

# DİJİTAL DÖNÜŞÜM



6.356 30,5 dk 12 dijital

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 satışlar içindeki payını artırmak için sürekli olarak dijital platformlara yatırım yapmak Garanti BBVA'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 bütünsel kanal bankacılığı. Bu bağlamda müşterilerin ihtiyaçlarını dinlemek ve bunlara en kısa sürede cevap vermek birinci önceliği. Amacı fırsat çağından herkesin yararlanabilmesini sağlamak olan Garanti

BBVA, 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 BBVA, 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 BBVA 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 BBVA 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 BBVA, tüm bireylerin, KOBİlerin, girişimcilerin ve tüzel firmaların dijitalleşmenin getirdiği fırsatlardan yararlanmalarını destekliyor ve daha fazla insanın bankacılık hizmetlerinden faydalanabilmesi için çözümler geliştiriyor.

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

DEĞER YARATAN ETKEN	GÖSTERGE	PERFORMANS	
		2018	2019
DİJİTAL PLATFORMLARA SÜREKLİ YATIRIM YAPARAK EŞSİZ MÜŞTERİ DENEYİMİ, İŞLEM KOLAYLIĞI VE ÖNCÜ ÇÖZÜM ÖNERİLERİ SUNMAK	Dijital bankacılık müşterileri*	7,3 milyon	8,4 milyon
	Mobil bankacılık müşterileri*	6,5 milyon	7,7 milyon
	Nakit olmayan finansal işlemlerde dijital kanalların payı	%95,5	%96,4
	Dijital satışlar (toplam satışların içinde payı)	%44	%46
	Garanti BBVA ATM'lerinden geçen kartsız işlem sayısı	33,7 milyon	44,8 milyon
	Garanti BBVA ATM'lerinden geçen kartsız işlemlerin tutarı (milyar TL)	17,9	26,7
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	5
	Tam zamanlı çalışan başına siber güvenlik eğitim saatleri	1,11	1,19
	Siber güvenlik eğitimlerine katılan çalışanlar	%92	%72
	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. 2018 rakamları Aralık'18 ve 2019 rakamları Aralık'19 içindir.

## ESSİZ MÜŞTERİ DENEYİMİ İÇİN DİJİTALLEŞME

Garanti BBVA; dijital kanallarda her zaman daha iyi bir deneyime odaklanarak ve bütünleşik 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 vizyonuyla mümkün olan her platformda geliştirmelere devam ediyor.

Ayrıca dijital kanalları, müşterilerinin mali danışmanlık alabileceği bir ortama dönüştürüyor. Dijital dönüşüm destekleyen finansal araçlar geliştirerek müşterilerin dijital geleceğe hazırlanmalarına da yardımcı oluyor. Garanti BBVA 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 BBVA'nın sürdürülebilir büyüme modelini besleyen bir unsur. Müşteri memnuniyetinin ve sadakatinin artmasını sağlıyor. Dijital

penetrasyonu ortalamanın 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 %45'ini 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 müşteri iletişim 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.

### 2019 FAALİYETLERİ

Türkiye'deki en büyük dijital müşteri tabanını yönetmekte olan Garanti BBVA Dijital Bankacılık, 5.260 Garanti BBVA ATM, ödüllü Müşteri İletişim Merkezi, yeniliklere öncülük eden Garanti BBVA Mobil ve İnternet ile 8,4 milyon aktif dijital müşteriye bankacılık işlemlerini diledikleri zaman, diledikleri yerden yapma imkanı sunuyor. Bu müşterilerin 7,7 milyonu mobil

bankacılığı aktif olarak kullanıyor; sadece mobil bankacılığı kullanan müşteri sayısı ise 6,1 milyon civarında. İnternet ve Mobil Bankacılık kanallarından gerçekleştirilen yıllık işlem sayısı yaklaşık 428 milyon. Dijital kanalların etkin bir şekilde kullanıldığı Garanti BBVA'da nakit hariç tüm finansal işlemlerin %96,4'ü dijital kanallar üzerinden gerçekleşiyor. Garanti BBVA Mobil'e login sayısı da her ay düzenli olarak artıyor. Aralık 2019'da 145 milyon login sayısına ulaşıldı. Müşterilerine anında, kolay ve kesintisiz bir deneyim sunmayı hedefleyerek, dijital bankacılıktaki liderliğini her yıl korumaya devam ediyor.

Marka bilinirliğini ve kurumsal itibarını yönetmek hedefiyle; Facebook, Instagram, Twitter, YouTube ve LinkedIn'deki sosyal medya hesaplarıyla 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 2,5 milyondan fazla, Facebook'ta ise 1,8 milyonun üzerinde takipçi sayısı ile Türkiye'de ve Avrupa'da en fazla takipçiye sahip finansal kurumlardan biri Garanti BBVA.

Türk bankacılık sektöründe sosyal medya üzerinden 7/24 hizmet veren ilk müşteri memnuniyeti kanalı olan "Garanti BBVA'ya 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, finansal ve dijital okuryazarlık alanında yaptığı içerik çalışmalarıyla müşterilerin hayatlarını kolaylaştırmayı hedefleyen, aynı zamanda sosyal medyanın eğlenceli ve dinamik

doğasına uygun yaratıcı 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 şubelerin dönüşümü tamamlandı. 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. Kredilerin %88'inin kağıtsız ve imzasız bir şekilde onaylanması ve bireysel kredi kullanım sürecinin 25 dakikadan 7-8 dakikalara inmesi, yeni hizmet modelinin olumlu çıktıkları olarak rakamlara yansdı.

Özellikle tüzel müşterilerin şubeden aldıkları hizmetin iyileştirilmesi ve hızlanması için şubelerin dijitalleşmesi hayati önem taşıyor. Bu ekseninde şubelerde büyük operasyonel yük ve müşteriler için vakit kaybı yaratan internet kullanıcısı yetki belirleme süreci sadeleştirilerek tamamen dijital ve dinamik bir akış kazandı. Yeni geliştirmelerin tamamen kullanıma alınması sonrası internet kullanıcısı tanımlama ve değişiklik işlemlerinden kaynaklı iş yükünde %60 seviyesinde azalma sağlanmış olacak.

Garanti BBVA Mobil 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.

## MÜŞTERİLERİN GÜÇLENMESİ

Garanti BBVA, 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.

Müşterilerinin olduğu her yerde, onların hayatını kolaylaştırmak vizyonu ile hareket eden Garanti BBVA, artık kurumsal WhatsApp kanalından da hizmet veriyor. Uzun zamandır müşterilerine sanal asistanlarla destek veren banka, sesli asistan Ugi, Facebook Messenger ve garantibbva.com.tr üzerinde yer alan chatbot hizmetine ek olarak, WhatsApp bot hizmetini de başlattı. Müşteriler, günlük hayatta yoğun kullandıkları WhatsApp platformu üzerinden mesajlaşma yoluyla hızlı şekilde sorularına çözüm bulabiliyor, ürün ve hizmetler hakkında detaylı bilgi alabiliyor. Akıllı bot teknolojisi ile çalışan Garanti BBVA Kurumsal WhatsApp hattına, +90 444 0 333 numaralı hat kaydedilerek ya da Garanti BBVA Mobil'de yer alan "Bize Ulaşın" sayfasından 7 gün 24 saat ulaşılabilir.

Garanti BBVA'da 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 döviz işlemleri müşteri deneyimi iyileştirmeleriyle, müşteriler 25 saniye boyunca kuru sabitleyip gördükleri kurdan işlem yapabilir hale geldiler. Aynı zamanda bu ürün ile müşterilere döviz varlıklarının geçmiş değişimlerini de takip edebilme imkanı sağlandı. Her döviz için geçmiş 3 yıla kadar istenen zaman aralığındaki ortalama alış ve ortalama satış bilgileri müşterilerin kullanımına sunuldu. Garanti BBVA Mobil ve Garanti BBVA İnternet'te devreye alınan ürün, müşterilerin al/sat butonlarıyla daha hızlı döviz işlemleri yapabilmelerini sağlıyor.

Garanti BBVA'da fiziksel kanallardaki geleneksel ürünler aynı özelliklerle dijital kanallara dönüştürülüyor. 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. Kazançlı Kasko ürünündeki öğrenimler Sağlık Sigortası ürününe yansıtıldı ve modüler sağlık ürünü olan Kazançlı Sağlık Sigortası ürünü kullanıcılarla buluşturuldu.

Garanti BBVA 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 BBVA

da 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 BBVA Mobil üzerinden kredi başvurusu yaparken müşteri temsilcileriyle yüz yüze görüşebiliyor. Garanti BBVA, video ile görüşme teknolojisi sayesinde müşteri olma sürecini de çok daha kolay hale getirdi. Bu özellik dijital deneyime insan dokunuşunun eklenmesinin güzel bir örneğini oluşturuyor.

Uygulamaya alınan bir diğer dijital yenilik bu örneği daha da ileri taşıyor. Garanti BBVA'nın Facebook Messenger Botu ve bu yıl hayata geçen WhatsApp botu sayesinde kullanıcılar 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 Garanti BBVA Mobil, web sitesi veya başka bir dağıtım kanalına yönlendiriyor.

Garanti BBVA, kanallarını birbirleriyle konuşacak şekilde konumlandırmaya çalışıyor. Bu sadece internet deneyimi için geçerli bir durum değil; çevrimiçi ve fiziksel deneyimi birbirine bağlamayı hedefliyor. QR fonksiyonuyla yapılan işlemler bunun güzel bir örneği. Müşteriler nakit ihtiyaçlarını karşılamak için banka kartı taşımak zorunda kalmadan, Garanti BBVA Mobil'de yer alan QR işlemleri adımından kolayca para çekip yatırabiliyor. Para göndermek için de IBAN numarasına ihtiyaç duymadan, QR ile yine kolaylıkla para gönderebiliyor. Kredi kartı borcu ve kredi ödeme işlemleri QR işlem setine eklenerek, kartsız gerçekleştirilebilecek işlem seti genişletiliyor.

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 işteyken aynı işlemi bilgisayar ekranında yapmak isteyebilirler. Garanti BBVA'nın bütünleşik kanal bankacılığına odaklanmasının nedeni tam da bu.

Ayrıca Garanti BBVA ile anlaşmalı e-ticaret sitelerinden yapılan satın alımlarda "Alışveriş Kredisi ile Ödeme" seçeneğini seçerek Garanti BBVA Mobil veya Garanti BBVA İnternet'ten kredi başvurusu yapabiliyor, böylece bankaya gitmeye gerek kalmadan evinin konforunda alışverişini gerçekleştirebiliyor. Üstelik Garanti BBVA 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 BBVA, müşterilerin her bir platformu kullanmaya devam etmelerinin, bankacılık ürün ve işlemlerinin her kanalda aynı oranlarla sunulmasına bağlı olduğunun farkında.

Garanti BBVA'da 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.

Analitik araçların güçlendirdiği tekliflerin müşteriye en doğru zamanda ve en doğru kanalda sunulması için Gerçek Zamanlı Teklif Yapısı geçtiğimiz sene içerisinde devreye alındı. Banka'nın birçok kanalının entegre edildiği yeni altyapı, gerçek zamanlı müşteri hareketlerinden beslenerek, teklifleri veya müşteri deneyimini iyileştirecek yönlendirmeleri tetikleyebiliyor ve müşteriye anında dokunabiliyor.

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 BBVA, çevrim dışı kanalda (şubede) iletişimi başlatarak her bir düzeyde akıllı tekliflerle müşteriyi dijitale 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 BBVA, 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 BBVA Mobil'den gerçekleştirilen aylık işlem sayısı 35 milyonu aştı. Aktif dijital müşteri sayısı 8,4 milyon olurken, sadece mobil kanalları kullanan müşterilerin sayısı da ciddi bir artışla 7,7 milyona çıktı. Garanti BBVA Mobil kanalı, nakit hariç finansal işlemler içinde %70 paya sahip oldu. 2019 başından bu yana aktif mobil bankacılık müşteri adedinde %18'lik büyüme sağlandı.

Garanti BBVA, dijital kanallardan müşterilerine tüm bankacılık hizmetlerini sunmak, kendi kendilerine işlemlerini yapabilmelerini sağlamak ve bunu yaparken de kusursuz bir deneyim yaratmak amacıyla hem dijital kanallardaki mevcut özelliklerini geliştirdi, hem de yeni çözümler ekledi.

Garanti BBVA Mobil üzerinden müşteri olma süreci çok daha kolay hale geldi. Başvuru adımlarını doldurduktan sonra müşteri temsilcisi ile kimlik doğrulama için görüntülü görüşme yapan kullanıcı, kimlik tespitinin tamamlanması amacıyla en yakın Garanti BBVA şubesine davet ediliyor. Şubede hesap aktiveleme ve vadesiz hesap açılış işlemleri tamamlandıktan sonra yeni müşteri, Garanti BBVA Mobil veya İnternet'e giriş yaparak tüm Garanti BBVA ürün ve hizmetlerinden anında faydalanıyor.

Garanti BBVA Mobil uygulamasına eklenen Akıllı İşlemler ile kullanıcıların günlük bankacılık işlemlerini daha kolay yapabilmeleri ve para yönetimlerinde farkındalık kazanmaları amaçlanıyor. Akıllı İşlemler kapsamında öncelikli olarak devreye alınan "Vadeli Hesaba Düzenli Para Aktar" kuralı sayesinde müşteriler, zamanlarını daha iyi yönetip paralarını kontrol altına alabiliyor. "Harcadıkça Biriktir" kuralı ise müşterilerin kredi kartları ile harcama yaparken harcamalarının belirli bir bölümünü efor sarf etmeden biriktirmelerine olanak sağlıyor. Akıllı İşlemler'e yeni kuralların eklenmesi için de çalışmalar sürüyor.

Kullanıcıların günlük yaşamlarının her evresinde onlara eşlik edebilmek ve hayatlarını kolaylaştırmak vizyonuyla hareket eden Garanti BBVA, İstanbulkart yükleme adımı ile müşterilerinin Garanti BBVA Mobil'den ulaşım ödemelerini gerçekleştirmelerine olanak sağlıyor.

Daha önce Garanti BBVA İnternet üzerinden hızlı ve güvenli giriş yapılabilen e-Devlet Kapısı'na artık müşteriler, Garanti BBVA Mobil'den de ulaşabiliyor.

Garanti BBVA Mobil'de yer alan Başvurular sayfasından Taksitli Avans Hesap

başvurusu yapılabiliyor. Bu ürün, ödemeleri taksitlendirilmesini sağlayan kredili mevduat hesabına tanımlı yeni bir özellik. Bu ürünü müşteriler ister ödemeler için, ister nakit çekimler için kullanabiliyor ve 12 aya varan vadelerle geri ödeyebiliyor.

Garanti BBVA Mobil uygulaması Ödeme Sözü adından müşteriler, gecikmiş kredi, kredi kartı ve avans hesap borçlarını görmek bu borçlar için ödeme sözü verebiliyor.

Garanti BBVA, sunduğu bankacılık ürün ve servislerinin ötesinde, müşterilerinin finansal sağlığını iyileştirmeye destek olmak adına tavsiyeler vermek, herhangi bir zorluk anında uyarılarda bulunmak adına da çalışmalarını sürdürüyor. Müşterilerin davranışları ve finansal durumları analiz edilerek, her müşteriye özel iç görü ve aksiyon planları sunulması amaçlanıyor. Küçük bir müşteri kitlesine açılan projenin yaygınlaşması için çalışmalar devam ediyor.

Garanti BBVA bireysel müşterilerinin yanı sıra kurumsal müşterileri için de ürün ve hizmet yelpazesini genişletiyor.

Bireysel müşterilerin kullandığı QR ile para çekme, yatırma ve para transferi işlemlerini artık kurumsal müşteriler de Garanti BBVA Kurumsal Mobil üzerinden kolaylıkla yapabiliyor. Alıcı ile satıcı arasındaki ödemeler QR ile gerçekleştirilebilir hale gelerek nakitsiz toplum olmaya doğru Garanti BBVA adına bir adım atılmış oldu.

Bunların yanı sıra kullanıcıların günlük hayatlarını kolaylaştıracak olan vadesiz mevduat açılış fonksiyonu mobil bankacılıkta da sunulmaya başlandı ve çok sevildi. Tüzel müşteriler şimdiden dijital kanallardan yaptıkları vadesiz hesap açılışlarının %35'ini mobil bankacılıktan gerçekleştirir hale geldi.

Garanti BBVA iskonto fonksiyonunun da Garanti BBVA Kurumsal Mobil'e eklenmesi ile dijital kanallardan sağlanan çözümlere bir yenisi daha eklendi.

Tüm bu gelişmelerin sonucu olarak Garanti BBVA, dünyanın önde gelen bağımsız araştırma kuruluşlarından Forrester'ın bu seneki Mobil İşlevsellik Değerlendirmesi'nde, Garanti BBVA Mobil 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 BBVA, 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 BBVA Kurumsal İnternet, müşterilerin ihtiyaçları doğrultusunda geliştiriliyor.

Tüzel müşteriler için dijitalleşmenin önünde en büyük zorluklardan biri yetki formlarının işlem çeşidi ve limit bazında yetki detayları sebebi ile çok zaman kaybına yol açması idi. Tüm süreç yenilenecek müşteri özelinde ihtiyaçlara özel anlık ve özet formların dinamik olarak yaratılması sağlandı. Formlarda imza sirkülerine uygun şekilde müşteri ve kullanıcı limitlerinin otomatik olarak belirlenmesi sağlanarak müşteriler için hızlı ve kullanıcı dostu bir süreç yaratıldı.

Firmaların en geniş imza yetkilisinin firma çalışanlarına istenen limit ve sorumluluklara göre dijitalden zahmetsizce yetki ataması

yapabilmesi için tüm yetki ataması deneyimi uçtan uca yenilendi. Tıpkı yetki tanım formlarında olduğu gibi, ana kullanıcının başka kullanıcılara yetki ataması yapmasını sağlayan bu süreçte de imza sirkülerindeki yapının sisteme otomatik olarak işlendiği ve müşterinin bu bilgileri girerek vakit kaybetmesinin önüne geçilen sade bir deneyim sunuldu.

Müşterilerin yurt içi ve yurt dışındaki bankalara yapılan döviz transferi (Swift) işlemlerini takip edebilmeleri için, Garanti BBVA İnternet'e "Takip Raporu" eklendi. Swift takibi ile kullanıcılar, talimat verildiği andan, transferin gerçekleştiği ana kadarki tüm durumu görüntüleme ayrıcalığından faydalanıyor. Bu sayede, döviz transferinin statüsü, hangi aracı bankada beklediği, alıcı bankaya ulaşıncaya kadar toplam geçen süre gibi tüm detaylar kolaylıkla görüntülenebiliyor. Ayrıca bildirim özelliği ile işlemin akıbetine dair anlık bilgilendirme de yapılıyor.

Garanti BBVA Kurumsal İnternet'e eklenen POS başvuru adımı ile şahıs şirketleri, şubeye uğramadan dijital kanallardan POS başvurusu yapabiliyor.

Tüzel müşterilere bankacılık işlemleri ve fırsatlara ilişkin anlık uyarılar göndermek için altyapı geliştirmesi tamamlandı. Böylece tüzel müşteriler için de mobil uygulama ya da internet bankacılığını kullanmadıkları anlarda bile ihtiyaç duyduklarında bankamızın yanlarında olduğu yeni bir müşteri deneyimi sunulabiliyor.

Garanti BBVA İnternet'te tüm ürün sayfalarında, en fazla karşılaşılan Sıkça Sorulan Soruların (SSS) kısa birer cevapla birlikte görüntülediği bir bölüm yer alıyor. 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

Sektörde bir ilk olan ve Garanti BBVA kart kullanıcılarının, kartları ile ilgili her türlü ihtiyaçlarını karşılayabildikleri uygulama BonusFlaş, müşteri dostu yeni tasarımı ile yenilendi. Yeni trendlere de uygun şekilde olan yeni tasarımla kampanya ve kart bilgilerinin daha kolay takip edilebilmesi sağlandı. QR ile ödeme eklenerek BonusFlaş'ın ödeme fonksiyonları zenginleştirildi ve kullanıcılara kartları yanlarında olmasa bile IOS ve Android işletim sistemli tüm telefonlarından kartsız ödeme imkanı sunuldu. Kullanıcıların alışveriş yapılan üye iş yerlerinin web sitelerine/ uygulamalarına BonusFlaş içinden tek tıkla yönlendirilmelerini sağlayan "Direkt Link" özelliği ile e-ticaret harcamaları daha hızlı ve kolay hale getirildi.

## GARANTİ BBVA CEPPOS

Garanti BBVA CepPOS, KOBİ ve mikro ölçekteki iş yerlerinin cep telefonlarından hızlı ve güvenli bir şekilde ödeme almalarına olanak sağlayan bir akıllı telefon uygulamasıdır. NFC (temassız mobil ödeme) özelliğine sahip Android cep telefonlarını temassız POS cihazına dönüştüren bu uygulamayla, temassız işlem limiti dahilinde, kredi kartı/banka kartından veya mobil ödeme özellikli Android cep

telefonlarından uygulamaya sahip iş yerlerinde kolayca ödeme yapılabilecek. Garanti BBVA CepPOS ile satışlar anlık olarak takip edilebilir, ayrıca hesaba geçen tutar görüntülenebilir.

Üye iş yerleri, Garanti BBVA CepPOS uygulamasına Garanti BBVA internet şifresi ile giriş yaptıktan sonra, satışın miktarını 'Ödeme Al' ekranında girer. Müşteri, ödemeyi yapmak istediği kredi/banka kartını veya cep telefonunu, üye iş yerinin kullandığı Garanti BBVA CepPOS uygulaması yüklü cep telefonunun arka bölümüne okutur. Ardından, iş yerinin Garanti BBVA CepPOS uygulamasının verdiği onayla satın alma işlemi gerçekleşmiş olur. Satışın iptali ve/veya iadesi durumları da uygulamanın başlıca kolaylıkları arasındadır. Yine aynı temassız işlem süreciyle satışın iadesi ve/veya iptali gerçekleştirilebilmektedir.

## GARANTİ BBVA ATM

Garanti BBVA ATM ağı 2019 yılında 5.260 noktaya ulaştı. Para yatırmanın para çekmeye oranı %96 olarak gerçekleşti. ATM'lerden yılda 390 milyon adet işlem gerçekleşirken, kartsız işlem adedi 44 milyonu aştı. Kredi kartı borcu ve kredi ödeme işlemleri QR işlem setine eklenerek, kartsız gerçekleştirilebilecek işlem seti genişletildi. 2019 içerisinde QR ile para çekme oranında %100 artış yakalanarak aylık 18 bin saat ATM kullanım süresinden tasarruf edildi. ATM'lerden İngiliz Sterlini (GBP) para yatırma işlemi yapılabilmeye başlandı. ATM ekran tasarımı yenilenerek arıza durumlarının müşteriler için daha anlaşılır olması ve QR işlemlerinin öne çıkarılması sağlandı.

## GARANTİ BBVA MÜŞTERİ İLETİŞİM MERKEZİ

Garanti BBVA Müşteri İletişim Merkezi, kurulduğu 1998 yılından bu yana müşterilerine kusursuz bir deneyim yaşatmak adına güçlü teknolojik altyapısı, dinamik ve nitelikli çalışanları, yenilikçi ve müşteri odaklı hizmet yaklaşımı ile sektöre öncülük ediyor.

Kaliteli ve istikrarlı hizmet vermenin öneminin bilinciyle, müşterilerinin ihtiyaçlarını anında ve doğru analiz ederek; müşterilerine, kolay ulaşılabilir, ilk temasta çözüm odaklı hizmet ve servisler sunarken, banka stratejilerine paralel oluşturduğu finansal ürün portföyü ile bu kulvardaki heyecan ve iddiasını da sürdürüyor. 1.085 kişilik uzman kadrosu ile sektör çağrılarının %14,1'ini, 31,6 saniyelik ortalama yanıtlama hızı ile karşılayarak, "sektör lideri" konumunu korumaya devam ediyor.

70,9 milyon adet müşteri iletişimi ile 2019 yılında da Türkiye'nin en büyük finansal Müşteri İletişim Merkezi olan Garanti BBVA, en önemli hizmet performans göstergesi olan Çağrı Karşılama Oranında ortaya koyduğu %98,3'lük performansı, sektörde belirgin fark yarattı.

Yeni teknolojiler ışığında müşteri odaklı çözümler üreten Müşteri İletişim Merkezi, geleneksel şifreleme yöntemlerinden çok daha yüksek koruma sunan ve müşterilerini serbest konuşmalarından tanıdığı Ses İmzası projesi ile 2019 yılında daha da geniş bir müşteri kitlesine ulaşarak, müşterilerinin hayatını kolaylaştırmaya devam ediyor.

Garanti BBVA Müşteri İletişim Merkezi, 2019 yılında hayata geçirilen "Dijital Kanallardan Yeni Müşteri Kazanımı" projesi

ile dijital dönüşüm sürecinde aktif rol alarak, Görüntülü Görüşme aracılığıyla müşterilerine sunduğu kullanıcı dostu hizmetlere bir yenisini daha ekledi ve müşteri taleplerini, daha hızlı ve kolay olarak gerçekleştirmeyi başardı. İlerleyen dönemlerde, bu kanaldan verilen hizmet çeşitliliğinin artırılması planlanıyor.

"Şube Çağruları" ekibiyle, yıl boyunca, en yoğun Garanti BBVA şubelerinin santrallerine gelen çağruları merkezi olarak karşılayan Müşteri İletişim Merkezi, 2019 yılında önemli bir projeye daha imza attı. Müşterilerine bağlandıkları kanaldan ve tek çağrıda çözüm sunarak benzersiz bir deneyim yaşatma hedefiyle, sistem içinde olan şube santral çağrılarının yanı sıra tüm bireysel şube müşteri danışmanlarının çağrılarını da karşılamaya başladı. 11 saniyelik ortalama yanıtlama süresi ile müşterilerin ulaşma oranlarını %91 üstüne taşıırken, müşteri memnuniyetini artırmanın yanında katma değerli birçok ürün ve hizmetin sunumunu gerçekleştirdi ve şubelerin iş yükünde önemli ölçüde azalma sağladı.

"Doğru Müşteriye Doğru Ürün ve Servis" yaklaşımıyla geliştirdiği Akıllı Satış ve Dinamik Teklif Yönetimi projeleriyle müşterilerini ilgilendikleri ürün ve servisler özelinde uzman kişilerle anında buluşturarak, ihtiyaçlarını en etkin şekilde karşılamaya devam etti. 27 adet finansal ürünü yelpazesinde bulunduran Müşteri İletişim Merkezi, 2019 yılında 3,3 milyon adetlik katma değeri yüksek finansal ürün satışı ile, yarattığı net finansal geliri bir önceki yılın da üzerine taşıyarak, yeni bir rekora daha imza attı.

444 0 335, 444 EVİM ve 444 OTOM özel hatları ile bireysel destek, konut ve



oto kredilerinin pazarlama ve satışında, Banka'nın toplam kredi hacmine önemli ölçüde katkı sağlayan Müşteri İletişim Merkezi, yıllardır elinde tuttuğu telefon aracılığıyla kredi satışı liderliği konumunu korudu.

Garanti BBVA Müşteri İletişim Merkezi, 2020 yılında da yarattığı değeri artırma hedefiyle, dijital dünyadaki gelişmeleri ve her koşulda ilk önceliği olan müşteri memnuniyeti ile hizmet kalitesini odağında tutarken; hizmet ve ürün gamına güçlü müşteri deneyimleri yaratacak yenilikler ekleyecek ve bulunduğu sektörde liderliğini koruma misyonunu sürdürecektir.

### **GARANTİ BBVA'NIN YENİ SERVİS MODELİ**

Garanti BBVA kısa bir süre önce geliştirmekte olan dijital dünyanın faydalarını yansıtan yeni bir hizmet modelini hayata geçirdi. Pilot programı 2017 Mayıs ayında başlayan proje 2018 sonuna dek aşama aşama yaygınlaştırıldı. Bu kapsamda tüm şubelerin dönüşümü tamamlandı. Bu yeni modelle Garanti BBVA dijitalleşmeyi şubelerinde hayata geçiriyor.

Şube bağımlılığını azaltmak için kesintisiz, bütünselik kanal deneyimi yaşatmak ve tüm kanallarda benzer bir müşteri deneyimi sunmak amacıyla Garanti BBVA, 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, Gerçek Müşteriler için Hesap Açılışı, Sigorta

ve Bireysel Emeklilik ile Mevduat Hesapları için mevcut.)

2019 yılının başında sisteme alınan ve mevduat işlemlerinin şubeler ile dijital kanallar arasında kesintisiz gerçekleşmesini sağlayan Kanal Geçişkenliği projesi ile birlikte, müşterilere tüm kanallarda şeffaf ve kesintisiz bir deneyim sunulmaya başlandı.

Garanti BBVA, 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 şekillerine ve başkalarının iş yapış şekillerine yeni girişim kültürünün yerleştirilmesi açısından büyük önem taşıyor. Dolayısıyla Garanti BBVA 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 BBVA 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 kârlı şekilde gerçek ürünlere dönüşebilmesinin yolunu açıyor. Kullanılan farklı kanallar ve uygulanan özelleştirilmiş metodolojiler Garanti BBVA'ya 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 BBVA Dijital Bankacılık, kullanıcılara kolaylık ve hız getiriyor.

Garanti BBVA'nın dijital kanalları artan bir oranda yaygınlaştırmaya dönük çalışmaları devam edecek. Uçtan-uca Dijitalleşme perspektifi ve sıfırdan tasarım bakış açısıyla ürünler dijital bağlam içinde yeniden yaratılıyor. Net tavsiye skorunu artırmak ve sınıfının en iyi kullanıcı deneyimini sunmak için müşteri yolculuğu sürekli gözlemlenecek.

KOBİ ve Ticari müşterilerin dijital kanallardan ticari kredi kullanımına olanak sağlayan kredi çözümünü "E-kredi" de 2020 yılında devreye alınması hedeflenen projelerden birisi.

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 BBVA'nın finansal teknoloji ekosistemi içinde en önde gelen finans kurumu haline gelmesini sağlayacak.

Bankacılık ürün ve servislerinin ötesinde, müşterilere finansal durumlarını iyileştirmek adına tavsiyeler vermek, herhangi bir zorluk anında uyarılarda bulunmak önümüzdeki dönemde çok daha önemli hale gelecek. Garanti BBVA müşterilerin güvenilir finansal koşulları 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 yolculuğu da dijitalleşiyor ve kullanıcılar artık Garanti BBVA Mobil'den müşteri olma sürecini başlatabiliyor. Süreç sonunda şubede atılacak imza ile müşteri olma yolculuğu tamamlanıyor. Bu sayede süreci çok daha hızlı ve kolay hale getiren Garanti BBVA, bankacılık mevzuatında yapılacak yasal düzenlemeler sonrası, tüm süreci dijital taşıyacağı bir deneyim yaratmayı hedefliyor.

Kullanıcıların günlük finansal aktiviteleri için daha az çaba sarf etmelerini sağlamak amacıyla otomatize servisler bütünü

sunmak hedefleniyor. Garanti BBVA Mobil'de yer alan Akıllı İşlemler ile ilk etapta "Vadeli Hesaba Düzenli Para Aktar" ve "Harcadıkça Biriktir" fonksiyonları devreye alındı. Müşterilerin günlük finansal işlemlerini gerçekleştirmek için harcadıkları zaman ve eforu azaltarak, müşteri deneyimini artırmayı amaçlayan bu servis, yeni fonksiyonlar eklenerek geliştiriliyor.

Garanti BBVA, uzun yıllardır sürdürülebilirlik uygulamalarının yaygınlaşmasına öncülük etmeyi sorumluluğu olarak görüyor. Dijital kanallardan da sürdürülebilirlik adına yaptığı çalışmaları duyurmayı ve kullanıcıları ile birlikte bu desteği büyütmeyi hedefliyor.

2020 yılında tüzel müşterilerin hayatına dijital kanallar ile daha çok dokunulacak. Garanti BBVA Mobil ve İnternet üzerinden sunulan başvuru ve ürün satış fonksiyonlarının artırılması hedefleniyor. Garanti BBVA dijital kanallarına giren tüzel müşterilerin transfer ve görüntüleme gibi basit bankacılık uygulamalarının ötesinde zengin bir içerikle karşılıklı ihtiyaçları olan tüm bankacılık işlemlerini şubeye gitmeye gerek duymadan uçtan uca kendi kendilerine yapabilmeleri için gerekli adımlar atılmaya devam edilecek. Bu bağlamda dijital kanallardan ticari kredi kullandırımı en önemli öncelik olacak.

Ek olarak tüzel müşterilerin finansal hayatlarına destek olabilmek için dijital kanallardan finansal analiz hizmeti sunmak, banka olarak ürün ve servis sağlayıcısı olmanın ötesinde finansal danışman olarak da müşterilerin yanında olmak, 2020 yılı vizyonu olacak. Açık bankacılık alanındaki çalışmalarla da yenilikçi olmak hedefleniyor.

Garanti BBVA, 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 BBVA, 1981 yılından beri iştiraki Garanti BBVA Teknoloji (GT) aracılığıyla izleme etkinliğini yükseltiyor. Şirket, Garanti BBVA'nın daha hızlı tedbir alabilmesine ve üyesi olduğu ağlar aracılığı ile global tehditler konusunda erken bilgi sahibi olabilmesine olanak tanıyor. Bu kapsamda Garanti BBVA'nın internet erişim mimarisi risk bazlı bakış, açısıyla yeniden yapılandırıldı. "Daha İyi BT, Daha İyi İş" stratejisiyle Garanti BBVA, 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 BBVA, 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 BBVA hem de paydaşları için öncelikli konular arasında yer alıyor.

Banka çapında itibar riskini etkin bir şekilde yönetmek için Garanti BBVA, 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 Mühendislik Hizmetleri ve Veri'den sorumlu Genel Müdür Yardımcısı başkanlığındaki Bilgi Güvenliği Komitesi tarafından yerine getiriliyor.

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

Garanti BBVA değişen dış dolandırıcılık eylemlerini izlemek, tespit etmek, kontrol altına almak ve önlemek amacıyla proaktif bir anlayışla stratejiler geliştiriyor. Müşteri Güvenliği ve İşlem Riski Yönetimi Müdürlüğü, bünyesinde bulunan uzman ve tecrübeli kadrosu ile yeni gelişen teknolojileri de benimseyerek ve dış dolandırıcılıkla mücadele konusunda yetkinliklerini artırarak hızlı ve etkin aksiyonlar alıyor. Dolandırıcılık trendleri ve yaşanan dolandırıcılık olaylarına ilişkin veriye dayalı analizler ile olası Banka

ve müşteri kayıplarını en aza indirmek üzere çalışmalar yürütüyor.

Garanti BBVA tarafından geliştirilen yeni ürün ve süreçlerde dış dolandırıcılık risklerini inceleyerek görüş ve önerilerde bulunuyor. Yeni dolandırıcılık yöntemlerini ve dolandırıcılık trendlerindeki değişimleri hem uluslararası hem de ulusal düzeyde takip ederek Banka tarafından kullanılan dolandırıcılıkla mücadele sistemlerindeki parametrelerin güncellenmesine yönelik gerekli hazırlık ve çalışmaları gerçekleştiriyor. Ayrıca, dış dolandırıcılık eylemlerine ilişkin bankalar arası bilgi paylaşımı da yaparak bu eylemlerle ilgili gerekli incelemeleri ve araştırmaları sürdürüyor. Garanti BBVA, dolandırıcılık olaylarına karşı bankacılık sektörü ve bağlantılı diğer sektörlerdeki dolandırıcılığı önleme farkındalığının ve çalışmalarının artması için paydaşlarıyla iş birliği içerisinde çalışmalar yürütmeye devam ediyor. Ayrıca Banka çalışanlarına yönelik eğitim ve bilinçlendirme çalışmaları kapsamında 2019 yılında duyuru/bildiri, sanal eğitim ve bilgilendirme toplantıları/e-posta gönderimi ve canlı yayın gibi çeşitli yöntemlerle dış dolandırıcılık kapsamında toplamda 96 adet eğitim ve/veya bilgilendirme çalışmasında bulundu.

Müşteri Güvenliği ve İşlem Riski Yönetimi Müdürlüğü tarafından dolandırıcılık riski yönetimini en etkin ve etkili şekilde gerçekleştirebilmek ve Garanti BBVA müşterilerine en iyi deneyimi sunabilmek amacıyla teknolojik gelişmeler yakından takip edilerek ulusal ve 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 yapılabilir.

## 2019 FAALİYETLERİ

Garanti BBVA, 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 BBVA, COBIT (Bilgi ve İlgili Teknolojiler için Kontrol Hedefleri) çerçevesi, kurum içi güvenlik politika ve prosedürleri ile özel kapsamlı ISO 27001 standardına uyuyor.

Garanti BBVA, 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. Banka, dijital kanalların kullanımını daha güvenli hale getirmek için mobil uygulamalarında ek güvenlik tedbirleri almaktadır. İşlemler otomatik olarak analiz edilerek gereken durumlarda dolandırıcılık olaylarının önlenmesi için ek onaylar gerçekleştiriliyor. Tüm bunların sonucu olarak Garanti BBVA son dört yıl içinde

müşteri bilgilerinin gizliliğiyle ilgili teyitli hiçbir şikayet almadı. Garanti BBVA, kendi içindeki uygulamalara ek olarak sektöre yenilik getiren banka dışı projelerin güvenli bir şekilde hayata geçmesine de destek oluyor.

Garanti BBVA, web sitesi ve Alo Garanti BBVA telefon bankacılığıyla, müşterileriyle dijital bankacılıkla ilgili güvenlik bilgilerini paylaşıyor. Olası durumlar karşısında müşterilerini uyararak Garanti BBVA, 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, e-posta ile yayılan virüsler, sahte ödül bildirimleri veya telefon ya da mesaj yoluyla kişisel bankacılık bilgilerinin istenmesi, oltalama (phishing) saldırıları, şüpheli para transferleri ve bilgi talepleri. Garanti BBVA ayrıca Garanti BBVA'nın internet bankacılığını kullandıkları mobil cihazların ve bilgisayarların korunmasına yönelik bilgileri de müşterileriyle paylaşıyor. Bunların yanı sıra Garanti BBVA anti-virüs, casus yazılım tarama ve güvenlik duvarı gibi ek programların kullanılmasını da tavsiye ediyor. Garanti BBVA, müşterilerini güncel ve yaygın saldırılara karşı belirli periyotlarla bilgilendirmek için SMS, e-posta gönderimlerinde bulunuyor.

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, BBVA Grubu'nun sağladığı bilgi ve global birikimi de kullanarak bilgi güvenliği süreçlerini iyileştirmeye devam ediyor. Bu kapsamda BBVA Grubu global projelerine de destek oluyor.

Merkezi Olmayan Nakit Yönetimi (MONY) projesi sayesinde, bankalar nezdinde kurulan MONY depolarına yatırılan nakit, TCMB şubelerine yatırılmış gibi sayılıyor. Bu sayede atıl kalan nakit paranın fonlama maliyeti ciddi seviyede azaltılırken, fiziksel para transferindeki operasyonel riskler minimuma indiriliyor ve TCMB operasyonlarına destek veriliyor. 2018 yılında Garanti BBVA'nın Türkiye'deki "ilk banka" olarak başladığı MONY projesi kapsamında, Aralık 2019 itibarıyla 4 MONY Deposu faaliyete geçirildi.

2019 yılında artan dolandırıcılık girişimlerine karşın Garanti BBVA, stratejisine paralel olarak dolandırıcılık girişimlerini dinamik bir şekilde izlemeye ve önlemeye odaklanıyor. Bunu yaparken de sürtünmesiz ve müşteri odaklı yaklaşımı esas alarak hem Banka'nın hem müşterilerin potansiyel finansal ve itibari kayıplarını önlemeyi hedefliyor.

Müşterilerine daha güvenli ve sürtünmesiz bir deneyim sunmak amacıyla iletişim kanallarını geliştirmeye devam ediyor. Yeni iletişim kanallarının da entegrasyonu ile müşterilerin tercih ettikleri iletişim yöntemleriyle daha etkin ve kişisel bir deneyim sunulması sağlanıyor. Müşteri deneyimini geliştirip dolandırıcılıkla mücadele yönetiminin bir parçası haline getirerek sürtünmesiz bir ortamda riskin

yönetilmesi hedefleniyor. Bu kapsamda Garanti BBVA birçok farklı kanaldan müşterilerine dolandırıcılık trendleri ve dikkat edilmesi gereken hususlar konusunda bilgi vermeye ve farkındalığı artırmaya devam etti.

### ÖNGÖRÜLER

2020 yılında Garanti BBVA, 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 müşteri deneyiminin de sürekli geliştirilmesi en önemli hedeflerden biri olmaya devam edecektir.