



## SÖYLEŞİ: SN. HÜSNÜ EREL

### YATIRIMCI İLİŞKİLERİ

<S – Handan Saygın>: Herkese merhaba. Bugün teknoloji, organizasyon ve süreçlerden sorumlu Genel Müdür Yardımcımız Hüsnü Erel ile röportaj yapma onurunu yakaladım. Röportaj talebim, kendisini uzun yıllar boyunca takip etmemin ardından ancak emeklilik sürecinde kabul gördü. Röportaj yapma şansı yakalayabildim. Garanti’de 24 yıl hizmetinizin ve toplamda 48 yıllık çalışma hayatınızın ardından sizinle röportaj gerçekleştirmek çok heyecan verici. Bu maceranın nasıl başladığını sorarak başlayalım mı?

<C – Hüsnü Erel>: Çok teşekkür ederim Handan. Herkese merhaba. Garanti’deki yolculuğum 1994 yılında başladı. O zamanlar Garanti bugünkü konumunda değildi. Yalnızca 300 şubesiyle Türkiye piyasasında mütevazı bir bankaydı. O günlerde bankanın hedefi Türkiye’nin en iyi bankası olmaktı ve sonrasında Türkiye’nin en iyi bankası olmayı bir slogan haline getirdik. 3-5 yıl sonrasında ise Türkiye’nin en iyi bankası olduk. 1994 yılında, o günlerde yaklaşık 300 şubeye sahip olan bankaya IT perspektifinden katıldım. Hızlı bir başlangıçla ilk üç yıl boyunca teknolojiye ve bunun öncesinde yeteneğe yatırımlarımızı yoğunlaştırdık. Böylece Türkiye’nin en iyisi olmak üzere yetenek ve kültür misyonumuz haline geldi. Yolculuk bu şekilde başladı. Öncesinde bankacılıkta on yıllık deneyime sahiptim ve daha da öncesinde aslında bir elektronik mühendisi olarak mühendislik işindeydim. 1985 yılında Interbank’ta ve 1994 yılında Garanti’de çalışmaya başlayarak sonrasında her zaman finans gruplarında çalıştım.

<S – Handan Saygın>: Bu yolculukta, Türkiye’nin en iyi bankası ve şimdi ise küresel bir referans noktası olmak üzere atılan adımlar nelerdi?

<C – Hüsnü Erel>: İlk üç yıl boyunca teknolojiye yatırım yaparak başladık. Ardından bankayı çeşitli alanlarda güçlendirecek olan kendi uygulamamızı geliştirme vakti gelmişti ve böylece ilk olarak süreçlere odaklanmaya karar verdik. Bu yüzden 1995 yılında süreçlerin yeniden yapılandırılması anlamına gelen BPR (Business Process Reengineering) isimli büyük projemize başladık. 1997 yılında, yaklaşık iki yıllık sürede çok başarılı bir proje oldu ve bu yolculukta banka içindeki neredeyse her işlemi tasarlayarak uygulamaya koyduk. 1999 yılında kağıtsız arka ofis işlemleri için Abacus’u yarattık. 1999 yılında tam anlamıyla kağıtsız bir ortam sistem yarattık. Ve belki de bu süreçleri tam anlamıyla sayısallaştıran ve kağıt kullanmayan ilk bankaydık. Bu projenin ardından, iki şeyi başardık: birincisi, IT süreçler ve Abacus, yani 100 kişiyle başladığımız ve şimdi 1000’i aşan arka ofis şirketimiz. IT biriminde 140 kişiyle başladık ve şimdi 1600 kişiden oluşmakta ve bankanın kritik süreçlerde kullandığı yazılımların tamamını geliştirmekte ve bu da Türkiye’deki ve dünyadaki bankaların çoğuna göre farklı bir yaklaşım teşkil etmektedir.

<S – Handan Saygın>: Bizi özgün bir hale getiriyor ve büyük bir rekabet avantajı sağlıyor.

<C – Hüsnü Erel>: Evet, öyle. Ve bu tasarım, bize, ağ içerisinde her türlü düzenlemeyi gerçekleştirme fırsatı sağlıyor. Böylece projeler birbiri ardına geliyor. Abacus’un ardından, müşteri deneyiminden, merkezi pazarlamadan, müşteri analizinden ve ağdan sorumlu MİYPA’yı oluşturduk. Şube ağı, ATM ağı, bu ağların optimizasyonu... Bu şekilde geniş ürün ve hizmet yelpazesine sahiptik. Bunu tasarladık ve geliştirdik ve 1999 yılında bu birimi ortaya çıkardık. Ardından, aynı zamanda organizasyon ve süreçler içerisindeki yeteneklerimizi güçlendirmek amacıyla bana raporlamada bulunan organizasyon

ve süreç geliştirme birimini kurduk. Yıllar sonra, 2010 yılında bizim için çok önemli olan bir diğer birimi oluşturduk. Bu birim, IT güvenliği birimiydi. Banka için ve bilgi teknolojileri güvenliği için. Toparlayacak olursak, yalnızca IT ve operasyonları yürütmüyordum, ön ofis hizmetleri için çok iyi arka ofis hizmet noktası ortaya koyarak bankanın tamamlayıcı parçalarından bir kısmını da yürütüyordum.

<S – Handan Saygın>: Çok sağlam bir altyapı ve siz bunun beynisiniz.

<C – Hüsnü Erel>: Teşekkür ederim.

<S – Handan Saygın>: Muhtemelen mimariyi, bu sağlam mimariyi ortaya koyduktan sonra yenilikleri takip ettiniz. Ve biliyor musunuz, Bankaya katıldığım andan beri yeniliklerde öncü olmak ve teknolojik bakımdan çoğu noktada dünyada birinci olmak ile övünüyorum. Bunların hepsi nasıl gerçekleşti?

<C – Hüsnü Erel>: Evet, aslında her şeyi kontrol altına aldığınızda ve müşterilerinizin açısından konuya yaklaştığınızda her şey çözülüyor. Bu yüzden hem kurumsal, hem de bireysel müşterilerimizin hayatlarını kolaylaştırmaya çalışarak işe başladık. Bireysel müşterilerimiz açısından para çekme, süreçler, Türkiye'nin ilk internet sayfası ve elbette mobil olarak çok sayıda önde gelen projeyi başlattık. Kurumlar açısından, yalnızca bağlantı şirketlerimiz bulunmaktaydı ve bu nedenle işlemleri çok kolay bir şekilde, çok basitçe ve bu verilerin tamamını şirketler ve banka arasında devrederek işlemleri gerçekleştirebiliyoruz. Bu yüzden müşterilerinizin bakış açısına yaklaştığınızda ve bir müşteri gibi düşündüğünüzde bunların hepsi birbirini takip etmektedir. Ve güçlü bir takım olduğumuzu da unutmuyoruz. Her zaman müşterilerimizin hayatlarını kolaylaştırmak için neler yapabileceğimizi düşünmekteyim. Bu yüzden bu atılımların tamamı belirttiğim süreç boyunca gerçekleşmiştir. Aynı zamanda inovasyon için de tasarlanmış ve düzenlenmiş bir sürece sahibiz.

<S – Handan Saygın>: Müşteri deneyiminden, analiz ekibinden gelen tüm verileri toplamak, geribildirim sağlamak ve bunların hepsinin geliştirilmesi işte farkı yaratanlar bunlar. Muhtemelen bu yeniliklerin tamamını saymak oldukça zor olacaktır. Gerçekten gurur duyduğunuz ve Garanti açısından dönüm noktası oluşturan birkaç tanesi hakkında konuşabilir miyiz?

<C – Hüsnü Erel>: Çok sayıda dönüm noktası bulunmaktadır. Bunların ilki şüphesiz internettir. 1997 yılında insanlar internetin gerçekte ne olduğunu anlamaya çalışırken biz internet üzerinden işlemleri başlattık. Türkiye'de, Avrupa'da ve hatta belki de dünyada da bu anlamda ilkiz. Çok az sayıda banka yalnızca müşteri bilgisi sağlamamakta, aynı zamanda işlem gerçekleştirebilmektedir. Dolayısıyla 1997 yılında, Türkiye'deki zayıf iletişim altyapısına rağmen, internet üzerinden işlem gerçekleştirmekteydik. Banka için ikinci atılım süreçlerdir ve bu süreçlerin dijitalleştirilmesidir. Bankaya iletilen verinin kaynağında yani şubelerde dijitalleşme. Dijitalleşme süreci şubelerde çoktan başlamıştı ve oldukça hızlı bir şekilde Banka geneline yayıldı ve bu dijitalleşme süreci yoluyla müşterilere hizmet süremizi asgariye indirdik. Çok fazla atılım mevcut, fakat öne çıkan bir diğeri de mobildir. Uzun yıllar boyunca interneti kullanıyor olmamız nedeniyle, mobil uygulamalardaki ve mobil ile akıllı telefonlardaki teknolojik gelişmeye bağlı olarak bu konuda yatırımlarımızı yoğunlaştırmaya karar verdik ve böylece insanları her zaman ve her yerde işlemlerini gerçekleştirmek ve bilgiye ulaşmak yolunda özgürleştirdik, bu nedenle mobil devrim diğer önemli atılımdır. Son üç yıl boyunca önemli değişiklikler gerçekleştirdik, satış personelimiz için bir mobil uygulama geliştirmeye başladık. Böylelikle halkayı tamamlamaya başladık. Halkanın yarısı müşteriler için mobil hizmetlerinden oluşmaktayken müşterilere satış ekibimizle aynı bilgilerle hizmet sunamazdık. Bu nedenle satış personelimiz için uygulama adımını geliştirerek halkayı tamamladık. Her iki boyutu bir araya getirdiğimizde birisi işbirliği aracını, diğeri ise bankacılık kısmını oluşturmaktaydı. Bu nedenle bir bankacılık işlemlerinin gerçekleştirebileceği bir tablet uygulaması oluşturmaya karar verdik. Bu aslında yeni dağıtım kanalları için bir hazırlık niteliğindedir. Garanti plus ile tek noktada hizmet dönüşümü sağlamamızla ilk düzenlemeyi gerçekleştirdik. Şimdi ise çok yakında duyurulacak olan yeni bir proje üzerinde çalışmaktayız. Şu an itibarıyla projeye ilişkin detaylı bilgi veremeyeceğim, muhtemelen Genel Müdürümüz Fuat Bey konu hakkında bilgilendirmede bulunacaktır. Aynı zamanda dağıtım ağıımızı şekillendirerek, satış ekibimizi

şekillendirerek büyük bir değişim gerçekleştiriyoruz. Daha fazlası da gelecek ve bunları daha duyacaksınız.

<S – Handan Saygın>: Bu çok heyecan verici. Şube dönüşümünün hikayesinden ve mobil ile satış görevlilerinin nasıl güçlendirildiğinden bahsetmek zaten heyecan verici. Üstelik yolda olan daha fazla güzel haber mevcut ve emekliliğinizde geride büyük bir miras bırakmış olacaksınız.

<C – Hüsnü Erel>: Bu proje emekliliğimin üç ay ertelenmesine neden oldu. Aslında üç ay önce emekli olmuştum. Resmi olarak emekliyim. Ancak bu proje nedeniyle, projenin son parçalarını tamamlamaya ve önümüzdeki aylarda uygulamaya hazır hale getirmeye devam ettim. Böylece önceki gün proje sona erdi, nihai karar verildi ve artık emekli olabilirim. Umuyorum ki önümüzdeki üç yıllık sürede tamamen farklı bir banka görecekim. Ve bu banka, önümüzdeki on yıllık sürede, halen olduğu gibi, dünyanın en iyi bankası olacak.

<S – Handan Saygın>: Emeklilik için harika bir yol. Umarım hepimiz başarı hissiyle, geride dev bir miras bırakarak ve başarılarınızın devam edeceğini bilerek, sizin gerçekleştirmiş olduğunuz gibi bir emekliliğe ulaşırız. Anladığım kadarıyla halefinizi belirleyenlerden birisi de sizsiniz. Bu süreçten de bahsedebilir misiniz?

<C – Hüsnü Erel>: Yıllar boyunca süreçlerle çalışmanın ardından emeklilik benim için ayrı bir süreç ve projeydi. Bu nedenle emekliliğim bir yılı aşkın bir süredir planlanmaktaydı. Bu süreçte Genel Müdürümüz Fuat Erbil ile birlikte zamanlamayı ve emekliliğin nasıl olacağını, kimin ne zaman bu göreve atanacağını istişare ettik. Şirketimizde yer almış ve yaklaşık 9 yıl çalışmış, ardından farklı deneyimler edinmiş bir aday belirleyerek onu yeniden aramıza kattık. Bu görevi İlker'e devretmekten büyük mutluluk duymaktayım. Son altı aylık sürede iletişim halinde planlamalarda bulunduk ve zamanlamayı kararlaştırdık ve son üç aylık sürede görevimi devrettim. Böylece her şey sorunsuz ilerledi. Bir şey sormak ya da danışmak istedikleri zaman yanlarındayım, yardımcı olmaktan büyük onur duyarım. Ancak buna ihtiyaçları olacağını zannetmiyorum zira muhteşem bir ekibe sahibiz ve bu ekip çok şey başaracaktır ve elbette İlker de bundan mutluluk duyacaktır.

<S – Handan Saygın>: Bizimle birlikte olduğunuz için teşekkür ederim ve emeklilik hayatınızda mutluluklar dilerim. Umarım emeklilik hayatınızda da en az Garanti'de çalışmaktan duyduğunuz kadar mutlu olursunuz.

<C – Hüsnü Erel>: Çok teşekkür ederim.

<Handan Saygın>: Çok teşekkür ederim. Bizimle olduğunuz için teşekkür ederim. Bugün Garanti teknolojisinin arkasındaki emekli beyin ve mimar olan Hüsnü Erel'i ağırladık. Lütfen [garantiinvestorrelations.com](mailto:garantiinvestorrelations.com) adresinden ve uygulamamız üzerinden bizi takip etmeye devam edin. Güzel günler dileriz.