

9 milyon kişi VakıfBank dijitali tercih etti VakıfBank'a bir yılda 2,4 milyon yeni dijital müşteri

2020 yılında pek çok yenilikçi dijital ürün ve hizmeti devreye alan VakıfBank, son 1 yıl içinde 2,4 milyona yakın yeni dijital müşteri kazandı. VakıfBank'ın internet ve mobil bankacılık hizmetlerini kullanan müşteri sayısı 9 milyona ulaştı, şube dışı kanallardan yapılan işlemlerin oranı yüzde 95'i aştı.

Bankacılık anlayışındaki köklü değişimi öngörerek teknoloji yatırımlarına hız veren VakıfBank, hazırlıklı girdiği pandemi sürecinde milyonlarca dijital talebi online platformları üzerinden karşıladı. 2020'de hayata geçirdiği yenilikçi ürün ve hizmetlerle müşterilerine dijital avantajlar sağlayan VakıfBank, son olarak bireysel Mobil Bankacılık uygulamasını yenileyerek pek çok işleme tek tuş kolaylığı getirdi. IOS ve Android işletim sistemli cihazlarda son dönemde yapılan yeniliklerle uyumlu hale gelen VakıfBank Mobil, daha kullanıcı dostu oldu.

Türkiye'de ilk kez self servis bankacılık

VakıfBank, bu dönemde yine Türkiye'de bir ilke imza atarak; kartı olmayan banka müşterilerinin de self servis internet bankacılık müşterisi olmasını sağladı. Uygulamayla VakıfBank müşterileri, yeni nesil çipli kimlik kartlarını NFC özelliğine sahip mobil cihazlara okutarak internet bankacılığını kullanmaya başladı. Self Servis İnternet Bankacılığı hizmetinden yaklaşık 500 bin NFC ile kimlik doğrulaması yapılması da pandemi sürecinde oluşan yoğun talebin doğru bir şekilde karşılandığını gösterdi.

Dijital gücümüzle finansa kesintisiz erişim

VakıfBank'ın yıllık dijital karnesini değerlendiren VakıfBank Genel Müdür Yardımcısı Ferkan Merdan, "Dijital çağ olarak adlandırdığımız bu süreçte, geleceğin bankacılığını tasarlıyor ve öncü rol üstleniyoruz. Bu yaklaşımımızla müşterilerimizin yaşamlarını kolaylaştırıyoruz. Müşterilerimizin finansal konforuna odaklanıyor ve finansal hizmetlere 7/24 kesintisiz erişimini online platformlarımız üzerinden sağlıyoruz. Bu anlayışla gerçekleştirdiğimiz teknoloji yatırımlarımızla ve dijital esnekliğimizle çok verimli bir yıl geçirdik. Pandemi sürecine dijital olarak hazır girmenin avantajlarını müşterilerimizle birlikte yaşadık. Milyonlarca interaktif etkileşim sağladık. Başlattığımız, Self Servis Bankacılık uygulamamızın da katkısıyla yaklaşık 2,4 milyon yeni dijital müşteri kazandık. Toplamda 9 milyon dijital müşteri sayısına ve şube dışı kanallardan yapılan işlem sayısında yüzde 95 oranına ulaştık" dedi.

KOLAS'ta öncü olduk

Finans sektörünün en yenilikçi, en enerjik, en aktif bankası olduklarını belirten Merdan, "TCMB ve BKM tarafından geliştirilen kişisel özel bir bilginin bir hesaba tanımlanmasıyla 7 gün 24 saat kolay para gönderimine hazırlık olan KOLAS sisteminde de öncü olduk. 'Kolay Adres Sistemi'ne uyum süreçlerini hızla tamamlayarak devreye aldık" şeklinde konuştu.

Temassız kapsama alanımızı genişlettik

Merdan, "Dijital bilgi birikimimizle pandemide en çok talep gören temassızlık konusunda da önemli atımlımlar yaptık. Temassızlık yıllardır gündemimizde olan bir teknoloji olduğu için pandemiye çok hazır girmiş olduk. Temassız bankacılık kapsamında; telefonla temassız ödeme uygulamasını geliştirdik. VakıfBank Mobil Bankacılık ile devreye aldığımız Mobil Temassız Ödeme (HCE) teknolojisiyle müşterilerimiz cep telefonlarını aynen temassız kart gibi alışverişlerinde kullanabiliyor. Burada aylık işlem adedimiz ise 150 bini aştı" açıklamasında bulundu.

Karekod teknolojilerinde atılım

"Bilişim teknolojilerindeki yetkinliğimizi kullandığımız alanlardan biri de karekod konusu oluyor" diyen Merdan şöyle devam etti:

"Bu konuda da bu yıl yenilikçi adımlar attık; POS'larda da karekodla ödeme başlattık. Bankamız ATM cihazlarında karekod ile karta ve ATM'ye dokunmadan, şifre girmeden para çekilebiliyor. Pandemi dönemiyle birlikte artan hijyen kaygılarıyla karekod ile para çekme işlem adedinde yaklaşık 3 kat; toplam işlem tutarında ise yaklaşık 6 kat artış gerçekleşti. Bu dönemde karekod teknolojisine yaptığımız yatırımların karşılığını böylece alıyoruz.

5 bine yakın ATM ile 'Karekod Yönlendirme Sistemi'ne katkı

Merdan, Bankalararası Kart Merkezi'nin (BKM) karekodlu ödeme hizmetlerini merkezileştirmesinin ardından, bir uygulamada daha süreci ilk tamamlayan banka olduklarına dikkat çekerek sözlerini şöyle tamamladı:

"Hızla uygulamaya alınan 'Karekod Yönlendirme Sistemi' projesiyle VakıfBank müşterileri artık projeye dâhil olan diğer banka ATM'lerinden, karekodla para çekebiliyor. Aynı şekilde BKM üyesi olan ve bu projeyi tamamlayan başka bir bankanın müşterisi de, kendi bankasına ait mobil uygulama ile VakıfBank ATM'lerinden karekodla para çekme imkânına sahip oluyor. VakıfBank olarak 'Karekod Yönlendirme Sistemi'nde yer almamız sektörümüz için de oldukça önemli bir anlam ifade ediyor. Türkiye genelinde 5 bine yakın ATM'mizle sisteme katılan ilk banka olduk."

İş dünyasına da dijital çözümler

VakıfBank, bilişim teknolojilerini kullanarak iş dünyasının da hayatını kolaylaştırmaya devam ediyor. 'Ticari Mobil İnternet Bankacılığı' ve 'Ticari Mobil Bankacılık Uygulaması'nı müşteri

deneyimini göz önünde bulundurarak yenileyen VakıfBank; dijital imza ve dijital onay ile hem sınırlar kaldırdı hem güvenlik artırıldı.”