

Müşteri Deneyimi

Doğru zamanda ve doğru kanallarda müşterilerinin ihtiyacına yönelik, kişiselleştirilmiş çözümler sunarak paydaşlarıyla kurduğu ilişkileri derinleştiriyor.

İLGİLİ GÖSTERGELER	2021	2022	Denetlenen Veri
Müşteri sayısı	20.4 milyon	23.2 milyon	✓
Dijital Bankacılık Müşterileri	11 milyon	13.4 milyon	✓
Mobil Bankacılık Müşterileri	10.6 milyon	13 milyon	✓
İnternet ve Mobil Bankacılık Kanallarından Gerçekleştirilen Yıllık İşlem Sayısı	780 milyon	1.1 milyar	
Garanti BBVA Log-in Sayısı	2.7 milyar	3.7 milyar	
Dijital Bankacılığı Aktif Kullanan Müşteri Oranı	%83	%85	
Şube Adedi	872	838	
ATM Adedi	5.401	5.450	
Garanti BBVA ATM'lerinden Geçen Kartsız İşlem Adedi	82 milyon	119 milyon	✓
QR ile yapılan işlemlerde pazar payı	%36	%37	
POS Terminaller	700.616	777.497	
Üye İşyerleri	432.143	455.119	
Kredi Kartları	10.992.736	12.893.009	
Nakit olmayan işlemlerde dijital kanalların payı (Bireysel)	%92,2	%97,6	
Dijital satışların toplam satışlar içindeki payı (Bireysel)	%84	%86	
Müşterilere finansal yönetim konusunda farkındalık sağlayan, planlama ve birikimi kolaylaştıran "Akıllı İşlemler"	5	5	
Finansal sağlık odağındaki mobil bankacılık "Durumum" alanı ile etkileşime geçme oranı*	%37	%36	

İLGİLİ GÖSTERGELER	2021	2022	Denetlenen Veri
Engelsiz Garanti BBVA ATM'leri	5.381	5.431	
Müşteri geri bildirimleriyle değiştirilen ve geliştirilen ürünler veya hizmetler	16	16	
Bireysel Net Tavsiye Skoru** (Sıralaması)	#2	#2	
KOBİ Net Tavsiye Skoru** (Sıralaması)	#1	#1	
Ticari Net Tavsiye Skoru*** (Sıralaması)	-	#1	
Mobil Net Tavsiye Skoru** (Sıralaması)	#1	#1	
Net Bilgilendirme Skoru****	62%	61%	
Ankete katılan hedef müşteri	20%	16%	
Alınan geri bildirimler	3 Milyon	3,5 Milyon	
Müşteri şikayetlerindeki değişim*****	-27%	3%	✓
Müşteri memnuniyetsizliği yaratması olası durumlara yönelik alınan proaktif aksiyonlar	15	10	
Müşteri İletişim Merkezi (MİM) İletişim Adedi (Milyon)	60,6	65,3	
MİM Servis Seviyesi	%84,6	%82,3	
MİM Çağrı Karşılama Oranı	%98,9	%98,7	
MİM Finansal Ürün Yelpazesi (Adet)	27	32	

* Finansal Sağlık etkileşime geçme oranı mobil bankacılık "Durumum" alanını ziyaret eden; ipuçları görüntüleme, harcama limiti belirleme, birikim hedefi acma ve Akıllı İşlemler alanları ile etkileşime geçen mobil müşterilerin, aktif log-ini olan müşterilere oranını ifade etmektedir.

** Net Tavsiye Skoru çalışması, bağımsız araştırma firması Ipsos tarafından Garanti BBVA için yapılmıştır. Rakipler İş Bankası, Akbank, Yapı Kredi Bankası ve QNB Finansbank'tır. Araştırma Ocak-Aralık 2022 döneminde, ilgili bankayı ana bankası olarak nitelendiren ve bankasıyla son 3 ayda iletişime geçmiş müşterilerle, online panel ve telefon teknikleri ile, kotalı örneklem yöntemiyle yapılmıştır. Telefon teknikleri ile yapılan araştırma, Garanti BBVA müşteri listesinden hareketle yapılmıştır. Mobil Bankacılık Net Tavsiye Skoru çalışması, bağımsız araştırma firması Ipsos tarafından Garanti BBVA için yapılmıştır. Rakipler İş Bankası, Akbank, Yapı Kredi Bankası ve QNB Finansbank'tır. Araştırma Ekim-Kasım 2022 döneminde, ilgili bankayı ana veya ikinci bankası olarak nitelendiren müşterilerle, online panel üzerinden yapılmıştır.

*** Ticari Net Tavsiye Skoru çalışması, bağımsız araştırma firması Ipsos tarafından Garanti BBVA için yapılmıştır. Rakipler İş Bankası, Akbank, Yapı Kredi Bankası, Ziraat Bankası, Vakıfbank ve Halkbank'tır. Araştırma Temmuz-Aralık 2022 döneminde, ilgili bankayı ana veya ikinci bankası olarak nitelendiren geçmiş müşterilerle, telefon teknikleri ile, Garanti BBVA müşteri listesinden hareketle yapılmıştır.

**** Net Bilgilendirme Skoru; banka bilgilendirmelerinin müşteriler tarafından yeterli ve anlaşılır bulunma derecesini ölçer. Net Tavsiye Skoru mantığıyla hesaplanır.

***** Aktif 1.000 müşteri başına düşen şikayet adedindeki değişimi ifade etmektedir.

"Müşteri önceliğimizdir" değeriyle hareket eden Garanti BBVA, ürün ve hizmetlerini müşteri merkezli şekillendiriyor. Garanti BBVA'nın müşteri odaklı yaklaşımının altını çizen bu değer, çalışanların en önemli önceliğinin müşterilerini iyi anlamak olduğunu, müşteri ihtiyaçlarına yanıt verirken onlara her türlü bilgiyi sorumlu bankacılık prensipleri çerçevesinde paylaşmaları gerekliliğini ve sonuç odaklı bir yaklaşım sergilenmesini anlatıyor.

Garanti BBVA'nın müşteri deneyimindeki tutarlı performansı, stratejisini uygularken benimsediğı dört temel yetkinliğe dayanıyor:

- Teknolojinin de imkanlarında faydalanarak güçlendirdiğı müşterisini anlama yeteneğı,
- Etkin kanal kullanımı ve tasarımı sayesinde müşteri neredeyse orada olabilme,
- Kurumun her bireyi tarafından özümsemiş empati kültürü ve
- Süreçleri ve verilen hizmetleri kontrol etmesine imkân veren gelişmiş ölçüm sistemleri.

Stratejik önceliklerinden biri olan 'Finansal Sağlık' Garanti BBVA için müşterilerinin doğru/sağlıklı finansal kararlar almalarını sağlamak için onlara finansal danışmanlık yapmak, hedeflerine ulaşmalarına yardımcı olma yönünde ihtiyaçlarına uygun çözümler ve öneriler sunmak, tüm faaliyetlerin odağına müşterilerini koyarak mükemmel bir müşteri deneyimi yaşatmak, müşterileriyle uzun soluklu ilişkiler kurabilmek ve onların güvenilir ortağı olmak demek.

2022 yıl sonu itibarıyla toplam müşteri sayısı 23 milyonu aştı ve daha da önemlisi 2022 yılında müşteri sayısında yıllık 2.8 milyonluk artış ile rekor bir artış gerçekleşti. Bu artışta, bütünleşik kanallarda sunulan kesintisiz hizmet kalitesiyle beraber, müşterilerinin ihtiyacına yönelik akıllı, doğru ve zamanlı çözümlerin de etkisi yüksek. Müşteri beklentileri karşılama performansını ölçebilmek ve gelişim alanlarını görebilmek amacıyla düzenli araştırmalar yapılıyor. Gerçekleştirilen düzenli araştırmalar içerisinde, müşteri beklentilerini karşılama performansını ölçebilmek ve gelişim alanlarını

görebilmek amacıyla bireysel, KOBİ, ticari ve kurumsal segmentlerdeki müşterilerle dijital kanallar ve çeşitli kritik ürün kullanıcıları için yaptığı deneyim araştırmaları, çeşitli kanallardan hizmet alan müşterilerle yapılan hizmet sonrası anketler, marka değeri ve kurumsal itibar dinamiklerini ölçümleyen marka ve itibar ile reklamların performansını ortaya koyan reklam araştırmaları yer alıyor.

2022 yılında Net Bilgilendirme Skoru %61 olarak gerçekleşirken, **Bireysel, Kobi, Ticari ve Mobil müşterilerle yürütülen Net Tavsiye Skoru çalışması sonuçlarına göre Garanti BBVA, kendi bireysel müşterilerinde rakipler arasında en yüksek ikinci, KOBİ ve Ticari müşterilerinde ise rakipler arasında birinci Net Tavsiye Skoru'na sahip.**

2022 Gelişmeleri

MÜŞTERİ İLETİŞİM MERKEZİ

IMI Conferences tarafından 18. Türkiye İletişim Merkezi Günleri kapsamında düzenlenen Türkiye İletişim Merkezi Ödülleri'nde "**En İyi Dijital Çözüm**" kategorisinde **birinci** olan Garanti BBVA Müşteri İletişim Merkezi, kaliteli ve istikrarlı hizmet verme odağıyla, müşterilerinin ihtiyaçlarını, anında ve doğru analiz ederek; müşterilerine, ilk temasta çözüm odaklı hizmet ve servisler sunmaya devam ediyor.

Hedef

Müşteri İletişim Merkezinde hızlı ve kesintisiz hizmet deneyimi

Alınan Aksiyon

- Garanti BBVA Müşteri İletişim Merkezi, **1.069 kişilik nitelikli kadrosuyla** 2022 yılında toplam **65,3 milyon müşteri iletişimi** ile **sektör çağrılarında %13,7 oranında pay aldı** ve yılı yine **sektör lideri** olarak tamamladı.
- Garanti BBVA Müşteri İletişim Merkezi ana hizmet hatlarında **%98,7** karşılama oranıyla müşterilerine hızlı ve kesintisiz deneyim sunarken, müşterilerinin **%82,3'üne 30 saniye** ve altında sürede hizmet vererek **yüksek bir servis seviyesi** yakaladı.
- **Yapay Zeka Projesi** ile arayan müşterilerinin işlemlerini önceden tahminleyen Müşteri İletişim Merkezi, 2022 yılında bu projeyi tüm müşteri temsilcilerini kapsayacak şekilde genişleterek, tahmin doğrulama rasyosunda **%85'e** ulaştı.
- 2022 yılında Sesli Yanıt Sisteminde (IVR) yaptığı yeniliklerle hem **verimliliğini artırdı** hem de müşterilerine **kolay ulaşılabilir hizmet** vermeyi sürdürdü. "**TCKN ve herhangi bir aktif kart şifresi**" ile müşterilerinin hizmet almak istedikleri noktaya **anında** ve **kolay** ulaşmasını sağladı.
- Sesli Yanıt Sistemindeki etkin bilgilendirme anonslarıyla müşterilerinin **%10'unu** dijital kanalları aktif kullanmasını sağladı.
- Garanti BBVA Mobil üzerinden Müşteri İletişim Merkezi aracılığıyla sunulan "Canlı Destek" yazılı iletişim kanalında **haftanın 7 günü** hizmet vermeye başladı.
- **Subeye gitmeden kredi kartı** başvurusunda bulunmak isteyen müşterilerinin taleplerini anında karşılayan Müşteri İletişim Merkezi, Garanti BBVA'ya ait tüm kredi kartlarının geri kazanım faaliyetlerini de tek bir kanaldan yöneterek **1,2 milyon adet üzerinde kartın geri kazanımını sağladı.**

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ

Hedef

Müşteri şikayetlerini azaltmak & çözüme ulaştırmak

Alınan Aksiyon

- Müşteri şikayetlerinin kök nedenlerini düzenli analiz ederek, düzeltici ve iyileştirici faaliyetlerde bulunduk. 2022 yılında 16 adet aksiyon alındı. Böylece müşteri memnuniyetsizliği yaratan durumların %3 önüne geçildi. Ayrıca alınan 10 proaktif aksiyonla memnuniyetsizlik yaratması olası durumlar önlendi.
- 2022 yılında aylık ortalama şikayet adedi, 2021 ortalamasına oranla %19 artış gösterdi. Bu yükselişe rağmen, bin adet müşteri başına düşen şikayet adedi ortalamasındaki artış ise %3 ile bu ortalamanın altında kaldı. Yükselişteki temel etken, şikayet yönetimi süreçlerimizde yapılan bir düzenleme ile daha önce birimize ulaşamayan bazı müşteri bildirimlerinin de ulaşmaya başlaması oldu.

DİJİTAL DENEYİM VE DÖNÜŞÜM

Garanti BBVA; dijital kanallarından sağladığı ürün ve hizmetleri, finansal danışmanlık ve tavsiyelerle zenginleştiriyor. Dijital kanalları işlem ve ürün başvurusu yapılan bir platformun çok ötesine taşıyarak, müşterileriyle her noktada akıllı etkileşim kuran, güven bağı oluşturan bir deneyim yaşatabilmek vizyonu ile hareket ediyor.

Bankacılık yoğun bir fonksiyon seti gerektirdiğinden bunu kolay kullanıcı deneyimiyle dengelemek gün geçtikçe daha fazla önem kazanıyor. Garanti BBVA da datayı detaylı analiz ederek eşsiz kullanıcı deneyimi yaratmaya önem veriyor ve yaptığı düzenli kullanılabilirlik araştırmalarıyla eksik noktaları tespit ederek sunduğu kusursuz deneyimi sürdürülebilir kılıyor.

Garanti BBVA teknolojinin imkanlarını sonuna kadar kullanarak, Mobil'in müşterileri için ilk temas noktası olduğu ve tüm çözümleri bu ilk temas anında sunabildiği bir hizmet modeline odaklanıyor. Müşterilerinin destek almak istedikleri konularda ise Garanti BBVA, yapay zeka destekli akıllı asistanı UĞİ, gerekli noktalarda müşteri temsilcileri ile yazışarak canlı destek alma, video call ile müşteri temsilcisine hatta şubedeki portföye bağlanma gibi çözümlerle Mobil'i her ihtiyacın çözümü için ilk temas noktası olarak konumlamaya çalışıyor.

2021 yılında uçtan uca dijital platformlardan müşteri olma sürecinin hayata geçmesiyle, Garanti BBVA müşterisi olmak isteyen kişilere buldukları ortamdan 365 gün boyunca müşteri olabilmek imkânı sunulmaya başlandı.

Bu gelişme 2022 boyunca da dijitalleşmeyi önemli ölçüde desteklemeye ve finansal kapsayıcılığı artırmaya devam etti.

- Garanti BBVA, özel bankalar arasında en büyük dijital ve mobil müşteri tabanına sahip. **13,4 milyon aktif dijital müşteriye** hizmet veriyor ve bu müşterilerin **10,6 milyonu sadece mobil bankacılığı kullanıyor.**
- İnternet ve Mobil Bankacılık kanallarından gerçekleştirilen işlem sayısı yıllık %41 artış ile yaklaşık 1,1 milyara ulaştı.
- Garanti BBVA Mobil, 500'ü aşkın fonksiyon setiyle müşterilerinin zaman ve mekândan bağımsız işlemlerini kolayca sağlıyor. Mobil finansal işlemlerde pazar payı **2022 yılında %20'ye ulaştı.** Garanti BBVA Mobil'e giriş sayısı da her ay düzenli olarak artmaya devam ediyor. **2022 yılında %37'lik artışla toplam 3,7 milyar giriş** sayısına ulaşıldı.

Müşterilerimizin dijital dönüşümünü sağlamak

- **Uzaktan müşteri olma deneyimi** yalnızca bireysel müşterilere değil, aynı zamanda işletmesini kendi adına işleten şahıs firması statülü müşterilere de sunuluyor.
- Fiziki iş yerlerinde tüzel müşteriler ve şahıs firmaları için uçtan uca dijital başvuru akışı tüzel firmalar için de kurgulandı. Artık tüzel firmalar, Garanti BBVA İnternet aracılığıyla yanı sıra Garanti BBVA Mobil Bankacılık ile uçtan uca başvuru akışıyla POS sahibi olabiliyorlar.
- Dijital dönüşümün önemli bir adımı olarak, bankacılıkta sınırları kaldıran ve 2022 yılı sonunda hayata geçen **Açık Bankacılık hizmeti** ile de Garanti BBVA Mobil ve İnternet Bankacılığı üzerinden "hesap birleştirme" ve "ödeme başlatma" uygulamaları müşterilerin hizmetine sunuldu.
- Açık bankacılık hizmetini ilk deneyimleyenler arasında yer alan Garanti BBVA dijital müşterileri, **başka bankalardaki hesap bilgilerine Garanti BBVA platformlarından ulaşma ve bu hesaplardan para transferi yapma fırsatına ulaştı.**
- Açık bankacılık kapsamında Banka'nın POS müşterileri de başka banka üye işyeri/POS hareketlerini ve hesaba geçecek tutarlarını, üye işyeri/POS bazında Garanti BBVA Mobil ve İnternet'ten görebilmektedir. Müşteriler, POS hizmetiyle muhasebe bilgilerine erişip, tüm işlem özetlerini alabilmektedir. Böylece müşteriler zamandan tasarruf ederek nakit akışlarını daha verimli şekilde yönetebilir ve finansal durumlarını kolaylıkla tek bir ekrandan yönetebilir hale gelmiştir.
- Mobil bankacılık kanalında sunulan işlem seti zenginleştirildi: Çocuklara DijitBES, Tamamlayıcı Sağlık Sigortası, Kur Korumalı TL Vadeli, Döviz/Altın Dönüşümlü Kur Korumalı TL Vadeli Mevduat hesapları, "SWIFT Go" hizmeti, ticari kart başvurusu vb. pek çok yeni ürün ve hizmet Garanti BBVA Mobil üzerinden müşterilerle buluştu.
- Dijital dönüşümü destekleyen araçlardan bir diğeri ise dijital kanallardan ticari kredi kullanımı. Şahıs firmaları ve tüzel müşterilerimiz için 2021 yılında SPOT ve BCH kredilerinin dijitalden kullanılmasını sonrasında 2022'de İskonto Kredisi, İnterbanka Endeksli Kredi ve Taksitli Ticari Kredi ürünleri de dijitalden kullanılabilir hale getirildi. Tüzel müşteriler için dijital dönüşümü destekleyen bir diğer önemli proje ise ihracat yapan müşterilerin zorunlu olduğu İhracat Bedeli Kabul Belgesi (İBKB)'nin dijital kanallardan oluşturulması oldu. Böylece şahıs firmalarının ve tüzel müşterilerin tekli ve çoklu olarak İBKB'lerinin İnternet kanalından oluşturulması, mevzuatın zorunlu tuttuğu asgari oranlardaki tutarların, TCMB'ye satışının yapılarak otomatik olarak aktarılması ve belgelerin dijital kanallardan gösterilmesi sağlandı.
- Tüzel müşterilerin dijital kanallardan yapabilecekleri işlemler artırıldı. Sürdürülebilirlik kapsamında Şahıs firmaları ve tüzel müşteriler için karbon ayak izi hesaplaması ve sektörel bazlı etki analizinin İnternet kanalından gösterilmesi sağlandı. SWIFT GPI kapsamında gelen SWIFT bilgilerinin izlenmesi, Dijital onay kapsamında POS sözleşmesi ve Maas Kurum Tanım ve Değişiklik formlarının Mobil ve İnternet kanalından onaylanabilmesi sağlandı.

Hedef

Engelsiz Bankacılık Hizmetleri ile engelli müşterilerin hem fiziksel hem de finansal özgürlüklerine katkıda bulunmak

Alınan Aksiyon

- Garanti BBVA Müşteri İletişim Merkezi, sesli Yanıt Sisteminde müşterilerine **tuşlama için sunduğu süreyi 2 katına çıkartırken**, yazılı iletişim kanalı olan ve Garanti BBVA mobil üzerinden sunduğu "**Canlı Destek**" hizmeti ile işitme engelli müşterilerini Canlı Destek Asistanı ile **kolay ve hızlı** bir şekilde buluşturarak müşterilerinin finansal hayatını kolaylaştırmaya devam etti.
- Garanti BBVA, **BlindLook** ile yaptığı iş birliği sayesinde görme engelli müşterilerinin **sesli yönlendirmelerle Garanti BBVA Mobil ve İnternet bankacılığından işlemlerini özgürce yapabilmelerine** imkân sunuyor. Görme engelli müşteriler; hesap açma, para transferi, fatura ödeme gibi birçok işlemini sesli yönlendirmelerle, kimseye ihtiyaç duymadan kolayca gerçekleştirebiliyor. Ayrıca bu iş birliğiyle Garanti BBVA, BlindLook'un Görme Engelsiz Marka (EyeBrand) ağının bir parçası olmaya devam etti.
- Engelli müşterilere daha iyi hizmet sunmak için geliştirdiği web-tabanlı işaret dili eğitimini tamamlayan çalışan sayısının 10 bini aşmasından memnuniyet duyan Garanti BBVA 2022 yılında, **görme engelli bireylerin erişimine uygun ATM sayısını** 5.156'dan 5.431'e, ortopedik engelli bireylerin erişimine uygun ATM sayısını ise 225'ten 243'e yükseltti.
- Garanti BBVA Engelsiz Çeviri ile yaptığı iş birliğiyle, müşterilerine sunduğu bankacılık sözleşmelerinin işaret dili ve sesli versiyonlarını İnternet sitesinde sunmaya başladı.



Türkiye'nin Kadın Girişimcisi yarışmamızın 14.sünde Türkiye'nin Kadın Sosyal Girişimcisi seçilen Sadriye Görece'nin kurucu ortağı olduğu BlindLook ile yaptığımız iş birliği sayesinde **görme engelli müşterilere Garanti BBVA Mobil uygulaması ve İnternet bankacılığında sesli yönlendirme hizmeti** sunuluyor.



BlindLook kurucu ortağı Sadriye Görece'nin videosunu izlemek için QR kodu okutunuz.

Yeni nesil teknolojinin imkanlarından faydalanarak müşteri deneyimini iyileştirmek

Türkiye'nin ilk yapay zeka destekli akıllı asistanı olan ve 2016 yılında hizmet vermeye başlayan UĞİ, 2022 yılında 5,1 milyon müşteriyle 53 milyondan fazla etkileşime girdi. Doğal konuşma dilini anlama konusunda yetenekleri sayesinde her yıl kullanıcıyı artıran UĞİ, 2022 yılında tekil kullanıcı sayısını %29'un üzerinde artırdı.

Garanti BBVA Mobil'i müşterileriyle etkileşimde ana kanal olarak konumlamak, akıllı asistan UĞİ ile müşterilerinin tüm ihtiyaçlarını karşılayabilmek adına geliştirmeler devam ederken, UĞİ'nin anlama kapasitesi %90'a yükseldi.

Bu yıl da Net Tavsiye Skoru'ndaki birinciliğini koruyan **BonusFlas**, kampanyalar, banka ve kredi kartları ile ilgili tüm ihtiyaçları kullanıcılarına tek uygulamada sunarken kart plastiğine ve cüzdana ihtiyaç olmadan ödeme yapılabilecek teknolojik çözümlerini de yaygınlaştırmaya devam ediyor.

3.000 adedi aşan e-ticaret iş yerinde, kart bilgilerini paylaşmadan, **hızlı ve güvenli ödeme sağlayan GarantiPay**'in işlem adetleri, 2022'de 5 milyona yükseldi. Cirosu ise %78 büyüyerek 3 milyar TL'yi aştı.

Üye işyerlerinde kullanılan POS cihazlarının POS'a temas etmeden ödeme işlemini gerçekleştirmesine olanak sağlayacak şekilde temassız özellikli terminallerle değiştirilmesi sağlandı. **Temassız işlem adetlerinde yıllık bazda 2 kat artışa ulaşıldı.**

KOBİ ve mikro ölçekteki iş yerlerinin akıllı cep telefonlarından hızlı ve güvenli bir şekilde ödeme almalarına olanak sağlayan **Garanti BBVA CepPOS ürünü 2022'de yenilendi.** Yenilenen CepPOS, artık tüm fiziki, sanal ve CepPOS iş yerleri için her şeyin bir arada olduğu iş yer uygulamalarına dönüştü.

Üstelik temassız ödemenin yanında yeni eklenen QR ile Ödeme ve Kod ile Tahsilat ödeme yöntemleriyle de ödeme alabiliyorlar.

QR kod ile ödemenin yaygınlaştırılması için QR destekleyen cihaz adedini arttırdık. **QR işlem adetlerinde tüm bu gelişmeler sonrası 3 kat artış meydana geldi.**

Garanti BBVA Mobil müşterileri para çekme, yatırma, transfer, kredi kartı borcu veya kredi ödemelerini QR kod ile şubeye gitmeye ihtiyaç duymadan ATM'ler üzerinden rahatça yapabiliyor. Bu dönemde QR ile para çekme işlemi yapan bireysel müşterilerin oranı %35 seviyelerine ulaştı.

BonusFlas'ın sektörde bir ilk olan **Dijital Slip özelliği**, 750 TL altındaki temassız işlemlerde basılı slip yerine dijital slip tercihi yapılarak hem kullanıcılarımızın slip saklama zorunluluğunu ortadan kaldırdı hem de sürdürülebilirlik vizyonumuza katkıda bulunarak yurt içi ve dışında birçok ödüle layık görüldü.

Garanti BBVA Mobil'de "Bize Ulaşın" ve "Şubeye Gitmeden Yap" sayfaları altında müşterilerin cihaz uygunluklarına göre NFC veya OCR teknolojileri ile parola almaları sağlanıyor.

FİNANSAL DANIŞMANLIK

Garanti BBVA, Finansal Sağlık konusunda, büyük veri ve yapay zekadan faydalanarak müşterilerine kişiselleştirilmiş, zamanında ve doğru tavsiyeler verme yolunda çalışmalarını sürdürüyor ve "finansal sağlığı" stratejisinin odağına koyuyor. Dijitalleşme anlamında bu kadar kolaylığın olduğu günümüz dünyasında

kişiselleştirilmiş müşteri deneyimine yatırım yapmanın çok daha fazla önem kazandığına inanıyor. Garanti BBVA, müşterilerinin en iyi finansal kararları almasına yardımcı olan öneri sistemlerini, yeni nesil ödeme teknolojilerini entegre eden akıllı çözümlerle destekliyor.

Garanti BBVA, müşterilerinin bütçelerini rahatça yönetebilmeleri, kontrolü elde

tutabilmeleri, geleceğe ilişkin özgür ve güvenli bir yaşam tarzı planlayabilmeleri için tamamen kişiye özel akıllı öneriler, bilgilendirmeler ve hatırlatmalar sunuyor. **Önce müşterilerin doğru finansal resmi çekiliyor, harcama alışkanlıkları, finansal davranışları analiz edilerek öneriler geliştiriliyor ve bu öneriler sürekli dinamik tutuluyor.**

Hedef

Müşterilerin doğru/sağlıklı finansal kararlar almalarını sağlamak

Sorumlu Bankacılık odağıyla finansal çözümler sunmak

Alınan Aksiyon

- 2021'de finansal sağlık odağı ile uygulamaya geçen mobil bankacılıktaki "Durumum" alanı, müşterilerin önemli harcamalarını bildiriyor, müşterileri kolayca biriktirmeye ve kontrollü harcamaya yönlendiriyor. 2022 yılında geliştirilen farklı **finansal önerileri ve eylem planlarıyla**, 2022'de "**Durumum**" alanını aylık ortalama yaklaşık **4 milyon müşteri** ziyaret etti
- Finansal sağlık önerileri "Durumum" alanıyla birlikte Mobil uygulama içerisinde farklı alanlarda da sunulmaya başlandı.
- Müşterilerinin finansal sağlığını her zaman ön planda tutan Garanti BBVA, kredi kartı başvurusu onaylanmayan müşterileri için Kart Check Up fonksiyonu mobile taşıdı. Red olan kredi kartı başvurularında müşteriler, şeffaf bir iletişimle başvurularının neden onaylanmadığı hakkında bilgilendirilmekte ve başvurularının onaylanma ihtimalini artıracakları kişiye özel tavsiyelere ulaşabilmekte.
- **KOBİ müşterileri**, finansal sağlıklarının korunması konusunda uzmanlığa ve danışmanlığa her zamankinden daha fazla ihtiyaç duyuyor. Bu nedenle **portföylerin finansal danışmanlık alanında uzman olmaları için 85 eğitimden oluşan yeni bir eğitim yolu hazırladı.** Böylelikle sürekli kendini geliştiren portföyleri ile Garanti BBVA olarak bu süreçte müşterilerinin yanında olmaya devam ediyor.
- KOBİ'lerin başka bankalardaki hesaplarını, POS hareketlerini bir arada görmesini sağlayan **Tek Ekran teknolojsi** devreye alındı. Böylelikle KOBİ müşterileri, farklı bankaların giriş bilgilerini aklında tutmak zorunda kalmayarak kolay ve hızlı deneyimle finansallarını tek bir yerden görerek gelir-gider, nakit akışlarını takip edebiliyorlar.
- **BonusFlas**'ın yurt dışı dijital platform üyeliklerine kayıtlı kartları tek bir platformdan takip etmeyi mümkün hale getiren "Üyelikleriniz" özelliğine bu yıl yurt içindeki dijital platformlar da eklendi ve kullanıcıların **harcamalarını daha geniş bir ağda daha şeffaf bir şekilde kontrol edebilmeleri** sağlanmış oldu

- Garanti BBVA, iklim kriziyle mücadele konusunda müşterilerinin farkındalık seviyesini artıracak Ekolojik Durumum uygulamasını Garanti BBVA Mobil'de hizmete sundu. Müşteriler, Ekolojik Durumum sayfasından karbon ayak izlerini ve bunu nasıl azaltabileceklerine dair önerileri görebiliyor. Mobilden müşteri olma, dijital ekstre tercihi gibi sürdürülebilir adımlar attıklarında ise Garanti BBVA onlar adına ecoDrone ile ulaşması zor alanlara tohum topu bırakarak iklim krizi ile mücadelelerine katkıda bulunmayı amaçlıyor.
- Ecording ile yapılan iş birliği ile öncelikli ulaşılması güç alanlarda 350'den fazla uçuş gerçekleştirilerek 2,6 milyon tohum topunu toprakla buluşturuldu. Öte yandan, söz konusu tohum toplarının üretimi için iklim krizinden kaynaklı dezavantaja uğrayan 7 kadına alternatif gelir kaynağı yaratıldı. Böylece ecoDrone'larla ormanlaştırma ve biyoçeşitliliğe katkı sağlamanın yanı sıra ekonomik eşitsizliklerin azaltılması yönünde sürdürülebilirlik yolculuğu güçlendirildi.



Garanti BBVA Partners Girişim Hızlandırma programı girişimcilerimizden ecording ile yapılan iş birliği ile **Garanti BBVA mobilde aldığı çevreye duyarlı aksiyonlar** için;

- ecoDrone'lar aracılığıyla öncelikli ulaşılması güç alanlarda **2,6 milyon tohum topu** toprakla buluşturuldu.
- Bu tohum toplarının üretimi için **7 kadına alternatif gelir kaynağı** yaratıldı.



ecording kurucusu Mert Karslıoğlu'nun videosunu izlemek için QR kodu okutunuz.

KAPSAYICI BÜYÜME

Garanti BBVA, sürdürülebilirlik stratejisinin diğer ana başlığı olan kapsayıcı büyüme çerçevesinde finansmana ve diğer hizmetlere erişimi düşük kırılgan grupları ve girişimcileri uzun yıllardır ayrı bir müşteri grubu olarak ele almakta. Girişimcilik ekosisteminin sağlıklı büyümesi ve ülkemizdeki girişimcilik kültürünün yaygınlaşması için girişimcilerle iş

birliği fırsatları yaratmak en büyük amacı. Kadın girişimciliğinden etki girişimciliğine ve ekonomik büyümenin önemli oyuncularını olan teknoloji odaklı girişimcilere uzanan, onlara özel ürün ve hizmetlerle desteklediği çalışmalara çeşitli platformlarda imza atıyor.

Garanti BBVA girişim ekosistemine;

- 2006 yılında başlattığı **Kadın Girişimci Programı**
- **16. yılını kutlayacak, kadın**

girişimcilerin cesaretlendirilmesine ve rol modellerin gün yüzüne çıkmasına katkı sağlayan "Türkiye'nin Kadın Girişimcisi Yarışması"

- Eğitim desteği sağlayan Türkiye Kadın Girişimci Akademisi
- Girişimler, KOBİ'ler ve büyüyen girişimlerin sürdürülebilirliklerine katkı sağlayan **Garanti BBVA Partners Girişim Hızlandırma Programları**
- Kadın girişimcilerin yeni pazarlara açılmasına destek olan Ticaretin Kadınları platformu ile destek oluyor.

Hedef

Alınan Aksiyon

Kapsayıcı büyüme çerçevesinde girişimcilere destek

- Her ölçek ve sektörden erken aşama girişimler, KOBİ'ler ve büyüyen girişimlerin sürdürülebilirliklerine katkı sağlayan **Garanti BBVA Partners Girişim Hızlandırma Programı** bu yıl **6** yeni girişime ev sahipliği yaptı. Programa dahil olan girişimlerin aldığı toplam yatırım tutarı **63 milyon TL**'ye ulaştı.
- Girişimcilik dünyasının ve dinamiklerinin gelişmesi ile girişimcilerin yanında olmak, girişimcilerle aynı dili kullanarak onları anlamak amacıyla yepyeni bir hizmet modeli olan **"Teknoloji Girişimleri Hizmet Modeli"**ni geliştirdi.

Toplumsal cinsiyet eşitliğini sağlama taahhüdü çerçevesinde kadın girişimcilere destek

- Garanti BBVA, 2006 yılında Kadın Girişimci Programını başlattı. Banka'nın kadın girişimcilerin güçlendirilmesi alanındaki çalışmaları 4 başlık altında toplanıyor: "finansman sağlama", "cesaretlendirme", "eğitim" ve "yeni pazarlara erişim".
- Finansman desteği altında özel müşteri grubu olarak sınıflandırılan **kadın girişimci müşterilere sağlanan TL kredi tutarı** tüm segmentlerde 2022 yıl sonu itibarıyla **14 milyar TL**'yi aştı.
- Garanti BBVA, yurt dışı borçlanma programı çerçevesinde Dünya Bankası grubu üyesi **IFC (International Finance Corporation)** ile kadın girişimci projelerinin finansmanında kullanılmak üzere **6 yıl vadeli 75 milyon ABD doları tutarında sosyal bono** kullanılmaya başladı. Gelişmekte olan ülkeler içerisinde **bir özel bankanın gerçekleştirdiği ilk sosyal bono** olma özelliğini taşıyan bu kaynaktan kadın girişimcileri 2022 yılında da faydalandırmaya devam etti.
- Kadın girişimcilerin cesaretlendirilmesine ve rol modellerin gün yüzüne çıkmasına katkı sağlayan, bu yıl **15. yılı** kutlanan **Türkiye'nin Kadın Girişimcisi Yarışması** ile toplam **42.000'e yakın başvuruya** ulaşıldı. 2022 yılı yarışması için alınan başvuru sayısı 1.800'ü aştı.
- Kadın Girişimcilerin kapasite artışına katkı sağlayan, gelişmelerini destekleyen **10 yıldır** kesintisiz devam eden **Türkiye Kadın Girişimci Akademisi eğitimleri**, daha fazla kadın girişimciye ulaşmak ve erişimi artırmak için tüm **Türkiye çapında online olarak gerçekleşti ve 2022 yılında 800'e yakın kadın girişimciye ulaştı.**
- Garanti BBVA **yeni pazarlara açılma misyonu kapsamında** kadın girişimcilerin birbirleri ve kurumlarla iş birliğini güçlendirmesi, yeni fırsatlarla buluşması için **KAGİDER** öncülüğünde hayata geçirilen **"Ticaretin Kadınları"** platformunun ana destekçisi oldu. Platform, **kadın girişimcilerin satın alma süreçlerine ve ihalelere katılımlarını destekleyecek** ilgili kurumlarla iş birliklerini geliştirecek.

Ödeme sistemi ürünleri aracılığıyla müşterilerin güçlenmesi

- Kredi kartı sahibi olmak isteyen ancak kredi skoru nedeniyle ret edilen müşteriler için "Teminatlı Kart" projesini Mart 2022 itibarıyla şubelerde otomatik hale getirdi. Garanti BBVA mobil ve İnternet şubeden kredi kartı başvurusu yapan ancak kredi skoru kredi kartı almaya yetersiz olan müşterilerin başvurusunun reddolacağı anlık olarak tespit edilerek teminatlı kart öneriliyor ve başvuruya teminatlı kart üzerinden devam ediliyor.
- Garanti BBVA; web sitesi olmayıp, online satış yapmak isteyen işyerlerine özel uzaktan ödeme almayı sağlayan Kod ile Tahsilat ürünü 2022 yılında da yaygınlaşmaya devam etti.



16. yılını gerçekleştireceğimiz Türkiye'nin Kadın Girişimci Yarışmasıyla kadın girişimci ekosistemi güçlendirdik. Kadınlar birbirlerinden ilham aldıkça birbirlerine daha çok cesaret veriyorlar ve birbirlerinden çok şey öğreniyor.



KAGİDER Başkanı Emine Erdem'in videosunu izlemek için QR kodu okutunuz.

2023 ÖNCELİKLERİMİZ

Müşteri Deneyimi

- 2022 yılında, internet şubesi ve internet sitesi üzerinden gelen müşteri geri bildirimlerinin sistem tarafından otomatik kategorize edilmesini ve böylece şikayet çözümleyen ekiplerin kategorilendirmeye çok daha az vakit ayırıp şikayet çözümüne odaklanmasını amaçlayan, **yapay zeka destekli bir analitik model** geliştirildi. 2023 yılı itibarıyla uygulamaya alınan modelin etkileri takip edilecek.
- Garanti BBVA, sesli Yanıt Sistemi geliştirmeleri ve Yapay Zeka Projesi bir sonraki aşamaya taşınırken, teknolojik yeniliklerle **müşteri odaklı çözümler üretmeyi ve müşterilerinin finansal hayatını kolaylaştırmayı** sürdürecektir.

Kapsayıcı Büyüme

- Garanti BBVA, bankacılık sistemine dahil olmayan bireylerin finansal sağlıklarını iyileştirecek şekilde bankacılık sistemine katılmalarının ve hem sosyal hem de ekonomik anlamda güçlenmelerinin desteklenmesi amacıyla çalışmalarını sürdürmeye

devam edecek.

- Kadın girişimcilerin cesaretlendirilmesi, kapasitelerinin artırılması, gelişmelerinin desteklenmesi için yarışma, eğitimler ve etkinliklerle birlikte yeni pazarlara açılmaları ve yeni müşterilere ulaşmaları için fırsatlar sunarak katkı sağlayacak.
- Girişimcilik ekosistemine uzun yıllardır katkı sağlayan banka olarak geleceğe yön verecek olan teknoloji girişimlerine, sunduğu yeni hizmet modeli ile finansmandan gelişmelerine katkı sağlayacak eğitim, buluşma ve iş birliklerine kadar geniş bir içerikte bütünsel bir destek sunacak.

Dijital Dönüşüm

- "Dijitalden müşteri olma" sürecini iyileştirmek ve geliştirmek üzere çalışmalarını sürdürüyor. Tüm müşterilerinin bankacılık işlem ve ürünlerine dijital kanallardan ulaşabilmeleri için 2023'te dijital kanallardan sunulan ürün ve işlem çeşitliliğini artırarak, uçtan uca kusursuz bir deneyim yaşatmak da 2023'te ana gündemlerinden biri olacak.

- Garanti BBVA 2022 yılı sonunda açık bankacılık kapsamında farklı kurumlar üzerinden ödeme başlatma, farklı kurumlardaki hesapları tek bir noktadan izleyebilmek gibi özellikleri müşterilerine sunmaya başladı. Açık bankacılık mevzuatının genişlemesine paralel olarak önümüzdeki yıllarda diğer finansal ürün ve işlem setlerini de müşterilerine kolay ve güvenli bir deneyimle sunarak açık bankacılık çalışmalarını daha geniş bir vizyona doğru ilerletmeyi hedefliyor.
- Garanti BBVA 2023 yılında dijitalleşme strateji kapsamında doğrudan tahsilat sistemi, toplu havale EFT ve tedarikçi finansmanı ürün başvuruları dijital kanallarına taşımaya planlıyor.
- Ayrıca Banka Toplu Havale EFT ve Doğrudan Tahsilat Sistemi ürün servisi alt yapılarını müşteri ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilerek her iki ürün için de API servisleri geliştirilecek.
- E-dekont geliştirmeleri tamamlanarak müşterilerimize ıslak imzalı dekont yerine geçen e-imzalı dekont verilmeye başlanacak.

Finansal Danışmanlık

- Kişiselleştirilmiş müşteri deneyimi ve proaktif yaklaşımın önemine inanan Garanti BBVA, temel bankacılık ürün ve hizmetlerinin yanı sıra müşteri deneyiminde çok daha geniş bir yol kat etmeyi ve sunduğu finansal sağlık araçlarını zenginleştirerek farklılaşmayı hedefliyor.

Sürdürülebilirlik

Sürdürülebilirliğin desteklenmesi için iklim kriziyle mücadele ve kapsayıcı büyümeye odaklanarak sürdürülebilir

kalkınma yönünde çalışmalarını devam ettirmenin önemine inanan Garanti BBVA bu kapsamda çalışmalarını devam ettirecek. Bu motivasyonla karbon ayak izi kavramını ve sürdürülebilirlik bilincini yaratarak onlara aksiyonlar aldırarak çalışmalarına devam etmeyi hedeflemektedir. Bir finans kuruluşu olarak gezegenimizi ilgilendiren çevresel konularda farkındalık yaratarak ve çözümler sunarak müşterilerini daha bilinçli olmaya ve sürdürülebilir adımlar atmaya teşvik etmek amacıyla farklı kurgular hayata geçirecek.

RİSKLER VE FIRSATLAR**Risk****Yaklaşımımız****Teknolojinin hızla değişmesiyle değişen müşteri ihtiyaçları**

Müşterilerimizin finansal hizmetler anlamında değişen ihtiyaçlarını anlamak, beklentilerini öngörmek ve yeni teknoloji/trendler ışığında bunları karşılamaya yönelik ürün ve hizmetleri yaratabilmek için çalışanlarımızın fikir ve görüşlerinden yararlanıyoruz. Bunun için kurum içi girişimcilik programları hayata geçiriyoruz. Nihai fikirler ve sunumlar İnovasyon Komitesi'nde değerlendirilerek üzerinde çalışılacak fikirler seçildi ve dereceye giren ekipler uluslararası bir eğitim programıyla ödüllendirildi.

Fırsat**Yaklaşımımız****Açık bankacılık**

- 2022'de hayata geçirilen açık bankacılık servisleri sayesinde artık tüm müşteriler diğer banka hesap hareketlerini de Garanti BBVA kanallarında görüntüleyebilecek ve aynı zamanda bu hesaplardan para transferi işlemi gerçekleştirebilecekler.
- Yasal mevzuata erken adapte olarak bu alanda öncü olan Garanti BBVA, zengin müşteri deneyimi ve platform güvenliği ile müşterilerine her geçen gün yeni hizmetler sunmaya devam ediyor.
- Yine 2022'de faaliyete geçen servislerle bankanın esnaf, KOBİ ve ticari müşterileri de başka banka üye işyeri/ POS hareketlerini ve hesaba geçecek tutarlarını Garanti BBVA Mobil ve İnternet'ten görebilecekler. Müşteriler, POS hizmetiyle muhasebe bilgilerine erişip, tüm işlem özetlerini alabilecek. Böylece zamandan tasarruf ederek nakit akışlarını daha verimli şekilde yönetebilecek ve finansal durumlarını kolaylıkla tek bir ekrandan takip edebilecekler.

Artan fintek sayısı ve rekabeti

- Garanti BBVA fintek dünyasındaki inovatif gelişmeleri yakından takip ediyor.
- Banka ve istirakleri dijitalleşmeye yaptığı sürekli yatırımlar ve aldığı aksiyonlar ile teknolojik alt yapıdaki çevikliği ile fintekleri rakipten ziyade birlikte tamamlayıcı ya da verimlilik odaklı iş modelleri geliştirebileceği potansiyel ortaklar olarak değerlendiriyor.
- Dijitalleşmede yeni ürün ve servislerin ortaya çıkmasını sağlayan geçtiğimiz 2 yılda ortaya çıkan mevzuatlar çerçevesinde müşterilere ve ekosisteme katma değer sağlayacak iş modellerini ve işbirliklerini değerlendirmeye devam ediyor.
- Üçüncü parti platformlara Garanti BBVA servislerini entegre ederek müşterilerin bulunduğu tüm kanallarda bankacılık servislerini sunma ve kendi kanallarında müşterilerin ihtiyaçlarını karşılayacak üçüncü parti hizmetler sunmaya devam edecek ve farklı işbirlikleri ve iş modelleri ile bunları çeşitlendirecek.

E-ticaret ve yeni ödeme çözümleri

- Ödeme sistemlerinde yüz yüze ödemelerde hem kartlar hem de fiziki POS cihazları yerini akıllı telefonlar üzerinde çalışan mobil cüzdanlar ve POS uygulamalarına bırakıyor. Pandeminin etkisiyle bu dönüşüm daha da hızlandı.
- Kart plastiği olmadan alışveriş günlük hayatın ayrılmaz bir parçası haline geliyor, BonusFlaş bu kapsamda sunduğu hem fiziksel poslarda hem de e-ticaret ödeme çözümleri ile cepteki cüzdanın yerini almayı hedefliyor.
- Kısa ve orta vadede işyerlerinde kasaya gitmeden ödeme alınmasını sağlayan ve fiziki POS'a ihtiyaç duyulmayan ürünlerle, içerisinde ödeme alma dışında farklı fonksiyonlar da barındıran yeni nesil POS cihazları daha fazla görülmeye başlandı.
- Bu konuda da www.garantibbvapos.com.tr web sitesi üzerinden ulaşılan Garantili İşler web platformunu geliştirilmesi ve ihtiyaçlara uygun yeni çözümler sunulması hedefleniyor.
- Pandemi döneminde özellikle büyük ivme kazanan E- ticaret dünyasında Sanal POS da 2023 için önemli bir öncelik olacak. İşyerlerini online platformlara taşıma isteğinin hızla devam ettiği bu ortamda, Garanti BBVA işyerlerine hızlı hizmet verme; entegrasyonları kolaylaştırma, başvuru sürelerini azaltma üzerine çalışmalar devam ediyor. E- ticaret katma değerli ürünler müşteri talepleri ile geliştiriliyor, katma değer kazandıracak yeni ürün servisleriyle E ticaret platformu genişletilerek ödeme akışlarını hızlandırmak hedefleniyor.

Teknoloji Girişimciliği

- Son dönemlerde Türkiye'de girişimcilik ekosisteminin geleceğine teknoloji tabanlı işler yapan girişimler yön veriyor.
- Bu girişimlerin çevikliği, hızlı adaptasyonu, inovatif bakış açısı büyük kurumlar için iş birliğini daha da cazip hale getirdi.
- Bu nedenle girişimcilik, sürdürülebilirlik yaklaşımımızın bir parçası olan kapsayıcı büyüme stratejisinin en önemli unsurlarından biri haline geldi.
- Müşteri deneyiminin iyileştirilmesi ve finansal sağlık yaklaşımında bu girişimcilerle iş birliği ve desteklenmesi stratejik öncelikler arasına alındı.
- Bu kapsamda uzun zamandır kadın girişimcilik, girişimcilik ve sosyal girişimcilik ekosistemine verilen desteğin kapsamı genişletilerek teknoloji girişimlerine özel bir hizmet modeli ve yaklaşım geliştiriliyor.