

STRATEJİK ÖNCELİKLERDE 2020 PERFORMANSI VE ÖNGÖRÜLER

FİNANSAL SAĞLIK

ELİF GÜVENEN
Direktör - Kurumsal
Marka Yönetimi ve
Pazarlama İletişimi



BURAK ALİ GÖÇER
Genel Müdür -
Garanti BBVA Emeklilik



HÜLYA TÜRKMEN
Direktör - Müşteri
Deneyimi ve
Memnuniyeti



**ZEYNEP ÖZER
YILDIRIM**
İstanbul, Kozyatağı
Ticari Şube Müdürü

MAHMUT KAYA
Genel Müdür -
Garanti BBVA Portföy



QR kodu okutarak
videoyu izleyebilirsiniz.

GÜVEN

ÖNCÜ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

SORUMLULUK

DENEYİM

ŞEFFAFLIK

BAŞARI

ÇEVİKLİK

EMPATİ

DİJİTALLEŞME

Finansal Sağlık

5.778 29 dk 12 garanti

| İlgili Öncelikli Konular | Değer Yaratan Etkenler | Göstergeler | 2019 | 2020 |
|--|---|---|-----------|-----------|
| #3 İŞ ETİĞİ, KÜLTÜR VE TÜKETİCİNİN KORUNMASI | MÜŞTERİLERİMİZİN HEDEFLERİNE ULAŞMALARINA YARDIMCI OLMA YÖNÜNDE İHTİYAÇLARINA UYGUN ÇÖZÜMLER VE ÖNERİLER SUNMAK | Müşterilere finansal yönetim konusunda destek vermeyi amaçlayan yeni ve güncellenmiş ürünler, hizmetler ve kanallar | 5 | 5 |
| | | Finansal durumu hakkında bilgilendirilen müşteriler | %85 | %92 |
| | | Engelli dostu Garanti BBVA ATM'ler | 5.214 | 5.276 |
| #11 FİNANSAL SAĞLIK VE DANIŞMANLIK | MÜŞTERİLERİMİZİN DOĞRU / SAĞLIKLI FİNANSAL KARARLAR ALMALARINI SAĞLAMAK İÇİN ONLARA FİNANSAL DANIŞMANLIK YAPMAK | Birikim ürünleri kullanmaya başlayan müşteriler | 943.541 | 898.212 |
| | | Müşteri geri bildirimleriyle değiştirilen ve geliştirilen ürünler veya hizmetler | 40 | 27 |
| | | Bireysel Net Tavsiye Skoru* (Sıralaması) | #2 | #2 |
| | TÜM FAALİYETLERİMİZİN ODAĞINA MÜŞTERİLERİMİZİ KOYARAK MÜKEMMEL BİR MÜŞTERİ DENEYİMİ YAŞATMAK | KOBİ Net Tavsiye Skoru* (Sıralaması) | #4 | #1 |
| | | Net Bilgilendirme Skoru** | %41 | %63 |
| | | Ankete katılan hedef müşteri | %9 | %10 |
| | MÜŞTERİLERİMİZLE UZUN SOLUKLU İLİŞKİLER KURABİLMEK VE ONLARIN GÜVENİLİR ORTAĞI OLMAK | Alınan geri bildirimler | 1.068.000 | 1.296.702 |
| | | Müşteri şikayetlerindeki düşüş (%) | %22 | %0,5 |
| | | Müşteri memnuniyetsizliği yaratması olası durumlara yönelik alınan proaktif aksiyonlar | 18 | 6 |

* Net Tavsiye Skoru çalışması, bağımsız araştırma firması Ipsos tarafından Garanti BBVA için yapılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre Garanti BBVA, kendi Bireysel müşterilerinde rakipler arasında en yüksek ikinci, KOBİ müşterilerinde rakipler arasında birinci Net Tavsiye Skoru'na sahiptir. Rakipler İş Bankası, Akbank, Yapı Kredi Bankası ve QNB Finansbank'tır. Araştırma Ekim'20 ve Aralık'20 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.

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

| Katkı Yapılan Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları | 1 YOKSULLUĞA SON | 5 CİNSİYET EŞİTLİĞİ | 8 İNSANA YAKIN İŞ VE EKONOMİK BÜYÜME | 9 SANAYİ, İNOVASYON VE ALTYAPI | 10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI |
|--|------------------|---------------------|--------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| | | | | | |

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 çalışanları müşterilerine hizmet verirken, onların sadece ihtiyaçlarını karşılamakla kalmıyor, aynı zamanda beklentilerini aşacak çözümler sunuyor.

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.

Garanti BBVA, müşteri beklentileri karşılama performansını ölçebilmek ve gelişim alanlarını görebilmek amacıyla Net Tavsiye Skoru (NTS) çalışmaları ve şubelerden, Müşteri İletişim Merkezi'nden, Müşteri Deneyimi Destek Ekibi'nden ve dijital kanallardan hizmet alan müşteriler için hizmet sonrası anketler yapıyor.

Garanti BBVA'nın temel tasarım ilkelerinden biri de müşterilere her an her yerde kolaylıkla gerçekleştirebilecekleri finansal çözümleri en iyi deneyimle sunabilmek. Bu amaçla, 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.

Garanti BBVA, sorumlu bankacılık yaklaşımıyla ürün ve hizmetlerin avantajlarını ve olası risklerini de paylaşıyor. Bu kapsamda, satış ve pazarlama faaliyetlerinde müşterileriyle şeffaf bir iletişim kuruyor ve ihtiyaç duydukları tüm bilgileri açık

ve kolay anlaşılır bir biçimde aktarıyor. Uygulanabilir çözümler sunuyor ve güvene dayalı uzun soluklu ve sürdürülebilir ilişkiler kurmayı hedefliyor.

Garanti BBVA hizmetleriyle KOBİ müşterilerinin ihtiyaçlarına yönelik çözümler sunarken aynı zamanda sağlıklı finansal kararlar almaları için danışmanlık vermeye devam ediyor. Sektörleri ile ilgili gelişmelerde ve iş hayatlarını etkileyen konularda bilgi sahibi olmalarını sağlıyor ve gelişimlerini destekliyor.

Müşterilerinin sağlıklı finansal kararlar almalarını ve hedeflerine ulaşmalarını sağlayan çözümler sunan Garanti BBVA, müşterilerinin en iyi finansal kararları almasına yardımcı olan öneri sistemlerini, yeni nesil ödeme teknolojilerini entegre eden akıllı çözümlerle destekliyor.

Garanti BBVA, müşterilerinin finansal sağlıklarını daha iyi bir noktaya taşımak için yaptığı önerileri genişleterek, müşterilerinin günlük finansal hayatlarını kolayca yönetmelerine ve hedeflerine ulaşmalarına yardımcı olmak için tavsiye ve çözümler sunmaya devam edecek.

Garanti BBVA'nın müşteri deneyimindeki tutarlı performansı, stratejisini uygularken benimsediği dört temel yetkinliğe dayanıyor: Müşterisini anlama yeteneği, benimsediği tasarım felsefesi, kurumun her bireyi tarafından özümsemiş empati kültürü ve kendisini sürekli kontrol etmesine imkân veren gelişmiş ölçüm sistemleri.

1 - MÜŞTERİYİ ANLAMA YETENEĞİ

Yaşamlarımızı derinden etkileyen COVID-19, bankacılık alışkanlıklarımızı, finansal ihtiyaçlarımızı ve finansal kurumlardan beklentilerimizi de yeniden şekillendirdi. Pandemi sürecindeki, bulaş endişesi, ilişkilerdeki sosyal mesafe ve ekonomik belirsizlik gibi yeni değişkenler, tüketici davranışlarını değiştirmeye devam ediyor.

Garanti BBVA, içgörü edinme çalışmalarını günün koşullarına uyarlayarak yeni takip ve derin anlama çalışmaları yürüttü.

Bu çalışmalardan edindiği müşteri içgörülerini, iç verilerle harmanlayarak, bu dönemde değişen müşteri davranış ve ihtiyaçlarıyla müşterilerin duygu durumlarını yakından takip etti. 2020'de yaklaşık 1 milyon müşterisiyle temas kuran Garanti BBVA, müşterilerin pandemi dönemindeki ihtiyaç ve beklentilerine, şubelerde alınan önlemlerden memnun olup olmadıklarına, marka algılarına ve yaşadıkları deneyime ilişkin geri bildirim aldı. Çalışanların Sor/Yanıt platformu üzerinden ilettiği, müşteri deneyimine ilişkin yaklaşık 2.147 görüşü dikkate alarak hizmetlerini geliştirdi.

Garanti BBVA'nın kurumsal bilgi hazinesinin parçası haline gelen tüm içgörüler, çalışanlar tarafından 2020'de de düzenli olarak kullanıldı. Özellikle tasarım ekipleri, problemi tanımlamaktan çözüm üretmeye kadar geçen süreçte hem müşteri, hem de çalışanların görüşlerinden faydalandı.

2 - TASARIM FELSEFESİ

Garanti BBVA'nın tasarım felsefesi, tüm temas anlarındaki ve kanallarıdaki deneyimin, yani tüm yolculuğun baştan uca müşteri gözünden ve müşterinin yanında olarak tasarlanmasını içeriyor. Bu kapsamda benimsediği 'Müşteri Yolculuğu' metodolojisi, kesintisiz, tutarlı ve müşteriye destekleyen deneyimler yaratmada güçlü bir araç haline geldi.

Pandemi nedeniyle değişen müşteri davranış ve ihtiyaçlarıyla, toplum sağlığını koruma önceliği, tüm yolculuklarda hem fiziksel kanallardaki deneyimin müşterilerin ve çalışanların sağlığını koruyacak şekilde düzenlenmesini, hem de mümkün olan her yolculuk adımının dijital kanallardan yapılabilmesini daha kritik hale getirdi. Garanti BBVA, şube ve ATM'lerinde gerekli hijyen önlemlerini aldı, mümkün olan her temas anında müşterilerini dijital kanallara yönlendirdi, bu konuda hem çalışanlar hem de müşteriler için rehber içerikler yayınladı, dijital fonksiyonlarda çeşitliliğini artırdı ve döneme özgü limitler, masrafsızlık tanımları sundu. Bu çalışmaları ile müşterinin her adımında yanında olma yönündeki tasarım felsefesini pratik hayata yansıttı.

3 - EMPATİ KÜLTÜRÜ

2020, insanların empati ve şefkate her zamankinden daha çok ihtiyaç duyduğu bir yıl oldu. Çalışanların neredeyse tamamının, çok kısa bir sürede, kalıcı ya da dönüşümlü olarak evden çalışmaya geçmesiyle birlikte, hiç alışkın olmadığımız yeni bir dünyanın kapısı açıldı. Yeni rutinler, yeni sorumluluklar, yeni bir düzen oluşturmak, yüz yüze değil de uzaktan erişimle iletişim kurmak zorlayıcı oldu. Garanti BBVA çalışanları bu olağanüstü dönemde de, temel hizmetleri kesintisiz sunmanın yanı sıra insani teması da korumaya büyük gayret gösterdi. Müşterilerimizle iletişimin devamlılığı, sağlık ve esenliklerinden emin olmak, bu zor dönemde finansal destek sağlayarak yanlarında olmak başlıca gaye haline geldi.

4 - ÖLÇÜM SİSTEMLERİ

Garanti BBVA, pandemi döneminde, toplum sağlığını korumaya destek olma önceliğinden hareketle yüz yüze tüm ölçüm çalışmalarını durdurup dijital çözümlere yönelerek, müşteri ihtiyaç ve beklentilerini karşılama performansının ölçümüne bu dönemde de devam etti.

→ Nisan ve Aralık ayları arasında şubelere gelerek hizmet alan müşterilerin %93'ü, pandemi nedeniyle alınan önlemlerden memnun kaldığını belirtti.

→ Müşterilerin %75'i, bu dönemdeki bilgilendirmeleri ve yönlendirmeleri tatmin edici bulduğunu söyledi.

→ Müşterilerin yaklaşık %30'u koronavirüs sonrasında bankacılık alışkanlıklarının değiştiğini ifade etti. Pandeminin başında her 4 müşteriden biri bunu söylerken, ilerleyen aylarda bu oran her 3 müşteriden biri olacak şekilde değişti. Alışkanlıklarının değiştiğini söyleyen müşterilerin yaklaşık %70'i daha fazla dijital kanal kullanmaya başladıklarını, %53'ü ise şubeye daha az gittiklerini belirtti.*

* Nisan-Aralık dönemleri arasında bağımsız araştırma firması Ipsos tarafından Garanti BBVA adına yapılan Hizmet Sonrası Anket çalışması sonuçları

→ Garanti BBVA ile aktif olarak çalışan 1.000 müşteri başına şikayet adedi 2020'de de azalmaya devam etti. 2019'a göre bu adet %0,5 azaldı.

Bahsedilen dört temel yetkinliğe dayanarak gerçekleştirilen ve müşteri deneyimini hep daha ileriye taşımaya amaçlayan çalışmaların olumlu sonuçları, bu yıl da çeşitli göstergelere yansdı. Garanti BBVA;

→ Bireysel bankacılık alanında yenilikçi hizmet ve ürünleriyle, dünyanın saygın iş ve finans dergilerinden World Finance Magazine tarafından, üst üste altıncı defa, 2020 yılında Türkiye'nin En İyi Bireysel Bankası seçildi.

→ Avrupa'da yayınlanan European CEO Magazine tarafından üçüncü defa Avrupa'nın En İyi Bireysel Bankası ödülüne layık görüldü.

→ Her döneme ayak uyduran dinamik yapısı ve müşteri önceliği ilkesiyle hareket eden Bireysel Bankacılık ailesi, World Finance tarafından Son 10 yılın Avrupa'daki En İyi Bireysel Bankası seçildi.

→ Garanti BBVA, ürün çeşitliliği ve pazar payı gibi farklı kriterlere göre yapılan değerlendirme sonucunda başta tedarik zinciri, tahsilat ve ödeme çözümleri olmak üzere sunduğu geniş ürün yelpazesıyla Global Finance'ın yaptığı "En İyi Hazine ve Nakit Yönetimi Bankaları" değerlendirmesinde, 2016, 2017 ve 2018 yıllarında üst üste 3 kez ve yine 2020 yılında "Türkiye'nin En İyi Nakit Yönetimi Bankası" ödülüne layık görüldü.

2020 FAALİYETLERİ

2020 yılında, değişen müşteri ihtiyaç ve beklentilerini daha iyi anlayabilmek ve takip edebilmek amacıyla; çeşitli segmentlerdeki müşterilerle derinlemesine görüşmeler, aktif müşterilerle düzenli anketler, metropol tüketicilerinin ekonomik değerlendirmelerinin takip edildiği düzenli araştırmalar yapıldı. Garanti BBVA'nın müşteri beklentileri karşılama performansını ölçülebilmek ve gelişim alanlarını görebilmek amacıyla; bireysel, KOBİ ve ticari segmentlerdeki müşteriler, dijital kanallar ve kredi kartı kullanıcıları için Net Tavsiye Skoru (NTS) çalışmaları yapıldı. Yine bu amaçla, şubelerden, Müşteri İletişim Merkezi'nden,

Müşteri Deneyimi Destek Ekibi'nden ve dijital kanallardan hizmet alan müşteriler için hizmet sonrası anketlere devam edildi. Reklamların performansını ölçümleyen reklam araştırmaları, markanın algıdaki payını ölçümleyen marka araştırmaları ve kurum itibarını ölçümleyen kurumsal itibar araştırmaları da düzenli olarak yapılan diğer araştırmalar oldu. Bunlara ek olarak, her yıl olduğu gibi sponsorlukların etkilerini ölçümleyen müzik ve basketbol sponsorluk araştırmaları gerçekleştirildi.

Garanti BBVA, 2020'de Bireysel müşteriler Net Tavsiye Skoru çalışmasında, disiplinli ve sürdürülebilir büyümeye odağı ve rekabet öncelikleri kapsamında yılı ikinci sırada tamamladı. Bununla birlikte bu zorlu yılda da müşteri önceliği değerine paralel olarak kesintisiz ve kaliteli hizmet prensibine bağlı kalan Banka, Ölçüm Sistemleri bölümünde de belirttiği gibi bu konuda müşterilerinden iyi not aldı. Garanti BBVA, KOBİ müşteriler nezdinde ise sektörde en çok tavsiye edilen banka oldu. Müşterilerin bu zor dönemde yanında ve onlarla sürekli iletişim halinde olmaya özen gösteren Banka, bu çabalarının karşılığını aldı.

Müşterilerin yaşadığı memnuniyetsizliklerin tekrar yaşanmaması adına düzenli olarak yürütülen kök neden analizleri, pandemi döneminin getirdiği değişkenleri de içerecek şekilde devam etti. 2020 yılında yapılan çalışmalar ve alınan aksiyonlar sayesinde müşteri memnuniyetsizliği oluşan durumların %4'ün önüne geçildi. Pandemi koşulları proaktif alınabilecek aksiyonları da etkiledi, 2020 yılı içinde alınan 6 aksiyonla müşterilerimizin memnuniyetsizlik yaşamaması gibi muhtemel durumlar önlemlendi.

Garanti BBVA, pandemi sürecinde çalışma ortamlarını daha sağlıklı hale getirmek için düzenli olarak önlemler aldı. Temizlik çalışmalarının sıklığını artırarak gerekli hijyen tedbirlerini sağladı. Tüm şubeler merkezi bir planlama çerçevesinde dezenfekte edildi. Şube çalışanlarına eldiven, maske ve el dezenfektanı gönderimleri düzenli olarak devam etti. Şubelerde, çalışan masalarına şeffaf seperatörler takıldı ve müşteriler içeriye sırayla davet edildi. Böylece çalışanlar ve müşteriler arasında sosyal mesafenin korunması sağlandı.

Garanti BBVA, bir yandan müşterilerini çok yoğun şekilde dijital kanallara ve temassız işlemlere yönlendirirken, diğer yandan

dijital kanallarındaki yetkinliklerini hızlı şekilde geliştirmek için çalıştı. Bu hızlı dönüşüm sürecini hem çalışanları aracılığıyla, hem rehber niteliğindeki kısa videolar ve diğer içeriklerle, hem de ücret politikasıyla destekledi. Yine bu kapsamda, ATM'lerdeki günlük nakit çekim limitleri artırıldı ve diğer banka ATM'lerinden nakit çekimleri ücretsiz hale getirildi.

Dijitalleştirme protokolleri gözden geçirilerek, fiziksel kanallara temas eden müşterilerin dijital kanalları hızlı ve kolay şekilde kullanmaya başlayabilmesi için aksiyonlar alındı. Dijital bankacılığı kullanmayan müşteriler, yolculuğun en uygun adımında sesli yönlendirme veya ATM'ler aracılığıyla parola alma adımına yönlendirildi ve dijitalleşme süreçleri takip edildi. Kredi kartı olmayan müşterilerin görüntülü görüşme veya NFC teknolojisiyle parola oluşturabilmesi sağlandı. Öte yandan, hem yeni kazandığı, hem de mevcut müşterilerin şubelerde tutarlı bir deneyimle dijitalleştirilebilmesi için rehberler hazırlandı. Bu rehberlerle, yeni müşterilerin ilişkinin ilk anından itibaren mobil uygulamayla tanışmasını amaçladı.

Dijital kanallarda sunduğu deneyimi müşteriler için en üst seviyeye taşımak amacıyla mevcut özelliklerde geliştirme yapmanın yanı sıra müşterileri yenilikçi çözümlerle buluşturdu. Kullanım kolaylığı ve hızlı işlem akışlarını mümkün kılmak amacıyla alanında en iyi müşteri deneyimi sağlayan uygulamalar örnek alınarak tasarım süreçlerine entegre edildi.

Garanti BBVA'nın temel tasarım ilkelerinden biri de müşterilere her an her yerde kolaylıkla gerçekleştirebilecekleri finansal çözümleri en iyi deneyimle sunabilmek. Bu amaçla, 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;

→ Garanti BBVA Mobil uygulaması açılış sayfalarının tasarımı daha sade ve kullanılabilir bir tasarımla güncellendi, kullanılabilirlik problemleri çözüldü.

→ Kullanıcıların pandemi sürecinde şubeye gitmesine sebep olacak işlemler tespit edilip, bu adımları dijitale taşıdı. NFC, video görüşmesi gibi teknolojilerle bu adımlar kolayca dijitalden tamamlanabiliyor. Ayrıca yine bu süreçte daha önce dijital kanalları kullanmayan müşterilere, dijitalden işlemlerini nasıl gerçekleştirebilecekleri "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.

→ Garanti BBVA Mobil'in akıllı asistanı UGI'nin yazılı olarak da iletişim kurmasını sağlarken genişletilmiş işlem seti ve yeni yapay zekâ çözümü sayesinde, müşterileri daha iyi anlayabiliyor.

→ Müşterilerin temassız olarak işlem yapabilmeleri için QR ile para çekme ve yatırma işlemlerine ek olarak kredi kartı borç ödeme ve kredi taksit ödeme işlemleri de QR işlem setine eklendi.

→ Müşteri kazanım sürecinin şube bacağı deneyimi iyileştirilerek yeniden kurgulandı. Paralelde müşteri olma sürecini mobilden müşterinin kendisinin başlattığı akış hayata geçirildi. Böylece müşteri kazanım süreci dijitalleştirilerek kolaylaştırıldı.

→ Buna ek olarak, Garanti BBVA müşterilerinin şubeye gelerek yaptıkları en sık işlemleri kolaylaştırmak amacıyla işlem akışları yalınlaştırıldı, data odaklı geliştirilen fonksiyonlar ile yeniden tasarlandı. Müşterilerin dijital kanallardan da yapabilecekleri işlemler için farkındalık geliştirmek için müşteri yönlendirme önerilerine şube akışlarında yer verildi.

→ Kolay Adresleme Sistemi (KOLAS) kapsamında müşteriler, IBAN bilgileri ile cep telefonu, e-posta, kimlik, vergi ve pasaport numarası bilgilerini Garanti BBVA Mobil ve Kurumsal Garanti BBVA Mobil üzerinden eşleştirebilmekte. Eşleştirilen hesap için IBAN veya hesap numarası olmadan para transferi (FAST, EFT, Havale) işlemi Garanti BBVA'nın gelişmiş alt yapısıyla mobil kanalına kısa sürede adapte edildi.

Alınan her yeni önlemlerle ilgili zamanında ve anlaşılır bilgilendirme yapmak bu dönemde daha da kritik hale geldi. İnternet sitesi, kısa mesaj, bilgilendirme, şube ekranları gibi tüm kanallarda zamanında ve yeterli bilgilendirme ve yönlendirme yapabilmek için ekstra çaba gösterildi.

Kuşkusuz, bu dönemde müşterilerin en büyük endişelerinden biri de, gelir kaybına uğramak ve borçlarını ödeyememek oldu. Garanti BBVA yaptığı düzenli araştırmalarda, finansal desteğe ihtiyaç duyduğunu belirten müşterileri yakından takip edip onlarla iletişime geçerek, en iyi finansal çözümü sağlamaya çalıştı. Bu dönemdeki kredi ve kredi kartı borçlarına ilişkin yasal düzenlemeler, bahse konu finansal stresin azaltılmasına yardımcı olurken, Garanti BBVA gereken düzenlemeleri hızla yerine getirmek için tüm ekipleriyle seferber oldu.

Garanti BBVA, 2020 yılında da Engelli Dostu Bankacılık ile engelli müşterilerin şube ve Garanti BBVA ATM'lerden hizmet alabilmesini kolaylaştıran ve hem fiziksel hem de finansal özgürlüklerine katkıda bulunan çalışmalar yürütmeye devam etti. Garanti BBVA, engelli müşterilere daha iyi hizmet sunmak için geliştirdiği web-tabanlı İşaret Dili eğitimini tamamlayan çalışan sayısının on bini aşkın olmasından memnuniyet duyuyor. 2020 yılında Garanti BBVA, 5.276 adet engelli dostu ATM ile hizmet sundu.

Önümüzdeki yıllarda engelli dostu Garanti BBVA, ATM ve şube ağının genişletilmesi gibi farklı çözümlerle herhangi bir bankanın müşterisi olmayan ve bankacılık hizmetlerine yeterli erişimi olmayan kişilerin finansal hizmetlere daha yüksek bir oranda ulaşmalarını sağlayan hizmetler sunmaya devam edecek.

Şubeler üzerinden sorunlarına çözüm bulmak isteyen müşterilere öncelikle destek veren akıllı platform Empati Asistanım, pandemi koşullarına uyum sağlayacak şekilde çalışanlara destek olmaya devam etti. Pandemi nedeniyle sık gerçekleşen uygulama değişikliklerine çalışanların güncel olarak ulaşmasına yardımcı olan platform, koşullar nedeniyle azalan şube ziyaretlerine rağmen 49.000'in üzerinde sorunun çözümünde destek oldu. Platform, içeriğindeki 120'nin üzerindeki konuyla çalışanlara hizmet veriyor.

Şikayet yönetiminde pandemi etkilerini gözeterek şekilde aksiyonlar alındı. Bu kapsamda müşterilerin konularını ilk noktada çözebilmeleri için kanallarda geliştirmeler yapıldı. Müşterilerden en sık alınan geri bildirimlerin çözümleri kanallara eklendi. Değişen pandemi koşullarına göre bu çözümler güncel tutularak müşterilerin değişikliklerden en az etkilenmesi sağlandı. Pandemi döneminin başlamasıyla birlikte müşterilerin şikayetlerini resmi kurumlar üzerinden iletme eğilimlerinde artış oldu. Bazı müşterilerin şikayetleri iletmek için BDDK kanalını tercih etmesi, bu kanaldan alınan şikayet ve taleplerin adedini bir önceki yıla göre 5 katın üstünde artırdı. Sadece resmi kurumlardan gelen şikayetlere odaklı bir ekip ve Banka içindeki ilgili tüm ekiplerin ortak çalışmasıyla, müşterilerin talep ve şikayetlerine en hızlı şekilde geri dönülmesi sağlandı. Şikayet yönetiminde dijitalleşme kapsamında Ekim ayı itibarıyla müşterilerin Garanti BBVA İnternet üzerinden şikayet, teşekkür ve önerilerini iletmeleri sağlandı. Müşteriler bu kanal aracılığıyla geri bildirimlerini iletebilmelerinin yanı sıra mevcut şikayetlerinin statüleriyle geçmişte ilettikleri geri bildirimleri görebilmeye başladılar.

2020 yılında hayata geçirilen düzenli toplantılar serisiyle, fiziksel mesafenin yarattığı dezavantajları ortadan kaldırarak, tüm çalışanlar ve ekipler arasındaki iletişimin ve bilgi akışının sürekliliğinin sağlanması amaçlandı.

Garanti BBVA'nın müşterilerinin mali durumlarını yönetmelerine destek olmaya yönelik aksiyonları şöyle sıralanıyor:

→ Garanti BBVA, SWIFT tarafından 2017 yılında başlatılan global ölçekli Global Payment Innovation'a (GPI) Türkiye'den katılan ilk banka olmuş, yurt içi ve yurt dışındaki bankalara SWIFT aracılığıyla yapılan transfer işlemlerinin Giden Swift Takip Servisi (Outbound-Tracking) ile Garanti BBVA İnternet Şubesi'nden takip edilebilmesini sağlamaya başlamıştı. 2020 yılında ise SWIFT'in uluslararası para transfer işlemleriyle ilgili geliştirdiği, Swift GPI Ön Doğrulama (Pre-Validation) adlı yeni hizmetine dünya genelinde entegrasyonunu tamamlayan ilk banka oldu.

→ Giden Swift Takip Servisi'ne (Outbound-Tracking) ve Swift

GPI Ön Doğrulama'ya (Pre-Validation) ek olarak, Garanti BBVA Aralık ayında ilk etapta Swift üyesi kurumların, yurt içi ve yurt dışı bankalardan gelen SWIFT ödemelerini gönderici bankadan çıktığı andan itibaren takip edebilecekleri Gelen Swift Takip (Inbound Tracking) servisini sunan dünyadaki ilk bankalardan biri oldu. Garanti BBVA müşterileri kısa bir süre içerisinde, nakit akış yönetimine önemli katkı sağlayacak bu hizmete Internet Şubesi veya API (uygulama programlama ara yüzü) üzerinden ulaşabilecek.

→ Garanti BBVA, mevcut para transferi sistemlerine ek olacak şekilde, hafta içi ve hafta sonu günün her saatinde kullanılabilir olan ve transfer işlemlerinin anlık işlem gerçekleştirilmesini sağlayan, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası altyapısı ile sunulan FAST (Fonların Anlık ve Sürekli Transferi) sistemine dahil oldu.

→ FAST Sistemi ile birlikte, para transferi işlemlerinde kullanılan IBAN yerine cep telefonu numarası, e-posta, TCKN/VKN veya pasaport numarası kullanarak işlem yapılabilmesini sağlayan Kolay Adres sistemi de devreye alındı. Müşteriler, Garanti BBVA Mobil üzerinden IBAN ile kişisel bilgilerini eşleştirebiliyor, para gönderimi ve alımlarında sadece bu bilgileri paylaşarak işlemlerini gerçekleştirebiliyor.

→ Birden fazla banka ile çalışan tüzel müşterilerin, başka banka hesaplarını Garanti BBVA İnternet'e ekleyerek diğer bankalardaki hesap bakiye ve hareketlerine Garanti BBVA İnternet üzerinden kolayca erişmeleri ve Tek Ekran üzerinden görüntüleyebilmeleri sağlandı.

→ Müşterilerin kısa vadeli fonlama ihtiyaçlarını karşılamalarına katkıda bulunan Tedarikçi Finansmanı ürününün hacmi %48 artış gösterdi.

→ Pandemi döneminin ekonomik yaşama olumsuz etkisini azaltmak ve mali açıdan müşterilerin bu süreçte de yanlarında olabilmek adına Doğrudan Tahsilat Sistemi alt yapısında çalışan müşterilerin Kredi Mevduat Hesabı (KMH) anapara risk ödemeleri için öteleme yapılması yönünde aksiyonlar alındı.

MÜŞTERİLERİN FİNANSAL SAĞLIĞINI KORUYAN VE SİSTEME DAHİL EDEN ÜRÜN VE HİZMETLER

Garanti BBVA, sorumlu bankacılık yaklaşımıyla ürün ve hizmetlerin avantajlarını ve olası risklerini de paylaşıyor. Bu kapsamda, satış ve pazarlama faaliyetlerinde müşterileriyle şeffaf bir iletişim kuruyor ve ihtiyaç duydukları tüm bilgileri açık ve kolay anlaşılır bir biçimde aktarıyor. Uygulanabilir çözümler sunuyor ve güvene dayalı uzun soluklu ve sürdürülebilir ilişkiler kurmayı hedefliyor.

2020 FAALİYETLERİ

Garanti BBVA, en temel stratejik hedeflerinden biri olan Finansal Sağlık konusunda çalışmalarını sürdürüyor. Bu doğrultuda yürüttüğü finansal danışmanlık projesi kapsamında 2019 'da Garanti BBVA Mobil'de hayata geçen Finansal Sağlık Projesi'nin hedef kitleleri 2020'de dört katına çıktı. Müşterilerin günlük finansal sorumluluklarını gerçekleştirebilmeleri amacıyla hizmete sunduğu Akıllı İşlemler servisiyle kullanıcıların günlük bankacılık işlemlerini daha kolay yapabilmelerini ve para yönetimlerinde farkındalık kazanmalarını amaçlıyor. Müşteriler, Akıllı İşlemler kapsamında "Vadeli Hesaba Düzenli Para Aktar" kuralı sayesinde zamanlarını daha iyi yönetip paralarını kontrol altına alabiliyor. "Harcadıkça Biriktir" kuralı, kredi kartıyla harcama yaparken harcamalarının belirli bir bölümünü efor sarf etmeden biriktirmelerine olanak sağlıyor. Müşteriler "Otomatik Altın Biriktir" kuralıyla kredi kartlarından ve vadesizden hesaplarından düzenli olarak her ay diledikleri tutarda altın biriktirebiliyorlar. "Fatura Öde" kuralıyla da sık yapılan fatura ödemelerini kolayca otomatik ödemeye alınarak faturaların takibini zaman harcamadan kolaylıkla yönetilebiliyor. Garanti BBVA, Akıllı İşlemler'e yeni özellikler eklenmesi için çalışmalarını sürdürüyor.

Garanti BBVA, sunduğu bankacılık ürün ve servislerinin ötesinde, müşterilerinin finansal sağlığını iyileştirmeye destek olmak adına tavsiyeler vermek, herhangi bir zorluk anında uyarılarda bulunmak adına tüzel müşterileri için de çalışma yapıyor. Müşterilerin davranışları ve finansal durumları analiz edilerek, her müşteriye özel içgörü ve aksiyon planları sunulmasını amaçlıyor. Bu kapsamda tüzel müşterilere sunabileceği hizmetleri her geçen gün artırıyor. Örneğin tüzel müşterileri, güncel kur,

belirledikleri kur seviyesine geldiğinde otomatik bilgilendiriyor ve böylece değişken piyasa koşullarına hızlıca adapte olmalarını sağlıyor.

Garanti BBVA, 2020'de de iletişim tasarısını "Şeffaf, Açık ve Sorumlu Bankacılık" ilkeleri çerçevesinde yapılandırdı. Bu kapsamda, sözleşmeler, formlar ve bilgilendirme iletileri gibi müşteri iletişimleri pandemi döneminde daha da önemli hale geldi. Salgın kapsamında alınan yeni önlemler ve uygulamalarla ilgili olarak, müşterileriyle açık ve anlaşılır bir iletişim kurmaya özen gösterdi; e-posta, SMS, mobil bildirim, sosyal medya ve internet sitesi üzerinden bilgilendirmeler yaptı, şubelerde alınan önlemleri şube kapıları ve ekranları üzerinden duyurdu. Bu sayede COVID-19'la ilgili yapılan iletişimden memnuniyet oranını, en yoğun değişiklikleri yaşandığı Nisan ve Mayıs aylarında %78 gibi yüksek bir seviyede tutmayı başardı. Ürün ve hizmetleri daha açık ve anlaşılır şekilde özetleyerek karar alma aşamasında müşterilerine destek olmak için "Ürün Özet Dokümanları" tasarlamaya devam etti ve var olan dokümanlarının arasına borçlu cari hesap (BCH) ürünü de ekledi.

Garanti BBVA, müşterilerine doğru zamanda, doğru teklifle gitmeyi ve bunu yaparken de onlarla optimum seviyede temas kurmayı önemsiyor. Bu kapsamda var olan alt yapıda Müşteri İletişim Politikası'na uyumun sistemsel ve otomatik hale getirileceği yeni bir platform geliştirdi. Bu platform sayesinde müşterilerle iletişim kurmadan önce adet ve tutarlılık kontrollerinin merkezi olarak yönetilmesini hedefliyor.

2020, pandeminin etkisi nedeniyle finansal piyasaların yanı sıra fiziki varlık fiyatlarında da volatilitenin son derece yüksek olduğu bir yıl oldu. Bunun sonucu olarak Garanti BBVA; müşterilerinin belki de hiç olmadığı kadar finansal danışmanlığına ihtiyaç duyduğunu gözlemledi. Müşterilerin doğru yatırım araçları hakkında bilgilendirilmesi konusunda yoğun çaba sarf ederek kendileri ile sürekli iletişimde bulundu. Dijitalden yapılabilen işlem seti sayısını artırarak müşterilerin şubelere gelmeden birçok yatırım ve kredi ihtiyacını gidermesini sağladı.

Garanti BBVA, pandemi döneminde tüm kanallarda (şube, mobil, internet, çağrı merkezi) borç öteleme işlemini yapan ilk banka

olarak sektöre öncü oldu ve erteleme döneminde daha uygun faizler uyguladı. Pandemiyle birlikte şubelere gitmek istemeyen müşterilerine dijital kanallarda da tek tıkla borç erteleme fonksiyonunu sundu. Böylece müşteriler şubeye gitmeden veya çağrı merkezini aramadan borçlarını erteleyebildi. Ayrıca müşterilerin alternatif kanal işlem limitlerini artırdı ve birçok ücret ve komisyonu sıfırlayarak onlara destek oldu.

Sadece müşterileri değil, çalışanları için de pandemi döneminde aynı özenle hareket etti ve en hızlı şekilde çalışanları evde çalışmaya adapte etti. Çalışanlarının hepsinde mobil çalışmaya uygun şekilde konfigüre edilmiş tabletler olduğu için bu dönüşümü çok hızlı gerçekleştirdi ve böylece sektörde çalışanlarını evlere gönderen ilk banka oldu. Çalışanlar evde telefonla portföy hizmeti vermeye devam etti. Bu süreçte çeşitli sebeplerden dolayı çalışmayan portföylerin hizmet verdikleri müşterilerini "Benim Bankacım" uzaktan hizmet modeli çatısı altına aldı ve kesintisiz finansal danışmanlık hizmetine devam etti.

Tüm bu çalışmaların sonucu olarak Garanti BBVA, müşterilerin hem olası kayıplarının önüne geçmeye çalıştı hem de finansal profillerine uygun olacak şekilde yatırım fırsatlarını değerlendirmeleri konusunda gerekli desteği verdi. Şubelerde de dönüşümlü olarak çalışan ekipler büyük bir özveri örneği ile müşteri hizmetinin hiçbir kanalda kesintiye uğramamasını sağladı.

Garanti BBVA, bireysel ürünlerin bir çoğunu tamamen çok kanallı bir deneyimle sunuyor. Bu deneyimin en güzel örneklerinden biri ise bireysel ihtiyaç kredisi. Müşteriler ihtiyaç kredisine şubeden başvurabilirken, aynı başvuru dijital kanallarda tamamlanabilir ve kredi belgelerinde uçtan uca sorunsuz bir deneyime sahip müşteri iletişim merkezi aracılığıyla onaylanabilir durumda.

Ayrıca müşteriler, Hızlı Kredi özelliği sayesinde ise Garanti BBVA İnternet üzerinden yalnızca TC Kimlik numaraları ile saniyeler içinde kredi limitini öğrenip, limitinden ihtiyaç duyduğu kadarını anında kullanabiliyor. Üstelik bu özellikten yalnızca Garanti BBVA müşterileri değil, herkes yararlanabiliyor ve bu sayede 'Ne kadar kredi kullanabilirim?' sorusuna çok kısa bir süre içinde cevap bulabiliyor.

İşletme sahiplerinin de hayatını kolaylaştırmak adına maaş anlaşması süreci dijital taşındı. Pandemiyle birlikte zor zamanlar geçiren esnafın şubeye gitmeden, maaş anlaşması ve maaş ödemeleri için hızlı, pratik çözümler sunuldu.

2020 yılı içerisinde emekli maaş müşterilerinin memnuniyeti Garanti BBVA için en önemli önceliklerden birisi oldu. Özellikle pandemi döneminde müşterilerinin sağlığını korumak ve memnuniyetini artırmak adına mobil ve müşteri iletişim merkezi üzerinden müşterilerin tüm ihtiyaçları karşılandı.

Bu stratejisi doğrultusunda Garanti BBVA, 2020 yılı içerisinde emekli maaş müşteri sayısı bakımından en hızlı büyüyen özel banka olmayı başardı.

Garanti BBVA 2020 yılında, müşterilerine gereken finansal danışmalık hizmetini fazlasıyla yerine getirdi ve müşterilerinin finansal yatırımlarını değerlendirebilecekleri farklı enstrümanlar sunarak mevduat müşterisi havuzunu genişletti. Bunu yaparken müşterisi ile en doğru kanaldan iletişime geçerek müşteri memnuniyetini hep yukarıda tutmaya çalıştı. Getirisi hiçbir zaman enflasyonun altında kalmayan "Enflasyon Endekli Mevduat Ürünleri", vade içerisinde farklı para birimleri arasında geçişi sağlayan "Çok Para Birimli Mevduat", uzun vadeli açılan ara dönemlerde faiz getirisini önden ödeyen "Ara Faiz Ödemeli Mevduat" 2019 yılında olduğu gibi yine standart mevduat ürünleri dışında müşteriler tarafından en çok tercih edilen ürünler oldular.

Bunun yanında birikim yapmak isteyen müşterilerinin yanında olarak, kredi kartından herkesin kendi bütçesine göre birikim yapmasını sağlayan, aynı zamanda da günlük faiz getirisi sunan "Harcadıkça Biriktir" birikimli mevduat hesabı, her ay düzenli olarak altın biriktirilmesini sağlayan "Otomatik Altın Biriktir" ve Vadeli mevduat hesaplarına otomatik olarak para aktarılmasını sağlayan "Vadeli Hesaba Düzenli Para Aktar" seçeneklerini Garanti BBVA Mobil'de kullanıcılarına sundu.

Pandemi süreci ile birlikte dijital kanalların kullanımının artmasıyla vadeli mevduatta da kişiselleştirilmiş özelleştirmeler hayata geçirildi. Bu kapsamda şubelerde yapılan işlemlerin dijital

kanallara entegrasyonu yapılarak vadeli mevduat hizmetinin büyük bir bölümü tüm kanallarda verilmeye başlandı.

Garanti BBVA, mevduat ürünlerinin yanı sıra getiriye odaklanarak hem yurt içi hem yurt dışı piyasalara yatırım yapan ve mutlak getiri hedefli yatırım fonları SMART Fonlar, minimum faiz garantili Yapılandırılmış Borçlanma Araçları, Garanti BBVA ve İştiraklerinin ihraççısı olduğu Bonolar ile aktif kaynak yönetimini sağladı.

Kıymetli madenlere olan yatırımcı ilgisinin gün geçtikçe arttığı 2020 senesinde Gümüş Ağırlıklı Kıymetli Madenler Fon Sepeti Fonunu ihraç ederek Türkiye Elektronik Fon Alış Satış Platformunda (TEFAS) işlem görmeye başlayan ilk Gümüş Ağırlıklı yatırım fonunu yatırımcılarına sundu. Aynı şekilde Global Teknoloji Sektörünün yoğun ilgi çektiği bu dönemde Yabancı Teknoloji BYF Fon Sepeti Fonu ile ihtiyaçları karşılamaya devam etti.

KOBİ'LERİN GELİŞİMİNİ DESTEKLEYEN BİLGİ VE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ

Garanti BBVA, KOBİ müşterilerinin ihtiyaçlarını, geribildirimlerini ve şikayetlerini dinliyor, ürün ve hizmetlerini bu yönde geliştiriyor. Tüm bu geliştirmeler ve bilgilendirmelerle, KOBİ'lerin işlemlerini, kusursuz müşteri deneyimini devam ettirerek kesintisiz gerçekleştirmesini sağlıyor. Aynı zamanda müşterilerinin sağlıklı finansal kararlar almaları için de danışmanlık vermeye devam ediyor.

Garanti BBVA, KOBİ müşterilerinin ihtiyaçlarına yönelik çözümler sunarken sektörleri ile ilgili gelişmeler ve iş hayatlarını etkileyen konularda bilgi sahibi olmalarını da sağlıyor. Bu kapsamda uzun yıllardır Ekonomist dergisi işbirliğiyle hayat geçirilen KOBİ Girişim dergisi, tüm KOBİ müşterilere e-posta ile düzenli olarak gönderiliyor.

2020 FAALİYETLERİ

Garanti BBVA, pandemi dönemindeki kısıtlamalardan etkilenen KOBİ müşterilerinin hayatını kolaylaştırmak, işlerinin sürdürülebilirliğini sağlamak ve bankacılık işlemlerini gerçekleştirirken virüsten etkilenmemeleri için bir dizi tedbiri devreye aldı.

→ Garanti BBVA, nakit dışı işlemler için müşterilerini dijital kanallara yönlendirdi. Bu dönemde KOBİ müşterilerinin dijital kanallara olan talebi arttı. Müşterilerin finansal işlemlerini daha hızlı ve kolay yapabilmesi hem de şube yoğunluğunu azaltmak adına ATM'lerden günlük minimum para çekme limitlerini ve havale/EFT üst limitlerini belirli bir süre için artırdı ve başka banka ATM'lerinde para çekme işlemlerini de bir süre ücretsiz hale getirdi. Tüm KOBİ müşterileri, cep şube ve internetten yapacağı para transferi işlemlerini de bir süre ücretsiz gerçekleştirdi. Dijital kanallardan yapılan swift ve ileri gün ithalat bedel transferi gönderim üst limitleri de güncellendi.

→ KOBİ müşterilerinin pandemi döneminde şubelerde geçirdikleri zamanı azaltmak için para çekme-yatırma işlemlerini QR kod ile ATM'lerden temassız olarak gerçekleştirebileceklerine ve para transferleri, kredi kartı, fatura ve kredi ödemelerini Garanti BBVA Mobil üzerinden yapabileceklerine dair düzenli bilgilendirmeler gerçekleştirildi. Tüzel müşteriler de devreye alınan ATM'den temassız olarak QR kodla para çekme konusunda bilgilendirildi. Garanti BBVA, bu sayede müşterilerinin şubelerde en sık yaptıkları işlemleri dijital kanallardan kolaylıkla ve sağlıklı bir şekilde yapabilecekleri ile ilgili farkındalık yarattığına inanıyor.

→ Bunun yanında, pandemi dönemi özelinde, müşterilerin cirolarının düşmesi nedeniyle, öteleme talebi olan tüm müşterilerin kredilerini öteledi. Devlet tarafından, belirli sektörlerdeki firmalara verilen SGK ötelemesi hakkıyla ilgili ve teşvikten yararlanması konusunda KOBİ müşterileri bilgilendirildi.

→ Bunun yanında vadeli mevduat hesabı olan KOBİ müşterilerinin vade sonu tarihinden 3 gün önce Cep şubeden yapılan bildirimlerle, kişiye özel faiz oranları hakkında finansal danışmanlık alabileceği konusunda bilgilendirmelere devam edildi.

→ Ziyaret yapılamadığı bu dönemde müşterilerle bağıni daha da kuvvetlendirerek, daha fazla müşteri araması gerçekleştirdi ve dönemsel ihtiyaçlarına uygun çözümler sundu. Garanti BBVA, bu dönemde de müşterilerinin ihtiyaçlarına özel çözümlerle yanlarında yer aldı.

Tüm bu çalışmalar sonucunda Garanti BBVA, müşterilerini daha iyi anlayabilmek için yapılan KOBİ Net Tavsiye Skoru (NTS) çalışmasını birinci olarak tamamladı.

YENİ NESİL ÖDEME TEKNOLOJİLERİYLE MÜŞTERİLERİN HEDEFLERİNE ULAŞMASINI SAĞLAYAN ÇÖZÜMLER

Garanti BBVA, müşterilerinin sağlıklı finansal kararlar almalarını sağlamak için müşteri ihtiyaçlarına uygun öneriler sunuyor. Müşterilerin en iyi finansal kararları almasına yardımcı olan öneri sistemleri, yeni nesil ödeme teknolojilerini entegre eden akıllı çözümlerle destekleniyor.

2020 FAALİYETLERİ

Garanti BBVA, pandemi döneminde geçici finansal zorluk yaşayan müşterilerine 30 Mart 2020 tarihinde lansmanını yaptığı Yeni Ekstre Atlat ürünü ile çözüm sağladı.

Yeni Ekstre Atlat ile müşterilere 3 ekstre dönemi boyunca kartlarına hiçbir ödeme yapmadan borçlarını erteleme ve 3 dönemin sonunda oluşan toplam borçlarını rahat ödemeleri için de 6 taksitli bir ödeme planı sundu. Bu çözüm sayesinde Garanti BBVA, müşterilerin pandemi döneminde yaşayabileceği geçici ödeme zorluğu, belirsizlik ortamındaki nakit varlıklarını koruma, kart borçlarını erteleyerek kartlarını kullanabilmeye devam etme, kredi skorlarının zarar görmesini engelleme gibi problemler üzerine eğildi.

Garanti BBVA, sunduğu çözüm önerileriyle müşteri deneyiminin ve bankaya güveninin artmasının yanı sıra müşterilerin geçici finansal zorlukları sebebiyle takibe düşmesinin engellenmesini, müşteri ilişkisinin korunmasını da hedefledi.

Pandemi nedeniyle finansal zorluk yaşayan müşteriler için kredi kartı aidatı erteleme teklifi hayata geçti. 1 Haziran 2020-31 Aralık 2020 tarihinde arasında müşterilere 6 aya kadar bu teklifi sunarak, böyle bir dönemde müşterilerinin yanında olduğunu hissettirdi. Tekliften yaklaşık 85 bin müşteri faydalandı.

Yıl içerisinde kredi kartı minimum ödeme tutarını üç kez ödemediği için pandemi döneminde kartı nakit kullanıma kapatılan müşterilerin kredi kartları 19 Ağustos'ta nakit kullanımına açıldı. Ayrıca pandemi süresince kartların nakit kullanıma kapatılma süreci de durduruldu. 30 Haziran 2021'e kadar sürecek olan uygulama sayesinde müşteriler ekonomik zorluk yaşadıkları bu dönemde nakit ihtiyaçlarını kredi kartları ile karşılayabilecekler.

BONUS CHECK-UP

Garanti BBVA, 2020 Ekim ayında kart başvurusu olumlu sonuçlanmayan müşterilerini finansal açıdan bilgilendirmek ve yönlendirmek amacıyla, Türkiye'de bir ilk olan Bonus Check-up uygulamasını hizmete sundu. Garanti BBVA bu uygulama ile kullanıcılara kredi kartı başvuru süreciyle ilgili tavsiyeler verip eksiklikler konusunda yol göstererek finansal anlamda danışmanlık hizmeti sunmayı hedefliyor.

Garanti BBVA müşterileri, kredi kartı başvuruları olumlu sonuçlanmadığı durumda, BonusFlaş uygulaması üzerinden Bonus Check-up hizmetini kullanarak, başvurularının tekrar değerlendirilmesi için alabilecekleri kişiye özel aksiyonları açık ve net bir şekilde öğrenebiliyor. Kullanıcılar, başvurularının hangi finansal sebeple kabul edilmediğini veya başvuru için gerekli bilgilerin tam ve güncel olup olmadığını BonusFlaş üzerinden kolayca görüntüleyip eksiklerini tamamlayarak tekrar başvuruda bulunabiliyor. Bir yandan finansal sağlık durumlarını net olarak görüp iyileştirirken bir yandan da kredi kartı sahibi olma şanslarını artırabiliyor.

Müşterilere şeffaflık sağlayan uygulama, aynı zamanda Garanti BBVA'dan kart almak isteyen müşterileri doğru aksiyonlara yönlendirip bu ihtiyaçlarına ulaşmalarını kolaylaştırarak, Banka'ya da yeni kredi kartı müşteri kazanımı ve kredi kartı ciro artışı noktalarında katkı sağlıyor.

ÖNGÖRÜLER

COVID-19, hem insanlar, hem de kurumlar için hayatın her alanını etkileyen ve değiştiren bir etken oldu. Çalışma şeklimizden, alışveriş alışkanlıklarımıza, iletişim araçlarımızdan boş vakitlerimizi değerlendirme tercihlerimize, temas ettiğimiz

kurumlardan beklentilerimize kadar pek çok rutinimiz değişti ve dönüştü. Bu değişimin önemli bir kısmı 2021 yılında ve daha sonrasında da geçerli olacak.

Tüketiciler için 2020 yılındaki en yoğun odak noktası hiç şüphesiz sağlıktı. Tüketiciler, herhangi bir bulaş riskinden kaçınmak için çok uzun süreli alışkanlıklarını değiştirmeye gönüllü oldu. Bankacılık dünyası için en büyük etki; mobil uygulamalar ve çağrı merkezi gibi yüz yüze temas olmayan kanallara olan yönelimde yaşandı. Müşteriler, normalde birkaç yıl gerektiren büyük bir dönüşümü, birkaç haftada tamamlayarak dijital kanalları daha çok tercih etmeye başladı. Tüketicilerin, pandemi dönemindeki davranışları, pandeminin ve alınan önlemlerin seyrine göre de değişiklik gösterdi. Örneğin; pandemi boyunca çeşitli kategorilerdeki harcama trendi değişti. Mart ve Nisan aylarında eğlence, dışarıda yeme-içme, kozmetik, aksesuar gibi harcamalarını büyük ölçüde kısan tüketiciler, daha sonra pandeminin getirdiği yorgunlukla bu kategorilerin bazılarındaki harcamalarını yeniden eski seviyelerine getirdi. Bu değişikliklerin önümüzdeki yılda da devam edeceğini söyleyebiliriz.

Bu dönemde müşterisinin ve hatta toplumun iyiliğini düşünen ve iletişimlerinde şeffaf ve samimi olan markalar öne çıktı. Benzer şekilde, müşteriler sürdürülebilir bir çevre ve toplum için çalışan ve faaliyetlerinde bu konuya hassasiyet gösteren firmaları radarına ve portföyüne almaya başladı. Garanti BBVA, bu belirsiz ve zor dönemde kendisine düşen rol ve sorumluluğun son derece farkında olarak, değişen müşteri ihtiyaç ve beklentilerini zamanında ve tatmin edici bir şekilde karşılayabilmek için hizmet modelinde gerekli değişiklikleri çevik bir şekilde yapmaya devam edecek. Bu kapsamda insan kaynağının da bu yeni normale adaptasyon sürecini kolaylaştırabilmek için hem esenliklerini sağlamak hem de yetkinliklerini geliştirmek yine vazgeçilmez önceliklerinden biri olacak.

Bu dönemde müşterilerin ulaşılabilir olma beklentilerini karşılama ve müşterilere onların en çok tercih ettikleri kanallardan erişme arzusuyla, Garanti BBVA farklı iletişim uygulamalarını bankacılık uygulamalarıyla entegre ederek müşterileri için yeni kanal zenginlikleri oluşturmayı hedefliyor.

çalışacak. Müşterilerin video ve dijital içerikleri kullanma oranının gitgide arttığını göz önünde bulundurarak, finansal ihtiyaçlarına getirilen çözümleri müşterilere iletmede bu kanallar daha fazla kullanılmaya başlanacak.

Garanti BBVA, 2021'in ekonomik anlamda daha pozitif bir yıl olmasını beklemekle birlikte 2020 yılına paralel şekilde müşterilerin çok fazla finansal danışmanlığa ihtiyaç duyacağı bir yıl olacağını ön görüyor. Bu nedenle, müşterilerinin finansal sağlıklarına katkı sağlayacak hizmetlerin ve ürünlerin sayısının ve frekansının artması için çalışmalarına devam edecek. 2021 senesinde global trendleri yakından takip ederek farklı temalara yatırım yapan yeni yatırım fonlarının da ihracıyla ürün yelpazesini genişletecek.

Sürdürülebilir ürünlerle, çalışan, emekli, esnaf bütün bireysel gruptaki müşterilerin her ihtiyacında yanında olmaya devam edecek.

Garanti BBVA, 2021 yılında müşterilerine sunmayı planladığı global eğilimleri dikkate alan ve çevre dostu ürünleri Temiz Enerji, Sürdürülebilirlik Hisse Senedi, ve SMART fon ailesinin yeni üyesi ile yelpazesini genişletmeye yönelik altyapı çalışmalarına başladı. 2021 yılında da yeni fon ürünleri ile ürün çeşitliği artırmaya devam edecek.

2020 yılında müşterilerin garantibbva.com.tr ve Garanti BBVA Mobil üzerinden fon alım satım ve yönetimi denetimi üzerinde çalışarak çok daha kullanıcı dostu ekran geliştirmeleri yapıldı. 2021 yılının ilk çeyreğinde de bu çalışmalar tamamlanarak kullanıcıların beğenisine sunulacak.

Garanti BBVA, Türkiye'de ekonominin %99'unu oluşturan KOBİ'lerin finansal sağlığı ve sürdürülebilirliklerini sağlamak için de çalışmalara devam edecek. Değişen dünya koşullarına uygun çözümler sunarak, hayatlarını kolaylaştırıp, iş yapış şekillerini iyileştirmelerine katkıda bulunacak.

KOBİ'lerin yeni pazarlara erişimini kolaylaştırmak, dijitalleşmelerine katkı sağlamak ve gelişimlerini desteklemek için ürün ve hizmetler geliştirmeyi sürdürecektir.

Garanti BBVA'nın müşterilere karşı her zaman "şeffaf", "açık" ve "sorumlu" bir yaklaşım biçimi benimseyen ilkeleri, müşteri deneyimini iyileştirme ve bilinçli kararlar vermelerine yardımcı olma stratejisinin temel bir unsuru olarak kalacak.

Müşterilerin finansal sağlıklarını daha iyi bir noktaya taşımak için yapılan önerileri genişleterek, onların günlük finansal hayatlarını kolayca yönetebilmelerine ve yaşam hedeflerine ulaşmalarında yardımcı olmak için onlara tavsiye ve çözümler sunulmaya devam edilecek. Garanti BBVA'nın 2021'de de vizyonu; müşterilerinin finansal sorumluluklarını yerine getirirken, varlık ve borçlarını doğru yönetmelerinde, geleceğe ilişkin özgür ve güvenli bir yaşam tarzı planlama yeteneği kazanmalarında onların yanında olmak ve "Güvenilir Finansal Koç" olarak hayatlarında konumlanabilmek olacak.

Garanti BBVA, daha sağlıklı bir ticaret hayatına ve ekonominin gücüne destekte bulunmak için tek tek tüzel müşterilerin finansal sağlıklarının iyileştirilmesinden başlayarak katkı sağlamanın önemine inanıyor ve bu vizyonu ülkemize banka olarak sağlayabileceğimiz faydanın kilit parçalarından biri olarak görüyor. Bu amaçla tüzel müşterilerin finansal performanslarının takibini düzenli olarak yapmayı, kuracağı akıllı yapılar ile müşterilerin finansal anlamda ileride sıkıntıya düşebilecekleri noktaları önceden tespit edip onları zamanında uarmayı hedefliyor. Müşterilerin daha güçlü bir finansal yapıya ulaşmalarında izleyebilecekleri yolları Garanti BBVA'nın onlara sunabileceği ürün ve servis önerileri ile zenginleştirerek, kişiselleştirilmiş proaktif tavsiyeler şeklinde sunmayı amaçlıyor. Garanti BBVA'nın önümüzdeki yıllar için vizyonu, sadece müşterilerin başvurdukları zamanlarda değil, her an onların yanında olmak ve onlar hissetmese dahi ihtiyaç duydukları tüm noktalarda geleneksel tanımın ötesinde bir bankacılık anlayışı ile kapsamlı bir finansal danışmanlık hizmetini onlara sunabilmek.

Garanti BBVA, en iyi kullanıcı deneyimini sunmak için kullanıcılarıyla sürekli iletişimde kalarak, müşteri yolculuğunu devamlı gözlemleyip iyileştirmek için adımlar atmaya devam edecek.