

Garanti 2018 Entegre Faaliyet Raporu'nda “Empati” kültürüyle odağına müşterilerini alıyor

Odağına müşterilerini alan ve müşteri deneyimini stratejik önceliği olarak konumlandıran **Garanti Bankası**, empati kültürü üzerine şekillendirdiği **2018 Entegre Faaliyet Raporu**'nu “Hayattan Hikâyeler” konseptiyle yayınladı. Yarattığı değeri yıllık yasal raporlamasında entegre faaliyet raporu şeklinde yayınlayan Türkiye’de ilk ve tek banka olan Garanti, çalışanlarının kendi anlatımlarıyla aktardığı gerçek deneyimlerinin yer aldığı 2018 raporunda da bu kapsamda bir ilki gerçekleştirdi. Raporda, yıllık performans göstergelerinin içinde, sorumlu ve sürdürülebilir kalkınma hedefiyle ülkeye ve topluma yaptığı katkıları, en büyük farklılığı olarak kabul ettiği empati kültürüyle müşterileri için yarattığı değeri yenilikçi ve teknolojik bakış açısıyla birleştirerek tüm paydaşlarına şeffaf ve anlaşılır bir şekilde aktardı. 2018 Entegre Faaliyet Raporu, Türkiye’nin dört bir yanındaki Garanti çalışanlarının müşterileriyle yaşadıkları eşsiz deneyimleri www.garantifaaliyetraporu.com sitesinden tüm paydaşlarının okuması ve dinlemesi için aynı zamanda yine kendi çalışanları tarafından seslendirerek sunuyor ve alanında bir ilk olma özelliğini taşıyor.

Konuyla ilgili bilgi veren **Garanti Bankası Genel Müdürü Fuat Erbil**, “Garanti Bankası olarak 16 milyonu aşkın müşterimize yaşattığımız deneyimi kusursuzlaştırmak için var gücümüzle çalışıyoruz. Bunun için müşterilerimizle iletişim halinde olduğumuz her temas noktasında sunduğumuz rasyonel çözümler kadar, yaşadıkları duygusal deneyimler de büyük önem taşıyor. Bunun yolu empati kurabilme becerisinden geçiyor. Kendimizi her zaman müşterimizin yerine koyuyor, onların sürekli değişen ihtiyaç ve beklentilerini doğru anlamaya, yaşamlarını iyileştiren, zaman kazandıran çözümler sunmaya, bunu yaparken de hızlı ve sorunsuz bir deneyim yaşatmaya odaklanıyoruz. Ülkemiz ve global piyasalar açısından zor ve hareketli geçen 2018 yılında banka olarak sürdürülebilir başarımızın temelinde de empati kültürü üzerine şekillenmiş müşteri odaklı bu yaklaşımımızın büyük rolü var. Bu yılki entegre faaliyet raporumuzda, ülkemize ve ekonomimize kattığımız değerın yanı sıra her gün bire bir yaşadığımız yüzlerce müşteri hikâyesinden birkaçına yer vererek, tüm paydaşlarımızla paylaşmak istedik. Bize göre başarının sırrı; müşterilerimizin hayatlarındaki iyi, kötü, mutlu, üzüntülü, zor ya da keyifli her anında onların yanında olabilmek... Garanti, bugüne kadar olduğu gibi bundan sonra da müşterilerini düşündüğünü göstermeye, ne kadar değerli olduklarını hissettirmeye ve her zaman yanlarında olmaya devam edecek.” dedi.