

Dijitalleşme Deneyime Nasıl Aktarılır?

Işıl Akdemir Evlioğlu
Genel Müdür Yardımcısı
Müşteri Çözümleri ve
Dijital Bankacılık



Video



Videoyu izlemek, stratejimiz, aksiyonlarımız ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na katkımız hakkında bilgi almak için tıklayın/ okutun.



Verimlilik

Nakit olmayan işlemlerde dijital kanalların payı (Bireysel) %97,7

Dijitalleşme



Dönüşüm

İnternet ve mobil bankacılık kanallarından yapılan yıllık işlem sayısı 780 milyon

Dijitalleşme



Kolaylık

Mobil bankacılıkta 500'ü aşkın işlem seti

Dijitalleşme



Destek

Bilge ve Kobilge Çalışan Botlarının cevapladığı 484 bin soru

Dijitalleşme

Daha Fazla Müşteriye Ulaşma

4.481 18 dk 10 dijital

İlgili Öncelikli Konular	Değer Yaratan Etkenler	Göstergeler	2020	2021
İŞ ETİĞİ, KÜLTÜR VE TÜKETİCİNİN KORUNMASI KOLAY, HIZLI ÇÖZÜMLER VE KENDİN YAP SEÇENEKLERİ	MÜŞTERİLERİMİZ NEREDEYSE ORADA OLMAK, DİJİTAL MÜŞTERİ KAZANIMI VE ORTAKLIKLAR GİBİ YENİ KANALLARI ETKİN KULLANMAK	Müşteriler*	18,8 milyon	20,3 milyon
		Dijital Bankacılık Müşterileri	9,6 milyon	11 milyon
		Mobil Bankacılık Müşterileri	9,1 milyon	10,6 milyon
		İnternet ve Mobil Bankacılık Kanallarından Gerçekleştirilen Yıllık İşlem Sayısı	580 milyon	780 milyon
		Garanti BBVA Log-in Sayısı	2 milyar	2,7 milyar
		Dijital Bankacılığı Aktif Kullanan Müşteri Oranı	%79,2	%83
		Şube Adedi*	894	872
		ATM Adedi*	5.309	5.401
		Garanti BBVA ATM'lerinden Geçen Kartsız İşlem Sayısı**	59 milyon	82 milyon
		QR ile yapılan işlemlerde pazar payı***	%34	%36
	POS Terminalleri	684.896	700,616	
	Üye İşyerleri	406.258	432,143	
	Kredi Kartları	10.308.368	10.992.736	

*Veriler konsolidasyona tabii ortaklıkları içermemektedir.

**Garanti BBVA ATM'lerinden geçen kartsız işlemlere yönelik performans göstergeleri veri ve performans takibinin iyileştirilmesi kapsamında yalnızca işlem sayısı ile yapılmaya devam edilecektir.

*** Gösterge veri ve performans takibinin iyileştirilmesi kapsamında pazar payı olarak değiştirilmiştir.

Katkı Yapılan Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları



Dijitalleşme şirketlerin iş yapış şekillerini değiştirirken, müşterilerin taleplerini ve tüketim biçimini de hızla dönüştürüyor. İnsanların zamanlarının çoğunu mobil platformlarda geçirmesi şirketlerin işlerini artık **sadece mobilden** kurgulamalarının yolunu açıyor. Dolayısıyla **mobil bankacılık platformları** müşterilerin bankalarıyla etkileşim kurdukları **en önemli kanal** olarak öne çıkıyor. **İş yapış şekli ve ürünler dijitalleşirken bunun müşteri deneyimine aktarıldığı noktada dijitalleşme** tam anlamıyla sağlanmış oluyor.

Garanti BBVA; dijital kanallarda **her zaman daha iyi bir deneyime** odaklanarak ve **bütünleşik kanal stratejisini** benimseyerek, kullanıcılara **doğru zamanda, doğru mesajla** ulaşmayı hedefliyor. Bankacılık yoğun bir fonksiyon seti gerektirdiğinden bunu **kolay, basit kullanıcı deneyimiyle** dengelemek gün geçtikçe daha fazla önem kazanıyor. Garanti BBVA da **datayı detaylı analiz** ederek **essiz kullanıcı deneyimi** yaratmaya önem veriyor ve yaptığı düzenli **kullanılabilirlik araştırmalarıyla** eksik noktaları tespit ederek sunduğu **kusursuz deneyimi sürdürülebilir kılıyor**. Her **ürün, hizmet ya da tasarımın odak noktasında "insan"** olduğu bilinciyle hareket ediyor.

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 finansal danışmanlık alabileceği bir ortama dönüştürüyor**. **Dijital dönüşümü destekleyen finansal araçlar** geliştirerek müşterilerin dijital geleceğe hazırlanmalarına da yardımcı oluyor. Dijital kanalları işlem ve ürün başvurusu yapılan bir platformun çok ötesine taşıyarak, müşterileriyle her noktada **akıllı etkileşim** kuran, onlarla tam anlamıyla **güven bağı oluşturan bir deneyim** yaşatabilmek vizyonuyla hareket ediyor.

Garanti BBVA müşterilerine **bütünleşik kanal bankacılığı** deneyimi sağlamak amacıyla **çözüm yolları** geliştirmeye devam ediyor. Mobil uygulamayla müşterilerine **kolay, yalın bir deneyim** sunarak tüm işlemlerin **yardıma ihtiyaç duymadan**

yapılabilmesini sağlıyor. Müşterinin yardıma ihtiyaç duyduğu anda ise ona uygun teknolojilerle **chatbot, video ile görüşme** gibi hizmetler sayesinde müşterilerine çözüm yolları sunuyor, daima **onların yanında** oluyor. Tespit edilen ihtiyaçlara daha **hızlı cevap** verebilmek için geliştirilen **WhatsApp chatbot ve akıllı asistan UGI** deneyimi, kullanıcıların ve gündemin değişen ihtiyaçlarına göre kolaylıkla cevap bulabildiği bir alan olmaya devam ediyor. Yapay zeka tabanlı akıllı bot teknolojisiyle çalışan Garanti BBVA Kurumsal WhatsApp hattına **+90 444 0 333** no'lu telefonu kaydederek ya da Garanti BBVA Mobil'de yer alan **"Bize Ulaşın"** sayfasından 7 gün 24 saat ulaşılabilir. **Facebook Messenger chatbot** yeni altyapısıyla kullanıcılara **daha güçlü bir anlama kapasitesi** sunarak hizmet veriyor.

Garanti BBVA tüm hizmetlerinde gereken yerlerde **insan dokunuşu** sağlayabilmenin de önemli olduğu bilinciyle hareket ediyor. Kullanıcıların sanal asistanla konuşurken ek destek ihtiyacı doğan noktada, **Mobil uygulamadan çıkmadan müşteri temsilcisi desteği** alabildiği çözümler sunuyor. Dolayısıyla Garanti BBVA Mobil'i müşteri deneyiminin ana merkezi haline getirmek için çalışıyor. Garanti BBVA Mobil'in akıllı asistanı UGI'nin yönlendirmeleriyle tüm müşterilerin kullanımına açılan **"Live Chat"** kanalı sayesinde müşteriler, **canlı destek asistanlarıyla mobil uygulama içerisinden** bankacılıkla ilgili birçok konuda destek alıp işlemlerini gerçekleştiriyor.

Garanti BBVA, **müşterilerinin bulunduğu her kanalda** onların **ihtiyaçlarını dinleyerek** uygun çözümler geliştirmeye önem veriyor. Türkiye 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. Sosyal medya platformlarında da ürün ve hizmetler anlatılarak iş sonuçlarına katkı sağlanıyor. **Finansal ve dijital okuryazarlık** alanında yapılan içerik çalışmalarıyla **müşterilerin hayatlarını kolaylaştırmayı hedefleyen**, aynı zamanda sosyal medyanın eğlenceli ve dinamik doğasına uygun **yaratıcı projeler** hayata geçiriliyor.

Banka'ya ulaşan toplam **şikayetler içerisinde sosyal platformların oranı** 2015'te %7,6 seviyelerinde iken bu oran günümüzde **%16** seviyelerinde gerçekleşiyor. Kullanıcıların öneri, yorum ve

şikâyetlerine **hızla dönüş sağlanması** ise müşteri memnuniyetine katkı sağlıyor.

Garanti BBVA, sosyal medyada geri dönüş yaptığı mecraların sayısı dikkate alındığında finans sektöründe en kapsamlı şikâyet yönetimi yapan kurum konumunda bulunuyor.

Dijital kanallar, müşteri iletişim merkezi, müşteri analitiği, açık bankacılık ve girişimcilik, müşteri deneyimi ve memnuniyetinden sorumlu **Müşteri Çözümleri ve Dijital Bankacılık Genel Müdür Yardımcısı**, teknoloji, kurumsal güvenlik, operasyon, organizasyon ve süreç gelişiminden sorumlu **Mühendislik Hizmetleri ve Veri 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.**

Garanti BBVA **veri odaklı** yaklaşımıyla **müşteri davranışlarını analiz** ederek, tüm platformlarını **müşteri ihtiyaçlarına** göre geliştiriyor. Bu geliştirmeler için **detaylı müşteri yaşam döngüsü analizleri** yapıyor.

Garanti BBVA yeni teknolojileri sürekli takip edip uygulayarak ve mobil kanalları bu deneyimin tam merkezine yerleştirerek **dijital kanallardaki liderliğini** sürdürmeyi hedefliyor.

2021 FAALİYETLERİ

Essiz müşteri deneyimi için dijitalleşme ve dijitalleşerek değer üretme

- Türkiye'deki en büyük özel bankacılık dijital müşteri tabanını yöneten Garanti BBVA Bireysel Dijital Çözümler, **5.401 Garanti BBVA ATM'si, ödüllü Müşteri İletişim Merkezi**, yeniliklere öncülük eden **Garanti BBVA Mobil ve İnternet ile 11 milyon aktif dijital müşteriye** bankacılık işlemlerini **diledikleri zaman, diledikleri yerden yapma** imkanı sunuyor. Bu müşterilerin yaklaşık 10,6 milyonu mobil bankacılığı aktif olarak kullanıyor; **sadece mobil bankacılığı kullanan müşteri sayısı ise 8,5 milyon** civarında bulunuyor.

Garanti BBVA Mobil ve İnternet ile 11 milyon aktif dijital müşteriye bankacılık işlemlerini diledikleri zaman, diledikleri yerden yapma imkanı sunuyor. İnternet ve Mobil Bankacılık kanallarından gerçekleştirilen yıllık işlem sayısı yaklaşık 780 milyon.

- 2021 yılı sonunda **İnternet ve Mobil Bankacılık kanallarından gerçekleştirilen yıllık işlem sayısı yaklaşık 780 milyona** ulaştı. Dijital kanalların etkin bir şekilde kullanıldığı Garanti BBVA'da **nakit hariç tüm finansal işlemlerin %97,2'si dijital kanallar üzerinden** gerçekleşiyor. Garanti BBVA Mobil'e giriş sayısı da her ay düzenli olarak artıyor. 2021'de **toplam 2,7 milyar giriş sayısına ulaşıldı**. Garanti BBVA, müşterilerine **anında, kolay ve kesintisiz** bir deneyim sunmayı hedefleyerek, dijital bankacılıktaki liderliğini her yıl korumaya devam ediyor.

Nakit hariç tüm finansal işlemlerin **%97,2'si dijital kanallar üzerinden**

- 2021 yılında **uçtan uca dijital platformlardan müşteri olma** sürecinin hayata geçmesiyle, Garanti BBVA müşterisi olmak isteyen kişilere buldukları ortamdan **365 gün boyunca müşteri olabileme imkânı** sunulmaya başlandı. Bu gelişme **hem dijitalleşmeyi** önemli ölçüde destekliyor **hem de finansal kapsayıcılığı artırarak** dijital bankacılık hizmetlerinin **tabana yayılmasını** kolaylaştırıyor.
- **Uzaktan müşteri olma** deneyimi yalnızca bireysel müşterilere değil, aynı zamanda işletmesini kendi adına işleten **şahıs firması** statülü müşterilere de sunuluyor. **Zamandan ve mekândan bağımsız olarak Garanti BBVA müşterisi olma imkânı** sunan bu deneyim, henüz ilk yılında, **Mayıs 2021'den itibaren** toplam müşteri kazanımına önemli katkı sağlamaya başladı ve önümüzdeki yıllarda payının hızla artması bekleniyor. **2021 yılında yaklaşık 300 bin tüzel müşteri dijital kanallara giriş yaparak finansal işlemlerini Garanti BBVA aracılığıyla takip etti ve gerçekleştirdi. 43 bin tüzel müşteri ilk kez dijital kanallara giriş yaptı.**

- Tüzel müşterilerin daha büyük bir kısmına dijital kanallar yoluyla erişebilmek ve onların **daha da güvenilir ve hızlı** şekilde dijital kanallara giriş yaparak kişisel hesaplarına ulaşması için geliştirmelere sürekli devam ediliyor. Birden fazla firmayla ticaret hayatında bulunan müşteriler ya da hem kendi kişisel hesabını hem de firma hesaplarını yöneten müşteriler için **hesapları arasında geçiş yapmak** çok doğal bir ihtiyaç olurken, çıkış ve tekrar giriş yapma zorunluluğu zaman kaybına yol açıyordu. Dijital kanallar içerisinde **"Kullanıcı Değiştir"** özelliğiyle müşteriler, kendi hesapları arasında hızlı bir şekilde geçiş yapabilir hale getirildi.

Bütünleşik kanal bankacılığı ile müşterilerin yanında

- Garanti BBVA, 2021 yılı boyunca **yapay zekâ ve büyük veri** uygulamalarını yine önemli bir noktada tutarak müşterilerine **değer üreten çözümler** hayata geçirdi. Yıl boyunca çeşitli ekipler, daha iyi veri yönetimi ve yapay zekâ ışığında hayat kolaylaştıran uygulamalar geliştirdiler. **Türkiye'nin ilk yapay zeka destekli akıllı asistanı** olan ve 2016 yılında hizmet vermeye başlayan **UGİ'nin**, 2020 yılında ara yüzü ve altyapısında gerçekleştirilen büyük yenilenmenin etkisi bu yıl hissedildi. İşlem seti sürekli olarak genişletilen ve anlama kapasitesi gün geçtikçe iyileşen **UGİ, bankacılık işlemlerinde destek** hizmeti vermesinin yanında, **proaktif olarak müşterilere öneriler** sunmaya başladı. Pandemi döneminde yenilenen altyapı sayesinde değişen gündeme çok hızlı ayak uydurarak kullanıcılara destek olan **UGİ, hızlı değişen gündem ve teknolojik trendlere artık çok daha uyumlu ve esnek**. 2016 yılından bu yana, **UGİ 6,3 milyon müşteriyle 66 milyondan fazla etkileşime girdi**. Doğal konuşma dilini anlama konusunda yetenekleri sayesinde her yıl kullanımı artan **UGİ, 2021 yılında tekil kullanıcı sayısını %60'ın üzerinde artırdı.**

2016 yılından bu yana, **UGİ 6,3 milyon müşteriyle 66 milyondan fazla etkileşime girdi. 2021 yılında tekil kullanıcı sayısını %60'ın üzerinde artırdı.**

- Garanti BBVA Mobil'in akıllı asistanı **UGİ'nin yönlendirmeleriyle** tüm müşterilerin kullanımına açılan **"Live Chat"** kanalı

sayesinde müşteriler, **canlı destek asistanlarıyla mobil uygulama içerisinden** bankacılıkla ilgili birçok konuda destek alıp işlemlerini gerçekleştiriyor.

- **İhtiyaç anında müşterilerin yanında** olmayı hedefleyen diğer bir özellik ise **Hızlı Kredi**. Bu özellikle **Garanti BBVA müşterisi olsun ya da olmasın** her kullanıcı, **garantibbva.com.tr**'de yer alan **"Ne kadar kredi alabilirim?"** formuyla çok kısa süren bir yolculukla ne kadar kredi kullanabileceğini öğrenebiliyor ve kredisini anında hesabına aktarabiliyor. Garanti BBVA müşterisi olmayan kullanıcılar "Ne kadar kredi alabilirim?" formunun ardından müşteri olma sürecine bağlanarak **pürüzsüz bir süreç deneyimiyle kredi kullanım işlemi tamamlayabiliyor.**
- Dijital dönüşümü destekleyen araçlardan bir diğeri ise **Maas Firma Kazanımı**. Kurumlar; Promosyonsuz ve Banka Ürünleri Promosyonlu Maas Anlaşmaları ve Kurum Kodu oluşturma süreçlerini Garanti BBVA **Mobil üzerinden şubeye gitmeden** rahatlıkla tamamlayabiliyor.
- 2021 yılı itibarıyla, yatırımlarını dijital kanallar aracılığıyla kolayca yönetmek isteyen müşteriler **hisse senedi halka arz talep toplama işlemi ve hisse senedi kredisi** başvurularını internet bankacılığının yanı sıra mobil bankacılık kanalından da gerçekleştirilebiliyor.
- Pandemi döneminde artan ve bir alışkanlık haline gelen **temassız işlem** yapma ihtiyacı, QR işlemlerine olan ilgiyi artırdı. Garanti BBVA Mobil müşterileri **para çekme, yatırma, transfer, kredi kartı borcu veya kredi ödemelerini QR kod ile şubeye gitmeye ihtiyaç duymadan ATM'ler üzerinden** rahatça yapabiliyor. Bu dönemde **QR ile para çekme işlemi yapan bireysel müşterilerin oranı %34 seviyelerine yükseldi ve Garanti BBVA, QR işlemlerindeki %36 pazar payı ile sektör öncülüğünü sürdürdü.**
- Garanti BBVA, QR işlemleriyle müşterilerin hayatlarını kolaylaştıracak yeniliklerine devam ediyor. **Ortak karekod** projesiyle tüzel müşteriler dahil tüm banka müşterileri Garanti BBVA ATM'lerinden **QR ile para çekme ve yatırma** işlemlerini yapabilmeye başladı. Buna ek olarak, para transferlerinde de ortak karekod sayesinde **tüm banka müşterilerinin QR'larına para gönderme** seçeneği eklendi.
- QR kullanımı 2021'de ödeme çözümlerini de önemli ölçüde değiştirdi. Her banka kendi POS'undan sadece kredi ve banka kartı ile işlem yaptırabilmekte iken ortak karekod

(TR karekod da kullanılabilir) projesiyle tüm POS'lardan hesaptan ve karttan QR ile ödeme fonksiyonu hayata geçti. Bu yeni uygulama hem BonusFlaş, hem Garanti BBVA Mobil uygulaması üzerinden müşterilere sunuluyor.

- Garanti BBVA, 2021 yılında firmaların hayatlarını kolaylaştıracak ürünlerini dijital kanallar aracılığıyla devreye aldı. Mart ayında kullanımına başlanan **Tek Ekran** teknolojisiyle firmalar tüm bankalardaki hesaplarını **Garanti BBVA Kurumsal İnternet** aracılığıyla görüntülemeye başladı. Böylelikle firmalar farklı bankaların giriş bilgilerini hatırlamak zorunda olmadan, tek tek bankacılık uygulamalarına girmelerine gerek kalmadan **tek platform üzerinden nakit akışlarını takip** edebiliyor.
- Firmaların **şubeye gitmeden yapabilecekleri işlem** setine 2021 yılında **Ticari Kredi Kullanımları** da eklendi. **KOBİ ve ticari firmalar** tanımlanan limitleri dahilinde **Borçlu Cari Hesap ve SPOT kredi için 7/24 kredi başvurusunda** bulunabiliyor ve onaylanması halinde anında kullanım yapabiliyor. Bu işlemlerin yanında aynı krediler için **erken kapama ve geri ödeme** işlemlerini de dijital kanallar aracılığıyla gerçekleştirebiliyor.
- Garanti BBVA müşterileri 2021 yılında devreye alınan geliştirmeyle **üye işyerlerine yapılan harcama itirazlarını** dijital kanallar aracılığıyla görüntülemeye başladı. Aynı zamanda itiraza ilişkin **belgeler Kurumsal İnternet aracılığıyla yüklenecek süreç dijital kanallardan takip** edilebiliyor.
- Garanti BBVA, **kur dalgalanmalarına karşı müşterilerine öngörülebilir bir nakit akışı** sağlamak amacıyla, 2020'de tüzel müşterileri için Kurumsal İnternet kanalından **Forward (Vadede Döviz Alış/Satış)** işlemleri fonksiyonu sunmuştu. 2021 yılında ise bu fonksiyon için yapılan geliştirmelerle; açık işlemin vadeden önce **erken kapama ya da kısmi kapama imkânı, teslim tipi değişikliği ve anlık kâr/zarar görüntüleme** özellikleri eklendi.

Özetle, Garanti BBVA tüm kanallarında **teknolojiyi odağına alan çözümleri** ve müşteri odaklı bakış açısıyla **müşterilerin güçlendirilmesine yönelik stratejilerini** uygulamaya devam ediyor.

MOBİL BANKACILIK

Garanti BBVA Mobil, **500'ü aşkın fonksiyon setiyle** müşterilerinin **zaman ve mekândan bağımsız** işlemlerini kolayca

gerçekleştirmelerini sağlıyor. Ürün ve hizmet sunmanın ötesinde müşterilerine **kişiyeye özel finansal tavsiyeler** sunarak müşteri deneyiminin ana merkezi olmaya devam ediyor.

2021 yılında Garanti BBVA Mobil'den gerçekleştirilen aylık işlem sayısı 58 milyonu aştı. Aktif dijital müşteri sayısı 11 milyona ulaşırken, mobil kanalları kullanan müşterilerin sayısı 10,6 milyonun üzerine çıktı. Garanti BBVA Mobil kanalı, nakit dışı finansal işlemler içinde %83 paya sahip oldu.

2021 yılında Garanti BBVA Mobil'den gerçekleştirilen aylık işlem sayısı **58 milyonu** aştı. Aktif dijital müşteri sayısı **11 milyona** ulaşırken, mobil kanalları kullanan müşterilerin sayısı **10,6 milyonun** üzerine çıktı. Garanti BBVA Mobil kanalı, nakit dışı finansal işlemler içinde **%83** paya sahip oldu.

Garanti BBVA, 2021'de müşterilerinin tüm bankacılık ihtiyaçlarını dijital kanallarda gerçekleştirmelerini sağlamak ve **pürüzsüz bir deneyim** sunmak amacıyla mevcut hizmetlerini geliştirmenin yanı sıra **yeni ve inovatif çözümlerle** de dijital kanallarını zenginleştirdi. Bu doğrultuda yapılan bazı geliştirmeler;

- Garanti BBVA müşterisi olmak isteyen kişiler, yasal mevzuat sonrası **ıslak imza gereksinimi olmadan Temassız Müşteri Olma Teknolojisi**'yle şubeye gitmeden müşteri olabiliyor. Garanti BBVA'nın sunduğu tüm ürün ve hizmetlere anında erişme fırsatına sahip oluyor. Müşteri olma süreci **hızlı, zaman ve mekândan bağımsız bir deneyim** yaratırken aynı zamanda Garanti BBVA'nın **güçlü teknolojik altyapısı** sayesinde oldukça **güvenli bir deneyim** de sunuyor, **NFC teknolojisiyle** kimlik tarama gerçekleştiriliyor ve bu işlemde veriler, kimlikteki çipten alındığı için **sahte kimlik kullanımının önüne geçiyor**. NFC özellikli telefona sahip olmayan kullanıcılar ise "para transferiyle kimlik doğrulama" süreci sayesinde müşteri olma

- adımlarını kolayca tamamlayabiliyor. Garanti BBVA, müşteri olma adımını ürün başvuru noktalarından da sunarak **ihtiyaç anında kişileri desteklemeyi** amaçlıyor. Bu kapsamda **bireysel müşterilerin** finansman ihtiyaçlarını karşılamak üzere **alışveriş kredisini** hayata geçirdi. **Garanti BBVA müşterisi olmayan kişilere alışveriş noktasında alışveriş kredisi** kullanma imkânı sunulurken ihtiyaç anında destek olunuyor. Garanti BBVA, müşteri olma deneyimini pürüzsüz hale getirmek için sürekli yaptığı **yolculuk analizleriyle** geliştirmelerine devam ediyor.
- Müşteriler gerekli izinleri verdikten sonra Garanti BBVA Mobil'e giriş yapmadan, **açılış sayfasında hesap bakiyelerini ve kart limitlerini tek bir dokunuşla kolayca görüntüleyebiliyor**.
- Garanti BBVA Mobil'de **"Bize Ulaşın"** ve **"Şubeye Gitmeden Yap"** sayfaları altında müşterilerin cihaz uygunluklarına göre **NFC veya OCR teknolojileri ile parola** almaları sağlanıyor.
- Garanti BBVA müşterilerine **bütünleşik kanal bankacılığı** deneyimi sağlamak amacıyla **çözüm yolları** geliştirmeye devam ediyor. Mobil uygulamayla müşterilerine **kolay, yalın bir deneyim** sunarak tüm işlemlerin yardımı ihtiyaç duymadan yapılabilmesini sağlıyor. Müşterinin yardıma ihtiyaç duyduğu anda ise ona uygun teknolojilerle **chatbot, video ile görüşme** gibi hizmetler sayesinde müşterilerine çözüm yolları sunuyor, daima onların yanında oluyor. Tespit edilen ihtiyaçlara daha hızlı cevap verebilmek için geliştirilen **WhatsApp chatbot ve akıllı asistan UGI** deneyimi, kullanıcıların ve gündemin değişen ihtiyaçlarına göre kolaylıkla cevap bulabildiği bir alan olmaya devam ediyor. **Facebook Messenger chatbot** yeni altyapısıyla kullanıcılara **daha güçlü bir anlama kapasitesi** sunarak hizmet veriyor. **UGI** ise yenilenen işlem seti ve artan anlama kapasitesi ile müşterilere **hem destek hizmeti** veriyor **hem de proaktif öneriler** sunuyor.
- Garanti BBVA, tüm müşterilerinin bankacılık işlemlerini rahat bir şekilde gerçekleştirebilmesi için ürün ve hizmetlerini **erişilebilir** hale getirecek çalışmalara imza atıyor. Bu kapsamda, **BlindLook** ile yaptığı iş birliği sayesinde **görme engelli müşterilerinin sesli yönlendirmelerle Garanti BBVA Mobil ve İnternet bankacılığında işlemlerini özgürce yapabilmelerine imkân sunuyor**. Görme engelli müşteriler; hesap açma, para transferi, fatura ödeme gibi birçok işlemi sesli yönlendirmelerle, kimseye ihtiyaç duymadan kolayca gerçekleştirebiliyor. Ayrıca bu iş birliğiyle **Garanti BBVA, BlindLook'un Görme Engelsiz Marka (EyeBrand) ağının bir parçası oldu**.

Garanti BBVA, BlindLook'un Görme Engelsiz Marka (EyeBrand) ağının bir parçası oldu.

- Garanti BBVA Mobil uygulamasında yer alan **"Akıllı İşlemler"** ile kullanıcıların günlük bankacılık işlemlerini daha kolay yapabilmeleri ve para yönetimlerinde farkındalık kazanmaları amaçlanıyor. Akıllı İşlemler kapsamında var olan **"Vadeli Hesaba Düzenli Para Aktar"**, **"Harcadıkça Biriktir"**, **"Fatura Öde"** ve **"Otomatik Altın Biriktir"** özelliklerine ek olarak **"Sanal Kart Azaldıkça Yükle"** özelliği devreye alındı. Müşteriler "Sanal Kart Azaldıkça Yükle" ile sanal kartlarıyla harcama yaptığında azalan limitleri belirledikleri limite otomatik olarak tamamlanıyor.
- Kullanıcıların günlük ihtiyaçlarında yanında olmayı hedefleyen Garanti BBVA toplu taşımada en çok yaşanan yetersiz bakiye dönemini sonlandırarak **Kentkart** yüklemelerinin yanında **İstanbulkart** yüklemeyi de kullanıma sundu. İstanbulkart Yükleme ile **200 binden fazla müşteriye** ulaşarak **müşterilerin hayatına dokunan bir değer** yaratmayı başardı.

Para yönetiminde farkındalık kazanılmasını amaçlayan

Garanti BBVA Mobil uygulamasında sunulan Akıllı İşlemler ve Engelli Bankacılık ATM hizmetleri hakkında detaylı bilgiye [Finansal Sağlık bölümünden ulaşabilirsiniz.](#)

İNTERNET BANKACILIĞI

Garanti BBVA, **tüm kanallarında müşterilerine temas etmeye ve onların sesini dinlemeye** devam ediyor.

2021'de **firmaların mali verilerini dijital kanaldan yüklemelerini** sağlayan geliştirmeyi devreye alarak bu anlamda bir ilke imza attı. **KOBİ ve ticari firmalar** özellikle kredi kullanım süreçlerinde şubelere teslim etmeleri gereken **Mizan, Kurumlar Vergi Beyannamesi ve Geçici Vergi Beyannamesi** belgelerini şubeye gitmeden Garanti BBVA İnternet aracılığıyla yükleyebiliyor. Müşteri güvenliğini dikkate alarak **hukuksal engel yaratmayacak belgelerin dijital kanallar aracılığıyla yüklenebilmesi** için çalışmalar devam ediyor.

GARANTİ BBVA ATM

Garanti BBVA ATM hizmet ağı 2021 yılında 5.401 noktaya ulaştı. ATM'lerden 367 milyon adet işlem gerçekleşti. Para çekme ve yatırma işlemlerinin QR ile gerçekleştirilme oranı ortalama %48 arttı, para çekme işlemlerinin QR ile gerçekleştirilme oranı ise %34'e yaklaştı. 2021 yılında hayata geçirilen Ortak Karekod projesiyle tüm banka müşterilerinin Garanti BBVA ATM'lerinden QR ile para çekme ve yatırma işlemi yapabilmeleri sağlandı. Bu geliştirmeyle Garanti BBVA ATM'leri kartsız işlemin yanı sıra tüm banka müşterilerine hizmet verdiği yeni bir fonksiyona daha sahip oldu.

Ödeme Sistemleri çözümleri ile müşterilerin yanında

KREDİ KARTLARI

Bonus Kredi Kartı

Kredi kartı sözleşmesinin dijital kanallardan onaylanabilmesi ve dijital müşteri edinim regülasyonlarının hayata geçmesi ile birlikte web sitesinden alınan yeni müşteri kart başvuruları mobil uygulama üzerinden müşteri edinimine ve dijital sözleşme imzalanmasına yönlendirilerek dijital kartın ya da sanal kartın anında kullanılabilmesi sağlandı. Bu sayede kullanıcılar şubeye gitmeden ıslak imza süreçleri olmadan müşteri olup, karta fiziksel olarak ulaşmayı beklemeden kartıyla alışverişlerine başlayabilir hale geldi. Web sitesi üzerinden yapılan kart başvuru sonrası dijital müşteri edinimine yönlendirilen bu akış ile Garanti BBVA sektörde ilk oldu.

Teminatlı Kart

Daha fazla müşteriye ulaşarak, müşterilerin finansal ihtiyaçlarına çözüm ve destek olmayı odak noktalarından biri olarak konumlandıran Garanti BBVA, kredi kartı sahibi olmak isteyen ancak kredi skoru nedeniyle ret edilen müşterilerin ihtiyaçlarına çözüm odaklı yaklaşıyor. Bu ihtiyaç kapsamında Teminatlı Kart projesini geliştiren Garanti BBVA, mevcut yapıdaki nakit bloke tutarına karşılık sunulan teminatlı kredi kart akışını geliştirerek otomatik hale getirdi. Böylelikle belli risk kriterlerinden dolayı kredi kartı verilemeyen müşterilere bu çözüm ile kredi kartı sunuyor. Üstelik bu projeden yabancı uyruklu müşterilerin de

yararlanmasını sağlayan Garanti BBVA; bu adım sayesinde de daha fazla müşteriye ulaşmayı hedeflemektedir. Müşteriler şubeye kredi kart başvurusu için geldiklerinde vadeli ya da vadesiz hesaplarındaki nakit paraya verecekleri bloke tutarı karşılığında belli marj oranları üzerinden hesaplanan limit ile kredi kartı sahibi olabiliyor.

Metal The Platinum Card

Yenilikçi ürün ve hizmetleriyle müşterilerinin hayatını kolaylaştıran Garanti BBVA, Ekim 2021'de hizmete sunduğu Metal The Platinum Card ile kredi kartı kullanım deneyimini farklı bir boyuta taşıyor. Müşterilerine, Türkiye'nin en prestijli kredi kartını sunan Garanti BBVA, Metal The Platinum Card'ın ayrıcalıklarını kart sahipleriyle buluşturuyor. Garanti BBVA, American Express'in Türkiye'deki tek sağlayıcısı konumunda bulunuyor.

Garanti BBVA, Ekim 2021'de hizmete sunduğu Metal The Platinum Card ile kredi kartı kullanım deneyimini farklı bir boyuta taşıdı.

Farklı bir kredi kartı deneyimi yaşamak isteyen Metal The Platinum Card sahipleri American Express Selects Program Üyeleri'nde %20'ye ve yıllık 20 bin TL'ye varan indirimlerden yararlanabiliyor. Ayrıca yurt içi ve yurt dışı tüm restoran harcamalarında %5, tüm otel harcamalarında ise %3 indirim kazanıyorlar. Dünyada 700'den fazla havalimanında bulunan anlaşmalı loungelerde ayda 3 defa ücretsiz hizmet alabiliyorlar. Metal The Platinum Card sahipleri American Express Seyahat ve Concierge Hattı'nda Membership Rewards puanlarını 3 kat değerli kullanırken, yurt içi ve yurt dışı seyahat ve sağlık sigortasından, alışveriş ve araç kiralama sigortasına kadar birçok sigorta hizmetinden de kendilerine özel ayrıcalıklarla faydalanabiliyorlar.

Ticari Kredi Kartı

Mevcutta ticari kredi kartları için şube kanallarından fiziki başvuru alınırken dijital platformlarda yalnızca web sitesi, BonusFlaş ve telefon servisleri üzerinden alınabilmekteydi. Günümüzün dijitalleşen ve pandemi ile birlikte farkındalığı artan online temelli dünyasında, ticari kredi kartları için dijital başvuru akışı temel bir ihtiyaç haline gelmişti.

2022 içerisinde devreye alınması planlanan dijital kanallardan başvuru olanağı sağlayan projeler öncesinde 2021 Aralık ayında internet şubesi üzerinden başvuru talebi alan bir akış devreye alındı. Bu sayede internet şubesi üzerinden yapılan başvuru talepleri başka hiçbir platforma yönlenmeden merkezi satış sistemine iletiliyor ve kısa süre içerisinde müşteri aranarak süreç tamamlanıyor. Bu akışla birlikte müşterilerin ticari kart dijital başvuru sürecine alıştırılması hedefleniyor. İnternet şubesine giriş yapılmasının ardından başvuru menüsünde yer alan geniş yelpazedeki ticari kartlardan uygun olanın seçilip talebin iletilmesiyle kullanıcı deneyimi iyileştiriliyor.

BONUSFLAŞ

Net Tavsiye Skoru'nda 2021 yılında da ilk sırada yer alan BonusFlaş, dijital kanallara olan eğilimin de artması ile Garanti BBVA kart müşterilerinin kartları ve ödeme çözümleri ile ilgili tüm ihtiyaçları için tercih ettikleri kanal olmaya devam etti. Özellikle e-ticaret ve temassız ödemeler ile ilgili sunduğu çözümlerle kart kullanıcıların evde kaldıkları dönemde hayatlarını kolaylaştırdı.

BonusFlaş'ın kampanya katılımlarının ana kanalı olması itibarıyla, müşterilerin ihtiyaçları gözetilerek düzenlenen zengin içerikli kampanyalarla, kampanya katılım adetleri 2021'de de artmaya devam ederek 40 milyona ulaştı. QR ve Mobil Temassız Ödeme işlem adetleri, iletişim ve düzenlenen kampanyaların etkisiyle 2020'ye göre toplamda 1,6 kat artış gösterdi.

2.600 adedi aşan e-ticaret iş yerinde, kart bilgilerini paylaşmadan, hızlı ve güvenli ödeme sağlayan GarantiPay'in işlem adetleri, 2021'de 4 milyona yükseldi.

2.600 adedi aşan e-ticaret iş yerinde, kart bilgilerini paylaşmadan, hızlı ve güvenli ödeme sağlayan GarantiPay'in işlem adetleri, 2021'de 4 milyona yükseldi. Cirosu ise %70 büyüyerek 2 milyar TL'yi yakaladı.

ÜYE İŞYERİ ÇÖZÜMLERİ

2021 yılı içinde pandemi önlemleri kapsamında, müşterilerin hayatını kolaylaştırmak ve yüz yüze ödemelerde POS cihazına temas etmeksizin ödemelerin gerçekleştirilmesini sağlamak adına temassız ödeme özelliği olmayan POS cihazlarının yenilenmesi ve müşteri erişiminin kısıtlı olduğu işyerlerinde temassız pinpad cihazları ile ödemenin kolaylaştırılması sağlandı. Bu sayede temassız işlem adetleri 2020 yılına kıyasla 2021 yılında 2 kat artış gösterdi.

Temassız POS işlem adetleri 2020 yılına kıyasla 2021 yılında 2 kat artış

Benzer şekilde, QR kod ile ödemeyi yaygınlaştırmak üzere QR destekleyen cihaz adedi artırıldı ve QR işlemlerindeki POS tarafında yapılan geliştirmelerle diğer banka kartlarından da ödeme alınabilmesi sağlandı. QR işlem adetlerinde tüm bu gelişmeler sonrası 3 kat artış meydana geldi.

2021 yılında Garanti BBVA POS sahiplerine özel yeni bir sadakat programı sunuldu. Sektörde öncü olarak bu program ile Garanti BBVA POS sahibi esnaf ve KOBİ müşterilerine özel ayda 20 farklı kampanyayla ticari kredi kartlarıyla 3.000 TL'ye varan bonus ve indirim; nakit akışlarını rahatlatacak ücretsiz ve faizsiz finansal çözümler sağlandı. Garanti BBVA, bu kapsamda müşterilerine e-ticarette işlerini büyütecek fırsatları sunarken, müşterilerinin dijital dönüşüm süreçlerinde de yanlarında oldu.

Üye işyeri başvurularının şube, Müşteri İletişim Merkezi ve Garanti BBVA İnternet kanalları yanı sıra Garanti BBVA Mobil Bankacılık ve garantibbvapos.com.tr üzerinden uçtan uca dijital müşteri olma süreciyle gerçekleştirilmesi sağlandı. Sözleşme onayları ve gerekli belge yüklemelerinin de dijital bankacılık kanalları aracılığı ile gerçekleştirilebilmesi ile üye işyeri olmak isteyen müşterilerin şubeye gitmeye gerek kalmaksızın ev veya işyerlerinden başvuru sürecini sonuçlandırmaları mümkün hale geldi.

Garantibbvapos.com.tr yenilenerek üye işyerlerinin ihtiyaçlarına yönelik tüm hizmet ve POS çözümlerinin yenilikçi ve müşteri deneyimi odaklı bir arayüzle listelenmesi sağlandı. Bu sayede,

üye işyerleri sıkça merak ettikleri konularda daha rahat cevap bulabiliyor, aynı zamanda kendilerine özel kampanya ve fırsatlara daha kolay erişebiliyor. **Garantili İşler Platformu** da yenilenen web sitesine taşındı.

CEPPPOS VE ANDROİD POS

KOBİ ve mikro ölçekteki iş yerlerinin akıllı cep telefonlarından hızlı ve güvenli bir şekilde ödeme almalarına olanak sağlayan **Garanti BBVA CepPOS** ürünü ile işyerleri Android tabanlı telefonları ile temassız ödeme almaya devam ediyor.

Ürün sahibi üye işyerleri, Garanti BBVA İnternet şifrelerini kullanarak uygulamaya giriş yapabiliyor, telefonlarının **NFC (mobil ödeme)** özelliğini kullanarak temassız işlem limitine kadar temassız kartlar ve mobil cüzdanlarla **şifresiz, hızlı ve kolay ödeme** kabul edebiliyor. Üstelik **aynı uygulama içinden satışlarını anlık olarak takip** edilebiliyor ve hesaba geçen tutarı görüntüleyebiliyor.

2021'de **CepPOS** ürününe, temassız ödeme limiti üzerindeki alışverişler için **şifreli işlem** özelliği eklendi. Böylelikle CepPOS uygulamasıyla akıllı cep telefonlarından **hızlı ve güvenli** bir şekilde, **şifreli işlemlerle limit sınırı olmaksızın ödeme** alınabilmesi sağlandı. CepPOS uygulamasının yüklü olduğu cep telefonunda girilen satış tutarı temassız işlem limitinin üzerinde olduğunda, diğer temassız POS cihazlarında olduğu gibi kart okutulma işleminden sonra telefona kart şifresi girişi yapılarak işlem tamamlanabiliyor.

Ayrıca 2021 yılı içerisinde **temassız işlem limiti 250 TL'den 350 TL'ye** çıkarılarak 350 TL'ye kadar olan işlemlerin **şifresiz** olarak gerçekleştirilmesi sağlandı. **CepPOS aylık işlem limiti ise 7500 TL'ye yükseltilecek** üye işyerlerinin uygulama üzerinden **daha yüksek tutarda işlem** geçirebilmesi sağlandı.

CepPOS ürününde yapılan yeniliklerden bir diğeri de 2021 yılında **tüm kart türlerinden** CepPOS uygulaması üzerinden ödeme alınmasının sağlanması oldu. **Türkiye'de ilk olarak American Express logolu kartlardan CepPOS üzerinden hızlı ve güvenli ödeme** alınabiliyor.

SANAL POS VE E-TİCARET

Sanal POS başvurularında 2021 yılında süreç iyileştirmelerine devam edildi. Başvuru süresi 2 günün altına indi.

Başvuruların dijitalleşmesi için ilk adım atıldı ve 2021 yılında müşterilerden web sitesi üzerinden başvuru için talep bırakması sağlanırken, yılın sonunda **uçtan uca tüm başvuruyu tamamlayabilecekleri akış** hayata geçirildi.

Kart hamillerinin kredi ve banka kartlarını saklayarak, daha sonraki işlemlerinde kart bilgilerini tekrar vermeden kolay alışveriş yapabilmelerini sağlayan **kart saklama altyapısı** 2021 yılında yaygınlaşarak **24 işyeri** tarafından kullanılmaya başlandı.

9 banka entegrasyonu tamamlanan gelişmiş **Switch** hizmeti ile işyerlerine **işlem ve raporlamaları tek portaldan yönetme** fırsatı sağlandı.

İşyerlerine işlemlerin **%80'ini 3D Secure olmadan gerçekleştirme imkanı sunan Fraud** ürünü, sürekli öğrenen algoritması sayesinde **sürtünmesiz bir müşteri deneyimi** yaratıyor. **E-ticaret sektör liderlerinden n11, Fraud ürünü kullanımla ilk firma** oldu.

Garanti BBVA; web sitesi olmayıp, online satış yapmak isteyen işyerlerine özel **uzaktan ödeme almayı sağlayan Kod ile Tahsilat** ürününü 2021 yılında da yaygınlaştırmaya devam etti. Yazılım süreci olmadan uzaktan ödeme almak isteyen firmaları bu ürünle birlikte e-ticaretle tanıştırmayı başaran Garanti BBVA; 2021 yılında ürünün yaygınlaşmasına önem vererek yaklaşık **1.200 işyerine** bu uygulamayı açtı.

ÖNGÖRÜLER

2021 yılsonunda yayınlanan yönetmelikler doğrultusunda 2022 yılında geliştirmeleri tamamlanması planlanan **açık bankacılık** servisleriyle müşteriler talep etmeleri doğrultusunda diğer lisanslı kuruluşlardaki finansal verilerine erişim sağlayabilecek, böylelikle farklı kurumlardaki hesaplarını da **görüntüleme ve yönetme kolaylığına** sahip olacaklar. **Ödeme emri başlatma ve para transferi** gibi kurguların da dahil olacağı yapıyla

birlikte, müşteriler **dış finansal ekosisteme yine Garanti BBVA kanallarından erişebilecek**. Bu sayede, bugüne kadar Garanti BBVA kanalları içinde sunulan **bütünleşik deneyim** bir adım öteye taşınabilecek.

Açık bankacılık düzenlemeleri ile hayatımıza giren finansal verinin demokratikleşmesi, müşterilere en yüksek faydayı en güvenli şekilde sağlayacak deneyime dönüştürülecek. Açık bankacılık servislerinin kullanımında, müşterileri her adımda doğru bilgilendirmek, güvenliklerini azami seviyede sağlamak ve verinin sorumlu kullanımını sağlamak hassas bir öncelik. Deneyim olarak ise, müşterilerin finansal verilerini katma değerli servislere çevirerek onların hayatlarını kolaylaştırmak, daha fazla veri ile beslenen ileri analitik modeller ile finansallarının iyileşmesine katkıda bulunmak ve bütünsel Garanti BBVA deneyimlerini zenginleştirmek hem bireysel hem tüzel müşteriler için Banka'nın önceliklerinden.

Ticari müşteriler için planlanan ve çok yakında hayata geçecek olan projelerle, KOBİ müşterilerinin iş döngüsünün çok daha içerisinde olacak, nakit akışlarını çok daha iyi görüntüleyebilecekleri arayüzler ve birçok yeni ödeme çözümü sunulması hedefleniyor. Açık bankacılık hizmetleriyle, ticari müşterilerin bir çok operasyonel süreçlerini Garanti BBVA Kurumsal Mobil ve İnternet kanalından otomatize etmeleri sağlanarak, müşterilerin verimliliğinin artırılması planlanıyor. Firmaların **şubeye gitmeden yapabilecekleri işlemlere** 2022 yılında diğer ticari kredilerin başvuru ve kullanım süreçlerinin de dijital kanallara taşınarak eklenmesi ve işlem setinin genişletilmesi hedefleniyor.

Pandeminin devam etmesi sebebiyle ödeme sistemlerinde de, müşterinin dijital bankacılık kanalları ve dijital müşteri olma süreci ile ürün başvuruları ve ürünün müşteriye ulaşma sürecinin kolaylaştırılması 2022 yılında da önem taşıyor. Yüz yüze ödeme almayı sağlayan fiziki POS ve e-ticaret ürünlerinde, dijital kanallardan ürüne kolay erişimi sağlamak için çalışmalar devam ediyor. 2021 yılında dijital taşıyan Sanal POS başvuru süreçlerinin geliştirilmesi ve yaygınlaşması adına çalışmaların devam etmesi planlanıyor. Bunun yanı sıra, nakit yerine daha hijyenik olan kart / mobil cüzdanlarla temassız ödemelerin önemi gittikçe artıyor ve temassız ödemenin her ortamda sağlanabilmesi için fiziki

POS çözümlerinin yanı sıra akıllı telefonları POS'a dönüştüren uygulamalar da yaygınlaşmaya devam ediyor. Bu alanda sunulan çözümleri çeşitlendirerek, her skalada işyerine özelleştirilmiş seçeneklerle bu alandaki öncülüğün sürdürülmesi hedefleniyor.

Ödeme alma sürecinin yanı sıra üye işyerlerine özel sunulan farklı ticari kredi kartı ve iş birliği kampanyaları ile Garanti BBVA üye işyeri olmanın ayrıcalıkları yaşatılacak. E-ticaret dünyasında fark yaratacak katma değerli ürünlerle derinleşme ve yaygınlaşma planları sürececek. E-ticaretin kolay ve güvenli ödeme yöntemi Garantipay, yeni firma entegrasyonları ile gelişmeye devam edecek. Ödeme akışını hızlandıracak Kart Saklama ve Fraud ürünü ile müşteri deneyiminde iyileştirme hedefleniyor. "Her bölgede bir stratejik ortak" belirleyip, bölgesel büyüme iş birliği ve kampanyalar ile tabana yayılma devam edecek.

Garanti BBVA 2021 yılında tüm bankalar arasında kazandığı kart ve POS ciro pazar payı liderliğini, inovatif kapasite, dijital yetkinlikler, güçlü markalar ve operasyonel güç ile daha da pekiştirmeyi hedefliyor.

Ödeme sistemlerinde yüz yüze ödemelerde hem kartlar hem de fiziki POS cihazları yerini akıllı telefonlar üzerinde çalışan mobil cüzdanlar ve POS uygulamalarına bırakıyor. Pandeminin etkisiyle bu dönüşüm daha da hızlandı. Kart plastiği olmadan alışveriş, günlük hayatın ayrılmaz bir parçası haline geliyor. BonusFlaş bu kapsamda sunduğu hem fiziksel POSlardaki hem de e-ticaretteki ödeme çözümleri ile cepteki cüzdanın yerini almayı hedefliyor. Kısa ve orta vadede işyerlerinde kasaya gitmeden ödeme alınmasını sağlayan ve fiziki POS'a ihtiyaç duyulmayan ürünlerle, içerisinde ödeme alma dışında farklı fonksiyonlar da barındıran yeni nesil POS cihazları daha fazla görülmeye başlanıyor. Banka olarak bu dönüşümde üye işyerlerinin yanında olmak ve her ihtiyaca uygun çözümleri sunabilmek için ürün skalasının genişletilmesi üzerine çalışılıyor. Ödeme çözümlerinin yanı sıra, ödeme sonrasında şubeye gerek kalmaksızın POS ile gerçekleştirilen işlemlerin dijital kanallardan takibi ve ihtiyaç duyulan konularda destek alınabilmesi oldukça kritik hale geldi. Bu konuda da www.garantibbvapos.com.tr web sitesi üzerinden ulaşılan Garantili İşler web platformunun geliştirilmesi ve ihtiyaçlara uygun yeni çözümler sunulması hedefleniyor.