



YATIRIMCI İLİŞKİLERİ

SÖYLEŞİ: TEOMAN ALPONAT – BİREYSEL ÜRÜNLER TAHSİLAT MÜDÜRLÜĞÜ BİRİM MÜDÜRÜ

<Teoman Alponat>: Bireysel Ürünler Tahsilat Birimi olarak tüm perakende tahsilat sürecinden sorumluyuz. Sorumluluğumuz, ilk temerrütle birlikte başlar, borç satışı sürecinin sonuna kadar devam eder. Ekip olarak kendimizi salt tahsilat amacıyla konumlandırmıyoruz. Ödeme zorluğu çeken müşterilerimize hizmet ediyoruz. Tahsilatların arka planında fabrika gibi çalışan bir işletme var. Bilgi, tüm iş sürecimizin belkemiğini oluşturuyor. Özel bir analitik ekibimiz mevcut ve tahsilat stratejilerimiz davranış-risk modellerini esas alıyor. Yeni teknolojilere devamlı surette yatırım yapıyoruz. Teknoloji fark yaratır. Konuşma analitiği uygulamasını yakın zamanda sistemimize tatbik ettik. Bu sistem sayesinde müşteri ve temsilci konuşmalarını analiz ediyor ve bunları anlamlı bilgi haline getiriyoruz. Böylece müşterilerimizin memnuniyetini artırıyor ve teknik değerlendirme ekibimizi desteklemek amacıyla çağrı yönlendirme analizleri yapıyoruz. Risk ve tahsilatlar arasında bütüncül bir yaklaşıma ve güçlü bir işbirliğine sahibiz. Kapasite yönetimimizi optimize etmek amacıyla dış kaynak hizmetinden yararlanıyoruz. Dış kaynak hizmeti, gecikme havuzlarımıza ve hukuk takip sürecimize yönelik kullanılıyor. Performansa dayanan bir teşvik modelimiz var. Bu dış kaynak hizmeti şirketlerini ve hukuk bürolarını düzenli olarak ziyaret etmekten sorumlu özel bir ekibe sahibiz. Bu ekip, dış kaynak hizmeti şirketlerinin performanslarını azami düzeye çıkarmaktan ayrı olarak, onlara danışmanlık veriyorlar ve banka ile söz konusu şirketler arasında sinerji meydana getiriyorlar. Süregiden işbirliği verimimizi ve etkinliğimizi artırıyor. Bireysel Ürünler Tahsilat Birimi olarak daima yeni fırsatları kolluyoruz. İnsana ve teknolojiye yatırım yapmayı sürdürüyoruz. Hedefimiz, doğru müşteri için doğru tahsilat aksiyonunu doğru zamanda belirlemek.