



Türkiye Bankalar Birliği / Üniversite-Sektör İşbirliği Konferansı

‘Türkiye ve Dünyada Bankacılıkta Yeni Trendler’

Feyyaz Bıçak
Üst Gelir Segmenti ve Varlık Bankacılığı Yönetimi
Bölüm Müdürü

Hoş Geldiniz & Hoş Buldum 😊!



Bir Bakışta QNB Finansbank



Özet Finansallar

	9A'2020*	milyon TL
Aktifler	229.558	
Net Krediler	136.605	
Mevduatlar**	129.510	
Özkaynaklar	17.719	
Net Kar	1.836	
	%1,2	Ortalama aktif karlılığı
	%14,5	Ortalama özkaynak karlılığı
	%17,3	Sermaye yeterlilik rasyosu
Şube Sayısı	515	
Çalışan Sayısı	11.643	
ATM Sayısı***	2.909	
Aktif Müşteri Sayısı	5,7 milyon	

* BDDK solo mali tablolara göre hazırlanmıştır.

** Banka mevduatını içermemektedir.

*** ATM sayısı, ortak ATM programı ile yaklaşık 7.779'a ulaşmaktadır.

Deęiřmeyen tek řey deęiřimin kendisidir...

Herakleitos

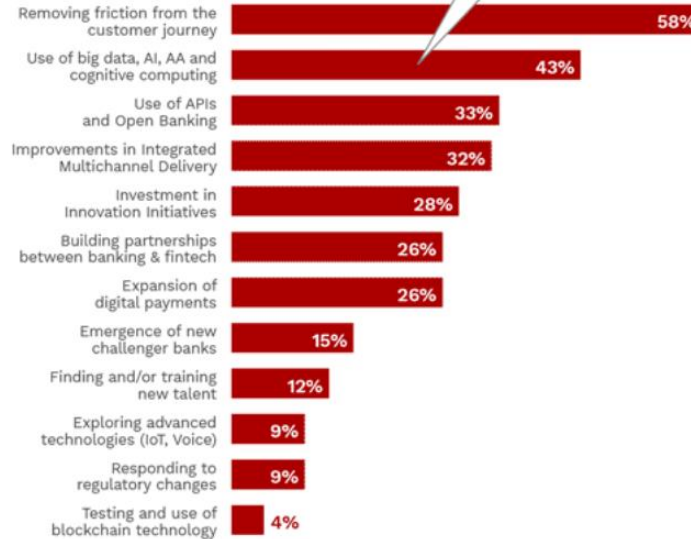




2020 Yılında Perakende Bankacılık'ta Öne Çıkan Trendler

Top ten trends for the retail banking industry 2020

What do you think will be the (3) three most important trends for the retail banking industry in 2020?



SOURCE: Digital Banking Report Research © January 2020 The Financial Brand

Kusursuz Müşteri Yolculuğu (Hassle-Free Customer Journey)



Tasarım Deyince Akla Gelen?

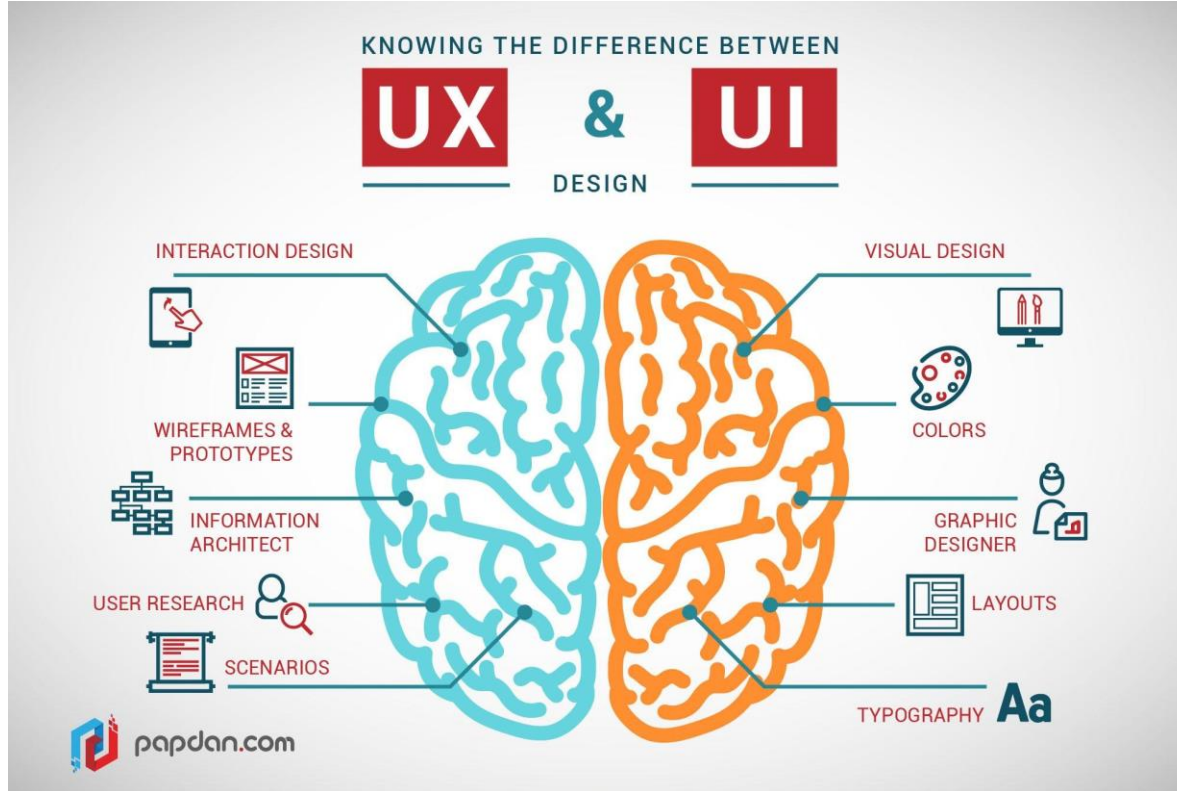


Müşteri Yolculuğu İyileştirilmesi! Koşulsuz Şartsız! Tüm Kanallarda!



- Sürekli Geri Bildirim Mekanizmaları (Şubeler, Mobil, CC vb.)
- NTS (NPS): Net Tavsiye Skoru
- Müşteri Beklenti Araştırmaları
- Müşteri Memnuniyet Ölçümleri

Deneyim Tasarımı Her Alanda Olduğu Gibi Bankacılıkta da Çok Önemli: UI & UX



Deneyim Tasarımı Örnek: QNB First Dijital (Digital Affluent)

Neler sunuyoruz?



Yüksek gelir ve özel bankacılık müşterileri için yeni **QNB Finansbank mobil uygulama arayüzü** (müşterilerin UI ve UX deneyiminin zenginleştirilmesi)



QNB First Dijital kullanıcılarına özel yepyeni **QNB First sadakat programı**



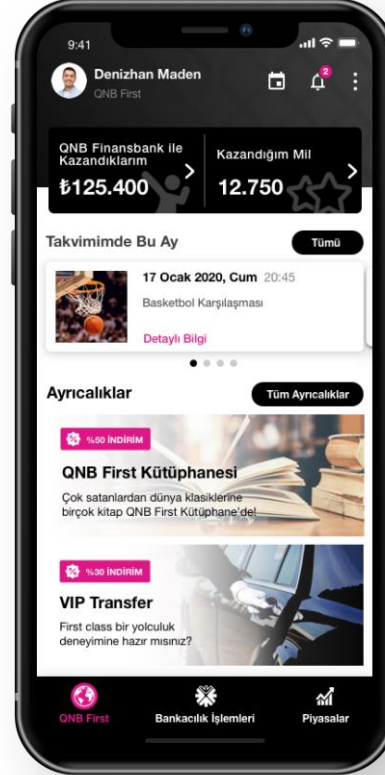
QNB First Dijital üzerinden **ayrıcılıklar** (ör. Kuru temizleme, VIP transfer) ve **etkinlikler** (ör. VIP maç biletleri)



QNB Finansbank ile **Kazandıklarım** sayfası ile banka işlemlerinden ve ayrıcalıklardan müşterinin **ne kadar kazanım sağladığını** gösterimi



Farklı kanallardan QNB Finansbank'ın sunduğu hizmetlere erişim sağlanması (**çoklu kanal deneyimi**)



Neler bekliyoruz?

Müşteri kalıcılığını arttırmak



Müşteri davranışında **diijitalleşim payı**nı arttırmak



Segment **mobil penetrasyonunu** arttırmak



Big Data ve Yapay Zeka Kullanımı



Yapay zeka uygulamaları ile;

- Müşterilerin mevduat, harcama, demografik verilerine göre kişiye özel kitle bankacılık uygulamaları mümkün olmaktadır.
- Banka içi süreçlerde otomasyon ve basit karar alma süreçleri hızlanmaktadır.
- Müşteri ile banka arası iletişim ve süreçlerde alternatifler artmaktadır. (Ör. Q)

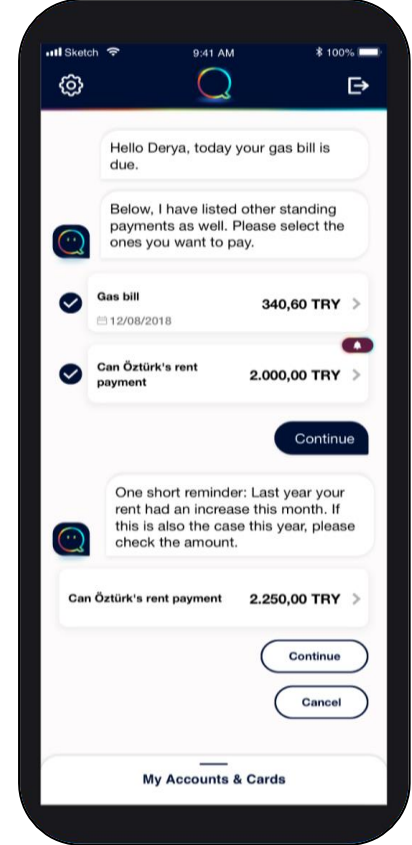
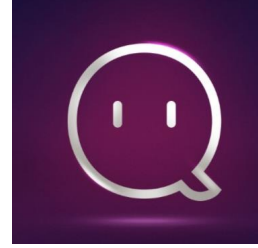


Q: Mobil Şube Uygulamasına Bütünleşik Finansal Zeka!

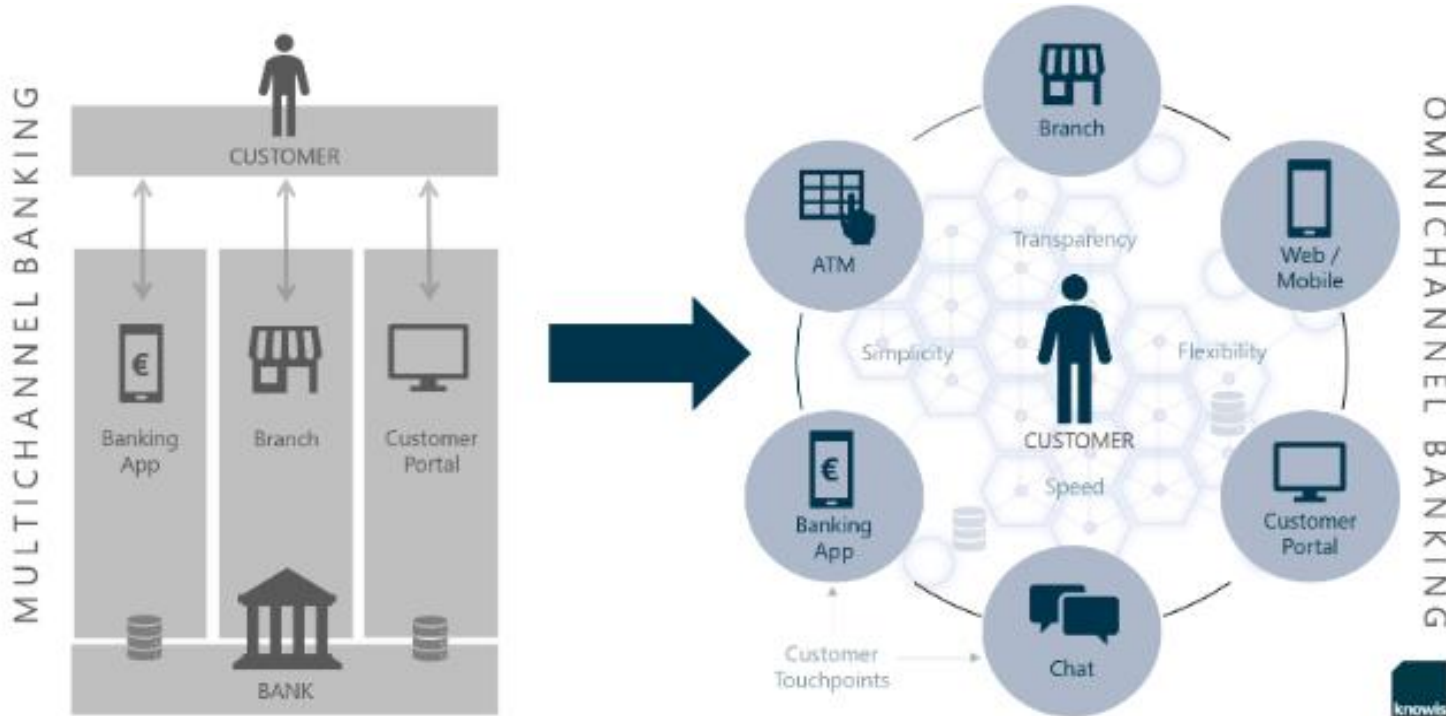
- Düzenli işlemleri günü geldiğinde hatırlatma ve tamamlama
- Müşteri güvenliği hakkında riskli durumlar yaşandığında müşteriye uyarma

Bu Sayede;

- Müşteri odaklı yaklaşım ile artan müşteri memnuniyeti
- Artan işlem hacimleri ve adetleri



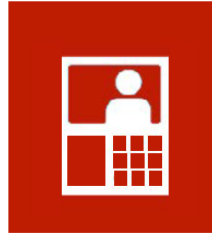
Omni-channel Konseptiyle ile Çok Kanallı ve Entegre Bankacılık



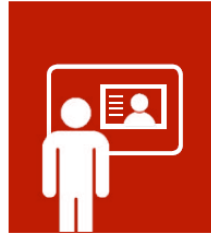
TECHNOLOGIES CURRENTLY EMPLOYED IN MODERN BANK BRANCHES



Banker tablet
with 360 view of
customers



Interactive teller
machine with
remote teller



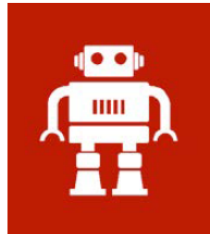
Video-conferencing
room



Service
terminal



Teller cash
recycler



Robot
greeter



Interactive
digital walls



Fintech ve Diğer Büyüyen Sektörlerden Firmalarla İşbirlikleri



Dijital Ödeme Sistemleri



Doğuştan Dijital Bankalar – The Challengers!



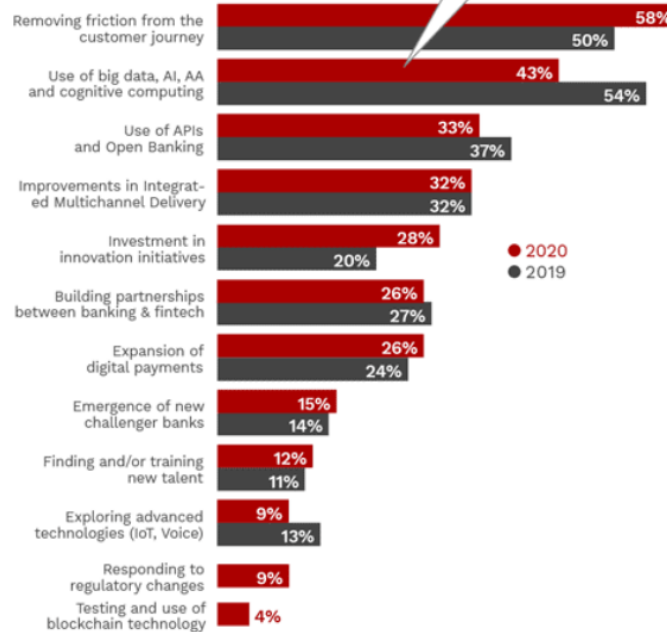


- Eğitim Süreçleri
- Kariyer Planlama Merkezi
- Kariyer Mimarisi
- Konsept Programlar
(Finans-up, Finans 101,
Audit Pro)
- Online Staj Programları
- Management Trainee, Sales
Trainee Programları

Perakende Bankacılık'ta Öne Çıkan Trendler 2020 vs. 2019

Top 10 trends for the retail banking industry comparing 2020 and 2019

What do you think will be the (3) three most important trends for the retail banking industry in the coming year?

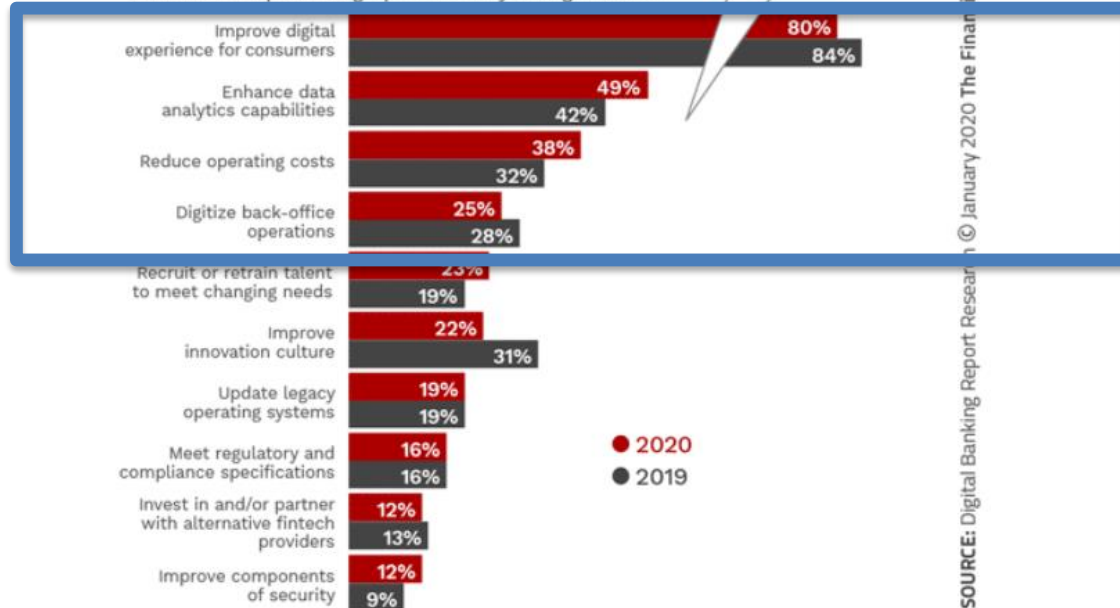


SOURCE: Digital Banking Report Research © January 2020 The Financial Brand

Finansal Kuruluşlar için En Önemli 10 Stratejik Öncelik

Top strategic priorities for FIs comparing 2020 and 2019

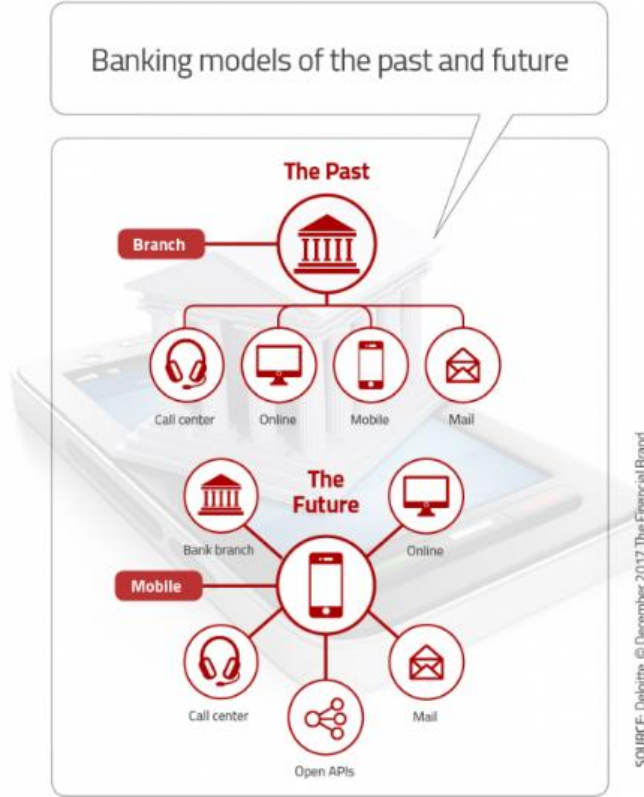
What are the top 3 strategic priorities for your organization?



SOURCE: Digital Banking Report Research © January 2020 The Financial Brand



Mobil'in ve Dijital Deneyim'in Artan Önemi...



Türkiye’de Dijital Penetrasyon Yüksek

Digital penetration in Turkey

Source: wearesocial.com

89%

Smartphone
penetration

64%

Social media
users
penetration

44%

Banking app
users
penetration

47%

of people
transfers
money on
mobile phone

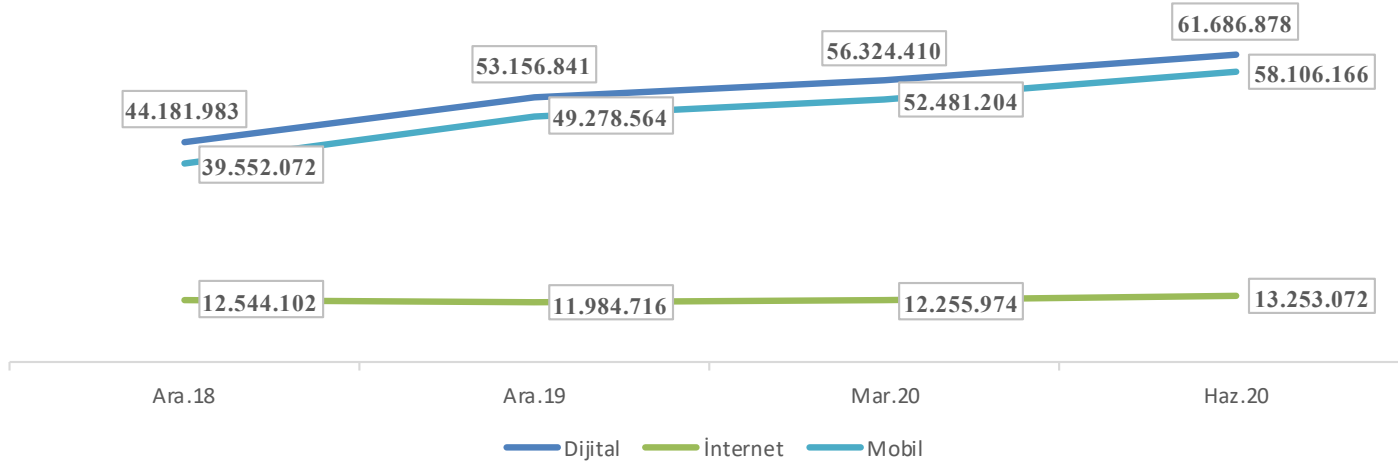
36%

of people
makes online
purchases

16%

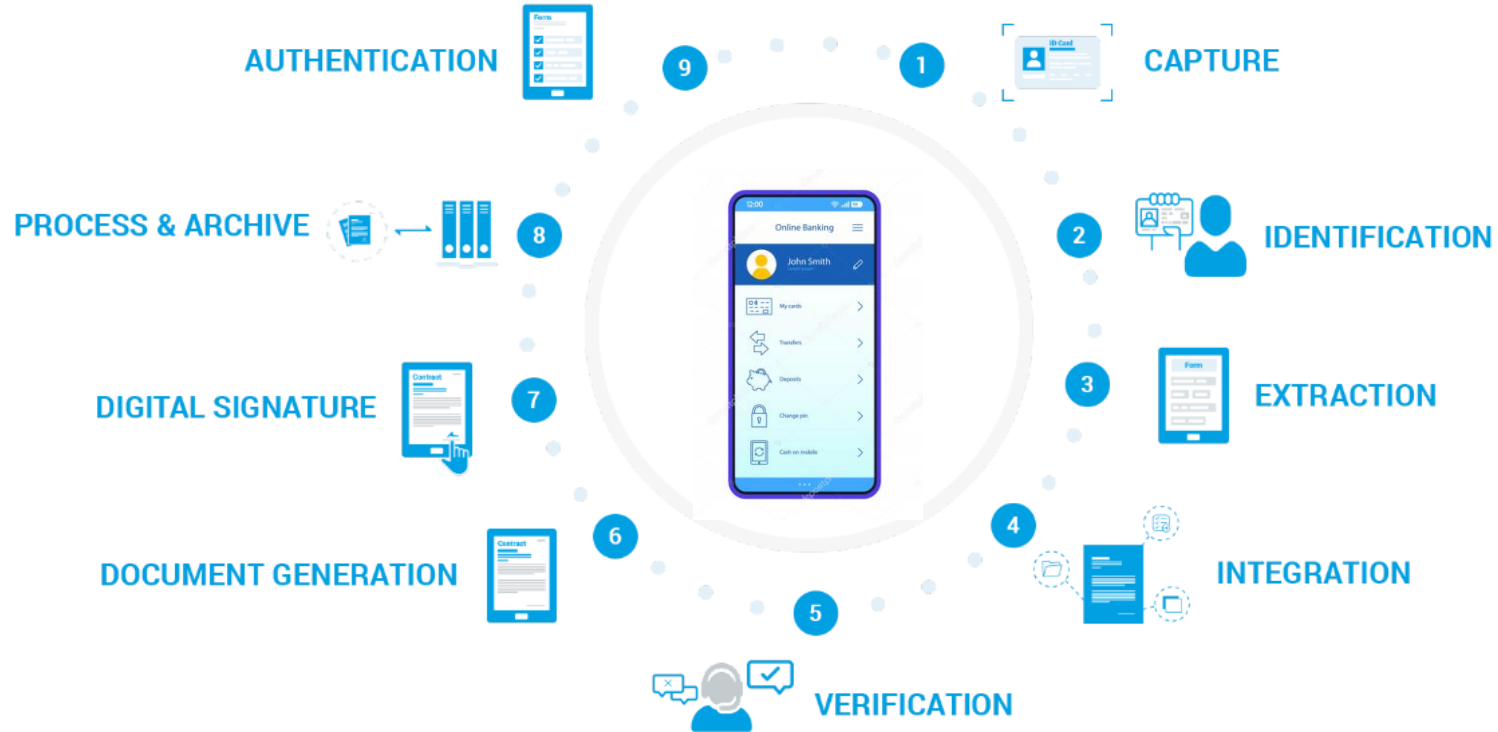
mobile
money
account
penetration

Bankacılıkta Dijital Penetrasyon Yüksek



*TBB'nin 'Dijital-İnternet-Mobil Bankacılık İstatistikleri raporundan alınmıştır.

Digital Onboarding



Robotic Process Automation

- Süreçlerde zaman ve işgücü tasarrufu sağlanır.
- İnsan kaynaklı hatalara karşı önlem alınır.



API ve Açık Bankacılık (Open Banking)

- API (Application Programming Interface): Bir uygulamanın işlevlerine dışarıdan veya uzaktan erişilip bu işlevlerin kullanılmasını sağlayan arayüzdür. API, bir sunucunun üzerindeki uygulamaya farklı platformlardan ulaşılmasını ve response dönmesine olanak sağlar.
- Harici uygulamalara yönelik erişim altyapısı ile;
 - Müşterilere zaman ve efor tasarrufu sağlanır.
 - Uygulama geliştiricilere esneklik sağlayarak ortaklıklar kurulur.
 - Banka'ya operasyonel tasarruf ve potansiyel iş alanları sağlanır



API ve Açık Bankacılık (Open Banking)

- FinTech projeleri önem kazanıyor.
- ABD, Almanya başta olmak üzere dünyada Open Banking yaygınlaşıyor.
- Türkiye’de 1 Temmuz 2020 tarihinde yürürlüğe giren **Bankaların Bilgi Sistemleri ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri Hakkında Yönetmelik** adlı yönetmelik ile;
 - Bankaların uzaktan kimlik tespiti yapabileceği,
 - Yapılacak kimlik doğrulamanın belirli koşullar sağlanması koşuluyla tek bileşenli kimlik doğrulama ile yapılabileceği,
 - Açık bankacılık servisleri aracılığıyla sunulabilecek hizmetler ve bu hizmetlere ilişkin usul ve esasları belirlemeye BDDK’nın yetkili olduğu düzenlenmiştir.



14 Ways Blockchain Will Transform Banking



Interbank
Transactions



Remittance



Smart Contract
Enforcement



Crypto
Banking



Record Sharing
& Storage



Clearing &
Settlement



Loan
Syndication



Regulatory
Technology



KYC/AML



Regulatory
Reporting



Trade
Finance



Data
Security

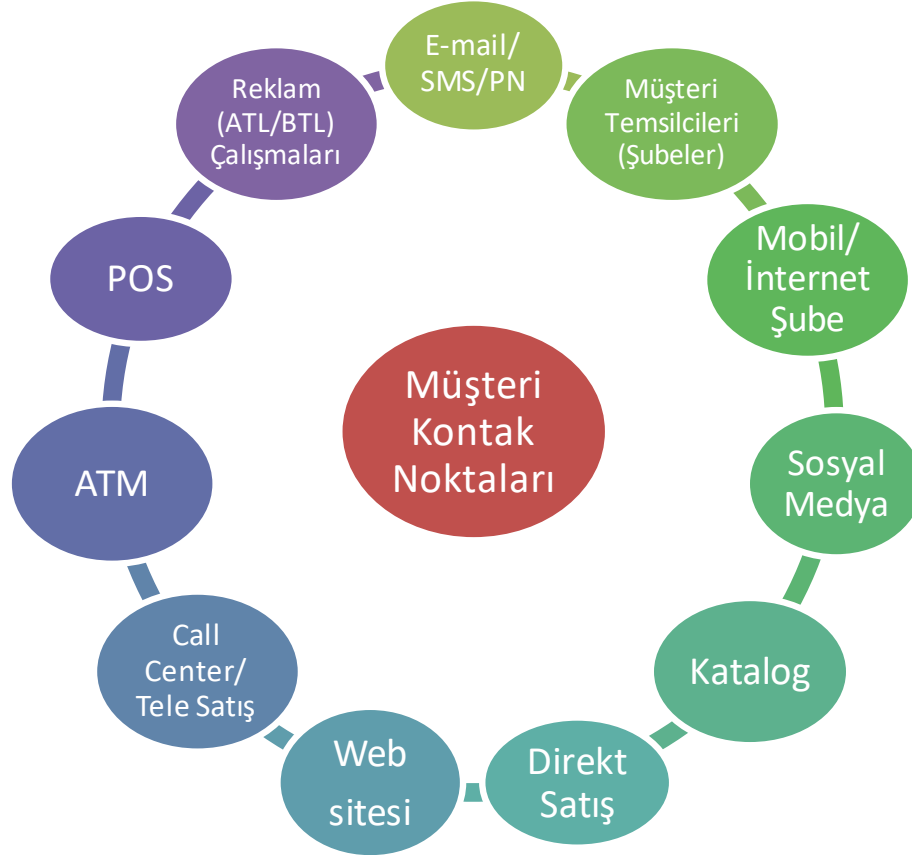


Increasing
Transparency



Serving The
Unbanked

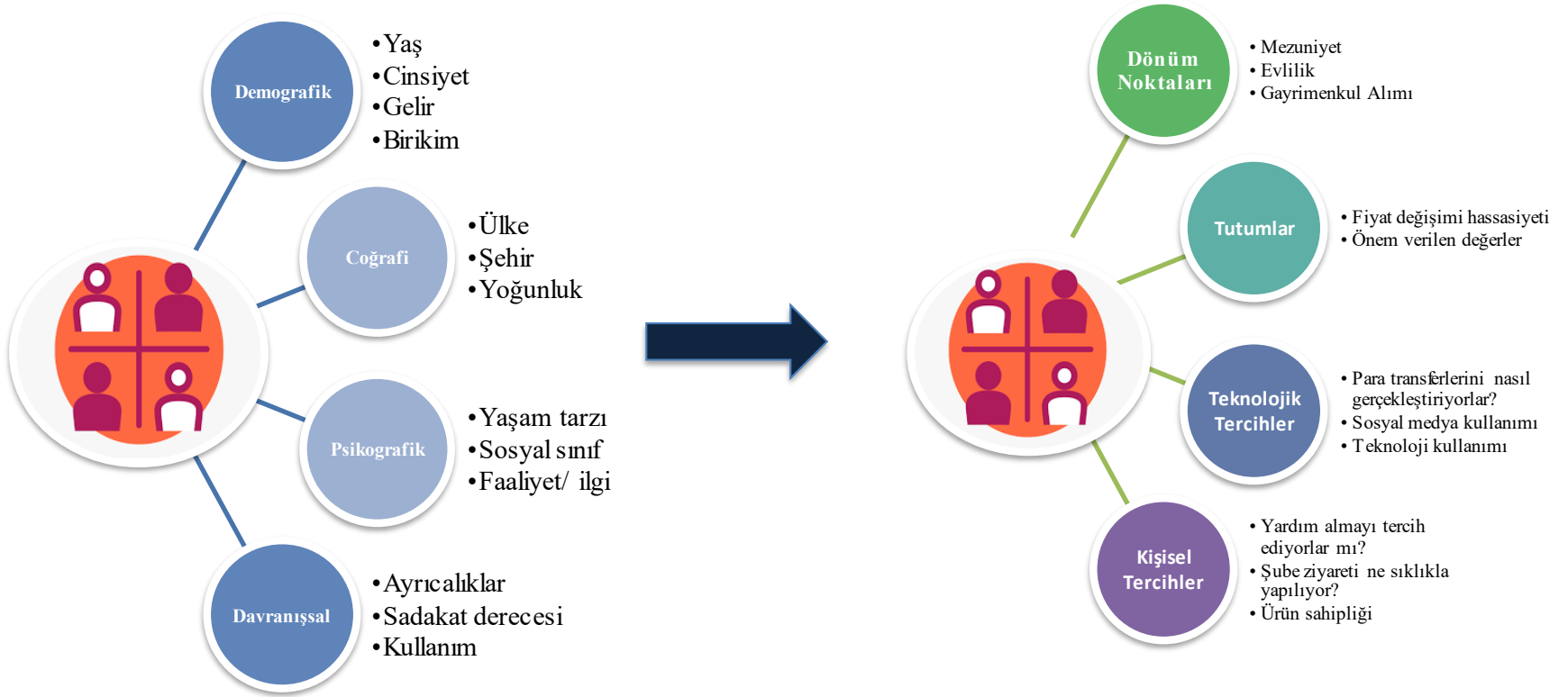
Müşterilerimize Ulaşmak Yolları Değişiyor, Gelişiyor...



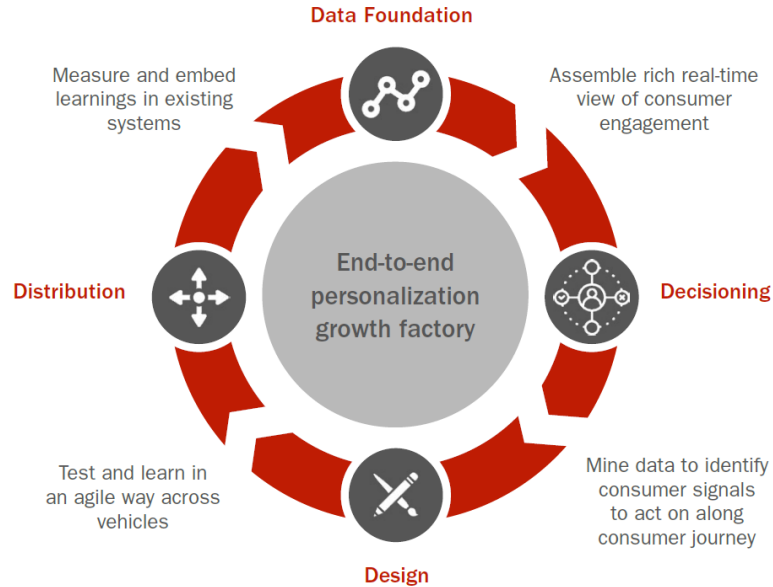
Datanın Artan Önemi



Segmentasyon ve Müşteri Değer Yönetimi

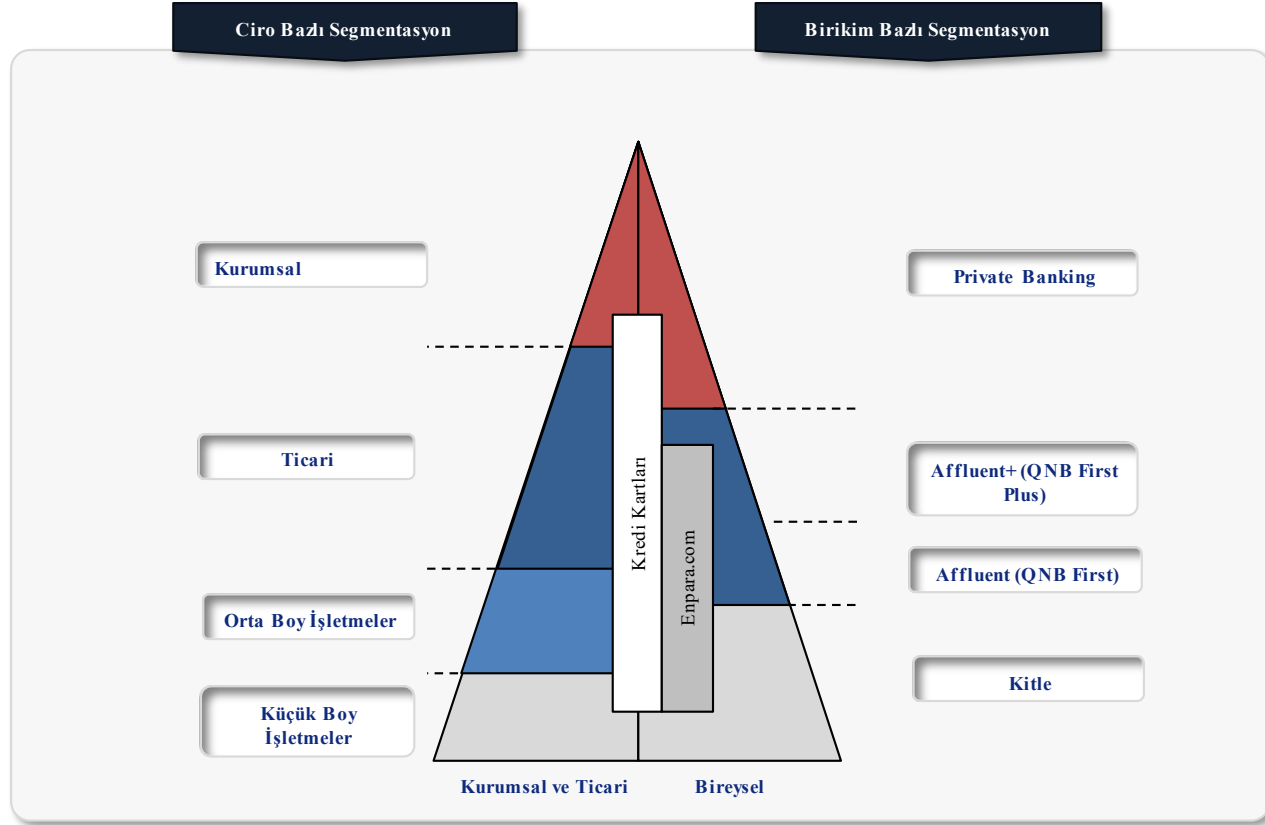


BUILDING PERSONALIZATION AT SCALE BEGINS WITH RICH DATA

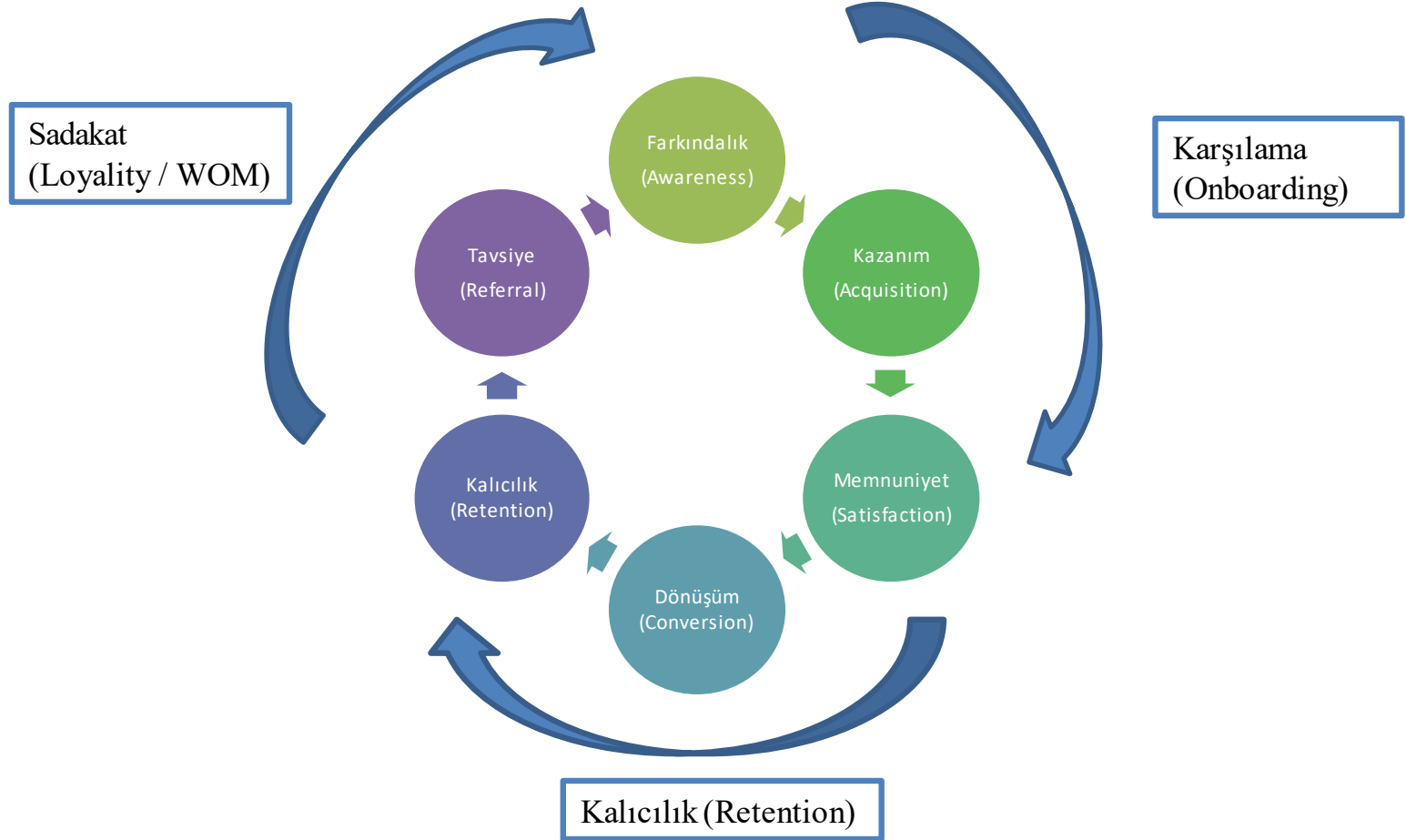


Source: McKinsey © December 2018 Digital Banking Report

İş Modellerinde Segmentasyon ve Önemi



Müşteri Yaşam Döngüsü (Customer Life-Cycle)



Müşteri Kazanmak ve Kaybetmemek... İşte Tüm Mesele Bu!



Müşteri Değer Yönetimi
(Portfolio / Retention
Management)

*Sadakat Programları,
Etkin CRM Kullanımı vb.*

Müşteri Kazanım
Aksiyonları
(Acquisition Management)

*Çengel Ürün & Hizmetler,
MGM, Kampanyalar vb.*



Teşekkürler ...ve Sorular?

E-mail: feyyaz.bicak@qnbfinansbank.com



: Feyyaz Bicak



: feyyazbicak



: feyyazbicak