

Amaca Varmak için Yolculuk Neden Önemlidir?

Mahmut Akten
Genel Müdür Yardımcısı
Bireysel Bankacılık



Video



Videoyu izlemek, stratejimiz, aksiyonlarımız ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na katkımız hakkında bilgi almak için tıklayın/ okutun.



Destek

Tüketici,
konut ve taşıt
kredilerinde
lider

Yolculuk



Finansal Sağlık

Birikim ürünleri
kullanmaya
başlayan
950 bin müşteri

Yolculuk



Dinlemek

Sosyal medya
üzerinden 7/24
hizmet veren
ilk müşteri
memnuniyeti
kanalı "Garanti
BBVA'ya Sor"

Yolculuk



Deneyim

Kişiselleştirilebilir
çözümler sunan
Türkiye'nin
ilk yapay zeka
destekli akıllı
asistanı UGİ

Yolculuk

Finansal Sağlık

3.487 14 dk 8 finansal

İlgili Öncelikli Konular	Değer Yaratan Etkenler	Göstergeler	2020	2021
<p>#3 İŞ ETİĞİ, KÜLTÜR VE TÜKETİCİNİN KORUNMASI</p> <p>#11 FİNANSAL SAĞLIK VE DANIŞMANLIK</p>	MÜŞTERİLERİMİZİN HEDEFLERİNE ULAŞMALARINA YARDIMCI OLMA YÖNÜNDE İHTİYAÇLARINA UYGUN ÇÖZÜMLER VE ÖNERİLER SUNMAK	Müşterilere finansal yönetim konusunda farkındalık sağlayan, planlama ve birikimi kolaylaştıran "Akıllı İşlemler"	4	5
	MÜŞTERİLERİMİZİN DOĞRU / SAĞLIKLI FİNANSAL KARARLAR ALMALARINI SAĞLAMAK İÇİN ONLARA FİNANSAL DANIŞMANLIK YAPMAK	Finansal sağlık odağındaki mobil bankacılık "Durumum" alanı ile etkileşime geçme oranı*	%35	%37
	TÜM FAALİYETLERİMİZİN ODAĞINA MÜŞTERİLERİMİZİ KOYARAK MÜKEMMEL BİR MÜŞTERİ DENEYİMİ YAŞATMAK	Engelli dostu Garanti BBVA ATM'ler	5.276	5.381
	MÜŞTERİLERİMİZLE UZUN SOLUKLU İLİŞKİLER KURABİLMEK VE ONLARIN GÜVENİLİR ORTAĞI OLMAK	Birikim ürünleri kullanmaya başlayan müşteriler	898.212	947.276
		Müşteri geri bildirimleriyle değiştirilen ve geliştirilen ürünler veya hizmetler	27	16
		Bireysel Net Tavsiye Skoru** (Sıralaması)	#2	#2
		KOBI Net Tavsiye Skoru** (Sıralaması)	#1	#1
		Net Bilgilendirme Skoru***	%63	%62
		Ankete katılan hedef müşteri	%10	%20
		Alınan geri bildirimler	1,3 Milyon	3 Milyon
	Müşteri şikayetlerindeki düşüş****	%0,5	%27	
	Müşteri memnuniyetsizliği yaratması olası durumlara yönelik alınan proaktif aksiyonlar	6	15	

*Finansal Sağlık etkileşime geçme oranı 2020 yılı itibarıyla hesaplanmaya başlanmıştır. Mobil bankacılık "Durumum" alanını ziyaret eden; ipuçları görüntüleme, harcama limiti belirleme, birikim hedefi açma ve Akıllı İşlemler alanları ile etkileşime geçen müşterilerin, aktif dijital 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 2021 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.

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

Katkı Yapılan Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları



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, Finansal Sağlık konusunda, **büyük veri ve yapay zekadan** faydalanarak her müşterisine **özel, zamanında ve doğru tavsiyeler** verme yolunda çalışmalarını sürdürüyor. **Dijitalleşme** anlamında bu kadar kolaylığın olduğu günümüz dünyasında, bankacılığın rekabet ortamında kişiselleştirilmiş müşteri deneyimine yatırım yapmanın çok daha fazla önem kazandığına inanıyor. Temel bankacılık ürün ve hizmetlerinin dışında, çok daha geniş kapsamlı bir yola çıkarak müşteri deneyiminde ayrışabilmek için ürün sunmanın çok ötesinde, müşterilerine akıllı, doğru ve **kişiyi özel finansal tavsiyeler** verdiği bir noktaya eviriliyor ve "finansal sağlığı" stratejisinin odağına koyuyor. 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. Her müşterisine zamanında ve doğru tavsiyeler verme yolunda **ileri analitik modellerden** besleniyor, **teknolojiyi, veriyi ve müşteri**

ihtiyacını birleştirip kişiselleştirilmiş önerilere dönüştürüyor. Bunu yapabilmek için önce müşterilerin doğru finansal resmi çekiliyor, **harcama alışkanlıkları, finansal davranışları analiz** edilerek öneriler geliştiriliyor ve bu **öneriler sürekli dinamik** tutuluyor.

Önce müşterilerin doğru finansal resmi çekiliyor, harcama alışkanlıkları, finansal davranışları analiz edilerek öneriler geliştiriliyor ve bu öneriler sürekli dinamik tutuluyor.

2021'de bir yandan pandemi ve onun getirdiği belirsizlikler, zorluklar ve değişim gerekliliği devam ederken, bir yandan da aşının getirdiği umut ile insanlar ve iş dünyası, yeni normalin gerektirdikleriyle uyum içinde yaşamayı öğrenmeye devam etti.

Bireyler için **fiziksel sağlıklarını korumanın** yanı sıra, **harcamalarını ve birikimlerini doğru yönetebilmek** iki önemli odak noktası oldu. 2020'de herhangi bir bulaş riskinden kaçınmak için başlayan dijital teknolojilerin hızlı kabulü 2021'de de devam etti. Bu konuda finans dünyası için en büyük etki, **mobil uygulamalar ve çağrı merkezi gibi yüz yüze temas olmayan kanallara olan yönelimde** yaşandı. Garanti BBVA, hem bu kanallardaki yetkinliklerini, hem de genel **hizmet modelini** sürekli gözden geçirip gereken yerlerde düzenlemeler yaparak bu konudaki **ihtiyaca en üst düzeyde yanıt verdi.** Tüketicilerin bu zorlu dönemde **bütçelerini doğru yönetmelerine destek** olabilmek amacıyla "finansal sağlıklarını" geliştirecek **önerilere ağırlık verdi.**

Tüm faaliyetlerinin odağına müşterilerini alarak **ülke ekonomisi ve toplum için sürdürülebilir değer yaratma** misyonuyla hareket eden Garanti BBVA, **"Her zaman müşterisini düşünen ve onlara tavsiyeler veren banka"** olma amacıyla, müşterilerinin finansal sağlığını iyileştirmeye en önemli öncelikleri arasında yer veriyor. Garanti BBVA, en basit anlamda "Finansal Sağlık" kavramını; **aylık bütçeyi yönetmek, beklenmedik masraflara karşı hazırlıklı olmak, hayatı daha keyifli kılan harcamaları gönül rahatlığıyla yapmak ve hayal edilen geleceğe ve hedeflere ulaşabilmek için fırsatlardan haberdar olmak** şeklinde tanımlıyor. Bu kapsamda da **kişiyi özel çeşitli tavsiyelerde** bulunuyor. Her anlamda **iyi ve**

rahat bir hayat yaşamının finansal sağlıktan geçtiğine inanan Garanti BBVA, müşterilerinin finansal sağlığını gözetmeyi aynı zamanda **toplumsal sorumluluğu** olarak görüyor. Bu kapsamda, **herkesin kendi finansal sağlık durumunu fark etmesini, takip ve analiz etmeyi öğrenmesini hedefliyor.**

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 deneyimini 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.

KOBİ müşterilerinin **sektörleriyle ilgili gelişmelerde** ve iş hayatlarını **etkileyen konularda bilgi** sahibi olmalarını sağlayan Garanti BBVA, **gelişimlerini desteklemeye** devam ediyor.

KOBİ müşterilerinin **sektörleriyle ilgili gelişmelerde** ve iş hayatlarını **etkileyen konularda bilgi** sahibi olmalarını sağlayan Garanti BBVA, **gelişimlerini desteklemeye** devam ediyor. Ekonomist Dergisi iş birliğiyle hayata geçirilen **KOBİ Girişim Dergisi** ile **global ve yerel gelişmeleri; finansal sağlıklarını doğrudan ilgilendiren köşe yazıları, makaleler ve röportajları** müşterilerine uzun yıllardır ücretsiz olarak gönderiyor ve internette erişimlerine sunuyor.

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.**

2021 FAALİYETLERİ

Müşteri Deneyiminde Gelişmeler:

- Garanti BBVA 2021 yılında da stratejik öncelikleri kapsamına giren konularda insanların **yaşamlarını kolaylaştırmak**, onları **desteklemek** ve değişen trendler, ihtiyaçlar ve beklentilere dair **ıçgörüler** elde edebilmek amacıyla **düzenli araştırmalar** yapmaya devam etti.
- 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.

Bireysel ve KOBİ müşterilerle yürütülen Net Tavsiye Skoru çalışması sonuçlarına göre Garanti BBVA, kendi bireysel müşterilerinde rakipler arasında en yüksek ikinci, KOBİ müşterilerinde rakipler arasında birinci Net Tavsiye Skoru'na sahip.

- 2021 yılında **Net Bilgilendirme Skoru %62** olarak gerçekleşirken, Bireysel ve KOBİ müşterilerle yürütülen Net Tavsiye Skoru çalışması sonuçlarına göre Garanti BBVA, kendi **bireysel müşterilerinde rakipler arasında en yüksek ikinci, KOBİ müşterilerinde rakipler arasında birinci Net Tavsiye Skoru'na** sahip.
- Garanti BBVA ile aktif olarak çalışan **1.000 müşteri başına şikâyet adedi** 2021'de de azalmaya devam etti. 2020'ye göre **%27 azalan** bu oranın arkasında Garanti BBVA'nın müşterilerin

yaşadığı memnuniyetsizliklerin tekrar yaşanmaması adına düzenli olarak yürüttüğü **kök neden analizleri** bulunuyor. Yapılan çalışmalar ve alınan aksiyonlar sayesinde müşteri **memnuniyetsizliği yaratan durumların %3 önüne geçildi.** Alınan **15 proaktif aksiyonla** müşteri memnuniyetsizliği yaratması olası durumlar önleni.

- Şubeler üzerinden sorunlarına çözüm bulmak isteyen müşterilere öncelikle destek veren **akıllı platform Empati Asistanım** ise 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 **37.000'in üzerinde sorunun çözümünde destek** oldu. Platform, içeriğindeki **130'un üzerindeki konuyla çalışanlara hizmet** veriyor.

Müşterilerin şikâyetlerine en hızlı şekilde geri dönülerek çözüm süresi önceki yıla göre yaklaşık %30 kısaldı.

- Bir diğer çalışma da şikâyet yönetiminde pandemi etkilerini gözecek şekilde aksiyonlar alınması oldu. Bu kapsamda **müşterilerin ihtiyaçlarını 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. Müşterilerin şikâyetlerine en hızlı şekilde geri dönülerek **çözüm süresi önceki yıla göre yaklaşık %30 kısaldı.**

Müşterilere Artan Dijital Kanal Fonksiyonları Sağlayan Yeni Hizmetler:

- 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 ve **ücret politikasıyla destekledi.**

- Dijital bankacılığı kullanmayan müşteriler, yolculuğun en uygun adımında **sesli yönlendirme** veya **ATM'ler aracılığıyla parola alma** adımına yönlendirilerek dijitalleşme süreçleri desteklendi.
- Kredi kartı olmayan müşterilerin **görüntülü görüşme** veya **NFC teknolojisiyle parola oluşturabilmesi** sağlandı.
- Hem yeni kazanılan, hem de mevcut müşterilerin şubelerde tutarlı bir deneyimle dijitalleştirilebilmesi için **rehberler** hazırlandı. Bu rehberlerle, yeni müşterilerin ilişkinin ilk anından itibaren mobil uygulamayla tanışması amaçlandı.
- Müşteri olma sürecini uçtan uca dijitalleştiren** Garanti BBVA, müşterileri için bankacılığı kolay, hızlı, **güvenilir** kıldı, Mobil uygulamasını indirdikten sonra "Müşterimiz Olun" adımlarını tamamlayarak kolayca banka hesabı açabiliyor.
- Tespit edilen ihtiyaçlara daha hızlı cevap verebilmek için geliştirilen WhatsApp/Messenger bot ve Garanti BBVA Mobil'in **akıllı asistanı UGI** deneyimi, kullanıcı ihtiyaçlarına kolaylıkla cevap verme, işlemleri kendi içerisinden tamamlama, ilgili doğru adıma yönlendirme imkanı sunuyor ve 2021 yılında geliştirilen ve yaygınlaştırılan altyapı sayesinde ihtiyaçlarında uygulama içerisinde **canlı destek asistanlarıyla yazışmaya yönlendirebiliyor**, müşterilere **proaktif öneriler sunabiliyor.**
- Garanti BBVA dijital onay yetkinliğinde ürün/işlem çeşitliliğini artırarak hem müşterilerin **zaman** kazanmasını sağlandı, hem de **sürdürülebilir bankacılık** anlayışına paralel olarak **kağıt israfını azaltmaya** devam etti.
- Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası altyapısı ile sunulan **FAST** (Fonların Anlık ve Sürekli Transferi) sistemi sayesinde müşterilere, işlem saati kısıtlaması olmaksızın **7/24** esasına göre, 2.000 TL'ye¹ kadar bankalar arası transfer imkanı sunuldu. Sunulan kesintisiz müşteri deneyimi sayesinde hem gönderilen hem de gelen FAST işlemlerinde Garanti BBVA **pazar payı en üst sıralarda** yer alıyor.
- Kolay Adres Tanımlama Sistemi** kapsamında müşteriler, IBAN bilgileriyle cep telefonu, e-posta, kimlik, vergi ve pasaport numarası **bilgilerini Garanti BBVA Mobil ve Kurumsal Garanti BBVA Mobil üzerinden eşleştirebiliyor.** Eşleştirilen hesap için IBAN veya hesap numarası olmadan para transferi (FAST, EFT, Havale) işlemi Garanti BBVA'nın gelişmiş alt yapısıyla

¹ İlgili işlem tutar sınırı TCMB tarafından belirlenmekte olup, zaman içerisinde artması beklenmektedir.

gerçekleştiriliyor. 2021 yılında müşterilere ait yaklaşık **2 milyon hesaba ilişkin tanımlama yapıldı** ve sayının giderek artması öngörülüyor.

- 2021 yılında **ATM'lerdeki** günlük para yatırma **limitleri artırıldı** ve **diğer banka müşterileri** için Garanti BBVA ATM'lerinden **QR ile nakit çekme** hizmeti sunuldu.

Garanti BBVA, QR işlemlerindeki %36 pazar payıyla liderliğini sürdürmeyi hedefliyor.

- 2020 yılında önemi oldukça artan QR işlemleri için geliştirmeler devam etti ve 2021 yılında BKM önderliğinde **ortak karekod uygulaması** hayata geçirildi. Tüm banka müşterilerinin Garanti BBVA ATM'lerinden QR ile işlem yapması sağlanırken, Garanti BBVA müşterileri Mobil uygulama ile tüm bankaların müşterilerine **FAST altyapısı üzerinden QR ile para gönderebiliyor**, hesaptan ve kredi kartından tüm banka **POS'ları kullanılarak QR ile alışveriş** ödemesi gerçekleştirebiliyor. Garanti BBVA **QR işlemlerindeki %36 pazar payıyla liderliğini** sürdürmeyi hedefliyor.
- Mobil uygulaması açılış sayfasında müşterilerin **hızlı ve kolay** bir biçimde hesap bakiyeleri ve kart limitlerini görebilmeleri sağlandı.
- Açık Bankacılık kapsamında, birden fazla bankayla çalışan tüzel müşterilerin, **diğer banka hesap** tanımlarını Garanti BBVA İnternet üzerinden yaparak bu hesapların **bakiye ve hareketlerini** Garanti BBVA hesapları ile birlikte **tek ekrandan görüntüleyebilmesi** sağlandı.
- Garanti BBVA 2021'de firmaların **mali verilerini dijital kanaldan yüklemelerini** sağlayan geliştirmeyi devreye alarak bu anlamda **bir ilke imza attı**. KOBİ ve ticari firmalar özellikle kredi kullanım süreçlerinde şubelere teslim etmeleri gereken Mizan, Kurumlar Vergi Beyannamesi ve Geçici Vergi Beyannamesi belgelerini şubeye gitmeden Garanti BBVA İnternet aracılığıyla yükleyebiliyor.
- Türev limiti bulunan müşterilerin kurdaki dalgalanmadan daha az etkilenebilmesi için **forward işlemlerini** Garanti BBVA İnternet kanalından yapabilmesi sağlandı.
- BonusFlaş'ta Mayıs 2021'de hayata geçen Üyelikleriniz özelliği ile yurt dışı dijital platform üyeliklerine ait ödeme talimatları

için kayıtlı kartların tek bir platformdan takip edilmesi mümkün hale getirildi, böylece kullanıcıların harcamalarını daha şeffaf bir şekilde kontrol edebilmeleri sağlandı.

- Diğer banka kartlarının BonusFlaş'a eklenmesi sağlanarak hem Açık Bankacılık için bir altyapı oluşturulması hedeflendi, hem de Garanti BBVA banka ve kredi kartlarına ek olarak diğer banka kartları ile de İstanbulkart'a para yüklenebilmesi sağlandı.

Engelli Dostu Bankacılık Hizmetleri:

- Garanti BBVA, 2021 yılında da engelli müşterilerin şube ve Garanti BBVA ATM'lerden hizmet alabilmesini kolaylaştıran, **hem fiziksel hem de finansal özgürlüklerine katkıda** bulunan çalışmalar yürütmeye 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 5.156 adet görme engelli erişimine, 225 adet ortopedik ve görme engelli erişimine uygun ATM ile 2021 yılında engelli erişimine uygun ATM sayısını 5.381'e ve hizmet ağını da toplam 5.401 ATM'ye yükseltti.**

Garanti BBVA, 5.156 adet görme engelli erişimine, 225 adet ortopedik ve görme engelli erişimine uygun ATM ile 2021 yılında engelli dostu hizmet ağını toplam 5.381 ATM'ye yükseltti.

- Garanti BBVA, 2021 yılında BlindLook ile yaptığı iş birliği sayesinde görme engelli müşterilerinin **sesli yönlendirmelerle** Garanti BBVA Mobil ve İnternet bankacılığında işlemlerini özgürce yapabilmelerine imkân sundu. Görme engelli müşteriler; **hesap açma, para transferi, fatura ödeme** gibi birçok işlemi sesli yönlendirmelerle, **kimseye ihtiyaç duymadan kolayca** gerçekleştirebiliyor. Ayrıca bu iş birliğiyle **Garanti BBVA, Blindlook'un Görme Engelsiz Marka (EyeBrand) ağına bir parçası** oldu.

Nakit Yönetimi Çözümleri:

- Türkiye Noterler Birliği'yle olan iş birliği çerçevesinde, 2021

yılında Garanti BBVA müşterileri için devreye alınan 2. el motorlu kara taşıtları alım satımında kullanılan **Güvenli Alım Satım Sistemi**, diğer banka müşterileri olan alıcıların da yaralanabilmesi için güncellendi. Böylece Garanti BBVA müşterileri 2. el araç satımlarında **nakit para taşıma riski almadan**, işlemlerini internet ve mobil kanallar aracılığıyla **güvenli, hızlı ve kolay** şekilde tamamlayabiliyor.

- Logo firması ile olan iş birliği kapsamında, Garanti BBVA bankacılık **uygulamaları ile entegre** çalışan ve bankacılık işlemlerinin **otomatik muhasebeleştirilmesini** sağlayan **GoGaranti** uygulamasında, kullanıcı **deneyimini iyileştirmek** amacıyla güncelleme çalışmalarına başladı. Yenilenen alt yapı ile beraber farklı iş birliklerinin de yolu açılacak, Garanti BBVA'ya farklı platformlardan da erişim sağlanması konusunda belirlenen vizyon doğrultusunda projeler yapılacak.
- **Nakit Yönetimi** ürünlerini **sürdürülebilir finans** ürünleri vizyonuyla geliştirerek hem müşterilerin finansal sağlıklarına katkıda bulunmayı, hem de sürdürülebilirlik yaklaşımını teşvik etmeyi hedefleyen Garanti BBVA, **Türkiye'de bir ilk** olarak, Banka'dan HGS Etiket başvurusunda bulunan **elektrikli ve/veya hibrit araç sahiplerine HGS ürününü ücretsiz** vermeye başladı.
- Öte yandan Doğrudan Tahsilat Sistemi (DTS) ve Tedarikçi Finansmanı Sistemi (TFS) gibi ürünlerde yeşil ve sürdürülebilirlik bağlantılı geliştirmeler yaparak müşterilerine sunmaya başladı. Bunun ilk örneği, **Garanti BBVA Filo ile** birlikte hayata geçirilen **Türkiye'nin ilk Yeşil Doğrudan Tahsilat Sistemi (DTS)** oldu.

Müşterilerin Finansal Sağlığını Koruyan ve Sisteme Dâhil Eden Ürün ve Hizmetler:

- Garanti BBVA Mobil'de yer alan "Durumum" alanında gelir/gider, varlık/borç, nakit akışı gibi müşterilerin finansal durumlarını gösteren **bilgiler** sunuluyor, finansal sağlıklarını iyileştirebilecekleri **kişiyi özel önerilerle farkındalık** yaratılıyor ve müşteriler bu önerilerle **aksiyon** alabilecekleri **araçlara** yönlendiriliyor. Başarıya ulaştıklarında da **motivasyonu sürdürülebilir hale getirebilmeleri için yeni öneriler ve planlar** oluşturuluyor. Mobil bankacılığa giriş yapan **müşterilerin %37'si** Durumum alanını **ziyaret** ediyor.
- Garanti BBVA önerileri **gerçek zamanlı, kişiselleştirilmiş ve proaktif** şekilde sunmak için çalışıyor. Örneğin beklenmedik

bir harcama artışı varsa ve bu artışın müşterisinin bütçesini etkileyeceğini tahmin ediyorsa hemen **bilgilendirme** yapıyor ve gerekirse gelecekte bütçesinin etkilenmemesi için **harcama uyarısı** belirleyebileceği öneriler sunuyor.

- Garanti BBVA, müşterilerinin finansal durumlarını daha iyi takip ederek bilinçlenmelerini sağlarken, aynı zamanda **beklenmedik durumlara karşı hazır** olabilmeleri ve bugünü planlamanın yanı sıra **gelecek için birikim** yapma kabiliyeti kazanmalarını da hedefliyor ve bunu **kolayca** yapabilecekleri yeni ürünler sunarak bir **yol arkadaşı** gibi daima destek oluyor.
- Bu kapsamda müşterilerine, tasarruf yapmalarını kolaylaştırmak için **keyfi gider kategorilerinde proaktif aylık harcama planı önerisi** sunuyor. Müşteriler kişiye özel sunulan **Tasarruf Planı** ile ilgili kategorilerde önerilen harcama tutarlarını ve tasarruf potansiyelini görüntüleyebiliyor, plan oluşturup kategori bazında harcamalarını **takip** edebiliyor. Garanti BBVA müşterileri Durumum sayfasında yer alan Gelirler/Giderler adından harcamalarını kategori bazında görüntüleyerek, tasarruf kalemlerini belirleyip, harcama planı oluşturabiliyor.
- Garanti BBVA müşterilerinin finansal sağlığını iyileştirmeye destek olurken, **eforsuz ve akıllı bir bankacılık deneyimi** sunmayı da önemsiyor. Müşterilerin günlük finansal sorumluluklarını gerçekleştirebilmeleri amacıyla hizmete sunduğu **Akıllı İşlemler** servisiyle kullanıcıların günlük bankacılık işlemlerini daha kolay yapabilmelerini ve para yönetiminde farkındalık kazanmalarını amaçlıyor. Müşteriler, Akıllı İşlemler kapsamında **"Vadeli Hesaba Düzenli Para Aktar"** özelliği sayesinde zamanlarını daha iyi yönetip paralarını kontrol altına alabiliyor. **"Harcadıkça Biriktir"** ise, kredi kartıyla harcama yaparken harcamalarının belirli bir bölümünü efor sarf etmeden biriktirmelerine olanak sağlıyor. Müşteriler **"Otomatik Altın Biriktir"** özelliğiyle kredi kartlarından ve vadesiz hesaplarından düzenli olarak her ay diledikleri tutarda altın biriktirebiliyor. **"Fatura Öde"** özelliği ile de sık yapılan fatura ödemeleri kolayca otomatik ödemeye alınarak faturaların takibini zaman harcamadan kolaylıkla yönetilebiliyor. En son eklenen **"Sanal Kart Azaldıkça Yükle"** özelliğiyle sanal kartlarıyla harcama yaptığında azalan limitleri belirledikleri limite otomatik olarak tamamlanıyor.
- Garanti BBVA, 2021 yılında müşterilere farkındalık sağlayan,

önemli harcamalara önceden hazırlayan, kolayca biriktirmeye ve kontrollü harcamaya yönlendiren **farklı finansal önerileri geliştirdi** ve eylem planları sundu. Tüm çalışmaların sonucunda 2021'de **Durumum alanını aylık ortalama 3.5 milyon müşteri ziyaret etti**. 2022'de de finansal sağlıkla ilgili çalışmaları daha iyi bir noktaya taşımak için geliştirmeler devam edecek.

2021 yılında finansal sağlık odağındaki mobil bankacılık “Durumum” alanı ile etkileşime geçme oranı %37 oldu.

Finansal Danışmanlık Hizmetleri:

- **Finansal yatırım araçlarında volatilitenin yüksek olduğu** bir yıl olması sebebiyle, 2021'de Garanti BBVA müşterileri yoğun finansal piyasalara ilişkin haber akışına, kendi beklenti ve finansal durumlarına göre **danışmanlığa ihtiyaç** duydular. Hem dijital kanallar hem şubeler aracılığı ile yatırım ürünlerinin tüm detayları, getiri performansı gibi birçok konuda müşterilerin **risk algısı ve piyasa beklentilerine uyumlu olarak finansal danışmanlık** hizmeti yoğun şekilde sağlandı. Bu sayede Garanti BBVA müşterilerinin **finansal okur yazarlıklarının artması, kendi risk algıları ve piyasa beklentilerine uyumlu yatırım aksiyonları** almasına yardımcı oldu.
- Garanti BBVA, birçok bireysel ürünü tamamen **çok kanallı bir deneyimle** sunuyor. Bu deneyimin en güzel örneklerinden biri ise **bireysel ihtiyaç kredisi**. Müşteriler ihtiyaç kredisine şubeden başvurabilirken aynı başvuruyu dijital kanallarda tamamlayabilir ve kredi belgelerini de müşteri iletişim merkezi aracılığıyla, **uçtan uca sorunsuz bir deneyimle** onaylayabilir.
- Ayrıca müşteriler **Hızlı Kredi** özelliği sayesinde Garanti BBVA İnternet sitesi üzerinden yalnızca TC Kimlik numaraları ile saniyeler içinde kredi limitini öğrenip limitinden ihtiyaç duyduğu kadar tutarı anında kullanabiliyor. Üstelik bu özellikten yalnızca Garanti BBVA müşterileri değil herkes yararlanabiliyor. Bu sayede müşteri olsun olmasın, herkes **“Ne kadar kredi kullanabilirim?”** sorusuna çok kısa bir süre içinde cevap bulabiliyor.
- 2021 yılında emekli müşteri kazanımı odağı devam etti. Hayata geçirilen **“Emekli Yakınına Getir”** uygulaması ile hem emekli müşteriler hem de onları Banka'ya kazandıran Garanti BBVA

müşterilerinin fayda kazanmasını sağlandı.

- Garanti BBVA 2021 yılında, 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. Vade içerisinde farklı para birimleri arasında geçişi sağlayan **“Çok Para Birimli Mevduat”**, uzun vadeli açılan ancak ara dönemlerde faiz getirisini önden ödeyen **“Ara Faiz Ödemeli Mevduat”** gibi standart vadeli mevduatın dışında yer alan özellikli mevduat ürün havuzuna Aralık ayının son çeyreğinden itibaren **“TL Kur Korumalı Vadeli Mevduat”** ürünlerini ekleyen **ilk özel banka** oldu. Bu sayede getirilerini TL mevduatta değerlendirmek isteyen müşterilerin kur karşısında yaşayacağı olası kayıplarının önüne geçebilecek Hazine ve Maliye Bakanlığı ile TCMB tarafından oluşturulan ürün gamı müşterilere sunulmaya başlandı.
- Garanti BBVA, mevduat ürünlerinin yanı sıra farklı yatırım fırsatlarından yararlanıp getiri potansiyelini artırmaya odaklanarak yatırım fonu yelpazesini genişletti. Garanti BBVA, **Geniş Yatırım Fonu Evreni** ile aktif kaynak yönetimini sağladı.
- Çoklu Varlık Fonlarının verimli portföy yönetim hizmeti sunduğunun kanıtı **SMART Fonlar ailesine SMART Agresif Fonu** da eklendi. Diğer yandan sektörde de yatırımcı ilgisi çeken **Garanti Portföy 1. ve 2. Fon Sepeti Fonu** ihraç edilerek TEFAS'ta işlem görmeye başladı.
- 2020 senesinde başladığı farklı temalara yatırım olanağı sunan yatırım fonları ihraçları 2021 yılında da artarak devam etti. Ağırlıklı olarak global sektörlerin sermaye piyasası araçlarına yatırım yapan ve farklı sektör & temaları öne çıkaran tematik fonlar ailesine; **Garanti Portföy Temiz Enerji Değişken Fon, Garanti Portföy Tarım ve Gıda Sektörü Değişken Fon, Garanti Portföy Sağlık Sektörü Değişken Fon, Garanti Portföy Blockchain Teknolojileri Değişken Fon, Garanti Portföy Finans Sektörü Değişken Fon, Garanti Portföy Emtia Serbest Fon, Garanti Portföy Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Fonu, Garanti Portföy ESG Sürdürülebilirlik Fon Sepeti Fonu, Garanti Portföy Trend Serbest Fon, Garanti Portföy Turizm ve Seyahat Sektörü Değişken Fon** eklendi. Türkiye Elektronik Fon Alış Satış Platformunda (TEFAS) işlem görmeye başlayan fonlar yatırımcının farklı ihtiyaçlarını karşılayabilecek geniş bir yatırım çözümü sundu.

ÖNGÖRÜLER

Garanti BBVA 2022'de de yeni normal tanımlamaya ve buna uyum yeteneklerini geliştirmeye devam ederken, müşterilerinin finansal sağlığını artırmaya ve birlikte sürdürülebilir büyüme için adımlar atmaya devam edecek.

Yaptığı araştırmalarla müşterilerinin ihtiyaç ve beklentileri ile bunları karşılama performansını düzenli olarak takip eden Garanti BBVA, tüm segmentlerdeki deneyim seviyesi ölçümü ve içgörü üretimi çalışmalarını sürdürecektir.

Pandemi koşullarının oluşturduğu ortam ile birlikte müşterilere sunulan hizmet kanallarını çeşitlendirmeye devam eden Garanti BBVA, pilot sürecini tamamladığı mikro müşterilerine, mobil mikro müşteri danışmanlarıyla yerinde hizmet vereceği projesini sürdürecektir. Kredi süreçlerinin dijitalleşmesi sürecine tüm hızla devam edecek, firma ortaklarının tüketici kredisi kullanımı ve Kredili Mevduat Hesabı açılışlarını dijital taşıyan çalışmaları tamamlayacak. Maaş müşterileri ve emekli müşterileri kazanımı 2022 yılında da müşteri büyümesinin odağını oluşturacak.

Garanti BBVA önümüzdeki yıllarda da engellilere uygun, ATM ve şube ağının genişletilmesi gibi farklı çözümlerle herhangi bir bankanın müşterisi olmayan ve bankacılık hizmetlerine yeterli erişimi bulunmayan engellilerin finansal hizmetlere daha fazla ulaşmalarına imkan sağlayan hizmetler sunmaya devam edecek.

Garanti BBVA, 2021'de Müşteri İletişim Merkezi'ni arayan müşterilerinin bankaya ulaşma sebeplerini tahminleyen yapıyı pilot fazda hayata geçirdi. Bununla birlikte, müşterinin ihtiyacını hızlı ve güvenilir bir şekilde karşılayarak aynı zamanda müşteri temsilcilerinin talebi anlamlandırmasını kolaylaştırdı. 2022'de kullanıcı müşteri temsilcisi sayısında ve kapsamdaki arama sebeplerinde planlanan artışla birlikte çağrı sürelerine etki eden kazanımlar hedefleniyor.

Finansal sağlık gelecekte de Garanti BBVA'nın gündeminde olacak. Müşterileriyle ilişki seviyelerini artırmak, onları daha iyi tanımak, kişiselleştirilmiş ve proaktif öneriler üretmek onların finansal sağlığını iyileştirmelerine ve bu sayede beklenmedik durumlara karşı hazır olmalarına katkıda bulunmak Garanti BBVA'nın

hedefleri arasında. Temel amaçlardan biri de müşterileri ile temas kurulan her noktada kişiselleştirilmiş önerileri zenginleştirmek. Garanti BBVA olarak müşterileriyle sürdürülebilir, sağlıklı ilişkiler kurarak daha çok kişiye ulaşmayı amaçlıyor.

Dijital finansal sağlık danışmanlığı projesi kapsamında KOBİ işletmelerin mali verilerini dijital ortamlarda veya ERP iş birlikleri ile alarak; bu verileri değerlendirdikten sonra hem finansal fotoğraflarını hem de sektördeki yerlerini rakipleri ile kıyaslayarak konularını göstermek ve finansal sağlıklarına yönelik öneriler sunmak hedefleri arasında.

Garanti BBVA aynı zamanda KOBİ işletmelerin yıl içindeki nakit akışları, ürün kullanım alışkanlıkları, yöresel ve sektörel değişkenleri de göz önünde bulundurarak yapılan yeni modelleme ve müşteri tanıma teknolojileri ile ERP sistemlerinden ve dış kaynaklardan alınan finansal veriler ışığında saha ekipleri ile müşterileri hakkında detaylı bilgiler paylaşıyor. Bu sayede müşterilerin finansal döngülerine katkıda bulunup, finansal sağlıklarını destekleyecek ürün önerileri sunabiliyor.

Açık Bankacılık alanında devam eden proje ile 2022 yılı içerisinde KOBİ'ler başka bankalara ait üye işyeri hareketlerini de tek ekran üzerinden görüntüleyebilecek. 2022 yılında yapılacak sürecin dijital kanallardan kullanım düzenlemesi ile beraber KOBİ müşterilerin açık bankacılık işlemlerinin yaygınlaşması öngörülmüyor.

Garanti BBVA, KOBİ'lerin verimlilik artışı, sürdürülebilir hizmetler sunması, süreçlerini dijitalleştirilmesi ve e-ticarete yer alması için işlerine yaptıkları bu yatırımların her anında yanlarında yer alıyor. KOBİ'lerin ihtiyacı olan çözümleri sunan 3. parti firmalar ile görüşerek, müşterilerine özel imkanları kolaylıkla sunuyor. Garanti BBVA bunun dışında da kişiselleştirilmiş çözümler üretmek için çalışmalarını 2022 yılında da hızlandırmayı amaçlıyor.

Nakit Yönetimi ürünlerini sürdürülebilir finans ürünleri vizyonu ile geliştirerek hem müşterilerin finansal sağlıklarına katkıda bulunmayı, hem de sürdürülebilirlik yaklaşımını teşvik etmeyi hedefleyen Garanti BBVA, devam etmekte olan E-Dekont projesi ile önemli bir kağıt tasarrufu sağlanmasını planlıyor.