

STRATEJİK ÖNCELİKLERDE 2020 PERFORMANSI VE ÖNGÖRÜLER

DAHA FAZLA MÜŞTERİYE ULAŞMA

**IŞIL AKDEMİR
EVLİOĞLU**
Genel Müdür Yardımcısı -
Müşteri Çözümleri ve
Dijital Bankacılık



İLKER YAVAŞ
Direktör - Abacus Operasyon
Merkezi



**TUBA KÖSEOĞLU
OKÇU**
Direktör - Eğitim
Müdürlüğü



MÜGE TÜRÜT
İstanbul, Suadiye
Şube Müdürü



ALİ ÖZGÜR TÜZEMEN
Direktör - Veri ve İş Analitiği



QR kodu okutarak
videoyu izleyebilirsiniz.

GÜVEN

ÖNCÜ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

SORUMLULUK

DENEYİM

ŞEFFAFLIK

BAŞARI

ÇEVİKLİK

EMPATİ

DİJİTALLEŞME

Daha Fazla Müşteriye Ulaşma

4.221 22 dk 10 dijital

İlgili Öncelikli Konular	Değer Yaratın Etkenler	Göstergeler	2019	2020
<p>İŞ ETİĞİ, KÜLTÜR VE TÜKETİCİNİN KORUNMASI</p> <p>KOLAY, HIZLI ÇÖZÜMLER VE KENDİN YAP SEÇENEKLERİ</p>	<p>MÜŞTERİLERİMİZ NEREDEYSE ORADA OLMAK, DİJİTAL MÜŞTERİ KAZANIMI VE ORTAKLIKLAR GİBİ YENİ KANALLARI ETKİN KULLANMAK</p> <p>MÜŞTERİ TABANIMIZI GENİŞLETMEK VE MÜŞTERİLERİMİZİN BANKAMIZLA OLAN İLİŞKİLERİNİ DERİNLEŞTİRMEK</p> <p>ODAKLANDIĞIMIZ ALANLARDA, RİSK-MALİYET DENGESİNİ GÖZETEREK BÜYÜMEK</p>	Müşteriler	17.639.895	18.779.492
		Dijital Bankacılık Müşterileri	8.352.034	9.571.289
		Mobil Bankacılık Müşterileri	7.731.683	9.074.914
		Dijital Kanallardan Müşteri Olan Kişi Sayısı	3.100	15.544
		İnternet ve Mobil Bankacılık Kanallarından Gerçekleştirilen Yıllık İşlem Sayısı	428 milyon	580 milyon
		Garanti BBVA Log-in Sayısı	1.5 milyar	2 milyar
		Dijital Bankacılığı Aktif Kullanan Müşteri Oranı	%73,4	%79,2
		Şube Adedi	914	894
		ATM Adedi	5.260	5.309
		Garanti BBVA ATM'lerinden Geçen Kartsız İşlem Sayısı	44,8 milyon	59,3 milyon
		Garanti BBVA ATM'lerinden Geçen Kartsız İşlemlerin Tutarı (Milyar TL)	26,7 milyar	50,7 milyar
		QR ile Yapılan İşlem Sayısı	29,4 milyon	51,2 milyon
		POS Terminalleri	651.860	684.896
		Üye İşyerleri	400.700	406.258
Kredi Kartları	10.131.725	10.308.368		

Katkı Yapılan
Sürdürülebilir
Kalkınma Amaçları



EŞSİZ MÜŞTERİ DENEYİMİ İÇİN DİJİTALLEŞME VE DİJİTALLEŞEREK DEĞER ÜRETME

Dijitalleşme şirketlerin iş yapış şekillerini değiştirirken, diğer yandan müşterilerin taleplerini ve tüketim biçimini de hızla dönüştürüyor. İnsanların zamanlarının çoğunu mobil platformlarda geçirmesi şirketlerin işlerini önce mobilden sadece mobile kurulumalarının yolunu açıyor. Dolayısıyla mobil bankacılık platformları müşterilerin bankaları ile etkileşim kurdukları en önemli kanal olarak öne çıkıyor. İş yapış şekli ve ürünler dijitalleşirken bunun müşteri deneyimine aktarıldığı noktada dijitalleşme tam anlamıyla sağlanmış oluyor. Garanti BBVA; dijital kanallarda her zaman daha iyi bir deneyime odaklanarak ve bütünlük kanalı stratejisini benimseyerek, kullanıcılara doğru zamanda, doğru mesajla ulaşmayı hedefliyor. Bankacılık yoğun bir fonksiyon seti gerektirdiğinden bunu kolay, basit 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 da eksik noktaları tespit ederek sunduğu kusursuz deneyimi sürdürülebilir kılıyor. Her ürün, hizmet ya da tasarımın odak noktasında "insan" olduğu bilinciyle hareket ediyor.

Akıllı karar teknikleri kullanılarak müşterilere en uygun kanaldan ulaşılması sağlanıyor. Teknolojiyi kullanarak müşteri deneyimini iyileştiriyor. Müşterilere bankacılık hizmetine ihtiyaç duydukları her yerden ulaşma vizyonuyla mümkün olan her platformda geliştirmelere devam ediyor.

Ayrıca dijital kanalları, müşterilerinin mali danışmanlık alabileceği bir ortama dönüştürüyor. Dijital dönüşümü destekleyen finansal araçlar geliştirerek müşterilerin dijital geleceğe hazırlanmalarına da yardımcı oluyor. Dijital kanalları işlem ve ürün başvurusu yapılan bir platformun çok ötesine taşıyarak, müşterileriyle her noktada akıllı etkileşim kuran, onlarla tam anlamıyla güven bağı oluşturan bir deneyim yaşatabilmek vizyonuyla hareket ediyor.

Garanti BBVA yeni teknolojileri sürekli takip edip uygulayarak ve mobil kanalları bu deneyimin tam merkezine yerleştirerek dijital kanallardaki liderliğini sürdürmeyi hedefliyor.

Garanti BBVA, müşterilerinin bulunduğu her kanalda onların ihtiyaçlarını dinleyerek uygun çözümler geliştirmeye önem veriyor. Türk bankacılık sektöründe sosyal medya üzerinden 7/24 hizmet veren ilk müşteri memnuniyeti kanalı olan "Garanti BBVA'ya Sor" ile etkin bir müşteri memnuniyeti hizmeti sunuluyor. Sosyal medya platformlarında kurum imajını destekleyen ürün ve hizmetleri anlatarak iş sonuçlarına katkı sağlayan, finansal ve dijital okuryazarlık alanında yaptığı içerik çalışmalarıyla müşterilerin hayatlarını kolaylaştırmayı hedefleyen, aynı zamanda sosyal medyanın eğlenceli ve dinamik doğasına uygun yaratıcı projeler hayata geçiriyor.

Türk bankacılık sektöründe sosyal medya üzerinden 7/24 hizmet veren ilk müşteri memnuniyeti kanalı olan "Garanti BBVA'ya Sor" ile etkin bir müşteri memnuniyeti hizmeti sunuluyor.

Ayda ortalama 45 bin ilgili içerik takip ediliyor ve ortalama 7 bin müşteriye geri dönüş sağlanıyor. Kullanıcıların sosyal medya platformlarını daha sık kullanmaya başlaması ile Garanti BBVA'ya Sor üzerinden yıldan yıla daha fazla müşteriye ulaşıyor. Banka'nın tüm iletişim kanalları içerisinde sosyal medya kanallarının gözle görülür artışı söz konusu. Banka'ya ulaşan toplam şikayetler içerisinde sosyal platformların oranı 2015'te %7,6 seviyelerinde iken bu oran günümüzde %20 seviyelerinde

gerçekleşiyor. Kullanıcıların öneri, yorum ve şikayetlerine hızla dönüş sağlanması müşteri memnuniyetine katkı sağlıyor.

Garanti BBVA, sosyal medyada geri dönüş yaptığı mecraların sayısı dikkate alındığında finans sektöründe en kapsamlı şikayet yönetimi yapan kurum konumunda bulunuyor.

Dijital kanallar, müşteri iletişim merkezi, müşteri analitiği, inovasyon ve ürün geliştirme, müşteri deneyimi ve memnuniyetinden sorumlu dijital bankacılık Genel Müdür Yardımcısı, teknoloji, operasyon, organizasyon ve süreç gelişiminden sorumlu Genel Müdür Yardımcısı ile birlikte, üst yönetim ekibiyle iş birliği yaparak Banka bünyesinde dijital dönüşümün önderliğini yapıyor. Ayrıca kaydedilen ilerleme ve performans, Yönetim Kurulu tarafından yakından takip ediliyor.

2020 FAALİYETLERİ

Türkiye'deki en büyük özel bankacılık dijital müşteri tabanını yönetmekte olan Garanti BBVA Dijital Bankacılık, 5.309 Garanti BBVA ATM, ödüllü Müşteri İletişim Merkezi, yeniliklere öncülük eden Garanti BBVA Mobil ve İnternet ile 9,6 milyon aktif dijital müşteriye bankacılık işlemlerini diledikleri zaman, diledikleri yerden yapma imkanı sunuyor. Bu müşterilerin yaklaşık 9 milyonu mobil bankacılığı aktif olarak kullanıyor; sadece mobil bankacılığı kullanan müşteri sayısı ise 7 milyon civarında. İnternet ve Mobil Bankacılık kanallarından gerçekleştirilen yıllık işlem sayısı yaklaşık 580 milyon. Dijital kanalların etkin bir şekilde kullanıldığı Garanti BBVA'da nakit hariç tüm finansal işlemlerin %97'si dijital kanallar üzerinden gerçekleşiyor. Garanti BBVA Mobil'e login sayısı da her ay düzenli olarak artıyor. 2020'de toplam 2 milyar login sayısına ulaşıldı. Müşterilerine anında, kolay ve kesintisiz bir deneyim sunmayı hedefleyerek, dijital bankacılıktaki liderliğini her yıl korumaya devam ediyor.

Bu yıl pandemi nedeniyle, şubelerin hizmet veremediği bir dünyada dijital kanalların bir alternatif olmaktan çok öteye geçtiği ve tek bankacılık yöntemi olarak öne çıktığı görüldü. Garanti BBVA'nın yıllardır sahiplendiği, süreçlerin %100 uzaktan

yürütülebildiği, tamamen dijitalleşmiş bir bankacılık anlayışının uzak bir geleceğin vizyonu değil bugünün dünyasının gerekliliği olduğu tüm sektör tarafından görüldü.

Pandemi döneminde ticaretin aksamaması hem ülke ekonomisinin bu geçiş dönemini olabildiğince sağlıklı atlması hem de günlük hayatın aksamaması bakımından kritik önem taşıdı. Bu bağlamda finansal hayatın kesintisiz ve sorunsuz devamlılığı ancak dijital kanalların gücü ile mümkün olabilirdi. Bu süreçte gerek dijital kanal ağı gerekse uzaktan erişim olanakları ile tüzel müşterilerin her türlü ihtiyacına anında cevap verilebilirdi. Pandemi döneminde daha çok müşteriye hizmet verebilmek için acil aksiyon planları uygulandı ve dijital kanal kullanımına katkı sağlayacak projeler önceliklendirildi.

Dijital kanalların etkin bir şekilde kullanıldığı Garanti BBVA'da nakit hariç tüm finansal işlemlerin %97'si dijital kanallar üzerinden gerçekleşiyor.

2020 yılı içinde 134 bin kadar tüzel müşteri ilk kez dijital müşteri oldu. Tüzel müşterilerin daha büyük bir kısmına dijital kanallar yoluyla erişebilir hale gelmek ve onların daha da güvenilir ve hızlı şekilde dijital kanallara giriş yaparak kişisel hesaplarına ulaşması için sürekli geliştirmelere devam ediliyor. Birden fazla firma ile ticaret hayatında bulunan müşteriler ya da hem kendi kişisel hesabını hem de firma hesaplarını yöneten müşteriler için hesapları arasında geçiş yapmak çok doğal bir ihtiyaç olup çıkış ve tekrar giriş yapma zorunluluğu zaman kaybına yol açıyordu. Dijital kanallar içerisinde "Kullanıcı Değiştir" özelliği ile müşteriler, kendi hesapları arasında hızlı bir şekilde geçiş yapabilir hale getirildi.

MÜŞTERİLERİN GÜÇLENMESİ

Garanti BBVA veri odaklı yaklaşımı ile müşteri davranışlarını analiz ederek, tüm platformlarını müşteri ihtiyaçlarına göre geliştiriyor. Bu geliştirmeler için detaylı müşteri yaşam döngüsü analizleri yapıyor.

Her zaman her yerde müşterilerin hayatını kolaylaştırmak vizyonu ile hareket eden Garanti BBVA, artık kurumsal WhatsApp kanalından da hizmet veriyor. Uzun zamandır müşterilerine sanal asistanlarla destek veren banka, sesli asistan UĞİ, Facebook Messenger üzerinde yer alan chatbot hizmetine ek olarak, WhatsApp bot hizmetini de başlattı. Müşteriler, günlük hayatta yoğun kullandıkları WhatsApp platformu üzerinden mesajlaşma yoluyla hızlı şekilde sorularına çözüm bulabiliyor, ürün ve hizmetler hakkında detaylı bilgi alabiliyor. Garanti BBVA Kurumsal WhatsApp hattına, +90 444 0 333 numaralı hat kaydedilerek ya da Garanti BBVA Mobil'de yer alan "Bize Ulaşın" sayfasından 7 gün 24 saat ulaşılabilir.

2020 FAALİYETLERİ

Garanti BBVA Mobil'in akıllı asistanı UĞİ, 2020 yılı itibarıyla yeni yüzü ve yeni altyapısı sayesinde, sesli iletişimin yanında yazılı olarak da kullanıcılara destek vermeye başladı. Bu sayede kullanıcılar tercihlerine göre, sesli iletişim kuramayacakları ortamlarda yazılı olarak bankacılıkla ilgili birçok konuda destek alabiliyorlar. Aynı zamanda yeni altyapı ile UĞİ kullanıcıları çok daha iyi anlıyor ve çok daha geniş işlem seti ile destek oluyor. Garanti BBVA tüm bu hizmetleri sunarken, gereken yerlerde insan dokunuşu sağlayabilmenin de önemli olduğu bilinciyle hareket ediyor. Kullanıcıların sanal asistanla konuşurken çözüm bulamadığı noktada, Mobil'den çıkmadan müşteri temsilcisi desteği alabildiği bir yapıya doğru ilerliyor. Dolayısıyla Garanti BBVA Mobil'i müşteri deneyiminin ana merkezi haline getirmek için çalışıyor. Garanti BBVA Mobil'in akıllı asistanı UĞİ'nin yönlendirmeleriyle, yeni geliştirilen ve pilot kullanım sürecinde olan Live Chat kanalı sayesinde müşteriler canlı destek asistanları ile mobil uygulama içerisinde bankacılıkla ilgili birçok konuda destek alıp işlemlerini gerçekleştirebiliyorlar.

İhtiyaç anından yanından olmayı hedefleyen diğer bir özellik ise Hızlı Kredi. Bu özellik ile Garanti BBVA müşterisi olsun ya da olmasın her kullanıcı, garantibbva.com.tr'de yer alan "Ne kadar kredi alabilirim?" formu ile çok kısa süren bir yolculukla ne kadar kredi alabileceğini öğrenebiliyor ve kredisini anında hesabına aktarabiliyor. Garanti BBVA müşterisi olmayan kullanıcılar "Ne kadar kredi alabilirim?" formunun ardından müşteri olma sürecine bağlanarak pürüzsüz bir süreç deneyimi ile kredi kullanım işlemini tamamlayabiliyor.

Müşterilerin evlerinden çıkmadan tüm ihtiyaçlarına uygun tasarlanmış tamamen dijital ürünler yaratılması hedefleniyor. Garanti BBVA müşterileri, bonus.com.tr'den başvurabilecekleri Bonus Dijital kredi kartına ıslak imzaya gerek olmadan kredi kartı sözleşmelerini başvuru onayı ardından dijital olarak onaylayıp hemen sahip olabiliyor. Bu sayede kredi kartlarının ellerine ulaşmasını beklemeden anında internet alışverişlerinde ya da cep telefonları aracılığıyla QR veya NFC teknolojisiyle işyerlerinde kullanabiliyor. Üzerinde sadece kart sahibinin ad soyad bilgisi olan; kart numarası, son kullanım tarihi ve güvenlik kodu bilgilerinin Garanti BBVA İnternet, Garanti BBVA Mobil ve BonusFlaş üzerinden görüntülenebildiği Bonus Dijital kart ile müşteriler, daha güvenli bir alışveriş deneyimi yaşıyor.

Dijital dönüşümü destekleyen araçlardan bir diğeri ise Maaş Firma Kazanımı, kurumlar Promosyonsuz Maaş Anlaşmaları ve Kurum Kodu oluşturma süreçlerini Garanti BBVA Mobil üzerinden şubeye gitmeden rahatlıkla tamamlayabiliyor.

Garanti BBVA aynı zamanda müşteri bağlılığını sağlamak ve ihtiyaçlarına en uygun hizmetleri sunmak için hedefe yönelik çözümler üretiyor ve müşteriye anında dokunabiliyor. Örneğin, Bilet İptal Sigortası ile müşterilerin son dakika değişen seyahat planlarına karşı bilet ücreti güvence altına alınıyor ve satın alınan uçak biletinin iptal edilmesi durumunda belirlenen esaslar dahilinde uçak şirketinin ödemediği tutarın %90'ı sigorta poliçesi tarafından geri ödeniyor. Bir diğer örnek ise Döviz Fiyatlama Motoru. Bu özellik ile Garanti BBVA dijital kanallarından sunulan döviz kurları, müşteri döviz işlem hacim ve alışkanlıklarına göre dinamik hale getirilerek segmente özel kur gösterimi yapılıyor.

Garanti BBVA müşterilerine bütüncül bir kullanıcı deneyimi sunmak için çalışıyor. Özellikle Mart ayından itibaren pandemi sebebiyle evlerinden çıkmadan bankacılık işlemi yapmak isteyen müşteriler için dijital kanallarda alıştıkları şube konforunu sağlamaya çalıştı. Yenilenen Şubeye Gitmeden Yap özelliği ile kullanıcılara Garanti BBVA Mobil üzerinden yapabilecekleri işlemleri detaylı şekilde anlatarak onlara en iyi deneyimi sunmayı amaçladı. Bu dönemde ayrıca artan temassız işlem yapma ihtiyacını tam olarak karşılayan özelliklere sahip olmanın avantajını yaşadı. Garanti BBVA Mobil kullanıcıları Para Çekme, Yatırma, Transfer, Kredi Kartı Borcu veya Kredi ödemelerini QR kod ile şubeye gitmeye ihtiyaç duymadan ATM'ler üzerinden rahatça yapabiliyorlar. Bu dönemde QR ile Para Çekme işlemi yapan bireysel müşterilerin %27 oranlarına ulaştığı da gözlemlendi.

Garanti BBVA para transferi sürecinde de müşterilerinin hayatını kolaylaştıracak yeniliklere imza atmaya devam ediyor. Bireysel müşteriler, Cep Telefonu, T.C. Kimlik numarası, E-posta gibi kişisel bilgileri ile, tüzel müşteriler ise Cep Telefonu, VKN, E-posta bilgileri ile IBAN bilgilerini eşleştirerek IBAN veya Hesap numarasına ihtiyaç duymadan Para Transferi yapılabilecek. 2021 yılında TR Karekod standardına uygun olarak QR hizmetleri yenilenerek, müşterilerin Garanti BBVA kanallarından yapacakları işlemler zenginleştirilmeye devam edilecek.

Garanti BBVA müşteri odaklı bakış açısını farklı kanallarda sunduğu tüm ürün ve işlemler için de koruyor. Bu ürün ve işlemler için tüm platformlarında benzer bir deneyim sunuyor. Tüm kanallarda yapılan işlemler birbirleri üzerinden takip edilebilirken, kanalların kendilerine özgü ihtiyaçları da dikkate alınıyor. Ürünler için ise kanallara özel kampanyalar sunulurken, tüm kanallarda aynı oranların bulunması sağlanıyor.

Özetle, Garanti BBVA tüm kanallarında teknolojiyi odağına alan çözümleri ve müşteri odaklı bakış açısıyla müşterilerin güçlendirilmesine yönelik stratejilerini uygulamaya devam ediyor.

MOBİL BANKACILIK

Garanti BBVA Mobil'den gerçekleştirilen aylık işlem sayısı 55 milyonu aştı. Aktif dijital müşteri sayısı 9,6 milyon olurken, mobil kanalları kullanan müşterilerin sayısı da ciddi bir artışla yaklaşık 9 milyona çıktı. Garanti BBVA Mobil kanalı, nakit hariç finansal işlemler içinde %82,6 paya sahip oldu. 2020 başından bu yana aktif mobil bankacılık müşteri adedinde %17'lik büyüme sağlandı.

**Aktif dijital müşteri sayısı
1,2 milyondan fazla artarak
9,6 milyona ulaşırken,
mobil kanalları kullanan
müşterilerin sayısı da
1,3 milyondan fazla artarak
9 milyonun üzerine çıktı.**

Garanti BBVA 2020'de müşterilerinin tüm bankacılık ihtiyaçlarını dijital kanallarda gerçekleştirmelerini sağlamak ve pürüzsüz bir deneyim sunmak amacıyla mevcut hizmetlerini geliştirmenin yanı sıra yeni ve inovatif çözümlerle de dijital kanallarını zenginleştirdi.

Kullanıcıların günlük ihtiyaçlarında yanında olmayı hedefleyen Garanti BBVA kullanıcıların toplu taşımada en çok yaşadığı yetersiz bakiye dönemini sonlandırarak Kentkart yüklemelerinin yanında İstanbulkart yüklemeyi de kullanıma sundu. İstanbulkart Yükleme ile 200 binden fazla müşteriye ulaşarak müşterilerin hayatına dokunan bir değer yaratmayı başardı.

Garanti BBVA kullanıcılarının e-Devlet kapısına Garanti BBVA İnternet ve Mobil kanallarından erişebilmesi sağlandı.

Garanti BBVA Mobil uygulamasında yer alan Akıllı İşlemler ile kullanıcıların günlük bankacılık işlemlerini daha kolay yapabilmeleri ve para yönetimlerinde farkındalık kazanmaları amaçlanıyor. Akıllı İşlemler kapsamında daha önce devreye alınan "Vadeli Hesaba Düzenli Para Aktar" ve "Harcadıkça Biriktir" kuralına ek olarak "Fatura Öde" ve "Otomatik Altın Biriktir" kuralları devreye alındı. Otomatik Altın Biriktir özelliğini kullanan müşteriler hesaptan veya kredi kartından her ay belirlediği tutarda gram, çeyrek, yarım, tam cinsinden altını düzenli olarak biriktirebiliyor. Fatura Öde özelliğinde de müşteriler sık yaptıkları fatura ödemelerini kolayca görüntüleyebiliyor ve otomatik ödeme talimatı vererek faturalarının kontrolünü sağlıyor. Akıllı İşlemler sayesinde müşteriler kolayca birikim yapabiliyor ve bu sayede finansal açıdan daha sağlıklı oluyorlar. Önümüzdeki dönem Akıllı İşlemler'de müşterilerin finansal aktivitelerini kolayca yönetebilecekleri yeni özellikler de sunulması hedefleniyor.

Garanti BBVA kullanıcılarının ihtiyaçlarını daha iyi gözlemleyebilmek adına her ay düzenli kullanılabilirlik araştırmaları gerçekleştiriyor. Bu araştırmalarla birlikte hem mevcut özellikler için kullanıcı deneyimi sorunlarına çözüm üretiliyor, hem de yeni çıkacak ürünler için kullanıcı deneyimi odak noktasında tutuluyor. Bu doğrultuda yapılan bazı geliştirmeler;

- Mobil uygulamanın açılış sayfalarının tasarımı daha sade ve kullanılabilir bir tasarımla güncellendi, kullanılabilirlik problemleri çözüldü.
- Kullanıcıların pandemi süresinde şubeye gitmesine sebep olacak işlemler tespit edilip, bu adımlar dijitale taşındı. NFC, video görüşmesi gibi teknolojilerle bu adımlar kolayca dijitalden tamamlanabiliyor. Ayrıca yine bu süreçte dijitalliği düşük kullanıcılara, dijitaldeki adımlar Şubeye Gitmeden Yap sayfası altında anlatıldı.
- Tespit edilen ihtiyaçlara daha hızlı cevap verebilmek için geliştirilen Whatsapp bot ve UGI deneyimi, kullanıcıların ihtiyaçlarına kolaylıkla cevap bulabildiği bir alan oldu.

İNTERNET BANKACILIĞI

Garanti BBVA tüm kanallarında müşterilerine temas etmeye ve onların sesini dinlemeye devam ediyor. İnternet bankacılığına eklenen Bize Yazın alanı ile müşterilerin görüşlerini farklı kanallardan dinliyor. Bize Yazın alanına müşteriler şikayet, öneri ve teşekkürlerini müşteri deneyimi ekiplerine iletip, iletişimlerine verilen cevapları ve şikayetlerinin sonuçlarını izleyebiliyor.

İnternet bankacılığında para transferi gibi sık yapılan işlemler, kredi ve kredi kartı gibi sık kullanılan ürünler için düzenlemeler mobil bankacılıkla birlikte bu kanalda da devam ediyor.

Garanti BBVA pandemi sürecinde değişen koşullarla birlikte ihtiyaç, taşıt, konut kredisi ve avans hesap ürünlerinde 6 aya kadar taksit erteleme ve 12 aya kadar vade uzatma hizmetleri ile müşterilerin tüm koşullarda işlemlerini kolay bir şekilde yapmalarını sağlıyor.

Müşteri olma sürecinin tamamen dijital kanallara taşınmasıyla birlikte, Garanti BBVA müşterisi olmayanlar da garanti.com.tr üzerinden yaptıkları kredi başvurularını Garanti BBVA Mobil'den müşteri olarak sonlandırıyor ve kredi kullanabiliyor.

GARANTİ BBVA ATM

Garanti BBVA ATM hizmet ağı 2020 yılında 5.309 noktaya ulaştı. ATM'lerden 337 milyon adet işlem gerçekleştirken, kartsız işlem adeti 59'u aştı. Para çekme ve yatırma işlemlerinin QR ile gerçekleştirilme oranı ortalama %60 arttı ve para çekme işlemlerinin QR ile gerçekleştirilme oranı ise %30'a yaklaştı. Sim kart değişiklik bildirim işlem setine eklenerek Garanti BBVA Müşteri İletişim Merkezi kanalından işlemi gerçekleştirilemeyen müşterilerin şubeleri ziyaret etmeden işlemlerini gerçekleştirebilmeleri sağlandı. Mobil ve İnternet kanallarını kullanmayan müşteriler için ATM'den kolay dijital parola alma yapısı devreye alındı. Bireysel müşterilerin makbuz tercihlerinin tüm kartları için geçerli olabilmesini sağlanarak makbuz tüketiminin azaltılması ve işlemlerin daha doğa dostu hale getirilmesi sağlandı.

BONUS KREDİ KARTI

Kullanıcıların Bonus kredi kartı başvuru ve onay sürecini, bonus.com.tr sitesi üzerinden tamamlayacağı ve sanal kartlarını hemen kullanabilecekleri yeni bir döneme geçildi. Bonus kredi kartı başvurularında ıslak imza ihtiyacı ortadan kaldırılarak, başvuru yapılan kartın anında kullanıma açılma süreci kredi kartı sözleşmesindeki yeni yönetmelik ile birlikte hayata geçirildi. Henüz Bonus kredi kartı bulunmayan Garanti BBVA müşterileri bundan böyle bonus.com.tr üzerinden kredi kartına başvurduklarında, tüm işlemlerini dijital ortamda dakikalar içinde tamamlayabiliyor. Kart başvurusu kabul edilen müşteriler, ıslak imza gerekmeksizin, Garanti BBVA mobil üzerinden Kredi Kartı Sözleşmesine dakikalar içerisinde onay vererek yeni Bonus kartlarına hemen sahip olup, eşzamanlı oluşturacakları sanal Bonus kartlarını da anında internet alışverişlerinde kullanabiliyor. Fiziki kredi kartları da yine sözleşme imzasına gerek duyulmadan müşterilerin adresine teslim ediliyor.

Çok yakın zamanda kullanıcılar kredi kartı sözleşmesini dijital kanaldan onaylamayı her başvuru kanalı ve her kredi kartı markası için yapabiliyor olacak.

BONUS PİU

Kullanıcıların kolayca sahip olacakları, internette güvenle alışveriş yapabilecekleri ön ödemeli Bonus Piu sanal kart 28 Eylül 2020 itibarıyla pazara sunuldu. Bonus Piu ile e-ticaret platformları üzerinden alışveriş yapmak isteyen banka müşterisi olsun veya olmasın her kullanıcı, bir banka hesabı açması gerekmeksizin bonuspiu.com.tr sitesine girerek Bonus Piu ön ödemeli sanal kartını oluşturup anında yükleme yapıp kullanabiliyor. Kredi kartı veya banka kartı bulunmayan ancak internetten alışveriş ihtiyacı olan herkes (12-18 yaş arası gençler, e-ticaret sitelerinde sıklıkla alışveriş yapmayı tercih edenler, oyun meraklıları vb.) ön ödemeli Bonus Piu'ya kart ve kullanım ücreti ödmeden sahip olabiliyor.

Bonus Piu ön ödemeli sanal kart kullanmak isteyenler, ilk etapta internet sitesi üzerinden kartını oluşturuyor. Kartını oluşturan kullanıcılar, bonuspiu.com.tr web sitesi üzerinden Garanti

BBVA kartlarıyla, Garanti BBVA ATM'lerinden, BKM Ekspres ya da MoneySend üzerinden veya başka bankalardan EFT yoluyla belirlenen üst limitlere kadar kartlarına nakit yükleyerek alışveriş yapabiliyor.

Oyun tutkunları Bonus Piu kartlarını oluştururken, çok sevilen ve dünyanın en çok oynanan oyunlarından League of Legends karakterlerinin görselleriyle tasarlayabiliyor.

Lansmanla birlikte ilk iş birliğine Türkiye'nin önde gelen e-ticaret platformu Hepsiburada.com ile birlikte başlandı. Bu kapsamda kullanıcılar, Hepsiburada.com sitesi üzerinden veya bonuspiu.com.tr üzerinden platforma özel Bonus Piu-Hepsiburada kartlarını oluşturarak yükleme yaptıktan sonra 100 TL ve üzerindeki alışverişlerinden lansmana özel yüzde 5 ekstra Hepsiburada bonusu kazanıyor.

Kullanıcılar ayrıca, bonuspiu.com.tr web sitesi üzerinden çok yakın zamanda fiziksel kart başvurusunda da bulunabilecek.

KOD İLE TAHSİLAT

Pandemi ile birlikte fiziki mağazalarını kapatmak zorunda kalan ve web sitesi üzerinden online satış yapmayan işyerlerine özel uzaktan ödeme almaya imkan sağlayan Kod ile Tahsilat ürünü Ağustos ayı itibarıyla hayata geçti.

Kod ile Tahsilat sayesinde işyerleri ek yazılıma ihtiyaç olmaksızın uzaktan ödeme alırken, kart hamilleri de kod.garantibbva.com.tr üzerinden dilediği kartla güvenle ödemelerini gerçekleştirebiliyor. Ciddi ciro kayıpları yaşayan işyerlerini e-ticaret ile hızlı bir şekilde tanıştıran Garanti BBVA, Kod ile Tahsilat ürününü kısa sürede 700'ün üzerinde işyerinin kullanımına açtı.

BONUS DİJİ

Bonus Dijî kartı 30 Eylül itibarıyla pazara sunuldu. Bonus Dijî ile birlikte, Garanti BBVA müşterileri bonus.com.tr üzerinden başvuracakları Bonus Dijî kredi kartına, başvuru onaylarını takiben ıslak imza gerekmeden, sözleşmelerini dijital olarak onaylayıp hemen sahip oluyor ve plastik kartın ellerine

ulaşmasını beklemeksizin, anında internet alışverişlerinde, QR ve NFC-mobil ödemelerde kullanabiliyorlar. Müşteriler, Bonus Diji ile Bonus Trink'in sunduğu tüm özelliklerden ve kampanyalardan yararlanabiliyorlar. Üstelik müşteriler kartlarını teslim almaya gerek kalmadan, başvuruları onaylandığı andan itibaren BonusFlaş, Garanti BBVA Mobil ve Garanti BBVA İnternet'ten ulaşabilecekleri kart numarası, son kullanım tarihi ve CVV bilgileri sayesinde anında internetten alışveriş yapabiliyorlar.

Bonus Diji'nin kart plastiğinin üzerinde sadece müşterinin adı ve soyadı yer alırken, kart plastiğinin üzerinde kart numarası, son kullanma tarihi ve CVV bilgileri yer almıyor. Müşteriler kart bilgilerini BonusFlaş, Garanti BBVA Mobil ve Garanti BBVA İnternet'te görüntüleyebilirler. Dilerlerse kartlarını teslim almadan önce, BonusFlaş üzerinden QR ve mobil ödeme özelliğini de kullanarak kolayca alışveriş yapabilirler. Bonus Diji kartının fiziki POS ve ATM kullanımlarına açılabilmesi için teslim bilgisinin Banka'ya ulaşması gerekiyor.

Mevcutta Garanti BBVA kredi kartı olan müşteriler Bonus Flaş üzerinden, Garanti BBVA müşterileri ise bonus.com.tr ve BonusFlaş üzerinden Bonus Diji kredi kartına başvurarak onay sonrası hiçbir ek prosedür gerekmeden, anında internetten alışverişe, QR ve NFC-mobil ödemelere başlayabilecekler.

**2.100 adedi aşan
e-ticaret iş yerinde,
kart bilgilerini
paylaşmadan, hızlı ve
güvenli ödeme sağlayan
GarantiPay'in işlem
adetleri, 2019'a göre
1,8 kat artış göstererek
3 milyonu geçti.**

BONUSFLAŞ

BonusFlaş, 2020'de dijital kanallara olan eğilimin de artması ile Garanti BBVA kart müşterilerinin kartları ve ödeme çözümleri ile ilgili tüm ihtiyaçları için tercih ettikleri kanal olmaya devam etti. Özellikle e- ticaret ve temassız ödemeler ile ilgili sunduğu çözümlerle kart kullanıcıların evde kaldıkları dönemde hayatını kolaylaştırdı.

Bu dönemde müşterilerin ihtiyaçları gözetilerek düzenlenen zengin içerikli kampanyalarla, kampanya katılım adetleri 2019'a göre 1,7 kat artış göstererek 28 milyonu aştı. QR ile Ödeme ve Mobil Ödeme işlem adetleri, iletişimler ve düzenlenen kampanyaların etkisiyle 2019'a göre toplamda 4 katın üzerinde artış gösterdi. 2 bin 100 adedi aşan e-ticaret iş yerinde kart bilgilerini paylaşmadan, hızlı ve güvenli ödeme sağlayan GarantiPay'in işlem adetleri, 2019'a göre 1,8 kat artış göstererek 3 milyonu geçti, cirosu ise 2019'a göre 2,1 kat büyüyerek 1,2 milyar TL olarak gerçekleşti.

CEPPoS VE ANDRÖİD POS

KOBİ ve mikro ölçekteki iş yerlerinin akıllı cep telefonlarından hızlı ve güvenli bir şekilde ödeme almalarına olanak sağlayan Garanti BBVA CepPOS ürünü ile işyerleri Android tabanlı telefonları ile temassız ödeme almaya devam ediyor.

Ürün sahibi üye işyerleri, Garanti BBVA İnternet şifrelerini kullanarak uygulamaya giriş yapabiliyor, telefonlarının NFC (mobil ödeme) özelliğini kullanarak temassız işlem limitine kadar temassız kartlar ve mobil cüzdanlarla şifresiz, hızlı ve kolay ödeme kabul edebiliyor. Üstelik aynı uygulama içinden satışlarını anlık olarak takip edilebiliyor ve hesaba geçen tutarı görüntüleyebiliyor.

Garanti BBVA CepPOS ürününe ek olarak, yeni nesil Android tabanlı fiziki POS cihazlarına uygun bankacılık ödeme çözümünün sağlanmasıyla, üye işyerlerinin ihtiyacına uygun farklı uygulamaların ödeme uygulamasıyla aynı cihaz üzerinde entegre olarak çalışması olanaklı hale geldi. Bu sayede tek cihaz üzerinde uçtan uca satış işleminin tamamlanması mümkün

olurken, müşterilerin kasaya gitmeden reyonda ödeme yapabilmesinin önu açıldı.

ÜYE İŞYERİ ÇÖZÜMLERİ

2020 yılı içinde pandemi önlemleri kapsamında, müşterilerin hayatını kolaylaştırmak ve yüz yüze ödemelerde POS cihazına temas etmeksizin ödemelerin gerçekleştirilmesini sağlamak adına temassız ödeme özelliği olmayan POS cihazlarının yenilenmesi ve müşteri erişiminin kısıtlı olduğu işyerlerinde temassız pinpad cihazları ile ödemenin kolaylaştırılması sağlandı. Bu sayede temassız işlem adetleri 2019 yılına kıyasla 2020 yılında 3 kat artış gösterdi.

Benzer şekilde, QR kodu ile ödeme gerçekleştirilebilen cihaz oranı artırılarak kartsız ödemelerin desteklenmesi ve müşteri memnuniyetinin artırılması sağlandı.

Pandemi döneminde müşterilerinin sağlığını önceliği yapan Garanti BBVA, temassız ödeme özelliği olmayan POS cihazlarını yeniledi ve temassız işlem adetleri 2020 yılında 2019 yılına kıyasla 3 kat artış gösterdi.

Üye işyeri başvurusunun şube kanalının yanı sıra, Müşteri İletişim Merkezi ve Garanti BBVA İnternet aracılığı ile de gerçekleştirilmesi olanaklı hale geldi. Sözleşme onayları ve gerekli belge yüklemelerinin de dijital bankacılık kanalları aracılığı ile gerçekleştirilebilmesi ile üye işyeri almak isteyen müşterilerin şubeye gitmeye gerek kalmaksızın ev veya işyerlerinden başvuru sürecini sonuçlandırmaları olanaklı hale geldi.

Garanti BBVA CepPOS ürünü sayesinde ise akıllı Android tabanlı telefonu olan ve basit usul çalışan mikro işyerlerinin nakit yerine

temassız kartlarla hızlı ve kolay ödeme kabul etmesi sağlandı.

E-ticaret tarafında müşteriye başvuru tarafında dokunan tüm süreçler hassasiyetle gözden geçirilip iyileştirildi. Bu dönemde sanal poslarda başvuru süresi 7 günden 2 güne düştü. Mevcut müşterilerin de günlük hayatını kolaylaştırıcı çalışmalara başlandı.

ÖNGÖRÜLER

Açık bankacılık düzenlemeleri ile hayatımıza giren finansal verinin demokratikleşmesi, müşterilere en yüksek faydayı en güvenli şekilde sağlayacak deneyime dönüştürülecek. Açık bankacılık servislerinin kullanımında, müşterileri her adımda doğru bilgilendirmek, güvenliklerini azami seviyede sağlamak ve verinin sorumlu kullanımı sağlamak hassas bir öncelik. Deneyim olarak ise, müşterilerin finansal verilerini katma değerli servislere çevirerek onların hayatlarını kolaylaştırmak, daha fazla veri ile beslenen ileri analitik modeller ile finansallarının iyileşmesine katkıda bulunmak ve bütünsel Garanti BBVA deneyimlerini zenginleştirmek hem bireysel hem tüzel müşteriler için Banka'nın önceliklerinden.

2020 yılı itibarıyla ülkemizde de dijital bankacılık ve ödeme hizmetlerini yeniden şekillendirecek Açık Bankacılık kanununun yürürlüğe girmesiyle yeni hizmetler ve ürünler üretmek için çalışmalara başlandı. Ticari müşteriler için planlanan ve çok yakında hayata geçecek olan projelerle, KOBİ müşterilerinin iş döngüsünün çok daha içerisinde olacak, nakit akışlarını çok daha iyi görüntüleyebilecekleri arayüzler ve birçok yeni ödeme çözümü sunulması hedefleniyor. 2021'de hayatımıza girecek Açık Bankacılık hizmetleriyle, Ticari müşterilerin bir çok operasyonel sürecini Garanti BBVA Kurumsal Mobil ve İnternet kanalından otomatize etmelerini sağlayarak, müşterilerin verimliliğini artırmaları sağlanacak.

Yasal düzenlemeler ve teknolojik gelişmelerle birlikte müşteri olma süreci dijital kanallarda devam edecek. Garanti BBVA Mobil ile müşteri olma süreci Garanti BBVA Mobil'den başlıyor, şubede yalnızca imza atılması ile sonlanıyor. Bu sayede şubede müşteri olma sürecini kısaltan Garanti BBVA, 2021 yılında yürürlüğe girmesi öngörülen yasal düzenleme ile müşteri olma

sürecinin baştan sona dijital kanallarda tamamlanabilmesi için çalışmalarına devam ediyor. Müşteri olma süreci uçtan uca dijital kanallara taşınmasıyla birlikte iş ortaklıkları ile bu kanalın kullanımı yaygınlaştırılacak. Şahıs firmaları ve maaş müşterileri için de uçtan uca dijital müşteri olma süreci hazırlanacak.

Müşterilerin hayatlarını kolaylaştıran ürün ve hizmet çeşitliliğini zenginleştirme amacının ötesinde, onların finansal durumlarını daha iyi bir seviyeye taşımak için finansal tavsiyeler vermek, önceden farkında olmaları gereken durumlarda uyarılarda bulunarak beklenmedik durumlara karşı hazır olmalarını sağlamak önümüzdeki dönemde temel odak alanlarından biri olacak. Garanti BBVA, müşterilerinin finansal okuryazarlıklarını artırmanın ve finansal durumları hakkında daha fazla bilgi sahibi olmalarını sağlamanın, müşteri memnuniyeti ve topluma karşı sosyal sorumluluğunu yerine getirmenin bir Banka olarak vazgeçilmez faktörleri olduğunun bilincinde çalışmalar yapmaya devam edecek.

Garanti BBVA, müşterilerin şubeye gitme zorunluluğu olmadan bankacılık süreçlerini gerçekleştirebilmesi için dijital kanallardan sunulacak yeni hizmetler için durmadan çalışıyor ve bu hizmetleri müşterileri ile buluşturacağı zamanlar için sabırsızlanıyor. Örneğin, tüzel müşteriler ticaret hayatının da gereklilikleri ile bankaya çok daha fazla doküman iletiyor. Bu da tüzel müşterilerde bankacılık işlemlerini uçtan uca dijital kanallardan halledilmesinin kimi noktalarda önüne geçerek, dijitalleşmeyi kısıtlıyor. Müşterilerin bankaya düzenli ilettiği dokümanları, şubeye gelmeden dijital kanallardan yüklemeleri ve şubelerin bu işlemlerden eş zamanlı haberdar edilmesi için geliştirmeler tamamlanıyor.

Tüm tüzel müşterilere devam eden pandemi süreci ile birlikte destek ihtiyacı duydukları anlarda ve sonrasında uzaktan yardımcı olabilecek akıllı yapılar kurulması amaçlanıyor.

Garanti BBVA tüzel dünyada daha fazla müşteriye ulaşmak için şubelerdeki iş gücünün daha etkin kullanılmasını çok önemsiyor. Şube çalışanlarının operasyonel yükler altında ezilmeden

müşterilerine maksimum oranda dokunabilmeleri ve şube lokasyonuna bağlı kalmadan dışarıdaki ticaret hayatının bir parçası olmaları hedefleniyor. Hem mevcut personelin daha çok müşteriye ulaşabilmesi için vaktini daha verimli kullanması hem de müşteri ihtiyaçlarına daha donanımlı şekilde cevap verebilmesi için banka datasını etkin kullanmasını sağlayacak akıllı araçlar ve servis modelleri üzerinde çalışılıyor.

Garanti BBVA tüm çalışmaları ile sürdürülebilirlik uygulamalarına öncülük ediyor. Sürdürülebilirlik için yapılan çalışmalarını dijital kanallarda da etkin bir şekilde duyurarak kullanıcılarının da desteğini almayı hedefliyor.

Garanti BBVA en iyi kullanıcı deneyimini sunmak için, kullanıcılarıyla sürekli iletişimde kalacak, müşteri yolculuğu devamlı gözlemleyecek ve güncel teknolojileri hızlı bir şekilde uygulayarak dijital bankacılıkta sektör liderliğine devam edecek.