

# **BANKACILIK SEKTÖRÜ 2014 SENESİ İTİBAR DEĞERLENDİRMESİ**

**Kim ne derse desin...**

**“Bankacılık Sektöründe Kökler Önemli”**

Bankacılık sektörü kapsamında 2008 senesinden beri GfK Araştırma Şirketi tarafından halk geneli nezdinde takip edilen sektörün itibar yönetimi performansına göre sektörde güvene giden yolda finansal sağlamlık ve yönetim kalitesi kadar köklü olmak ve isminin Türk olması en önemli konular arasında görülüyor.

2012 senesinden beri The Brand Age Dergisi'nde sonuçları paylaşılan RepMan Türkiye Sektörler İtibar Yönetimi Performans Değerlendirmesi Araştırması'nda bu ay Bankacılık Sektörü sonuçları paylaşılıyor.

Araştırma, Bankacılık sektörünü ve pazarının gücünü %70'den fazla oranda temsil edebilecek yapıda tüm bankaları inceleyerek gerçekleştirilmiştir.

2014 senesi Bankacılık Sektörü İtibar Yönetimi Performans Değerlendirme Araştırması, Ağustos-Eylül 2014 döneminde Türkiye'nin 7 coğrafi bölgesini temsilen seçilmiş 15 ilde, kentsel alanda yaşayan Türkiye halk genelinde 1.250 kişi ile yüz yüze görüşme yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir.

Bankacılık sektörü araştırması 2008 senesinden beri saha çalışmaları senenin aynı döneminde gerçekleştirilmek üzere, aynı örneklem yapısında, aynı görüşme yöntemi uygulanarak gerçekleştirilmektedir.

Bankacılık sektörü içerisinde sektör benchmarkı ile birlikte aşağıda isimleri yer alan bankalar sorgulanmıştır.

<b>Banka Grup İsimleri</b>	<b>Banka İsmi</b>
Kalkınma ve Yatırım Bankaları	Albaraka Türk
Kalkınma ve Yatırım Bankaları	Bank Asya
Kalkınma ve Yatırım Bankaları	Kuveyt Türk
Kalkınma ve Yatırım Bankaları	Türkiye Finans
Kamusal Sermayeli Bankalar	Halkbank
Kamusal Sermayeli Bankalar	VakıfBank
Kamusal Sermayeli Bankalar	Ziraat Bankası
Özel Sermayeli Mevduat Bankaları	Akbank
Özel Sermayeli Mevduat Bankaları	Garanti Bankası
Özel Sermayeli Mevduat Bankaları	Şekerbank
Özel Sermayeli Mevduat Bankaları	TEB
Özel Sermayeli Mevduat Bankaları	Türkiye İş Bankası
Özel Sermayeli Mevduat Bankaları	Yapı Kredi Bankası
Yabancı Sermayeli Bankalar	Abank
Yabancı Sermayeli Bankalar	Burgan Bank
Yabancı Sermayeli Bankalar	DenizBank
Yabancı Sermayeli Bankalar	Finansbank
Yabancı Sermayeli Bankalar	HSBC
Yabancı Sermayeli Bankalar	ING Bank
Yabancı Sermayeli Bankalar	Odeabank

*Bankalar alfabetik sıraya göre sıralanmıştır.*

#### **BENCHMARK:**

Benchmark tek bir banka değildir. Görüşülen her bireyin kendi algısında “en beğendiği” bankayı ifade eder. Her birey tarafından belirtilen banka değerlendirmeye alınır ve benchmark skorları bu bankaların ortalamasıyla elde edilir.. Bankacılık sektörü benchmarkını bulmak için soru aşağıdaki içerikte sorulmuştur.




“Lütfen Türkiye’de veya dünyada bildiğiniz tüm **bankaları** düşününüz. En çok beğendiğiniz/ takdir ettiğiniz bankanın hangisi olduğunu lütfen söyleyebilir misiniz?”

## Bankacılık Sektörünün ilk 3'ü

### “T.C Ziraat Bankası, Türkiye İş Bankası, Garanti Bankası”

Bankacılık sektörü bu senede ilk 3 banka sıralamasını değiştirmede ve ilk 3 banka sıralamasını özellikle tanınmaları güçlü olan, Yönetim Kalitesi, Finansal Sağlamlıkları ve Ürün/ Hizmet Kalitesi algıları ortalamanın oldukça üstünde yer alan T.C. Ziraat Bankası, Türkiye İş Bankası ve Garanti Bankası paylaştı.

### İtibar Yönetimi Performans Skoru En Yüksek İlk 3 banka

	RMS (İtibar Yönetimi Skoru)
1.  Ziraat Bankası	69,9
2.  TÜRKİYE İŞ BANKASI	68,6
3.  Garanti	67,3

**Bankacılık Sektörü\***  
**2014 Senesi İtibar**  
**Yönetimi Skoru**

**52,5**

*\*Bankacılık sektörü skoru, araştırma kapsamında sorgulanan 20 bankanın 2014 senesi itibar yönetimi skoru ortalamasından elde edilmektedir.*

Son 5 senedir bankacılık sektöründe itibar yönetimi performansı güçlü diyebilmek için önemli olan 70 puanı yakalayabilen herhangi bir banka olamamışken bu sene ilk 3 bankanın da 70 puana yaklaşma eğilimi göstermesi bankacılık sektörü için oldukça önemli bir gelişmedir. Bu seneden sonra önemli olan bu puanı yakalayan 3 bankanın puanlarını daha da yukarı çekebilmek üzere hareket etmeleri ve sektörün algısını da güçlendirmeleridir.

İlk 3'te yaşanan bu olumlu gelişme sadece 3 bankada değil, sektörü oluşturan bankaların %65'inde yaşanmaktadır. Sorgulanan 20 bankanın 13'ünün ortalama 3 puanlık yükseliş göstermesi sektör adına oldukça güzel bir gelişmedir.

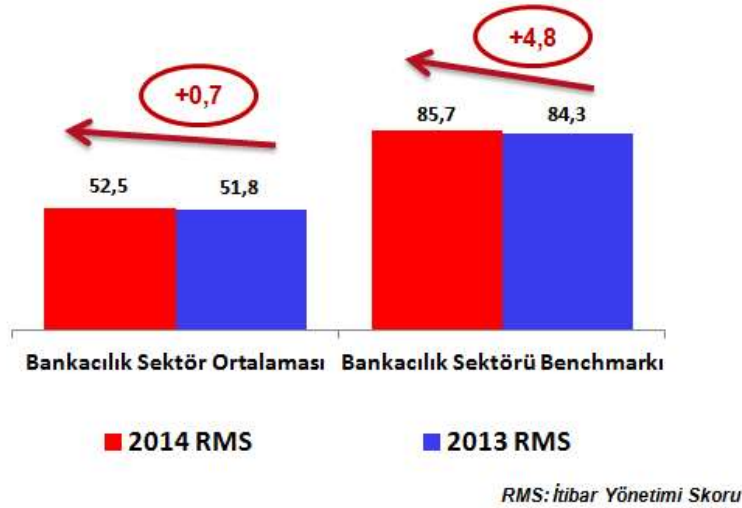
Yükselme eğilimi gösteren bankalar arasında performansını 4 puanın üzerinde artırarak geçen seneye göre en fazla artışı gösteren bankalar Yapı Kredi Bankası, TEB ve Türkiye Finans şeklinde öne çıkarken, sektöre puan kaybı yaşatan bankaların itibar yönetimi performanslarının da 40 puanın altına düşmesi dikkat çekicidir.

Sektörde en yüksek ve en düşük itibar yönetimi performansı gösteren bankalar arasında puan farkında son 3 senede git gide artmaya başladığı farkedilmektedir. En yüksek ve en düşük itibar yönetimi performans skoru gösteren banka arasındaki fark 2012 senesinde 17 puanken, 2013 senesinde 27 ve 2014 senesinde 39 puana çıkmıştır. Bu durum halk nezdinde bankalara yönelik oluşan algının ve verilen itibarın artık sektörün genel olarak algı ve itibar yönetimi konusunda hareket etmesi gerektiğini göstermektedir.

### Benchmark Halkın Beklentisinin Yüksek Olduğunu Söylüyor..

Bankacılık sektörü itibar yönetimi performansı son 2 sene karşılaştırmasında sektörün ve benchmarkın performansı arasındaki fark, halkın sektörden beklentisinin oldukça fazla olduğunu göstermektedir.

## Bankacılık Sektörü İtibar Yönetimi Performansı 2 sene Karşılaştırması



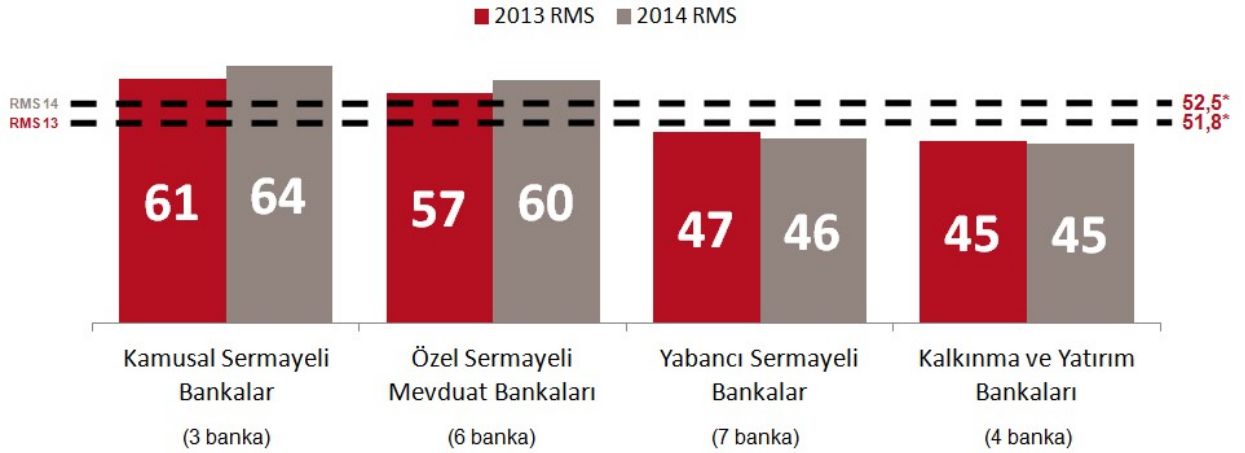
□ 2014-2013 senesi karşılaştırması, her iki senede de araştırma içerisinde yer alan 20 banka üzerinden hazırlanmıştır.

## NEDEN?

### Neden “Kamusal Sermayeli Bankalar” ve “Özel Sermayeli Mevduat Bankaları” Sektörden Farklılaşıyor?

Türkiye halk geneli nezdinde 2008 kriziyle birlikte takip edilmeye başlanan bankacılık sektörü itibarına yönelik araştırmalar, özellikle kamusal sermayeli ve özel sermayeli mevduat bankalarının sektörün genel algısından farklılaştığını işaret etmektedir. Bu grupta yer alan bankaların elde ettikleri itibarda, “Tanınma”, “Yönetim Kalitesi” ve “Finansal Sağlamlık” boyutunda gösterdikleri performans oldukça önemlidir. Yine araştırmalar göstermektedir ki özellikle halk geneli nezdinde, bankaların “isimlerinin Türk olması” ve “köklü olmaları” güven için oldukça etkileyici konular arasındadır.

### 2013-2014 seneleri Bankacılık Sektörü Banka Grupları Bazında Değerlendirme



\* Sorgulanan bankaların (RMS) itibar yönetimi skorlarının aritmetik ortalamasını ifade etmektedir.

## “Güçlü İtibar – Güçlü Pazar”

Güçlü itibar özellikle kriz durumunda şirketlerin kendilerini kamuoyuna %50 oranında daha çabuk affettirmesini sağladığı gibi, insan kaynaklarında çok daha fazla tercih edilme ve rakiplerinden daha yüksek fiyatlı ürünleri olmasına rağmen daha fazla talep edilmelerini de sağlamaktadır. Araştırma sonuçları tüm dünyada kanıtlanmış olan bu verileri kanıtlayarak göstermektedir ki;

Bankacılık sektöründe itibar yönetimi performansı en yüksek ilk 3 banka, en düşük 3 banka ve sektör ortalaması karşılaştırmasında, itibar yönetiminde gösterilen performans ne kadar güçlüyse, müşteri olma eğiliminin de aynı oranda güçlenmektedir.

### Bankacılık Sektörü İş Sonuçları Başarısı

2014  
Senesi  
RMS

68,6

RMS'İ En Yüksek 3 Banka Ortalaması



34,8

RMS'İ En Düşük 3 Banka Ortalaması



52,5

Sektör Ortalaması



■ Bu bankanın güvenilir olduğunu her ortamda dile getiririm

■ Bu bankanın ürün/hizmetlerini kullanmaları için çevremdekilere tavsiye ederim

■ Halka açığa/ açıldığında hisse senetlerini uzun vadeli satın alırım

■ Bu bankanın ürün/hizmetlerini kullanırım/tekrar kullanırım

■ Çocuğumun/ kendimin çalışmasını isteyeceğim bir bankadır

■ Sosyal sorumluluk projelerini maddi/manevi desteklerim

Grafikteki sonuçlar iş sonuçlarını ifade eden kriterlere "Katılıyorum" ve "Tamamen Katılıyorum" diyenlerin toplam yüzdesini vermektedir. (T2B)

RMS: İtibar Yönetimi Performans Skoru

## Araştırmaya Yönelik Genel Bilgiler

Halk geneli nezdinde gerçekleştirilen, Türkiye'nin tek ve en geniş kapsamdaki "Sektörler İtibar Yönetimi Performans Değerlendirme Araştırması" RepMan İtibar Araştırmaları Merkezi ([www.repman.com.tr](http://www.repman.com.tr)) tarafından GfK Araştırma Şirketi'nin ana sponsorluğunda 2011 senesinden beri gerçekleştirilmektedir.

## RepMan İtibar Yönetimi Skoru (RMS)

RepMan İtibar Yönetimi skoru (RMS), kurumların yedi ana alandaki performanslarının ölçülmesi ile hesaplanmaktadır.



Yukarıda kutuların içerisinde yer alan ana boyutlar olmak üzere 7 faktörde şirketlerin gösterdiği performansları ile hesaplanan bir takdir-güven göstergesidir. İtibar düzeyi, endeks puanı olarak hesaplanmakta olup 0 - 100 arasında ifade edilmektedir.

## RepMan İtibar Yönetimi Skoru (RMS) nasıl okunmalıdır?

İtibar Skoru	0-49	50-59	60-69	70-79	80-89	90-100
İtibarı...	Çok zayıf	Zayıf	Orta	Güçlü	Çok güçlü	Mükemmel

65-70 arasında alınan itibar skoru "Kurum İtibar Yönetimi" için başlangıç noktası kabul edilebilir

Güçlü bir kurum itibar algısı için itibar skorunuzun en az 70 olması gerekmektedir

Türkiye'de ve dünyada "Benchmark" şirketlerin aldığı en yüksek itibar skoru 82-86 aralığındadır

**Detaylı bilgi almak istemeniz halinde proje sorumluları olarak bizlerle her zaman iletişime geçebilirsiniz.**

### Kontaklar:

Nuran AKSU - Araştırma Danışmanı – RepMan İtibar Araştırmaları Merkezi Danışma Kurulu Üyesi