

Bir Banka Nasıl Değer Yaratır?

2021 ENTEGRE FAALİYET RAPORU



QR kodu okutarak rapor
web sitesine ulaşabilirsiniz.

İçindekiler

3	Sunuş
4	Rapor Hakkında
GİRİŞ	
8	Mervyn King'in Mesajı
9	Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı
10	Genel Müdür'ün Mesajı
GARANTİ BBVA HAKKINDA	
14	Faaliyet Gösterdiğimiz Ortam
20	Kurumsal Profil
22	Rekabet Üstünlüklerimiz
24	Amacımız ve Değerlerimiz
26	Stratejik Önceliklerimiz
28	Garanti BBVA'nın İş Alanlarındaki Konumu
30	Garanti BBVA Entegre Finansal Hizmetler Grubu
32	Garanti BBVA'nın Sektördeki Konumu
36	Sayılarla Garanti BBVA
38	Özet Yönetim Kurulu Faaliyet Raporu
40	2021 Temel Performans Göstergeleri
42	Garanti BBVA Hisse Senedi & Ortaklık Yapısı
YÖNETİŞİMİMİZ	
48	Yönetişimimiz & Organizasyon Yapısı
50	Yönetim Kurulu
52	Üst Yönetim
56	Komiteler ve Politikalar
DEĞER YARATIMIMIZ	
60	Önceliklendirme Analizi
68	Paydaşların Katılımı
74	Fırsatlar ve Riskler
82	Değer Yaratımı Süreci
88	Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ve Hedeflerine Katkı

2021 PERFORMANSI VE ÖNGÖRÜLER	
102	2021 ÖNCELİKLİ KONUMUZ: COVID-19
110	FİNANSAL SAĞLIK
120	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
136	DAHA FAZLA MÜŞTERİYE ULAŞMA
148	OPERASYONEL ÜSTÜNLÜK
168	EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM
180	DATA VE TEKNOLOJİ
KURUMSAL YÖNETİŞİM	
192	İç Sistemler Yönetişimi
196	Risk Yönetimi
199	Denetim komitesinin iç kontrol, iç denetim ve risk yönetim sistemlerinin işleyişine ilişkin değerlendirmesi
201	Risk komitesinin risk yönetimi politikaları, uygulamaları ve Bankanın maruz kalabileceği çeşitli risklerin yönetimine ilişkin değerlendirmesi
202	Kurumsal Yönetim ve Sürdürülebilirlik İlkelerine Uyum Raporlaması
204	Derecelendirme Notları
205	Kârın Dağıtımı
206	Bağımsız Denetçi Görüş ve Güvence Raporları
212	Sorumluluk Beyanları
213	FİNANSAL RAPORLAR VE EKLER
214	İletişim Bilgileri

Sunuş

‘İlham’ın ilk anlamı esindir. Gördüğümüz, okuduğumuz, izlediğimiz pek çok şeyden esinleniriz, ilham alırız. Bazen örnek teşkil eder, bazense daha ileriye götürmek için heyecan ve hatta cesaret verir.

Garanti BBVA'nın 76 yıllık tarihçesinde pek çok önemli kilometre taşı bulunuyor. Gerek sunduğu öncü ürün ve hizmetlerle, gerekse tüm paydaşlarını iş modelinin bir parçası yaparak aldığı aksiyonlarla ve verdiği taahhütlerle birçok ilke imza atan Banka, rehberlik yapmanın ve ilham vermenin önemli bir liderlik yaklaşımı olduğuna inanıyor.

Başarının denkleminde ise pek çok değişken olduğu bir gerçek. İçeriğinde farklı unsurlar barındırsa da çok çalışmak, farklı bakmak, düşünceleri aksiyona dönüştürmek, hedefe doğru kararlılıkla ilerlemek başarının kilit noktalarından. İlham da durgunluk barındıran bir olgu değil. Yaşam yolculuğunun bütününe etkileyen kişi ve kurumlarla iletişimin, deneyimin, öğrenimin ve paylaşımın yansıması sonucu harekete geçme isteği uyandıran, cesaretlendiren, teşvik eden bir etki.

Harekete geçmek genellikle başarılmak istenen işin yarısı olarak tanımlanıyor. Çünkü gelişim için niyeti aksiyona dönüştürmek esas. Goethe'nin de söylediği gibi; “Bilmek yetmez, uygulamak lazım; istemek yetmez, yapmak lazım.”

Aksiyonun öneminin en güncel örneklerini sürdürülebilirlik çatısından verebiliriz. Dünyanın birbirinden farklı alanlarında yaşanan pek çok sorun, İklim Krizi ve son iki yıla damgasını vuran COVID-19 pandemisi de dahil olmak üzere çok daha fazla eylemin gerektiğini ortaya koyuyor. 2020 yılının başında Birleşmiş Milletler, önümüzdeki 10 yılı “Decade of Action” olarak ilan etti. “Zaman daralıyor ve önümüzdeki yıllarda herkesin sorumlulukları çerçevesinde çok çalışması, eyleme geçmesi gerekiyor” diye açıkladı. Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ve Hedefleri doğrultusunda başarıya ulaşmak için örnek olacak, ilham verecek farklı paydaşlardan pek çok uygulama hemen her gün gündeme taşınıyor. Ve harekete geçen her bir ülke, kurum ya da bireyin nasıl fark yaratabileceği anlatılıyor. Aslında harekete geçenlerin tüm dünyaya örnek olması amaçlanıyor...

Özetle, artık sadece konuşma zamanı sona erdi. Aksiyon alanlar, söylediklerini hayata geçirerek ilham verenler, gerçek anlamda değer yaratanlar oluyor...

Harekete geçmek ve bu vesileyle ilham vermek Garanti BBVA için yeni bir durum değil. Büyük düşünen tek bir ekip olarak ilerleyen ve sektöründe örnek gösterilen Banka için söylediklerini hayata geçirmek, henüz söylemediklerini önce hayal etmek sonra öncü olarak gerçekleştirmek, böylelikle pek çok farklı paydaşı da bu yolda cesaretlendirmek, Banka'nın çağın olanaklarını herkese sunmak amacının parçaları...

Garanti BBVA, 2021 yılı Entegre Faaliyet Raporunda bu gerçeklerden yol çıkarak kendine ve tüm paydaşlara pek çok soru soruyor. Bu sorulara aldığı aksiyonlarla cevap verirken, hem soruları hem de cevaplarıyla aslında önemli bir ilham kaynağı olmayı amaçlıyor. Daha da önemlisi bu vesileyle söylemi eyleme dönüştürmeye davet ediyor.

Bir banka nasıl değer yaratır? Aksiyonun gücü nedir? Güven varsa sonuç ne olur? Özen sorumluluğu neden bir görevdir? İş birliği sonucu neden şekillendirir? Çözüm ortağı olmanın etkisi nedir? Amaca varmak için yolculuk neden önemlidir? Finansmanın sürdürülebilir olması ne anlama geliyor? Dijitalleşme deneyime nasıl aktarılır? İnsan merkezli banka ne demektir? Dönüşüm nasıl yaratılır? Risk yönetilirse ne kazandırır?

Bilgi birikimi, uzmanlık ve öğrenilen kazanımlar toplamının gücü yadsınamaz bir gerçek. Garanti BBVA bu sorulara verdiği cevaplarla tüm deneyimini de aktarıyor. Gelişimi sürekli kılarak yarattığı değeri tüm şeffaflığı ile paylaşıyor, herkesi de bu soruları kendilerine sorarak harekete geçmeye davet ediyor.

2021 yılını üstün performansla ve başarıyla tamamlayan Garanti BBVA, önümüzdeki dönemde de farklılaştıran unsur olduğuna inandığı stratejisini uygulamaya aldığı eylemlerle destekleyerek, sürekli soru sormaya, bu sorulara cevap aramaya, bulduğu cevapları aksiyona dönüştürmeye, ürün, hizmet ve fayda olarak topluma sunmaya, tüm paydaşları için değer yaratmaya ve bundan yararlanmak isteyen herkese ilham kaynağı olmaya devam edecek!

Rapor Hakkında

T. Garanti Bankası A.Ş. ('Garanti BBVA'), finansal ve finansal olmayan performansının bütünsel bir değerlendirmesi ile geleceğe dönük stratejisini paylaştığı **beşinci entegre faaliyet raporunu** sunmaktan memnuniyet duyuyor.

Garanti BBVA, düşünce şeklini ve uzun vadeli sürdürülebilir değer yaratımını **Değer Raporlama Vakfı** (Value Reporting Foundation - VRF) **Entegre Raporlama Çerçevesi'ne** (Integrated Reporting <IR> Framework) uyarak tüm paydaşlarına açık ve anlaşılır bir şekilde aktarmayı amaçlıyor.

"2021 Entegre Faaliyet Raporu" dokümanında yıllık faaliyetlerini, değer yaratan etkenler ve göstergelerle finansal ve finansal olmayan performansını, kurumsal yönetim ve risk yönetimi yaklaşımını detaylıca paylaşıyor.

Rapor içeriği, paydaşlar tarafından gündeme getirilen başlıca konular ile Garanti BBVA için önemli konu başlıklarının kesişiminden oluşan **öncelikli konular**, bu kapsamda **stratejik öncelikler, performans ve öngörüler** doğrultusunda belirlendi. Raporla yer verilen bilgiler, 31 Aralık 2021 tarihinde sona eren 12 aylık dönemi ve aksi belirtilmediği sürece **Türkiye'deki** faaliyetlerin yanı sıra **Hollanda** ve **Romanya'daki** uluslararası iştirakleri, **Kıbrıs** ve **Malta'daki** yurt dışı şubeleri, **Şangay'da** bulunan birer uluslararası temsilciliği hakkında bilgileri içeriyor. İlgili durumlarda, verilen bilgiler tarihsel verilerle destekleniyor.

Entegre Raporlama Çerçevesi'nde önerildiği gibi öncelikli konular, iş stratejisi ve 2021 performansı arasındaki bağlantı net bir şekilde kuruluyor. VRF'nin Global İş Ağı (**<IR> Business Network**) ve Bankacılık Ağı (**<IR> Banking Network**) üyesi olan Garanti BBVA, **Entegre Raporlama Türkiye Derneği'nin** (ERTA) **kurucu üyesi**.

2021 Entegre Faaliyet Raporu, Küresel Raporlama İnisiyatifi (**Global Reporting Initiative - GRI**) Standartları "Temel" seçeneğine uyumlu olarak hazırlandı. 'Giriş', 'Garanti BBVA Hakkında', 'Yönetişimimiz', 'Değer Yaratımımız', '2021 Performansı ve Öngörüler', 'Kurumsal Yönetişim' ve 'Finansal Raporlar ve Ekler' başlıklı yedi ana bölüm bulunuyor. Raporla, GRI Finansal Hizmetler Sektörü beyanları, **Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi ('UNGC')** ve **Kadının Güçlenmesi Prensipleri ('WEPS')** İlerleme Raporu'na ve İklimle Dayalı Verilerin Beyanı Görev Gücü (TCFD) tavsiyeleri ile uyumlu olarak iklimle ilişkili beyanlara ilişkin bir özet tablosuna ve Garanti BBVA'nın imzacıları arasında bulunduğu **Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans İnisiyatifi ('UNEP FI')** tarafından oluşturulan Sorumlu Bankacılık Prensipleri doğrultusunda hazırlanan Etki Raporuna da yer verildi. KPMG denetimi ve Yönetim Kurulu kararıyla yayınlanan 2021 Entegre Faaliyet Raporu, Garanti BBVA'nın Olağan Genel Kurulu'nda sunulacak.

KPMG, faaliyet raporunda yer alan finansal bilgiler için gerçekleştirdiği bağımsız denetime dair makul güvence; sınırlı güvence raporunda ayrıntılı olarak tanımlanan seçilmiş finansal olmayan bilgiler için ise sınırlı güvence verdi.

GİRİŞ

Bölümde Garanti BBVA'nın değer yaratım hikayesinin 2021 Entegre Faaliyet Raporu'na yansımaları içeren Sunuş, Mervyn King Mesajı, Garanti BBVA Yönetim Kurulu Başkanı ve Genel Müdürü'nün açılış mesajları yer alıyor.

GARANTİ BBVA HAKKINDA

İkinci bölümde Faaliyet Gösterdiğimiz Ortam, Kurumsal Profil, Rekabet Üstünlüklerimiz, Amacımız ve Değerlerimiz, Stratejik

Önceliklerimiz, Garanti BBVA'nın İş Alanlarındaki Konumu, Entegre Finansal Hizmetler Grubu, Sektördeki Konumu, 5 yıllık verilerle Sayılarla Garanti BBVA, 2021 Temel Performans Göstergeleri, Özet Yönetim Kurulu Faaliyet Raporu, Garanti BBVA Hisse Senedi & Ortaklık Yapısı yer alıyor.

YÖNETİŞİMİMİZ

Üçüncü bölümde Yönetişimimiz ve Organizasyon Yapısı, Yönetim Kurulu, Üst Yönetim, Komiteler ve Politikalar başlıkları yer alıyor. Garanti BBVA Yönetim Kurulu'nun komiteler aracılığıyla gözetim ve denetimi, oluşturulan politika, ilke ve beyanlar kapsamında Yönetim Kurulu, Üst Yönetim ve Komiteler ile Banka arasında kurulan etkin yapı, yöneticilerin çeşitlilik, eğitim, deneyim ve komite üyelikleri yer alıyor.

DEĞER YARATIMIMIZ

Dördüncü bölümde çift önceliklendirme analizi ("double materiality") çalışmasının eklendiği 'Önceliklendirme Analizi', 'Paydaşlarımızın Katılımı', mega trendlerle ilgili Garanti BBVA'nın yaklaşımını aktaran 'Fırsatlar ve Riskler', 'Değer Yaratımı Süreci' ve 'Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ve Hedeflerine Katkı' yer alıyor. Garanti BBVA, 2021 Entegre Faaliyet Raporu'nda Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri detayında aldığı aksiyonları Öncelikli Konuları, Stratejik Öncelikleri, Entegre Raporlama Çerçevesi'ne göre değer yaratımında yer alan Sermaye Öğeleri ile bağlantısalılığı kurarak açıkladı. Bu açıklamayla Garanti BBVA, şirketlerin, ürün ve hizmetlerinin nasıl daha sürdürülebilir olduğu konusunda yanlış bir izlenim verme veya yanıltıcı bilgi verme süreci olan "greenwashing"i, kendi raporlamasında önlemeyi amaçladı.

2021 PERFORMANSI VE ÖNGÖRÜLER

Beşinci bölüm '2021 Öncelikli Konumuz: COVID-19' başlığında tüm paydaşlar için sorumlu ve sürdürülebilir değer yaratmak amacıyla yapılan çalışmalar ile başlıyor. Bölümde, 'Önceliklendirme Analizi' içinde anlatılan 13 Öncelikli Konu ve Değer Yaratıcı Etkiler ile bağlantılı olarak Performans ve Öngörülerin yer aldığı Stratejik Öncelikler olan Finansal Sağlık, Sürdürülebilirlik, Daha Fazla Müşteriye Ulaşma, Operasyonel Üstünlük, En İyi ve En Bağlı

Takım, Data ve Teknoloji başlıklarını kapsıyor. Bu altı ana başlığın her biri hem geçmiş performansa eğiliyor hem de geleceğe dönük stratejileri paylaşıyor. Ayrıca her bir başlıkla, Garanti BBVA'nın Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na katkısı ile bağlantı kuruluyor.

KURUMSAL YÖNETİŞİM

'Kurumsal Yönetişim' adlı altıncı bölümde, İç Sistemler Yönetişimi, Risk Yönetimi, Denetim ve Risk Komitesi değerlendirmeleri, Kurumsal Yönetim ve Sürdürülebilirlik İlkelerine Uyum Raporlaması, Derecelendirme Notları, Kârın Dağıtımı, Bağımsız Denetçi Görüş ve Güvence Raporları ve Denetim Komitesi Üyeleri (Bağımsız Yönetim Kurulu Üyeleri), Genel Müdür ve Finansal Raporlamadan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı'nın finansal raporlar ve faaliyet raporu ile ilgili Sorumluluk Beyanları bulunuyor. Bölümde, Garanti BBVA'nın 2021 Entegre Faaliyet Raporu web sitesinde Kurumsal Yönetişim başlığında açıklanan bilgilere ve raporlara yönlendirme yapılıyor.

FİNANSAL RAPORLAR VE EKLER

Son bölümde 2021 Entegre Faaliyet Raporu web sitesinde bulunan Garanti BBVA'nın denetimden geçmiş yıllık Konsolide ve Konsolide olmayan Finansal Raporları yanı sıra Finansal olmayan veriler için Raporlama Kılavuzu, Önceliklendirme Analizi kapsam ve sınırları, Çevresel Performans Göstergeleri, Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Sistemi Göstergeleri, TCFD Beyan Tablosu, UNEP FI Sorumlu Bankacılık Prensipleri Etki Raporu, GRI standartları içeriğine göre UNGC ve WEPS analizi, temel uyumluluk seçeneğine göre GRI standartları içerik endeksi Eklerine yönlendirme yapılıyor.



Bir Banka Nasıl Değer Yaratır?

Recep Bastuğ
Genel Müdür



Video



Videoyu izlemek, stratejimiz, aksiyonlarımız ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na katkımız hakkında bilgi almak için tıklayın/ okutun.



Liderlik

En büyük
dijital ve mobil
müşteri tabanı

ilham



Öncülük

Birleşmiş
Milletler Net-Sıfır
Bankacılık
Birliği imzacısı
Türkiye'den ilk
ve tek banka

ilham



Kararlılık

Kömür ve
kömürle
bağlantılı yeni
yatırımları
finanse etmeme
taahhüdü

ilham



Paylaşım

Sosyal etki
odaklı Toplumsal
Yatırım
Programlarına
43,6 milyon TL

ilham

Mervyn King'in Mesajı

1.068 1 dk 1 rapor

Garanti BBVA kurumunun hazırladığı ayrıntılı entegre faaliyet raporu, yıllık genel kurul toplantısında sunulacak.

Kurumun ilk entegre raporu yaklaşık beş yıl önceydi. Bu raporda bulunan detaylar, Garanti BBVA'nın Yönetim Kurulu'nun kolektif akıl ile hareket ettiğinin önemli bir göstergesi.

Örneğin, rapor, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi İlkeleri'ne, İklimle İlgili Finansal Beyanlar Görev Gücü'ne ve gruptaki kadınların gelişimlerine Yönetim Kurulu'nun yaptığı referansları gösteriyor.

Kurum, paydaşlarını önemlilik arz eden konularda bilgilendirmesi ve salt şekilcilığe bağlı kalmaması ile tebrik edilmeli. Bu raporu kullanan tüm paydaşlar, kurumun uzun vadeli sağlıklı yapısı hakkında güven içinde çıkarımlarda bulunabilirler.

Rapor, finansal ve ÇSY (Çevresel, Sosyal ve Yönetişim) konularının kamuya açıklanmasında diğer şirketler tarafından bir emsal olarak kullanılabilir.

Kurumun Entegre Raporu, paydaş katılımını çift önceliklendirme bazında ele alıyor, bu yaklaşım etkinin içeriden dışarı ve dışarıdan içeri değerlendirilmesini kapsıyor. Kurum aynı zamanda Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerini iş modeline ve değer yaratımına bağlıyor.

Bu mükemmel bir rapor.

Prof. Mervyn King SC

IIRC Fahri Başkanı ve VRF Fahri Eş Başkanı

Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı

481 2 dk 1 devam

Değerli Paydaşlarımız,

2021 yılı tüm dünyada aşılınmaların hız kazanmasıyla beraber kısmen normalleşme adımlarının atıldığı fakat ortaya çıkan yeni varyantlarla belirsizliklerin de devam ettiği bir yıl oldu. Uzun zamandır eşi benzeri görülmemiş büyüklükte bir duraksama yaşayan global piyasalar, 2021 yılında pandeminin devam eden etkileri ve tedarik zinciri krizine rağmen hızlı bir şekilde toparlandı. 2020 yılındaki %3,2'lik daralmanın ardından, IMF 2021 yılında global ekonominin %5,9 büyüyeceğini öngörüyor.



2021 yılında dünya ekonomilerinde büyüme oranları iyileşirken beraberinde enflasyonist baskıları da getirdi. Amerika'da son 30 yıl içerisinde görülen en yüksek enflasyon rakamları açıklanırken, Avrupa ülkelerinde de enflasyon baskısı arttı. Artan enflasyonun kaynağında iklim krizi kaynaklı gıda tedarikinin talebi karşılayamaması ve gıda enflasyonu yaratması da yatıyor. Sadece ekonomide yaşadığımız zorluklar değil, dünya ülkelerinde meydana gelen doğal afet sayılarındaki gözle görülür artış, küresel iklim değişikliğine karşı atmamız gereken adımların önemini bizlere bir kez daha hatırlatıyor.

2021 yılında ülkemiz özellikle Haziran ayı itibarıyla hızlanan aşılınma ile normalleşme sürecine girdi. Normalleşmeyle birlikte artan iç talep ve toparlanan küresel talep ekonomik büyümeyi oldukça yüksek bir seviyeye taşıdı. Türkiye ekonomik büyümesinin bu yıl %11 seviyesine ulaşması bekleniyor. 2021 yılı ihracatı bir önceki yıla göre %33 artış göstererek büyümeye önemli anlamda katkı sağladı. Bununla birlikte, güçlü iç talep ve TL'deki değer kaybı enflasyon üzerinde baskı yarattı. Yıl içinde yaşadığımız kur şoklarına rağmen Türk bankacılık sektörü sağlam aktif kalitesi,

güvenli likidite seviyesi ve kârlılığını korudu ve dayanıklılığını bir kez daha kanıtlamış oldu. Garanti BBVA olarak biz de bu süreçte ekonomimize ve toplumumuza hizmet etmeye devam ettik.

Müşterilerimizin COVID-19 salgını ile alışkanlıklarında gördüğümüz değişimleri, 20 yılı aşkın süredir dijitalleşme adına yaptığımız yatırımlar ile karşıladık. Hem dijital kanallarımız ile hem de %100 coğrafi kapsama sahip şube ağıımız sayesinde 2021 yılında tüm müşterilerimize kesintisiz ve sürekli iyileşen bir hizmet sağladık.

Daha önce de altını çizdiğim gibi, sürdürülebilirlik çağımızın belki de en önemli olgularından biri. 2021 yılında iklim krizinin yarattığı olumsuz sonuçları günlük hayatlarımızda ve ekonomide daha da belirgin bir şekilde hissetmeye başladık. Sürdürülebilir finansman ve iklim krizi mücadelesi bizim için bir stratejik öncelik olmanın çok ötesinde, tüm çalışanlarımız için aynı zamanda bir performans kriteri. Bu bağlamda 2021 yılında da BBVA'nın 2025 yılı için verdiği 200 milyar Euro'luk taahhüdüne katkıda bulunmaya devam ettik. Banka olarak sunduğumuz ürünlerin neredeyse tümünde yeşil alternatifler sunarak müşterilerimizin daha sürdürülebilir bir geleceğe geçişlerine yardımcı olmak üzere kararlılıkla çalışmaya devam edeceğiz.

Kasım ayında ana hissedarımız olan BBVA, Garanti BBVA'nın halka açık %50,15'lik payları için gönüllü pay alım teklifinde bulundu. Gerekli onaylar alındıktan sonra sürecin 2022 yılının ilk çeyreğinde tamamlanması bekleniyor. BBVA'nın bu alım teklifi ülkemize ve bankamıza olan inancını ve güvenini gösteriyor. Her geçen gün güçlenen bu ortaklığımız ile topluma ve ekonomiye değer katan projelere imza atmaya devam edeceğiz.

Her zaman olduğu gibi 2022 yılında da Garanti BBVA olarak proaktif bilanço yönetimimiz ve yetkin insan kaynağımızla tüm koşullarda müşterilerimizin yanında olmaya, topluma ve ekonomimize katkı sağlamaya ve bu şekilde tüm paydaşlarımız için değer yaratmaya devam edeceğiz.

Çalışma arkadaşlarıma, değerli müşterilerimize, hissedarlarımıza ve tüm diğer ortaklarımıza teşekkürlerimle...

Saygılarımla,
Süleyman Sözen

Genel Müdür'ün Mesajı

 1.003  4 dk  2  devam

Değerli Paydaşlarımız,

2020 yılında etkisini gösteren COVID-19 salgını sebebiyle global piyasaların odağı gevşek para politikaları ve mali teşvikler kaçınılmaz olmuştur. 2021'de de uygulanan bu politikaların sonuçlarını deneyimleyip aşılma ile birlikte toparlanma sürecinin başladığına şahit olduk. Öyle ki, devam eden salgı etkilerine rağmen ekonomilerde geçtiğimiz seneye benzer geniş çaplı kapanmalar önlenemedi. Küresel ticaret tarafında da benzer bir toparlanma süreci yaşandı. 2020 yılında yıllık bazda %15'in üzerinde daralan küresel ticaret, 2021 yılında ise WFO'nun öngörüsüne göre %10,8'lik büyüme kaydetti. Aşılma sürecindeki hızlanma, turizm sezonu açılırken kısıtlamaların büyük oranda gevşetilmesini sağladı. Tüm bunların etkisiyle, 2021 yılında global ekonomi, geçen seneki daralmadan sonra güçlü bir büyüme kaydetti. IMF'nin tahminine göre küresel ekonomi, 2021 yılında %6'ya yakın bir büyüme kaydedebilir.

Türkiye ekonomisinde de büyüme, hem iç talep hem de artan dış talebin katkısıyla oldukça yüksek seviyelerde seyretti. Büyümenin ağırlıklı iç talep kaynaklı olması ve özellikle yılın son dönemlerinde kurda yaşanan hareketlilik enflasyon üzerinde baskı yarattı. Yıla %17 ile başlayan politika faizi ise, Mart ayında 200 baz puan faiz artış kararı ile %19 seviyesine çıkarıldı, ardından Eylül ayında başlayan kademeli faiz indirimleri sonrası yılı %14 seviyesinde tamamladı. Fonlama maliyetlerinin yılın son çeyreğinde düşmeye başlaması ve iç talebin katkısıyla kaydedilen güçlü kredi büyümesi bankacılık sektör marjlarını son çeyrekte destekledi. Bankaların bilançolarında enflasyona endeksli menkul kıymet portföyünün bulunması da, enflasyonda yaşanan artışa karşı

banka bilançolarının korunmasını sağladı. 2021 yılında hem global ekonomilerde, hem de yerel ekonomide karşılaştığımız bu zorlu koşullara rağmen Türkiye bankacılık sektörü ve Garanti BBVA dayanıklılığını bir kez daha kanıtladı. Seneyi oldukça başarılı sonuçlarla kapattık.

Garanti BBVA, bu ortamda dinamik bilanço yönetimi sayesinde kârlılığını artırarak büyümeye, sermayesini ve aktif kalitesini güçlendirmeye devam etti. Toplam konsolide aktiflerini yıllık %57 artışla 849 milyar TL'ye ulaştırırken, toplam canlı kredilerde %42, menkul kıymetlerde ise %34 büyüdü. Faiz getirili aktiflerin toplam aktifler içindeki oranı %82 ile rakipler arasında en yüksek.

İç talebin güçlü olduğu 2021 yılında, TL kredilerde yıldan yıla %27 büyüyerek pazar payımızı yıl başından bu yana 60 baz puan artırdık. TL kredilerde büyümemiz hem tüzel hem de bireysel portföyden dengeli bir şekilde oldu.

Geçmiş dönemlerden beri devam eden temkinli ve proaktif yaklaşımımız, kredilerimizin doğru ve şeffaf sınıflandırılması, aktif kalitemizi çok net ve görünür kıldı. Önümüzdeki dönemde aktif kalitesinde oluşabilecek olası bozulmalar bile, yüksek kredi karşılık oranlarımız sayesinde rahatlıkla karşılanacaktır. Bu ihtiyatlı duruş ve güçlü sermayemiz, kesintisiz bir şekilde ekonomiye katkı sağlayarak büyümemize imkân veriyor.

Pandemi ile beraber sektör dijitalleşme anlamında çok hızlı yol aldı. Son iki yılda Türkiye, dünyanın en hızlı dijital gelişimlerinden birine sahne oldu. Bankaların ürün ve işlemlerinin yanı sıra müşteri kazanımı da dijital kanallara taşındı. Dijital bankacılığa uzun yıllardır yaptığımız yatırım sayesinde biz de bu alandaki lider konumumuzu koruduk. Teknolojinin gücünden faydalanarak müşterilerimizin yanında olmaya ve onların hayatını kolaylaştıran çözümler sunmaya devam ettik. Böylelikle; 2019 sonunda 7.7 milyon olan aktif mobil müşteri sayımız 2021 sonuna geldiğimizde %38 artış göstererek 10.6 milyona ulaştı. Aktif dijital müşteri sayımız ise 11 milyonu aştı.

2021 yılı, hem ülkemizde hem de küresel çapta özellikle sürdürülebilir finansın sektörel trendleri domine ettiği bir yıl oldu. Bu yılki COP26 BM İklim Değişikliği Konferansı sonuçları,

Türkiye olarak Paris İklim Anlaşması'na imza atmadık, orta vadeli programda "Yeşil Dönüşüm" başlığına yer verilmesi başta olmak üzere onlarca gelişme sürdürülebilir finansa yönelik artan farkındalığın ve ilginin bir göstergesi niteliği taşıyor. Glasgow'da düzenlenen COP26'ya katılarak bankacılık sektörünün iklim değişikliğine karşı oynayabileceği rolü anlatan ender bankalardan biri olduk. Sürdürülebilir kalkınmanın en büyük oyuncularından kuşkusuz küresel finansmanın da 3'te 2'sini sağlayan bankalar olacak. 2020 yılından bu yana operasyonlarımıza karbon nötr olarak devam ederken aynı zamanda bu yıl Türkiye'den BM Net Sıfır Bankacılık Birliği'ne taahhüt veren ilk ve tek banka olduk. Bu taahhüdümüzden önce, kömürü ve kömürle ilişkili aktiviteleri finanse etmeyeceğini duyuran Türkiye'deki ilk banka olarak yerel finans sektörüne yeni bir bakış açısı kazandırdık. Aynı yıl içerisinde, dünyada inovatif sürdürülebilir finans ürünleri anlamında bir ilke atarak dünyanın ilk Yeşil Halka Arz'ını gerçekleştirdik. Ülkemizde yine bir ilk olarak Garanti BBVA İklim Endeksi'ni ve Kurumsal Yeşil Araç Paketi'ni hayata geçirdik. Kendi operasyonlarımızda yaptığımız değişikliklerin yanı sıra toplumumuzun ve müşterilerimizin daha yeşil bir geleceğe geçiş yapmalarını teşvik etmeye devam ediyoruz.

İklim kriziyle mücadele ve sürdürülebilir bir dünya için çalışırken, Deniz Temiz Derneği/ TURMEPA iş birliğiyle deniz kirliliğini önlemek adına Marmara Denizi'nde atık yüzey temizliği ve bölge illerinde deniz temizliği konusunda farkındalık eğitimleri gerçekleştirmek amacıyla Mavi Nefes Projesi'ni hayata geçirdik. 3 yıl sürecek projenin deniz temizliği ayağında İstanbul Boğazı'nı temizleyecek 2 adet deniz süpürgesi, acil durumlarda müsilaj ve katı atık temizliği yapmak üzere başka bölgelere de gidecek. Projenin ikinci ayağındaki farkındalık eğitimlerinde ise gelecek nesillerde deniz temizliği konusunda farkındalık yaratmayı amaçlıyoruz. Marmara Bölgesi'nde 60 bin öğrenci ve 4 bin öğretmen başta olmak üzere verilecek eğitimlerle bölgesel farkındalığın artırılmasına katkı sunacağız.

2022 YILI VE SONRASI İÇİN...

Bankamız, bu ekonomik toparlanma ortamında, ekonomimizin sürdürülebilir büyümesi ve sağlıklı, sağlam bir tabanda genişlemesi hedefleri doğrultusunda büyüme politikasını

sürdürecek. Kredilerde sektör ortalamalarının üstünde büyüme hedefimizi koruyoruz. Her segmentte büyüme hedefimiz olsa da, tüzel tarafta talebin daha yüksek olmasını bekliyoruz.

Önümüzdeki süreçte sorunlu kredilere ilişkin süreci ve tahsilatları, müşterilerimizin finansal sağlığını ve sektörün aktif kalitesini koruyacak şekilde yönetmeyi sürdürürken portföyü iyi analiz ve takip ederek müşterilerimize doğru zamanda doğru desteği sağlamaya da devam edeceğiz.

Öte yandan stratejik projelerimiz ve çalışmalarımız da hız kesmeden devam edecek. Müşterimizin güvenilir finansal ortakları olma hedefiyle, ihtiyaç ve taleplerini en iyi şekilde karşılamak için çalışmayı sürdüreceğiz. İş modelimize ve dijital altyapımıza yatırımlarımızı sürdürerek, dijital ve mobil kanallarımızda sunduğumuz hizmet ve ürün yelpazesini genişletmeye odaklanacağız.

Garanti BBVA olarak yaşadığımız gezegenin ve tabiatın geleceğini düşünmenin ve buna iş planlarımız içerisinde yer vermenin çok önemli olduğunu düşünüyor ve bu bilinçle davranmaya çalışıyoruz. Sürdürülebilirlikte öncü banka kimliğimizle, 2022'de de bu konudaki farkındalığı artırmaya, tüm müşterilerimiz, çalışanlarımız ve paydaşlarımızda pozitif yönde bir etki bırakmaya gayret edeceğiz.

Sürdürülebilir finansal başarımla, teknoloji ve yenilikçilikte öncülüğümüzle, donanımlı çalışanlarımızla, çevik ve şeffaf kurum kültürümüzle fark yaratan bir kurum olduğumuza inanıyorum. Garanti BBVA olarak, sadece ekonomide yarattığımız etkiye değil; çevreye, sosyal hayata ve teknolojiye kattığımız değeri de önemsiyor ve bu bilinçle hareket ediyoruz. Bu süreçte çok büyük emek ve katkısı olan çalışma arkadaşlarımız ile birlikte bize bu yolculukta iştirak eden, bizi destekleyen ve güvenen, başta müşterilerimiz olmak üzere tüm paydaşlarımıza teşekkür ederim.

Saygılarımla,
Recep Baştuğ

Güven Varsa Sonuç Ne Olur?

Mevhibe Canan Özsoy
Bağımsız Yönetim
Kurulu Üyesi



Video



Videoyu izlemek, stratejimiz, aksiyonlarımız ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na katkımız hakkında bilgi almak için tıklayın/okutun.



Tercih

**>20 milyon
müşteri**

Güven



Takım Ruhu

**>18 bin
kişilik
tek ekip**

Güven



İlerleme

**Paydaşların
katılımı ve
çözüm ortaklığı**

Güven



Uzun Ömürlülük

**33 ülkeden
yabancı
hissedar bazı**

Güven

Faaliyet Gösterdiğimiz Ortam

1.691 7 dk 6 Türkiye

2021 MAKROEKONOMİK GÖRÜNÜM VE 2022 ÖNGÖRÜLERİ

GÜÇLÜ KÜRESEL AKTİVİTE, NORMALLEŞMEYE BAŞLAYAN EKONOMİ POLİTİKALARI

Küresel tarafta, 2021 yılı COVID-19 etkilerinin kademeli de olsa normalleşmeye devam ettiği bir yıl oldu. Özellikle aşılanmanın yaygınlaşması ve halihazırda alınmış tedbirler ekonomik aktivitenin toparlanmasını desteklerken, salgın sonrası öne çıkan **hammadde tedarik zincirlerindeki aksaklıklar ve artan tasarrufların beklemiş talebi tetiklemesi enflasyonu yıl genelinde yüksek tuttu**. Bu bağlamda, 2021 yılında **büyüme ABD'de %6'ya yakın** kalırken, **Euro bölgesinde %5'e ulaşan** seviyeyle potansiyelinin belirgin üzerine çıktı. Enflasyon tarafında ise, **tüketici enflasyonu** 2021 sonunda **Euro bölgesinde %5'e, ABD'de ise %7'ye kadar yükseldi**.

Beklentilerden daha uzun süre daha yüksek kalabilecek enflasyon gelişmeleri, **ABD Merkez Bankası'nı** (Fed) daha şahin bir ton benimsemeye zorladı. Fed, **halihazırda tahvil alımlarını daha hızlı düşürmeye** başladı; **politika faizinin** ise beklenenden **daha erken ve daha hızlı yükselebileceği** iletişimini kurarken, 2022 içerisinde **bilançosunu da küçültmeye başlayacağını** öne sürdü. **Avrupa Merkez Bankası'nın** (ECB) ise **varlık alımlarını daha ılımlı** düzeyde tutması beklenirken, Fed'in aksine, ECB, hızlı bir normalleşmenin aksine daha dengeli mesajlar vermeye devam etti. **Çin'de** ise, **faiz indirimlerine ilave** olarak, büyümede sert bir yavaşlayama izin vermemek amacıyla **ek teşvikler** açıklanmaya başlandı.

Bu bağlamda, küresel ekonomik aktivitenin büyüme trendini sürdürmesi, ancak salgın sonrası normalleşen politikaların etkisiyle bir miktar hız kaybına maruz kalması bekleniyor. Tahminlerimize göre, **2022 yılında ABD ekonomisi %4,2, Euro bölgesi ise %3,7 büyüyebilir**. Çin'de ise mevcut finansal istikrar problemleri altında büyüme %5,2 seviyesine gerileyebilir.

2022'de **azalmasını beklediğimiz küresel likidite risk priminin artmasına ve** dolayısıyla **gelişmekte olan ekonomilere sermaye akımlarının düşük kalmasına** neden olabilir. Bu çerçevede, potansiyel **küresel riskler** olarak **daha kalıcı yüksek enflasyon**, parasal teşviklerin daha agresif bir şekilde geri çekilmesinin neden olduğu **finansal stres**, mevcut aşılardan kaçabilen yeni **COVID-19 varyantları**, **Çin ekonomisinde daha keskin bir yavaşlama**, **sosyal ve jeopolitik gerginlikler** sayılabilir.

GSYH Büyüme Beklentileri* (Yıllık Değişim)

	2019	2020	2021	2022	2023
ABD	2.3	-3.4	5.6	4.2	3.1
Euro Bölgesi	1.6	-6.5	5.1	3.7	2.7
İspanya	2.1	-10.8	5.1	5.5	4.9
Latin Amerika	0.7	-6.7	6.7	2.0	2.2
Arjantin	-2.0	-9.9	10.0	3.5	2.0
Brezilya	1.4	-4.1	4.5	1.0	1.8
Şili	0.9	-5.8	11.4	1.0	1.5
Kolombiya	3.3	-6.8	10.0	4.0	2.8
Meksika	-0.2	-8.4	5.3	2.2	2.7
Peru	2.2	-11.0	13.1	2.3	3.0
Türkiye	0.9	1.8	10.8	3.5	3.0
Çin	6.0	2.3	8.1	5.2	5.2
Dünya	2.9	-3.2	6.1	4.4	3.7

* BBVA Research Ocak 2022 beklentileridir.

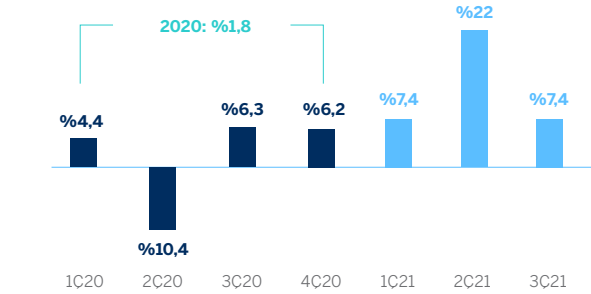
TÜRKİYE: DIŞ TALEBİN ÖNE ÇIKTIĞI BÜYÜME, ARTAN FİNANSAL OYNAKLIK

Küresel düzeyde artan oynaklığa ek olarak, **yurt içi siyasi ve ekonomik gelişmeler** 2021 yılında genel olarak finansal piyasalarda stresi yüksek tuttu. Eylül itibarıyla başlayan Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası (TCMB) **faiz indirimleri** ve diğer **genişlemeci politikalar**, yılın son çeyreğinde **Türk lirasında değer kayıplarına ve risk primlerinde yükselişe** sebep oldu. Bunu izleyen dönemde, **ekonomi yönetiminin Türk lirası varlıkları özendirme yönünde açıkladığı tedbirler**, bir **stabilizasyon süreci** başlatmasına rağmen 2022 yılında enflasyon yüksek seyredebilir.

Salgın sonrası izlenen politikaların Türkiye'de de **büyüme ivmesini yüksek** tutması 2021 yılında büyümeyi **%11** seviyesine yaklaştırdı. Bu yüksek oran içinde 5,5 puanı bulan bir baz etkisi olsa da, bu etki dışlandığında dahi Türkiye ekonomisi 2021'de **potansiyelinin belirgin üzerinde büyüdü**. Büyümenin bileşenlerinde ise, **iç ve dış talep** beraber katkı sağlarken, özellikle Euro bölgesindeki kuvvetli toparlanma ve yükselişe geçen **turizm gelirleri** dış talebi yüksek tuttu. **2022 yılında da, tahminlerimize göre dış talep büyümenin ana belirleyicisi** olabilir ve yıl genelinde büyüme **%3,5** düzeyinde gerçekleşebilir.

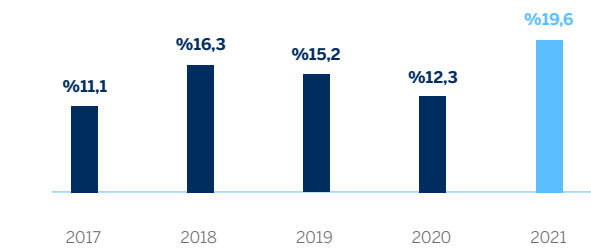
Bununla birlikte, **artan maliyet baskıları, yurt içi talep gelişmeleri, beklentilerdeki değişim** ve son dönemde öne çıkan **kur geçişkenliği** enflasyon görünümünü belirgin bozdu. **Tüketici yıllık fiyat enflasyonu 2021 yılsonunda %36,1** seviyesine çıkarken, yurt içi üretici fiyat enflasyonu da %80 seviyesine yaklaştı. Tahminlerimize göre, 2022 genelinde **ortalama** tüketici enflasyonu **%50'ye yakın kalabilir ve yılsonunda** elverişli baz etkileri sayesinde **%35'e yakın bir düzeye gerileyebilir**.

GSYH Büyümesi (Yıllık Değişim)



Kaynak: TÜİK

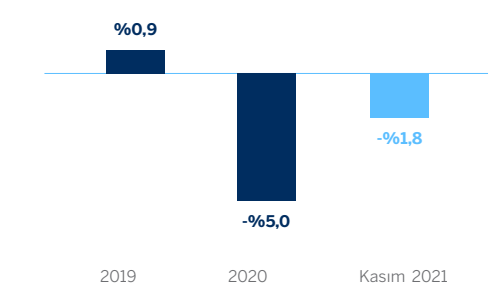
Tüketici Enflasyonu (Yıllık Ortalama)



Para politikasında ise, **Eylül-Aralık 2021** döneminde gerçekleşen **500 baz puanı indirim** sonrası, 2022 yılında mevcut duruş bir süre daha devam edebilir, **enflasyon ve kur tarafında artabilecek riskler ise maliye ve kredi politikalarından sağlanacak desteklerle** yönetilebilir. Bu bağlamda, mali alanın kullanılacağı, bütçe açığının kademeli olarak genişleyeceği bir tahmin gerçekleşebilir. Dolayısıyla, **2021 yılını milli gelire oranla %2,8** düzeyinde kapattığını hesapladığımız **merkezi bütçe açığı oranı**, 2022 yılı sonunda **%6'ya** kadar artabilir.

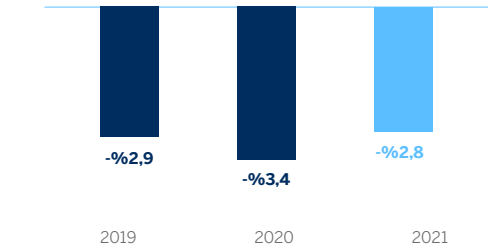
Dış denge tarafında ise, artan **net ihracat katkısıyla** 2021 yılında **15 milyar ABD doları** seviyesine gerileyen **cari işlemler açığı** (milli gelire oranla %1,9) verildi. 2022'de ise, **özellikle ihracat ve turizm gelirlerinin desteğiyle çekirdek dengede rekor bir fazla** verilebilir, **ancak enerji faturasında beklenen yükseliş ve altın ithalatında öngörülen normalleşme** belirgin bir cari fazla verilmesinin **önüne geçebilir**. Bu bağlamda, 2022 yılı için **3 milyar ABD doları** cari açık beklentisiyle (milli gelire oranla %0,5) neredeyse **denge seviyesine yaklaşılabılır**. Dolayısıyla, **artan kamu açıklarının özel tasarruflarla finanse edileceği bir dönem** oluşabilir.

Cari İşlemler Dengesi (%GSYİH)



Kaynak: TÜİK, Muhasebat

Merkezi Bütçe Dengesi (%GSYİH)



TÜRKİYE EKONOMİSİNİN SUNDUĞU FIRSATLAR VE GÜÇLÜKLER

Türkiye ekonomisinin **jeopolitik konumu** ve **dinamik nüfusu en güçlü yanları** olmaya devam ediyor. Türkiye, özellikle **Avrupa'ya ulaşımında köprü olması rolüyle önemli bir merkez** olma statüsünü koruyor.

Türkiye'nin **demografik yapısının genç** olması ve **büyümeye devam etmesi** yani **nüfusunun daha yavaş yaşlanması** önümüzdeki dönem için büyük bir fırsat penceresi sunuyor. Türkiye İstatistik Kurumu'nun tahminlerine göre **nüfusun 2030 yılına kadar ortalama %1 seviyesinde artması** bekleniyor. Buna ek olarak, 2020 verilerine göre **ortanca yaş 32 seviyesinde** ve diğer ülkelerle karşılaştırıldığında oldukça genç bir nüfus olduğu ortaya çıkıyor.

Kadınlardaki zayıf iş gücüne katılım oranının artırılması, nüfusun **dijitalleşme** çağına uygun olarak **eğitim sisteminde olası reformlarla desteklenmesi**, Türkiye ekonomisinin **potansiyel büyümesine ciddi katkı** sağlayabilir.

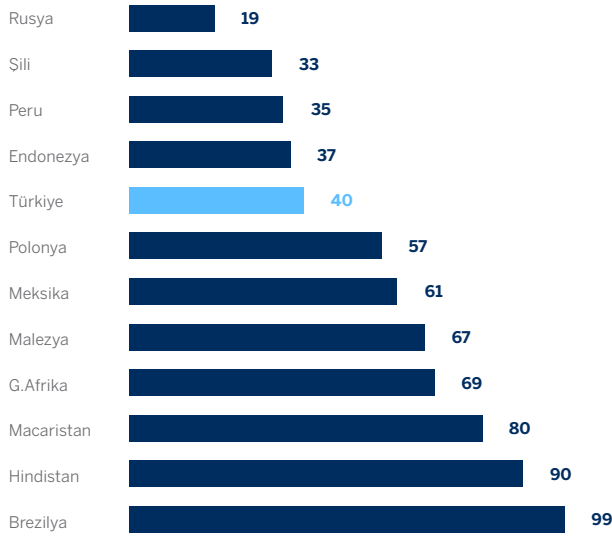
Türkiye'de üretimin ara malı ithalatına bağımlılığı ve küresel arz zincirinde katma değeri düşük bölümde yer alması, yapısal cari açık verilmesine yol açıyor. Dolayısıyla, **küresel likiditenin azalmasını** beklediğimiz bu dönemde, **doğru politikalarla sermaye girişlerinin güçlendirilmesi** Türkiye için kritik önem taşıyor. Diğer yandan, **küresel değer zincirinde katma değeri yüksek olan kısımda yer almaya çalışmak cari dengede yapısal dönüşümü sağlama** açısından önemli olacaktır. Bu amaçla ekonomi yönetimi, **tasarruf eğilimlerini artırmak ve ara malı ithalatını yerli üretimle ikame ederek düşürmeye çalışmak** gibi bazı **yapısal reformları uygulamaya başladı**. Ayrıca, **enerji bağımlılığını azaltmak adına alternatif yerel enerji kaynakları arayışı** da bu konuyu destekliyor.

TCMB rezervlerinin seviyesi ve gelişmekte olan ülkelere kıyasla özel sektörün döviz pozisyonunun seviyesi, küresel finansal piyasalarda olası stres durumlarında kur oynaklığını artırarak dış şoklara karşı kırılgan kalmaya neden oluyor. **Özel sektörün dış borçlarını azaltmaya devam etmesi, tasarrufları artırmak için başlatılan**

programla birlikte Hükümet'in gerekli olan yapısal reformları uygulamaya devam etmesi, hem dış finansman ihtiyacını hem de ekonomideki kırılganlıkları azaltabilir.

Mali disiplin, Türkiye ekonomisi açısından uzun bir süredir **diğer ülkelerle karşılaştırıldığında önemli bir çıpa** oldu. Dolayısıyla, **son alınan tedbirler neticesince, bütçe açığında hızlı genişleme potansiyeli ve kamu borç stokunda artan döviz kompozisyonu** hassasiyetle yönetilmeli. Genel kamu borç stoku oranı, **2004 yılından beri %60 olarak belirlenmiş olan AB Maastricht kriterini karşılıyor**. Son dönemde yaşanan gelişmelerle birlikte **enflasyonun çift haneye çıkması ve enflasyondaki dalgalanmanın artması** öngörülebilirliği ve refah seviyesini azaltması nedeniyle **ekonomide aşılması gereken bir güçlük** oluşturuyor.

Kamu Brüt Borç Stoku* (%GSYİH, 2020)

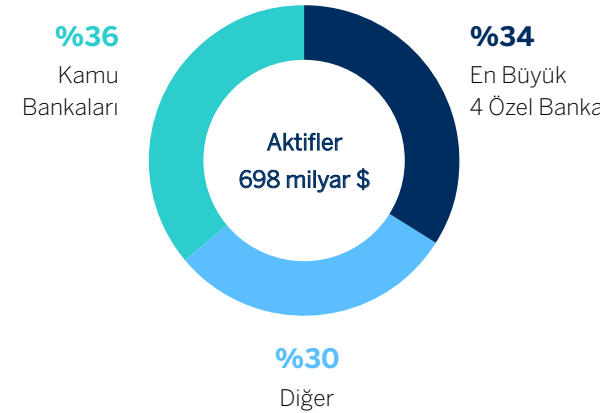


TÜRK BANKACILIK SEKTÖRÜNÜN SUNDUĞU FIRSATLAR VE GÜÇLÜKLER

Türk bankacılık sektörü, katı düzenlemelere tabi ve Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) ile T.C. Merkez Bankası (TCMB) gibi iki güçlü kurumun sıkı gözetimi altında.

BDDK sektör verilerine göre Aralık 2021 itibarıyla Türkiye'de faaliyet göstermekte olan 53 banka bulunuyor (29 özel ticari banka, 3 mevduat kamu bankası, 15 kalkınma ve yatırım bankası, 6 katılım bankası) üçü kamu elinde olan en büyük yedi banka, Türkiye'deki toplam aktiflerin ve kredilerin %70'ini, mevduatların %74'ünü ellerinde bulunduruyor.* Şu anki parçalı yapı, ilerleyen dönemde bankalar arasında satın-alma ve birleşme fırsatı sunuyor.

Toplam Aktiflerin Dağılımı



Türkiye nüfusunun **%53'ünün 35 yaşının altında** olması Türk bankacılık sektörünün büyüme dinamiğinin en önemli göstergelerinden. Ayrıca istatistiklere göre Türkiye'de **internet penetrasyonu %78, mobil internet penetrasyonu ise %73** ile dünya ortalamasının oldukça üzerinde (dünya ortalaması sırasıyla %60 ve %55). Genç ve dijitalle yatkın nüfus, sektöre ileriye gitme fırsatı sunuyor. Bunun yanı sıra, Euro Bölgesi bankaları ile Türkiye mevduat bankalarını **kredi penetrasyonu** açısından karşılaştırdığımızda Türkiye mevduat bankaları kredi hacminin GSYH'ye oranı **%54**'ken Euro bölgesinde bu oran **%103** olarak karşımıza çıkıyor. Ayrıca, **hanehalkı borçlarının GSYH'ye oranı** Türkiye'de **%15** seviyesindeyken Euro bölgesinde **%61** seviyesinde. Bu da Avrupa'ya kıyasla penetrasyonun düşük ve bankacılık faaliyetleri bakımından potansiyelin yüksek olduğu bir ortama işaret ediyor.**

	Banka Sayısı	Aktif Pazar Payı	Krediler Pazar Payı	Mevduat Pazar Payı
En Büyük 4 Özel Mevduat Bankası	4	%34	%33	%35
Kamu Bankaları	3	%36	%37	%39
Diğer Özel Mevduat Bankaları	25	%16	%15	%16
Kalkınma ve Yatırım Bankaları	15	%7	%8	-
Katılım Bankaları	6	%8	%7	%10

TOPLAM: 53

* IMF 2021 Ekim Dünya Ekonomik Görünümü Raporu

* Sektör rakamları BDDK Aralık 2021 aylık verileri ve Bankaların 31 Aralık 2021 konsolide olmayan finansal sonuçlarına göre.

**Kaynaklar: TÜİK, BDDK, We Are Social, ECB Statistical Data Warehouse, Eurostat, TCMB Finansal Hesaplar Raporu

AVRUPA'YA KIYASLA DİJİTALE YATKIN VE PENETRE EDİLMEMİŞ BİR BANKACILIK SEKTÖRÜNE SAHİP UYGUN DEMOGRAFİ



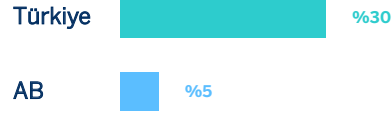
	Türkiye	Dünya
İnternet Penetrasyonu	%78	%60
Mobil İnternet Penetrasyonu	%73	%55
Bankacılık ve Finansal Hizmetler Uygulamalarının Kullanımı	%48	%39
(yetişkin internet kullanıcıları arasında)		

Türk bankacılık sektörü, 2002 yılından beri toplam varlıklarda **%21 yıllık birleşik büyüme oranı** sergiledi. 2021 yılında pandemi etkilerinin azalması, normalleşme süreci ve buna bağlı olarak canlanan ekonomik aktiviteyle beraber, bir önceki sene pandemi sebebiyle devreye giren ek kredi paketleri ve yılın büyük çoğunluğunda etkisini gösteren görece düşük faiz ortamı ile birlikte beklentilerin üzerinde gerçekleşen kredi büyümesi üzerine, **ortalama enflasyon dolaylarında bir büyüme yakalanarak sürdürülebilir büyüme oranına dönüş** yaptı.

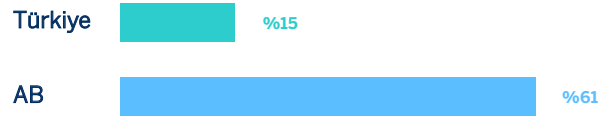
Türkiye bankacılık sektöründeki mevduat bankaları, 2017 yılından beri düşürdüğü yabancı para kredi riskini bu yıl da azaltmaya devam etti. Bu süreçte dolar bazında **yabancı para kredilerde yıllık bileşik büyüme oranı -%6** oldu.

AB İLE KIYASLANDIĞINDA PENETRE EDİLMEMİŞ BANKACILIK SEKTÖRÜ

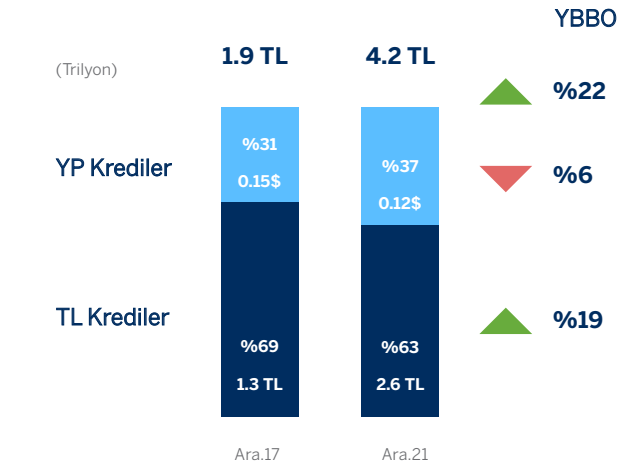
Banka Hesabı Olmayan Nüfus (15 yaş ve üstü)



Hanehalkı Borcu/GSYİH¹



100.000 Yetişkin Başına Şube Sayısı



Sektör, **aktiflerinin %17'si oranında yabancı para dış finansman** sağlıyor. Bankalar, proje finansmanı ve konut kredileri gibi uzun vadeli kredileri, kısa vadeli mevduatlarla fonlamadığı için uzun vadeli uluslararası piyasalardan borçlanmalar yapıyor. Bu durum, sektörün dış gelişmelere olan hassasiyetini gösterse de, **özellikle 2017 yılından itibaren uzun vadeli yabancı para kredilerine azalan talep ve itfaları ile sektörün dış borçlanmaya olan bağımlılığı azaldı ve azalmaya devam edecek.**

BDDK, bankaların yabancı para cinsinden sahip oldukları pozisyonu düzenli olarak takip ediyor. Yabancı para pozisyonuna ilişkin düzenlemeler bankacılık sektörünün maruz kalabileceği kur riskini azaltıcı faktörler arasında yer alıyor. Yabancı Para Net Genel Pozisyon / Özkaynak Standart Oranının Bankalarca Konsolide ve Konsolide Olmayan Bazda Hesaplanması ve Uygulanması Hakkında Yönetmelik uyarınca yabancı para net genel pozisyon/özkaynak standart oranının mutlak değerlerinin haftalık basit aritmetik ortalamasının %20'yi aşamayacağı belirtilmekte. Bankalar bilançolarının gerektirdiği ihtiyaçlar doğrultusunda, bu limitler dâhilinde pozisyon taşıyarak riskten korunma işlemlerini gerçekleştiriyor.

Türk bankacılık sektörünün büyümesinde rol oynayan bir diğer itici güç bankaların **yüksek likidite ve sağlam sermaye** yapısı. Türk bankacılık sektörü **Basel III standartlarıyla uyumlu**. Türk bankalarının sermaye yapılarının daha derin bir analizi, bankacılık sektöründeki sermayenin temel olarak çekirdek sermayeden **(%73'e varan oranlarda)**, yani ödenmiş sermaye, yasal yedekler, dönem kârı ve dağıtılmayan kârdan oluştuğunu gösteriyor. Avrupa ve Amerika bankalarında ise neredeyse tam tersi bir durum söz konusu.

BDDK, bankaların likidite yapısını yakından izliyor. Bankaların, net nakit çıkışlarını karşılamalarına yetecek kadar yüksek kaliteli likit varlık stoku bulundurmalarını zorunlu tutan **likidite karşılama oranının yasal oranların oldukça üzerinde olması, Türk bankalarının likidite pozisyonlarının sağlam olduğunun bir göstergesi**. Toplam aktiflerin **%60'ını** oluşturan müşteri mevduatları, Türk bankacılık sektörünün fonlamanın temel

kaynağı. Ancak, Türkiye geçmişinde yaşanan yüksek enflasyon-yüksek faiz dönemi nedeniyle, mevduatların ortalama vadesi bir ila iki ay arasında değişmekte. Mevduatların bu kısa vadeli yapısı sebebiyle, vade uyumsuzluğu Türk bankacılık sektörü için kaçınılmaz. Dolayısı ile mevduatların fiyatlanması kredi fiyatlamasından daha hızlı gerçekleşiyor. Bu durum, fonlama maliyetlerinin yükseldiği ortamda net faiz marjında kısa vadeli baskılar yaratabiliyor. Faizlerdeki bu volatiliteye karşı, **Türk bankacılık sektörü bilançolarını korumak amacıyla TÜFE'ye endeksli menkul kıymetlere yatırım yapıyor.**

2021 yılında görülen enflasyondaki yukarı yönlü trend sebebiyle **TÜFE'ye endeksli menkul kıymet getirileri 2020 yılına göre arttı**. Bu sayede TÜFE'ye endeksli menkul kıymet getirileri, enflasyonun fonlama maliyetleri ve operasyonel giderler üzerinde yarattığı baskıyı azaltarak net faiz marjlarını ve kârlılığını destekledi.

Bankacılık sektörü aktif kalitesi 2021 yılında ekonomik aktivitenin canlanması ve BDDK'nın sunduğu geçici önlemlerle birlikte iyileşme gösterdi. Geçici önlemlerin sona ermesi ile birlikte aktif kalitesinde kademeli olarak bir miktar bozulma muhtemel olsa da bankaların ihtiyatlı kredi sınıflandırmaları ve yüksek karşılama oranları ile 2022 yılında aktif kalitesinde belirgin bir baskı beklenmiyor.

¹ TCMB Finansal Hesaplar Raporu 2021 – 3. Çeyrek

Not: Sektör verileri Mevduat Bankaları arasında BDDK aylık verilerine göre dir.

Kurumsal Profil

557 3 dk 2 garanti

1946 yılında Ankara'da kurulan Garanti BBVA, 31 Aralık 2021 tarihi itibarıyla 849 milyar Türk lirasına ulaşan konsolide aktif büyüklüğü ile Türkiye'nin en büyük ikinci özel ve en değerli bankası konumunda.

Kurumsal, ticari, KOBİ, bireysel, özel ve yatırım bankacılığı, ödeme sistemleri dahil olmak üzere bankacılık sektörünün tüm iş kollarında faaliyet gösteren Garanti BBVA, Hollanda ve Romanya'daki uluslararası iştiraklerinin yanı sıra bireysel emeklilik ve hayat sigortası, finansal kiralama, faktoring, yatırım ve portföy yönetimi alanlarındaki finansal iştirakleri ile entegre bir finansal hizmetler grubu.

Garanti BBVA'nın müşterilerine sunduğu kişiselleştirilmiş çözümlerin ve zengin ürün yelpazesinin, 610 milyar Türk lirası değerinde nakdi ve gayri nakdi kredi portföyüne ulaşmasında önemli bir payı bulunuyor. Garanti BBVA'nın sağlam aktif kalitesinden ödün vermeden sermaye yaratarak, disiplinli ve sürdürülebilir büyüme stratejisi, bankanın güçlü adımlarla ilerlemesini sağlıyor. Banka, bir çok temel bankacılık hizmet alanında lider bir konuma sahip:

- %19,2 Pazar payı ile TL Kredilerde en büyük ikinci özel banka
- %19,7 pazar payı ile özel bankalar arasında en büyük TL müşteri mevduatı portföyü, Banka'nın güçlü ilişki bankacılığını yansıtmaktadır.
- 20 milyona yakın bireysel müşteri ile bireysel kredilerde liderlik
- TL işletme kredilerinde %17,5 pazar payı ile 2. sıra.

- Özel bankalar arasında Marka Gücünde ve KOBİ NTS'de 1 numara
- Net Faiz Marjı, Net Kâr**, Net Ücret ve Komisyon Gelirleri ve Özkaynak Kârlılığı** dahil tüm finansal göstergelerde rakipsiz liderlik.

Garanti BBVA'nın amacı, çağın olasılıklarını herkese sunmak ve bu amaçla tüm paydaşları için değer yaratmak. Stratejik önceliklerimiz ışığında, müşterilerin finansal sağlığını iyileştirmek için ihtiyaca uygun çözüm ve öneriler sunuyor. Garanti BBVA, sürdürülebilirlik konusunda karar vericileri ve sektörü pozitif yönde etkilemeye ve sürdürülebilirliği ana akım haline getirmeye büyük önem veriyor. Bunların yanı sıra Banka, paydaşlar ve stratejik ortaklıklar tarafından öncelikli kabul edilen konulara odaklanan toplumsal programları ve etki yatırımı odaklı kredi kullandırımıyla Garanti BBVA, ortak değer yaratarak pozitif değişimi destekliyor.

Garanti BBVA operasyonel mükemmellik önceliğiyle iş modelini ve süreçlerini sürekli iyileştirirken, finansal ve finansal olmayan riskleri yakından takip ediyor. Değer yaratımını hızlandırmak ve güçlendirmek amacıyla da Garanti BBVA müşterilerin olduğu her yerde bulunarak, daha fazla müşteriye ulaşmaya devam ediyor. 31 Aralık 2021 itibarıyla yurt içinde 863 şube, Kıbrıs'ta 7, Malta'da 1 olmak üzere yurt dışında 8 şube, bir temsilcilikten oluşan yaygın bir dağıtım ağı ve 18.354 çalışanıyla 20 milyondan fazla müşterisinin her türlü finansal ihtiyacına cevap veriyor. En son teknolojik altyapıya sahip 5.401 ATM, ödüllü Çağrı Merkezi, internet, mobil ve sosyal bankacılık platformlarıyla tüm kanallarda kesintisiz bir deneyim ve bütünsel kanal kolaylığı sunuyor.

Garanti BBVA için data ve teknoloji, "en iyi ve en bağlı takım" stratejisini gerçekleştirmesini sağlayan ana unsurlar. 2019'dan bu yana Garanti BBVA, 2,5 milyondan fazla yeni müşteri kazanarak 11 milyondan fazla dijital ve 10,6 milyon mobil müşteriye sahip oldu ve dijital satışların toplam satışlar içindeki payı %80'i aştı. Banka sürekli olarak sağlam ve güvenilir teknolojiye yatırım yaparak, gelişmiş veri analitiği ve yapay zekadan yararlanıyor. Garanti BBVA'nın

insan kaynağına bakışının temelinde ise insana yatırım ilkesi yer alıyor. Tüm ilerlemelerin arkasında insan kaynağı olduğu bilinciyle genç ve yaratıcı beyinleri sürekli olarak Garanti BBVA'ya katmak, eğitmek ve geliştirmek, çalışanlara yeteneklerini gösterebilecekleri ortamlar sağlamak, fırsatlar sunmak, başarılarını görmek ve ödüllendirmek tüm sistemin temel yapıtaşlarını oluşturuyor.

Banka'nın vazgeçilmez değerlerini destekleyen ileri bir kurumsal yönetim modeli uygulayan Garanti BBVA'nın hakim ortağı, hisselerinin %49,85'ine* sahip olan Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. (BBVA). Hisseleri Türkiye'de, depo sertifikaları İngiltere ve ABD'de işlem gören Garanti'nin Borsa İstanbul'daki halka açıklık fiili dolaşım oranı 31 Aralık 2021 itibarıyla %50.07.

BİR BAKIŞTA GARANTİ BBVA



* 15 Kasım 2021 tarihinde, BBVA Yönetim Kurulu, Türkiye Garanti Bankası A.Ş.'nin hâlihazırda BBVA mülkiyetinde bulunmayan paylarının tamamı için bir gönüllü pay alım teklifi ("Gönüllü Pay Alım Teklifi") yapılmasına karar vermiştir. BBVA gönüllü pay alım teklifinin kapanışının 2022 yılının ilk çeyreğinde gerçekleşeceğini tahmin ediyor.

**Serbest karşılık ile düzeltilmiş

Not: Pazar payları ve sıralamalar konsolide olmayan BDDK haftalık özel bankalar verilerine göre.

Not: Şube, ATM ve Müşteri verileri konsolidasyona tabii ortaklıkları içermemektedir.

Rekabet Üstünlüklerimiz

448 2 dk 2 müşteri

YETENEK VE KÜLTÜR YÖNETİMİ

- Çalışan memnuniyeti ve iş-yaşam dengesini gözetten uygulamalar
- Ödüllü yetenek programları
- Çalışanların fikir ve yenilikçi önerilerini paylaşabilecekleri platformlar
- Çalışanların kariyer hedefleri doğrultusunda kendi gelişim sorumluluğunu aldığı, gelişimini şekillendirdiği değişen dinamiklere uygun gelişim modeli
- “En iyi ve en bağlı takım” stratejik önceliğine uyumlu olarak çalışanlarının iş yaşam dengesini gözeterek şekilde gelişimini, memnuniyetini ve esenliğini merkeze alarak yatırımlarını sürdürme anlayışı
- Performansa dayalı, fırsat eşitliği ve çeşitlilik gözetilen, içeriden terfi odaklı, adil ve şeffaf bir yönetim politikası
- Çeşitliliği destekleyici yönetim anlayışı- Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksi'nde Türkiye'den 6 yıl üst üste yer alan tek şirket
- Kişi başı yılda ortalama 37 saat eğitim
- Yeni platformlar, yeni portallarla desteklenen, daha zengin, daha dijital eğitim içerik ve süreçleri

ÜSTÜN TEKNOLOJİ VE VERİ BİLİMİ

- İş alanlarıyla bütünleşik ve çevik proje yönetimi
- Kurum içinde geliştirilen, ihtiyaca yönelik çözüm ve uygulamalar
- Kesintisiz işlem kabiliyeti ve altyapı güvenliği
- Veriye dayalı ve çevik karar alma süreçleri
- Oluşturulan yönetim modelleriyle verinin bir kurumsal varlık olarak yönetilmesi
- Gelişmiş veri analitiği ile her iş seviyesinde akıllı karar almayı destekleyici iş zekası yaratımı
- Büyük veri mühendisliği ve analitiğini geliştirmek için insana ve teknolojiye sürekli yatırım

ESSİZ MÜŞTERİ DENEYİMİ

- Müşterilerin finansal sağlığını destekleyen, gelişen trendlerle harmanlanmış ürün ve hizmetler
- Müşterilerin en iyi finansal kararı almasına yardımcı olan öneri kurguları
- Müşteri gözüyle uçtan uca tasarlanan sade ve kolay süreçler
- Müşterilerin talebini önceden tahmin ederek hızlı ve esnek çözümler sunan akıllı sistemler
- Müşterilerin dijital dünyaya hızlı adapte olmasını teşvik ederken, istedikleri yer ve zamanda finansal çözümlere ulaştıran çok kanallı müşteri ilişki yönetimi araçları
- Müşterilerini faaliyetlerinin odağına koyan ve her şartta müşterisini önceliği olarak gören insan kaynağı

GÜÇLÜ MARKA VE KURUMSAL İTİBAR

- Bütünsel itibar yönetimi yaklaşımı ve güçlü itibar endeksi
- Garanti BBVA, tüketiciler tarafından “teknolojide öncü, müşterilerinin ihtiyaçlarına yenilikçi çözümler sunan, müşterisine yakın, kolay ve anlaşılır şekilde yaklaşan bir banka” olarak tanımlanıyor
- Kurumsal itibar ve marka değerine katkıda bulunan bütünsel iletişim ve sosyal etki odaklı toplumsal yatırım programları
- Birleşmiş Milletler Net-Sıfır Bankacılık Birliği'nin (Net Zero Banking Alliance- NZBA) Türkiye'den ilk ve tek imzacısı

KESİNTİSİZ BANKACILIK DENEYİMİ SUNAN KANAL YAKLAŞIMI

- Dijital dünyanın avantajlarını müşteri deneyimine yansıtan, tek noktadan çözüm sunan şube hizmet modeli
- 81 ilde hizmet veren yaygın şube ağı
- Mobil ve internet bankacılığında öncü konum; 11 milyon dijital aktif müşteri tabanı
- Yılda 60 milyondan fazla müşteri kontağı ile öncü finansal Müşteri İletişim Merkezi
- Garanti BBVA Mobil kullanıcılarına yeni, kolay, hızlı ve daha gelişmiş bir deneyim yaşatan akıllı asistan UĞİ ile 66 milyondan fazla etkileşim
- Kampanyalar, kart bilgileri ve yeni nesil ödeme teknolojilerini birleştiren Bonus Flaş
- GarantiPay ile 2.600'ü aşkın iş yerinde, e-ticarete kart bilgilerini paylaşmadan hızlı ve güvenli ödeme
- Banka dışı müşterilere kartsız işlemlerle de hizmet veren 5.400'den fazla ATM

Amacımız ve Değerlerimiz

501 2 dk 2 garanti

Garanti BBVA'nın çalışan merkezli yaklaşımının temelinde 2017 yılında, çalışanlarının katılımıyla belirlenen Değerleri yer alıyor.

Değerlerini yeniden tanımlamak için çalışanlar ile atölye çalışmaları, kapalı grup görüşmeleri gerçekleştirerek belirlenen değerler Garanti BBVA'nın yalnızca çalışanlarının tutum ve vizyonlarını değil, aynı zamanda iş yapış modellerini de yansıtıyor.

Üç ana değer etrafında her bir değeri destekleyen üçer davranıştan oluşan Değerler çalışması, her yıl Garanti BBVA Grubu çalışanları tarafından gözden geçiriliyor. Değerlerin bilinirliğini artırmak, içselleştirilmesine katkıda bulunmak ve yaşatmak için tüm ülkelerde Değerler Günü adıyla aynı anda kutlanan bu özel gün boyunca, eğlenceli etkinliklerin yanı sıra çalışanlar, bu değerler ışığında kurumun güçlü yönlerini, liderlerinin gelişim alanlarını, takım çalışmasının geleceğini yeniden tanımlıyor.

Kurum kültürünün temeline Değerlerini koyan Garanti BBVA, çalışan iletişiminde bu değerlere sıklıkla yer vererek farkındalığı artırma konusunda çalışmalara devam ediyor. Öte yandan, çalışan merkezli tüm uygulamalarının temelinde de yine Değerler yer alıyor.

Değerler, çalışanların müşterilerine yönelik tutum ve davranışlarının temelini oluştururken, aynı zamanda Garanti BBVA'nın itibarının da güvencesi. Bu çerçevede; kurumsal itibar yönetimi kapsamında bütünsel yaklaşım sergilenmeye ve bu doğrultuda ilgili planlamalar yapıp gerekli aksiyonlar alınmaya devam edilirken, çalışanlar nezdinde kendilerinin tasarladığı, içselleştirdiği ve kabul gören bir kültür yaratılıyor. Örneğin; “Bu banka bizim” Garanti BBVA’lılar için herkesin kendi işini en yüksek performans ile, yürekten sahiplenerek gerçekleştirmesi ve

dokunduğu tüm paydaşlarda bu değer ile hareket etmesi olarak hayat buluyor ve tüm çalışanlar bunun ne anlama geldiğini biliyor.

Çalışanların kariyer ve gelişim modeli kapsamında, performans değerlendirmelerinde değerleri ne denli başarıyla yaşattıkları ölçümlenirken, hem bu ölçümler sonrası hazırlanan gelişim planı kapsamında hem de yıl boyunca gelişimi sürekli kılmak için spesifik eğitimler & gelişim araçları sunuluyor, aynı zamanda ödüllendirme programında da değerlere uyum ayrı bir kategoride değerlendiriliyor.

Değerler çerçevesindeki kültürün oluşumu, pek çok farklı açıdan ele alınıp, tüm çalışanlar bu kapsamda destekleniyor.

Değer yaratımının en önemli parçalarından biri de paydaş etkileşimi, menfaat sahiplerinin karar alma süreçlerine katılımı. Yetenek ve kültür yönetiminde bu olgu yalnızca insan kaynağı süreçlerinde değil, kurumun tüm çalışanlarının fikir ve önerilerini paylaşabildiği platformlarda da hayat buluyor ve değerler kapsamında yine stratejinin temelini oluşturuyor.

Değerlerin çalışanların görüşleriyle şekillendiği ve yaşatıldığı bir kültürü sürdürülebilir kılmak için Yetenek ve Kültür ailesi bünyesinde kurulan İç İletişim ve Kültür ekibi, Değerler projesinin yanı sıra çalışan memnuniyeti ve liderlik modelinin içselleştirilmesi gibi Garanti BBVA’da hayatı çalışan nezdinde geliştirecek ve daha da iyiye götürececek çalışmalardan sorumlu.

AMACIMIZ

**ÇAĞIN OLANAKLARINI
HERKESE SUNMAK**

DEĞERLERİMİZ



- Müşterilerimizi anlarız
- Dürüst ve sorumlu davranırız
- Çözüm üretiriz

Garanti BBVA'nın müşteri odaklı yaklaşımının altını çizen bu değer, çalışanların en önemli önceliğinin müşterilerini iyi anlamak olduğunu, müşteri ihtiyaçlarına yanıt verirken onlara her türlü bilgiyi sorumlu bankacılık prensipleri çerçevesinde paylaşımları gerekliliğini ve sonuç odaklı bir yaklaşım sergilenmesini anlatıyor.



- İlham veriz
- Yenilikçiyiz
- Beklentileri aşarız

Çalışanlarının görüşlerine değer veren Garanti BBVA'nın kurum kültüründe yenilikçilik yer alıyor. Her bir görevdeki çalışanlar, yaptıkları işle hem çalışma arkadaşlarına hem de çevrelerine ilham veriyor. Garanti BBVA çalışanları müşterilerine hizmet verirken, onların sadece ihtiyaçlarını karşılamakla kalmıyor, aynı zamanda beklentilerini aşacak çözümler sunuyor.



- İşimize yürekten bağlıyız
- Omuz omuza çalışırız
- Bu Banka bizim

Garanti BBVA'nın çalışma kültürünü besleyen bu değer, çalışanların birlik içinde hareket etmesini, işlerine olan bağlılığın önemini ve “ortak amacı” gerçeğe dönüştürmek için var olması gereken sorumluluk bilincini kapsıyor.

Stratejik Önceliklerimiz

331 1 dk 2 finansal

MÜŞTERİLERİMİZİN GÖZÜNDE FARKLILAŞMA



FİNANSAL SAĞLIK



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

- Müşterilerimizin doğru / sağlıklı finansal kararlar almalarını sağlamak için onlara finansal danışmanlık yapmak
- Müşterilerimizin hedeflerine ulaşmalarına yardımcı olma yönünde ihtiyaçlarına uygun çözümler ve öneriler sunmak
- Tüm faaliyetlerimizin odağına müşterilerimizi koyarak mükemmel bir müşteri deneyimi yaşatmak
- Müşterilerimizle uzun soluklu ilişkiler kurabilmek ve onların güvenilir ortağı olmak

- Sürdürülebilirlikte öncü banka olarak müşterileri, karar vericileri ve sektörü pozitif yönde etkilemek, farkındalığın artırılmasına destek olmaya devam etmek
- Müşterilerimize sunduğumuz, sürdürülebilir ürün çeşitliliğimizi ve bu ürünlerin kullanımını artırmak
- İklim değişikliğine ilişkin risk ve fırsatları gözetmek, iş süreçlerimize, risk politikalarımıza entegre etmek
- Öncelikli konularda etkili sonuçlara ulaşan toplumsal yatırım programlarına odaklanmak ve etki odaklı yatırım ilkelerini gözetmek

ÜSTÜN BAŞARININ ANAHTARLARI



DAHA FAZLA MÜŞTERİYE ULAŞMA



OPERASYONEL ÜSTÜNLÜK

- Müşteri tabanımızı genişletmek ve müşterilerimizin Bankamızla olan ilişkilerini derinleştirmek
- Müşterilerimiz neredeyse orada olmak, dijital müşteri kazanımı ve ortaklıklar gibi yeni kanalları etkin kullanmak
- Odaklandığımız alanlarda, risk-maliyet dengesini gözeterek büyümek

- İş modelimizi süreç otomasyonu, işlem kolaylığı, uzaktan servislerin zenginleştirilmesi vb. faktörlerle sürekli geliştirmek
- Uçtan uca dijital çözümleri artırmak, dijital platformlarımıza yaptığımız yatırımlarla deneyimi iyileştirmeye devam etmek
- Sürdürülebilir büyümeye odaklanırken, sermayemizi etkin kullanmak ve yarattığımız değeri en üst düzeye çıkarmak
- Maliyet ve gelir sinerjilerini gözetirken, iş modelimizi ve süreçlerimizi, operasyonel verimlilik bakış açısıyla sürekli geliştirmek
- Finansal ve finansal olmayan riskleri etkin yönetmek

STRATEJİMİZİ GERÇEKLEŞTİRMEMİZİ SAĞLAYACAK UNSURLAR



DATA VE TEKNOLOJİ



EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM

- Teknolojik altyapımızı ve platformlarımızı daha çevik, daha güçlü hale getirmek
- Banka'nın günlük işleyişinde önemli bir yer edinen yapay zeka, makine öğrenmesi ve büyük veriyi anlamlandırmamızla çözüm süreçlerimizi hızlandırmak
- Müşterilerimize doğru ürünü sunma, fiyatlama, risk yönetimi vb. alanlarda veri analitiğinden etkin şekilde faydalanmak

- Çalışanlarımızın iş yaşam dengesini gözeterek şekilde gelişimini, memnuniyetini ve esenliğini merkeze alarak onlara yatırım yapmak
- Değerlerimizi yaşatan, takım ruhuna sahip, ortak akıl ile hareket eden, büyük düşünen, sosyal sorumluluk sahibi ve sonuç odaklı ekipler oluşturmak
- Performansa dayalı, fırsat eşitliği ve çeşitlilik gözetken, içeriden terfi odaklı, adil ve şeffaf bir yönetim politikası benimsemek

Garanti BBVA'nın İş Alanlarındaki Konumu

BİREYSEL BANKACILIK

İHTİYACA YÖNELİK YENİLİKÇİ ÇÖZÜMLERLE YARATILAN FARK

World Finance Türkiye'de
“En İyi Bireysel Banka”
ödülü

Çok kanallı
deneyimle sunulan
hız, kolaylık, memnuniyet

Finansal Sağlık odağında
kişiselleştirilmiş ve proaktif
önerilerle destek

Tüketici kredileri
TL kredilerin **%32**'si

KOBİ BANKACILIĞI

KOBİ'LERİN TERCİH ETTİĞİ BANKA

Global Finance Türkiye'nin “En İyi KOBİ Bankası” ödülü

KOBİ müşterileri **Net Tavsiye Skorunda** rakipler arasında **#1**

BDDK tanımlı KOBİ kredileri TL kredilerin **%22**'si

Sürdürülebilir ve kapsayıcı büyümeye katkı:

Kadın Girişimci Programı 15 Yaşında

Toplam **11 milyar TL**'yi aşan finansman

3.500'ü aşan kadın girişimciye eğitim

Kadın Girişimci Buluşmaları **10 binden** fazla kadının güçlenmesine destek

42 bine ulaşan Kadın Girişimci Yarışması başvurusu

Garanti BBVA Partners Girişim Hızlandırma Programı 7 yaşında

Program **50** girişimciye destek verildi

Alınan finansman **30 milyon TL**'yi aştı

TİCARİ & KURUMSAL BANKACILIK

MÜŞTERİLERİN BİRİNCİL İŞ ORTAĞI

Etkin müşteri ilişkileri
yönetimi ve **çözüm odaklı**
yaklaşım

4 Kurumsal Şube

28 Ticari Şube

Sürdürülebilir kalkınmaya
katkı **60 milyar TL**

Enerji verimliliği
danışmanlığı

Türkiye'nin ilk
Kurumsal Yeşil
Taahhüt Kredisi

ÖDEME SİSTEMLERİ

ÖDEME SİSTEMLERİNDE İNNOVASYONUN ÖNCÜLÜĞÜ

BonusFlaş rakipler arasında
Net Tavsiye Skorunda #1

Üye İşyeri hacminde
rakip bankalar arasında
en yüksek yıllık artış - %56

11 milyon Kredi Kartı

>700 bin POS

>430 bin Üye İşyeri

Temassız işlem adetlerinde
yıllık bazda **2 kat artış**

Kartsız ödeme aracı
GarantiPay işlem
adeti **4 milyon**,
yıllık ciro artışı **%70**

DİJİTAL BANKACILIK

DİJİTAL DÖNÜŞÜMÜN ÖNDERLİĞİ

11 milyon Dijital Müşteri

10,6 milyon Mobil Müşteri

>5400 ATM

Mobilde **>500** fonksiyon seti

Nakit hariç
finansal işlemlerde
dijital kanalların payı
%97,2

Türkiye'deki **mobil**
finansal işlemlerde
%19 pay*

Toplam birim **satışlar**
içinde dijital kanalların
payı **>%80**

* Eylül 2021 itibarıyla

Garanti BBVA Entegre Finansal Hizmetler Grubu

641 3 dk 2 garanti

İştiraklerin Net Kâra Artan Katkısı:

2016 yılında **%8,7** - 2021 yılında **%17,7**

Son 5 yılda
Net Kârda **5 kat** artış

Garanti BBVA Romanya



Garanti BBVA Romanya (GBR) ve iki iştiraki Motoractive (Leasing) ve Ralfi (Tüketici Finansmanı), Romanya'da toplam 1.041 aktif çalışanı ve 108 şubesiyle 450 binin üzerinde müşterisine tüm iş kollarında hizmet sunmaya devam ediyor.¹

GBR, Romanya'nın aktif büyüklüğüne göre en büyük 12. bankası konumunda. Toplam kredilerde %2,4 pazar payına sahip olan banka, POS adedi ve kredi kartında %5,2 pazar payıyla 6. büyük banka olarak Bonus'un marka gücüyle öncü bir konuma sahip.²

Sermaye Yeterlilik Oranı: **%23,55**

Aktifteki Payı: **%4,5**

Not: Aksi belirtilmediği takdirde yıl sonu finansal verileri baz alınmıştır.

1 Doğum izni vb. nedenlerle yıl sonu itibarıyla ücretsiz izinli personel hariç, aktif çalışan personel sayısını ifade etmektedir.

2 3Ç2021 itibarıyla Romanya Merkez Bankası verilerine göre.

Garanti BBVA International



Amsterdam, Hollanda'da 1990 yılında kurulmuş 4,129,876,000 Euro aktif büyüklüğüyle orta ölçekli bir Avrupa bankası.

Ticari ve kurumsal müşterilerine ticaret ve emtia finansmanı, kurumsal bankacılık ve global piyasalar alanlarında finansal çözümler sunan GBI, Hollanda ve Almanya'da bireysel bankacılık alanında hizmetler veriyor. Güçlü mali bünyesi ve sağlıklı iş modeli sayesinde Moody's tarafından verilen kredi notu Baa3 ile yatırım yapılabilir seviyesine yükseldi.

Sermaye Yeterlilik Oranı: **%21,83**

Aktifteki Payı: **%7,2**

Garanti BBVA Leasing



1990 yılında yurt içi ve yurt dışında finansal kiralama işlemleri yapmak amacıyla kurulan Garanti BBVA Leasing, Türkiye genelinde 13 şube, Garanti BBVA şubeleri, çağrı merkezi, web sitesi, mobil site ve sosyal medya kanallarıyla müşterilerine hizmet veriyor. Şirket, Banka BDDK konsolide finansallarındaki katkısına ek olarak, 2021 yılını 514,5 milyon TL kâr ile tamamlayan %100 hissedarı olduğu uzun dönemli araç kiralama hizmeti veren iştiraki Garanti BBVA Filo ile de değer yaratmaya devam ediyor.

Aktif büyüklüğü solo: **9,705 milyon TL**

Aktif büyüklüğü konsolide: **13,134 milyon TL**

Aktifleştirme yeni işlem hacmi: **3,845 milyon TL**

Aktifteki Payı (solo): **%1,1**

Garanti BBVA Emeklilik ve Hayat



1992 yılında kuruldu, 2002 yılında hayat sigortacılığı faaliyetlerine bireysel emeklilik faaliyetlerini ekledi. 2021 yılında 18 yaş altındakilerin Bireysel Emeklilik Sistemi'ne (BES) dahil edilmesine imkan sağlayan düzenlemelerle birlikte sektörde 171 bine ulaşan çocuk katılımcı sayısında⁴ Garanti BBVA Emeklilik %21,3 payıyla önemli bir başarı elde etti.

Gönüllü BES katılımcı sayısında özel şirketler arasında en çok tercih edilen şirket ⁴

Gönüllü BES fon büyüklüğü: **31.520 milyon TL**

Gönüllü BES katılımcı sayısı: **1.1 milyon**

Otomatik BES katılımcı sayısında özel şirketler arasında en çok tercih edilen şirket⁴

Otomatik BES fon büyüklüğü: **1.556 milyon TL**

Otomatik BES katılımcı sayısı: **1.1 milyon**

Emeklilik teknik kâr'da sektörün en kârlı ikinci

özel emeklilik şirketi⁵

Aktifteki Payı: **%0,4**

Garanti BBVA Faktoring



1990 yılında kuruldu, Türkiye genelinde 8 ilde 11 şubesiyle hizmet veriyor. Yurt içi ve yurt dışı faktoring işlemlerini BBVA Grup sinerjisi ile geniş bir network üzerinden yürütmekte olan Garanti BBVA Faktoring, sürekli yatırım yaptığı teknolojik altyapısı, müşterilerinin sağlıklı finansal kararlar almalarını sağlamak amacıyla, uzman ekibiyle faaliyetlerinde önemli bir yer edinen yapay zekâ, makine öğrenmesi ve büyük veriyi kullanması sayesinde çözüm süreçlerini hızlandırıyor. 9,47/10 Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notu ile Borsa İstanbul Kurumsal Yönetim Endeksi'nde yer alıyor.

"Dünyanın En İyi İhracat Factoring Şirketi", FCI

Aktif büyüklüğü: **4,4 milyar TL**

İşlem Hacmi: **17,3 milyar TL**

Kâr: **131,9 (yıllık %157 artış)**

Toplam faktoring işlemi sayısı: **44.002**

Aktifteki Payı: **%0,5**

4 Gönüllü BES ve Otomatik BES, Emeklilik Gözetim Merkezi 31.12.2021 verilerine göre.

5 Türkiye Sigorta Birliği 30.09.2021 verilerine göre.

Garanti BBVA Yatırım



1991 yılında kurulan Garanti BBVA Yatırım, şirket birleşme ve satın almaları, halka arzlar, özel sektör tahvil ihraçları ve özelleştirme danışmanlığının yanı sıra yurt içi ve yurt dışı sermaye piyasalarında aracılık ve yatırım bankacılığı hizmetlerinde Türkiye'nin lider aracı kurumlarından. Garanti BBVA Yatırım, geniş dağıtım ağı, üstün teknolojik altyapısı, güçlü marka imajı, tecrübeli kadrosu, yenilikçiliği ve güçlü ortaklık yapısı ile yatırımcılarına, yurt içi ve yurt dışı sermaye piyasalarında aracılık ve yatırım bankacılığı hizmeti sunuyor.

Hisse Senedi Pazar payı: **%5,5 (#4)**

Vadeli İşlem ve Opsiyon Piyasası Pazar payı: **%4,9 (#6)**

Halka Arzına Aracılık Edilen Şirket Sayısı & Toplam Halka Arz Büyüklüğü: **7 adet & halka arz aracılığı & 4,9 milyar TL (#1)**

Türkiye'de ilk Yeşil Halka Arz

Garanti BBVA İklim Endeksi

Net Kâr: **506,5 milyon TL**

Aktifteki Payı: **%0,3**

Model portföy endeks üstü getirisi **%19**

Garanti BBVA Portföy



1997'de kurulan, Türkiye'nin ilk portföy yönetim şirketi olan Garanti BBVA Portföy, istikrarlı fon yönetim performansı, kapsamlı araştırma faaliyetleri, güçlü risk yönetimi ve öncü ürünleriyle Yatırım Fonları Yönetimi, Emeklilik Fonları Yönetimi, Özel Portföy Yönetimi alanlarında hizmet veriyor. Garanti BBVA Portföy, 2021 yılında yönettiği toplam varlık büyüklüğünü %87 artırdı. Yatırım fonlarında 26,3 milyar TL büyüklük ve %8,6 pazar payı, emeklilik fonlarında ise 33,2 milyar TL büyüklük ve %13,6 pazar payı olmak üzere her iki alanda da sektörde 5. şirket konumunda yer alıyor.

Toplam varlık büyüklüğü: **60,5 milyar TL**

Toplam yatırım fonları büyüklüğü: **26,3 milyar TL**

Toplam emeklilik fonları büyüklüğü: **33,2 milyar TL**

Toplam özel portföy yönetimi büyüklüğü: **1,1 milyar TL**

Sürdürülebilirlik temalı 3 Yatırım Fonu arzı

Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Emeklilik Fonu en iyi getiriye

sağlayan ilk 10 fon arasında

Aktifteki Payı: **%0,0**

Garanti BBVA'nın Sektördeki Konumu

EN YÜKSEK BANKACILIK GELİRİ

(2021, TL MİLYAR & 2 YILLIK BÜYÜME)

30.3



%36,4



23.2



%21,8

Rakip I

25.5



%34,4

Rakip II

21.1



%19,7

Rakip III

ŞUBE BAŞINA DÜŞEN EN YÜKSEK BANKACILIK GELİRİ

(2021, MİLYON TL)

35

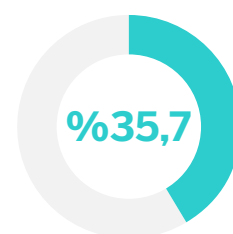


27

Özel Bankalar
Ort.



-%5,8



Özel Bankalar
Ortalaması

-%2,1



GİDER/GELİR ORANINDA EN YÜKSEK İYİLEŞME

(2021, 2 YIL ▲)

EN YÜKSEK ÖZKAYNAK KÂRLILIĞI

%19,1

%22,2

serbest karşılıklarla düzeltilmiş

EN YÜKSEK SERMAYE KÂRLILIĞI

%2,3

%2,7

serbest karşılıklarla
düzeltilmiş

YASAL LİMİTLERİN ÜZERİNDE GÜÇLÜ SERMAYE TAMPONLARI

%15,7

%12,2

minimum seviyeye göre
12.5 milyar TL Sermaye Fazlası

(konsolide, geçici önlemler olmadan)

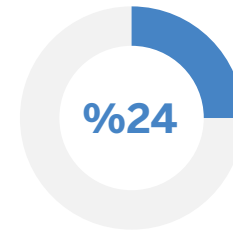
EN YÜKSEK NET GELİR

(MİLYAR TL)

13.1 TL

15.9 MİLYAR

Serbest Karşılıklar dahil
en yakın rakip ile >TL 1 milyar fark



Net Kâr Pazar Payı

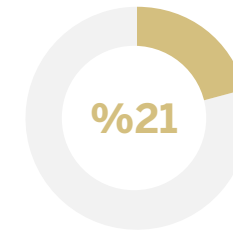
(Garanti BBVA'nın yıl içinde ayırdığı serbest
karşılıklar düzeltilmiş haliyle)

EN YÜKSEK NET ÜCRET VE KOMİSYON GELİRİ

(TL MİLYAR)

8.5

en yakın rakip ile
~ TL 1 milyar fark



Ücret ve Komisyon Geliri
Pazar Payı

EN YÜKSEK NET FAİZ MARJI

%4,7

en yakın rakip ile
~ %1 fark



Net Faiz Geliri
Pazar Payı

Not: Bankacılık Geliri = Net Faiz Geliri – Swap Maliyeti + Net Ücret ve Komisyon Gelirleri

Gelir tanımı: Net Faiz Geliri swaplar dahil) + Net Ücret ve Komisyonlar + YP provizyon hedgeleri Hariç Net Ticari Kâr Zarar + Provizyon iptalleri hariç Diğer Gelirler + İştiraklerden Elde Edilen Gelirler + Net Alım Satım Geliri (swap ve kur hedge hariç) + Diğer gelirler (karşılıklar iptaller hariç)

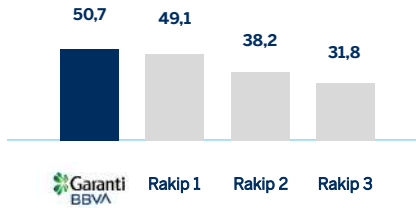
Not: Karşılaştırılabilir olması için konsolide olmayan finansallar baz alınmıştır.

TÜKETİCİ KREDİLERİNDE LİDERLİK HER ALANDA PAZAR PAYI KAZANCI

	TL Canlı Krediler içindeki payı	Pazar Payı	Yılbaşından beri bp	Sıra
TÜKETİCİ KREDİLERİ	%32	%21	-11	#1
KONUT KREDİSİ	%10	%28	+82	#1
İHTİYAÇ KREDİSİ	%22	%19	+5	#2
TAŞIT KREDİSİ	%1	%35	+18	#1
KREDİ KARTI	%18	%22	+15	#2
TL İŞLETME KREDİSİ	%49	%18	+3	#2

TL KREDİLER
PAZAR PAYI

#2
%19
266 MİLYAR TL

EN FAZLA VADESİZ MEVDUAT
(MİLYAR TL)

%72
KOBİ ve Bireysel /
TL Müşteri Mevduat

%76
KOBİ ve Bireysel /
YP Müşteri Mevduat

TL MÜŞTERİ MEVDUATI
PAZAR PAYI

#1
%20
180 MİLYAR TL

En Büyük
TL Müşteri
Mevduat
Portföyü

TOPLAM KREDİ KARTI CİROSU & İŞYERİ CİROSUNDA TARİHSEL EN YÜKSEK PAZAR PAYI

Bireysel Kredi Kartı
Cirosu Hacmi Pazar
Payı % (2021)

%24
+55BP

#1

İşyeri Ciro
Hacmi Pazar
Payı % (2021)

%24
+73BP

#2

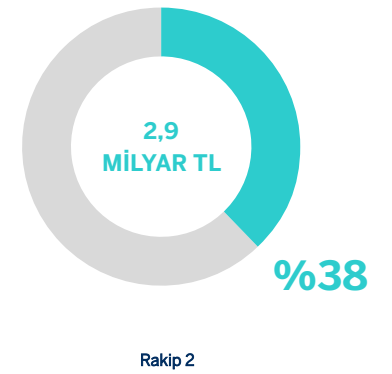
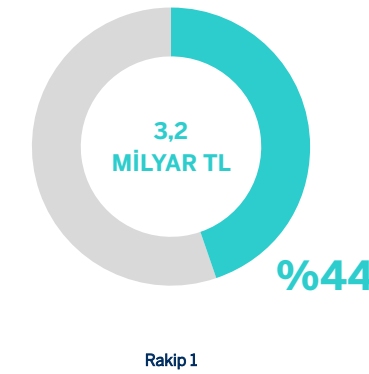
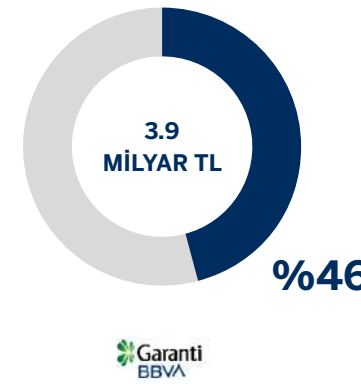
Kredi Kartı
Müşteri
Sayısı (2021)

7.9
milyon
+%7.9

#1

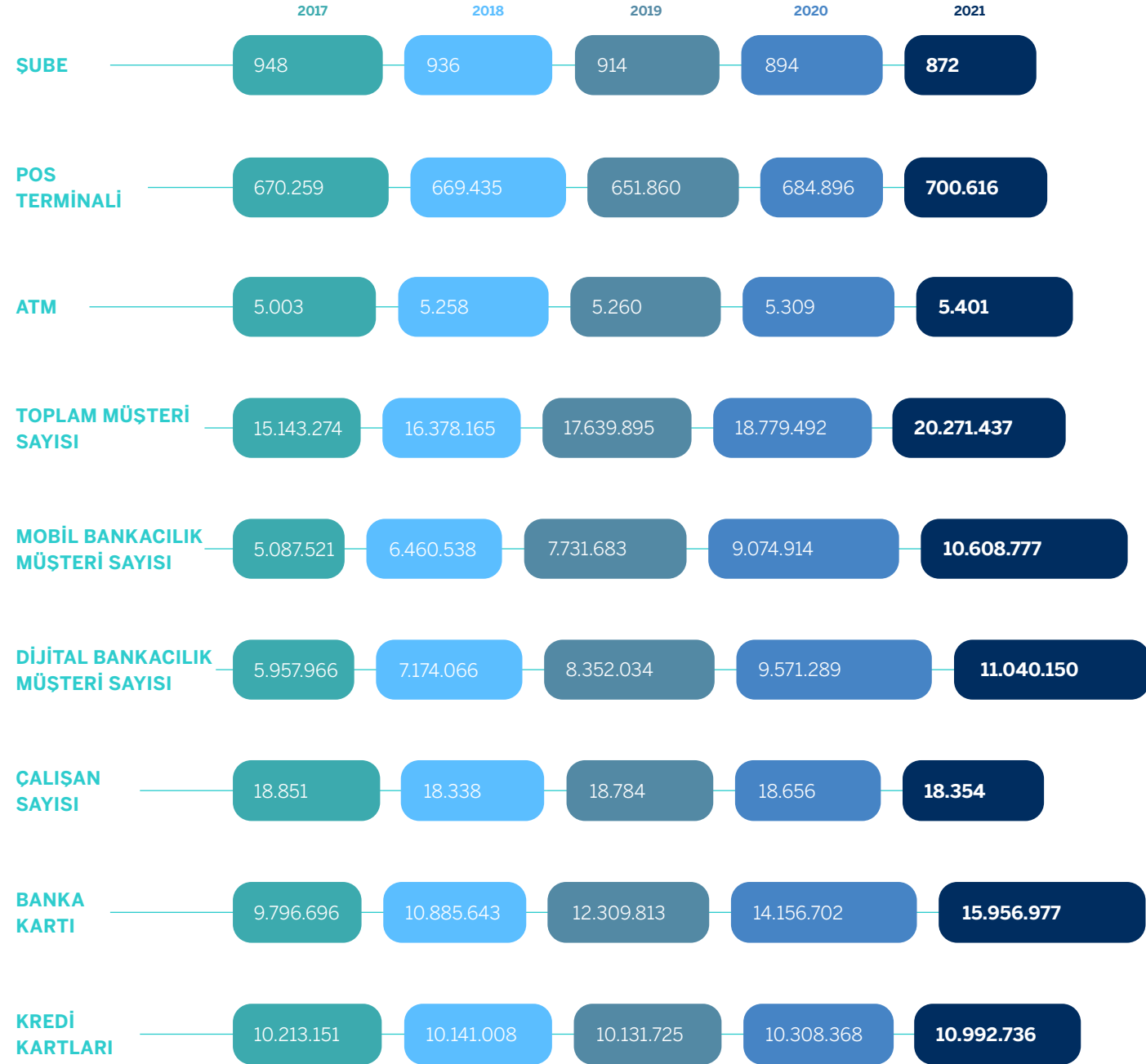
EN YÜKSEK KOMİSYON KATKISI

Net ödeme sistemleri komisyonu ve
toplam ücret ve komisyonlar içerisindeki payı
(2021, MİLYAR TL)



Not: Pazar payları 2021 konsolide olmayan BDDK aylık özel bankalar verileri ve BKM verilerine göre.

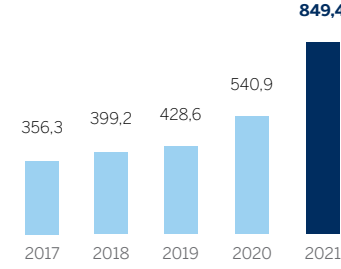
Sayılarla Garanti BBVA



Not: Veriler konsolidasyona tabii ortaklıkları içermemektedir.

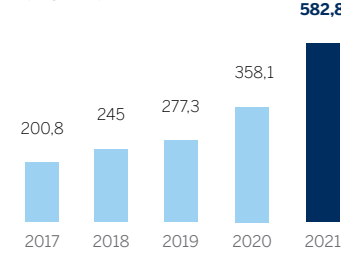
AKTİFLER

(Milyar TL)



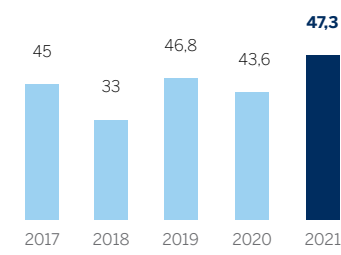
MEVDUAT

(Milyar TL)



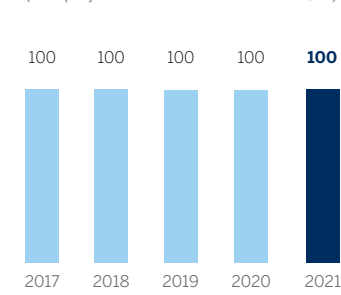
PIYASA DEĞERİ

(Milyar TL)



ELEKTRİK ÜRETİMİ KREDİ PORTFÖYÜNDE YENİLENEBİLİR ENERJİ PAYI

(Yeni proje finansmanı tahahhütlerinde, %)



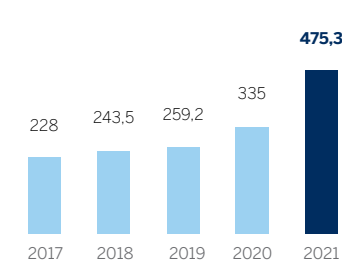
*** Bireysel kredi kartları dahil.

**** Rakamlara, (i) CSEDs kapsamına girmeyen fakat gönüllü olarak değerlendirilen, (ii) finansal değerlendirme süreci devam eden ve (iii) değerlendirmesi tamamlanan fakat finanse edilmeyen projeler de dahildir.

Not: Aralık 2021 BDDK Konsolide finansalları dikkate alınmıştır

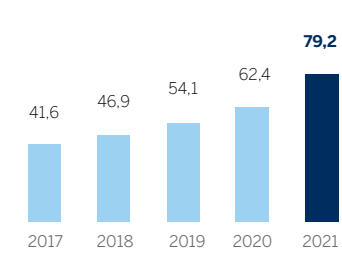
CANLI NAKDİ KREDİLERİ

(Milyar TL)



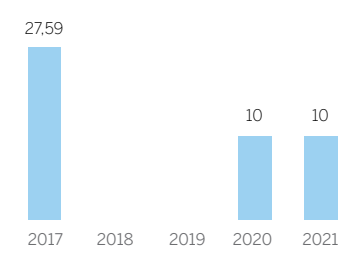
ÖZKAYNAKLAR

(Milyar TL)

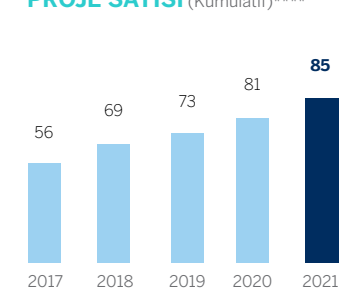


TEMETTÜ ÖDEME ORANI

(%)

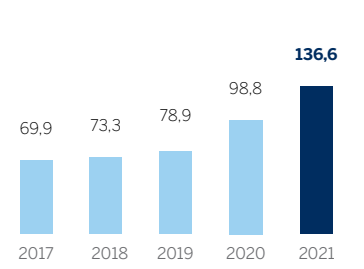


ÇEVRESEL VE SOSYAL ETKİ DEĞERLENDİRME SİSTEMİNE TABİ TUTULAN PROJE SAYISI (Kümülatif)****



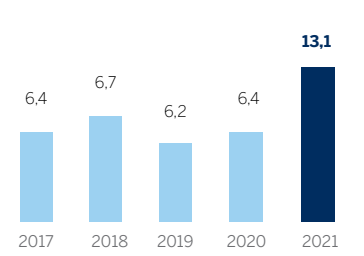
TÜKETİCİ KREDİLERİ***

(Milyar TL)



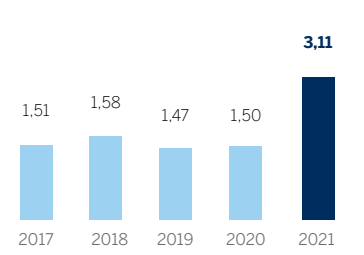
NET KÂR

(Milyar TL)



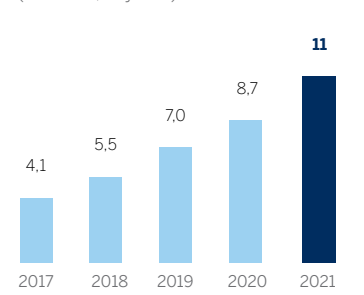
HİSSE BAŞINA KÂR

(TL)



KADIN GİRİŞİMCİLERE KULLANDIRILAN KREDİ TUTARI

(Kümülatif, Milyar TL)



Özet Yönetim Kurulu Faaliyet Raporu

951 4 dk 2 net

2021 yılı, aşılanmayla birlikte pandemide yeni bir döneme girdiğimiz, küresel iklim krizinin ekonomilere yansımalarının daha görünür olduğu bir yıl oldu. Özellikle yılın ikinci yarısında, yeni varyantlar sebebiyle artan vaka sayılarına rağmen, aşılanmanın ve normalleşme adımlarının hız kazanması sayesinde global ekonomilerdeki toparlanma görünür hale geldi. Hem küresel ticaret hem de turizmdeki iyileşmeler, küresel ekonomilerin 2021 yılını %6'lık bir büyüme ile kapatacağına işaret ediyor. Talep kaynaklı büyüme iyileşirken, enflasyonist baskıları da beraberinde getirdi. İklim krizi kaynaklı gıda tedarikinin talebi karşılayamaması ve gıda enflasyonu yaratması, çoğu ülkelerde tarihi yüksek seviyede enflasyon rakamlarının açıklamasına sebebiyet verdi. Bu durum, iklim krizini ekonomik ajandalarda ilk başlık haline getirdi.

Türkiye ekonomisine baktığımızda ise hem iç hem de dış talebin katkısıyla 2021 yılı büyümesinin oldukça yüksek bir seviye olan %11 olması bekleniyor. Tüm dünyada olduğu gibi, Türkiye'de de enflasyonist baskıların oldukça arttığı bir seneyi geride bıraktık. Büyümenin ağırlıklı olarak iç talep destekli olmasının üzerine son dönemlerde yaşanan kur oynaklığı enflasyon üzerindeki baskıyı artırdı.

Garanti BBVA bu ortamda, bir yandan aktif kalitesini korumaya özen gösterirken, müşterilerine her durumda kredi imkanı sağlamaya devam etmiş; enflasyonun ekonomik etkilerinin müşterileri nezdindeki etkisinin azalmasına katkı sağlamaya çalışmıştır.

Banka, 2021 yılında 13 milyar 60 milyon TL konsolide kâr elde etti. Volatilitenin yüksek olduğu bu yılda ihtiyatlı risk politikası ile yıl içerisinde 2 milyar 850 milyon TL serbest karşılık ayırdı ve toplam

serbest karşılık rezervini 7 milyar 500 milyon TL'ye yükseltti. Serbest karşılık rakamıyla düzeltilmiş özkaynak kârlılığı %22,6, aktif kârlılığı ise %2,5 oldu.

Kârlılıkta geçen seneye göre oluşan %105'lik artışın ana etmenleri;

- **Net faiz gelirlerinin büyüyen katkısı:** Garanti BBVA, yıl içerisinde kredilerde dengeli ve zamanlı büyümenin yanı sıra aktif fonlama yönetimi ile, TL kredi-mevduat faiz farkını artırmayı başardı. Vadesiz mevduatların toplam mevduatlar içerisindeki artan payı ve TÜFE'ye endeksli kağıtların getirisi ise, 2021 yılı swap giderleri dahil net faiz marj seviyesini, faaliyet planından daha iyi bir seviyede oluşmasını sağladı. Swap maliyetleri dahil net faiz gelirleri, geçen seneye göre 2.5 milyar TL artarak 24 milyar TL seviyesine yükseldi. Bu seviye özel bankalar arasında en yüksek seviyeye işaret ediyor.
- **Azalan net kredi riski maliyeti:** TFRS-9 uygulamasından bu yana ihtiyatlı yaklaşımımız ile ayırdığımız karşılıklar, ekonomik aktivitenin yüksek olduğu bu dönemde, ek karşılık ayırma ihtiyacımızı azalttı. Net kredi riski maliyeti (kur etkisi ile düzeltilmiş) %1,1 ile, 2020 yılındaki seviyesine göre %1,2'lik iyileşme sağladı. Bu, net kredi karşılıklarının 3.1 bin TL iyileşmesi anlamına geliyor.
- **Kambiyo kârında iyileşme:** Özellikle son çeyrekte kurda gördüğümüz hareketlilik sebebiyle artan döviz al/sat aktivitesi, net ticari gelirleri destekledi.
- **Komisyonların artan katkısı:** Ekonomik aktivitenin beklenenin üzerinde gerçekleşmesi ve kurdaki hareketlerin etkisiyle, komisyonlarda rekor düzeyde büyüme gerçekleşti. Rakipler arasında en yüksek baza sahip olmamıza rağmen, 2021 yılında net ücret ve komisyon gelirlerinde geçtiğimiz yılın aynı dönemine göre %40 büyüdük.

Reel sektörün likidite ihtiyacının yüksek olduğu bu dönemde Garanti BBVA, TL kredilerde %27 büyüdü. Büyüme dengeli bir şekilde hem bireysel, hem de tüzel kredilerden oluştu. Yabancı Para kredilerde, kur üzerindeki oynaklık sebebiyle düşen kredi talebinin etkisiyle, küçülme devam etti. YP Krediler yılı %7'lik daralma ile tamamladı.

Garanti BBVA'nın çeşitlendirilmiş ve dinamik fonlama yapısı içinde en büyük payı müşteri odaklı mevduat tabanı oluşturmaya devam etti. Müşteri mevduatı tabanında artış oranı kredi büyümesine yakın %26 olarak gerçekleşti. Bu sayede, Banka kredi/mevduat oranı, konsolide bazda %82 seviyesine düştü ve bir önceki seneye nazaran önemli bir iyileşme sağladı. Özel bankalar arasında Banka'nın en yüksek TL vadeli ve vadesiz mevduat hacmine sahip olması, müşterilerin ana tercihinin Garanti BBVA olduğunu gösteriyor.

Banka, 2021 yılı içinde likidite durumu açısından oldukça sağlıklı bir durumda kalmayı başardı. Garanti BBVA'nın 2013 yılından beri küçülmekte olan YP kredi portföyü sayesinde, dış borçlanmaya olan ihtiyacı da önemli ölçüde azaldı. Garanti BBVA'nın, dış borç stoğunu 2020 yılında 8.0 milyar ABD dolarından 2021 yılında 6.9 milyar ABD doları seviyesine indirirken, YP likidite tamponu seviyesini de 13.1 milyar ABD doları seviyesine çıkardı.

Operasyonel giderler ise, faaliyet planındaki ortalama enflasyon büyümesinden daha yüksek bir seviyede, yıllık %28 büyüdü. 2022 yılında ödenmek üzere enflasyon düzeltimi ile bağlantılı olarak ayrılan 650 milyon ilave karşılık 2021 bazını yükseltti, bu rakamın operasyonel gider büyümesine etkisi yaklaşık 5 puan oldu. Ayrıca, yabancı paraya endeksli giderler sebebiyle, kur kaynaklı etkiler de büyümeyi 6 puan yukarı çekti. Ancak bu etkiler hedge edildiği için net kârlılığı negatif etkilememekte. Kur etkisi hariç bakıldığında, operasyonel gider büyümesi enflasyonun biraz üzerinde gerçekleşti.

Türkiye'de İklim Değişikliği Algısı çalışmasına göre, üç kişiden ikisi iklim krizine karşı kendisini kırılgan hissediyor. Bu kırılganlığı aşmak ve çözüm üretebilmek için, Garanti BBVA olarak hem kendi operasyonlarımız hem de finanse ettiğimiz iş kolları ile elimizden gelenin en iyisini yapmaya çalışıyoruz. Eylül 2021'de attığımız

imza ile Paris Anlaşması'nın hedeflerine ulaşmak için tüm finansal sistemin harekete geçirilmesini destekleyen Birleşmiş Milletler Net Sıfır Bankacılık Birliği'ne Türkiye'den taahhüt veren ilk ve tek şirket olduk. Taahhütlerimiz arasında portföyümüzü 2050 yılına kadar net sıfır emisyonla uyumlu hale getirmek yer alıyor. Bunun yanı sıra Banka olarak 2020'de karbon nötr olduk ve 2035 hedefimizi 15 yıl önce gerçekleştirmiş olduk. Bugüne kadar sürdürülebilir kalkınmayı destekleyen alanlara sağlanan toplam finansman tutarı 60 milyar TL'yi aştı. Rüzgar enerjisi projelerinde pazar payı lideri olmamızın yanı sıra proje finansmanı portföyümüzde 2014 yılından bu yana %100 yenilenebilir enerji projelerini finanse ediyoruz. Ayrıca teknik açıdan uygun şubelerimizde, güneş panelleri ile enerjiyi sağlıyoruz. Bankamız, gelecek nesiller için piyasaya daha sürdürülebilir ve çevreye duyarlı bir geleceğe rehberlik etti ve etmeye devam edecek.

Ana hissedarımız olan BBVA, bu yıl Garanti BBVA'nın sahibi olmadığı %50,15'lik payı için gönüllü pay alım teklifinde bulundu. Bu bağlamda, günden güne artan ve güçlenen ortaklığımız ile topluma ve ekonomiye değer katan projelere imza atmaya devam edeceğiz.

Sağlam bilanço yapımız, güçlü provizyon tamponlarımız ve %14,0 ile gerekli seviyelerin oldukça üzerinde gerçekleşen sermaye yeterlilik rasyomuz (BDDK geçici önlemleri hariç), son dönemdeki değişken piyasa şartlarında da bankamızı korunaklı kıldı. Güçlü kâr yaratma kapasitesi, sağlam likidite ve sermaye oranlarımız Garanti BBVA'yı sektörde öncü konuma taşıyor ve taşımaya devam edecek.

2021 Temel Performans Göstergeleri

FİNANSAL SAĞLIK

ÖNCÜ NET TAVSİYE SKORU

Rakip bankalar arasında en yüksek

#1 KOBİ
#2 BİREYSEL

5.381

ENGELLİ DOSTU ATM SAYISI

Tüm ATM'lerin %99,6'sı

947.276

BİRİKİM ÜRÜNLERİ KULLANMAYA
BAŞLAYAN MÜŞTERİLER

%37

FİNANSAL SAĞLIK ODAĞINDAKİ
MOBİL BANKACILIK
“DURUMUM” ALANI İLE
ETKİLEŞİME GEÇME ORANI

60 MİLYAR TL

(kümülatif)

SÜRDÜRÜLEBİLİR
KALKINMAYA KATKI TUTARI

KÖMÜRDEN ÇIKIŞ

TAAHHÜDÜNÜ DUYURAN İLK BANKA

43,6 MİLYON TL

TOPLUMSAL PROGRAMLARA YATIRIM
TUTARI

%100

MÜŞTERİLERİN KREDİ
SÖZLEŞMELERİNDE ÇEVRESEL
VE SOSYAL İLKELERİNE
UYUM TAAHHÜDÜ

20 MİLYONDAN FAZLA

MÜŞTERİNİN TERCİHİ VE
EN BÜYÜK DİJİTAL VE
MOBİL MÜŞTERİ TABANI

780 MİLYON

İNTERNET VE MOBİL BANKACILIK
KANALLARINDAN GERÇEKLEŞTİRİLEN
YILLIK İŞLEM SAYISI

66 MİLYONDAN
FAZLA ETKİLEŞİM

TÜRKİYE'NİN İLK YAPAY ZEKA
DESTEKLİ ASİSTANI UĞI İLE

ÖDEME SİSTEMLERİNDE
ÖNCÜ

Temassız POS
işlemlerinde 2 kat artış

OPERASYONEL ÜSTÜNLÜK

%2,0

ORTALAMA AKTİF KÂRLİLİĞİ

%19,0

ORTALAMA ÖZKAYNAK KÂRLİLİĞİ

%3,6

TAKİPTEKİ KREDİLER ORANI

%14,0

SERMAYE YETERLİLİK RASYOSU

%34

GİDER/GELİR ORANI

%57,5

DİJİTAL SATIŞLARIN TOPLAM
SATIŞLAR İÇİNDEKİ PAYI (BİREYSEL)

%97,7

NAKİT OLMAYAN İŞLEMLERDE
DİJİTAL KANALLARIN PAYI

MÜŞTERİ İLETİŞİM
MERKEZİ

60,6 milyon müşteri iletişimi ile sektör
çağrılarında %12,7 pay ile lider

DATA VE TEKNOLOJİ

17

MÜŞTERİ GİZLİLİĞİ VE BİLGİ
GÜVENLİĞİ KONUSUNDA FARKINDALIK
YARATMAK İÇİN DÜZENLENEN
PROGRAMLAR

108

DIŞ DOLANDIRICILIK
KAPSAMINDA VERİLEN EĞİTİM VEYA
BİLGİLENDİRME ÇALIŞMALARI

62

BÜYÜK VERİ VE MAKİNE ÖĞRENMESİ
İLE DEĞER YARATILAN PROJE SAYISI

42

ÜRETİM ORTAMINA ALINAN ROBOTİK
SÜREÇ OTOMASYONU ADEDİ

484 BİN

BİLGİ VE KOBİGE ÇALIŞAN BOTLARI
CEVAP VERİLEN SORU ADEDİ

EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM

4,22/5

ÇALIŞAN BAĞLILIĞI
SKORU

11

ÇALIŞAN MUTLULUĞUNA
YÖNELİK PROGRAM SAYISI

%40

ÜST VE ORTA YÖNETİMDE
KADIN ÇALIŞAN ORANI

37,4

KİŞİ BAŞINA DÜŞEN
EĞİTİM SAATİ

Not: Veriler ile ilgili açıklamalara ilgili bölümlerde yer verilmiştir.

Garanti BBVA Hisse Senedi

942 4 dk 3 işlem

GARAN SEMBOL VE KODLARI

İSTANBUL - BORSA İSTANBUL

SEMBOL: GARAN

SEDOL: BO3MYP5

ISIN: TRAGARAN91N1

CUSIP: M4752S106



DEPO SERTİFİKALARI LEVEL - 1

NEW YORK - OTCQX

INTERNATIONAL PREMIER

SEMBOL: TKGBY

ISIN: US9001486029

CUSIP: 900148602



DEPO SERTİFİKALARI - 144A

NEW YORK OTC

SEMBOL: TKGZY

ISIN: US9001486029

CUSIP: 900148602



gelen 53 şirketiyle birlikte işlem gören Garanti BBVA, OTCQX piyasasında işlem gören üst düzey depo sertifikalarından biri haline geldi ve 2021 yılında piyasa değerinde 39., dolar cinsinden işlem hacminde 36. ve işlem hacminde 8. sırayı aldı.

31 Aralık 2021 itibarıyla **47,3 milyar TL** (3,5 milyar ABD doları) piyasa değeri ve %50,07 olan halka açıklık fiili dolaşım oranı ve **23,7 milyar TL halka açık piyasa değeriyle** aynı zamanda BİST 100'deki **en büyük halka açıklığa sahip şirket**.

Garanti BBVA hisse senedi (GARAN), **günlük ortalama 1,982 milyon TL (219 milyon ABD doları) hacimle** Borsa İstanbul'da **en çok işlem gören banka hisse senedi** olma özelliğini taşıyor ve BİST 100 işlem hacminde %9, XBANK işlem hacminde %42 paya sahip. 2021 yılında gerçekleşen toplam **34 milyar ABD doları yabancı işlem hacmiyle** GARAN, yabancı yatırımcıların en çok işlem yaptığı hisse senedi.

Banka ana hissedarı Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (BBVA) tarafından iletilen 15 Kasım 2021 tarihli özel durum açıklaması ile BBVA Yönetim Kurulu, hâlihazırda BBVA mülkiyetinde bulunmayan paylarının tamamı (%50,15) için **gönüllü pay alım teklifi** yapılmasına karar verdiğini duyurdu. BBVA'nın her bir pay için belirlediği gönüllü pay alım teklifi fiyatı 12,20 Türk lirası oldu. Bu açıklamanın ardından, 18 Kasım 2021 tarihinde BBVA, Türkiye Garanti Bankası A.Ş.'nin söz konusu payların tamamı için gönüllü pay alım teklifinde bulunmak üzere Sermaye Piyasası Kuruluna başvurusunu yaptığını bildirdi. Dünyanın en önemli ve Avrupa'nın en köklü bankacılık gruplarından birisi olan BBVA'nın bu kararı **Türkiye'nin güçlü ekonomik temellerine ve uzun vadedeki potansiyeline duydukları güveni teyit ediyor**. Gönüllü Pay Alım Teklifi, yalnızca ilgili tüm kurum ve kuruluşlardan gerekli onaylar alındıktan sonra başlatılabilecek olup BBVA, Gönüllü Pay Alım Teklifi'nin 2022 yılının ilk çeyreği içerisinde tamamlanacağını öngörmekte.

Garanti BBVA'nın halka açık hisselerinin %60'ı 33 ülkeye** yayılmış yabancı hissedarlara ait. Garanti BBVA'nın kurumsal hissedar yapısının coğrafi dağılımında Kuzey Amerika %34,2, İngiltere ve İrlanda %30,8, Avrupa %12,8, Asya %5,7, Türkiye

47,3 MİLYAR TL
Piyasa Değeri

23,7 MİLYAR TL
BİST 100'de En
Yüksek Halka Açık
Piyasa Değeri

Yabancı
Yatırımcıların
En Çok İşlem
Yaptığı Hisse

**BİST 30 VE
BİST 100**
Ağırlığı En Yüksek
olan Hisse

1,982 MİLYON TL
Günlük Ortalama
İşlem Hacmi

34 MİLYAR \$
2021'de Toplam
Yabancı İşlem
Hacmi

%9
İşlem Hacmi
Pazar Payı ile
BİST 100'ün en çok
işlem gören banka
hisse senedi

3,11 TL
Hisse Başına Kâr

%12,8 ve dünyanın geri kalanı ise %3,8 paya sahip. 2021 yılında, ABD tahvil faizlerinde görülen artış, yurt içi piyasadaki kur dalgalanmaları ve enflasyonist baskılar nedeniyle yılın ilk yarısında yerel piyasa fon çıkışı gerçekleşti. Bu kapsamda 2020 yılına kıyasla özellikle Kuzey Amerika merkezli hissedarların payında azalış görülürken, **İngiltere ve İrlanda merkezli kurumsal hissedar payında ise %10 puanlık artış** gerçekleşti.**

Ürettiği değeri proaktif, şeffaf ve istikrarlı bir şekilde paylaşan Garanti BBVA Yatırımcı İlişkileri, 2021 yılında tamamı sanal ortamda gerçekleşen **23 yatırım konferansı ve roadshow'a** katılarak toplam **385 toplantı** gerçekleştirdi. Bununla birlikte, her çeyrek organize edilen Finansal Sonuçları açıklama telekonferans ve yıllık Operasyonel Plan açıklama sunumlarının her birine **ortalama 100 analist ve yatırımcı** katılmaktadır. Bu sayede yatırımcı ve analistler Genel Müdür ve Genel Müdür Yardımcısı'na doğrudan soru sorma fırsatı yakalamaktadır. Ayrıca her çeyrekte, Garanti BBVA hissesini takip eden yaklaşık 25 hisse senedi analistleri ile birebir ve düzenli telekonferans yapılarak beklenti yönetimi sağlanmaktadır. Yatırımcı ilişkileri, bu sunumların kayıtlarını web sitesinde yayınladı. Tüm bu organizasyonların tamamını kapsayan ses kayıtları da Garanti BBVA Yatırımcı İlişkileri web sitesi, mobil ve tablet uygulamalarında

yayımlandı. Ek olarak 2021 yılı içerisinde Garanti BBVA Yatırımcı İlişkileri web sitesine **“Türkiye Ekonomisi Hakkında”** ve **“Garanti BBVA İklim Endeksi”** bölümleri eklendi. Buna ilave olarak, sosyal sorumlu yatırımcıların Garanti BBVA ile ilgili Çevresel, Sosyal ve Yönetişim Verilerine tek bir yerden hızlıca ulaşabileceği **ÇSY veri seti** web sitesinde sunularak düzenli olarak güncelleniyor.

Yatırımcı camiasına kolaylık olması açısından hem Türkçe hem İngilizce olarak hazırlanan içerikler, dünyanın her yerinden yatırımcıların aradıkları bilgiye kolayca erişmelerini sağlıyor.

Garanti BBVA'nın vazgeçilmez değerleri olan güven, dürüstlük, hesap verebilirlik ve şeffaflık ilkeleri güçlü itibarının güvencesini oluşturur. Banka'nın bu ilkelerine olan bağlılığı bütün paydaşlarına karşı temel sorumluluğudur. Garanti BBVA'nın ekonomi, toplum ve tüm paydaşları için değer üretmek adına attığı adımlar ulusal ve uluslararası otoriteler tarafından kabul görüyor. BİST Sürdürülebilirlik ve BİST Kurumsal Yönetim Endekslerine girmeye 2014 yılında hak kazanan Garanti BBVA, bu endekslerdeki yerini takip eden yıllarda da korudu. Garanti BBVA, kurumsal firmaların dünya çapında sürdürülebilirlik performanslarını değerlendiren en saygın platformlardan biri olan Dow Jones Sürdürülebilirlik

*Merkezi Kayıt Kuruluşu (MKK) yabancı takas saklama verileri kullanılmıştır.

** IPREO Haziran 2021 Hissedar Analizi verilerine göre.

** IPREO Haziran 2021 Hissedar Analizi verilerine göre.

Endeksi'nin Gelişmekte Olan Piyasalar kategorisinde Türkiye'den raporlama yapan bankalar arasında 74 puanla en yüksek skoru elinde tutuyor.

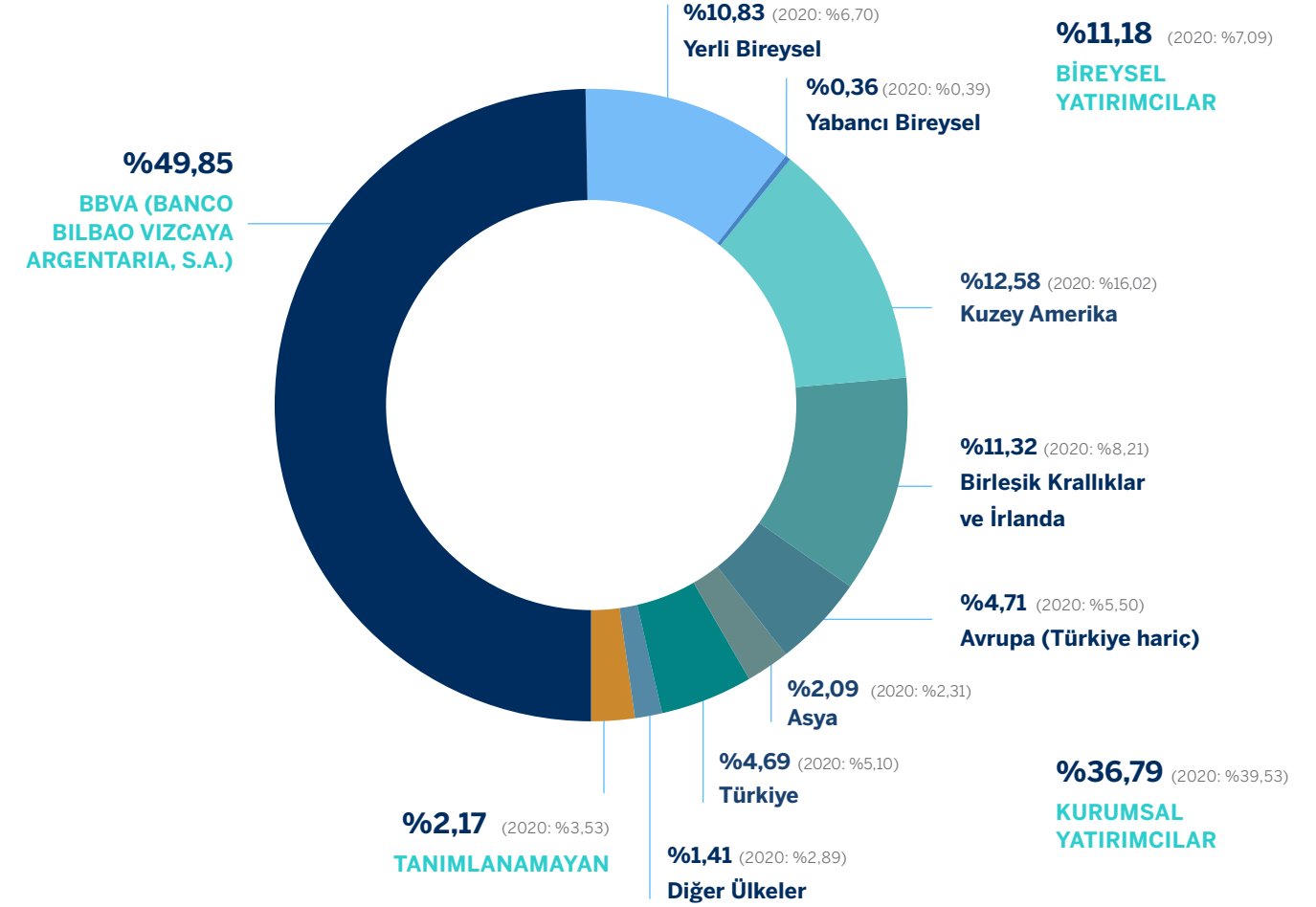
Garanti BBVA, yenilikçi ve öncü faaliyetleri doğrultusunda, dünyanın en saygın çevresel raporlama girişimi olan CDP'nin İklim Değişikliği Programı'nda 2021 yılında **ülkemizde finans sektöründe bu yıl en yüksek skor olan B skoruna sahip oldu.**

Bunlara ek olarak Garanti BBVA, Londra Borsası ve Financial Times'ın ortak sahipliğindeki bağımsız organizasyon FTSE'nin, güçlü çevresel, sosyal ve yönetim uygulamalarını hayata geçiren şirketlerin performanslarını ölçen FTSE4Good Gelişmekte Olan Piyasalar Endeksi'nde yer almaya devam etti. Ayrıca cinsiyet eşitliği konusunda insan kaynakları, müşteriler ve toplum nezdinde yaptığı çeşitli uygulama ve çalışmalarla da **Garanti BBVA, dünya çapında 44 ülke ve bölgede, 11 sektörden 380 şirketin bulunduğu Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksi'nde bu yıl da yer almaya devam ediyor.**

HİSSE SENEDİ ANALİSTLERİNİN DERECELENDİRMELERİ

Garanti BBVA hisse senedi, hem yerli hem de uluslararası önde gelen pek çok yatırım bankası ve aracı kurumun araştırma analistleri tarafından değerlendiriliyor. 2021 yılında 22 kurum düzenli olarak Garanti BBVA hakkında hisse senedi araştırma raporları yayımladı. 2021 yıl sonu itibarıyla, Garanti BBVA hisse senedi için 19 analist "AL" tavsiyesi, 2 analist "TUT" tavsiyesi, 1 analist "SAT" tavsiyesi verdi.

Garanti BBVA Ortaklık Yapısı



Yönetici Hisseleri: Banka'nın Yönetim Kurulu Başkanı ve Üyeleri, Genel Müdür ve Yardımcıları ilgili SPK ve Banka iç düzenlemelerindeki sınırlamalar çerçevesinde halka açık paylardan pay edinebilmektedirler ve bu kişilerin Banka hisselerine ilişkin işlemleri SPK düzenlemeleri gereğince kamuoyuna duyurulmaktadır.

Not: Ortaklık yapısında %5'ten daha fazla paya sahip nihai hakim gerçek kişi ortak bulunmamaktadır. Kurumsal yatırımcıların ve yabancı bireysel yatırımcıların dağılımı IPREO Hissedar Analizi Haziran 2021 raporunu; halka açıklık fiili dolaşım oranı ve yerli bireysel yatırımcı payı ise Merkezi Kayıt Kuruluşu verilerini baz almaktadır.

 Garanti BBVA'nın ortaklık yapısıyla ilgili detaylı bilgiye Garanti BBVA Hisse Senedi bölümünden ulaşabilirsiniz.

Özen Sorumluluğu Neden Bir Görevdir?

Belkıs Sema Yurdum
Bağımsız Yönetim
Kurulu Üyesi



Video



Videoyu izlemek, stratejimiz, aksiyonlarımız ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na katkımız hakkında bilgi almak için tıklayın/okutun.



Hesap Verebilirlik

**Komitelerde
%95 Yönetim
Kurulu üyelerinin
katılımıyla etkin
yönetişim yapısı**

Özen



Uyum

**Kurumsal
Yönetim
Derecelendirme
notu 9,79/10**

Özen



İtibar

**Şeffaflık
prensibiyle
kamuya
açıklama**

Özen



Fırsat Eşitliği

**2025'e kadar
Yönetim
Kurulu'nda
en az %25 kadın
üye hedefi**

Özen

Yönetişimimiz

418 2 dk 1 yönetim

Garanti BBVA'nın işlevsel kurumsal yönetim yapısının merkezinde, sadakat ve özen sorumluluğunun ötesine geçen etkin bir Yönetim Kurulu yer alıyor. Yönetim Kurulu, nihai kurum içi gözetimci olarak hareket ediyor ve kurumsal stratejiye dışarıdan bir bakış açısı katıyor; belirlenen strateji bazında sergilenen performansı denetliyor ve Garanti BBVA'nın uzun vadedeki gelişimine yardımcı oluyor. Risk yönetiminin etkin bir şekilde işlemesi için Banka'nın stratejisi ve risk iştahıyla paralel olarak uyum, iç kontrol ve risk yönetimi politika ve sistemlerini denetliyor ve sonrasında izleme işlevini yerine getiriyor.

Gözetim işlevi için Banka bünyesinde oluşturulmuş çok sayıda komite bulunmakta olup, Yönetim Kurulu tüm Banka'yı bu komiteler aracılığı ile gözetleyip denetliyor.

Garanti BBVA, sorumlu ve sürdürülebilir bankacılık anlayışı, Kurumsal Yönetim ve Sürdürülebilirlik İlkeleri'ne ve etik değerlere verdiği önem paralelinde, davranışlar ve iş ilişkilerini düzenlemek amacıyla birçok politika, ilke ve beyan oluşturuyor. Bu sayede Yönetim Kurulu Üst Yönetim ve Komiteler ile Banka arasında güçlü bir altyapı kurulu, bu yapı kurumsal kültürü güçlendiriyor ve en iyi yönetim uygulamalarını hayata geçirmekte önemli rol oynuyor.

YÖNETİM KURULUNUN BAŞLICA ÖZELLİKLERİ

31 Aralık 2021 itibarıyla Garanti BBVA'da ikisi kadın, dokuzu erkek olmak üzere 11 üyeden oluşan tek kademeli bir Yönetim Kurulu bulunuyor. Güçler ve yetki ayrılığı ilkesi uyarınca Garanti BBVA'da Yönetim Kurulu Başkanı ve Genel Müdür farklı görevlere sahip. Bu net ayırım, Banka'nın kurumsal yapısı bağlamında her pozisyonun

karar alma yetkisine dair sınırları çizerek güç ve yetkiler arasında bir denge kuruyor. Genel Müdür, Yönetim Kurulundaki tek icracı üye olarak görev yapıyor.

Üç icracı olmayan üyenin Garanti BBVA iştiraklerinde, dört icracı olmayan üyenin başka şirketlerde yönetim kurulu üyelikleri ve üç icracı olmayan üyenin de vakıf mütevelli heyetinde üyelikleri bulunuyor.

YÖNETİM KURULU TOPLANTILARI

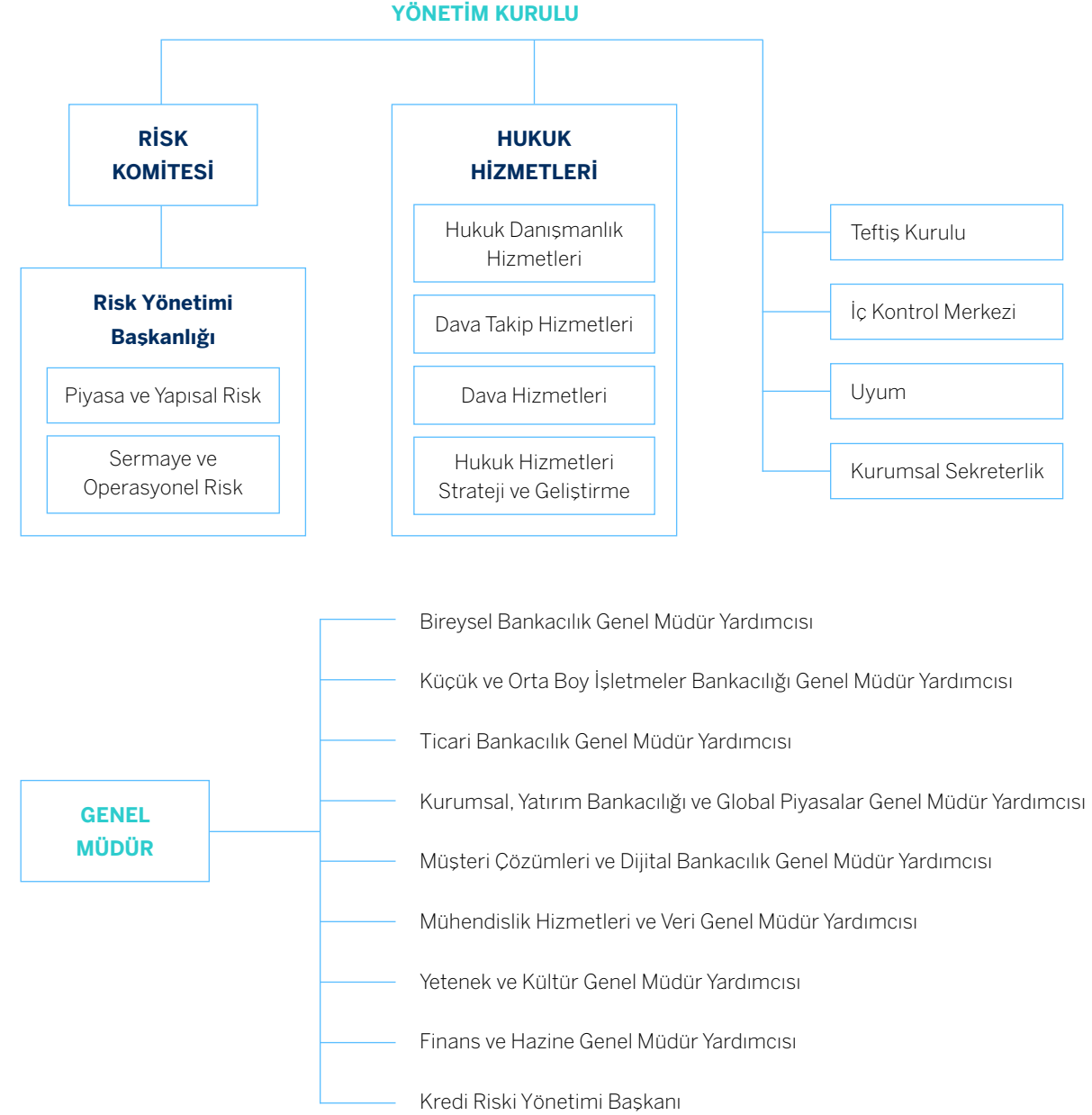
Banka Yönetim Kurulu, Banka'nın Esas Sözleşmesi ve ilgili mevzuat ile verilen görev ve yetkileri yerine getirmek üzere Banka'nın en üst yönetim, temsil ve gözetim organıdır. Yönetim Kurulu, Banka'nın iş ve işlemleri gerektirdikçe ve her halde ayda en az bir kez toplanma ilkesi doğrultusunda çalışmalarını yürütüyor. Banka Esas Sözleşmesi uyarınca Yönetim Kurulu, en az 7 üyenin katılımıyla toplanıyor ve Yönetim Kurulu kararları, toplantıda hazır bulunan üyelerden en az yedisinin olumlu oyu ile alınıyor. 2021 yılında Yönetim Kurulu, gerekli toplantı ve karar yeter sayısı sağlanarak 16 kez karar aldı.

KURUMSAL YÖNETİM

Garanti BBVA, Kurumsal Yönetim Derecelendirme notunu ilk olarak 2014 yılında aldı. JCR Eurasia Rating tarafından alınmaya devam edilen derecelendirme hizmeti kapsamında Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyum notunu 2014 yılında 9,14 seviyesinden 2021 yılında 9,79'a yükseltti ve Görünüm Pozitif olarak belirlendi. Kurumsal Yönetim Derecelendirme notu 7 Eşik Puanı'nın üzerinde olması nedeniyle Garanti BBVA hisse senedi Borsa İstanbul Kurumsal Yönetim Endeksi'nde yer almaya devam ediyor.

Yönetim Kurulu, Üst Yönetim, Komiteler ve Politikalar hakkında daha detaylı bilgi ve Kurumsal Yönetim ve Sürdürülebilirlik ilkelerine Uyum Raporları ve Kurumsal Yönetim Derecelendirme Raporu'na www.garantibbvafaaliyetraporu.com adresinde Çevresel, Sosyal ve Yönetişim başlığı altından ulaşabilirsiniz.

Organizasyon Yapısı



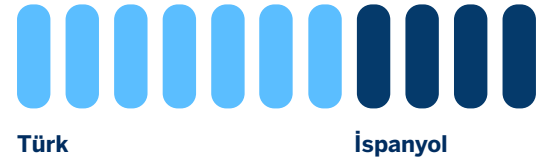
Not: Genel Müdür Yardımcılarının yanı sıra; Stratejik Planlama, Bilgi Sistemleri Güvenlik, Ekonomik Araştırmalar, Bireysel Ürünler Tahsilat, Ticari Ürünler Tahsilat, BBVA Koordinasyon ve Genel Sekreterlik fonksiyonları da doğrudan Genel Müdür'e bağlıdır.

Yönetim Kurulu

ORTALAMA GÖREV SÜRESİ

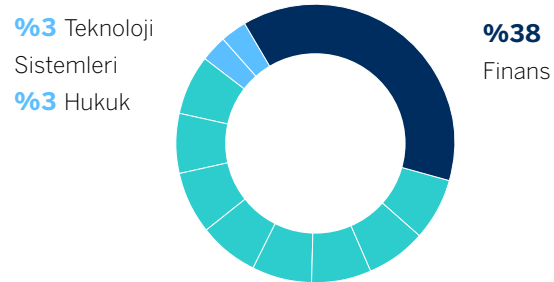


UYRUK



TECRÜBE DAĞILIMI

Tablo, Global Endüstri Sınıflandırma Standartları'na (GICS) uygun olarak hazırlanmıştır. Global Endüstri Sınıflandırma Standartları (GICS), MSCI ve Standard & Poor's (S&P) tarafından küresel finans topluluğu tarafından kullanılmak üzere geliştirilen bir endüstri taksonomisidir.

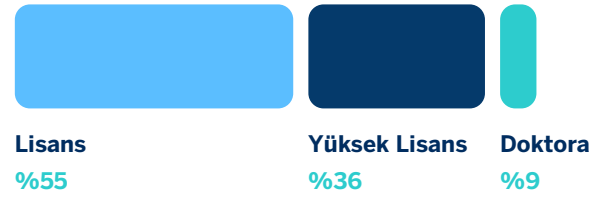


- %7** Enerji
- %7** İletişim Hizmetleri
- %7** Bilişim Teknolojileri
- %7** Sağlık Hizmetleri
- %7** Tüketim Hizmetleri
- %7** Tüketim Ürünleri
- %7** Gayrimenkul
- %7** Endüstri

ORTALAMA İŞ TECRÜBESİ



EĞİTİM



KOMİTE ÜYELİKLERİ

- | | |
|------------------------------|---|
| 1 Kredi | 12 Risk Yönetimi |
| 2 Denetim | 13 Veri Güvenliği ve Verinin Korunması |
| 3 Kurumsal Yönetim | 14 Gider Yönetimi ve Verimlilik |
| 4 Risk | 15 Kurumsal Kriz ve İş Sürekliliği Yönetim |
| 5 Ücretlendirme | 16 Sorumlu Bankacılık |
| 6 Bilgi Güvenliği | 17 Operasyonel Risk Kabul ve |
| 7 BT Strateji | Ürün Yönetimi |
| 8 BS Yönlendirme | 18 Etik ve Doğruluk |
| 9 Kurumsal Güvence | 19 Bilgi Sistemleri Süreklilik |
| 10 Portfolyo Strateji | 20 Veri Paylaşım Komitesi |
| 11 Aktif Pasif | |

Garanti BBVA Yönetim Kurulu üyelerinin özgeçmişlerine faaliyet raporu web sitesindeki Yönetim Kurulu bölümünden ulaşabilirsiniz.



SÜLEYMAN SÖZEN
YÖNETİM KURULU BAŞKANI

Deneyim: 41 yıl
4



RECEP BAŞTUĞ
YÖNETİM KURULU ÜYESİ, GENEL MÜDÜR

Deneyim: 32 yıl
1-6-7-9-10-11-14-15-16-18-20



ERGUN ÖZEN
YÖNETİM KURULU ÜYESİ

Deneyim: 35 yıl
5



JORGE SÁENZ-AZCÚNAGA CARRANZA
YÖNETİM KURULU BAŞKAN VEKİLİ,
BAĞIMSIZ YÖNETİM KURULU ÜYESİ

Deneyim: 27 yıl
1-2-3-5



DR. M. CÜNEYT SEZGİN
YÖNETİM KURULU ÜYESİ

Deneyim: 34 yıl



PABLO ALFONSO PASTOR MUÑOZ
YÖNETİM KURULU ÜYESİ

Deneyim: 32 yıl
1-3-4



RAFAEL SALINAS MARTINEZ DE LECEA
YÖNETİM KURULU ÜYESİ

Deneyim: 31 yıl
1



JAIME SAENZ DE TEJADA PULIDO
YÖNETİM KURULU ÜYESİ

Deneyim: 30 yıl
1-4



MEVHİBE CANAN ÖZSOY
BAĞIMSIZ YÖNETİM KURULU ÜYESİ

Deneyim: 33 yıl



BELKIS SEMA YURDUM
BAĞIMSIZ YÖNETİM KURULU ÜYESİ

Deneyim: 42 yıl
2-3



AVNİ AYDIN DÜREN
BAĞIMSIZ YÖNETİM KURULU ÜYESİ

Deneyim: 30 yıl
2-6-8-9-10-13-14-15-16-17-18-19-20

Üst Yönetim

Çözüm
Ortağı
Olmanın
Etkisi Nedir?

İş Birliği
Sonucu
Nasıl
Şekillen-
dirir?

Finansın
Sürdürüle-
bilir Olması
Ne Anlama
Geliyor?

Bir Banka
Nasıl
Değer
Yaratır?

Dijitalleşme
Deneyime
Nasıl
Aktarılır?

Aksiyonun
Gücü
Nedir?



SİBEL KAYA

Genel Müdür Yardımcısı
Küçük ve Orta Boy
İşletmeler Bankacılığı

İLKER KURUÖZ

Genel Müdür Yardımcısı
Mühendislik Hizmetleri
ve Veri

CEMAL ONARAN

Genel Müdür Yardımcısı
Ticari Bankacılık

EBRU DİLDAR EDİN

Genel Müdür Yardımcısı
Kurumsal, Yatırım Bankacılığı
ve Global Piyasalar

MAHMUT AKTEN

Genel Müdür Yardımcısı
Bireysel
Bankacılık

AYDIN GÜLER

Genel Müdür Yardımcısı
Finans ve Hazine

RECEP BAŞTUĞ

Genel Müdür

**IŞIL AKDEMİR
EVLİOĞLU**

Genel Müdür Yardımcısı
Müşteri Çözümleri ve
Dijital Bankacılık

**DİDEM DİNÇER
BAŞER**

Genel Müdür Yardımcısı
Yetenek ve Kültür

MURAT ATAY

Kredi Riski
Yönetimi Başkanı

Üst Yönetim

CİNSİYET



ORTALAMA İŞ TECRÜBESİ



EĞİTİM



Garanti BBVA Genel Müdür ve Genel Müdür Yardımcılarının özgeçmişlerine faaliyet raporu web sitesindeki Üst Yönetim bölümünden ulaşabilirsiniz.

KOMİTE ÜYELİKLERİ

- 1 Kredi
- 2 Denetim
- 3 Kurumsal Yönetim
- 4 Risk
- 5 Ücretlendirme
- 6 Bilgi Güvenliği
- 7 BT Strateji
- 8 BS Yönlendirme
- 9 Kurumsal Güvence
- 10 Portfolyo Strateji
- 11 Aktif Pasif
- 12 Risk Yönetimi
- 13 Veri Güvenliği ve Verinin Korunması
- 14 Gider Yönetimi ve Verimlilik
- 15 Kurumsal Kriz ve İş Sürekliliği Yönetim
- 16 Sorumlu Bankacılık
- 17 Operasyonel Risk Kabul ve Ürün Yönetimi
- 18 Etik ve Doğruluk
- 19 Bilgi Sistemleri Süreklilik
- 20 Veri Paylaşım Komitesi



RECEP BAŞTUĞ
YÖNETİM KURULU ÜYESİ, GENEL MÜDÜR

Deneyim: 32 yıl

1-6-7-9-10-11-14-15-16-18-20



MAHMUT AKTEN
GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
BİREYSEL BANKACILIK

Deneyim: 23 yıl

6-7-8-9-10-11-14-15-16



DİDEM DİNÇER BAŞER
GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
YETENEK VE KÜLTÜR

Deneyim: 27 yıl

6-7-8-9-10-13-14-15-16-17-18-19



EBRU DİLDAR EDİN
GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
KURUMSAL, YATIRIM BANKACILIĞI
VE GLOBAL PİYASALAR

Deneyim: 28 yıl

6-7-8-9-10-11-14-15-16-18



İŞİL AKDEMİR EVLİOĞLU
GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
MÜŞTERİ ÇÖZÜMLERİ VE DİJİTAL
BANKACILIK

Deneyim: 18 yıl

6-7-8-9-10-14-15-16-18-19



SİBEL KAYA
GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
KÜÇÜK VE ORTA BOY İŞLETMELER
BANKACILIĞI

Deneyim: 24 yıl

6-7-8-9-10-11-14-15-16-17



AYDIN GÜLER
GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
FİNANS VE HAZİNE

Deneyim: 31 yıl

6-7-8-10-11-14-15-16-17-18



İLKER KURUÖZ
GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
MÜHENDİSLİK HİZMETLERİ VE VERİ

Deneyim: 30 yıl

6-7-8-9-10-13-14-15-17-18-19-20



CEMAL ONARAN
GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
TİCARİ BANKACILIK

Deneyim: 31 yıl

6-7-8-9-10-11-14-15-16



MURAT ATAY
KREDİ RİSKİ YÖNETİMİ
BAŞKANI

Deneyim: 28 yıl

6-7-8-9-10-11-12-14-15-16-17

Komiteler ve Politikalar

 266  1 dk  2  yönetim

Gözetim işlevi için Banka bünyesinde oluşturulmuş çok sayıda komite bulunmakta olup, **Yönetim Kurulu tüm Banka'yı bu komiteler aracılığı ile gözetleyip denetliyor.**

Komitelerin **yapısı, faaliyetleri ve etkinliği düzenli olarak gözden geçiriliyor.** Bununla birlikte, komite süreçlerinin ve dokümantasyonunun sistemsal olarak izlenebilirliğini ve kayıt altına alınmasını sağlamak üzere gerekli aksiyonlar alınıyor.

2021 yılında yeni olarak **Veri Paylaşım Komitesi kuruldu ve Yönetim Kurulu onaylı komitelerin sayısı 9'a yükseldi.** Bu komiteler; Kredi, Denetim, Kurumsal Yönetim, Risk, Ücretlendirme, Bilgi Güvenliği, Bilgi Teknolojileri (BT) Strateji, Bilgi Sistemleri (BS) Yönlendirme ve Veri Paylaşım komiteleri.

Bu komitelere ek olarak, Kurumsal Güvence, Portfolyo Strateji, Aktif Pasif, Risk Yönetimi, Veri Güvenliği ve Verinin Korunması, Gider Yönetimi ve Verimlilik, Kurumsal Kriz ve İş Sürekliliği Yönetim, Sorumlu Bankacılık ve Sürdürülebilirlik, Operasyonel Risk Kabul ve Ürün Yönetimi, Etik ve Doğruluk, Bilgi Sistemleri Süreklilik komiteleri bulunuyor.

Tüm komitelerde Üst Yönetim seviyesinde en az bir katılımcı olmakla beraber Yönetim Kurulu Üyesi bulunan komitelerin toplam komitelere oranı %95 seviyesinde etkin yönetim yapısının göstergesi.

Garanti BBVA'nın vazgeçilmez değerleri olan; **güven, doğruluk, hesap verebilirlik ve şeffaflık** prensiplerine bağlılık, Banka'nın başta müşterileri ve çalışanları olmak üzere tüm paydaşlarına karşı en temel sorumluluğu olup, aynı zamanda güçlü itibarının da güvencesi.

Garanti BBVA, sorumlu ve sürdürülebilir bankacılık anlayışı, **Kurumsal Yönetim ve Sürdürülebilirlik İlkeleri**'ne ve etik değerlere verdiği önem paralelinde, davranışlar ve iş ilişkilerini düzenlemek amacıyla **birçok politika, ilke ve beyan** oluşturuyor. **2021 yılında Sürdürülebilirlik Politikası güncellendi, Çeşitlilik ve Uygunluk Politikası ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk Politikası eklendi.**

Komiteler ve Politikalar aracılığıyla Yönetim Kurulu, Üst Yönetim ve Banka arasında etkin bir altyapı kurulu ve bu yapı kurumsal kültürü güçlendiriyor ve **en iyi yönetim uygulamalarını** hayata geçirmekte önemli rol oynuyor.

POLİTİKALAR

Etik ve Doğruluk İlkeleri	İnsan Hakları Beyanı
Tedarikçi Davranış İlkeleri	İnsan Kaynakları Politikası
Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Politikası	Çeşitlilik ve Uygunluk Politikası
Rekabet Politikası	Ücretlendirme Politikası
Kara Para Aklanmasının Önlenmesi Politikası	Çalışan Tazminat Politikası
Yolsuzlukla Mücadele Politikası Beyanı	Bilgilendirme Politikası
Sürdürülebilirlik Politikası	Kâr Dağıtım Politikası
Çevre Politikası	Bağış ve Yardım Politikası
Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları	Yönetim Kurulu Çalışma Usul ve Esasları
İklim Değişikliği Eylem Planı Beyanı	Kurumsal Yönetim Komitesi Çalışma Usul ve Esasları
Kurumsal Sosyal Sorumluluk Politikası	

KOMİTELER



YÖNETİM KURULU

Kredi	Denetim	Kurumsal Yönetim	Risk
Ücretlendirme			
Veri Paylaşım	Bilgi Güvenliği	Bilgi Teknolojileri (BT) Strateji	Bilgi Sistemleri (BS) Yönlendirme

Kurumsal Güvence	Kurumsal Kriz ve İş Sürekliliği Yönetimi
Portfolyo Strateji	Sorumlu Bankacılık ve Sürdürülebilirlik
Aktif Pasif	Operasyonel Risk Kabul ve Ürün Yönetimi
Risk Yönetimi	Etik ve Doğruluk
Veri Güvenliği ve Verinin Korunması	Bilgi Sistemleri Süreklilik
Gider Yönetimi ve Verimlilik	



Her bir Komite, Komite Toplantılarına Katılım ve Politikalar hakkında detaylı bilgiye ilgili başlığa tıklayarak www.garantibbvayatirimciiliskileri.com adresindeki web sitesinde Çevresel, Sosyal ve Yönetişim bölümünden ulaşabilirsiniz.

İş Birliği Sonucu Nasıl Şekillen- dirir?

Sibel Kaya
Genel Müdür Yardımcısı
Küçük ve Orta Boy İşletmeler
Bankacılığı



Video



Videoyu izlemek, stratejimiz, aksiyonlarımız ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na katkımız hakkında bilgi almak için tıklayın/ okutun.



Güçlendirme

Kadın girişimcilere sağlanan finansal destek 11 milyar TL

İş Birliği



Farkındalık

Kadın Girişimci Programı 15 yaşında

İş Birliği



Kapsayıcılık

Garanti BBVA Partners Girişim Hızlandırma Programı 7 yaşında

İş Birliği



Çözüm Ortaklığı

KOBİ müşterileri Net Tavsiye Skorunda rakipler arasında #1

İş Birliği

Önceliklendirme Analizi

216 5 dk 3 öncelikli

Her yıl olduğu gibi Garanti BBVA'nın bu yılki Entegre Faaliyet Raporu'nda da amacı, faaliyetlerini tutarlı bir bütünlük içinde anlatmak. Bu anlatımın temelini, **Garanti BBVA ve tüm paydaşları için en ilgili ve önemli olan başlıkları, yani öncelikli konuları belirlemesini sağlayan önceliklendirme analizi** oluşturuyor. Öncelikli konular, esas itibarıyla **iç ve dış tüm paydaşlarıyla diyalog yoluyla belirlenerek** önceliklendirme matrisine yerleştiriliyor. Bu matriste tanımlanan başlıklar da 'Rapor Hakkında' bölümünde belirtildiği gibi bu raporun temelini oluşturuyor. Banka **önceliklendirme analizlerinin ilkinin 2013** yılında gerçekleştirdi. Her zaman paydaşlarının gereksinimlerine paralel bir çizgide olmak ve belirlenen öncelikli konuların hala aynı öncelikte olup olmadıklarını görmek istediği için, **yaklaşık iki yılda bir** önceliklendirme analizini **güncelliyor**.

Garanti BBVA, **2019 yılında 'çağın olanaklarını herkese sunmak' amacıyla;** BBVA Grubu ile paralel olarak dünyada ve finans sektöründe etkisini hissettiren ana trendler ışığında stratejik önceliklerini gözden geçirdi ve yeniden şekillendirdi. **Yeni stratejik öncelikleri ile birlikte, 2020 yılında** hem paydaşlarının hem de Garanti BBVA'nın en uygun yönle odaklanmasını sağlamak için **önceliklendirme analizinde yenilikler** yapıldı. Bu yenilikler, hem globalde Grup bazında hem de yerel bazda çeşitli kaynaklardan toplanan **verilere dayalı** olarak önemli konuların gözden geçirilmesini, **denetlenebilir ve objektif olan geniş bir bilgi tabanı** sağlayarak analizin **daha sağlam temellerde** olmasını ve **günümüz trendleri ile uyumlu** olmasını sağladı.

Son revizyonu **2020 yılında tamamlanan önceliklendirme analizinde yer alan öncelikli konu başlıkları 2021 yılı için de geçerliliğini korumaya devam etti.** Önceliklendirme analizinde

daha önceki yıllarda olduğu gibi, iç ve dış paydaşlar dinlendi ve kurumsal strateji ile bankacılık sektörünü etkileyen küresel eğilimler arasındaki bağlantı incelendi.

Bununla birlikte, **2021 yılında, artan şeffaflık ve raporlama taleplerini karşılamak** adına Garanti BBVA, ana hissedarı BBVA Grubu ile uyumlu bir şekilde, önceliklendirme analizinde bazı **iyileştirmeler** gerçekleştirdi:

- Paydaşlarının **kim** olduğu, **ihtiyaç ve beklentilerinin nasıl** değerlendirildiği ve bu değerlendirmelerin öncelikli konuların sıralamasının belirlenmesini **nasıl etkilediği** hakkında detaylı açıklamalar ekledi.
- Önceliklendirme analizi sonucu ortaya çıkan, paydaşları için en yüksek öncelik taşıyan **dört öncelikli konuyu baz alan niteliksel çift önceliklendirme analizi ("double materiality")** çalışmasını gerçekleştirdi.

Garanti BBVA, iç ve dış tüm paydaşlar ile Banka stratejisi perspektifinden mevcut ve ortaya çıkabilecek **beklentileri, riskleri ve fırsatları** derlediği önceliklendirme analizini yaparken **üç aşamalı bir metodolojiyi** takip etti:

1. PAYDAŞLARIN KATILIMI VE ÖNCELİKLİ KONULARIN BELİRLENMESİ

Garanti BBVA ana paydaşlarını **müşteriler, çalışanlar, hissedarlar ve yatırımcılar, hükümet organları ve düzenleyici makamlar ve toplum** olarak belirledi. Toplum paydaşının içinde sadece kamuoyuna değil, banka faaliyetlerini ve **Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na katkısını yakından takip eden Sivil Toplum Kuruluşları (STK) ve uluslararası örgütlere** de yer verdi.

Paydaşları için öncelikli konuların belirlenmesinde çeşitli kaynaklardan faydalandı:

a. Paydaş gruplarını yakından tanıyan birimlerle görüşmeler: Garanti BBVA'da her bir paydaş grubunu daha yakından tanıyan farklı birimlerle düzenli olarak yapılan görüşmeler sonucu, **Yetenek ve Kültür (Çalışanlar), Müşteri Deneyimi**

ve **Hizmet Modeli Yönetimi (Müşteriler), Yatırımcı İlişkileri (Yatırımcı Beklentileri), Hukuk Müdürlüğü ve Uyum Müdürlüğü (Düzenleyiciler ve düzenlemeler) ve Sorumlu Bankacılık ve Kurumsal İtibar ekipleri (Sivil toplum ve toplumun beklentileri)** tarafından düzenli içgörü sağlandı.

b. Paydaşlarla ilgili çeşitli araştırmaların gözden geçirilmesi: Müşterilerden içgörü sağlanan **memnuniyet anketleri, marka ve itibar araştırmaları,** çalışanların görüşlerini analiz edebilmek üzere **Gallup anketi** ve **iç itibar araştırmaları, yatırımcıların perspektifini** çalışmaya entegre etmek amacıyla **analistlerden alınan anketler** incelendi.

Bu kaynaklarla birlikte, **sektörel raporlar, küresel raporlar, uluslararası inisiyatifler, standartlar ve meslek örgütlerinin tavsiyeleri** ve güncel trendlere ışık tutan **uluslararası değerlendirme raporları** incelendi ve dikkate alındı.

Hem **ana akım yatırımcılar** hem de **sürdürülebilirliği ön planda tutan yatırımcılar, üyesi olunan ulusal ve uluslararası sivil toplum kuruluşları** analiz edildi.

BBVA Grubu'nda **küresel çapta yatırımcılar ve sivil toplum kuruluşları için tamamlanan analizlerin çıktıları** da dikkate alınarak **öncelikli konu başlıkları** belirlendi.

c. Trend raporlarının analizi ve risk raporları:

Dış trend analizinde, Birleşmiş Milletler (BM) Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları, BM Sorumlu Yatırım İlkeleri, Dünya Ekonomik Forumu Küresel Riskler Raporu, Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı Kalkınma Planları ve BM Çevre Programı Finans Girişimi **UNEP FI Sorumlu Bankacılık Prensipleri,** Küresel Raporlama Girişimi **GRI standartları,** Değer Raporlama Vakfı **VRF Entegre Raporlama Çerçevesi** gibi iş dünyası ve finans sektöründe rehber olan girişimlerin öncelikleri ele alındı. Dış paydaş analizinde aynı zamanda, toplumun ve sektörün duruma bakış açısını görebilmek için, **aynı sektörde bulunan kuruluşlar tarafından yayınlanan raporlar, basılı yayın organları ve sosyal medya geri bildirimleri** de analize dahil edildi.

Analize dahil edilen Garanti BBVA'nın desteklediği inisiyatiflere www.garantibbvafaaliyetraporu.com adresindeki Garanti BBVA 2021 Entegre Faaliyet Raporu websitesinde İndirme Merkezi sayfasından ulaşabilirsiniz.

2. PAYDAŞLAR İÇİN ÖNEMİNE GÖRE ÖNCELİKLİ KONULARIN ANALİZİ

Anketler, toplantılar ve telefon görüşmeleri aracılığıyla Garanti BBVA'nın iç ve dış tüm kilit paydaş gruplarına ulaşarak, her bir konu üzerinden **kapsamlı bir paydaş analizi** yapıldı. Tabi olunan ve gönüllü olarak takip edilen **yönetmelikler** dikkate alındı, yazılı ve basılı tüm **medya platformlarında analizler** yapıldı ve benzer kuruluşların bu kapsamdaki **yayınları** incelendi.

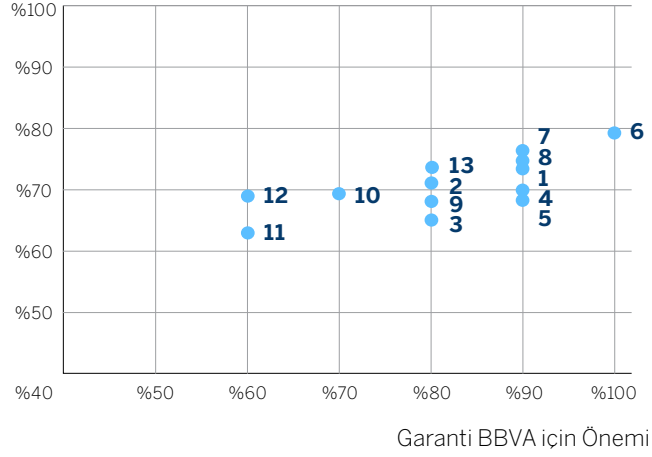
Paydaşlar için önceliklendirme iki aşamada gerçekleştirildi: İlk olarak, konular **paydaşların her biri** için sıralandı. İkinci olarak, önceki analizden faydalanarak **bütünleştirme** yöntemiyle tüm paydaşlar **konuların önemine göre** sıralandı. Bunu yaparken, paydaşlar, **yakınlık, bağımlılık, etki, temsil, sorumluluk, politika ve stratejik hedef kriterlerine göre** değerlendirildi ve her bir paydaş grubu için **ağırlık puanı** hesaplandı. Paydaşların değerlendirildiği bu **altı kritere göre,** stratejik öngörüler de yansıtıldığında, **paydaş ağırlıkları** 2021 yılında 2020 yılına göre bazı farklılıklar gösterdi. Bütünleştirme yönteminde her bir paydaş grubunun ağırlık puanından yararlanarak ortalama her bir konu başlığı için bir **önceliklendirme skoru** elde edildi.

3. STRATEJİ ÜZERİNDEKİ ETKİLERİNE GÖRE ÖNCELİKLİ KONULARIN ANALİZİ

Garanti BBVA belirlediği **öncelikli konuların her birinin stratejik önceliklerini nasıl etkilediğine** dair bir iç değerlendirme yaptı. Banka tüm başlıkların **entegre iş stratejisiyle örtüşmesini** de göz önünde bulundurarak önceliklendirme analizini tamamladı. Belirlediği **13 adet Öncelikli Konu,** stratejisini büyük ölçüde gerçekleştirmesine etkisi olan konular oldu.

GARANTİ BBVA VE PAYDAŞLARI İÇİN
ÖNCELİKLİ KONULAR

Paydaşlar için Önemi



NO ÖNCELİKLİ KONU

1	Sermaye Yeterliliği ve Finansal Performans
2	Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etkin Yönetimi
3	İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması
4	Kolay, Hızlı Çözümler ve Kendin Yap Seçenekleri
5	Finansal Sağlık ve Danışmanlık
6	İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler
7	Kişisel Verilerin Sorumlu Kullanılması (veri gizliliği, sorumlu yapay zeka)
8	Siber Güvenlik (siber atak, veri hırsızlığı, dolandırıcılık...)
9	Çalışan Bağlılığı ve Yetenek Yönetimi
10	Çeşitlilik ve İş-Yaşam Dengesi
11	İnsan Hakları
12	Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim)
13	COVID-19

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına ulaşmak ve İklim Değişikliği Etkilerini en aza indirecek aksiyonları almak için daha da azalan zaman, hem iç hem de dış paydaşlar tarafından her geçen yıl daha çok dikkate alınıyor, tüm paydaşlar bu doğrultuda **Banka ile birlikte atacakları her adımı öncelikli olarak konumluyor**. Önceki yıllardaki gibi 2021 yılı analizi çıktıları da, **güçlü ve sürdürülebilir sermaye yeterliliği ve finansal performans, iklim değişikliği ve pandemi başlıklarının entegre bakış açısıyla ele alınması ve yönetilmesi** gerekliliğini bir kez daha ortaya koydu. COVID-19 öncelikli konu olarak yer almaya devam ederken, **pandemi süreciyle beraber artan dijitalleşmenin etkileri** kapsamında veri gizliliği ve siber tehditlerin yönetimini içeren **Kişisel Verilerin Sorumlu Kullanılması ve Siber Güvenlik** öncelikli konuları 2021 yılında da üst sırada yer aldı.

Bu öne çıkan başlıklarla birlikte **tüm öncelikli konuları kapsayan faaliyetler**, raporda altı stratejik öncelik olan Finansal Sağlık, Sürdürülebilirlik, Daha Fazla Müşteriye Ulaşma, Operasyonel Üstünlük, En İyi ve En Bağlı Takım, Data ve Teknoloji başlıkları altında; COVID-19, Kurumsal Yönetişim, Risk Yönetimi ve Değer Yaratımımız bölümlerinde **bağlantısallık sağlanarak anlatılıyor**.

ÇİFT ÖNCELİKLENDİRME

Garanti BBVA hem banka stratejisi hem de paydaşları için en öncelikli olan **İklim Değişikliği, Kişisel Verilerin Korunması, Siber Güvenlik, Sermaye Yeterliliği ve Finansal Performans** konularıyla ilgili bir **çift önceliklendirme analizi (double materiality)** çalışması yaptı. Bu çalışma kapsamında bir yandan bu konuların Garanti BBVA üzerindeki etkisini analiz ederken (Dışarıdan İçeriye Bakış Açısı Yaklaşımı), bir yandan da bu konuların çevreyi nasıl etkilediğine, bir başka deyişle Garanti BBVA'nın bu konuları ele alan faaliyetlerinin farklı paydaşları nasıl etkilediğine (İçeriden Dışarıya Perspektif yaklaşımı) baktı. Böylelikle, her bir konu için analiz edildikleri boyuta bağlı olarak riskler ve fırsatları analiz etti.

Garanti BBVA, 2021 yılında ilkini gerçekleştirdiği çift önceliklendirme analizini, henüz sadece bu yeni metodolojiyi çok önemseydiği ve çalışmaya başladığını gösteren bir altyapı çalışması olarak kabul ederek, gelecek yıllarda bu çalışmanın etkinliğini artırmayı hedefliyor.

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ

Garanti BBVA'ya Etkisi

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ GARANTİ BBVA'YI
NASIL ETKİLER?

Fırsatlar

Riskler

- Düşük karbonlu ekonomiye geçişi kolaylaştıracak yeni iş fırsatları
- İklim değişikliği yönetimi ile farklılaşma ve daha çok tercih edilme
- Entegre risk yönetimi ile daha güçlü ve tahmin edilebilir bir sermaye yeterliliği
- Düzenleyici kurumlara karşı daha iyi bir konumlandırma ve sermaye yeterliliği gereklilikleri konusunda olası farklılaşma
- Yüksek iklim riski içeren müşteri varlıkları nedeniyle temerrüt riski
- Belirli iş faaliyetlerinde olası kayıplar
- Daha çok sayıda düzenlemeye uyum ihtiyacı
- İtibar riski
- Yeni yetenekler geliştirme ihtiyacı
- Olası müşteri ve yatırımcı kayıpları
- Yeni riskler (greenwashing)

Paydaşlara Etkisi

GARANTİ BBVA'NIN İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ KAPSAMINDAKİ
FAALİYETLERİ PAYDAŞLARI NASIL ETKİLER?

Fırsatlar

Riskler

Müşteriler:

İklim alanlarındaki düzenlemelerle uyumlu şekilde daha sürdürülebilir bir geleceğe geçiş

Müşteriler:

Artan iklim riskleri ve geçiş planlarının eksikliği nedeniyle finansmana erişimin güçleşmesi

Yatırımcılar:

Yatırım risklerinin azalması ve uzun vadede değer koruma

Yatırımcılar:

Yatırım varlıklarının değerinin azalması

Toplum:

Toplum beklentilerinin karşılanması ve günlük yaşamda iklim değişikliği etkilerinin azaltılmasına olan katkı

Toplum:

İklim geçişinin adil olmaması ve bazı toplulukların geride kalması riski

Çalışanlar:

Daha sağlıklı iş ortamı ve uyumlu kurumsal kültür

Çalışanlar:

Çalışanlar ve ailelerinin yaşam koşullarında kötüleşme

Düzenleyici kurumlar:

Düzenlemelerle uyum

Düzenleyici kurumlar:

Sistemik risk

SİBER GÜVENLİK

Garanti BBVA'ya Etkisi	Paydaşlara Etkisi
SİBER GÜVENLİK GARANTİ BBVA'YI NASIL ETKİLER?	GARANTİ BBVA'NIN SİBER GÜVENLİK KAPSAMINDAKİ FAALİYETLERİ PAYDAŞLARI NASIL ETKİLER?
Fırsatlar	Riskler
- İş sürekliliği - Düzenlemelere uyum - Güvenlik altyapısını güçlendirmeye yönelik yatırımlarla müşteri memnuniyeti - Yetkin iş gücü - Potansiyel finansal ve itibari kayıpları önlemek - Önleyici güvenlik yetkinlikleri - Güvenlik altyapı ve süreçlerinde otomasyon yetkinlikleri artırılarak verimli operasyonlar - Müşteri ve çalışanlara dolandırıcılık trendleri ve dikkat edilmesi gereken hususlar konusunda bilgi verilen kanalları ve yöntemleri artırmak	Müşteriler: Müşterinin verisinin korunması, müşterinin güvenli ve kesintisiz hizmet alması Dolandırıcılık trendleri ve dikkat edilmesi gereken hususlar konusunda bilgi hizmeti Potansiyel finansal ve itibari kayıpların önlenmesi Müşteriler: Dolandırıcılık riskleri Veri güvenliği riski Düzenleyici kurumlar: Düzenlemelerle uyum Çalışanlar: Çalışanlara siber güvenlik eğitimleriyle yatırım, çalışan memnuniyeti
- Güvenli ve kesintisiz hizmet verememe - Düzenlemelere uyum riski - İtibar riski - Çalışan yetkinlik eksikliği	Düzenleyici kurumlar: Sistemik risk

KİŞİSEL VERİLERİN SORUMLU KULLANILMASI

Garanti BBVA'ya Etkisi	Paydaşlara Etkisi
KİŞİSEL VERİLERİN SORUMLU KULLANILMASI KONUSU GARANTİ BBVA'YI NASIL ETKİLER?	GARANTİ BBVA'NIN KİŞİSEL VERİLERİN SORUMLU KULLANILMASI KAPSAMINDAKİ FAALİYETLERİ PAYDAŞLARI NASIL ETKİLER?
Fırsatlar	Riskler
- Banka'nın günlük işleyişinde önemli bir yer edinen yapay zeka, makine öğrenmesi ve büyük veriyi anlamlandırmamızla çözüm süreçlerimizi hızlandırmak - Müşterilerimize doğru ürünü sunma, fiyatlama, risk yönetimi vb. alanlarda veri analitiğinden etkin şekilde faydalanmak - Müşteriler için güvenliği artıran çeşitli uygulamalar - Daha iyi veri yönetimi ve yapay zeka ışığında çığır açan uygulamalar - Müşteri tabanını geliştirmemize destek olacak uygulamalar geliştirmek - Yapay zeka ve veri analitiğiyle süreç otomasyonu, minimum hata ve yüksek hızla daha iyi bir müşteri deneyimi - Akıllı, kişiselleştirilebilir çözümler sunarak müşteri memnuniyetini artırmak - Etkin fiyatlama stratejisi uygulamak, dolandırıcılık işlemlerini önlemek - Sohbet botları (chatbot) ile hem müşterilerin hem de çalışanların bilgiye erişimini hızlandırıp kolaylaştırmak ve operasyonel verimliliği artırmak - Veri analitiğiyle müşterilerin finansal sağlık ve planlama yeteneklerini desteklemek - Hizmet sürekliliği	Müşteriler: Hızlı müşteri çözümlerinden faydalanma Fiyatlama ve ürün sunmada iyi bir müşteri deneyimi Müşteriler için daha akıllı, farklılaşan ve kişiselleşen tecrübeler Finansal sağlığı destekleyen çözümler Güvenlik ve kişisel gizlilik Müşteriler: Çalışan alımında ayrımcılığa uğrama Çalışanlar: Güvenilir, tercih edilen işveren Düzenleyici kurumlar: Düzenlemelerle uyum
- Müşteri kazanımı, fiyatlama, çalışan alımı ve ücretlendirme alanlarında kullanılan analitik çözümlerde cinsiyet, renk, etnik köken, engellilik, din, cinsel yönelim ve siyasi görüşe ait veri kullanılarak ayrımcılık yapılması - İtibar riski - Düzenlemelere uyum riski - Veri güvenliği riski - İş sürekliliği riski	Çalışanlar: Çalışan alımında ayrımcılığa uğrama Düzenleyici kurumlar: Sistemik risk

SERMAYE YETERLİLİĞİ VE FİNANSAL PERFORMANS

Garanti BBVA'ya Etkisi	Paydaşlara Etkisi								
GÜÇLÜ VEYA GÜÇLÜ OLMAYAN BİR SERMAYE YETERLİLİĞİ VE FİNANSAL PERFORMANS GARANTİ BBVA'YI NASIL ETKİLER?	GARANTİ BBVA'NIN SERMAYE YETERLİLİĞİ VE FİNANSAL PERFORMANSININ GÜÇLÜ OLUP OLMAMASI PAYDAŞLARI NASIL ETKİLER?								
<table><tr><th>Fırsatlar</th><th>Riskler</th></tr><tr><td> - Fırsatlar - İş devamlılığı - Sermaye maliyetlerinin azaltılması - Daha düşük düzenleme ve denetleme baskısı - Daha fazla sermaye ve yatırımcıya ulaşma imkanı - Daha fazla çalışan ve müşteriye ulaşma imkanı - Güven ve itibar - Uzun vadeli sürdürülebilir fonlama </td><td> - Sistemde istikrarsızlık oluşması riski - Sermaye, müşteri ve çalışanların kaybı - İtibar riski - Hissedar ve yatırımcı kaybı - Finansal sonuçlardaki istikrarsızlığın iş modelinde dengesizlik olması algısını yaratarak yatırımcıların bir bölümü tarafından hisselerin veya borçlanma araçlarının satılması riski - Sermaye yeterliliği düzeyinin beklentileri karşılamaması nedeniyle ortaya çıkacak belirsizlik ve geri ödeme güveninin sağlanamaması ile yatırımcılar tarafından hisseler veya borçlanma araçlarının satılması riski </td></tr></table>	Fırsatlar	Riskler	- Fırsatlar - İş devamlılığı - Sermaye maliyetlerinin azaltılması - Daha düşük düzenleme ve denetleme baskısı - Daha fazla sermaye ve yatırımcıya ulaşma imkanı - Daha fazla çalışan ve müşteriye ulaşma imkanı - Güven ve itibar - Uzun vadeli sürdürülebilir fonlama	- Sistemde istikrarsızlık oluşması riski - Sermaye, müşteri ve çalışanların kaybı - İtibar riski - Hissedar ve yatırımcı kaybı - Finansal sonuçlardaki istikrarsızlığın iş modelinde dengesizlik olması algısını yaratarak yatırımcıların bir bölümü tarafından hisselerin veya borçlanma araçlarının satılması riski - Sermaye yeterliliği düzeyinin beklentileri karşılamaması nedeniyle ortaya çıkacak belirsizlik ve geri ödeme güveninin sağlanamaması ile yatırımcılar tarafından hisseler veya borçlanma araçlarının satılması riski	<table><tr><th>Fırsatlar</th><th>Riskler</th></tr><tr><td> Tüm paydaşlar için sürdürülebilir değer yaratımı ve ekonomiye destek Düzenleyici kurumlar: Sisteme güvence sağlanması Yatırımcılar: İstikrarlı uzun vadeli yatırım getirisi Volatilité karşısında dayanıklılık Yatırım varlığının riskinde azalış </td><td> Müşteriler, çalışanlar, iş ortakları için finansal kayıp Düzenleyici kurumlar: Sistemik risk Yatırımcılar: Finansal istikrarsızlığın yatırımcılarda ve fon sağlayıcılarda çıkış riskine neden olması Yatırım varlığının riskinde yükseliş Yatırım varlığının değerinin azalması </td></tr></table>	Fırsatlar	Riskler	Tüm paydaşlar için sürdürülebilir değer yaratımı ve ekonomiye destek Düzenleyici kurumlar: Sisteme güvence sağlanması Yatırımcılar: İstikrarlı uzun vadeli yatırım getirisi Volatilité karşısında dayanıklılık Yatırım varlığının riskinde azalış	Müşteriler, çalışanlar, iş ortakları için finansal kayıp Düzenleyici kurumlar: Sistemik risk Yatırımcılar: Finansal istikrarsızlığın yatırımcılarda ve fon sağlayıcılarda çıkış riskine neden olması Yatırım varlığının riskinde yükseliş Yatırım varlığının değerinin azalması
Fırsatlar	Riskler								
- Fırsatlar - İş devamlılığı - Sermaye maliyetlerinin azaltılması - Daha düşük düzenleme ve denetleme baskısı - Daha fazla sermaye ve yatırımcıya ulaşma imkanı - Daha fazla çalışan ve müşteriye ulaşma imkanı - Güven ve itibar - Uzun vadeli sürdürülebilir fonlama	- Sistemde istikrarsızlık oluşması riski - Sermaye, müşteri ve çalışanların kaybı - İtibar riski - Hissedar ve yatırımcı kaybı - Finansal sonuçlardaki istikrarsızlığın iş modelinde dengesizlik olması algısını yaratarak yatırımcıların bir bölümü tarafından hisselerin veya borçlanma araçlarının satılması riski - Sermaye yeterliliği düzeyinin beklentileri karşılamaması nedeniyle ortaya çıkacak belirsizlik ve geri ödeme güveninin sağlanamaması ile yatırımcılar tarafından hisseler veya borçlanma araçlarının satılması riski								
Fırsatlar	Riskler								
Tüm paydaşlar için sürdürülebilir değer yaratımı ve ekonomiye destek Düzenleyici kurumlar: Sisteme güvence sağlanması Yatırımcılar: İstikrarlı uzun vadeli yatırım getirisi Volatilité karşısında dayanıklılık Yatırım varlığının riskinde azalış	Müşteriler, çalışanlar, iş ortakları için finansal kayıp Düzenleyici kurumlar: Sistemik risk Yatırımcılar: Finansal istikrarsızlığın yatırımcılarda ve fon sağlayıcılarda çıkış riskine neden olması Yatırım varlığının riskinde yükseliş Yatırım varlığının değerinin azalması								

SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇLARI VE GARANTİ BBVA

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'ndan (SKA) oluşan 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Gündemi, 1 Ocak 2016 tarihinde resmen yürürlüğe girdi. Birleşmiş Milletler tarafından kabul edilen bu SKA'lar, toplumsal kalkınmanın desteklenmesi anlamında iş dünyasına yol gösterici nitelikte.

Tüm bireyler için kapsayıcı, güçlü ve istikrarlı bir ekonominin sağlanması ve dünyada toplumsal refaha ulaşılması için finans sektörünün de, piyasa fırsatlarını toplumsal gereksinimler ışığında yeniden şekillendirmesi de dahil olmak üzere, çeşitli şekillerde SKA'ları benimsemesi gerekiyor. **Garanti BBVA, öncelikli konuları ele almak amacıyla üstlendiği ve sektörün öncüsü olduğu tüm çalışmalar ile SKA'lara katkıda bulunuyor.**

Detaylı bilgiye raporun Değer Yaratımı Süreci ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ve Hedefleri'ne Katkı bölümlerinde, yürütülen faaliyetler ise stratejik önceliklerdeki performansın anlatıldığı Finansal Sağlık, Sürdürülebilirlik, Daha Fazla Müşteriye Ulaşma, Operasyonel Üstünlük, En İyi ve En Bağlı Takım, Data ve Teknoloji bölümlerinden ulaşabilirsiniz.



Garanti BBVA, 2021 yılında daha detaylı bir çalışma yaparak, sadece katkıda bulunduğu Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nı değil, aynı zamanda bu amaçlar altında yer alan Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri'nden hangilerine politikaları, ürün, hizmet ve süreçleri aracılığıyla nasıl katkı sağladığını detaylandırarak raporladı.

Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri detayında aldığı aksiyonları Öncelikli Konuları, Stratejik Öncelikleri, entegre raporlama çerçevesine göre değer yaratımında yer alan Sermayeler ile bağlantısıllığı kurarak açıkladı.

Bu açıklamayla Garanti BBVA, şirketlerin, ürün ve hizmetlerinin nasıl daha sürdürülebilir olduğu konusunda yanlış bir izlenim verme veya yanıltıcı bilgi verme süreci olan “greenwashing”i, kendi raporlamasında önlemeyi amaçladı.

	İlgili Öncelikli Konular	Katkıda Bulunduğumuz Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları	Katkıda Bulunduğumuz Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri
Stratejik Önceliklerimiz	FİNANSAL SAĞLIK	3 İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması 5 Finansal Sağlık ve Danışmanlık	 5.1, 5.5, 5B, 5C, 8.3, 8.10, 9.1, 9.2, 9.3, 9B
	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK	2 Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etkin Yönetimi 5 Finansal Sağlık ve Danışmanlık	 2.3, 2.4, 3.9, 3C, 4C, 5.1, 5.5, 5.B, 5.C, 6.1, 6.3, 6.6, 7.1, 7.2, 7.3, 7A, 7B, 8.3, 8.4, 8.7, 8.10, 9.1, 9.3, 9.4, 10.6, 11.3, 11.4, 11.C, 12.2, 12.4, 12.5, 12.6, 12.8, 12.C, 13.1, 13.2, 13.3, 13.A, 14.1, 14.2, 15.1, 15.2, 17.7, 17.14, 17.17, 17.19
		6 İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler 12 Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim)	 9.1,9.2,9.3, 9B
		3 İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması 4 Kolay, Hızlı Çözümler ve Kendin Yap Seçenekleri	 9.1,9.2,9.3, 9B
	OPERASYONEL ÜSTÜNLÜK	1 Sermaye Yeterliliği ve Finansal Performans 2 Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etkin Yönetimi 4 Kolay, Hızlı Çözümler ve Kendin Yap Seçenekleri	 10.1,16.4,16.5,16.6
	DATA VE TEKNOLOJİ	3 İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması 4 Kolay, Hızlı Çözümler ve Kendin Yap Seçenekleri 5 Finansal Sağlık ve Danışmanlık	 9.1,9.2,9.3,9B
		7 Kişisel Verilerin Sorumlu Kullanılması (veri gizliliği, sorumlu yapay zeka) 8 Siber Güvenlik (siber atak, veri hırsızlığı, dolandırıcılık)	
		9 Çalışan Bağlılığı ve Yetenek Yönetimi 10 Çeşitlilik ve İş-Yaşam Dengesi 11 İnsan Hakları	 4.A, 5.1, 5.5, 5.C, 8.3, 8.5, 8.7, 8.8, 10.1, 10.2, 10.3, 10.4, 13.3
	KURUMSAL YÖNETİŞİM	2 Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etkin Yönetimi 3 İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması	 5.1, 5.5, 5C, 10.4, 16.4, 16.5, 16.6, 16.7
	COVID-19	13 COVID-19	 3.C



Detaylı bilgiye Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ve Hedeflerine Katkı bölümünden ulaşabilirsiniz.

Paydaşların Katılımı

 605  3 dk  2  öncelikli

Garanti BBVA tüm paydaşlarına verdiği büyük önem dolayısıyla, paydaşlarıyla **düzenli iletişim** kuruyor, onların fikirlerini dinliyor, her alanda **kapsayıcı bir banka** olma odağında ilerliyor. Sürekli olarak paydaşlarından aldığı geri bildirimler, onların beklentilerini anlamak ve ihtiyaçlarını daha büyük bir hassasiyetle karşılamanın yanı sıra Banka'ya risklerini ve fırsatlarını tespit edebilmesi, önceliklerini ve stratejisini daha kapsamlı bir şekilde belirleyebilmesi için büyük bir fırsat sunuyor.

Trendler ve araştırmaları paydaşlarının katılımıyla birleştiren, çift önceliklendirme yaklaşımını ekleyerek önceliklendirme analizini tamamlayan Garanti BBVA, stratejisini ve faaliyetlerini, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ve Hedeflerine yaptığı katkısı, bağlantısallık kurarak entegre düşünceyle oluşturduğu toplam değer yaratımı sürecini, Entegre Faaliyet Raporu'nda paylaşıyor.

Garanti BBVA öncelikle paydaşlarını, **Banka'nın faaliyetleri, ürün ve hizmetleriyle etkilediği paydaşlar ve Banka'nın amacına ulaşmasında etkisi bulunan paydaşlar** olarak gruplandırdı. Ana paydaşlarını bu analize göre; **müşteriler, çalışanlar, hissedarlar ve yatırımcılar, hükümet organları ve düzenleyici makamlar ve toplum** olarak belirledi. Sadece kamuoyunu değil, banka faaliyetlerini ve **Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na katkısını yakından takip eden Sivil Toplum Kuruluşları (STK) ve uluslararası örgütleri** de toplum paydaşının bir parçası olarak dikkate aldı.

Çeşitli kanallar üzerinden iç ve dış tüm ana paydaşlarıyla diyalogunu sürdüren Garanti BBVA, **paydaş gruplarını yakından tanıyan birimlerle düzenli olarak yaptığı görüşmelerden sağladığı içgörü; paydaşlarla ilgili düzenlediği anketler ve araştırmalar,**

sektörel ve küresel raporlar ile uluslararası inisiyatifler ve meslek örgütlerinin tavsiyeleri; basılı yayın ve sosyal medya geri bildirimlerini içeren trend raporları bütününü kapsayan geri bildirimler ve çıktıları gözden geçirdi.

İç ve dış tüm ana paydaşlarla diyalogun çıktılarını dikkate alarak belirlenen öncelikli konu başlıkları, 2021 yılında 2020 yılı ile paralellik gösterdi ve geçerliliğini korumaya devam etti.

Garanti BBVA müşteri beklentileri karşılama performansını ölçebilmek ve gelişim alanlarını görebilmek amacıyla **Net Tavsiye Skoru (NTS) çalışmaları** ve şubelerden, Müşteri İletişim Merkezi'nden, Müşteri Deneyimi Destek Ekibi'nden ve dijital kanallardan hizmet alan müşteriler için **hizmet sonrası anketler**, kullanıcılarının ihtiyaçlarını daha iyi gözlemleyebilmek adına **her ay düzenli kullanılabilirlik araştırmaları, marka ve itibar araştırmaları, müşteri şikâyetleri yönetim sistemi, sosyal medya üzerinden 7/24 hizmet veren müşteri memnuniyeti kanalı "Garanti BBVA'ya Sor", çalışanlara çözümlerde destek olan akıllık platform Empati Asistanım, çalışanların fikir ve önerilerini aldığı Önersen, GONG, Atölye** platformları ve intranet portalındaki **Sor/ Paylaş** bölümü, **çalışanların görüşlerini analiz edebilmek üzere Gallup anketi ve iç itibar araştırmaları, yatırımcıların perspektifini çalışmaya entegre etmek amacıyla analistlerden alınan anketler**, hem **ana akım yatırımcılar** hem de **sürdürülebilirliği ön planda tutan yatırımcılar, üyesi olunan ulusal ve uluslararası sivil toplum kuruluşları** bütününü paydaş katılımı kapsamında inceledi. **BBVA Grubu'nda küresel çapta yatırımcılar ve sivil toplum kuruluşları için tamamlanan analizlerin çıktıları** da dikkate alarak **öncelikli konularını** belirledi.

İç ve dış tüm ana paydaşlarla diyalogun çıktılarını dikkate alarak belirlenen **öncelikli konu başlıkları, 2021 yılında 2020 yılı ile paralellik gösterdi ve geçerliliğini korumaya devam etti.** Öncelikli konularını belirleyen Garanti BBVA, ilk olarak, konuları **paydaşların her biri** için sıraladı ve ikinci olarak, önceki analizden faydalanarak **bütünleştirme** yöntemiyle tüm paydaşları

konuların önemine göre sıraladı. Bunu yaparken paydaşlarını, **bağımlılık, etki, yakınlık, temsil, sorumluluk, politika ve stratejik hedef kriterlerine göre** değerlendirdi ve her bir paydaş grubu için ağırlık puanını hesapladı. Paydaşların değerlendirildiği kriterlere, **stratejik öngörülerini de yansıttığında, paydaş ağırlıkları 2021 yılında 2020 yılına göre bazı farklılıklar gösterdi.** Bütünleştirme yönteminde her bir paydaş grubunun ağırlık puanından yararlanarak ortalamada **her bir konu için bir önceliklendirme skoru** elde edildi. **Öncelikli konuların her birinin stratejik önceliklerini nasıl etkilediğine** dair bir iç değerlendirme yapan Garanti BBVA, tüm **başlıkların entegre iş stratejisiyle örtüşmesini** de göz önünde bulundurarak önceliklendirme analizini tamamladı.

 [Detaylı bilgiye raporun Önceliklendirme Analizi bölümünden ulaşabilirsiniz.](#)

Garanti BBVA, **paydaşlarının önemli gördükleri ve öne çıkarmak istedikleri konuları, görüş ve beklentilerini, gerçekleştirdiği önceliklendirme analizi sonucunda belirlediği 13 öncelikli konu başlığıyla bağlantısını** sunarak, bu konularda **aldığı aksiyonları** aşağıda özetledi.

Garanti BBVA **tüm öncelikli konuları kapsayan faaliyetlerini raporda** altı stratejik öncelik olan Finansal Sağlık, Sürdürülebilirlik, Daha Fazla Müşteriye Ulaşma, Operasyonel Üstünlük, En İyi ve En Bağlı Takım, Data ve Teknoloji başlıkları altında; COVID-19, Kurumsal Yönetişim, Risk Yönetimi ve Değer Yaratımımız bölümlerinde **bağlantısallık kurarak anlatıyor.**

PAYDAŞ AĞIRLIKLANDIRMA KRİTERLERİ

YAKINLIK

Garanti BBVA'nın etkileşim sıklığı, günlük faaliyetlere katılımı, uzun süreli ilişkileri

BAĞIMLILIK

Şirketin faaliyetlerinin devamlılığı açısından doğrudan veya dolaylı bağımlılık

ETKİ

Şirket üzerindeki etkisi veya karar alma gücü

TEMSİL

Resmi olarak belirli grupların temsil edilmesi

SORUMLULUK

Garanti BBVA'nın finansal, operasyonel ve yasal sorumluluğu

POLİTİKA VE STRATEJİK HEDEF

Yeni riskler ve konularda politika ve strateji geliştirilmesinde şirketin desteklenmesi

MÜŞTERİLER

Konu	Öncelikli Konuyla İlgisi	Garanti BBVA Ne Yapıyor?
- Artan ve değişen siber tehditlere karşı güvenli müşteri deneyimi beklentisi - Artan yapay zekâ kullanımı ile müşteri deneyiminde çözümler geliştirilirken eş zamanlı olarak müşterinin verisinin sorumlu olarak kullanılması beklentisi - Bankacılık hizmetlerine yeterli erişimi bulunmayan engellilerin finansal hizmetlere daha fazla ulaşmalarına imkân sağlayan hizmetler sunulması ihtiyacı - Müşterilerin beklenmedik durumlara karşı hazır olabilmeleri ve geleceği planlayabilmeleri amacıyla finansal planlama yeteneklerini geliştirmelerine destek olunması ihtiyacı - İş etiğine uyan, müşteriye risklere karşı koruyan yaklaşım ile müşterilerden düzenli görüş alma ve hizmetleri geliştirme - Müşterilerin düşük karbonlu ekonomiye geçişine destek olacak tüketici ürünleri geliştirme - Yüz yüze iletişimin azalması sonrası iletişimin kesintisiz bir şekilde farklı kanallardan devam ettirilmesi, bu esnada müşteriye daha iyi anlamaya yönelik daha etkin yapay zekâ kullanımını teşvik etme	SİBER GÜVENLİK İNSAN HAKLARI KİŞİSEL VERİLERİN SORUMLU KULLANILMASI (VERİ GİZLİLİĞİ, SORUMLU YAPAY ZEKÂ) İŞ ETİĞİ, KÜLTÜR VE TÜKETİCİNİN KORUNMASI	Müşterilerine daha güvenli bir deneyim sunmak amacıyla, artan siber tehditlere karşı güvenlik altyapısı yatırımlarına kesintisiz olarak devam etti. Edinilen yeni teknolojilerin sahada yaygınlaştırılması, diğer teknolojilerle entegre edilmesi ve bu gelişmeler sonucu elde edilen bilgilerin siber vaka yönetim süreçlerine girdi haline getirilmesiyle mevcut önleyici güvenlik yetkinlikleri daha ileri seviyeye taşındı. Mevcut güvenlik altyapı ve süreçlerinde otomasyon yetkinlikleri artırılarak operasyonlar daha verimli şekilde işletilir hale geldi. Büyük Veri ve Yapay Zekâ alanında müşteri deneyimini geliştirici çözümler geliştirirken, veriyi kullanırken insan haklarına bağlı davranmayı ilke edinerek, 2021 yılında Sorumlu Yapay Zekâ ilkelerini benimsedi. Garanti BBVA, insan haklarına bağlılığı ve Garanti BBVA Davranış Kuralları ile ayrımcılık yapmamayı taahhüt ediyor. Müşteri kazanımı, fiyatlama, çalışan istihdamı ve ücretlendirme alanlarında kullanılan hiçbir analitik çözümde cinsiyet, renk, etnik köken, engellilik, din, cinsel yönelim ve siyasi görüş verisi kullanılmıyor, sorumlu yapay zekâ ilkelerini gözetecek kontroller geliştiriliyor. Garanti BBVA, 2021 yılında da engelli müşterilerin şube ve Garanti BBVA ATM’lerden hizmet alabilmesini kolaylaştıran, hem fiziksel hem de finansal özgürlüklerine katkıda bulunan çalışmalar yürütmeye devam etti. Engelli müşterilere daha iyi hizmet sunmak için geliştirdiği web-tabanlı işaret dili eğitimini tamamlayan çalışan sayısının 10 bini aşmasından memnuniyet duyan Garanti BBVA, 5.156 adet görme engelli erişimine, 225 adet ortopedik ve görme engelli erişimine uygun ATM ile 2021 yılında engelli erişimine uygun ATM sayısını 5.381’e ve hizmet ağını da toplam 5.401 ATM’ye yükseltti. Garanti BBVA, 2021 yılında BlindLook ile yaptığı iş birliği sayesinde görme engelli müşterilerinin sesi yönlendirmelerle Garanti BBVA Mobil ve İnternet bankacılığından işlemlerini özgürce yapabilmelerine imkân sundu. Görme engelli müşteriler; hesap açma, para transferi, fatura ödeme gibi birçok işlemi sesli yönlendirmelerle, kimseye ihtiyaç duymadan kolayca gerçekleştirebiliyor. Ayrıca bu iş birliğiyle Garanti BBVA, Blindlook’un Görme Engelsiz Marka (EyeBrand) ağıının bir parçası oldu. Mobil uygulamada hayata geçirilen Finansal Sağlık programı kapsamında, müşterilerin finansal durumlarını daha iyi takip ederek beklenmedik durumlara karşı hazır olabilmeleri ve bugünü planlamanın yanı sıra, gelecek için birikim yapma kabiliyeti kazanarak finansal planlama yeteneklerini geliştirebilmeleri için tamamen onlara özel içgörüler sunuyor. Garanti BBVA, 2021 yılında müşterilere farkındalık sağlayan, önemli harcamalara önceden hazırlayan, kolayca biriktirmeye ve kontrollü harcamaya yönlendiren 95’in üzerinde farklı finansal öneri geliştirdi ve eylem planları sundu. Tüm çalışmaların sonucunda 2021’de Durumum alanını aylık ortalama 3.5 milyon müşteri ziyaret etti. 2021 yılında Garanti BBVA, bireysel müşteriler için yenilenebilir enerji ve verimli enerji tüketimi bilincini yaymak üzere oluşturduğu iki yeni alışveriş kredisi hayata geçirdi. Binalarında güneş enerjisinden faydalanmak isteyen müşteriler için Türkiye’de bir ilk olan Bireysel Çatı Güneş Enerjisi Sistemi (GES) alışveriş kredisi ve binalarda verimli enerji kullanımını desteklemek ve yalıtım yatırımlarını geliştirmek üzere Çevreci Bina Yalıtım kredisi ile müşteriler oldukça hızlı bir şekilde avantajlı faiz oranlarıyla kredi alabiliyor. 2021 yılında hayata geçirilen bu yapılarla bireysel müşterilerde yenilenebilir enerji ve verimlilik konuları yaygınlaştırılarak, Türkiye’nin düşük karbonlu ekonomiye geçişine destek sağlanması amaçlanıyor. 2021’de Müşteri İletişim Merkezi’ni arayan müşterilerinin bankaya ulaşma sebeplerini tahminleyen yapıyı pilot fazda hayata geçirdi. Bununla birlikte, müşterinin ihtiyacını hızlı ve güvenilir bir şekilde karşılayarak aynı zamanda müşteri temsilcilerinin talebi anlamlandırmasını kolaylaştırdı.

ÇALIŞANLAR

Konu	Öncelikli Konuyla İlgisi	Garanti BBVA Ne Yapıyor?
- Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamındaki farkındalık çalışmaları ile çalışanlarımızın bu alanda bilgi ve becerilerinin geliştirilmesi - Uzaktan erişim altyapılarını güncel ihtiyaçlar ve güvenlik prensiplerine uygun hale getiren Siber Güvenlik alanındaki yatırımları, çalışanların güvenli bir şekilde uzaktan çalışabilmesi - Çalışma alanlarında alınan fiziksel ve yönetsel COVID-19 önlemleri, dijital alanlardaki geliştirmeler, çalışanların farkındalığının desteklenmesi - Çalışanların toplumsal cinsiyet eşitliği ile ilgili farkındalığının artırılması	KİŞİSEL VERİLERİN SORUMLU KULLANILMASI (VERİ GİZLİLİĞİ, SORUMLU YAPAY ZEKÂ) SİBER GÜVENLİK COVID-19 KAPSAYICI BÜYÜME (TOPLUMA KATKI, GİRİŞİMCİLİK, FİNANSAL KAPSAYICILIK, FİNANSAL EĞİTİM)	Kişisel Verilerin Korunması Kanunu’na uyum kapsamında çalışmaları detaylandırarak veri güvenliği uygulamalarını bir üst seviyeye çıkarmak için yeni projeler hayata geçirdi. Kanun ve regülasyonlara uyum için yaptığı çalışmaların yanı sıra çalışanların farkındalığını artıracak faaliyetler, veri sınıflandırma çalışmaları ve veri sızıntısını engelleyecek yöntemler konusunda da en iyi uygulamaları hedefleyerek çalışmalarını sürdürdü. Siber Güvenlik kapsamında, uzaktan erişim altyapılarını hızlı bir şekilde güncel ihtiyaçlara ve bir yandan da genel güvenlik prensiplerine uygun olacak şekilde geliştirdi. DDoS atakları sebebiyle uzaktan çalışan çalışanların iletişiminin kesilmesi riskine karşı önceki yıllarda yaptığı öncü yatırımlar sayesinde bu alandaki riskleri 2021 yılında da başarıyla yönetti. 2020’de olduğu gibi 2021’de de COVID-19 pandemisini günlük data analizleri ile dinamik ve veri bazlı kararlarla yönetmeye devam etti. Çalışanların yüksek aşılama oranları, çalışma alanlarında alınan fiziksel ve yönetsel önlemler, evden çalışmalar sırasındaki sağlık ve güvenlik risklerine dair çalışanların farkındalığının desteklenmesi, son derece hassas tedarikçi yönetimi süreçleri ve Sağlık Bakanlığı veri tabanı ile banka COVID-19 veri tabanının entegrasyonu gibi dijital geliştirmeler ile çalışanlara bu zorlu dönemde yanlarında olduğunu hissettirdi. COVID-19 sonrası dijital eğitimlerin öne çıkmasıyla birlikte modüler olarak çalışanların her ihtiyacına yönelik eğitime ulaşabilmeleri için 2021 yılında kataloğuna 141 yeni dijital eğitim ekledi. Toplumsal Yatırım Programları kapsamında odaklandığı Toplumsal Cinsiyet Eşitliği konusunda bir farkındalık planlaması ile tüm çalışanlar için zorunlu bir eğitimi hayata geçirerek, EsiTBiz Toplumsal Cinsiyet Eşitliği eğitimiyle önce çalışanlarına, sonra toplumda bu konuyla ilgili kritik role sahip öğretmenlere gitmeyi hedefleyerek uzun soluklu bir yatırım programı başlattı. Ev içi şiddet gören çalışanlarına ihtiyaç duyduklarında destek sağlamak ve ev içi şiddetin iş yerine etkileri bakımından yöneticilere yol göstermek amacıyla 2016 yılında kurduğumuz Ev İç Şiddet Platformu kapsamında, 2021 yılında da çalışanları ile birinci derece akrabalarına Ev İç Şiddet Hattı ile 7/24 hizmet vermeye devam etti. Pandemi döneminde de mevcut politika ve destek hattının kapsamını farkındalık iletişimleri yaparak çalışanlara iletmeye devam etti.
TOPLUM (SİVİL TOPLUM KURULUŞLARI, DERNEKLER VE ULUSLARARASI ÖRGÜTLERİ İÇERECEK ŞEKİLDE)		
Konu	Öncelikli Konuyla İlgisi	Garanti BBVA Ne Yapıyor?
- CSY Yönetimi ve Sürdürülebilir Finans konusundaki bilgi birikiminin ve derinlemesine deneyimin paylaşılması beklentisi - Portföylerin düşük karbona giden yollarla uyumlu hale getirilmesi beklentisi - Kapsayıcı büyümeye destek veren toplumsal yatırım programları geliştirmesi ihtiyacı - İnsan Hakları’na uyumu, ve özellikle çeşitlilik ve kapsayıcılığa yönelik raporlamaları ve hedefleri olması beklentisi	İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ: FIRSATLAR & RİSKLER KAPSAYICI BÜYÜME (TOPLUMA KATKI, GİRİŞİMCİLİK, FİNANSAL KAPSAYICILIK, FİNANSAL EĞİTİM) İNSAN HAKLARI COVID-19	Garanti BBVA Türkiye’deki sürdürülebilir finans sektörünün sürdürülebilir dönüşümüne öncülük etmeye devam etti. Türkiye’de finans sektöründeki mevcut uygulamaları daha ileri bir noktaya taşımak için Global Compact Türkiye Sürdürülebilir Bankacılık ve Finans Çalışma Grubu’nda eş başkanlık rolünü üstleniyor. 2017 yılında Türkiye’den 7 diğer banka ile kredi süreçlerinde çevresel ve sosyal risklerin değerlendirmesini ve ilgili politikalara entegre edilmesini öngören Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi’ni imzaladı. Bildirge’nin 2021 yılı güncellemesinde kredi değerlendirme süreçlerinde çevresel ve sosyal etkinin dikkate alınmasının yanı sıra fırsat yaklaşımını da benimseyen yenilikçi sürdürülebilir finans prensipleri de eklenerek Bildirge’nin kapsamı ve etki alanı genişletildi. Banka, Nisan 2021’de lansmanı gerçekleştirilen Birleşmiş Milletler Net-Sıfır Bankacılık Birliği’ne katılarak Türkiye bankacılık sektöründe iklim değişikliğiyle mücadele taahhütleri doğrultusunda çok önemli bir adım attı. Banka, Paris Anlaşması’nın hedeflerine ulaşmak için tüm finansal sistemin harekete geçirilmesini destekleyen NZBA’nın Türkiye’den ilk ve tek imzacısı oldu. Bankacılık sektörü özelinde, Birleşmiş Milletler tarafından kurulan NZBA, küresel bankacılık varlıklarının %43’ünü temsil eden ve 2050’ye kadar borç verme ve yatırım portföylerini net sıfır emisyonla uyumlu hale getirmeyi taahhüt eden 98 bankayı bir araya getiriyor. Garanti BBVA, NZBA’ya imzacı olarak portföyünün net sıfır emisyonla uyumlu hale getirme taahhüdüyle portföy kaynaklı risklerini ve emisyonlarını yönetmek üzere çalışmalarını sürdürüyor. Garanti BBVA 2019 yılında imzacısı olduğu İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği, Global Compact Türkiye ve TÜSIAD öncülüğünde kurulan İş Dünyası Plastik Girişimi kapsamında somut taahhüdünü 2021 yılında açıkladı. 2023 yılına kadar 318,6 ton plastik azaltımı ve kullanım önleme beyanıyla Banka, iş dünyasının plastik kirliliği ile mücadelesine desteğini somut bir şekilde taahhüt etti. Toplumsal Yatırım Programları kapsamında odaklandığı Toplumsal Cinsiyet Eşitliği konusunda bir farkındalık planlaması ile tüm çalışanlar için zorunlu bir eğitimi hayata geçiren banka, EsiTBiz Toplumsal Cinsiyet Eşitliği eğitimiyle önce çalışanlarına, sonra toplumda bu konuyla ilgili kritik role sahip öğretmenlere gitmeyi hedefleyerek uzun soluklu bir yatırım programı başlattı. Cinsiyet eşitliği ve çeşitliliğe verdiği önem ve bu alanda attığı adımlar sayesinde Garanti BBVA 2021 yılında da Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksi’nde yer almaya hak kazandı. Banka, bu alandaki çalışmalarını ve deneyimlerini, başkanlığını yürüttüğü ve üyesi olduğu dernekler aracılığıyla tüm paydaşlarına aktarmaya 2021 yılında da devam etti.

HİSSEDARLAR VE YATIRIMCILAR		
Konu	Öncelikli Konuyla İlgisi	Garanti BBVA Ne Yapıyor?
- Pandemi döneminde volatilitesi yükselen makroekonomik göstergelerin hissedarlar ile iletişimi - Aşağıdaki konularda daha fazla şeffaflık beklentisi: -Bankanın pandemi döneminde aldığı aksiyonlar ve aksiyonların operasyonel ve finansal etkileri - Hızlı değişen piyasa koşulları nedeniyle aktif kalitesindeki bozulmanın düzeyi ve spesifik sektörler - Bankacılık sektöründeki yeni regülasyonlar ve etkileri - Para birimindeki dalgalanmalar - Faiz oranları - Cevresel, Sosyal ve Yönetişim alanlarında karşılaştırılabilir, kolay ulaşılabilir veri beklentisi - Düşük karbonlu ekonomiye geçişin finansmanına yönelik beklentiler - Bilgi güvenliğinin sağlanması ve Siber güvenlik tehditlerine karşı gelişen bir kurumsal yönetim yapısı oluşturma beklentisi	SERMAYE YETERLİLİĞİ VE FİNANSAL PERFORMANS KURUMSAL YÖNETİŞİM VE TÜM RİSKLERİN ETKİN YÖNETİMİ İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ: FIRSATLAR & RİSKLER SİBER GÜVENLİK (SİBER ATAK, VERİ HIRSIZLIĞI, DOLANDIRICILIK...)/ KİŞİSEL VERİLERİN SORUMLU KULLANILMASI (VERİ GİZLİLİĞİ, SORUMLU YAPAY ZEKÂ)	Finansal sonuç sunumlarına sürdürülebilirlik stratejik önceliği kapsamında içerik, gelişim ve hedef eklendi ve şeffaf olarak paylaşıldı. Pandemi sonrası hızlı değişen piyasa dinamiklerinin olduğu 2021 yılında, yatırımcı ilişkileri ekibi video ve telekonferanslar aracılığı ile yatırımcılar ile buluşmaya devam etti. Makro göstergelerdeki dalgalanmalara rağmen bankanın yıllar içerisinde korumayı başardığı yüksek marj ve kârlılık seviyesi, güçlü sermaye tamponlarının korunması hakkında düzenli olarak bilgi verildi. Gerçekleşen ve olası regülasyonların etkilerine karşı bankanın aksiyon planları hakkında bilgi paylaşıldı. Kurumsal Yönetim Derecelendirme notunu, Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık alanında uyumunu Yatırımcı ilişkileri web sitesine eklenen bilgilendirici içerik kapsamında artırarak genel uyum notunu 9,77'den 9,79'a yükseltti. Banka, 8 Temmuz 2021 tarihinde Yönetim Kurulu Çeşitlilik ve Uygunluk Politikası yayınladı. Bu Politika, Garanti BBVA Yönetim Kurulu'nun yeterli yapısı, üyelerinin uygunluğu ve çeşitliliğine ilişkin ilke ve kriterleri belirliyor. Politikaya göre Banka'nın 2025 yılının sonuna kadar Yönetim Kurulu'n un %25'inin kadın üyelerden oluşması hedefi bulunuyor. Banka, Çevresel göstergeler (Sera gazı emisyonları (Kapsam-1 (Doğrudan), Kapsam-2 (Enerji dolaylı), Kapsam-3 (Diğer dolaylı)), hava kalitesi, enerji yönetimi, su ve atıksu yönetimi, atık yönetimi, biyoçeşitlilik etkileri) ışığında çevresel etkileri ile ilgili bilgileri dönemsel olarak karşılaştırılabilir bir şekilde raporluyor. Bu rapora Yatırımcı ilişkileri web sitesinde Çevresel, Sosyal ve Yönetişim başlığı altındaki ÇSY Analist Verileri altından ulaşılabilir. Garanti BBVA, yenilenebilir enerji finansmanındaki öncü konumunu bir adım öteye taşıyarak 2021 Mart ayında, Türkiye'de sektöre yön veren bir ilke daha imza attı ve kömürden çıkış taahhüdünü duyurdu. Banka, Çevresel ve Sosyal Kredi Politikası'nın güncellenmesi kapsamında kömür santralleri ve madenleriyle ilgili yeni yatırımları finanse etmeyeceğini ve en geç 2040 yılında portföyündeki kömürle ilgili riskleri sıfırlayacağını taahhüt etti. Garanti BBVA, sektördeki öncü duruşunu ve sürdürülebilir kalkınma vizyonunu Türkiye'de bu taahhüdü açıklayan ilk banka olarak kanıtlamış oldu. Veri Güvenliği ve Verinin Korunması Komitesi kuruldu. Yılda 3 kez komite toplantısı gerçekleştiriliyor. Yeni BDDK Bilgi sistemleri yönetmeliğine uygun olacak şekilde güvenlik organizasyonunda yeni bir yapılandırılmaya geçildi, Kurumsal Bilgi Güvenliği ekibi kurularak Genel Müdür'e raporlaması sağlanıyor. Bilgi Güvenliği Komitesi Genel Müdür'ün başkanlığında yeniden yapılandırıldı.

RESMİ MAKAMLAR VE DÜZENLEYİCİ KURUMLAR		
Konu	Öncelikli Konuyla İlgisi	Garanti BBVA Ne Yapıyor?
- TBB Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu'na aktif katılım sağlayarak bankalar ve düzenleyici kurumlar arasında İklim Değişikliği'ne yönelik fırsatlar ve riskleri değerlendirme - SPK tarafından, Paris İklim Anlaşması öncelik ve eylemleri çerçevesinde, çevresel sürdürülebilirliğe olumlu katkı sağlayacak yatırımların finansmanının teşvik edilmesi için oluşturulan Tahvil ve Yeşil Kira Sertifikası Rehber taslağına uygun ürün ve hizmetler sunmak - CDP Türkiye ve Borsa İstanbul iş birliğiyle yerel sürdürülebilir finans piyasasını hareketlendirmek amacıyla Garanti BBVA İklim Endeksi'nin hayata geçmesi - İlk Yeşil Halka Arz işleminin gerçekleştirilmesi - Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Ulusal Yapay Zekâ Stratejisi (UYZS) ile uyumlu olma	İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ: FIRSATLAR & RİSKLER KİŞİSEL VERİLERİN SORUMLU KULLANILMASI (VERİ GİZLİLİĞİ, SORUMLU YAPAY ZEKÂ) KAPSAYICI BÜYÜME (TOPLUMA KATKI, GİRİŞİMCİLİK, FİNANSAL KAPSAYICILIK, FİNANSAL EĞİTİM)	Garanti BBVA uzun yıllardır yurt içi ve yurt dışındaki platformlarda yer alarak iş dünyası, hükümetler ve politika yapıcılar, pek çok ulusal ve uluslararası kuruluşla yaygın ve üst düzeyde etkileşimini sağlıyor. Bu anlamda Garanti BBVA, Birleşmiş Milletler Net Sıfır Bankacılık Birliği, Sorumlu Bankacılık Prensipleri Çalışma Grubu toplantıları ile Global Compact Türkiye, SKD Türkiye, Türkiye Bankalar Birliği (TBB) Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu ve TÜSİAD Çevre ve İklim Değişikliği Çalışma Grubu toplantılarına aktif katılım sağlıyor veya başkanlık ediyor. SPK'nın çalışmaları ile sürdürülebilir finans çerçevesini güçlendirmek amacıyla yeşil finansmana uygun projelerin seçimi, tahvil gelirlerinin kullanımı, yönetimi ve raporlanması konularını düzenlemek amacıyla Tahvil ve Yeşil Kira Sertifikası Rehber taslağı hazırladı. Taslak rehberin aynı zamanda sürdürülebilir finans taksonomi çalışmalarında da önemli bir başlangıç olması bekleniyor. Söz konusu taslak kapsamında yeşil proje türlerinin belirlenmesiyle tüm paydaşlarda farkındalık sağlanması ve piyasanın geliştirilmesi amaçlanıyor. Bu gelişmelere paralel olarak Garanti BBVA, Türkiye'de öncü olduğu sürdürülebilir borçlanma araçları ve yeşil/sürdürülebilir kredi seçenekleriyle, müşterilerini bu alanda desteklemek amacıyla ürün ve hizmetlerini çeşitlendirmeye devam edecek. Garanti BBVA, 2021 yılında yerel sürdürülebilir finans piyasasını hareketlendirmek amacıyla CDP Türkiye ve Borsa İstanbul iş birliğiyle Garanti BBVA İklim Endeksi'ni hayata geçirdi. Borsa İstanbul'da işlem gören ve iklim değişikliğiyle mücadele kapsamında şirketlerin raporlama yaptığı CDP İklim Değişikliği Anketi'nde ileri performans gösteren şirketlerin öne çıkarılması hedefleniyor. Endeks, Borsa İstanbul'da işlem gören ve CDP metodolojisine göre, iklim değişikliği konusundaki risklerini ve fırsatlarını şeffaf bir şekilde beyan eden şirketlerin paylarından oluşan portföyün fiyat ve getiri performansını ölçüyor. Türkiye'de bir ilk olan ilk Yeşil Halka Arz işlemini Galata Wind ile gerçekleştirdi. Halka arz süreci için uluslararası derecelendirme kuruluşundan alınan sürdürülebilirlik derecelendirme denetimine ek olarak SPK'ya sunulan izahnameye çevresel ve sosyal taahhütler eklendi. Garanti BBVA, 2021 yılında Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi tarafından yayınlanan Ulusal Yapay Zekâ Stratejisi (UYZS) ile uyumlu bir duruş sergiliyor. Bu vizyona hizmet eder şekilde Yapay Zekâ alanında uzman yetiştirmeye ve alanda istihdam yaratmaya devam ederken, yenilikçiliğiyle fark yaratmaya, ulusal ve uluslararası iş birliklerini artırmaya ve teknik altyapısını güçlendirerek kaliteli çözümler üretmeye önem veriyor.

Fırsatlar ve Riskler

3.519 14 dk 8 iş

Mega Trendlerin Etki Alanları	Risk Yaratan Unsurlar	Fırsat Yaratan Unsurlar	Garanti BBVA'nın Yaklaşımı
İŞ ORTAMI (1)	- Yetenek Rekabeti - Hızlı Uyumlanma - Sentetik Medya - Değişen İş Normları - Paydaş Beklentileri - İş Sağlığı ve Güvenliği	- Gelecek Nesil İş Gücü - Verimlilik - Çeviklik - Sosyal Medya Yönetimi - Şeffaflık - Hibrit Çalışma - Dayanıklılık - Uzaktan Çalışma	Eşitsizliklerle Mücadele Girişimciliğin Desteklenmesi Dijital Dönüşüm Çalışma Yaşamının Geleceği
EKONOMİ (2)	- Küresel Tedarik Zinciri Aksaklıkları - Artan Küresel Oynaklık - Küreselleşmeden Bölgeselleşmeye Değişen Dinamikler - Ekonomik Refah Seviyesinin Azalması - Yeni Uluslararası Düzenlemeler	- Finansal Farkındalık - Çeşitlilik ve Kapsayıcılık - Sürdürülebilir Finans - Kapsayıcı Büyüme - Döngüsel Ekonomi - Paylaşım Ekonomisi - Genç ve Dinamik Nüfus	Sürdürülebilir Kalkınmaya Katkı Eşitsizliklerle Mücadele
TOPLUM (3)	21. Yüzyıl Yetenek Açığı - Pandemi - Sosyal Uyum ve Güven - Gıda Güvenliği - Zorunlu Göç - Artan Eşitsizlikler - Toplumsal Cinsiyet Eşitsizlikleri	- Bireyin Yükselmesi - Sürdürülebilir Kalkınma - Girişimcilik	Sürdürülebilir Kalkınmaya Katkı İklim Değişikliğine Uyum Eşitsizliklerle Mücadele Girişimciliğin Desteklenmesi Çalışma Yaşamının Geleceği Yetenek Gelişimi ve Eğitime Yatırım
ÇEVRE (4)	- İklim Eylemi'nin Başarısızlığa Uğraması - Asırı Hava Olayları ve Doğal Afetler - İklim Krizi - Biyçeşitlilik Kaybı - Doğal Kaynak Kıtlığı - Plastik Kirliliği - Su Kıtlığı	- Enerji Dönüşümü - Çevre-dostu İş Büyümesi - Yeşil İyileşme - Düşük Karbonlu Ekonomiye Geçiş - Çevresel Farkındalık Oluşumu	Sürdürülebilir Kalkınmaya Katkı İklim Değişikliğine Uyum Yeşil Dönüşüm
TEKNOLOJİ (5)	- Siber Güvenlik - Yapay Zekanın Sorumlu Kullanımı - Dijital Eşitsizlikler - Veri Gizliliği - Kripto Piyasalarının Düzensizliği	- Robotik Teknolojileri - Nesnelerin İnterneti - Kişiselleştirilmiş Çözümler "Kendin Yap" Seçenekleri - Otomasyon - Dijitalleşme - Veri Analitiği	Dijital Dönüşüm Çalışma Yaşamının Geleceği

2020'de başlayan ve 2021 yılında da sosyal, ekonomik ve jeopolitik etkileri güçlü bir şekilde hissedilmeye devam eden COVID-19 pandemisi sebebiyle 2. Dünya Savaşı sonrasındaki **en büyük küresel krizlerden biri** yaşandı. 2021 yılı boyunca, hükümetler, şirketler ve toplumlar 2020 yılının olağanüstü pandemi koşullarının ve devam eden olumsuz etkilerinin yarattığı hasarı tespit etmeye ve gidermeye çalışırken, bir yandan da gelecek ile ilgili **stratejik öngörü** geliştirmenin her zamankinden daha da önemli hale geldiği ortaya çıktı. Dünya riske daha duyarlı hale geldikçe, **risklere dikkat çekmeye, riskleri tanımlamaya** ve karar vericilere **risklerin iletişimini** yapmanın daha etkili yollarını bulmaya olan ihtiyaç da artıyor. Pandemi aynı zamanda, **gittikçe artan toplumsal ve çevresel risklere** dikkat çekmeyi daha mümkün ve kaçınılmaz kıldı. 2021 yılında **mevcut düzen ile sürdürülebilir kalkınma ve büyümenin imkansız** olduğu daha da güçlü bir şekilde ön plana çıktı. Şirketlerin de küresel düzenin önemli aktörleri olarak, **risk ve fırsat yönetimini** ne kadar **kapsamlı ele almaları** gerektiği bir kere daha görüldü.

Risk ve fırsatları daha kapsamlı değerlendirerek stratejik öngörü geliştirmenin hayati olduğu bu dönemde Garanti BBVA, faaliyet gösterdiği ortamı ve paydaş beklentilerini şekillendiren **bu yılın mega trendlerini, kısa orta ve uzun vadede fırsat ve risk yaratan unsurlar olarak 8 başlık altında değerlendirerek stratejisi içinde nasıl ele alındığını bu bölümde aktarıyor**. Türkiye Ekonomisi ve Türkiye Bankacılık Sektörüyle ilgili fırsatlar ve güçlükler **"Faaliyet Gösterdiğimiz Ortam"** adlı bölümde sunuluyor.

Önceliklendirme Analizi ve **Paydaşların Katılımı** bölümlerinde, 2021 yılında ilk kez hayata geçirilen **Çift Önceliklendirme Analizi** ile Banka'nın öncelikli konularının Garanti BBVA üzerindeki etkilerini ve bu konularda Garanti BBVA'nın faaliyetlerinin paydaşları üzerindeki etkilerini de fırsat ve risk boyutuyla birleştirerek değerlendiriyor.

Bu bölümde yer verilen fırsat ve risk yaratan unsurlar ve öncelikli konular çerçevesinde yürütülen kapsamlı çalışmalar, **Yönetişim Yapımız, Kurumsal Yönetim, İç Sistemler ve Risk Yönetimi** başlıklarında, **2021 Öncelikli Konumuz: COVID-19 ve 2021 Performansı** ve **Öngörüler** bölümlerinde açıklanıyor.

SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMAYA KATKI (2) (3) (4)

2021 yılında da etkisini devam ettiren **COVID-19 pandemisi**, dünyanın her yerinde sürdürülebilir kalkınmadaki **ilerlemeyi yavaşlattı**. 2015 yılında Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nın (SKA) kabul edilmesinden bu yana **ilk kez**, 2020 içinde küresel **ortalama SKA Endeksi puanı bir önceki yıla göre düştü**: bu duruma büyük ölçüde COVID-19 pandemisinin olumsuz sonuçlarının ardından **artan yoksulluk oranları ve işsizlik** neden oldu. 2021 yılı sonu verilerini içeren rapor ve rapordaki ortalama SKA endeksi **henüz yayınlamamış olmakla beraber**, tüm veriler 2021 yılında da sürdürülebilir kalkınmada **toparlanma anlamında yeterli yol alınamadığını** gösteriyor. Bir yandan da, ilk aşılardan kısıtlayıcı engelleri ortadan kaldırmaya başlamasından bir yıl sonra, SARS-CoV-2 Omicron varyantının ortaya çıkması, **virüsü kontrol altına alma yönündeki çabaların kırılganlığını ve eşitsizliğini vurguluyor**. Birleşmiş Milletler'in 2030 yılına kadar yoksulluğu sona erdirmek ve daha sağlıklı bir gezegeni inşa etmek için en önemli planı olan SKA'ların önemli bir parçasını oluşturan **iklim eylemi ve iklim değişikliğine uyum sağlama, biyolojik çeşitliliği koruma ve açlığı sona erdirmeye** konularında ise ilerlemenin beklendiği hızla gerçekleşmediği gözlemleniyor.

Tüm bu yavaşlamalara rağmen, 2021'de **finans sektörünün** sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunmak için geçtiğimiz yıllara göre **ivme kazanan bir hareketlilik** gösterdiği bir yıl yaşandı. Örneğin, **Çevresel Sosyal ve Yönetişim kriterlerini dikkate alan fonlar, diğer fonlara kıyasla salgından daha az etkilendi**. 2021 yılında, **sürdürülebilir finans tahvili ihracı**, Refinitiv kuruluşunun verilerine göre, tarihinde **şimdiye kadarki en yüksek tutar olan 859 milyar ABD dolarına** ulaştı.¹

Bu olumlu gelişmeler **SKA'lara ulaşma yolundaki kararlılığın öneminin** bir kere daha altını çizmiş oldu. Garanti BBVA bir finansal kurum olarak bu hedeflere ulaşılmasında önemli bir role sahip olduğunun farkında. Bu farkındalığın bilinciyle, **oluşturulmasında görev aldığı** ve aynı zamanda da **imzacısı olduğu Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi (UNEP FI) Sorumlu Bankacılık Prensipleri** ile uyumlu bir şekilde Türkiye'nin sürdürülebilir kalkınma yolculuğunda **etkin rol** oynamaya devam ediyor.

1 <https://www.reuters.com/markets/commodities/global-markets-esg-2021-12-23/>

2014 yılında kabul ettiği, ve 2021 yılında revize ettiği **Sürdürülebilirlik Politikası'nda** belirtildiği gibi Garanti BBVA, sürdürülebilir bankacılığı, **teknolojik yenilikler**, faaliyetleri ile ortaya çıkan **çevresel ayak izinin yönetimi** ve **risk yönetimi sistemi** kapsamında geliştirdiği **çevresel ve sosyal risk değerlendirmesi** ile hayata geçirmeyi hedefliyor. Ayrıca **en iyi uygulama ve ürün** örneklerini tespit ederek yeni fırsatlardan faydalanmak ve **Türkiye'de sürdürülebilirlik konusunda lider** kalabilmek için tüm **dünyadaki emsalleri ve tedarikçileriyle iş birliği** yapması gerektiğinin de bilincinde. Garanti BBVA, sürdürülebilir iş konusunda tüm paydaşları açısından kendisini **danışman** olarak konumlandırıyor. 2021 yılında Garanti BBVA, sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunmak için **50 farklı kredi ve ürünü** piyasaya sundu. Garanti BBVA, sürdürülebilir kalkınmayı ne şekilde ele aldığını, 2021 yılı itibarıyla mevcut 17 SKA'nın 16'sının hangi hedeflerine somut katkı sağladığını raporlayarak, katkısını daha somut hedefler bazında göstermeyi amaçlıyor.

 Detaylı bilgiye Değer Yaratımı Süreci başlığından ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ve Hedeflerine Katkı bölümünden ulaşabilirsiniz.

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİNE UYUM (3) (4)

Dünya Ekonomik Forumu'nun 2022 Küresel Risk Raporu'nda da öngörüldüğü gibi, **iklim değişikliğiyle bağlantılı çevresel riskler**, hem etki hem olasılık açısından **en büyük on risk** içinde en başta geliyor.² Dünya 2021 yılında, bir taraftan devam eden COVID-19 salgını ile mücadele ederken, diğer taraftan da durdurak bilmeyen **aşırı hava olayları** ile boğuştu. Tüm dünyada can ve mal kaybına yol açan doğal afetler yıl boyunca haberlerin başlıca konusunu oluşturdu.

Pandemi tüm olumsuz etkilerinin yanı sıra iklim değişikliği ile mücadele yolunda da **önemli bir fırsat** sunuyor. Tüm dünya, salgın sonrası kurulacak **yeni düzenin** sürdürülebilirlik odağında olması gerektiği konusunda hemfikir. Bu sene hayatımıza giren **Yeşil İyileşme (Green Recovery)** yaklaşımı ile **özellikle ekonomide çevre dostu çözümlerin** tercih edilmesi bekleniyor.

² <https://www.weforum.org/reports/global-risks-report-2022>

Paris Anlaşması'ndan beri en önemli iklim müzakerelerinin gerçekleştiği **Birleşmiş Milletler 26. İklim Değişikliği Taraflar Konferansı (COP26)** da 2021 yılında gerçekleşti ve iklim değişikliğine uyum ve küresel ısınmanın olumsuz etkilerinin sınırlandırılması yolunda **kritik önemde anlaşmalara** imza atıldı. Garanti BBVA, iklim değişikliğine uyumda **yerel ve küresel gelişmeleri takibin** yanı sıra bu gelişmelerin **Türkiye piyasasında uygulanması ve duyurulması** konusunda **iş birliklerini** sürdürerek, Türkiye'nin **iklim değişikliğine uyum** ile ilgili alması gereken **önlemler ve taahhütler** ile ilgili farkındalığı artırmaya devam etti. COP26 sonrasında, iklim değişikliğine karşı alınacak önlemleri ve taahhütleri, iklim finansmanı çerçevesinde değerlendirmek üzere Uluslararası Finans Enstitüsü (Institute of International Finance - IIF) ile birlikte **İklim Finansmanı Çalıştay'na ev sahipliği** yaptı.

Bu konuya yönelik yürütülen çalışmalara dair somut örneklerle Sürdürülebilirlik başlıklı bölümde yer verildi.

 Garanti BBVA'nın İklim Değişikliği, Sürdürülebilir Finans ve Düşük Karbonlu Ekonomiye Geçiş kapsamında yürüttüğü faaliyetler hakkında detaylı bilgiye Sürdürülebilirlik bölümünden ulaşabilirsiniz.

YEŞİL DÖNÜŞÜM (4)

Hükümetler ve iş dünyası tüm dünyayı etkileyen **iklim değişikliğine** ve **toplumun veri gizliliğine yönelik somut adımlar** atmaya başlarken bu durum aynı zamanda mevzuatlarda bazı güncellemeleri de beraberinde getiriyor. **Karbon emisyonlarını azaltmaya** yönelik mekanizmalardan biri olarak **Sınırdaki Karbon Düzenleme Mekanizması'nın** yer aldığı **Avrupa Yeşil Mutabakatı**, 2021'de en çok konuşulan konulardan biri oldu. Sınırdaki karbon düzenlemesinin amacı, iklim politikalarının, 1,5 derece hedefi ile uyumlu olmadığı ülkeler ile ticaret ilişkilerinden kaynaklanan **karbon sızıntısının önlenmesi**. Bu emisyonların yer değiştirmesinin (veya 'karbon sızıntısının') önlenmesinin yanı sıra Sınırdaki Karbon Düzenlemesi gibi uygulamalar, **iklim politikası çalışmalarını güçlendirmeleri yönünde baskı** da oluşturmayı hedefliyor. AB ile yakın ticari ilişkilerinin yanı sıra,

ihracatının yaklaşık %41'inin AB ile olduğu göz önüne alındığında Türkiye bu düzenlemeden **ciddi boyutta** etkilenecek. Mutabakat aynı zamanda **yeşil dönüşüm** için büyük fırsatları da beraberinde getiriyor. Bu düzenlemelere uyum kapsamında Türkiye Cumhuriyeti Ticaret Bakanlığı tarafından Temmuz 2021'de **"Yeşil Mutabakat Eylem Planı"**³ yayımlandı. Eylem planı, **Türkiye'nin uluslararası yeşil finansman** ve **yeşil yatırımlardan alacağı payın artırılması** ve **yeşil finansmanın gelişimini sağlayacak ekosistemin güçlendirilmesi, sürdürülebilir, etkin kaynak kullanımıyla yeşil dönüşümün desteklenmesi** gibi önemli maddeleri içeriyor. Türkiye Cumhuriyeti kamu kuruluşları tarafından büyük bir ilgi ile gündeme alınan bu düzenlemelerin ışığında Türkiye finans piyasası düzenleyicileri de yeşil finansman çerçeve ve kurallarını oluşturmak için yıl boyunca önemli çalışmalar gerçekleştirdi.

Garanti BBVA; tüm bu gelişmeler sonucunda, SPK'nın yayımladığı **Yeşil Borçlanma Aracı ve Yeşil Kira Sertifikası Taslağı**⁴ ve BDDK'nın "Yeşil Mutabakat Eylem Planı"nda belirlenen sorumlulukları çerçevesinde oluşturduğu **Sürdürülebilir Bankacılık Strateji Planı**⁵'na uyum sağlayıp, **yeşil dönüşümde öncü ve etkinleştirici** rolünü koruyabilmek için, Kurumsal, Ticari, KOBİ ve Bireysel Bankacılık segmentlerinin tümüne yaydığı, **sürdürülebilir finans ürünlerini** sürekli geliştirme çabasını sürdürüyor.

 Garanti BBVA'nın Yeşil Dönüşüm kapsamında yürüttüğü faaliyetler hakkında detaylı bilgiye Sürdürülebilirlik bölümünden ulaşabilirsiniz.

EŞİTSİZLİKLERLE MÜCADELE (1) (3)

Tüm dünyayı kapsayan zorlu dönüşümün, **küreselleşmiş bir piyasa ekonomisinin** pandemi sonrasında hayli sıkıntılı geçen **toparlanma evresinde**, yüksek gelirli ile yoksullar arasında, bir tarafın daha da zenginleşmesi, diğerinin ise daha da fakirleşmesi ile **giderek büyüyen gelir uçurumu ekonomilere hasar** veriyor ve toplumların **sosyal uyumunu erozyona** uğrattıyor. Credit Suisse'in her yıl yayımladığı Haziran 2021 tarihli **Küresel Servet**

³ <https://ticaret.gov.tr/data/60f1200013b876eb28421b23/MUTABAKAT%20YE%C5%9E%C4%BOL.pdf>

⁴ <https://www.spk.gov.tr/Sayfa/Dosya/1350>

⁵ <https://www.bddk.org.tr/KurumHakkinda/EkGetir/5?ekId=36>

⁶ <https://www.credit-suisse.com/lu/en/articles/media-releases/global-wealth-report-2021-202106.html>

⁷ <https://data.unwomen.org/publications/whose-time-care-unpaid-care-and-domestic-work-during-covid-19>

Raporu'na göre, 2020 yılı sonunda, küresel servet dağılımının en altındaki %50'lik dilimdeki yetişkinlerin toplam küresel servetteki payı %1'in altında gerçekleşirken, küresel servet dağılımının en üstündeki %10 yetişkin, yani **en zengin ondalık, küresel servetin %82'sini elinde tutuyor**.⁶

Bir diğer yandan iklim değişikliği, **zorunlu göç** üzerinde büyük bir etken olmaya başladı. **2050 yılına kadar** iklim değişikliğine bağlı su ve gıda güvenliği, toprak kaybı, sıklaşan doğal afetler vb. çevresel ve toplumsal eşitsizlikler, eğitim fırsatları ve işsizlik gibi sosyal etmenler nedeniyle **200 milyon insanın yer değiştirmek zorunda kalacağı** tahmin edilirken, **Türkiye'nin iklim göçmenlerin yöneleceği ülkeler arasında yer alacağı** ve kaynakların sınırlı olması nedeniyle de bu durumdan büyük ölçüde etkileneceği öngörülmüyor. Toplumsal eşitsizliğin artması, ekonomik ve toplumsal anlamda **yıkıcı etkiler** doğuruyor. **Gelir dağılımındaki eşitsizlik, toplumsal cinsiyet, ırk, etnik köken ve toplumsal sınıfla bağlantılı eşitsizliklerle mücadele** önümüzdeki yıllarda en önemli gündem maddesi olacak. 2021, özellikle **iş dünyasındaki cinsiyet eşitsizliğinin** etkilerini de derinden hissettiğimiz bir yıl oldu. Erkeklerle göre **kadınların iş hayatı kriz durumlarında 1,8 kat daha fazla olumsuz etkiye açık**. Özellikle beslenme, temizlik, bakım gibi ev içi işlerin kadınlar tarafından daha fazla gerçekleştirilmesi bu durumu daha da hissedilir hale getiriyor. Birleşmiş Milletler'e göre kadınlar erkeklerle göre **3 kat daha fazla ücretsiz emek** üretiyor.⁷ COVID-19 pandemi sonrası dönem, **yeteneğin elde tutulması, çalışanların iş-yaşam dengesinin gözetilmesi ve çalışan memnuniyeti** gibi konularda kurumların bakış açılarını ve yaklaşımlarını değiştirmeleri gerekliliğini ortaya koyuyor.

Garanti BBVA toplumsal cinsiyet eşitsizliğinin ortaya koyduğu risklere karşılık, **annelik deneyimi, aile içi şiddet platformu, kadın liderliği mentorluk programı** gibi inisiyatiflerle bu dönemde de devam ederek kadın çalışanlara destek sunmayı sürdürdü. **Kadın çalışan oranı tüm Banka'da %58, orta ve üst düzey yöneticiler için ise %40**. Bu alandaki öncü uygulamalarıyla Garanti BBVA, **Bloomberg Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Endeksi'nde Türkiye'den**

beş yıldır üst üste yer alan tek şirket oldu. Banka, kadın liderliği ve kadın yetenekler, eşit ücret ve cinsiyete göre ücret paritesi, kapsayıcılık kültürü ve cinsel taciz politikaları konusunda projeler üretiyor, uygulamalarını uluslararası metrikler ışığında düzenli olarak iyileştiriyor.

Bunun yanında, Garanti BBVA ürünleriyle de toplumsal cinsiyet eşitliğini teşvik etmeye devam ediyor. 2019 yılında dünyada bir ilk olarak hayata geçirdiği **Cinsiyet Eşitliği Kredisi** ürünü ile iş dünyasının toplumsal cinsiyet eşitliğine katkıda bulunmasına destek olmaya devam ediyor. Banka, 2021 yılında kimya sektörünün önde gelen firmalarından biri ile **33 milyon ABD doları** tutarında yeni bir Cinsiyet Eşitliği Kredisi imzaladı. Bu kredi kapsamında Sürdürülebilir Finans ekibi tarafından oluşturulan **cinsiyet eşitliği kriterleri** periyodik olarak **üçüncü bağımsız bir taraf** tarafından değerlendiriliyor.

Garanti BBVA'nın kapsayıcı büyüme, sürdürülebilir finans, artan toplumsal eşitsizliklere yönelik olarak müşterilerine sunduğu ürün ve hizmetler hakkında detaylı bilgilere Sürdürülebilirlik, çalışanları için uyguladığı programlar hakkında detaylı bilgilere En iyi ve En Bağlı Takım bölümünden ulaşabilirsiniz.

GİRİŞİMCİLİĞİN DESTEKLENMESİ (1) (3)

Özellikle gelişmekte olan ülkelerdeki demografik değişimler hız kazandıkça **genç nüfusun yüksek işsizlik oranı büyük bir küresel sorun** olarak kalmaya aday. 2021'de yayınlanan OECD çalışmasına göre, COVID-19 pandemisinin de etkisiyle 2020 yılında Türkiye'de 15-29 yaşları arasındaki **"İstihdam, Eğitim ya da Öğretim'de olmayan"** gençlerin aynı yaş grubundaki toplam nüfusa, kısacası genç nüfusa oranı **%29** seviyelerine çıktı.⁸ Artan genç nüfus işsizliğinin, toplumsal dışlanma, toplu göç, mali piyasalar ile iş gücü piyasalarına yönelik geliştirilen politikalar hakkında nesiller arası çatışmalar gibi Türkiye'de ve tüm dünyada birçok riski güçlendirmeye devam edeceği öngörüüyor.

Garanti BBVA, "çağın olanaklarını herkese sunmak" amacı doğrultusunda **genç istihdamının artırılması** için **müşterilerini ve**

toplumu kuvvetle desteklemek üzere çalışıyor. Garanti BBVA'nın amacını gerçekleştirmek için girişimciliği destekleyen pek çok çalışması bulunuyor. 2015 yılında **Türkiye'deki girişimcilik ekosisteminin gelişmesine** yardımcı olmak için **Garanti BBVA Partners Girişim Hızlandırma Programını** başlattı. Garanti BBVA Partners Girişim Hızlandırma Programı kapsamında girişimlere **somut destek** veriliyor, girişimcilerle birlikte stratejiler geliştiriliyor, projelerini hayata geçirmeleri için kapsamlı bir **iş planı** hazırlamalarına yardımcı olunuyor ve sürdürülebilir büyümelerine katkıda bulunuluyor. Garanti BBVA Partners Girişim Hızlandırma Programı ile **her ölçek ve sektörden erken aşama girişimleri, KOBİ'leri ve büyüyen girişimleri** destekliyor. Program kapsamındaki girişimlere sağlanan **ofis ortamı, mentorluk, iş ağı kurma, pazarlama ve eğitim destekleri** ile oluşturulan bütünsel destek mekanizması kapsamında girişimcilik döngüsünün her aşamasında **çok yönlü ve farklılaşan hizmetler** sunuyor. Garanti BBVA Partners, 2021 yılında **5 girişimciye** ev sahipliği yaptı ve Program'a dahil olan girişimcilerin aldığı **toplam yatırım tutarı 30 milyon TL**'yi aştı.

Odaklanılan bir diğer önemli kesim kadın girişimciler. **Türkiye'de kadınların iş gücüne katılım oranı sadece %34** iken OECD ortalaması %64. Türkiye'de bu oran 2025 yılına kadar **OECD ortalamasına ulaşır**sa GSYİH 250 milyar ABD doları artacak. Kadınların bu alanda ihtiyacı olan desteğin farkında olan Garanti BBVA, 2006 yılında **Kadın Girişimci Programını** başlattı. Banka'nın kadın girişimcilerin güçlendirilmesi alanındaki çalışmaları 4 başlık altında toplanıyor: **"finansman sağlama", "cesaretlendirme", "eğitim" ve "yeni pazarlara erişim"**. Finansman desteği altında özel müşteri grubu olarak sınıflandırılan kadın girişimci müşterilere sağlanan **TL nakit kredi tutarı** tüm segmentlerde 2021 yıl sonu itibarıyla **11 milyar TL**'yi aştı. Garanti BBVA, 2019 yılında yurt dışı borçlanma programı çerçevesinde Dünya Bankası grubu üyesi IFC (International Finance Corporation) ile kadın girişimcilerin finansmanında kullanılmak üzere **6 yıl vadeli 75 milyon ABD doları** tutarında **sosyal bono** kullandırmaya başladı. **Gelişmekte olan ülkeler içerisinde bir özel bankanın gerçekleştirdiği ilk sosyal bono** olma özelliğini taşıyan bu kaynaktan kadın girişimcileri 2021 yılında da faydalandırmaya devam etti.

8 <https://data.oecd.org/youthinac/youth-not-in-employment-education-or-training-neet.htm>

Garanti BBVA'nın Türkiye'de girişimciliği desteklemek ve kadın girişimcileri güçlendirmek üzere yürüttüğü faaliyetler hakkında detaylı bilgiye Sürdürülebilirlik bölümünden ulaşabilirsiniz.

DİJİTAL DÖNÜŞÜM (1) (5)

2021 yılında, pandeminin de devam eden **toplumsal dönüşüm etkisi** ile birlikte **dijitalleşme** alanında **muazzam bir ivmelenme** sağlandı. Şirketler yalnızca çalışma ortamlarını dijitale taşımakla kalmayıp müşterilere sundukları ürün ve hizmetleri de mümkün olduğunca **dijital kanallara** aktarmaya devam ettiler.

Garanti BBVA için dijitalleşme, hem iç hem de dış paydaşlar tarafından odaklanılan **öncelikli bir konu**. Bu nedenle **teknoloji ve süreç verimliliklerini** destekleyen ve Banka'yı sürekli ileri taşıyan **karar alma mekanizmasının da ayrılmaz bir parçası** olarak yer alıyor. Müşteri ilişkileri yönetimi uygulamaları ve segmentasyondan yenilikçi ürün ve hizmetlere ve kağıtsız bankacılık ortamına kadar uzanan geniş bir yelpazedeki iş yapış şekillerinde yansımaları buluyor. Garanti BBVA'nın müşterilerine sunduğu hizmetleri bütünselik kanal yaklaşımıyla tasarlaması ve dijitalleşme stratejisinin 2021 yılındaki bir örneği, BDDK'nın "Uzaktan Kimlik Doğrulama" yönetmeliğine uygun şekilde geliştirilerek 1 Mayıs 2021 tarihinde devreye alınan ve **görüntülü görüşme, yakın alan iletişimi, optik görüntü okuma ile kimlik tarama ve biyometrik doğrulama** gibi teknolojilerin harmanlandığı **"Müşteri Ol"** akışı ile birlikte kullanıcıların artık şubeye gitme gereksinimi olmadan **uçtan uca dijital** ortamda Garanti BBVA müşterisi olabilmesi. Ek olarak yakın alan iletişimi bulunmayan cihazlardan müşteri olmak isteyen kullanıcılar için **"Para Transferi ile Müşteri Ol"** akışı da 2021 içerisinde Garanti BBVA müşterisi olmak isteyenlerin hizmetine sunuldu.

Yaygınlaşan dijital sistemlere olan bağımlılık bir yandan da toplumsal bir değişime yol açtı. 2020 ve 2021 yıllarında endüstriler hızlı dijitalleşme geçirdi, uygun pozisyonlardaki çalışanlar **uzaktan çalışmaya** geçtiler ve bu değişimi kolaylaştıran **dijital platformlar ve cihazların** kullanımı arttı. Dijitalleşmiş iş modellerine geçiş

9 <https://www.forbes.com/sites/chuckbrooks/2021/10/24/more-alarming-cybersecurity-stats-for-2021-/?sh=4a6b5c894a36>

ile paralel olarak **siber güvenlik tehditleri** büyüdü: 2021'de yayınlanan bir çalışmaya göre 2020 yılında **kötü amaçlı yazılım ve fidye yazılımı saldırıları** sırasıyla **%358** ve **%435** arttı.⁹

Dijitalleşmenin sunduğu olanaklar aynı zamanda **verilerin korunması ve güvenliği** ile ilgili konuları da en önemli risklerden biri haline getirdi. Başta **siber tehditler** olmak üzere **güvenli ve kesintisiz hizmeti aksatabilecek tüm risklere** karşı önlem alınması, **bilgi güvenliğinin** sağlanması ve bunlarla bağlantılı konularda **müşterilerin bilgilendirilmesi** hem Garanti BBVA hem de paydaşları için öncelikli konular arasında yer alıyor. Bu doğrultuda **Garanti BBVA Siber Güvenlik Merkezi'nin** güncel tehditler ve teknolojik yenilikler de dikkate alınarak 7/24 çalışacak şekilde tekrar organize edilmesi, **gelecek dönemin ihtiyaçlarını şimdiden karşılayabilir bir yapı** haline getirilmesi için çalışmalar başlatıldı.

Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na (KVKK) uyum çalışmalarını yürütmekte olan KVKK Yönetişimi fonksiyonu 2021 yılı başında Hukuk Müdürlüğü Danışmanlık'tan **Uyum Müdürlüğü'ne** transfer edildi. Ocak 2021'de, yeni ihtiyaçlar ve Garanti BBVA'nın konuya verdiği öneme uygun olarak bir kişi daha artırılan **KVKK yönetim ekibi**, kişisel verilerin korunmasına yönelik çalışmalarının kapsamını daha da **zenginleştirdi ve yaygınlaştırdı**. Kişisel veri keşif çalışmalarına 2020 yılında satın alımı tamamlanan **keşif aracı** yardımı ile detaylı bir şekilde devam edilirken, tespit edilen **riski ve önem derecesi yüksek kişisel verilere yönelik silme ve şifreleme** çalışmaları başlattı. Garanti BBVA, **kişisel veri eylem planını** daha etkin hale getirilebilmek ve gelişim noktalarının belirlemek amacıyla 2021'de yürüttüğü **danışmanlık hizmetinin** sonuçlarına uygun olarak **aksiyon planları** oluşturdu. Kurulumu tamamlanan **kişisel veri yönetim aracı** ile Banka'nın **tüm kişisel veri işlenen süreçlerinin eksiksiz** bir şekilde **tespitine** başladı. Yönetişim aracının etkin kullanımı için Banka organizasyonunda yeni sorumluluk alanları oluşturuldu. Bu çalışmanın önümüzdeki dönemde **KVKK uyum programının fayda/maliyet ve risk analizinin** daha etkin yapılmasına katkıda bulunması ve bu sayede **KVKK uyum programının önceliklerinin** daha etkin bir şekilde oluşturulabilmesi öngörüüyor.

Garanti BBVA'nın ürün ve hizmetlerinin dijitalleşmesine yönelik faaliyetleri, veri ve siber güvenlik risklerine karşı çalışmaları hakkında detaylı bilgiye Daha Fazla Müşteriye Ulaşma ve Data ve Teknoloji bölümlerinden ulaşabilirsiniz.

Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na (KVKK) uyum kapsamında çalışmalarını yürüten Uyum Müdürlüğü hakkında daha detaylı bilgiye İç Sistemler Yönetişimi başlığından ulaşabilirsiniz.

ÇALIŞMA YAŞAMININ GELECEĞİ (1) (3) (5)

2020 yılında olduğu gibi, 2021 yılında da devam eden **pandemi riskleri** çalışma hayatının gündemini oluşturmaya sürdürdü. Bir **yandan teknoloji ve veriyle ilgili güçlü altyapıların kurgulanmış** olmasının faydası görülürken, bir yandan da yaşanan **güçlü dönüşümün insan davranışlarındaki etkileri** ileriye yönelik belirsizliklere sebep oldu. “Yeni normal” anlayışı ile birlikte farklı çalışma yöntemlerinin ortaya çıkması ve **evden çalışma, hibrit çalışma** gibi yeni iş modellerinin **başarılı ve verimli** bir şekilde yürütülebilmesi 2021 yılında ve sonrasında kalıcı olarak uygulanabilirliklerini gündeme getirdi. Çalışma yaşamını etkileyen bazı eğilimlerin etkileri 2021'de de hissedilmeye devam ediyor. Hem **Y ve Z kuşakları**, hem **teknolojideki ezber bozan ilerlemeler**, iş yapış şekillerinde ve iş yerinde çok daha ciddi bir **paradigma değişiminin** bariz birer işareti olarak ortaya çıkıyor.

Öte yandan bu dönüşüm şirketler açısından bazı riskler de taşıyor. Örneğin piyasadaki en üst sırada yer alan **yeteneklere ulaşmayı** ve onları **kuruma dahil etmeyi** zorlaştırıyor. Bunun en önemli nedeni ise sadece bankacılık sektöründe yer alan bankalar arasında değil aynı zamanda farklı sektörler arasında da yaşanan **rekabet**. Veri, yapay zeka, dijital pazarlama, robot bilimi gibi yükselen yeni alanlar arasındaki rekabet, bankacılık sektörünün cazibesini azalttı. **Yeni nesil yetenekler**, aynı işte kısa süre çalışma eğiliminde, bu da bağlılık skorlarının düşük olmasına yol açıyor. Her şirket, **çalışan bağlılığını güçlendirmek** için yeni yollar bulmak zorunda. **Dijital dönüşümlerle**, işletmelerin **ihtiyaçları ve pozisyonlar** için gereken beceriler de **hızla değişiyor**.

Bunun yanında, piyasadaki en üst sırada yer alan yeteneklere ulaşmak, onları kuruma dahil etmek ve bağlı çalışanlar olarak kurumda kalmalarını sağlamak, eskisine göre artan **kapsayıcılık ve çeşitlilik beklentileri** getiriyor. Temelinde, kapsayıcılık ve çeşitlilik bankanın özünde bulunan değerler. Garanti BBVA'nın çalışanlarına yaklaşımı, **etik değerleri** ve “**eşitlik ilkesi**” ile paralel. Bunlara ek olarak, Garanti BBVA çeşitlilik ve kapsayıcılığı **yetenek yönetimi yaklaşımının merkezine** almak amacıyla bir çok çalışma yapıyor:

Kadınların sosyal ve ekonomik anlamda **güçlenmeleri, karar alma mekanizmalarındaki rollerinin artması**, hem iş dünyasında hem de toplum içinde **cinsiyet eşitliğini sağlayarak çeşitlilik ve dahil edici bir kültür oluşturmak**, Garanti BBVA'nın yetenek yönetimi yaklaşımının merkezinde yer alıyor. **Garanti BBVA'da tüm çalışanların %58'ini, orta/üst düzey yönetimin %40'ını kadın çalışanlar oluşturuyor**. Toplumsal cinsiyet eşitliğine ve kadınların güçlenmesine verdiği önemin bir sonucu olarak Garanti BBVA, **Fırsat Eşitliği Model'ini (FEM) ilk uygulayan şirketlerden biri** oldu. Ayrıca **Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi İlkeleri'nin (WEPs) ilk imzacılarından biri** olan Garanti BBVA, bu ilkeleri **Türkiye'den imzalayan ilk banka**.

Toplumsal Yatırım Programları kapsamında odaklandığı Toplumsal Cinsiyet Eşitliği konusunda bir farkındalık planlaması ile tüm çalışanlar için zorunlu bir eğitimi hayata geçiren Banka, **EşitBiz Toplumsal Cinsiyet Eşitliği eğitimiyle önce çalışanlarına**, sonra toplumda bu konuyla ilgili **kritik role sahip öğretmenlere** gitmeyi hedefleyerek uzun soluklu bir yatırım programı başlattı. Garanti BBVA, cinsiyet eşitliği konusunda insan kaynağı, müşteriler ve toplum nezdinde yaptığı çeşitli uygulama ve çalışmalarla, dünya çapında 36 ülke ve bölgede 10 sektörden 232 şirketin bulunduğu **Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksi'ne bes senedir Türkiye'den üst üste dahil olan tek şirket**.

Kadın liderlerin güçlenmesi ve Banka içi iletişim ağlarında bilinirliklerinin artması amacıyla başlatılan **Kadın Liderliği Mentorluk Programı** yöneticileri için 2021 yılında da devam etti. Program kapsamında bugüne kadar **50'den fazla kadın yönetici** mentorluk aldı, **30'dan fazla mentor** ise mentorluk verdi.

Kapsayıcılığı sadece cinsiyet odaklı kapsayıcılığa sınırlı görmeyen Garanti BBVA, yaş ve kıdemde kapsayıcılığını artırmak için bir dizi aksiyonlar aldı: 2021 yılı içerisinde **genç çalışanların seslerini daha fazla duyabilmek**, birlikte **fikir üretebilmek ve çalışan deneyimini geliştirmek** adına **Genç Komite** faaliyetlerine başladı. Komitedeki proje gruplarının çalışmaları ile çok sayıda uygulamanın hayata geçmesi planlanıyor.

Garanti BBVA'da çalışma yaşamının gelişimi ve geleceği ve kadın çalışanların desteklenmesi hakkında detaylı bilgiye En İyi ve En Bağlı Takım bölümünden ulaşabilirsiniz.

YETENEK GELİŞİMİ VE EĞİTİME YATIRIM (3)

Fırsat eşitliğinin temelini oluşturan **nitelikli eğitim**, tüm dünyada hala çözülmesi gereken sorunların başında geliyor ve BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları kapsamında önem taşımaya devam ediyor. BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları raporlarına göre eğitimin niceliği ve niteliği ülkeden ülkeye büyük oranda farklılık gösterirken her ülkenin içinde de bölgeden bölgeye bu farklılıklar gözlemlenebiliyor.¹⁰ 21. yüzyılın **gerektirdiği beceri ve yetkinliklerin yolunu açacak eğitime** erişmek, günümüzde pek çok ülkede belirli sosyo-ekonomik statü grubunda bulunan kişilerin erişebildiği bir değer olarak karşımıza çıkıyor.

Öte yandan, dünyada her geçen gün **gelişen teknolojiler, işlerin içerikleri, çalışma şekilleri** ve iş gücünde **ihtiyaç duyulan yetkinlikler** sürekli değiştiriyor. 2020 itibarıyla **global iş gücünün %35'ini Y kuşağı %24'ünü de Z kuşağı** oluştururken 2025 yılı itibarıyla **global işgücünün %75'inin 35 yaş altı çalışanlardan** oluşacağı öngörülüyor. Bu kapsamda, bahsedilen değişime adapte olabilmek için **yeni jenerasyonların beceri ve yetkinliklerinin gelişimi** büyük önem kazanıyor. Teknolojik gelişmelerin önümüzdeki yıllarda yaratacağı **ekonomik fayda ve sosyal değişimlerin** potansiyel etkilerine göre şimdiden **planlama** yapmak ve **aksiyon** almak zorunda olan şirketler de kamu kurumları, eğitim kurumları, STK'lar ve bireylerle yakın iş birliğine gidiyor. Şirketlerin, yetenek açığını kapatmaya destek olması **çağın fırsatlarını sunmak** anlamına gelirken dünyanın **sürdürülebilir geleceğine** katkı sunuyor.

Şirketlerin, kendi çalışanlarını da her geçen gün gelişen teknolojiler, iş gücünde artan otomasyon ve ihtiyaç duyulan yetkinliklerin değişimi sebebiyle, **geleceğin yetkinliklerine bugünden hazırlanma fırsatları** sunma ihtiyacı doğuyor. Garanti BBVA, “**upskilling ve reskilling**” adı verilen, **geleceğin değişen ihtiyaçlarına** göre **çalışanların becerilerini geliştirmeyi**, eğitim yaklaşımının temel bir yapıtaşı olarak görüyor. Bu yaklaşımla ortaya çıkan, çalışanları bugün yaptıkları işi daha iyi yapmalarına, geleceğin yetkinliklerine bugünden hazırlanmalarına fırsat tanıyacak “upskilling ve reskilling” eğitimlerine **2021** yılında **çalışanların %95'i** katıldı.

Bunun yanında, toplumların da nitelikli eğitim ve dünyadaki teknolojik gelişmelere paralel değişen yetenek ihtiyaçlarına yönelik eğitim ihtiyaçları artıyor. Garanti BBVA da uzun yıllardır **ortak değer yaratma** anlayışıyla nitelikli eğitim alanında toplumsal yatırım programları yürütüyor. Bunlar; 2008 yılında Garanti BBVA tarafından kurulan **Öğretmen Akademisi Vakfı (ÖRAV)**, yine ÖRAV iş birliği ile hayata geçirilen **5 Taş - Sosyal ve Finansal Liderlik Programı** ve **Mesafe Tanımayan Öğretmenler** web seminerleri serisi olarak sıralanabilir. ÖRAV bugüne kadar tüm Türkiye'den yaklaşık **230.040 öğretmene** ulaştı. 5 Taş programı kapsamında ise 2021 yılında **9.000 öğrenci ile 564 öğretmene**, 2021'de hayata geçen Mesafe Tanımayan Öğretmenler web seminerleri serisi ile **13.786 öğretmene** erişildi.

Garanti BBVA'nın yetenek yönetimi alanındaki çalışanlarına yönelik faaliyetlerine En İyi ve En Bağlı Takım bölümünden, toplumda nitelikli eğitimin yaygınlaşmasına yönelik çalışmalarına ise Sürdürülebilirlik bölümünde Toplumsal Yatırım Programları başlığından ulaşabilirsiniz.

Değer Yaratımı Süreci

1.616 7 dk 6 müşteri

GİRDİLER

FİNANSAL SERMAYE

Üretilen değeri en üst düzeye çıkarmak için sermayenin etkin kullanımını hedefleyen Garanti BBVA, sağlam aktif kalitesinden ve ihtiyatlı duruşundan ödün vermeyen gerçek bankacılık ilkesi ile disiplinli ve sürdürülebilir büyümeye odaklanıyor. Koşulsuz müşteri memnuniyeti yaklaşımını güçlü sermaye yapısı ve verimlilik odağıyla birleştirerek uyguladığı etkin bilanço yönetimiyle ekonomiye desteğini sürdürüyor.

Aktif büyümesinin fonlamasında, en büyük payı müşteri odaklı mevduat tabanı oluşturmaya devam etti. Müşteri mevduatı tabanındaki yıllık %63 artış, hem TL hem de YP müşteri mevduatları destekli oldu. Bankakredi/mevduatoranıda, konsolide bazda %82 seviyesine iyileşti. Mevduat yapısında, Garanti BBVA'yı rakiplerinden ayıran ve en yüksek faiz marjına sahip olmasının nedenleri arasında; vadesiz mevduatların toplam içindeki payının yüksek olması ve düşük maliyetli, kalıcı KOBİ ve bireysel müşteri mevduatları kaynaklı büyüme elde etmesi bulunuyor.

Rakipleri arasında en büyük net ücret ve komisyon bazına sahip olan Garanti BBVA, çeşitlendirilmiş komisyon kaynakları ve dijitalleşen süreçleri sayesinde sürdürülebilir gelir yaratımını oldukça güçlü devam ettirerek net ücret ve komisyonlarını 2021 yılında %40 büyüttü.

DİJİTAL & ENTELEKTÜEL SERMAYE

Garanti BBVA 11 milyon dijital bankacılık müşterisine her zaman daha iyi bir deneyime odaklanarak ve bütünleşik kanal stratejisini benimseyerek, kullanıcılara doğru zamanda, doğru mesajla ulaşmayı hedefliyor. Datayı detaylı analiz ederek eşsiz kullanıcı deneyimi yaratmaya önem veriyor. Kolay, yalın bir deneyim sunarak tüm işlemlerin yardımı ihtiyacı duyulmadan yapılabilmesini sağlıyor. Öncü çözüm önerileri sunmak üzere, dijital platformlara sürekli yatırım yapıyor. Dijital müşteri tabanını büyütüyor ve satışlarındaki dijital kanalların payını artırıyor. Bilgi güvenliğini koruyarak, güvenli ve kesintisiz hizmet vermeyi engelleyebilecek tüm risklere karşı önlem alıyor.

Dijital kanalları, müşterilerinin finansal danışmanlık alabileceği bir ortama dönüştürüyor. Dijital dönüşümü destekleyen finansal araçlar geliştirerek müşterilerin dijital geleceğe hazırlanmalarına da yardımcı oluyor. Dijital kanalları işlem ve ürün başvurusu yapılan bir platformun çok ötesine taşıyarak, müşterileriyle her noktada akıllı etkileşim kuran, onlarla tam anlamıyla güven bağı oluşturan bir deneyim yaşatabilmek vizyonu ile hareket ediyor.

Banka'da teknoloji, süreç verimliliklerini destekliyor, tek bir veri kaynağı ve ortak anlayışla yukarıdan aşağıya hızlı kararlar alınmasını ve güçlü bir iletişim kurulmasını sağlıyor. Müşteri ilişkileri yönetimi uygulamaları ve segmentasyondan yenilikçi ürün ve hizmetlere ve kağıtsız bankacılık ortamına kadar uzanan iş yapış şekillerine yansıyor.

İNSAN SERMAYESİ

En iyi ve en bağlı takımı kurma önceliğiyle, insan kaynağına yönelik her uygulamasının temelinde çalışan odaklılık olan Garanti BBVA, çalışanların parçası olmaktan mutluluk ve gurur duyacağı bir kültür yaratmayı, fırsat eşitliği ve çeşitliliğin hakim olduğu, adil ve şeffaf bir çalışma ortamı kurmayı amaçlıyor. Çalışan memnuniyetini artırmak ve daha zengin bir çalışma deneyimi sunmak amacıyla İYİ (İş Yaşam İlişkisi) adı altında iş ve özel yaşamı dengeleyici bir program yürütüyor. Çalışanlar fikir ve önerilerini, Önersen, GONG, Atölye isimli platformlar ve intranetteki Sor/Paylaş aracılığıyla iletiyor.

Pandemi süresince uzaktan çalışmaya hızla adapte olan Banka, uzaktan çalışmanın verimliliği ile sosyal bağlar kurmak için gerekli olan yüz yüze iletişimi birleştiren Hibrit Çalışma Modelini başarıyla uygulamaya başladı.

Banka, çalışanların hem bugünün hem de geleceğin yetkinliklerine daha donanımlı hazırlanmalarını sağlayacak sürekli öğrenme kültürünü teşvik ediyor. 2021 yılında çalışan başına ortalama 37,4 saat eğitim verildi. Dijital öğrenme platformu yeniden tasarlandı, 6.300 eğitime 88 bin çalışan katıldı ve dijital eğitimlerin tüm eğitimler içinde saat bazında oranı %41 oldu. "Upskilling ve reskilling" eğitimlerine çalışanların %95'i katıldı.

İLİŞKİ SERMAYESİ

Garanti BBVA, 20 milyondan fazla müşterisini tüm faaliyetlerinin merkezine taşıyarak ve süreçleri müşterilerinin bakış açısıyla tasarlayarak, mükemmel bir müşteri deneyimi sunmak için çalışıyor. Müşterilerine karşı şeffaf, açık ve sorumlu olmayı ve onlarla karşılıklı güven üzerine kurulu uzun süreli ilişkiler kurmayı hedefliyor.

Müşterilerinin bulunduğu her kanalda onların ihtiyaçlarını dinleyerek uygun çözümler geliştirmeye önem veriyor. Türkiye bankacılık sektöründe sosyal medya üzerinden 7/24 hizmet

veren ilk müşteri memnuniyeti kanalı olan "Garanti BBVA'ya Sor" ile etkin bir müşteri memnuniyeti hizmeti sunuluyor.

Yapay zekâ ve büyük veri uygulamalarını önemli bir noktada tutarak müşterilerine değer üreten çözümler sunan Garanti BBVA, Türkiye'nin ilk yapay zeka destekli akıllı asistanı UGI'yi 2016 yılında hizmete aldı.

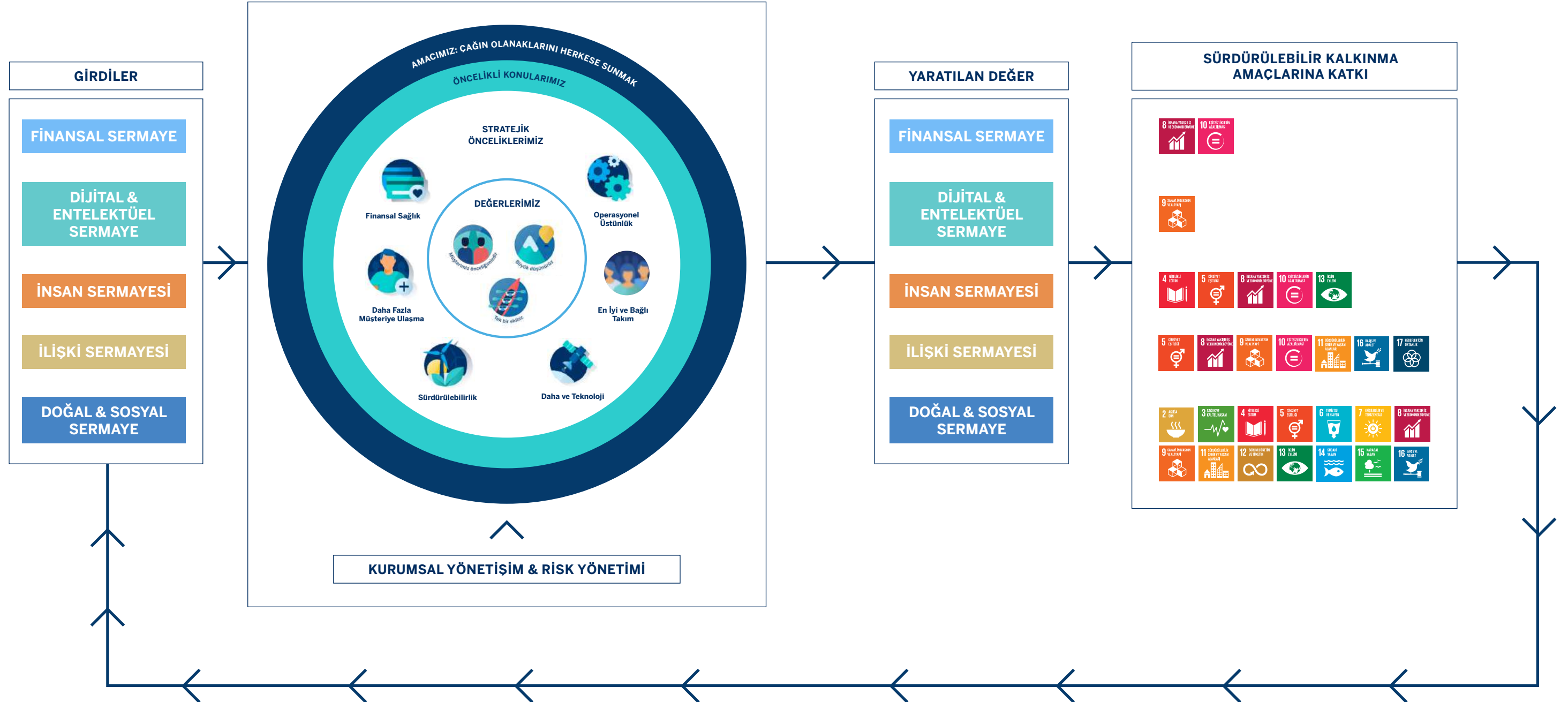
Sunduğu çözümlerle finansal okuryazarlığı, finansal sağlığı ve finansal kapsayıcılığı destekleyerek, müşterilerin bilinçli karar vermelerine destek oluyor.

DOĞAL & SOSYAL SERMAYE

Garanti BBVA'nın etki odaklı yatırım anlayışıyla bugüne kadar sürdürülebilir kalkınmaya sağladığı toplam katkı 60 milyar TL'ye ulaştı. Banka, 2025 yılına kadar BBVA Grubu'nun sürdürülebilir finansman hedeflerine paralel olarak artan miktarlarda finansman sağlayacağını taahhüt ediyor. Bu taahhüdüne yönelik kararlılığını da, sürdürülebilir finansman için harekete geçirilecek finansman hedefini yönetim kurulundan başlayarak her düzeydeki tüm çalışanların prim kriterlerine ekleyerek gösteriyor.

2020 yılında Paris Anlaşması'yla öngörülen en fazla 1,5 °C'lık sıcaklık artışı hedefiyle uyumlu Bilime Dayalı Hedefler (Science Based Targets) çerçevesinde, karbon emisyonlarını 2025'e kadar %29, 2035'e kadar %71 azaltma hedefi açıklayarak Türkiye'de böyle bir hedef yayımlayan ilk şirket oldu.

Müşterilerin işlerini sürdürülebilir bir şekilde büyütmelerine destek olan Garanti BBVA, düşük karbonlu ve kapsayıcı büyüme için farklı ihtiyaçlara yönelik ürün ve hizmetler geliştirerek sürdürülebilir ekonomiye geçişi destekleyen araçlar sunmak için çalışıyor. Toplam 48 katılım platformu ve 29 adet üyelik ile pozitif değişime katkıda bulunuyor. Toplumsal yatırım programlarına odaklanarak, öncelikli konularda etkili sonuçlar veren alanlara 2021 yılında 43,6 milyon TL yatırım yaptı.

MEGATRENDLER
FAALİYET GÖSTERDİĞİMİZ ORTAM
FIRSATLAR & RİSKLER

YARATILAN DEĞER

FİNANSAL SERMAYE

Garanti BBVA'nın konsolide finansallara göre 2021 yılı net kârı 13 milyar TL, aktif büyüklüğü 849 milyar TL, ekonomiye nakdi ve gayri nakdi krediler aracılığıyla sağladığı destek ise 610 milyar TL seviyesinde oldu. Sermaye yeterlilik oranı %14, özkaynak kârlılığı %19, aktif kârlılığı ise %2 seviyesinde gerçekleşti.

2021 sonu itibarıyla, Garanti BBVA'nın piyasa değeri 47,3 milyar TL, hisse başına kâr 3,11 TL. 15 Kasım 2021'de BBVA mülkiyetinde bulunmayan (%50,15) payların tamamı için gönüllü pay alım teklifi duyurdu, her bir pay için belirlediği gönüllü pay alım teklifi fiyatı 12,20 TL oldu.

Garanti BBVA ekonomiye ve topluma finansal ürün ve hizmetlerle, hissedarlara piyasa değeri ve temettü, çalışanlara ücretler, tedarikçilere ödemeler ve hükümetlere vergi ödemeleri yaparak katkıda bulunuyor. Kamu maliyesine yalnızca kendi vergi ödemeleriyle değil, üçüncü tarafların vergilerinin toplanması ve ödenmesine aracı olarak önemli katkı sağlıyor. Garanti BBVA'nın kamu maliyesine olan toplam vergi katkısı Garanti BBVA Yatırımcı İlişkileri web sitesinde gönüllü olarak açıklanıyor.

DİJİTAL & ENTELEKTÜEL SERMAYE

Garanti BBVA, dijital kanallara ve teknolojiye yatırımları sonucunda özellikle pandemi döneminde artan kullanımı destekleyerek kesintisiz ve hızlı erişim sağladı, müşterilerinin, çalışanlarının sağlık ve güvenliğini korudu, en büyük dijital & mobil müşteri tabanına ulaştı. Dijital kanallar üzerinden satışlar toplam satışların %57,5'ine yükseldi. Dijitalleşmenin öncüsü olarak müşterilerini en gelişkin dijital çözümlerle güçlendiriyor ve uygulamalarıyla sektöre öncü oluyor. Garanti BBVA Mobil, 500'ü

aşkın fonksiyon setiyle müşterilerin zaman ve mekândan bağımsız işlemlerini kolayca gerçekleştirmelerini sağlıyor. Garanti BBVA, pandemi döneminde temassız işlem yapma ihtiyacıyla artan QR işlemlerinde %36 pazar payı ile sektör öncülüğünü sürdürüyor.

Gelişen teknolojiler ve veri kaynaklarının yarattığı fırsatları iş modeline entegre eden Garanti BBVA, geliştirdiği 62 proje ile büyük veri gruplarını makine öğrenmesi ile anlamlandırıp çıktılarını organizasyonel modelinde tasarım, değişim, dönüşümün yanı sıra kaynak planlaması gibi unsurlarda da kullanarak müşteri yönetimini daha analitik bir yaklaşımla ele alıyor. Her türlü iş süreçlerine entegre edilebilen yapay zeka teknolojisi ile geliştirilen Bilge ve Kobilge çalışan botlarının 2021 yılında cevapladığı 484 bin soru ve Akıllı Asistan UGI'nin 26,4 milyon etkileşimi, Kendin Yap fırsatıyla akıllı ve kişiselleşen iletişimin göstergesi. Aynı zamanda Robotik Süreç Otomasyonu ile geliştirilen 93 süreç, operasyonel verimlilik, hatasız ve yüksek hızlı hizmet sağlayarak müşteri deneyimini iyileştiriyor.

İNSAN SERMAYESİ

2021 yılında 18.354 kişi için istihdam yaratan Garanti BBVA, uzaktan çalışmaya elverişli rollerde işlerini ve hizmetlerini Ekim ayına kadar uzaktan yaparak bu yeni çalışma şekliyle hedeflerine ulaştı. Çalışanların mutluluğuna yönelik program sayısını 11'e yükseltti. Her yıl bağımsız bir araştırma şirketi tarafından yapılan çalışan bağlılığı anket sonuçlarına göre 2021 bağlılık skoru 4,22/5 oldu. Yüksek performanslı çalışanların devinim hızı %3,5 olarak gerçekleşti. Yılda üç kez Çalışan Deneyimi Anketleri düzenlemeye başlayan Banka, çalışan görüşleriyle oluşturulan aksiyonlarla kurum bağlılığını geliştiriyor.

2021 yılında genç çalışanların seslerini daha fazla duyabilmek, birlikte fikir üretebilmek ve çalışan deneyimini geliştirmek adına Genç Komite faaliyetlerine

DOĞAL & SOSYAL SERMAYE

Garanti BBVA 2021 yılını da, bir önceki sene olduğu gibi karbon nötr banka olarak tamamladı. Şube ve binalarındaki elektrik enerjisi ihtiyacını yenilenebilir enerji kaynaklarından karşılayarak, yaklaşık 2,5 milyon ağacın azaltılabileceği sera gazı miktarına denk gelen 39.832 tCO₂e karbon emisyonunu engellenmiş oldu. Yenilenebilir enerji projeleri finansmanı sayesinde faaliyetteki toplam kurulu güce istinaden 8,48 milyon ton CO₂e sera gazı emisyonunun engellenmesini sağladı.

Banka, proje finansmanı faaliyetleri kapsamında yeni enerji üretim yatırımlarına aktarılan toplam kaynağın %100'ünü 2014 yılından beri her yıl yenilenebilir enerji yatırımlara yönlendiriyor. 2021 yılında Türkiye'de kömürden çıkış taahhüdünü duyuran ilk banka olan Garanti BBVA, katıldığı Birleşmiş Milletler Net-Sıfır Bankacılık Birliği'nin de Türkiye'den ilk ve tek imzacısı.

Eşitsizliklerin Azaltılması ve Girişimciliğin Desteklenmesi, Eğitimle Herkes için Fırsatlar Sunma, Araştırma ve Kültür Faaliyetlerini Destekleme odağıyla Toplumsal Yatırım Programları'na 2021 yılında 43,6 milyon TL yatırım yaparak destek sağladı.

başladı. Önersen platformunda 2007'den bu yana çalışanlardan 27.500'den fazla görüş ve öneri alındı. Tüm çalışanların %58'ini, orta ve üst düzey yönetimin %40'ını kadın çalışanlar oluşturuyor. Garanti BBVA, toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda insan kaynağı, müşteriler ve toplum nezdinde yaptığı çeşitli uygulama ve çalışmalarla, Bloomberg Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Endeksi'ne 6 senedir Türkiye'den üst üste dahil olan tek şirket.

İLİŞKİ SERMAYESİ

Garanti BBVA, müşteri beklentileri karşılama performansını ölçebilmek ve gelişim alanlarını görebilmek amacıyla Net Tavsiye Skoru (NTS) çalışmaları ve şubelerden, Müşteri İletişim Merkezi'nden, Müşteri Deneyimi Destek Ekibi'nden ve dijital kanallardan hizmet alan müşteriler için hizmet sonrası anketler yapıyor. 2021 yılında Net Bilgilendirme Skoru %62 olarak gerçekleşirken, Bireysel ve KOBİ müşterilerle yürütülen NTS çalışması sonuçlarına göre Garanti BBVA, kendi bireysel müşterilerinde rakipler arasında en yüksek ikinci, KOBİ müşterilerinde rakipler arasında birinci konumda.

Kapsayıcı büyüme çerçevesinde girişimcilere desteğini sürdürüyor. Garanti BBVA Partners Girişim Hızlandırma Programı 7 yılda 50 girişimciye destek verdi, girişimcilerin aldığı yatırım 30 milyon TL'yi aştı. Tüm bireylerin fırsatlardan eşit yararlandığı, kapsayıcı bir ekonominin daha hızlı ve verimli büyüyeceği anlayışıyla kadınların istihdama ve ekonomik yaşama katılımını 2006 yılından beri aralıksız destekliyor. Kadın girişimcilere sağlanan finansman toplam 11 milyar TL'yi aştı.

2021 yılında birikim ürünlerini kullanmaya başlayan müşteri sayısı 947 bine ulaştı. Finansal sağlık odağındaki mobil bankacılık "Durumum" alanı ile mobil bankacılığa giriş yapan müşterilerin etkileşime geçme oranı %37 oldu. İşlem seti ve anlama kapasitesi artan Akıllı Asistan UGI, proaktif olarak müşterilere öneriler sunmaya başladı. 2016 yılından bu yana, UGI 6,3 milyon müşteriyle 66 milyondan fazla etkileşime girdi.

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ve Hedeflerine Katkı

2 AÇLIĞA SON	AÇLIĞA SON: AÇLIĞI BİTİRMEK, GIDA GÜVENLİĞİNE VE İYİ BESLENMEYE ULAŞMAK VE SÜRDÜRÜLEBİLİR TARIMI DESTEKLEMEK				
	SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAC VE HEDEFLERİ	GARANTİ BBVA UYGULAMALARI	İLGİLİ ÖNCELİKLİ KONULAR	İLGİLİ SERMAYELER	İLGİLİ STRATEJİ VE PERFORMANSIN ANLATILDIĞI BÖLÜMLER
	2.3. 2030'a kadar tarımsal verimliliğin ve özellikle kadınlar, yerli halklar, çiftçilikle uğraşan aileler, göçebe çobanlar ve balıkçılar olmak üzere küçük çaplı gıda üreticilerinin toprağa, diğer verimli kaynaklara ve girdilere, bilgiye, finansal hizmetlere, piyasalara ve değer temini ve tarım dışı istihdam olanaklarına güvenli ve eşit erişiminin sağlanması aracılığıyla gelirlerinin iki katına çıkarılması	• Garanti BBVA Tarıma Destek Paketi	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler • Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim)	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
	2.4. 2030'a kadar sürdürülebilir gıda üretimi sistemlerinin güvence altına alınması ve üretimi ve üretkenliği artıran, ekosistemlerin sürdürülmesine yardımcı olan, iklim değişikliğine, aşırı hava koşullarına, kuraklığa, sellere ve diğer felaketlere uyum sağlama kapasitesini güçlendiren ve toprak kalitesini devamlı olarak artıran dayanıklı tarım uygulamalarının hayata geçirilmesi	• Garanti BBVA Tarıma Destek Paketi	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler • Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim)	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

3 SAĞLIK VE KALİTELİ YAŞAM	SAĞLIK VE KALİTELİ YAŞAM: SAĞLIKLI VE KALİTELİ YAŞAMI HER YAŞTA GÜVENCE ALTINA ALMAK				
	SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAC VE HEDEFLERİ	GARANTİ BBVA UYGULAMALARI	İLGİLİ ÖNCELİKLİ KONULAR	İLGİLİ SERMAYELER	İLGİLİ STRATEJİ VE PERFORMANSIN ANLATILDIĞI BÖLÜMLER
	3.9. 2030'a kadar zararlı kimyasallardan ve hava, su ve toprak kirliliğinden kaynaklanan hastalıkların ve ölümlerin sayısının büyük ölçüde azaltılması	• Sürdürülebilir Finans İşlemleri	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler • Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim)	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
	3.c. Özellikle en az gelişmiş ülkeler ve gelişmekte olan küçük ada devletleri olmak üzere gelişmekte olan ülkelerde sağlık hizmeti finansmanının ve sağlık işgücü istihdamının, geliştirilmesinin, eğitilmesinin ve devamlılığının önemli ölçüde artırılması	• Sağlık Sektörü • Altyapı Yatırımları	• Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim) • COVID-19	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK COVID-19
4 NİTELİKLİ EĞİTİM	NİTELİKLİ EĞİTİM: KAPSAYICI VE HAKKANİYETE DAYANAN NİTELİKLİ EĞİTİMİ SAĞLAMAK VE HERKES İÇİN YAŞAM BOYU ÖĞRENİM FIRSATLARINI TEŞVİK ETMEK				
	SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAC VE HEDEFLERİ	GARANTİ BBVA UYGULAMALARI	İLGİLİ ÖNCELİKLİ KONULAR	İLGİLİ SERMAYELER	İLGİLİ STRATEJİ VE PERFORMANSIN ANLATILDIĞI BÖLÜMLER
	4.a. Çocuklara, engellilere, toplumsal cinsiyet eşitliğine duyarlı eğitim olanaklarının yaratılması ve geliştirilmesi ve herkes için güvenli, şiddete dayalı olmayan, kapsayıcı ve etkili öğrenme ortamlarının oluşturulması	• Yetenek Gelişimi Uygulamalarımız	• Çalışan Bağlılığı ve Yetenek Yönetimi	İnsan Sermayesi	EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM
	4.c. 2030'a kadar özellikle en az gelişmiş ülkeler ve gelişmekte olan küçük ada devletleri başta olmak üzere gelişmekte olan ülkelerdeki öğretmen eğitimi için uluslararası iş birliğinin sağlanması aracılığıyla nitelikli öğretmen tedarikinin önemli ölçüde artırılması	• Öğretmen Akademisi Vakfı (ÖRAV) iş birliği ile hayata geçirilen 5 Tas - Sosyal ve Finansal Liderlik Programı ve Mesafe Tanımayan Öğretmenler	• Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim)	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

5 CİNSİYET EŞİTLİĞİ	TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ: TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİNİ SAĞLAMAK VE TÜM KADINLAR İLE KIZ ÇOCUKLARINI GÜÇLENDİRMEK				
	SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇ VE HEDEFLERİ	GARANTİ BBVA UYGULAMALARI	İLGİLİ ÖNCELİKLİ KONULAR	İLGİLİ SERMAYELER	İLGİLİ STRATEJİ VE PERFORMANSIN ANLATILDIĞI BÖLÜMLER
	5.1. Kadınlara ve kız çocuklarına yönelik her türlü ayrımcılığın her yerde sona erdirilmesi	• Garanti BBVA Kadın Girişimci Programı • Bloomberg Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Endeksi • Yönetim Kurulu Çeşitlilik Politikası • %40 üst ve orta seviye yönetici kadın çalışan oranıyla ve kadınların kariyerlerinde ilerlemesini teşvik eden çeşitli girişimler • Cinsiyet Eşitliği Kredisi	• İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması • Finansal Sağlık ve Danışmanlık • Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etkin Yönetimi • Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim) • Çeşitlilik ve İş-Yaşam Dengesi • İnsan Hakları	İnsan Sermayesi İlişki Sermayesi Doğal & Sosyal Sermaye	FINANSAL SAĞLIK SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM KURUMSAL YÖNETİŞİM
	5.5. Kadınların siyasi, ekonomik ve sosyal hayatın karar verme süreçlerine tam ve etkin bir biçimde katılımlarının ve kadınlara karar verme mekanizmalarında, her düzeyde lider olabilmeleri için eşit fırsatlar tanınmasının güvence altına alınması	• Bloomberg Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Endeksi, • Yönetim Kurulu Çeşitlilik Politikası • %40 üst ve orta seviye yönetici kadın çalışan oranıyla ve kadınların kariyerlerinde ilerlemesini teşvik eden çeşitli girişimler • Cinsiyet Eşitliği Kredisi	• İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması • Finansal Sağlık ve Danışmanlık • Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etkin Yönetimi • Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim) • Çeşitlilik ve İş-Yaşam Dengesi • Çalışan Bağlılığı ve Yetenek Yönetimi	İnsan Sermayesi İlişki Sermayesi Doğal & Sosyal Sermaye	FINANSAL SAĞLIK SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM KURUMSAL YÖNETİŞİM
	5.b. Kadınların güçlenmelerinin iletiletilmesi için özellikle bilgi ve iletişim teknolojileri olmak üzere etkinleştirme teknolojisinin kullanımının geliştirilmesi	• Garanti BBVA Kadın Girişimci Programı	• Finansal Sağlık ve Danışmanlık • Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim)	İlişki Sermayesi Doğal & Sosyal Sermaye	FINANSAL SAĞLIK SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
	5.c. Toplumsal cinsiyet eşitliğinin iletiletilmesi ve kadınların ve kız çocuklarının her düzeyde güçlenmeleri için sağlam politikaların ve yasal olarak uygulanabilir mevzuatların kabul edilmesi ve güçlendirilmesi	• Bloomberg Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Endeksi, • Yönetim Kurulu Çeşitlilik Politikası • %40 üst ve orta seviye yönetici kadın çalışan oranıyla ve kadınların kariyerlerinde ilerlemesini teşvik eden çeşitli girişimler • Cinsiyet Eşitliği Kredisi	• İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması • Finansal Sağlık ve Danışmanlık • Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etkin Yönetimi • Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim) • Çeşitlilik ve İş-Yaşam Dengesi	İnsan Sermayesi İlişki Sermayesi Doğal & Sosyal Sermaye	FINANSAL SAĞLIK SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM KURUMSAL YÖNETİŞİM

6 TEMİZ SU VE HİJYEN	TEMİZ SU VE SANİTASYON: HERKES İÇİN ERİŞİLEBİLİR SU VE ATIK SU HİZMETLERİNİ VE SÜRDÜRÜLEBİLİR SU YÖNETİMİNİ GÜVENCE ALTINA ALMAK				
	SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇ VE HEDEFLERİ	GARANTİ BBVA UYGULAMALARI	İLGİLİ ÖNCELİKLİ KONULAR	İLGİLİ SERMAYELER	İLGİLİ STRATEJİ VE PERFORMANSIN ANLATILDIĞI BÖLÜMLER
	6.1. 2030'a kadar herkesin güvenilir ve erişilebilir içme suyuna evrensel ve eşit biçimde erişiminin güvence altına alınması	• Arıtma Tesisi Altyapı Finansmanları ve Sürdürülebilir Finans İşlemleri	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
	6.3. 2030'a kadar kirliliği azaltarak, çöp boşaltmayı ortadan kaldırarak, zararlı kimyasalların ve maddelerin salınımını en aza indirgeyerek, artırılmış atık su oranını yarıya indirerek ve geri dönüşümü ve güvenli tekrar kullanımı küresel olarak ciddi ölçüde artırarak su kalitesinin yükseltilmesi	• Arıtma Tesisi Altyapı Finansmanları ve Sürdürülebilir Finans İşlemleri	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
	6.6. 2020'ye kadar dağları, ormanları, sulak alanları, nehirleri, akiferleri ve gölleri kapsayan su ekosistemlerinin korunması ve eski haline getirilmesi	• TURMEPA Mavi Nefes Projesi	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
7 ERİŞİLEBİLİR VE TEMİZ ENERJİ	ERİŞİLEBİLİR VE TEMİZ ENERJİ: HERKES İÇİN KARŞILANABİLİR, GÜVENİLİR, SÜRDÜRÜLEBİLİR VE MODERN ENERJİYE ERİŞİMİ SAĞLAMAK				
	SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇ VE HEDEFLERİ	GARANTİ BBVA UYGULAMALARI	İLGİLİ ÖNCELİKLİ KONULAR	İLGİLİ SERMAYELER	İLGİLİ STRATEJİ VE PERFORMANSIN ANLATILDIĞI BÖLÜMLER
	7.1. 2030'a kadar uygun fiyatlı, güvenilir ve modern enerji hizmetlerine evrensel erişimin sağlanması	• Yenilenebilir Enerji Yatırımları • Sürdürülebilir Finans İşlemleri	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
	7.2. 2030'a kadar yenilenebilir enerjinin küresel enerji kaynakları içindeki payının önemli ölçüde artırılması	• Yenilenebilir Enerji Yatırımları • Sürdürülebilir Finans İşlemleri	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
	7.3. 2030'a kadar küresel enerji verimliliği ilerleme oranının iki katına çıkarılması	• Sürdürülebilir Finans İşlemleri	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
	7.a. 2030'a kadar yenilenebilir enerjiyi, enerji verimliliğini ve gelişmiş ve daha temiz fosil yakıt teknolojisini kapsayan temiz enerji araştırmaları ve teknolojilerine erişimi kolaylaştırmak için uluslararası birliğin geliştirilmesi ve enerji altyapısı ve temiz enerji teknolojisi alanlarına yatırımın teşvik edilmesi	• Yenilenebilir Enerji Yatırımları • Sürdürülebilir Finans İşlemleri	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
	7.b. 2030'a kadar özellikle en az gelişmiş ülkeler, gelişmekte olan küçük ada devletleri ve karayla çevrili gelişmekte olan ülkeler olmak üzere gelişmekte olan ülkelere, bu ülkelerin destek programları çerçevesinde herkese modern ve sürdürülebilir enerji hizmetleri sunabilmek için altyapının genişletilmesi ve teknolojinin geliştirilmesi	• Yenilenebilir Enerji Yatırımları • Sürdürülebilir Finans İşlemleri	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

8 İNSANA YAKIŞIR İŞ VE EKONOMİK BÜYÜME	İNSANA YAKIŞIR İŞ VE EKONOMİK BÜYÜME: İSTİKRARLI, KAPSAYICI VE SÜRDÜRÜLEBİLİR EKONOMİK BÜYÜMEYİ, TAM VE ÜRETKEN İSTİHDAMI VE HERKES İÇİN İNSANA YAKIŞIR İŞLERİ DESTEKLEMELİK				
SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAC VE HEDEFLERİ	GARANTİ BBVA UYGULAMALARI	İLGİLİ ÖNCELİKLI KONULAR	İLGİLİ SERMAYELER	İLGİLİ STRATEJİ VE PERFORMANSIN ANLATILDIĞI BÖLÜMLER	
	8.3. Üretim faaliyetlerinin, insana yakışır istihdam yaratmanın, girişimciliğin, yaratıcılık ve yenilikçiliğin desteklendiği kalkınma odaklı politikaların desteklenmesi ve finansal hizmetlere erişim yoluyla mikro, küçük ve orta büyüklükteki işletmelerin resmiyet kazanmalarının ve büyümelerinin teşvik edilmesi	• Garanti BBVA Partners Girişim Hızlandırma Programı • Finansal Sağlık & Erişim Uygulamalarımız	• Finansal Sağlık ve Danışmanlık • Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim) • Çalışan Bağlılığı ve Yetenek Yönetimi	Finansal Sermaye İnsan Sermayesi Doğal & Sosyal Sermaye	FİNANSAL SAĞLIK SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM
	8.4. 2030'a kadar tüketim ve üretimdeki küresel kaynak verimliliğinin devamlı bir biçimde artırılması ve gelişmiş ülkeler başı çekmek üzere, Sürdürülebilir Tüketim ve Üretim için 10 Yıllık Çerçeve Programı'na uygun olarak ekonomik büyümenin çevrenin bozulmasından ayrıştırılması için çaba gösterilmesi	• Sürdürülebilir Finans İşlemleri • Doğrudan Çevresel Etkilerimizin Yönetimi	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
	8.5. 2030'a kadar gençler ve engelliler de dâhil bütün kadın ve erkeklerin tam ve üretken istihdama ve insana yakışır işlere erişimlerinin sağlanması ve eşit işe eşit ücret ilkesinin tam olarak benimsenmesi	• Fırsat Eşitliği Modeli uygulaması • Kadının Güçlenmesi İlkeleri	• Çeşitlilik ve İş-Yaşam Dengesi • İnsan Hakları	İnsan Sermayesi Doğal & Sosyal Sermaye	EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM
	8.7. Zorla çalıştırmayı ortadan kaldırmak, modern köleliği ve insan ticaretini sona erdirmek ve çocukların askere alınmaları ve asker olarak kullanılmaları da dâhil çocuk işçiliğinin en kötü türlerinin yasaklanmasını ve ortadan kaldırılmasını güvence altına almak için acil ve etkili önlemler alınması ve 2025'e kadar çocuk işçiliğinin her türünün sona erdirilmesi	• Garanti BBVA'nın Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları • Garanti BBVA Etik ve Doğruluk İlkeleri • Etik Bildirim Hattı • İK İç Kontrol Mekanizması • Etik ve Doğruluk Komitesi • Denetim Komitesi	• Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etkin Yönetimi • Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim) • İnsan Hakları	İnsan Sermayesi Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM
	8.8. Çalışanların haklarının korunması ve özellikle kadın göçmenler olmak üzere göçmen işçiler ve güvencesiz işlerde çalışan insanlar dâhil bütün çalışanlar için güvenli çalışma ortamlarının geliştirilmesi	• Fırsat Eşitliği Modeli uygulaması • Kadının Güçlenmesi İlkeleri	• İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması • Çeşitlilik ve İş-Yaşam Dengesi • İnsan Hakları	İnsan Sermayesi Doğal & Sosyal Sermaye	EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM
	8.10. Herkesin bankacılık, sigorta ve finansal hizmetlere erişiminin teşvik edilmesi ve artırılması için yurt içi finansal kurumların kapasitelerinin güçlendirilmesi	• Artan dijital kanal fonksiyonları • Engelli erişimli ATMLer	• Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim) • İş etiği, kültür ve tüketicinin korunması • Finansal Sağlık ve Danışmanlık	İlişki Sermayesi Doğal & Sosyal Sermaye	FİNANSAL SAĞLIK SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

9 SANAYİ, İNOVASYON VE ALTYAPI	SANAYİ, YENİLİKÇİLİK VE ALTYAPI: DAYANIKLI ALTYAPILAR TESİS ETMEK, KAPSAYICI VE SÜRDÜRÜLEBİLİR SANAYİLEŞMEYİ DESTEKLEMELİK VE YENİLİKÇİLİĞİ GÜÇLENDİRMEK				
SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAC VE HEDEFLERİ	GARANTİ BBVA UYGULAMALARI	İLGİLİ ÖNCELİKLI KONULAR	İLGİLİ SERMAYELER	İLGİLİ STRATEJİ VE PERFORMANSIN ANLATILDIĞI BÖLÜMLER	
	9.1. Herkes için uygun fiyatlı ve eşitliğe dayalı bir erişime vurguda bulunarak ekonomik kalkınmayı ve insanların esenliğini desteklemek için bölgesel ve sınırlararası altyapıyı kapsayan kaliteli, güvenilir, sürdürülebilir ve dayanıklı altyapıların oluşturulması	• Altyapı Yatırımları • Dijital ödeme sistemleri	• Finansal Sağlık ve Danışmanlık • Kapsayıcı Büyüme (Topluma Katkı, Girişimcilik, Finansal Kapsayıcılık, Finansal Eğitim)	Dijital & Entelektüel Sermaye İlişki Sermayesi	DATA VE TEKNOLOJİ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK DAHA FAZLA MÜŞTERİYE ULAŞMA
	9.2. Kapsayıcı ve sürdürülebilir sanayileşmenin desteklenmesi ve 2030'a kadar sanayinin istihdam ve gayri safi yurt içi hasıla payının ulusal koşullarla uyumlu olarak önemli ölçüde artırılması ve en az gelişmiş ülkelerde bu payın iki katına çıkarılması	• Altyapı Yatırımları • Sürdürülebilir Finans İşlemleri	• Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim)	Dijital & Entelektüel Sermaye İlişki Sermayesi	DATA VE TEKNOLOJİ DAHA FAZLA MÜŞTERİYE ULAŞMA FİNANSAL SAĞLIK
	9.3. Özellikle gelişmekte olan ülkelerde küçük ölçekli sanayi işletmelerinin ve diğer işletmelerin uygun koşullu krediyi de kapsayan finansal hizmetlere erişimlerinin ve değer zincirlerine ve piyasalara entegrasyonlarının artırılması	• KOBİ Bankacılığı ve Mikrofinans Uygulamaları • Garanti BBVA Partners Girişim Hızlandırma Programı	• Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim)	Dijital & Entelektüel Sermaye İlişki Sermayesi Finansal Sermaye Doğal & Sosyal Sermaye	DATA VE TEKNOLOJİ FİNANSAL SAĞLIK DAHA FAZLA MÜŞTERİYE ULAŞMA SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
	9.4. 2030'a kadar her ülkenin kendi kapasitesine uygun olarak harekete geçmesiyle, kaynakların daha verimli kullanımının artırılması ve temiz ve çevresel açıdan daha sağlam teknolojiler ve sanayi süreçlerinin daha çok benimsenmesi yoluyla altyapının ve güçlendirme sanayilerinin sürdürülebilir hale gelecek biçimde geliştirilmesi	• Yenilenebilir Enerji Yatırımları • Sürdürülebilir Finans İşlemleri	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
	9.b. Sanayi çeşitliliği ve sanayi ürünlerinde değer artırımı için uygun bir politika ortamının yaratılması aracılığıyla gelişmekte olan ülkelere yurt içi teknoloji gelişiminin, araştırma ve yenilikçiliğin desteklenmesi	• Garanti BBVA Partners Girişim Hızlandırma Programı	• Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim)	Dijital & Entelektüel Sermaye İlişki Sermayesi	DATA VE TEKNOLOJİ FİNANSAL SAĞLIK DAHA FAZLA MÜŞTERİYE ULAŞMA

10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI	EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI: ÜLKELER İÇİNDE VE ARASINDA EŞİTSİZLİKLERİ AZALTMAK				
	SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇ VE HEDEFLERİ	GARANTİ BBVA UYGULAMALARI	İLGİLİ ÖNCELİKLİ KONULAR	İLGİLİ SERMAYELER	İLGİLİ STRATEJİ VE PERFORMANSIN ANLATILDIĞI BÖLÜMLER
	10.1. 2030'a kadar nüfusun tabandaki yüzde 40 içinde bulunan kesiminin gelirinin ulusal ortalamadan daha yüksek bir oranda, devamlı olarak artmasının ve sürdürülmesinin sağlanması	• 18.486'yı aşkın kişiye istihdam sağlama • Ekonomiye ve topluma finansal ürün ve hizmetlerimiz, hissedarlarımıza piyasa değeri ve temettü, çalışanlarımıza ücretler, tedarikçilerimize ödemeler ve hükümetlere vergi ödemeleri	• Çalışan Bağlılığı ve Yetenek Yönetimi • Sermaye yeterliliği ve finansal performans	İnsan Sermayesi Finansal Sermaye	EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM OPERASYONEL ÜSTÜNLÜK
	10.2. 2030'a kadar yaşa, cinsiyete, engelliliğe, ırka, etnik kökene, dine, ekonomik ya da başka bir statüye bakılmaksızın herkesin güçlendirilmesi ve sosyal, ekonomik ve siyasi olarak kapsanmasının desteklenmesi	• İstihdam Uygulamaları	• Çalışan Bağlılığı ve Yetenek Yönetimi • Çeşitlilik ve İş-Yaşam Dengesi	İnsan Sermayesi	EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM
	10.3. Ayrımcılığa dayalı yasaların, politikaların ve uygulamaların ortadan kaldırılması ve bu bağlamda uygun mevzuatın, politikaların ve eylemlerin desteklenmesi yoluyla eşit fırsatlar sunulması ve eşitsizliklerin azaltılması	• İstihdam Uygulamaları	• Çalışan Bağlılığı ve Yetenek Yönetimi • Çeşitlilik ve İş-Yaşam Dengesi	İnsan Sermayesi	EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM
	10.4. Özellikle mali, ücret ve sosyal koruma politikaları olmak üzere politikaların benimsenmesi ve eşitliğin giderek daha çok sağlanması	• Garanti BBVA'nın Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları • Cinsiyet Eşitliği Kredisi • Garanti BBVA Etik ve Doğruluk İlkeleri, • Etik Bildirim Hattı • İK İç Kontrol Mekanizması • Etik ve Doğruluk Komitesi • Denetim Komitesi	• Çalışan Bağlılığı ve Yetenek Yönetimi • Çeşitlilik ve İş-Yaşam Dengesi • İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması • Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etki Yönetimi	İnsan Sermayesi	EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM KURUMSAL YÖNETİŞİM
	10.6 Daha etkili, güvenilir, hesap verebilir ve meşru kurumların var olması için küresel uluslararası ekonomi ve finans kurumlarındaki karar verme süreçlerinde gelişmekte olan ülkelerin daha iyi temsilinin sağlanması ve seslerinin duyurulması	• Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi • TBB Aracılığıyla Katkıda Bulunduğumuz Sürdürülebilir Finansal İlişkin Politikalar ve Görüş Bildirileri • Yer Aldığımız Sürdürülebilirlik Temalı Sektörel Çalışma Grupları	• Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim)	İlişki Sermayesi	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

11 SÜRDÜRÜLEBİLİR ŞEHİR VE YAŞAM ALANLARI	SÜRDÜRÜLEBİLİR ŞEHİRLER VE TOPLULUKLAR: ŞEHİRLERİ VE İNSAN YERLEŞİMLERİNİ KAPSAYICI, GÜVENLİ, DAYANIKLI VE SÜRDÜRÜLEBİLİR KILMAK				
	SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇ VE HEDEFLERİ	GARANTİ BBVA UYGULAMALARI	İLGİLİ ÖNCELİKLİ KONULAR	İLGİLİ SERMAYELER	İLGİLİ STRATEJİ VE PERFORMANSIN ANLATILDIĞI BÖLÜMLER
	11.3. 2030'a kadar bütün ülkelerde kapsayıcı ve sürdürülebilir kentleşmenin geliştirilmesi ve katılımcı, entegre ve sürdürülebilir insan yerleşimlerinin planlanması ve yönetilmesi için kapasitenin güçlendirilmesi	• Altyapı Yatırımları	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
	11.4. Dünyanın kültürel ve doğal mirasının korunması ve gözetilmesi çabalarının artırılması	• Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları	• Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim)	İlişki Sermayesi	OPERASYONEL ÜSTÜNLÜK SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
	11.c. En az gelişmiş ülkelerin finansal ve teknik yardım aracılığıyla yerel malzemeler kullanarak sürdürülebilir ve dayanıklı binalar inşa etmelerinin desteklenmesi	• Altyapı Yatırımları	• Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim)	İlişki Sermayesi	OPERASYONEL ÜSTÜNLÜK SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

12 SORUMLU ÜRETİM VE TÜKETİM	SORUMLU ÜRETİM VE TÜKETİM: SÜRDÜRÜLEBİLİR ÜRETİM VE TÜKETİM KALİPLARINI SAĞLAMAK				
	SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇ VE HEDEFLERİ	GARANTİ BBVA UYGULAMALARI	İLGİLİ ÖNCELİKLİ KONULAR	İLGİLİ SERMAYELER	İLGİLİ STRATEJİ VE PERFORMANSIN ANLATILDIĞI BÖLÜMLER
	12.2. 2030'a kadar doğal kaynakların sürdürülebilir yönetiminin ve etkin kullanımının sağlanması	• Sürdürülebilir Finans İşlemleri • Çevresel ve Sosyal Kredi Politikası	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
	12.4. 2020'ye kadar üzerinde anlaşmaya varılan uluslararası çerçevelere uygun olarak kimyasalların ve tüm atıkların yaşam döngüleri boyunca çevresel olarak sağlam biçimde yönetimlerinin sağlanması ve bu kimyasalların ve atıkların insan sağlığı ve çevre üzerindeki olumsuz etkilerini en aza indirmek için havaya, suya ve toprağa karışmalarının önemli ölçüde azaltılması	• Sürdürülebilir Finans İşlemleri • Çevresel ve Sosyal Kredi Politikası	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
	12.5. 2030'a kadar önleme, azaltma, geri dönüşüm ve tekrar kullanma yoluyla katı atık üretiminin önemli ölçüde azaltılması	• Doğrudan Çevresel Etkilerimizi Azaltma Çalışmalarımız • Global Eco-Efficiency Plan • Sürdürülebilir Finans İşlemleri • Çevresel ve Sosyal Kredi Politikası	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
	12.6. Özellikle büyük ve uluslararası şirketler başta olmak üzere şirketlerin sürdürülebilir uygulamaları kabul etmelerinin ve sürdürülebilirlik bilgilerini raporlama döngülerine entegre etmelerinin teşvik edilmesi	• Entegre Faaliyet Raporu • Garanti BBVA İklim Endeksi, • Sürdürülebilir Finans İşlemleri • Çevresel ve Sosyal Kredi Politikası	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
	12.8. 2030'a kadar her yerde herkesin sürdürülebilir kalkınmayla ilgili bilgi ve farkındalık edinmesinin ve doğayla uyum içinde bir yaşam sürmesinin güvence altına alınması	• Sürdürülebilirlik odağındaki tüm iletişim çalışmalarımız	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
	12.c. Piyasa aksaklıklarının ortadan kaldırılmasıyla ulusal koşullara uygun bir biçimde, gelişmekte olan ülkelerin özel ihtiyaç ve durumlarını göz önünde bulundurarak ve etkilenmiş toplulukları koruyacak biçimde kalkınmaları üzerindeki olası olumsuz etkileri en aza indirgeyerek çevresel etkilere sahip zararlı teşviklerin aşamalı olarak ortadan kaldırılması ve vergilendirmenin yeniden yapılandırılması da dâhil olmak üzere savurgan tüketime özendiren verimsiz fosil yakıtlara yönelik teşviklerin verimli hale getirilmesi	• Kömürden Çıkış Politikası	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

13 İKLİM EYLEMİ	İKLİM EYLEMİ: İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ VE ETKİLERİ İLE MÜCADELE İÇİN ACİLEN EYLEME GEÇMEK				
	SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇ VE HEDEFLERİ	GARANTİ BBVA UYGULAMALARI	İLGİLİ ÖNCELİKLİ KONULAR	İLGİLİ SERMAYELER	İLGİLİ STRATEJİ VE PERFORMANSIN ANLATILDIĞI BÖLÜMLER
	13.1. İklimle ilgili tehlikelere ve doğal afetlere karşı dayanıklılığın ve uyum kapasitesinin bütün ülkelerde güçlendirilmesi	• Sürdürülebilir Finans İşlemleri • Çevresel ve Sosyal Kredi Politikası	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
	13.2. İklim değişikliğiyle ilgili önlemlerin ulusal politikalara, stratejilere ve planlara entegre edilmesi	• Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
	13.3. İklim değişikliği azaltım, iklim değişikliğine uyum, etkinin azaltılması ve erken uyarı konularında eğitimin, farkındalık yaratmanın ve insani ve kurumsal kapasitenin geliştirilmesi	• Sürdürülebilirlik odağındaki tüm iletişim çalışmalarımız	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM
	13.a. Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Çerçeve Sözleşmesi'ne taraf olan gelişmiş ülkeler tarafından üstlenilen, anlamlı azaltım eylemleri ve uygulamada şeffaflık bağlamında, gelişmekte olan ülkelerin ihtiyaçlarını ele almak için 2020'ye kadar yıllık 100 milyar doların ortaklaşa seferber edilmesi taahhüdünün uygulanması ve Yeşil İklim Fonu'nun sermayelendirme yoluyla olabildiğince kısa sürede tam olarak faaliyete geçirilmesi	• BBVA 2025 Pledge	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
14 SUDAKİ YAŞAM	SUDAKİ YAŞAM: SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA İÇİN OKYANUSLARI, DENİZLERİ VE DENİZ KAYNAKLARINI KORUMAK VE SÜRDÜRÜLEBİLİR KULLANMAK				
	SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇ VE HEDEFLERİ	GARANTİ BBVA UYGULAMALARI	İLGİLİ ÖNCELİKLİ KONULAR	İLGİLİ SERMAYELER	İLGİLİ STRATEJİ VE PERFORMANSIN ANLATILDIĞI BÖLÜMLER
	14.1. 2025'e kadar özellikle karasal kökenli faaliyetlerden kaynaklanan, deniz çöpü ve gıda atıklarının dökülmesinden kaynaklanan su kirliliği de dâhil deniz kirliliğinin tüm biçimlerinin önlenmesi ve önemli ölçüde azaltılması	• TURMEPA Mavi Nefes Projesi	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
	14.2. 2020'ye kadar önemli olumsuz etkilerden kaçınmak için dayanıklılığın güçlendirilmesi de dâhil olmak üzere deniz ve kıyı ekosistemlerinin sürdürülebilir biçimde yönetilmesi ve korunması ve sağlıklı ve üretken okyanuslara sahip olmak adına okyanusların eski haline döndürülmesi için harekete geçilmesi	• TURMEPA Mavi Nefes Projesi	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

15 KARASAL YAŞAM	KARASAL YAŞAM: KARASAL EKOSİSTEMLERİ KORUMAK, İYİLEŞTİRMEK VE SÜRDÜRÜLEBİLİR KULLANIMINI DESTEKLEMELİK; SÜRDÜRÜLEBİLİR ORMAN YÖNETİMİNİ SAĞLAMAK; ÇÖLLEŞME İLE MÜCADELE ETMEK; ARAZİ BOZUNUMUNU DURDURMAK VE TERSİNE ÇEVİRMEK; BİYOLOJİK ÇEŞİTLİLİK KAYBINI ENGELLEMELİK				
	SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇ VE HEDEFLERİ	GARANTİ BBVA UYGULAMALARI	İLGİLİ ÖNCELİKLI KONULAR	İLGİLİ SERMAYELER	İLGİLİ STRATEJİ VE PERFORMANSIN ANLATILDIĞI BÖLÜMLER
	15.1. 2020'ye kadar özellikle ormanlarda, sulak alanlarda, dağlarda ve kurak alanlardaki karasal ve iç tatlısu ekosistemlerinin uluslararası anlaşmalardan doğan yükümlülükler doğrultusunda korunmasının, eski haline getirilmesinin ve sürdürülebilir kullanımının sağlanması	•Çevresel ve Sosyal Kredi Politikalarımız •Carbon Offsetting İşlemleri	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
	15.2. 2020'ye kadar her tür ormanın sürdürülebilir yönetiminin sağlanmasının desteklenmesi, ormansızlaşmanın sona erdirilmesi, tahrip edilmiş ormanların eski haline döndürülmesi ve ağaçlandırma ve yeniden ormanlaştırmanın küresel olarak önemli ölçüde artırılması	•Çevresel ve Sosyal Kredi Politikalarımız •Carbon Offsetting İşlemleri	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
16 BARIS VE ADALET	BARIS, ADALET VE GÜÇLÜ KURUMLAR: SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA İÇİN BARİŞÇİL VE KAPSAYICI TOPLUMLAR TESİS ETMEK, HERKES İÇİN ADALETE ERİŞİMİ SAĞLAMAK VE HER DÜZEYDE ETKİLİ, HESAP VEREBİLİR VE KAPSAYICI KURUMLAR OLUŞTURMAK				
	SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇ VE HEDEFLERİ	GARANTİ BBVA UYGULAMALARI	İLGİLİ ÖNCELİKLI KONULAR	İLGİLİ SERMAYELER	İLGİLİ STRATEJİ VE PERFORMANSIN ANLATILDIĞI BÖLÜMLER
	16.4. 2030'a kadar yasa dışı para ve silah akışının büyük ölçüde azaltılması, çalınan varlıkların geri alınmasının güvence altına alınması ve organize suçun her türüyle mücadele edilmesi	• Garanti BBVA'nın Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları • Garanti BBVA Etik ve Doğruluk İlkeleri • Etik Bildirim Hattı • İK İç Kontrol Mekanizması • Etik ve Doğruluk Komitesi • Denetim Komitesi	• Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etkin Yönetimi • İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması	Doğal & Sosyal Sermaye	OPERASYONEL ÜSTÜNLÜK KURUMSAL YÖNETİŞİM
	16.5. Yolsuzluk ve rüşvetin tüm biçimlerinin önemli ölçüde azaltılması	• Garanti BBVA'nın Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları • Garanti BBVA Etik ve Doğruluk İlkeleri • Etik Bildirim Hattı • İK İç Kontrol Mekanizması • Etik ve Doğruluk Komitesi • Denetim Komitesi	• Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etkin Yönetimi • İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması	İlişki Sermayesi Doğal & Sosyal Sermaye	OPERASYONEL ÜSTÜNLÜK KURUMSAL YÖNETİŞİM
	16.6. Her düzeyde etkili, hesap verebilir ve şeffaf kurumlar kurulması	• Garanti BBVA'nın Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları • Garanti BBVA Etik ve Doğruluk İlkeleri • Etik Bildirim Hattı • İK İç Kontrol Mekanizması • Etik ve Doğruluk Komitesi • Denetim Komitesi	• Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etkin Yönetimi • İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması	İlişki Sermayesi Doğal & Sosyal Sermaye	OPERASYONEL ÜSTÜNLÜK KURUMSAL YÖNETİŞİM
	16.7. Her düzeyde duyarlı, kapsayıcı, katılımcı ve temsil edici karar verme mekanizmalarının oluşturulması	• Garanti BBVA Yönetim Kurulu'nda Çeşitlilik Politikası	• Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etkin Yönetimi • İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması	İlişki Sermayesi Doğal & Sosyal Sermaye	KURUMSAL YÖNETİŞİM

17 HEDEFLER İÇİN ORTAKLIK	AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR: UYGULAMA ARAÇLARINI GÜÇLENDİRMEK VE SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA İÇİN KÜRESEL ORTAKLIĞI CANLANDIRMAK				
	SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇ VE HEDEFLERİ	GARANTİ BBVA UYGULAMALARI	İLGİLİ ÖNCELİKLI KONULAR	İLGİLİ SERMAYELER	İLGİLİ STRATEJİ VE PERFORMANSIN ANLATILDIĞI BÖLÜMLER
	17.7. Çevresel açıdan sağlam teknolojilerin gelişmekte olan ülkelerde üzerinde ortak olarak anlaşmaya varıldığı üzere ayrıcalıklı ve öncelikli koşullar da dâhil olmak üzere uygun koşullarda gelişiminin, transferinin ve yayılmasını desteklenmesi	• Sürdürülebilir Finans İşlemleri	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	İlişki Sermayesi	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
	17.14. Sürdürülebilir kalkınma için politika tutarlılığının geliştirilmesi	• Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi • TBB aracılığıyla katkıda bulunduğumuz sürdürülebilir finansa ilişkin politikalar ve görüş bildirileri • Yer Aldığımız Sürdürülebilirlik temalı Sektörel Çalışma Grupları	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	İlişki Sermayesi	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
	17.17. Ortaklıkların deneyim ve kaynak sağlama stratejileri paydasına dayanan kamu, kamu-özel ve sivil toplum ortaklıklarının teşvik edilmesi ve desteklenmesi	• Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	İlişki Sermayesi	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
	17.19. 2030'a kadar gayri safi yurt içi hasılayı tamamlayan sürdürülebilir kalkınmanın ilerletilmesine yönelik önlemlerin geliştirilmesi için mevcut girişimlerin üzerine eklemeler yapılması ve gelişmekte olan ülkelerde istatistiki kapasite geliştirme çabalarının desteklenmesi	• Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	İlişki Sermayesi	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

Çözüm Ortağı Olmanın Etkisi Nedir?

Cemal Onaran
Genel Müdür Yardımcısı
Ticari Bankacılık



Video



Videoyu izlemek, stratejimiz, aksiyonlarımız ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na katkımız hakkında bilgi almak için tıklayın/okutun.



Tercih

**Müşterilerin
öncelikli
iş ortağı**

ivme



Rehberlik

**Enerji
verimliliği
danışmanlığı**

ivme



Yenilikçilik

**Türkiye'nin
ilk Kurumsal
Yeşil Taşıt
Kredisi**

ivme



Büyüme

**28 ticari
subeyle
uzmanlık,
ihtiyaçlara
hızlı çözüm
ve destek**

ivme

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. Prensip 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 tamamiyle 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 vizyonu**yla 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. Pandemide 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.

Amaca Varmak için Yolculuk Neden Önemlidir?

Mahmut Akten
Genel Müdür Yardımcısı
Bireysel Bankacılık



Video



Videoyu izlemek, stratejimiz, aksiyonlarımız ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na katkımız hakkında bilgi almak için tıklayın/okutun.



Destek

**Tüketici,
konut ve taşıt
kredilerinde
lider**

Yolculuk



Finansal Sağlık

**Birikim ürünleri
kullanmaya
başlayan
950 bin müşteri**

Yolculuk



Dinlemek

**Sosyal medya
üzerinden 7/24
hizmet veren
ilk müşteri
memnuniyeti
kanalı “Garanti
BBVA’ya Sor”**

Yolculuk



Deneyim

**Kişiselleştirilebilir
çözümler sunan
Türkiye’nin
ilk yapay zeka
destekli akıllı
asistanı UĞİ**

Yolculuk

Finansal Sağlık

3.487 14 dk 8 finansal

İlgili Öncelikli Konular	Değer Yaratan Etkenler	Göstergeler	2020	2021
#3 İŞ ETİĞİ, KÜLTÜR VE TÜKETİCİNİN KORUNMASI #11 FİNANSAL SAĞLIK VE DANIŞMANLIK	MÜŞTERİLERİMİZİN HEDEFLERİNE ULAŞMALARINA YARDIMCI OLMA YÖNÜNDE İHTİYAÇLARINA UYGUN ÇÖZÜMLER VE ÖNERİLER SUNMAK	Müşterilere finansal yönetim konusunda farkındalık sağlayan, planlama ve birikimi kolaylaştıran “Akıllı İşlemler”	4	5
		Finansal sağlık odağındaki mobil bankacılık “Durumum” alanı ile etkileşime geçme oranı*	%35	%37
		Engelli dostu Garanti BBVA ATM'ler	5.276	5.381
		Birikim ürünleri kullanmaya başlayan müşteriler	898.212	947.276
	MÜŞTERİLERİMİZİN DOĞRU / SAĞLIKLI FİNANSAL KARARLAR ALMALARINI SAĞLAMAK İÇİN ONLARA FİNANSAL DANIŞMANLIK YAPMAK	Müşteri geri bildirimleriyle değiştirilen ve geliştirilen ürünler veya hizmetler	27	16
		Bireysel Net Tavsiye Skoru** (Sıralaması)	#2	#2
		KOBİ Net Tavsiye Skoru** (Sıralaması)	#1	#1
	TÜM FAALİYETLERİMİZİN ODAĞINA MÜŞTERİLERİMİZİ KOYARAK MÜKEMMEL BİR MÜŞTERİ DENEYİMİ YAŞATMAK	Net Bilgilendirme Skoru***	%63	%62
		Ankete katılan hedef müşteri	%10	%20
	MÜŞTERİLERİMİZLE UZUN SOLUKLU İLİŞKİLER KURABİLMEK VE ONLARIN GÜVENİLİR ORTAĞI OLMAK	Alınan geri bildirimler	1,3 Milyon	3 Milyon
		Müşteri şikayetlerindeki düşüş****	%0,5	%27
		Müşteri memnuniyetsizliği yaratması olası durumlara yönelik alınan proaktif aksiyonlar	6	15

*Finansal Sağlık etkileşime geçme oranı 2020 yılı itibarıyla hesaplanmaya başlanmıştır. Mobil bankacılık “Durumum” alanını ziyaret eden; ipuçları görüntüleme, harcama limiti belirleme, birikim hedefi açma ve Akıllı İşlemler alanları ile etkileşime geçen müşterilerin, aktif dijital müşterilere oranını ifade etmektedir.

** Net Tavsiye Skoru çalışması, bağımsız araştırma firması Ipsos tarafından Garanti BBVA için yapılmıştır. Rakipler İş Bankası, Akbank, Yapı Kredi Bankası ve QNB Finansbank’tır. Araştırma Ocak-Aralık 2021 döneminde, ilgili bankayı ana bankası olarak nitelendiren ve bankasıyla son 3 ayda iletişime geçmiş müşterilerle, online panel ve telefon teknikleri ile, kotalı örneklem yöntemiyle yapılmıştır.

*** Net Bilgilendirme Skoru; banka bilgilendirmelerinin müşteriler tarafından yeterli ve anlaşılır bulunma derecesini ölçer. Net Tavsiye Skoru mantığıyla hesaplanır.

**** Aktif 1.000 müşteri başına düşen şikayet adedindeki azalışı ifade etmektedir.

Katkı Yapılan Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları



Müşteri önceliğimizdir değeriyle hareket eden Garanti BBVA, ürün ve hizmetlerini müşteri merkezli şekillendiriyor. Garanti BBVA'nın müşteri odaklı yaklaşımının altını çizen bu değer, çalışanların en önemli önceliğinin **müşterilerini iyi anlamak** olduğunu, müşteri ihtiyaçlarına yanıt verirken onlara her türlü bilgiyi **sorumlu bankacılık prensipleri** çerçevesinde paylaşmaları gerekliliğini ve **sonuç odaklı bir yaklaşım** sergilenmesini anlatıyor. Garanti BBVA çalışanları müşterilerine hizmet verirken, onların sadece ihtiyaçlarını karşılamakla kalmıyor, aynı zamanda **beklentilerini aşacak çözümler** sunuyor.

Stratejik önceliklerinden biri olan ‘Finansal Sağlık’ Garanti BBVA için müşterilerinin **doğru/sağlıklı finansal kararlar almalarını sağlamak** için onlara **finansal danışmanlık** yapmak, **hedeflerine ulaşmalarına yardımcı olma** yönünde ihtiyaçlarına uygun çözümler ve öneriler sunmak, tüm faaliyetlerin odağına müşterilerini koyarak **mükemmel bir müşteri deneyimi** yaşatmak, müşterileriyle **uzun soluklu ilişkiler** kurabilmek ve onların **güvenilir ortağı** olmak demek.

Garanti BBVA, Finansal Sağlık konusunda, **büyük veri ve yapay zekadan** faydalanarak her müşterisine **özel, zamanında ve doğru tavsiyeler** verme yolunda çalışmalarını sürdürüyor. **Dijitalleşme** anlamında bu kadar kolaylığın olduğu günümüz dünyasında, bankacılığın rekabet ortamında kişiselleştirilmiş müşteri deneyimine yatırım yapmanın çok daha fazla önem kazandığına inanıyor. Temel bankacılık ürün ve hizmetlerinin dışında, çok daha geniş kapsamlı bir yola çıkarak müşteri deneyiminde ayrışabilmek için ürün sunmanın çok ötesinde, müşterilerine akıllı, doğru ve **kişiyi özel finansal tavsiyeler** verdiği bir noktaya eviriliyor ve “finansal sağlığı” stratejisinin odağına koyuyor. Garanti BBVA, müşterilerinin en iyi finansal kararları almasına yardımcı olan öneri sistemlerini, **yeni nesil ödeme teknolojilerini entegre eden akıllı çözümlerle** destekliyor.

Garanti BBVA, müşterilerinin **bütçelerini** rahatça yönetebilmeleri, **kontrolü** elde tutabilmeleri, geleceğe ilişkin **özgür ve güvenli** bir yaşam tarzı planlayabilmeleri için tamamen kişiye özel akıllı öneriler, **bilgilendirmeler ve hatırlatmalar** sunuyor. Her müşterisine zamanında ve doğru tavsiyeler verme yolunda **ileri analitik modellerden** besleniyor, **teknolojiyi, veriyi ve müşteri**

ihtiyacını birleştirip kişiselleştirilmiş önerilere dönüştürüyor. Bunu yapabilmek için önce müşterilerin doğru finansal resmi çekiliyor, **harcama alışkanlıkları, finansal davranışları analiz** edilerek öneriler geliştiriliyor ve bu **öneriler sürekli dinamik** tutuluyor.

Önce müşterilerin doğru finansal resmi çekiliyor, harcama alışkanlıkları, finansal davranışları analiz edilerek öneriler geliştiriliyor ve bu öneriler sürekli dinamik tutuluyor.

2021’de bir yandan pandemi ve onun getirdiği belirsizlikler, zorluklar ve değişim gerekliliği devam ederken, bir yandan da aşının getirdiği umut ile insanlar ve iş dünyası, yeni normalin gerektirdikleriyle uyum içinde yaşamayı öğrenmeye devam etti.

Bireyler için **fiziksel sağlıklarını korumanın** yanı sıra, **harcamalarını ve birikimlerini doğru yönetebilmek** iki önemli odak noktası oldu. 2020’de herhangi bir bulaş riskinden kaçınmak için başlayan dijital teknolojilerin hızlı kabulü 2021’de de devam etti. Bu konuda finans dünyası için en büyük etki, **mobil uygulamalar ve çağrı merkezi gibi yüz yüze temas olmayan kanallara olan yönelimde** yaşandı. Garanti BBVA, hem bu kanallardaki yetkinliklerini, hem de genel **hizmet modelini** sürekli gözden geçirip gereken yerlerde düzenlemeler yaparak bu konudaki **ihtiyaca en üst düzeyde yanıt verdi**. Tüketicilerin bu zorlu dönemde **bütçelerini doğru yönetmelerine destek** olabilmek amacıyla “finansal sağlıklarını” geliştirecek **önerilere ağırlık verdi**.

Tüm faaliyetlerinin odağına müşterilerini alarak **ülke ekonomisi ve toplum için sürdürülebilir değer yaratma** misyonuyla hareket eden Garanti BBVA, **“Her zaman müşterisini düşünen ve onlara tavsiyeler veren banka”** olma amacıyla, müşterilerinin finansal sağlığını iyileştirmeye en önemli öncelikleri arasında yer veriyor. Garanti BBVA, en basit anlamda “Finansal Sağlık” kavramını; **aylık bütçeyi yönetmek, beklenmedik masraflara karşı hazırlıklı olmak, hayatı daha keyifli kılan harcamaları gönül rahatlığıyla yapmak ve hayal edilen geleceğe ve hedeflere ulaşabilmek için fırsatlardan haberdar olmak** şeklinde tanımlıyor. Bu kapsamda da **kişiyi özel çeşitli tavsiyelerde** bulunuyor. Her anlamda **iyi ve**

rahat bir hayat yaşamının finansal sağlıktan geçtiğine inanan Garanti BBVA, müşterilerinin finansal sağlığını gözetmeyi aynı zamanda **toplumsal sorumluluğu** olarak görüyor. Bu kapsamda, **herkesin kendi finansal sağlık durumunu fark etmesini, takip ve analiz etmeyi öğrenmesini hedefliyor.**

Garanti BBVA, müşteri beklentileri karşılama performansını ölçebilmek ve gelişim alanlarını görebilmek amacıyla **Net Tavsiye Skoru (NTS) çalışmaları** ve şubelerden, Müşteri İletişim Merkezi'nden, Müşteri Deneyimi Destek Ekibi'nden ve dijital kanallardan hizmet alan müşteriler için **hizmet sonrası anketler** yapıyor.

Garanti BBVA'nın temel tasarım ilkelerinden biri de **müşterilere her an her yerde kolaylıkla gerçekleştirebilecekleri finansal çözümleri en iyi deneyimle sunabilmek.** Bu amaçla, Garanti BBVA kullanıcılarının ihtiyaçlarını daha iyi gözlemleyebilmek adına **her ay düzenli kullanılabilirlik araştırmaları** gerçekleştiriyor. Bu araştırmalarla birlikte hem mevcut özellikler için **kullanıcı deneyimi** sorunlarına çözüm üretiliyor, hem de yeni çıkacak ürünler için kullanıcı deneyimini odak noktasında tutuluyor.

Garanti BBVA, sorumlu bankacılık yaklaşımıyla ürün ve hizmetlerin avantajlarını ve olası risklerini de paylaşıyor. Bu kapsamda, satış ve pazarlama faaliyetlerinde müşterileriyle **şeffaf bir iletişim** kuruyor ve ihtiyaç duydukları tüm bilgileri **açık ve kolay anlaşılır** bir biçimde aktarıyor. Uygulanabilir çözümler sunuyor ve güvene dayalı uzun soluklu ve sürdürülebilir ilişkiler kurmayı hedefliyor.

KOBİ müşterilerinin **sektörleriyle ilgili gelişmelerde** ve iş hayatlarını **etkileyen konularda bilgi** sahibi olmalarını sağlayan Garanti BBVA, **gelişimlerini desteklemeye** devam ediyor.

KOBİ müşterilerinin **sektörleriyle ilgili gelişmelerde** ve iş hayatlarını **etkileyen konularda bilgi** sahibi olmalarını sağlayan Garanti BBVA, **gelişimlerini desteklemeye** devam ediyor. Ekonomist Dergisi iş birliğiyle hayata geçirilen **KOBİ Girişim Dergisi** ile **global ve yerel gelişmeleri; finansal sağlıklarını doğrudan ilgilendiren köşe yazıları, makaleler ve röportajları** müşterilerine uzun yıllardır ücretsiz olarak gönderiyor ve internette erişimlerine sunuyor.

Garanti BBVA'nın müşteri deneyimindeki tutarlı performansı, stratejisini uygularken benimsediği **dört temel yetkinliğe** dayanıyor: **Müşterisini anlama yeteneği**, benimsediği **tasarım felsefesi**, kurumun her bireyi tarafından özümsemiş **empati kültürü** ve kendisini sürekli kontrol etmesine imkân veren gelişmiş **ölçüm sistemleri.**

2021 FAALİYETLERİ

Müşteri Deneyiminde Gelişmeler:

- Garanti BBVA 2021 yılında da stratejik öncelikleri kapsamına giren konularda insanların **yaşamlarını kolaylaştırmak**, onları **desteklemek** ve değişen trendler, ihtiyaçlar ve beklentilere dair **içgörüler** elde edebilmek amacıyla **düzenli araştırmalar** yapmaya devam etti.
- Gerçekleştirilen düzenli araştırmalar içerisinde, müşteri beklentilerini karşılama performansını ölçebilmek ve gelişim alanlarını görebilmek amacıyla **bireysel, KOBİ, ticari ve kurumsal segmentlerdeki müşterilerle dijital kanallar ve çeşitli kritik ürün kullanıcıları için yaptığı deneyim araştırmaları**, çeşitli kanallardan hizmet alan müşterilerle yapılan **hizmet sonrası anketler**, marka değeri ve kurumsal itibar dinamiklerini ölçümleyen **marka ve itibar ile reklamların performansını** ortaya koyan reklam araştırmaları yer alıyor.

Bireysel ve KOBİ müşterilerle yürütülen Net Tavsiye Skoru çalışması sonuçlarına göre Garanti BBVA, kendi bireysel müşterilerinde rakipler arasında en yüksek ikinci, KOBİ müşterilerinde rakipler arasında birinci Net Tavsiye Skoru'na sahip.

- 2021 yılında **Net Bilgilendirme Skoru %62** olarak gerçekleşirken, Bireysel ve KOBİ müşterilerle yürütülen Net Tavsiye Skoru çalışması sonuçlarına göre Garanti BBVA, kendi **bireysel müşterilerinde rakipler arasında en yüksek ikinci, KOBİ müşterilerinde rakipler arasında birinci Net Tavsiye Skoru'na sahip.**
- Garanti BBVA ile aktif olarak çalışan **1.000 müşteri başına şikâyet adedi** 2021'de de azalmaya devam etti. 2020'ye göre **%27 azalan** bu oranın arkasında Garanti BBVA'nın müşterilerin

- yaşadığı memnuniyetsizliklerin tekrar yaşanmaması adına düzenli olarak yürüttüğü **kök neden analizleri** bulunuyor. Yapılan çalışmalar ve alınan aksiyonlar sayesinde müşteri **memnuniyetsizliği yaratan durumların %3 önüne geçildi.** Alınan **15 proaktif aksiyonla** müşteri memnuniyetsizliği yaratması olası durumlar önlendi.
- Şubeler üzerinden sorunlarına çözüm bulmak isteyen müşterilere öncelikle destek veren **akıllı platform Empati Asistanım** ise pandemi koşullarına uyum sağlayacak şekilde **çalışanlara destek** olmaya devam etti. Pandemi nedeniyle sık gerçekleşen uygulama değişikliklerine çalışanların güncel olarak ulaşmasına yardımcı olan platform, koşullar nedeniyle azalan şube ziyaretlerine rağmen **37.000'in üzerinde sorunun çözümünde destek** oldu. Platform, içeriğindeki **130'un üzerindeki konuyla çalışanlara hizmet** veriyor.

Müşterilerin şikâyetlerine en hızlı şekilde geri dönülerek çözüm süresi önceki yıla göre yaklaşık %30 kısaldı.

- Bir diğer çalışma da şikâyet yönetiminde pandemi etkilerini gözecek şekilde aksiyonlar alınması oldu. Bu kapsamda **müşterilerin ihtiyaçlarını ilk noktada çözebilmeleri için kanallarda geliştirmeler** yapıldı. Müşterilerden **en sık alınan geri bildirimlerin çözümleri kanallara eklendi.** Değişen pandemi koşullarına göre bu çözümler güncel tutularak müşterilerin değişikliklerden en az etkilenmesi sağlandı. Müşterilerin şikâyetlerine en hızlı şekilde geri dönülerek **çözüm süresi önceki yıla göre yaklaşık %30 kısaldı.**

Müşterilere Artan Dijital Kanal Fonksiyonları Sağlayan Yeni Hizmetler:

- Garanti BBVA, bir yandan müşterilerini çok yoğun şekilde dijital kanallara ve temassız işlemlere yönlendirirken, diğer yandan dijital kanallarındaki yetkinliklerini hızlı şekilde geliştirmek için çalıştı. Bu **hızlı dönüşüm** sürecini hem çalışanları aracılığıyla hem rehber niteliğindeki kısa videolar ve diğer içeriklerle ve **ücret politikasıyla destekledi.**

- Dijital bankacılığı kullanmayan müşteriler, yolculuğun en uygun adımı **sesli yönlendirme** veya **ATM'ler aracılığıyla parola alma** adımıyla yönlendirilerek dijitalleşme süreçleri desteklendi.
- Kredi kartı olmayan müşterilerin **görüntülü görüşme** veya **NFC teknolojisiyle parola oluşturabilmesi** sağlandı.
- Hem yeni kazanılan, hem de mevcut müşterilerin şubelerde tutarlı bir deneyimle dijitalleştirilebilmesi için **rehberler** hazırlandı. Bu rehberlerle, yeni müşterilerin ilişkinin ilk anından itibaren mobil uygulamayla tanışması amaçlandı.
- Müşteri olma sürecini uçtan uca dijitalleştiren** Garanti BBVA, müşterileri için bankacılığı kolay, hızlı, **güvenilir** kıldı, Mobil uygulamasını indirdikten sonra “Müşterimiz Olun” adımlarını tamamlayarak kolayca banka hesabı açılabilir.
- Tespit edilen ihtiyaçlara daha hızlı cevap verebilmek için geliştirilen WhatsApp/Messenger bot ve Garanti BBVA Mobil'in **akıllı asistanı UGİ** deneyimi, kullanıcı ihtiyaçlarına kolaylıkla cevap verme, işlemleri kendi içerisinden tamamlama, ilgili doğru adıma yönlendirme imkanı sunuyor ve 2021 yılında geliştirilen ve yaygınlaştırılan altyapı sayesinde ihtiyaç anlarında uygulama içerisinde **canlı destek asistanlarıyla yazışmaya yönlendirebiliyor**, müşterilere **proaktif öneriler sunabiliyor.**
- Garanti BBVA dijital onay yetkinliğinde ürün/işlem çeşitliliğini artırarak hem müşterilerin **zaman** kazanmasını sağlandı, hem de **sürdürülebilir bankacılık** anlayışına paralel olarak **kağıt israfını azaltmaya** devam etti.
- Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası altyapısı ile sunulan **FAST** (Fonların Anlık ve Sürekli Transferi) sistemi sayesinde müşterilere, işlem saati kısıtlaması olmaksızın **7/24** esasına göre, 2.000 TL'ye¹ kadar bankalar arası transfer imkanı sunuldu. Sunulan kesintisiz müşteri deneyimi sayesinde hem gönderilen hem de gelen FAST işlemlerinde Garanti BBVA **pazar payı en üst sıralarda** yer alıyor.
- Kolay Adres Tanımlama Sistemi** kapsamında müşteriler, IBAN bilgileriyle cep telefonu, e-posta, kimlik, vergi ve pasaport numarası **bilgilerini Garanti BBVA Mobil ve Kurumsal Garanti BBVA Mobil üzerinden eşleştirebiliyor.** Eşleştirilen hesap için IBAN veya hesap numarası olmadan para transferi (FAST, EFT, Havale) işlemi Garanti BBVA'nın gelişmiş alt yapısıyla

¹ İlgili işlem tutar sınırı TCMB tarafından belirlenmekte olup, zaman içerisinde artması beklenmektedir.

gerçekleştiriliyor. 2021 yılında müşterilere ait yaklaşık **2 milyon hesaba ilişkin tanımlama yapıldı** ve sayının giderek artması öngörülüyor.

- 2021 yılında **ATM'lerdeki** günlük para yatırma **limitleri artırıldı** ve **diğer banka müşterileri** için Garanti BBVA ATM'lerinden **QR ile nakit çekme** hizmeti sunuldu.

Garanti BBVA, QR işlemlerindeki %36 pazar payıyla liderliğini sürdürmeyi hedefliyor.

- 2020 yılında önemi oldukça artan QR işlemleri için geliştirmeler devam etti ve 2021 yılında BKM önderliğinde **ortak karekod uygulaması** hayata geçirildi. Tüm banka müşterilerinin Garanti BBVA ATM'lerinden QR ile işlem yapması sağlanırken, Garanti BBVA müşterileri Mobil uygulama ile tüm bankaların müşterilerine **FAST altyapısı üzerinden QR ile para gönderebiliyor**, hesaptan ve kredi kartından tüm banka **POS'ları kullanılarak QR ile alışveriş** ödemesi gerçekleştirebiliyor. Garanti BBVA, **QR işlemlerindeki %36 pazar payıyla liderliğini** sürdürmeyi hedefliyor.
- Mobil uygulaması açılış sayfasında müşterilerin **hızlı ve kolay** bir biçimde hesap bakiyeleri ve kart limitlerini görebilmeleri sağlandı.
- Açık Bankacılık kapsamında, birden fazla bankayla çalışan tüzel müşterilerin, **diğer banka hesap** tanımlarını Garanti BBVA İnternet üzerinden yaparak bu hesapların **bakiye ve hareketlerini** Garanti BBVA hesapları ile birlikte **tek ekrandan görüntüleyebilmesi** sağlandı.
- Garanti BBVA 2021'de firmaların **mali verilerini dijital kanaldan yüklemelerini** sağlayan geliştirmeyi devreye alarak bu anlamda **bir ilke imza attı**. KOBİ ve ticari firmalar özellikle kredi kullanım süreçlerinde şubelere teslim etmeleri gereken Mizan, Kurumlar Vergi Beyannamesi ve Geçici Vergi Beyannamesi belgelerini şubeye gitmeden Garanti BBVA İnternet aracılığıyla yükleyebiliyor.
- Türev limiti bulunan müşterilerin kurdaki dalgalanmadan daha az etkilenebilmesi için **forward işlemlerini** Garanti BBVA İnternet kanalından yapabilmesi sağlandı.
- BonusFlaş'ta Mayıs 2021'de hayata geçen Üyelikleriniz özelliği ile yurt dışı dijital platform üyeliklerine ait ödeme talimatları

için kayıtlı kartların tek bir platformdan takip edilmesi mümkün hale getirildi, böylece kullanıcıların harcamalarını daha şeffaf bir şekilde kontrol edebilmeleri sağlandı.

- Diğer banka kartlarının BonusFlaş'a eklenmesi sağlanarak hem Açık Bankacılık için bir altyapı oluşturulması hedeflendi, hem de Garanti BBVA banka ve kredi kartlarına ek olarak diğer banka kartları ile de İstanbulkart'a para yüklenebilmesi sağlandı.

Engelli Dostu Bankacılık Hizmetleri:

- Garanti BBVA, 2021 yılında da engelli müşterilerin şube ve Garanti BBVA ATM'lerden hizmet alabilmesini kolaylaştıran, **hem fiziksel hem de finansal özgürlüklerine katkıda** bulunan çalışmalar yürütmeye devam etti. Engelli müşterilere daha iyi hizmet sunmak için geliştirdiği **web-tabanlı işaret dili eğitimini tamamlayan çalışan sayısının 10 bini aşmasından memnuniyet duyan Garanti BBVA 5.156 adet görme engelli erişimine, 225 adet ortopedik ve görme engelli erişimine uygun ATM ile 2021 yılında engelli erişimine uygun ATM sayısını 5.381'e ve hizmet ağını da toplam 5.401 ATM'ye yükseltti.**

Garanti BBVA, 5.156 adet görme engelli erişimine, 225 adet ortopedik ve görme engelli erişimine uygun ATM ile 2021 yılında engelli dostu hizmet ağını toplam 5.381 ATM'ye yükseltti.

- Garanti BBVA, 2021 yılında BlindLook ile yaptığı iş birliği sayesinde görme engelli müşterilerinin **sesli yönlendirmelerle** Garanti BBVA Mobil ve İnternet bankacılığından işlemlerini özgürce yapabilmelerine imkân sundu. Görme engelli müşteriler; **hesap açma, para transferi, fatura ödeme** gibi birçok işlemi sesli yönlendirmelerle, **kimseye ihtiyaç duymadan kolayca** gerçekleştirebiliyor. Ayrıca bu iş birliğiyle **Garanti BBVA, Blindlook'un Görme Engelsiz Marka (EyeBrand) ağının bir parçası** oldu.

Nakit Yönetimi Çözümleri:

- Türkiye Noterler Birliği'yle olan iş birliği çerçevesinde, 2021

yılında Garanti BBVA müşterileri için devreye alınan 2. el motorlu kara taşıtları alım satımında kullanılan **Güvenli Alım Satım Sistemi**, diğer banka müşterileri olan alıcıların da yaralanabilmesi için güncellendi. Böylece Garanti BBVA müşterileri 2. el araç satımlarında **nakit para taşıma riski almadan**, işlemlerini internet ve mobil kanallar aracılığıyla **güvenli, hızlı ve kolay** şekilde tamamlayabiliyor.

- Logo firması ile olan iş birliği kapsamında, Garanti BBVA bankacılık **uygulamaları ile entegre** çalışan ve bankacılık işlemlerinin **otomatik muhasebeleştirilmesini** sağlayan **GoGaranti** uygulamasında, kullanıcı **deneyimini iyileştirmek** amacıyla güncelleme çalışmalarına başladı. Yenilenen alt yapı ile beraber farklı iş birliklerinin de yolu açılacak, Garanti BBVA'ya farklı platformlardan da erişim sağlanması konusunda belirlenen vizyon doğrultusunda projeler yapılacak.
- Nakit Yönetimi** ürünlerini **sürdürülebilir finans** ürünleri vizyonu ile geliştirerek hem müşterilerin finansal sağlıklarına katkıda bulunmayı, hem de sürdürülebilirlik yaklaşımını teşvik etmeyi hedefleyen Garanti BBVA, **Türkiye'de bir ilk** olarak, Banka'dan HGS Etiket başvurusunda bulunan **elektrikli ve/veya hibrit araç sahiplerine HGS ürününü ücretsiz** vermeye başladı.
- Öte yandan Doğrudan Tahsilat Sistemi (DTS) ve Tedarikçi Finansmanı Sistemi (TFS) gibi ürünlerde yeşil ve sürdürülebilirlik bağlantılı geliştirmeler yaparak müşterilerine sunmaya başladı. Bunun ilk örneği, **Garanti BBVA Filo ile** birlikte hayata geçirilen **Türkiye'nin ilk Yeşil Doğrudan Tahsilat Sistemi (DTS)** oldu.

Müşterilerin Finansal Sağlığını Koruyan ve Sisteme Dâhil Eden Ürün ve Hizmetler:

- Garanti BBVA Mobil'de yer alan “Durumum” alanında gelir/gider, varlık/borç, nakit akışı gibi müşterilerin finansal durumlarını gösteren **bilgiler** sunuluyor, finansal sağlıklarını iyileştirebilecekleri **kişiyi özel önerilerle farkındalık** yaratılıyor ve müşteriler bu önerilerle **aksiyon** alabilecekleri **araçlara** yönlendiriliyor. Başarıya ulaştıklarında da **motivasyonu sürdürülebilir hale getirebilmeleri için yeni öneriler ve planlar** oluşturuluyor. Mobil bankacılığa giriş yapan **müşterilerin %37'si** Durumum alanını **ziyaret** ediyor.
- Garanti BBVA önerileri **gerçek zamanlı, kişiselleştirilmiş ve proaktif** şekilde sunmak için çalışıyor. Örneğin beklenmedik

bir harcama artışı varsa ve bu artışın müşterisinin bütçesini etkileyeceğini tahmin ediyorsa hemen **bilgilendirme** yapıyor ve gerekirse gelecekte bütçesinin etkilenmemesi için **harcama uyarısı** belirleyebileceği öneriler sunuyor.

- Garanti BBVA, müşterilerinin finansal durumlarını daha iyi takip ederek bilinçlenmelerini sağlarken, aynı zamanda **beklenmedik durumlara karşı hazır** olabilmeleri ve bugünü planlamanın yanı sıra **gelecek için birikim** yapma kabiliyeti kazanmalarını da hedefliyor ve bunu **kolayca** yapabilecekleri yeni ürünler sunarak bir **yol arkadaşı** gibi daima destek oluyor.
- Bu kapsamda müşterilerine, tasarruf yapmalarını kolaylaştırmak için **keyfi gider kategorilerinde proaktif aylık harcama planı önerisi** sunuyor. Müşteriler kişiyi özel sunulan **Tasarruf Planı** ile ilgili kategorilerde önerilen harcama tutarlarını ve tasarruf potansiyelini görüntüleyebiliyor, plan oluşturup kategori bazında harcamalarını **takip** edebiliyor. Garanti BBVA müşterileri Durumum sayfasında yer alan Gelirler/Giderler adından harcamalarını kategori bazında görüntüleyerek, tasarruf kalemlerini belirleyip, harcama planı oluşturabiliyor.
- Garanti BBVA müşterilerinin finansal sağlığını iyileştirmeye destek olurken, **eforsuz ve akıllı bir bankacılık deneyimi** sunmayı da önemsiyor. Müşterilerin günlük finansal sorumluluklarını gerçekleştirebilmeleri amacıyla hizmete sunduğu **Akıllı İşlemler** servisiyle kullanıcıların günlük bankacılık işlemlerini daha kolay yapabilmelerini ve para yönetiminde farkındalık kazanmalarını amaçlıyor. Müşteriler, Akıllı İşlemler kapsamında **“Vadeli Hesaba Düzenli Para Aktar”** özelliği sayesinde zamanlarını daha iyi yönetip paralarını kontrol altına alabiliyor. **“Harcadıkça Biriktir”** ise, kredi kartıyla harcama yaparken harcamalarının belirli bir bölümünü efor sarf etmeden biriktirmelerine olanak sağlıyor. Müşteriler **"Otomatik Altın Biriktir"** özelliğiyle kredi kartlarından ve vadesiz hesaplarından düzenli olarak her ay diledikleri tutarda altın biriktirebiliyor. **"Fatura Öde"** özelliği ile de sık yapılan fatura ödemeleri kolayca otomatik ödemeye alınarak faturaların takibini zaman harcamadan kolaylıkla yönetilebiliyor. En son eklenen **“Sanal Kart Azaldıkça Yükle”** özelliğiyle sanal kartlarıyla harcama yaptığı azalan limitleri belirledikleri limite otomatik olarak tamamlanıyor.
- Garanti BBVA, 2021 yılında müşterilere farkındalık sağlayan,

önemli harcamalara önceden hazırlayan, kolayca biriktirmeye ve kontrollü harcamaya yönlendiren **farklı finansal önerileri geliştirdi** ve eylem planları sundu. Tüm çalışmaların sonucunda 2021'de **Durumum alanını aylık ortalama 3.5 milyon müşteri ziyaret etti**. 2022'de de finansal sağlıkla ilgili çalışmaları daha iyi bir noktaya taşımak için geliştirmeler devam edecek.

2021 yılında finansal sağlık odağındaki mobil bankacılık “Durumum” alanı ile etkileşime geçme oranı %37 oldu.

Finansal Danışmanlık Hizmetleri:

- **Finansal yatırım araçlarında volatilitenin yüksek olduğu** bir yıl olması sebebiyle, 2021'de Garanti BBVA müşterileri yoğun finansal piyasalara ilişkin haber akışına, kendi beklenti ve finansal durumlarına göre **danışmanlığa ihtiyaç** duydular. Hem dijital kanallar hem şubeler aracılığı ile yatırım ürünlerinin tüm detayları, getiri performansı gibi birçok konuda müşterilerin **risk algısı ve piyasa beklentilerine uyumlu olarak finansal danışmanlık** hizmeti yoğun şekilde sağlandı. Bu sayede Garanti BBVA müşterilerinin **finansal okur yazarlıklarının artması, kendi risk algıları ve piyasa beklentilerine uyumlu yatırım aksiyonları** almasına yardımcı oldu.
- Garanti BBVA, birçok bireysel ürünü tamamen **çok kanallı bir deneyimle** sunuyor. Bu deneyimin en güzel örneklerinden biri ise **bireysel ihtiyaç kredisi**. Müşteriler ihtiyaç kredisine şubeden başvurabilirken aynı başvuruyu dijital kanallarda tamamlayabilir ve kredi belgelerini de müşteri iletişim merkezi aracılığıyla, **uçtan uca sorunsuz bir deneyimle** onaylayabilir.
- Ayrıca müşteriler **Hızlı Kredi** özelliği sayesinde Garanti BBVA İnternet sitesi üzerinden yalnızca TC Kimlik numaraları ile saniyeler içinde kredi limitini öğrenip limitinden ihtiyaç duyduğu kadar tutarı anında kullanabiliyor. Üstelik bu özellikten yalnızca Garanti BBVA müşterileri değil herkes yararlanabiliyor. Bu sayede müşteri olsun olmasın, herkes **“Ne kadar kredi kullanabilirim?”** sorusuna çok kısa bir süre içinde cevap bulabiliyor.
- 2021 yılında emekli müşteri kazanımı odağı devam etti. Hayata geçirilen **“Emekli Yakınını Getir”** uygulaması ile hem emekli müşteriler hem de onları Banka'ya kazandıran Garanti BBVA

müşterilerinin fayda kazanmasını sağlandı.

- Garanti BBVA 2021 yılında, müşterilerinin finansal yatırımlarını değerlendirebilecekleri farklı enstrümanlar sunarak mevduat müşterisi havuzunu genişletti. Bunu yaparken müşterisi ile en doğru kanaldan iletişime geçerek müşteri memnuniyetini hep yukarıda tutmaya çalıştı. Vade içerisinde farklı para birimleri arasında geçişi sağlayan **“Çok Para Birimli Mevduat”**, uzun vadeli açılan ancak ara dönemlerde faiz getirisini önden ödeyen **“Ara Faiz Ödemeli Mevduat”** gibi standart vadeli mevduatın dışında yer alan özellikli mevduat ürün havuzuna Aralık ayının son çeyreğinden itibaren **“TL Kur Korumalı Vadeli Mevduat”** ürünlerini ekleyen **ilk özel banka** oldu. Bu sayede getirilerini TL mevduatta değerlendirmek isteyen müşterilerin kur karşısında yaşayacağı olası kayıplarının önüne geçebilecek Hazine ve Maliye Bakanlığı ile TCMB tarafından oluşturulan ürün gamı müşterilere sunulmaya başlandı.
- Garanti BBVA, mevduat ürünlerinin yanı sıra farklı yatırım fırsatlarından yararlanıp getiri potansiyelini artırmaya odaklanarak yatırım fonu yelpazesini genişletti. Garanti BBVA, **Geniş Yatırım Fonu Evreni** ile aktif kaynak yönetimini sağladı.
- Çoklu Varlık Fonlarının verimli portföy yönetim hizmeti sunduğunun kanıtı **SMART Fonlar ailesine SMART Agresif Fonu** da eklendi. Diğer yandan sektörde de yatırımcı ilgisi çeken **Garanti Portföy 1. ve 2. Fon Sepeti Fonu** ihraç edilerek TEFAS'ta işlem görmeye başladı.
- 2020 senesinde başladığı farklı temalara yatırım olanağı sunan yatırım fonları ihraçları 2021 yılında da artarak devam etti. Ağırlıklı olarak global sektörlerin sermaye piyasası araçlarına yatırım yapan ve farklı sektör & temaları öne çıkaran tematik fonlar ailesine; **Garanti Portföy Temiz Enerji Değişken Fon, Garanti Portföy Tarım ve Gıda Sektörü Değişken Fon, Garanti Portföy Sağlık Sektörü Değişken Fon, Garanti Portföy Blockchain Teknolojileri Değişken Fon, Garanti Portföy Finans Sektörü Değişken Fon, Garanti Portföy Emtia Serbest Fon, Garanti Portföy Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Fonu, Garanti Portföy ESG Sürdürülebilirlik Fon Sepeti Fonu, Garanti Portföy Trend Serbest Fon, Garanti Portföy Turizm ve Seyahat Sektörü Değişken Fon** eklendi. Türkiye Elektronik Fon Alış Satış Platformunda (TEFAS) işlem görmeye başlayan fonlar yatırımcının farklı ihtiyaçlarını karşılayabilecek geniş bir yatırım çözümü sundu.

ÖNGÖRÜLER

Garanti BBVA 2022'de de yeni normal tanımlamaya ve buna uyum yeteneklerini geliştirmeye devam ederken, müşterilerinin finansal sağlığını artırmaya ve birlikte sürdürülebilir büyüme için adımlar atmaya devam edecek.

Yaptığı araştırmalarla müşterilerinin ihtiyaç ve beklentileri ile bunları karşılama performansını düzenli olarak takip eden Garanti BBVA, tüm segmentlerdeki deneyim seviyesi ölçümü ve içgörü üretimi çalışmalarını sürdürecektir.

Pandemi koşullarının oluşturduğu ortam ile birlikte müşterilere sunulan hizmet kanallarını çeşitlendirmeye devam eden Garanti BBVA, pilot sürecini tamamladığı mikro müşterilerine, mobil mikro müşteri danışmanlarıyla yerinde hizmet vereceği projesini sürdürecektir. Kredi süreçlerinin dijitalleşmesi sürecine tüm hız devam edecek, firma ortaklarının tüketici kredisi kullanımı ve Kredili Mevduat Hesabı açılışlarını dijital taşıyan çalışmaları tamamlayacak. Maaş müşterileri ve emekli müşterileri kazanımı 2022 yılında da müşteri büyümesinin odağını oluşturacak.

Garanti BBVA önümüzdeki yıllarda da engellilere uygun, ATM ve şube ağının genişletilmesi gibi farklı çözümlerle herhangi bir bankanın müşterisi olmayan ve bankacılık hizmetlerine yeterli erişimi bulunmayan engellilerin finansal hizmetlere daha fazla ulaşmalarına imkan sağlayan hizmetler sunmaya devam edecek.

Garanti BBVA, 2021'de Müşteri İletişim Merkezi'ni arayan müşterilerinin bankaya ulaşma sebeplerini tahminleyen yapıyı pilot fazda hayata geçirdi. Bununla birlikte, müşterinin ihtiyacını hızlı ve güvenilir bir şekilde karşılayarak aynı zamanda müşteri temsilcilerinin talebi anlamlandırmasını kolaylaştırdı. 2022'de kullanıcı müşteri temsilcisi sayısında ve kapsamdaki arama sebeplerinde planlanan artışla birlikte çağrı sürelerine etki eden kazanımlar hedefleniyor.

Finansal sağlık gelecekte de Garanti BBVA'nın gündeminde olacak. Müşterileriyle ilişki seviyelerini artırmak, onları daha iyi tanımak, kişiselleştirilmiş ve proaktif öneriler üretmek onların finansal sağlığını iyileştirmelerine ve bu sayede beklenmedik durumlara karşı hazır olmalarına katkıda bulunmak Garanti BBVA'nın

hedefleri arasında. Temel amaçlardan biri de müşterileri ile temas kurulan her noktada kişiselleştirilmiş önerileri zenginleştirmek. Garanti BBVA olarak müşterileriyle sürdürülebilir, sağlıklı ilişkiler kurarak daha çok kişiye ulaşmayı amaçlıyor.

Dijital finansal sağlık danışmanlığı projesi kapsamında KOBİ işletmelerin mali verilerini dijital ortamlarda veya ERP iş birlikleri ile alarak; bu verileri değerlendirdikten sonra hem finansal fotoğraflarını hem de sektördeki yerlerini rakipleri ile kıyaslayarak konumlarını göstermek ve finansal sağlıklarına yönelik öneriler sunmak hedefleri arasında.

Garanti BBVA aynı zamanda KOBİ işletmelerin yıl içindeki nakit akışları, ürün kullanım alışkanlıkları, yöresel ve sektörel değişkenleri de göz önünde bulundurarak yapılan yeni modelleme ve müşteri tanıma teknolojileri ile ERP sistemlerinden ve dış kaynaklardan alınan finansal veriler ışığında saha ekipleri ile müşterileri hakkında detaylı bilgiler paylaşıyor. Bu sayede müşterilerin finansal döngülerine katkıda bulunup, finansal sağlıklarını destekleyecek ürün önerileri sunabiliyor.

Açık Bankacılık alanında devam eden proje ile 2022 yılı içerisinde KOBİ'ler başka bankalara ait üye işyeri hareketlerini de tek ekran üzerinden görüntüleyebilecek. 2022 yılında yapılacak sürecin dijital kanallardan kullanım düzenlemesi ile beraber KOBİ müşterilerin açık bankacılık işlemlerinin yaygınlaşması öngörülmüyor.

Garanti BBVA, KOBİ'lerin verimlilik artışı, sürdürülebilir hizmetler sunması, süreçlerini dijitalleşirmesi ve e-ticarete yer alması için işlerine yaptıkları bu yatırımların her anında yanlarında yer alıyor. KOBİ'lerin ihtiyacı olan çözümleri sunan 3.parti firmalar ile görüşerek, müşterilerine özel imkanları kolaylıkla sunuyor. Garanti BBVA bunun dışında da kişiselleştirilmiş çözümler üretmek için çalışmalarını 2022 yılında da hızlandırmayı amaçlıyor.

Nakit Yönetimi ürünlerini sürdürülebilir finans ürünleri vizyonu ile geliştirerek hem müşterilerin finansal sağlıklarına katkıda bulunmayı, hem de sürdürülebilirlik yaklaşımını teşvik etmeyi hedefleyen Garanti BBVA, devam etmekte olan E-Dekont projesi ile önemli bir katkı tasarrufu sağlanmasını planlıyor.

Finansın Sürdürüle- bilir Olması Ne Anlama Geliyor?

Ebru Dildar Edin
Genel Müdür Yardımcısı
Kurumsal, Yatırım Bankacılığı
ve Global Piyasalar



Video



Videoyu izlemek, stratejimiz, aksiyonlarımız ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na katkımız hakkında bilgi almak için tıklayın/ okutun.



Etki

**Sürdürülebilir
kalkınmaya
toplam katkı
60 milyar TL**

Sürdürülebilirlik



Katkı

**16
Sürdürülebilir
Kalkınma
Amaçı,
59 hedefe
katkı**

Sürdürülebilirlik



Başarı

**2035 karbon
nötr olma
hedefini
15 yıl önce
gerçekleştiren
banka**

Sürdürülebilirlik



Öncülük

**2014'ten beri
yeni enerji üretimi
finansmanında
yenilenebilir
enerjinin
payı %100**

Sürdürülebilirlik

Sürdürülebilirlik

5.723 23 dk 14 sürdürülebilir

İlgili Öncelikli Konular	Değer Yaratan Etkenler	Göstergeler	2020	2021
#2 KURUMSAL YÖNETİŞİM VE TÜM RİSKLERİN ETKİN YÖNETİMİ	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİKTE ÖNCÜ BANKA OLARAK MÜŞTERİLERİ, KARAR VERİCİLERİ VE SEKTÖRÜ POZİTİF YÖNDE ETKİLEMEK, FARKINDALIĞIN ARTIRILMASINA DESTEK OLMAYA DEVAM ETMEK	Sürdürülebilirlikle ilgili inisiyatiflere katılım ve üyelikler	27	29
		Katılım platformları	44	48
		Garanti BBVA'nın dahil olduğu sürdürülebilirlik endekslerinin sayısı	10	10
		Garanti BBVA'nın katkıda bulunduğu Politikaların / Görüş Bildirilerinin sayısı	11	15
		Çevresel ve Sosyal çalıştaylar ve konferanslar	7	8
#9 İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ: FIRSATLAR VE RİSKLER	ÖNCELİKLİ KONULARDA ETKİLİ SONUÇLARA ULAŞAN TOPLUMSAL YATIRIM PROGRAMLARINA ODAKLANMAK VE ETKİ ODAKLI YATIRIM İLKELERİNİ GÖZETMEK	Çalıştaylar ve konferanslarda ele alınan / tartışılan konular	22	25
		Sürdürülebilir Kalkınmaya Katkı (milyar TL, kümülatif)	51	60
		Toplumsal yatırım programlarının odaklandığı alan sayısı	4	4
		Toplumsal programlara yatırım tutarı (milyon TL)*	60	43,6
		KOBİ girişimleri (uygulamalar ve etkinlikler dahil)	5	8
#11 FİNANSAL SAĞLIK VE DANIŞMANLIK	İKLİM DEĞİŞİKLİĞİNE İLİŞKİN RİSK VE FIRSATLARI GÖZETMEK, İŞ SÜREÇLERİMİZE, RİSK POLİTİKALARIMIZA ENTEGRE ETMEK	Kadın Girişimci Ödülleri'ne başvurması teşvik edilen Kadın Girişimciler (kümülatif)	39.750	41.571
		Kadın girişimciliği etkinliklerine katılan ve Garanti BBVA'nın finansal farkındalığın geliştirilmesine yardımcı olduğu kadınlar (kümülatif)	8.500	10.435
		Rüzgar enerji santrali (RES) pazar payı	%24,7	%22,5
		Tüm banka portföyündeki kömür riski **	%2,15	%2,12
		Yeni yatırım enerji üretimi portföyündeki yenilenebilir enerji projeleri (yeni proje finansmanı işlemlerinde)	%100	%100
#12 KAPSAYICI BÜYÜME (TOPLUMA KATKI, GİRİŞİMCİLİK, FİNANSAL KAPSAYICILIK, FİNANSAL EĞİTİM)	MÜŞTERİLERİMİZE SUNDUĞUMUZ, SÜRDÜRÜLEBİLİR ÜRÜN ÇEŞİTLİLİĞİMİZİ VE BU ÜRÜNLERİN KULLANIMINI ARTIRMAK	Uluslararası Finans Kuruluşlarından kullanılan Sürdürülebilirlik Fonlarının toplamı (milyon ABD doları)	1.359	1.722
		Sürdürülebilir ürün / kredi sayısı	43	50

*Belirtilen tutara Yönetim Gideri dahil edilmemiştir.

**Yeni enerji üretim yatırımları %100 yenilenebilir enerji projelerine sağlanmasından ötürü bu kapsamda takip edilen Kapsam 3 emisyonları 0 olarak gerçekleşmektedir. Bu performans göstergesi bu sene tüm banka portföyündeki kömür riski göstergesi ile güncellenmiştir.

Katkı Yapılan Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

2

AÇIKLAŞIKLIK

3

SAGLIKLI VE KALİTELİ YAŞAM

4

İKTİSADİ EĞİTİM

5

CİNSİYET EŞİTLİĞİ

6

TEMİZ SU VE HAYAT

7

ENERJİLERİN VE TEMİZ ENERJİ

8

İNSANA YAKINLIK VE EKONOMİK ETKİNLİK

9

SANAYİ, İNFASTRÜKTÜR VE KALİTE

10

EĞİTİŞİMLERİN KALİTESİZLİKLERİNİ AZALTMAK

11

SÜRDÜRÜLEBİLİR ÜRÜN VE HİZMETLERİN KULLANIMI

12

ENERJİ VERİMLİLİĞİ

13

İKLİM ETKİNLİĞİ

14

SABİT SU KULLANIMI

15

KARABİLEMLERİN KULLANIMI

17

NEFERİLLERİN KULLANIMI

Detaylı bilgiye Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ve Hedeflerine Katkı bölümünden ulaşabilirsiniz.

Garanti BBVA, stratejik hedeflerinden biri olan sürdürülebilirliğin desteklenmesi için **15 yıldır** iklim krizi ile mücadele ve kapsayıcı büyümeye odaklanarak sürdürülebilir kalkınma yönünde çalışmalarını sürdürüyor. Sektöre yön veren **bilgi birikimi ve tecrübesiyle** Banka, **iklim değişikliği kaynaklı risk yönetiminin** yanı sıra, sürdürülebilir kalkınmanın fırsatlarını da kucaklayan iş modeliyle piyasadaki **sürdürülebilir büyümeye öncülük** ediyor. Bu kapsamda Garanti BBVA, yeni fırsatları tespit etmek, en iyi uygulamalar ile ürün örneklerini belirlemek ve Türkiye’de **sürdürülebilir finans ve kalkınma** konularında liderliğini sürdürmek için emsalleriyle ve iş dünyasıyla **küresel seviyede iş birliği** yapıyor.

Garanti BBVA, **düşük karbonlu ekonomi ve kapsayıcı büyüme** için sunduğu finansal araçlarını çeşitlendiriyor ve **uygun maliyetli fonlama** için uluslararası finans kuruluşlarıyla iş birliklerini sürdürüyor. Entelektüel sermayesinden faydalanarak, **dünya çapında öncü uygulamaları** ve sürdürülebilir finans kriterlerini içeren **yenilikçi finansman kaynaklarını** ülkemize kazandırıyor.

Garanti BBVA Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ve Hedefleri kapsamında 16 amaca ve 59 hedefe katkıda bulunuyor.

Ekonominin sürdürülebilir kalkınmasında kilit rol oynayan **KOBİ’lerin, micro işletmelerin, kadın girişimcilerin ve tüm girişimcilerin** finansal ihtiyaçlarına çözümler üretmenin yanı sıra hem **büyümelerini desteklemek**, hem de çevre, toplum ve etik alandaki performanslarını geliştirmelerine yardımcı olmak Garanti BBVA’nın hedefleri arasında yer alıyor.

Garanti BBVA, sorumlu ve sürdürülebilir kalkınmaya odaklanarak **Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ve Hedefleri** kapsamında **16 amaca ve 59 hedefe aktif katkıda bulunuyor**.

ORTAKLIKLAR ARACILIĞIYLA YENİ SÜRDÜRÜLEBİLİR UYGULAMALARIN DEVREYE ALINMASI

Garanti BBVA uzun yıllardır yurt içi ve yurt dışındaki platformlarda yer alarak iş dünyası, hükümetler, politika yapıcılar ve pek çok

ulusal ve uluslararası kuruluşla yaygın ve üst düzeyde bir etkileşim sağlıyor. Bu anlamda Garanti BBVA, **Birleşmiş Milletler Net-Sıfır Bankacılık Birliği (Net-Zero Banking Alliance NZBA)**, **Birleşmiş Milletler Sorumlu Bankacılık Prensipleri Çalışma Grubu** ile **Global Compact Türkiye**, **SKD Türkiye (İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği)**, **Türkiye Bankalar Birliği (TBB) Sürdürülebilir Büyümede Finansal Sektörün Rolü Çalışma Grubu** ve **Türkiye Sanayicileri ve İşinsanları Derneği (TÜSIAD) Çevre ve İklim Değişikliği Çalışma Grubu** gibi **48 çalışma grubunda** yer alıyor, pek çok platformu içeren toplam **29 inisiyatife aktif katılım** sağlıyor veya **başkanlık** ediyor.

Garanti BBVA’nın desteklediği inisiyatiflere www.garantibbvainvestorrelations.com Garanti BBVA Yatırımcı İlişkileri web sitesinde Desteklenen İnisiyatifler başlığından ulaşabilirsiniz.

2021 FAALİYETLERİ

Garanti BBVA, yerel ve küresel gelişmeleri takibin yanı sıra bu gelişmelerin Türkiye piyasasında uygulanması ve duyurulması konusunda da iş birliklerini sürdürüyor. **Paris Anlaşması**’ndan beri en önemli iklim müzakerelerinin gerçekleştiği **Birleşmiş Milletler 26. İklim Değişikliği Taraflar Konferansı (COP26)** sonrasında Garanti BBVA, iklim değişikliğine karşı alınacak önlemleri ve taahhütleri, iklim finansmanı çerçevesinde değerlendirmek üzere **Uluslararası Finans Enstitüsü (Institute of International Finance - IIF)** ile birlikte **İklim Finansmanı Çalıştay’na ev sahipliği** yaptı. 2021 Kasım ayında gerçekleşen Çalıştay’da, gelişmekte olan ülkelerin iklim finansmanına bakışını ve COP26 sonrası oluşan gündemi değerlendirmek için kamu ve özel sektör temsilcileri, akademisyenler ve sektör uzmanları yer aldı. Çalıştay’da, uluslararası platformlardan ve farklı sektörlerden birçok uzman, COP26’da öne çıkan kararları **Türkiye ekonomisinde iklim finansmanının harekete geçirilmesi** yönünde görüşlerini paylaştı.

Garanti BBVA, 2021 yılında **yerel sürdürülebilir finans piyasasını hareketlendirmek** amacıyla **CDP Türkiye** ve **Borsa İstanbul** iş birliğiyle **Garanti BBVA İklim Endeksi**’ni hayata geçirdi. İklim Endeksi iş birliği ile Garanti BBVA, şirketlerin **iklim riskleri ve fırsatları** konusundaki **seffaflıklarını** artırmayı teşvik ederek **sürdürülebilirlik odaklı yatırım** algısını ve **hesap verilebilirliği**

geliştirmeyi hedefliyor. Kapsama dahil edilecek şirketlerin **CDP İklim Değişikliği raporlaması skorlarıyla** belirlendiği endeksin hesaplanması, sürekliliğinin sağlanması ve endeks verilerinin veri dağıtım kuruluşları aracılığıyla yayımlanması işlemleri Borsa İstanbul tarafından gerçekleştiriliyor. **Bu iş birliğiyle**, endeks ve endekse bağlı fonlar geliştikçe, firmaları bu endekste yer almak için teşvik ederek, Türkiye'deki şirketlerin de **iklim değişikliği ile ilgili konularda farkındalığının ve bu alandaki halka açık raporlamaların artması** amaçlanıyor.

Garanti BBVA, bilgi birikimi ve tecrübesiyle sürdürülebilirliğin getirdiği fırsatları birçok yerel ve uluslararası platformda aktif olarak paydaşlarıyla paylaşıyor. Bu kapsamda, Garanti BBVA Kurumsal, Yatırım Bankacılığı ve Global Piyasalardan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı **Ebru Dildar Edin, SKD Türkiye'nin Yönetim Kurulu Başkanlığı** görevine 2021 yılında da devam etti.

2016 yılında Garanti BBVA'nın **Türkiye'den tek banka** olarak 30 kurucu üye ile oluşturmuş olduğu **UNEP FI Sorumlu Bankacılık Prensipleri** dünya genelinde 270'ten fazla imzacıya ulaştı. Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ve Paris Anlaşması hedeflerine önemli katkı sağlaması beklenen 'Sorumlu Bankacılık Prensipleri'; Uyum, Etki, Müşteriler, Paydaşlar, Yönetişim ve Hedef Belirleme, Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik olmak üzere altı alana odaklanıyor.

UNEP FI Sorumlu Bankacılık Prensipleri kapsamındaki Etki Raporu'na www.garantibbvafaaliyetraporu.com adresindeki 2021 Entegre Faaliyet Raporu websitesinde İndirme Merkezi sayfasından ulaşabilirsiniz.

Garanti BBVA aynı zamanda Türkiye'deki finans sektörünün **sürdürülebilir dönüşümüne öncülük** ediyor. Bu anlamda, Türkiye'de finans sektöründeki mevcut uygulamaları daha ileri bir noktaya taşımak için **Global Compact Türkiye Sürdürülebilir Bankacılık ve Finans Çalışma Grubu'nda eş başkanlık** rolünü üstleniyor. Garanti BBVA'nın 2017 yılında imzaladığı; kredi süreçlerinde çevresel ve sosyal risklerin değerlendirilmesini ve ilgili politikalara entegre edilmesini öngören Sürdürülebilir Finans Bildirgesi'ne bugün Türkiye'de 7 banka daha imzacı. Çalışma grubu eş başkanı ve bildirgenin ilk imzacılarından olan

Garanti BBVA, küresel ve yerel gelişmeleri takiben Sürdürülebilir Finans Bildirgesi'nin her yıl güncellenmesinde de aktif rol alıyor. Bildirge'nin 2021 yılı güncellemesinde **kredi değerlendirme süreçlerinde çevresel ve sosyal etkinin** dikkate alınmasının yanı sıra **fırsat yaklaşımını** da benimseyen **yenilikçi sürdürülebilir finans prensipleri** de eklenerek Bildirge'nin kapsamı ve etki alanı genişletildi.

Tüm bu öncü uygulamaları çerçevesinde Garanti BBVA'nın sürdürülebilirlik alanında attığı yenilikçi adımlara liderlik eden Garanti BBVA Kurumsal, Yatırım Bankacılığı ve Global Piyasalardan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Ebru Dildar Edin, 2021 yılında **Environmental Finance** tarafından düzenlenen **Sürdürülebilir Yatırım Ödülleri 2021** kapsamında **"Yılın Yatırım Lideri"** ödülüne layık görüldü.

Garanti BBVA, 2021 yılında da Türkiye'nin Global Economics tarafından verilen Türkiye'nin Sürdürülebilir Finans Konusunda En İyi Bankası ve Türkiye'nin En İyi Yatırım Bankası ödülünün sahibi oldu.

Türkiye'nin sürdürülebilir kalkınmasında önemli bir rol üstlenen Garanti BBVA, aynı zamanda **Global Economics** tarafından geçtiğimiz yıl olduğu gibi 2021 yılında da **Türkiye'nin Sürdürülebilir Finans Konusunda En İyi Bankası ve Türkiye'nin En İyi Yatırım Bankası** ödüllерinin sahibi oldu. Mayıs 2020'de dünyada **bir bankanın aldığı sürdürülebilirlik kriterlerine endeksli ilk ÇSY bağlantılı sendikasyon kredisi** olma özelliğini de taşıyan işlemi ile **Bonds & Loans Türkiye 2021 Ödülleri'nde "Yılın ESG/Sürdürülebilir Finans İşlemi"** kategorisinde ödül almaya hak kazandı.

ÖNGÖRÜLER

Avrupa Birliği, 2050 yılına kadar karbon-nötr kıta olma hedefi doğrultusunda **Avrupa Yeşil Mutabakatı'nı** 2019 yılında oluşturdu. Avrupa Birliği ile yoğun ticaret ilişkilerine sahip Türkiye için bağlayıcı düzenlemeler içeren Mutabakat aynı zamanda **yeşil dönüşüm** için büyük fırsatları da beraberinde getiriyor. Bu düzenlemelere uyum kapsamında **T.C. Ticaret Bakanlığı tarafından Temmuz 2021'de "Yeşil Mutabakat Eylem Planı"**

yayımlandı. Eylem planı, Türkiye'nin **uluslararası yeşil finansman ve yeşil yatırımlardan alacağı payın artırılması** ve yeşil finansmanın gelişimini sağlayacak **ekosistemin güçlendirilmesi, sürdürülebilir, etkin kaynak kullanımıyla yeşil dönüşümün desteklenmesi** gibi önemli maddeleri içeriyor. Kamu kuruluşları tarafından büyük bir ilgi ile gündeme alınan bu düzenlemelerin ışığında Türkiye finans piyasası düzenleyicileri de yeşil finansman çerçeve ve kurallarını oluşturmak için önemli çalışmalar gerçekleştirdi; **T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı** tarafından yayımlanan **Sürdürülebilir Finansman Çerçeve Dokümanı, Sermaye Piyasası Kurulu'nun (SPK) yayınladığı Yeşil Borçlanma Aracı ve Yeşil Kira Sertifikası Taslağı ve Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nun (BDDK) "Yeşil Mutabakat Eylem Planı"**nda belirlenen sorumlulukları çerçevesinde oluşturduğu **Sürdürülebilir Bankacılık Strateji Planı** bu çalışmaların başında geliyor. Garanti BBVA; **yeni fırsatları tespit etmek**, ortaya çıkan **en iyi uygulamaları ve ürün örneklerini belirlemek ve Türkiye'de sürdürülebilir finans ve kalkınma konusunda öncü** konumu koruyabilmek için, Kurumsal, Ticari, KOBİ ve Bireysel Bankacılık segmentlerinin tümüne yaydığı **kapsayıcı sürdürülebilir finans ürünlerini** sürekli geliştirme çabasını sürdürüyor.

BDDK ve TBB iş birliğinde Kasım 2021'de gerçekleştirilen Sürdürülebilir Bankacılık Çalıştayı'nda gündeme gelen Türkiye'de yeşil finansman alanındaki taksonomi çalışmaları, önümüzdeki dönemde beklenen düzenlemeler açısından da oldukça olumlu bir gelişme olarak değerlendirilen Sürdürülebilir Bankacılık Stratejik Planı'nda da yerini aldı. Garanti BBVA, **Türk bankacılık sektöründe kamu ve özel sektör iş birliklerine** yönelik faaliyetlerini devam ettirecek ve gerekli çerçevelerin oluşturulmasında **bilgi birikimini** aktarmayı sürdürecektir.

ETKİ ODAKLI YATIRIM ANLAYIŞIYLA HERKES İÇİN ORTAK DEĞER YARATILMASI

Garanti BBVA, **düşük karbonlu ve kapsayıcı büyüme** için farklı ihtiyaçlara yönelik ürün ve hizmetler geliştirerek **sürdürülebilir ekonomiye geçişi destekleyen araçlar** sunmak için kararlılıkla çalışmaya devam ediyor. Banka'nın, 2021 yılı sonunda **etki odaklı yatırım** anlayışıyla bugüne kadar **sürdürülebilir kalkınmaya sağladığı toplam katkı 60 milyar TL'ye** ulaştı.

Banka'nın bugüne kadar sürdürülebilir kalkınmaya sağladığı toplam katkı **60 milyar TL'ye** ulaştı.

Banka'nın ana hissedarı **BBVA**, Paris Anlaşması'yla uyumlu iklim değişikliği ve sürdürülebilir kalkınma stratejisine paralel olarak 2018'de açıkladığı 100 milyar Euro **sürdürülebilir finansman sağlama hedefini**, 2021'de **2 katına** çıkararak **200 milyar Euro** olarak revize etti. Banka bu taahhüdü ile, çağın olanaklarını herkese sunma amacına uygun olarak, iklim değişikliğine karşı **ortak küresel çabaya katkıda bulunmak** ve tüm kesimlerin büyüme sürecine dahil olduğu ve elde edilen faydayı paylaştığı **kapsayıcı büyümeyi teşvik** etmeyi amaçlıyor. **Garanti BBVA da 2025 yılına kadar** BBVA Grubu'nun sürdürülebilir finansman hedeflerine paralel olarak **artan miktarlarda finansman sağlayacağını taahhüt** ediyor. BBVA'nın yenilenen taahhüdüne uygun olarak, **Garanti BBVA sürdürülebilir finansman için harekete geçirilecek finansman hedefini yönetim kurulundan başlayarak her düzeydeki tüm çalışanların prim kriterlerine ekledi.** Bu stratejik uygulama ile tüm çalışanların **günlük operasyonlarına sürdürülebilirliği entegre** ederek tüm iş kollarında değer yaratılması teşvik ediliyor.

SÜRDÜRÜLEBİLİR FİNANS

BORÇLANMALAR

2020 yılında **dünyada bir ilk olma** özelliğini taşıyan **sürdürülebilirlikle bağlantılı sendikasyon kredisi** kullanımıyla, Garanti BBVA kredi kapsamında taahhüt ettiği **yenilenebilir enerji kullanımı** ve **yeni bir kömür termik santrali projesini finanse etmeme** performans göstergelerini gerçekleştirerek **faiz indirimine** hak kazandı.

Yurt dışı borçlanma programı çerçevesinde uluslararası piyasalardan sağladığı **sendikasyon kredisini yenileyen** Garanti BBVA, Mayıs ve Kasım 2021'de iki yeni kredi anlaşması imzaladı. Mayıs ayında gerçekleştirdiği işlemde, yurt dışı borçlanma programı çerçevesinde uluslararası piyasalardan sağladığı

sendikasyon kredisine **%140 oranında talep** geldi. 367 gün vadeli **279 milyon ABD doları ve 294 milyon Euro** tutarında iki ayrı dilimden oluşan sendikasyon kredisi anlaşması **18 ülkeden 34 bankanın katılımıyla** imzalandı. Bu işlemde Banka, 2021 yılında 1,5 milyar TL sürdürülebilir finansman sağlamayı, Banka'nın enerji ihtiyaçlarının en az %80'ini yenilenebilir kaynaklardan temin etmeyi ve müşterilerinin daha sürdürülebilir yaklaşımlar benimsemelerine destek olmak için yenilikçi karbon ayak izi ölçme özelliğini mobil bankacılık sistemlerine entegre etmeyi taahhüt etti. Kasım ayında gerçekleştirilen 367 gün vadeli **365 milyon ABD doları ve 247 milyon Euro** tutarında iki ayrı dilimden oluşan sendikasyon kredisi ise **20 ülkeden 36 bankanın katılımıyla** imzalandı. Garanti BBVA, bu sendikasyon işlemi ile ise daha iddialı hedefler doğrultusunda **2021 yıl sonu itibarıyla sürdürülebilir finansman çerçevesinde 1,5 milyar TL hacmini Ağustos 2022'de 2 milyar TL'ye çıkarmayı ve tüketilen enerjinin tamamını yenilebilir enerji kaynaklarından sağlayarak IREC ile sertifikalandırılmayı taahhüt ediyor.** 2020'de vermiş olduğu taahhütleri yerine getirmesi üzerine 2021'de yenilenen bu kredilerle Garanti BBVA sürdürülebilirlik alanındaki başarılı çalışmalarının yanında **uluslararası piyasaların Banka performansına yönelik güvenini** de bir kere daha kanıtlamış oldu.

YATIRIM VE EMEKLİLİK FONLARI

Sürdürülebilir yatırımların büyük önem kazandığı bu dönemde, **Garanti BBVA Portföy** çatısı altında 2021 yılında **sürdürülebilirlik temasında 3 adet yatırım fonunun halka arzı** gerçekleşti. **Garanti Portföy Temiz Enerji Değişken Fon, Garanti Portföy ESG Sürdürülebilirlik Fon Sepeti Fonu ve Garanti Portföy Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Fonu** toplam büyüklükleri yıl sonu itibarıyla **445 milyon TL** seviyesine ulaştı.

Garanti Emeklilik Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Fonu 2021 yılında sektörde en iyi getiri sağlayan ilk 10 fon arasına girdi.

Garanti Emeklilik Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Emeklilik Yatırım Fonu büyüklüğü ise 2021 sonu itibarıyla **648 milyon TL'ye** ulaşarak **Garanti Emeklilik Hisse Senedi Fonları'nın %35'ini** oluşturdu. Garanti Emeklilik Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Fonu

2021 yılında **sektörde en iyi getiri sağlayan ilk 10 fon** arasına girerek katılımcıların birikimlerini artırmaya devam etti.

ÜRÜN VE HİZMETLER

2021 yılında, pandemi sürecinin piyasalar üzerindeki etkisinin devam etmesine rağmen Garanti BBVA, sürdürülebilir ürün ve hizmetlerini geliştirerek **piyasaya rehberlik** etmeye devam etti.

Garanti BBVA, sürdürülebilir finansman alanında Türkiye'de ilk Yeşil Halka Arz işlemini Galata Wind ile gerçekleştirdi.

COVID-19 salgını ile birlikte yatırımcı dünyasında sürdürülebilirlik ekseninde beklentilerin arttığı bu dönemde Garanti BBVA sürdürülebilir finansman alanında **Türkiye'de bir ilki** daha geliştirerek **ilk Yeşil Halka Arz** işlemini **Galata Wind** ile gerçekleştirdi. Halka arz süreci için uluslararası derecelendirme kuruluşundan alınan **sürdürülebilirlik derecelendirme denetimine ek olarak** SPK'ya sunulan izahnameye **çevresel ve sosyal taahhütler** eklendi. Halka arz sürecinin başında **ÇSY değerlemesi** sonucunda **"Güçlü / Robust"** kategorisinde de yer alan Galata Wind, **yenilenebilir kaynaklar dışında fosil kaynaklara hiçbir zaman yatırım yapmayacağını,** operasyonel **karbon emisyonlarını 2025 yılı sonuna kadar sıfırlayacağını,** karbon salımı azaltımlarını Gold Standard ve VCS (Verified Carbon Standard) süreleri sonuna kadar doğrulatıp **karbon kredilerini onaylatmayı,** merkez yönetici kadrolarındaki **kadın oranını 2 yıl içinde %30'un üzerine çekeceğini** uluslararası düzeyde taahhüt etti ve **yönetim kurulunda en az 1 kadın üye** bulunduracağı taahhüdünü 2021 yılı içerisinde yerine getirdi.

Garanti BBVA, şirketlerin iklim performansına dair farkındalık ve şeffaflığın artırılması için Garanti BBVA İklim Endeksi'ni hayata geçirildi.

Garanti BBVA küresel piyasalardaki **ÇSY trendlerini** gözeterek yerel piyasanın hareketlendirilmesi, şirketlerin iklim performansına dair **farkındalık ve şeffaflığın** artırılması için **Garanti BBVA İklim Endeksi'ni** hayata geçirdi. Borsa İstanbul'da işlem gören ve **iklim**

değişikliğiyle mücadele kapsamında şirketlerin raporlama yaptığı **CDP İklim Değişikliği raporlamasında ileri performans** gösteren şirketlerin öne çıkarıldığı endeks, CDP metodolojisine göre iklim değişikliği konusundaki **risklerini ve fırsatlarını şeffaf bir şekilde beyan eden şirketlerin paylarından oluşan portföyün** fiyat ve getiri performansını ölçüyor. Hesaplama yöntemi, seçme kriterleri ve diğer kuralları Borsa İstanbul danışmanlığında belirlenen endekste Borsa İstanbul'da işlem gören CDP İklim Değişikliği raporlamasındaki **en güncel skoru B- ve üzeri şirketler** yer alıyor. Bununla birlikte endekste yer alan şirketlerin hisse senetlerinin son 6 aylık dönemde **günlük ortalama işlem hacimlerinin en az 10 milyon TL olması şartı** da bulunuyor. Yıllık olarak güncellenen endeks içerisinde yer alan hisse senetlerinin endeks içerisindeki ağırlığı fiili dolaşımdaki payların piyasa değerine göre belirleniyor ve hisse senedi seçim sürecinde **likidite kuralı** da uygulanıyor. İklim endeksi ile endekse tabii şirketlerin orta uzun vadede yatırımcılar tarafından **tercih edilmelerinde ve marka değerlerinin artmasında** önemli gelişim kat edilmesi amaçlanıyor. Garanti BBVA İklim Endeksi Borsa İstanbul'da yayımlanmaya başladığı tarihten 2021 yıl sonuna kadar **BIST Ulusal Endeksine göre %11,2, BIST100 endeksine göre %6,4 daha yüksek performans ve BIST30 endeksiyle paralel performans** göstererek borsada kısa dönemde başarılı performans sergileyen endekslerden biri haline geldi.

Garanti BBVA, 2019 yılında **dünyada bir ilk** olarak hayata geçirdiği **Cinsiyet Eşitliği Kredisi** ürünü ile iş dünyasının **toplumsal cinsiyet eşitliğine katkıda** bulunmasına destek olmaya devam ediyor. Banka, 2021 yılında kimya sektörünün önde gelen firmalarından biri ile **33 milyon ABD doları** tutarında yeni bir Cinsiyet Eşitliği Kredisi imzaladı. Bu kredi kapsamında Sürdürülebilir Finans ekibi tarafından oluşturulan **cinsiyet eşitliği kriterlerini periyodik olarak üçüncü bir taraf değerlendiriyor.**

2021 yılında sürdürülebilir finansman ürünlerindeki en önemli gelişmelerden biri **sürdürülebilirlikle bağlantılı kredi yapılarında** görüldü. Bu krediler, her bir müşteriye özel olarak tasarlanabilen esnek yapıları, **sürdürülebilirliğin karar verme mekanizmasına entegre edilmesi ve stratejik önceliklerin değerlendirilmesiyle** daha somut etkilerin yaratılmasını mümkün kılıyor. Banka 2021 yılı sonunda sürdürülebilirlikle bağlantılı kredi yapılarında toplam 200 milyon TL finansman sağlamıştır. Garanti BBVA, gelecek dönemde **gelişen piyasa dinamikleri** ve sektörler için

gerekli **yeşil dönüşüm göstergelerini** gözeterek **yeni kurduğu kredi yapılarında** tüm kurumsal müşterilerine **sürdürülebilirlikle bağlantılı avantajlar** sunmaya devam edecek.

Kurumsal Yeşil Taşıt Kredisi 2021 yılında şirketlerin kullanımına sunuldu. Yıl sonu itibarıyla toplam kullandırım **340 milyon TL'ye** ulaştı.

Garanti BBVA, Türkiye'de **hibrit ve elektrikli araçların kurumsal firmaların filolarında yaygınlaştırılmasını** desteklemek amacıyla 2021 yılında **Kurumsal Yeşil Taşıt Kredisi** ürününü şirketlerin kullanımına sundu. **Türkiye'de bir ilk** olan Kurumsal Yeşil Taşıt Kredisi ile şirketlerin **düşük faiz avantajıyla daha verimli hibrit ve elektrikli araçlara geçişine öncülük** ederken, bir yandan da **filoların çevreci taşıtlarla faaliyetlerine devam etmelerini teşvik** ederek sürdürülebilir bir geleceğe katkı sağlamayı hedefliyor. Bu alanda, 2021 yıl sonu itibarıyla **toplam kullandırım 340 milyon TL'ye** ulaştı.

Garanti BBVA, kurumsal segmentin yanı sıra toplumda yeşil dönüşüm için uyandırılması gereken bilincin farkında olarak her segmentteki müşteriler için **sürdürülebilirliğin her yönüne dokunan ürün ve hizmetler** geliştirmeye devam ediyor. 2021 yılında Garanti BBVA, bireysel müşteriler için **yenilenebilir enerji ve verimli enerji tüketimini yaygınlaştırmak** üzere üç yeni alışveriş kredisi hayata geçirdi. Binalarında güneş enerjisinden faydalanmak isteyen müşteriler için **Türkiye'de bir ilk** olan **Bireysel Çatı Güneş Enerjisi Sistemi (GES) Alışveriş Kredisi;** binalarda verimli enerji kullanımını desteklemek ve yalıtım yatırımlarını geliştirmek üzere **Çevreci Bina Yalıtım Kredisi;** **yeşil ulaşım temasını deteklemek üzere sağlanan Elektrikli Bisiklet Özel Alışveriş Kredisi** ile müşteriler hızlı bir şekilde avantajlı faiz oranlarıyla kredi kullanabiliyor. Garanti BBVA bu yapılarla **Türkiye'nin düşük karbonlu ekonomiye geçişine destek** sağlamayı amaçlıyor.

Yeşil ve çevre dostu binalarda yaşamı teşvik etmek amacıyla 2017 yılında sunulan **Yeşil Konut Kredisi** 2021 yılı kullandırım miktarı **552 milyon TL** olarak gerçekleşti.

Mayıs 2017 tarihinde yakıt verimliliği sağlayan ve çevresel özellikleriyle öne çıkan **hibrit ve elektrikli otomobillerin finansmanına** yönelik olarak tüketicilere sunulan **Çevreci Taşıt Kredisi** 2021 yılı kullandırım miktarı ise **39 milyon TL**'yi aştı. Bu kapsamda, Garanti BBVA'nın raporlama yılı döneminde **üçüncü parti bağımsız denetim tarafından doğrulan**an iklim finansmanı katkısı **6 milyar TL** olarak gerçekleşti.

Avrupa Çevre Ajansı'na göre **iklim değişikliğinden en yıkıcı şekilde etkilenecek** sektörlerin başında gelen ve **Avrupa Birliği Yeşil Mutabakatı** 'nda aksiyon alınması planlanan ana başlıklardan birini oluşturan **tarım** sektörünün küresel açlık krizindeki öneminin yanı sıra **Türkiye ekonomisindeki ve toplumsal istihdamdaki rolü** gün geçtikçe artıyor. Bu bilinçle Garanti BBVA, Türkiye'de **tarımda sanayileşmeyi, modern ve sürdürülebilir tarımı teşvik** etmek amacıyla geliştirdiği finansal ürünlerle, üretim ve üretim sonrası dönemlerde tarımsal işletmelerin yanında olmaya devam ediyor. **KOBİ**'lere başta **modern sulama ekipmanlarının yenilenmesi ile sera kurulumu** için finansman sağlıyor. Tarımsal işletmeler ve çiftçiler için, sadece kredi tesis eden bir kurum değil, sektördeki **ihtiyaçlarını karşılayan, öneriler getiren, danışmanlık hizmeti veren bir çözüm ortağı** olmayı hedefliyor. **Bitkisel ve Hayvansal Üretim Kredileri, Tarımsal Makine Ekipman Kredisi, Çiftçiye KOBİ Emeklilik Planı** yanı sıra özellikle son dönemde giderek yaygınlaşan **İyi Tarım Uygulamaları ve Organik Tarım** gibi alternatif tarımsal üretim teknikleri kullanan işletmelerinin ihtiyaçlarını karşılamak için geliştirdiği **Alternatif Üretim Teknikleri Kredisi ve TMO Kart** gibi uygulamalarını çeşitlendirerek tarım sektörünü desteklemeye devam ediyor.

Garanti BBVA, Türkiye'de tarımda sanayileşmeyi, modern ve sürdürülebilir tarımı teşvik etmek amacıyla geliştirdiği finansal ürünlerle, üretim ve üretim sonrası dönemlerde tarımsal işletmelerin yanında olmaya devam ediyor.

Garanti BBVA, önümüzdeki dönemde de sürdürülebilir finans alanındaki **bilgi birikimini** tüm müşteri segmentlerine aktarmayı ve sürdürülebilirliği her yönüyle ele alan **kredi yapılarıyla Türkiye'nin sürdürülebilir kalkınmasına desteğini** sürdürmeyi hedefliyor.

DÜŞÜK KARBONLU EKONOMİYE GEÇİŞİN FİNANSMANI

Garanti BBVA, yenilenebilir enerji finansmanındaki öncü konumunu bir adım öteye taşıyarak 2021 Mart ayında, **Türkiye'de sektöre yön veren bir ilke daha imza attı ve kömürden çıkış taahhüdünü duyurdu.** Çevresel ve Sosyal Kredi Politikalarını güncelleyen Banka, **kömür santralleri ve madenleriyle ilgili yeni yatırımları finanse etmeyeceğini ve en geç 2040 yılında portföyündeki kömürle ilgili riskleri sıfırlayacağını** taahhüt etti. Garanti BBVA, sektördeki öncü duruşunu ve sürdürülebilir kalkınma vizyonunu **Türkiye'de bu taahhüdü açıklayan ilk banka** olarak kanıtlamış oldu.

Garanti BBVA, Türkiye'de kömürden çıkış taahhüdünü duyuran ilk banka oldu.

Garanti BBVA Nisan 2021'de lansmanı gerçekleştirilen **Birleşmiş Milletler Net-Sıfır Bankacılık Birliği'ne** katılarak Türkiye bankacılık sektöründe **iklim değişikliğiyle mücadele taahhütleri** doğrultusunda çok önemli bir adım daha attı. Banka, Paris Anlaşması'nın hedeflerine ulaşmak için tüm finansal sistemin harekete geçirilmesini destekleyen NZBA'nın **Türkiye'den ilk ve tek imzacısı** oldu. Bankacılık sektörü özelinde, Birleşmiş Milletler tarafından kurulan NZBA ile küresel bankacılık varlıklarının %43'ünü temsil eden 98 banka **2050'ye kadar borç verme ve yatırım portföylerini net sıfır emisyonla uyumlu** hale getirmeyi taahhüt ediyor.

NZBA'nın Türkiye'den ilk ve tek imzacısı oldu.

Garanti BBVA, NZBA'ya imzacı olarak portföyünü net sıfır emisyon hedefiyle uyumlu hale getirme taahhüdüyle **portföy kaynaklı risklerini ve emisyonlarını yönetmek** üzere çalışmalarını sürdürüyor. İklim risklerini ölçmek ve müşterilerini **yeşil dönüşüm için teşvik etmek** için parçası olduğu BBVA Grubu ile birlikte **PACTA (Paris Agreement Capital Transition Assessment)** pilot çalışmasında yer alıyor. PACTA, bankaların portföylerini **daha düşük karbonlu bir toplumu finanse etmeye yönlendirmek için fırsatları benimseyen bir yaklaşımı** temsil ediyor. PACTA metodolojisi ile Banka, gelecek dönemde **karbon yoğun sektörlerdeki her bir faaliyet alanı için belirli ölçütler** oluşturarak müşterilerine geçiş süreçlerinde yol gösterici hedefler belirlemeyi amaçlıyor. Bu kapsamda, PACTA

ile **2030 yılı ara dönem hedeflerini açıklamak ve karbon yoğun sektörlerin finansmanına yönelik stratejiler** oluşturmak Garanti BBVA'nın yakın gelecekteki hedefleri arasında yer alıyor.

Net-Sıfır Bankacılık Birliği üyesi olarak Garanti BBVA;

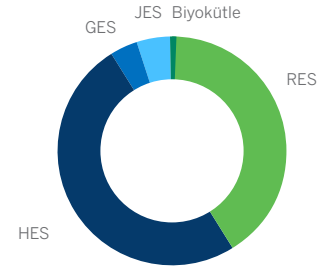
- Portföyünü 2050 yılına kadar net sıfır emisyon hedefiyle uyumlu hale getirmeyi,
- 2030'dan itibaren her 5 yılda bir belirlenecek ara hedeflerle 2030 ve 2050 emisyon hedefleri belirlemeyi,
- 2030 hedeflerini, Banka'nın en önemli etkiye sahip olabileceği karbon yoğun sektörlerle odaklamayı,
- Karbon yoğun sektörlerin tümü veya çoğu için sektör düzeyinde hedefler belirlemeyi,
- Müşterilerinin geçiş süreçlerini ve karbondan arındırılma çalışmalarıyla net sıfır ekonomiye geçişi teşvik etmeyi,
- Yıllık bazda en iyi uygulamalara paralel olarak emisyonlarını ve iklimle ilgili sektörel politikalarını içeren geçiş stratejisindeki gelişimini raporlamayı taahhüt ediyor.

GarantiBBVA,Ekim2015'tekarbonfiyatlaması,ormansızlaşmanın azaltılması, iklim değişikliği adaptasyonu su risklerinin yönetilmesi ve yeşil ofis standartlarının oluşturulması konularına odaklanan **İklim Değişikliği Eylem Planı**'nı yayımladı. Bu Eylem Planı ile **yeni enerji üretim yatırımlarına aktarılan toplam kaynağın en az %60'ının yenilenebilir yatırımlara** yönlendirilmesini de taahhüt etti. Bu oran önceki yıllar gibi 2021 yılında da taahhüdün çok üzerinde, **%100** olarak gerçekleşti. 2021 yılı sonu itibarıyla, **Proje ve Satın Alım Finansmanı** kapsamında tahsis edilen krediler içerisindeki **yeşil varlıkların oranı %24**, toplam hacmi ise **2 milyar ABD doları** seviyesinde gerçekleşti. Proje ve Satın Alım Finansmanı portföyünde, **elektrik üretimi** amacıyla tahsis edilen kredilerin içerisindeki **yeşil varlık oranı %67**; enerji, **otoyol, havalimanı, liman ve sağlık kampüsü** projelerinin dahil olduğu altyapı projeleri içindeki **yeşil varlık oranı ise %33** olarak gerçekleşti. Garanti BBVA, 2021 yılında da Türkiye'nin faaliyetteki

kurulu gücü içerisinde %22,5 pazar payı ile rüzgar enerjisi sektöründe liderliğini korumaya devam ediyor. Yenilenebilir enerji yatırımlarına sağladığı kümülatif finansman tutarı 6 milyar ABD dolarını aştı. 2014 yılından beri Proje Finansmanı kapsamındaki **yeni elektrik üretimi projelerinde %100 yenilenebilir enerjiye finansman** sağlayan Banka'nın toplam portföyündeki **kömür riski %2** seviyesine indi.

2021 yılında Garanti BBVA'nın finansmanında yer aldığı faaliyetteki **güneş, rüzgar ve hidroelektrik santrali** projeleri aracılığıyla Türkiye için güncel ortalama şebeke emisyon faktörüne göre **toplam engellenen emisyon tutarı 8,48 milyon tCO₂e** oldu.

31 Aralık 2021 itibarıyla kullandırılan finansman dağılımı:



Kurulu gücü **2.810 MW** olup, tamamı devreye girdiğinde toplam **2.907 MW** kapasiteye ulaşacak **Rüzgar Enerjisi Santrali (RES)** projelerine **2,79 milyar ABD doları**,

Kurulu gücü **3.677 MW** ve tamamı devrede **Hidroelektrik Santrali (HES)** projelerine **2,48 milyar ABD doları**,

Tamamı devreye girdiğinde **337 MW** kapasiteye ulaşacak **Jeotermal Elektrik Santrali (JES)** projelerine **263 milyon ABD doları**,

Tamamı devreye girdiğinde **575 MW** kapasiteye ulaşacak **Güneş Enerjisi Santrali (GES)** projelerine **396 milyon ABD doları**,

Tamamı devreye girdiğinde **134 MW** kapasiteye ulaşacak **Biyokütle Enerjisi Santrali** projelerine **124 milyon ABD doları**.

FAALİYETLERİMİZİN ÇEVRESEL ETKİLERİ

Dolaylı etkilerinde paydaşlarına çevre konusunda **yenilikçi çözümler** sunan Garanti BBVA, doğrudan etkilerinde de **çevre dostu öncü uygulamalar** yapmaya devam ediyor. 2020 yılında Garanti BBVA, Paris Anlaşması'yla öngörülen en fazla 1,5 °C'lik sıcaklık artışı hedefiyle uyumlu **Bilime Dayalı Hedefler (Science Based Targets)** çerçevesinde, **karbon emisyonlarını 2025'e kadar %29, 2035'e kadar %71 azaltma** hedefi açıklayarak Türkiye'de böyle bir hedef yayımlayan **ilk şirket** oldu. 2020 sonunda **faaliyetlerinden kaynaklanan emisyonları %75 azaltan** Banka, kalan emisyonları için **karbon kredisi** satın alarak, **azaltım hedefinden 15 yıl önce karbon nötr banka** oldu.

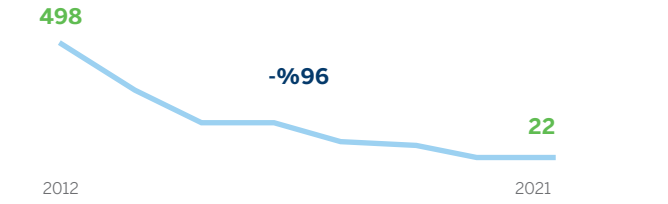
Garanti BBVA 2021 yılında ikinci kez karbon nötr banka oldu.

Garanti BBVA 2021 yılında da faaliyetlerinden kaynaklanan emisyonlar için karbon kredisi satın alarak **ikinci kez karbon nötr banka** oldu. Karbon nötr duruşunu bir adım öteye taşıyarak karbon kredisini küresel karbon piyasasında öne çıkan **ormansızlaşmayı engelleme** projesinden sağladı. Aynı zamanda **tüketilen enerjinin yenilenebilir enerji kaynaklarından üretildiğini kanıtlayan IREC sertifikası** olarak karbon nötr duruşunu pekiştirdi. 2021'de, **870 Garanti BBVA şubesi ve 56 binada, 87 GWh'lık elektrik ihtiyacının tamamı için yenilenebilir enerji sertifikası** sağlandı. Böylece yaklaşık **2,5 milyon ağacın** azaltabileceği sera gazı miktarına denk gelen **39.832 tCO₂e karbon emisyonu engellenmiş oldu.**

Garanti BBVA Mayıs 2021'de **100 adet lokasyonda uyguladığı** altyapı izlenmesi ve kontrolü sayesinde **elektrik tüketimlerinin sınırlandırılması** için **Uzak Göz Sistemi**'ni kurdu. Devreye alınan sistem sayesinde Banka lokasyonlarının elektrik tüketimlerinde 2020 yılı eş aylarına kıyasla **%15 tasarruf** sağladı.

Banka'nın karbon ayak izi kapsamında uzun yıllardır yürüttüğü çalışmalar sonucunda karbon yoğunluğunda yıllar içinde önemli bir azaltım sağlandı. ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi'nin hayata geçirildiği 2012 yılından bu yana Banka'nın **karbon yoğunluğu %96 azaldı.**

Karbon Yoğunluğu (tCO₂e/Toplam Aktifler)



2021 yılında Garanti BBVA, **iklim değişikliği ilgili hedefleri** içeren Eko-Verimlilik Planı'nı yayınladı. Plan, yenilenebilir enerji kullanımı ve su tüketiminin azaltımı hedeflerini içeriyor. Banka, 2021-2025 yılları arasında **her yıl enerji tüketiminin en az %80'ini yenilenebilir enerjiden karşılamayı ve metrekaşe başına su tüketimini azaltmayı** hedefliyor.

Garanti BBVA Eko-Verimlilik Planına www.garantibbvainvestorrelations.com Yatırımcı İlişkileri web sitesinde Çevresel Sosyal ve Yönetişim bölümü içerisinde ulaşabilirsiniz.

Yıllara dayalı kaynak tüketimi ve karbon emisyonları bilgisini içeren Çevresel Performans Göstergeleri ekine www.garantibbvafaaliyetraporu.com adresinde 2021 Entegre Faaliyet Raporu web sitesinde İndirme Merkezi sayfasından ulaşabilirsiniz.

2019 yılında, **Amerikan Yeşil Binalar Konseyi (USGBC)** tarafından geliştirilen, yeşil bina derecelendirme sistemlerinden biri olan LEED tarafından, **Zincirlikuyu Genel Müdürlük binası** kapsamında Platinum Sertifika almaya hak kazanan Garanti BBVA, **LEED Platinum Sertifikası'na sahip Türkiye'den tek banka** oldu. Zincirlikuyu Genel Müdürlük binasının yanı sıra **Kızılay Hizmet Binası, Yeni Binalar** kategorisinde **Platin sertifikaya sahip tek banka binası**. Ayrıca, **Pendik Teknoloji Kampüsü, Sivas Müşteri İletişim Merkezi ve Karşıyaka İzmir Binası** ise LEED Gold Sertifikalı olma özelliği taşıyor.

Garanti BBVA 2019 yılında imzacısı olduğu İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği, Global Compact Türkiye ve TÜSİAD öncülüğünde kurulan **İş Dünyası Plastik Girişimi**

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

DAHA FAZLA MÜŞTERİYE ULAŞMA

OPERASYONEL ÜSTÜNLÜK

EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM

DATA VE TEKNOLOJİ

KURUMSAL YÖNETİŞİM

FİNANSAL RAPORLAR VE EKLER

kapsamında somut taahhüdünü 2021 yılında açıkladı. **2023 yılına kadar 318,6 ton plastik azaltımı ve kullanım önleme** beyanıyla Banka, iş dünyasının plastik kirliliği ile mücadelesine desteğini somut bir şekilde taahhüt etti.

Garanti BBVA, **çevreye duyarlı ve öncü çalışmalarını** önümüzdeki yıllar içerisinde geliştirmeye devam ederek **hem toplumsal hem de çevresel faydaya katkı** sağlamaya devam edecek.

GARANTİ BBVA'NIN FİNANSAL KURUMLARLA ORTAKLIK TARİHÇESİ

Garanti BBVA sektörde önde gelen konumu, uluslararası piyasalardaki itibarı ve güçlü muhabir bankacılık ilişkileriyle, sürdürülebilir uluslararası finansman kaynaklarına ulaşarak fonlama yapısını çeşitlendirmeye devam ediyor. Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD), Dünya Bankası grubu üyesi Uluslararası Finans Kurumu (IFC) gibi pek çok finansal kurumla iş birliğiyle, içlerinde Sosyal Bono, Yeşil Bono, Yeşil Mortgage gibi Türkiye'de pek çok ilki barındıran ihraçlar yapan Garanti BBVA, sürdürülebilir kalkınmaya hizmet eden yenilikçi finansman çözümleri geliştiriyor, müşterilerine imkanlar sunuyor ve ülkenin büyümesine katkı sağlıyor.

Garanti BBVA'nın Finansal Kurumlarla Ortaklık çerçevesinde 2021 yılında gerçekleştirdiği çalıştırmalara yatırımcı ilişkileri web sitesinde ulaşabilirsiniz.

TOPLUMSAL YATIRIM PROGRAMLARI

NİTELİKLİ EĞİTİM

Garanti BBVA tarafından 2008 yılında kurulan **ÖRAV** öğretmenlerin **özel bilgi, beceri ve tutum** gerektiren bir meslek grubu olarak toplum algısında hak ettiği değere ulaşması için çalışıyor. Öğretmenlerin sürekli gelişimleri için **eğitimler** tasarlıyor ve yaygınlaştırıyor, **atölyeler ve seminerler** düzenlemeyi sürdürüyor. ÖRAV'ın **eKampüs Uzaktan Eğitim Platformu** da düzenli olarak yenilenerek kullanım kapsamı zenginleştiriliyor.

Garanti BBVA ve ÖRAV iş birliğiyle 2017'de hayata geçirilen **5 Taş-Sosyal ve Finansal Liderlik Programı**; ilkökul ve ortaokul düzeyinde görev yapan öğretmenlerin **sosyal ve finansal okuryazarlık** konusundaki bilgilerine katkı sağlıyor ve **çocuk merkezli yaklaşımla aktif öğrenme** yöntemlerini kullanarak, bu becerileri öğrencilere de kazandırmalarına destek oluyor.

ÖRAV, öğretmenlerin **uzaktan ve harmanlanmış eğitim** sürecini en etkin şekilde yönetebilmeleri için onlara destek olacak kazanımları sağladığı **“Mesafe Tanımayan Öğretmenler” web seminerleri serisini** gerçekleştirilmeye devam ediyor.

Garanti BBVA ayrıca, 2001 yılından bu yana **12 Dev Adam (A Milli Erkek Basketbol Takımı)**, 2005'ten bu yana **Potanın Perileri (A Milli Kadın Basketbol Takımı)**, 2013 yılından beri de **12 Cesur Yürek (Tekerlekli Sandalye Basketbol Erkek Milli Takımı)** ve **12 Sihirli Bilek (Tekerlekli Sandalye Basketbol Kadın Milli Takımı)** takımlarını destekliyor. 12 Dev Adam'ın verdiği ilhamla 2002 yılında başlatılan **12 Dev Adam Basketbol Okulları** projesi ise Türkiye genelinde **geleceğin 12 Dev Adamları ve Potanın Perilerini keşfedip yetiştirmeyi** amaçlıyor.

KÜLTÜR - SANAT

Garanti BBVA'nın 2011 yılında Türkiye'de **kültürel araştırma ve üretime sürdürülebilir bir ortam sağlamak** amacıyla hayata geçirdiği **SALT**, 21. yüzyıla yakışır dünya çapında bir kültür kurumu olma anlayışıyla faaliyet gösteriyor. Toplumsal meselelerde bilinç yaratacak içeriklerle **açık kaynak** işlevi gören SALT, **nitelikli bilginin artmasını teşvik eden programlar** ortaya çıkartıyor. Kurum, **çok yönlü arşiv ve araştırma** projeleriyle Türkiye ve yakın coğrafyasının hafızasına katkıda bulunuyor.

SALT'ın 2015'ten bu yana **iklim ve ekolojik kriz** üzerine düşünmeyi ve tartışmayı teşvik eden **“Bu son şansımız mı?”** gösterim programı bu yıl Garanti BBVA desteğiyle gerçekleştirildi. **Türkiye'nin her yerinden ulaşılabilir, çevrim içi ve alt yazılı** yayınlanan programa 2021'de bir **konuşma serisi** de eşlik etti. Konuşma serisinde, **alanında önde gelen bilim insanlarının anlatımları** aracılığıyla iklim krizi odağında çok çeşitli konu başlıkları irdelendi.

24 yıldır **İstanbul Caz Festivali**'nin festival sponsoru olan Garanti BBVA, aynı zamanda **“Garanti BBVA Konserleri”** ve **“Garanti BBVA ile Sesini Aç”** projeleri ile İstanbul'un önde gelen müzik mekânlarına destek veriyor.

ÇEVRE

Garanti BBVA, 2021 yılında deniz kirliliğini önlemek adına, **Marmara Denizi'nde atık yüzey temizliği ve bölge illerinde deniz temizliği** konusunda farkındalık eğitimleri gerçekleştirmek amacıyla **DenizTemiz Derneği/ TURMEPA** iş birliğiyle **Mavi Nefes Projesi**'ni hayata geçirdi. Proje kapsamında **İstanbul Boğazı'nı temizleyecek 2 adet deniz süpürgesi**, acil durumlarda **müsilaj ve katı atık temizliği** yapmak üzere başka bölgelere de yönlendiriliyor. Eğitim ayağında online eğitimlerin yanı sıra **Mavi Nefes Eğitim Otobüsü** de yola çıktı. **Kocaeli**'nde açılışı yapılan otobüs, **İstanbul Beykoz ve Üsküdar ile Bursa'da** birer hafta kaldı.

Garanti BBVA, Deniz Temiz Derneği/ TURMEPA iş birliğiyle hayata geçirilen Mavi Nefes Projesi, 2 deniz süpürgesi ile deniz kirliliğini temizliyor, çevrim içi eğitimler ve Mavi Nefes Eğitim Otobüsü ile farkındalık yaratıyor.

Garanti BBVA diğer taraftan **30 yıldır WWF-Türkiye'nin (Doğal Hayatı Koruma Vakfı) ana destekçisi**. Ayrıca WWF tarafından her yıl dünyadaki çevre sorunlarına dikkat çekmek için düzenlenen **Dünya Saati hareketini** de destekliyor.

Garanti BBVA **CDP Türkiye**'nin de **ana destekçisi** konumunda bulunuyor.

GİRİŞİMCİLİK

Toplumsal yatırım programları stratejisi çerçevesindeki öncelik alanlarından biri olan Girişimcilik ile ilgili detaylı bilgi Kapsayıcı Büyüme başlığı altında paylaşılmaktadır.

2021 FAALİYETLERİ

2021 yılında **ÖRAV 30.971 öğretmene** ulaştı.

2021 yılında **5 Taş - Sosyal ve Finansal Liderlik Programı ile 564 öğretmen ve 9.000 öğrenciye** ulaşıldı.

Mesafe Tanımayan Öğretmenler web seminerleri serisi ile 2021 içinde **13.786 öğretmene** ulaşıldı.

2021 yılında, **SALT**'ın tüm yapılarını toplam **117.342 kişi ücretsiz olarak ziyaret etti**. Çevrim içi **etkinliklere ise 11.689 kişi** katıldı. SALT'ın bütün araştırma ve programlarının ayrıntılı olarak sunulduğu **saltonline.org** 2021'de **469.452 kez ziyaret** edilirken **saltresearch.org** **100.617 kez, archives.saltresearch.org** ise **198.457 kez ziyaret** edildi. “Bu son şansımız mı?” gösterim programı ve konuşmaların canlı yayınlarına toplam **6.338 izleyici** katıldı.

Garanti BBVA'nın 2021 yılı içinde toplumsal yatırım programlarına ayırdığı bütçe **43,6 milyon TL**.

Mavi Nefes Projesi kapsamında deniz süpürgesi yaklaşık **10 bin kilogram atık** topladı. Çevrim içi eğitimlerle şimdiye kadar **10.238 öğrenci ve 627 öğretmene** ulaşıldı. **Mavi Nefes Eğitim Otobüsü** de 1 ay boyunca **901 öğrenci ve 72 öğretmeni** ağırladı.

2021 yılında **Potanın Perileri Avrupa Basketbol Şampiyonası** elemeleri ve Avrupa Şampiyonasında, **12 Dev Adam Olimpiyat** elemeleri ve **2023 Dünya Kupası** eleme maçlarında ülkemizi temsil etti. Tekerlekli sandalye basketbol milli takımlarımız **12 Cesur Yürek 2020 Tokyo Paralimpik Oyunları** ve **Avrupa Şampiyonası'na** katılırken **12 Sihirli Bilek** ise **Avrupa Şampiyonası'nda** yer aldı.

Bu bağlamda Garanti BBVA'nın 2021 yılı içindeki **toplumsal yatırım programlarına ayırdığı bütçe 43,5 milyon TL**'dir.*

*Belirtilen tutara Yönetim Gideri dahil edilmemiştir.

ÖNGÖRÜLER

Garanti BBVA toplumsal yatırım programlarını, **yüksek sosyal etki** yaratan bir çizgide geliştirmeyi **ve daha geniş kitlelere ulaşmayı** hedefliyor. 2022 yılında da BBVA'nın **Toplumsal Yatırım Programları Stratejisi** çerçevesindeki öncelik alanları olan **Eşitsizliklerin Azaltılması** ve **Girişimciliğin Desteklenmesi**, **Eğitimle Herkes için Fırsatlar Sunma, Araştırma ve Kültür Faaliyetlerini Destekleme** odağında yatırım yapmaya devam edecek.

MÜŞTERİLERE İŞLERİNİ SÜRDÜRÜLEBİLİR BİR ŞEKİLDE BÜYÜTMELERİNDE DESTEK OLUNMASI

Garanti BBVA sürdürülebilirlik stratejisini **çevre ve kapsayıcı büyüme** olmak üzere iki temel başlık altında ele alıyor.

2021 FAALİYETLERİ

Çevre Odaklı Ürün ve Hizmetler

Çevre başlığı altında **KOBİ** müşterilerine **çok geniş kapsamda ürün ve hizmetler** sundu;

KOBİ'ler için en önemli girdilerinden bir tanesi olan **enerjiye, yenilenebilir kaynaklardan ulaşmaları için finansman desteği** sağladı. Bu kapsamda **tarımdan sanayiye üretimin tüm alanları** başta olmak üzere her sektörde **güneş enerji santralleri (GES), hidroelektrik santraller (HES), jeotermal enerji santralleri (JES), rüzgar enerji santralleri (RES) ve Biyokütle/Biyogaz santralleri finansmanına destek** oldu.

Çevre kirliliği ile mücadelede önemli bir madde olan **atık su arıtma tesisi** yatırımlarında da her sektörden müşterisinin finansmanında yer aldı. Müşterilerine sunduğu finansal desteğin yanında bu konuda **faaliyet gösteren ve yenilikçi çözümler üreten girişimcilerle de iş birliği** için fırsat sunuyor. Örneğin **2021 yılı gelecek vaat eden kadın girişimcisi seçilen Geneon Bioteknoloji** firmasının geliştirdiği **çevreci çözümleri** müşterileriyle buluşturdu.

Sürdürülebilir finans kapsamında **yenilikçi çözümlerle** Türkiye'nin iklim değişikliğiyle mücadelesine destek olmaya devam eden Garanti BBVA, **enerji kimlik belgesine** sahip bina yapıp satanlara yönelik olarak **Yeşil Ticari Kredi** ürününü hayata geçirdi. Üründen **A ve B sınıfı enerji kimlik belgesine sahip** yapsatıcılar, **uygun faiz oranlarıyla, masrafsız ve komisyonsuz** faydalanabiliyor. Yapsatıcılar tarafından inşa edilen A veya B sınıfı enerji kimlik belgesine sahip konutları alanlar da 2017'den beri sunulan **Yeşil Mortgage** kredisini avantajlı şekilde kullanabiliyor.

Garanti BBVA faaliyetlerinin **yeşil** olduğunu tespit ettiği firmalardan **bayi ağı** olanlara **Yeşil DTS (Doğrudan Tahsilat Sistemi)** ürünü tanımlanıp, yıllık **avantajlı komisyon oranları ile sürdürülebilirliğe katkısı olan firmalara finansmanda pozitif katkı** sağlanmasını hedefliyor.

Garanti BBVA iklim değişikliğinden en fazla etkilenen tarım sektörüne de desteğini sürdürdü. Bu etkiyi en aza indirmek için sektörde faaliyet gösteren KOBİ'lere modern sulama ekipmanlarının yenilenmesi ve sera kurulumu için finansman sağlıyor.

Kapsayıcı Büyüme

Garanti BBVA, sürdürülebilirlik stratejisinin diğer ana başlığı olan **kapsayıcı büyüme** çerçevesinde girişimcileri uzun yıllardır **ayrı bir müşteri grubu** olarak ele almakta.

Stratejik öncelik olarak girişimcilik konusuna büyük bir önem veriyor ve bu konuyu uzun yıllardır bütünsel bir çerçevede sahipleniyor. **Kadın girişimciliğinden etki girişimciliğine** ve ekonomik büyümenin önemli oyuncularını olan **teknoloji odaklı girişimcilere** uzanan, onlara özel ürün ve hizmetlerle desteklediği çalışmalara çeşitli platformlarda imza atıyor.

Girişimcilik ekosisteminin **sağlıklı büyümesi** ve ülkemizdeki **girişimcilik kültürünün yaygınlaşması** için girişimcilerle **iş birliği fırsatları** yaratmak en büyük amacı.

Garanti BBVA Partners Girişim Hızlandırma Programı 7 yılda 50 girişimciye destek verdi, girişimcilerin aldığı yatırım

30 milyon TL'yi aştı.

Bu kapsamda 2015 yılında hayata geçen **Garanti BBVA Partners Girişim Hızlandırma Programı**, ekonominin **itici güçlerinden olan ve yüksek katma değer yaratan erken aşama girişimcilere** destek olduğu değerli bir program. Garanti BBVA, Türkiye'deki girişimcilik ekosisteminin gelişmesine yardımcı oluyor ve **yatırım çekme ve büyüme potansiyeli** olan erken aşama girişimlerin desteklenmesini ve hızlandırılmasını amaçlıyor. Toplam **50 girişimciye destek** verilen program kapsamında; 2021'de **6 girişimciye ev sahipliği** yaptı. Girişimlere; **ofis, mentorluk, yatırıma hazırlık, pazarlama ve eğitim** desteklerinin yanı sıra girişimcilik ekosistemine yönelik **network ve iş birliği desteği** de sağlıyor. Girişimcilerin aldığı **toplam yatırım tutarı 30 milyon TL**'yi aştı.

Bununla birlikte, sürdürülebilirlik stratejisi kapsamında **müşteri deneyimine katkı sağlayacak iş birliklerini önceliklendirerek destekliyor**. 2021 yılında, iş birliğine başladığı girişimcilerin arasında **ecording, Massive Energy ve Mall IQ** yer almakta.

Girişimcilik dünyasının ve dinamiklerinin gelişmesi ile **girişimcilerin yanında olmak**, girişimcilerle **aynı dili kullanarak onları anlamak** amacıyla yepyeni bir hizmet modeli olan **“Tekno Girişim Hizmet Modeli”** oluşturuldu. **Girişimcilik ekosistemine katkıda** bulunmayı ve **“girişimci” müşterilere özel hizmet modeli** ile onları anlayarak **ihtiyaçlarını karşılamayı** hedefliyor. Pilot çalışmaları yapılan hizmet modeline, **2022** yılı içerisinde kademeli olarak **tüm müşterilerin dahil edilmesi** hedefleniyor.

KADIN GİRİŞİMCİLERİN DESTEKLENMESİ

Garanti BBVA, tüm bireylerin fırsatlardan **eşit** yararlandığı, **kapsayıcı bir ekonominin** daha hızlı ve verimli büyüyeceği anlayışıyla **kadınların istihdama ve ekonomik yaşama katılımını** 2006 yılından beri aralıksız destekliyor. **Toplumsal cinsiyet eşitliğini sağlama taahhüdü** herkes için fayda yaratacak bir kalkınma sağlanabilmesi anlamına geliyor.

Garanti BBVA, **finansal ve finansal olmayan kapsayıcı desteğinin** önemli bir parçası olan **kadın girişimcilere** yönelik **finansman, eğitim, cesaretlendirme ve yeni pazarlara açılma** olarak 4 başlık altında topladığı **bütünsel ve kesintisiz desteğinin 15. yılını** kutladı.

Finansman desteği altında **özel müşteri grubu** olarak sınıflandırılan kadın girişimci müşterilere sağlanan **TL nakit kredi tutarı** tüm segmentlerde 2021 yıl sonu itibarıyla **11 milyar TL**'yi aştı. Garanti BBVA, 2019 yılında yurt dışı borçlanma programı çerçevesinde **Dünya Bankası grubu üyesi IFC (International Finance Corporation)** ile kadın girişimci projelerinin finansmanında kullanılmak üzere **6 yıl vadeli 75 milyon ABD doları tutarında sosyal bono** kullanırmaya başladı. **Gelişmekte olan ülkeler içerisinde bir özel bankanın gerçekleştirdiği ilk sosyal bono** olma özelliğini taşıyan bu kaynaktan kadın girişimcileri 2021 yılında da faydalandırmaya devam etti.

Kadın girişimci müşterilere sağlanan TL nakit kredi tutarı tüm segmentlerde **11 milyar TL**'yi aştı.

Finansman desteğinin yanı sıra eğitim desteği altında **Kadın Girişimci Yönetici Okulu** projesiyle **3.500'ü aşan kadın girişimciye girişimcilik eğitimleri** sunmanın yanında **bilgi ve deneyim** paylaşımına uygun ortamlar yaratarak **iş fırsatları**

geliştirmelerine destek sağlıyor. **Her yıl farklı illerde** gerçekleşen Kadın Girişimci Yönetici Okulu projesinin **SROI değeri (yatırımın sosyal getirisi) 5** olarak tahmin ediliyor.

Kadın girişimcilerin **cesaretlendirilmesine** ve **rol modellerin gün yüzüne çıkmasına katkı** sağlayan, bu yıl 15. yılı kutlanan **Türkiye'nin Kadın Girişimcisi Yarışması başvuruları toplam 42 bine** yaklaştı.

Kadın girişimcilerin güçlenmesi için düzenlenen ve 15. yılını kutlayan Türkiye'nin Kadın Girişimcisi Yarışması'na 42 bin kadın başvurdu, Kadın Girişimci Buluşmalarına 10.435 kadın katıldı.

Bugüne kadar **10.435** kadının katılımıyla gerçekleştirilen **Kadın Girişimci Buluşmaları** ile kadın girişimcilerin ihtiyaç duydukları **bilgi ve deneyim** aktarımıyla **yeni iş birlikleri** kurmaları ve **yeni pazarlara** açılmalarına katkı sağlamayı amaçlıyor. 2021'de yine **dijital ortamda gerçekleşen** Kadın Girişimci Buluşmaları ile **daha fazla kadın girişimci ile deneyim paylaşımı** yapıldı.

Bunun yanında kadın girişimcilere desteğini **iş birlikleri** ile güçlendiriyor. **Hepsiburada** ile yapılan iş birliği çerçevesinde **platform üzerinden satış yapan ve ödemelerini Garanti BBVA hesaplarını kullanarak alan** kadın girişimciler, Garanti BBVA'nın kendileri için hazırladığı **uygun koşullarda krediden, maaş ödemesi avantajlarına** kadar birçok fırsattan yararlanabiliyor.

Garanti BBVA, **çevre ve kapsayıcı büyüme odaklı sürdürülebilirlik stratejisi** kapsamında kadın girişimciliğine odaklanan bütünsel çalışmalarının 15. yılında, **Garanti BBVA Partners Girişim Hızlandırma Programı** girişimlerinden **ecording** ile **kadın girişimciler için 100 bin tohum atışı** gerçekleştirildi.

Buna ek olarak **Türkiye'nin Kadın Girişimcisi Yarışması** birincilerinden **Blindlook ve Geneon** ile engelsiz bankacılık

ve çevre konularında doğrudan müşteri deneyimine katkı sağlayacak **iş birliklerine imza** atıldı.

ÖNGÖRÜLER

Garanti BBVA hem **iç paydaşları**, hem de uluslararası finansal kurumlar, müşteriler ve sivil toplum kuruluşları gibi **dış paydaşları** ile Türkiye'de **yenilikçi çevresel, sosyal ve yönetim uygulamaları** ve şirketlerde kadın ve erkek çalışanlara **eşit fırsatlar** sunulmasına destek olan **sürdürülebilir finansman ürünleri, dijitalleşme, şeffaflık ve finansal olmayan raporlamaya** ilişkin yeni trendler hakkında bilgi paylaşımı yapmaya devam edecek.

Garanti BBVA, KOBİ'lerin önümüzdeki dönemin önemli konularından birisi haline gelen Avrupa Yeşil Mutabakatı ile öngörülen kapsamlı değişikliklere hızlıca uyum sağlanması ve potansiyel risklerin fırsata çevrilmesini amaçlıyor.

KOBİ'lerin **finansal sağlıklarını ön planda tutan** ürün ve hizmetler geliştirmeye devam ederken, **KOBİ, kadın girişimci ve girişimcilere çevre ve kapsayıcı büyüme odaklı finansman ve finansman dışı desteklerini** sürdürecektir.

Sürdürülebilirlik ile ilgili çeşitli sektörlerden firmalarla **iş birliklerini 2022 yılında da artırarak** devam edecek.

Dijitalleşme Deneyime Nasıl Aktarılır?

İşıl Akdemir Evlioğlu
Genel Müdür Yardımcısı
Müşteri Çözümleri ve
Dijital Bankacılık



Video



Videoyu izlemek, stratejimiz, aksiyonlarımız ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na katkımız hakkında bilgi almak için tıklayın/ okutun.



Verimlilik

Nakit olmayan işlemlerde dijital kanalların payı (Bireysel) %97,7

Dijitalleşme



Dönüşüm

İnternet ve mobil bankacılık kanallarından yapılan yıllık işlem sayısı 780 milyon

Dijitalleşme



Kolaylık

Mobil bankacılıkta 500'ü aşkın işlem seti

Dijitalleşme



Destek

Bilge ve Kobilge Çalışan Botlarının cevapladığı 484 bin soru

Dijitalleşme

Daha Fazla Müşteriye Ulaşma

4.481 18 dk 10 dijital

İlgili Öncelikli Konular	Değer Yaratan Etkenler	Göstergeler	2020	2021
İŞ ETİĞİ, KÜLTÜR VE TÜKETİCİNİN KORUNMASI KOLAY, HIZLI ÇÖZÜMLER VE KENDİN YAP SEÇENEKLERİ	MÜŞTERİLERİMİZ NEREDEYSE ORADA OLMAK, DİJİTAL MÜŞTERİ KAZANIMI VE ORTAKLIKLAR GİBİ YENİ KANALLARI ETKİN KULLANMAK	Müşteriler*	18,8 milyon	20,3 milyon
		Dijital Bankacılık Müşterileri	9,6 milyon	11 milyon
		Mobil Bankacılık Müşterileri	9,1 milyon	10,6 milyon
		İnternet ve Mobil Bankacılık Kanallarından Gerçekleştirilen Yıllık İşlem Sayısı	580 milyon	780 milyon
		Garanti BBVA Log-in Sayısı	2 milyar	2,7 milyar
	MÜŞTERİ TABANIMIZI GENİŞLETMEK VE MÜŞTERİLERİMİZİN BANKAMIZLA OLAN İLİŞKİLERİNİ DERİNLEŞTİRMEK	Dijital Bankacılığı Aktif Kullanan Müşteri Oranı	%79,2	%83
		Şube Adedi*	894	872
		ATM Adedi*	5.309	5.401
		Garanti BBVA ATM'lerinden Geçen Kartsız İşlem Sayısı**	59 milyon	82 milyon
		QR ile yapılan işlemlerde pazar payı***	%34	%36
ODAKLANDIĞIMIZ ALANLARDA, RİSK-MALİYET DENGESİNİ GÖZETEREK BÜYÜMEK	POS Terminalleri	684.896	700,616	
	Üye İşyerleri	406.258	432,143	
	Kredi Kartları	10.308.368	10.992.736	

*Veriler konsolidasyona tabii ortaklıkları içermemektedir.
**Garanti BBVA ATM'lerinden geçen kartsız işlemlere yönelik performans göstergeleri veri ve performans takibinin iyileştirilmesi kapsamında yalnızca işlem sayısı ile yapılmaya devam edilecektir.
*** Gösterge veri ve performans takibinin iyileştirilmesi kapsamında pazar payı olarak değiştirilmiştir.

Katkı Yapılan Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

9 GARANTİ İNNOVASYON VE ALTYAPU

Dijitalleşme şirketlerin iş yapış şekillerini değiştirirken, müşterilerin taleplerini ve tüketim biçimini de hızla dönüştürüyor. İnsanların zamanlarının çoğunu mobil platformlarda geçirmesi şirketlerin işlerini artık **sadece mobilden** kurgulamalarının yolunu açıyor. Dolayısıyla **mobil bankacılık platformları** müşterilerin bankalarıyla etkileşim kurdukları **en önemli kanal** olarak öne çıkıyor. **İş yapış şekli ve ürünler dijitalleşirken bunun müşteri deneyimine aktarıldığı noktada dijitalleşme** tam anlamıyla sağlanmış oluyor.

Garanti BBVA; dijital kanallarda **her zaman daha iyi bir deneyime** odaklanarak ve **bütünleşik kanal stratejisini** benimseyerek, kullanıcılara **doğru zamanda, doğru mesajla** ulaşmayı hedefliyor. Bankacılık yoğun bir fonksiyon seti gerektirdiğinden bunu **kolay, basit kullanıcı deneyimiyle** dengelemek gün geçtikçe daha fazla önem kazanıyor. Garanti BBVA da **datayı detaylı analiz** ederek **essiz kullanıcı deneyimi** yaratmaya önem veriyor ve yaptığı düzenli **kullanılabilirlik araştırmalarıyla** eksik noktaları tespit ederek sunduğu **kusursuz deneyimi sürdürülebilir kılıyor**. Her **ürün, hizmet ya da tasarımın odak noktasında “insan”** olduğu bilinciyle hareket ediyor.

Akıllı karar teknikleri kullanılarak müşterilere **en uygun kanaldan** ulaşılması sağlanıyor. Teknolojiyi kullanarak müşteri deneyimini iyileştiriyor. Müşterilere bankacılık hizmetine **ihtiyaç duydukları her yerden ulaşma** vizyonu ile mümkün olan her platformda geliştirmelere devam ediyor.

Ayrıca **dijital kanalları, müşterilerinin finansal danışmanlık alabileceği bir ortama dönüştürüyor**. Dijital dönüşümü destekleyen finansal araçlar geliştirerek müşterilerin dijital geleceğe hazırlanmalarına da yardımcı oluyor. Dijital kanalları işlem ve ürün başvurusu yapılan bir platformun çok ötesine taşıyarak, müşterileriyle her noktada **akıllı etkileşim** kuran, onlarla tam anlamıyla **güven bağı oluşturan bir deneyim** yaşatabilmek vizyonu ile hareket ediyor.

Garanti BBVA müşterilerine **bütünleşik kanal bankacılığı** deneyimi sağlamak amacıyla **çözüm yolları** geliştirmeye devam ediyor. Mobil uygulamayla müşterilerine **kolay, yalın bir deneyim** sunarak tüm işlemlerin **yardıma ihtiyaç duymadan**

yapılabilmesini sağlıyor. Müşterinin yardıma ihtiyaç duyduğu anda ise ona uygun teknolojilerle **chatbot, video ile görüşme** gibi hizmetler sayesinde müşterilerine çözüm yolları sunuyor, daima **onların yanında** oluyor. Tespit edilen ihtiyaçlara daha **hızlı cevap** verebilmek için geliştirilen **WhatsApp chatbot ve akıllı asistan UGI** deneyimi, kullanıcıların ve gündemin değişen ihtiyaçlarına göre kolaylıkla cevap bulabildiği bir alan olmaya devam ediyor. Yapay zeka tabanlı akıllı bot teknolojisiyle çalışan Garanti BBVA Kurumsal WhatsApp hattına **+90 444 0 333** no’lu telefonu kaydederek ya da Garanti BBVA Mobil’de yer alan **“Bize Ulaşın”** sayfasından 7 gün 24 saat ulaşılabilir. **Facebook Messenger chatbot** yeni altyapısıyla kullanıcılara **daha güçlü bir anlama kapasitesi** sunarak hizmet veriyor.

Garanti BBVA tüm hizmetlerinde gereken yerlerde **insan dokunuşu** sağlayabilmenin de önemli olduğu bilinciyle hareket ediyor. Kullanıcıların sanal asistanla konuşurken ek destek ihtiyacı doğan noktada, **Mobil uygulamadan çıkmadan müşteri temsilcisi desteği** alabildiği çözümler sunuyor. Dolayısıyla Garanti BBVA Mobil’i müşteri deneyiminin ana merkezi haline getirmek için çalışıyor. Garanti BBVA Mobil’in akıllı asistanı UGI’nin yönlendirmeleriyle tüm müşterilerin kullanımına açılan **“Live Chat”** kanalı sayesinde müşteriler, **canlı destek asistanlarıyla mobil uygulama içerisinden** bankacılıkla ilgili birçok konuda destek alıp işlemlerini gerçekleştiriyor.

Garanti BBVA, **müşterilerinin bulunduğu her kanalda** onların **ihtiyaçlarını dinleyerek** uygun çözümler geliştirmeye önem veriyor. Türkiye bankacılık sektöründe **sosyal medya üzerinden 7/24 hizmet veren ilk müşteri memnuniyeti kanalı** olan **“Garanti BBVA’ya Sor”** ile etkin bir müşteri memnuniyeti hizmeti sunuluyor. Sosyal medya platformlarında da ürün ve hizmetler anlatılarak iş sonuçlarına katkı sağlanıyor. **Finansal ve dijital okuryazarlık** alanında yapılan içerik çalışmalarıyla **müşterilerin hayatlarını kolaylaştırmayı hedefleyen**, aynı zamanda sosyal medyanın eğlenceli ve dinamik doğasına uygun **yaratıcı projeler** hayata geçiriliyor.

Banka’ya ulaşan toplam **şikayetler içerisinde sosyal platformların oranı** 2015’te %7,6 seviyelerinde iken bu oran günümüzde **%16** seviyelerinde gerçekleşiyor. Kullanıcıların öneri, yorum ve

şikâyetlerine **hızla dönüş sağlanması** ise müşteri memnuniyetine katkı sağlıyor.

Garanti BBVA, sosyal medyada geri dönüş yaptığı mecraların sayısı dikkate alındığında finans sektöründe en kapsamlı şikayet yönetimi yapan kurum konumunda bulunuyor.

Dijital kanallar, müşteri iletişim merkezi, müşteri analitiği, açık bankacılık ve girişimcilik, müşteri deneyimi ve memnuniyetinden sorumlu **Müşteri Çözümleri ve Dijital Bankacılık Genel Müdür Yardımcısı**, teknoloji, kurumsal güvenlik, operasyon, organizasyon ve süreç gelişiminden sorumlu **Mühendislik Hizmetleri ve Veri Genel Müdür Yardımcısı** ile birlikte, Üst Yönetim ekibiyle iş birliği yaparak Banka bünyesinde dijital dönüşümün önderliğini yapıyor. Ayrıca kaydedilen **ilerleme ve performans, Yönetim Kurulu tarafından yakından takip ediliyor.**

Garanti BBVA **veri odaklı** yaklaşımıyla **müşteri davranışlarını analiz** ederek, tüm platformlarını **müşteri ihtiyaçlarına** göre geliştiriyor. Bu geliştirmeler için **detaylı müşteri yaşam döngüsü analizleri** yapıyor.

Garanti BBVA yeni teknolojileri sürekli takip edip uygulayarak ve mobil kanalları bu deneyimin tam merkezine yerleştirerek **dijital kanallardaki liderliğini** sürdürmeyi hedefliyor.

2021 FAALİYETLERİ

Essiz müşteri deneyimi için dijitalleşme ve dijitalleşerek değer üretme

- Türkiye'deki en büyük özel bankacılık dijital müşteri tabanını yöneten Garanti BBVA Bireysel Dijital Çözümler, **5.401 Garanti BBVA ATM'si, ödüllü Müşteri İletişim Merkezi**, yeniliklere öncülük eden **Garanti BBVA Mobil ve İnternet ile 11 milyon aktif dijital müşteriye** bankacılık işlemlerini **diledikleri zaman, diledikleri yerden yapma** imkanı sunuyor. Bu müşterilerin yaklaşık 10,6 milyonu mobil bankacılığı aktif olarak kullanıyor; **sadece mobil bankacılığı kullanan müşteri sayısı ise 8,5 milyon** civarında bulunuyor.

Garanti BBVA Mobil ve İnternet ile 11 milyon aktif dijital müşteriye bankacılık işlemlerini diledikleri zaman, diledikleri yerden yapma imkanı sunuyor. İnternet ve Mobil Bankacılık kanallarından gerçekleştirilen yıllık işlem sayısı yaklaşık 780 milyon.

- 2021 yılı sonunda **İnternet ve Mobil Bankacılık kanallarından gerçekleştirilen yıllık işlem sayısı yaklaşık 780 milyona** ulaştı. Dijital kanalların etkin bir şekilde kullanıldığı Garanti BBVA'da **nakit hariç tüm finansal işlemlerin %97,2'si dijital kanallar üzerinden** gerçekleşiyor. Garanti BBVA Mobil'e giriş sayısı da her ay düzenli olarak artıyor. 2021'de **toplam 2,7 milyar giriş sayısına ulaşıldı**. Garanti BBVA, müşterilerine **anında, kolay ve kesintisiz** bir deneyim sunmayı hedefleyerek, dijital bankacılıktaki liderliğini her yıl korumaya devam ediyor.

Nakit hariç tüm finansal işlemlerin **%97,2'si dijital kanallar üzerinden**

- 2021 yılında **uçtan uca dijital platformlardan müşteri olma** sürecinin hayata geçmesiyle, Garanti BBVA müşterisi olmak isteyen kişilere bulundukları ortamdan **365 gün boyunca müşteri olabilme imkânı** sunulmaya başlandı. Bu gelişme **hem dijitalleşmeyi** önemli ölçüde destekliyor **hem de finansal kapsayıcılığı artırarak** dijital bankacılık hizmetlerinin **tabana yayılmasını** kolaylaştırıyor.
- Uzaktan müşteri olma** deneyimi yalnızca bireysel müşterilere değil, aynı zamanda işletmesini kendi adına işleten **şahıs firması** statülü müşterilere de sunuluyor. **Zamandan ve mekândan bağımsız olarak Garanti BBVA müşterisi olma imkânı** sunan bu deneyim, henüz ilk yılında, **Mayıs 2021'den itibaren** toplam müşteri kazanımına önemli katkı sağlamaya başladı ve önümüzdeki yıllarda payının hızla artması bekleniyor. **2021 yılında yaklaşık 300 bin tüzel müşteri dijital kanallara giriş yaparak finansal işlemlerini Garanti BBVA aracılığıyla takip etti ve gerçekleştirdi. 43 bin tüzel müşteri ilk kez dijital kanallara giriş yaptı.**

- Tüzel müşterilerin daha büyük bir kısmına dijital kanallar yoluyla erişebilmek ve onların **daha da güvenilir ve hızlı** şekilde dijital kanallara giriş yaparak kişisel hesaplarına ulaşması için geliştirmelere sürekli devam ediliyor. Birden fazla firmayla ticaret hayatında bulunan müşteriler ya da hem kendi kişisel hesabını hem de firma hesaplarını yöneten müşteriler için **hesapları arasında geçiş yapmak** çok doğal bir ihtiyaç olurken, çıkış ve tekrar giriş yapma zorunluluğu zaman kaybına yol açıyordu. Dijital kanallar içerisinde **"Kullanıcı Değiştir"** özelliğiyle müşteriler, kendi hesapları arasında hızlı bir şekilde geçiş yapabilir hale getirildi.

Bütünleşik kanal bankacılığı ile müşterilerin yanında

- Garanti BBVA, 2021 yılı boyunca **yapay zekâ ve büyük veri** uygulamalarını yine önemli bir noktada tutarak müşterilerine **değer üreten çözümler** hayata geçirdi. Yıl boyunca çeşitli ekipler, daha iyi veri yönetimi ve yapay zekâ ışığında hayat kolaylaştıran uygulamalar geliştirdiler. **Türkiye'nin ilk yapay zeka destekli akıllı asistanı** olan ve 2016 yılında hizmet vermeye başlayan UĞİ'nin, 2020 yılında ara yüzü ve altyapısında gerçekleştirilen büyük yenilenmenin etkisi bu yıl hissedildi. İşlem seti sürekli olarak genişletilen ve anlama kapasitesi gün geçtikçe iyileşen UĞİ, **bankacılık işlemlerinde destek** hizmeti vermesinin yanında, **proaktif olarak müşterilere öneriler** sunmaya başladı. Pandemi döneminde yenilenen altyapı sayesinde değişen gündeme çok hızlı ayak uydurarak kullanıcılara destek olan UĞİ, **hızlı değişen gündem ve teknolojik trendlere artık çok daha uyumlu ve esnek**. 2016 yılından bu yana, UĞİ 6,3 milyon müşteriyle 66 milyondan fazla etkileşime girdi. Doğal konuşma dilini anlama konusunda yetenekleri sayesinde her yıl kullanımı artan UĞİ, 2021 yılında **tekil kullanıcı sayısını %60'ın üzerinde artırdı**.

2016 yılından bu yana, UĞİ 6,3 milyon müşteriyle 66 milyondan fazla etkileşime girdi. 2021 yılında tekil kullanıcı sayısını %60'ın üzerinde artırdı.

- Garanti BBVA Mobil'in akıllı asistanı UĞİ'nin yönlendirmeleriyle tüm müşterilerin kullanımına açılan **"Live Chat"** kanalı

sayesinde müşteriler, **canlı destek asistanlarıyla mobil uygulama içerisinden** bankacılıkla ilgili birçok konuda destek alıp işlemlerini gerçekleştiriyor.

- İhtiyaç anında müşterilerin yanında** olmayı hedefleyen diğer bir özellik ise **Hızlı Kredi**. Bu özellikle **Garanti BBVA müşterisi olsun ya da olmasın** her kullanıcı, **garantibbva.com.tr**'de yer alan **"Ne kadar kredi alabilirim?"** formuyla çok kısa süren bir yolculukla ne kadar kredi kullanabileceğini öğrenebiliyor ve kredisini anında hesabına aktarabiliyor. Garanti BBVA müşterisi olmayan kullanıcılar **"Ne kadar kredi alabilirim?"** formunun ardından müşteri olma sürecine bağlanarak **pürüzsüz bir süreç deneyimiyle kredi kullanım işlemini tamamlayabiliyor**.
- Dijital dönüşümü destekleyen araçlardan bir diğeri ise **Maas Firma Kazanımı**. Kurumlar; Promosyonsuz ve Banka Ürünleri Promosyonlu Maas Anlaşmaları ve Kurum Kodu oluşturma süreçlerini Garanti BBVA **Mobil üzerinden şubeye gitmeden** rahatlıkla tamamlayabiliyor.
- 2021 yılı itibarıyla, yatırımlarını dijital kanallar aracılığıyla kolayca yönetmek isteyen müşteriler **hisse senedi halka arz talep toplama işlemi ve hisse senedi kredisi** başvurularını internet bankacılığının yanı sıra mobil bankacılık kanalından da gerçekleştirilebiliyor.
- Pandemi döneminde artan ve bir alışkanlık haline gelen **temassız işlem** yapma ihtiyacı, QR işlemlerine olan ilgiyi artırdı. Garanti BBVA Mobil müşterileri **para çekme, yatırma, transfer, kredi kartı borcu veya kredi ödemelerini QR kod ile** şubeye gitmeye ihtiyaç duymadan **ATM'ler üzerinden** rahatça yapabiliyor. Bu dönemde **QR ile para çekme işlemi yapan bireysel müşterilerin oranı %34 seviyelerine yükseldi ve Garanti BBVA, QR işlemlerindeki %36 pazar payı ile sektör öncülüğünü sürdürdü**.
- Garanti BBVA, QR işlemleriyle müşterilerin hayatlarını kolaylaştıracak yeniliklerine devam ediyor. **Ortak karekod** projesiyle tüzel müşteriler dahil tüm banka müşterileri Garanti BBVA ATM'lerinden **QR ile para çekme ve yatırma** işlemlerini yapabilmeye başladı. Buna ek olarak, para transferlerinde de ortak karekod sayesinde **tüm banka müşterilerinin QR'larına para gönderme** seçeneği eklendi.
- QR kullanımı 2021'de ödeme çözümlerini de önemli ölçüde değiştirdi. Her banka kendi POS'undan sadece kredi ve banka kartı ile işlem yaptırabilmekte iken ortak karekod

(TR karekod da kullanılabilir) projesiyle tüm POS'lardan hesaptan ve karttan QR ile ödeme fonksiyonu hayata geçti. Bu yeni uygulama hem BonusFlaş, hem Garanti BBVA Mobil uygulaması üzerinden müşterilere sunuluyor.

- Garanti BBVA, 2021 yılında firmaların hayatlarını kolaylaştıracak ürünlerini dijital kanallar aracılığıyla devreye aldı. Mart ayında kullanımına başlanan **Tek Ekran** teknolojisiyle firmalar tüm bankalardaki hesaplarını **Garanti BBVA Kurumsal İnternet** aracılığıyla görüntülemeye başladı. Böylelikle firmalar farklı bankaların giriş bilgilerini hatırlamak zorunda olmadan, tek tek bankacılık uygulamalarına girmelerine gerek kalmadan **tek platform üzerinden nakit akışlarını takip** edebiliyor.
- Firmaların **şubeye gitmeden yapabilecekleri işlem** setine 2021 yılında **Ticari Kredi Kullanımları** da eklendi. **KOBİ ve ticari firmalar** tanımlanan limitleri dahilinde **Borçlu Cari Hesap ve SPOT kredi için 7/24 kredi başvurusunda** bulunabiliyor ve onaylanması halinde anında kullanım yapabiliyor. Bu işlemlerin yanında aynı krediler için **erken kapama ve geri ödeme** işlemlerini de dijital kanallar aracılığıyla gerçekleştirebiliyor.
- Garanti BBVA müşterileri 2021 yılında devreye alınan geliştirmeyle **üye işyerlerine yapılan harcama itirazlarını** dijital kanallar aracılığıyla görüntülemeye başladı. Aynı zamanda itiraza ilişkin **belgeler Kurumsal İnternet aracılığıyla yüklenecek süreç dijital kanallardan takip** edilebiliyor.
- Garanti BBVA, **kur dalgalanmalarına karşı müşterilerine öngörülebilir bir nakit akışı** sağlamak amacıyla, 2020'de tüzel müşterileri için Kurumsal İnternet kanalından **Forward (Vadede Döviz Alış/Satış)** işlemleri fonksiyonu sunmuştu. 2021 yılında ise bu fonksiyon için yapılan geliştirmelerle; açık işlemin vadeden önce **erken kapama ya da kısmi kapama imkânı, teslim tipi değişikliği ve anlık kâr/zarar görüntüleme** özellikleri eklendi.

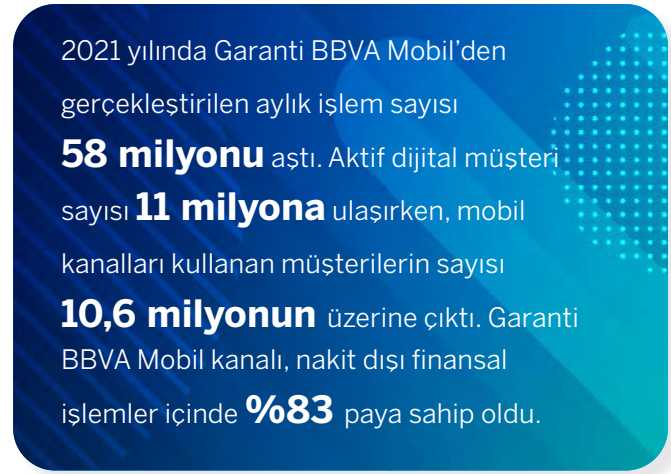
Özetle, Garanti BBVA tüm kanallarında **teknolojiyi odağına alan çözümleri** ve müşteri odaklı bakış açısıyla **müşterilerin güçlendirilmesine yönelik stratejilerini** uygulamaya devam ediyor.

MOBİL BANKACILIK

Garanti BBVA Mobil, **500'ü aşkın fonksiyon setiyle** müşterilerinin **zaman ve mekândan bağımsız** işlemlerini kolayca

gerçekleştirmelerini sağlıyor. Ürün ve hizmet sunmanın ötesinde müşterilerine **kişiyi özel finansal tavsiyeler** sunarak müşteri deneyiminin ana merkezi olmaya devam ediyor.

2021 yılında Garanti BBVA Mobil'den gerçekleştirilen aylık işlem sayısı 58 milyonu aştı. Aktif dijital müşteri sayısı 11 milyona ulaşırken, mobil kanalları kullanan müşterilerin sayısı 10,6 milyonun üzerine çıktı. Garanti BBVA Mobil kanalı, nakit dışı finansal işlemler içinde %83 paya sahip oldu.



Garanti BBVA, 2021'de müşterilerinin tüm bankacılık ihtiyaçlarını dijital kanallarda gerçekleştirmelerini sağlamak ve **pürüzsüz bir deneyim** sunmak amacıyla mevcut hizmetlerini geliştirmenin yanı sıra **yeni ve inovatif çözümlerle** de dijital kanallarını zenginleştirdi. Bu doğrultuda yapılan bazı geliştirmeler;

- Garanti BBVA müşterisi olmak isteyen kişiler, yasal mevzuat sonrası **ıslak imza gereksinimi olmadan Temassız Müşteri Olma Teknolojisi**'yle şubeye gitmeden müşteri olabiliyor, Garanti BBVA'nın sunduğu tüm ürün ve hizmetlere anında erişme fırsatına sahip oluyor. Müşteri olma süreci **hızlı, zaman ve mekândan bağımsız bir deneyim** yaratırken aynı zamanda Garanti BBVA'nın **güçlü teknolojik altyapısı** sayesinde oldukça **güvenli bir deneyim** de sunuyor, **NFC teknolojisiyle** kimlik tarama gerçekleştiriliyor ve bu işlemde veriler, kimlikteki çipten alındığı için **sahte kimlik kullanımının önüne geçiliyor**. NFC özellikli telefona sahip olmayan kullanıcılar ise "para transferiyle kimlik doğrulama" süreci sayesinde müşteri olma

adımlarını kolayca tamamlayabiliyor. Garanti BBVA, müşteri olma adımı ürün başvuru noktalarından da sunarak **ihtiyaç anında kişileri desteklemeyi** amaçlıyor. Bu kapsamda **bireysel müşterilerin** finansman ihtiyaçlarını karşılamak üzere **alışveriş kredisini** hayata geçirdi. **Garanti BBVA müşterisi olmayan kişilere alışveriş noktasında alışveriş kredisi** kullanma imkânı sunulurken ihtiyaç anında destek olunuyor. Garanti BBVA, müşteri olma deneyimini pürüzsüz hale getirmek için sürekli yaptığı **yolculuk analizleriyle** geliştirmelerine devam ediyor.

- Müşteriler gerekli izinleri verdikten sonra Garanti BBVA Mobil'e giriş yapmadan, **açılış sayfasında hesap bakiyelerini ve kart limitlerini tek bir dokunuşla kolayca görüntüleyebiliyor**.
- Garanti BBVA Mobil'de **"Bize Ulaşın"** ve **"Şubeye Gitmeden Yap"** sayfaları altında müşterilerin cihaz uygunluklarına göre **NFC veya OCR teknolojileri ile parola** almaları sağlanıyor.
- Garanti BBVA müşterilerine **bütünleşik kanal bankacılığı** deneyimi sağlamak amacıyla **çözüm yolları** geliştirmeye devam ediyor. Mobil uygulamayla müşterilerine **kolay, yalın bir deneyim** sunarak tüm işlemlerin yardımı ihtiyaç duymadan yapılabilmesini sağlıyor. Müşterinin yardıma ihtiyaç duyduğu anda ise ona uygun teknolojilerle **chatbot, video ile görüşme** gibi hizmetler sayesinde müşterilerine çözüm yolları sunuyor, daima onların yanında oluyor. Tespit edilen ihtiyaçlara daha hızlı cevap verebilmek için geliştirilen **WhatsApp chatbot ve akıllı asistan UGI** deneyimi, kullanıcıların ve gündemin değişen ihtiyaçlarına göre kolaylıkla cevap bulabildiği bir alan olmaya devam ediyor. **Facebook Messenger chatbot** yeni altyapısıyla kullanıcılara **daha güçlü bir anlama kapasitesi** sunarak hizmet veriyor. **UGI** ise yenilenen işlem seti ve artan anlama kapasitesi ile müşterilere **hem destek hizmeti** veriyor **hem de proaktif öneriler** sunuyor.
- Garanti BBVA, tüm müşterilerinin bankacılık işlemlerini rahat bir şekilde gerçekleştirebilmesi için ürün ve hizmetlerini **erişilebilir** hale getirecek çalışmalara imza atıyor. Bu kapsamda, **BlindLook** ile yaptığı iş birliği sayesinde **görme engelli müşterilerinin sesli yönlendirmelerle Garanti BBVA Mobil ve İnternet bankacılığından işlemlerini özgürce yapabilmelerine imkân sunuyor**. Görme engelli müşteriler; hesap açma, para transferi, fatura ödeme gibi birçok işlemini sesli yönlendirmelerle, kimseye ihtiyaç duymadan kolayca gerçekleştirebiliyor. Ayrıca bu iş birliğiyle **Garanti BBVA, BlindLook'un Görme Engelsiz Marka (EyeBrand) ağı**nın bir parçası oldu.

Garanti BBVA, BlindLook'un Görme Engelsiz Marka (EyeBrand) ağına bir parçası oldu.

- Garanti BBVA Mobil uygulamasında yer alan **"Akıllı İşlemler"** ile kullanıcıların günlük bankacılık işlemlerini daha kolay yapabilmeleri ve para yönetimlerinde farkındalık kazanmaları amaçlanıyor. Akıllı İşlemler kapsamında var olan **"Vadeli Hesaba Düzenli Para Aktar"**, **"Harcadıkça Biriktir"**, **"Fatura Öde"** ve **"Otomatik Altın Biriktir"** özelliklerine ek olarak **"Sanal Kart Azaldıkça Yükle"** özelliği devreye alındı. Müşteriler "Sanal Kart Azaldıkça Yükle" ile sanal kartlarıyla harcama yaptığında azalan limitleri belirledikleri limite otomatik olarak tamamlanıyor.
- Kullanıcıların günlük ihtiyaçlarında yanında olmayı hedefleyen Garanti BBVA toplu taşımada en çok yaşanan yetersiz bakiye dönemini sonlandırarak **Kentkart** yüklemelerinin yanında **İstanbulkart** yüklemeyi de kullanıma sundu. İstanbulkart Yükleme ile **200 binden fazla müşteriye** ulaşarak **müşterilerin hayatına dokunan bir değer** yaratmayı başardı.

Para yönetiminde farkındalık kazanılmasını amaçlayan Garanti BBVA Mobil uygulamasında sunulan Akıllı İşlemler ve Engelli Bankacılık ATM hizmetleri hakkında detaylı bilgiye Finansal Sağlık bölümünden ulaşabilirsiniz.

İNTERNET BANKACILIĞI

Garanti BBVA, **tüm kanallarında müşterilerine temas etmeye ve onların sesini dinlemeye** devam ediyor.

2021'de **firmaların mali verilerini dijital kanaldan yüklemelerini** sağlayan geliştirmeyi devreye alarak bu anlamda bir ilke imza attı. **KOBİ ve ticari firmalar** özellikle kredi kullanım süreçlerinde şubelere teslim etmeleri gereken **Mizan, Kurumlar Vergi Beyannamesi ve Geçici Vergi Beyannamesi** belgelerini şubeye gitmeden Garanti BBVA İnternet aracılığıyla yükleyebiliyor. Müşteri güvenliğini dikkate alarak **hukuksal engel yaratmayacak belgelerin dijital kanallar aracılığıyla yüklenebilmesi** için çalışmalar devam ediyor.

GARANTİ BBVA ATM

Garanti BBVA ATM hizmet ağı 2021 yılında **5.401** noktaya ulaştı. ATM'lerden **367** milyon adet işlem gerçekleşti. Para çekme ve yatırma işlemlerinin QR ile gerçekleştirilme oranı ortalama **%48** arttı, para çekme işlemlerinin QR ile gerçekleştirilme oranı ise **%34'e** yaklaştı. 2021 yılında hayata geçirilen **Ortak Karekod** projesiyle **tüm banka müşterilerinin** Garanti BBVA ATM'lerinden **QR ile para çekme ve yatırma işlemi yapabilmeleri** sağlandı. Bu geliştirmeye Garanti BBVA ATM'leri **kartsız işlemin yanı sıra tüm banka müşterilerine hizmet verdiği yeni bir fonksiyona** daha sahip oldu.

Ödeme Sistemleri çözümleri ile müşterilerin yanında

KREDİ KARTLARI

Bonus Kredi Kartı

Kredi kartı sözleşmesinin dijital kanallardan onaylanabilmesi ve dijital müşteri edinim regülasyonlarının hayata geçmesi ile birlikte web sitesinden alınan yeni müşteri kart başvuruları **mobil uygulama üzerinden müşteri edinimine ve dijital sözleşme imzalanmasına** yönlendirilerek dijital kartın ya da sanal kartın **anında kullanılabilmesi** sağlandı. Bu sayede kullanıcılar şubeye gitmeden **ıslak imza süreçleri olmadan** müşteri olup, **karta fiziksel olarak ulaşmayı beklemeden** kartıyla **alışverişlerine başlayabilir** hale geldi. **Web sitesi üzerinden yapılan kart başvuru sonrası dijital müşteri edinimine yönlendirilen bu akış** ile Garanti BBVA **sektörde ilk** oldu.

Teminatlı Kart

Daha fazla müşteriye ulaşarak, **müşterilerin finansal ihtiyaçlarına çözüm ve destek** olmayı odak noktalarından biri olarak konumlandıran Garanti BBVA, kredi kartı sahibi olmak isteyen ancak **kredi skoru nedeniyle ret edilen müşterilerin ihtiyaçlarına çözüm** odaklı yaklaşıyor. Bu ihtiyaç kapsamında **Teminatlı Kart** projesini geliştiren Garanti BBVA, mevcut yapıdaki nakit bloke tutarına karşılık sunulan teminatlı kredi kart akışını geliştirerek otomatik hale getirdi. Böylelikle belli risk kriterlerinden dolayı kredi kartı verilemeyen müşterilere bu çözüm ile kredi kartı sunuyor. Üstelik bu projeden **yabancı uyruklu müşterilerin de**

yararlanmasını sağlayan Garanti BBVA; bu adım sayesinde de daha fazla müşteriye ulaşmayı hedeflemektedir. Müşteriler şubeye kredi kart başvurusu için geldiklerinde **vadeli ya da vadesiz hesaplarındaki nakit paraya verecekleri bloke tutarı karşılığında** belli marj oranları üzerinden hesaplanan limit ile kredi kartı sahibi olabiliyor.

Metal The Platinum Card

Yenilikçi ürün ve hizmetleriyle müşterilerinin hayatını kolaylaştıran Garanti BBVA, Ekim 2021'de hizmete sunduğu **Metal The Platinum Card ile kredi kartı kullanım deneyimini farklı bir boyuta taşıyor**. Müşterilerine, Türkiye'nin en prestijli kredi kartını sunan Garanti BBVA, Metal The Platinum Card'ın ayrıcalıklarını kart sahipleriyle buluşturuyor. Garanti BBVA, **American Express'in Türkiye'deki tek sağlayıcısı** konumunda bulunuyor.

Garanti BBVA, Ekim 2021'de hizmete sunduğu Metal The Platinum Card ile kredi kartı kullanım deneyimini farklı bir boyuta taşıdı.

Farklı bir kredi kartı deneyimi yaşamak isteyen Metal The Platinum Card sahipleri **American Express Selects Program Üyeleri'nde %20'ye ve yıllık 20 bin TL'ye varan indirimlerden** yararlanabiliyor. Ayrıca yurt içi ve yurt dışı tüm **restoran harcamalarında %5**, tüm **otel harcamalarında ise %3** indirim kazanıyorlar. **Dünyada 700'den fazla havalimanında** bulunan anlaşmalı loungelerde ayda 3 defa ücretsiz hizmet alabiliyorlar. Metal The Platinum Card sahipleri American Express **Seyahat ve Concierge Hattı'nda Membership Rewards puanlarını 3 kat değerli** kullanırken, yurt içi ve yurt dışı seyahat ve sağlık sigortasından, alışveriş ve araç kiralama sigortasına kadar birçok sigorta hizmetinden de kendilerine özel ayrıcalıklarla faydalanabiliyorlar.

Ticari Kredi Kartı

Mevcutta ticari kredi kartları için şube kanallarından fiziki başvuru alınırken dijital platformlarda yalnızca web sitesi, BonusFlaş ve telefon servisleri üzerinden alınabilmekteydi. Günümüzün dijitalleşen ve pandemi ile birlikte farkındalığı artan online temelli dünyasında, **ticari kredi kartları için dijital başvuru akışı** temel bir ihtiyaç haline gelmişti.

2022 içerisinde devreye alınması planlanan dijital kanallardan başvuru olanağı sağlayan projeler öncesinde 2021 Aralık ayında **internet şubesi üzerinden başvuru talebi alan bir akış devreye alındı**. Bu sayede internet şubesi üzerinden yapılan başvuru talepleri başka hiçbir platforma yönelmeden merkezi satış sistemine iletiliyor ve kısa süre içerisinde müşteri aranarak süreç tamamlanıyor. Bu akışla birlikte müşterilerin ticari kart dijital başvuru sürecine alıştırılması hedefleniyor. İnternet şubesine giriş yapılmasının ardından başvuru menüsünde yer alan geniş yelpazedeki ticari kartlardan uygun olanın seçilip talebin iletilmesiyle kullanıcı deneyimi iyileştiriliyor.

BONUSFLAŞ

Net Tavsiye Skoru'nda 2021 yılında da ilk sırada yer alan **BonusFlaş**, dijital kanallara olan eğilimin de artması ile Garanti BBVA kart müşterilerinin kartları ve ödeme çözümleri ile ilgili tüm ihtiyaçları için **tercih ettikleri kanal** olmaya devam etti. Özellikle **e-ticaret ve temassız ödemeler** ile ilgili sunduğu çözümlerle kart kullanıcıların evde kaldıkları dönemde **hayatlarını kolaylaştırdı**.

BonusFlaş'ın **kampanya katılımlarının ana kanalı** olması itibarıyla, müşterilerin ihtiyaçları gözetilerek düzenlenen zengin içerikli **kampanyalarla, kampanya katılım adetleri** 2021'de de artmaya devam ederek 40 milyona ulaştı. **QR ve Mobil Temassız Ödeme işlem adetleri**, iletişimler ve düzenlenen kampanyaların etkisiyle 2020'ye göre toplamda **1,6 kat artış** gösterdi.

2.600 adedi aşan e-ticaret iş yerinde, **kart bilgilerini paylaşmadan, hızlı ve güvenli ödeme** sağlayan **GarantiPay'in işlem adetleri, 2021'de 4 milyona yükseldi.**

2.600 adedi aşan e-ticaret iş yerinde, **kart bilgilerini paylaşmadan, hızlı ve güvenli ödeme** sağlayan **GarantiPay'in işlem adetleri, 2021'de 4 milyona yükseldi**. Ciro su ise **%70** büyüyerek **2 milyar TL**'yi yakaladı.

ÜYE İŞYERİ ÇÖZÜMLERİ

2021 yılı içinde pandemi önlemleri kapsamında, **müşterilerin hayatını kolaylaştırmak** ve yüz yüze ödemelerde POS cihazına **temas etmeksizin ödemelerin gerçekleştirilmesini sağlamak** adına temassız ödeme özelliği olmayan **POS cihazlarının yenilenmesi** ve müşteri erişiminin kısıtlı olduğu işyerlerinde **temassız pinpad cihazları** ile ödemenin kolaylaştırılması sağlandı. Bu sayede **temassız işlem adetleri 2020 yılına kıyasla 2021 yılında 2 kat artış** gösterdi.

Temassız POS işlem adetleri 2020 yılına kıyasla 2021 yılında 2 kat artış

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.

2021 yılında **Garanti BBVA POS sahiplerine özel yeni bir sadakat programı** sunuldu. Sektörde öncü olarak bu program ile Garanti BBVA POS sahibi esnaf ve KOBİ müşterilerine özel **ayda 20 farklı kampanyayla** ticari kredi kartlarıyla 3.000 TL'ye varan **bonus ve indirim; nakit akışlarını rahatlatacak ücretsiz ve faizsiz finansal çözümler** sağlandı. Garanti BBVA, bu kapsamda müşterilerine **e-ticarete işlerini büyütecek fırsatları** sunarken, müşterilerinin dijital dönüşüm süreçlerinde de yanlarında oldu.

Üye işyeri başvurularının şube, Müşteri İletişim Merkezi ve Garanti BBVA İnternet kanalları yanı sıra **Garanti BBVA Mobil Bankacılık ve garantibbvapos.com.tr** üzerinden **uçtan uca dijital müşteri olma** süreciyle gerçekleştirilmesi sağlandı. Sözleşme onayları ve gerekli belge yüklemelerinin de dijital bankacılık kanalları aracılığı ile gerçekleştirilebilmesi ile üye işyeri olmak isteyen müşterilerin **şubeye gitmeye gerek kalmaksızın ev veya işyerlerinden başvuru** sürecini sonuçlandırmaları mümkün hale geldi.

Garantibbvapos.com.tr yenilenerek üye işyerlerinin ihtiyaçlarına yönelik tüm hizmet ve POS çözümlerinin **yenilikçi ve müşteri deneyimi odaklı bir arayüzle** listelenmesi sağlandı. Bu sayede,

üye işyerleri sıkça merak ettikleri konularda daha rahat cevap bulabiliyor, aynı zamanda kendilerine özel kampanya ve fırsatlara daha kolay erişebiliyor. **Garantili İşler Platformu** da yenilenen web sitesine taşındı.

CEPPPOS VE ANDROID POS

KOBİ ve mikro ölçekteki iş yerlerinin akıllı cep telefonlarından hızlı ve güvenli bir şekilde ödeme almalarına olanak sağlayan **Garanti BBVA CepPOS** ürünü ile işyerleri Android tabanlı telefonları ile temassız ödeme almaya devam ediyor.

Ürün sahibi üye işyerleri, Garanti BBVA İnternet şifrelerini kullanarak uygulamaya giriş yapabiliyor, telefonlarının **NFC (mobil ödeme)** özelliğini kullanarak temassız işlem limitine kadar temassız kartlar ve mobil cüzdanlarla **şifresiz, hızlı ve kolay ödeme** kabul edebiliyor. Üstelik **aynı uygulama içinden satışlarını anlık olarak takip** edilebiliyor ve hesaba geçen tutarı görüntüleyebiliyor.

2021'de **CepPOS** ürününe, temassız ödeme limiti üzerindeki alışverişler için **şifreli işlem** özelliği eklendi. Böylelikle CepPOS uygulamasıyla akıllı cep telefonlarından **hızlı ve güvenli** bir şekilde, **şifreli işlemlerle limit sınırı olmaksızın ödeme** alınabilmesi sağlandı. CepPOS uygulamasının yüklü olduğu cep telefonunda girilen satış tutarı temassız işlem limitinin üzerinde olduğunda, diğer temassız POS cihazlarında olduğu gibi kart okutulma işleminden sonra telefona kart şifresi girişi yapılarak işlem tamamlanabiliyor.

Ayrıca 2021 yılı içerisinde **temassız işlem limiti 250 TL'den 350 TL'ye** çıkarılarak 350 TL'ye kadar olan işlemlerin **şifresiz** olarak gerçekleştirilmesi sağlandı. **CepPOS aylık işlem limiti ise 7500 TL'ye yükseltilerek** üye işyerlerinin uygulama üzerinden **daha yüksek tutarda işlem** geçirebilmesi sağlandı.

CepPOS ürününde yapılan yeniliklerden bir diğeri de 2021 yılında **tüm kart türlerinden** CepPOS uygulaması üzerinden ödeme alınmasının sağlanması oldu. **Türkiye'de ilk olarak American Express logolu kartlardan CepPOS üzerinden hızlı ve güvenli ödeme** alınabiliyor.

SANAL POS VE E-TİCARET

Sanal POS başvurularında 2021 yılında süreç iyileştirmelerine devam edildi. Başvuru süresi 2 günün altına indi.

Başvuruların dijitalleşmesi için ilk adım atıldı ve 2021 yılında müşterilerden web sitesi üzerinden başvuru için talep bırakması sağlanırken, yılın sonunda **uçtan uca tüm başvuruyu tamamlayabilecekleri akış** hayata geçirildi.

Kart hamillerinin kredi ve banka kartlarını saklayarak, daha sonraki işlemlerinde kart bilgilerini tekrar vermeden kolay alışveriş yapabilmelerini sağlayan **kart saklama altyapısı** 2021 yılında yaygınlaşarak **24 işyeri** tarafından kullanılmaya başlandı.

9 banka entegrasyonu tamamlanan gelişmiş **Switch** hizmeti ile işyerlerine **işlem ve raporlamaları tek portaldan yönetme** fırsatı sağlandı.

İşyerlerine işlemlerin **%80'ini 3D Secure olmadan gerçekleştirme imkanı sunan Fraud** ürünü, sürekli öğrenen algoritması sayesinde **sürtünmesiz bir müşteri deneyimi** yaşıyor. **E-ticaret sektör liderlerinden n11, Fraud ürününü kullanan ilk firma** oldu.

Garanti BBVA; web sitesi olmayıp, online satış yapmak isteyen işyerlerine özel **uzaktan ödeme almayı sağlayan Kod ile Tahsilat** ürününü 2021 yılında da yaygınlaştırmaya devam etti. Yazılım süreci olmadan uzaktan ödeme almak isteyen firmaları bu ürünle birlikte e-ticaretle tanıştırmayı başaran Garanti BBVA; 2021 yılında ürünün yaygınlaşmasına önem vererek yaklaşık **1.200 işyerine** bu uygulamayı açtı.

ÖNGÖRÜLER

2021 yılsonunda yayınlanan yönetmelikler doğrultusunda 2022 yılında geliştirmeleri tamamlanması planlanan **açık bankacılık** servisleriyle müşteriler talep etmeleri doğrultusunda diğer lisanslı kuruluşlardaki finansal verilerine erişim sağlayabilecek, böylelikle farklı kurumlardaki hesaplarını da **görüntüleme ve yönetme kolaylığına** sahip olacaklar. **Ödeme emri başlatma ve para transferi** gibi kurguların da dahil olacağı yapıyla

birlikte, müşteriler **dış finansal ekosisteme yine Garanti BBVA kanallarından erişebilecek**. Bu sayede, bugüne kadar Garanti BBVA kanalları içinde sunulan **bütünleşik deneyim** bir adım öteye taşınabilecek.

Açık bankacılık düzenlemeleri ile hayatımıza giren finansal verinin demokratikleşmesi, müşterilere en yüksek faydayı en güvenli şekilde sağlayacak deneyime dönüştürülecek. Açık bankacılık servislerinin kullanımında, müşterileri her adımda doğru bilgilendirmek, güvenliklerini azami seviyede sağlamak ve verinin sorumlu kullanımını sağlamak hassas bir öncelik. Deneyim olarak ise, müşterilerin finansal verilerini katma değerli servislere çevirerek onların hayatlarını kolaylaştırmak, daha fazla veri ile beslenen ileri analitik modeller ile finansallarının iyileşmesine katkıda bulunmak ve bütünsel Garanti BBVA deneyimlerini zenginleştirmek hem bireysel hem tüzel müşteriler için Banka'nın önceliklerinden.

Ticari müşteriler için planlanan ve çok yakında hayata geçecek olan projelerle, KOBİ müşterilerinin iş döngüsünün çok daha içerisinde olacak, nakit akışlarını çok daha iyi görüntüleyebilecekleri arayüzler ve birçok yeni ödeme çözümü sunulması hedefleniyor. Açık bankacılık hizmetleriyle, ticari müşterilerin bir çok operasyonel süreçlerini Garanti BBVA Kurumsal Mobil ve İnternet kanalından otomatize etmeleri sağlanarak, müşterilerin verimliliğinin artırılması planlanıyor. Firmaların **şubeye gitmeden yapabilecekleri işlemlere** 2022 yılında diğer ticari kredilerin başvuru ve kullanım süreçlerinin de dijital kanallara taşınarak eklenmesi ve işlem setinin genişletilmesi hedefleniyor.

Pandeminin devam etmesi sebebiyle ödeme sistemlerinde de, müşterinin dijital bankacılık kanalları ve dijital müşteri olma süreci ile ürün başvuruları ve ürünün müşteriye ulaşma sürecinin kolaylaştırılması 2022 yılında da önem taşıyor. Yüz yüze ödeme almayı sağlayan fiziki POS ve e-ticaret ürünlerinde, dijital kanallardan ürüne kolay erişimi sağlamak için çalışmalar devam ediyor. 2021 yılında dijitale taşınan Sanal POS başvuruları süreçlerinin geliştirilmesi ve yaygınlaşması adına çalışmaların devam etmesi planlanıyor. Bunun yanı sıra, nakit yerine daha hijyenik olan kart / mobil cüzdanlarla temassız ödemelerin önemi gittikçe artıyor ve temassız ödemenin her ortamda sağlanabilmesi için fiziki

POS çözümlerinin yanı sıra akıllı telefonları POS'a dönüştüren uygulamalar da yaygınlaşmaya devam ediyor. Bu alanda sunulan çözümleri çeşitlendirerek, her skalada işyerine özelleştirilmiş seçeneklerle bu alandaki öncülüğün sürdürülmesi hedefleniyor.

Ödeme alma sürecinin yanı sıra üye işyerlerine özel sunulan farklı ticari kredi kartı ve iş birliği kampanyaları ile Garanti BBVA üye işyeri olmanın ayrıcalıkları yaşatılacak. E-ticaret dünyasında fark yaratacak katma değerli ürünlerle derinleşme ve yaygınlaşma planları süreçte. E-ticaretin kolay ve güvenli ödeme yöntemi Garantipay, yeni firma entegrasyonları ile gelişmeye devam edecek. Ödeme akışını hızlandıracak Kart Saklama ve Fraud ürünü ile müşteri deneyiminde iyileştirme hedefleniyor. "Her bölgede bir stratejik ortak" belirleyip, bölgesel büyüme iş birliği ve kampanyalar ile tabana yayılma devam edecek.

Garanti BBVA 2021 yılında tüm bankalar arasında kazandığı kart ve POS ciro pazar payı liderliğini, inovatif kapasite, dijital yetkinlikler, güçlü markalar ve operasyonel güç ile daha da pekiştirmeyi hedefliyor.

Ödeme sistemlerinde yüz yüze ödemelerde hem kartlar hem de fiziki POS cihazları yerini akıllı telefonlar üzerinde çalışan mobil cüzdanlar ve POS uygulamalarına bırakıyor. Pandeminin etkisiyle bu dönüşüm daha da hızlandı. Kart plastiği olmadan alışveriş, günlük hayatın ayrılmaz bir parçası haline geliyor, BonusFlaş bu kapsamda sunduğu hem fiziksel POSlardaki hem de e-ticaretteki ödeme çözümleri ile cepteki cüzdanın yerini almayı hedefliyor. Kısa ve orta vadede işyerlerinde kasaya gitmeden ödeme alınmasını sağlayan ve fiziki POS'a ihtiyaç duyulmayan ürünlerle, içerisinde ödeme alma dışında farklı fonksiyonlar da barındıran yeni nesil POS cihazları daha fazla görülmeye başlanıyor. Banka olarak bu dönüşümde üye işyerlerinin yanında olmak ve her ihtiyaca uygun çözümleri sunabilmek için ürün skalasının genişletilmesi üzerine çalışılıyor. Ödeme çözümlerinin yanı sıra, ödeme sonrasında şubeye gerek kalmaksızın POS ile gerçekleştirilen işlemlerin dijital kanallardan takibi ve ihtiyaç duyulan konularda destek alınabilmesi oldukça kritik hale geldi. Bu konuda da www.garantibbvapos.com.tr web sitesi üzerinden ulaşılan Garantili İşler web platformunun geliştirilmesi ve ihtiyaçlara uygun yeni çözümler sunulması hedefleniyor.

Aksiyonun Gücü Nedir?

Aydın Güler
Genel Müdür Yardımcısı
Finans Ve Hazine



Video



Videoyu izlemek, stratejimiz, aksiyonlarımız ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na katkımız hakkında bilgi almak için tıklayın/okutun.



Üstün Performans

**Ortalama
Özkaynak
Kârlılığı %19,
Aktif Kârlılığı
%2**

Aksiyon



Sürdürülebilir
Büyüme

**Rakipler
arasında en
yüksek Getirili
Aktifler Oranı**

Aksiyon



Sürdürülebilir Gelir
Yaratımı

**Rakipler
arasında en
büyük net ücret
ve komisyon
bazı**

Aksiyon



Müşterilerin Tercihi

**Vadesiz ve vadeli
TL mevduatta
özel bankalar
arasında en
yüksek hacim**

Aksiyon

Operasyonel Üstünlük - I

2.323 10 dk 10 kredi

İlgili Öncelikli Konular	Değer Yaratıcı Etkiler	Göstergeler	2020	2021 Gerçekleşen	2021 Revize Beklenti	Karşılaştırma
#1 SERMAYE YETERLİLİĞİ VE FİNANSAL PERFORMANS	SÜRDÜRÜLEBİLİR BÜYÜMEYE ODAKLANIRKEN, SERMAYEMİZİ ETKİN KULLANMAK VE YARATTIĞIMIZ DEĞERİ EN ÜST DÜZEYE ÇIKARMAK	Aktif Büyümesi (%)	%26	%57	-	-
		TL Kredi Büyümesi (%)	%33	%27	>%20	Beklentiden iyi
		YP Kredi Büyümesi (%)	-%1	-%7	Daralma	Paralel
		Takipteki Krediler Oranı (%)	%4,5 (4.7 milyar TL kayıttan düşülen aktifler ile düzeltilince %5,7)	%3,6	<%4,5	Beklentiden iyi
		Net Toplam Kredi Riski Maliyeti ¹ (bp)	231	107	<150 bp	Beklentiden iyi
		Swap maliyetleri dahil Net Faiz Marjı (%)	21 bp genişleme	85 bp daralma	~100 bp daralma	Beklentiden iyi
		Net Ücret ve Komisyon Büyümesi (%)	%5	%40	~%30 büyüme	Beklentiden iyi
		Operasyonel Giderler (%)	%15 (Kur etkisi ve önceden ayrılmış karşılıklar ile düzeltildiğinde 9%, kur etkisi %100 hedge edildiği için dip kârlılığa etkisi bulunmuyor.)	%28 (Kur etkisi hariç %22.6. Bu etki %100 hedge edildiği için dip kârlılığa etkisi bulunmuyor.)	~TÜFE	Beklenti altı (2022 yılında ödenmek üzere enflasyon düzeltmesi sebebiyle ayrılan 650 milyon ilave karşılık 2021 bazını yükseltmiştir.)
		Gider/Gelir Oranı ² (%)	%36.5	%34	-	-
		Kaldıraç	7.7x	9.7x	-	-
#2 KURUMSAL YÖNETİŞİM VE TÜM RİSKLERİN ETKİN YÖNETİMİ	MALİYET VE GELİR SİNERJİLERİNİ GÖZETİRKEN, İŞ MODELİMİZİ VE SÜREÇLERİMİZİ, OPERASYONEL VERİMLİLİK BAKIŞ AÇISIYLA SÜREKLİ GELİŞTİRMEK	Ortalama Özkaynak Kârlılığı (%)	%11 (serbest karşılıklar ile düzeltildiğinde %14,4)	%19 (serbest karşılıklar ile düzeltildiğinde 22,6%)	%16-18	Beklentiden iyi
		Sermaye Yeterlilik Oranı (%)	%16,9 (BDDK geçici önlemleri hariç)	%14 (BDDK geçici önlemleri hariç)	-	-
		Çekirdek Sermaye Yeterlilik Oranı (%)	%14,3 (BDDK geçici önlemleri hariç)	%11,3 (BDDK geçici önlemleri hariç)	-	-
#4 KOLAY, HIZLI ÇÖZÜMLER VE KENDİN YAP SEÇENEKLERİ	FİNANSAL VE FİNANSAL OLMAYAN RİSKLERİ ETKİN YÖNETMEK					

1 Kur etkisi hariç net kredi riski maliyetini ifade eder. Kur etkisi, % 100 hedge edilmiş olup net kâra etkisi yoktur.
2 Gelir tanımı: Net Faiz Geliri swaplar dahil) + Net Ücret ve Komisyonlar + YP provizyon hedgeleri hariç Net Ticari Kâr Zarar + Provizyon iptalleri hariç Diğer Gelirler + İştiraklerden Elde Edilen Gelirler)

Katkı Yapılan Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

10

EDİTÖRÜNLERİN AZALTILMASI

16

BANKA VE ARABİT

FİNANSAL PERFORMANS

Garanti BBVA için değer üretim sürecinin merkezinde yer alan finansal performans, sürdürülebilir büyümenin hem sebebi hem de sonucu. Banka, ürünlerini müşterilere sunarak, tesislere yatırım yaparak, operasyonel ve çevresel verimlilik bakış açısıyla iş modeli ve süreçlerinde sürekli iyileştirme sağlayarak ekonomi üzerinde dolaylı ve doğrudan etki sahibi.

Üretilen değeri en üst düzeye çıkarmak için sermayenin etkin kullanımını hedefleyen Garanti BBVA, sağlam aktif kalitesinden ve ihtiyatlı duruşundan ödün vermeyen gerçek bankacılık ilkesi ile disiplinli ve sürdürülebilir büyümeye odaklanıyor. Koşulsuz müşteri memnuniyeti yaklaşımını güçlü sermaye yapısı ve verimlilik odağıyla birleştirerek uyguladığı etkin bilanço yönetimiyle ekonomiye desteğini sürdürüyor.

MALİ DURUM, KÂRLILIK VE ÖDEME GÜCÜNE İLİŞKİN DEĞERLENDİRME

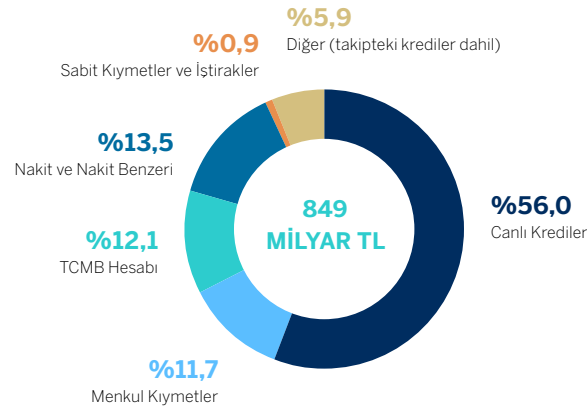
2020 yılında etkisini gösteren COVID-19 salgını sebebiyle global merkez bankalarının odağını gevşek para politikaları ve mali teşviklerin uygulandığı maliye politikalarıydı. 2021 yılı ise bu gelişmelerin sonuç ve etkilerinin deneyimlendiği, aşılma ile birlikte de toparlanma sürecinin başladığı bir yıl oldu. Salgının etkilerinin devam ettiği 2021 yılında ikinci ve üçüncü dalgalarla birlikte dünya genelinde vaka sayılarında artış yaşanırken aşılma hızının artması sayesinde ekonomilerde geçtiğimiz seneye benzer geniş çaplı kapanmalar önlenemedi. Küresel ticaret tarafında da benzer bir toparlanma süreci yaşandı. 2020 yılında yıllık bazda %15'in üzerinde daralan küresel ticaret, 2021 yılında

ise WFO'nun öngörüsüne göre %10,8 seviyesinde büyüdüğü tahmin ediliyor. Aşılma sürecindeki hızlanma, turizm sezonu açılırken kısıtlamaların büyük oranda gevşetilmesini sağladı. Tüm bunların etkisiyle, 2021 yılında global ekonominin geçen seneki daralmadan sonra güçlü bir büyüme kaydetmesi bekleniyor. IMF'nin tahminine göre küresel ekonominin 2021 yılında %6'ya yakın bir büyüme kaydetmesi bekleniyor.

Türkiye ekonomisinde de büyüme hem iç talep hem de artan dış talebin katkısıyla oldukça yüksek seviyelerde seyreltti. Büyümenin ağırlıklı iç talep kaynaklı olması ve özellikle yılın son dönemlerinde kurda yaşanan hareketlilik enflasyon üzerinde baskı yarattı. Yıla %17 ile başlayan politika faizi ise, Mart ayında 200 baz puan faiz artış kararı ile %19 seviyesine çıkarıldı, ardından Eylül ayında başlayan kademeli faiz indirimleri sonrası yılı %14 seviyesinde tamamladı. Fonlama maliyetlerinin yılın son çeyreğinde düşmeye başlaması ve iç talebin katkısıyla kaydedilen güçlü kredi büyümesi bankacılık sektör marjlarını son çeyrekte destekledi. Bankaların bilançolarında enflasyona endekli menkul kıymet portföyünün bulunması da, enflasyonda yaşanan artışa karşı banka bilançolarının korunmasını sağladı.

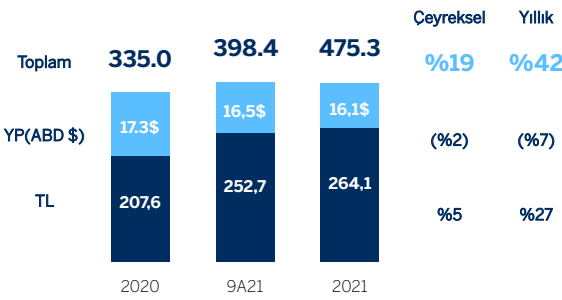
Garanti BBVA, bu ortamda dinamik bilanço yönetimi sayesinde kârlılığını artırarak büyümeye, sermayesini ve aktif kalitesini güçlendirmeye devam etti. **Toplam konsolide aktiflerini** yıllık %57 artışla 849 milyar TL'ye ulaştırırken, toplam canlı kredilerde %42, menkul kıymetlerde ise %34 büyüdü. Menkul kıymet portföyünde, dönem içinde stratejik alımlar yapılarak marjın yönetimine destek olundu. Faiz getirili aktiflerin toplam aktifler içindeki oranı %82 ile rakipler arasında en yüksek.

Aktiflerin Kırılımı



Canlı Krediler*

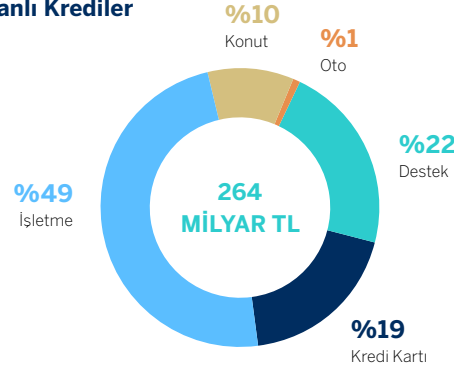
(TL, ABD \$ milyar)



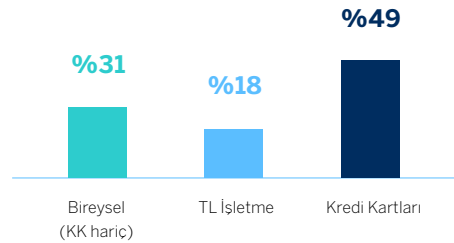
*Leasing ve faktoring alacakları hariç

İç talebin güçlü olduğu 2021 yılında, **TL canlı kredilerde** yıldan yıla %27 büyüyen Banka, pazar payını yıl başından bu yana 54 baz puan artırdı. TL kredilerde büyümesi ise hem tüzel hem de bireysel portföyden dengeli bir şekilde oldu.

TL Canlı Krediler

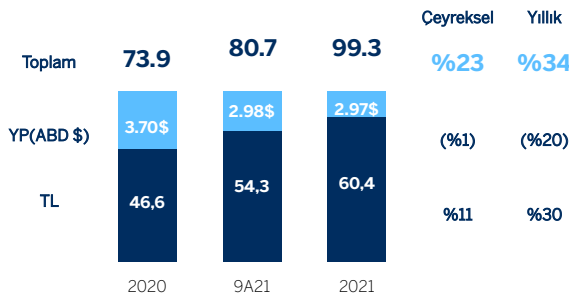


TL Canlı Kredilerin Büyümesi



Menkul Kıymetler

(TL, ABD \$ milyar)



Yabancı Para kredilerde, kur üzerindeki oynaklık sebebiyle düşen kredi talebinin etkisiyle, daralma devam etti. YP Krediler yılı %7'lik daralma ile tamamladı. Konsolide olmayan YP canlı kredilerin %16'sını YP gelirli müşterilere kullanılan ihracat kredileri oluşturuyor. %53'ünü proje finansman kredileri ve kalan %31'ini çoğunlukla büyük kurumsal, ticari müşteriler ile çok uluslu firmalara kullanılan işletme kredileri oluşturuyor. Proje Finansman kredilerinin %84'ünü YP geliri olan veya kur riski taşımayan müşterilere kullanılan krediler meydana getirirken, kur riski taşıyan kredilerin tamamı 2.aşama veya 3.aşama altında yüksek karşılık oranlarıyla izlenmektedir.

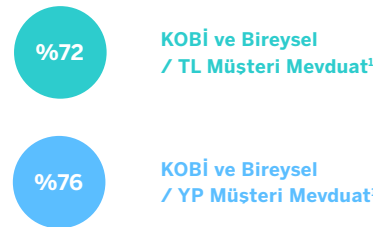
Aktif büyümesinin fonlmasında, en büyük payı müşteri odaklı mevduat tabanı oluşturmaya devam etti. **Müşteri mevduatı** tabanındaki yıllık %63 artış, hem TL hem de YP müşteri mevduatları destekli oldu. Banka kredi/mevduat oranı da, konsolide bazda %82 seviyesine iyileşti. Mevduat yapısında, Garanti BBVA'yı rakiplerinden ayıran ve en yüksek faiz marjına sahip olmasının nedenleri arasında;

- Vadesiz mevduatların toplam içindeki payının yüksek olması,
- düşük maliyetli, kalıcı KOBİ ve bireysel müşteri mevduatları kaynaklı büyüme elde etmesi bulunuyor.

Vadesiz ve Vadeli TL Mevduatta En Yüksek Hacim

- Eyl'21 özel bankalar arasında

Daha Kalıcı ve Düşük Maliyetli Mevduat Tabanı

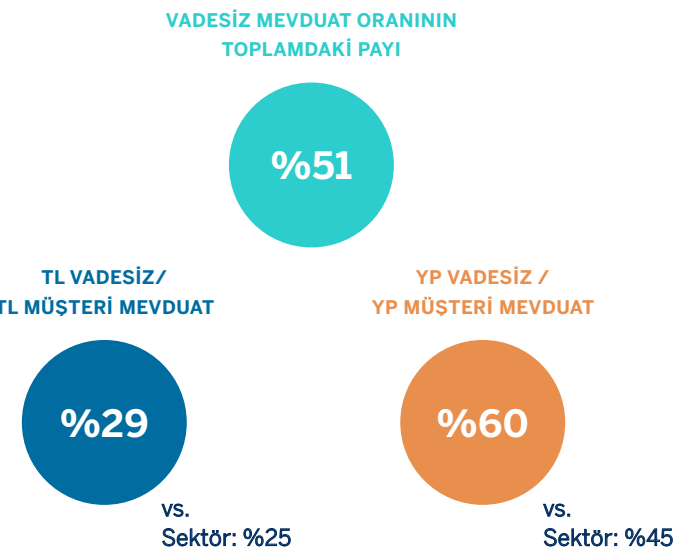


YP Canlı Krediler

(Toplam Kredilerin %44'ü)



Genişletilen Sıfır Maliyet Mevduat Tabanı



Garanti BBVA'nın 2013 yılından beri küçülmekte olan YP kredi portföyü sayesinde, dış borçlanmaya olan ihtiyacı da önemli ölçüde azaldı. **Dış borç stoğu**, 8 milyar ABD doları seviyesinden 2021 yılında 6,9 milyar ABD doları seviyesine inerken, **YP likidite tamponu** seviyesini 13,1 milyar ABD doları seviyesine çıktı. Dış borcun vade profiline bakıldığında, vadesi 1 yıl ve 1 yıldan kısa borçlar sadece 2,9 milyar ABD Doları seviyesinde.

Dengeli ve zamanlı kredi büyümesi sayesinde TL kredi getirileri arttı. Kredi büyümesinin büyük oranda kısa vadeli kredilerden oluşması sayesinde kredilerin yeniden fiyatlanması özellikle ikinci yarıda hız kazandı. Ancak, TL mevduat maliyetlerinde, özellikle yılın ilk yarısında görülen yükseliş sebebiyle, kredi-mevduat faiz farkı bir önceki seneye göre azaldı. Swap fonlama maliyetindeki artış da marj üzerinde negatif baskı yarattı. Kredi-mevduat faiz farkındaki daralmanın bir kısmı, TÜFE'ye endeksli kağıtların getirisiyle karşılanırken, bir kısmı da yüksek vadesiz müşteri mevduatı tabanı ile desteklendi. 2021 yılında **swap giderleri dahil net faiz marjı**, maliyet baskılarına rağmen sene başında duyurulan faaliyet planından (yaklaşık 100 baz puan daralma) daha iyi başarı göstererek, 85 baz puan daraldı.

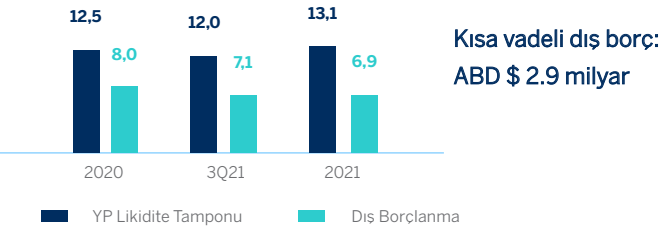
Garanti BBVA büyürken, kredi portföyünün sağlığını da gözetiyor, risk yönetimi konusunda sürekli olarak proaktif ve ihtiyatlı bir yaklaşım sergiliyor. Canlı kredi portföyü 1. Aşama ve 2. Aşama olmak üzere iki kategoride takip ediliyor. **2. Aşama krediler**, TFRS 9 modelleri ile niceliksel (Kredi Riskinde Önemli Artış) veya niteliksel (Yakın İzleme, Gecikmede Olan, Yeniden Yapılandırılan) değerlendirmeye tabi tutuluyor. 2021 yılında, özellikle kur etkisiyle, 2.aşama krediler 2020 yılındaki 59 milyar TL'den 85 milyar TL seviyesine çıktı, ancak 2020 kur seviyesi sabit bırakılıp bakıldığında 2.aşama krediler bakiyesi sadece 4 milyar TL artış gösterdi. Bu artışın da tamamı, Yıllık TFRS-9 kalibrasyonu sonrası proaktif ve ihtiyatlı bir yaklaşımda artan Kredi Riskinde Önemli Artış dosyasından kaynaklı oldu. Kredi Riskinde Önemli Artış'ın (Niceliksel) %93'ü gecikmesi olmayan krediler. Proaktif kredi sınıflandırması ve ayrılan kredi karşılıkları kapsamında düzenli olarak **YP duyarlılık analizleri** yapılmaktadır. En son yapılan duyarlılık analizinde kurumsal ve ticari kredi portföyü

1 YP Likidite Tamponu Reserv Opsiyon mekanizması altındaki YP zorunlu karşılıklar, swap işlemleri, para piyasası işlemleri, MB tarafından kabul edilen eminata konu olmayan menkul kıymetler

incelemiş ve kura duyarlı olduğu tespit edilen firmaların %90'ına yakının 2.aşama veya 3.aşama altında yüksek karşılık oranlarıyla izlendiği tespit edilmiştir. %10'luk 1.aşamada izlenen kura duyarlı kredilerde ise herhangi bir ödeme sorunu yaşanmamıştır.

Dış Borçlanma vs. YP Likidite Tamponu¹

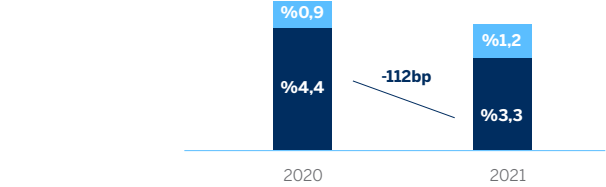
(ABD \$ milyar)



Kısa vadeli dış borç: ABD \$ 2.9 milyar

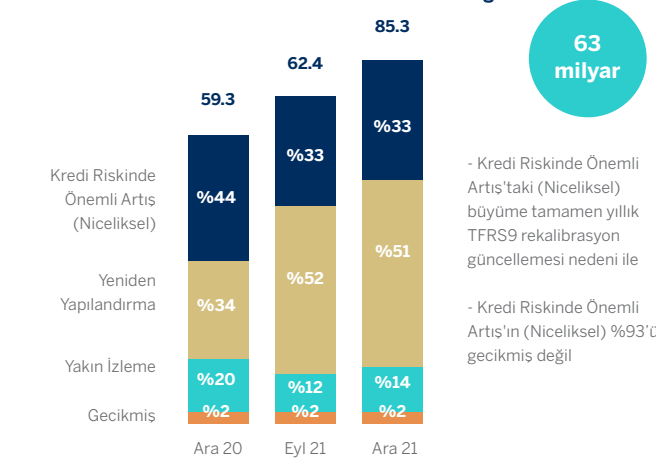
Kümülatif Faiz Marjı

(Swap Maliyetleri Dahil)



2. Aşama Kredilerin Kırılımı

(Milyar TL)



2. Aşama Karşılıklar USD/TL

Yıl	USD/TL
2020	14,4
2021	16,9
2022	16,8

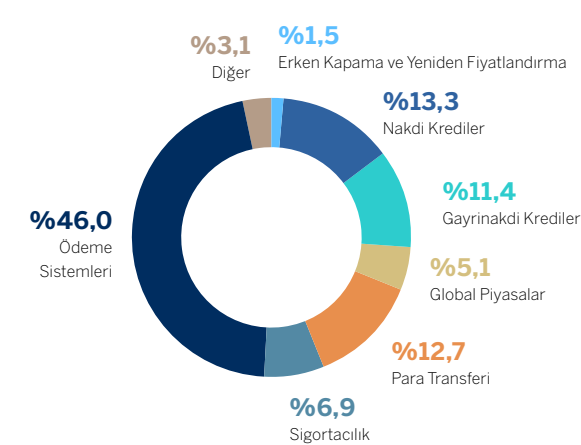
Takipteki krediler oranı 2021 yılında, net girişlerin limitli olması ve kayıttan düşülen kredilerin etkisiyle 2020 yılındaki %4,5 seviyesinden 2021 yılında %3,6 seviyesine geriledi. 2019, 2020 ve 2021 yılında kayıttan düşürülen kredilerin etkisi olmasaydı Takipteki kredi oranı 2020 yılındaki %5,9 seviyesinden %5,6 seviyesine gerilemiş olacaktı.

Kümülatif net kredi riski maliyeti açısından da 2021 yılı iyileşme görülen bir yıl oldu. TFRS-9 uygulamasından beri ihtiyatlı bir yaklaşımla ayrılan karşılıklar ve ekonomik aktivitenin güçlü kalması, bu yıl içinde karşılık ayırma ihtiyacını azalttı. Güçlü tahsilat performansı ile birlikte, Kümülatif net kredi riski maliyeti (kur etkisinden arındırılmış) beklentilerin altında, 107 baz puan olarak gerçekleşti (Beklenti: <150 baz puan).

Rakipleri arasında en büyük **net ücret ve komisyon** bazına sahip olan Garanti BBVA, çeşitlendirilmiş komisyon kaynakları ve dijitalleşen süreçleri sayesinde sürdürülebilir gelir yaratımını oldukça güçlü devam ettirerek 2021 yılında %40 büyüdü. Kredi kartlarında ve para transferlerinde artan işlem hacmi, büyüyen müşteri tabanı ve dijital bankacılık alanındaki gelişmeleri büyümede en büyük katkı sağlayan etmenler oldu.

Net Ücret ve Komisyon Kırılımı¹

(SOLO MIS Datası doğrultusunda)

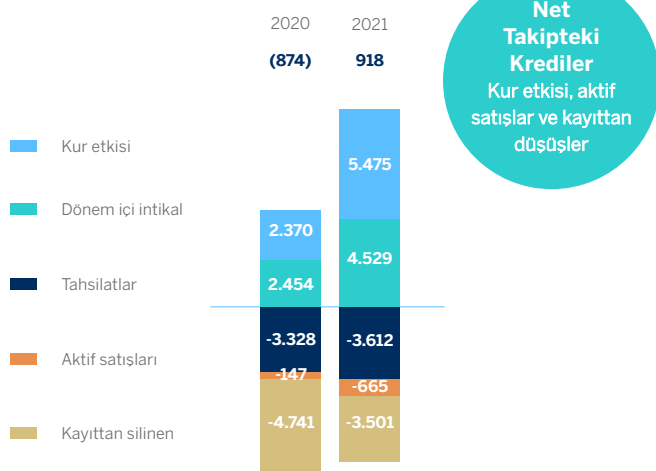


1 Net Ücret ve Komisyon Kırılımı Solo MIS datası doğrultusunda

*LYY kaynaklı temettü geliri hariç

Takipteki Kredilerin Gelişimi¹

(TL milyon)

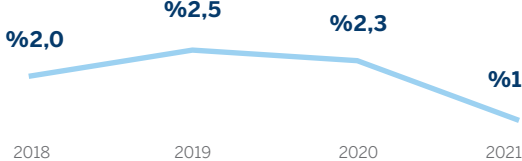


Net Takipteki Krediler
Kur etkisi, aktif satışlar ve kayıttan düşüşler

	2020	2021	2020 (kayıttan düşürülenler hariç)	2021 (kayıttan düşürülenler hariç)*
TAKİPTEKİ KREDİLER ORANI	%4,5	%3,6	%5,9	%5,6
TAKİPTEKİ KREDİLER KARSILIK ORANI	%63	%66	%73	%79
TOPLAM KARSILIK ORANI	%5,8	%5,8	%7,3	%7,7

Net Toplam Kredi Riski Maliyeti Trendi

(Kur Etkisi Hariç)



Yıllık Büyüme¹

Nakdi Krediler* +%60 Para Transferi +%59 Ödeme Sistemleri +%54

Daha etkili ve geniş penetrasyon ile müşteri tabanı genişletildi.

Yerel Para transferleri için 7/24 FAST sisteminin olumlu etkilerine ek olarak işlem sayısındaki büyüme ile desteklendi.

Dijital güçlendirme ve rakipsiz müşteri deneyimi, dijital işlem sayısında yıllık %68 artış sağladı.

Kredi kartı müşterisi ve üye isyeri tabanı sayesinde satın alma hacmi **yıllık bazda %56 arttı – rakipler arasında en yüksek**

Sürdürülebilir ve İyileşen Verimlilik Oranları

GİDER/GELİR

%31

VS.
Eyl 21 %34 vs.
Özel rakip ort. %41

BANKACILIK GELİRİ/ŞUBE¹

%34,8

VS.
Eyl 21 25.1 vs.
Özel rakip Ort. %16.4

BANKACILIK GELİRİ/ÇALIŞAN¹

1.7

Operasyonel giderleri 2021 yılında ortalama enflasyonun üzerinde %28 büyüdü. Gider büyümesindeki etmenler:

- 2022 yılında ödenmek üzere geçmiş enflasyon düzeltimi ile bağlantılı olarak ayrılan 650 milyon ilave karşılık 2021 bazını yükseltmiştir.
- Hibrit çalışma ortamına geçiş ile düşen maliyetler enflasyon kaynaklı gider artışlarını dengelemeye yardımcı olmuştur.
- Yabancı paraya endeksli giderler kaynaklı giderlerde artış gözlenmiştir. TL değer kaybının, operasyonel giderler üzerinde yaklaşık %6'lık negatif etkisi oldu. Ancak kur etkisine karşı taşınan uzun YP pozisyonları bu etkiyi hedgelediği için dip kârlılığa etkisi olmamıştır.

Tüm bunların sonucu olarak, Garanti BBVA, **karşılıklar öncesi kârını** yıldan yıla %45 artırmayı başardı. İhtiyatlı risk politikası ile yıl içerisinde ayırdığı 2 milyar 850 milyon TL serbest karşılıkla, toplam serbest karşılık rezervini 7 milyar 500 milyon TL'ye yükseltti ve 13 milyar 60 milyon TL konsolide kâr elde etti.

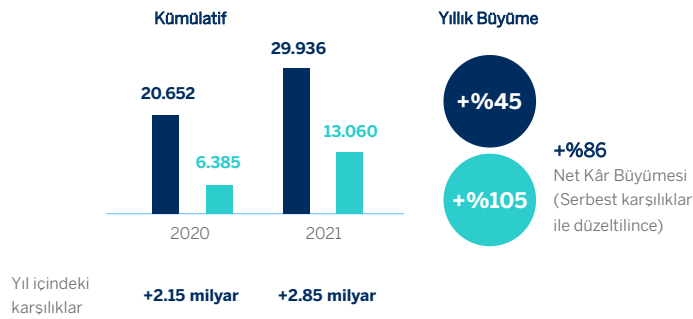
Banka'nın ortalama **öz kaynak kârlılığı** %19,0, aktif kârlılığı ise %2,0 oldu. Serbest karşılık rakamıyla düzeltilmiş özkaynak kârlılığı %22,6, aktif kârlılığı ise %2,5 oldu. **Gider / Gelir oranı** da 2020 yılındaki %36,5 seviyesinden %34 seviyesine iyileşti.

2021 yılında, temel olarak kurdaki değer kaybının etkisiyle **sermaye yeterlilik oranı**, 2020 yılındaki %16,9 seviyesinden %14,0 seviyesine düşmüştür. Bu orana BDDK'nın sene içinde

aldığı geçici önlemleri dahil edilmemiştir. Bu seviye, 2021 yılı için belirlenen Basel III minimum yeterlilik seviyesi olan %12,2'nin oldukça üzerindedir. BDDK geçici önlemleri hariç, yasal sınırlara göre Banka'nın 12.5 milyar TL sermaye fazlalığı bulunuyor.

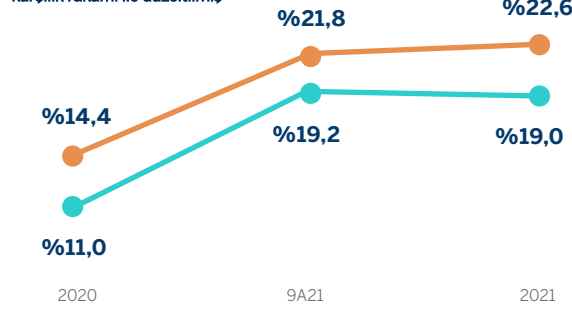
Karşılık Öncesi Kâr & Net Kâr

(Milyar TL)



Ort. Özkaynak Kârlılığı

Ort. Özkaynak Kârlılığı Serbest karşılık rakamı ile düzeltilmiş



¹ Karşılaştırılabilir olması için Solo finansallar baz alınmıştır, Rakip banka rakamları Eylül 21 itibarıyla Gelir tanımı: Net Faiz Geliri swaplar dahil) + Net Ücret ve Komisyonlar+ YP provizyon hedgeleri Hariç Net Ticari Kâr Zarar+ Provizyon iptalleri hariç Diğer Gelirler+ İştiraklerden Elde Edilen Gelirler+ Net Alım Satım Geliri (swap ve kur hedge hariç) + Diğer gelirler(karşılıklar iptaller hariç)

GRUBUN 2021 YILINDAKİ PERFORMANSI

2021 yıl sonu itibarıyla kaydedilen güçlü finansal sonuçlara ulaşılmasında geçmiş yıllarda olduğu gibi bağlı ortaklıklar yine kilit bir rol oynadı. Bağlı ortaklıkların Gruba katkısı, net kâr rakamıyla sınırlı kalmadı; yönetimin yanı sıra tüm faaliyet alanlarında Banka ile yakalanan sinerji sayesinde diğer finansal performans metriklerinde de bu katkı görüldü.

2021'de konsolide performansa başlıca katkı, Grubun yurt dışındaki bankacılık yatırımlarıyla da desteklenen yatırım ve menkul kıymetler ile sigorta ve bireysel emeklilik faaliyetlerinden geldi.

Aracılık ve menkul kıymet faaliyetleri açısından 2021 yıl sonu sonuçları pozitif oldu:

- Yurt içi Satış tarafında, 2021 yılında hem pandeminin etkilerinin devam etmesi hem de halka arzların etkisiyle yeni müşteri kazanımı ivmesi 2020 yılı ile aynı hızda devam etti. Buna paralel işlem yapan müşteri sayısının %66 artmasıyla bir önceki yıla göre hisse senedi ve VİOP işlemlerinden elde edilen komisyon gelirleri yükseldi. Ayrıca yurt dışı, FX ve hazine ile yapılan işlemlerden elde edilen gelir toplamı %30 arttı.
- Kurumsal Satış tarafında, açığa satış işlemlerindeki regülasyonun ardından yurt dışı kurumsal müşterilere verilen hizmetler durma noktasına gelmesine rağmen hedefinin üzerinde performans ortaya koydu.
- Kurumsal Finansman alanında, verilen halka arz hizmetlerinin katkısıyla gelirleri bir önceki yıla göre yaklaşık %138 artarak rekor kırdı.
- Hazine gelirlerinin bir önceki yıla göre yaklaşık %96 artmasında piyasa koşullarına uygun pozisyonların alınması, piyasa erişiminde yapılan geliştirmeler ve uygulamaya alınan

piyasa yapıcılık yapısı, hisse senedi ödünç işlem gelirleri ve yatırım şubeleri ile yapılan işlemlerdeki artış etkili oldu.

- Garanti BBVA bağlı ortaklıkları arasında 510 milyon TL net kâr elde ederek, toplam kârda %3,9 paya sahip olmuştur.

Sigorta ve bireysel emeklilik aşağıda verilen sonuçların da gösterdiği gibi 2021 başarılı bir yıl oldu:

- Gönüllü BES* ve Otomatik BES toplamında 2,2 milyon katılımcı ile özel sektör lideri** oldu.
- Otomatik BES'te sisteme yeni katılan 836** binden fazla katılımcının %30'unun tercih ettiği şirket oldu ve en çok katılımcı kazanan şirket olarak ilk sırada yer aldı.
- Otomatik BES'te işveren sayısı, katılımcı sayısı, fon büyüklüğü ve toplam katkı payı kategorilerinde pazar payını en çok artıran şirket olma başarısını gösterdi.
- %24 maliyet / gelir oranı ile oldukça başarılı bir yıl geçirdi.
- 4. yılını kutlayan Fon Koçu çok başarılı bir getiri performansı ile 155.381 kullanıcıya ulaştı.
- Garanti BBVA bağlı ortaklıkları 635 milyon TL net kâr elde ederek, toplam kârda %4,9 paya sahip olmuştur.

GARANTİ BBVA'NIN VERGİ KATKISI

Vergiyle ilgili konularda şeffaflık, ihtiyatlılık ve dürüstlük ilkelerini benimsemiş olan Garanti BBVA, hem kendisi hem üçüncü şahıslar adına toplam vergi katkısını açıklıyor.

[Vergi stratejisi ve bildirimleriyle ilgili daha fazla bilgiye](#)
[Garanti BBVA Yatırımcı İlişkileri web sitesi Çevresel, Sosyal ve Yönetişim bölümü Vergi Stratejisi ve Raporlama başlığından ulaşabilirsiniz.](#)

* Bireysel Emeklilik Sistemi

** 31/12/2021 itibarıyla Emeklilik Gözetim Merkezi tarafından yayımlanan verilere göre

ÖNGÖRÜLER

2022 FAALİYET PLANI

TL KREDİLER (YILLIK)	>%25
YP KREDİLER (ABD DOLARI, YILLIK)	Daralma
NET KREDİ RİSKİ MALİYETİ*	<150bp
SWAP FONLAMA GİDERLERİ DAHİL NET FAİZ MARJI	+50-75bp
ÇEKİRDEK NET FAİZ MARJI (SWAP FONLAMA GİDERLERİ DAHİL TÜFEX HARİÇ NET FAİZ MARJI)	Yatay
NET ÜCRET VE KOMİSYONLAR (YILLIK BÜYÜME)	>%25
OPERASYONEL GİDERLERİ (YILLIK BÜYÜME)	~ort. TÜFE
ORT. ÖZKAYNAK KÂRLILIĞI	>%20

Garanti BBVA, ülkemizin sürdürülebilir büyümesi ve sağlıklı, sağlam bir tabanda genişlemesi hedefleri doğrultusunda ekonomiye katkıda bulunmayı sürdürecektir.

Bu doğrultuda, TL kredilerde büyümenin %25'in üzerinde bir seviyede gerçekleşmesini bekliyor. Her segmentte büyüme hedefi olsa da, tüzel tarafta talebin daha yüksek olması bekleniyor. Bireysel bankacılık tarafında ise Garanti BBVA, bir yandan müşteri tabanını genişletirken bir yandan da müşteri ilişkilerini derinleştirerek, müşteri memnuniyetine ve sadakatine odaklanmayı sürdürecektir. Bu amaca uygun yeni araçlar, kanallar ve süreçler geliştirmeye; kârlılık hedeflerini koruyarak, analitik yaklaşımla büyük veri odaklı pazarlama faaliyetlerini sürdürmeye; müşterilerinin ihtiyaçlarına en özel ve uygun çözümü onlara bulundukları noktada sunmaya devam edecek.

YP kredilerde 2013 yılından beri süregelen daralma trendinin 2022 yılında da devam etmesi öngörülmüyor. YP kredi hacminin ABD doları bazında daralacağı tahmin ediliyor. Daralmanın temel nedeni talebin kısıtlı olması.

Garanti BBVA, 2022 yılında mevduat ağırlıklı fonlama stratejisini sürdürmeyi planlıyor. Düşük maliyetli ve kalıcı mevduat odağı ile mevduatların toplam aktifler içindeki payının yüksek seviyesini koruması bekleniyor.

Kredi karşılıkları tarafında, temkinli yaklaşımını sürdürüyor. Kur etkisi hariç Net Toplam Kredi Riski Maliyeti'nin 150 baz puan seviyesinin altında gerçekleşmesi bekleniyor.

2022 yılında, enflasyona endeksli menkul kıymet portföyünün de desteğiyle, swap maliyetleri dahil kümülatif net faiz marjında 50 ile 75 baz puan aralığında iyileşme bekleniyor. Banka mevduat genişlemesinde kalıcı ve düşük maliyetli kitle mevduatlarına odağını sürdürürken sağlam vadesiz mevduat tabanını da koruyacak. Marj optimizasyonu amacıyla çapraz para birimi swap işlemlerinin oportünist kullanımı devam edecek.

Net ücret ve komisyon gelirlerinde, 2021 yılındaki güçlü %40'lık büyümenin üzerine, 2022 yılında da %25'in üzerinde güçlü büyümenin devam etmesi bekleniyor. Kredi büyümesinin nakdi ve gayri nakdi kredi komisyon büyümesini destekleyeceği öngörülmüyor. Artan dijitalleşmenin de para transferleri işlem hacminin büyümesine katkısını sürdürmesi bekleniyor.

Operasyonel gider artışının 2022 yılında ortalama enflasyona yakın seviyede gerçekleşmesi öngörülmüyor.

2022 yılında risk/getiri odağı ile yüksek sermaye getirisi sağlayacak olan etkin aktif-pasif yönetimi devam edecek. 2022 projeksiyonlarının ışığında Garanti BBVA, %20 seviyesinin üstünde ortalama özkaynak kârlılığına ulaşmayı amaçlıyor.

2022 YILINDA GRUBA İLİŞKİN BEKLENTİLER

Garanti BBVA, Hollanda ve Romanya'daki uluslararası bağlı ortaklıklarının yanı sıra Türkiye'de hayat sigortası ve bireysel emeklilik, finansal kiralama, faktoring, yatırım ve portföy yönetimi alanlarında önde gelen finansal bağlı ortaklıkları ile entegre bir finansal hizmetler grubu olarak faaliyet göstermektedir.

Garanti BBVA, bağlı ortaklıkları ile yakaladığı sinerjinin 2022 yılında da güçlü bir şekilde devam etmesini hedefliyor.

İştirak kârlılığına en büyük katkının 2021 yılında olduğu gibi, 2022 yılında da Garanti BBVA Yatırım ve Garanti BBVA Emeklilik'ten gelmesi bekleniyor.

Garanti BBVA Yatırım;

- Hisse ve VİOP ürünlerinden elde edilen yüksek gelirleri korunması
- Yeni ürünlerle birlikte gelirlerin desteklenmesi
- Kurumsal satış tarafında regülasyon dahilinde çalışma imkanı bulunan yurt dışı kurumsal yatırımcıların yanı sıra, kurumsal yatırımcı tanımı içerisinde yer alan yurt içi kurumsal müşterilere yönelik bir brokerage hizmet modeli vermeyi,
- Kurumsal finansman tarafında halka arz işlemlerindeki lider pozisyonumuzu korumayı ve danışmanlık hizmetleri vermeye devam etmeyi
- Hazine işlemlerinden elde edilecek gelirleri artırarak konsolide kâra önemli derecede katkı yapmayı öngörüyor.

Garanti BBVA Emeklilik;

- Hayat sigortası tarafında güçlü prim üretiminin devam etmesi,
- Gönüllü BES'te fon büyüklüğünün ivme kazanması,
- Otomatik BES'te pazar payının artması ve sektördeki konumunun güçlenmesi
- Otomatik BES'te özel sektörde en çok katılımcısı olan firma olmayı hedefleniyor.
- Garanti BBVA Emeklilik ve Hayat, Otomatik BES'te geliştirdiği güçlü alt yapısıyla gündemde olan Tamamlayıcı Emeklilik Sistemi'ne hazırlanıyor.

Yurt dışında faaliyet gösteren bağlı ortaklıklarının bankacılık faaliyetlerinde bulundukları coğrafyalarda, yeni iş kollarına girerek güçlü bilanço yapısını ileriye taşımayı ve kâr yaratma potansiyelini artırıp sürdürülebilir kılmayı hedefliyor.

Garanti BBVA ve iştirakleri, 2021'de de önceki yıllarda olduğu gibi, uzun vadeli değer yaratmak için çalışmalarına devam edecek, bununla birlikte faaliyet giderlerini kontrol altında tutmayı sürdürecektir. Güçlü sermaye yapısı ile öne çıkan Grup, bu özelliğini koruyarak ilerleyecek. Bütün bunların ışığında Grup, fark yaratan iş modeliyle sürdürülebilir kâr yaratmaya devam edecek.

Operasyonel Üstünlük - II

2.982 12 dk 8 müşteri

İlgili Öncelikli Konular	Değer Yaratan Etkenler	Göstergeler	2020	2021
#1 SERMAYE YETERLİLİĞİ VE FİNANSAL PERFORMANS	FİNANSAL VE FİNANSAL OLMAYAN RİSKLERİ ETKİN YÖNETMEK	Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Sistemine tabi tutulan proje sayısı (kümülatif)	81	85
		Çevresel ve sosyal konularda müşterilere saha ziyaretleri	0	4
		Çevresel ve sosyal konular hakkında bilgilendirilen müşteriler ve finansal kuruluşlar	7	18
		Kredilerin çevresel ve sosyal risk yönetimi aracılığıyla katkıda bulunulan SKA'ların sayısı	13	16
#2 KURUMSAL YÖNETİŞİM VE TÜM RİSKLERİN ETKİN YÖNETİMİ	UÇTAN UCA DİJİTAL ÇÖZÜMLERİ ARTIRMAK, DİJİTAL PLATFORMLARIMIZA YAPTIĞIMIZ YATIRIMLARLA DENEYİMİ İYİLEŞTİRMeye DEVAM ETMEK	Nakit olmayan işlemlerde dijital kanalların payı (Bireysel)	%97,4	%97,7
		Dijital satışların toplam satışlar içindeki payı (Bireysel)*	%57	%57,5
#4 KOLAY, HIZLI ÇÖZÜMLER VE KENDİN YAP SEÇENEKLERİ	İŞ MODELİMİZİ SÜREC OTOMASYONU, İŞLEM KOLAYLIĞI, UZAKTAN SERVİSLERİN ZENGİNLEŞTİRİLMESİ VB. FAKTÖRLERLE SÜREKLİ GELİŞTİRMEK	Müşteri İletişim Merkezi (MİM) İletişim Adedi (Milyon)	71,6	60,6
		MİM Servis Seviyesi	%76,8	%84,6
		MİM Çağrı Karşılama Oranı	%96,7	%98,9
		MİM Şube Çağrılarını Sonlandırma Oranı	%65,7	%72,6
		MİM Finansal Ürün Yelpazesi (Adet)	30	27
		MİM Katma Değeri Yüksek Finansal Ürün Satışları (Milyon Adet)	2,6	2,7

* Her bir ürün kategorisinin dijital satışa katkısının, kendi temel ekonomik değerlerine göre ağırlıklandırılmasını temel alan Product Relative Value (PRV) metodolojisi ile hesaplanmıştır.

Katkı Yapılan Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

10

EDİTÖRÜN AKADEMİK

16

BAKIM VE ADİT

Garanti BBVA Operasyonel Üstünlük stratejik önceliğiyle, iş modelini **süreç otomasyonu, işlem kolaylığı, uzaktan servislerin zenginleştirilmesi** vb. faktörlerle sürekli geliştirmeyi, **uçtan uca dijital çözümleri** artırmayı, dijital platformlara yaptığı yatırımlarla **deneyimi iyileştirmeye** devam etmeyi, iş modeli ve süreçleri operasyonel verimlilik bakış açısıyla sürekli geliştirmeyi, **finansal ve finansal olmayan riskleri etkin yönetmeyi** hedefliyor.

Garanti BBVA, iş modelinin merkezine dijitalleşmeyi koyarak; sektörel **dönüşüme öncülük** etmeyi, **en güncel bilişim altyapısına** sahip olmayı, hizmet verdiği tüm kanallarda **etkin ve üretken** olmayı hedefliyor. Bu kapsamda **sürekli gelişme** prensibiyle **iş süreçlerini yenilemeye, yalınlaştırmaya, otomatize etmeye**, merkezileşme bakış açısıyla organizasyonel değişimleri tasarlamaya ve **müşteri deneyimini iyileştirmeye** devam ederken, **operasyonel üstünlüğü ve verimliliği** de sağlıyor.

Gelişen teknolojiler ve veri kaynaklarının yarattığı fırsatları iş modeline entegre eden Garanti BBVA, **büyük veri gruplarını anlamlandırarak** müşteri yönetimini daha **analitik bir yaklaşımla** ele alıyor. Bu çıktıları organizasyonel modelinde **tasarım, değişim, dönüşümün** yanı sıra ve **kaynak planlaması** gibi unsurlarda da kullanarak iş sonuçlarını analitik tabana taşıyor.

Değişen müşteri **beklentilerini hızla karşılamak** ve gelişen teknolojileri iş modeline adapte etmek üzere ele aldığı projeleri **çevikmetot** yaklaşımlarıyla yürüten, teknolojik altyapının bulunduğu olanakları etkin tecrübesiyle buluşturan ve herkese hitap etmeyi amaçlayan Garanti BBVA, iş modelinde **üretkenliği en büyük prensibi** haline getiriyor. Bu amaçla teknolojik gelişmelerin ve dijital dünyanın getirdiği tüm imkanları, oluşturduğu ekosistem ile entegre ederek **yenilikçi çözümleri çevik yöntemlerle** ele alıyor ve **dönüşüm projelerinde sektörde öncü** oluyor.

İlham veren, yenilikçi ve beklentileri aşan bir düşünce yapısının hakim olduğu iş modeliyle, güçlendirilmiş ve aksiyon alabilen ekiplerle müşteri taleplerinin en hızlı şekilde karşılanmasını destekliyor.

İlham veren, yenilikçi ve beklentileri aşan bir düşünce yapısının hakim olduğu iş modeliyle, **güçlendirilmiş ve aksiyon alabilen ekiplerle** müşteri taleplerinin en hızlı şekilde karşılanmasını destekliyor.

Garanti BBVA, müşterilerine **essiz müşteri deneyimi** sunmak, bankacılık işlemlerinin **her zaman ve her yerden** rahatlıkla yapılmasını sağlamak amacıyla dijital çözümler geliştirme ve dijital platformlara **yatırım** yapma odağını sürdürüyor. **Dijital dönüşüm stratejisinin** devamlılığını sağlamak adına, bireysel ve kurumsal müşterilerine tüm dijital kanallardan baştan sona dijital bankacılık hizmetlerini, **kolay ve erişilebilir** çözümlerle sunmayı amaçlıyor.

Garanti BBVA müşterilerine **bütünleşik kanal bankacılığı** deneyimi sağlamak amacıyla çözümler üretiyor. Bu çözümlerle **dijital kanallardaki işlem yetkinliğinin** şube ve müşteri iletişim merkezi işlem setleriyle eşitlenmesi planlanıyor. Bununla birlikte müşterilerinin şube ziyareti veya müşteri iletişim merkezini arama ihtiyaçlarını azaltıp, bütün işlemlerini dijital kanallardan yapmalarına olanak sağlanması amaçlanıyor. **Garanti BBVA Mobil'i ana iletişim merkezi haline getirerek**, sunduğu kolay deneyimle müşterilerinin yardıma ihtiyaç duymadan işlemlerini gerçekleştirebilmesi için çalışıyor. Müşterisinin takıldığı, yardıma ihtiyaç duyduğu noktada da yine Garanti BBVA Mobil üzerinden onlara destek oluyor, **dijital kanallardan müşteri temsilcilerine ya da şubelerdeki müşteri yöneticilerine ulaşabilecekleri ve işlemlerini uzaktan yapabilecekleri özellikler** sunuyor, proaktif aksiyon olarak **akıllı asistanı üzerinden çözüme** ulaşmasını kolaylaştırıyor. Böylece **Garanti BBVA Mobil'in müşterileri için ilk temas noktası olduğu ve tüm çözümleri bu ilk temas anında sunabildiği bir dünya** tasarlıyor.

Bu kapsamda hayata geçirilen ve **Türkiye'de bir ilk olan yapay zekâ destekli akıllı asistan UGI** sayesinde müşteriler, mobil uygulamayı kullanırken herhangi bir zorluk anında sanal asistanla **konuşarak** ya da ona **yazarak** bulunduğu platformdan çıkmadan kolayca aradığı yanıtı bulabiliyor. İhtiyaç halinde **canlı destek asistanı** hizmeti sayesinde kullanıcılar bankacılıkla ilgili birçok konuda mobil uygulama üzerinden müşteri temsilcileriyle yazışarak destek alabiliyor ve işlemlerini gerçekleştirebiliyor.

UGİ müşterilerin canlı destek asistanına ihtiyaç duyduğu noktaları tespit edip, mobil uygulamadan çıkmadan, müşteriye canlı destek asistanına bağlayarak destek almalarını sağlıyor. Müşteriler **şubeye gitmeden ya da çağrı merkezini aramadan Mobil'den başlattıkları bir işlemi yine Mobil'den tamamlayarak** taleplerini **en hızlı** şekilde karşılayabiliyor. Müşterilerin şubeye gitmesine sebep olacak işlemler tespit edilip, bu adımlar için dijitalde uygun çözümler geliştiriliyor. **Parola alma, limit artırım** gibi şube bağımlılığı olan işlemlerin, **NFC, video görüşmesi** gibi teknolojilerle dijitalden **kolayca** tamamlanabilmesi sağlanıyor.

Müşteriler şubeye gitmeden ya da çağrı merkezini aramadan Mobil'den başlattıkları bir işlemi yine Mobil'den tamamlayarak taleplerini en hızlı şekilde karşılayabiliyor.

Garanti BBVA Müşteri İletişim Merkezi, müşterilerine **hızlı, kaliteli ve ilk temasta çözüm odaklı servisler** sunarak finansal hayatlarını kolaylaştırmakla kalmıyor aynı zamanda Banka'nın **güçlü teknolojik altyapısından** da faydalanarak süreçlerini geliştiriyor, **dijital fırsatlar** sunuyor ve **akıllı çözümleriyle verimli ve kârlı** yapısını her gün daha da geliştiriyor.

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ve Paris Anlaşması'nı strateji ve faaliyetlerine entegre ederek temel bankacılık anlayışını geliştirmek için **Sürdürülebilirlik Politikası**'nı yayınlayan ve sağlanan kredilerin dolaylı etkilerini en aza indirmek amacıyla **Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları** (ÇSKP) oluşturan Garanti BBVA, kredi süreçlerinde çevresel, sosyal, yönetim ve iş sağlığı ve güvenliği gibi risklerini ve bu risklerin muhtemel etkilerini değerlendiriyor ve yönetiyor. **Genel kredi ve bankacılık hizmet sözleşmeleri ÇSKP'ye uyum** ile ilgili taahhüt maddeleri içeriyor. İlgili politikalar kapsamındaki önemli gelişmeler Yönetim Kurulu'ndan ve Üst Yönetim'den üyelerin oluşturduğu Sorumlu Bankacılık ve Sürdürülebilirlik Komitesi aracılığıyla Yönetim Kurulu tarafından takip ediliyor.

Finansal ve finansal olmayan risklerin dünya standartlarındaki **entegre yönetimiyle** sağlanan etkin risk yönetimi ve yeni fırsatları

yakalama konusundaki organizasyonel çevikliği sayesinde Garanti BBVA, tüm paydaşları için sürdürülebilir değer yaratıyor.

2021 FAALİYETLERİ

Uçtan uca dijital çözümlerle sürekli iyileştirilen müşteri deneyimi:

- Kullanıcıların şubeye gitmeden neredeyse her işlemi dijitalden yapmalarını sağlayan Garanti BBVA, müşterilerini dijital kanallara daha çok yönlendirmek adına yeniliklerine devam ediyor. 2021 Mayıs ayında yasal mevzuat sonrası **uzaktan müşteri olma** uygulamasının hayata geçmesiyle, Garanti BBVA müşterisi olmak isteyen kişiler şubeye gitmeden, onlarca evrak imzalamak zorunda kalmadan **Mobil'den banka hesabı** açabiliyor. Garanti BBVA, ana odak noktalarından biri olan uzaktan **müşteri olma deneyimini kusursuz hale getirmek** için sürekli çalışıyor ve iyileştirme noktalarını tespit ederek **yeni çözüm yolları** geliştiriyor. Süreçte kimlik doğrulama NFC teknolojisiyle gerçekleştiriliyorken, **NFC özellikli telefona sahip olmayan müşteriler için para transferiyle kimlik doğrulama çözümü** sunuluyor. Garanti BBVA Mobil'den müşteri olma adımlarını tamamlayan müşteriler **kendilerine uygun ürünleri** tek ekranda görüntüleyebiliyor ve **kolayca** ihtiyacı olan ürünlere başvurabiliyor. Garanti BBVA, müşteri olma adımı ürün başvuru noktalarından da sunarak **ihtiyaç anında** kişileri desteklemeyi amaçlıyor.

Dijital kanallarında **tüm bankacılık ürünlerinin %99'undan fazlasını** barındıran Garanti BBVA, dijital satış deneyiminin **uçtan uca pürüzsüz** olması için **araştırma ve gelişme** çalışmalarını ara vermeden sürdürüyor.

- Kullanıcılarının ihtiyaçlarını en hızlı ve etkili şekilde karşılama amacıyla olan Garanti BBVA, dijital kanallarında da bu stratejiyi başarılı şekilde uyguluyor. **Dijital kanallarında tüm bankacılık ürünlerinin %99'undan fazlasını barındıran** Garanti BBVA, dijital satış deneyiminin **uçtan uca pürüzsüz** olması için araştırma ve gelişme çalışmalarını ara vermeden sürdürüyor. Bütünsel bir deneyim anlayışıyla farklı kanallardaki ürün ve işlemler, benzer bir müşteri deneyimi sunacak şekilde kullanıcılarla buluşturuluyor. Kullanıcılar tüm dijital kanallarda **kendilerine özel kampanyaları** görüntüleyebiliyor, bir kanalda gerçekleştirdikleri **işlemi bir başka kanalda istedikleri şekilde devam ettirebiliyor**.
- Kullanıcı ihtiyaçlarının sadece bankacılık platformları üzerinden şekillenmediğinin farkında olan Garanti BBVA, yaptığı **iş birlikleriyle** farklı platformlardan da müşterilerine ulaşıyor. **Alışveriş Kredisi** gibi **çözümlerini Banka dışı platformlarda kullanıcılarına sunarak** etki ağını genişletmeyi sürdürüyor.
- Garanti BBVA, kullanıcıların ihtiyaçlarına cevap verecek ürünleri dijital kanallarda sunmanın ötesinde, **kullanıcıların ihtiyaçlarını anlamalarına yardımcı olmayı** ve ihtiyaç ortaya çıktığı anda **çözüm sunmayı** amaçlıyor. Bu kapsamda müşteri istek ve ihtiyaçlarını anlamak ve istedikleri ürünleri doğru zamanda, doğru kanaldan sunmak için ürün ve hizmet önerilerinde **büyük veri ve ileri analitik** çalışmalarını artırıyor. **Analitik araçların güçlendirdiği tekliflerin müşteriye en doğru zamanda sunulması** için de çalışıyor. Bu sayede para transferinin ardından gelecek ödemenin aksama riskinin olması gibi durumlarda kullanıcılara **nakit bankacılık çözümlerini risk henüz oluşmadan sunulabiliyor**. Kullanıcının belirli bir ürüne ihtiyacının fark edilmesi durumunda **proaktif** hazırlıklar anında yapılarak, kullanıcıya minimum eforla faydalanabileceği **kişiselleştirilmiş ürünler** teklif edilebiliyor.
- Dijital kanallarda kullanıcılara **doğru zamanda doğru ürün** çözümlerinin sunulabilmesi için her gün yeni projeler geliştirmeye devam ediyor ve **kullanıcıyı merkeze alacak** şekilde öneriler tasarlıyor. Yapılan bu çalışmalar sonucunda **dijital kanallardan yapılan satışların toplam satışlar içindeki gelir bazlı payı 2021 yılında, %57,5 seviyesine ulaştı**.

- Garanti BBVA'da dijital kanallardaki satış deneyimi sadece satış anıyla sınırlı kalmıyor, süreçler ürün sahiplerinin, **ürün sahipliği boyunca tüm ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılamak** üzere tasarlanıyor. Bu sayede pandemi döneminde dijital kanallarda kullanıcıların ihtiyaçlarına yeni ürünlerle cevap verilirken, mevcut ürün sahiplerinin işlemlerini dijital kanallardan gerçekleştirmeleri de çok kolay oldu.

444 0 333 Garanti BBVA Müşteri İletişim Merkezi ile yaratılan değer:

- Dünyanın en saygın çağrı merkezi organizasyonlarından biri olan **Contact Center World** tarafından **"En İyi Çağrı Merkezi"** ve **"En İyi Müşteri Hizmetleri"** kategorilerinde **dünya ikincisi** olan Garanti BBVA Müşteri İletişim Merkezi, **1.000'in üzerinde nitelikli kadrosuyla** 2021 yılında toplam **60,6 milyon müşteri iletişimi** gerçekleştirdi. 2020'de pandemi etkisiyle artan çağrı trafiğinin normalleşmesi ve yaptığı teknik geliştirmelerle oluşan yeni dünyada **sektör çağrılarında %12,7 oranında pay** aldı ve yılı yine sektör lideri olarak tamamladı.

Müşterilerine hızlı ve kesintisiz deneyim sunan Müşteri İletişim Merkezi, **müşterilerinin %84,6'sına 30 saniye ve altında sürede hizmet** vererek yüksek bir servis seviyesi yakaladı.

- Ana hizmet hatlarında **%98,9** karşılama oranıyla müşterilerine hızlı ve kesintisiz deneyim sunan Müşteri İletişim Merkezi, müşterilerinin **%84,6'sına 30 saniye ve altında sürede hizmet vererek yüksek bir servis seviyesi** yakaladı.
- Ek olarak devreye aldığı **Yapay Zeka** Projesiyle, arama sebeplerini çağrı öncesinde **tahminlemeye** başlayarak **yeni nesil çağrı merkezi** anlayışının da temelini atmış oldu.
- Müşteri deneyiminin önemli bir parçasını oluşturan görüntülü görüşme kanalında, **yeni müşteri kazanımını** bir önceki yıla

kıyasla yaklaşık **4,5 kat artırdı**. Şube adımını kaldırarak **1 Mayıs 2021** itibarıyla **tek kanaldan yeni müşteri kazanımı** sağladı ve çağın gereksinimlerine uygun, uçtan uca dijital bir deneyim sunmayı başardı. Ek olarak **“Canlı Destek Hizmetini” de dijital müşterilerinin tamamına açtı**.

- Müşteri İletişim Merkezi sektöre hizmet konusunda olduğu gibi satış konusunda da önderlik etmeye devam ediyor. Yeni teknolojilerle geliştirdiği katma değerli faaliyetlerde toplamda **27 farklı finansal ürünle 2,7 milyon adet satışa** ulaştı ve bir kâr merkezi olma vizyonunu sürdürdü.
- Şubeye gitmeden kredi kartı** başvurusunda bulunmak isteyen müşterilerinin taleplerini anında karşılayan Müşteri İletişim Merkezi, Garanti BBVA'ya ait tüm kredi kartlarının geri kazanım faaliyetlerini de tek bir kanaldan yöneterek **1,2 milyon adet üzerinde kartın geri kazanımını sağladı**.

Süreç otomasyonu, işlem kolaylığı ve uzaktan servis zenginleştirilmesiyle sürekli geliştirilen iş modeli:

- Garanti BBVA Operasyonel Üstünlük misyonuna uygun olarak 2021 yılında da müşterilerinin **iş ortağı olarak konumlanmaya** devam etti. Onlara **hızlı ve kaliteli hizmet** verebilmek için, **iş akışlarını merkezileştirilmiş kesintisiz süreçler** olarak yeniden tasarlayarak, teknolojik altyapı geliştirmelerini hayata geçirdi.
- Garanti BBVA, 2021 yılında dijital dünyanın ve yeni teknolojilerin imkanlarından faydalanarak önemli projelere imza attı. Yeni bir **ticari kredi platformu** tasarlayarak; karar motoru, BPM ve mikro servislerle güçlendirilmiş yeni bir mimari altyapı kurgusuyla, **tek bir platform üzerinden hızlı risk değerlendirme ve kredi verme süreci sağlayarak**, satış ve risk ekiplerine mükemmel bir bankacılık deneyimi sunmaya başladı.
- Bunun yanı sıra, teminata alınan müşteri **çek ve senetlerinin keşidecilere yönelik kontrollerin otomatik olarak yapılmasını** sağlayarak, çalışanlarına tüm kontrol işlemlerini tek bir yerde gerçekleştirebileceği bir platformu hayata geçirdi. Gelişen teknolojiler ile entegre ettiği bu platformda çalışanlar incelemelerini hızlıca yaparken, işleme ilişkin karar sonuçlarını da detayları ile birlikte izleyebilme imkanına sahipler.
- Aynı zamanda, 2021 yılında **kurumsal süreçler, yetkilendirme ve rol yönetimi** fonksiyonlarını, **tüm paydaşlarının ihtiyaçlarına yönelik olarak otomatize** etmeye devam etti.

- Sürdürülebilirliği stratejisinin ana odak alanlarından biri olarak konumlandırırmış olan Garanti BBVA, bu kapsamda **sürdürülebilirlik kavramının tüm bileşenlerine yönelik sayısız faaliyette bulunmaya devam ediyor**.
- Lokasyon bağımsız hizmet ve doğal kaynakları korumak amacıyla **"kağıtsız hizmet"** prensibi ile Üye İşyeri, Kredi Kartı ve Maaş süreçlerine **dijital belge onay yapısı** eklendi. Ek olarak, fiziki kullanımı devam edecek sözleşmeler için belge dizaynlarını bu bakış açısı ile yeniden gözden geçirerek **daha sade ve az kağıt tüketecek yeni tasarımlı müşteri sözleşmeleri** uygulamaya alındı. Ayrıca tüzel müşterilerin dijitaldeki deneyimlerini kolaylaştırmak adına, İnternet Bankacılığı'ndan **mali verilerini kolaylıkla yüklemelerine imkan** tanıyan fonksiyonlara yer verdi.
- Garanti BBVA, 2021 yılı içinde KOBİ hizmet modellerinde de değişiklik ve geliştirmeler yapmaya devam etti. Daha iyi bir bankacılık deneyimi sunmak amacıyla 2018'de hayata geçirilen, **iki uluslararası ödüllü Merkezi Müşteri Hizmetleri Temsilcisi (MMHT) Projesiyle**, KOBİ müşterilerinin şubelerdeki operasyonel işlemlerini merkezi ve uzman bir ekip tarafından yürütülüyor. 2021 yılında KOBİ portföyü olan tüm şubeler genelinde yaygınlaştırılan bu hizmet modeliyle **operasyonel işlem kalitesi artarken**, şubelerdeki KOBİ Müşteri İlişkileri Yöneticilerinin üzerindeki **operasyonel iş yükünün hafiflemesi**, müşterilerin her aradıklarında ulaşabilmesi ve uzman müşteri temsilcilerinden destek alması sağlanıyor. Proje kapsamında **753 şubeye hizmet veren 210 MMHT**, KOBİ portföylerinin 2021 yılında **analiz ve pazarlama faaliyetleri için zaman** kazanmalarını ve **müşteri ilişkisi yönetiminde daha fazla derinleşmelerini** sağladı.

Çevresel ve sosyal etki analizi ile etkin risk yönetimi:

Garanti BBVA, Banka tarafından sağlanan kredilerin dolaylı etkilerini en aza indirmek amacıyla **Çevresel ve Sosyal Kredi Politikalarını (ÇSKP)** geliştirdi. İlk olarak 2011 yılında uygulamaya konan ÇSKP'nin içeriği 2016 yılında çevresel ve sosyal etki değerlendirmeye tabi projeler kapsamında ve 2021 yılında ise;

- Finanse Edilmeyen Faaliyetlerin ve Müşterilerin Kontrolü,
- Müşteri Çevresel, Sosyal ve Yönetişim Performansı Ön Değerlendirme,

- Karbon Fiyatı Uygulaması,
- Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Modeli (ÇSEDM),
- İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Risk Değerlendirmesi Sistemi,
- Ormansızlaşma Etkilerinin Yönetimi Süreci

konularında, Garanti BBVA'nın **sektöründe öncü çevresel ve sosyal risk yönetimi yaklaşımıyla** detaylı içerik sağlanarak güncellendi.

[Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları'na](#)
[www.garantibbvainvestorrelations.com](#) adresindeki [Yatırımcı İlişkileri web sitesinde Çevresel, Sosyal ve Yönetişim sayfasından ulaşabilirsiniz](#).

Garanti BBVA, Banka içinde etkin entegrasyon ve **ÇKSP** ile ilgili uygulamayı desteklemek üzere eğitim platformu **Garanti BBVA Kampüs'te** yer alan eğitim videosuyla bilgilendirme gerçekleştiriyor. 2021 yılında bu **eğitimi 1.673 çalışan tamamladı**.

Garanti BBVA'da, bireysel, KOBİ, ticari ve kurumsal olmak üzere tüm müşterilerin **Genel Kredi Sözleşmeleri (GKS)** ve **Bankacılık Hizmet Sözleşmeleri (BHS)** **ÇSKP'ye uyum** ile ilgili taahhüt maddeleri içeriyor. ÇSKP'nin uygulanması, Kurumsal ve Ticari Krediler Risk Yönetimi, Bireysel ve KOBİ Krediler Risk Yönetimi ve ilgili tüm işkollarının ve/veya Yatırım Bankacılığı ve Finansman Müdürlüğü'nün sorumluluğunda.

Garanti BBVA'ya **gelen KOBİ, ticari ve kurumsal krediler ve proje finansmanı kredi talepleri, ilk olarak ÇSKP'ye tabi tutuluyor** ve aşağıda belirtilen adımlar ile politikaya uygun olarak kontrolü ve yönetimi gerçekleştiriliyor:

- Kredi talebine konu olan faaliyet ve müşterinin, **finanse edilmeyen faaliyet ve müşteri** listesinde olup olmadığını ve **Garanti BBVA'nın Sektörel İlkelerine göre uygunluğu** sistemde kullanılan bilgi değerlendirme soruları vasıtasıyla kontrol ediliyor.
- ÇSKP'de açıklanan belirlenmiş tutar/işlem tanımlarını karşılayan finansman faaliyetleri için **Çevresel ve Sosyal Etki**

Değerlendirme Modeli, İSG Risk Değerlendirmesi Sistemi ve Ormansızlaşma Etkilerinin Yönetimi Süreci'ni içeren detaylı değerlendirme süreçleri yürütülüyor.

- Detaylı değerlendirme süreçleri sonucunda gerekli görülen **çevresel ve sosyal taahhütler kredi sözleşmesine derç edilerek**, çevresel ve sosyal konularda verilen taahhütlerin yerine getirilip getirilmediği **periyodik olarak kontrol** ediliyor.

Garanti BBVA kredi portföylerinde gelişim sağlamasına yardımcı olması için uluslararası en iyi uygulamalar çerçevesinde bir **Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Süreci (ÇSEDS)** uyguluyor. Bu süreç **uluslararası standartlara ve en iyi uygulamalara tamamen uyumlu**. Bununla beraber Projeleri, niteliği, ölçeği, hassasiyeti, yeri ve çevresel ve sosyal etkilerine göre sınıflandırma ve risk bakımından sistematik olarak değerlendirmek amacıyla **Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Modeli'ni (ÇSEDM)** geliştirdi. Bu kapsamda Garanti BBVA, belirlenmiş tutar/işlem tanımlarını karşılayan finansman sağladığı projelerin, **mevzuatla getirilen sosyal ve çevresel standartlara ve Banka'nın politikalarına** uymasını, gerekiyorsa proje sahiplerince bir **etki değerlendirmesi** yaptırılmasını, öngörülen önlemlerin proje sahiplerince alınmasını ve proje sahiplerinin yeterli kontrol mekanizmalarını kurmuş olmalarını sağlıyor.

2021 yılında toplam kredi tutarı 185 milyon ABD doları olan 4 proje, ÇSEDM sürecinden geçirildi. Bugüne kadar ÇSED sürecine **85 adet proje tabi tutuldu** ve geliştirilen eylem planları sayesinde Garanti BBVA, sağladığı kredilerin dolaylı etkilerini en aza indirdi.

Bugüne kadar ÇSED sürecine 85 adet proje tabi tutuldu ve geliştirilen eylem planları sayesinde Garanti BBVA, sağladığı kredilerin dolaylı etkilerini en aza indirdi.

COVID-19 pandemisi sebebiyle saha ziyaretleri kısıtlı sayıda gerçekleştirildi. 2020 yılında yapılamayan saha ziyaretleri **2021 yılında 4 saha ziyareti** yapılarak tamamlandı. Fiziksel saha

ziyaretlerindeki denetim kapsamı periyodik olarak **uzaktan erişim yoluyla yıllık yüzün üzerinde toplantı aracılığıyla** gerçekleştiriliyor. Bunun yanı sıra 2021 yılında çevresel ve sosyal konular hakkında yaptığı **18 bilgilendirme** aracılığıyla Garanti BBVA, bu **müşterilerin ve finansal kuruluşların çevresel ve sosyal performanslarının geliştirilmesine katkı** sağladı.

ÖNGÖRÜLER

Dijital müşteri deneyiminin uçtan uca pürüzsüz olması için araştırma ve gelişme çalışmalarını ara vermeden sürdüren Garanti BBVA, bütünsel bir deneyim anlayışıyla farklı kanallardaki ürün ve işlemleri, benzer bir müşteri deneyimi sunacak şekilde kullanıcılarla buluşturuluyor.

Garanti BBVA Mobil'in müşterileri için ilk temas noktası olduğu ve tüm çözümleri bu ilk temas anında sunabildiği bir dünya tasarlıyor. Garanti BBVA, ana odak noktalarından biri olan uzaktan müşteri olma deneyimini kusursuz hale getirmek için sürekli çalışıyor ve iyileştirme noktalarını tespit ederek yeni çözüm yolları geliştiriyor. Garanti BBVA Mobil'i ana iletişim merkezi haline getirerek, sunduğu kolay deneyimle müşterilerinin yardıma ihtiyaç duymadan işlemlerini gerçekleştirebilmesi için çalışıyor.

Müşteri istek ve ihtiyaçlarını anlayarak doğru zamanda, doğru kanaldan, doğru ürün sunmak üzere yeni projeler geliştirmeye, kullanıcıyı merkeze alan öneriler tasarlamak için büyük veri ve ileri analitik çalışmalarını artırmaya devam edecek.

2022 yılında da analitik yeteneklerini ve gerçek zamanlı öneri yapılarını geliştirmeyi sürdürerek, müşterilere çözüm sunma etkinliğini artırmayı hedefleyen Garanti BBVA, bankacılık dışı platformlardan gelen yönlendirmeleri artırmayı amaçlıyor.

Türkiye'de bir ilk olan yapay zekâ destekli akıllı asistan UGI sayesinde müşteriler, mobil uygulamayı kullanırken herhangi bir zorluk anında sanal asistanla konuşarak ya da ona yazarak bulunduğu platformdan çıkmadan kolayca aradığı yanıtı bulabiliyor. İhtiyaç halinde canlı destek asistanı hizmeti sayesinde kullanıcılar bankacılıkla ilgili birçok konuda mobil uygulama üzerinden müşteri temsilcileriyle yazışarak destek

alabiliyor ve işlemlerini gerçekleştirebiliyor. UGI müşterilerin canlı destek asistanına ihtiyaç duyduğu noktaları tespit edip, mobil uygulamadan çıkmadan, müşteriyi canlı destek asistanına bağlayarak destek almalarını sağlıyor. Müşteriler şubeye gitmeden ya da çağrı merkezini aramadan Mobil'den başlattıkları bir işlemi yine Mobil'den tamamlayarak taleplerini en hızlı şekilde karşılayabiliyor. Müşterilerin şubeye gitmesine sebep olacak işlemler tespit edilip, bu adımlar için dijitalde uygun çözümler geliştiriliyor. Parola alma, limit artırım gibi şube bağımlılığı olan işlemlerin, NFC, video görüşmesi gibi teknolojilerle dijitalden kolayca tamamlanabilmesi sağlanıyor.

Garanti BBVA 2022 yılında, Benim Bankacım KOBİ hizmet modelini hayata geçirerek, müşterilerine uzaktan sunulan portföy hizmeti ile hızlı ve kesintisiz çözümler sunmayı amaçlıyor.

Garanti BBVA 2022 yılında, Benim Bankacım KOBİ hizmet modelini hayata geçirerek, müşterilerine uzaktan sunulan portföy hizmeti ile hızlı ve kesintisiz çözümler sunmayı amaçlıyor. Hizmet modeli, KOBİ müşterilerin şubeye gitme gereksinimini kaldırarak pazarlama faaliyetlerini ve bankacılık işlemlerini uzaktan yönetmelerine bu sayede hem müşterilerine sunduğu deneyimi hem de müşteri ürün kullanımını artırmayı hedeflemektedir.

Müşteri İletişim Merkezi, 2022 yılında, Sesli Yanıt Sistemi başta olmak üzere tüm müşteri deneyimini daha fazla geliştirmenin yanı sıra, portföyünü yeni ürünlerle zenginleştirmeyi, Garanti BBVA'nın operasyonel gücünü koruyarak kârlılık ve verimlilik odaklı yeni yapılanmaları devreye almayı planlıyor ve müşterilerinin ihtiyaç duyduğu her noktada, çok yönlü bir destek kanalı olmayı hedefliyor. Bu süreçte yeni yıl, her temas noktasında satış potansiyelini kullanarak etkinliğin artırıldığı, görüntülü görüşme hizmetindeki dijital fırsatların değerlendirerek hizmetin etkinliğinin ve hızının daha da arttığı bir yıl olacak. Garanti BBVA Müşteri İletişim Merkezi aynı zamanda bakışını tümden yenileyerek geleceğin çağrı merkezini oluşturmak için yapısal ve süreçsel ilk adımlarını 2022 yılında atacak.

Garanti BBVA'nın operasyonel üstünlük misyonu; iş modelini süreç otomasyonu, işlem kolaylığı, uzaktan erişim servislerinin zenginleştirilmesi gibi faktörlerle sürekli iyileştirerek ve geliştirerek müşteriler, çalışanlar, toplum ve çevre için çığır açan yenilikleri hayatlarına katmaya devam etmek.

Operasyonlarını lokasyon bağımsız hizmet ve doğal kaynakları korumak amacıyla "kağıtsız hizmet" prensibiyle şekillendiren Garanti BBVA, iş ortağı kabul ettiği müşterilerinin dijital deneyimlerini kolaylaştıran tasarımları geliştirmeye devam edecek, fiziki kanallarda da daha dijital ve yalın deneyim sunacak, hem de sürdürülebilirlik odaklı çalışmalarına bir tuğla daha ekleyecek.

Operasyonel olgunluğun ve mükemmelliğin Garanti BBVA'nın sektördeki konumunda önemli bir payı olmasının bilinciyle, süreçler, yetkilendirme ve rol yönetimi fonksiyonlarını tüm paydaşlarının ihtiyaçlarına yönelik olarak otomatize etme çalışmalarına 2022 yılında da devam edecek.

Operasyon üstünlük önceliğiyle hareket eden Garanti BBVA, operasyonel işlemleri uzman ekipler ile merkezileştirme stratejisi kapsamında 2022 yılında da ticari bankacılık hizmet modelinde müşteri temsilcilerinin iş yükünü hafifletmek, müşteri ilişkisi yönetiminde derinleşmek için zaman yaratmak ve müşterilerin şubelerine ulaşılabilirliğini artırmak üzere çalışmayı planlıyor.

Garanti BBVA, Banka tarafından sağlanan kredilerin dolaylı etkilerini en aza indirmek amacıyla geliştirdiği Çevresel ve Sosyal Kredi Politikalarını (ÇSKP) 2022 yılında da taahhütleriyle paralel olarak hassasiyetle uygulamaya, tüm müşterilerinin uyumunu değerlendirmeye ve denetlemeye devam edecek.

İnsan Merkezli Banka Ne Demektir?

Didem Dinçer Başer
Genel Müdür Yardımcısı
Yetenek ve Kültür



Video



Videoyu izlemek, stratejimiz, aksiyonlarımız ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na katkımız hakkında bilgi almak için tıklayın/okutun.



Yatırım

**Çalışan başına
37,4 saat
eğitim ve
11 refah
programı**

İnsan Merkezlilik



Katılım

**Çalışanlardan
Önersen
platformu
aracılığıyla
toplanan
görüş sayısı
>27.500**

İnsan Merkezlilik



Cinsiyet Eşitliği

**Tüm çalışanların
%58'i, orta
ve üst düzey
yönetimin
%40'ı kadın
çalışanlar**

İnsan Merkezlilik



Gelişim

**“Upskilling ve
Reskilling”
eğitimlerine
katılan
çalışan
oranı %95**

İnsan Merkezlilik

En İyi ve En Bağlı Takım

3.922 16 dk 10 çalışan

İlgili Öncelikli Konular	Değer Yaratan Etkenler	Göstergeler	2020	2021
#7 ÇALIŞAN BAĞLILIĞI VE YETENEK YÖNETİMİ	ÇALIŞANLARIMIZIN İŞ YASAM DENGESİNİ GÖZETECEK ŞEKİLDE GELİŞİMİNİ, MEMNUNİYETİNİ VE ESENLİĞİNİ MERKEZE ALARAK ONLARA YATIRIM YAPMAK	Dijital eğitimin toplam eğitim saati içindeki payı	%47	%41
		Kişi başına düşen eğitim saati	31	37,4
		Çalışan mutluluğuna yönelik program sayısı	7	11
	PERFORMANSA DAYALI, FIRSAT EŞİTLİĞİ VE ÇEŞİTLİLİK GÖZETEN, İÇERİDEN TERFİ ODAKLI, ADİL VE ŞEFFAF BİR YÖNETİM POLİTİKASI BENİMSEMEK	Kadın çalışanların toplam çalışan sayısına oranı	%58	%58
		Kadınların aldığı maaşların erkeklerin aldığı maaşlara oranı*	1,14	1,11
		Üst ve orta yönetimde kadın çalışan oranı	%40	%40
	DEĞERLERİMİZİ YASATAN, TAKIM RUHUNA SAHİP, ORTAK AKIL İLE HAREKET EDEN, BÜYÜK DÜŞÜNEN, SOSYAL SORUMLULUK SAHİBİ VE SONUÇ ODAKLI EKİPLER OLUSTURMAK	Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksi	Yer aldı	Yer aldı
		Çalışan bağlılığı skoru**	4,06	4,22
		Yüksek performanslı çalışanların devinim hızı	%1,6	%3,5
		Çalışanlardan alınan toplam fikir sayısı	25.000	27.500

* Ortalama metriğinin uç değerlerden (çok yüksek/çok düşük) negatif etkilenmesi dolayısıyla medyan değeri verilmiştir.

** Her yıl bağımsız bir araştırma şirketi tarafından tüm BBVA ülkelerinde eş zamanlı olarak gerçekleştirilen çalışan bağlılığı anketi skorları 5 üzerinden değerlendirilmiştir.



En iyi ve en bağlı takımı kurma önceliği doğrultusunda, Garanti BBVA'nın insan kaynağına yönelik her uygulamasının temelinde **çalışan odaklılık** yer alıyor.

Faaliyetlerini “Yetenek ve Kültür” başlığı altında yöneten Garanti BBVA, **çalışanların parçası olmaktan mutluluk ve gurur duyacağı bir kültür** yaratmayı amaç ediniyor.

YETENEK VE KÜLTÜR

ÇALIŞAN SAĞLIĞI

Türkiye'nin önde gelen finansal kurumu olarak temel sorumluluğunu topluma, paydaşlarına ve müşterilerine **kesintisiz hizmet** sunmak olarak belirleyen Garanti BBVA, bu sorumluluğun devamlılığını sağlayan **çalışanlarının sağlığını** ve bu yöndeki ihtiyaçlarını **en önemli önceliği** olarak belirledi.

2021 Faaliyetleri

Atılan her adım önce **çalışan ve müşteri sağlığını korumak** ve bu stratejiyi dengeli biçimde yönetmek üzerine kuruldu. Atılan adımlar ve alınan önlemler otoritelerin tavsiye kararlarına ve politikalarına uyum, fiziksel ortamlarda yapılan düzenlemeler, çalışan ihtiyaçlarının karşılanması ve raporlama başlıkları altında yönetiliyor.

Çalışan Sağlığı odağında alınan tüm aksiyonlara 2021 Öncelikli Konumuz: COVID-19 başlığı altından erişebilirsiniz.

DÖNÜŞEN DÜNYAYA UYUM VE YENİ ÇALIŞMA MODELLERİ

Garanti BBVA pandemi süresince **uzaktan çalışmaya hızla adapte oldu**, deneyimleri ile uzaktan çalışmanın sağladığı **esneklik ve üretkenlik** artışından faydalanırken, diğer taraftan yan yana çalışmanın getirdiği **iş birliği, sosyal etkileşim** ve **birbirinden öğrenmenin** avantajlarını da koruyacak şekilde **Hibrit Çalışma Modeli** prensiplerini belirledi.

2021 Faaliyetleri

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.

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.

Hibrit çalışma modelini çalışanlarına **en iyi deneyimi** yaşatacak şekilde uygulamaya geçirmek için tüm Yetenek&Kültür süreçlerini ve uygulamalarını da geliştirdi. Garanti BBVA, **onboarding**, yeni döneme uygun **liderlik yaklaşımı, üretkenliği güçlendirecek, iş-özel yaşam dengesini** destekleyecek uygulamaları da yeni çalışma modeline entegre edecek şekilde tasarladı.

Garanti BBVA, öncelikle hibrit çalışma düzeninin ve dinamiklerinin ihtiyaçlara nasıl cevap verdiğini **gözlemlemeyi, analiz etmeyi ve geri bildirimler** ile geliştirmeyi hedefliyor.

ÇALIŞAN GELİŞİMİ

Garanti BBVA, içinde bulunduğu dönemde yeteneklerin kariyerlerinin ilk aşamalarında keşfedildiği, çalışanların **kariyer opsiyonları** ile ilgili farkındalığının artırıldığı ve **kişiyeye özel gelişim planı** sunan bir gelişim modeli çerçevesinde çalışanlarını bir sonraki role hazırlayan, geliştiren ve destekleyen bir yetenek stratejisine odaklanıyor. Bu kapsamda, **“yetenek çözümleri”** uygulamalarının, yine çalışan ihtiyaçlarına göre şekillenen ve kurum değerlerinden beslenen **adil ve mutluluk odaklı kültürüne uyum** sağlaması gözetiliyor.

Garanti BBVA'nın performans değerlendirme sisteminde, çalışanların performansı, **hedeflere ne derece ulaştığı ve bu hedeflere ulaşırken değerleri ne derece yaşattığı ölçülüyor**. Sistematik prim ve performans modelleri, değerlendirme esnasında

somut, ölçülebilir kriterlerle destekleniyor ve çalışanlar arasında adaleti sağlarken, aynı zamanda gider yönetimi ve verimlilikte de önemli ve etkin yönetim araçları olarak işlev görüyor.

BBVA Grubu'nun ve Garanti BBVA'nın stratejileriyle paralel olarak düzenlenen performans değerlendirme ve **360° Geri Bildirim** süreci ile daha objektif kriterler temel alınarak, **hedefler, değerler ve yetkinlikler** değerlendiriliyor. Çalışanların sürdürülebilir performanslarından ve yetkinlik sonuçlarından, **ücretlendirme, kariyer ve gelişim** konularında girdi olarak yararlanılıyor.

Belirlenen teknik yetkinlikler sayesinde çalışanlar kendi görevlerinden beklenen **teknik yetkinlik seviyelerini** görüntüleyebiliyor. Böylece **davranışsal yetkinlikler** ile birlikte **bütünsel** bir şekilde kendilerinden bekleneni değerlendirip bu yönde **gelişim fırsatı** yakalıyorlar.

Çalışanlara yetkinlik, bilgi, beceri ve gereksinimleri doğrultusunda sunduğu **“kariyer danışmanlığı”**nı çok daha stratejik ve bütünsel bir bakış açısıyla yeniden yapılandıran Garanti BBVA, insan kaynağı süreçlerinden sorumlu danışmanlarının sorumlu oldukları iş alanında görev alan çalışanların iş süreçlerine de hakim olmalarını sağlayacak bir model kurdu. **Çalışanların kariyer ve gelişimlerinden sorumlu** olan danışmanlar, iş stratejilerine uygun çözümler sunarak **proaktif çözümler** üretiyor.

Çalışanlar farkındalık süreçlerine katkı sağlamak ve teknik, davranışsal gelişimlerinin desteklenmesi amacıyla farklı kanallarda, ihtiyaca uygun olabilecek farklı yöntemlerle (**iç koçluk, dış koçluk, kadın liderliği mentorluk programı, işbaşı süreçlerinde mentorluk programları** vb.) koçluk ve mentorluk uygulamalarından faydalaniyor.

2021 Faaliyetleri

Garanti BBVA, **Gelişim Portalı** ile çalışanların etkin bir şekilde **gelişimlerine odaklanabileceği** ve **yetkinlik & performans değerlendirme** sonuçlarını görüntüleyebildiği kullanıcı dostu bir platformu hayata geçirdi.

Çeyreklik dönemlerde çalışanların yöneticileriyle gerçekleştirdikleri **gelişim görüşmeleri** ile, Garanti BBVA **sürekli**

geri bildirim alma-verme ve **gelişim kültürünü** destekliyor. Ayrıca Garanti BBVA yöneticilerinin liderlik vizyonlarına bütüncül bir yaklaşım getirmeyi hedefleyen, kendilerinin liderlik alanında gelişim noktalarını tespit ederek ilerlemelerini sağlayacak **yeni liderlik inisiyatifi** uygulamaya alındı.

Çalışan merkezli görüşme modeli ile 2021 yılında **8.038** çalışan, İnsan Kaynakları Danışmanları ile **birebir görüşme** gerçekleştirdi, kariyer ve gelişim planlamaları başta olmak üzere İnsan Kaynakları kapsamındaki konularda **yönlendirmeler** aldı.

EĞİTİM

Garanti BBVA, çalışanların ihtiyaçları dahilinde kendilerini **hem bugünün hem de geleceğin yetkinliklerine daha donanımlı** bir şekilde hazırlanmalarına olanak sağlayacak **sürekli öğrenme kültürünü** teşvik ediyor.

2021 Faaliyetleri

2021 başında Eğitim Müdürlüğü markası **Kampüs Garanti BBVA** olarak değiştirildi ve **tüm iştirakleri kapsayacak** şekilde **eğitim faaliyetleri sistem alt yapısı** eşliğinde tekilleştirildi.

Sürekli öğrenme kültürünü teşvik eden Garanti BBVA, 2021 yılı itibarıyla tüm eğitim faaliyetlerini "Kampüs Garanti BBVA" çatısı altında birleştirdi.

2021 yılında **dijital öğrenme platformu yeniden tasarlandı**. Yeni portal ile birlikte;

- Verilerle **Eğitim Durumu** alanı ile çalışanların **eğitim performanslarını** daha **net takip** edebilmeleri,
- Eğitim **önerileri** ile çalışanların eğitim ihtiyaçlarına daha hızlı ulaşabilmeleri,
- Akıllı arama yapısı** ile çalışanların daha fazla eğitim içeriğine erişebilmeleri sağlandı.

Dijital eğitim platformunun yenilenmesinin yanı sıra Kampüs Garanti BBVA Eğitim Merkezi Haziran 2021'de daha kompakt ve modern bir yapılanmayla Pendik lokasyonuna taşındı.



2021'de **141 yeni dijital eğitim paketi** portala eklendi; tüm iştirakler dahil **6.300 tane GETSınıf (Webinar) eğitim** planlandı ve **87.970 çalışan** eğitimlere katıldı; **oyunlaştırılmış eğitim çözümleri** ile çalışanlar toplam **1.546.519 soru** çözdü ve uygulamalarda **16.124 saat** vakit geçirdi ve **dijital eğitimlerin tüm eğitimler içinde saat bazında oranı %41** oldu.

Her çalışanın **eşit imkanlarla İngilizce & İspanyolca** gelişimini desteklemek için **GETLingo** portal entegrasyonları tamamlanarak **3.079 çalışanın** platformu kullanması sağlandı.

Yıla yaygın olarak **konu uzmanlarıyla** düzenlenen **13 adet Let's Talk** canlı yayınına **10.291 çalışan** katıldı.

Çalışanların **birbirlerinden öğrenmelerini** ve **bilgi paylaşımını** destekleyen **“Bir Gidene Soralım!”** etkinliği Aralık 2021'de **758 çalışanın** katıldığı canlı yayın ile gerçekleşti.

Garanti BBVA'nın Data ve Teknoloji stratejik önceliği dahilinde 2021'de de **Data Eğitim** programlarına devam edildi ve **24 Data Specialist** ile **23 Data Scientist** yetiştirildi.

Uygulanabilir teknolojiler kapsamında 2021 yılında da **dünyanın en seçkin üniversitelerinin** (Columbia, Wharton, MIT, ELU) dijital

içeriklerinin yer aldığı **Enabler Technologies Sertifika Programına 116 çalışan** katıldı.

Çalışanları bugün yaptıkları işi daha iyi yapmalarına, geleceğin yetkinliklerine bugünden hazırlanmalarına fırsat tanıyacak **“upskilling ve reskilling”** eğitimlerine çalışanların **%95'i** katıldı.

Saha ekiplerinin bütünsel kariyer programlarına **Nakit Yönetimi ve Finansal Analiz** Sertifika programları da eklenerek, ilgili hedef kitlelerde sırasıyla **380 ve 1.350 çalışanın sertifika sahibi** olmaları sağlandı.

Yetenek programları yenilendi ve kapsam çeşitlendirmesine de gidilerek **356 çalışanın** bu programlara katılması sağlandı.

Bir yandan **deneyim bazında kademelendirilmiş liderlik programları** başlatılırken, diğer yandan tüm liderler için hibrit yönetim ortamına yönelik **“Liderlik Mesafe Tanımaz” dijital eğitim** programı uygulamaya alındı.

Çalışanla iletişim kapsamında **haftalık gelişim bültenleri; aylık dijital öğrenme bültenleri** ve **İnsan Kaynakları Danışmanlarına özel aylık bültenleri** düzenli olarak yayınlandı.

Paydaş yönetimi kapsamında, **“Kampüs Garanti BBVA ile Konumuz Eğitim”** zirvesinin ilki **300 katılımcı** ile 6 Ocak 2021'de düzenlendi.

YETENEK KAZANIMI

Garanti BBVA, **doğru göreve doğru kişiyi** yerleştirmek için, **yetkinlikler** üzerine kurgulanmış, objektif, **pozisyona özel** geliştirilen farklı **ölçme ve değerlendirme** araç ve yöntemleri kullanıyor.

2021 Faaliyetleri

Genç yetenekleri bünyesine katmak için **Türkiye'nin önde gelen üniversiteleri ile iş birliği** yapan Garanti BBVA 2021 yılında yöneticileri ve çalışanları ile birlikte katıldığı etkinliklerle **69 farklı üniversiteden 6.383 öğrenciye** ulaştı. Her yıl **Talent Camp** ve **Talent Day** kariyer etkinlikleri kapsamında yönetici adayları ve stajyerlerini belirleyen Garanti BBVA, 2021 yılında **68 yeni**

mezunu Garanti BBVA'ya dahil ederken, **30 genç yeteneği** ise **bir aylık online staj** programına kabul etti. Üniversitelerin kampüs etkinlikleri ve yetenek kamplarına ilişkin etkinlikleri hazırladığı web sitesi üzerinden gerçekleştiren Garanti BBVA, **3.586 öğrenciye online kampüs platformundan erişim** sağladı.

Yeteneklerini kendi içinden yetiştirmeye odaklanan Garanti BBVA, tüm açık pozisyonlarda önceliği iç kariyer geçişlerine veriyor. Garanti BBVA Grup şirketleri bünyesinde oluşan açık pozisyonlar **Kariyer Fırsatları** aracılığıyla çalışanlara duyuruluyor. Göreve kendilerini uygun bulan iç adaylar, herhangi bir kişi veya yöneticiden onay almadan ilanlara kendileri başvurabiliyor ve değerlendirme sürecine dahil ediliyorlar. Garanti BBVA **Kariyer Fırsatları Politikası** kapsamında, yönetici pozisyonları da 2021 yılı itibarıyla çalışanlarla paylaşıyor.

Çalışanlar, **kariyer portalı** aracılığıyla yetkinlik, deneyim, performans, beklenti ve hedeflerine bağlı olarak **kariyer geçişleri** ve **kariyer yolları** hakkında detaylı bilgiye diledikleri zaman ulaşabiliyorlar.

İç fırsatların yanı sıra **BBVA Grubu** bünyesinde yer alan tüm açık pozisyonlar **global kariyer sitesi** aracılığıyla tüm Grup çalışanlarıyla eş zamanlı olarak Garanti BBVA çalışanlarıyla da paylaşıyor.

Global kariyer fırsatları kapsamında Garanti BBVA çalışanlarına **bir sene boyunca BBVA Grubu'nda proje bazlı** çalışabilecekleri **Global Seed** programı ile **kısa süreli görevlendirme** imkanı sağlıyor. **2021 yılında Global Seed projesi kapsamında 3 yetenek Madrid'de proje gruplarına atandı.**

ÇALIŞAN DİYALOĞU VE MEMNUNİYETİ, ÇALIŞANLARIN YÖNETİME KATILIMI

Intranet, çalışan bağlılığı araştırması, iç müşteri memnuniyeti anketi ve çalışanın sesi platformu GONG gibi farklı kanalları sistematik olarak kullanarak **çalışan görüşlerini alan** Garanti BBVA, **çalışan memnuniyetini** ve **çalışan bağlılığını artırmayı** hedefliyor.

2021 Faaliyetleri

Garanti BBVA çalışanları fikir ve önerilerini, **Önersen, GONG, Atölye** isimli öneri ve fikir platformları ile intranet portalındaki **Sor/Paylaş** bölümleri aracılığıyla iletiyor. Önersen platformunda 2007'den bu yana **27.500'den fazla görüş ve öneri** paylaşıldı.

Önersen platformunda 2007'den bu yana 27.500'den fazla görüş ve öneri paylaşıldı.

Çalışan deneyimi süreçlerini veriye dayalı olarak tasarlayan Garanti BBVA, iş-özel yaşam dengesi, performans yönetimi, ödüllendirme, takdir, eğitim ve gelişim olanaklarına ilişkin çalışanların görüşlerini almak amacıyla her yıl **Çalışan Bağlılığı Anketi** yapıyor. Tüm BBVA ülkelerinde eş zamanlı olarak **bağımsız bir araştırma şirketi** tarafından yapılan anket sonuçlarına göre Garanti BBVA **2021 bağlılık skoru 5 üzerinden 4,22** olarak gerçekleşti.



Global anketin yanı sıra Garanti BBVA, 2021 yılında çalışan görüşlerini düzenli olarak almak amacıyla **Çalışan Deneyimi Anketlerini** de başlattı. **Yılda 3 kez** yapılan anketin sonuçları, gelişim alanlarını belirlemede ve stratejileri şekillendirmede kullanılıyor. Aksiyonların planlamasına ve gelişim takibinin yapılmasına da olanak sağlıyor. Çalışan görüşleriyle oluşturulan aksiyonlar **kurum bağlılığını** da geliştiriyor.

Yeni geliştirilen projelerde **fikir alışverişi** yapabilme, **istek ve beklentileri sonuçlara yansıtılabilmek** amacıyla çalışanlarla çok sayıda **atölye çalışması** yapılıyor.

2021 yılı içerisinde **genç çalışanların seslerini** daha fazla duyabilmek, **birlikte fikir üretebilmek** ve çalışan deneyimini geliştirmek adına **Genç Komite** faaliyetlerine başladı. Komitedeki proje gruplarının çalışmaları ile çok sayıda uygulamanın hayata geçmesi planlanıyor.

Pandemi dönemiyle başlayan dünyada ve paralel olarak Türkiye'de **iş hayatının dinamiklerinin ve çalışanların iş hayatı yaklaşım ve beklentilerinin değişimini** yakından gözlemleyen Garanti BBVA, iş modelini bu alanda liderlik yaparak dönüştürüyor, buradaki risk ve fırsatları yönetiyor. Çalışan beklenti, ihtiyaç, yaklaşım ve tercihlerine yansıyan değişimle birlikte **yüksek performanslı çalışanların devinim hızı 2021 yılında %3,5** olarak gerçekleşti. Öngörüyle paralel olan bu gelişim kapsamında Garanti BBVA, trendleri yakından takip edip, en iyi uygulamaları geliştirmeye, **dönüşüme öncülük** etmeye, **yetenekleri kazanmak ve tutmak** için çalışmalarına devam edecek.

SAĞLIK VE GÜVENLİK

Çalışanları, yüklenicileri, ziyaretçileri ve müşterileri dahil tüm paydaşlarının sağlığı ve güvenliği ile ilgili çalışmalarına 2013 yılında İnsan Kaynakları çatısı altında özel bir ekip kurarak ivme kazandıran Garanti BBVA, 2015 yılında bu ekibi **İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Servisi** olarak konumlandırarak çalışmalarına devam ediyor. Garanti BBVA, şu an **46 kişilik** İşyeri Hekimi, İş Güvenliği Uzmanı ve İşyeri Hemşirelerinden oluşan İSG ekibi ile tüm Türkiye'de ulusal mevzuatı asgari seviye olarak kabul ederek, uluslararası standartlar ve iyi uygulama örneklerini baz alarak faaliyetlerini sürdürüyor.

2021 Faaliyetleri

Dünya'daki en saygın sağlık ve güvenlik otoritelerinden olan **British Safety Council** tarafından 2020 ve 2021'deki uygulamaları ile **Türkiye'de ilk kez** finans sektöründe **Üst Üste 2 yıl Uluslararası İş Güvenliği ödülünü** alan Garanti BBVA, 2021 yılında buna ek olarak yaşattığı sağlık ve güvenlik deneyimi ile ülkenin en iyisi seçilerek **Best In Country** ödülünün sahibi oldu.

Garanti BBVA 2021 yılında yaşattığı sağlık ve güvenlik deneyimi ile ülkenin en iyisi seçilerek “Best in Country” ödülünün sahibi oldu.

Garanti BBVA, 2013 yılından beri tüm lokasyonlarında kullanımda olan **İSG yazılımı** aracılığıyla uygulamalarını koordine ediyor. **Risk**

değerlendirmesi, sağlık gözetimleri, İSG Kurulları, vaka yönetimi, acil durum yönetimi, eğitim ve bilgilendirme faaliyetleri, tedarikçi yönetimi gibi tüm süreçler bu sistem aracılığıyla kayıtlandırılıyor ve yönetiliyor.

2021 yılında gerek COVID-19 pandemisi gerekse diğer acil durum başlıklarında banka çapında bir çok tatbikat ve uygulama gerçekleştirildi. Depremden, elektrik kesintisine, halk hareketinden pandemiye çok çeşitli acil durum senaryoları **uçtan uca “iş sürekliliği” süreçleri** olarak deneyimlendi. **Acil Durum Yönetimi eğitimi** yeni ihtiyaçlar çerçevesinde güncellendi ve tüm çalışanlarla paylaşıldı. Acil durum müdahale ekiplerinin eğitimlerine ve donanımlarına ilişkin de çokça **iyileştirme** aksiyonu gerçekleşti.

Pandemi döneminde tüm paydaşların **sağlık ve güvenlik farkındalığını** sağlamak ve korunma prosedürlerini en üst düzeyde gerçekleştirmek de oldukça önem kazandı. Bu doğrultuda **Tedarikçi Yönetimi prosedürü güncellendi** ve gerçekleştirilecek çalışmanın risk seviyesine bağlı olarak çeşitli kategorilerde değerlendirmeler yapıldı. Yapılan teknik değerlendirmeler ve uygulama denetimleri aracılığı ile **tedarikçilerin Banka politikalarına uyumu** ve süreçlerinin gelişimi sağlandı.

2020'de olduğu gibi 2021'de de COVID-19 pandemisi **günlük data analizleri** ile çok **dinamik ve veri bazlı kararlarla** yönetilmeye devam edildi. Banka çalışanlarının yüksek aşılama oranları, çalışma alanlarında **alınan fiziksel ve yönetsel önlemler, evden çalışmalar** sırasındaki sağlık ve güvenlik risklerine dair **çalışanların farkındalığının desteklenmesi**, son derece **hassas tedarikçi yönetimi** süreçleri ve **Sağlık Bakanlığı veri tabanı ile Banka COVID-19 veri tabanının entegrasyonu** gibi dijital geliştirmelerle Garanti BBVA yine **sektöre yön veren lider banka** olma özelliğini korurken çalışanlarına da bu zorlu dönemde yanında olduğu, hep birlikte daha iyi olduğumuz deneyimini yaşattı.

Ramak Kala ve İş Kazaları

Ramak kalalar dahil her bir **olaydan öğrenme deneyimini** geliştirmek, olayların **kök sebep analizlerini** tamamlayarak gelişim fırsatlarını yakalamak ve olay sırasındaki iletişim akışını güçlendirmek üzere **ramak kala ve iş kazası süreçlerinde de geliştirmeler** yapıldı.

2021 yılında alt işverenler dahil tüm lokasyonlarda **120 adet vaka** gerçekleşti. Bu vakaların tamamına ilişkin incelemeler yapılarak gerekli düzeltici faaliyetlerin alınması sağlandı. **Hiçbir iş kazası ölümle sonuçlanmadı.**

İş Günü Kayıpları

2021 yılındaki iş günü kayıpları kadın çalışanlar için 66.147 gün ve erkek çalışanlar için 25.002 gün oldu. Toplam kayıp günlere ait veriler, tüm hastalık izni ve yaralanmalara ait tıbbi raporlara dayanarak toplandı. Banka'nın 2021 yılında, kayıp iş günü oranı 0,02 oldu.

Çalışanların Yan Hakları

Garanti BBVA, çalışanlarının yaşam kalitelerini artırmaları için farklı ürün ve hizmetler sunuyor. **Özel sağlık sigortası** ve **hayat sigortasına** sahip olan Garanti BBVA çalışanları **diş tedavisi, numaralı gözlük, cam ve lens** gibi özel sağlık sigortası kapsamında olmayan sağlık harcamaları için **Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı**'nin hizmetlerinden yararlanabiliyor.

İÇ İLETİŞİM, KÜLTÜR VE İŞVEREN MARKASI

Garanti BBVA, bankacılık sektöründe **en çok tercih edilen** işveren ve diğer sektörlerdeki hedef kitlesi arasında **çekici bir marka** olmak hedefiyle hem potansiyel yetenekleri cezbeden projeler hayata geçirmeyi hem de çalışanlarının ihtiyaçlarına uygun iç iletişim uygulamaları ile **çalışan bağlılığını artırmayı** hedefliyor.

Doğru yeteneği doğru zamanda çekmek ve elde tutmak için mevcut ve potansiyel çalışanlarla kişisel bağlantı kuracak benzersiz bir Garanti BBVA kültürünü yeniden tanımlamak için data'ya dayalı kararlar alıyor ve aksiyonlarını bu çerçevede belirliyor.

2021 Faaliyetleri

Garanti BBVA **çalışanların doğru ve zamanında bilgilendirilmesini** temel alan iç iletişim politikası kapsamında, 2021 yılında geleneksel iletişim kanallarının yanı sıra ağırlıklı olarak **canlı yayınlara ve online etkinliklere** ağırlık vererek iletişim çalışmalarını gerçekleştirildi. Garanti BBVA Üst Yönetiminin de aktif yer aldığı bu yayınlar, **tüm çalışanların eş zamanlı bilgilendirilmesini** temel aldı.

Intranette yer alan ve çalışanların anlık paylaşımları şeffaf bir şekilde görüntüleyebildiği **“Sor Paylaş”** isimli forum alanı yıl boyu aktif kullanıldı ve bir önceki yıla oranla **%45 oranında kullanım** artışı gözlemlendi.

Tüm **çalışan odaklı paylaşımlar ve faaliyetler** 2021 yılı boyunca **çevrimiçi** kanallar üzerinden gerçekleştirildi. **COVID-19 normalleşme çalışmaları** kapsamında **Ekim ayından Aralık sonuna kadar** Genel Müdürlük çalışanları maksimum **haftada iki gün** olacak şekilde **ofise dönüş** yaptı. %100 ofisten çalışma yapılmadığı için **etkinlikler ve iletişim çalışmaları online** olarak devam etti.

Değerlerin bilinirliğini artırmak, içselleştirilmesine katkıda bulunmak ve yaşatmak için tüm ülkelerde **“Değerler Günü”** adıyla aynı anda kutlanan bu özel günün dördüncüsü bir önceki yıl olduğu gibi dijital kanallar üzerinden düzenlendi. **Çalışanların %40'ının aktif katılımcı** olduğu bu etkinlikte, bu yılın fikir atölyeleri **“bizi harekete geçiren güç”** mesajı üzerinden stratejik önceliklerin takımlar halinde değerlendirilmesine odaklandı. **Değerler Günü'nde atölyelere 8.000'den fazla çalışan katıldı ve 150'den fazla fikir** üretildi.

Garanti BBVA, **çalışan memnuniyetini artırmak** ve **daha zengin bir çalışma deneyimi** sunmak amacıyla **IYİ (İş Yaşam İlişkisi)** adı altında **iş ve özel yaşamı dengeleyici** bir program yürütüyor. **Çalışanların mutluluğuna yönelik program sayısını 11'e yükselten** Garanti BBVA, program kapsamına 2021 yılında motivasyon etkinlikleri ve ikramların yerini çevrimiçi faaliyetler aldı. Tüm çalışanların faydalanabileceği **çevrimiçi spor dersleri, diyetisyen hizmeti ve Çalışan Destek** hizmetinin **uzman psikologları tarafından düzenlenen bilgilendirme seminerleri** bu çalışmalar arasında yer alıyor.

ADİL VE ŞEFFAF BİR ÇALIŞMA ORTAMI

Garanti BBVA'nın amacı, **fırsat eşitliği** ve **çeşitliliğin** hakim olduğu, **adil** ve **şeffaf** bir çalışma ortamı yaratmak. Garanti BBVA'nın çalışanlarına yaklaşımı, **etik değerleri** ve **“eşitlik ilkesi”** ile paralel. Banka ve çalışanlar, iş ilişkilerinde dil, ırk, cinsiyet, siyasi ideoloji, felsefi inanış, din, mezhep ve benzeri, cinsel yönelim, ailevi

sorumluluklar, engellilik, yaş, sağlık durumu, sendika üyeliği ve benzeri **ayrımalar yapmaksızın adil davranış** gözetirler. Banka ve çalışanlar **insan haklarına** saygılıdır.

FIRSAT EŞİTLİĞİ VE ÇEŞİTLİLİK

Kadınların sosyal ve ekonomik anlamda güçlenmelerini, karar alma mekanizmalarındaki rolünün artması, hem iş dünyasında hem de toplum içinde **cinsiyet eşitliğini sağlayarak çeşitlilik ve dahil edici bir kültür** oluşturmak, Garanti BBVA'nın yetenek yönetimi yaklaşımının merkezinde yer alıyor.

Tüm çalışanların **%58**'ini Orta ve üst düzey yönetimin **%40**'ını kadınlar oluşturuyor.

Garanti BBVA'da **tüm çalışanların %58'ini, orta ve üst düzey yönetimin %40'ını kadın çalışanlar** oluşturuyor. Toplumsal cinsiyet eşitliğine ve kadınların güçlenmesine verdiği önemin bir sonucu olarak Garanti BBVA, **Fırsat Eşitliği Model'ini (FEM) ilk uygulayan şirketlerden biri** oldu. Ayrıca **Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi İlkeleri'nin (WEPS) ilk imzacılarından biri** olan Garanti BBVA, bu ilkeleri **Türkiye'den imzalayan ilk banka**.

Garanti BBVA, kadınların üst yönetimde daha yüksek oranda yer bulmaları amacıyla Mart 2017'de hayata geçirilen **Yüzde Otuz Kulübü Türkiye'de kurucu üye** olarak yer alıyor.

Toplumsal Yatırım Programları kapsamında odaklandığı Toplumsal Cinsiyet Eşitliği konusunda bir farkındalık planlaması ile tüm çalışanlar için **zorunlu** bir eğitimi hayata geçiren banka, **EşitBiz Toplumsal Cinsiyet Eşitliği eğitimiyle** önce çalışanlarına, sonra toplumda bu konuyla ilgili kritik role sahip öğretmenlere gitmeyi hedefleyerek **uzun soluklu bir yatırım programı** başlattı.

Garanti BBVA, toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda insan kaynağı, müşteriler ve toplum nezdinde yaptığı çeşitli uygulama ve çalışmalarla, dünya çapında 45 ülkeden 418 şirketin bulunduğu **Bloomberg Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Endeksi'ne altı senedir Türkiye'den üst üste dahil olan tek şirket**.

Garanti BBVA, Bloomberg Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Endeksi'ne altı senedir Türkiye'den üst üste dahil olan tek şirket.

2021 Faaliyetleri

Kadın liderlerin güçlenmesi ve Banka içi iletişim ağlarında bilinirliklerinin artması amacıyla başlatılan **Kadın Liderliği Programı** yöneticilerimiz için 2021 yılında da devam etti. Program kapsamında bugüne kadar **50'den fazla kadın yönetici mentorluk aldı, 30'dan fazla mentor ise mentorluk verdi**.

Garanti BBVA, ev içi şiddet gören çalışanlara ihtiyaç duyduklarında destek sağlamak ve ev içi şiddetin iş yerine etkileri bakımından yöneticilere yol göstermek amacıyla 2016 yılında kurduğu **Ev İçi Şiddet Platformu** kapsamında, 2021 yılında da çalışanları ile birinci derece akrabalarına **Ev İçi Şiddet Hattı ile 7/24 hizmet** vermeye devam etti. Pandemi döneminde de konuyla ilgili **farkındalık iletişimleri** yapılarak çalışanlara mevcut politika ve destek hattının kapsamı hatırlatıldı.

ADİL VE ŞEFFAF ÜCRETLENDİRME

Garanti BBVA'nın, bankacılık ve sermaye piyasası mevzuatına uygun olarak Banka çalışanlarına yönelik hazırlanmış ve Yönetim Kurulu tarafından onaylanmış bir **Ücretlendirme Politikası** bulunuyor. Politika, **göreve göre ücretlendirme** temeline dayanıyor ve çalışanlar arasında **adil, şeffaf, ölçülebilir ve sürdürülebilir** başarıyı özendiriyor ve Banka'nın risk prensipleriyle uyumlu. **Sabit gelir ve değişken gelir** kalemlerinden oluşan bir ücretlendirme yapısı bulunuyor. Ücretlendirme politikalarının gözden geçirilmesinden ve usulüne uygun yürütülmesinden **Ücretlendirme Komitesi** ve söz konusu komitenin yetkilendirdiği **Yetenek ve Kültür Birimi** sorumlu.

Garanti BBVA, en çok tercih edilen işveren olma hedefine paralel olarak **rekabetçi, piyasaya duyarlı ve çalışanın hayat standardını iyileştirmeyi öngören** bir ücretlendirme politikası uyguluyor. Garanti BBVA'da ücretlendirme politikası **“eşit işe eşit ücret”** ve **“performansa göre ücretlendirme”** ilkelerini temel alıyor. Bireysel performansın yanı sıra Banka, genel makro ekonomik koşulları, Türkiye'deki güncel enflasyon oranını ve sektördeki eğilimleri de

yakından izliyor. Banka’da ücret paketi **aylık maaş, yıllık ikramiye ve prim, yemek kartı, yabancı dil tazminatı** ve kıdeme veya işin kapsamına veya hizmet lokasyonuna göre değişebilen **diğer yan ödemeleri** kapsayan çeşitli bileşenlerden oluşuyor.

Garanti BBVA’da ücretlendirme politikası “eşit işe eşit ücret” ve “performansa göre ücretlendirme” ilkelerini temel alıyor.

Banka’nın ücret sistemi, **göreve göre ücretlendirme** temeline dayanıyor. Benzer işi yapan kişiler benzer ücret alıyor. Görevler, o görevin gerektirdiği yetkinlikler, taşıdığı risk, yönetilen kişi sayısı gibi **objektif kriterlerle** değerlendiriliyor. Bu çerçevede belirlenen Banka’nın Ücretlendirme Politikası, Yönetim Kurulu’nca onaylanmış olup Olağan Genel Kurul Toplantısı’nda ortakların bilgisine sunulmuştur. Hali hazırda, söz konusu politika, kurumsal yönetim ilkeleri gereği Banka’nın web sitesinde kamuya açıklanmaktadır. Garanti BBVA’nın **performans değerlendirme sisteminde** ise **hedeflere ve bunların gerçekleştirilmesine bağlı** olarak çalışanların performansı ölçülüyor. **Sistematik prim ve performans modelleri**, değerlendirme esnasında **somut, ölçülebilir kriterlerle** destekleniyor ve çalışanlar arasında adaleti sağlarken, aynı zamanda gider yönetimi ve verimlilikte de önemli ve etkin yönetim araçları olarak işlev görüyor.

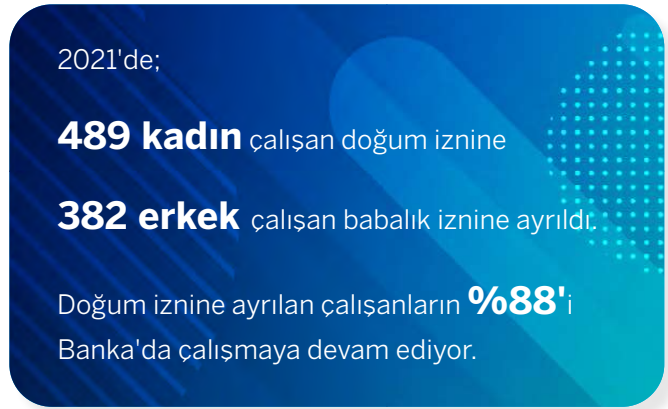
Bu kapsamda **müşteri memnuniyeti, hizmet kalitesi** ve **insan kaynağının etkin yönetimi** de performansa dayalı ödemeleri etkileyen temel faktörler arasında yer alıyor. Yılda bir kez yapılan **sektörel ücret araştırmalarıyla** da, **ücret seviyelerinin rekabetçiliği** Garanti BBVA tarafından takip ediliyor. Banka’daki tüm pozisyonların görev tanımları, performans kriterleri ve prim sistemi kriterleri şeffaf bir şekilde tüm çalışanlara, intranet ortamında duyuruluyor.

Yönetim Kurulu Üyeleri ve Üst Düzey Yöneticiler de dahil olmak üzere Banka çalışanlarına 2021 yılında sağlanan menfaatlara ilişkin olarak mali tablolarda yer alan **toplam personel giderleri rakamı içerisindeki %10,56’lık** kısım, tüm çalışanların performansına bağlı olarak yapılan **prim ve değişken ücret** ödemelerinden kaynaklanıyor.

Kadınların aldığı maaşların erkeklerin aldığı maaşların medyanına oranı 1,11. İlgili fark, geçmiş deneyim, performans değerlendirme sonuçları ve ücret düzeyini etkileyen **cinsiyet haricindeki diğer etkenlerle** açıklanabilir.

Doğum izni

Garanti BBVA çalışanları kanunların tanıdığı uygulamaların daha ötesinde haklarla doğum izinlerini kullanabiliyor. Raporlama dönemi boyunca 489 kadın çalışan doğum iznine 382 erkek çalışan babalık iznine ayrıldı. 2020 yılında **doğum iznine çıkan kadın çalışanların %88’i Banka’da çalışmaya devam ediyor.**



Emeklilik

Emeklilik, çalışanların en önemli haklarından biri. Çalışanlar Banka’da işe başladıkları ilk günden itibaren 506 sayılı Sosyal Sigortalar Yasası’nın geçici 20. maddesi ile kurulan **T. Garanti BBVA Bankası A.Ş. Memur ve Müstahdemleri Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı**’nın otomatik olarak üyesi olurlar. Her çalışan ve bakmakla yükümlü olduğu eş ve çocukları için sağlık karnesi düzenlenir.

ÖNGÖRÜLER

Garanti BBVA’nın insan kaynağı yaklaşımında, dönüşen dünya dinamikleri en çok erişilebilirlik ve mobilite konusunu ön plana çıkardı. Gelişen teknolojiler ile birlikte kurumsal dijital platformların çalışan deneyiminin daha önemli bir parçası haline

gelmesi nedeniyle, Garanti BBVA 2021 yılında hayata geçirdiği Connect uygulaması üzerinde 2022 yılında yeni servisleri hayata geçirmeye devam edecek ve Connect Web uygulamasını da çalışanlarının hizmetine sunacak.

Garanti BBVA, bu uygulamaları, çalışanlarının kurumsal süreçler ile ilgili tüm bilgilere kolayca erişebildiği ve bu süreçlerle ilgili işlemleri self-service olarak gerçekleştirebildiği yepyeni bir çalışan platformuna dönüştürerek çalışan deneyimini çok daha iyi bir noktaya taşımayı hedefliyor.

Garanti BBVA yetenek kazanımı süreçlerini 2021 yılında uçtan uca dijitalleştirdi, 2022 yılında istihdam sayısını artırarak ilerleyecek. Hem deneyimli hem de deneyimsiz alımlarda aday seçim araçlarını yenileyerek doğru adaya ulaşmak için işe alım deneyimini güçlendirmeyi amaçlıyor. 2022 yılında çalışanların kariyer gelişimi için çeşitli uluslararası fırsatlar sunmaya devam edecek ve uluslararası kariyer fırsatları kapsamında kısa süreli görevlendirme uygulamasını hayata geçirecek. Orta ve uzun vadede uluslararası rotasyon imkanlarını artıracak hamlelerle global vizyonunu destekleyecek.

Kısa vadede yeni uygulamaya alınacak Gelişim Planı ekranı sayesinde çalışanlar yetkinliklerine yönelik gelişim hedefleri belirleyebilecek ve bu hedefleri yıl boyunca takip edebilecek. Kurum içi rotasyon programları ile çalışanlar mesleki deneyimlerini zenginleştirebilecek ve yeni yetkinlikler geliştirebilecekler. Orta vadede, çalışanların geliştirmiş oldukları teknik ve davranışsal yetkinliklerin kariyer ve gelişim süreçleri ile entegrasyonunun artırılarak bütünsel bir çalışan deneyimi sunulması amaçlanıyor. Uzun vadede geleceğin insan kaynağı yönetiminde, çalışanın ihtiyaç duyduğu tüm ürün ve süreçleri kendi çizdiği gelişim planına uygun biçimde yönetmesi ve kariyer&gelişim yolcuğunu tasarlama imkanının sunulması hedefleniyor.

Öğrenme kültürünü ve ekosistemini çağdaş uygulamalara paralel olarak geliştirmek üzere;

- Global liderlik programlarının Garanti BBVA ile uyumlandırılması,

- Yeni eğitim portalının, mobil platform üzerinden erişimden oyunlaştırmaya, çalışan deneyimi bazında geliştirmelerine devam edilmesi,
- Birbirinden öğrenme deneyiminin derinleştirilmesi alanlarında çalışmalara odaklanılması planlanıyor.

Kurum değerlerinin her fırsatta yaşatılması, eşitlikçi ve dahil edici kültürü yaratmak için yeni adımlar atılacak. Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Eğitimi ile tüm çalışanların konuyla ilgili farkındalığının artması sağlanacak. Odaklı çalışan grupları (ERG) sayesinde çeşitlilik ve dahiliyet kültürü oluşturma hedefi için çalışanlarla birlikte çalışılacak. Çeşitliliğin rakamsal hedefi mevcut kadın çalışan ve üst yönetimde kadın çalışan oranları korunarak desteklenecek.

Wellbeing uygulamaları ve ihtiyaçlarının pandemi dönemi ile birlikte artması nedeniyle tüm wellbeing uygulamaları 2022 yılında tek bir çatı altında toplanacak. Web ve mobil app üzerinden sunulacak program tüm çalışanların kullanımına sunulacak.

Uzun vadede ise Yetenek ve Kültür ekiplerinin hizmet sağlayıcı ve danışman rollerinde tüm çalışanlara yol gösterecek çalışmaları tasarlayan ekip olması hedefleniyor. Geleceğin insan kaynağı yönetiminde, çalışanın ihtiyaç duyduğu tüm ürün ve süreçleri kendi çizdiği gelişim planına uygun biçimde yönetmesi ve kararlarda görüş sahibi olması Garanti BBVA’nın var olan eşitlikçi ve kapsayıcı çalışma ortamını daha da geliştirme yolunda atacağı en büyük adım olacak.

Dönüşüm Nasıl Yaratılır?

İlker Kuruöz
Genel Müdür Yardımcısı
Mühendislik Hizmetleri ve Veri



Video



Videoyu izlemek, stratejimiz, aksiyonlarımız ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na katkımız hakkında bilgi almak için tıklayın/okutun.



Çeviklik

**Teknoloji
organizasyonunun
tamamı olmak
üzere 400'ün
üzerinde çevik
disiplinlerle
çalışan takım**

Dönüşüm



Yeni Teknolojiler

**Robotik Süreç
Otomasyonu
geliştirilen
93 süreç**

Dönüşüm



Yapay Zeka
Çözümleri

**62 projede
115 adet
yeni makine
öğrenmesi ve
derin öğrenme
modeli
entegrasyonu**

Dönüşüm



Farkındalık

**Dış
dolandırıcılık
kapsamında
108 eğitim
veya
bilgilendirme
çalışması**

Dönüşüm

Data ve Teknoloji

4.192 17 dk 10 müşteri

İlgili Öncelikli Konular	Değer Yaratan Etkenler	Göstergeler	2020	2021
#3 İŞ ETİĞİ, KÜLTÜR VE TÜKETİCİNİN KORUNMASI	TEKNOLOJİK ALTYAPIMIZI VE PLATFORMLARIMIZI DAHA ÇEVİK, DAHA GÜÇLÜ HALE GETİRMEK	Müşteri gizliliği ve bilgi güvenliği konusunda farkındalık yaratmak için düzenlenen programlar	9	17
		Tam zamanlı çalışan başına siber güvenlik eğitim saatleri*	1,18	0,97
		Siber güvenlik eğitimlerine katılan çalışanlar*	%82	%70,9
		Dış dolandırıcılık kapsamında verilen eğitim veya bilgilendirme çalışmaları (Adet)	95	108
		UGİ Akıllı Asistan Etkileşim Adedi	12,8 milyon	26,4 milyon
#4 KOLAY, HIZLI ÇÖZÜMLER VE KENDİN YAP SEÇENEKLERİ	BANKA’NIN GÜNLÜK İŞLEYİŞİNDE ÖNEMLİ BİR YER EDİNER YAPAY ZEKA, MAKİNE ÖĞRENMESİ VE BÜYÜK VERİYİ ANLAMLANDIRMAMIZLA ÇÖZÜM SÜREÇLERİMİZİ EN AZ HATAYLA HIZLANDIRMAK	Bilge ve Kobilge Çalışan Botları Cevap Verilen Soru Adedi **	321 bin	484 bin
		Büyük Veri ve Makine Öğrenmesi ile değer yaratılan proje sayısı	41	62
		Data Science Suite kullanan proje adedi	-	15
#5 SİBER GÜVENLİK (SİBER ATAĞ, VERİ HIRSIZLIĞI, DOLANDIRICILIK...)	MÜŞTERİLERİMİZE DOĞRU ÜRÜNÜ SUNMA, FİYATLAMA, RİSK YÖNETİMİ VB. ALANLARDA VERİ ANALİTİĞİNDEN ETKİN ŞEKLİNDE FAYDALANMAK	Karmaşık Olay İşleme Platformu Kapsamında Faaliyete Geçen Senaryo Adedi	56	104
		Karmaşık Olay İşleme Platformunda işlenen Müşteri Davranışları Adet	18 milyar	25 milyar
		Üretim Ortamına Alınan RPA'ler	44	42

Not: Geçmiş raporlama dönemlerinde yer alan “Müşteri gizliliği ile ilgili veri ihlalleri”, ölçümleme ve içerik olarak yasal düzenlemeler kapsamında yüksek hassasiyet ile içsel pek çok kriterde takip edilmekte olup, veri olarak çıkartılmıştır. Aşağıda uygulamalar ile ilgili bilgi sunulmuştur.
*Hesaplama metodolojisi eğitim etkinliğinin isabetli ölçülenmesi için güncellenmiştir. Eğitim sayısı artırılmış, iştirakler eklenmiş, %100 siber güvenlik içerikli eğitimler ölçümleme kapsamına alınmıştır.
**Göstergenin tanımı yeni eklenen Kobilge çalışan botunu da kapsayacak şekilde toplam çalışan botları olarak değiştirilmiştir.

Katkı Yapılan Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları



Teknolojiye yaptığı **sürekli ve kesintisiz yatırımlarla** Garanti BBVA, dijital dönüşüm stratejisini tüm kanallarda **kolay, erişilebilir ve kişiye özel** bankacılık işlem ve hizmetlerini içeren **tam kapsamlı, bütünlüklü bir bankacılık platformu** sunmak üzerine kurdu. Bu bağlamda müşterilerin ihtiyaçlarını dinlemek ve bunlara en kısa sürede cevap vermek her zaman önceliği. Garanti BBVA, **bilgi güvenliğini** sağlayan Bilgi Teknolojileri sistemlerine sürekli yatırım yapmaya devam ederken **güvenli ve kesintisiz hizmeti** engelleyebilecek tüm risklere karşı önlemler alıyor ve dijital platformlarda **müşteri memnuniyeti** bağlamında sonuçları ölçümlüyor.

Garanti BBVA için **dijitalleşme**, hem iç hem de dış paydaşlar tarafından odaklanılan, öncelikli bir konu. Bu nedenle teknoloji, **süreç verimliliklerini** destekleyen ve Banka’yı sürekli ileri taşıyan karar alma mekanizmasının ayrılmaz bir parçası. **Tek bir veri kaynağı ve ortak anlayışla** teknoloji, Garanti BBVA bünyesinde yukarıdan aşağıya **hızlı kararlar** alınmasını ve güçlü bir iletişim kurulmasını mümkün kılan bir etmen olarak kullanılıyor. Müşteri ilişkileri yönetimi uygulamaları ve segmentasyondan **yenilikçi ürün ve hizmetlere** ve **kağıtsız bankacılık** ortamına kadar uzanan iş yapış şekillerinde yansımaları buluyor.

Günümüzde, **dijital dönüşüm** ve gelişen teknolojilerle birlikte müşterinin banka ile iletişime geçtiği her noktada veri elde edilebilir, saklanabilir ve en önemlisi işlenebilir oldu. Her türlü iş süreçlerine entegre edilebilen **yapay zeka ve makine öğrenmesi**, müşteriler için daha **akıllı, farklılaşan ve kişiselleşen tecrübeler** sunabilmeye imkan sağlıyor.

Dijitalleşmenin yaygınlaşmasıyla birlikte iş yapış şekilleri, ihtiyaçlar ve riskler hızla değişirken, kurumların kesintisiz hizmet sunabilmek için İş Sürekliliği Yönetim Sistemlerini hızla uyumlandırmaları ve sürekli güncellemeleri gerekiyor. Garanti BBVA, daha da dayanıklı bir iş sürekliliği sistemine sahip olmak için **iş sürekliliği ve servis rezilyans ekiplerine yatırım** yapmayı sürdürüyor. Bu kapsamda İş Sürekliliği Yönetim Sisteminin yenilenmesi, afet tatbikatları yapılması, uçtan uca izleme sisteminin yeniden yapılandırılarak **yapay zeka ve makine öğrenmesi algoritmalarıyla desteklenmesi** ve servis rezilyans mühendisliği ekiplerinin kurulması yer alıyor.

İş sürekliliği yanı sıra **regülasyonlara uyumu** gözetmeye, sertifika ve standartların gerekliliklerini yerine getirmeye yönelik çalışmalarını da sürdüren Garanti BBVA, **siber güvenlik** konusundaki çalışmalarına destek olmak amacıyla Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) yönetimindeki Sektörel Siber Olaylara Müdahale Ekibi (SOME), Türkiye Bankalar Birliği (TBB), Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) ve TÜBİSAD Bilişim Sanayicileri Derneği nezdindeki çalışmalara katılım ve destek sağlıyor.

Çeviklik, Garanti BBVA’da kurumun **çevik metodolojiyi adapte ederek iş üretmesi** anlamına geliyor. Şu ana kadar **teknoloji organizasyonun %100’ü** başta olmak üzere, **Banka 400’ün üzerinde takımla** çevik disiplinlerle çalışır durumda. Çevik yolculuk Garanti BBVA’ya teknoloji tarafında, **hizmet servis seviyelerinde ve kalitede önemli oranlarda iyileşme** getirirken, çalışan memnuniyetinde de büyük bir artış sağlıyor. Teknoloji organizasyonu ile iş kolları arasında uçtan uca bir **bütünlük** oluşuyor. Birlikte ortak hedefe koşan takımlar **hızlı** şekilde ilerleyip sonuç alabiliyor. Planlama, karar alma ve önceliklendirme ekiplerin iç süreçlerinde yer aldığından organizasyonda **motivasyon** artıyor, **yetenli, otonom, sorumlu ekiplere** dönüşüm gerçekleşiyor. Dönüşümle birlikte ortaya çıkan projelerden alınan geri beslemelerle çevik felsefenin temelinde bulunan iyileştirme faaliyetleri Garanti BBVA’nın önümüzdeki dönemde de en önemli ajandası. Henüz çevik dönüşüme başlamamış iş alanlarında çevik çalışma prensipleri ile faaliyet gösteren takımlar yaratılırken, dönüşüme başlamış iş alanlarında ise olgunluk seviyesini artırmak için çalışmalar devam ediyor.

Garanti BBVA, hizmet olarak bankacılık (Banking-as-a-Service-BaaS) için **finansal teknoloji girişimlerini** iktisap etmek/onlarla **birlikte inovasyon** yapmak gerektiğine inanıyor. Bu, iş yapış şekillerine yeni girişim kültürünün yerleştirilmesi açısından büyük önem taşıyor. Dolayısıyla Garanti BBVA her alandaki yeni girişimleri, ürünleri ve projeleri destekleme kavramına uygun davranıyor. Çeşitli üçüncü kişilerle birlikte çalışarak pazarın dönüştürülebileceğine ve dış aksaklıkların fırsata çevrilebileceğine inanıyor. **Açık inovasyon** kavramıyla inovasyon ekosistemiyle ve girişimcilerle bağlantıda olan Garanti BBVA, **Open Talent** yarışmasında BBVA ile ortak çalışıyor, pek çok ülkeden her türlü inovasyon girişimcisini destekliyor.

Garanti BBVA'nın **kurum içi inovasyona** yaklaşımı ise **kapsayıcı** ve **kolaylaştırıcı** olarak tanımlanabilir. Farklı kanallar sunarak tüm **çalışanların yaratıcı fikir ve önerilerini doğru yerlere ulaştırabilmelerini sağlamak** temel hedef. Bu kapsamda çalışanlar; yalnızca bir **konsept** ileterek ilgili ekiplerin hayata geçirmesini bekleyebiliyor ya da sundukları fikirleri çok daha ileriye götürüp **çözüm önerilerini Üst Yönetim'e kendileri sunabiliyorlar**. Her kanala özel olarak geliştirilen metodolojiler ise parlak fikirlerin en anlamlı ve kârlı şekilde gerçek ürünlere dönüşebilmesinin yolunu açıyor. Bu sayede bir yanıla **basit ama değerli iyileştirmeler** yapılırken, diğer yanıla da **yarının bankasına yönelik çalışmalar** yapmak mümkün.

Garabti BBVA, pandemi öncesinde **çevik dönüşümü tamamlamış olmanın, güçlü dijital altyapısının ve tek ekip kültürünün etkisi ile tüm alışmalarını verimli şekilde sürdürebildi**.

Pandemi dijital dönüşümü ciddi hızlandıran önemli bir etken oldu. Pandemi dönemi boyunca Garanti BBVA'nın önceliği her zaman müşterilerinin, çalışanlarının, ailelerinin sağlığını ön planda tutmak ve iş sürekliliğini sağlamak oldu. 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. Çalışanların **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.

Garanti BBVA, uzaktan erişim altyapılarını hızlı bir şekilde güncel ihtiyaçlara uyarlarken, bir yandan da genel **güvenlik** prensiplerine

uygun olacak şekilde geliştirdi. Bu gelişmelere paralel olarak DDoS ataklarının kurumların üretkenliğine dair olası etkileri (uzak çalışanların iletişiminin kesilmesi, işlerine yapamaz hale gelmesi riski nedeniyle) çok daha kayda değer hale geldi. Garanti BBVA, **DDoS saldırılarına karşı korunmaya** dair önceki yıllarda yaptığı **öncü yatırımlar** sayesinde bu alandaki riskleri 2021 yılında da başarıyla yönetti.

Dijitalleşmenin sunduğu olanaklar aynı zamanda verilerin korunması ve güvenliğiyle ilgili konuları da en önemli risklerden biri haline getiriyor. Başta siber tehditler olmak üzere **güvenli ve kesintisiz hizmeti** aksatabilecek tüm risklere karşı önlem alınması, **bilgi güvenliğinin** sağlanması ve bunlarla bağlantılı konularda **müşterilerin bilgilendirilmesi** hem Garanti BBVA hem de paydaşları için öncelikli konular arasında yer alıyor. Bu doğrultuda **Garanti BBVA Siber Güvenlik Merkezi**'nin güncel tehditler ve teknolojik yenilikler de dikkate alınarak **7/24** çalışacak şekilde tekrar organize edilmesi, gelecek dönemin ihtiyaçlarını şimdiden karşılayabilir bir yapı haline getirilmesi için çalışmalar başlatıldı.

Garanti BBVA Siber Güvenlik Merkezi **7/24 çalışarak gelecek dönemin ihtiyaçlarını şimdiden karşılayabilir bir yapı olarak konumlanıyor**.

Banka çapında **itibar riskini etkin bir şekilde yönetmek** için Garanti BBVA, **kanunlara ve kurumsal standartlara uyum** konusunda farkındalığın sürekli olmasına ve **Bilgi Teknolojileri (BT)/Bilgi Güvenliği ve BT bağlantılı risklerin yönetilmesini** sağlayan süreçlerin geliştirilmesine yönelik çalışmalar gerçekleştiriyor. Kurumsal yönetim anlamında bilgi güvenliğinin sağlanmasına yönelik Banka içindeki tüm çalışmaların koordinasyonu ve politika, prosedür ve yönetmeliklerin gözetilmesi Genel Müdür başkanlığındaki **Bilgi Güvenliği Komitesi** tarafından yerine getiriliyor. 2020 yılında yürürlüğe giren yeni yönetmeliğe uyum kapsamında, Bilgi Sistemleri Güvenlik ekibi faaliyetlerini doğrudan Genel Müdüre raporlayacağı bir organizasyonel yapıda yürütüyor.

Müşteriyi koruma prensipleri çerçevesinde **dış dolandırıcılık** olaylarını bütünsel olarak ele alan Garanti BBVA, şube ve

şubesiz tüm kanallardan gerçekleştirilen kartlı işlemler, hesap işlemleri, POS işlemleri ve kredi ürünü başvurularına yönelik dolandırıcılıkları müşteri merkezli olarak yönetiyor. Garanti BBVA değişen dış dolandırıcılık eylemlerini önlemek amacıyla proaktif ve müşteri deneyimini ön planda tutan bir anlayışla stratejiler geliştirmeye devam ediyor. Müşteri Güvenliği ve İşlem Riski Yönetimi Müdürlüğü, dolandırıcılık vakalarına ilişkin **veriye dayalı ve yapay zeka destekli karar verme süreçleri** ile olası Banka ve müşteri kayıplarını en aza indirmek üzere çalışmalar yürütüyor. Garanti BBVA tarafından geliştirilen **yeni ürün ve süreçlerde dış dolandırıcılık risklerini inceleyerek görüş ve önerilerde** bulunuyor. Dolandırıcılık olaylarına karşı bankacılık sektörü ve bağlantılı diğer sektörlerdeki dolandırıcılığı önleme farkındalığının ve çalışmalarının artması için paydaşlarıyla iş birliği içerisinde çalışmalar yürütmeye devam ediyor. **Pandemi ile ivmelenerek artan dijitalleşmenin getirmiş olduğu ekosistem risklerini de yakından takip ediyor** ve verinin daha çok kullanımı ile analitik yaklaşımlarını ve çözümlerini geliştirmeyi sürdürüyor.

YAPAY ZEKA VE VERİ ANALİTİĞİ İLE DEĞER YARATAN BANKACILIK ÇÖZÜMLERİ 2021 FAALİYETLERİ

2019'dan bu yana dijital dönüşümün kritik bir adımı haline gelen **RPA** (Robotic Process Automation - Robotik Süreç Otomasyonu) **süreç otomasyonu teknolojisini** kullanarak, tekrar eden, zaman alan, katma değeri düşük **operasyonel işlemlerin otomatize edilmesine** ve daha **verimli** yönetilmesine, **minimum hata** ve **yüksek hızla daha iyi bir müşteri deneyimi** sunulmasına odaklanıyor. Böylece özellikle operasyon ve destek hizmetleri gibi alanlarda çalışan personelinin **daha önemli ve katma değeri yüksek işlere odaklanabilmesini** sağlıyor. RPA çalışmalarında, bir yandan da, kullanılan **robotların tam zamanlı kapasite ile kullanılabilmesine** yönelik süreç geliştirme çalışmaları hızla devam ediyor.

2021 yılında RPA teknolojisinin ana kullanım odağı, özellikle yeni gelen ve ek kaynak gerektirecek işleri yönetmeyi sağlamak üzerine oldu. Abacus 2.0 programı kapsamında; **hibrit çalışma modeli ihtiyaçlarını karşılayacak** şekilde takip platformu oluşturulması sağlandı. 2021 yılında ilave **42 adet süreç RPA ile üretime alındı ve otomatikleştirildi**. RPA kapsamında sürdürülen

çalışmalar sonucunda şu ana kadar yaklaşık 250 adet süreç belirlendi ve RPA ile geliştirilen **süreç toplamı 93'e ulaştı**.

2021 yılında **62 projede 115 adet yeni makine öğrenmesi ve derin öğrenme modeli** Garanti BBVA sistemlerine entegre edildi.

Garanti BBVA, **yapay zeka ve makine öğrenmesi** uygulamaları ile müşterileri için daha **akıllı, kişiselleştirilebilir çözümler** sunarak müşteri memnuniyetini artırırken, iş süreçleri için karar destek adımlarında da fark yaratacak **operasyonel üstünlük** göstermektedir. Bu kapsamda 2021 yılında **62 projede 115 adet yeni makine öğrenmesi ve derin öğrenme modeli** Garanti BBVA sistemlerine entegre edildi. Bu gerçekleştirilen projelerde **müşteri deneyimini iyileştirmek, etkin fiyatlama stratejisi uygulamak, dolandırıcılık işlemlerini önlemek ve kredi kararlarının akıllandırılması** gibi birçok alanda yapay zekanın gücünden yararlanıldı. Geleneksel yöntemlerden ayrılan derin öğrenme, kendi kendine öğrenen modelleme yaklaşımı, iş akışı ve süreçlerin otomasyonu sayesinde **müşterilerin ihtiyaçlarının en doğru şekilde tespit edilebilmesi ve doğru zamanda müşteriyle buluşturulması** sağlanıyor.

Veri odaklı karar verme kültürünü yaygınlaştırmak ve geleceğe yön vermek amacıyla yapay zeka ve makine öğrenmesinin Banka içinde yerini artırması sağlandı. “No-code/Low-code” yaklaşımıyla, tasarımından üretimine kurum içinde geliştirilen ve **"Data Science Suite"** olarak isimlendirilen platform hayata geçirildi. İş alanlarında **“Kendin Yap”** yaklaşımıyla **yapay zekanın kullanımını kolaylaştıran** bu platform, **iş kararlarını akıllandırırken**, ürün ve hizmetlerin **kullanıma geçme sürelerini kısalttı** ve **müşterileri ihtiyaçlarının daha hızlı cevaplanabilmesini sağladı**. Banka içinde **veri bilimi yetkinliği olan kişi sayısı ikiye katlandı**. 2021 yılı içinde kısa sürede kullanıma alınan **15 ek projeye** değer yaratıldı, projelerin mevcut sisteme entegrasyonu

adımlarında sağlanan otomasyonlar sayesinde operasyonel süreçlerde önemli kazanımlar sağlandı.

Garanti BBVA, **Türkçe doğal dil işleme ve ses işleme teknolojileriyle geliştirilen sohbet botları (chatbot)** ile hem müşterilerin hem de çalışanların bilgiye erişimini hızlandırıp kolaylaştırıyor ve operasyonel verimliliği artırıyor. **Akıllı asistanlar müşterilerden gelen aylık ortalama 2 milyon üzerinde soruyu yanıtlarken, çalışanlar için aylık ortalama 40.300 sorguyu cevaplıyor.** Bu sayede “Kendin Yap” yaklaşımı günden güne yaygınlaşmaya devam ediyor. Müşteri hizmeti veren merkezi ekiplerin kullandığı **BİLGE** isimli chatbot, **1.000'den fazla çalışanı aylık yaklaşık 35.500 soruya cevap** vererek destekliyor. Şube, bölge, genel müdürlük ve MMHT ekiplerinde KOBİ müşterilerine hizmet veren çalışanların kullanımına sunulan **KOBİLGE** botu sayesinde ise yaklaşık **1.600 çalışan, aylık 4.8 bin civarında soruya cevap buluyor. Çalışan botları 2021 yılında 484 bin soruya cevap** vermenin yanında, çalışanların yaptığı tüm aramaları ve geri bildirimlerini de anlık olarak takip ediyor. Bu sayede çalışanların, ihtiyaç duydukları bilgilere hızlı bir şekilde tek bir yerden ulaşması sağlanıyor.

KOBİ müşterilerine hizmet veren çalışanların kullanımına sunulan **KOBİLGE** botu sayesinde ise yaklaşık **1.600 çalışan, aylık 4.8 bin civarında soruya cevap buluyor.**

Garanti BBVA, 2021 yılında **Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi** tarafından yayınlanan **Ulusal Yapay Zeka Stratejisi (UYZS)** ile uyumlu bir duruş sergiliyor. Bu vizyona hizmet eder şekilde Yapay Zeka alanında uzman yetiştirmeye ve alanda istihdam yaratmaya devam ederken, yenilikçiliğiyle fark yaratmaya, ulusal ve uluslararası iş birliklerini artırmaya ve teknik altyapısını güçlendirerek kaliteli çözümler üretmeye önem veriyor.¹

¹Ulusal Yapay Zeka Stratejik Öncelikleri: Strateji Öncelik 1: Yapay zeka uzmanı yetiştirmek ve alanda istihdamı artırmak / Strateji Öncelik 2: Araştırma, girişimcilik ve yenilikçiliği desteklemek / Strateji Öncelik 3: Kaliteli veriye ve teknik altyapıya erişim / Strateji Öncelik 4: Sosyoekonomik uyumu hızlandıracak düzenlemeler yapmak / Strateji Öncelik 5: Uluslararası iş birliklerini güçlendirmek / Strateji Öncelik 6: Yapısal ve iş gücü dönüşümünü hızlandırmak

Garanti BBVA Sorumlu Yapay Zeka İlkeleri kapsamında büyük veri ve yapay zeka alanında geliştirdiği çözümlerde İnsan Haklarına bağlılığını ve ayrımcılık yapmamayı taahhüt ediyor.

Büyük Veri ve Yapay Zeka alanında çözümler geliştirirken **sorumlu yapay zeka ilkelerini** benimseyen Garanti BBVA, insan haklarına bağlılığı ve Garanti BBVA Davranış Kuralları'nda da yansıttığı üzere **ayrımcılık yapmamayı taahhüt ediyor.** Müşteri kazanımı, fiyatlandırma, çalışan istihdamı ve ücretlendirme alanlarında kullanılan hiçbir analitik çözümde **cinsiyet, renk, etnik köken, engellilik, din, cinsel yönelim ve siyasi görüş verisi kullanılmıyor.**

DİJİTAL BANKACILIK ÇÖZÜMLERİ 2021 FAALİYETLERİ

Digital Onboarding: BDDK'nın “Uzaktan Kimlik Doğrulama” yönetmeliğine uygun şekilde geliştirilerek 01/05/2021 tarihinde devreye alınan ve görüntülü görüşme, yakın alan iletişimi, optik görüntü okuma ile kimlik tarama ve biyometrik doğrulama gibi teknolojilerin harmanlandığı “**Müşteri Ol**” akışı ile birlikte artık kullanıcılar **şubeye gitme gereksinimi olmadan uçtan uca dijital ortamda Garanti BBVA müşteri olabilir.** Ek olarak yakın alan iletişimi bulunmayan cihazlardan müşteri olmak isteyen kullanıcılar için "Para Transferi ile Müşteri Ol" akışı da 2021 içerisinde Garanti BBVA müşteri olmak isteyenlerin hizmetine sunuldu. www.garantibbva.com.tr üzerinden kart veya kredi ürünleri için başvuru akışına giren kullanıcılar 'Müşteri Ol' akışını tamamlayarak Garanti BBVA müşteri olmanın yanında kredi ya da kart ürünü de alabiliyorlar.

Garanti BBVA müşterisi olmayan kullanıcılar şubeye gitme gereksinimi olmadan uçtan uca dijital ortamda Garanti BBVA müşterisi olabiliyor.

Finansal Sağlık: Garanti BBVA Mobil uygulamasında hayata geçirilen Finansal Sağlık programı kapsamında, müşterilerin finansal durumlarını daha iyi takip ederek **beklenmedik durumlara karşı hazır** olabilmeleri ve bugünü planlamanın yanı sıra, **gelecek için birikim yapma** kabiliyeti kazanarak **finansal planlama yeteneklerini** geliştirebilmeleri için tamamen onlara **özel içgörüler** sunuluyor. Müşterilerin finansal sağlığını iyileştirmek için ihtiyaç duyulan noktalarda **öneri mekanizmaları** geliştiriliyor, başarıya ulaştıklarında da motivasyonu sürdürülebilir hale getirebilmeleri için yeni öneriler ve planlar oluşturuluyor.

Bu kapsamda **farklı finansal içgörüler** geliştirildi. 2021'de, **finansal ipuçlarının** sunulduğu Durumum sayfası **aylık ortalama 3.5 milyon müşteri** tarafından ziyaret edildi. Garanti BBVA, belirli müşterilerine, tasarruf yapmalarını kolaylaştırmak için keyfi gider kategorilerinde **proaktif aylık harcama planı önerisi** sunuyor. Müşteriler tasarruf planıyla, ilgili kategorilerde önerilen harcama tutarlarını ve tasarruf potansiyelini görüntüleyebiliyor, plan oluşturup kategori bazında harcamalarını takip edebiliyor. Tüm Garanti BBVA müşterileri Durumum sayfasında yer alan Gelirler / Giderler adımıyla harcamalarını kategori bazında görüntüleyerek, tasarruf kalemlerini belirleyip, harcama planı oluşturabiliyor.

2021'de, finansal ipuçlarının sunulduğu Durumum sayfası aylık ortalama 3.5 milyon müşteri tarafından ziyaret edildi.

Müşterilerin günlük finansal sorumluluklarını gerçekleştirebilmeleri amacıyla hizmete sunduğu **Akıllı İşlemler** servisiyle kullanıcıların günlük bankacılık işlemlerini daha kolay yapabilmelerini ve para yönetimlerinde farkındalık kazanmalarını amaçlıyor. Müşteriler, Akıllı İşlemler kapsamında “**Vadeli Hesaba Düzenli Para Aktar**” kuralı sayesinde zamanlarını daha iyi yönetip paralarını kontrol altına alabiliyor. “**Harcadıkça Biriktir**” kuralı, kredi kartıyla harcama yaparken harcamalarının belirli bir bölümünü efor sarf etmeden biriktirmelerine olanak sağlıyor. Müşteriler “**Otomatik Altın Biriktir**” kuralıyla kredi kartlarından ve vadesizden hesaplarından düzenli olarak her ay diledikleri tutarda altın biriktirebiliyorlar. “**Fatura Öde**” kuralıyla da sık yapılan fatura ödemelerini kolayca otomatik ödemeye alınarak faturaların takibini zaman harcamadan kolaylıkla yönetilebiliyor. Müşteriler

“**Sanal Kart Azaldıkça Yükle**” kuralıyla sanal kartlarıyla harcama yaptığında azalan limitleri belirledikleri limite otomatik olarak tamamlanıyor. Garanti BBVA, Akıllı İşlemler'e yeni özellikler eklenmesi için çalışmalarını sürdürüyor.

Artan ATM işlevselliği: Erişilebilirliği ve işlem hacmini artırmak amacıyla, 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.

Daha az kağıt kullanımı ile doğanın korunmasına katkı sağlamak amacıyla, Garanti BBVA müşterileri ATM'lerinden işlem yaptıktan sonra sunulan **makbuz tercihi** özelliği, **başka banka müşterileri** için de geliştirildi.

G-Matic-Lobi ATM Entegrasyonu: Şubelerdeki gişe yoğunluğunu azaltmak amacıyla; pilot olarak seçilen şubelerde sıra numarası olarak yapılan 5000 TL altı para çekme/yatırma işlemleri için, şube içindeki ATM'lere yönlendirme yapıldı.

LiveChat: Garanti BBVA Mobil'in akıllı asistanı UĞİ üzerinden aktararak kullanılan **Live Chat**, 2021 yılı içerisinde **tüm müşterilerin kullanımına açıldı.** 2021 yılı boyunca **170 bin müşteri**, mobil uygulama içerisinden canlı destek olarak bankacılık işlemlerini gerçekleştirebildi.

UĞİ yıllık etkileşim adedi **26,4 milyona** ulaşırken, doğru anlama ve isabetli yönlendirme yapma oranı **%83'e** çıktı. Bugün ayda **650 binden fazla** müşteri UĞİ ile aktif bir şekilde iletişim kuruyor.

UGİ: Garanti BBVA'nın akıllı asistanının ilk kez "merhaba" dediği 2016 yılından bu yana, UGİ 6,3 milyon müşteriyle 66 milyondan fazla etkileşime girdi. Temmuz 2020 itibarıyla yazılı iletişim yeteneğinin de eklenmesiyle, UGİ'nin kullanım oranlarında **aylık bazda %70 artış** yaşandı, **yıllık etkileşim adedi 26,4 milyona** çıktı. Bugün ayda **650 binden fazla müşteri** UGİ ile aktif bir şekilde iletişim kuruyor. Banka'nın diğer bot'ları Whatsapp ve Facebook Messenger üzerinden de ayda ortalama **75 bin kullanıcıdan** gelen yaklaşık **300 bin mesaj**, hızlı ve doğru çözüm sunuluyor. Garanti BBVA'nın müşterileriyle aylık bazda gerçekleştirdiği toplam görüşmelerin %8'i de canlı destek asistanlarıyla gerçekleşiyor. Dolayısıyla Garanti BBVA, mobil uygulamasını canlı destekle zenginleştirerek, müşteri deneyiminin ana merkezi olma stratejisinde ilerliyor.

Tüzel müşterilere artan dijital kanal fonksiyonları sağlayan yeni hizmetler:

- **Ticari Kredilerin** (Borçlu Cari Hesap, Spot, İskonto) dijital kanallar üzerinden kullanılması sağlanarak kurumsal müşterilerin şubeye gitme ihtiyacı en aza indirildi.
- Türev limiti bulunan müşterilerin kurdaki dalgalanmadan daha az etkilenebilmesi için **forward işlemlerini** Garanti BBVA İnternet kanalından yapabilmesi sağlandı.
- Kredi ürünü olan müşterilerden her çeyrek temin edilmesi gereken **mizan ve geçici vergi beyannamesi** gibi finansal verilerin Garanti BBVA İnternet kanalı üzerinden **yüklenebilmesi** sağlandı. Bu yüklemeler müşterilerin portföylerine bildirilerek portföyler tarafından da takip edilebilmesi sağlandı.
- **Diğer banka hesap** tanımlarını Garanti BBVA İnternet üzerinden yaparak bu hesapların **bakiye ve hareketlerini** Garanti BBVA hesapları ile birlikte **tek ekrandan görüntüleyebilmesi** sağlandı.
- Maaş protokollerine bağlı alınması gereken **belge onaylarının** dijital kanallar üzerinden verilebilmesi sağlandı.
- Üye işyeri sahiplerinin kendilerine yapılan **kart işlem itirazlarını** dijital kanallardan görüntüleyebilmesi ve bu itirazlar için aksiyon alarak işlem sonuçlarını takip edebilmesi sağlandı.
- Yurt dışı yerleşik bankaların Vostro hesaplarına dijital kanallar üzerinden erişebilmesi ve kendi nakit yönetimlerini yapabilmeleri sağlandı.

KOBİ müşterilere yeni dijital bankacılık çözümleri:

- Garanti BBVA 2021 yılında dijital kanallar aracılığı ile KOBİ müşterilerine **yeni ticari kredi fiyatlama algoritması** ile e-kredi sunmaya başladı.
- Veri analitiği ve öğrenen modelleme tekniklerini kullanarak yeni **gelir / limit tahmin modellerine** geçiş yapıldı. Bu geçiş ile KOBİ firma ve ortak müşterilerinin finansal sağlık ve nakit akışlarını destekleyecek ürün ve finansman araçlarına erişim olanakları artırıldı.
- Bunun yanında 2021 itibarıyla tüm şubelerde kullanıma geçen yeni ticari kredi fiyatlama algoritması ile müşterilerin risk ve teminat değerlendirmesini göz önünde bulunduran daha geçerli modeller ile **müşteri özelinde fiyatlama** yapılabilir.

Müşteriye ürün ve hizmet sunumunda akıllı algoritmalar kullanımı: Müşterileriyle daha derin ve değer katan ilişkiler yürütmek, müşteri tabanını genişletmek, ürün/hizmet satış hacmini artırmak ve müşteri dijitalleşmesini hızlandırmak amacıyla Ağustos 2018'de başlatılan **Ruler** (Complex Event Processing – **Karmaşık Olay İşleme**) çalışmalarına 2021 yılında bakıldığında, Garanti BBVA müşterilerinin tüm kanallar veya şubelerdeki davranışlarını hem anlık hem de sistemde bıraktığı ize göre tespit ederek gerçek zamanlı olarak **davranışına en uygun aksiyon alınması sağlanıyor**. Bugün, Ruler platformu üzerinde devreye alınan **104 adet senaryo** ile dijital kanal ve şubeler üzerinden **günlük ortalama 8 milyon müşteri davranışı işleniyor** ve **2 milyon müşteri ile doğrudan iletişime** geçilebiliyor. 2020 yılında platform üzerinde yaklaşık 18 milyar adet, 2021 yılında ise **%35 artışla 25 milyar adet müşteri davranışı** işlendi.

Bugün, Ruler platformu üzerinde devreye alınan **104 adet senaryo** ile dijital kanal ve şubeler üzerinden **günlük ortalama 8 milyon müşteri davranışı** işleniyor ve **2 milyon müşteri** ile doğrudan iletişime geçilebiliyor.

ARK Platformu: Bankacılık ve iştirak uygulamalarının çevik metodolojisiyle geliştirilmesine, modern teknolojiler kullanarak değer yaratımının hızlandırılmasına ve açık ortam teknolojilerinin maliyet avantajından dolayı maliyetlerin düşürülmesine olanak sağlayan ARK Platformu çalışmalarına 2019 yılında başlandı ve 2020 ortasında ilk uygulama platform üzerinde üretime alındı. 2021 yılında başlatılmış olan transformasyon ile **45 adet uygulama üretime alındı** ve bu uygulamalar ile mevcut mimarinin **%12 oranındaki işlem yükü platform üzerinde taşındı**. Önümüzdeki dönemde de transformasyon genişleyerek devam edecek ve platformun kullanımı daha da yaygınlaşacak.

2021 yılında ARK Projesinde geliştirici kaynağının %48'i yeni platform yetkinlikleri ile eğitildi. Görev alan Sistem, Yazılım, Mimari, Güvenlik, Tasarım ve Network ekipleri; altyapının kuruluşu, bakımı ve platformun uygulama geliştirmeleri kapsamında **ARK Platform Design & Development programı** ile **toplam 2.418 saatlik eğitim** sağlanarak güçlendirildi. Ayrıca, ARK platformu üzerinde uygulama geliştirmeye başlayacak proje ekiplerinden geliştiriciler ARK Developer Onboarding ve Analyst programına katılarak **Front end, Back end, Batch ve Big Data ve API Development olarak 4 alt kategoriden oluşan** programda **toplam 14.861 saatlik eğitim** aldılar.

KURUMSAL GÜVENLİK 2021 FAALİYETLERİ

Garanti BBVA, güvenlikle ilgili sorunlar yüzünden bir kesinti yaşamadan iş hedeflerine odaklanabilmek için Gizlilik, Bütünlük ve Kullanılabilirlik kavramlarına yoğunlaşarak **çalışanlar, süreçler ve teknoloji dahil tüm BT varlıklarını güvenceye alıyor**. En yeni ve en ileri güvenlik sistemleri sürekli takip ederek müşterilerin bilgilerini korumak için en etkili güvenlik çözümleri sunmaya çalışıyor. Güvenlik risklerinin tespit edilerek bertaraf edilmesi için **penetrasyon testleri** ve **kırılganlık değerlendirmelerini** düzenli olarak yapıyor. Garanti BBVA, COBIT (Bilgi ve İlgili Teknolojiler için Kontrol Hedefleri) çerçevesi, kurum içi güvenlik politika ve prosedürleri ile özel kapsamlı ISO 27001 ve PCI-DSS standartlarına uyuyor.

Garanti BBVA, **güvenlik ve kişisel gizlilik** politikalarına göre belirlenen yaklaşımına uygun olarak **müşterileri için güvenliği**

artıran çeşitli uygulamalar sunuyor. Müşterilerin kimlik doğrulaması için parola doğrulamasının yanında tokenizasyon yani cihaz eşleşmesi, Şifrematik cihazı, cep telefonu mesajıyla gönderilen tek kullanımlık şifreler (SMS OTP), mobil bildirimler, Sesli Biyometrik Kimlik Doğrulama ve yeni Kimlik Kartlarının kullanımı ile "Temassız Müşteri Edinimi" yöntemlerini kullanıyor. Aynı zamanda parolasını unutan müşterileri için kimlik ve yüz biyometrisi doğrulamaları yaparak parola yenileme seçeneği sunuyor. Banka, dijital kanalların kullanımını daha güvenli hale getirmek için mobil uygulamalarında **ek güvenlik tedbirleri** alıyor. İşlemler otomatik olarak analiz edilerek gereken durumlarda **dolandırıcılık olaylarının önlenmesi için ek onaylar** gerçekleştiriliyor. Garanti BBVA, kendi içindeki uygulamalara ek olarak sektöre yenilik getiren banka dışı projelerin güvenli bir şekilde hayata geçmesine de destek oluyor.

Müşteri gizliliği ve bilgi güvenliği konusunda farkındalık yaratmak üzere 2021 yılında **17 program** düzenlendi.

Müşteri gizliliği ve bilgi güvenliği konusunda farkındalık yaratmak üzere **2021 yılında 17 program** düzenlendi. Artan eğitim sayısı ve eklenen iştiraklerle beraber **siber güvenlik** kapsamında Bilgi Güvenliği, Dijital Dünyada Bilgi Güvenliği ve Ortalama Saldırıları & Korunma Yöntemleri **eğitimlerini tamamlayan çalışanların oranı %70,9**, tam zamanlı **çalışan başına eğitim saati 0,97** olarak gerçekleşti.

Garanti BBVA, web sitesi ve Alo Garanti BBVA telefon bankacılığıyla, müşterileriyle dijital bankacılıkla ilgili **güvenlik bilgilerini paylaşıyor**. Olası durumlara karşı müşterilerini uyararak Garanti BBVA, **güvenlikle ilgili "6 Altın Kural"ı açıklayarak müşterilerin alabileceği ek güvenlik önlemlerini de ayrıca anlatıyor**. 6 Altın Kural'da vurgulanan konular şifre oluşturulması ve korunması, kişisel bilgilerin talep edildiği durumlar, e-posta ile yayılan virüsler, sahte ödül bildirimleri veya telefon ya da mesaj yoluyla kişisel bankacılık bilgilerinin istenmesi, ortalama (phishing) saldırıları, şüpheli para transferleri ve bilgi talepleri.

Garanti BBVA ayrıca Garanti BBVA'nın internet bankacılığını kullandıkları mobil cihazların ve bilgisayarların korunmasına yönelik bilgileri de müşterileriyle paylaşıyor. Bunların yanı sıra Garanti BBVA anti-virüs, casus yazılım tarama ve güvenlik duvarı gibi ek programların kullanılmasını da tavsiye ediyor. Garanti BBVA, müşterilerini güncel ve yaygın saldırılara karşı belirli periyotlarla bilgilendirmek için **SMS, e-posta gönderimlerinde bulunuyor.**

Güvenli yazılım geliştirme sürecini iyileştirmek amacıyla DevSecOps (**güvenlik uygulamalarının yazılım süreçlerine dahil edilmesi kültürü**) kapsamında çalışmalar yapıyor. Çevik (Agile) metod gibi güncel yazılım eğilimlerine uygun güvenlik değerlendirmeyaklaşımlarigeliştiriyor. **Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na uyum** kapsamında çalışmalarını detaylandırarak veri güvenliği uygulamalarını bir üst seviyeye çıkarmak için yeni projeler hayata geçiriyor. Kanun ve regülasyonlara uyum için yapılan çalışmaların yanı sıra çalışanlarının ve **müşterilerinin farkındalığını artıracak faaliyetler, veri sınıflandırma çalışmaları ve veri sızıntısını engelleyecek yöntemler** konusunda da en iyi uygulamaları hedefleyerek çalışmalarını sürdürüyor. Garanti BBVA çalışanlarına ve müşterilerine sunduğu uzaktan erişim gerektiren hizmetleri, güçlü altyapısı ile güvenlikten ödün vermeden karşılamaya devam ediyor. Aldığı dış hizmetler için birlikte çalıştığı tedarikçilerin de banka güvenlik seviyesinde olmasını sağlayacak çalışmalar yürütüyor. **RPA (Robotic Process Automation – Robotik Süreç Otomasyonu) kullanarak güvenlik operasyonlarının verimliliğini artırıyor.** Garanti BBVA, BBVA Grubu'nun sağladığı bilgi ve global birikimi de kullanarak bilgi güvenliği süreçlerini iyileştirmeye devam ediyor. Bu kapsamda BBVA Grubu global projelerine de destek oluyor. BDDK'nın yayınladığı Bilgi Sistemleri Yönetmeliği kapsamında Genel Müdür liderliğinde yılda 2 kere Bilgi Güvenliği Komitesi düzenleyerek bilgi güvenliği hedeflerine daha hızlı ulaşıyor.

COVID-19 süreci ile beraber değişen ve artan siber tehditlere karşı güvenlik altyapısı yatırımlarına kesintisiz devam edildi. Edinilen yeni teknolojilerin sahada yaygınlaştırılması, diğer teknolojilerle entegre edilmesi ve bu gelişmeler sonucu elde

edilen bilgilerin siber vaka yönetim süreçlerine girdi haline getirilmesiyle mevcut önleyici güvenlik yetkinliklerinin daha da ileri seviyeye taşınması sağlandı. Mevcut güvenlik altyapı ve süreçlerinde otomasyon yetkinlikleri artırılarak operasyonlar daha verimli şekilde işletilir hale geldi.

Pandemide artan dijitalleşmenin etkisini de gözетerek Garanti BBVA, stratejisine paralel olarak dolandırıcılık girişimlerini dinamik bir şekilde önlemeye dönük çalışmaya ve mevcut veriye dayalı çalışmaları geliştirmeye devam etti. Bunu yaparken de her zaman olduğu gibi müşteri odaklı yaklaşımı esas alarak **hem Banka'nın hem müşterilerin potansiyel finansal ve itibari kayıplarını önlemeyi hedefliyor.**

Banka, müşterilerine daha güvenli bir deneyim sunmak amacıyla günün ihtiyaçlarına göre gelişim fırsatlarını hayata geçirmeye devam etti. Bu amaçla **yeni teknolojilerin entegrasyonuna, analitik metotların artırılmasına, süreç otomasyon çalışmalarına ve personel eğitimlerine öncelik** verildi. Veri yönetişi ve paydaş iş birlikleri konusunda önemli adımlar atıldı. Özellikle, müşterilerin doğrudan hedef alındığı ve çeşitli yöntemlerle bilgi paylaşmalarının talepedildiği dolandırıcılık yöntemlerine ve riskine karşı “müşterilerle ittifak” hedefi doğrultusunda tamamlanan çalışmaların, hem müşterilerin güvenliği hem de sürdürümsüz işlem deneyimi açısından önemli katkılar sağlayacağı görölüyor. Garanti BBVA, müşterilerine ve personeline dolandırıcılık trendleri ve dikkat edilmesi gereken hususlar konusunda bilgi verdiği kanalları ve yöntemleri artırmaya devam ediyor.

Duyuru, bildiri, sanal eğitim, toplantılar ve canlı yayınlar ile 108 adet Dış Dolandırıcılık eğitimi ve bilgilendirme çalışması yapıldı.

Garanti BBVA, eğitim ve bilinçlendirme çalışmaları kapsamında 2021 yılında duyuru/bildiri, sanal eğitim ve bilgilendirme toplantıları/e-posta gönderimi ve canlı yayın gibi çeşitli **yöntemlerle dış dolandırıcılık kapsamında toplamda 108 adet eğitim ve/veya bilgilendirme** çalışmasında bulundu.

ÖNGÖRÜLER

Her geçen gün bankacılık sektöründeki problemlere sağlanan çözümler geleneksel yaklaşımlardan daha güncel metotları içeren yaklaşımlara eviriliyor. Derin öğrenme ve transfer öğrenimi algoritmalarının farklı iş alanlarında kullanımlarının artması söz konusu olacak. Görsel veri işleyerek metin çıkarımı ve bunların doğal dil işleme ile anlamlandırılması da yaygınlaşmaya devam edecek. Bu çalışmalarla tahminlerin nasıl üretildiğini anlamak daha önemli hale gelecek ve tahminlerin açıklanabilirliğini sağlayan algoritmaların kullanımı da artacak. Buna ek olarak, çizge kuramı (graph theory) ve etrafında gelişen teknolojiler ile yapılacak çalışmaların değer yaratması hedeflenecek.

Veri ve analitik üzerine yapılan çalışmaların kullanıcı ihtiyaçlarına göre özelleştirilmiş, otomatikleştirilmiş, etkileşimli ve dinamik hale getirilmesi ve elde edilen içgörünün Banka genelinde herkes tarafından kullanılabilir hale getirilmesi de bir diğer odak alanı olacak.

RPA (Robotic Process Automation - Robotik Süreç Otomasyonu) ve yapay zeka unsurları kullanılarak 2022 yılı içerisinde Şubeler-Abacus iletişim platformunun yenilenmesi planlanıyor. Çalışanların katma değeri yüksek işlere odağında artış hedeflenirken, bütünsel yaklaşımla müşterilere hatasız ve hızlı hizmet sunmak üzere çalışmalar devam edecek.

“Kendin Yap” yaklaşımıyla Akıllı Asistan sohbet botlarında 2022 yılında da hem yapay zekanın bu alanda kullanıcı ve kullanım yaygınlığının artırılması, hem de çalışan deneyimini artırıcı çalışmaların yapılması planlanıyor.

Geliştiricilerin bankacılık ve iştirak uygulamalarını çevik metodolojisiyle geliştirmelerine, modern teknolojiler kullanarak değer yaratımının hızlandırılmasına ve açık ortam teknolojilerinin maliyet avantajından dolayı maliyetlerin düşürülmesine olanak sağlayan ARK platformunda, 2022 yılında transformasyonun genişleyerek devam etmesi ve mevcut yapının %18 oranında işlem yükünün yeni platforma taşınması hedefleniyor.

Digital Onboarding alanında sürekli olarak güncellenen müşteri olma sürecinde mevcut ürünlerin iyileştirilmesi devam ederken aynı zamanda farklı akışların eklenmesiyle daha fazla kullanıcının uçtan uca dijital bir şekilde Garanti BBVA müşteri olması amaçlanıyor.

Garanti BBVA, ekosistemde değişen ve artan dolandırıcılık risklerine karşı süreç güvenliği yaklaşımı ve dinamik risk yönetimi ile müşterilerle ittifak ve müşterilerinin konforlu ve sürdürümsüz bir ortamda finansal ihtiyaçlarını karşılamaları için çabasını 2022 yılında da sürdürecektir. Güncel teknoloji veri yönetim modelleri ve analitik metotlarla güçlendirdiği dolandırıcılık riski yönetim sistemleri ve yetkin kadrosuyla müşterilerinin güvenli işlem yapmalarını sağlayacak ortamı sunmaya devam edecek. Ekosistemdeki dış dolandırıcılık risklerinin önlenmesi amacıyla farklı sektörler ve kurumlar arası bilgi paylaşımının önem kazanacağı öngörölüyor.

Risk Yönetilirse Ne Kazandırır?

Murat Atay
Kredi Riski Yönetimi
Başkanı



Videoyu izlemek, stratejimiz, aksiyonlarımız ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na katkımız hakkında bilgi almak için tıklayın/okutun.



Etki

Finansman faaliyetleriyle bağlantılı Çevresel ve Sosyal Risklerin yönetimi

Risk Yönetimi



Devamlılık

Stratejiyi güvenle gerçekleştirecek risk iştahı ve limitlerinin belirlenmesi

Risk Yönetimi



Sağlamlık

Makro ekonomik senaryolar ve stres testleriyle değişimin yönetimi

Risk Yönetimi



İhtiyatlılık

**%66 Karşılık Oranı
%3,6 Takipteki Krediler Oranı**

Risk Yönetimi

İç Sistemler Yönetişimi

1.653 7 dk 4 risk

Yönetim Kurulu üyelerinden oluşan Risk Komitesi, risk yönetimi politika ve uygulamalarının gözetiminden ve bunların stratejik hedeflerle uyumundan, sermaye yeterliliği ve planlaması ile likidite yeterliliğinden ve yönetimin, faaliyetlerde var olan çeşitli riskleri değerlendirme veya yönetme kabiliyetinin gözetiminden sorumlu.

Risk Yönetimi Başkanlığı, Risk Yönetimi Başkanı'nın icra ve yönetimi altındaki Sermaye ve Operasyonel Risk Müdürlüğü, Piyasa ve Yapısal Risk Müdürlüğü ile Validasyon, Kredi Riski Kontrol ve Risk Yönetimi Kontrol bölümlerinden oluşuyor.

Risk Yönetimi Başkanı'nın sorumlu olduğu konular aşağıdaki gibi özetleniyor:

- Risk yönetimi kültürünün Banka genelinde ve bağlı ortaklıklarda yerleşmesini ve uygulama esaslarının yaygın bir şekilde benimsenmesini, Banka'nın maruz kaldığı risklerin bir arada ölçüldüğü, risklerin Yönetim Kurulu'nca onaylanan risk iştahı ile bağlantılı olarak belirlenen limitler dahilinde kalınmasının sağlandığı, mevzuat, Banka strateji ve politikaları ile uyumlu entegre ve risk-getiri ilişkisini gözetken, kontrol ve validasyon faaliyetlerini içeren bir risk yönetimi sisteminin uygulanmasını sağlamak,
- Riskleri tanımlamak, ölçmek, raporlamak ve kontrolüne yönelik çalışmaların eksiksiz ve zamanında yapılmasını sağlamak, sonuçlarını izlemek.

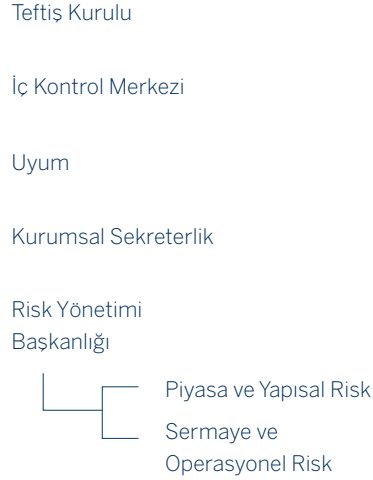
Sermaye ve Operasyonel Risk Direktörü'nün sorumlu olduğu konular aşağıdaki gibi özetleniyor:

- Yönetim Kurulu tarafından belirlenmek üzere operasyonel risk, itibar riski ve risk iştahı esaslarına ilişkin önerileri oluşturmak,

DENETİM KOMİTESİ

YÖNETİM KURULU

RİSK KOMİTESİ



- Tüm operasyonel risklerin birinci ve ikinci savunma hattı tarafından kapsanmasını gözetmek,
- Risk iştahı, operasyonel risk, yasal likidite ve yasal sermaye yeterliliği kapsamındaki ölçme, izleme ve analiz faaliyetlerini yürütmek ve sonuçlarını düzenli olarak ilgili birim, komite ve üst yönetime raporlamak,
- İçsel Sermaye Yeterliliği Değerlendirme Süreci (İSEDES) iş sürecini koordine etmek,
- Bağlı ortaklıklarda Kurumsal Risk Yönetimi Çerçevesinin yerine getirilmesini gözetmek.

Piyasa ve Yapısal Risk Direktörü'nün sorumlu olduğu konular aşağıdaki gibi özetleniyor:

- Yönetim Kurulu tarafından belirlenmek üzere piyasa, karşı taraf kredi, likidite, yapısal faiz oranı ve kur riski esaslarına ilişkin önerileri oluşturmak, gözden geçirmek ve güncellemek,
- Risk bazlı ölçme, modelleme, izleme ve analiz çalışmalarını yürütmek, sonuçları düzenli olarak ilgili birim, komite ve üst yönetime raporlamak,
- İSEDES, stres testi ve risk iştahı çerçevesindeki piyasa, karşı taraf kredi, yapısal faiz oranı, kur ve likidite riski bazlı çalışmaları, yeni iş ve ürün/hizmetlere ilişkin finansal risk değerlendirme

çalışmalarını yürütmek, risk bazlı yoğunlaşmaların izlenmesi ve raporlanması faaliyetlerini yürütmek,

- Bağlı ortaklıklarda Kurumsal Risk Yönetimi Çerçevesinin yerine getirilmesini gözetmek.

TEFTİŞ KURULU

Teftiş Kurulu faaliyetleri, risk yönetimi ve kontrol sistemlerinin etkinliği hakkında makul seviyede güvence vermek amacıyla planlanıp hayata geçiriliyor.

Söz konusu hedef paralelinde belirlenen önceliklere göre çok yıllık denetim planları oluşturuluyor. Yerinde ve uzaktan gerçekleştirilecek denetim çalışmalarının kapsamı ve önceliği, sürekli risk değerlendirmelerinin sonuçları esas alınarak belirleniyor. Dinamik planlama yapılarak tüm iş kollarının ve iştiraklerin maruz kalabileceği temel riskler, bu risklere maruz kalan alanlar ve odak noktaları detaylı ve sürekli olarak gözden geçiriliyor. Değişen riskler çerçevesinde gerekli görülürse denetimlerin kapsamı, gerçekleştirilmesi planlanan dönemler ve incelemeler için ayrılacak iş gücü kaynağı güncelleniyor.

Teftiş Kurulu, iç denetim alanındaki en iyi uygulamaları hayata geçirmekte her zaman sektörde öncü olmayı hedefliyor. Teftiş faaliyetlerinde yüksek bir olgunluk seviyesinde uygulanan Çevik Metodoloji iş gücünün daha verimli kullanılmasına, risk bazlı yaklaşımın artırılmasına ve katma değeri yüksek sonuçlar üretilmesine imkan sağlıyor. Yine bu sayede, müfettişlerin COVID-19 sonrası yeni normale karşı sağladıkları hızlı adaptasyon, kesintisiz bir şekilde sürdürülebiliyor.

Teftiş Kurulu, faaliyetlerine yönelik olarak içsel ve dışsal kalite güvence çalışmaları yapıyor. Teftiş Kurulu tarafından raporlanan eksikliklerin en hızlı şekilde giderilmesi için yoğun ve sistemli bulgu takip çalışmaları yürütülüyor. Banka'da Teftiş fonksiyonunun yalnızca geçmişe bakan değil aynı zamanda potansiyel riskleri öngören ve geleceği yönlendiren rolü de her geçen gün daha fazla öne çıkıyor. Bu kapsamda, Teftiş Kurulu, güvence denetimlerinin yanında, çeşitli alanlara odaklanan danışmanlık çalışmaları da gerçekleştiriyor. Teftiş Kurulu, veri kullanımını, tüm faaliyetlerine yayıyor. Denetimlerin önemli bir bölümünü

veri odaklı olarak gerçekleştiriliyor. Modelleme yetkinliklerine sahip veri mühendisleri ile ileri düzey veri analiz yetkinliklerine sahip veri uzmanlarından oluşan müfettiş kadrosu her geçen gün güçlendiriliyor. Makine öğrenmesi, görüntü okuma, metin analizi gibi ileri analitik ve modellemelerin kullanıldığı denetim projeleri, başarı ile yürütülüyor.

İç suiistimalden kaynaklanan Banka kayıpları düşük seviyede kalmaya devam ediyor. Söz konusu olayların tespitinde Teftiş Kurulu tarafından yapay zekanın kullanılıyor olması, sektörde öncü uygulamalar arasında yer alıyor. Kural bazlı takip yapılan iç dolandırıcılık tespit çalışmaları, geçmiş olaylar baz alınarak makine öğrenmesi ile destekleniyor.

Teftiş Kurulu, müfettişlerin mesleki gelişimlerini destekliyor ve mesleki sertifikaların alınması, yüksek lisans ve doktora programlarının tamamlanması konularında onları teşvik ediyor. Kurulun gelişim ve yetenek yönetimi stratejilerine paralel olarak yürütülen teşvik çalışmaları sayesinde, gerçekleştirilen denetim faaliyetlerinin derinliği ve kalitesi daha da artırılıyor.

İÇ KONTROL MERKEZİ

İç Kontrol Merkezi, Garanti BBVA içinde sağlıklı bir iç kontrol ortamının oluşturulmasından ve koordinasyonundan sorumlu. Banka faaliyetlerinin yönetim stratejisi ve politikalarına uygun olarak düzenli, verimli ve etkin bir biçimde mevcut mevzuat ve kurallar çerçevesinde yürütülmesi İç Kontrol Merkezi tarafından sağlanıyor.

Banka'da üçlü savunma hattı prensibi doğrultusunda yapılandırılmış Operasyonel Risk ve Kontrol Modeli kapsamında üstlenilen rol ve sorumluluklar, İç Kontrol Merkezi'ne bağlı iç kontrol personeli tarafından yerine getiriliyor. Bu doğrultuda, görevlerin fonksiyonel ayrılığı, yetki ve sorumlulukların paylaşımı, mutabakat düzeninin kurulması, iş birimlerinde maruz kalınan risklerin tanımlanarak sayısallaştırılması ve gerekli kontrollerin tasarlanarak yürütülmesi sağlanıyor. Birinci savunma hattında, iş süreçlerinde, tasarlanmış kontrollerin yeterliliğinin ve kalitesinin sorgulandığı bir yapı, Banka'nın tüm şube, bölge müdürlüğü ve Genel Müdürlük birimleri ile finansal iştiraklerini de kapsayan bir yaklaşımla işletiliyor.

Bu yapı kapsamında, tüm Genel Müdürlük birimlerine ek olarak, Banka'nın şube ve bölge müdürlüklerine yönelik yerinde veya uzaktan kontrol yöntemleriyle inceleme ve kontrol faaliyetleri gerçekleştiriliyor. Kontrol faaliyetlerine ek olarak, Banka personelinin operasyonel risk bilincini geliştirmeye dönük eğitim programlarının dizayn edilmesine katkı sağlanıyor ve bu kapsamdaki eğitimlerin bir kısmı, özellikle şube kadrolarındaki çalışanlara, doğrudan iç kontrol personeli tarafından veriliyor.

Ayrıca Bilgi Sistemleri İç Kontrol Fonksiyonu görevi de yerine getirilerek, Banka'nın Bilgi Teknolojileri faaliyetlerinin güvenli şekilde ve banka tarafından belirlenen kurallar dahilinde gerçekleştirildiği de İç Kontrol Merkezi bünyesinde bulunan Bilgi Teknolojileri Risk Kontrol Uzmanlığı ekibi tarafından izleniyor. Finansal iştiraklerde görev yapan iç kontrol ekiplerinin koordinasyonu ile Banka standartlarının tüm iştiraklerde aynı şekilde uygulanmasının gözetimi de bu amaçla görev yapan ayrı bir ekip tarafından sağlanıyor.

Faaliyetler kapsamındaki, bulgu ve öneriler raporlar aracılığı ile ilgili taraflarla paylaşıyor ve gerekli aksiyonlar, geliştirilen sistemsel mekanizmalar ve yönetim mekanizmasını oluşturan Komiteler vasıtasıyla takip ediliyor.

Banka'nın yeni girişimler (iş/ürün/hizmet, süreç/teknoloji dönüşümleri ve destek/değerleme hizmetleri dahil olmak üzere dış kaynak kullanımları) sonucu maruz kalınabilecek risklerin tanımlanması, bu risklerin azaltılması için gerekli etkin bir kontrol ortamının tesis edilmesi ve risk azaltım önlemlerinin alınmasını kapsayan sürecin koordinasyonu, İç Kontrol Merkezi-Dış Alım Riskleri Ekibine bağlı görev yapan Operasyonel Risk Kabul ve Ürün Yönetimi Komitesi Sekreteryası tarafından yerine getiriliyor. İlaveten, destek hizmetleri yönetmeliği kapsamında kalan hizmet alımları ile dış kaynak kullanımından kaynaklı riskler ve kontroller de, Dış Alım Riskleri Ekibi tarafından değerlendiriliyor ve izleniyor. Banka'nın finansal bağlı ortaklıklarının iç kontrol ortamlarının da yapısal ve işlevsel olarak yeterli donanımda olduğunun takip edilmesi sorumluluğu İç Kontrol Merkezi tarafından yerine getiriliyor. Bu kapsamda; ilgili iştiraklerde kontrol fonksiyonundan sorumlu ekipler bulunuyor; ilgili mevzuata uygun olarak, Banka'nın konsolidasyona tabi ortaklıklarında kontrol ortamını sağlıklı

işlemişini sağlamak üzere iç kontrol ekipleri görevlendiriliyor. Söz konusu ekiplerle düzenli toplantılar gerçekleştiriliyor ve ilgili ekiplerden İç Kontrol Merkezi'ne periyodik raporlama yapılıyor.

UYUM MÜDÜRLÜĞÜ

Banka'nın maruz kalabileceği uyum risklerinin yönetimi ile söz konusu risklerin önceden tespit edilerek engellenmesini sağlamak amacıyla çalışmalarını yürüten Uyum Müdürlüğü, Banka'daki uyum kültürünün sürekli geliştirilmesine katkıda bulunmayı hedefliyor. Uyum Müdürlüğü tarafından yürütülen çalışmalar şu şekilde sıralanıyor.

Uyum Görevlisi Ekibi aşağıda sayılan görevleri yerine getiriyor:

- Banka'nın suç gelirlerinin aklanmasının ve terörün finansmanının önlenmesi mevzuatına uyumunu sağlamak amacıyla gerekli çalışmaları yapmak, MASAK ile Banka'nın iletişim ve koordinasyonunu sağlamak,
- Garanti BBVA finansal grubu dahilideki yükümlü şirketlerin MASAK mevzuatına uyumluluğunu gözetmek,
- Finansal Grup Uyum Programı ve buna uyumlu olarak hazırlanan Banka Uyum Programının yürütülmesini sağlamak, bu kapsamda alt politika ve prosedürleri hazırlamak ve yürütmek,
- Suç gelirlerinin aklanmasının ve terörün finansmanının önlenmesine yönelik yıllık eğitim programını hazırlamak ve uygulanmasını takip etmek,
- Kendisine iletilen veya re'sen öğrendiği şüpheli olabilecek işlemler hakkında araştırma ve değerlendirme yapmak ve şüpheli olduğuna karar verdiği işlemleri MASAK'a bildirmek.

Müşteri ürün ve hizmetleri uyum faaliyetleri kapsamında, ürün ve süreçlerin ilgili düzenlemelere uyumu değerlendiriliyor. "Bankaların İç Sistemleri ve İçsel Sermaye Yeterliliği Değerlendirme Süreci Hakkında Yönetmelik"e uygun şekilde uyum kontrollerine ilişkin çalışmalar sürdürülüyor. Banka'nın gerçekleştirdiği ve gerçekleştirmeyi planladığı faaliyetler, yeni işlemler ile ürünlerin yasalara ve Banka politikalarına uyumuna yönelik mevcut kontrol mekanizmalarının gözetimi gerçekleştiriliyor. Yasal düzenlemelerdeki değişikliklere bağlı olarak süreçlerdeki revizyon ihtiyaçları izleniyor ve ilgili personelin söz konusu değişiklikler konusunda bilgilendirilmesi sağlanıyor.

Kurumsal uyum faaliyetleri kapsamında, Etik ve Doğruluk İlkeleri, Yolsuzlukla Mücadele Politikası ve Rekabet Politikası'na dönük farkındalığın artırılmasını sağlamak, bu politikaların doğru şekilde uygulanmasını teşvik etmek, uygulamaya dönük alt prosedürlerin geliştirilmesini ve yaygınlaşmasını sağlamak, politika ve prosedürlerin uygulanması sırasında oluşabilecek tereddütlerin çözülmesi için danışmanlık vermek Uyum Müdürlüğü'nün sorumlulukları arasında yer alıyor. Genel olarak etik ilkelere uyumsuz durumların bildirilmesi için kullanılmakta olan Etik Bildirim Hattı'nın yönetimi de Uyum Müdürlüğü tarafından yürütülüyor. Bildirimde bulunan kişinin kimliğinin gizli tutulduğu süreçte, hatta gelen tüm bildirimler dikkatle ve derhal işleme alınarak inceleniyor ve çözümlenmesi sağlanıyor.

Yatırım işlemleri uyum faaliyetleri kapsamında, Sermaye Piyasası Kurulu'nun (SPK) "Bilgi Suistimali ve Piyasa Dolandırıcılığı Suçlarına İlişkin Bildirim Yükümlülüğü Tebliği" kapsamında, şüpheli işlem incelemeleri gerçekleştiriliyor. Görevleri dolayısıyla içsel bilgiye veya sermaye piyasası araçları veya ihracçıları hakkında önemli nitelikte bilgiye sahip olabilecek Banka ve iştirak çalışanlarının kendi hesaplarına alım satım yapmalarıyla ve ayrıcalıklı bilgiyi kullanmalarıyla ilgili prosedürler oluşturuluyor. Ayrıca, ilgili mevzuatın ve iç düzenlemelerin takibi yapılıyor.

Banka'nın iştirak ve yurt dışı şubelerindeki uyum faaliyetlerinin gözetimi de Banka Uyum Müdürlüğü tarafından gerçekleştiriliyor. Tüm iştirak ve yurt dışı şubelerde uyum fonksiyonundan sorumlu kişiler bulunuyor. Düzenli toplantılar ve periyodik raporlamalar aracılığıyla, uyum faaliyetleri kapsamındaki faaliyetler ve olası riskler düzenli olarak izleniyor.

Kişisel Verilerin Korunması Mevzuatına uyum kapsamında yürütülen faaliyetlerin yönetimi de Uyum Müdürlüğü tarafından koordine ediliyor. Bu kapsamda, kişisel verilerin mevzuata uygun şekilde işlenmesinin sağlanması, olası veri ihlallerinin önlenmesi, süreçlerin bu amaç doğrultusunda ve mevzuata uygun şekilde tasarlanması, gerekli teknik ve idari tedbirlerin alınması konularında ilgili departmanlara doğrudan destek veriyor.

Uyum Müdürlüğü nezdinde oluşturulmuş olan, Güvence Fonksiyonu aracılığıyla, risk değerlendirme sonuçlarına göre,

Banka ve iştiraklerinde belirlenen alanlarda, uyum riskinin yönetimine dönük süreçleri konu olan spesifik kontrol faaliyetleri ve incelemeler gerçekleştirilerek mevcut kontrol mekanizmalarının yeterliliği değerlendiriliyor.

Uyum Müdürlüğü, yukarıda özetlenen tüm görev ve sorumluluklarını yerine getirirken, başta Teftiş Kurulu, İç Kontrol Merkezi, Eğitim Müdürlüğü, Müşteri Güvenliği ve İşlem Riski Yönetimi Müdürlüğü, Hukuk Müdürlüğü, Müşteri Deneyimi Yönetimi Müdürlüğü olmak üzere ilgili birimler ile koordineli olarak çalışmalarını sürdürüyor.

Risk Yönetimi

1.183 5 dk 3 yönetim

Garanti BBVA, maruz kaldığı riskleri uluslararası standartlar ile uyumlu yöntemleri referans alarak, yasal mevzuata uygun bir şekilde konsolide olmayan ve konsolide bazda ölçüyor ve izliyor. Operasyonel risk, piyasa riski, yapısal faiz oranı riski, kur riski, likidite riski, karşı taraf kredi riski ile kredi riski ölçümleri gelişmiş risk yönetimi yazılımları aracılığıyla yapılıyor.

Banka'nın risk yönetimi strateji, politika ve uygulama usulleri ile risk yönetiminde kullanılan araçlar ve modeller, mevzuat değişiklikleri ve Banka ihtiyaçları çerçevesinde gözden geçiriliyor.

Banka, oluşturmuş olduğu risk iştahı çerçevesi ile Yönetim Kurulu'nun hedef ve stratejilerini gerçekleştirmek üzere riskleri güvenli bir seviyede karşılayabileceği kapasitesinin öngörüsü ile kabul etmeye hazır olduğu risk seviyesini belirliyor. Sermaye, likidite ve kârlılığa ilişkin risk iştahı göstergeleri ile risk bazı limitler düzenli olarak izleniyor.

Risk Yönetimi Başkanlığı, BDDK'ya gönderilecek olan İSEDES (Bankaların İç Sistemleri ve İçsel Sermaye Yeterliliği Değerlendirme Süreci) raporunun hazırlanması çalışmalarını ilgili tarafları koordine ederek yürütüyor. Ayrıca, belirlenen makro ekonomik senaryolar çerçevesinde, Banka'nın 3 yıllık bütçe plan ve sonuçlarının ne şekilde değişeceğinin ve sermaye yeterlilik rasyosu dahil belli başlı rasyolar üzerindeki etkilerinin değerlendirildiği stres testi raporu BDDK'ya sunuluyor.

TESPİT EDİLEN RİSKLER VE BUNLARA VERDİĞİMİZ KARŞILIK

İtibar Riski

Banka, karşılaştığı İtibar Risklerini önceliklendirdiği bir harita ve bu risklerin hafifletilmesine yönelik bir dizi eylem planı yanı sıra riskler ve risk faktörlerini, müşteri merkezlilik, iş yeri, etik ve vatandaşlık, finans ve liderlik gibi boyutlarda tanımlıyor ve komiteler aracılığıyla yönetiyor. İtibar Riski'nin yönetimi Yönetim Kurulu onaylı politika çerçevesinde gerçekleştiriliyor.

Çevresel ve Sosyal Risk

Çevre ve toplum üzerinde olumsuz sonuçlar doğurabilecek finansman faaliyetleriyle bağlantılı Çevresel ve Sosyal Riskler, tüm kredi portföyünü kapsayacak şekilde uluslararası uygulamaların ötesine geçebilen metodoloji ve prosedürlerle yönetiliyor.

Operasyonel Risk

Operasyonel Risk; süreçler, dış ve iç dolandırıcılık, teknoloji, insan kaynakları, iş uygulamaları, doğal afetler ve tedarikçileri kapsıyor. Yönetim Kurulu'nun onayladığı risk yönetimi politikaları çerçevesinde üçlü savunma hattı yaklaşımı ile yönetiliyor.

Piyasa Riski

Piyasa Riski, Yönetim Kurulu onaylı politika çerçevesinde, risklerin uluslararası standartlara uygun olarak ölçülmesi, sınırlanması ve buna göre sermaye ayrılmasının yanı sıra korunma amaçlı işlemlerle de risk azaltımına gidilerek yönetiliyor.

Yapısal Faiz Oranı Riski

Yönetim Kurulu onaylı politika çerçevesinde, Banka'nın bilanço yapısındaki vade uyumsuzluğu nedeniyle maruz kaldığı Yapısal Faiz Oranı Riskinin belirlenmesi ve yönetimi amacıyla, durasyon gap, ekonomik değer, ekonomik sermaye, kredi spread risk duyarlılığı, net faiz geliri, riske maruz gelir, bankacılık hesaplarında izlenen menkul kıymet portföylerinin piyasa fiyatları duyarlılığı ölçülerek izleniyor.

Yapısal Kur Riski

Yönetim Kurulu onaylı politika çerçevesinde, Banka'nın bilançosunda, yerel para biriminden farklı para birimleri cinsinden önemli faaliyetler yürütmesi veya özkaynağının korunması amacıyla pozisyon tutması durumunda, negatif yönlü kur dalgalanmalarının sermaye yeterliliği rasyosu üzerinde oluşturacağı potansiyel etki ve yabancı para riski ağırlıklı aktifler düzenli olarak takip ediliyor, içsel limitler dahilinde izleniyor ve raporlanıyor.

Likidite Riski

Likidite Riski, Yönetim Kurulu'nun onayladığı likidite ve fonlama riski politikaları çerçevesinde piyasa koşullarından veya Banka'nın mali yapısından kaynaklanabilecek olası likidite sıkışıklıklarına karşı gerekli tedbirlerin zamanında ve doğru şekilde alınmasını sağlamak amacıyla Aktif Pasif Komitesi ve Haftalık Değerlendirme Komitesi gözetiminde yönetiliyor.

Kredi Riski

Kredi Riski yönetimi, Yönetim Kurulu onaylı politikalar kapsamında yapılıyor, tüm kredi portföylerini kapsıyor. -Geçmiş veriler üzerinden istatistiksel yöntemler kullanılarak geliştirilen içsel risk derecelendirme ve skor kart modelleri çıktıları, ilgili kredilendirme politika ve prosedürlerine dahil ediliyor. Riske ayarlı getiri sistemleri ve limitler, risk yönetim aracı olarak aktif olarak kullanılıyor. Stres testleri ve senaryo analizleri ile sermayenin yeterliliği değerlendiriliyor. Kredi yoğunlaşma riski için ölçüm yöntemleri geliştiriliyor ve sermaye ihtiyacı hesaplanıyor.

Karşı Taraf Kredi Riski

Karşı Taraf Kredi Riskine ilişkin ölçüm, izleme ve limit tesis faaliyetleri, Yönetim Kurulu tarafından onaylanan ve strateji, politika ve uygulama usullerini içeren politika doğrultusunda yönetiliyor.

Ülke Riski

Banka'nın Yönetim Kurulu tarafından onaylanan Ülke Riski politikası çerçevesinde ise uluslararası standartlara ve yerel düzenlemelere uygun yöntemler kullanılarak ülke riskindeki gelişmeler ülke bazında değerlendiriliyor ve gerekli raporlama, kontrol ve denetim altyapısı oluşturuluyor.

Yoğunlaşma Riski

Banka, farklı risk türleri arasında veya münferit risk bazında, temel faaliyetlerin sürdürülebilme yeteneğini veya mali bünneyi tehdit edebilecek ya da risk profilinde önemli değişiklik yaratabilecek düzeyde büyük kayıplar doğurabilecek Yoğunlaşma Risklerini, oluşturduğu Yönetim Kurulu onaylı politika çerçevesinde tanımlıyor ve izliyor.

Bağlı Ortaklıklarda Risk Yönetimi

Banka, konsolidasyona tabi bağlı ortaklıkların risk yönetimi çalışmalarına yönelik ihtiyaçların belirlenmesini ve gerekli çalışmaların ve raporlamaların yönetilebilmesini teminen ilgili risk yönetimi birim/bölümlerini koordine ediyor.

Garanti BBVA'nın tespit ettiği riskler hakkında detaylı bilgiye, ilgili linke tıklayarak web sitesinden ulaşabilirsiniz.

ÖNEMLİ GELİŞMELERE İLİŞKİN RİSK YÖNETİMİ KAPSAMINDA YAPILAN İZLEMELER

2021'de mevzuat değişiklikleri, makroekonomik ortam, bunların Banka'nın risk yönetimi çerçevesindeki etkileri ve Banka'nın yasal göstergelere uyumu, Risk Komitesi düzeyinde ve Banka'nın risk iştahı çerçevesi dahilinde olmak üzere risk yönetimi faaliyetleri kapsamında yakından takip edilmiştir. Bu süreçte, düzenli komite raporlamalarının yanı sıra Risk Komitesi ve Denetim Komitesi üyeleri düzenleme değişiklikleri ve etkileri ile ilgili ivedilikle bilgilendirilmiştir. Risk yönetimi çerçevesi izleme kapsamında, yasal sınır aşımı gerçekleşmemiştir.

Risk yönetimi uygulamaları çerçevesinde, operasyonel risk olayları takip edilmiş; kök neden analizleri yapılmış ve tekrarının önlenmesi için gerekli aksiyonların alınması sağlanmıştır.

Ayrıca, likidite ve yapısal risklerin gelişimi günlük olarak Erken Uyarı Göstergeleri, izleme raporları ve gerçekleştirilen detaylı analizlerle daha yakından takip edilerek risklerin proaktif ve etkin şekilde yönetilmesi sağlanmıştır.

Risk raporlamalarının çeşitliliği ve sürekli artan ihtiyaçlar göz önüne alınarak, raporların otomasyonunun artırılmasına yönelik çalışmalar hayata geçirilmiştir.

Stratejik Öncelikler	Riskli Alanlar
FİNANSAL SAĞLIK - Müşterilerimizin doğru / sağlıklı finansal kararlar almalarını sağlamak için onlara finansal danışmanlık yapmak - Müşterilerimizin hedeflerine ulaşmalarına yardımcı olma yönünde ihtiyaçlarına uygun çözümler ve öneriler sunmak - Tüm faaliyetlerimizin odağına müşterilerimizi koyarak mükemmel bir müşteri deneyimi yaşatmak - Müşterilerimizle uzun soluklu ilişkiler kurabilmek ve onların güvenilir ortağı olmak	
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK - Sürdürülebilirlikte öncü banka olarak müşterileri, karar vericileri ve sektörü pozitif yönde etkilemek, farkındalığın artırılmasına destek olmaya devam etmek - Müşterilerimize sunduğumuz, sürdürülebilir ürün çeşitliliğimizi ve bu ürünlerin kullanımını artırmak - İklim değişikliğine ilişkin risk ve fırsatları gözetmek, iş süreçlerimize, risk politikalarımıza entegre etmek - Öncelikli konularda etkili sonuçlara ulaşan toplumsal yatırım programlarına odaklanmak ve etki odaklı yatırım ilkelerini gözetmek	İTİBAR RİSKİ ÇEVRESEL VE SOSYAL RİSK OPERASYONEL RİSK ÜLKE RİSKİ PİYASA RİSKİ YAPISAL FAİZ ORANI RİSKİ YAPISAL KUR RİSKİ LİKİDİTE RİSKİ KREDİ RİSKİ KARŞI TARAF KREDİ RİSKİ YOĞUNLAŞMA RİSKİ BAĞLI ORTAKLIKLARDA RİSK YÖNETİMİ
DAHA FAZLA MÜŞTERİYE ULAŞMA - Müşteri tabanımızı genişletmek ve müşterilerimizin bankamızla olan ilişkilerini derinleştirmek - Müşterilerimiz neredeyse orada olmak, dijital müşteri kazanımı ve ortaklıklar gibi yeni kanalları etkin kullanmak - Odaklandığımız alanlarda, risk-maliyet dengesini gözeterek büyümek	
OPERASYONEL ÜSTÜNLÜK - İş modelimizi süreç otomasyonu, işlem kolaylığı, uzaktan servislerin zenginleştirilmesi vb. faktörlerle sürekli geliştirmek - Uçtan uca dijital çözümleri artırmak, dijital platformlarımıza yaptığımız yatırımlarla deneyimi iyileştirmeye devam etmek - Sürdürülebilir büyümeye odaklanırken, sermayemizi etkin kullanmak ve yarattığımız değeri en üst düzeye çıkarmak - Maliyet ve gelir sinerjilerini gözetirken, iş modelimizi ve süreçlerimizi, operasyonel verimlilik bakış açısıyla sürekli geliştirmek - Finansal ve finansal olmayan riskleri etkin yönetmek	
DATA VE TEKNOLOJİ - Teknolojik altyapımızı ve platformlarımızı daha çevik, daha güçlü hale getirmek - Banka'nın günlük işleyişinde önemli bir yer edinen yapay zeka, makine öğrenmesi ve büyük veriyi anlamlandırmamızla çözüm süreçlerimizi hızlandırmak - Müşterilerimize doğru ürünü sunma, fiyatlama, risk yönetimi vb. alanlarda veri analitiğinden etkin şekilde faydalanmak	
EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM - Çalışanlarımızın iş yaşam dengesini gözeterek şekilde gelişimini, memnuniyetini ve esenliğini merkeze alarak onlara yatırım yapmak - Değerlerimizi yaşatan, takım ruhuna sahip, ortak akıl ile hareket eden, büyük düşünen, sosyal sorumluluk sahibi ve sonuç odaklı ekipler oluşturmak - Performansa dayalı, fırsat eşitliği ve çeşitlilik gözetken, içeriden terfi odaklı, adil ve şeffaf bir yönetim politikası benimsemek	

 İç Sistemlerin Yöneticileri ve Kurumsal Güvenlik, Veri ve İş Analitiği Yöneticileri hakkında detaylı bilgi için rapor web sitesindeki İndirme Merkezi bölümünü ziyaret edebilirsiniz.

 Mega trendler, ilgili riskler ve fırsatlar kapsamında Garanti BBVA'nın verdiği karşılık Fırsatlar ve Riskler bölümünde ele alınıyor.

Denetim Komitesinin Değerlendirmesi

İç Kontrol, İç Denetim ve Risk Yönetim Sistemlerinin İşleyişine İlişkin

 711  3 dk  2  denetim

Denetim Komitesi 2021 yılında toplam 7 kez toplandı.

Tüm toplantılara, Teftiş Kurulu Başkanlığı, İç Kontrol Merkezi, Uyum Müdürlüğü ve Risk Yönetimi Başkanlığı katıldı. Ayrıca, Finansal Raporlama ve Muhasebe Müdürlüğü, Vergi İşlemleri Müdürlüğü, Finans Operasyonel Risk ve Kontrol, Bağımsız Denetim Ekibi ve gerekli görülmesi halinde Banka'nın diğer ilgili birimleri de toplantılarda yer aldı.

Komite yıl boyunca Banka'nın iç kontrol, iç denetim ve risk yönetiminin etkinliğini ve yeterliliğini gözetmek amacıyla çalışmalar gerçekleştirdi. Muhasebe ve raporlama sistemlerinin ilgili düzenlemeler çerçevesinde işleyişini, üretilen bilgilerin bütünlüğünü gözetti.

Bağımsız denetim kuruluşları ile derecelendirme, değerlendirme ve destek hizmeti kuruluşlarının Yönetim Kurulu tarafından seçilmesinde gerekli ön değerlendirmeleri yaptı ve bu kuruluşların faaliyetlerini düzenli olarak izledi, Yönetim Kurulunu periyodik olarak bilgilendirdi.

Teftiş Kurulu Başkanlığının sürekli risk değerlendirme sonuçlarını ve iç denetim planlarını inceledi. Denetim kapsamlarının Banka'nın mevcut ve planlanan faaliyetlerini ve bu faaliyetlerden kaynaklanan risklerini kapsayıp kapsamadığını değerlendirdi. Denetimlerin çeyreklik olarak önceliklendirilmesini sağladı ve denetim planlarında yapılması gereken değişiklikleri değerlendirerek onayladı.

Teftiş Kurulu, yıl boyunca tespit edilen önemli konuları Denetim Komitesi gündemine taşıdı. Komite, denetim raporları

çerçevesinde ilgili birim yönetimlerince alınan önlemlerin izledi, hedeflenen tarihte sapma gösteren aksiyonlara ilişkin gelişmeleri yakından takip etti ve önemli konuların Banka üst yönetiminde gündeme getirilmesini sağladı. Üç ayda bir hazırlanan faaliyet raporları aracılığıyla, Kurul üyelerinin mesleki eğitim düzeylerini ve yeterliliğini değerlendirdi. Tüm iç denetim faaliyetlerine ilişkin periyodik olarak Yönetim Kurulunu bilgilendirdi.

İç Kontrol Merkezinin faaliyet sonuçları ile faaliyetlerin Banka'nın süreçlerini mevzuat ve Banka politikaları çerçevesinde yeterli ölçüde kapsayıp kapsamadığını değerlendirdi. Rutin incelemeler, Birim süreç inceleme prosedürü kapsamındaki çalışmalar ile Birimin sekretaryalığını yürüttüğü Komite sonuçlarını inceledi. İç Kontrol Merkezi, yıl boyunca tespit edilen önemli konuları Denetim Komitesi gündemine taşıdı. Ayrıca üç ayda bir hazırlanarak Yönetim Kuruluna sunulan faaliyet raporları ile ilgili de Denetim Komitesini bilgilendirdi. Komite, söz konusu faaliyetler ile ilgili birim yönetimlerince alınan önlemleri ve yeterliliğini takip etti.

Uyum Müdürlüğü, yıl boyunca önemli Uyum ve Etik konularını Denetim Komitesi gündemine taşıdı. Komite, Uyum Müdürlüğünün yaptığı raporlama ve sunumlar aracılığıyla, Banka ve iştirakler genelinde yürütülen uyum faaliyetlerinin sonuçlarını takip etti, önemli konuların Banka üst yönetiminde ve/veya Yönetim Kurulunda gündeme getirilmesini sağladı. Uyum ve Etik konuları ile ilgili yasal, düzenleyici veya denetleyici ortamdaki değişiklikler ve bunların Banka ve iştirakler üzerindeki etkileri konusunda bilgi edildi. Uyum Müdürlüğünün sorumluluk alanındaki konularda gerçekleştirilen eğitim ve bilinçlendirme programları ile bu programlar dahilindeki eğitimlerin güncel ilerleme durumlarını değerlendirdi. Uyum risklerinin yönetimi ile ilgili olarak risk azaltımına dönük tedbir ve kontrollerin uygulanma derecesini doğrulamak amacıyla gerçekleştirilen test çalışmalarının sonuçları ile bu çalışmalardaki tespit ve öneriler konusunda alınan aksiyonların güncel durumlarını izledi.

Risk Yönetimi Başkanlığı, sermaye yeterliliği, kârlılık ve aktif kalitesine ilişkin risk iştahı göstergeleri ve piyasa, karşı taraf kredi, yapısal faiz oranı, yapısal kur, kredi, likidite ve operasyonel risklerin takibi ve yönetimi amacıyla risk türü bazında gösterge ve limit eşik seviyelerini gözden geçirdi ve Risk Yönetimi Komitesi,

Risk Komitesi ve Yönetim Kurulunun onayına sundu. Onaylanan risk iştahı ana gösterge ve limitlerine ilişkin gerçekleştirmeleri üç ayda bir Denetim Komitesine raporladı. BDDK'nın yayımladığı düzenlemeler doğrultusunda, İSEDES (Bankaların İç Sistemleri ve İçsel Sermaye Yeterliliği Değerlendirme Süreci) ve stres testi raporu çerçevesinde risk türü bazında içsel hesaplamalar ile stres testleri ve senaryo analizleri gerçekleştirdi. İSEDES hesaplamalarında dikkate alınan model ve parametrelere ilişkin gerçekleştirilen validasyon çalışmalarını Denetim Komitesine sundu. Banka'da kullanılan kredi risk modellerinin İçsel Derecelendirmeye Dayalı (İDD) yaklaşımlara uyumunu takip etti, modellerin Banka içinde kullanımını değerlendirdi ve bu kapsamda hazırlanan kredi riski modelleri izleme raporunu Denetim Komitesine sundu. Üç ayda bir hazırlanan faaliyet raporları aracılığıyla, Risk Yönetimi Başkanlığı bünyesinde yürütülen faaliyetler ve çalışanların mesleki eğitim düzeyleri ile yetkinlikleri hakkında bilgi verdi. Piyasa, karşı taraf kredi, yapısal kur ve faiz oranı, likidite ve finansal olmayan risklere ilişkin olmak üzere gözden geçirme raporlarını Denetim Komitesine sundu. Yıl boyunca, önemli mevzuat değişiklikleri ve risk yönetimine ilişkin yasal düzenlemeleri takip ederek Denetim Komitesine düzenli ve sürekli bilgi akışı sağladı.

Denetim Komitesi 2021 yılında iki kez, altı aylık dönem içerisinde icra ettiği faaliyetleri ve bu faaliyetlerin sonuçlarını Yönetim Kuruluna raporladı.

Risk Komitesinin Değerlendirmesi

Risk Yönetimi Politikaları, Uygulamaları ve Bankanın Maruz Kalabileceği Çeşitli Risklerin Yönetimine İlişkin

420 2 dk 1 risk

2021 yılı, COVID-19 pandemisinin sınırlayıcı etkilerine rağmen küresel ekonomik faaliyetin güçlü seyrettiği bir yıl oldu. Sene ortasından itibaren, aşılamanın yaygınlaşması ve salgın kısıtlarının gevşetilmesiyle birlikte salgından olumsuz etkilenen sektörlerde toparlanma görülürken iç talep koşullarında da iyileşme kaydedildi. Bu durum, kredi talebinde de canlanmaya yol açtı. Ekonomik faaliyetteki toparlanmayla birlikte, talep ve maliyet unsurlarının yanı sıra bazı sektörlerdeki arz kısıtları, uluslararası emtia fiyatlarındaki artış ve döviz kurlarındaki gelişmeler enflasyon üzerinde etkili oldu. Bu ekonomik koşullar altında Banka, risk yönetimi faaliyetlerinde ihtiyatlı, şeffaf ve ileriye dönük yaklaşımını korumaya azami özen göstermeye devam etti. Bunun yanı sıra, Banka genelinde İş Sağlığı ve Güvenliği ve İş Sürekliliği uygulamaları kapsamında gerekli önlemler ve aksiyonlar alınmaya devam edilerek, salgın sebebiyle ortaya çıkan riskler en etkin şekilde yönetildi.

Banka'nın sermaye yeterliliği ve likiditesi üzerindeki etkiler ve aktif kalitesi yakından analiz edildi, düzenli raporlamaların yanında, anlık izlemeler ve stres testleri ile risk metrikleri yakından takip edildi. Karşılık ayırma ihtiyacının önceki yıla göre azaldığı 2021'de, Risk Maliyeti oranı azaldı; Banka, kârlılığını sürdürürken muhtemel riskler için serbest karşılık da ayırmaya devam etti. Yıl içinde gerçekleştirilen güçlü tahsilatlar, tahsili gecikmiş alacak satışı ve kayıttan düşülen alacaklar ile kredilerde gerçekleşen büyüme sonucunda 2020 yıl sonunda %4,6 olan konsolide olmayan tahsili gecikmiş alacak oranı 2021 yıl sonunda %3,78 olarak gerçekleşti. Önümüzdeki dönemde de, Banka tahsili gecikmiş alacak portföyünü, tesis ettiği politika ve karar alma araçları ile birlikte etkin tahsilat stratejilerine odaklanarak ayrıca aktiften silme ve tahsili gecikmiş alacak satışı seçeneklerini de

değerlendirerek yönetmeyi hedefliyor. Likidite açısından da risklerin gelişimi günlük olarak Erken Uyarı Göstergeleri ve izleme raporlarıyla daha yakından takip edilerek likidite riski etkin bir şekilde yönetildi.

2021 yılında, Banka Risk Yönetimi faaliyetleri, stratejileri tehlikeye sokmadan olumsuz koşullar ile başa çıkabilmenin en iyi yolu olarak, ölçülü bir risk profilini, güçlü bir finansal yapıyı ve döngüsel olarak riske ayarlanmış güçlü bir kârlılığı sürdürme hedefiyle yürütüldü. Risk Komitesi ve Yönetim Kurulu tarafından onaylanmış risk iştahı ve risk bazlı politikalar çerçevesinde Risk Yönetimi Başkanlığı, yerel ve uluslararası standartlar ve uygulamalarla uyumu dikkate alacak şekilde risklerin ileri yöntemlerle ölçülmesi ve raporlanmasına yönelik araçlarını, 2021 yılında otomatize ve gelişmiş süreçlere ve güçlendirilmiş veri kalitesine yönelik projeler yürüterek geliştirmeye devam etti. Risk Yönetimi Başkanlığı'nın koordinasyonunda; risk iştahı, stres testleri ve bütçe çalışmalarıyla entegre olarak yürütülen İçsel Sermaye Yeterliliği Değerlendirme Süreci (İSEDES) ve İçsel Likidite Yeterliliği Değerlendirme Süreci (İLİS) sonuçlarını içeren raporlar Risk Komitesi ve Yönetim Kurulu tarafından onaylandı. Kurumun tüm seviyelerinde risk kültürünün tutarlı bir şekilde tesis edilmesi için kapsamı ölçüsünde bağlı ortaklıklar, Risk Komitesi tarafından izlendi.

Risk Komitesi 2021 yılında Yönetim Kurulu'na yardımcı olmak amacıyla 11 toplantı yaptı.

Kurumsal Yönetim ve Sürdürülebilirlik İlkelerine Uyum Raporlaması

374 2 dk 2 yönetim

Türkiye Garanti Bankası A.Ş. (“Garanti Bankası” veya “Garanti” veya “Banka” veya “Garanti BBVA”), Bankacılık Mevzuatı, Sermaye Piyasası Mevzuatı ve Türk Ticaret Kanunu ve ilgili düzenlemeler uyarınca belirlenen kurumsal yönetim ilkelerine bağlıdır ve bu ilkelerin hayata geçirilmesine azami özen gösterir. Garanti BBVA, faaliyet raporu ve web sitesini bu uyum çerçevesinde güncelleyip tüm paydaşlarının hizmetine sunmaktadır. Pay sahipleri sürekli güncel tutulan Garanti BBVA Yatırımcı İlişkileri web sitesinden kapsamlı bilgiye ulaşabilmekte, en son gelişmeler ve faaliyetler hakkında bilgi edinebilmekte, sorularını Yatırımcı İlişkileri Müdürlüğü’ne ve İştirakler ve Hissedarlar Servisi’ne yönlendirebilmektedir.

Garanti BBVA’nın, kurumsal yönetim ilkelerine verdiği önemin bir sonucu olarak, II-17.1 sayılı Kurumsal Yönetim Tebliği çerçevesinde, uyulması zorunlu olmadığı hükme bağlanan ilkelere uyum durumu, **Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu**’nda ilgili başlıklar altında açıklanmaktadır. Bununla birlikte 02 Ekim 2020 tarihinde Kurumsal Yönetim Tebliği’nin 1 ve 8’inci maddelerine gerekli eklemelerin yapıldığı “Kurumsal Yönetim Tebliğinde (II-17.1) Değişiklik Yapılmasına Dair Tebliğ (II-17.1.a)” kapsamında yer verilen **Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Çerçevesi kapsamındaki açıklamalar** da ilgili başlıklarda açıklanmaktadır.

Banka’da **kurumsal yönetim ilkelerine uyumun izlenmesi ve bu konuda iyileştirme çalışmalarında bulunulmasından sorumlu olan Kurumsal Yönetim Komitesi**, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından yayımlanan Bankaların Kurumsal Yönetim İlkelerine İlişkin Yönetmelik ile Sermaye Piyasası Kurulu tarafından yayımlanan ve o dönem yürürlükte bulunan Seri: IV, No: 56 sayılı Kurumsal Yönetim İlkelerinin Belirlenmesine ve

Uygulanmasına İlişkin Tebliğ çerçevesinde Şubat 2013 tarihinde kurulmuştur. **Komite 2021 yılında tüm üyelerin katılımıyla 3 kez toplanmıştır. Yönetim Kurulu, Kurumsal Yönetim Komitesi’nin 2021 yılında yürüttüğü çalışmaları etkin, yerinde, yeterli ve mevzuata uygun görmüştür.** Kurumsal Yönetim Komitesi’nin faaliyetlerine ilişkin bilgiye Yatırımcı İlişkileri web sitesi, Çevresel Sosyal ve Yönetişim bölümünde Komiteler başlığında detaylı şekilde yer verilmiştir.

Öte yandan Garanti BBVA, II-17.1 sayılı Tebliğde uyulması zorunlu kılınan tüm ilkelere 2021 yılı içinde uyum sağlamıştır. Zorunlu olmayan ilkeler ile birlikte Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum durumu ve Sürdürülebilirlik İlkelerine Uyum durumu aşağıdaki tablolarda özetlenmiştir.

KURUMSAL YÖNETİM İLKELERİNE UYUM DURUMU

Bölüm	Tam Uyum	Kısmi Uyum	İlgisiz	Muaf	Uyum Yok
Pay Sahipleri	15	0	1	0	1
Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık	5	0	0	0	0
Menfaat Sahipleri	20	0	0	0	1
Yönetim Kurulu	19	3	1	0	2
Toplam	59	3	2	0	4

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK İLKELERİNE UYUM DURUMU

Tür	Tam Uyum	Kısmi Uyum	İlgisiz	Değerlendirilecek
Genel	11	1	0	0
Çevre	25	1	0	0
Sosyal	16	0	0	0
Yönetim	6	0	0	0
Toplam	58	2	0	0

Kurumsal Yönetim Tebliği çerçevesinde Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Çerçevesi kapsamındaki açıklamaların da yer aldığı Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu’na www.garantibbvafaaliyetraporu.com adresinde İndirme Merkezinden ulaşabilirsiniz.

Garanti BBVA, **Kurumsal Yönetim Derecelendirme notunu** ilk olarak 2014 yılında almıştır. JCR Eurasia Rating tarafından alınmaya devam edilen derecelendirme hizmeti kapsamında Kurumsal Yönetim İlkeleri’ne uyum notunu **2014 yılında 9,14 seviyesinden 2021 yılında 9,79’a yükseltmiştir** ve **Görünüm Pozitif** olarak belirlenmiştir. Kurumsal Yönetim Derecelendirme notu 7 Eşik Puanı’nın üzerinde olması nedeniyle Garanti BBVA hisse senedi **Borsa İstanbul Kurumsal Yönetim Endeksi’nde** yer almaya devam etmektedir. Sermaye Piyasası Kurulu düzenlemeleri çerçevesinde ağırlıklandırılmış dört ana başlıkta uyum notları yandaki gibidir:

Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu
Sürdürülebilirlik İlkelerine Uyum Raporu
Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Durumu
Kurumsal Yönetim İlkeleri Bilgi Formu
Kurumsal Yönetim Derecelendirme Raporu
Organizasyon Yapısı Değişiklikleri
Destek Hizmeti Alınan Kuruluşlar
2021 Yılı Faaliyetlerine İlişkin Önemli Gelişmeler

Her bir konu hakkında detaylı bilgiye ilgili başlığa tıklayarak ve www.garantibbvafaaliyetraporu.com adresinde İndirme Merkezi sayfasından ulaşabilirsiniz.

Ana Bölümler	Ağırlık	10.12.2021
Pay Sahipleri	%25	9,67
Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık	%25	9,85
Menfaat Sahipleri	%15	9,86
Yönetim Kurulu	%35	9,81
Genel Uyum Notu		9,79

Yönetim Kurulu Özgeçmişleri
Üst Yönetim Özgeçmişleri
Komiteler ve Politikalar
İç Sistemler Yönetişimi
Risk Yönetimi
Risk Komitesi’nin risk yönetimi politikaları, uygulamaları ve Banka’nın maruz kalabileceği çeşitli risklerin yönetimine ilişkin değerlendirmesi
Denetim Komitesi’nin iç kontrol, iç denetim ve risk yönetim sistemlerinin işleyişine ilişkin değerlendirmesi
İç sistemlerin yöneticileri ve kurumsal güvenlik, veri ve iş analitiği yöneticileri

Derecelendirme Notları

Garanti BBVA; Fitch Ratings, Moody's ve JCR Eurasia Ratings tarafından derecelendirilmektedir. JCR Eurasia Ratings tarafından Garanti BBVA'ya verilen uzun vadeli TL ve YP notlar, yatırım yapılabilir kredi derecelendirmesindedir.

KURUMSAL YÖNETİM DERECELENDİRME NOTU

JCR Eurasia Ratings (Görünüm: Pozitif)

Genel Uyum Notu: 9,79

Garanti BBVA, JCR Eurasia Ratings tarafından verilen Kurumsal Yönetim Derecelendirme notu 9,79 ile SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne üstün derecede uyum göstermektedir ve Borsa İstanbul Kurumsal Yönetim Endeksi'nde yer almaktadır.

ALT KATEGORİLER	AĞIRLIK	ALINAN NOT
Pay Sahipleri	%25	9,67
Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık	%25	9,85
Menfaat Sahipleri	%15	9,86
Yönetim Kurulu	%35	9,81

KREDİ DERECELENDİRME NOTLARI

FITCH RATINGS

(ŞUBAT 2022)

(Görünüm: Negatif)

Uzun Vadeli YP	B
Uzun Vadeli TL	B+

MOODY'S

(ARALIK 2020)

(Görünüm: Negatif)

Uzun Vadeli YP Mevduat	B2
Uzun Vadeli TL Mevduat	B2

JCR EURASIA RATINGS

(EYLÜL 2021)

(Görünüm: Stabil)

Uzun Vadeli Uluslararası YP	BBB-
Uzun Vadeli Uluslararası TL	BBB

Derecelendirme notları ve içerikleri hakkında detaylı bilgiye, notlar ve görünümle ilgili yapılan değişikliklere

www.garantibbvainvestorrelations.com adresindeki Garanti BBVA Yatırımcı İlişkileri web sitesinde

Derecelendirme Notları bölümünden ulaşabilirsiniz.

Kârın Dağıtımı

Bankamız 76. Hesap Yılında oluşan 13.073.306.354,00 TL'lik Kârının Esas Sözleşmemizin 45. Maddesine göre aşağıdaki şekilde dağıtılması ve konuyla ilgili işlemlerin Genel Müdürlük tarafından yürütülmesi hususlarını Sayın Ortaklarımızın onayına sunuyoruz.

Saygılarımızla,

Yönetim Kurulu

2021 YILI KÂR DAĞITIM TABLOSU

(Türk Lirası)

(VERGİ SONRASI) DÖNEM KÂRI	13.073.306.354,00
A - 1. Tertip Kanuni Yedek Akçe (TTK 519/1)	0,00
B - Ödenmiş Sermayeye Göre %5 Oranında İlk Kâr Payı	210.000.000,00
C - Olağanüstü Yedek Akçe %5	643.165.317,70
D - İkinci Kâr Payı	1.097.331.000,00
2. Tertip Kanuni Yedek Akçe (TTK 519/2)	109.733.100,00
Bankada bırakılması zorunlu diğer fonlar (KVK 5/1/e)	57.207.091,34
D - Olağanüstü Yedek Akçe	10.955.869.844,96

KÂR PAYI ORANLARI TABLOSU

		TOPLAM DAĞITILAN KÂR PAYI	TOPLAM DAĞITILAN KÂR PAYI / NET DAĞITILABİLİR DÖNEM KÂRI	1 TL NOMİNAL DEĞERLİ PAYA İSABET EDEN KÂR PAYI	
	GRUBU	Nakit (TL)	Bedelsiz (TL)	Oranı (%)	Nakit (TL) Oranı (%)
BRÜT(*)	-	1.307.331.000,00	-	10,00	0,31127 31,12693
NET	-	1.176.597.900,00	-	9,00	0,28014 28,01424

* Tam mükellef kurumlar ile Türkiye'de işyeri veya daimi temsilcisi vasıtasıyla gelir elde eden dar mükellef kurumlara yapılan nakit kar payı ödemeleri üzerinden % 10 oranında vergi kesintisi yapılmayacaktır.



KPMG Bağımsız Denetim ve
Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.
İş Kuleleri Kule 3 Kat:2-9 Levent 34330 İstanbul
Tel +90 212 316 6000 Fax +90 212 316 6060
www.kpmg.com.tr

YÖNETİM KURULUNUN YILLIK FAALİYET RAPORUNA İLİŞKİN BAĞIMSIZ DENETÇİ RAPORU

Türkiye Garanti Bankası Anonim Şirketi Genel Kurulu'na,

Sınırlı Olumlu Görüş

Türkiye Garanti Bankası Anonim Şirketi'nin ("Banka") 1 Ocak 2021 - 31 Aralık 2021 hesap dönemine ait tam set konsolide ve konsolide olmayan finansal tablolarını denetlemiş olduğumuzdan, bu hesap dönemine ilişkin yıllık faaliyet raporunu da denetlemiş bulunuyoruz. Görüşümüze göre, Sınırlı Olumlu Görüşün Dayanağı bölümünde belirtilen konunun etkileri hariç olmak üzere, yönetim kurulunun yıllık faaliyet raporu içinde yer alan konsolide ve konsolide olmayan finansal bilgiler ile Yönetim Kurulunun Banka'nın durumu hakkında denetlenen konsolide ve konsolide olmayan finansal tablolarda yer alan bilgileri kullanarak yaptığı irdelemeler, tüm önemli yönleriyle, denetlenen tam set konsolide ve konsolide olmayan finansal tablolarla ve bağımsız denetim sırasında elde ettiğimiz bilgilerle tutarlıdır ve gerçeği yansıtmaktadır.

Sınırlı Olumlu Görüşün Dayanağı

Banka'nın 1 Ocak 2021 - 31 Aralık 2021 hesap dönemine ilişkin tam set finansal tabloları hakkındaki 2 Şubat 2022 tarihli denetçi raporumuzun Sınırlı Olumlu Görüşün Dayanağı bölümünde açıklandığı üzere; 31 Aralık 2021 tarihi itibarıyla Banka'nın denetlenen tam set konsolide ve konsolide olmayan finansal tabloları, BDDK Muhasebe ve Finansal Raporlama Mevzuatı hükümleri dışında, Banka yönetimi tarafından ekonomide ve piyasalarda meydana gelebilecek olumsuz gelişmelerin olası etkileri nedeniyle 2.850.000 bin TL'si cari dönemde ayrılan ve 4.650.000 bin TL'si geçmiş dönemlerde gider yazılan toplam 7.500.000 bin TL tutarında serbest karşılığı içermektedir.

Yaptığımız bağımsız denetim, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu ("BDDK") tarafından 2 Nisan 2015 tarihli 29314 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan "Bankaların Bağımsız Denetimi Hakkında Yönetmelik" ("BDDK Denetim Yönetmeliği") ve Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu ("KGK") tarafından yayımlanan Türkiye Denetim Standartlarının bir parçası olan Bağımsız Denetim Standartlarına ("BDS"lere) uygun olarak yürütülmüştür. Bu standartlar kapsamındaki sorumluluklarımız, raporumuzun Bağımsız Denetçinin Yıllık Faaliyet Raporunun Bağımsız Denetimine İlişkin Sorumlulukları bölümünde ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır. KGK tarafından yayımlanan Bağımsız Denetçiler için Etik Kurallar (Bağımsızlık Standartları Dahil) ("Etik Kurallar") ve bağımsız denetimle ilgili mevzuatta yer alan etik hükümlere uygun olarak Banka'dan bağımsız olduğumuzu beyan ederiz.

Etik Kurallar ve mevzuat kapsamındaki etiğe ilişkin diğer sorumluluklar da tarafımızca yerine getirilmiştir. Bağımsız denetim sırasında elde ettiğimiz bağımsız denetim kanıtlarının, sınırlı olumlu görüşümüzün oluşturulması için yeterli ve uygun bir dayanak oluşturduğuna inanıyoruz.

Tam Set Konsolide ve Konsolide Olmayan Finansal Tablolara İlişkin Denetçi Görüşümüz

Banka'nın 1 Ocak 2021 - 31 Aralık 2021 hesap dönemine ilişkin tam set konsolide ve konsolide olmayan finansal tabloları hakkında 2 Şubat 2022 tarihli denetçi raporlarımızda sınırlı olumlu görüş bildirmiş bulunuyoruz.



KPMG Bağımsız Denetim ve
Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.
İş Kuleleri Kule 3 Kat:2-9 Levent 34330 İstanbul
Tel +90 212 316 6000 Fax +90 212 316 6060
www.kpmg.com.tr

Yönetim Kurulunun Yıllık Faaliyet Raporuna İlişkin Sorumluluğu

Banka yönetimi, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanununun ("TTK") 514 ve 516 ncı maddelerine ve 1 Kasım 2006 tarihli ve 26333 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan "Bankalarca Yıllık Faaliyet Raporunun Hazırlanmasına ve Yayımlanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik"e ("Yönetmelik") göre yıllık faaliyet raporuyla ilgili olarak aşağıdakilerden sorumludur:

- Yıllık faaliyet raporunu bilanço gününü izleyen ilk üç ay içinde hazırlar ve genel kurula sunar.
- Yıllık faaliyet raporunu; Banka'nın o yıla ait faaliyetlerinin akışı ile her yönüyle konsolide ve konsolide olmayan finansal durumunu doğru, eksiksiz, dolambaçsız, gerçeğe uygun ve dürüst bir şekilde yansıtacak şekilde hazırlar. Bu raporda finansal durum, konsolide ve konsolide olmayan finansal tablolara göre değerlendirilir. Raporda ayrıca, Banka'nın gelişmesine ve karşılaşması muhtemel risklere de açıkça işaret olunur. Bu konulara ilişkin yönetim kurulunun değerlendirmesi de raporda yer alır.
- Faaliyet raporu ayrıca aşağıdaki hususları da içerir:
 - Faaliyet yılının sona ermesinden sonra Banka'da meydana gelen ve özel önem taşıyan olaylar,
 - Banka'nın araştırma ve geliştirme çalışmaları,
 - Yönetim kurulu üyeleri ile üst düzey yöneticilere ödenen ücret, prim, ikramiye gibi mali menfaatler, ödenekler, yolculuk, konaklama ve temsil giderleri, ayni ve nakdî imkânlar, sigortalar ve benzeri teminatlar.

Yönetim kurulu, faaliyet raporunu hazırlarken Ticaret Bakanlığının ve ilgili kurumların yaptığı ikincil mevzuat düzenlemelerini de dikkate alır.

Bağımsız Denetçinin Yıllık Faaliyet Raporunun Bağımsız Denetimine İlişkin Sorumluluğu

Amacımız, TTK hükümleri ve Yönetmelik çerçevesinde yıllık faaliyet raporu içinde yer alan konsolide ve konsolide olmayan finansal bilgiler ile Yönetim Kurulunun Banka'nın durumu hakkında denetlenen konsolide ve konsolide olmayan finansal tablolarda yer alan bilgileri kullanarak yaptığı irdelemelerin, Banka'nın denetlenen konsolide ve konsolide olmayan finansal tablolarıyla ve bağımsız denetim sırasında elde ettiğimiz bilgilerle tutarlı olup olmadığı ve gerçeği yansıtıp yansıtmadığı hakkında görüş vermek ve bu görüşümüzü içeren bir rapor düzenlemektir.

Yaptığımız bağımsız denetim, BDDK Denetim Yönetmeliği ve BDS'lere uygun olarak yürütülmüştür. Bu standartlar, etik hükümlere uygunluk sağlanması ile bağımsız denetimin, faaliyet raporunda yer alan konsolide ve konsolide olmayan finansal bilgiler ve Yönetim Kurulunun Banka'nın durumu hakkında denetlenen konsolide ve konsolide olmayan finansal tablolarda yer alan bilgileri kullanarak yaptığı irdelemelerin konsolide ve konsolide olmayan finansal tablolarla ve denetim sırasında elde edilen bilgilerle tutarlı olup olmadığına ve gerçeği yansıtıp yansıtmadığına dair makul güvence elde etmek üzere planlanarak yürütülmesini gerektirir.

KPMG Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik Anonim Şirketi



Murat Alsan, SMMM
Sorumlu Denetçi

3 Mart 2022

İstanbul, Türkiye



KPMG Bağımsız Denetim ve
Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.
İş Kuleleri Kule 3 Kat:2-9 Levent 34330 İstanbul
Tel +90 212 316 6000 Fax +90 212 316 6060
www.kpmg.com.tr



KPMG Bağımsız Denetim ve
Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.
İş Kuleleri Kule 3 Kat:2-9 Levent 34330 İstanbul
Tel +90 212 316 6000 Fax +90 212 316 6060
www.kpmg.com.tr

BAĞIMSIZ GÜVENCE RAPORU

T. Garanti Bankası A.Ş. Yönetim Kurulu'na

T. Garanti Bankası A.Ş.'nin ("Banka" veya "Garanti BBVA"), tarafından Garanti BBVA 31 Aralık 2021 tarihinde sona eren yıla ait Entegre Faaliyet Raporu'nda ("Rapor") Ek A.1 kısmında yer alan "Seçilmiş Bilgiler"e ilişkin bağımsız sınırlı güvence çalışması yürütmek üzere görevlendirilmiş bulunuyoruz.

Güvence kapsamımız, Garanti BBVA için aşağıda listelenen Seçilmiş Bilgiler'le sınırlıdır:

- Sera gazı protokol Kapsam 1 ve 2'ye göre raporlanan toplam yıllık sera gazı emisyonları
- Raporlama dönemindeki sera gazı emisyonu yoğunluğu
- Sera gazı yoğunluğundaki yıllık yüzdesel değişim
- İş için yapılan uçak seyahatlerinin toplam yıllık kilometre mesafesi ve Kapsam 3 emisyonları
- Garanti BBVA tarafından finanse edilen yenilenebilir enerji projeleri ile engellenen toplam yıllık emisyonlar
- Kaynak bazında toplam yıllık enerji tüketimi
- Kaynak bazında toplam yıllık su tüketimi
- Toplam yıllık atık miktarları (geri dönüştürülebilir, tehlikeli ve tehlikesiz)
- Garanti BBVA tarafından finanse edilen projelerde uygulanan çevresel ve sosyal etki değerlendirmesi süreci:
 - o 2021 yılında değerlendirilen projelerin sayısı
 - o 2021 yılında reddedilen projelerin sayısı
 - o 2021 yılında değerlendirilen projelerin risk notları
 - o 2021 yılında gerçekleştirilen proje sahası ziyareti sayısı
- Yenilenebilir enerji portföyü:
 - o Raporlama dönemi sonu itibarıyla, türüne göre yenilenebilir enerji projelerine yapılan yatırımların tutarı
 - o Raporlama dönemi sonu itibarıyla, türüne göre yenilenebilir enerji projelerinin kurulu güçleri
 - o Raporlama dönemi sonu itibarıyla, Türkiye'de faaliyetteki rüzgâr enerjisi santrallerinin kurulu güçlerinde Garanti BBVA'nın pazar payı
- Önceliklendirme analizi
- Sürdürülebilirlik yönetimi
- Raporlama döneminde yapılan toplam parasal toplumsal yatırım tutarı
- Garanti BBVA ATM'lerindeki kartsız işlemler:
 - o Raporlama döneminde Garanti BBVA ATM'lerinden yapılan toplam kartsız işlem sayısı
- Kadın Çalışan Oranları:
 - o Üst ve Orta Seviye Yönetici
 - o Toplam Kadın Çalışanlar

- Doğum İzni Sonrası İşe Dönen Çalışan Oranı
- Doğum İznine Ayrılan Çalışan Sayısı
- Babalık İznine Ayrılan Çalışan Sayısı
- Kayıp iş günü oranı
- Raporlama dönemi sonu itibarıyla Garanti BBVA'nın müşteri sayısı (Toplam, Dijital Bankacılık ve Mobil Bankacılık)
- İklim finansmanı tutarı
- Yenilenebilir üretim kaynaklı toplam elektrik tüketimi

Yönetimin Sorumlulukları

Seçilmiş Bilgiler'in Garanti BBVA'nın oluşturduğu Rapor'un Ek A.1 kısmında yer alan raporlama rehberlerinde yer alan kriterlere uygun olarak hazırlanması, sunulması ve içerdiği bilgi ve beyanlar; paydaşların belirlenmesi ve önemli konular da dahil olmak üzere sürdürülebilir kalkınma performansı ve raporlaması açısından Garanti BBVA'nın hedeflerinin belirlenmesi; ve raporlanan performans bilgilerinin elde edildiği uygun performans yönetimi ve iç kontrol sistemlerinin kurulması ve sürdürülmesinden Banka Yönetimi sorumludur.

Yönetim, hata ve hileyi önleme ve tespit etme ile Garanti BBVA'nın faaliyetlerine ilişkin kanun ve yönetmelikleri tanımlamak ve bunlara uyulmasını sağlamaktan sorumludur.

Yönetim, açıklamaların ve Seçilmiş Bilgiler'in hazırlanması ve sunumunda yer alan personelin uygun bir şekilde eğitildiğinden, bilgi sistemlerinin düzgün şekilde güncellendiğinden ve raporlamadaki tüm değişikliklerin önemli iş birimlerini içerdiğinden emin olmakla sorumludur.

Sorumluluğumuz

Sorumluluğumuz, bağımsız sınırlı güvence çalışması yürüterek gerçekleştirilen işlemler ve elde edilen kanıtlara dayanarak sınırlı güvence sonucuna ulaşmaktır. Bağımsız sınırlı güvence çalışmamız, Uluslararası Güvence Denetimi Standartları ve bilhassa Tarihi Finansal Bilgilerin Bağımsız Denetimi veya Sınırlı Bağımsız Denetimi Dışındaki Güvence Denetimleri'ne ilişkin Uluslararası Güvence Denetimleri Standardına (ISAE 3000) uygun olarak yürütülmüştür. Söz konusu Standart, Seçilmiş Bilgiler'in önemli hata ve yanlışlık içermediği konusunda sınırlı güvence sağlamak için çalışmamızı planlamamızı ve yürütmemizi gerektirir.

Kalite Kontrole İlişkin Uluslararası Standart'ı (ISQC 1) uygulamakta ve bu doğrultuda ilişkili etik hükümler ve mesleki standartlar ve yönetmelik hükümlerine uygunluk konusunda yazılı politika ve süreçler de dahil kapsamlı bir kalite kontrol sistemi sürdürmekteyiz.

Dürüstlük, tarafsızlık, mesleki yeterlilik ve gerekli özen gösterilmesi, gizlilik ve profesyonel davranış temel ilkelerini belirleyen Muhasebe Meslek Mensupları için Uluslararası Etik Standartları Kurulu'nun yayımladığı meslek mensupları için etik kurallardaki bağımsızlık ve diğer etik hükümlere uyum göstermekteyiz.



KPMG Bağımsız Denetim ve
Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.
İş Kuleleri Kule 3 Kat:2-9 Levent 34330 İstanbul
Tel +90 212 316 6000 Fax +90 212 316 6060
www.kpmg.com.tr

Uygulanan Prosedürler

Seçilmiş Bilgiler ile ilgili sunulan sınırlı bir güvence, başta Seçilmiş Bilgiler'in hazırlanmasından sorumlu kişiler olmak üzere ilgili kişilerin sorgulanması, analitik prosedürler ve gerektiğinde diğer kanıt toplama prosedürlerini uygulamayı içermektedir. Uyguladığımız prosedürler aşağıdaki gibidir:

- Garanti BBVA'nın kilit paydaş gruplarının önemli konularını belirleme süreçleri hakkında bilgi sahibi olmak için yönetimin sorgulanması.
- Sürdürülebilirlik stratejisi, önemli konular için politikalar ve bunların işletme genelinde uygulanması ile ilgili olarak üst düzey yönetici ve ilgili personelle görüşülmesi.
- Seçilmiş Bilgiler'de yer alan bilginin sağlanmasından sorumlu kurumsal ve iş birimi düzeyindeki ilgili personelle görüşülmesi.
- İlgili bilgi kaynaklarında yer alan tüm bilgilerin Seçilmiş Bilgiler'e dahil edilip edilmediğini belirlemek için Seçilmiş Bilgiler'de sunulan bilgileri ilgili bilgi kaynakları ile karşılaştırmak.
- Seçilmiş Bilgiler'de sunulan bilgileri Garanti BBVA'nın sürdürülebilirlik performansıyla ilgili genel bilgi ve tecrübemizle uyumlu olup olmadığını belirlemek amacıyla okumak.

Bağımsız sınırlı güvence çalışması kapsamında yapılan işlemler, doğası ve zamanlaması gereği – ve daha az kapsamlı olarak – makul bir güvence çalışmasından farklılık göstermektedir. Dolayısıyla sınırlı bir güvence çalışmasında elde edilen güvence düzeyi, makul bir güvence çalışması kapsamına kıyasla önemli ölçüde dardır.

Yapısal Kısıtlamalar

Herhangi bir iç kontrol yapısının doğasında olan sınırlamaları nedeniyle, Seçilmiş Bilgiler'de sunulan bilgiler hataları veya usulsüzlükleri içerebilir ve tespit edilemeyebilir. Çalışmalarımız, yıl boyunca sürekli olarak gerçekleştirilmediğinden ve uygulanan prosedürler örnekleme bazında yapıldığından, iç kontrollerin Rapor'un hazırlanması ve sunumu üzerindeki tüm eksikliklerini saptamak için düzenlenmemiştir.



KPMG Bağımsız Denetim ve
Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.
İş Kuleleri Kule 3 Kat:2-9 Levent 34330 İstanbul
Tel +90 212 316 6000 Fax +90 212 316 6060
www.kpmg.com.tr

Sonuç

Sonucumuz bu raporda açıklanan konulara dayanarak oluşturulmuştur ve bunlara tabidir.

Elde ettiğimiz kanıtların sonuçlarımıza dayanak oluşturmak için yeterli ve uygun olduğuna inanıyoruz.

Uygulanan prosedürlere ve elde edilen kanıtlara dayanarak, yukarıda belirtildiği üzere, Garanti BBVA Raporunun Ek A.1 kısmında yer alan Seçilmiş Bilgiler'in, tüm önemli yönleriyle, Garanti BBVA'nın oluşturduğu 31 Aralık 2021 tarihinde sona eren yıla ait Rapor'un Ek A.1 kısmındaki açıklamalarda yer alan raporlama kriterlerine uygun olarak hazırlanmadığı kanaatine varmamıza sebep olan herhangi bir husus dikkatimizi çekmemiştir.

Sözleşme şartlarımıza uygun olarak, Seçilmiş Bilgiler üzerine bu sınırlı güvence raporu, Garanti BBVA'na raporlamak amacıyla hazırlanmıştır ve başka herhangi bir amaçla kullanılmak amacıyla hazırlanmamıştır.

Kullanımın sınırlandırılması

Raporumuz, Garanti BBVA'dan başka herhangi bir amaçla veya herhangi bir bağlamda hak kazanmak isteyen kişi veya kurumlar tarafından kullanılmasına veya dayanak oluşturulmasına uygun değildir. Raporumuza veya bir kopyasına erişimi olan ve raporumuzu (veya herhangi bir bölümünü) dayanak kabul eden Garanti BBVA dışındaki herhangi bir tarafın sorumluluğu kendisine aittir. Kanunların izin verdiği ölçüde yürütmüş olduğumuz bağımsız güvence denetimi veya ulaştığımız sonucumuzla ilgili olarak Garanti BBVA'nın haricinde hiçbir kişi veya kuruma karşı sorumluluk kabul etmemekteyiz.

KPMG Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik Anonim Şirketi

Şirin Soysal,
Sorumlu Ortak
İstanbul, 3 Mart 2022

Sorumluluk Beyanları

SERMAYE PİYASASI KURULU'NUN SERMAYE PİYASASINDA FİNANSAL RAPORLAMAYA İLİŞKİN ESASLAR TEBLİĞİ (II-14.1) İKİNCİ BÖLÜMÜNÜN 9. MADDESİ GEREĞİNCE SORUMLULUK BEYANI

T. Garanti Bankası A.Ş.'nin Sermaye Piyasası Kurulu'nun Sermaye Piyasasında Finansal Raporlamaya İlişkin Esaslar Tebliği (II-14.1) uyarınca düzenlenmiş olan 01.01.2021 – 31.12.2021 dönemine ait yılsonu Faaliyet Raporu tarafımızca incelenmiş olup;

- Banka'daki görev ve sorumluluk alanımız ve sahip olduğumuz bilgiler çerçevesinde, yılsonu Faaliyet Raporu'nun önemli konularda gerçeğe aykırı bir açıklama veya açıklamanın yapıldığı tarih itibarıyla yanıltıcı olması sonucunu doğurabilecek herhangi bir eksiklik içermediğini,
- Banka'daki görev ve sorumluluk alanımız ve sahip olduğumuz bilgiler çerçevesinde, yılsonu Faaliyet Raporu'nun işin gelişimi ve performansını ve Banka'nın finansal durumunu, karşı karşıya olunan önemli riskler ve belirsizliklerle birlikte, dürüstçe yansıttığını beyan ederiz.

Saygılarımızla,

RECEP BAŞTUĞ
Genel Müdür

AYDIN GÜLER
Finansal Raporlamadan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı

**JORGE SAENZ-
AZCUNAGA CARRANZA**
Denetim Komitesi Üyesi

**AVNİ AYDIN
DÜREN**
Denetim Komitesi Üyesi

**BELKIS SEMA
YURDUM**
Denetim Komitesi Üyesi

SERMAYE PİYASASI KURULU'NUN SERMAYE PİYASASINDA FİNANSAL RAPORLAMAYA İLİŞKİN ESASLAR TEBLİĞİ (II-14.1) İKİNCİ BÖLÜMÜNÜN 9. MADDESİ GEREĞİNCE SORUMLULUK BEYANI

T. Garanti Bankası A.Ş.'nin Sermaye Piyasası Kurulu'nun Sermaye Piyasasında Finansal Raporlamaya İlişkin Esaslar Tebliği (II-14.1) uyarınca düzenlenmiş olan 01.01.2021 – 31.12.2021 dönemine ait Solo ve Konsolide Finansal Tablolar ile Bağımsız Denetim Raporları tarafımızca incelenmiş olup;

- Banka'daki görev ve sorumluluk alanımız ve sahip olduğumuz bilgiler çerçevesinde, Solo ve Konsolide Finansal Tablolar ve Bağımsız Denetim Raporları'nın önemli konularda gerçeğe aykırı bir açıklama veya açıklamanın yapıldığı tarih itibarıyla yanıltıcı olması sonucunu doğurabilecek herhangi bir eksiklik içermediğini,
- Banka'daki görev ve sorumluluk alanımız ve sahip olduğumuz bilgiler çerçevesinde Solo ve Konsolide Finansal Tablolar ile Bağımsız Denetim Raporları'nın Banka'nın aktifleri, pasifleri, finansal durumu ve kâr ve zararı ile ilgili gerçeği dürüst bir biçimde yansıttığını beyan ederiz.

Saygılarımızla,

RECEP BAŞTUĞ
Genel Müdür

AYDIN GÜLER
Finansal Raporlamadan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı

**JORGE SAENZ-
AZCUNAGA CARRANZA**
Denetim Komitesi Üyesi

**AVNİ AYDIN
DÜREN**
Denetim Komitesi Üyesi

**BELKIS SEMA
YURDUM**
Denetim Komitesi Üyesi

Finansal Raporlar ve Ekler

Finansal Raporlar ve Eklere ilgili başlığa tıklayarak www.garantibbvafaaliyetraporu.com adresindeki 2021 Entegre Faaliyet Raporu web sitesinde İndirme Merkezinden ulaşabilirsiniz.

Konsolide Olmayan Finansal Rapor

Konsolide Finansal Rapor

EK 1: Finansal Olmayan Veriler için Raporlama Kılavuzu

EK 2: Önceliklendirme Analizi Kapsam ve Sınırlar

EK 3: Çevresel Performans Göstergeleri

EK 4: 2021 Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Sistemi Göstergeleri

EK 5: TCFD Beyan Tablosu

EK 6: UNEP FI Sorumlu Bankacılık Prensipleri Etki Raporu

EK 7: GRI Standartları İçeriğine Göre UNGC ve WEPs Analizi

EK 8: Temel Uyumluluk Seçeneğine Göre GRI Standartları İçerik Endeksi

İletişim Bilgileri

GENEL MÜDÜRLÜK

Levent Nispetiye Mah. Aydar Cad.
No:2 34340 Beşiktaş / İstanbul
Tel: +90 212 318 18 18
Fax: +90 212 318 18 88
Telex: 27635 gati tr
Swift: TGBATRIS

İNTERNET SİTESİ

www.garantibbva.com.tr

TİCARET SİCİL NUMARASI

159422

YURT İÇİ ŞUBE BİLGİLERİ

Garanti BBVA'nın 2021 yıl sonu itibarıyla 81 ilde 863 şubesi bulunuyor. Yurt içi şubeleri hakkında detaylı bilgiye Banka'nın internet sitesinden ulaşabilirsiniz.

SOSYAL MEDYA BİLGİLERİ

Garanti BBVA'yı sosyal medyada Facebook, Twitter, Instagram, YouTube ve LinkedIn hesaplarından takip edebilirsiniz.

www.facebook.com/GarantiBBVA

www.twitter.com/garantibbva

www.instagram.com/garantibbva

www.linkedin.com/company/garanti-bbva

www.youtube.com/garantibbva

www.twitter.com/garantiyesor

YURT DIŞI ŞUBELER

LEFKOŞA ŞUBESİ - KKTC

Bedrettin Demirel Caddesi
No: 114 Lefkoşa/TRNC
Tel: +90 392 600 53 00
Fax: +90 392 600 53 20

GİRNE ŞUBESİ - KKTC

Mete Adanır Caddesi No:18
Girne/TRNC
Tel: +90 392 650 53 00
Fax: +90 392 650 53 20

GAZİMAĞUSA ŞUBESİ - KKTC

Sakarya Mahallesi Eşref Bitlis
Caddesi No: 20 Gazimağusa/ KKTC
Tel: +90 392 630 03 00
Fax: +90 392 630 03 20

GİRNE ÇARŞI ŞUBESİ - KKTC

Mustafa Çağatay Caddesi No: 17
Girne/ KKTC
Tel: +90 392 650 53 30
Fax: +90 392 650 53 50

GÖNYELİ ŞUBESİ - KKTC

Düzyol Sokak No: 12/B Gönyeli
Lefkoşa/ KKTC
Tel: +90 392 680 30 00
Fax: +90 392 680 30 20

GÜZELYURT ŞUBESİ - KKTC

Ecevit Caddesi No: 29/A
Güzelyurt/ KKTC
Tel: +90 392 660 30 00
Fax: +90 392 660 30 20

KÜÇÜK KAYMAKLI ŞUBESİ - KKTC

Şehit Mustafa Ruso Caddesi No:86/A
Küçük Kaymaklı Lefkoşa/KKTC
Tel: +90 392 600 54 00
Faks: +90 392 600 54 20

MALTA ŞUBESİ

Özgür Özdemir
Strand Towers, 36 The Strand Sliema
SLM 1022 Malta
Tel: +356 232 88 000
Fax: +356 232 88 160
Swift: TGBAMTMTXXX

TEMSİLCİLİKLER

ŞANGHAY

Noyan Rona
Room 1304 Marine Tower No:1 Pudong
Avenue 200120 Shanghai, P.R.C.
Tel: +86 21 5879 7900 - 5879 4155
Fax: +86 21 5879 3896