

GARANTİ BBVA 2019 ENTEGRE FAALİYET RAPORU

GELECEK
10 YIL



Bireysel Bankacılık GMY'si
Mahmut Akten, sorumlu bankacılık
yaklaşımı, finansal sağlık ve
kapsayıcılık hakkında konuşuyor.

Finans sektörünün mevcut ve gelecek nesiller için, ortak refah yaratacak ekonomik faaliyetleri tasarlamak, geleceği inşa etmek, çevresel ve sosyal dönüşümü tasarlamak ve bu anlamda toplum bilinci oluşturmak konusunda çok önemli ve güçlü bir etkisi var.

Biz de, bu sorumluluk bilinciyle, 18 bini aşkın Garanti BBVA'lı olarak, "açık, şeffaf ve sorumlu" bankacılık ilkelerimizi hizmetimizin odağına alarak, her gün 18 milyon müşterimize mükemmel bir müşteri deneyimi yaşatmayı hedefliyoruz.

Garanti BBVA olarak, müşteri deneyimi açısından, bankacılığın geleceğini şimdiden doğru okumayı çok önemsiyoruz. Önümüzdeki dönemde, artık sadece müşteri beklentilerini karşılamanın yeterli olmayacağı ve bunun çok ötesine geçmemiz gerektiği bilinciyle, "çağın olanaklarını herkese sunmayı" amaçlıyoruz.

Gelişen teknoloji, iklim krizi ve değişen dünya, müşteri beklentilerini hızla farklılaştırırken, bankacılık sektörünün de kendisini sürekli yenilemesini gerektiriyor. Gelecek 10 yılı göz önüne aldığımızda, teknolojik devrimlerin artan bir hızla devam edeceğini ve iklim değişikliğinin tüm ekonomik aktivitelerde belirleyici olacağını öngörüyoruz. Müşterilerin doğru ve sağlıklı finansal kararlar alabilmelerini sağlayacak veri, analitik, makine öğrenimi, yapay zeka, otomasyonla birlikte, maliyetleri giderek düşen elektrikli araçlar ve yeşil konutlar gibi çevreci seçeneklerin öneminin artacağını ve bankacılık sektörünün bu alanlarda gelişeceğini düşünüyoruz.

Bu sebeple, bankacılıkta empatik ama bir yandan da anlık deneyim sunma arasındaki dengenin çok iyi kurulması gerekiyor. Biz Garanti BBVA olarak bu amaçla önümüzdeki yıllarda, hızlı ve çevik bir şekilde bir yandan değişen pazara uyum sağlamayı, bir yandan yeni iş modeli ve kanallar yaratabilmek için yeni işbirlikleri yapmayı, bir yandan da insan ve gezegen odaklı kalmayı hedefliyoruz.

Geleceğin Garanti BBVA'sında, müşterilerimizin hayatını kolaylaştıracak teknoloji, fırsatlar, sürdürülebilirlik ve yenilikler, müşteri deneyimimizin etkin bir parçası olmaya devam ederken, başarımızın en önemli aktörleri; müşterilerimizle uzun süreli, derin ve duygusal bağ kurmamızı sağlayan çalışanlarımız olacak.