

Bankacılık, hızlı dijitalleşme ve gelişen teknolojilerin katkısıyla evirildi ve değişmeye de devam ediyor. Bu değişim, ancak müşteri ihtiyaç ve beklentilerini karşılayabildiği noktada işlevsel olabiliyor ve faydaya dönüşebiliyor.

Garanti BBVA olarak Bireysel Bankacılık'taki amacımızı "müşterilerimizle her noktada akıllı etkileşim kuran, kişiselleştirilmiş deneyimlere odaklanan ve tam anlamıyla güven bağı oluşturan bir deneyim yaşatabilmek" şeklinde ifade ediyoruz.

Bu kapsamda "Finansal Sağlık" gibi önemli bir kavramı stratejik önceliklerimiz arasına aldık.

Mobilde hayata geçirdiğimiz uygulamalarla; müşterilerimizin finansal durumlarını daha iyi takip ederek bilinçlenmelerini, beklenmedik durumlara karşı hazır olabilmelerini ve bugünü planlamanın yanı sıra, gelecek için birikim yapabilme kabiliyeti kazanmalarını hedefliyoruz.

Bugün 950 binden fazla müşterimiz finansal sağlık önerilerimizle bütçesine yön veriyor.

Müşterilerimizi "dinliyoruz".

Garanti BBVA olarak buldukları her kanalda onların ihtiyaçlarını dinleyerek uygun çözümler geliştirmeyi amaçlıyoruz. Türk bankacılık sektöründe sosyal medya üzerinden 7/24 hizmet veren ilk müşteri memnuniyeti kanalı olan "Garanti BBVA'ya Sor" ile etkin bir müşteri memnuniyeti yaratıyoruz.

Devamlı yatırım yaptığımız teknolojik altyapımız ile müşterilerimize sunduğumuz deneyim bizim için çok ama çok değerli.

Gelişmiş veri analitiği ve yapay zekâdan yararlanarak tasarladığımız, Türkiye'nin ilk yapay zekâ destekli akıllı asistanı UGİ; kullanıcılarını çok daha iyi anlıyor ve devamlı genişleyen işlem setiyle destek olmaya devam ediyor.

Üstelik UGİ, kullanıcıların kendisiyle konuşurken çözüm bulamadığı noktada, Mobilden çıkmadan müşteri temsilcisi desteği de alabildiği bir yapıya doğru ilerliyor.

Tüm bu değer önerileri, sağladığımız finansal "desteklerle" somut birer faydaya dönüşüyor ve rakamlar müşterilerimizin Bankamıza gösterdiği güven ve bağlılığı yansıtıyor.

Bugün tüketicilerinde özel bankalar arasında birinci, konut, ihtiyaç ve taşıt kredilerinde toplam 20 milyona yakın bireysel müşteriyle lider olmanın gururunu yaşıyoruz.