



## SÖYLEŞİ: DİDEM DİNÇER BAŞER, GMY, DİJİTAL BANKACILIK

### YATIRIMCI İLİŞKİLERİ

<Handan Saygın>: Herkese merhaba. Bugün Dijital Bankacılık'tan sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Didem Dinçer Başer ile birlikteyiz

<S – Handan Saygın>: Hoşgeldiniz Didem Hanım. Dijitalleşme ve dijital dönüşümün dünya çapında tüm kurumların gündeminde olduğunu görüyoruz. Garanti'nin bu konudaki yolculuğunu bizimle paylaşır mısınız lütfen?

<C – Didem Başer>: Tabii ki Handan, teşekkürler. Söylediğin gibi, dijital dönüşüm son yıllarda artarak bütün kurumların hedefi haline geldi. Memnuniyetle söylemeliyim ki, bu uzun yıllardır Garanti'nin gündeminde ilk sırada yer alıyor ve dijital artık DNA'mıza işlenmiş durumda. Bizim dijitalleşme yolculuğumuza baktığımızda, iki ana dönem görüyoruz.

İlk dönem, 1990'ların sonlarında İnternet Bankacılığı lansmanı ve ATM ağının büyümesi ile başladı. O zamanki hedefimiz, şubelere alternatif olarak bir ana işlem platformu yaratmak ve müşteri işlemlerini dijitalle taşımaktı. Bu, açıkçası müşterilerimize kolaylık sağladığı gibi, Banka için de verimliliği arttıran bir oluşum oldu.

<S – Handan Saygın>: Aslında, bu geçiş ile müşteriler fiziksel bir şubede gerçekleştirebildikleri tüm işlemleri yapabiliyorlar, öyle mi?

<C – Didem Başer>: Aynen öyle. Bugün İnternet Bankacılığı platformunda 500 'den fazla işlem gerçekleştirilebiliyor ve İnternet Bankacılığı ve ATM'ler konusundaki yatırımlarımız hala devam ediyor. Garanti, bu alanda her zaman lider oldu ve bu konumunu sürdürüyor. Bugün itibarıyla İnternet Bankacılığı üzerinden gerçekleştirilen finansal işlemler hacmindeki pazar payımız %23.

<S – Handan Saygın>: Bu etkileyici bir pazar payı oranı. Yani her 4 İnternet Bankacılığı işleminin 1 tanesi Garanti üzerinden gerçekleştiriliyor.

<C – Didem Başer>: Doğru.

<S – Handan Saygın>: Diğer dijital kanallardaki dönüşüm nasıl gelişti?

<C – Didem Başer>: Tabii. Yolculuğumuzun ikinci dönemi, mobildeki gelişimle başladı. Bildiğin gibi, akıllı telefonların artışı ve internet erişiminin (ağırlıklı olarak Wi-Fi, 3G) genişlemesi, mobilin gelişimini besledi. 2012 yılının başında tüm işletim platformlarında mobil bankacılık yerel uygulamaları geliştirilmesi konusuna yatırım yapmaya başladık. Diyebilirim ki, İnternet bankacılığındaki başarımızı mobil bankacılıkta da tekrarladık ve son 3 senedir %27 pazar payıyla mobil bankacılık işlem büyüklüğünde piyasa lideriyiz.

Mobil bankacılık platformumuz bugün itibarıyla 2,1 milyon aktif müşteriye sahip ve 2,1 milyon aktif müşteriye 200 işlem seçeneği sunuyor. Garanti'deki nakit hariç finansal işlemlere baktığımızda, müşteri kaynaklı işlemlerin %35'inin mobil üzerinden gerçekleştiğini görüyoruz. Mobilin, interneti geçeceği günün de çok uzakta olmadığını düşünüyorum.

Buna ek olarak, önemli bir trend görüyoruz. Giderek daha fazla müşterimiz, mobil, temel platformları olarak kullanıyor. 1,1 milyon müşterimiz bir ay içerisinde şubemize uğramadan, hatta internet bankacılığını kullanmadan, sadece mobil bankacılık üzerinden işlemlerini gerçekleştiriyor.

Hizmetlerimizi de, bu net ve önemli trendin farkındalığı ile tasarlıyoruz. Forrester'ın 2014'teki global araştırmasında, mobil bankacılık işlevselliğinde, 1 numaralı banka olarak öne çıkmamız, doğru yönde ilerlediğimizi gösteriyor.

<S – Handan Saygın>: Muhteşem, peki dijital gelişimin Garanti'nin genel anlamda faaliyetlerini nasıl etkilediği konusunu biraz açabilir misiniz?

<C – Didem Başer>: Tabii ki. Şu anda, toplam 3,7 milyon aktif dijital müşterimiz bulunmakta ve bu durum pek çok önemli sonucu beraberinde getiriyor.

İlk olarak, dijital kanalların kullanım oranı bugün %86. Bankadaki toplam nakit hariç işlemlere baktığımızda, bu sayının %91'e çıktığını görüyoruz. Yani Garanti'deki müşteri kaynaklı tüm nakit hariç işlemlerin %91'i ,dijital kanallar üzerinden gerçekleştiriliyor. Bu, banka için verimlilik, şubelerde satış için daha çok zaman yaratılması, müşterilere daha fazla danışmanlık hizmeti verilmesi ve gelir yaratımı için odaklanılması anlamına geliyor.

İkinci olarak, dijital kanallar artık sadece maliyet merkezleri olarak konumlanmıyor, banka için gelir de yaratıyorlar. Şu anda, tamamıyla işlevsel platformlarımızda işlem yapan, önemli bir müşteri kitlemiz var. Bu müşteriler dijital kanalları sadece işlemlerini gerçekleştirmek için değil, aynı zamanda ürün satın almak için de kullanıyor.

Bunun ne ifade ettiğini bazı sayılar vererek açıklayayım. Açıkçası dijital müşteriler, genel bir müşteri ile karşılaştırıldığında, tam iki katı çapraz satış oranı ve kârlılığa sahip. Bunun iş yaratma kapsamındaki karşılığına baktığımızda, Garanti'de dijital kanalların, ana ürün satışlarındaki payının %30'a ulaştığını görüyoruz. Gelir olarak baktığımızda ise, Garanti'nin toplam net komisyon gelirlerinin %16'sı dijital kanallardan gelmekte. Tüm bu sayılar, dijitalin sadece bir işlem platformundan çok daha fazlası olduğunu ,müşteri deneyiminin tam kalbinde yer aldığını gösteriyor. Dijital, Garanti ile müşterileri arasında önemli bir buluşma platformu. Burada ihtiyaçlarını karşılıyor ve aynı zamanda onlara ürün ve hizmetlerimizi sunuyoruz.

<S – Handan Saygın>: Çok teşekkürler, dijitalleşme yolculuğunun bugünkü operasyonlara nasıl yansıtıldığını dinlemek gerçekten heyecan verici. Peki, önümüzdeki döneme baktığımızda, öncelikli alanların neler olacağını paylaşabilir misiniz?

<C – Didem Başer>: Tabii ki, geleceğe yönelik çalışmalarımız, 3 temel stratejik hedef üzerinde ilerliyor.

İlki, müşteri tabanımızın daha da dijitalleşmesi; özellikle, mobil üzerinden müşteri kazanımı. Daha önce bahsettiğim gibi mobil, bizim için çok önemli bir büyüme alanı.

İkinci olarak, giderek daha da çok müşteri ve işlemin dijital dönüşümü; yani, şubelerdeki gişe görevlileri, müşteri temsilcilerine daha çok vakit yaratılması ve son ama bir o kadar da önemli olan, dijital kanallar üzerinden yapılan satışları arttırmak.

Bu tarafta, daha çok uçtan uca dijital ürünler geliştirmeyi planlıyoruz.

Bu konuda bir örnek olarak, çok yakın dönemde hayata geçirdiğimiz tamamıyla dijital kişisel kredi ürünümüzü gösterebilirim. Bu ürünle, müşterimiz güvenli internet sitemiz üzerinden kişisel kredi başvurusunu yapabiliyor, birkaç dakika içinde onayını alıyor ve kredisi anında hesabına aktarılıyor. Dolayısıyla, bu tip uçtan uca dijital ürünleri daha fazla sunmayı planlıyoruz.

Garanti olarak, müşterilerimizin ihtiyaçlarını, en iyi çözümlerle karşılamak için, dijitalde yenilikçi ve öncü yaklaşımımızı sürdüreceğiz.

<S – Handan Saygın>: Didem Hanım, bugün bizimle Garanti'nin dijital yolculuğunu paylaştığınız için çok teşekkür ederiz.

<C – Didem Başer>: Rica ederim, benim için bir zevkti.

<Handan Saygın>: Gelişmeleri yakından takip etmeye devam edeceğiz.

Bugün Garanti Bankası'nın Dijital Bankacılıktan sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Didem Dinçer Başer'i konuk ettik.

Lütfen Garanti Yatırımcı İlişkileri web sitesinde ve uygulamasında bizi takip etmeye devam edin.

İyi günler.