

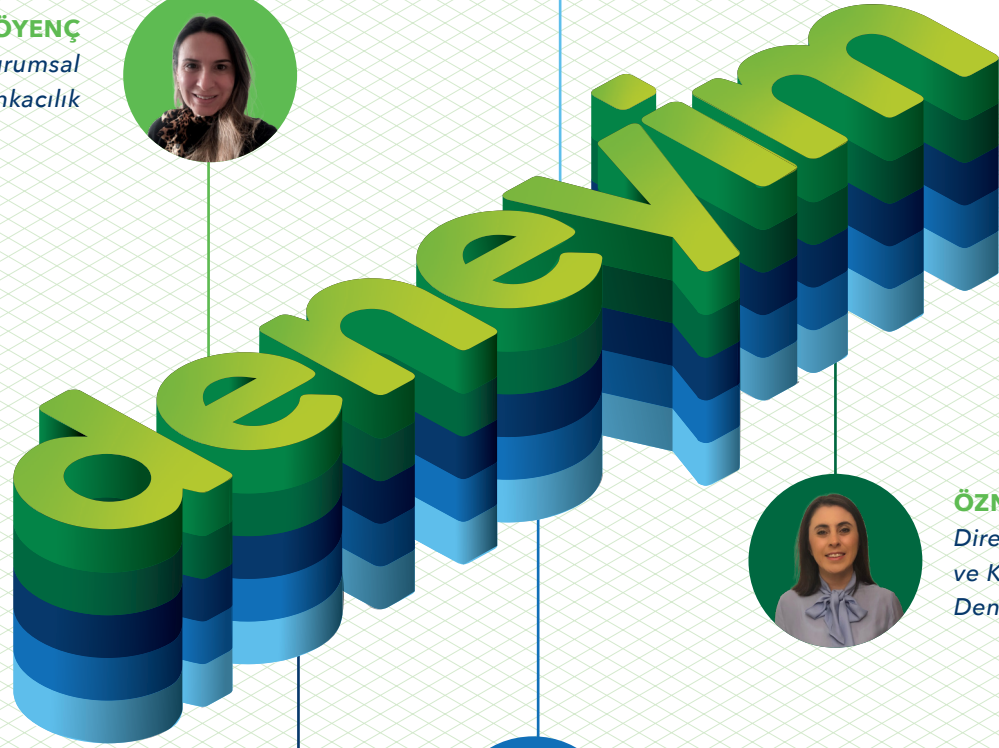
STRATEJİK ÖNCELİKLERDE 2020 PERFORMANSI VE ÖNGÖRÜLER

OPERASYONEL ÜSTÜNLÜK

FULYA GÖYENÇ
Direktör - Kurumsal
Bankacılık



ERGUN ÖZEN
Yönetim Kurulu Üyesi



ÖZNUR METİNER
Direktör - Yetenek
ve Kültür Çalışan
Deneyimi



ERHAN ZEYNEOĞLU
Genel Müdür - GarantiBank
International

SELAHATTİN GÜLDÜ
Genel Müdür Yardımcısı -
Ticari Bankacılık



QR kodu okutarak
videoyu izleyebilirsiniz.

GÜVEN

ÖNCÜ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

SORUMLULUK

DENEYİM

ŞEFFAFLIK

BAŞARI

ÇEVİKLİK

EMPATİ

DİJİTALLEŞME

Operasyonel Üstünlük - I

4.688 24 dk 14 kredi

İlgili Öncelikli Konular	Değer Yaratan Etkenler	Göstergeler	2019	2020 Gerçekleşen	2020 Beklenti	Karşılaştırma
<p>#1 SERMAYE YETERLİLİĞİ VE FİNANSAL PERFORMANS</p> <p>#2 KURUMSAL YÖNETİŞİM VE TÜM RİSKLERİN ETKİN YÖNETİMİ</p> <p>#4 KOLAY, HIZLI ÇÖZÜMLER VE KENDİN YAP SEÇENEKLERİ</p>	<p>SÜRDÜRÜLEBİLİR BÜYÜMEYE ODAKLANIRKEN, SERMAYEMİZİ ETKİN KULLANMAK VE YARATTIĞIMIZ DEĞERİ EN ÜST DÜZEYE ÇIKARMAK</p> <p>MALİYET VE GELİR SİNERJİLERİNİ GÖZETİRKEN, İŞ MODELİMİZİ VE SÜREÇLERİMİZİ, OPERASYONEL VERİMLİLİK BAKIŞ AÇISIYLA SÜREKLİ GELİŞTİRMEK</p> <p>FİNANSAL VE FİNANSAL OLMAYAN RİSKLERİ ETKİN YÖNETMEK</p>	AKTİF BÜYÜMESİ (%)	%7	%26	-	-
		TL KREDİ BÜYÜMESİ (%)	%7	%33	~%25	Beklentiden İyi
		YP KREDİ BÜYÜMESİ (%)	(%6)	(%1)	Daralma	Paralel
		TAKİPTEKİ KREDİLER ORANI (%)	%6,8	%4,5 (4.7 milyar TL kayıttan düşürülmesi ile düzeltilince %5,7)	~%6,5	Beklentiden İyi
		NET TOPLAM KREDİ RİSKİ MALİYETİ (BP)	272	231	<300bp	Beklentiden İyi
		SWAP MALİYETLERİ DAHİL TÜFE HARİÇ NET FAİZ MARJİ (%)	%4,3 (+78bp Yıllık artış)	14bp genişleme (21bp genişleme TÜFE dahil)	50bp genişleme	Beklenti altı (fonlama maliyetlerinde beklenenden yüksek artış ve payda etkisi nedeniyle)
		NET ÜCRET VE KOMİSYON BÜYÜMESİ (%)	%23	+%5	Yüksek tek haneli daralma	Beklentiden İyi
		OPERASYONEL GİDERLER (%)	%18	%15 (Net kâra etkisi: <%9. Hedge mekanizmaları ve önceden belirlenmiş karşılıklar sebebiyle)	%<10	Paralel
		GİDER/GELİR ORANI' (%)	%39	%36,5	-	-
		KALDIRAÇ	6.9x	7.7x	-	-
		ORTALAMA ÖZKAYNAK KÂRLILIĞI (%)	%12,4	%11,0 (Serbest karşılık ile düzeltilmiş: %14,4)	%10-13	Beklentiden İyi (Bütçede dahil olmayan serbest karşılıklar ile düzeltilmiş)
		SERMAYE YETERLİLİK ORANI (%)	%17,8	%16,9 (BDDK geçici önlemleri dahil değil)	-	-
		ÇEKİRDEK SERMAYE ORANI (%)	%15,4	%14,3 (BDDK geçici önlemleri dahil değil)	-	-

1 Gelir tanımı: Net Faiz Geliri + 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



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.

2020 yılında Garanti BBVA, toplam konsolide aktiflerini yıllık %26 artışla 541 milyar TL'ye ulaştırırken, toplam canlı kredilerde %29 büyüyerek, faiz getirili aktiflerin toplam aktifler içindeki oranını %82'den %84'e çıkardı. Her zaman müşterilerinin yanında olan Garanti BBVA, kredilerin toplam aktifler içindeki payını %60'dan %62 seviyesine çıkardı. Bugün Garanti BBVA, bireysel bankacılıktan ödeme sistemlerine, konut kredilerinden otomobil kredilerine, KOBİ'lerden proje finansmanına, işlem bankacılığında dijital bankacılığa kadar farklı segmentlerinde sektöre öncülük ediyor.

Garanti BBVA, başarılı çift para birimli bilanço yönetiminin yardımıyla likit bilanço yapısını pandemi kaynaklı volatilitenin yüksek olduğu 2020 yılında da korudu. 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 paralel %30 seviyesinde gerçekleşti. Bu sayede, Banka kredi/ mevduat oranını, konsolide bazda %94 seviyesinde tutmayı başardı. Garanti BBVA'nın bireysel mevduatlardaki gücü, müşteri ihtiyaçlarını ve memnuniyetini işin merkezine yerleştiren yenilikçi iş modelinin bir sonucu.

Pandemi dolayısıyla sektöre sağlanan finansal destek paketleri, yılın ilk yarısında kredi faizlerini görece düşürdü. Genişletici politikalar üzerine kurun hızla değer kaybetmesi ve iç talebin güçlenmesi enflasyonu tetikledi. Enflasyon baskıları nedeniyle TCMB Temmuz ayı itibarıyla sıkı para politikası uygulamaya başladı. Bunun etkisiyle Yılın ikinci yarısında, fonlanma maliyetleri artmaya başladı. Fonlama maliyetlerinin artan baskısı ve kredi faizlerinin gerilemesine rağmen, çeşitlendirilmiş fonlama yapısı, vadesiz mevduatların toplam mevduatlar içerisindeki artan payı ve TÜFE'ye endeksli kağıtların getirileri sayesinde net faiz marjını 2019 sene sonuna göre artırmayı başardı. Garanti BBVA, swap giderleri dahil toplam net faiz marjını yıldan yıla 21 baz puan artırarak rakipleri içinde %5,4 ile en yüksek net faiz marjı seviyesine sahip olmayı sürdürdü.

Garanti BBVA, ihtiyatlı, risk-getiri odaklı bir kredi kullandırma stratejisi izliyor. Risk değerlendirmesinde proaktif ve tutarlı bir yaklaşım sergileyen Garanti BBVA, bu sayede sağlam aktif kalitesini de koruyor. Bu yıl pandemi kaynaklı olumsuz etkiler, ekonomik aktivitedeki yavaşlama ve artan işsizlik sebebiyle ihtiyatlı duruşu koruma amacıyla provizyonlar yüksek kalmaya devam etti. Net kredi riski maliyeti, kur etkisi hariç, 2020 yılında %2,3 seviyesinde gerçekleşti. Provizyonlarda kur kaynaklı etkilere karşı bilançoda yabancı para uzun pozisyon tutulduğu için, kurdaki değer kaybı kaynaklı provizyon artışının dip kara etkisi olmuyor. 2020 yılında yaşadığımız pandemi kaynaklı etkilere karşı sektör oyuncularını desteklemek için ödeme erteleme uygulaması devreye alındı ve kredilerin takibe alınma gün sayısının 90 günden 180 güne çıkarıldı. Bu sebeple, takipteki kredilere net girişler negatifte kaldı. Takipteki krediler oranı, bu düzenlemenin etkisiyle birlikte, kredilerdeki güçlü büyüme ve kayıttan düşülen kredilerin etkisiyle 2019 yılındaki %6,8 seviyesinden 2020 yılında %4,5 seviyesine geriledi.

Garanti BBVA'nın çeşitlendirilmiş, aktif bir şekilde yönetilen fonlama tabanı, BDDK'nın geçici önlemleri hariç %16,9 düzeyindeki sermaye yeterliliği, yaklaşık 19 milyon müşterisinin güveniyle büyüyen mevduatları ve dış finansman kaynaklarına kesintisiz erişimi, Banka'nın iş modelini ve uzun vadeli sürdürülebilir büyümesini besliyor.

İş modeli, çeşitlendirilmiş ücret alanları ve dijitalleşme oranı giderek artan süreçleri Garanti BBVA'nın sürdürülebilir gelir elde etme yeteneğini destekliyor. Tüm bunlar, rakipleri arasında en yüksek net faiz marjının ve en yüksek net ücret ve komisyon tabanının Garanti BBVA'nın elinde olmasını sağlıyor. Banka, verimlilik odağını da koruyor ve sürdürülebilir değer üretimini pekiştirmek için faaliyet giderlerini etkin bir biçimde yönetiyor.

MALİ DURUM, KÂRLILIK VE ÖDEME GÜCÜNE İLİŞKİN DEĞERLENDİRME

2020 yılı küresel ekonomide ve piyasalarda COVID-19 salgınının etkisi altına aldığı, merkez bankalarının para politikalarında hızlı bir şekilde esnediği, monetizasyonun arttığı ve bunun yanı sıra ülkelerin maliye politikalarında büyük kapsamlı mali teşvikler uyguladığı bir dönem olarak geride kalmıştır. Diğer yandan, ülke içi ve ülkelerarası ticaret hacminin oldukça küçülmesi ekonomiler üzerindeki başlıca riskleri oluşturmuştur.

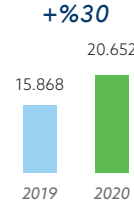
Türk varlıkları yılın önemli bir kısmında pandeminin etkilerini sınırlama amacıyla esnek para politikası ve gevşek likidite koşullarının olduğu bir piyasa ortamını tecrübe etmiş olsa da son çeyrek itibarıyla enflasyon görünümünün bozulması ile birlikte sıkılaştırıcı para politikası yeniden önem kazanmış ve faizler yukarı yönlü bir seyir izlemiştir. Bu bağlamda, yılın son çeyreğinde ekonomide atılan normalizasyon adımları eşliğinde kredi büyümesinde sakinleşme gözlenmiştir.

Garanti BBVA; gerek düşük faiz ortamında, gerekse de TL faizlerinin ve ülke risk priminin yüksek olduğu dönemlerde; bir yandan aktif kalitesini korumaya özen gösterirken, müşterilerine her durumda kredi imkanı sağlamaya devam etmiş; salgının ekonomik etkilerinin müşterileri nezdindeki etkisinin azalmasına katkı sağlamaya çalışmıştır. Aynı zamanda, 2020 yılı içinde likidite durumu açısından oldukça sağlıklı bir durumda kalmayı başarmıştır.

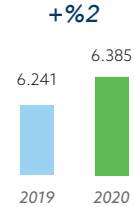
1. GÜÇLÜ VE SÜRDÜRÜLEBİLİR KARŞILIKLAR ÖNCESİ KÂR YARATMA KAPASİTESİ

Garanti BBVA, volatilitenin yüksek olduğu 2020 yılında, karşılıklar öncesi kârını %30 yıldıan yıla artırmayı başarırken, ihtiyatlı risk politikası ile yıl içerisinde ayırdığı 2 milyar 150 milyon TL serbest karşılıkla, toplam serbest karşılık rezervini 4 milyar 650 milyon TL'ye yükseltti ve 6 milyar 385 milyon TL konsolide kar elde etti. Garanti BBVA'nın dinamik bilanço yönetimi, güçlü ve yüksek kaliteli kârlılıkta da yansımaları buldu ve Banka'nın ortalama özkaynak kârlılığı %11,0, aktif kârlılığı ise %1,3 oldu. Serbest karşılık rakamıyla düzeltilmiş özkaynak kârlılığı %14,4, aktif kârlılığı ise %1,8 oldu.

KARŞILIKLAR ÖNCESİ KÂR (milyon TL)



NET KÂR (milyon TL)

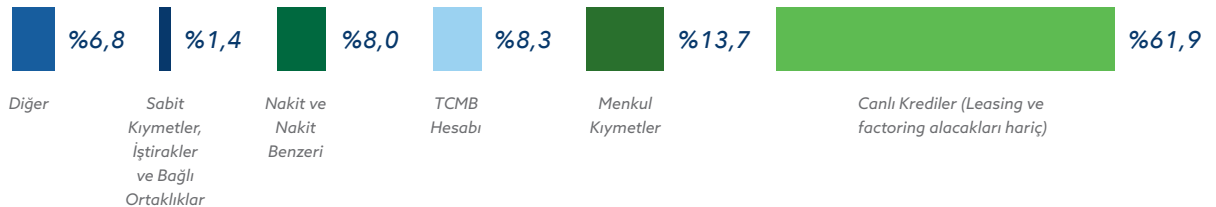


Not: Karşılıklar öncesi kâr; Net kâr+beklenen kredi karşılıkları+vergi karşılıkları - YP kredileri provizyon hedge etkileri - Diğer faaliyet geliri altındaki karşılık iptalleri

2. MÜŞTERİ ODAKLI VE YÜKSEK GETİRİLİ AKTİFLER

Reel sektörün likidite ihtiyacının yüksek olduğu, kredi büyümesinin çok güçlü olduğu 2020 yılında Garanti BBVA konsolide aktiflerini yıllık %26 artışla 541 milyar TL'ye ulaştırırken, toplam canlı kredilerde %29 büyüyerek, faiz getirili aktiflerin toplam aktifler içindeki oranını %84'e çıkardı. Menkul kıymetler portföyü volatiliteye karşı korunma amacıyla stratejik olarak yönetilirken krediler, aktiflerin %62'sini teşkil etti.

AKTİFLER (541 MİLYAR TL)



2.1 DENGELİ KREDİ PORTFÖYÜ

Pandemi ile birlikte 2020 yılının ilk yarısında firmaların artan likidite ihtiyacı işletme kredilerinde güçlü bir büyümeyi beraberinde getirdi. Yılın ikinci yarısında ise ekonomik göstergelerdeki toparlanma ile birlikte tüketici kredi taleplerinde toparlanma görüldü.

Garanti BBVA, kredi portföyünün dengeli dağılımını 2020 yılında da korudu. Toplam canlı kredilerin yaklaşık %33'ünü TL işletme kredileri, %29'unu bireysel krediler ve %38'ini yabancı para krediler oluşturmaktadır.

TL kredilerde büyüme %33'e ulaştı. Yıllık TL kredilerde büyüme tüm işkollarında gerçekleşirken, TL işletme krediler büyümedeki itici güç oldu (%40 yıllık büyüme). TL tüketici kredilerinde ikinci yarıda toparlanma görüldü. (Bireysel kredi kartları dahil yıllık büyüme %25)

Yabancı Para kredilerde, kur üzerindeki oynaklık sebebiyle düşen kredi talebinin etkisiyle, küçülme devam etti. YP Krediler yılı %1'lik daralma ile tamamladı.

2.1.1 BİREYSEL BANKACILIKTA LİDER

Etkin dağıtım kanalları ve bireysel ilişkiye dayalı bankacılık modeli başarısı sayesinde Garanti BBVA'nın özel bankalar arasında tüketici kredileri pazarındaki payı %21 seviyesinde. Bireysel ürünlerde öncü pozisyonunu koruyan Garanti BBVA, Türkiye'nin bütün illerine yayılmış olan 884 yurt içi şubesiyle müşterilerinin ihtiyaçlarına cevap vermeye devam ediyor.

PAZAR PAYLARI¹

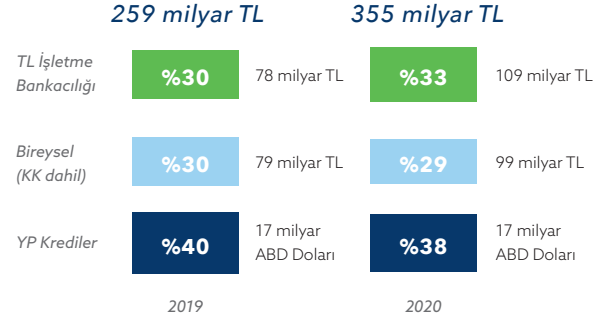
	ARALIK'20	ÇEYREKSEL	SIRALAMA
Bireysel Krediler (KK dahil)	%11,7	+12bp	#1*
Bireysel Konut	%8,5	+5bp	#1*
Bireysel Taşıt	%26,5	+20bp	#1*
Bireysel Destek Kredileri	%11,1	+23bp	#2*
TL İşletme Kredileri	%8,3	+27bp	#2*

* Pazar payları ve sıralama özel bankalar arasında. Sıralamalar Aralık 2020 itibarıyla

¹ Pazar paylarında kullanılan sektör verileri, 31 Aralık 2020 itibarıyla konsolide olmayan, mevduat bankaları için BDDK haftalık verilerine göre dir.

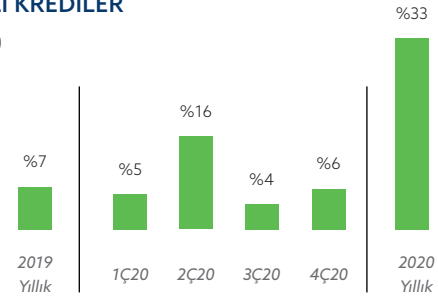
CANLI KREDİ PORTFÖYÜ

(Toplam Aktiflerin %62'si)

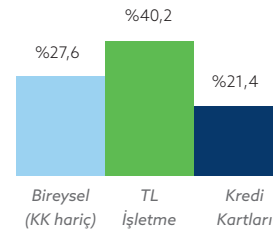


TL CANLI KREDİLER

(Büyüme, %)

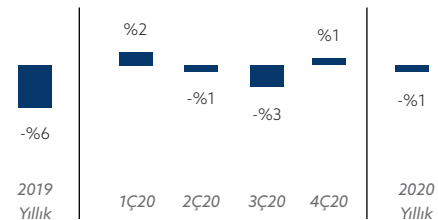


ÜRÜN BAZINDA TL KREDİ BÜYÜMELERİ

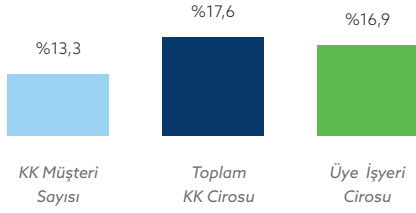


YP CANLI KREDİLER

(Büyüme, %)



KREDİ KARTLARINDA ÖNCÜ¹



¹ 1 Aralık 2020 Bankalararası Kart Merkezi verilerine göre, kümülatif pazar paylarıdır.

Not: (i) Pazar paylarında kullanılan sektör verileri, 31 Aralık 2020 itibarıyla konsolide olmayan BDDK haftalık verilerine göre, pazar payları özel mevduat bankaları arasındadır.

2.1.2 ÖDEME SİSTEMLERİNDE ÖNCÜ

Garanti BBVA, 21 yıl önce kurulmuş olan Garanti BBVA Ödeme Sistemleri ile ödeme sistemleri ve kredi kartlarında öncü konumda. 684.896 adet POS cihazıyla ve %17,6 kredi kartı ve %16,9 üye işyeri cirosu pazar payıyla pazarın en önemli oyuncularından biri konumunda.

2.1.3 YABANCI PARA KREDİLER

Yurt içinde ve küresel düzlemde devam eden belirsizlikler nedeniyle yatırım iştahı zayıf seyretti. Garanti BBVA'nın risk getiri öncelikleri, rasyonel fiyatlandırma odağı ve talep düşüşü, Banka'nın geniş YP krediler portföyüne yansıdı ve YP kredi portföyünde ABD Doları bazında %1 küçülme yaşadı.

Garanti BBVA, proje, satın alım ve yapılandırılmış finansman alanlarındaki öncülüğüyle Türkiye'nin sürdürülebilir kalkınmasına destek vermeye devam etti. Zorlu piyasa koşullarına rağmen Garanti BBVA'nın 2020 yılındaki yeni imzalanan kredi taahhütleri yaklaşık 1,3 milyar ABD Doları tutarında gerçekleşti. Yıl içerisinde yeni açılan krediler ve yapılan geri ödemelerle birlikte, 2020 sonu itibarıyla portföy büyüklüğü 10,4 milyar ABD Doları düzeyinde gerçekleşti.

2020 yılında enerji sektöründe, pandemi kaynaklı zorluklar ve enerji yatırımlarındaki yavaşlama nedeniyle finansman ihtiyaçları azaldı. Önceki senelerde olduğu gibi yeni finansman aktiviteleri

ağırlıklı olarak yenilenebilir enerji projelerinde gerçekleşti. 2015 yılından beri sadece yenilenebilir enerji finansmanlarında yer almaya devam eden Garanti BBVA, yıl içerisindeki zorluklara rağmen Türkiye'nin sürdürülebilir kalkınması için hayati öneme sahip olan yenilenebilir enerji yatırımlarına destek vermeye devam etti. Bu desteğe ek olarak, Enerjisa'nın Türkiye'nin en yüksek hacimli sürdürülebilirlikle bağlantılı kredi paketine 140 milyon EUR ile iştirak etti ve bu finansmanda Sürdürülebilirlik Temsilcisi olarak yer aldı. Sürdürülebilir hedeflerimiz çerçevesinde hem yeşil kaynaklardan elektrik üretimini hem de iş hayatında cinsiyet eşitliğini destekleme ilkelerimizde önemli bir adımı daha atmanın gururunu yaşıyoruz.

Kamu-Özel-İşbirliği ve altyapı sektöründe, yıl içerisinde Aydın-Denizli Otoyolu ve Nakkaş-Başakşehir Otoyolu ihaleleri gerçekleştirildi. Bunlara ek olarak, 2021 yılı içerisinde finansmanı kapanması beklenen ve EPC-F metodu ile yapılacak Hızlı Tren Projelerinin de 2020 yılı içerisinde ihalesi gerçekleştirildi. 2021 yılının altyapı finansmanı alanında daha aktif bir yıl olmasını bekliyoruz. Otoyol ve yüksek hızlı tren hatları gibi mega projelerin finansman ihtiyacı anlamında önde gelen alanlardan olmasını bekliyoruz. Bankamız daha önceki yıllarda olduğu gibi Kamu-Özel-İşbirliği ve altyapı projelerine desteğini 2021 yılında da sürdürmeye devam edecektir.

Kredi konsantrasyon riski ve bilanço yönetimi amacıyla kredi alım ve satışı gerçekleştiren Kredi Satışı ve Sendikasyonu ekibi için 2020 yılı önceki yıllara kıyasla sakin geçti. Sektörde işlem adet ve hacimleri, önceki senelere nazaran oldukça düşük seyretti.

Satın alma ve birleşmeler açısından 2020 yılında pandeminin seyri dünya genelinde olduğu gibi Türkiye'de de işlem kapanışlarını etkiledi. Sene başında durgun olan satın alma ve birleşme piyasası ise Haziran ayı sonrasında ivme kazandı. Hızlanan piyasa dinamikleriyle, Garanti BBVA Yatırım Bankacılığı ve Finansman ekibi altında yer alan Proje Finansmanı ve Kurumsal Finansman ekipleri, oluşturdukları sinerji ile birlikte satın alma işlemlerinde aktif rol oynamaya devam etti. Pandeminin olumsuz etkilerine rağmen Kurumsal Finansman ekibi yıl içerisinde 5 adet birleşme & satın alım işlemi danışman rolü üstlenerek başarıyla

tamamladı ve lider bir duruş sergiledi. Yenilenebilir Enerji sektöründe 2020 yılının en büyük satın alım işlemleri arasında yer alan, toplam 80 MW kurulu güce sahip Zorlu Rüzgar'ın Akfen Yenilenebilir'e satışı ve 32 MW kurulu güce sahip Bereketli RES'in İş Portföy Yönetimi A.Ş. Altyapı Girişim Sermayesi Yatırım Fonu'na satış işlemi, Proje Finansmanı ve Kurumsal Finansman ekiplerinin koordinasyonu ile birlikte başarıyla tamamlandı. 2021 yılı için Türkiye pazarına ve varlıklarına olan ilginin ve buna bağlı olarak finansman talebinin iyileşmeye devam etmesini; halka arz ile satın alma ve birleşme işlemlerinin önceki seneye göre daha aktif olmasını bekliyoruz. Garanti BBVA olarak finansman ve danışmanlık çözümleri ile sektöre destek olmaya devam edeceğiz.

3. İHTİYATLI YAKLAŞIM VE SAĞLAM AKTİF KALİTESİ

Garanti BBVA risk yönetiminde konusunda sürekli olarak proaktif ve ihtiyatlı bir yaklaşım sergiliyor. Bu bağlamda, 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. 2020 yılında, Yıllık UFRS-9 kalibrasyonu sonrası Kredi Riskinde Önemli Artış dosyasında 14,3 milyar TL artış oldu, bu da 2.aşama kredilerin toplam krediler içindeki payında artışa sebep oldu. Ancak, şunu belirtmekte fayda var ki, Kredi Riskinde Önemli Artış'ın (Niceliksel) %90'ı gecikmesi olmayan krediler. Garanti BBVA'nın 2. Aşama kredilerinin toplam kredilerindeki payı, 2019'daki %14 seviyesinden %17'ye yükseldi.

2. Aşama kredilerinin %48'i niceliksel, %52'si ise niteliksel olarak sınıflanmış kredilerden oluşmaktadır. 2. Aşama kredilerin toplam karşılık oranı %14,4 seviyesinde.

3. Aşama kredilere net geçişler pandemi sonrasında regülatörler tarafından uygulanmaya başlanan ödeme erteleme ve kredilerin takibe alınma gün sayısının 90 günden 180 güne çıkarılması

kaynaklı negatif oldu. Takipteki krediler oranı kredilerdeki güçlü büyüme, net girişlerinin negatif olması ve kayıttan düşülen kredilerin etkisiyle 2019 yılındaki %6,8 seviyesinden 2020 yılında %4,5 seviyesine geriledi. 2020 yılı kümülatif net kredi riski maliyeti ve tahsili geçmiş alacak oranı yıl sonu beklentilerimizin altında gerçekleşti.

TAKİPTEKİ KREDİLERİN GELİŞİMİ¹

(milyon TL)

Net Takipteki Krediler
(Kur etkisi, aktif satışlar ve kayıttan düşüşler hariç)



TAKİPTEKİ
KREDİLER
ORANI %4,5

BEKLENTİ
KARŞILANDI

TOPLAM KREDİ
MALİYETİ

231BPS (kur etkisi hariç)

BEKLENTİ
KARŞILANDI

4. DÜŞÜK MALİYETLİ VE KALICI MEVDUAT AĞIRLIKLILIKLI FONLAMA TABANI

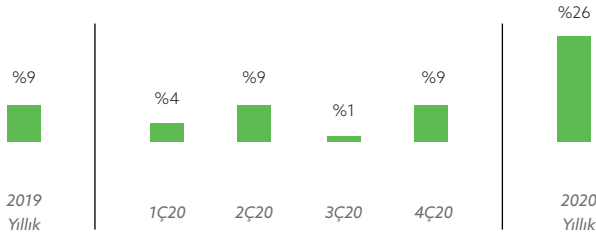
Garanti BBVA, başarılı çift para birimli bilanço yönetiminin yardımıyla likit bilanço yapısını pandemi kaynaklı volatilitenin yüksek olduğu 2020 yılında da korudu. Garanti BBVA'nın çeşitlendirilmiş ve dinamik fonlama yapısı içinde en büyük payı müşteri odaklı mevduat tabanı oluşturmaya devam etti. Müşteri mevduatı tabanında artış oranı kredi büyümesine yakın %30 olarak gerçekleşti. Bu sayede, Banka kredi/mevduat oranını, konsolide bazda %94 seviyesinde tutmayı başardı.

Garanti BBVA'nın bireysel mevduatlardaki gücü, müşteri ihtiyaçlarını ve memnuniyetini işin merkezine yerleştiren müşteri odaklı ve yenilikçi iş modelinin sonucu. Banka, 2020 yılında kalıcı ve düşük maliyetli kitle mevduatlarına odaklanmaya devam etti. 2020 sonu itibarıyla kalıcı ve düşük maliyetli olarak düşünülebilecek Kobi ve Bireysel mevduatların payı TL müşteri mevduatlarında %73; YP müşteri mevduatlarında %77 oldu.

Garanti BBVA, fonlama maliyetinin optimizasyonuna destek olan sağlam bir vadesiz mevduat tabanına sahip. Banka vadesiz mevduat tabanını da yıllık bazda %76 oranında güçlendirdi ve toplam mevduatlar içinde vadesiz mevduatların payını 12 puan artırarak (sektör ortalama artışı 9 puan) %44 seviyesine (Sektör %31) çıkarmayı başardı.

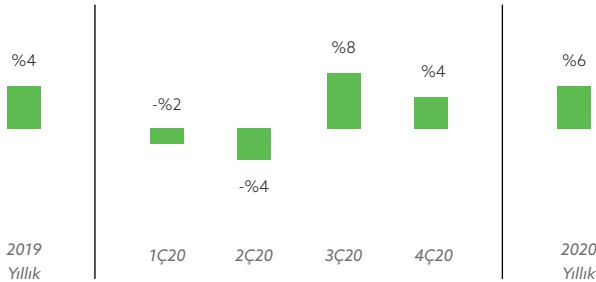
TL MEVDUATLAR

(Toplam mevduatın %40'ı)



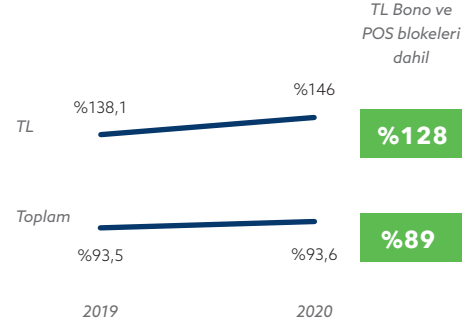
YP MEVDUATLAR

(Toplam mevduatın %60'ı) (Dolar cinsinden büyüme oranları)



VADESİZ MEVDUAT / TOPLAM MEVDUAT %29

KREDİ'İ MEVDUAT ORANLARI (%)



4.1 SAĞLAM LİKİDİTE TABANI VE YÖNETİLEBİLİR DİŞ BORÇ

Garanti BBVA'nın 2013 yılından beri küçülmekte olan YP kredi portföyü sayesinde, dış borçlanmaya olan ihtiyacı da önemli ölçüde azaldı. Garanti BBVA, dış borç stoğunu 12,4 milyar ABD Doları seviyesinden 2020 yılında 8,0 milyar ABD Doları seviyesine indirirken, YP likidite tamponu seviyesini 12,5 milyar ABD Doları seviyesine çıkardı.

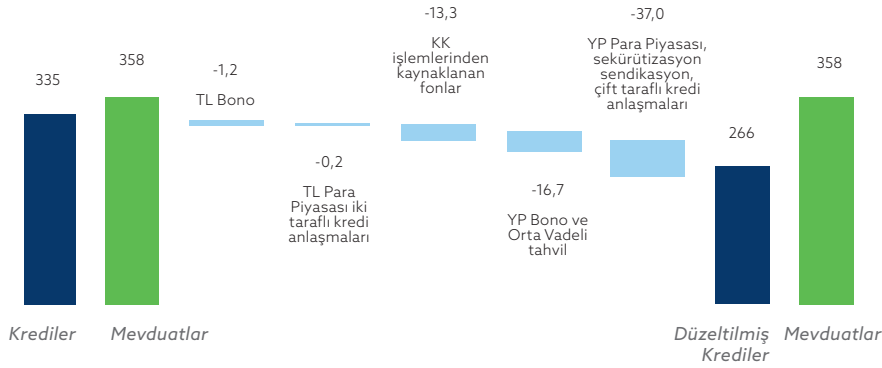
8,0 milyar ABD Doları dış borcun vade profiline bakıldığında, uzun vadeli kısım 5,5 milyar ABD Doları olup, kısa vadeli borç ve uzun vadeli borcun kısa vadesi toplam 2,5 milyar ABD Doları seviyesinde. Bu kısa vadeli borca karşılık Garanti BBVA, 12,5 milyar ABD Doları seviyesinde, oldukça sağlam bir likidite tamponuna sahip.

Garanti BBVA sektörde önde gelen konumu, uluslararası piyasalardaki itibarı ve güçlü muhabir bankacılık ilişkileri sayesinde, uluslararası fonlama kaynaklarına en uygun maliyet ve koşullarda ulaşarak fonlama yapısını çeşitlendirmeye devam etti. 2020 yılında yaklaşık 1,4 milyar ABD Doları milyar tutarında kaynak sağladı.

2020 yılında Bankamız piyasaları yakından takip ederek; güçlü bilançosu ve yüksek yabancı para likiditesi ışığında fonlama

KREDİ/MEVDUAT ORANI

(milyar TL)

Toplam Kredi / Mevduat: %94**YP Kredi/YP Mevduat: %59****TL Kredi / TL Mevduat: %146****Düzeltilmiş Kredi / Mevduat: %74**

bazını reel sektörün ihtiyaçlarını gözeterek dinamiklerle yönetti. Bu kapsamda Mayıs ayında, tüm dünyada ve Türkiye'de etkisini göstermeye devam eden salgından etkilenen KOBİ müşterilerinin nakit akışlarını desteklemek üzere Uluslararası Finans Kurumu'ndan (IFC) 50 milyon ABD Doları ve Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası'ndan (EBRD) 54,7 milyon ABD Doları tutarında iki adet kredi temin etti.

Aralık ayında Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) ile imzalanan Risk Paylaşımı Anlaşması ile ürün çeşitliliğini artırarak, uluslararası bir kurumla olan ilk risk paylaşımına dayalı işlemi gerçekleştirdi.

Kredi piyasalarında aktif olarak borçlanmalarına devam eden Bankamız; 2020 yılında iki sendikasyon kredisini her iki işlemde de 18 farklı ülkeden, 30'dan fazla bankanın katılımıyla yüksek oranda yenileyerek muhabir bankalarla güvene dayalı ilişkisini pekiştirdi ve bilançonun yabancı kaynak dengesini dikkatle

yönetti. Bu durum, Garanti BBVA'nın yüksek yabancı para likiditesi sayesinde yabancı kaynakları değerlendirmekte seçici davranabilme imkanının, finansal gücünün ve sağlam bankacılık ilişkilerinin kanıtı niteliğindedir.

2020 yılı ilk yarısında Garanti BBVA'nın imzaladığı sendikasyon kredisi dünyada bir bankanın aldığı sürdürülebilirlik kriterlerine endekslilik ilk sendikasyon kredisi olma özelliğini taşıdı. Yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği projelerine yurt dışından uygun maliyetli uzun vadeli kaynak bularak sürdürülebilir enerjiyi ise desteklemeye devam etti.

Sendikasyon

598 milyon ABD Doları karşılığında (2Ç20)

660,5 milyon ABD Doları karşılığında (4Ç20)

EBRD ve IFC COVID Destek Kredileri

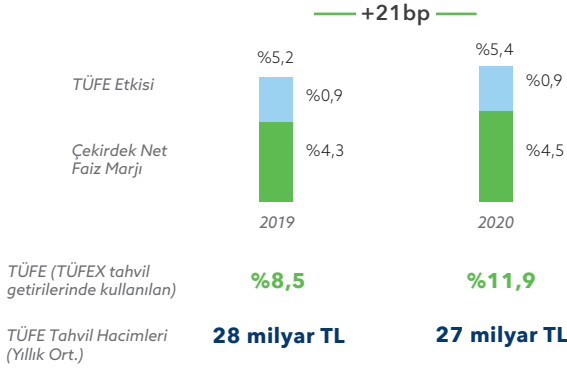
Toplamda 104,7 milyon ABD Doları 1 yıl vadeli (uzatım opsiyonlu) kredi (2Ç20)

5. NET FAİZ MARJINI KORUMAK İÇİN DİNAMİK BİLANÇO YÖNETİMİ

Garanti BBVA, yıl içerisinde gerileyen kredi faizlerinin baskısına rağmen mevduat maliyetlerinin efektif yönetimi, çeşitlendirilmiş fonlama yapısı ve vadesiz mevduatların toplam mevduatlar içerisindeki artan payı sayesinde net faiz marjını 2019 sene sonuna göre artırmayı başardı. Garanti BBVA, swap giderleri dahil toplam net faiz marjını yıldan yıla 21 baz puan artırarak rakipleri içinde %5,4 ile en yüksek net faiz marjı seviyesine sahip olmayı sürdürdü.

KÜMÜLATİF FAİZ MARJI

(Swap Maliyetleri Dahil)

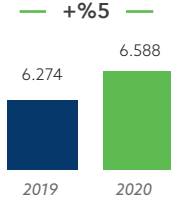


6. ÇEŞİTLENDİRİLMİŞ ÜCRET VE KOMİSYONLAR

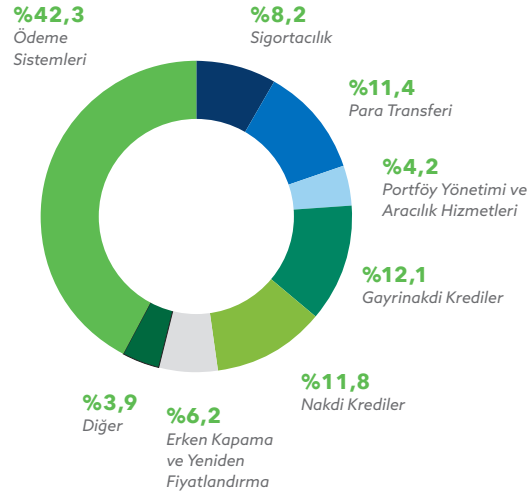
Komisyon regülasyonu ve pandemi kaynaklı ekonomik aktivite düşüşü, komisyon gelirlerinin büyümesinin görece zayıf kalmasına sebep oldu. 2020 yılında net ücret ve komisyon gelirleri geçtiğimiz yılın aynı dönemine göre %5 büyüdü. Rakipleri arasında en büyük net ücret ve komisyon bazına sahip olan Garanti BBVA, çeşitlendirilmiş komisyon kaynağı sayesinde sürdürülebilir gelir yaratımını devam ettirdi.

NET ÜCRET VE KOMİSYONLAR

(milyon TL)



NET ÜCRET VE KOMİSYONLAR KIRILIMI¹



¹ 1 Net Ücret ve Komisyon Kırılımı Solo MIS datası doğrultusunda hazırlanmıştır. Daha önce "diğer" altında sınıflandırılan bazı nakit krediyle ilgili ücretler 31.12.2020 itibarıyla nakdi kredi ücretlerine taşınmıştır. Karşılaştırma olması bakımından; 2019 yılı nakdi kredi ücretlerinin payı: %6,6, diğer ücretlerin payı: %3,9 ve erken kapama ve yeniden fiyatlandırma komisyonlarının payı: %2,7

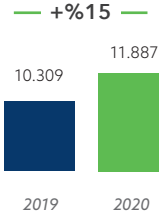
7. DİSİPLİNLİ MALİYET YÖNETİMİ VE OPERASYONEL MÜKEMMELLİĞE ODAKLILIK

Garanti BBVA'nın operasyonel giderleri 2020 yılında %15 büyüdü. 2020 faaliyet planında öngörülme, beklentinin üzerinde TL değer kaybı operasyonel giderler üzerinde yaklaşık %4'lük negatif etkisi oldu. Ancak kur etkisine karşı taşınan uzun YP pozisyonları bu etkiyi hedgelediği için dip karlılığa etkisi olmadı. Ayrıca yıl içinde gelen cezaların da operasyonel giderler üzerinde yaklaşık 2 puan etkisi oldu, ancak bu giderlere karşı da önceden karşılık ayrılmıştı. Bu etkiler hariç bakıldığında 2020 yılında operasyonel gider büyümesi ile %9 büyüyerek, faaliyet planına paralel bir sonuç elde etmiş oldu.

2020 yılında gider/gelir oranı %36,5 olarak gerçekleşti.

OPERASYONEL GİDERLER

(11.9 milyar TL)



GİDER/GELİR²

%36,5

Not: Gelir tanımı: Net Faiz Geliri + Net Ücret ve Komisyonlar + YP provizyon hedgeleri hariç Net Ticari Kâr/Zarar + Provizyon iptalleri hariç Diğer Gelirler + İştiraklerden Elde Edilen Gelirler

TÜRKİYE'DE OPERASYONLARINI MERKEZİLEŞTİREN İLK BANKA: GARANTİ BBVA'NIN OPERASYON MERKEZİ ABACUS

Türkiye'de operasyonlarını merkezileştiren ilk banka olan Garanti BBVA, teknolojinin etkin kullanımıyla şubelerinin ve genel müdürlük birimlerinin operasyonel yükünü azaltıyor, çalışan verimliliğini yükseltiyor. Banka, ABACUS aracılığıyla milyonlarca müşterinin operasyonel işlemlerinin üstün kaliteyle, tam zamanında ve hatasız gerçekleştirilmesini sağlıyor. ABACUS'un

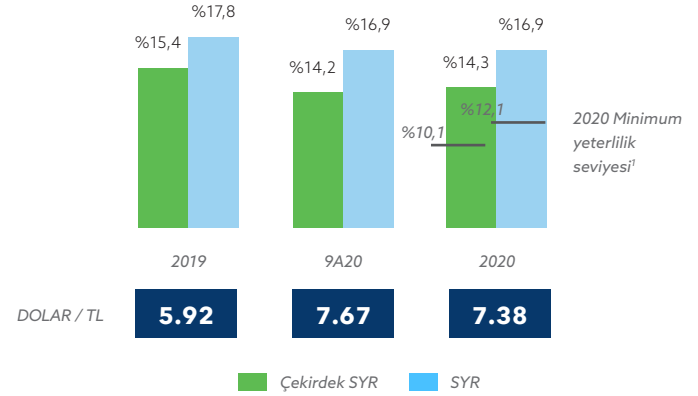
366 milyar ABD Doları işlem hacmi içinde operasyonel hatalardan kaynaklanan kaybı 76.796 ABD Doları oldu. Garanti, şubelerin operasyonel işlemlerinin %85'ini, tümü alanında uzman 1.477 kişilik dinamik bir ekipten oluşan ABACUS'e yönlendiriyor.

8. GÜÇLÜ SERMAYE TABANI

2020 yılında, temel olarak kurdaki değer kaybının etkisiyle sermaye yeterlilik oranı, 2019 yılındaki %17,8 seviyesinden %16,9 seviyesine düşmüştür. Bu orana pandemi sebebiyle, BDDK'nın sene içinde aldığı geçici önlemleri dahil edilmemiştir. Bu seviye, 2020 yılı için belirlenen Basel III minimum yeterlilik seviyesi olan %12,1'in oldukça üzerindedir.

SERMAYE YETERLİLİK ORANLARI

(BDDK geçici önlemleri olmadan)



DOLAR / TL

5.92

7.67

7.38

Çekirdek SYR SYR

SERBEST KARŞILIK 4.65 MİLYAR TL

SERMAYE FAZLASI 21 MİLYAR TL

2020 için geçerli olan 12.1 % minimum seviye dikkate alınarak hesaplanmıştır

¹ SYR Minimum Yeterlilik Seviyesi= %8,0 + SIFI Tamponu Grup 2 (%1,5) Sermaye Koruma Tamponu (%2,5) + Döngüsel Sermaye Tamponu (Tamponu(%0,130),

Konsolide ana sermaye minimum yeterlilik seviyesi= %6,0 + tamponlar; Konsolide çekirdek sermaye minimum yeterlilik seviyesi= %4,5+tamponlar

Not: BDDK geçici önlemleri ile: Sermaye Yeterlilik Oranı: %17,4, Çekirdek Sermaye Payı: %14,8

9. 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 Kurumsal Yönetim bölümü Vergi Stratejisi & Raporlama başlığından ulaşabilirsiniz.

GRUBUN 2020 YILINDAKİ PERFORMANSI

2019 Aralık ayından bu yana tüm dünyaya yayılarak pandemiye dönüşen COVID-19 salgınına ve buna bağlı olarak bozulan küresel ve yerel ekonomiye rağmen Grup, hem finansal hem finansal olmayan performans göstergeleri açısından gelişim gösterdi. Grup bünyesinde sürdürülen ihtiyatlı risk yönetimi yaklaşımı sayesinde aktif kalitesini korumaya devam ederken karşılıklar öncesi konsolide net karını yüksek seviyede korumayı başardı.

2020 yıl sonu itibarıyla kaydedilen güçlü finansal sonuçlara ulaşılmasında geçmiş yıllarda olduğu gibi bağlı ortaklıklar yine kilit bir rol oynadı. Bağılı 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.

2020'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 2020 yıl sonu sonuçları pozitif oldu:

- Yurt içi Satış tarafında, hem hesap açılışlarının dijital ortama alınması hem de pandemi etkisiyle müşteri davranışlarının değişmesi sonrasında pay piyasası işlem hacminin geçen yılın 3 katına çıkması ile yeni müşteri kazanma hızı arttı. Bu sayede bir önceki yıla göre hisse senedi ve VİOP işlemlerinden elde edilen komisyon gelirleri %161 yükseldi. Ayrıca ilk kez 2018 sonunda başlanan yurt dışı işlemlerden elde edilen komisyon geliri bir önceki yılın 12,5 kat üzerinde gerçekleşti.
- Hazine gelirlerinin bir önceki yıla göre yaklaşık %90 artmasında piyasa koşullarına uygun pozisyonların alınması, hisse senedi ödünç işlemlerinden geçen yıla göre daha fazla gelir elde edilmesi ve yatırım şubeleri ile daha yakın çalışılması etkili oldu.
- Kurumsal Finansman alanında, verilen danışmanlık hizmetlerinin katkısıyla gelirleri bir önceki yıla göre yaklaşık %70 arttı.
- İş birimlerinin yüksek performansı ile 2020 yılında toplam gelirdeki artış %143 olurken, yeni ürünlerden elde edilen yaklaşık 137 milyon TL geçen yıla göre 3 kattan fazla arttı.
- Garanti BBVA bağlı ortaklıkları arasında %7,7 ile toplam kârda en yüksek paya sahip olarak 493 milyon TL net kâr elde etti.

Sigorta ve bireysel emeklilik aşağıda verilen sonuçların da gösterdiği gibi 2020 başarılı bir yıl oldu:

- Gönüllü BES* ve Otomatik BES toplamında 1,9 milyon katılımcı ile sektör lideri** oldu.
- Otomatik BES'te sisteme yeni katılan 632** binden fazla katılımcının %28'inin tercih ettiği şirket oldu ve en çok katılımcı kazanan şirket olarak ilk sırada yer aldı. Fon büyüklüğünde ise 98** bps pazar payı kazandı.
- Otomatik BES'te işveren sayısı, katılımcı sayısı, fon büyüklüğü ve toplam katkı payı kategorilerinde pazar payını en çok artıran şirket olma başarısını gösterdi.
- %26 maliyet / gelir oranı ile oldukça başarılı bir yıl geçirdi.
- 3. yılını kutlayan Fon Koçu çok başarılı bir getiri performansı ile 111.765 kullanıcıya ulaştı.

(* Bireysel Emeklilik Sistemi)

(**) 31/12/2020 itibarıyla Emeklilik Gözetim Merkezi tarafından yayımlanan verilere göre dir

→ Garanti BBVA bağlı ortaklıkları arasında %7,3 ile toplam kârda ikinci yüksek paya sahip olarak, 463 milyon TL net kâr ile özel emeklilik şirketleri arasında ikinci*** oldu.

Grubun yurt dışı bankacılık faaliyetleri açısından:

→ Romanya'da faaliyet gösteren Grubun bağlı ortaklığı, 2020 yılında pandemi bağlamında borçluların ödeme gücünün bozulmasıyla ilişkili belirsizliğe rağmen, ilan edilen yasal moratoryum (GEO 37/2020) hükümlerine dayalı kredilerin ödeme vadelerindeki değişikliklerden yararlananlar dahil olmak üzere ihtiyatlı kredilendirme, maliyet yönetimi üzerinde etkili önlemler ve kredi portföyü üzerindeki pandemik etkiyi emmeyi amaçlayan tasarruflar uygulayarak net karın minimum düzeyde etkilenmesini sağlamıştır.

→ Hollanda'da faaliyet gösteren Banka'nın ise seçici yaklaşımı ve doğru kredi riski yönetimi sayesinde risk maliyeti, 2019 yılının 32 baz puanına göre 2020 yılında 28 baz puana inmiş, takipteki krediler rasyosu ise 2019 yılında %2,78 iken 2020 yılında %1,02'ye düşüş göstermiştir. Son olarak, 50 milyon Euro tutarında Katkı sermaye enstrümanının geri ödemesine rağmen çekirdek sermaye oranı 2020 yılında %23,84 olmuş ve Banka'nın güçlü sermaye yapısı korunmuştur.

Grubun finansal kiralama alanındaki faaliyetleri açısından:

→ Sektöründe ana rakipleri ile karşılaştırıldığında aktif ve öz kaynak karlılığında ve toplam karlılıkta ikinci oldu (Eylül 2020 itibarı ile). Başarılı bir yıl geçiren şirket, yenilenebilir enerji kaynağı yatırımlarında %16 pazar payı ile sürdürülebilir dünyaya destek verdi. 30. yılını kutlarken Türkiye genelindeki 13 şube, çağrı merkezi, web sitesi, mobil site ve sosyal medya kanallarını kullanarak müşterilerine hizmet ve sektörüne yön vermeye devam ediyor.

Bütün olarak bakıldığında bağlı ortaklıkların performansı 2020 yılında Grubun güçlü finansal sonuçlarını desteklemeye devam etti.

ÖNGÖRÜLER

2021 FAALİYET PLANI

TL Krediler (yıllık)	%14-16
YP Krediler (yıllık, ABD doları)	Daralma
Net Kredi Riski Maliyeti (kur etkisi hariç)	~200 bp
Takipteki Krediler Oranı*	<%6
Swap Maliyeti Dahil Net Faiz Marjı	~100bp daralma
Net Ücret ve Komisyon Artışı (yıllık)	%14-16
Operasyonel Giderler Artışı (yıllık)	~TÜFE
Ort. Özkaynak Karlılığı	%14-16

*Planlanan kayıttan düşen takipteki krediler dahil

2021 yılında muhtemel aşının yaygınlaşmasına kadar olan süreçte, merkez bankalarının ve ülke maliye politikalarının virüsün etkilerini giderici yönde önlemler almaya devam etmesi bekleniyor. Aşı uygulamasının yaygınlaşması ile ekonomilerde ticari aktivitenin artacağı, büyüme ve istihdam tarafında toparlanmanın yaşanacağı, cari dengedeki bozulmanın turizm gibi gelir kalemlerinin toparlanmasıyla düzeleceği bekleniyor. Bu çerçevede, bir yandan aktif kalitesinin korunması sağlanırken; bir yandan da ülkenin pandemi sonrası sağlıklı ve hızlı toparlanmasına destek olmak öncelik arz ediyor.

Risk priminde düşüş, finansal varlıklarda istikrar ve aşırı gelişmelerinin öncülüğünde beklenen normalleşme ile GSYİH büyümesinin 2020'nin çok düşük tabanının üzerine %5'e ulaşması bekleniyor. Yılın ilk yarısında enflasyonist baskılar göz önüne alındığında, finansal varlıklarda istikrarı güçlendirmek için sıkı parasal duruşun sürdürülmesi bekleniyor. 2021 yılına %14,6 seviyesinde başlayan enflasyon görünümünün yılın ikinci yarısına doğru iyileşmeye başlaması ve yılı %10,5 seviyesinde kapatması ön görülüyor. Enflasyon görünümünde iyileşmeye paralel olarak TCMB'nin fonlama maliyetini, Ekim ayından itibaren kademeli olarak 300 baz puan düşürmesi bekleniyor.

(***) 30/09/2020 itibarıyla Türkiye Sigorta Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği tarafından yayımlanan verilere göre dir

2020 yılında TL kredilerdeki güçlü büyümenin üstüne 2021 yılında TL kredilerde büyümenin, daha normalize %14-16 seviyesinde gerçekleşeceği öngörülmüyor. TL kredilerde büyümenin her alanda olması öngörülmürken, TL işletme kredilerinin katkısının daha ön planda 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 buldukları noktada sunmaya devam edecek.

YP kredilerde 2013 yılından beri süregelen daralma trendinin 2021 yılında da devam etmesi öngörülmüyor. YP kredi hacminin ABD Doları bazında daralacağı tahmin ediliyor. Daralmanın temel nedeni talebin kısıtlı olması.

Garanti BBVA, 2021 yılında mevduat ağırlıklı fonlama stratejisini sürdürmeyi planlıyor. Düşük maliyetli ve kalıcı mevduat odağı ile mevduatların toplam aktifler içindeki payının %65 seviyesinde olması bekleniyor. 2021 yılı boyunca yeni yurt dışı finansman fırsatlarının değerlendirilmesinde YP likidite ihtiyaçları ve piyasa koşulları göz önünde bulundurularak oportünistik bir yaklaşım sürdürülecek.

Pandemi sırasında alınan geçici önlemler nedeniyle, takipteki kredi girişleri 2020 yılında düşük kaldı. Bu sebeple, 2021 yılında pandemi kaynaklı takipteki kredi girişleri daha net hissedilecek. Ancak 2021 yılında kayıttan düşülmesi planlanan krediler dikkate alınarak takipteki krediler oranının %6,5 seviyesinde gerçekleşmesi bekleniyor. Provizyon tarafında pandemi kaynaklı karşılıklar öngörülür bir şekilde 2020 yılında ayrıldığı için kur etkisi hariç Net Toplam Kredi Riski Maliyeti'nin 200 baz puan seviyesinin altında gerçekleşmesi bekleniyor.

2021 yılında mevcut yüksek faiz oranlarının etkisiyle swap maliyetleri dahil kümülatif net faiz marjının tarihi en yüksek

seviyelerinden yaklaşık 100 baz puan daralarak aşağıya gelmesi bekleniyor. 2021 yılının ilk çeyreğinde TL kredi-mevduat faiz farkının en düşük seviyelerini görmesi daha sonra yıl içerisinde artan kredi faiz getirileri ile birlikte yükselmesi 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, 2020 yılındaki görece düşük %5'lik büyümeden sonra, 2021 yılında büyümenin yeniden çift haneli rakamlarda gerçekleşeceği tahmin ediliyor. Net Ücret ve Komisyonların 2021 yılında %14-16 seviyesinde gerçekleşmesi bekleniyor. Net ücret ve Komisyonların yaklaşık %42'sini oluşturan ödeme sistemleri komisyon büyümesinin, yüksek faiz ortamının katkısı ile hızlanacağı öngörülmüyor. Diğer komisyon alanlarındaki (iştirak, kredi, dijital) hareketlenme ile birlikte Garanti BBVA'nın en yüksek net ücret ve komisyon bazını koruması bekleniyor.

Garanti BBVA'nın 2020 yılında operasyonel giderlerdeki disiplinli yaklaşımının devam etmesi bekleniyor. Operasyonel gider artışının 2021 yılında enflasyona yakın seviyede gerçekleşmesi öngörülmürken. Gider/Gelir oranının %40'ın altında kalması bekleniyor.

2020 yılında risk/getiri odağı ile yüksek sermaye getirisi sağlayacak olan etkin aktif-pasif yönetimi devam edecek. 2020 projeksiyonlarının ışığında Garanti BBVA, %14-16 seviyesinde ortalama özkaynak kârlılığına ulaşmayı amaçlıyor.

2021 YILINDA GRUBA İLİŞKİN BEKLENTİLER

Garanti, 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 2021 yılında da güçlü bir şekilde devam etmesini hedefliyor.

2021 yılında Grup, yurt dışındaki bağlı ortaklıklarının bankacılık faaliyetlerinde buldukları coğrafyalarda, aktif kalitesini koruma ve iyileştirme yönündeki çalışmalarına devam etmeyi planlamaktadır. Aktif kalitesini korurken verimlilik artışını devam ettirmeyi, güçlü bilanço yapısını ileriye taşımayı ve yeni iş kollarına girerek kâr yaratma potansiyelini artırıp sürdürülebilir kılmayı hedefliyor.

Türkiye'deki faaliyetleri açısından Grup, sigortacılık alanından konsolide kâra önemli bir katkı hedefliyor. 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 hedefleniyor. Otomatik BES'te özel sektörde en çok katılımcısı olan firma olmayı hedefliyor. Garanti BBVA Emeklilik ve Hayat, Otomatik BES'te geliştirdiği güçlü alt yapısıyla gündemde olan Tamamlayıcı Emeklilik Sistemi'ne hazırlanıyor. Yatırım tarafında ise fırsatlardan yararlanarak, hisse ve VİOP ürünlerinden elde edilen yüksek gelirlere ek olarak, yeni ürünlerden elde edilecek gelirlerin yükselmesini, kurumsal finansman tarafında danışmanlık ve halka arz işlemleri yapmayı ve artan özkaynak ile hazine işlemlerinden elde edilecek gelirleri artırarak konsolide kâra önemli derecede katkı yapmayı öngörüyor. Garanti BBVA Leasing ise, 2021 yılında makine ve yenilenebilir enerji yatırımlarının finansmanında pazar payını artırmayı hedeflemektedir.

Grup 2021 yılında, aktif kalitesini koruyan, verimliliği artıran, sermaye yaratan, sürdürülebilirlik odaklı büyüme stratejisini uygulamaya devam etmeyi hedefliyor. Grup, yıllık net faiz marjını, etkin aktif-pasif yönetimiyle korumayı amaçlıyor.

Grup, etkin verimlilik yönetimini devam ettirecek ve iş modelini de potansiyel büyüme alanlarını hedef alarak şekillendirmeye odaklanacak. Grup, 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

2.971 15 dk 8 müşteri

İlgili Öncelikli Konular	Değer Yaratan Etkenler	Göstergeler	2019	2020	
#1 SERMAYE YETERLİLİĞİ VE FİNANSAL PERFORMANS #2 KURUMSAL YÖNETİŞİM VE TÜM RİSKLERİN ETKİN YÖNETİMİ #4 KOLAY, HIZLI ÇÖZÜMLER VE KENDİN YAP SEÇENEKLERİ	FİNANSAL VE FİNANSAL OLMAYAN RİSKLERİ ETKİN YÖNETMEK	Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Sistemine tabi tutulan proje sayısı (kümülatif)	73	81	
		Çevresel ve Sosyal konularda müşterilere saha ziyaretleri	37	0*	
		Çevresel ve sosyal konular hakkında bilgilendirilen müşteriler ve finansal kuruluşlar	16	7	
		Kredilerin Sosyal Risk Yönetimi aracılığıyla katkıda bulunulan SKA'ların sayısı	11	13	
	UÇTAN UCA DİJİTAL ÇÖZÜMLERİ ARTIRMAK, DİJİTAL PLATFORMLARIMIZA YAPTIĞIMIZ YATIRIMLARLA DENEYİMİ İYİLEŞTİRMEYE DEVAM ETMEK	Nakit olmayan işlemlerde dijital kanalların payı (Bireysel)	%96,0	%97,4	
			Dijital satışların toplam satışlar içindeki gelir bazlı payı (Bireysel)	%52	%57
		Müşteri İletişim Adedi (Milyon)	70,9	72,1	
			Servis Seviyesi	%73,7	%76,8
		İŞ MODELİMİZİ SÜREÇ OTOMASYONU, İŞLEM KOLAYLIĞI, UZAKTAN SERVİSLERİN ZENGİNLEŞTİRİLMESİ VB. FAKTÖRLERLE SÜREKLİ GELİŞTİRMEK	Çağrı Karşılama Oranı	%98,3	%96,8
			Şube Çağrıları Sonlandırma Oranı	%52,3	%65,9
Müşteri İletişim Merkezi Finansal Ürün Yelpazesi (Adet)	27	30			
	Müşteri İletişim Merkezi Katma Değeri Yüksek Finansal Ürün Satışları (Milyon Adet)	3,3	2,6		

Katkı Yapılan
Sürdürülebilir
Kalkınma Amaçları



* Pandemi sebebiyle saha ziyaretleri, uzaktan izleme metotlarıyla gerçekleştirilmiştir.

Garanti BBVA müşterilerinin ihtiyaç duydukları bankacılık hizmetlerine her an, diledikleri kanaldan erişebilmelerini ve kanallar arasında kesintisiz ve tutarlı bir deneyim yaşamalarını sağlamaya odaklanıyor. Teknolojiyi ve insani öğeleri harmanlayarak; müşterilerinin hayatlarını kolaylaştırmayı, finansal sağlıklarını gözetmeyi ve doğru finansal kararlar vermelerini sağlamayı, işlerini sürdürülebilir bir şekilde büyütmelerine destek olmayı ve finansal hizmetlerini herkese ulaştırabilmeyi amaçlıyor. 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 ve müşteri deneyimini iyileştirmeye ve süreçlerini otomatikleştirmeye devam ederken, operasyonel 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. Aynı zamanda, bu çıktıları organizasyonel modelinde de kullanarak daha analitik iş sonuçlarına ulaşıyor. Değişen müşteri beklentilerini hızla karşılamak ve gelişen teknolojileri iş modeline adapte etmek üzere ele aldığı projeleri çevik metot yaklaşımlarıyla yürüten, teknolojik altyapının sunduğu olanakları engin 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. 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.

UÇTAN UCA DİJİTAL ÇÖZÜMLERLE SÜREKLİ İYİLEŞTİRİLEN MÜŞTERİ DENEYİMİ

Garanti BBVA, her teknolojik hareketin parçası olmaya ve bu teknolojik trendlere göre hizmetlerini uyarlamaya veya yenilerini yaratmaya çalışıyor. Bankacılık işlemlerinin her zaman ve her yerden rahatlıkla yapılmasını sağlayan Garanti BBVA, mobil uygulamasıyla, bireysel ve kurumsal kullanıcıların ihtiyaçlarına uygun farklı servisleri bir araya getiriyor. Banka'da yapılan tüm işlemlere ve ürünlere başta dijital kanallar olmak üzere tüm kanallardan bütünlük olarak erişmeye ve o kanallara uygun müşteri deneyimi sunmaya büyük önem veriyor. Garanti BBVA şubelerinde yapılan işlemlerin hemen hemen hepsinin dijital kanallarda müşterilerin kendi kendine yapabilmesini hedefliyor.

2020 FAALİYETLERİ

Tüm dünyayı ve ülkemizi etkisi altına alan pandemide, çalışanlarının, müşterilerinin ve toplumun sağlığını gözeterek bankacılık hizmetlerini kesintisiz şekilde sunmaya odaklanıyor. Müşterilerin evlerinden çıkmadan bankacılık işlemlerini güvenle gerçekleştirebilmesi için uzun süredir yatırım yapılan dijital bankacılık kanallarının etkisi bu dönemde özellikle daha da fazla hissediliyor. Kullanıcıların şubeye gitmeden neredeyse her işlemi dijitalden yapmalarını sağlayan Garanti BBVA, müşterilerini dijital kanallara daha çok yönlendirmek adına yeniliklerine devam ediyor. Kredi kartı ya da banka kartı olmayan müşteriler de, Garanti BBVA Mobil'in ana ekranında yer alan Parola AI/Parolamı Unuttum adımından görüntülü görüşerek şubeye gitmeden kolaylıkla parola alabiliyor.

NFC (Yakın Alan İletişimi) teknolojisine sahip telefonu bulunan kullanıcılar görüntülü görüşmeye de ihtiyaç duymadan Garanti BBVA Mobil'deki "Yeni Kimlik Bilgileri ile Parola AI" adımından yeni kimlik kartını okutarak kolayca parola alabiliyor. Telefonu NFC destekli olmayan kullanıcılar ise telefonun kamerasıyla yeni kimliğini okutup, kimlik doğrulaması için müşteri temsilcisiyle kısa bir görüntülü görüşme yaparak dijital kanallara giriş

parolasını kolayca oluşturabiliyor. Bu sayede, çağrı merkezini aramadan ya da şubeye gitmeye gerek kalmadan parolasını oluşturan kullanıcılar, Garanti BBVA Mobil'den sunulan tüm ürün ve hizmetlere kolayca erişebiliyor.

Değişen tüketici davranışları artık markaları yapay zekâ destekli yazılı ya da sesli asistanların kullanımına zorunlu kılıyor. Kullanıcılar arkadaşlarına ulaşabildiği kadar kolay bir şekilde markalara ulaşmak, sorununa hızlıca çözüm bulmak ve hatta markayla sohbet edebilmek istiyor. Garanti BBVA ise, bu yöntemlerle müşterilerinin sorularına hızlı şekilde çözüm bulmalarını, ürün ve hizmetler hakkında detaylı bilgi almalarını sağlıyor.

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. 2021 yılında analitik yeteneklerini ve gerçek zamanlı öneri yapılarını geliştirmeyi sürdürerek, müşterilere çözüm sunma etkinliğini arttırmayı hedefleyen Garanti BBVA, bankacılık dışı platformlardan satış hacmini arttırmayı amaçlıyor.

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 dikkate alıyor. Analitik araçların güçlendirdiği tekliflerin müşteriye en doğru zamanda sunulması için de Gerçek Zamanlı Teklif Yapısı kullanılıyor. 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 satın alabileceği 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 satış içindeki gelir bazlı payı geçen yıla oranla 495 baz puan artarak %57 seviyesine ulaştı. Kredi, sigorta ve kredi kartı ürünlerinde sırasıyla 800 baz puan, 750 baz puan ve 450 baz puan olarak gerçekleşen dijital pay artışları bu büyümenin öncüsü oldu. 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.

Dijital satışların toplam satışlar içindeki gelir bazlı payı 2020 yılında %57'ye yükseldi.

Garanti BBVA Mobil'de yer alan sanal asistan UGI uzun süredir kullanıcılarının sesle işlem yapabilmelerini sağlıyordu. UGI'nin ara yüzü geliştirilerek hem anlama kapasitesi genişletildi, hem de yazarak işlem yapabilme özelliği getirildi. Böylelikle, müşteriler mobil uygulamayı kullanırken herhangi bir zorluk anında sanal asistanla konuşarak ya da ona yazarak bulunduğu platformdan çıkmadan kolayca aradığı yanıtı bulabiliyor. Garanti BBVA Mobil'in akıllı asistanı Ugi'nin yönlendirmeleriyle, ihtiyaç halinde canlı destek asistanı hizmeti sayesinde kullanıcılar bankacılıkla ilgili birçok konuda mobil uygulamadan destek alabiliyor ve işlemlerini gerçekleştirebiliyor.

Garanti BBVA tüzel müşterilerin de pandemi döneminde şubeye gitmelerine gerek kalmadan ticari hayatları için kritik önemdeki ürünlere dijitalden ulaşabilmeleri için önemli adımlar attı. Firmalar için bu yıl belki her yıl olduğundan daha büyük bir öncelik, acil nakit ihtiyaçlarının karşılanabilmesi oldu. Bu kapsamdaki en önemli finansman ürünlerinden biri vadesi gelmemiş çeklerinin iskonto edilmesiyle, pandemi döneminde bu işlemin dijital kanalların desteğiyle daha hızlı ve kolay hale getirilmesi önceliklerden biri oldu. Garanti BBVA, dijital kanallardan çek iskontolama taleplerinin Garanti BBVA Faktoring'e doğrudan iletilmesi ve Banka'ya iletilmiş çekler içinden iskonto talebi olanların dijital kanallardan seçilip anında iskonto edilmesi için hızlı bir geliştirme yaparak müşterilerine böyle bir dönemde nakit sıkıntısı çekmemeleri yönünde destek verdi. 2020, döviz kurundaki dalgalanmaların da çok yoğun yaşandığı bir yıl oldu. Müşterilerin bu dalgalanmalardan zarar görmemesi için önemli bir enstrüman olan ve şimdiye kadar sadece şubelerden sunulan forward ürününü, Garanti BBVA İnternet üzerinden de sunmaya başladı ve böylece daha kolay, hızlı ve ulaşılabilir hale getirdi.

Garanti BBVA, 2020 yılı içinde KOBİ hizmet modellerinde de değişiklik ve geliştirmeler yaparak müşterilere daha iyi hizmet verilmesini amaçladı. Bu doğrultuda, müşteri ilişkileri yönetimini çağın sunduğu tüm teknolojik olanaklardan yararlanarak daha verimli ve kişiselleştirilmiş hale getiriyor. Sahada görevli

çalışanlar, müşteri ziyaretleri için "akıllı ziyaret modeli" sunarak, tüm müşterilerin ihtiyaç duydukları hizmeti alabilmelerini sağlarken, müşteri özelinde kişiselleştirilmiş ürün ve servis önerileriyle bu ziyaretleri daha etkin hale getirecek çalışmalar yapılıyor. Merkezi müşteri hizmet modeline geçen Garanti BBVA, böylece şubelerdeki operasyonel iş yükünün merkezileştirilerek azaltılması ve şubelerdeki müşteri ilişkileri yöneticilerinin enerjilerini ilişki yönetimi, satış ve finansal danışmanlık aktivitelerine yoğunlaştırmasını, şubeye bağlı kalmadan müşteri dokunuşunu artırabilmeleri için gerekli zamanı yaratabilmelerini hedefliyor. Böylece operasyonel verimliliği artırıp doğru önceliklendirme ve ürün yönlendirmesiyle kaynak kullanımını iyileştirecek.

Garanti BBVA, daha iyi bir bankacılık deneyimi sunmak amacıyla 2018'de hayata geçirdiği, iki uluslararası ödüllü "Merkezi Müşteri Hizmetleri Temsilcisi" projesini 2020 yılında KOBİ portföyü olan tüm şubeler genelinde yaygınlaştırdı. Bu hizmet modeliyle, KOBİ müşterilerinin şubelerdeki operasyonel işlemleri, merkezi ve uzman bir ekip tarafından gerçekleştiriliyor. Bu sayede, 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.

Şube portföylerinin operasyonel işlemler yerine müşteri ve satış odaklı süreçlere yönelebilmesi amacıyla başlatılan M-MHT (Merkezi Müşteri Hizmetleri Temsilcisi) Projesi sayesinde, şube tarafında gerçekleştirilen fiyatlandırma ve aktif satış kalemleri hariç tüm operasyonel işlemler Abacus bünyesinde oluşturulmuş özel bir ekip tarafından yürütülüyor. Hizmet modeli her müşteri temsilcisi ile ilgili şube ve müşterilerin ilişkilendirilmesi üzerine kurulu.

Proje, KOBİ Müşteri İlişkileri Yöneticilerinin müşteri analizi ve pazarlama faaliyetleri için zaman kazanmalarına, müşteri ilişkisi yönetiminde daha fazla derinleşmelerine destek oluyor.

444 0 333 GARANTİ BBVA MÜŞTERİ İLETİŞİM MERKEZİ

Garanti BBVA Müşteri İletişim Merkezi, sektörde 22. yılını geride bırakırken 1.055 kişilik nitelikli kadrosu, güçlü teknolojik altyapısı, müşteri odaklı hizmet anlayışı ve Banka stratejilerine paralel oluşturduğu finansal ürün portföyü ile müşterilerine hızlı, yenilikçi ve ilk temasta çözüm odaklı servisler sunmaya devam ediyor.

2020 FAALİYETLERİ

Müşterilerini, çalışanlarını ve çalışma koşullarını derinden etkileyen pandemi sürecinde toplumun sağlığını korumak amacıyla, 30 Mart itibarıyla tüm çalışan kadrosunu evden çalışma düzenine geçiren Müşteri İletişim Merkezi, 72,1 milyon adede yükselen müşteri iletişimi ile sektör çağrılarında %13,5 pay aldı.

2020 yılında 72,1 milyon müşteri iletişimi gerçekleştiren Garanti BBVA Müşteri İletişim Merkezi, müşterilerine %96,8 Karşılama Performansı ve %76,8 Servis Seviyesi ile cevap vererek yılı sektör lideri olarak tamamladı.

Garanti BBVA Müşteri İletişim Merkezi, müşteri memnuniyeti bilinciyle attığı adımlar sayesinde, müşteri ihtiyaçlarını anında, etkin ve doğru analiz ederek; müşterilerine kolay ulaşılabilir, hızlı ve kesintisiz hizmet vermenin her zamankinden de önemli olduğu bu salgın döneminde, müşterilerine %96,8 Karşılama Performansı ve %76,8 Servis Seviyesi ile cevap vererek sektöre öncülük ediyor ve 2020 yılını da sektör lideri olarak tamamlıyor. Ayrıca, değişen müşteri ihtiyaç ve taleplerine paralel, müşterilerine sunduğu hizmetlerin çeşitliliğini bu yıl da artırırken, iletişim kanallarını da yeniden şekillendiriyor.

2018 yılından bu yana müşterilerinin hayatını kolaylaştırmak amacı ile "Görüntülü Görüşme" aracılığıyla sunduğu işlemlere, şimdiye kadar yalnızca şubelerden verilebilen "Parola Alma" servisini ekleyerek; müşteri taleplerini, müşterilerini şubeye yönlendirmeden daha hızlı gerçekleştirmeyi başardı. Müşteri İletişim Merkezi, bu kanaldan verilen hizmet çeşitliliğini artırma hedefiyle, dijital dönüşüm sürecinin en önemli aktörlerinden biri olmaya devam ediyor.

"Görüntülü Görüşme" aracılığıyla, 15,5 bin yeni müşterinin dijital kanallar üzerinden kazanımını sağlarken, müşterilerinin hayatını kolaylaştıran bu servisi, 2021 yılında bir adım daha öteye taşıyarak müşterilerine uçtan uca dijital bir deneyim sunmayı hedefliyor.

Getirdiği teknolojik yeniliklerle, müşteri odaklı çözümler üretmeye devam eden Garanti BBVA Müşteri İletişim Merkezi, "Canlı Destek Hizmeti" ile sesli ve görüntülü iletişim kanallarına yazılı iletişim kanalını da ekleyerek ve kullanıcı dostu servislerini genişleterek, müşterilerine pratik ve hızlı ulaşılabilir servis alternatifleri sunma yolunda önemli bir adım daha atmış oldu.

Garanti BBVA Müşteri İletişim Merkezi, en yoğun Garanti BBVA şubelerinin dahil olduğu ve santral çağrılarının merkezi olarak karşılandığı "Şube Çağruları" kanalında hizmet verdiği kitleyi genişleterek, 2020 yılında tüm bireysel şubelerini bu kapsama dahil etti. 13 saniyelik Ortalama Yanıtlama Süresi, %66'ya ulaşan Sonlandırma Performansı ve 7,2 milyona taşıdığı müşteri iletişimiyle daha da fazla müşterisine bağlandığı kanaldan hizmet vermeyi başardı. Müşteri deneyimini güçlendirirken, katma değerli birçok ürün ve hizmetin sunumunu gerçekleştirdi ve şubelerinin iş yükünde önemli ölçüde azalma sağladı.

Müşterilerin talep ve ihtiyaçlarını doğru anlayan Akıllı Satış ve Dinamik Teklif Yönetimi altyapısı ile ürün gamında bulunan 30 farklı finansal ürünü, konusunun uzmanı müşteri temsilcileri aracılığı ile müşterilerinin kullanımına sunarken, 2,6 milyon adet finansal ürün satışıyla, yarattığı net finansal gelir rakamı ile yeni bir rekora daha imza attı.

444 0 335 hattı ile bireysel destek, 444 EVİM hattı ile konut ve 444 OTOM hattı ile oto kredilerinin pazarlama ve satışında, Banka toplam kredi üretiminden önemli paylar alarak, 2020 yılında da telefon aracılığıyla kredi satışında sektör öncülüğünü korudu.

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. Ayrıca, "Yeni Üye İş yeri" başvurularını da bu kanaldan alarak, hizmet verdiği müşteri kitlesinin gamını genişletti.

SÜREÇ OTOMASYONU VE UZAKTAN SERVİSLERLE SÜREKLİ GELİŞTİRİLEN İŞ MODELİ

Garanti BBVA; sunduğu tüm ürün ve hizmetlere "süreç" odaklı yaklaşımı ile müşterilerine etkin, hızlı ve yalın bir deneyim sunma prensibi ile çalışmalarını sürdürüyor.

Banka, 2017 yılında "Şubelerde Devrim" mottosuyla geleceğin bankacılığını düşünerek uygulamaya aldığı ve dijital dünyanın faydalarını yansıtan hizmet modeli ile müşterilerine en üst düzeyde hizmet verme odağını 2020 yılında da sürdürmeye devam etti.

2020 FAALİYETLERİ

Sektöre öncülük eden dijital platformlar ve bunların üzerine konumlandırılan servis modelleri her zaman olduğu gibi pandemi döneminde de Garanti BBVA'yı destekledi. Uzun süredir birçok dijitalleşme inisiyatifiyle gelişimini desteklediği "şube bağımsız servis modeli" ile çalışanlar pandeminin ilk gününden itibaren tablet'leri üzerinden uzaktan ürün/hizmetleri sunabiliyor, müşteriler ile yine tabletleri üzerinden kesintisiz hizmetin parçası olarak telefon görüşmelerini dijital ortamda yürütebiliyorlar. Bununla birlikte, şubeler hariç diğer tüm hizmet noktalarında da pandemi dönemiyle birlikte uygulamaya alınan "uzaktan çalışma" hizmet modeli ile müşterilerine hizmet vermeye devam ediyor.

Garanti BBVA, yeni çalışma modelini desteklemek için; sahada müşterilere hizmet veren tüm kadrolarla birlikte Genel Müdürlük, Teknoloji, Müşteri İletişim Merkezi ve Operasyon Yönetimi ekipleri için çok hızlı aksiyon alarak, hem gerekli teknolojik altyapıyı hem de donanımı sağlayarak mobil çalışmalarına imkan vererek iş sürekliliğini kesintisiz sağladı. Gerçekleştirilen altyapı yatırımları ile binlerce çalışanın evlerinden kesintisiz ve hızlı hizmet vermesini sağladı.

Yine içinden geçmiş olunan bu olağanüstü dönemde, müşterilerin daha yoğun hizmet talep ettiği dijital ve Müşteri İletişim Merkezi kanallarında artan talebi karşılayabilmek için, dijital süreçlerde geliştirmeler yaptı ve ihtiyaç halinde farklı görevdeki çalışanlarının bu kanallarda hizmet vermesini sağladı. Müşteri odaklı hizmet modeli çalışmalarına bu yıl da devam etti. Bu çerçevede, müşterilere daha odaklı ve hızlı hizmet verebilmek için şubelerde yapılan operasyonel işlerin merkezileştirilmesine yönelik aksiyonlar aldı.

Organizasyon ve Süreç Gelişim ekibi, operasyonel olgunluğun ve mükemmelliğin Garanti BBVA'nın sektördeki konumunda önemli bir payı olmasının bilinciyle, müşteri deneyimini iyileştiren tasarımlara ek olarak Genel Müdürlük ve operasyon ekipleri tarafından gerçekleştirilen iç süreçlere yönelik çalışmalarına devam etti. Bu yıl içerisinde, çevik çalışma prensiplerine göre yapılandırılan dedike takımlar aracılığıyla; Genel Müdürlük ekiplerinin mevcut süreçlerini ve servis kataloglarını uçtan uca analiz ederek etkinlik, deneyim ve kalite ekseninde gelişim fırsatlarını belirledi.

2020 yılı Organizasyon ve Süreç Gelişim ekibinin aynı zamanda "sürdürülebilirlik" misyonunu da odağında tuttuğu bir yıl oldu. Lokasyon bağımsız hizmet ve doğal kaynakları korumak amacıyla "kağıtsız hizmet" prensibi ile hem mevcut dijital belge onay yapısına yeni süreçler ekledi, hem de fiziki kullanımı devam edecek sözleşme ve belgeler için belge dizaynlarını bu bakış açısı ile yeniden gözden geçirerek daha sade ve az kağıt tüketecek yeni tasarımlar geliştirdi.

ÇEVRESEL VE SOSYAL ETKİ ANALİZİ İLE ETKİN RİSK YÖNETİMİ

Garanti BBVA, Banka tarafından sağlanan kredilerin dolaylı etkilerini en aza indirmek amacıyla Çevresel ve Sosyal Kredi Politikalarını (ÇSKP) geliştirip 2011 yılında uygulamaya başladı. Bu doğrultuda 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, ölçüğü, 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, 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.

2020 yılında toplam Kredi tutarı 307 milyon ABD Doları olan 5 proje, ÇSEDM sürecinden geçirildi. Bu değerlendirmeler sonucunda geliştirilen eylem planları sayesinde Çevresel ve Sosyal etkiler en aza indirildi. Bugüne kadar ÇSED sürecine 81 adet proje tabi tutuldu.

Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme sürecine tabi tuttuğu 81 proje ve geliştirdiği eylem planları sayesinde Garanti BBVA, sağladığı kredilerin dolaylı etkilerini en aza indirdi.

ÖNGÖRÜLER

Garanti BBVA, dijitali ilk kez kullanan müşteriler için tüketim davranışlarının pandemi boyunca alışkanlık haline geldiğini ve bu alışkanlığın devam edeceğini öngörüyor. Bundan sonraki süreçte kullanıcıların dijital bankacılık taleplerinin giderek daha da yükseleceğini tahmin ediyor. Dijital, özellikle mobil artık ana kanal haline gelecek ve tüm yatırımlar, geliştirmeler mobil odaklı olmaya devam edecek. Uçtan uca dijitalleşme perspektifine dayanarak yapılan çalışmalar ve geliştirmeler sürecek.

Garanti BBVA, 2021 yılında tüzel müşterilerin hayatına dijital kanallarla daha çok dokunabilmek için onları zengin bir içerikle karşılayıp ihtiyaçları olan tüm bankacılık işlemlerini şubeye gitmeye gerek duymadan uçtan uca kendilerinin yapabilmesini sağlamaya yönelik yeni ürün ve fonksiyonları dijital kanallara kazandırmak için çalışıyor. Banka, 2021'in tüzel dijital satış olanaklarını genişletme açısından çok önemli bir yıl olacağına inanıyor.

Müşterilerin her an yanında olduğunu ve ihtiyaçlarını önemseydiğini onlara hissettirmek Garanti BBVA'nın en önemli önceliklerinden. Bunun için de bankacılık servislerini müşterilerin taleplerine cevap veren bir modelin ötesine taşıyıp kişiselleştirilmiş finansal çözümler sunar hale getirmek için çalışıyor.

Pandeminin kazandırdığı tecrübelerden biri tüzel müşterilerin şubeye gitmeye gerek duymaksızın, yıllardır alıştıkları kişiye özel bankacılık hizmetlerini kendilerine atanmış müşteri ilişkileri yöneticisi aracılığıyla alabilmelerinin önemi. Bu nedenle Garanti BBVA, hiçbir hizmetin aksamasına yol açmaksızın tüm bankacılık hizmetlerini uzaktan vereceği hizmet modeli üzerinde çalışıyor. Mikro ve küçük işletmeler için sınırları kaldırıyor ve ihtiyaç duydukları bankacılık hizmetini uzaktan da sunmaya başlıyor.

Garanti BBVA'nın M-MHT projesi için vizyonu, M-MHT çalışan profilini geliştirmek, yetki ve sorumluluk çerçevelerini ihtiyaçlar doğrultusunda revize etmek ve böylece verdikleri desteği en verimli şekilde sürdürmelerini sağlamak olacak.

Garanti BBVA Müşteri İletişim Merkezi, alternatif iletişim kanalları olan sesli, yazılı ve görüntülü iletişimindeki hizmet ve servislerin çeşitliliğini inovatif çözümlerle artırırken, müşteri odaklı yaklaşımıyla, 2021 yılında da müşterilerinin finansal hayatını kolaylaştırmayı ve sektörde lider konumunu korumayı hedefliyor. Müşteri İletişim Merkezi tarafından sunulan bireysel hizmetlerin ve Akıllı Satış Yönetimi projesinin kapsamının genişletilmesi ile müşteri ihtiyaçlarının ve buna yönelik ürünlerin çeşitliliği ve etkinliğinin artırılması da diğer hedefler arasında. Ayrıca Uçtan uca Onboarding deneyimi ile daha fazla müşterinin dijital kanallardan kazanımı ve Canlı Destek Hizmeti'nin Yaygınlaştırılması ve Optimizasyonu da önümüzdeki dönemde gündemde olacak.

Garanti BBVA, belirlenen gelişim alanları aracılığıyla iç süreçlerinde yoğun efora dayalı servislerin otomasyonu, operasyonel hizmetlerde robotik süreç otomasyonu, bot uygulamaları, verinin etkin kullanımına dayalı çalışma modellerinin artırılması ve geliştirilmesini hedefliyor. 2021 yılında; belirlenen bu gelişim alanlarında çalışmaları sürdürerek kurumsal süreçlerin de çağın getirdiği olanakları kullanarak şimdiden gelecek yılların iş yapış şekillerine hazır olmasını sağlayacak ve sürekli iyileşme kültürünü tüm kurumda yaygın bir şekilde yaşatmak için çalışmalarına devam edecek.

2021 yılında sürdürülebilirlik odaklı organizasyon ve süreç gelişim tasarımlarını uygulamaya alarak hem müşterilerine fiziki kanallarda daha dijital ve yalın deneyim sunmaya devam edecek, hem de Garanti BBVA'nın sürdürülebilirlik çalışmalarına bir tuğla daha ekleyecek.