

Dijital dönüşümün hayatın her alanında hakim olduğu, tüm hizmetlerin teknoloji odağında şekillendiği bir dünyadayız.

Bugün artık her hizmeti neredeyse sadece dijitalden alır hâle geldik.

Özellikle bankacılık sektörü, ülkemizde bu değişim ve dönüşümün en hızlı yaşandığı sektörlerin başında geliyor. Artık bankacılıkta uçtan uca dijitalleşmiş bir sürecin içerisindeyiz.

Garanti BBVA ise, yıllar önce teknolojiye yaptığı yatırımlarla Türkiye’de öncü olmuş, sektörde oyun kurucu bir banka konumunda...

Yapay zeka, makine öğrenimi gibi teknolojiler, müşterilerimizin deneyimini mükemmelleştirme konusunda bize yardımcı oluyor.

Bu teknolojiler sürekli değişip geliyor, ancak özünde yaptığımız her işin merkezinde her zaman müşterilerimiz yer alıyor.

Önemli olan, yenilikçi teknolojilerden faydalanarak ihtiyaçları doğru tespit etmek, kişiselleştirilmiş deneyim ve çözümleri müşterilerimize sunabilmek.

Garanti BBVA olarak da farklılaştığımız en güçlü alan bu... Müşterilerimizin yolculuğuna doğru zamanda ve doğru tavsiyelerle eşlik ediyoruz.

Dijital dönüşüme liderlik ediyor, müşterilerimize tüm kanallarda sunduğumuz kolay, erişilebilir hizmetlerle fayda sağlıyoruz.

Bu dijital dönüşümün diğer bir yansıması ise verimlilik olarak karşımıza çıkıyor. Bugün neredeyse tüm ürün ve hizmetlerimizi mobil uygulamamız üzerinden sunabilir haldeyiz. Bireysel müşterilerimizi dikkate aldığımızda, nakit dışındaki işlemlerin %97,7’lik kısmı dijital kanallarımız üzerinden gerçekleşiyor.

Garanti BBVA’nın 11 milyon aktif dijital müşterisi, internet ve mobil kanallar üzerinden yılda 780 milyon adet işlem gerçekleştiriyor.

Mobilde sunduğumuz 500’ü aşkın işlem setiyle ise müşterilerimiz basit ve saniyeler içinde kusursuz bir deneyim elde ediyorlar ve böylece onların hayatını da kolaylaştırmış oluyoruz.

Bunun yanı sıra sürekli değişen ve gelişen Bilge ve KoBilge uygulamalarımız da daha iyi bir müşteri deneyimi sunmak için bugün çalışma arkadaşlarımıza destek olmaya devam ediyor. Müşterilerimizin aradıkları cevaba anında ulaşabilmelerini sağlayabilmek için, bugüne kadar 484 bin soru yanıtladık.

Teknolojimize ve müşteri deneyimimize yaptığımız sürekli ve kesintisiz yatırımlarla sektöre öncülük etmeye devam edeceğiz.