

MÜŞTERİ DENEYİMİ



Müşteri deneyimi her zaman Garanti'nin stratejisinin temel taşlarından biri oldu. Garanti, en etkili deneyimi yaşatan şirketlerin bugün olduğu gibi yarın da faaliyet gösterdikleri sektörlerinin en başarılı şirketleri olacaklarına inanıyor. Müşteri deneyimi, teknolojinin yarattığı ivme ile baş döndürücü bir hızda değişen günümüz dünyasında, artık daha da büyük bir öneme sahip. Sektörler arasındaki sınırlar ortadan kalkarken, dijital iş modelleri, tüm ticari alanlarda yeni standartlar yaratıyor. Müşterileri mutlu eden çözümler, bir anda yeni norm haline gelebiliyor. Üstelik bu normlar sadece bir sektör için değil, tüm sektörler için geçerli oluyor. Tüm bu nedenlerle Garanti, müşteri deneyimini, rekabet gücünü artıran ve kendisini rakiplerinden ayırtıran en önemli unsur olarak görüyor.

Garanti'nin müşteri deneyimine dair stratejisi; çağımızın en temel belirleyicileri olan teknolojiyi ve insani öğeleri bir araya getiren, uzun soluklu ve sağlam bir strateji. Bu stratejiyi hayata geçirerek müşterilerinin hayatını kolaylaştırmayı, finansal sağlıklarını gözetmeyi, doğru finansal kararlar vermelerini sağlamayı, işlerini sürdürülebilir bir şekilde büyümelerine destek ve aynı zamanda kendi finansal hizmetlerini herkese ulaştırabilmeyi amaçlıyor.

Müşterilerin ihtiyaç ve beklentileri, teknolojik ilerlemeler paralelinde sürekli olarak değişiyor ve yeniden şekilleniyor. Ancak ortak payda aynı kalıyor: İnsanlar, kendilerine zaman kazandıran, kısa ve sorunsuz yolculukları, yaşamlarını iyileştiren akıllı çözümleri ve eğlenceli buldukları kişisel dokunuşları deneyimlemek istiyorlar. Garanti'nin müşteri deneyimi yönetimi çalışmalarının tamamını şekillendiren de bu anlayış. Müşterilerin, kendisiyle çalışmayı tercih ettikleri için mutlu hissetmelerini arzu ediyor. İyi bir müşteri deneyimi yaratmak, Garanti üst yönetiminin de en stratejik önceliklerinden ve vazgeçilmez tutkularından biri. Bu amaçla kurulan ve Genel Müdür liderliğinde toplanan Müşteri Komitesi, müşteri deneyimiyle ilgili konuları masaya yatırıyor. Banka'nın müşteri deneyimi stratejileri de yine bu Komite tarafından belirleniyor. Komite aynı zamanda temas edilen tüm noktalardaki deneyimi

iyileştirmeye ve performansı geliştirmeye yönelik olan sürekli çalışmaların gerçekleştirilmesinden de sorumlu.

Garanti, 2018 yılında mevcut müşteri deneyimi seviyesini anlamak ve müşteri içgörüsü üretebilmek amacıyla müşterilerinden düzenli olarak geri bildirim almaya devam etti. Bu geri bildirimlerden yola çıkarak ürün ve hizmetlerini tasarım felsefesi ışığında geliştirdiği 38 yeni proje üretti.

Müşterilerinin finansal sağlıklarını korumak, Garanti'nin önem verdiği, yeni fikirler, projeler ve girişimlerle sürekli geliştirmek üzere çalıştığı önemli bir konu. Garanti tüm kanallarıyla finansal hizmetlere erişimi sağlıyor, müşterilerin kendi finansal durumları hakkında bilgilenmelerini ve mali durumları üzerinde tam bir kontrole sahip olmalarını destekliyor. Segment yaklaşımıyla finansal planlama konusunda danışmanlık ve rehberlik sunarken mevduattan emekliliğe kadar farklı ihtiyaçlarına göre müşterilerimize çözümler üretiyor.

Sorumlu bankacılık yaklaşımıyla Garanti, ürün ve hizmetlerin avantajlarını olduğu kadar olası risklerini de paylaşıyor. Bu kapsamda, tüm 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.

Ekonominin sürdürülebilir kalkınmasında kilit rol oynayan KOBİ'lerin, kadınların, girişimcilerin ve çiftçilerin, finansal ihtiyaçlarına çözümler üretmenin yanı sıra hem büyümelerini ve esnekliklerini desteklemek, hem de çevre, toplum ve etik alandaki performanslarını geliştirmelerine yardımcı olmak Garanti'nin hedefleri arasında.

GarantiPartners Girişim Hızlandırma Programı ile Türkiye'deki girişimcilik ekosisteminin gelişmesine yardımcı oluyor, yatırım çekme ve büyüme potansiyeli olan erken aşama yeni işlerin ve girişimlerin desteklenmesini ve hızlandırılmasını amaçlıyor.

Kadın girişimcilerin finansman kaynaklarına erişimini kolaylaştırıyor, onları Türkiye'nin Kadın Girişimci Yarışması ile potansiyellerini gerçekleştirmeleri için teşvik ediyor ve sürdürülebilirliği sağlamak için Kadın Girişimci Yönetim Okulu gibi ücretsiz eğitim iş birlikleri gerçekleştiriyor. Kadın Girişimci Buluşmaları ile kadın girişimcilerin ihtiyaç duydukları bilgi ve deneyim aktarımıyla yeni iş birlikleri kurmaları ve yeni pazarlara açılmalarına katkı sağlamayı amaçlıyor.

Müşterilerin işlerini sürdürülebilir bir şekilde büyütmeleri için yenilikçi çözümler ve öneriler sunmak Garanti'nin hedefleri arasında. Müşterileri ve sivil toplum kuruluşları gibi paydaşlarına,

Türkiye'deki yenilikçi çevresel ve sosyal uygulamalar, yönetim örnekleri, yeşil finansman alternatifleri, dijitalleşmenin getirdiği riskler, finansal olmayan raporlamaya dair yeni trendler, şeffaf raporlama ve sigortacılık sektöründe çevresel risk algısı gibi, sürdürülebilir iş modelleriyle ilgili en güncel konular hakkında düzenli bilgi veriyor.

Garanti, müşteri deneyimine odaklanarak aşağıdaki Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri'ne aktif katkıda bulunuyor: 5: Cinsiyet Eşitliği, 8: İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme, 9: Sanayi, İnovasyon ve Altyapı ve 10: Eşitsizliklerin Azaltılması.

DEĞER YARATAN ETKEN	GÖSTERGE	PERFORMANS	
		2018	2017
TÜM FAALİYETLERİN ODAĞINA MÜŞTERİLERİ KOYARAK MÜKEMMEL BİR DENEYİMİ YAŞATMAK, SÜREÇLERİ MÜŞTERİLERİN GÖZÜYLE, HIZLI, ANLAŞILIR VE SADE BİR ŞEKİLDE TASARLAMAK, MÜŞTERİLERLE, BEKLENTİLERİNİ AŞARAK VE MEMNUNİYETLERİNİ ARTIRARAK, GÜVENE DAYALI VE UZUN SÖLÜKLÜ İLİŞKİLER KURMAK	Müşteri ¹	16.378.165	15.143.270
	Ankete Katılan Hedef Müşteri ²	%7,87	%7,35
	Alınan Geri Bildirimler ³	942.000	864.000
	Müşteri geri bildirimleriyle değiştirilen ve geliştirilen ürünler veya hizmetler	38	24
	Net Tavsiye Skoru ⁴ (Sıralaması)	#1	#1
MÜŞTERİLERE KARŞI HER ZAMAN ŞEFFAF, AÇIK VE SORUMLU OLMAK	Müşterilere finansal yönetim konusunda destek vermeyi amaçlayan yeni ve güncellenmiş ürünler, hizmetler ve kanallar	3	3
	Finansal durumu hakkında bilgilendirilen müşteriler	%85	%83
SUNULAN ÇÖZÜMLERLE FİNANSAL OKURYAZARLIĞI, SAĞLIĞI VE KAPSAYICILIĞI DESTEKLEYEREK, MÜŞTERİLERİN BİLİNÇLİ KARARLAR ALMASINA YARDIMCI OLMAK	Engelli dostu Paramatik'ler	5.210	3.824
	Kadın girişimciliği etkinliklerine katılan ve Garanti'nin finansal farkındalığın geliştirilmesine yardımcı olduğu kadınlar (kümülatif)	9.720	9.100
MÜŞTERİLERİN İŞLERİNİ SÜRDÜRÜLEBİLİR BİR ŞEKİLDE BÜYÜTMELERİ İÇİN YENİLİKÇİ ÇÖZÜMLER VE ÖNERİLER SUNMAK	Birikim ürünleri kullanmaya başlayan müşteriler	850.000	809.397
	Çevresel ve Sosyal konularda müşterilere saha ziyaretleri	37	28
	Çevresel ve Sosyal çalıştaylar ve konferanslar	3	4
	KOBİ girişimleri (uygulamalar ve etkinlikler dahil)	6	7
	Çalıştaylar ve konferanslarda ele alınan/tartışılan konular	29	11
	Kadın Girişimci Ödüllerine başvurması teşvik edilen Kadın Girişimciler (kümülatif)	36.908	34.384
Çevresel ve sosyal konular hakkında bilgilendirilen müşteriler ve finansal kuruluşlar ⁵	33	29	

¹ Yetersiz dokümantasyonu olan müşterileri hariç tutar. ² Yıl içinde en az bir kez anket yapılan hedef müşterilerin yüzdesi. ³ Haklı Müşteri Hattı'na iletilen müşteri geri bildirimleri, kanallarımdaki hizmetler sonrası yapılan müşteri anketleri ve diğer araştırmaların toplamı. ⁴ Net Tavsiye Skoru çalışması, bağımsız araştırma firması Ipsos tarafından Garanti Bankası için yapılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre Garanti, kendi bireysel müşteri profilinde rakipler arasında en yüksek Net Tavsiye Skoru'na sahiptir. Rakipler İş Bankası, Akbank, Yapı Kredi Bankası, QNB Finansbank ve Denizbank'tır. Araştırma Mayıs'18 ve Aralık'18 döneminde, ilgili bankayı ana bankası olarak nitelendiren ve bankasıyla son 3 ayda iletişime geçmiş müşterilerle, İstanbul, Ankara, İzmir, Kocaeli, Bursa, Antalya ve Adana illerinde, yüz yüze anket tekniği ve kotalı örneklem yöntemiyle yapılmıştır. Skor, bireysel segment skorlarının ağırlıklı ortalamasıdır.

⁵ Çevresel ve sosyal çalıştaylar aracılığıyla veya toplantılar / çağrılar aracılığıyla bilgilendirilen müşteriler ve finansal kuruluşlar.



Garanti'nin 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 imkan veren gelişmiş Ölçüm Sistemleri.

1 - MÜŞTERİYİ ANLAMA YETENEĞİ

Garanti, bir önceki yıl olduğu gibi 2018 yılında da, hem doğrudan müşterilerinden, hem de çalışanlarından düzenli olarak aldığı geri bildirimlerle müşterilerini daha iyi anlamasını sağlayan içgörüler üretmeye devam etti. 2018'de yaklaşık 733 bin müşterisiyle temas kurdu; ihtiyaç ve beklentilerine, marka algılarına ve yaşadıkları deneyime ilişkin geri bildirimlerini aldı. Aynı zamanda çalışanlar, Önersen öneri platformu üzerinden 1.000'in üzerinde görüş ileterek hizmetlerin gelişimine destek oldu.

Garanti'nin kurumsal bilgi hazinesinin bir parçası haline gelen tüm içgörüler, çalışanlar tarafından 2018 yılında da düzenli olarak kullanıldı. Özellikle tasarım ekipleri, problemi tanımlamaktan çözümü üretmeye kadar geçen süreçte hem müşteri, hem de çalışan görüşlerinden faydalandılar.

2 - TASARIM FELSEFESİ

Müşterilere iyi bir deneyim yaşatmak için dijital ve fiziksel tüm temas anlarındaki deneyimin, yani tüm yolculuğun baştan uca titizlikle tasarlanması gerekiyor. Garanti'nin benimsediği 'Müşteri Yolculuğu' metodolojisi kesintisiz ve tutarlı deneyim yaratmada güçlü bir araç haline geldi, 2018 yılında da geliştirme faaliyetlerine yol gösterdi.

2018'de kredi kartı, kredi, yeni müşteri olma ve şikayet gibi, müşterilerin en sık deneyimlediği kritik yolculuklar üzerinde çalışıldı. Müşterilerin dijital kanallardaki yolculukları da ileri veri modellemesiyle analiz edilerek aksiyon alanları çıkarıldı.

3 - EMPATİ KÜLTÜRÜ

Hem yeni ürün ve hizmet tasarlarırken, hem de tasarımları uygulamaya geçirirken en önemli aktörler tabii ki Garantililer. İyi bir müşteri deneyimi yaşatmak için, kurumdaki hakim hava, ruh ve anlayış da buna imkan sağlamalı.

Müşteri odaklı kültürü sürekli beslemek ve canlı tutmak için başlatılan "Garanti Empati" programı, 2018 yılında 2. yaşını doldurdu. Garanti Empati, bu yıl da tüm çalışanların Banka'daki müşteri deneyimi projelerinden haberdar olmalarını ve isterlerse katkıda bulunmalarını, hem kurum içindeki, hem de dünya çapındaki iyi uygulamalar hakkında bilgi sahibi olmalarını, kendilerini geliştirmek için eğitimler, ipuçları ve bilgilendirmeler gibi araçlara erişmelerini ve yaşattıkları empati hikayelerini diğer çalışanlarla paylaşarak yenilerini yaratmak için ilham vermelerini sağlayan bir platform sunmaya devam etti.

Garanti Empati çalışmaları kapsamında bu sene, tüm çalışanlarıyla müşteri deneyiminde fark yaratan şubelerin ödüllendirildiği bir ritüel başlatıldı. Her yıl bir önceki senenin müşteri deneyimi anlamında en başarılı şubesine, hem çeşitli sürprizler yapılacak, hem de tasarlanan ödül yıl boyunca şubede sergilenecek. Ödül, her yıl en başarılı şubeye devir teslim edilerek elden ele dolaşacak ve Garanti'nin eşsiz müşteri deneyimi yaratmaya dair arzusunun köklü bir nişanesi olacak.

4 - ÖLÇÜM SİSTEMLERİ

Garanti, müşteri deneyiminde hangi seviyede olduğunu görmek, yaptığı çalışmaların etkisini anlamak için kanal ve ürün bazında düzenli ölçümlerine 2018 yılında da devam etti. Tüm şube çalışanları hizmet sonrası anketler aracılığıyla müşterilerine nasıl bir deneyim sunduklarını günlük olarak takip edebiliyor. Şube yöneticileri, anketlere katılan müşterilerle temasa geçerek paylaştıkları geri bildirimlerle ilgili aksiyonların alınmasını sağlıyor.

Şube ve çağrı merkezinin yanı sıra mobil kanallardan da müşterilerin dijital deneyimleriyle ilgili geri bildirimleri alınmaya başlandı. Garanti Cep, GarantiOne ve BonusFlaş kullanan yaklaşık 100 bin müşteri, kullandıkları uygulamayla ilgili görüşlerini hemen işlem sonrasında ilettiler. Bu müşterilerin skorları günlük olarak takip ediliyor, düşük puan veren müşteriler Müşteri Deneyimi Destek Ekibi tarafından aranıyor, detaylı geri bildirimleri alınıyor ve gerekli durumlarda yönlendiriliyor.

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

- Tıpkı 2017 yılında olduğu gibi, 2018 yılında da bireysel müşteriler tarafından sektörde en çok tavsiye edilen banka oldu¹.
- Müşteri deneyimi yönetimindeki başarısıyla 2018 yılı A.L.F.A. Ödülleri'nde hem bankacılık, hem de kredi kartı kategorilerinin birincisi oldu².
- Banka'yla aktif olarak çalışan 1.000 müşteri başına şikayet adedi bir önceki seneye göre %16 düşüş gösterdi.
- Türkiye ekonomisi ve finansal piyasalar açısından zorlayıcı bir yıl olan 2018 yılında da hizmet sonrası anketlerle ulaşılan müşterilerin Banka'yı tavsiye etme düzeyi korundu.
- Global Finance dergisi tarafından düzenlenen yarışmada 3. kez üst üste Türkiye'nin En İyi Nakit Yönetimi Bankası olarak seçildi. Stevie ödülleri Müşteri Hizmetlerindeki En İyi Nakit Yönetimi Bankası alanında bronz madalya sahibi oldu. BestinBiz yarışmasında ise En İyi İş Geliştirme Ekibi alanında gümüş madalyanın sahibi oldu.

2018 FAALİYETLERİ

Müşteri beklenti ve ihtiyaçlarının doğru tanımlanması ve karşılanabilmesi, Garanti'nin ürün, hizmet, altyapı oluşturma ve geliştirme sürecinin odağında yer alıyor.

2018 yılında müşterileri daha iyi anlayabilmek amacıyla; Bireysel, KOBİ ve Ticari segmentlerdeki müşteriler ve dijital kanalları kullanan müşteriler ile detaylı ve düzenli Net Tavsiye Skoru (NTS) çalışmalarına devam edildi. Bu yıl ilk defa kredi kartlarını kullanan müşterilerin deneyimini anlamak amacıyla bu müşterilerle bir NTS çalışması yapıldı. Reklamların performansını ölçümleyen reklam araştırmaları, markanın zihinlerdeki payını ölçümleyen marka araştırmaları ve kurum itibarını ölçümleyen kurumsal itibar araştırmaları da düzenli olarak yapılan diğer araştırmalardı. Bunlara ek olarak, her yıl olduğu gibi, sponsorlukların etkilerini ölçümleyen caz ve basketbol sponsorluk araştırmaları gerçekleştirildi.

Garanti, müşterilerinden aldığı geri bildirimler üzerinden yaptığı kök neden analizleri yardımı ile memnuniyetsizliklerinin tekrar oluşmaması için düzenli aksiyon almaya 2018 yılında da devam etti. Bu kapsamda alınan aksiyonlar ile bir önceki yıl oluşan memnuniyetsizliklerin %4,1'inin önüne geçildi. Ayrıca memnuniyetsizlik oluşmadan alınan 13 proaktif aksiyon ile

müşterilerin deneyimlerinin olumsuz etkilenmesi önendi. Yeni hayata geçen ürün, hizmet ve uygulamalarla ilgili geri bildirimler de yakından takip edilerek müşterilerin deneyimine etkisi gözlemlendi, gerekli durumlarda tasarımlarda değişiklikler yapıldı.

Çalışmaların temelini; müşterilerin ihtiyaçlarını hem şubelerden hem de tüm dijital kanallardan basit ve anlaşılır bir şekilde karşılayabilmek, değişen piyasa koşullarına göre yeni oluşan taleplere cevap verebilmek ve müşteriye özel çözümleri sunabilmek oluşturuyor.

Banka, müşterilerine daha iyi bir dijital deneyim yaşatmak amacıyla, hem dijital kanallardaki mevcut özelliklerini geliştirdi, hem de yeni çözümler ekledi. Böylece daha kolay, daha hızlı ve daha rahat bir müşteri deneyimini mümkün kılarak, örnek oluşturan pek çok dijital ürün uygulamaya alındı. Müşterilerin finansal ihtiyaçlarına dair çözümleri her nerede iseler oradan ve kolaylıkla bulabilmeleri Garanti'nin temel tasarım ilkelerinden biri. Bu amaçla, 2018'de geliştirilen yeniliklerden belki de en önemlisi, müşterilerin Garanti Cep üzerinden görüntülü olarak müşteri temsilcisine bağlanabilmeleri oldu. Bu özellik sayesinde müşteriler, şubeye gitmeye gerek kalmadan uzmanlarla yüz yüze konuşabiliyor. 2018'de dijital kanallarda yapılan geliştirmeler ile müşteriler;

- Garanti Cep uygulamasıyla QR kod ile kart kullanmaya gerek olmadan hesaplarına para yatırıp çekebiliyor, hatta para transferi yapabiliyor.
- Göz tanıma özelliğiyle Garanti Cep uygulamasına hızla ve kolaylıkla giriş yapabiliyor.
- Garanti Cep içerisindeki yapay zekalı asistan UĞİ ile konuşarak bankacılık işlemlerini gerçekleştirebiliyor.
- Yenilenen para transferi deneyimiyle birlikte işlemlerini kolaylıkla yapabiliyor.
- "Beni Hatırla" özelliğiyle Garanti İnternet'e sadece parola ile giriş yapabiliyor.
- Garanti Cep içerisindeki 'Garanti'den Hikâyeler' özelliği sayesinde, dijital ürün/hizmet ve kampanyalardan haberdar oluyor, ihtiyaçlarına özel öğretici ve bilgilendirici mesajlar alıyor.
- KOBİ müşterileri, nakit akışlarını çok daha rahat izleyebiliyor, sıklıkla ihtiyaç duydukları POS, çek ve kredi kartı gibi ürünleriyle

¹ Net Tavsiye Skoru çalışması, bağımsız araştırma firması Ipsos tarafından Garanti Bankası için yapılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre Garanti, kendi bireysel müşteri profilinde rakipler arasında en yüksek Net Tavsiye Skoru'na sahiptir. Rakipler İş Bankası, Akbank, Yapı Kredi Bankası, QNB Finansbank ve Denizbank'tır. Araştırma Mayıs'18 ve Aralık'18 döneminde, ilgili bankayı ana bankası olarak nitelendiren ve bankasıyla son 3 ayda iletişime geçmiş müşterilerle, İstanbul, Ankara, İzmir, Kocaeli, Bursa, Antalya ve Adana illerinde, yüz yüze anket tekniği ve kotalı örnekleme yöntemiyle yapılmıştır. Skor, bireysel segment skorlarının ağırlıklı ortalamasıdır.

² 2015 yılından beri Marketing Türkiye tarafından düzenlenen ve müşterilerin sunduğu deneyim ile kendi sektöründe fark yaratan markaların ödüllendirildiği A.L.F.A Awards'ta, kazanan markaları müşteriler belirliyor.

ilgili önemli bilgilere daha hızlı ve kolay ulaşabiliyor, kendilerine özel tasarlanan ana sayfa ile tek bakışta finansal durumlarını görüntüleyebiliyor.

Garanti için 2018 yılı, ana odağında müşterilerini tutarak, Banka'nın mevduat yönetimini yeniden ele aldığı bir yıl oldu. Müşteri ihtiyaçlarına uygun önemli operasyonel iyileştirmeler yapıldı. Garanti uzmanlığı güvencesinde, şeffaf ve operasyonel açıdan kolay yeni çözümler, şubelerden ve dijital kanallardan sunularak hem mevcut müşterilerin bağlılığı üst seviyeye taşındı, hem de yeni müşteri adedi artırıldı.

Garanti bünyesinde her zaman özel bir müşteri grubu olarak değerlendirilen emeklilere en iyi hizmeti vermek, onlara avantajlı fırsatlar ve kolaylıklar sunmak amacıyla çalışmalar sürdürüldü. 2018'de yapılan geliştirmeye artık emekli müşteriler maaşlarını, şubeye gitmelerine gerek kalmadan sadece telefon ederek veya Paramatikler, Garanti İnternet ve Çağrı Merkezi aracılığıyla Garanti'ye hızlı ve kolayca taşıyabiliyor.

Ekim ayında kullanıma açılan yeni hizmet sayesinde müşteriler artık şubeleriyle telefon üzerinden Avans Hesap yeni limit açılışı ve limit artırımını, internet şubesi parola tanımı, vadeli hesap açılışı ve temditi, kredi kartı açılışı ve limit artırım başvurusu, otomatik fatura tanımı, hayat sigortası gibi pek çok işlemi gerçekleştirebiliyor.

2018 yılında geliştirilen, müşterilerin kur takibi yapmalarına ve şubeye gitmelerine gerek kalmadan altın ya da dövize yatırım yapıp, konjonktürel dalgalanmalara öngörülerini doğrultusunda uyum sağlayabilecekleri Döviz Emri fonksiyonu ile Garanti İnternet ve Cep aracılığı ile, belirlenen kur seviyesinden döviz ve altın alışı/satışı emri verilebiliyor, emirler belirlenen kur seviyesi oluştuğunda otomatik gerçekleşiyor.

Bir diğer geliştirme ile de bireysel kredi, BES ve sigorta gibi işlemlerde müşterilerin şubeye gelmeden dijital kanallardan onay verebildiği bir yapı oluşturuldu.

Müşterileri iyi anlamak için yapılan çalışmalar, kendini sürekli olarak iyileştiriyor ve genişletiyor. Bu kapsamda, müşterilerden alınan geri bildirimler doğrultusunda ihtiyaçlarını daha iyi karşılamak amacıyla; yapılan büyük veri çalışmalarının ardından KOBİ müşterilere sunulan hizmet modeli 2018 itibarıyla değişti. Yeni hizmet modeli ile Garanti, KOBİ müşterilerine kusursuz

müşteri deneyim sunmayı ve etkin finansal danışmanlık sağlamayı amaçlıyor. 2,5 milyon ile 40 milyon ciro/aktif büyüklükte olan müşterilere ilişki yönetimi ile hizmet verecek olan KOBİ Bankacılığı, bu alanda daha odaklı çalışabilmek amacıyla Orta ve Büyük işletmeler ile Küçük işletme olarak 2 alt segmentte hizmet sunmaya başladı. Orta ve Büyük işletme segmentinde müşterilerde derinleşerek büyüme stratejisi izlerken, Küçük işletme segmentinde tabana yaygın büyüme stratejisi benimsiyor.

Tüzel KOBİ müşterilerinin belirli bir tutar altındaki taksitli kredi, kredili mevduat hesabı ve ticari kredi kartı taleplerini çok daha hızlı ve kolay değerlendirmek üzere kredi süreçleri de yenilendi. Mevcuda kıyasla bilgi ve belge taleplerinin de sadeleştirilmesiyle beraber, şubelerin çok daha verimli çalışmasına olanak sağlandı. Böylelikle, müşterilere daha çabuk dönülmeye başlandı.

Bu yıl üzerinde çalışılan, müşterilerin en sık deneyimlediği kritik yolculuklardan biri olan kredi kartı yolculuğu çalışmasının bir çıktısı olarak, başvuru anından teslimine kadar kartın nerede olduğunun ve limit değişikliği durumunda değerlendirme aşamalarının izlenebilmesi sağlandı. Böylece Garanti müşterisi olan/olmayan tüm kullanıcıların, bireysel kredi kartlarına ek olarak, banka kartı ve ticari kredi kartlarına ait başvurularının hangi aşamada olduğunu tüm kanallardan takip edebilmeleri mümkün hale geldi. Yine kredi kartı yolculuğu çalışması kapsamında, müşterilerin harcama itirazlarını daha kolay iletebilmesi için hem dijital kanallarda, hem de şubelerde bu süreç daha pratik bir hale dönüştürüldü. Tüm bu çalışmalar sonucunda 2018'de 1.000 aktif müşteri başına kredi kartlarına dair alınan şikayet bir önceki yıla göre %17 azaldı.

Türkiye'de bir ilk olarak, SWIFT sistemi kapsamında yapılan yurt dışı ödemelerine ilişkin işlem akıbeti ve takibinin yapılabilmesini sağlayan GPI servisi hizmete sunuldu. SWIFT GPI geçişi sonrası yıllık akıbet sorgulama adedinde %181'lik bir artış olduğu görüldü. Akıbet sorgulama işlemleri daha hızlı ve verimli hale getirilerek operasyonel maliyetler düşürüldü.

Müşterilerin üye iş yeri başvurularının çok daha hızlı sonuçlanmasını sağlayacak uçtan uca online başvuru sistemi geliştirildi. Bu sayede Garanti, müşterilere başvuru anında en uygun fiyatlı teklifleri sunabiliyor, taleplerini en kısa sürede karşılıyor ve başvuru akıbeti ile ilgili bilgilendirmeleri yapıyor.

Müşteri deneyiminin iyileştirilmesi, hizmetlerin dijital kanallarda zenginleştirilmesi ve müşterilere daha hızlı ve verimli hizmet sağlanması için BonusFlaş'a da yeni fonksiyonlar eklendi. Özellikle kayıp veya çalıntı şüphesinde müşterilerin daha güvende hissedebilmesi için kartın 24 saatliğine geçici olarak kapatılıp yenilenmesi, yurt dışı işlemlere açma ve kapama kontrolü, yurt dışı harcamalarda bildirim gönderilmesi gibi özellikler kullanıma sunuldu. Basılı ya da e-posta olarak gönderimine ek olarak ekstrelerin dijital olarak talep ve takip edilebilmesi sağlandı. Kredi kartı kampanyalarının katılım, kazanım ve iptal gibi tüm aşamalarındaki bilgilendirmeler gözden geçirildi ve gereken noktalarda yeniden düzenlendi. Yine, müşterilerin manuel ödedikleri faturaları BonusFlaş uygulamasında listeleterek tek tıkla otomatik ödeme talimatı verebilmeleri sağlandı.

Garanti, son 20 yıldır dijital dönüşümün öncülüğünü yapan bir banka olarak şubelerinde yeni bir hizmet modelini hayata geçirdi.

Gelişmekte olan dijital dünyanın yararlarını şube hizmet modeline entegre ederek şubeleri şimdiden geleceğe taşımak için 3 temel hedefe odaklanıldı:

- Müşterilere daha iyi bir deneyim sunmak,
- Daha fazla müşteriye dijital kanallara yönlendirmek
- Çalışanların yetkinliklerini geliştirerek hem ürün sunma kabiliyetlerini, hem de operasyonel verimliliği artırmak.

Pilot çalışması Mayıs 2017'de başlayan projede, 2018 yılı boyunca her hafta ortalama 10 ile 15 arasında şube yeni hizmet modeline geçti.

Yeni hizmet modelinde müşterilerle etkileşim için daha fazla zaman yaratmak amacıyla, ürün ve hizmet sunumu kabiliyeti artırıldı. Müşterilere şubede olduğu kadar onların tercih edeceği herhangi bir yerde hizmet sunabilmek için gereken araçlar geliştirildi. Sıkı sıkıya bağlı olunan kurallar sorgulanarak satış verimliliği ile operasyonel verimliliği artırmak üzere yeni görev noktaları ve sorumluluklar yaratıldı. Müşterilerin dijital kanalları daha çok kullanmalarını sağlamak ve tüm kanallarda kesintisiz ve bütünleşik bir deneyim yaratmak üzere süreçler yeniden tasarlanarak dijitalleştirildi. Son olarak, şubelerdeki fiziksel ortam da yeni hizmet modelinin konseptine uygun şekilde yenilenerek vevneler kaldırıldı. Müşterilerin tüm

işlemlerinde oturarak hizmet alabilecekleri yeni masalar getirildi ve bilgilendirmeler için dijital ekranlar kullanıldı.

2017 yılında hayata geçirilen ve şube çalışanlarının müşteri sorunlarını çözmesine destek olan akıllı platform "Empati Asistanım", 2018 yılı boyunca da şubelerdeki deneyime olumlu katkıda bulunmaya devam etti. Şubelerin %96'sı tarafından aktif olarak kullanılan platform, ayda 5.000'in üzerinde sorunun çözümüne destek oldu.

Müşterilerin şikayetlerini çözen ekip olan Haklı Müşteri Hattı'nın verdiği hizmetin kalitesini artırmak ve ulaşan şikayetlerin daha hızlı çözülebilmesi için "Bilge" isimli chatbot 2018 yılı başında hayata geçirildi. Müşteri şikayetlerini çözmek için gerekli tüm bilgi ve ihtiyaçları hızla anlayan ve bu ihtiyaçları karşılayacak çözümleri pratik bir şekilde çözüm ekiplerine sunan Bilge, ayda 10.000'in üzerinde sorguya cevap veriyor. Bilge sayesinde müşterilere telefonda verilen hizmetin ortalama süresi yarım dakikanın üzerinde kıaldı.

Haklı Müşteri Hattı çalışanlarının şikayet çözümleri sırasında bütünsel müşteri yaklaşımlarını pekiştirmek ve şikayet yönetimi anlayışını bir üst seviyeye çıkarabilmek için Yeni Müşteri Yönetim modeli 2018 yılı Haziran ayından itibaren hayata geçti. Yeni yönetim modelinde müşterilerin yaşadıkları durumu ve duygusal beklentilerini anlamaya odaklanılıyor. Kapsamlı araştırmalardan sonra alınabilecek inisiyatifler belirleniyor, çözüm yolları birlikte değerlendiriliyor ve müşterilere danışmanlık yapılıyor. Yeni modelin müşteri deneyimini iyileştirici etkisi kısa sürede görüldü. Kasım 2018 itibarıyla, müşterilerin aynı şikayete ilgili olarak Banka'yla birden fazla iletişime geçme oranları bir önceki yıla göre 5 puan azalırken, Banka'dan aldıkları hizmetle ilgili anketlere verdikleri skor bir önceki yıla göre 5,5 puan arttı.

Garanti 2018 yılında çevik iş yapma şekline geçiş yolculuğuna da başladı. Bu kapsamda çalışanların oluşturduğu takımlar, yaptıkları işlerin en başından sonuna kadar sorumluluğunu alıyor ve ortaya koyacakları ürün ve hizmetleri müşterilerden gelen geri bildirimlere göre inşa ediyor. Böylelikle Garanti, mevcut ve gelecekteki müşteri ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılayan çözümler sunmaya odaklanıyor. Bu yeni çalışma modelinde çalışanlar tek bir hedeften ilham alıyor ve bu hedef için motive oluyor.

Çevik çalışma modeli, çevik metotlara dayanan yeni bir düşünce yapısının ve kurum kültürünün benimsenmesi anlamına geliyor.

Katı organizasyonel ve işlevsel yapılardan uzaklaşılarak daha işbirlikçi bir çalışma biçiminin benimsendiği bu modelde işleyişin hızını ve kalitesini artırmak ana hedef oluyor.

Çeviklik, müşterilerin derinlemesine anlaşılmasını ve yapılan her işte "müşteri önceliğimizdir" perspektifiyle hareket edilmesini sağlıyor. İş birliğini "tek bir ekibiz" bakış açısıyla yepyeni bir düzeye çıkarıyor. İlham veren, yenilikçi ve beklentileri aşan bir düşünce yapısının hakim olduğu bu model, güçlendirilmiş ve aksiyon alabilen ekiplerle müşteri taleplerinin en hızlı şekilde karşılanmasını destekliyor.

ÖNGÖRÜLER

Bu yıl olduğu gibi önümüzdeki yıllarda da müşteri ihtiyaç ve beklentileri büyük oranda dijital alanda yaşanan gelişmelerle dönüşecek ve şekillenecek. Garanti, önümüzdeki yılda da, çağın olanaklarını müşterilerimizin hizmetine sunarak, daha iyi bir müşteri deneyimi yaşatmak üzere çalışacak.

Her zaman olduğu gibi, müşterilerinin sesini tüm tasarımlarının kalbine koymaya devam edecek. Hem analitik kabiliyetini kullanarak iç verilerinden, hem de doğrudan müşterilerinden aldığı geri bildirimlerle ürettiği müşteri içgörüsü, tüm ürün ve hizmetlerde yol gösterici olacak.

2018'de kurulan İnovasyon Komitesi'nin yönlendirmesi ile müşterilerin Banka'yla yaşadığı deneyimi Yapay Zeka ile iyileştirmek için çalışmalar başlatıldı. Bu çalışmalar kapsamında Garanti, elinde bulunan büyük veri hacmini kullanarak, tahminlemeler yapmayı ve bu sayede müşterilerin ihtiyaçlarını mümkün olduğunca önceden anlamayı planlıyor. İş kuralları ya da modellemelerin sınırlı kaldığı noktalarda Yapay Zeka kullanımının Banka'yı müşteriye tanıma ve anlama noktasında bir adım öne çıkaracağını ve bu sayede de müşterilere çok daha katma değerli bir deneyim yaşatabileceğini öngörüyor.

Tüm kanallarda kesintisiz, bütünleşik ve kişiselleştirilmiş bir deneyim sunmak üzere, tüm temas noktalarındaki deneyimleri müşterilerin gözünden yeniden tasarlamaya ve sadeleştirmeye devam edecek. Böylece çalışanlarının da operasyonel yükünü minimuma indirerek daha katma değerli işlere vakit ayırmalarını sağlayacak.

Vadeli mevduat ürününde kanallar arası kesintisiz hizmeti hedefleyen "kanallar arası geçiş" ise müşterilerin şube ve

dijital kanallarda benzer deneyim yaşamalarını destekleyerek memnuniyetlerini artırmayı hedefleyen bir proje olarak gündemde. Garanti, yatırım uygulamasının bir sonraki versiyonunda, müşterilerin geri bildirimleri doğrultusunda daha kullanıcı dostu bir önyüz tasarımına geçmeyi, yeni emir tipleri eklemeyi ve bildirim ve alarm yapısı geliştirmeyi hedefliyor. Yine, müşterilerin Çağrı Merkezi'ne daha hızlı ulaşması ve bilgi alma dışında emirlerini de gerçekleştirebilmesini sağlamayı planlıyor. Çok yeni tamamlanan sosyal medya araştırması sonrasında ise yeni bir çalışma grubu kurarak, araştırma bulguları olan verilen hizmetin kişiselleştirilmesi ve iletişimde insan faktörünün artırılması gibi konulara odaklanılacak.

Ulaşılabilir olma ve müşterilere onların en çok tercih ettikleri kanallardan erişme arzusuyla, farklı iletişim uygulamalarını bankacılık uygulamalarıyla entegre ederek müşterileri için yeni kanal zenginlikleri oluşturmayı hedefliyor. Müşterilerin video ve dijital içerikleri kullanma oranının gitgide arttığını göz önünde bulundurarak, finansal ihtiyaçlarına getirilen çözümleri onlara iletmede bu kanallar daha fazla kullanılmaya başlanacak.

Garanti, geliştirilmekte olan akıllı platformlar ve müşteriye merkeze alan önceliklendirme mekanizması ile şube yoğunluklarını daha etkin yönetebilecek, çalışanlarına koçluk için daha fazla vakit ayırabilecek ve böylece şubelerde sunulan hizmetin kalitesini geliştirmeye devam edecek.

Dijital Müşteri Yolculuğu sayesinde müşterilerine yeni tekliflerin ve çözümlerin sağlanması hedefleniyor. Müşterilerin kart teslim şikayetlerini azaltmak için şubelerde anında kartlandırarak müşterilerin kartlarını hemen kullanmalarını sağlanacak.

Müşterilerin nakit yönetimine destek olmak amacıyla, 2019 yılında da fiyatlama stratejileriyle beraber yeni ürün ve hizmetler yaratarak aynı performansın sürdürülmesi planlanıyor. Satıcı firmalara tahsilat garantisi sağlayan Doğrudan Tahsilat Sistemi ürünü için kullanıcı talepleri sonrası geliştirme süreçleri başladı. 2019 sonu itibarıyla, müşterilerin nakit akışlarını daha da şeffaf bir biçimde izleyebilmelerine olanak sağlayarak, ilave gelecek yeni özelliklerle birlikte, daha da kullanıcı dostu bir sistem müşterilere sunulacak.

2019 yılında SWIFT işlemlerinin takibine ilişkin geliştirmelere de devam edilecek ve bu hizmetin dijital kanallardan da erişilebilir olması sağlanacak. Aynı zamanda gelen para transferi

işlemlerinin izlenmesi, transfer işlemlerinin iptal edilmesi (Stop&Recall) özelliklerinin kullanılabilir hale getirilmesi de hedefleniyor.

MÜŞTERİLERİN FİNANSAL SAĞLIĞINI KORUYAN VE SİSTEME DAHİL EDEN ÜRÜN VE HİZMETLER

Müşterilerin finansal sağlıklarını korumak, Garanti'nin önem verdiği, yeni fikirler, projeler ve girişimlerle sürekli kendini geliştirmek üzere çalıştığı önemli bir konu.

Dünya Bankası'nın Küresel Finansal Sisteme Dahil Etme verilerine göre dünyadaki 2 milyar insanın finans kurumları tarafından sunulan finansal hizmetlere erişimi yok. Bu nedenle Garanti, Türkiye'de finansal hizmetlere erişimi geliştirmeye yönelik olarak çalışmalar yapıyor. Yetişkin nüfusun %43'ünün bu erişimden yoksun olduğu Türkiye'de Garanti Bankası, müşterilerinin kendi finansal durumları hakkında bilgilendirmelerini ve mali durumları üzerinde tam bir kontrole sahip olmalarını sağlıyor. Segment yaklaşımıyla finansal planlama konusunda danışmanlık ve rehberlik sunarken mevduattan emekliliğe kadar farklı ihtiyaçlarına göre müşterilerine çözümler sağlıyor.

Garanti, müşterilerini daha dengeli bir bütçe yönetimi için yönlendiriyor ve finansal planlama hizmetleri ile 'NET Hesap' gibi tasarrufu teşvik eden ürünler sunarak hayatlarına olumlu katkıda bulunmayı hedefliyor.

Sorumlu bankacılık yaklaşımıyla Garanti, ürün ve hizmetlerin avantajlarını ve olası risklerini de paylaşıyor. Bu kapsamda, tüm 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.

2018 FAALİYETLERİ

Müşterilerin finansal sağlıklarını koruma ve onları sisteme dahil etme çalışmalarına ışık tutması amacıyla 2018 yılında üç keşif araştırması gerçekleştirildi. Bunlardan ilki müşterilerin para yönetimlerinde ve kişisel hedeflerine ulaşmalarında kolaylık sağlamak için geliştirilen yeni bir servisin prensiplerinin ve tasarımının şekillenmesini amaçlayan araştırma oldu. Bir diğer araştırma ise müşterilerin ev alma süreçlerinde içinden geçtikleri duygu durumlarının ve karar vermek için değerlendirdikleri

finansal faktörlerin neler olduğunun tespit etmeyi amaçlayan Konut Kredisi araştırması idi. Son olarak, insanların parayla olan ilişkilerine ve evrensel kavramları değerlendirirken paralarını nasıl idare ettiklerine dair fikir sahibi olmayı hedefleyen Finansal Sağlık araştırması da yine bu alandaki ihtiyaçları anlamak üzere yapılan çalışmalardan biriydi.

Garanti'nin müşterilerinin mali durumlarını yönetmelerine destek olmaya ve Türkiye'de finansal hizmetlere erişimi geliştirmeye yönelik 18 ürün ve hizmeti var. Bu başlık altında yer alan ve farklı gruplarda sınıflandırılacak ürün ve hizmetler kapsamında Garanti'nin yaptıkları şöyle sıralanıyor:

- Banka'yla hesap ilişkisi olmayan kişilere yönelik şube, Paramatik ve mobil bankacılık uygulaması üzerinden gerçekleştirilebilen fatura ödeme, para çekme/para yatırma/para transferi gibi işlemler sunuyor.
- Ayrıca altınların şubeler ve altın hizmet noktası kuyumcular vasıtasıyla gram üzerinden hesaba yatırılması gibi yollarla kadınların biriktirdikleri altınları kredi ve mevduat hesapları için kullanmalarını mümkün kılıyor.
- Sektörde bir ilk olan NET Tasarruf Hesabıyla 400 bin müşterisinin birikim alışkanlığı edinmesine aracı oluyor. Garanti ayrıca Türk vatandaşlarını tasarrufa yönlendiren devlet destekli Çeyiz Hesabı ve Konut Hesabı ürünlerini müşterilerinin hizmetine sunuyor.
- Garantili Gelecek, Bonus Genç ve Emekli Bankacılığı Programı gibi her yaşta müşteriye yönelik olarak segmente özgü programlar ve ürünler sunuyor.
- Engelli Dostu Bankacılık ile engelli müşterilerin şube ve Paramatiklerden hizmet alabilmesini kolaylaştıran ve hem fiziksel hem de finansal özgürlüklerine katkıda bulunan çalışmalar yürütüyor. Garanti'nin, engelli müşterilere daha iyi hizmet sunmak için geliştirdiği web-tabanlı İşaret Dili eğitimini 2018 yılı sonunda on binden fazla çalışan tamamladı. Görevli çalışanların %65'ine karşılık gelen bu rakamla Garanti bu opsiyonel eğitimde elde edilen sonuçtan memnuniyet duyuyor. 2018 yılında Garanti 5.210 adet engelli dostu Paramatik ile hizmet sundu. Bu rakam 2017 yılına kıyasla %36 oranında bir artışa işaret ediyor. Görme engelli müşteriler için Paramatiklerin erişilebilirliği artırılarak kredi kartı borç ödemelerinin görme engelliler için hazırlanan menüden yapılabilmesi sağlandı.

2018'de de Garanti, tüm iletişimleri "Şeffaf, Açık ve Sorumlu Bankacılık" ilkeleri çerçevesinde belirledi ve bu ilkeleri

yaygınlaştırmak için yaptığı çalışmalara yenilerini ekledi. Bu kapsamda, bireysel ihtiyaç kredisi, taşıt kredisi ve kredili mevduat hesabı sözleşmeleri daha sade ve anlaşılır hale getirilerek uygulamaya alındı. Kredi kartı ve kredi ürünleriyle ilgili önemli bilgilerin özet halde paylaşıldığı "Ürün Özet Dokümanları" tasarlandı. Tüm çalışanlar, müşterilerle merkezi ve yüz yüze iletişimlerde gerekli bilgilerin tamamını anlaşılır bir şekilde verebilmelerine destek olmak amacıyla hazırlanan eğitim videolarını izledi.

Müşteri ve sektör talepleri baz alınarak güncellenen Garanti İskonto (Tedarikçi Finansmanı Sistemi) ürünüyle Garanti, sektörün öncü bankası konumunda olmaya devam ediyor. 2018 yılı içerisinde yeni fonksiyonları devreye alınan Garanti İskonto sayesinde daha fazla müşteriye temas ederek, işletme sermayelerini daha da efektif kullanabilmeleri için çözüm sunmayı hedefliyor. Ekstra teminat vermeksizin finansman imkanı sunan iskonto ürünleriyle birlikte müşterilerin nakit akışlarına katkıda bulunmaya devam ediyor ve kısa dönemdeki finansman ihtiyaçlarını karşılıyor.

Doğrudan Tahsilat Sistemi ürünüyle müşterilerin ticari faaliyetlerini sağlıklı finansallarla birlikte sürdürmesine katkıda bulunuyor.

ÖNGÖRÜLER

Garanti, müşterilerini kendileri için saha sağlıklı finansal kararlar vermeleri için cesaretlendirmek ve desteklemek amacıyla akıllı çözümler geliştirmeye devam edecek. Bu kapsamda, benimsediği çevik iş yapış biçimine de uygun olarak, daha deneysel metotlar uygulamayı ve çözümlerini daha interaktif bir şekilde müşterilerle test edip hayata geçirmeyi de planlıyor. Önümüzdeki yıllarda engelli dostu Paramatik ve şube ağının genişletilmesi gibi farklı çözümlerle herhangi bir bankanın müşterisi olmayan ve bankacılık hizmetlerine yeterli erişimi olmayan kişilerin finansal hizmetlere daha yüksek bir oranda ulaşmalarını sağlayan hizmetler sunmaya devam edecek.

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

MÜŞTERİLERE İŞLERİNİ SÜRDÜRÜLEBİLİR BİR ŞEKİLDE BÜYÜTMELERİNDE DESTEK OLUNMASI

Garanti, ekonominin sürdürülebilir kalkınmasında kilit rol oynayan KOBİ'lerin, kadın girişimcilerin ve girişimcilerin finansal ihtiyaçlarına çözümler üretmenin yanı sıra hem büyümelerini ve esnekliklerini desteklemeyi, hem de çevre, toplum ve etik alandaki performanslarını geliştirmelerine yardımcı olmayı hedefliyor. Bu kapsamda insan kaynağı ve entelektüel sermayesinden de yararlanarak eğitimler ve danışmanlık hizmetleri veriyor, çeşitli platformları müşterilerinin kullanımına sunuyor ve iş birlikleri kuruyor. KOBİ'lerin ekonomik sürdürülebilirliğine sunduğu destek ile dolaylı yoldan istihdam fırsatları da yaratıyor ve Türkiye'nin sürdürülebilir kalkınmasına katkıda bulunuyor.

En iyi uygulamalara paralel olan sağlam çevresel ve toplumsal risk değerlendirme süreci sayesinde başta kurumsal ve ticari segment olmak üzere tüm müşterilerine finansal olmayan risklerinin yönetiminde destek oluyor.

2018 FAALİYETLERİ

Mali durumlarını ve işlerini yönetme konusunda destek sunmaya yönelik çeşitli yenilikçi Garanti platformları, müşterilerin işlerini sürdürülebilir bir şekilde büyütmelerine ve yeni gelişmeler karşısında esnekliklerini artırmalarına yardımcı oluyor. Teşvikbul, Şirketkur, MarkaOL, Teknosor, Garantili İşler gibi, KOBİ'lerin çeşitli ihtiyaçlarına hitap eden ve büyümelerine katkıda bulunan bilgi ve danışmanlık hizmetleri sunuyor.

Garanti, Türkiye'deki girişimcilik ekosisteminin gelişmesine yardımcı oluyor ve yatırım çekme ve büyüme potansiyeli olan erken aşama yeni işlerin ve girişimlerin desteklenmesini ve hızlandırılmasını amaçlıyor. GarantiPartners Girişim Hızlandırma Programı ile her ölçek ve sektörden erken aşama girişimleri, KOBİ'leri ve büyüyen girişimleri destekliyor. Program kapsamındaki girişimlere sağlanan ofis ortamı, mentorluk, iş ağı kurma, pazarlama ve eğitim destekleri ile oluşturulan bütünsel destek mekanizması kapsamında girişimcilik döngüsünün her aşamasında çok yönlü ve farklılaşan hizmetler sunuyor.

Kadın girişimcilerin finansman kaynaklarına erişimini kolaylaştırıyor, sürdürülebilirliği sağlamak için Kadın Girişimci Yönetici Okulu gibi ücretsiz eğitim iş birlikleri gerçekleştiriyor ve Türkiye'nin Kadın Girişimcisi Yarışması ile potansiyellerini gerçekleştirmelerini teşvik ediyor. Bugüne kadar 9.720 kadının katılımıyla gerçekleştirilen Kadın Girişimci Buluşmaları ile kadın girişimcilerin ihtiyaç duydukları bilgi ve deneyim aktarımıyla yeni iş birlikleri kurmaları ve yeni pazarlara açılmalarına katkı sağlamayı amaçlıyor. Kadın Girişimci Yönetici Okulu projesinin SROI değeri (yatırımın sosyal getirisi) 5 olarak tahmin ediliyor.

Bu yıl da müşteriler ve sivil toplum kuruluşları gibi paydaşlara Türkiye'de yenilikçi çevresel, sosyal ve yönetim uygulamaları ile yeşil finansman alternatifleri, dijitalleşmenin getirdiği riskler, şeffaflığa ve finansal olmayan raporlamaya ilişkin yeni trendler ve sigortacılık sektöründe çevresel risk algısı gibi sürdürülebilir iş modelleriyle ilgili en güncel konular hakkında bilgi verilen Sürdürülebilirlik ve Risk Yönetimi Çalıştayı düzenlendi. 2018'de 33 kurumsal ve ticari müşteri ile finansal kuruluşu, uluslararası en iyi çevresel ve sosyal risk yönetimi uygulamaları konusunda birebir bilgilendirildi. Tüm bu toplantı ve görüşmelerde 29 farklı çevresel ve sosyal başlık ele alındı. Kurumsal ve ticari müşterilere bu alandaki risk yönetimi sistemlerini iyileştirmeleri için 37 ziyaret düzenlendi.

ÖNGÖRÜLER

Garanti, önümüzdeki yıllarda kapasite geliştirme çalışmalarında, girişimcilik, dijitalleşme ve sürdürülebilirlik konularına odaklanmaya devam edecek. Paydaşların bilgi ve deneyimlerini paylaşmalarını sağlayan zirve ve toplantılar düzenlenmesi ve yeni gelişen sorunlarla ilgili bilgilendirici eğitimlerin verilmesi müşterilere sunulan destekte kilit rol oynayacak.

2018'de devreye alınan ve Ekvator Prensipleri gibi uluslararası uygulamalara paralel bir şekilde çevresel ve sosyal risk yönetim sistemini bir adım ileriye taşıyan yeni İş Sağlığı ve Güvenliği Risk Yönetimi Sistemi ile kurumsal ve ticari müşterilerin bu alandaki en iyi uygulamalar hakkında bilgilendirilmesi hedefleniyor.

Ortaklıklar ve ihtisaslaşmış ekipler kurarak dijital dönüşüm gibi konularda teknik ve teknolojik destek verilmesi de önümüzdeki yıllarla ilgili yol haritasının bir parçası olacak. Müşterilerin çevresel ve toplumsal eğilimler konusunda bilgilendirilmesi, özellikle kurumsal ve ticari müşteriler açısından Banka gündeminde önemli bir yer tutmaya devam edecek.

Kapasite geliştirme çalışmalarının kurgulanmasında Birleşmiş Milletler bünyesindeki platformlar gibi mevcut kanal ve platformlardan yararlanılacak.