

2021 Öncelikli Konumuz: COVID-19

2.341 10 dk 6 çalışma

TÜM PAYDAŞLAR İÇİN SORUMLU VE SÜRDÜRÜLEBİLİR DEĞER YARATMAK

Pandemi döneminde tüm paydaşlarının sağlığını en büyük önceliği olarak gören Garanti BBVA, her zaman olduğu gibi bu dönemde de sorumlu ve sürdürülebilir aksiyonlar almaya odaklandı. Pandeminin etkisini, seyrini izleyebilecek ve **veri bazlı karar almayı güçlendirecek alt yapılar** geliştirildi, pandemi ilişkili **geniş kapsamlı ve güncel veri tabanı** üzerinden verilerin düzenli analiz edilmesi **proaktif aksiyon** planlarını destekledi. Bu süreçteki en büyük güçlerinden biri ise organizasyonunun çevikliği oldu. Sahip olduğu bu çeviklik, odağını hızla değiştirerek önceliklerini yeniden belirleyebilmesini, paydaşlarının sağlığını korurken onların ihtiyaçlarını kesintisiz ve hızlı bir şekilde karşılayabilmesini, bunun sonucunda da iyi deneyimler yaşatabilmesini sağladı.

ÇALIŞANLARIN SAĞLIĞINI GÖZETMEK

Türkiye'nin önde gelen finansal kurumu olarak Garanti BBVA temel sorumluluğunu attığı her adımda önce **çalışan sağlığını korumak ve müşteri önceliğiyle** bu stratejiyi dengeli biçimde yönetmek üzerine kurdu. **Atılan adımlar ve alınan önlemleri**, güncel durum takibi ve sağlık süreçleri, hijyen ve çalışan hizmetleri, fiziksel ortam, teknoloji ve veri başlıkları altında yönetiyor. Garanti BBVA tüm bunları yaparken **yerel ve uluslararası sağlık otoritelerinin yönlendirmeleri ile tam uyum** sağlamaya en yüksek seviyede özen gösteriyor.

• Güncel Durum Takibi ve Sağlık Süreçleri

Çalışanların güncel sağlık durumunun yakından izlenmesi ve sağlık süreçlerinin yönetimi

• Hijyenik Tedbirler ve Çalışan Hizmetleri

Çalışanların ihtiyaç duydukları çalışma ortamının sağlanması ve gereken tüm tedbirlerin alınması

• Fiziksel Ortam

Fiziksel çalışma ortamlarının ve çalışan hizmetlerinin pandemi koşullarına uygun düzenlenmesi

• Teknoloji ve Veri

Teknolojinin olanaklarından yararlanarak, güçlü veri altyapıları ile verinin karar alma ve çalışan deneyimi süreçlerine entegre edilmesi

2021 YILI İÇERİSİNDE ÇALIŞMA DÜZENİ

Pandeminin yayılımını engellemenin en önemli adımlarından biri olarak, yerel sağlık otoritelerinin **kırılgan grup** olarak tanımladığı grupta yer alan ve bunun ötesinde **hamile çalışanlar** gibi Garanti BBVA'nın ayrıca **koruma altına almak istediği tüm çalışanların yüksek riskli dönemlerde çalışma ortamlarına gelmemesi** sağlandı. Zorunlu olmayan tüm **etkinlik, eğitim, yurt dışı ziyaretler iptal** edildi. Uzaktan erişim modeliyle gerektiğinde evlerden çalışmalar sürdürülürken, Bölge Müdürlükleri'nde ve şubelerde **ofisten ve evden dönüşümlü** çalışma modeline **pandeminin seyrinin gerektirdiği ölçüde** devam edildi. Çalışma saatleri otoriterlerce alınan kararlar doğrultusunda değiştirildi. Çalışanların daha rahat çalışmasını sağlamak ve hijyen kurallarına uyumunu kolaylaştırmak adına **resmi kıyafet uygulamasında esneklik** sağlandı.

Müşteri temasında bulunan şube **çalışanlarının ve müşterilerin sağlığını korumak** adına **şubelere pleksi separatörler** yerleştirildi. Tüm şubelerde ve binalarda düzenli olarak yürütülen **dezenfeksiyon** çalışmalarının yanı sıra, çalışma lokasyonlarında görev yapan tüm çalışanlara maske, dezenfektan, eldiven vb. **hijyen koruyucu ürünler** kesintisiz olarak sağlanmaya devam ediliyor.

Müşterilerinin, çalışanlarının, ailelerinin sağlığını ön planda tutmak ve iş sürekliliğini sağlamak hedefiyle Garanti BBVA, güçlü dijital altyapısının desteği ile **mekandan bağımsız çalışmaya ilk geçen şirketlerin başında** yer aldı. Pandemi öncesinde **çevik dönüşümü** tamamlamış olmanın, **güçlü dijital altyapısının ve tek ekip kültürünün** etkisi ile tüm çalışmalarını verimli şekilde sürdürebildi. Çalışanlarının beklentilerini sürekli dinleyerek, onlara **sürdürülebilir en iyi çalışan deneyimini** yaşatmayı amaçladı. Uzaktan çalışmanın **verimliliği ile sosyal bağlar kurmak için gerekli olan yüz yüze iletişimi birleştiren hibrit çalışma modeli** Banka'da başarıyla uygulamaya başlandı ve gelecekte de önemli çalışma modellerinden biri olacak.

Uzaktan çalışmanın verimliliği ile sosyal bağlar kurmak için gerekli olan yüz yüze iletişimi birleştiren hibrit çalışma modeli Banka'da başarıyla uygulamaya başlandı ve gelecekte de önemli çalışma modellerinden biri olacak.

Pandemi sürecinde müşteri taleplerinin belirgin şekilde yükseldiği iş alanlarında **en iyi hizmet kalitesini** sunabilmek için Garanti BBVA'nın **esnek organizasyon yapısı** sayesinde hızlı bir dönüşüm sağlanarak **çalışanların yetkinlikleri gerekli eğitimler ile güçlendirildi, çevik bir yaklaşım ile ani gelişen müşteri ihtiyaçlarına hızla çözüm** bulundu.

ÇALIŞANLAR VE AİLELERİNİN SAĞLIK DURUMUNU TAKİP ETMEK ÜZERE GÜNLÜK ENVANTERLER

Dijital platformlardan kolaylıkla erişilebilen, 2020 yılında oluşturulan ve 2021 yılında da etkin şekilde kullanılan envanter, tüm çalışanların kendileri ve aileleri için hastalık ve şüpheli durumları **İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) ekibine günlük olarak bildirmelerine** olanak sağlıyor. Bu envantere ek olarak, riskli durumları izleyerek **proaktif aksiyon alabilmek**, ayrıca hem çalışan sağlığı hem de iş sürekliliği adına aşının koruyuculuğundan yararlanarak ilerleyebilmek için, çalışanların HES kodlarını ve aşı bilgilerini girebilecekleri online platformlar oluşturuldu. Aşılama süreçlerine dair birçok bilgi ve hatırlatma çalışanlarla periyodik olarak paylaşıldı. **Sağlık Bakanlığı ile Kurumsal Entegrasyon**

çalışması da tamamlanarak tüm çalışanların aşı, karantina ve PCR test verileri de gerekli **sağlık desteğinin sunulması** ve lokasyonlarda bir **bulaş riski yaratmamak** adına İSG ekibi tarafından değerlendirilmeye başlandı. Alınan tüm bu verileri kesintisiz değerlendiren İSG ekibi tarafından gerekli tıbbi değerlendirmeler yapılarak çalışanların izolasyon süreçleri takip edildi. **Şüpheli durum bildiriminde bulunan tüm çalışanlar ile 24 saat içinde görüşüldü.** COVID-19 pozitif ve yoğun COVID-19 şüphesi olan çalışanların durumu **iyileşme sürecine kadar yakından takip edildi.** Sadece Garanti BBVA çalışanları için değil **hizmet alınan 3. partilerin de** Banka'nın kurumsal politika ve uygulamalarına **uyumu titizlikle takip edildi.**

Pandeminin etkisini, seyrini izleyebilecek ve **veri bazlı karar almayı güçlendirecek alt yapılar** geliştirildi, pandemi ilişkili **geniş kapsamlı ve güncel veri tabanı** üzerinden verilerin düzenli analiz edilmesi **proaktif aksiyon** planlarını destekledi. Prensipten olarak pandeminin hem **dünyadaki seyri** hem de **ülke genelinde** ve belirli **yüksek riskli hinterlandlardaki gelişimi** çok yakından izlenerek, bugüne yönelik tepkisel tedbirler değil **önümüzdeki günlere yönelik proaktif ve bölgelere özelleştirilmiş koruyucu tedbirler** alındı. **Ofisten ve evden çalışma oranları dinamik** olarak düzenlendi. **Binalarda sosyal mesafeyi koruma** ve yakın temaslıları belirleme süreçleri teknolojik alt yapı ve **mobil uygulamalar ile güçlendirilerek** adımlar atıldı. Ayrıca mevcut veriler sürekli izlenerek kararlar da gerekli noktalarda sürekli güncellenerek **çalışan merkezli esnek bir yapıyla** ihtiyaçlar karşılandı.

Tüm çalışanların en güvenilir kaynaklardan en hızlı şekilde bilgiye ulaşımını sağlamak için COVID-19 Hattı

ÇALIŞANLAR İÇİN COVID-19 HATTI

Atılan her adımda **bilgilendirmenin ve şeffaf iletişimin** çok kıymetli olduğuna inanan Garanti BBVA, çalışanlarını **düzenli** duyurular ve yayınlarla durumun seyri hakkında bilgilendiriyor. Çalışanlarını **Üst Yönetimin yanı sıra iş yeri hekimleri ve alanında uzman konuşmacılarla bir araya getirerek** çalışanlarının en doğru ve ihtiyaç duyacağı kalitede bilgiye erişimini kolaylaştırıyor. Tüm

çalışanların **en güvenilir kaynaklardan en hızlı** şekilde bilgiye ulaşımını sağlamak için 2020 yılında oluşturduğu COVID-19 Hattı'nın kullanımına 2021'de de devam edildi. **Intranette oluşturulan bilgilendirme sayfası** ile tüm çalışanların uygulamaları ve gelişmeleri **anlık olarak takip** edebilmeleri sağlandı.

PSİKOLOJİK DESTEK

Çalışanlarının psikolojik sağlığına da önemle eğilen Garanti BBVA, 2010 yılından bu yana sunduğu **"Çalışan Destek Hattı"** hizmetine, **pandeminin olumsuz etkilerine yönelik ek psikolojik destek** hizmetini de dahil etti. Bu kapsamda, ihtiyaç duyan çalışanlar bu hat üzerinden **online** psikolojik destek hizmetinden faydalıyor. Ayrıca, alanında **uzman psikologların aylık** olarak tüm Garanti BBVA çalışanlarına pandeminin farklı boyutları hakkında **bilgi verdiği interaktif seminerler** de düzenlendi. Bunların yanı sıra çalışanların kendilerini daha iyi hissetmesini sağlayacak **öneriler içeren aylık bültenlerin** paylaşımına 2021 yılında da devam edildi.

Garanti BBVA, çalışanların psikolojik sağlığına verdiği önemle sunduğu "Çalışan Destek Hattı"na pandeminin olumsuz etkilerine yönelik psikolojik destek hizmeti ekledi.

COVID-19 korunma önlemleri ve yeni çalışma düzenlerine uyum kapsamında birçok eğitim de tasarlandı. Online olarak tasarlanan İSG eğitimleri yanı sıra Evde daha sağlıklı ve güvenli ortamlar oluşturulabilmesi için **"Evden Çalışmalarda Sağlık ve Güvenlik"** ve **"Ergonomi"** isimli eğitimler çalışanların erişimine açıldı.

Bu kapsamda yürütülen tüm çalışmalar, **çalışanların kendilerini güvende hissetmelerini** sağlarken, Garanti BBVA'nın çalışan merkezli insan kaynağı stratejisini güçlendiren bir unsur oldu. Aynı zamanda çalışanlarına; müşterilerine, paydaşlarına ve topluma karşı olan **sorumluluklarını da eksiksiz yerine getirmelerini** sağladı.

KADEMELİ NORMALLEŞME VE OFİSE DÖNÜŞ

2020 yılı Mart ayından başlayarak, özellikle Genel Müdürlük birimlerinde uzaktan çalışmaya elverişli rollerde, işlerini ve hizmetlerini **2021 yılı Ekim** ayına kadar **uzaktan yaparak sürdüren** Garanti BBVA, bu yeni çalışma şekliyle de **hedeflerine ulaştı**.

Dünyada ve Türkiye'deki gelişmelere ek olarak çalışanların aşılama oranlarının artması ile, kademeli normalleşme sürecine uyum kapsamında, **yeni hibrit çalışma** düzenini **Ekim-Aralık 2021** döneminde pandemi koşullarına göre deneyimlemeye başladı. Kademeli normalleşme süreci ile birlikte Genel Müdürlük binalarında bulunulabilecek azami kapasite %40 olarak belirlendi ve çalışanlar maksimum **haftada iki gün** olacak şekilde **ofise dönüş** yaptı.

Bu dönüşüme paralel, ofislerini de yeni düzene uyumlandırmak ve en etkin şekilde yararlanmak için **"paylaşımlı temiz masa"** uygulamasına geçti. Garanti BBVA'nın geliştirdiği **dijital rezervasyon** çözümü ile çalışanlar rezervasyon yaparak ofislerden yararlanmaya başladı.

Ofisleri içinde bulunulan koşullara uygun olarak hazırlarken, en büyük önceliği, çalışanları için güvenli çalışma ortamları sağlamak oldu. Bunun için, ofislerden yararlanma kurallarını, çalışan ve bina hizmetlerini gözden geçirerek **Çalışma Ortamı Rehberi**'ni güncelleyerek duyurdu. Güncel koşullara göre çalışma ortamlarında ve tüm ortak alanlarda gerekli sosyal mesafe, koşulsuz maske ve hijyen kurallarını korumaya devam ediyor.

Sağlık Bakanlığı veri tabanı ile Banka COVID-19 veri tabanının entegrasyonu gibi dijital geliştirmeler ve koruyucu önlemlerle en iyi çalışan deneyimini sunan Garanti BBVA, **sektöre yön veren lider banka**

Lokasyonlarda, girişlerdeki geçiş sistemlerinde **Sağlık Bakanlığı veri tabanı ile Banka COVID-19 veri tabanının entegrasyonu** gibi dijital geliştirmeler ve koruyucu önlemlerle en iyi çalışan deneyimini sunan Garanti BBVA, **sektöre yön veren lider banka** konumunu pekiştirirken çalışanlarına bu zorlu dönemde yanında olduğu, hep birlikte daha iyi olduğumuz deneyimini yaşattı.

Çalışanların sağlığını, gelişimini, iş özel yaşam dengelerini destekleyen, onlara **esnek modeller** sunabilen Garanti BBVA, tüm öğrenim ve deneyimlerini çalışma modellerine aktarmaya ve **çağın olanaklarını herkese sunmak amacıyla çalışmaya devam edecek**.

COVID-19 kapsamında Garanti BBVA'nın çalışanlarının sağlığını gözetmek kapsamındaki aldığı aksiyonlarla ilgili detaylı bilgiye **En İyi ve Bağlı Takım ve Data ve Teknoloji bölümlerinden ulaşabilirsiniz.**

MÜŞTERİLERİN YANINDA OLMAK

Garanti BBVA, her zaman olduğu gibi pandemi döneminde de müşterilerini en önemli öncelikleri arasına alarak her zaman müşterilerinin yanında olmak ve onlar için **değer yaratacak aksiyonları almak** için çalıştı. Aldığı ve alacağı aksiyonları daha başarılı ve hızlı bir şekilde gerçekleştirebilmek amacıyla **teknolojik altyapısını güçlendirme yatırımlarına devam** etti. Müşterilerinin **ihtiyaçlarına lokasyon bağımsız cevap** verebildi ve **hızlı** şekilde işlemlerini tamamlayabildi.

Garanti BBVA, bu dönemde müşterileri için **bir bankadan fazlası olma** ve onların **yaşamlarında çözüm ortağı** olarak konumlanma amacına daha da sıkı sarıldı; **müşterilerini dinlemek, değişen davranış ve ihtiyaçlarını anlamak** amacıyla araştırmalarına soluksuz bir şekilde devam etti.

65 YAŞ ÜSTÜ MÜŞTERİLERE ÖZEL ÇÖZÜMLER

65 yaş üstü müşterilerinin **talimatla para çekme işlemlerinde tutar kısıtı uygulanmadı**. Ayrıca 65 yaş üstü kimliksiz müşterilerin **kartlarını** sadece şubeden teslim alma zorunluluğu kaldırılarak, **kurye ile adreslerine teslim** edilme uygulamasına 2021 yılında da devam edildi.

UÇTAN UCA DİJİTALLEŞME

Garanti BBVA, 2019'da mobil uygulaması üzerinden başlattığı uzaktan müşteri olma sürecini, bankacılık sektöründe yapılan mevzuat değişikliğiyle beraber tamamen dijitale taşıdı. **"Temassız Müşteri Olma Teknolojisi"** adını verdiği süreçle, **müşteri olma ve kredi kartı başvuru süreçlerini uçtan uca dijitalleştirerek** müşterileri için temastan uzak, **kolay ve güvenli** bir deneyim sunuyor. Uzaktan müşteri olma sürecini tamamıyla dijitalleştiren bu adım, bankacılıkta pandeminin tetiklediği hızlı değişimin önemli bir aşaması oldu.

"Temassız Müşteri Olma Teknolojisi" adını verdiği süreçle, **müşteri olma ve kredi kartı başvuru süreçlerini uçtan uca dijitalleştirerek müşterileri için temastan uzak, kolay ve güvenli bir deneyim sunuyor.**

2021'de pandemi süreci devam ederken Garanti BBVA, güçlü teknolojik altyapısı ile müşterilerine **kesintisiz hizmet** sunmaya, **dijital kanallardaki 500'ü aşkın işlem zenginliği** ile müşterilerinin yanında olmaya ve onların **hayatını kolaylaştıran çözümler** sunmaya devam etti.

DİJİTAL BANKACILIKTA MÜŞTERİLERİN TERCİHİ GARANTİ BBVA

Pandeminin de etkisi ile dijital dönüşümde son iki yılda yaşanan hızlı ivme, dijital kanalların sunduğu kolaylık sayesinde davranışsal olarak da bir öğrenme ve gerçek bir dönüşüm yarattı. Garanti BBVA sunduğu **dijital kanallardaki yetkinliklerini, hem de genel hizmet modelini sürekli gözden geçirip gereken yerlerde düzenlemeler yaparak** bu konudaki **ihtiyaca en üst düzeyde yanıt** verdi. Müşterilere **bankacılık hizmetine ihtiyaç duydukları her yerden ulaşma vizyonuyla** mümkün olan her platformda geliştirmelere devam eden ve dijital kanalları, müşterilerinin **finansal danışmanlık** alabileceği bir ortama dönüştüren Garanti BBVA, her zaman **daha iyi bir deneyime** odaklanarak ve **bütünleşik kanal stratejisini** benimseyerek, kullanıcılara **doğru zamanda, doğru mesajla** ulaşmayı hedefliyor.

2020 başından 2021 yılı sonuna kadar olan dönemde **dijital bankacılık müşteri sayısı 8,5 milyondan 11 milyona** ulaşırken, **mobil kanalları kullanan müşterilerin sayısı 7,8 milyondan 10,6 milyonun üzerine** çıktı.

TEMASSIZ İŞLEMLERDE ÖNCÜ ÇÖZÜMLER

Özellikle pandemi dönemiyle birlikte temassız işlemlerde yaşanan artış ve müşterilerin QR işlemlerini sıkça tercih etmeye başlaması ile Garanti BBVA, müşterilerine sunduğu deneyimi **“Ortak QR”** uygulaması ile bir adım daha öteye taşıdı.

Garanti BBVA, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'nın duyurduğu Türkiye'nin kendi ulusal **karekod standartlarını mobil kanallarına, ATM ve POS cihazlarına entegre etti.**

TR Karekod simgesi olan tüm ATM'lerden Garanti BBVA mobil uygulaması ile ve tüm Garanti BBVA ATM'lerinden başka banka mobil uygulamaları ile para çekebilme özelliği devreye alındı. Ayrıca Garanti BBVA Mobil'de TR Karekod standartlarına uyumlu **alışveriş ödemesi, FAST, havale, EFT para transferi ve hesap QR'ı** çalışmaları devreye alındı. Bu sayede kart taşımadan mobil uygulama ile ödeme yapılabilmesi ve para çekilebilmesi, IBAN hesap gibi bilgilere ihtiyaç duymadan para transferi yapılabilmesi sağlanıyor.

Ödeme sistemlerindeki liderliği ile pandemi döneminde de müşterilerinin yanında olan Garanti BBVA, **temassız işlem adetlerinde yıllık bazda iki kat artışa ulaştı.**

Ödeme sistemlerindeki vizyoner yatırımlarını ve liderliğini pandemi döneminde **ekonominin sürdürülebilir kalkınması ve müşterilerine değer katmak** için yönlendirdi. **QR ile ödeme, Mobil Ödeme ve GarantiPay gibi temassız alışveriş çözümleri** konusunda yoğun bilgilendirmeler 2021'de de devam etti. QR ile ödemenin yaygınlaşması için Garanti BBVA'nın yanı sıra uyumlu

tüm banka POSlarından kartlı ödeme işlemi yapılabilmesi sağlandı. 2021 yıl sonu itibarıyla **QR ile hesaptan ödeme** de hayata geçti.

Üye işyerlerinde kullanılan POS cihazlarının POS'a temas etmeden ödeme yapılmasına olanak sağlayacak şekilde **temassız özellikli terminallerle** değiştirilmesini ve **temassız özellikli pinpad cihazlarının** sunulmasını sağladı. BKM'nin temassız işlem limitlerini 350 TL'ye yükseltmesine en hızlı şekilde uyumlandı. **Temassız işlem adetlerinde yıllık bazda 2 kat artışa** ulaşırken, **operasyonel üstünlük** önceliğiyle **müşterilerinin yanında** olmaya devam etti. 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. Müşterilerin **evden çıkmadan alışveriş** yapmalarına kolaylık sağlamak amacıyla çok sayıda e-ticaret firması ile iş birlikleri gerçekleştirdi. Pandemiye hem fiziki işyerlerinin ticari faaliyetlerinin aksamaması hem de son kullanıcıların evlerinden çıkmadan da ödemelerini yapabilmelerine olanak sağlamak adına uzaktan ödeme altyapısına yatırım yaptı ve **Kod ile Tahsilat**'ı hayata geçirdi.

Garanti BBVA, her zaman olduğu gibi bu dönemde de müşterilerini öncelikleri arasında tutarak onların **değişen ihtiyaç ve beklentilerini anlamaya, ihtiyaçlarına uygun çözümleri sağlamaya devam etti.** Yaptığı çalışmalarla sadece müşterilerinin davranışındaki dönüşüme ayak uydurmuyor, müşterilerini de değişime davet ederek onlarla **beraber gelişmeye devam ediyor.**

ÖTELEME & YAPILANDIRMALAR

Müşterilerinin bu dönemde **finansal sağlıklarını korumak** amacıyla; kredili ürünlerinin borçları için öteleme ve yapılandırma fırsatları sundu. Kampanyalarından kazanılan **ödüllerin son kullanım tarihlerini uzattı.** Bireysel müşterilerine harcama kolaylığı sağlayabilmek adına **kredi kartları ödeme limitlerinde artış** uyguladı. **Ticari kredi kartı müşterilerinin** işlerini devam ettirmelerini sağlamak, mal alımlarını rahatlatmak için de **limit artış** kampanyası başlattı.

Pandemi süresince yıl içerisinde kredi kartı minimum ödeme tutarını üç kez ödemediği için pandemi döneminde kartı **nakit kullanıma kapatılma sürecini de durdurdu,** pandemi aksiyonlarının sona erdiği 30 Eylül 2021 tarihine kadar müşteriler ekonomik zorluk yaşadıkları bu dönemde nakit ihtiyaçlarını kredi kartları ile karşılayabildiler.

Geçici ödeme zorluğu, belirsizlik ortamındaki nakit varlıklarını koruma, kart borçlarını erteleyerek kartlarını kullanabilmeye devam etme, kredi skorlarının zarar görmesini engelleme gibi alanlarda müşterilerinin yanında oldu.

30 Mart 2020 tarihinde lansmanını yaptığı yeni **Ekstre Atlas** ürünü ile çözüm sağlamıştı; bu uygulama **2021 yılının Eylül ayı sonuna kadar** devam etti. Müşterilere BDDK tarafından açıklanan pandemi aksiyonlarına uygun olarak farklı dönemlerde **1/2/3 ay erteleme ve akabinde 6 ay taksitlendirme kurgusu pandemi paketi** olarak etkinleştirildi. Bu paket 30 Eylül 2021 tarihinde sona erdi.

Garanti BBVA, sunduğu çözüm önerileriyle müşteri deneyiminin ve bankaya güveninin artmasının yanı sıra müşterilerin **geçici ödeme zorluğu, belirsizlik ortamındaki nakit varlıklarını koruma, kart borçlarını erteleyerek kartlarını kullanabilmeye devam etme, kredi skorlarının zarar görmesini engelleme** gibi alanlarda müşterilerinin yanında oldu.

Garanti BBVA her zaman müşterilerinin yanında olmaya, onların çözüm ortağı olmaya ve onlar için değer yaratacak aksiyonlar almaya devam edecek.

Garanti BBVA'nın müşterilerinin yanında olmak kapsamında aldığı aksiyonlarla ilgili detaylı bilgiye Finansal Sağlık, Daha Fazla Müşteriye Ulaşmak, Operasyonel Üstünlük ve Data ve Teknoloji bölümlerinden ulaşabilirsiniz.