

İletişim Stratejisi ve Uygulamaları

IBOR Dönüşümü

İletişim Alt Çalışma Grubu

Şubat 2021

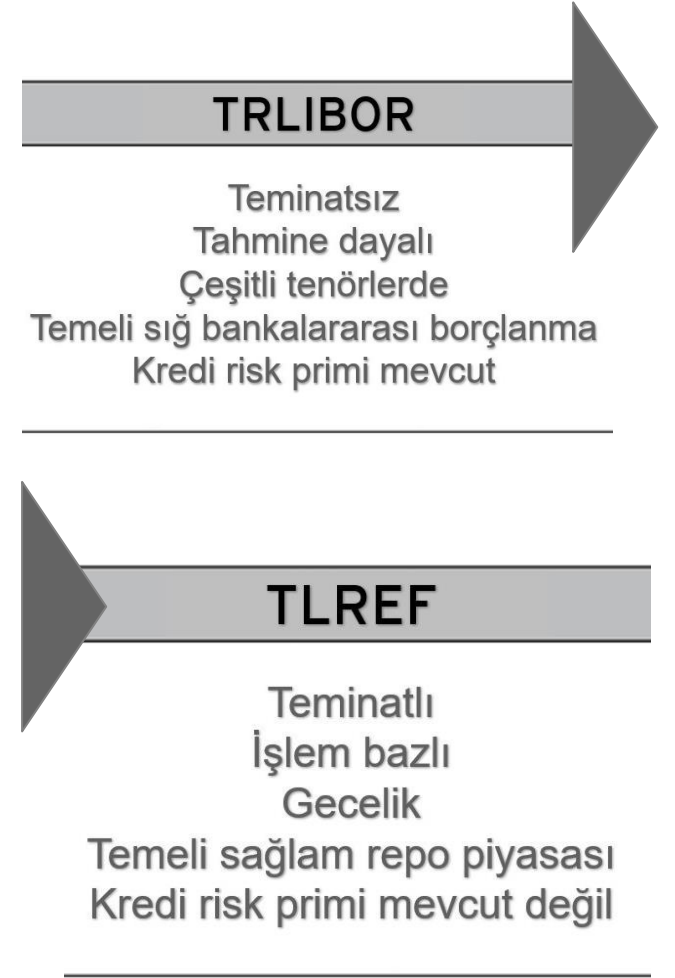
Gündem

- 1 Yönetici özeti
- 2 Alternatif referans faiz oranlarında geçiş sürecinde iletişim stratejisinin önemi
- 3 Alternatif referans faiz oranlarına geçerken iletişim stratejisinde dikkat edilmesi gereken temel konular
- 4 Müşteri iletişim/ destek süreçlerinde uygulanması gereken temel akış
- 5 İletişim stratejisi uygulama örnekleri

Yönetici özeti

2021 yılından sonra, dünyada yaygın olarak kullanılan IBOR'ların (Interbank Offered Rate) yayımlanması sonlandırılacak olup söz konusu reformun Bankalar, bankaların müşterileri ve hizmet sağlayıcıları nezdinde geniş çaplı etkilerinin olması beklenmektedir. Dünya genelinde \$350 trilyonu aşan IBOR sözleşmeleri (kredi ve türev) bulunurken, bu meblağın yaklaşık \$200 trilyonu da USD LIBOR sözleşmelerinden oluşmakta olup, geçişin etkilerini doğru ve etkin yönetebilmek adına bankaların paydaşları ile sağlam bir iletişim stratejisine ihtiyaçları olacaktır. Bu doğrultuda mevcut IBOR'lardan farklı olarak gözlemlenebilir işlemlere dayalı olarak belirlenecek alternatif referans faiz oranlarının kullanımıyla piyasaların sağlam bir temele oturtulması amaçlanmaktadır. Tüm tarafların IBOR geçişi hakkında yeterli bilgi seviyesine sahip olması ve kurum içi çalışmaların senkronize olarak ilerlemesi son derece önemlidir. Sürecin başından itibaren dikkatle ele alınmaması başarısız bir geçişle sonuçlanabilecek, nihayetinde müşterilerin ve regülatörlerin memnun olmadığı bir tablo ile karşılaşılmasına sebep olacaktır. Böyle bir resim ile karşılaşmamak adına paydaşlara gerekli desteğin verildiği ve konu hakkında özverili olmalarının sağlandığı bir iletişim stratejisi önem arz etmektedir. (1)

Bu doğrultuda alternatif referans faiz oranlarına geçiş sürecinde iletişim riskleri ve yaratacağı etki göz önünde bulundurulmalıdır. Kapsamlı ve çok kanallı bir iletişim stratejisi ile segment davranışına uygun kanallardan ve mecralardan iletişim planının kurgulanması, proaktif ve sürdürülebilir olunması, düzenleyici ve denetleyici kurumlarla uyumlu bir şekilde çalışılması ve kurum içi eğitimlerle farkındalığın arttırılması önemli konulardır.



Alternatif referans faiz oranlarında geçiş sürecinde iletişim stratejisinin önemi

Müşteri iletişiminin açık, net ve anlaşılır olmaması, müşterilere farklı bilgilendirmelerin gerçekleştirilmesi ve müşterilerle gerçekleştirilen iletişim modelinin denetlenebilir şekilde kurgulanmaması müşterilerde konunun öneminin anlaşılmamasıyla birlikte bazı maddi riskleri de beraberinde getirebilir.

İletişim⁽²⁾

Risk

- LIBOR'un yayımlanmasının sona ermesiyle ilgili **müşterilerin bilgilendirilmemesi**
- Müşteri bilgilendirmelerinin **açık, net ve anlaşılır olmaması**
- Farklı IBOR ürünlerine sahip kişiler özelinde bilgilendirmelerde kurum içi **yeknesaklığın olmaması**
- **Kanıtlanabilir ve denetlenebilir bir iletişim** modelinin kurulmaması

Etki

- Zamanında bilgilendirmenin yapılmamasıyla birlikte müşteriler konunun önemini anlayamayabilir
- Önemli değişikliklerden müşterilerin haberi olmayabilir
- Müşterilerden rızalarının ve onaylarının alınması süreci uzayabilir

Alternatif referans faiz oranlarına geçerken iletişim stratejisinde dikkat edilmesi gereken temel konular

Alternatif referans faiz oranlarına geçiş sürecinde satış süreçlerinin gözden geçirilmesi, ürün yönetiminde kritik konulara dikkat edilmesi, çıkarların gözetilmesi, sözleşme şartlarının revize edilmesi, piyasa davranışının yakından takip edilmesinin yanında iletişim stratejisinin net, anlaşılır ve zaman planına uyumlu olması önemli bir konudur.

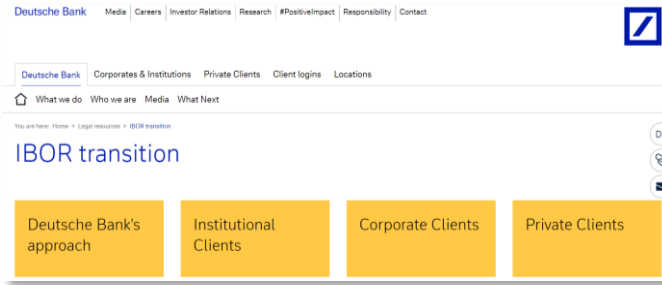
1 Kapsamlı iletişim stratejisi planı	2 Çok kanallı iletişim stratejisi	3 Düzenleyici & denetleyici kurumlara uyum	4 Kurum içi eğitim
<ul style="list-style-type: none">İletişimin amacı, iletişim araçları, kullanılacak materyaller ve iletişimin sıklığı ve zaman çizelgesinin belirlenmesiMüşteriye uygun iletişim stratejisinin belirlenmesiİletişimde tutarlı ve ortak bir anlayış ile ilerletilmesiPaydaşların konuya dahil edilmesinin erkenden sağlanması ve işbirliği ile yürütülmesi	<ul style="list-style-type: none">Mevcut ve yeni çıkacak ürünler hakkında müşterilerin farkındalığının artırılmasıİletişimin net, tutarlı, şeffaf olacak şekilde merkezi takip sistemi kurularak sürdürülmesiMüşteri deneyiminin artırılması ve müşterilerdeki bilgi eksikliğinin giderilmesiHizmet sağlayıcıları ve iş ortakları ile etki analizlerinin gerçekleştirilmesi	<ul style="list-style-type: none">Denetleyici ve düzenleyici kurumlar ile yönetim yapısı ve iletişim modeline yönelik konularda dokümanlar oluşturulmasıHer bir banka tarafından fonlama maliyetlerini ve müşterilerinin ihtiyaçlarını göz önüne alarak, uygun alternatif referans faiz oranlarını "gecikmeden" belirlemesi2021 yılı sonundan itibaren yeni sözleşmelerin USD LIBOR'u referans almaması	<ul style="list-style-type: none">Kurum içi etki analizinin gerçekleştirilmesiİlgili birimlerin eğitim gereksinimlerinin sağlanmasıBirimlerin hedeflerinin, endişelerinin ve çıkarlarının belirlenmesiTüm birimler özelinde temel geçiş unsurları, yaklaşımın paylaşılması

1 Kapsamlı iletişim stratejisi planı

Alternatif referans faiz oranlarına geçişte müşteri segmentlerine, ürün tiplerine uygun iletişim stratejisinin kurgulanması etkili iletişimin anahtarı olacaktır.



Müşterilerin farklı bilgi düzeyinde olduğunun farkında olunarak müşteri segmentine ve hedef kitleye özgü iletişim stratejisinin belirlenmesi



Teknik belgelerin müşteri segmentlerine uygunluğu değerlendirilerek anlaşılabilir formatta paylaşılması veya sektör çalışma gruplarınca geliştirilen materyallerin değerlendirilmesi



Müşterilere sağlanan bilgilerin "yanıltıcılıktan uzak, açık ve adil" olması ve aktarılan detayların müşterilerin mevcut durumu göz önünde bulundurularak hazırlanması



Müşterilerin farkındalığını arttırmak ve gelişmeler hakkında güncel tutmak için sürekliliği olacak bir iletişim sisteminin geliştirilmesi

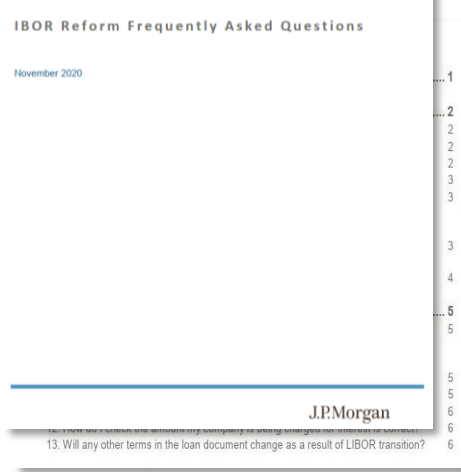
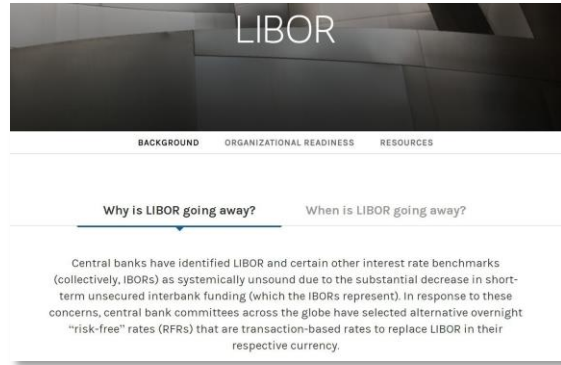


Kurum içi iletişim çalışmalarıyla tutarlı, kurum dışı iletişim planının temel hedeflerinin ve önceliklerinin tanımlanması

2 Çok kanallı iletişim stratejisi

Bankalar müşterileri ile proaktif şekilde çalışmak ve onları IBOR geçişi hakkında bilgilendirmek için çok kanallı iletişim stratejisi geliştirmelidir.

İletişim stratejisine uygun müşteri segmentlerinin davranışlarına göre kullanılacak iletişim kanallarının ve mecralarının belirlenmesi (ör: web sitesi, SSS, telefon, e-posta)



Müşterilerdeki bilgi seviyesi farklılığının göz önünde bulundurulması ve farkındalığı arttırmak amacıyla erken müşteri iletişiminin başlatılması (ör: finansal zorluk yaşayan, riskli müşteriler v.b.)

Alternatif referans faiz oranlarına geçiş sırasında meydana gelebilecek ekonomik değer farklılıklarını en aza indirmek amacıyla kurulan mekanizmalar doğrultusunda nihai faiz oranlarının detaylarının tutarlı ve şeffaf bir şekilde müşterilere aktarılması

3 Düzenleyici ve denetleyici kurumlara uyum

Alternatif referans faiz oranlarına geçiş için hazırlanan planlar, dökümanlar düzenleyici ve denetleyici kurumlara iletmeye hazır olmalıdır.



İletişim modelinin kanıtlanabilir ve denetlenebilir formatta olması



Yasal konularda, yönetsel konularda itibar risklerini proaktif olarak yönetebilmek amacıyla denetleyici ve düzenleyici kurumlar ile sürekli iletişimin kurulması



Bankaları ilgilendiren regülasyonlar çerçevesinde, alternatif referans faiz oranlarına geçişten kaynaklı etkilerin kamuya açık belgelerde veya diğer açıklamalarda açıklanmasının şart koşulup koşulmadığının belirlenmesi, şart koşuluyor olması halinde gerekli açıklamalar için çalışmalara başlanması




Alternatif referans faiz oranlarına geçiş çerçevesinde uygun alternatif referans faiz oranlarının her bir kurum tarafından "gecikmeden" belirlenmesi




2021 yılı sonundan itibaren yeni sözleşmelerin USD LIBOR'u referans almaması

4 Kurum içi eğitim

Üst yönetim ve yönetim kurulu da dahil olmak üzere alternatif referans faiz oranlarına geçişten etkilenen paydaşlarla etkileşimin proaktif olarak kurulması, iletişimin sürekliliği ve eğitim düzeylerinin artırılması için kurum çapında hedefi net olan bir strateji geliştirilip uygulanması önemlidir.

 Yönetim ve operasyonel ekipler dahil olmak üzere kurum içi paydaşların, sektördeki güncel gelişmeler, alternatif referans faiz oranlarına geçişin hedefleri ve etkileri konularında bilgilendirilmesi ve eğitilmesi

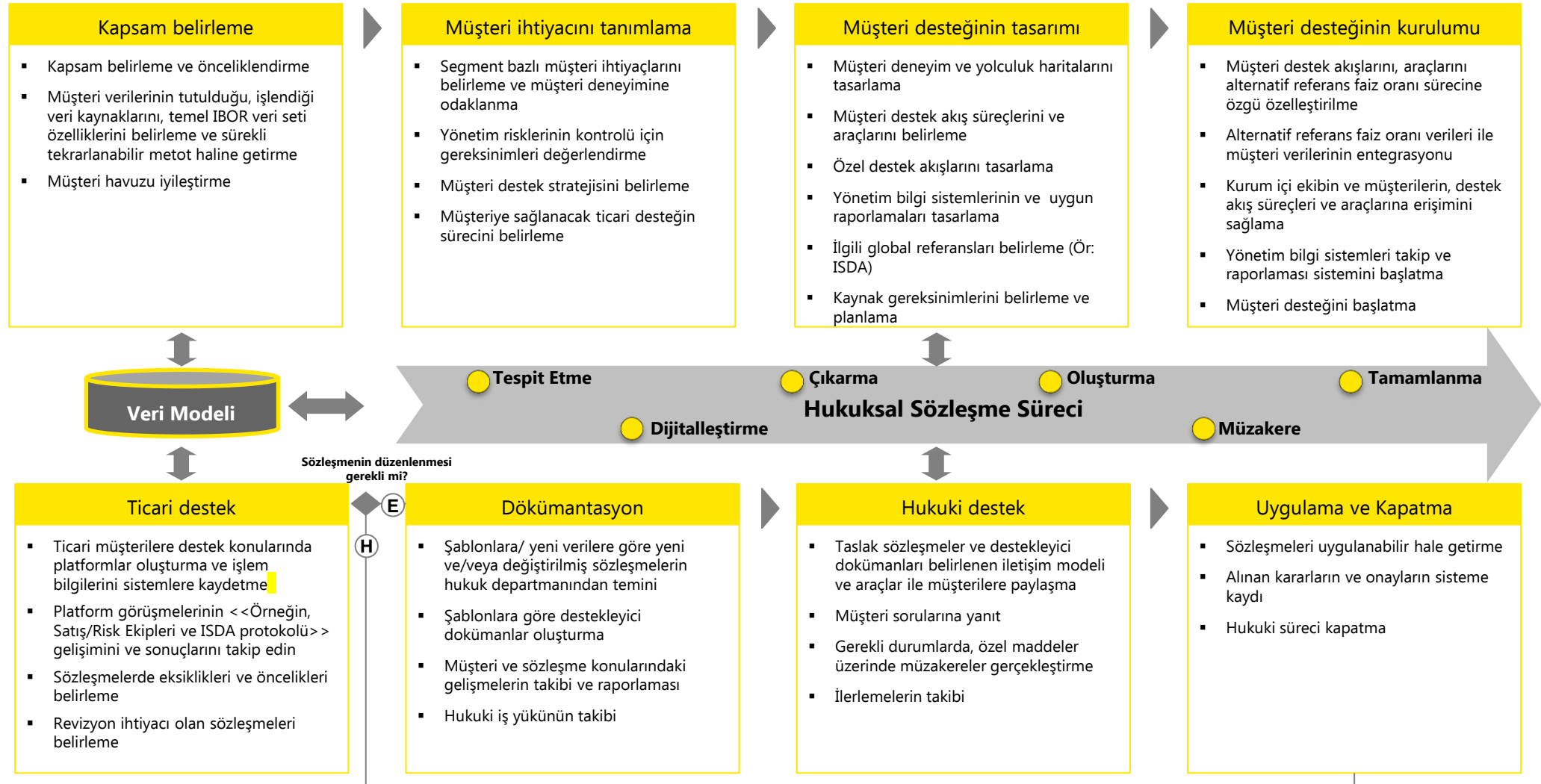
 Kurum içi ve kurum dışı paydaşların bilgilendirilmesi amacıyla uygun iletişim dökümanlarının geliştirilmesi (ör: eğitim dökümanları ve videoları, haber bültenleri, müşteri açıklamaları)

Müşteri ile temas halindeki personelin;

- Alternatif referans faiz oranlarına göre geliştirilmiş yeni ürünlere hakimiyetinin sağlanması, her bir alternatif referans faiz oranının müşteriler için ne anlama geldiği konularında eğitilmesi ve desteklenmesi
- Tavsiye niteliğinde bilgi vermemesine dikkat edilmesi

Müşteri iletişim/ destek süreçlerinde uygulanması gereken temel akış

Alternatif referans faiz oranlarına geçişte müşteri iletişim ve destek süreçleri, müşteri deneyimini optimize etmek için eksiksiz ve tutarlı olacak şekilde tasarlanmalıdır. Destek süreci kapsamında müşteri/ sözleşme verilerinin sağlam ve tutarlı olması önem arz etmektedir.



İletişim stratejisi uygulama örnekleri

- Deutsche Bank -

IBOR Bilgilendirme Sayfası

A Deutsche Bank's approach

B Institutional Clients

C Corporate Clients

D Private Clients

E IBOR Resources

Kurumun IBOR geçişine yaklaşımı

A A message from the Group Treasurer

Segment bazlı iletişim modeli

B IBOR transition: Corporate Clients

B1 IBOR transition: Corporate Clients FAQ

IBOR Geçiş tarihleri ve güncel dokümanlar

C IBOR transition: Resources

B2 Document

Document	Date published
GBP (UK)	December 2020
The Working Group on Sterling Risk-Free Reference Rates, Newsletter November 2020	November 2020
Regulatory Matrix Interest Rate Benchmarks: FSB process report	20 November 2020
Statement by IBA on its intention to consult on the future of LIBOR after 2021	18 November 2020
ECA consults on new benchmarks issues	18 November 2020
Swirely RFR WG statement on unrelated activities	28 July 2020
Libor: Entering the Endgame	13 July 2020
Supervisory Risk-Free Rate transition through the decision of compounded SOFRs	6 July 2020
ECA statement on planned amendments to the Benchmarks Regulation	23 June 2020
EMUJ publishes a Security Practices on voluntary conduct risks in LIBOR transition	11 June 2020

Segment özelinde sıkça sorulan sorular

Segmente dedike iletişim adresi

B2 db.com enquiry - Message (HTML)

To: ibortransition@db.com

Subject: db.com enquiry

İletişim stratejisi uygulama örnekleri

- Wells Fargo -

IBOR Bilgilendirme Sayfası

https://www.wellsfargo.com/com/focus/libor/

WELLS FARGO Back to Previous Page Home

Transition from LIBOR

Print Share



Learn about the industry-wide shift from the LIBOR benchmark rate and what Wells Fargo is doing to prepare

The global financial industry is preparing to transition away from a key benchmark interest rate — the London Interbank Offered Rate, or LIBOR — to new alternative rates. Regulators have called for a market-wide transition away from LIBOR by the end of 2021.

If you have an adjustable rate loan or a corporate loan, chances are some of your transactions may be tied to LIBOR, or certain investments you hold might use LIBOR as a benchmark. As the industry shifts away from LIBOR to alternative reference rates, we're here with you every step of the way — to help you understand the new rates and how these changes may impact your transactions in the future, as well as help you determine the alternative rate that best meets your borrowing needs.

This global transition is an evolving process — as plans are being finalized across the industry, many details are still unknown, and we may not always have all of the answers. But we're an active member of global industry working groups, and we're taking action to meet planned milestones. We'll continue to follow developments, take necessary measures, and provide critical information to support a smooth transition for our customers.

Understanding the LIBOR transition

- + Why it's significant
- + Why LIBOR is being replaced
- + What's replacing LIBOR
- + Timeline for replacing LIBOR
- + Brokerage/Fixed income investors

Contact us

- + Personal
- + Small Business
- + Commercial

Segment bazlı iletişim modeli

https://www.wellsfargo.com/help/contact-us/

WELLS FARGO Sign On Customer Service ATMs/Locations Español Search

Personal Small Business Commercial Financial Education About Wells Fargo

Banking and Credit Cards Loans and Credit Investing and Retirement Wealth Management Rewards and Benefits

Personal > Customer Service > Contact Us

Contact Us

Alert We're here for you: Important COVID-19 updates. Learn more >

- + Banking
- + Debit and Credit Cards
- + Loans
- + Investment and Retirement

More ways to contact us

- + Mailing addresses
- + Emergency contacts
- + Share your feedback

Contact us through Social Care Support 7 days a week

- + Twitter
- + Facebook

General Banking
1-800-869-3557
24 hours a day, 7 days a week

Wells Fargo Online®
1-800-956-4442
24 hours a day, 7 days a week

Contact Us Internationally
Customers outside of the United States can call Wells Fargo customer service toll-free from most countries using our [international access codes](#).

https://www.wellsfargo.com/biz/help/

WELLS FARGO Sign On Customer Service ATMs/Locations Español Search

Personal Small Business Commercial Business Resources About Wells Fargo

Banking Loans and Credit Merchant Services Payroll and Other Services

Small Business > Small Business Customer Service

Small Business Customer Service

Alert Due to coronavirus concerns, there may be higher call volume and longer wait times in our Call Center. We apologize for any inconvenience. Learn more >

Commonly asked questions

- + How do I bank online?
- + What's my routing number?
- + How do I order checks?
- + How do I set up Voice Verification?
- + View All FAQs

Online account services

- + View account balances
- + Open or close an account
- + Switch to Wells Fargo
- + Wire funds
- + View All

General Banking Existing Accounts
1-800-229-9933
Mon - Sat: 9 am - 11 pm
Sun: 9 am - 10 pm
Eastern Time

- + Send a Secure Email
- + Mailing Addresses
- + Contact us Internationally
- + Make an Appointment

Online Banking & Bill Pay
1-800-956-4442
24 hours a day, 7 days a week

- + Sign On to View Accounts
- + Enroll in Wells Fargo Business Online®
- + Online Banking FAQs
- + Password/Username Help

How to Report Fraud
If you suspect fraud on your account or you lost your ATM or credit card, [contact us immediately](#).

- + Lost your credit card, debit card, or checks?

https://www.wellsfargo.com/com/customer-service/

WELLS FARGO Sign On Customer Service Search

Personal Small Business Commercial International Offices About Wells Fargo

Products and Services Industry Expertise Insights

Commercial > Customer Service

Customer Service

International services

- + IBAN help
- + International office locations
- + International resources
- + Contact international services

Resources

- + **Routing numbers**
 - + International routing numbers
 - + Domestic routing numbers
- + **Tax forms**
 - + Securities tax forms

Contact us - CEO®

- + Access your account Sign On >
- + **Trouble signing on?**
 - + Password Reset > 1-800-289-3557, option 5
- + **CEO Mobile®**
 - + Mobile services >
- + **Report online fraud to:** report@phish@wellsfargo.com

Online inquiries

Still not finding what you need? [Contact us online >](#)

Yasal uyarı

Resmi mercilerin yönlendirme ve talimatlarıyla oluşturulan TBB Ulusal Çalışma Grubu ("UÇG") ve alt çalışma gruplarının toplantıları sonucunda, TBB'ye ve UÇG'na danışmanlık hizmeti veren bağımsız firma tarafından, herhangi bir yönlendirme, öneri ve taahhüt içermeksizin, sadece üye bankalarımıza ve kamuoyuna, UÇG'nun konu hakkındaki faaliyetlerine ilişkin genel nitelikte bilgiler verilmesi ve bunların gerektiğinde resmi mercilerle paylaşılması amacıyla hazırlanmış olan sunumlardaki bilgi ve açıklamalar, konunun tamamını içermediği gibi, içerdikleri konularla ilgili danışmanlık veya tavsiye amacı da taşımamaktadır. Sunumlar sadece bilgilendirme amaçlı olarak yayınlanmakta olup, içeriklerine dair Birliğimizin ve danışmanlık hizmeti veren firmanın hiçbir sorumluluğu bulunmamaktadır. Birliğimizce, sunumlar içeriğindeki konulara ilişkin genel ya da özel nitelikte herhangi bir görüş beyan edilmemektedir. Sunumlarda yer alan bilgi ve açıklamalar Birliğimizin resmi görüşünü veya bu konularda alınmış ya da alınabilecek bir kararını yansıtmamaktadır. Yürürlükte olan rekabet hukuku kuralları çerçevesinde bütün teşebbüslerin ticari strateji ve kararlarını bağımsız bir şekilde belirlemeleri gerekmektedir. Sunumlarda yer alan hiçbir husus, bahse konu düzenlemelere aykırı şekilde yorumlanamaz. Birliğimizin bu metinlerde yer alan bilgileri güncelleme veya düzeltme yükümlülüğü bulunmamaktadır.