

# DİJİTAL DÖNÜŞÜM



Dijitalleşme yaşamın her alanını derinden etkileyen küresel trendlerin başında geliyor. Nesnelerin internetinden bulut teknolojisine, büyük veriden yapay zekaya kadar pek çok farklı alandaki gelişmeler dijital dönüşümü tetikliyor. İnternete erişim ve akıllı telefon kullanımı yaygınlaştıkça müşteriler de ürün ve hizmetlere ulaşmak için geleneksel yöntemler yerine her yerden ulaşabildikleri, daha basit, kullanışlı ve zaman kazandıran kanalları tercih etmeye başlıyor. Günümüzde müşteri beklentilerini karşılamakla kalmayıp bunun birkaç adım ötesine geçen, kişiye özel çözümlerin sunulduğu bir müşteri deneyimi yaratmak daha da önemli hale geldi.

Eşsiz müşteri deneyimi, işlem kolaylığı ve öncü çözüm önerileri sunmak ve dijital kanalların satışlarımız içindeki payını artırmak için sürekli olarak dijital platformlara yatırım yapmak Garanti Bankası'nın stratejik hedeflerinden biri. Dijital Dönüşüm stratejisi, tüm kanallarda kolay, erişilebilir ve kişiye özel farklı bankacılık işlem ve hizmetlerini içeren tam kapsamlı bir bankacılık platformu sunmak üzerine kurulu. Bu nedenle odak noktası, müşterilerin kesintisiz işlem yapmalarını sağlayan bütünleşik kanal bankacılığı. Bu bağlamda müşterilerin ihtiyaçlarını dinlemek ve bunlara en kısa sürede cevap vermek birinci önceliği. Amacı fırsat çağından herkesin yararlanabilmesini sağlamak olan Garanti, bu sürecin şubelerde başlayacağını da bilincinde.

Dijital dönüşüm, bankacılık sektörünü müşteri bilgilerinin güvenliğinin ve gizliliğinin sağlanması ve artan siber tehditlerin yönetilmesi gibi pek çok alanda etkin risk yönetimi araçları geliştirmeye yönlendirdi. Garanti, bilgi güvenliğini sağlayan BT sistemlerine sürekli yatırım yapmaya devam ederken güvenli ve kesintisiz hizmeti engelleyebilecek tüm risklere karşı önlemler alıyor ve dijital platformlarda müşteri memnuniyeti bağlamında sonuçları ölçümlüyor.

Garanti için dijitalleşme, hem iç hem de dış paydaşlar tarafından odaklanılan, öncelikli bir konu. Bu nedenle teknoloji, süreç verimliliklerini destekleyen ve Banka'yı sürekli ileri taşıyan karar alma mekanizmasının ayrılmaz bir parçası. Tek bir veri kaynağı ve ortak anlayışla teknoloji, Garanti bünyesinde yukarıdan aşağıya hızlı kararlar alınmasını ve güçlü bir iletişim kurulmasını mümkün kılan bir etmen olarak kullanılıyor. Bu, ileri MİY uygulamaları ve segmentasyondan yenilikçi ürün ve hizmetlere ve kağıtsız bankacılık ortamına kadar uzanan iş yapış şekillerinde yansımaları buluyor. Arzumuz, dijital platformlara sürekli yatırım yaparak eşsiz müşteri deneyimi sunmak.

Garanti, tüm bireylerin dijitalleşmenin getirdiği fırsatlardan yararlanmasını destekliyor ve daha fazla insanın bankacılık hizmetlerinden faydalanabilmesi için çözümler geliştiriyor.

Dijitalleşmeye odaklanarak, Sürdürülebilir Kalkınma Hedefi 9: Sanayi, İnovasyon ve Altyapıya aktif olarak katkıda bulunuyor.

DEĞER YARATAN ETKEN	GÖSTERGE	PERFORMANS	
		2018	2017
DİJİTAL PLATFORMLARA SÜREKLİ YATIRIM YAPARAK EŞSİZ MÜŞTERİ DENEYİMİ, İŞLEM KOLAYLIĞI VE ÖNCÜ ÇÖZÜM ÖNERİLERİ SUNMAK	Dijital bankacılık müşterileri*	7,3 milyon	5,9 milyon
	Mobil bankacılık müşterileri*	6,5 milyon	5,0 milyon
	Nakit olmayan finansal işlemlerde dijital kanalların payı	%95,5	%95
	Dijital satışlar (toplam satışların içinde payı)	%44	%39
	Garanti ATM'lerinden geçen kartsız işlem sayısı	33,7 milyon	27,6 milyon
	Garanti ATM'lerinden geçen kartsız işlemlerin tutarı (milyar TL)	17,9	13,9
BİLGİ GÜVENLİĞİNİ SAĞLAYAN, GÜVENLİ VE KESİNTİSİZ HİZMETİ (ÖRN. SİBER TEHDİTLER) ENGELLEYECEK TÜM RİSKLERE KARŞI ÖNLEM ALINMASI	Müşteri gizliliği ve bilgi güvenliği konusunda farkındalık yaratmak için düzenlenen programlar	13	19
	Tam zamanlı çalışan başına siber güvenlik eğitim saatleri	1,11	0,64
	Siber güvenlik eğitimlerine katılan çalışanlar	%92	%99
	Müşteri gizliliği ile ilgili veri ihlalleri	0	0

\* Dijital ve mobil müşteri rakamları, son 3 ay içinde en az bir girişi ifade eden "aktif müşteri" tanımı için sağlanmıştır. 2017 rakamları Aralık'17 ve 2018 rakamları Aralık'18 içindir.

## ESSİZ MÜŞTERİ DENEYİMİ İÇİN DİJİTALLEŞME

Garanti; dijital kanallarda her zaman daha iyi bir deneyime odaklanarak ve bütünsel kanal stratejisini benimseyerek, kullanıcılara doğru zamanda, doğru mesajla ulaşmayı hedefliyor. Üniversite iş birlikleriyle yürüttüğü düzenli kullanılabilirlik araştırması çıktılarıyla sürekli geliştirdiği platformları sayesinde, sunduğu kusursuz deneyimi sürdürülebilir kılıyor. Akıllı karar teknikleri kullanılarak müşterilere en uygun kanaldan ulaşılması sağlanıyor. Teknolojiyi kullanarak müşteri deneyimini iyileştiriyor. Müşterilere bankacılık hizmetine ihtiyaç duydukları her yerden ulaşma vizyonu ile mümkün olan her platformda geliştirmelere devam ediyor.

Ayrıca dijital kanalları, müşterilerinin mali danışmanlık alabileceği bir ortama dönüştürüyor. Dijital dönüşümü destekleyen finansal araçlar geliştirerek müşterilerin dijital geleceğe hazırlanmalarına da yardımcı oluyor. Garanti yeni teknolojileri sürekli takip edip uygulayarak ve mobil kanalları bu deneyimin tam merkezine yerleştirerek dijital kanallardaki liderliğini sürdürmeyi hedefliyor.

Sosyal medyayı yaratıcı ve öncü bir şekilde kullanırken etkili reklam, yenilikçi tasarıma sahip yarışma ve kampanyalarla bu mecradaki müşteri etkileşimi ve diyalogunu artırmayı amaçlıyor. Sosyal ağları hem ürün ve hizmetlerin tanıtımı için hem de aktif bir satış platformu olarak kullanmayı hedefliyor.

## DİJİTALLEŞEREK DEĞER ÜRETME

Dijital kanallara yatırım, Garanti'nin sürdürülebilir büyüme modelini besleyen bir unsur. Müşteri memnuniyetinin ve sadakatinin artmasını sağlıyor. Dijital penetrasyonu ortalamasının üzerinde olan şubelerin, operasyon ve hizmet kalitesi ve etkinliği de diğerlerinden daha yüksek. Ayrıca dijital müşterilerin ürün penetrasyonu ortalama müşterilerinkinden daha fazla, ki bu da çapraz satış oranının daha yüksek olduğunun bir göstergesi. Dijital kanallardan sağlanan komisyonlar, krediye bağlı olmayan komisyonların %46'sını oluşturuyor ve büyüyen ücret ve komisyon tabanını destekliyor. Öte yandan dijital kanallardaki işlem maliyetleri şube bankacılığına kıyasla daha düşük ve bu da verimliliğin daha yüksek olması sonucunu doğuruyor. Dijitalleşme aynı zamanda kârlılığın da daha fazla olmasını sağlıyor. Dijitalleşme sürdürülebilir büyüme getiriyor: Şubeler ilişki kurma, danışmanlık sunma, satış yaratma ve yeni müşteri kazanımı konularına daha fazla eğilebiliyor.

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

## 2018 FAALİYETLERİ

Türkiye'deki en büyük dijital müşteri tabanını yönetmekte olan Garanti Dijital Bankacılık, 5.258 Paramatik, ödüllü Çağrı Merkezi, yeniliklere öncülük eden Garanti İnternet ve Garanti Cep ile 7,3 milyon aktif dijital müşteriye bankacılık işlemlerini diledikleri zaman, diledikleri yerden yapma imkanı sunuyor. Bu müşterilerin 6,5 milyonu mobil bankacılığı aktif olarak kullanıyor; sadece mobil bankacılığı kullanan müşteri sayısı ise 5 milyon civarında. İnternet ve Mobil Bankacılık kanallarından gerçekleştirilen yıllık işlem sayısı yaklaşık 365 milyon. Dijital kanalların etkin bir şekilde kullanıldığı Garanti'de nakit hariç tüm finansal işlemlerin %95,5'i dijital kanallar üzerinden gerçekleşirken, 2018 Kasım ayında 267 milyon işlem adedine ulaşan mobil kanalın ağırlığı giderek artıyor. Bireysel dijital bankacılık finansal işlem hacminde Garanti %19 paya sahip. Müşterilerine anında, kolay ve kesintisiz bir deneyim sunmayı hedefleyerek, dijital bankacılıktaki liderliğini her yıl korumaya devam ediyor.

Sosyal mecralarda marka bilinirliğini ve kurumsal itibarını yönetmek hedefiyle, 40'ın üzerinde sosyal medya hesabıyla sosyal mecralarda yer alıyor. Müşterilerin ve takipçilerin ihtiyaçlarına hitap eden yenilikçi ürün ve hizmetlere doğrudan erişim sunmayı amaçlayarak, sosyal medyayı dijital bir kanal olarak konumlandırıyor. Toplamda 5 milyondan fazla, Facebook'ta ise 1,7 milyonun üzerinde takipçi sayısı ile Türkiye'de ve Avrupa'da en fazla takipçiye sahip finansal kurumlardan biri Garanti.

Sosyal medyada ürettiği yaratıcı çözümler hem Türkiye'de hem dünyada ilk olma özelliğine sahip. Ayrıca Facebook'ta bulunan güvenli form ile destek kredisi başvurusu almaya başlayarak dünyada bir ilke imza attı. Türk bankacılık sektöründe sosyal medya üzerinden 7/24 hizmet veren ilk müşteri memnuniyeti kanalı olan "Garanti'ye Sor" ile etkin bir müşteri memnuniyeti hizmeti sunuluyor. Müşterilerin profillerine ve ihtiyaçlarına

uygun özel teklifler tasarlıyor. Sosyal medya platformlarında kurum imajını destekleyen, ürün ve hizmetleri anlatarak iş sonuçlarına katkı sağlayan, aynı zamanda sosyal medyanın eğlenceli doğasına uygun yaratıcı içerik ve projeler hayata geçiriyor.

Müşteri tabanının dijitalleşmesinde şubeler önemli bir paya sahip. Bu sebeple şubelerin dijitalleşmesi için önemli bir adım atıldı. Şubeler, "dijitalleşme" ekseninde müşterilerin her türlü hizmeti tek bir noktadan, en hızlı ve kolay şekilde alacağı yenilikçi bir yapıya büründü. Bu kapsamda tüm şubelerimizin dönüşümünü tamamladık. Mobilite arttı, sadece şubede değil, her yerde hizmet verebilir bir yapıya kavuşuldu. Ayrıca, tüm iş süreçleri ve operasyonunun sadeleştirilmesi ve dijitalleştirilmesi ile verilen hizmetin hızı ve kalitesi arttı. Bekleme sürelerinde %20 iyileşme, kredilerin %85'inin kağıtsız ve imzasız bir şekilde onaylanması ve bireysel kredi kullandırım sürecinin 25 dakikadan 7-8 dakikalara inmesi, yeni hizmet modelinin olumlu çıktıları olarak rakamlara yansdı.

Garanti Cep ve İnternet'te kullanıcılar için ürün başvuru adımlarını gösteren bilgilendirici videolar yer alıyor. Böylece kullanıcılar, bir işlemin dijital kanallar üzerinden nasıl yapılabileceğine dair bilgilere kolaylıkla ulaşabiliyor. Aynı zamanda, yenilenen başvuru sayfasında, eğilim hesabı yapılarak kişiye özel ürün önerileri sunuluyor. Kullanıcılar bu alanda en fazla 3 farklı ürün görüp, ilgilerini çeken öneriler üzerinden ürünün başvuru adımına kolayca gidebiliyor ve başvurularını tamamlayabiliyor.

Ek olarak, çevik bir projenin çıktısı olan Garanti'den Hikayeler özelliği Garanti Cep'e entegre edildi. Kullanıcıların zaten alışık oldukları, sevdikleri bir deneyim olan Hikayeler özelliğiyle, dijital ürün ve hizmet tanıtımları, kampanyalar, müşteri ihtiyaçlarına özel öğretici ve bilgilendirici mesajlar ve hayat kolaylaştıracak içerikler sunuluyor.

## MÜŞTERİLERİN GÜÇLENMESİ

Garanti, her bir platform için müşteri davranışlarını analiz ediyor ve döngü boyunca müşterilerin ihtiyaçlarına göre bu platformları sürekli olarak geliştiriyor. Müşteri ihtiyaçları platforma göre farklılık gösterdiğinden her birine özgü müşteri yaşam döngüsünün eksiksiz analizi ve tam olarak anlaşılması en önemli konu. Örneğin mobil platformları kullanan müşteriler işlemlerini hızlıca yapma eğilimindedir ve hareket halindeyken bu kanalı

kullanırlar. Garanti de müşterilerin hareket halindeyken sahip oldukları ihtiyaçlarını karşılamak için işlemlerini sesli komutlarla gerçekleştirebilmelerini sağlayan sanal bir asistan olan Mobil İşlem Asistanı'nı (UGİ) geliştirdi. Bankacılık hizmetlerinde bir ilk olan bu hizmetle kullanıcılar sadece basit ve temel sorgulamalar yapmakla kalmıyor, sorularını çok daha karmaşık ve farklı şekillerde de yöneltebiliyorlar. UGİ, doğal dil anlama özelliğini algılamaya yönelik olarak geliştirildiğinden kullanıcıların belirli cümleleri veya anahtar kelimeleri kullanmaları gerekmiyor. Diğer bir deyişle UGİ müşterinin söylediklerini anlıyor ve hizmet verirken bir yandan yapay zeka ile kendisini geliştiriyor. Gelişmiş anlama kabiliyeti ve yaklaşık 200 amaç ve 100 farklı konseptle hizmet verme kapasitesine sahip olan UGİ, benzer uygulamalar içinde dünyanın önde gelen botu olma özelliğine sahip. UGİ bugüne kadar 2,5 milyon farklı müşteriden gelen 27 milyon amaca yönelik soruyu cevapladı. Ayrıca Siri ve UGİ entegrasyonu sağlanarak Kayıtlı Para Transferi işlemlerinin sadece müşterinin sesini kullanarak yapılabilmesi sağlandı. Kullanıcının alıcı ve tutarı Siri'ye söylemesi sonrası, işlemin tamamlanması için kullanıcı UGİ'ye yönlendiriliyor.

Garanti'de tüm ürün, altyapı ve hizmetler fizikselin yanı sıra dijital kanalların ihtiyaçlarına uygun olarak tasarlanıyor. Öte yandan yalnızca dijital kanalın ihtiyaçlarına yönelik tasarlanmış ürünler de hayata geçiriliyor. Yalnızca dijital kanallarda var olan ve bu yıl devreye alınan otomatik döviz ürünüyle, müşteriler belirledikleri kur seviyesinden döviz ve altın alış/satış emri verebiliyor, kur belirlenen seviyeye geldiğinde alış/satış işlemi otomatik gerçekleşiyor. Garanti Cep ve Garanti İnternet'te devreye alınan ürün, müşterilerin kur takibi yapmalarına gerek kalmadan altın ya da dövize yatırım yapabilmelerini sağlıyor.

Garanti'de fiziksel kanallardaki geleneksel ürünler aynı özelliklerle dijital kanallara dönüştürülmüyor. Dijital kanalın ihtiyaçlarına uygun tasarlanmış tamamen dijital ürünler yaratılması hedefleniyor. Sadece dijital ürünlerin en güzel örneklerinden biri, müşterilerin teminatlarını kendilerinin belirleyerek seçtikleri teminat adedine göre farklı indirimlerden faydalanabildikleri Kazançlı Kasko. Ürün, müşterilerin dijital kanallardaki satın alma eğilimlerinin ve sorun yaşadıkları alanlar gibi konuların analizine dayanarak tasarlandı. Ürünün özellikleri bu kapsamlı analize ve müşterilerin ihtiyaçlarına göre şekillendirildi. Bu nedenle ürün sadece dijital kanallardan sunuluyor ve bu yönüyle tam anlamıyla uçta uca dijital bir ürün olma özelliğine sahip. 2018 sonunda da Kazançlı Kasko

ürünündeki öğrenimler Sağlık Sigortası ürününe yansıtıldı ve modüler sağlık ürünü olan Kazançlı Sağlık Sigortası ürünü kullanıcılarla buluşturuldu.

Garanti her teknolojik hareketin parçası olmaya ve bu teknolojik trendlere göre hizmetlerini uyarlamaya veya yenilerini yaratmaya çalışıyor.

Teknoloji ve hızlanan internet bağlantıları video görüşmeleri ve video içerik tüketilmesini artırdı. Garanti de teknolojiyi kullanarak kullanıcıların hayatlarını kolaylaştırmak için şubeye gitmelerini gerektiren işlem limitlerini artırma, bloke kaldırma gibi konular için video ile görüşme hizmetini kullanıcılara sundu. Bir diğer servis ise yüz yüze kredi hizmeti. Bu hizmetle müşteriler Garanti Cep üzerinden kredi başvurusu yaparken müşteri temsilcileriyle yüz yüze görüşebiliyor. Bu özellik dijital deneyime insan dokunuşunun eklenmesinin güzel bir örneğini oluşturuyor.

Uygulamaya alınan bir diğer dijital yenilik bu örneği daha da ileri taşıyor. Garanti'nin Facebook Messenger Botu, bireysel kredi hesaplamasını sohbet ile gerçekleştiriyor. Kullanıcılar bu platformda hesaplamaları yaptırarak ihtiyaç duydukları bilgilere kolayca erişebiliyor. Bot, bireysel krediyle bağlantılı sorulara belirli bir düzeyde yanıt vererek gerektiğinde kullanıcıyı bir Garanti web sitesine veya başka bir dağıtım kanalına yönlendiriyor.

Garanti, kanallarını birbirleriyle konuşacak şekilde konumlandırmaya çalışıyor. Bu sadece internet deneyimi için geçerli bir durum değil; çevrimiçi ve fiziksel deneyimi birbirine bağlamayı hedefliyor. QR fonksiyonuyla para çekilmesi bunun güzel bir örneği. QR ile para çekme fonksiyonuna ek olarak QR ile para yatırma ve QR ile para transferi özellikleri de Garanti Cep'e entegre edildi. Müşteriler nakit ihtiyaçlarını karşılamak için banka kartı taşımak zorunda kalmadan, Garanti Cep'te yer alan QR işlemleri adımından kolayca para çekip yatırabiliyor. Para göndermek için de IBAN numarasına ihtiyaç duymadan, QR ile yine kolaylıkla para gönderebiliyor. Bu konudaki bir diğer örnek de ihtiyaç kredisi başvuru süreci. Başvuru internet üzerinden başlatılmış olsun ya da olmasın müşteriler, kredi alımını internet üzerinden gerçekleştirebiliyor. Ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi aşamasında tüm dijital kanallar göz önünde bulunduruluyor. Müşterilerin bir araçta sunulan özellikleri diğer bütün araçlarda kullanmak istedikleri düşünülüyor. Örneğin yoldayken bir

banka belgesini mobil uygulama üzerinden onaylamak isterken isteyken aynı işlemi bilgisayar ekranında yapmak isteyebilirler. Garanti'nin bütünleşik kanal bankacılığına odaklanmasının nedeni tam da bu.

3. partilerle ortaklıklar da mümkün olan her şekilde müşterilerin hayatlarında olmak açısından önemli.

Oto bayileri de artık tamamen yenilenmiş olan Garantili Bayi ürünüyle fiziksel şubelere hiçbir bağımlılıkları olmadan internet bankacılığı üzerinden sıfır kilometre birinci el araçların finansmanını yapabiliyor. Esnek ve müşteriye özel perspektifiyle Garantili Bayi, bir bayinin bireysel oto kredisi yaratma performansını dikkate alarak performansa bağlı bir teklif çıkartıyor.

Ayrıca Garanti ile anlaşmalı e-ticaret sitelerinden yapılan satın alımlarda "Alışveriş Kredisi ile Ödeme" seçeneğini seçerek Garanti Cep veya Garanti İnternet'ten kredi başvurusu yapabiliyor, böylece bankaya gitmeye gerek kalmadan evinin konforunda alışverişini gerçekleştirebiliyor. Üstelik Garanti Alışveriş Kredisi, cep telefonu veya akıllı telefon gibi ürünlerde taksit imkanı sunarak bu ürünlerdeki peşin ödeme zorunluluğunu ortadan kaldırıyor.

Farklı kanallardaki ürün ve işlemlerin çoğunu, benzer bir müşteri deneyimi sunacak şekilde müşterilere ulaştırabiliyor ve ilk günden itibaren diğer kanallarla uyumlu çalışan yeni platformlar geliştirme kapasitesine de sahip. Müşteriler tüm kanallarda kendilerine özel kampanyaları görüntüleyebilirken bir kanalda gerçekleştirdikleri bir işlemi bir başka kanalda sorgulayabiliyor. Ayrıca her bir kanalın kendine özgü ihtiyaçları da dikkate alınıyor. Garanti, müşterilerin her bir platformu kullanmaya devam etmelerinin, bankacılık ürün ve işlemlerinin her kanalda aynı oranlarla sunulmasına bağlı olduğunun farkında.

Garanti'de müşterilerin ve kendileriyle benzer düzeydeki kişilerin finansal alışkanlıkları ve geçmiş aktivite verisi izleniyor. Hedefe yönelik araştırmalara dayanarak ilgili müşterilere kişiye özel ürün ve kampanyalar sunuluyor. Ayrıca müşterilere anında ve proaktif ürünler sunmak üzere çalışmalara devam ediliyor. Bunlar, tek-tık ile ulaşılabilecek, müşteriye özgü ürünler. Proaktif teklifler müşterilerin finansal geçmişlerine göre müşteriye özel olarak hazırlanıyor. Müşteri istek ve ihtiyaçlarını anlamak ve istedikleri ürünleri onlara doğru zamanda, doğru

kanaldan sunmak için ürün ve hizmetlerde ileri analitik ve büyük veriler dikkate alınıyor. Bu nedenle müşterilere proaktif ve özelleştirilebilir hizmetler sunmak için analitik araçlar yüksek oranda kullanılıyor.

Ayrıca müşteri bağlılığını sağlamak ve ihtiyaçlarına en uygun hizmetleri sunmak için müşterilerin kanal kullanımları da dikkate alınıyor. Bu, müşterilerin dijital kanallara geçirilmesi için büyük önem taşıyor. Dijital bir müşteri söz konusu olduğunda özelleştirilmiş teklif ve özellikler kendisine dijital kanallar üzerinden sunuluyor. Bir dijital müşteri adayı söz konusu ise Garanti, çevrim dışı kanalda (şubede) iletişimi başlatarak her bir düzeyde akıllı tekliflerle müşteriyi dijitalde yönlendirmek için bir yol çiziyor ve sonrasında iletişimi çevrim içinde sürdürüyor. Müşterilere götürülen teklifler, müşterinin yatırım portföyü, mevduat hesabı, bireysel ihtiyaç kredisi kullanımı, maaş hesabı olup olmadığı gibi çeşitli kriterlere dayanan segmentasyon modeline göre şekillendiriliyor. Kanal kullanımının ve segmentasyon modelinin akıllı bir şekilde bir araya getirilmesi sayesinde Garanti, ne gibi teklifler götüreceğine, nasıl ve ne zaman iletişim kuracağına ve nasıl davranacağına karar verebiliyor. Bu şekilde müşteriler kanallarda kendi ihtiyaçlarına en uygun olan tekliflerden yararlanabiliyor.

Özetle tüm kanallarda en iyi kullanıcı deneyiminin sunulması, dijital kanallarda müşteri ihtiyaçlarının dikkate alınarak ürünlerin bu ihtiyaçlara göre tasarlanması, inovasyona öncülük edilmesi, müşterilerin günlük hayatlarının içinde olunması ve akıllı tekliflerle müşterilerle etkileşim içinde olunması, dijitalleşmeyle müşterilerin güçlendirilmesine yönelik dijital stratejinin uygulanmasının anahtarlarını oluşturuyor.

## MOBİL BANKACILIK

Garanti Cep'ten gerçekleştirilen aylık işlem sayısı 25 milyonu aştı. Aktif müşteri sayısı 6,5 milyon olurken, sadece mobil kanalları kullanan müşterilerin sayısı da ciddi bir artışla 5 milyona çıktı. Garanti Cep kanalı, nakit hariç finansal işlemler içinde %63 paya sahip oldu. 2018 başından bu yana aktif mobil bankacılık müşteri adedinde %25'lik büyüme sağlandı.

Garanti Cep'te hayata geçirilen bazı yenilikler ise şunlar:

Garanti Cep'te yer alan QR İşlemleri menüsüne QR ile para yatırma ve çekmeye ek olarak QR ile para transferi eklendi.

2018 için QR işlemleri geçen seneye göre 3 kattan fazla artış gösterdi.

Garanti Cep uygulamasına Bireysel Emeklilik Sözleşmesi başvurusu özelliği eklendi. Kullanıcılar ödemek istediği aylık katkı payı tutarına veya emekliliğinde ulaşmak istediği birikim hedefine göre hesaplama yaparak bireysel emekliliğe Garanti Cep'ten başvurabiliyor.

Garanti Cep'te yer alan "Görüntülü Görüşme" adımı ile kullanıcıların çağrı merkezi ile görüntülü olarak görüşerek destek alabilmeleri sağlandı. Kullanıcılar Güvenlik ve Limit Tercihleri, Hesap/Kartı Dijitalde Görüntülemeye Açma, İletişim Numarası Belirleme gibi konularda destek alabiliyor.

Para transferi menüsü iyileştirmeleri sayesinde Garanti Cep kullanıcıları artık son transfer yaptığı kişileri liste halinde Para Transferleri ana menüsünde görebiliyor ve tek dokunuşla tekrar para gönderimi yapabiliyor.

Ek olarak; Garanti İnternet ve Cep'te Haziran 2018 itibarıyla Dolar, Euro ve Altın kurları ile yapılan Alış/Satış işlemlerinde müşterilerin belirlediği kurlar üzerinden güncel ya da ileri tarihli emir verilmesi sağlandı. Emir girişi hem vadesiz hem vadeli hesaplar üzerinden yapılabilir. Maksimum 5 gün geçerli emir verilebiliyor ve verilen emirler güncellenebiliyor. Aynı zamanda emirlerde iptal işlemleri de yapılabilir.

KOBİ müşterileri için de yepyeni Garanti Cep ve İnternet Deneyimi hayata geçirildi. İş yerinin bankacılık işlemlerini Garanti'den yöneten Gerçek ve Tüzel KOBİ müşterileri, ihtiyaç ve ürünlerine göre hayata geçen yeni ana sayfada; Gelen ve Giden sekmeleri ile para girişi ve çıkışlarını kolayca takip edebiliyor, Genel Durum sekmesi ile özet durumu gözden geçirebiliyor. Ayrıca gelecek 120 güne ait POS işlemleri görüntülenebiliyor ve POS'tan hangi tarihte hesaba ne kadar geleceği görülebiliyor.

Tüm bu gelişmelerin sonucu olarak Garanti, Dünyanın önde gelen bağımsız araştırma kuruluşlarından Forrester'ın bu seneki Mobil İşlevsellik Değerlendirmesi'nde, Garanti Cep ile Avrupa'da kullanıcı deneyimi dalında birincilik, genel mobil kategorisinde ikincilik ödülünün sahibi oldu.

## İNTERNET BANKACILIĞI

Kişisel mali durumlarını internet üzerinden yönetebilmelerini sağlamak için Garanti, müşterilerine ürün-tabanlı grafikler üzerinde varlıklarını ve borçlarını, ihtiyaca yönelik bildirim ve uyarılarla gelir, gider ve nakit akışlarını İnternet Bankacılığı web sitesi üzerinden takip edebilmelerini sağlayan ara yüzler sunuyor.

Garanti İnternet 2018 yılının Ekim ayında KOBİ müşterilerinin bankacılık ürünleri ve finansal ihtiyaçları doğrultusunda yenilendi.

Garanti İnternet'te yer alan Yardım ve Öneriler bölümü geliştirildi. Tüm ürün sayfalarında, en fazla karşılaşılan Sıkça Sorulan Soruların (SSS) kısa birer cevapla birlikte görüntülediği bir bölüm var. Bu SSS alanları, ürün sayfalarının etiketleriyle soruların eşleştirilmesi sonucu otomatik olarak doluyor (ve yeni bir soru veri tabanına eklendiğinde güncelleniyor). Benzer bir fonksiyon, ilgili soruların kullanıcıya sunulduğu ayrıntılı soru sayfasında da mevcut. Her bir ayrıntılı cevabın altında ziyaretçilerden alınan geri bildirimlere göre yardım ve öneriler bölümünün geliştirilmesi için yararlanılan "bu cevap size yardımcı oldu mu?" bölümü yer alıyor.

## BONUSFLAŞ

Garanti, kredi kartı sektöründe bir ilk olan BonusFlaş ürününü 2015 yılında tüketicilere sundu. Tüm kartlara ve daha önce mobil uygulamaların sunmadığı pek çok işleme tek bir platform üzerinden erişim sağlayan BonusFlaş aynı zamanda harcama alışkanlıklarını analiz ediyor ve tüketicilere en uygun kampanyaları Push bildirimlerle haber veriyor. Kart müşterilerinin dijital dönüşürülmesinde önemli bir etkiye sahip olan BonusFlaş, 6,3 milyonu aşkın indirme sayısı ile memnuniyet verici bir indirme ve bağlılık eğilimi yakaladı. Uygulama üzerinden gerçekleştirilen 25,5 milyon kampanya kaydıyla bu alanda ana kanal haline geldi. BonusFlaş tüm kredi kartı bilgilerinin, sadakat kampanyalarının ve kredi kartı ürünlerinin izlenmesini sağladığı için müşteri memnuniyeti üzerinde de önemli bir etkiye sahip. Kredi kartı bilgilerinin kontrolüne yönelik olarak kullanıcıların gerçekleştirdiği işlem sayısı 160 milyonun üzerinde.

Pazarda çok güçlü bir konuma sahip olan ve referans ürün olarak kabul edilen BonusFlaş, müşteri gereksinimleri ve geri bildirimleri bazında yeni özelliklerin eklenmesi ve var olanların daha da iyileştirilmesiyle sürekli geliştiriliyor. Yeni seyahat kartımız Shop&Fly'nin BonusFlaş'a eklenmesi, kartların 24 saat geçici kapatılarak ihtiyaç halinde yenilenmesi, ekstrelerin sadece dijital olarak takip edilmesi ve 'Kampanyalar' ile ilgili bölümlerin yeniden tasarlanması bu yıl yapılan geliştirmeler olarak öne çıkıyor.

Ayrıca GarantiPay ile e-ticaret işlemlerinde üye olmaya ve satıcılarla herhangi bir kredi kartı bilgisi paylaşmaya gerek kalmadan güvenli ve hızlı ödeme çözümü ihtiyacı da karşılanıyor. GarantiPay, 1.800'ün üzerinde iş yerinde kabul ediliyor; ayrıca Gelir İdaresi web sitesinde kabul edilen ilk ödeme çözümü olarak Garanti kredi kartı sahiplerinin vergi ödemelerini kolaylıkla yapabilmelerini sağlıyor.

## PARAMATİK

Paramatik ağı 2018 yılında 5.258 noktaya ulaştı. Para yatırmanın para çekmeye oranı %108 olarak gerçekleşti. Paramatiklerden yılda 300 milyon adet işlem gerçekleşirken, kartsız işlem adedi 33 milyonu aştı. Ortak ATM menüsüne kredi kartı borç ödeme, kredi kartı borç sorgulama ve kredi kartı limit sorgulama fonksiyonları tüm banka müşterileri için eklendi. Ayrıca, görme engelli müşterilere sunulan işlem setine kredi kartı borç ödeme, kredi kartı borç sorgulama ve kredi kartı limit sorgulama fonksiyonları eklenerek işlem setleri genişletildi.

## ALO GARANTİ - ÇAĞRI MERKEZİ

Garanti Bankası Çağrı Merkezi, müşterilerinin ihtiyaçlarını, anında, etkin ve doğru analiz ederek; kaliteli ve istikrarlı hizmet vermenin müşterilerde yarattığı memnuniyetin öneminin bilinciyle, hızlı, kolay ulaşılabilir, ilk temasta çözüm odaklı hizmet ve servisler sunuyor.

20 yılı geride bırakan Çağrı Merkezi, fark yaratan hizmet anlayışı ve Banka stratejilerine paralel oluşturduğu finansal ürün portföyü ile bu kulvardaki heyecan ve iddiasını sürdürürken, 1.085 kişilik uzman kadrosu ile sektör çağrılarının %14,7'sini, 32 saniyelik ortalama yanıtlatma hızı ile karşılayarak, faaliyet gösterdiği alanlarda lider konumunu bu yıl da sürdürüyor.

2018 yılında 73,4 milyon toplam müşteri iletişimi ile, Türkiye'nin en büyük finansal çağrı merkezi konumunda olan Çağrı Merkezi, en önemli hizmet performans göstergesi olan çağrı karşılama oranında sergilediği %98,1'lik performans ile fark yaratmaya devam ediyor.

Önceki yıllarda hayata geçirdiği Sesle Yönlendirme (Call Steering) sisteminin performansını her geçen gün artırarak, 2018 yılında müşterilerini %100'e yaklaşan doğrulukla, ilgili servis adımına ulaştırıp, müşterilerine yaşattığı deneyimi en üst seviyeye taşıyor.

Getirdiği teknolojik yeniliklerle, müşteri odaklı çözümler üretmeye devam eden Çağrı Merkezi, ses teknolojilerine yatırım yapmaya devam etti. Geleneksel şifreleme yöntemlerinden çok daha yüksek koruma sunan ve müşterilerini serbest konuşmalarından tanıdığı Ses İmzası projesi ile Çağrı Merkezi, 2018 yılında daha geniş bir müşteri kitlesine ulaşarak, müşterilerinde yarattığı fayda ile sektöre öncülük etmeyi sürdürüyor.

Dijital dönüşüm sürecinde de aktif bir rol alan Çağrı Merkezi, sadece şubelerden verilebilen 6 farklı hizmeti (Limit Değişikliği İşlemleri- Sim Kart Aktivasyon, IP Kısıtlama, Kullanım Zamanı Belirleme, Ürün Tanımı, Para Transferi Bilgilendirme) 2018 yılında "Görüntülü Görüşme" aracılığıyla müşterilerine sunmanın heyecanını yaşarken, getirdiği bu yenilikle müşteri deneyiminde de önemli ölçüde fark yaratıyor. Bu kapsamda, Çağrı Merkezi, müşteri taleplerini, müşterilerini şubeye yönlendirmeden daha hızlı, daha kaliteli olarak gerçekleştirmeyi başardı. İlerleyen dönemlerde, bu kanaldan verilen hizmet çeşitliğinin artırılması planlanıyor.

Çağrı Merkezi "doğru müşteri, doğru kanal, doğru ürün" yaklaşımıyla geliştirdiği projeler sayesinde, gerek bankayı arayan gerekse de banka tarafından aranan müşterileri, ilgilendikleri servis ve ürünler özelinde konusunun uzmanı müşteri temsilcileri ile anında buluşturarak, talep ve ihtiyaçlarını en etkin şekilde karşılamaya devam etti. 27 farklı finansal ürün yelpazesine sahip olan Çağrı Merkezi, 2018 yılında gerçekleştirdiği 3,7 milyon adet finansal ürün satışıyla, yarattığı net finansal gelir rakamında ulaşılması zor bir performans gerçekleştirirken, yeni bir rekora imza da attı.

Çağrı Merkezi, önceki yıllarda olduğu gibi 2018 yılında da 444 0335, 444 EVİM ve 444 OTOM özel hatlarıyla; destek, konut ve oto kredilerinin pazarlama ve satışında önemli pay ve sorumluluk olarak, sektör liderliğini üstlenmeye devam ediyor. 2019 yılında da bulunduğu sektörde, müşterilerine sunduğu hizmetlerin çeşitliliği, müşterilerinde yarattığı güçlü ve farklı deneyim ve yarattığı finansal faydada öncü konumunu koruma misyonunu sürdürmeyi hedefliyor.

## GARANTİ'NİN YENİ SERVİS MODELİ

Garanti kısa bir süre önce gelişmekte olan dijital dünyanın faydalarını yansıtan yeni bir hizmet modelini hayata geçirdi. Pilot programı 2017 Mayıs'ında başlayan proje 2018 sonuna dek aşama aşama yaygınlaştırıldı. Bu kapsamda tüm şubelerimizin dönüşümünü tamamladık. Bu yeni modelle Garanti dijitalleşmeyi şubelerinde hayata geçiriyor.

Şube bağımlılığını azaltmak için kesintisiz, bütünleşik kanal deneyimi yaşatmak ve tüm kanallarda benzer bir müşteri deneyimi sunmak amacıyla Garanti, müşterilerin şube süreçlerinde de ürün/hizmet anlaşmalarını İki Faktörlü Kimlik Doğrulama ile (kurumsal tablet bilgisayarlar veya mobil cihazlar üzerinden internet bankacılığı ile) onaylayabildikleri, satışların/ işlemlerin tamamlanması için gereken evrak işlerinin ve sürelerin azaltıldığı "dijital onay platformunu" hizmete sundu. (Bu hizmet İhtiyaç Kredisi, Kredili Mevduat Hesabı, Sigorta ve Bireysel Emeklilik ile Mevduat Hesapları için mevcut.)

Garanti, STEP uygulaması ile müşterilerinin yanı sıra çalışanlarının da dijital dönüşümüne öncülük ediyor. 2018 yılında müşteri temsilcileri STEP yüklü tabletlerini kullanarak 2017 yılına oranla 3 kat daha fazla şube dışı ziyaret gerçekleştirdi, 150 binden fazla müşteriye dokunarak kesintisiz ve interaktif bir bankacılık deneyimi yaşattı.

Garanti, hizmet olarak bankacılık (Banking-as-a-Service-BaaS) için finansal teknoloji girişimlerini iktisap etmek/onlarla birlikte inovasyon yapmak gerektiğine inanıyor. Günümüzde bankalar artık sadece finansal oyuncular değil, üçüncü kişilerle iş birlikleri kurarak farklı hizmetler sunuyorlar. Banka bünyesinde inovasyon kültürünün inşa edilmesi inovasyon alanında açık bir bakış açısı için hayati öneme sahip. Bu nedenle finansal



teknoloji girişimleriyle birlikte inovasyon yapmak, kendi iş yapış şekillerimize ve başkalarının iş yapış şekillerine yeni girişim kültürünün yerleştirilmesi açısından büyük önem taşıyor. Dolayısıyla Garanti her alandaki yeni girişimleri, ürünleri ve projeleri destekleme kavramına uygun davranıyor. Çeşitli üçüncü kişilerle birlikte çalışarak pazarın dönüştürülebileceğine ve dış aksaklıkların fırsata çevrilebileceğine inanıyor.

Teknolojinin yarattığı değişim tüm ekonomik sektörlerde hız kazanırken bankacılık da bu anlamda bir istisna oluşturmuyor. Açık inovasyon, Banka'nın finansal hizmetlerini müşterilerin yeni ihtiyaçlarına göre uyarlamak amacıyla geçireceği dönüşümün kilit unsurlarından biri. Bu kavram, şirketlerin yaşamakta olduğu süratli değişime ayak uydurma gereğinden doğdu. İnovasyon ekosistemiyle ve girişimcilerle bağlantıda olunması şart. Bu noktada Open Talent teknoloji şirketlerine yönelik tek bir yarışma formatından çıkarak pek çok ülkeden her türlü inovasyon girişimcisini destekleyen kategorilere ayrılmış bir formata döndü. Garanti bu süreçte BBVA ile ortak çalışmalara devam ediyor.

Kurum içi inovasyona yaklaşımı ise kapsayıcı ve kolaylaştırıcı olarak tanımlanabilir. Farklı kanallar sunarak tüm çalışanların yaratıcı fikir ve önerilerini doğru yerlere ulaştırabilmelerini sağlamak temel hedef. Bu kapsamda çalışanlar; yalnızca bir konsept ileterek ilgili ekiplerin hayata geçirmesini bekleyebiliyor ya da sundukları fikirleri çok daha ileriye götürüp çözüm önerilerini Üst Yönetim'e kendileri sunabiliyorlar.

Her kanala özel olarak geliştirilen metodolojiler ise parlak fikirlerin en anlamlı ve karlı şekilde gerçek ürünlere dönüşebilmesinin yolunu açıyor. Kullanılan farklı kanallar ve uygulanan özelleştirilmiş metodolojiler Garanti'ye aynı zamanda tüm inovasyon yelpazesini de kapsama imkanı veriyor. Bu sayede bir yanıyla basit ama değerli iyileştirmeler yapılırken, diğer yanıyla da yarının bankasına yönelik çalışmalar yapmak mümkün.

## ÖNGÖRÜLER

Öncü dijital çözümler sunan Garanti Dijital Bankacılık, kullanıcılara kolaylık ve hız getiriyor. 2018 yılında müşteri penetrasyon ve dijital satış hedefleri aşılma ile kalmayıp tüketici kredileri ve kredi hesaplarında önemli bir dijital dönüşüm gerçekleştirildi.

İzleyen dönemlerde dijital kanalları artan bir oranda yaygınlaştırmaya dönük çalışmaları olacak. Uçtan-uca Dijitalleşme perspektifi ve sıfırdan tasarım bakış açısıyla ürünler dijital bağlam içinde yeniden yaratılacak. Net tavsiye skorunu artırmak ve sınıfının en iyi kullanıcı deneyimini sunmak için müşteri yolculuğu sürekli gözlemlenecek.

2019 yılında mevduat işlemlerinin şubeler ile dijital kanallar arasında kesintisiz gerçekleşmesini sağlayacak Kanal Geçişkenliği projesi devreye alınacak. Bu projeye müşterilere tüm kanallarda şeffaf ve kesintisiz bir deneyim sunulması amaçlanıyor.

KOBİ ve Ticari müşterilerinin ticari kredi kullanımına olanak sağlayan kredi çözümü "e-kredi" de 2019 yılında devreye alınması hedeflenen projelerden.

Ayrıca ortaklık fırsatlarını araştırarak ve üçüncü kişilerle entegre etmek için bir dizi API yaratılacak. Bu sadece Banka'yı çok daha geniş bir yeni teknoloji yelpazesine tanıtmakla kalmayacak aynı zamanda Garanti'nin finansal teknoloji ekosistemi içinde en önde gelen finans kurumu haline gelmesini sağlayacak.

Bankacılık ürün ver servislerinin ötesinde, müşterilere finansal durumlarını iyileştirmek adına tavsiyeler vermek, herhangi bir zorluk anında uyarılarda bulunmak önümüzdeki dönemde çok daha önemli hale gelecek. Garanti müşterilerin güvenilir finansal koçları olmanın, müşteri memnuniyeti ve sosyal sorumluluk açısından önem taşıdığına bilincinde. Müşterilerin finansal okuryazarlıklarını artırmak, finansal durumları hakkında daha fazla bilgi sahibi olmalarını sağlamak ve genel olarak finansal durumlarını iyileştirmek adına da çalışmalar yapıyor.

Ek olarak, dijital dönüşümle birlikte müşteri olma yolculuğunda kullanıcılara uçtan uca dijital bir deneyim sunmak da bankacılık regülasyonlarına bağlı olarak önümüzdeki dönemde daha da önem kazanacak. Garanti de müşterilerin bu yolculuğunda onlara kusursuz bir deneyim sunmak adına çalışmalar yürütüyor.

Garanti, yeni teknolojileri takip edip uygulamaya devam ederek dijital kanallardaki liderliğini koruyacak ve bu deneyimin merkezinde mobil kanallar yer alacak.

## GÜVENLİ VE KESİNTİSİZ HİZMET İÇİN DİJİTALLEŞME

Dijital kullanımın yaygınlaşmasıyla siber güvenlik risklerine daha fazla maruz kalınıyor, gelişen tehdit profiliyle birlikte dijital ortamın çeşitlenen risklerinin etkisi de artıyor. Kurumsal yönetim ve ulusal standartlar ışığında teknoloji, kesintisiz işlem kapasitesi, altyapı güvenliği, maliyet etkinliği ve enerji tasarrufu alanlarındaki yatırımlarını ara vermeden sürdüren Garanti, 1981 yılından beri iştiraki Garanti Teknoloji (GT) aracılığıyla izleme etkinliğini yükseltiyor. Şirket, Garanti'nin daha hızlı tedbir alabilmesine ve üyesi olduğu ağlar aracılığı ile global tehditler konusunda erken bilgi sahibi olabilmesine olanak tanıyor. Bu kapsamda Garanti'nin internet erişim mimarisi risk bazlı bakış, açısıyla yeniden yapılandırıldı. "Daha İyi BT, Daha İyi İş" stratejisiyle Garanti, maliyet azaltmak ve çözümleri daha hızlı bir şekilde hayata geçirmek amacıyla bulut teknolojisi ve mikroservis alanlarına sürekli yatırım yapıyor, uygulama mimarisini ve güvenlik katmanlarını da bu teknolojileri destekleyecek şekilde konumlandırıyor. Bu sayede Garanti, sürekli dijitalleşen dünyanın sunduğu yeni iş modellerine daha iyi adapte olmayı, Büyük Veri (Big Data) altyapı yatırımlarını iş zekası çözümlerine ve açık uygulama platformlarına dönüştürerek müşterilerine daha iyi bir müşteri deneyimi sunmayı hedefliyor.

Dijitalleşmenin sunduğu olanaklar aynı zamanda verilerin korunması ve güvenliğiyle ilgili konuları da en önemli risklerden biri haline getiriyor. Başta siber tehditler olmak üzere güvenli ve kesintisiz hizmeti aksatabilecek tüm risklere karşı önlem alınması, bilgi güvenliğinin sağlanması ve bunlarla bağlantılı konularda müşterilerin bilgilendirilmesi hem Garanti hem de paydaşları için öncelikli konular arasında yer alıyor.

Banka çapında itibar riskini etkin bir şekilde yönetmek için Garanti, kanunlara ve kurumsal standartlara uyum konusunda farkındalığın sürekli olmasına ve BT/bilgi güvenliği ve BT bağlantılı risklerin yönetilmesini sağlayan süreçlerin geliştirilmesine yönelik çalışmalar gerçekleştiriyor. Kurumsal yönetim anlamında bilgi güvenliğinin sağlanmasına yönelik Banka içindeki tüm çalışmaların koordinasyonu ve politika, prosedür ve yönetmeliklerin gözetilmesi Teknoloji, Operasyon, Merkezi Pazarlama ve Ürün Geliştirmeden sorumlu GMY başkanlığındaki Bilgi Güvenliği Komitesi tarafından yerine getiriliyor. Komite ayrıca gerekli güncellemelerin yapılmasından da sorumlu.

Müşteriyi koruma prensipleri çerçevesinde dış dolandırıcılık olaylarını bütünsel olarak ele alan Garanti, şube ve şubesiz tüm kanallardan gerçekleştirilen kartlı işlemler, hesap işlemleri, POS işlemleri ve kredi ürünü başvurularına yönelik dolandırıcılıkları merkezi olarak izliyor.

Garanti Bankası'nın maruz kaldığı operasyonel risklerin izlenmesi ve kontrolü kapsamında proaktif bir anlayışla dış dolandırıcılık eylemlerini izlemek, tespit etmek, kontrol altına almak ve önlemek için stratejiler geliştirmek, Güvenli Operasyon Müdürlüğü'nün görevleri arasında bulunuyor. Müdürlük ayrıca, artan tecrübesi ve uzmanlığının yanında yeni teknolojilere hızlı adaptasyonu ile değişen dolandırıcılık trendlerine karşı, müşteri deneyimini ön planda tutan ve müşteriyi dolandırıcılıkla mücadele yönetiminin bir parçası haline getiren hızlı ve etkin aksiyonlar alıyor. Yaşanan dolandırıcılık olaylarıyla ilgili analizleriyle dış, dolandırıcılık olaylarından kaynaklanabilecek olası Banka ve müşteri kayıplarını en aza indirmek üzere çalışmalar yürütüyor.

Bunların yanı sıra Güvenli Operasyon Müdürlüğü, Garanti tarafından geliştirilen yeni ürün ve hizmetleri dış dolandırıcılık risklerine göre değerlendirerek görüş ve önerilerde bulunuyor, dış dolandırıcılık eylemlerine ilişkin bankalar arası ve banka içi bilgi paylaşımı da yaparak bu eylemlerle ilgili gerekli incelemeleri ve araştırmaları sürdürüyor. Dış dolandırıcılık kontrolleri kapsamında müşterilerine daha güvenli, konforlu ve sürtünmesiz bir işlem ortamı sunmak amacıyla Müdürlük, müşterilerini daha iyi anlamak ve kendilerinin tercihlerine bağlı olarak iletişim sağlayabilmek amacıyla iletişim kanallarını geliştirmeye yönelik çalışmalar yapıyor. Garanti ayrıca dolandırıcılık olaylarına karşı sektördeki ve sektörler arasındaki dolandırıcılığı önleme çalışmalarının artması için paydaşlarıyla da birlikte çalışmalar yürütüyor ve çalışanlarına dönük eğitim çalışmalarına da önem vermeyi sürdürüyor. Bu kapsamda Garanti çalışanlarına yönelik 2018 yılında duyuru/bildiri, sanal eğitim ve bilgilendirme toplantıları/e-posta gönderimi gibi yöntemlerle dış dolandırıcılık kapsamında toplamda 77 adet eğitim ve/veya bilgilendirme çalışmasında bulundu.

Güvenli Operasyon Müdürlüğü tarafından dolandırıcılık riski yönetimini en etkin ve etkili şekilde gerçekleştirebilmek ve Garanti müşterilerine en iyi deneyimi sunabilmek amacıyla teknolojik gelişmeler yakından takip edilmekte, ulusal/

uluslararası farklı hizmet sağlayıcılarla değerlendirmeler yapılıyor ve teknolojik geliştirmelere öncülük ediliyor. Ayrıca gerekli geliştirmeler yapılarak bu geliştirmelerin dolandırıcılık engelleme ve müşteri deneyimini en üst seviyede tutabilme performansları üzerindeki etkisi de sürekli izleniyor. Müşteri odaklı olarak belirlenmiş olan stratejiler çerçevesinde ihtiyaçlara bağlı olarak anlık taktik güncellemeler de yapılabiliyor.

## 2018 FAALİYETLERİ

Garanti, güvenlikle ilgili sorunlar yüzünden bir kesinti yaşamadan iş hedeflerine odaklanabilmek için Gizlilik, Bütünlük ve Kullanılabilirlik kavramlarına yoğunlaşarak çalışanlar, süreçler ve teknoloji dahil tüm BT varlıklarını güvenceye alır. En yeni ve en ileri güvenlik sistemleri sürekli takip edilerek müşterilerin bilgilerini korumak için en etkili güvenlik çözümleri sunulmaya çalışılır. Güvenlik risklerinin tespit edilerek bertaraf edilmesi için penetrasyon testleri ve kırılabilirlik değerlendirmeleri düzenli olarak yapılır. Garanti, COBIT (Bilgi ve İlgili Teknolojiler için Kontrol Hedefleri) çerçevesi, kurum içi güvenlik politika ve prosedürleri ile özel kapsamlı ISO 27001 standardına uyuyor.

Garanti, güvenlik ve kişisel gizlilik politikalarına göre belirlenen yaklaşımına uygun olarak müşterileri için güvenliği artıran çeşitli uygulamalar sunuyor. Müşterilerin kimlik doğrulaması için tokenizasyon yani cihaz eşleşmesi (tek kullanımlık şifre üretme uygulaması ve cihazı Şifrematik), cep telefonu mesajıyla gönderilen tek kullanımlık şifreler (SMS OTP), mobil bildirimler, Sesli Biyometrik Kimlik Doğrulama ve Gözle Biyometrik Kimlik Doğrulama yöntemlerini kullanıyor. Dijital kanalların kullanımını daha güvenli hale getirmek için yararlanılan unsurlar ise hem cep telefonlarında hem bilgisayarlarda kullanımda olan Güvenlik Resmi ve Güvenlik Yazılımı uygulamaları. İşlemler otomatik olarak analiz edilerek gereken durumlarda dolandırıcılık olaylarının önlenmesi için ek onaylar gerçekleştiriliyor. Tüm bunların sonucu olarak Garanti son dört yıl içinde müşteri bilgilerinin gizliliğiyle ilgili teyitli hiçbir şikayet almadı. Garanti, kendi içindeki uygulamalara ek olarak sektöre yenilik getiren banka dışı projelerin güvenli bir şekilde hayata geçmesine de destek oluyor.

Garanti, web sitesi ve Alo Garanti telefon bankacılığıyla, müşterileriyle dijital bankacılıkla ilgili güvenlik bilgilerini paylaşıyor. Olası durumlara karşı müşterilerini uyararak Garanti, güvenlikle ilgili "6 Altın Kural"ı açıklayarak müşterilerin

alabileceği ek güvenlik önlemlerini de ayrıca anlatıyor. 6 Altın Kural'da vurgulanan konular şifre oluşturulması ve korunması, kişisel bilgilerin talep edildiği durumlar, eposta ile yayılan virüsler, sahte ödül bildirimleri veya telefon ya da mesaj yoluyla kişisel bankacılık bilgilerinin istenmesi, ortalama (phishing) saldırıları, şüpheli para transferleri ve bilgi talepleri. Garanti ayrıca Garanti'nin internet bankacılığını kullandıkları mobil cihazların ve bilgisayarların korunmasına yönelik bilgileri de müşterileriyle paylaşıyor. Bunların yanı sıra Garanti anti-virüs, casus yazılım tarama ve güvenlik duvarı gibi ek programların kullanılmasını da tavsiye ediyor. Garanti, müşterilerini güncel ve yaygın saldırılara karşı belirli periyotlarla bilgilendirmek için SMS, e-posta gönderimlerinde bulunuyor.

Garanti, 2018 senesi içerisinde kendi çalışanlarının banka altyapısına uzaktan erişimlerinde kullanılan doğrulama sürecinin güvenliğini artırıcı bir projeyi de başarıyla tamamladı. Güvenli yazılım geliştirme sürecini iyileştirmek amacıyla DevSecOps kapsamında çalışmalar yapıyor. Çevik metod (Agile) gibi güncel yazılım eğilimlerine uygun güvenlik değerlendirme yaklaşımları geliştiriyor. Kanun ve regülasyonlara uyum için yapılan çalışmaların yanı sıra veri sınıflandırma çalışmaları ve veri sızıntısını engelleyecek yöntemler konusunda da en iyi pratikleri hedefleyerek çalışmalarını sürdürüyor. Mobil market ve sosyal medya hesaplarının güvenliği için ilgili süreçler ve platformlarda sıkılaştırmalar yapıldı, şirket içinde bu hesapları kullanan ekiplerin farkındalıklarını artırmaya yönelik eğitimler düzenlendi. Garanti, BBVA grubunun sağladığı bilgi ve global birikimi de kullanarak bilgi güvenliği süreçlerini iyileştirmeye devam ediyor. Bu kapsamda BBVA grubu global projelerine de destek oluyor.

2018 yılında ülkemizde dolandırıcılık girişimlerinde artış görülürken, Garanti, stratejisine paralel olarak sürdürsüz ve müşteri odaklı yaklaşımı esas alarak dolandırıcılık girişimlerini dinamik bir şekilde izlemeye ve önlemeye odaklanıyor. Bunu yaparken de temel hedefi hem Banka'nın hem müşterilerin potansiyel finansal ve itibari kayıplarını önlemek.

2018 yılında sosyal mühendislikle bağlantılı dolandırıcılık girişimleri en önde gelen trendleri oluşturdu. Müşteri deneyimini geliştirip dolandırıcılıkla mücadele yönetiminin bir parçası haline getirerek sürdürsüz bir ortamda riskin yönetilmesi hedeflendi. Bu kapsamda Garanti birçok farklı kanaldan

müşterilerine dolandırıcılık trendleri ve dikkat edilmesi gereken hususlar konusunda bilgi vermeye ve farkındalığı artırmaya devam etti.

2018 yılında Garanti, BBVA'nın da katkılarıyla uluslararası istihbarat ağını daha da güçlendirerek dolandırıcılıkla mücadele kapsamında çalışmalar yürütmeye devam etti.

## ÖNGÖRÜLER

2019 yılında Garanti, müşterilerinin güvenli işlem yapmalarını sağlamaya devam etmekle beraber, müşterilerin aynı zamanda konforlu ve sürtünmesiz bir ortamda ve müşterinin de dolandırıcılık yönetiminin bir parçası olacak bir odakla işlem yapabilmelerini sağlamaya dönük çalışmalarını sürdürecektir. Bu doğrultuda, dolandırıcılık riski izleme yönetim sistemlerinin güncel teknoloji ve analitik metotlarla güçlendirilmesiyle daha konforla birlikte, müşteri deneyiminin de sürekli geliştirilmesi en önemli hedeflerden biri olmaya devam edecek. Garanti mobil uygulamalarının güvenliği için yeni teknolojiler araştırmayı sürdürecektir ve müşterilerin güvenliğini daha da artırmak için bu teknolojilerin Garanti uygulamalarına entegrasyonu üzerinde çalışacaktır.