

YAPI KREDİ'DEN DEVRİM NİTELİĞİNDE İLKLERE DEVAM!

Şubeye Gitmeden Banka Müşterisi Olma Dönemi

Türkiye'nin dijital bankası Yapı Kredi, sektöre devrim niteliğinde ilkler kazandırarak müşterilerin hayatını kolaylaştırmaya devam ediyor. Artık Yapı Kredi Mobil'i telefona indirerek Türkiye'de bir ilk olarak "Görüntülü İşlem Asistanları" aracılığı ile şubeye gitmeden Yapı Kredi müşterisi olunabiliyor, hesap açılış işlemleri gerçekleştirilebiliyor.

Yeni hesap açma deneyimini ayrıcalıklı hale getiren hizmet modeli

Yapı Kredi'nin, sektöre devrim niteliğinde yenilikler kazandırma geleneğini bugün de sürdürdüğünü belirten **Yapı Kredi Genel Müdür Yardımcısı Yakup Doğan**, özellikle son yıllarda bankanın dijital bankacılık hizmetleriyle uluslararası arenada da büyük ses getirdiğini belirtti. Doğan, Yapı Kredi'nin kullanıcıların hayatını kolaylaştıran yeni hizmet modelini şu şekilde açıkladı:

"Yapı Kredi olarak bankacılığın dijital dönüşümünde hedefimiz bireylerin hayatlarına değer katacak ürün ve hizmetler sunmak. Stratejilerimizin odağında ise daima insan var. Sunduğumuz her yeniliğin insan hayatına dokunan ve değer katan bir boyutta olmasını amaçlıyoruz. Müşterilerimizin Yapı Kredi'deki deneyimi, hesaplarını açmak için başvuruda bulundukları ilk günden itibaren başlıyor. Biz de Yapı Kredi'nin benzersiz dünyasına ilk adımı atma deneyimini olabildiğince sade ve konforlu bir hale getirmek için yeni bir hizmet modeline geçiş yaptık. Müşterilerimizin Yapı Kredi ile çalışma ayrıcalığını, başvuruda bulundukları ilk andan itibaren fark etmelerini istedik. Bu yeni hizmetimiz ile tüketiciler şubelerimize gitmeye ihtiyaç duymadan Yapı Kredi Mobil ile müşterimiz olabiliyor. Böylelikle Yapı Kredi'de yeni hesap açmak artık hiç olmadığı kadar kolay bir hale geliyor.

Bu yeni hizmetten yararlanmak için öncelikle Yapı Kredi Mobil'in, iOS işletim sistemine sahip telefonlara indirilmesi gerekiyor. Yapı Kredi Mobil üzerinden başvuru formunun doldurulması sonrasında, kullanıcılar telefonlarından diledikleri zaman 'Görüntülü İşlem Asistanlarımızla' yüz yüze görüşme başlatabiliyor. Görüşme ile kimlik doğrulamasının yapılmasının ardından müşteri beyan formu, hızlı bir şekilde kurye yoluyla kullanıcılara ulaştırılıyor. Formun ıslak imza ile imzalanması neticesinde tüm süreç tamamlanıyor. Kısacası Yapı Kredi Mobil, hemen kullanılmaya başlanabiliyor. Bunun yanı sıra müşterilerimize anında işlem yapabilecekleri yeni ön ödemeli kartımız 'World Nakit Sanal' kartı sunuyoruz. Müşterilerimiz bu kartlarına para yükleyerek internetten alışveriş, fatura ödeme, GSM TL/paket yükleme gibi ihtiyaçlarını karşılayabiliyor. Ayrıca lansmana özel World Nakit Sanal kartla yapılan internet alışverişlerine indirim de sunuyoruz. Şubeye gitmeden yeni hesap açma deneyimi çok yakında Android işletim sistemli cihazlarda da hayata geçecek."

WhatsApp'tan mavi tikli bankacılık hizmeti

Yakın zamanda bir yeniliğe daha imza attıklarını belirten Doğan; "Geçtiğimiz günlerde Türkiye'de WhatsApp onaylı kurumsal hesabımız üzerinden müşterilerine hizmet sunan ilk banka olduk. Bu yenilik ile müşterilerimiz taleplerini mobil cihazlarından diledikleri zaman bize anında mesaj olarak iletebiliyor, ihtiyaç duydukları hizmet ve ürünler hakkında çok hızlı bir şekilde detaylı bilgi alabiliyor. İhtiyaçlarına göre yapay zeka tabanlı chatbot ile veya müşteri temsilcileriyle de görüşebilen müşterilerimizin Yapı Kredi WhatsApp servisinden hızlı



hizmet alabilmeleri için 08502220444 nolu hattı telefonlarına kaydetmeleri yeterli oluyor. Kısacası Yapı Kredi WhatsApp servisinde müşterilerimiz hizmetlerimize sadece bir mavi tik uzaklıkta” dedi.

Yapı Kredi Mobil, 2 yılda Türkiye’yi 35 farklı yenilikçi fonksiyonla tanıştırdı

Türkiye’nin dijital bankası Yapı Kredi olarak geleceğin bankacılık dünyasını bugünden inşa ettiklerini belirten Doğan, Yapı Kredi Mobil’in Türkiye’yi son 2 yılda 35 farklı inovatif fonksiyonla tanıştırdığını belirtti. Doğan, bankanın dijital alanda hedefleri hakkında ise şunları söyledi:

“Bundan iki yıl önce Yapı Kredi Mobil’i ‘Bankanın Uzaktan Kumandası’ olarak konumlandırarak müşterilerimizin bankacılık ihtiyaçlarını tek bir noktadan yönetebilmelerini sağlamıştık. Böylelikle müşterilerimizin tüm bankacılık ihtiyaçlarını istedikleri anda istedikleri mekanda aynı Yapı Kredi ayrıcalığı ve deneyimi ile gerçekleştirmelerini sağladık. Son 2 senede Türkiye ve Avrupa’da bir ilk olan göz tarama sistemi Göz-ID, ATM’ye dokunmadan QR kod ile anında para çekme ve para yatırma, Müşteri İletişim Merkezi’ne direkt bağlanma, mesajlaşma uygulamaları üzerinden para transferi sağlayan Bankacı Klavye gibi pek çok yeniliği sektörümüze kazandırdık. Şubelerimizden istenilen tarih ve saate randevu almayı sağlayan Şube Yoğunluk Haritalarını Görüntüleme ve Randevu Alma, kaybolan kartlar için Panik Yok Butonu gibi özelliklerle Türkiye’de mobil bankacılığın sınırlarını genişlettik. Türkiye’de bir ilk olarak sunduğumuz özelliğimizle NFC teknolojisini yenilikçi bir yaklaşımla Yapı Kredi Mobil’e girişte kullanmaya başladık. Müşterilerimiz bu sayede artık kredi kartını NFC özelliği olan cep telefonlarına yaklaştırarak ve kart şifresini girerek Yapı Kredi Mobil’e giriş yapabiliyor. Öte yandan Yapı Kredi olarak, ödeme deneyimine hız kazandıracak yeniliklere de imza attık. Tüm dijital ödeme çözümlerimizi Yapı Kredi Mobil’in içinde bulunan Yapı Kredi Pay çatısı altında birleştirdik. Müşterilerimizin ‘Mobil Ödeme’ çözümü ile NFC özelliği olan Android telefonlarını POS cihazlarına yaklaştırarak güvenli ve temassız olarak alışveriş yapmasını sağladık. Bunun yanında internet alışverişlerinde ödeme deneyimine hız kazandıracak bir yeniliğe de imza attık. Müşterilerimiz internetten yaptıkları alışverişlerde, ödemelerini Yapı Kredi Mobil üzerinden QR kod okutarak gerçekleştirebiliyor. Diğer bir Yapı Kredi Pay çözümü olan ‘Araçta Ödeme’ fonksiyonu sayesinde ise müşterilerimiz Opet’ten yaptıkları akaryakıt alışverişlerini araçlarından inmeden kolayca ödeyebiliyor. Tüm bu ve benzeri çalışmalarımız neticesinde dijital bankacılık müşterilerimizin sayısı son iki senede yüzde 70, mobil bankacılık müşterilerimizin sayısı ise yüzde 207 oranında arttı. Bunun yanında, nakit dışı işlemlerde dijital kanallarımızın payı yüzde 96’ya yükseldi. Türkiye’nin dijital bankası olma sorumluluğumuzla sektöre devrim niteliğinde ilkler ve yenilikler kazandırmaya devam edeceğiz.”