


2020 FAALİYETLERİNE ENTEĞRE BAKIŞ





QR kodu okutarak
online rapora
ulaşabilirsiniz.


*'Kelimelere
Yüklediğimiz
Anlam...'*


2020 FAALİYETLERİNE ENTEĞRE BAKIŞ


 İçerik web sitesinde izlenebilir, dinlenebilir ve okunabilir.

 Üzerine tıklandığında web sitesine yönlendirir.

 Üzerine tıklandığında raporda ilgili bölüme yönlendirir.

 Bölüm metninde kullanılan kelime sayısı

 Bölümü okuma süresi

 Bölümün sayfa sayısı

 Metinde en çok kullanılan kelime

*'Kelimelere
Yüklediğimiz
Anlam...'*

İçindekiler

- 3 Sunuş
- 4 Rapor Hakkında

GİRİŞ

- 8 Bağımsız Denetçi Görüş ve Güvence Raporları
- 13 Sorumluluk Beyanları
- 14 Charles Tilley'nin Mesajı
- 15 Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı
- 17 Genel Müdür'ün Mesajı

GARANTİ BBVA HAKKINDA

- 22 Faaliyet Gösterdiğimiz Ortam
- 28 Kurumsal Profil
- 29 Garanti BBVA Ortaklık Yapısı
- 30 Garanti BBVA'nın İş Alanlarındaki Konumu
- 32 Garanti BBVA Entegre Finansal Hizmetler Grubu
- 34 Garanti BBVA'nın Sektördeki Konumu
- 36 Sayılarla Garanti BBVA
- 38 Garanti BBVA Hisse Senedi
- 40 Yönetişimimiz
- 41 Organizasyon Yapısı
- 42 Yönetim Kurulu
- 44 Üst Yönetim
- 48 Komiteler ve Politikalar
- 50 Risk Yönetimi

DEĞER YARATIMIMIZ

- 56 Öncelikli Konularımız
- 59 Paydaşlarımızın Katılımı
- 64 Riskler ve Fırsatlar
- 78 Amacımız, Değerlerimiz
- 80 Rekabet Üstünlüklerimiz
- 81 Stratejik Önceliklerimiz
- 82 Değer Yaratımımız
- 86 Özet Yönetim Kurulu Faaliyet Raporu
- 88 2020 Temel Performans Göstergeleri

92 2020 ÖNCELİKLİ KONUMUZ: COVID-19

STRATEJİK ÖNCELİKLERDE 2020 PERFORMANSI VE ÖNGÖRÜLER

- 102 FİNANSAL SAĞLIK
- 116 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
- 134 DAHA FAZLA MÜŞTERİYE ULAŞMA
- 146 OPERASYONEL ÜSTÜNLÜK
- 170 DATA VE TEKNOLOJİ
- 182 EN İYİ VE BAĞLI TAKIM

KURUMSAL YÖNETİŞİM

- 194 İç Sistemler Yönetişimi
- 200 Denetim Komitesinin İç Kontrol, İç Denetim ve Risk Yönetim Sistemlerinin İşleyişine İlişkin Değerlendirmesi
- 203 Risk Komitesinin Risk Yönetimi Politikaları, Uygulamaları ve Bankanın Maruz Kalabileceği Çeşitli Risklerin Yönetimine İlişkin Değerlendirmesi
- 204 2020 Yılı Faaliyetlerine İlişkin Önemli Gelişmeler
- 220 Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu
- 238 Derecelendirme Notları
- 239 Kârın Dağıtımı

240 İLETİŞİM BİLGİLERİ

Garanti BBVA; toplam değer yaratımına temel oluşturan başlıkları, stratejisini ve uzun vadeli sürdürülebilir değer yaratma becerisini "2020 Faaliyetlerine Entegre Bakış" dokümanında özetliyor.

Detaylı finansal ve finansal olmayan performansı, kurumsal yönetim ve risk yönetimi yaklaşımını paylaşan 2020 Entegre Faaliyet Raporu'na www.garantibbvafaaliyetraporu.com adresindeki web sitesinden ulaşabilirsiniz.

Sunuş

'KELİMELERE YÜKLEDİĞİMİZ ANLAM...'

Finans ve bankacılık denildiğinde akla ilk rakamlar, sayılar, oranlar gelir. Performans ve hedefler sayılarla anlatılır, mevcut durum ve konum sayılarla gösterilir. Evet, finans sektörü rakamları sever, çünkü ölçümlenebilen şeyler önceliklidir, ölçümlemek denildiğinde ise rakamlar konuşulur, çünkü ölçümlenmeyen şeyler geliştirilemez.

Garanti BBVA olarak rakamları veriye, veriyi ise analizlerimizle farklı boyutlara taşıdık. Nitel ve nicel araştırmaları kullanarak uzmanlığımız ve bütüncül bakış açımızla kişi ve kurumların karar alma süreçlerine ve stratejilerine yön verdik. Müşterilerimizin hayatını kolaylaştırmak üzere dijitalleştik, doğru finansal kararlarının hızla hayata geçirilmesi için mobil uygulamalar geliştirdik. Özetle, var olduğumuzdan bu yana ölçümledik, dinledik, anladık, yorumladık, geliştirdik, uyguladık ve sunduk. Çıkış noktamız ise tüm paydaşlarımız için değer yaratmaktı. Sahip olduğumuz değerler ve ilkeler bütünü ile Garanti BBVA olarak, ürün ve hizmetlerimizi çağın olanaklarını herkese sunmak amacıyla kullanmaya söz verdik. Ve en önemlisi de veriye hakim olduğumuz kadar çıktılar yorumlayıp geliştirirken faaliyetlerimize, sözlerimize, kelimelere yüklediğimiz anlamlar bizi farklı kıldı.

Garanti BBVA 2020 Entegre Faaliyet Raporu'nda, özellikle pandemi dönemindeki belirsiz ve zor zamanlarda sorumlu ve sürdürülebilir değer yaratmak için çok çalıştığımız 2020 yılında, bizim için kelimelerin anlamını paylaşmak istedik. Rakamların yanına kelimeleri koyduk. Bu kelimeler hikayemizi güçlendiren, bizi biz yapan kelimeler oldu: **GÜVEN, ÖNCÜ, SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK, SORUMLULUK, ÇEVİKLİK, BAŞARI, DİJİTALLEŞME, DENEYİM, EMPATİ VE ŞEFFAFLIK.**

Biliyoruz ki, kelimeler onları kullanan insanlarla anlam kazanıyor. Bu kelimeleri inançla sarf eden çalışanlarımız, bunları bize yakıştıran müşterilerimiz, iş ortaklarımız ve tüm paydaşlarımızla var oluyorumuz. Ve aslında bu kelimelerle yazdığımız hikayede her birinin altına imzamızı atıyor ve sözümüze anlam kazandırıyor.

Biz, başarımızın ve başarımızdaki sürekliliğin temelinde **GÜVEN** olduğuna inanıyoruz. Biz, bugüne kadar bankacılık sektöründe hayat verdiğimiz ilk'ler ile **ÖNCÜ** olduğumuzu kanıtıyoruz.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK çalışmalarımızla bu kavramın hakkını veriyor; sürdürülebilirliği, paydaşlarımız ile uzun vadeli değerleri paylaşarak gelecek için güçlü ve başarılı bir iş modeli yaratma taahhüdümüzle şekillendiriyoruz. Kendimizi başta yaşadığımız dünyadan, çevremizden, çalışanlarımızdan, müşterilerimizden ve en önemlisi kendi faaliyetlerimizden sorumlu hissediyoruz. Her zaman bu **SORUMLULUK** duygusuyla hareket ediyoruz. Bizce işimizde **ÇEVİKLİK**, hızlı hareket etmek, dijitalleşen ve zamana karşı yarışan düzende dinamik ve etkin olmak, çalışanlarımızı güçlendirerek yeniliklere öncülük etmek, esneklik ve yaratıcılık olmazsa olmazdır. Ancak çevik bir kurum, fırsatlara ve tehditlere hızlı ve etkili bir şekilde yanıt verebilir. Garanti BBVA'da **BAŞARI** kelimesinin arkasında insan yatıyor. Elde ettiğimiz başarıların tuttuğumuz sözlerin sürdürülebilir değer yaratımının kalbinde tek bir ekip olarak çalışan, bizi şimdiye kadar sayısız ödülle taçlandıran ve başarılı kılan, Garanti BBVA'nın değerli insan kaynağı var. **DİJİTALLEŞME** alanında yaptığımız yatırımlar, sektöre ve hatta iş dünyasına örnek olduğumuz projelerle dijital dönüşümün etkisinde kalmadığımızı, dijitalleşmeyi yaşadığımızı ve dijitalleşerek paydaşlarımızı güçlendirdiğimizi kanıtladık. **DENEYİM** ise hayatımızda iz bırakan, şimdiye kadar saydığımız kelimelerin yaşamasının temelinde yatan olgu. Uzun yıllara dayanan deneyimimiz, bizi yaptığımız işte en iyi olmanın ve işimizde profesyonelleştirmenin yanı sıra çalışanlarımız ve müşterilerimizin yolculuklarını tasarlarırken insan merkezli faaliyetlerimizin etkisini belirliyor. Garanti BBVA için **EMPATİ**, paydaşlarıyla bağlantı kurmanın en başarılı yolu. Samimi, gerçek ve uzun soluklu ilişkiler oluşturmamızın, değerlerimizin, iletişimimizin ve kültürümüzün içinde empati hayati öneme sahip. Ve tüm bunların ancak ve ancak açıklık ve **ŞEFFAFLIK** ile sağlanacağına inanıyoruz. Hesap verebilirlik ve sorumluluk, şeffaf bir yönetim modeli ile mümkün olabilir ve güvenin temelini oluşturur.

Raporumuzda, Yönetim Kurulu Üyelerinden Üst Yönetime, iştiraklerden iş alanları yöneticilerine, bölge ve şube müdürlerine kadar uzanan 50 kişilik bir topluluk, tüm bu kelimelerin Garanti BBVA için ne ifade ettiğini, ilgili alanlarda bu kelimelere yüklediğimiz anlamı, sözümüzün arkasında durarak yarattığımız değeri paylaştı. 2020 yılını başarıyla tamamlayan Garanti BBVA, önümüzdeki dönemde de iş modelini sürekli geliştirip değişen müşteri ihtiyaç ve beklentilerini anlamaya, bunları hızlı bir şekilde karşılamaya, çalışanlarını güçlendirmeye, topluma fayda sağlamaya, tüm paydaşları için değer yaratmak ve çağın olanaklarını herkese sunmak için çalışmaya devam edecek.

Rapor Hakkında

T. Garanti Bankası A.Ş.'nin ("Garanti BBVA") finansal ve finansal olmayan performansının bütünsel bir değerlendirmesi ile geleceğe dönük stratejisinin paylaşıldığı dördüncü entegre faaliyet raporunu sunmaktan memnuniyet duyuyoruz.

Garanti BBVA, düşünce şeklini ve uzun vadeli sürdürülebilir değer yaratımını Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi'nin (International Integrated Reporting Council - IIRC) Entegre Raporlama Çerçevesi'ne (<IR> Framework) uyarak tüm paydaşlarına açık ve anlaşılır bir şekilde aktarmayı amaçlıyor.

Garanti BBVA; toplam değer yaratımına temel oluşturan başlıkları, stratejisini ve uzun vadeli sürdürülebilir değer yaratma becerisini "2020 Faaliyetlerine Entegre Bakış" dokümanında özetlerken, "2020 Entegre Faaliyet Raporu" dokümanında yıllık faaliyetlerini, değer yaratan etkenler ve göstergelerle detaylı finansal ve finansal olmayan performansını, kurumsal yönetim ve risk yönetimi yaklaşımını detaylıca paylaşıyor.

Rapor içeriği, paydaşlarımız tarafından gündeme getirilen başlıca konular ile Garanti BBVA için önemli konu başlıklarının kesişiminden oluşan öncelikli konular doğrultusunda belirlendi. Raporumuzda yer verilen bilgiler 31 Aralık 2020 tarihinde sona eren 12 aylık dönemi ve aksi belirtilmediği sürece, Türkiye'deki faaliyetlerinin yanı sıra Hollanda ve Romanya'daki uluslararası iştirakleri, Kıbrıs ve Malta'daki yurt dışı şubeleri, Düsseldorf ve Şangay'da bulunan birer uluslararası temsilciliği hakkında bilgiler içeriyor. İlgili durumlarda, verilen bilgiler tarihsel verilerle destekleniyor.

IIRC tarafından yayımlanan Entegre Raporlama Çerçevesi'nde önerildiği gibi öncelikli konular, iş stratejisi ve 2020 performansı arasındaki bağlantı net bir şekilde kuruluyor. IIRC'nin Global Ağı (<IR> Network) ve Bankacılık Ağı (<IR> Banking Network) üyesi olan Garanti BBVA, Entegre Raporlama Türkiye Ağı'nın (ERTA) kurucu üyesi.

Bu rapor, GRI Standartları "Temel" seçeneğine uyumlu olarak hazırlandı. "Giriş", "Garanti BBVA Hakkında", "Değer Yaratımımız", "2020 ÖNCELİKLİ KONUMUZ: Koronavirüs", "Stratejik Önceliklerde 2020 Performansı ve Öngörüler", "Kurumsal

GRI 102-45, 102-49

Yönetişim" ve "Finansal Raporlar ve Ekler" başlıklı yedi ana bölüm bulunuyor. Raporda, 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 da yer verildi. Rapor'un içerisinde bu yıl, Garanti BBVA'nın imzacıları arasında bulunduğu Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans İnisiyatifi ("UNEP FI") tarafından oluşturulan Sorumlu Bankacılık Prensipleri doğrultusunda hazırlanan Etki Raporu bulunuyor. KPMG denetimi ve Yönetim Kurulu kararıyla yayınlanan 2020 Entegre Faaliyet Raporu, Garanti BBVA'nın Olağan Genel Kurulu'nda sunulacak.

KPMG finansal bilgiler için makul güvence, denetçi raporunda ayrıntılı olarak tanımlanan seçilmiş bazı finansal olmayan bilgiler için ise sınırlı güvence verdi.

GİRİŞ

2020 Entegre Faaliyet Raporu, 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 beyanı ile başlıyor. Birinci bölümde Garanti BBVA'nın değer yaratım hikayesinin bu yılki faaliyet raporuna yansımaları içeren Sunuş, IIRC CEO'su Charles Tilley'in, Garanti BBVA Yönetim Kurulu Başkanı ve Genel Müdürü'nün açılış mesajları yer alıyor.

GARANTİ BBVA HAKKINDA

İkinci bölümde faaliyet gösterdiğimiz ortam, Garanti BBVA'nın konumu, yönetim yapısı ve risk yönetimine bakışı yer alıyor.

DEĞER YARATIMIMIZ

Üçüncü bölümde Garanti BBVA'yı ve paydaşlarını etkileyen öncelikli konular ve paydaşlarımızın katılımı, mega trendler, ilgili riskler ve fırsatlar kapsamında Garanti BBVA'nın verdiği karşılık, strateji ve iş modelimizin IIRC çerçevesinde tanımlanan Altı Sermaye Ögesiyle etkileşimi ve uzun vadede ortak değer yaratma kabiliyetimiz ele alınıyor.

GRI 102-45, 102-49

2020 ÖNCELİKLİ KONUMUZ: KORONAVİRÜS

Bu yıl, Garanti BBVA'nın öncelikli konusu olan Koronavirüs, ayrı bir bölüm başlığında, belirsiz ve zor zamanlarda tüm paydaşlar için sorumlu ve sürdürülebilir değer yaratmak amacıyla yapılan çalışmalara özetlenerek yer verildi. Pandemi döneminde çalışanlarının, müşterilerinin ve toplumun sağlığını en büyük önceliği olarak gören Garanti BBVA'nın sahip olduğu organizasyonel çeviklik ile paydaşlarının sağlığını korurken onların ihtiyaçlarını kesintisiz ve hızlı bir şekilde nasıl karşıladığı bu bölümde anlatılıyor.

STRATEJİK ÖNCELİKLERDE 2020 PERFORMANSI VE ÖNGÖRÜLER

Beşinci bölümde açıklanan "Stratejik Önceliklerde 2020 Performansı ve Öngörüler", "Öncelikli Konularımız" kısmında anlatılan on üç farklı Öncelikli Konuyu altı Stratejik Önceliğimiz ile bağlantılı olarak anlattığımız faaliyetlerimizi 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 ('SKA') katkısı ve yoksulluğun ortadan kaldırılması, eşitsizliklerin azaltılması ve çevrenin korunması için küresel eylem planı arasında bağlantı kuruluyor.

KURUMSAL YÖNETİŞİM

'Kurumsal Yönetişim' adlı altıncı bölümde, Garanti BBVA'nın faaliyetleriyle ilgili risklerin yönetimi ve kurumsal yönetim yapısı yer alıyor. Bölümde İç Sistemler Yönetişimi, Denetim ve Risk Komitesi değerlendirmeleri, 2020 Yılı Faaliyetlerine İlişkin Önemli Gelişmeler, Derecelendirme Notları bulunuyor. 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 açıklanıyor. Bununla birlikte 02 Ekim 2020 tarihinde Kurumsal Yönetim Tebliği'nin 1 ve 8 inci maddelerine gerekli eklemelerin yapıldığı "Kurumsal Yönetim Tebliği (II-17.1)'nde Değişiklik Yapılmasına Dair Tebliğ (II-17.1.a)" kapsamında yer verilen Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Çerçevesi kapsamındaki açıklamalar da ilgili başlıklarda açıklanıyor. Bölümün sonunda Kârın Dağıtımını ortakların onayına sunuluyor.

Raporla ilgili geri bildirimlerinizi ve görüşlerinizi lütfen integratedreport@garantibbva.com.tr adresine gönderin.

FİNANSAL RAPORLAR VE EKLER

Son bölümde Garanti BBVA'nın denetimden geçmiş yıllık konsolide ve konsolide olmayan finansal raporları yer alıyor. Banka, konsolide ve konsolide olmayan finansal tablolarını 1 Kasım 2006 tarihli ve 26333 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan "Bankaların Muhasebe Uygulamalarına ve Belgelerin Saklanması İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik" ve Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu tarafından bankaların hesap ve kayıt düzenine ilişkin yayımlanan diğer düzenlemeler ile Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu ("BDDK") genelge ve açıklamaları ve bunlar ile düzenlenmeyen konularda Kamu Gözetimi Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu ("KGGK") tarafından yürürlüğe konulmuş olan Türkiye Finansal Raporlama Standartları ("TFRS") hükümlerini içeren; "BDDK Muhasebe ve Finansal Raporlama Mevzuatı"na uygun olarak düzenlemektedir. Konsolide olmayan finansal tablolar, gerçeğe uygun değeri ile değerlendirilen gerçeğe uygun değer farkı kar zarara yansıtılan finansal varlıklar ve yükümlülükler, gerçeğe uygun değer farkı diğer kapsamlı gelire yansıtılan finansal varlıklar ve gayrimenkuller ile özkaynak yöntemine göre muhasebeleştirilen bağlı ortaklıklar haricinde tarihi maliyet esasına göre hazırlanmaktadır. Konsolide finansal tablolar ise, gerçeğe uygun değerleri ile değerlendirilen gerçeğe uygun değer farkı kar zarara yansıtılan finansal varlıklar ve yükümlülükler, gerçeğe uygun değer farkı diğer kapsamlı gelire yansıtılan finansal varlıklar ve gayrimenkuller ile özkaynak yöntemine göre muhasebeleştirilen bağlı ortaklıklar haricinde tarihi maliyet esasına göre hazırlanmaktadır. Konsolide ve konsolide olmayan finansal tabloların hazırlanmasında izlenen muhasebe politikaları ve değerlendirme esasları ilgili notlarda açıklanmaktadır.



GİRİŞ



QR kodu okutarak
videoyu izleyebilirsiniz.

8
[Bağımsız Denetçi Görüş
ve Güvence Raporları](#)

15
[Yönetim Kurulu
Başkanı'nın Mesajı](#)

13
[Sorumluluk Beyanları](#)

17
[Genel Müdür'ün
Mesajı](#)

14
[Charles Tilley'nin
Mesajı](#)

GÜVEN

ÖNCÜ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

SORUMLULUK

DENEYİM

ŞEFFAFLIK

BAŞARI

ÇEVİKLİK

EMPATİ

DİJİTALLEŞME



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 Faks +90 212 316 6060
www.kpmg.com.tr

YÖNETİM KURULUNUN YILLIK FAALİYET RAPORUNA İLİŞKİN BAĞIMSIZ DENETÇİ RAPORU

TÜRKİYE GARANTİ BANKASI ANONİM ŞİRKETİ GENEL KURULU'NA,

SINIRLI OLUMLU GÖRÜŞ

Türkiye Garanti Bankası Anonim Şirketi'nin ("Banka") 1 Ocak 2020 - 31 Aralık 2020 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 tablolara ve bağımsız denetim sırasında elde ettiğimiz bilgilerle tutarlıdır ve gerçeği yansıtmaktadır.

SINIRLI OLUMLU GÖRÜŞÜN DAYANAĞI

Banka'nın 1 Ocak 2020 - 31 Aralık 2020 hesap dönemine ilişkin tam set finansal tabloları hakkındaki 28 Ocak 2021 tarihli denetçi raporumuzun Sınırlı Olumlu Görüşün Dayanağı bölümünde açıklandığı üzere; 31 Aralık 2020 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 2.150.000 bin TL'si cari dönemde ayrılan ve 2.500.000 bin TL'si geçmiş dönemlerde gider yazılan toplam 4.650.000 bin TL tutarında serbest karşılığı içermektedir.

Yaptığımız bağımsız denetim, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu ("BDDK") tarafından 2 Nisan 2015 tarihli 29314 sayılı Resmî 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 ("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 KONSOLİDE VE KONSOLİDE OLMAYAN FİNANSAL TABLOLARA İLİŞKİN DENETÇİ GÖRÜŞÜMÜZ

Banka'nın 1 Ocak 2020 - 31 Aralık 2020 hesap dönemine ilişkin tam set konsolide ve konsolide olmayan finansal tabloları hakkında 28 Ocak 2021 tarihli denetçi raporlarımızda sınırlı olumlu görüş bildirmiş bulunuyoruz.

YÖNETİM KURULUNUN YILLIK FAALİYET RAPORUNA İLİŞKİN SORUMLULUĞU

Banka yönetimi, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanununun ("TTK") 514 ve 516 ncı maddelerine ve 1 Kasım 2006 tarihli ve 26333 sayılı Resmî



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 Faks +90 212 316 6060
www.kpmg.com.tr

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 yansıtmak üzere 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, aynı ve nakdî imkânlar, sigortalar ve benzeri teminatlar.

Yönetim kurulu, faaliyet raporunu hazırlarken Ticaret Bakanlığının ve ilgili kurumların yaptığı ikincil mevzuat düzenlemelerini de dikkate alır.

BAĞIMSIZ DENETÇİNİN YILLIK FAALİYET RAPORUNUN BAĞIMSIZ DENETİMİNE İLİŞKİN 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 yansıtmayı 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 tablolara ve denetim sırasında elde edilen bilgilerle tutarlı olup olmadığına ve gerçeği yansıtmayı 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
4 Mart 2021
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 Faks +90 212 316 6060
www.kpmg.com.tr

BAĞIMSIZ GÜVENCE RAPORU

T. GARANTİ BANKASI A.Ş. YÖNETİM KURULU'NA

T. Garanti Bankası A.Ş. ("Banka" veya "Garanti BBVA") tarafından, Garanti BBVA'nın 31 Aralık 2020 tarihinde sona eren yıla ait Entegre Faaliyet Raporunun ("Rapor") Ek A.1 kısmında yer alan "Seçilmiş Bilgiler"e ilişkin sınırlı güvence çalışmasını yürütmek üzere görevlendirilmiş bulunuyoruz.

Güvence kapsamımız, 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 (HES, RES, GES) 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 2020 yılında değerlendirilen projelerin sayısı
 - o 2020 yılında reddedilen projelerin sayısı
 - o 2020 yılında değerlendirilen projelerin risk notları
 - o 2020 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 faaliyetlerdeki 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
 - o Raporlama döneminde Garanti BBVA ATM'lerinden yapılan toplam kartsız işlem hacmi
- 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
- 2020 yılında Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Eğitimlerine giriş yapan çalışan sayısı



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 Faks +90 212 316 6060
www.kpmg.com.tr

- 2020 yılında Kadın Liderliği Eğitimlerini tamamlayan çalışan sayısı
- Kayıp İş günü Oranı
- Raporlama dönemi sonu itibarıyla müşteri sayısı (Toplam, Dijital Bankacılık ve Mobil Bankacılık)

YÖNETİMİN SORUMLULUKLARI

Seçilmiş Bilgiler'in Garanti BBVA'nın oluşturduğu Rapor'un Ek A.1 kısmında yer alan raporlama kriterlerine 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 önlemek ve belirlemek ile Garanti BBVA'nın faaliyetlerine ilişkin kanun ve düzenlemeleri 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 sağlamaktan sorumludur.

SORUMLULUĞUMUZ

Sorumluluğumuz, sınırlı güvence çalışması yürüterek gerçekleştirilen işlemler ve elde edilen kanıtlara dayanarak sınırlı güvence sonucuna ulaşmaktır. Sınırlı güvence çalışmamız, Uluslararası Güvence Denetimi Standartları ve bilhassa Tarihi Finansal Bilgilerin Bağımsız Denetimi ve Sınırlı Bağımsız Denetimi Dışındaki Güvence Denetimleri'ne ilişkin Uluslararası Güvence Denetimi Standardına (ISAE 3000) uygun olarak yürütülmüştür. Bu Standart, Seçilmiş Bilgiler'in önemli hata ve yanlışlık içermediği konusunda sınırlı güvence sağlamak için çalışmamızı planlamamızı ve yürütmenizi gerektirir.

Uluslararası Kalite Kontrol Standardı hükümlerini uygulamakta ve bu doğrultuda ilişkili etik hükümler ve mesleki standartlar ve geçerli mevzuat hükümlerine uygunluk konusunda yazılı politika ve süreçler de dahil kapsamlı bir kalite kontrol sistemi sürdürmekteyiz.

Dürüstlük, tarafsızlık, mesleki yeterlilik ve özen, sır saklama ve mesleğe uygun davranış temel ilkelerini üzerine inşa edilmiş olan Uluslararası Meslek Mensupları Etik Standartları Kurulu tarafından yayımlanan meslek mensupları için etik kurallardaki bağımsızlık hükümlerine ve diğer etik hükümlere uygun davranmış bulunmaktayız.

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.



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 Faks +90 212 316 6060
www.kpmg.com.tr

- 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 performansı ile ilgili genel bilgi ve tecrübemizle uyumlu olup olmadığını belirlemek amacıyla okumak.

Gerçekleştirilen güvence çalışması, sınırlı bir güvence denetimini temsil etmektedir. Uygulanan prosedürlerin niteliği, zamanlaması ve kapsamı, makul güvence denetimlerinde gereken seviye ile karşılaştırıldığında daha sınırlıdır. Bu sebeple, sınırlı güvence denetimlerinde elde edilen güvence daha düşüktür.

YAPISAL KISITLAMALAR

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.

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 2020 tarihi itibarıyla 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'ya raporlamak amacıyla hazırlanmıştır ve başka herhangi bir amaçla kullanılmak amacıyla hazırlanmamıştır.

KULLANIM KISITLAMASI

Raporumuz, herhangi bir amaçla veya herhangi bir bağlamda hak kazanmak isteyen Garanti BBVA'dan başka 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 haricinde hiçbir kişi veya kuruma karşı sorumluluk kabul etmemekteyiz.

KPMG Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik Anonim Şirketi

Şirin Soysal, Sorumlu Ortak
İstanbul, 4 Mart 2021

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 01.01.2020 – 31.12.2020 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
FİNANSAL
RAPORLAMADAN
SORUMLU GENEL
MÜDÜR YARDIMCISI

**JORGE SAENZ-
AZCUNAGA CARRANZA**
DENETİM KOMİTESİ
ÜYESİ

**AVNİ AYDIN
DÜREN**
DENETİM KOMİTESİ
ÜYESİ

**BELKIS SEMA
YURDUM**
DENETİM KOMİTESİ
ÜYESİ

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 01.01.2020 – 31.12.2020 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
FİNANSAL
RAPORLAMADAN
SORUMLU GENEL
MÜDÜR YARDIMCISI

**JORGE SAENZ-
AZCUNAGA CARRANZA**
DENETİM KOMİTESİ
ÜYESİ

**AVNİ AYDIN
DÜREN**
DENETİM KOMİTESİ
ÜYESİ

**BELKIS SEMA
YURDUM**
DENETİM KOMİTESİ
ÜYESİ

Charles Tilley'nin Mesajı

143 1 dk 1 raporlama

COVID-19 pandemisi, giderek artan sosyoekonomik eşitsizlik ve iklim değişikliği ile birlikte entegre raporlama, tüm dünyadaki kurumların, yatırımcılarıyla ve başlıca paydaşlarıyla daha etkin iletişim kurmasını sağlıyor.

Kurumsal raporlama sistemini tek bir yapıya kavuşturmak ve raporlamanın etkinliğini daha da artırmaya yönelik olarak kurumlara daha fazla netlik sunmak için olumlu adımlar atılıyor. Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi (IIRC) de bu kapsamda standartları ve çerçeveleri belirleyen emsal kurumlarla birlikte çalışıyor. Sürdürülebilirlik Muhasebesi Standartları Kurulu (SASB) ile birleşme planına dair geçtiğimiz günlerde yapılan açıklama da kurumsal raporlama ortamındaki yakınsamanın bir diğer göstergesi. Bu bağlamda, yatırımcıların etkin raporlama konusuna ve altı sermaye ögesi kapsamındaki kaynakların ve bunlar arasındaki ilişkilerin değer yaratımı üzerindeki etkisini anlamaya yönelik ilgilerinin canlandığını gözlemliyoruz.

Garanti BBVA'nın kurumsal raporlamada daha iyiye ulaşma yolundaki kararlılığına işaret eden bu dördüncü entegre raporunu memnuniyetle karşılıyoruz. Kurumlar finansal performansa, öncelikli konulara ve iş stratejisine eşit değer atfederek uzun vadeli sürdürülebilir kalkınma ve sorumlu kapitalizm doğrultusunda ilerleme kaydediyor.

CHARLES TILLEY
ULUSLARARASI ENTEGRE RAPORLAMA
KONSEYİ (IIRC) BAŞKANI

Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı

448 3 dk 2 garanti



Değerli Paydaşlarımız,

2020 ülke ekonomisi ve bankacılık sektörü özelinde olumlu beklentilerle başlanan fakat sonrasında yaşanan küresel pandeminin etkisiyle, sosyal ve ekonomik olarak benzerini daha önce hiç tecrübe etmediğimiz bir yıl oldu. Global piyasalar, II. Dünya Savaşı'nın sonundan bu yana en büyük durgunluğu yaşadı. Bu çalkantılı yılın etkilerini yalnızca küresel salgın nedeniyle değil, aynı zamanda ABD başkanlık seçimleri ve ticaret savaşlarının devam eden etkileri nedeniyle de şiddetli hissettik. Koronavirüse karşı beklenen aşı ile ilgili yılın son çeyreğinde olumlu gelişmeler yaşansa da, aşı ile ilgili tartışmalar halen sürüyor.

Bu süreçte, Garanti BBVA olarak, toplumumuzun, çalışanlarımızın ve müşterilerimizin sağlık ve güvenliğini her şeyin önüne koyduk. Pandemi koşullarına karşı hızla hayata geçirdiğimiz uzaktan çalışma modeli, müşterilerimize sağladığımız finansal destek ve bu zorlu koşullara rağmen ulaştığımız finansal başarı, Garanti BBVA'nın teknolojiyi merkezine alan, güvenilir ve sağlam banka olduğunu bir kez daha kanıtladı.

Pandeminin olumsuz etkilerine rağmen, öncü göstergeler Türkiye'nin 2020 yılında %1'in üzerinde büyüyeceğine işaret ediyor. Bu rakam her ne kadar Türkiye'nin potansiyel büyümesinin oldukça altında olsa da, dünya çapında pozitif büyüme kaydeden ender ülkelerden biri olduk. Dinamik ve genç nüfusun şoklara karşı sağladığı esneklik, Türkiye ekonomisini her koşulda canlı tutuyor.

Büyümenin iç talep kaynaklı olması faiz oranlarında beklenenden daha yüksek artışı beraberinde getirdi. Son çeyrekte ekonomi

politikalarının yeniden düzenlenmesi etkili olurken, buna piyasa dostu normalleşme adımları eşlik etti.

Türk bankacılık sektörünün sağlam bilanço ve sermaye yapısı sayesinde, bankalarımız, reel sektör başta olmak üzere, kısa sürede ekonominin tüm paydaşlarının likidite ihtiyacını karşılayarak, ekonomimizin diğer ülkelere nazaran çok daha hızlı toparlanmasında önemli rol oynadı. Garanti BBVA olarak biz de belirsizliğin hakim olduğu bu dönemde, özel bankalar arasında ekonomiye en büyük desteği sağlayan banka olarak üzerimize düşen görevi başarıyla yerine getirdik. Sürdürülebilir büyüme stratejimiz ve iş modelimiz sayesinde sermaye, aktif kalitesi ve kârlılıkta sektördeki güçlü konumumuzu koruduk.

Pandemi döneminin en büyük etkilerinden beri ise, dijital bankacılık farkındalığının artışıyla müşterilerimizin alışkanlıklarındaki değişiklik oldu. Dijital bankacılık kullanımında artışın kaçınılmaz olduğu bu dönemde son 25 yıldır dijital kanallara yaptığımız yatırımların faydalarını gördük.

Sürdürülebilirlik artık tercihten öte bir gereklilik haline geldi. COVID-19 krizi, 21. yüzyılın ilk "sürdürülebilirlik" krizi ve iklim değişikliğine yönelik karar vericilerin daha somut adımları önceliklendirmesi için bir uyandırma çağrısı olarak görülmekte. Garanti BBVA olarak çevresel, sosyal ve yönetim yatırımlarımızı sürdürdük. Sürdürülebilir kalkınmaya katkımız 2020 yılı sonu itibarıyla 51 milyar TL'yi aştı. Sadece Bankamızın çevreye olan etkilerini yönetmiyoruz, müşterilerimize sürdürülebilir ve yeşil ürünler sunarak, sürdürülebilir bir dünyaya katkıda bulunuyoruz.

Belirsizliklerle dolu bir yılı geride bırakırken 2021'de ülkemiz ve tüm dünya için bir toparlanma olacağını öngörüyoruz. Ana stratejilerimizden biri olan sürdürülebilir kalkınma ilkesiyle, Garanti BBVA olarak güçlü sermayemizi korumaya, müşteri ve çalışan memnuniyetine dayalı iş modelimiz ile değişen ihtiyaçlara en hızlı ve etkili şekilde cevap vermeye devam edeceğiz.

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



SÜLEYMAN ÖZGEN
YÖNETİM KURULU BAŞKANI

Genel Müdür'ün Mesajı

1.117 6 dk 3 kredi



Değerli Paydaşlarımız,

2020 yılı, daha önce benzerini hiç tecrübe etmediğimiz, birçok farklı dönemi içinde barındıran bir yıl oldu. Yaşanan farklı dinamiklere ve zorluklara rağmen, Garanti BBVA olarak yılı, hem finansal hedeflerimiz, hem de stratejik performans göstergelerimiz açısından başarıyla geride bıraktık.

Ülke ekonomisi ve bankacılık sektörü olarak yıla çok güçlü büyüme ve olumlu beklentilerle başladık. Ancak, Aralık ayı itibarıyla Çin'de ortaya çıkan COVID-19 salgını, kısa sürede dünyaya yayılarak, ülkemizi Mart ayı ortasında etkisi altına aldı. Bununla birlikte, yılbaşındaki beklentilerimizden çok farklı, sosyal ve ekonomik belirsizliğin yüksek seyrettiği bir süreçte adım atmış olduk.

Kamu otoriteleri, salgının, ekonominin paydaşları üzerindeki tahribatını azaltmak amacıyla tarihte benzerine az rastlanır mali teşvik ve parasal genişleme politikaları izledi. Reel sektöre yönelik destek paketlerinin açıklanması ve uyumlu para politikası uygulamaları ekonomik şokun yayılmasını engellemede alınan ilk tedbirler oldu. Bankacılık sistemi ise, KGF'yi ve düşük maliyetli likiditeyi sağlayarak, GSYİH'nin %10'una karşılık gelen destek ile bu süreçte kilit rol oynadı. Böylelikle, sektör, yıl içinde %40'ı aşan bir TL kredi büyümesi kaydetti.

Bu dönemde Garanti BBVA olarak, öncelikle çalışanlarımız ve müşterilerimizin sağlığına odaklandık. Güçlü teknolojik altyapımız ile uzaktan çalışma modeline ilk adapte olan banka olmamız sayesinde, operasyonlarımızı sorunsuz yönettik ve müşterilerimize kesintisiz, kaliteli hizmet sağladık. Böylelikle, bu yılı %33'ün üzerinde bir TL kredi büyümesi ile tamamladık.

Özellikle %40 seviyesinde gerçekleşen TL ticari kredilerdeki büyüme ile, Bankamız bir kez daha reel sektörle beraber olağanüstü koşullarda sağlıklı büyüebileceğini kanıtladı.

Bunun yanında, bu zorlu dönemde, kredi ödemelerinde güçlük çeken müşterilerimizin erteleme ve yapılandırma taleplerini sorgusuz sualsiz karşıladık. Yıl boyunca 1.1 milyonu aşkın müşteri hesabının, toplam 40 milyar TL'nin üzerindeki kredi borçlarını öteleyerek sıkıntı yaşayan müşterilerimize destek olduk.

Ortaya konan politikalar, sağlanan teşvikler ve bankacılık sektörünün de desteğiyle, hem reel sektörün hem bireylerin bu süreci mümkün olduğunca az etkiyle atlattığı sağlandı. Güçlü sağlık sektörünün de desteğiyle, Türkiye, 3. çeyrekte %6,7'lik bir büyüme kaydederek, dünyada salgını en iyi yöneten ve normalleşme sürecine en hızlı adım atan ülkelerden biri oldu. Öncü göstergeler, Türkiye'nin, 2020 yılını %1'in üzerinde bir büyüme ile tamamlayarak, pozitif büyüme kaydeden ender ülkelerden biri olacağına işaret ediyor.

Gevşek para politikası, iç talepteki hızlı artış ve 3. çeyrekte gerçekleşen hızlı kur değer kaybı enflasyon üzerinde baskı oluşturdu. Bu gelişmeler neticesinde, Merkez Bankası, Temmuz ayı sonundan itibaren parasal duruşunu sıkılaştırmaya başladı. Kasım ayı başında göreve başlayan yeni ekonomi yönetimi ekibi, "tek oran" politikasına geçti ve enflasyonla mücadelede uzun süre sıkı kalmak için çok güçlü bir taahhüt sağladı. Böylelikle, 2. çeyrekte %8,25 seviyesindeki politika faizi kademeli artış ile yıl sonunda %17 seviyesine ulaştı. Para politikası uygulamalarındaki olumlu gelişmelerin yanında, varlık oranının kaldırılması ve TCMB'nin iyi banka kriterleri gibi kredileri artıran önceki düzenlemelerin geri alınması gibi piyasa dostu adımlar, yabancı fon girişlerindeki artışı beraberinde getirerek, ülkemize güvenin artmasını sağladı.

İhtiyatlı politikalarımız sayesinde, güçlü sermaye yapımızı, rekor kredi büyümesinin kaydedildiği böyle bir dönemde %17'de, minimum yasal limit olan %12 seviyesinin çok üzerinde korumayı başardık. Bunun yanında, yaşanan zor döneme rağmen, sorunlu krediler tarafında ciddi bir riskle karşılaşmadık. Garanti

BBVA olarak, biz yine de ihtiyatlı bir yaklaşımla, karşılıklarımızı güçlendirerek tedbirimizi mümkün mertebe bugünden almaya çalıştık. Sektördeki en yüksek karşılık oranlarından birine sahibiz. Bunun yanında, kur riskini de çok dikkatli şekilde yönettik. Bilançomuzu koruyacak hedge mekanizmaları sayesinde riski minimize edebilir durumdayız. Bundan sonra da farklı bir resim beklemiyoruz. Temkinli yaklaşımımızla aktif kalitesi ve kredi risk maliyetlerini gözeterek büyümeye, sağlıklı sermaye yapımızla tüm paydaşlarımıza değer üretmeye devam edeceğiz.

Yüksek faiz ortamında fonlama yönetimi daha da önem kazandı. Yılın ilk yarısında TL kredi artışı paralelinde TL mevduat artışına tanıklık ederken, yılın 2. yarısında güçlü bir dolarizasyon eğilimine tanık olduk. YP mevduatların toplam mevduat içindeki payı %55 seviyelerine yükseldi. Güçlü TL mevduat artışıyla kredi büyümemize kaynak yaratmaya devam ettik. Özellikle vadesiz mevduat tabanımız bu dönemde çok güçlendi ve toplam mevduatlar içerisindeki payı 12 puan artarak %44 seviyesine kadar yükseldi. Bu da müşterilerimizin bize duyduğu güvenin bir göstergesi.

Yurtdışı fonlama tarafında ise, yenilenen sendikasyon kredimizi, dünyada bir ilk olarak sürdürülebilirlik kriterlerine endeksledik. Böylece, pandemi döneminin yarattığı belirsizliklere rağmen, çevresel taahhütlerimizi bir adım öteye taşıdık. Müşteri tarafında ise, kredi yapılarında birçok ilki gerçekleştirdik. Müşterilerimizin iş yapış şekillerini daha sürdürülebilir ve yeşil olmaya teşvik ederek, Yeşil Kredi, Cinsiyet Eşitliği Kredisi ve Sürdürülebilirlikle Bağlantılı Kredi yapıları gibi pek çok finansman mekanizmasını etkin olarak kullanıyoruz. Sürdürülebilir kalkınmaya katkımız 2020 yılı sonu itibarıyla 51 milyar TL'yi aştı. Türkiye'nin düşük karbonlu ekonomiye geçişi ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları kapsamındaki hedeflerine ulaşabilmesi için iş dünyasının dönüşümüne öncülük etmeye devam edeceğiz.

Pandemi sürecinin çoğu sektör için en büyük kazanımı 'dijitalleşme' oldu. Dijitalleşmeye yıllardır yapılan yatırımların ne kadar önemli olduğunu bir kez daha görmüş olduk. Dijital bankacılık farkındalığının, dijital müşteri ve işlemlerin hızla arttığı bir yılı geride bırakıyoruz. Bugün, dijital kanallarımızı kullanan

9,6 milyon müşterimiz var. Türkiye'de dijitalleşmeye son 25 yıldır en büyük yatırımı yapan banka olarak, bu dönemde de müşterilerimize tüm kanallardan hizmet sağlamayı sürdürebildik. Yeni düzenlemelerin de getireceği fırsatları da değerlendirerek, dijital dönüşümü doğru strateji ve doğru araçlarla destekleyerek, sektöre öncülük etmeye devam edeceğiz.

2021 YILI VE SONRASI İÇİN...

Maliyetlerin yükseldiği, kredi talebinin ise azaldığı bir dönem içerisindeyiz. Önümüzdeki dönemde, enflasyon beklentimize uygun olarak, Merkez Bankası'nın mevcut sıkı duruşunu 2021 genelinde korumasını bekliyoruz. Böylelikle, nisan sonrasında kurdaki dengeli görünüm varsayımıyla olumlu baz etkisi ve beklentilerdeki toparlanmayla yıllık enflasyonun gerileyerek, 2021'i %11'e yakın bitireceğini tahmin ediyoruz. 2021 yılında olumlu baz etkisi, gerileyen risk primi ve sermaye akımlarının da pozitif desteğiyle ekstra bir olumsuz şok yaşanmazsa, %5'e yakın bir büyüme öngörüyoruz.

Bankamız, bu ekonomik toparlanma ortamında, ekonomimizin sürdürülebilir büyümesi ve sağlıklı, sağlam bir tabanda genişlemesi hedefleri doğrultusunda büyüme politikasını sürdürecektir. Kredilerde özel banka ortalamalarının üstünde büyüme hedefimizi koruyoruz. Her segmentte büyüme hedefimiz olsa da, tüzel tarafta talebin daha yüksek olmasını bekliyoruz. Özellikle KOBİ'lerin ihtiyaç ve talepleri doğrultusunda finansman sağlamaya devam ederek ekonomimizin belkemiğini oluşturan esnafımızın yanında olmaya devam edeceğiz.

Önümüzdeki süreçte hem ötelenen, hem sorunlu kredilere ilişkin süreci ve tahsilatları, müşterilerimizin finansal sağlığını ve sektörün aktif kalitesini koruyacak şekilde yöneteceğiz. Bu portföyü iyi analiz ve takip ederek hem müşterilerimize doğru zamanda doğru desteği sağlamaya devam edecek, hem de portföyün kalitesini korumaya odaklanacağız.

Öte yandan stratejik projelerimiz ve çalışmalarımız da hız kesmeden devam edecek. Müşterimizin güvenilir finansal ortakları olma hedefiyle, ihtiyaç ve taleplerini en iyi şekilde

karşılama için çalışmayı sürdüreceğiz. İş modelimize ve dijital altyapımıza yatırımlarımızı sürdürerek, dijital ve mobil kanallarımızda sunduğumuz hizmet ve ürün yelpazesini genişletmeye devam edeceğiz.

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, 2021'de de bu konudaki farkındalığı artırmaya, tüm müşterilerimiz, çalışanlarımız ve paydaşlarımızda pozitif yönde bir etki bırakmaya devam edeceğiz.

Sürdürülebilir finansal başarımla, teknoloji ve yenilikçilikte öncülüğümüzle, donanımlı çalışanlarımızla, çevik ve şeffaf kurum kültürümüzle fark yaratan bir kurum olduğumuza inanıyorum. Tüm çalışma arkadaşlarımın yoğun eforu ve yakın takibi sayesinde, böylesine zor bir yılı başarıyla geride bıraktığımızı söyleyebilirim. Çalışma arkadaşlarıma, bize güvenen ve destekleyen tüm paydaşlarımıza teşekkür ederim.

RECEP BAŞTUĞ
YÖNETİM KURULU ÜYESİ,
GENEL MÜDÜR

GARANTİ BBVA HAKKINDA

ÇAĞRI SÜZER
Genel Müdür -
Garanti BBVA
Ödeme Sistemleri



EBRU DİLDAR EDİN
Genel Müdür Yardımcısı -
Kurumsal, Yatırım
Bankacılığı ve Global
Piyasalar



UTKU ERGÜDER
Genel Müdür -
Garanti BBVA
Yatırım



ŞİBEL KAYA
Direktör - Yetenek
ve Kültür



MURAT ATAY
Genel Müdür -
Garanti BBVA Mortgage



QR kodu okutarak
videoyu izleyebilirsiniz.

22

[Faaliyet Gösterdiğimiz
Ortam](#)

28

[Kurumsal Profil](#)

29

[Garanti BBVA Ortaklık
Yapısı](#)

30

[Garanti BBVA'nın İş
Alanlarındaki Konumu](#)

32

[Garanti BBVA Entegre
Finansal Hizmetler
Grubu](#)

34

[Garanti BBVA'nın
Sektördeki Konumu](#)

36

[Sayılarla Garanti BBVA](#)

38

[Garanti BBVA Hisse
Senedi](#)

40

[Yönetişimimiz](#)

41

[Organizasyon Yapısı](#)

42

[Yönetim Kurulu](#)

44

[Üst Yönetim](#)

48

[Komiteler ve Politikalar](#)

50

[Risk Yönetimi](#)

GÜVEN

ÖNCÜ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

SORUMLULUK

DENEYİM

ŞEFFAFLIK

BAŞARI

ÇEVİKLİK

EMPATİ

DİJİTALLEŞME

Faaliyet Gösterdiğimiz Ortam

2.707 14 dk 6 2021

2020 MAKROEKONOMİK GÖRÜNÜM VE 2021 ÖNGÖRÜLERİ

SALGININ YOL AÇTIĞI YARALARIN SARILDIĞI DÖNEM

COVID-19 virüsünün dünya çapında bir salgına dönüşmesi, küresel ekonomi üzerinde benzeri görülmemiş bir olumsuz etki oluşturdu. Bütün ülkeler, salgını önlemek için ciddi karantina uygulamaları yapmak zorunda kaldı. Bu önlemler ve salgının kendisi, başta hizmetler sektörü olmak üzere bütün ekonomik aktörleri negatif etkiledi. Yaşanan olumsuz etkinin en aza indirgenebilmesi için hükümetler ciddi boyutta geleneksel ve geleneksel olmayan genişlemeci maliye politikaları (doğrudan nakit destekler, kredi desteği, vergi ötelemeleri gibi) ve para politikaları (düşük faiz, miktarsal genişleme) uyguladılar. IMF'nin hesaplamasına göre 2020 genelinde uygulanan mali desteğin milli hasılaya oranı gelişmiş ülkelerde %24 seviyesinde gerçekleşirken bu oran yükselen piyasalarda ve orta gelirli ülkelerde %6'yı buldu.¹ Bu destekleyici politikalara rağmen yılın ikinci çeyreğinde bütün ekonomiler ciddi boyutta daraldı. Daha sonraki dönemde ise sosyal mesafeyi artıran önlemlerin yumuşatılması ve uygulanan genişlemeci ekonomi politikalarının etkisiyle küresel ekonomik aktivite her ne kadar ülkeler arasında simetrik olmasa da hızlı toparlandı. Yılın son çeyreğinde ise başta Avrupa ve ABD olmak üzere salgının ikinci dalgası beklenenden daha olumsuz sonuçlar doğurarak, Nisan ayına göre ılımlı kalsa da yeni karantina önlemlerine yol açtı. Bu durum, ekonomik aktivite üzerinde kısa vadede risk oluşturuyor. Öte yandan, 2020'nin sonlarına doğru etkinliği yüksek birden fazla aşının elde edilmesi ve 2021 yılbaşı itibarıyla beklentilerden daha hızlı bir şekilde

özellikle gelişmiş ülkelerde aşılamanın başlamış olması aşağı yönlü riskleri dengeleyebilir. Dolayısıyla, dünya ekonomisinin 2020 yılında %2,6 daralmasını bekliyoruz. 2021 yılında ise olumlu baz etkisi ve aşının yaygınlaşmasıyla beraber gevşeyecek karantina önlemlerinin sonucunda aktivenin yılın ikinci yarısında hız kazanarak %5,3 artmasını bekliyoruz. Nitekim, IMF ve Dünya Bankası² da küresel ekonominin, 2021 yılında sırasıyla %5,5 ve %4 büyüyeceğini tahmin ediyor.

Pandeminin başlangıç noktası Çin'de, Hükümet çok sıkı önlemlerle Nisan ayında salgını kontrol altına aldı ve genişlemeci politikalarla özellikle kamu yatırımlarının da desteğiyle ekonomide ilk çeyrekte yaşanan daralmayı ikinci çeyrekte pozitif büyümeye çevirdi. Buna rağmen, Çin ekonomisi 2020 yılında tarihsel ortalamasının çok altında %2,3 büyüdü. 2021 yılında ise olumlu baz etkileri, destekleyici kalacak para politikası ve verimliliğe odaklanan maliye politikasının etkisiyle, %7,5 büyüyeceğini öngörüyoruz. Diğer yandan, Avrupa ve ABD'de salgının ekonomik etkileri çok daha derin oldu. Güçlü maliye ve para politikalarına rağmen (doğrudan mali destekler, kredi paketleri ve miktarsal genişleme gibi), ABD ekonomisi yılın ikinci çeyreğinde yıllık bazda %9 daralırken, Euro bölgesi %11,4 küçüldü. Yaz aylarında sosyalleşmeyi kısıtlayan önlemlerin gevşemesi ile yılın üçüncü çeyreğinde aktivitede hızlı bir düzelmeye yaşansa da salgının ikinci dalgasıyla son çeyrekte aktivitede daha ılımlı bir büyüme görünümü oluştu. Euro bölgesi geçtiğimiz yıl %7 daralırken, ABD ekonomisinde daralma %3,5 ile daha sınırlı oldu. 2021 yılında ise, Euro bölgesinin %4,1 gibi görece zayıf bir büyüme yakalamasını, ABD ekonomisinin de benzer şekilde

%3,6 büyümesini bekliyoruz. Gelişmekte olan ülkelerde de genel olarak 2021 yılında her ne kadar olumlu baz etkileriyle yüksek bir büyüme beklense de işsizliğin yüksek kalması gibi salgının ikincil etkilerinin negatif çıktı açığını devam ettirmesi bekleniyor.

Finansal piyasalarda stres, özellikle hastalığın küresel ölçekte pandemiye dönüşmesinin getirdiği belirsizliklerle hızlı arttı. Bu durum, risk iştahını azalttı ve dolayısıyla gelişmekte olan ülkelere sert sermaye çıkışlarının yaşanmasına sebep oldu. Öte yandan, salgının derin ekonomik etkilerini yumuşatmak için başta gelişmiş ülkeler olmak üzere bütün ülkelerde geleneksel olmayan politikaları içeren genişlemeci para ve mali politikalar uygulandı. Bu politikalara ek olarak, salgının yaz aylarına doğru bir miktar kontrol altına alınması finansal piyasalarda stresin azalmasını sağladı fakat ihtiyatlı duruş korundu. Salgının devam eden olumsuz etkilerine karşı, gelişmiş ülkelerde para politikasının uzun bir süre, maliye politikasının da 2021 yılında destekleyici kalması bekleniyor. Aşının beklenenden daha hızlı uygulanmaya başlanması ve ekonomik aktivitede beklenen toparlanma önümüzdeki dönemde simetrik olmasa da gelişmiş ülkelere sermaye akımlarının hızlanabileceğine işaret ediyor.

Riskler tarafında ise, salgının dünya ekonomisi üzerindeki etkisi hala belirsizliğini koruyor. Bu görünüm, aş tedariki, başarısı ve dolayısıyla karantina önlemlerinin ne kadar kısa sürede kaldırılacağına bağlı olarak değişebilir. Dolayısıyla, olumsuz bir gelişme, özellikle hizmet sektörü başta olmak üzere birçok sektörde iflası, istihdamın azalmasını ve finansal stresi tetikleyebilir. Buna ek olarak, salgının düşük talep, zayıf turizm ve sermaye akımları gibi küresel yayılcı etkilerinin boyutuna dair belirsizlikler devam edebilir.

TÜRKİYE EKONOMİSİNDE BEKLENEN DENGELENME

Ülkemizde de hükümet, kredi desteği, düşük gelirli hane halkına doğrudan nakit desteği, kısmi zamanlı çalışma desteği, vergi ötelemesi, borç yapılandırması ve miktarsal genişleme gibi politikalarla salgından kaynaklanan olumsuz etkiyi azaltmaya

çalıştı. Bununla birlikte, şokun doğası gereği Türkiye ekonomisi de yılın ikinci çeyreğinde yıllık bazda %9,9 daralarak ciddi etkilendi. Öte yandan, Haziran itibarıyla, karantina uygulamalarında yaşanan gevşeme ve destekleyici politikaların gecikmeli etkileri, hızlı bir toparlanma ivmesi yarattı ve yılın üçüncü çeyreğinde Türkiye ekonomisi yıllık bazda %6,7 büyüyerek ikinci çeyrekte yaşanan negatif etkiyi telafi etmiş oldu. Bu sayede, ilk üç çeyrek itibarıyla büyüme yıllık bazda %0,5'e ulaştı. Son çeyrek öncü verileri ve banka mikro verisi üzerinden ürettiğimiz büyük veri aktivite göstergeleri, son dönemdeki finansal sıkılaşmaya ve Kasım sonu itibarıyla devreye alınan salgınla ilgili kısıtlara rağmen ekonomideki ivmenin bir miktar yumuşamış olmakla birlikte halen güçlü kaldığına işaret ediyor. Bu bağlamda, 2020 yılı büyümesi %1,5-2 arası bir seviyede gerçekleşebilir. Son dönemde, ekonomi yönetimindeki değişim sonucunda verilen mesajlar ve başta Merkez Bankası olmak üzere hem para politikası hem de bankacılık sektörü tarafında alınan önlemler, ülke risk priminin ve dolayısıyla uzun vadeli faizlerin düşmesini sağladı. Bu açıdan, sıkı finansal koşulların önümüzdeki dönemde büyüme üzerinde oluşturacağı aşağı yönlü risklerin, mevcut güçlü büyüme ivmesi, olumlu baz etkileri, gerileyen risk primi, dünya ekonomisinin toparlanmayı sürdürerek yükselen piyasalara sermaye akımlarını destekleyeceği beklentisi ile telafi edilebileceğini varsayıyoruz. Bu nedenle, 2021 yılı büyümesinin, çok ciddi ekstra bir olumsuz şok yaşanmazsa, %5 seviyesinde gerçekleşebileceğini öngörüyoruz. Büyümenin, 2022 yılında %4,5 olmasını ve 2023 yılı ve sonrasında %4 olan potansiyeline yaklaşacağını tahmin ediyoruz.

Enflasyon görünümü ise yaşanan şoka bağlı olarak, özellikle hizmetler sektöründe oluşan atıl kapasitenin neden olduğu maliyet yönlü baskılar, küresel belirsizlikler sebebiyle riskten kaçınma eğilimi ve ekonomik aktörlerin beklentilerindeki bozulmayla artan dolarizasyon sonucu kurdaki hızlı değer kaybı, emtia fiyatlarındaki artış ve gıda fiyatlarındaki olumsuz seyirle bozuldu. Enflasyon, Kasım ve Aralık ayında kur geçişkenliğindeki gecikmeli etkiler ve artan maliyet yönlü baskılarla hızlı yükselerek 2020 yılını %14,6 seviyesinde kapadı. 2021 yılında ise enflasyonun

¹ IMF Fiscal Monitor, October 2020

² IMF January 2021 World Economic Outlook, Worl Bank January 2021 Global Economic Prospects

Nisan ayına kadar olumsuz mevsim etkileri ve maliyet yönlü baskılar sonucunda yükselerek %16 seviyelerine yaklaşacağını, daha sonrasında kurdaki dengeli görünüm varsayımı altında olumlu baz etkisi ve beklentilerdeki toparlanma ile gerileyerek yılsonunu %10,5 seviyesinde bitireceğini tahmin ediyoruz. Merkez Bankası'nın enflasyondaki düşüşü destekleyecek şekilde para politikasını uygulamaya devam edeceği ve kurdaki değer kaybının ılımlı kalacağı varsayımlarıyla, 2022 yılında enflasyon %9 seviyesine gerileyebilir.

Merkez Bankası, özellikle salgının olumsuz etkileriyle mücadele kapsamında küresel faizlerin de düşmesiyle faiz indirimlerine bir süre devam etti ve miktarsal genişleme ile de bu politikayı destekledi. Ayrıca makro ihtiyati politika olarak, reel kredi büyümesine dayalı zorunlu karşılık politikalarını kullandı. Yılın ikinci yarısında ise küresel belirsizlikler ve artan kırılmalıkların etkisiyle finansal varlıklarda yaşanan değer kaybı (artan risk primi, kurdaki sert değer kayıpları vs.) hem finansal istikrar hem de enflasyon görünümü üzerindeki olumsuz etki oluşturdu. Bu olumsuz etkileri bertaraf etmek için, Merkez Bankası ortalama fonlama maliyetini yükselterek parasal sıkılaşmaya başladı. Son dönemde ekonomi yönetimindeki değişimle birlikte para politikası tarafında yaşanan hızlı dönüşüm politika faizini tek araç haline getirdi. Nitekim, politika faizi, Kasım ayında 475 baz puan artırılarak halihazırda %14,8 seviyesine yaklaşan fonlama maliyetinin sınırlı üzerinde %15 olarak belirlendi. Ayrıca, bazı genişlemeci makro ihtiyati politikalar kaldırıldı. Öte yandan, maliye ve para politikalarının eşgüdümlü çalışarak enflasyonla mücadelenin öncelik haline getirildiğine dair mesajlar varlık fiyatları üzerindeki olumsuz etkiyi bir miktar yumuşattı. Merkez Bankası, Aralık ayında ise enflasyon üzerinde artan kısa vadeli riskleri ve beklentileri olumlu etkilemek için politika faizini 200 baz puan daha artırdı ve politika faizini %17 seviyesine çıkardı. Kurdaki dengelenme ve risk primlerindeki düşüşle birlikte uzun vadeli faizler de aşağı indi. Önümüzdeki dönemde, enflasyon beklentimize uygun olarak, Merkez Bankası'nın mevcut politika faizini 2021 yılının son çeyreğine kadar koruyacağını düşünüyoruz. Yılın son çeyreğinde enflasyondaki gerileme ile temkinli faiz indirimleri yapmasını ve politika faizinin 2021 yılını %14 seviyesinde bitirmesini bekliyoruz. 2022 yılında ise

enflasyonun tek haneli seviyelere inmesi ile politika faizi de %11 seviyesine kadar gerileyebilir.

Dış denge ise salgın nedeniyle dış talepteki daralma ve zayıf turizm gelirleri kaynaklı hızlı bozulmaya başladı. Bununla birlikte, desteklenen iç talebin ithalatı güçlü tutması ve artan altın talebiyle altın ithalatındaki sert yükseliş bu bozulmayı daha da hızlandırdı. Nitekim 2019 yılı sonunda cari denge milli hasılaya oranla %0,9 fazla verirken, Kasım ayı itibarıyla oran %5,3 açığa dönüştü. Öncü dış ticaret verilerine göre Aralık ayı itibarıyla cari açığı bozulmanın devam ederek, oranın 2020 yılını %5,5 seviyelerinde bitirdiğini hesaplıyoruz. Önümüzdeki dönemde, salgının ikinci dalgasına karşı alınan karantina önlemleri hem turizm gelirleri hem de ihracat üzerinde kısa vadede olumsuz etki oluşturabilir. Öte yandan, başarı oranı artan aşuların hızla devreye alınması, dış talebi beklenenden daha erken canlandırabilir ve sıkılaşan finansman koşullarıyla iç talepte beklenen soğuma ithalat talebini aşağı çekebilir. Bu varsayımlarla, cari açığın milli gelire oranı 2021 yılsonunda %2,5'e gerileyebilir.

Bütçe dengesi ise, salgına karşı uygulanan genişlemeci maliye politikaları (artan harcamalar, vergi ötelemeleri ve aktivitedeki yavaşlama kaynaklı zayıf vergi gelirleri) nedeniyle yaz aylarında hızlı bir bozulma yaşadı. Sonrasında ise, ekonomik aktivitedeki toparlanma ile harcamalarda bir miktar kısıtlamaya gidildi. Sonuç olarak, ekonomik aktivitenin beklenenden daha güçlü gerçekleşmesiyle, bütçe açığı milli hasılaya oranla 2020 yılı sonunda %3,5 seviyesine yakın gerçekleşti. 2021 yılında ise mali konsolidasyonun sınırlı kalmasını, aktivitedeki toparlanma ile vergi gelirlerinin desteklenmesini bekliyoruz. Bu nedenle, 2021 yılında bütçe açığının sınırlı bozularak milli hasılaya oranla %3,6 seviyesinde gerçekleşeceğini tahmin ediyoruz.

TÜRKİYE EKONOMİSİNİN SUNDUĞU FIRSATLAR VE GÜÇLÜKLER

Türkiye ekonomisinin jeopolitik konumu ve dinamik nüfusu en güçlü yanları olarak kalmaya devam ediyor. Türkiye'nin avantajlı konumu ulaşım, enerji ve turizm gibi sektörlerde büyük fırsatlar sunuyor. Türkiye, özellikle Orta Doğu ve çevresindeki petrol

ve doğal gaz rezervlerinin Avrupa'ya ulaşımında önemli bir merkez olma statüsünü koruyor ve TürkAkım gibi bugüne kadar gerçekleştirilen projeler de bunu güçlendiriyor. Hükümet'in özellikle enerji (Türkiye Varlık Fonu'nun petrokimya, madencilik ve yerli kaynağa dönük enerji üretimi alanlarında sabit sermaye yatırımlarında yer alması planı), turizm (Turizm Master Planı) ve ulaşım (Lojistik Master Planı) alanlarında duyurduğu planları önümüzdeki dönemde jeopolitik konumundan kaynaklanan avantajları daha fazla değerlendirmesine imkan tanıyacaktır.

Türkiye'nin demografik yapısının hem genç olması hem de büyümeye devam etmesi yani diğer ülkelerle karşılaştırıldığında yaşanan nüfus olgusunun daha yavaş gerçekleşiyor olması önümüzdeki dönem için büyük fırsat penceresi sunuyor. Türkiye İstatistik Kurumu'nun tahminlerine göre nüfusun 2030 yılına kadar ortalama %1 seviyesinde artması beklenmektedir. Avrupa ile Orta ve Doğu Avrupa, Orta Doğu ve Afrika bölgelerinde görülecek eksi büyümeyle karşılaştırıldığında, 2030 yılında Türkiye'de nüfusun 93 milyona ulaşması bekleniyor. Buna ek olarak, 2019 verilerine göre ortanca yaş 32,3 seviyesinde ve diğer ülkelerle karşılaştırıldığında (gelişmiş ülkelerde 40 yaş) oldukça genç bir nüfus olduğu ortaya çıkmaktadır. Ayrıca, kadınlardaki zayıf iş gücüne katılım oranıyla birlikte genel olarak iş gücüne katılım oranı hala düşük seviyelerde kalmaya devam etmektedir. Öte yandan, yakın dönemde bazı gelişmiş ülkelerde yapılan çalışmalar dijitalleşme ve otomasyonun, mevcut istihdam üzerinde oluşturduğu otomasyon riskinin %54 ile %64 arasında değiştiğine işaret ediyor. Dolayısıyla, nüfusun dijitalleşme çağına uygun olarak eğitim sisteminde olası reformlarla desteklenmesi, Türkiye ekonomisinin potansiyel büyümesine ciddi katkı sunabileceğine işaret ediyor.

Türkiye'de üretimin ara malı ithalatına yüksek bağımlılığı ve küresel arz zincirinde katma değeri düşük bölümde olmaya devam etmesi, yüksek dış ticaret ve cari açık vermesine yol açıyor. Nitekim, 2019 yılında döngüsel nedenlerle cari fazla gerçekleşirken (GSYH'ya oranı, %0,9), bu oran 2020 yılında salgın nedeniyle zayıf mal ihracatı, düşük turizm gelirleri ve güçlü kalan iç talebin etkisiyle büyümeye devam eden ithalatın

sonucunda ciddi bozularak %5,5 seviyesinde cari açığa dönüştü. Bu nedenle, dünya ekonomisindeki risklerden dolayı mevcut dönemde sermaye çıkışları yaşanmış olması bu durumu daha da kötüleştirmiştir. Dolayısıyla, 2021 yılı ve sonrasında risk iştihanının tekrar normalleştiği dönemde doğru politikalarla sermaye girişlerinin güçlendirilmesi Türkiye için kritik önem taşıyor. Mevcut durum ve beklentiler, finansman maliyetlerinin ve finansal piyasalardaki likidenin önümüzdeki yıllarda destekleyici kalmasını sağlayarak gelişen ekonomilere sermaye girişlerinin devamını sağlayabilir. Diğer yandan, küresel değer zincirinde katma değeri yüksek olan kısımda yer almaya çalışmak cari dengede yapısal dönüşümü sağlama açısından önemli olacaktır. Ayrıca üretim dışında markalaşma ve marka yönetimi açısından atılacak adımlar da problemi çözmek açısından dikkat edilmesi gereken diğer hususlardır. Son olarak, ekonomi yönetimi, bu amaçla tasarruf eğilimlerini artırmak ve ara malı ithalatını yerli üretimle ikame ederek düşürmeye çalışmak gibi bazı yapısal reformları uygulamaya başladı. Ayrıca cari açığın büyük kısmının enerji bağımlılığından geldiği bilinmektedir. Bu nedenle, alternatif yerel enerji kaynakları arayışı da bu konuyu destekleyecektir.

Mali disiplin, Türkiye ekonomisi açısından uzun bir süredir diğer ülkelerle karşılaştırıldığında önemli bir çıpa oldu. Dolayısıyla, son dönemde bütçe açığındaki hızlı genişleme kadar kamu borç stokunda artan döviz kompozisyonu endişe oluşturmaktadır. Öte yandan, Genel hükümet borç stoku oranı, 2004 yılından beri %60 olarak belirlenmiş olan AB Maastricht Kriteri'ni hala karşılıyor. Bu nedenle, salgın etkileri sona erdiğinde, enflasyonla mücadeleye destek verecek şekilde mali konsolidasyonun sağlanması bu endişeleri ortadan kaldırabilir. Son dönemde yaşanan şoklarla birlikte enflasyonun çift haneye çıkması ve enflasyondaki dalgalanmanın artması da öngörülebilirliği ve refah seviyesini azaltması nedeniyle ekonomide bir güçlük oluşturuyor. Bu açıdan, ekonomi yönetimindeki değişim ve buna bağlı olarak son dönemde alınan tedbirler bu eğilimi terse çevirebilir.

Özel sektörün döviz açık pozisyonunun gelişmekte olan ülkelere göre yüksek kalmaya devam etmesi dış şoklara karşı kırılğan

kalmaya neden olmaktadır. 2018 yılında yaşanan kur şokunun akabinde, özel sektörün dış borçlarını azaltmaya devam etmesi, sorunu bir miktar hafifletti. Fakat, mevcut görünüm, küresel finansal piyasalarda stress durumunda kur oynaklığını artırarak dış şoklara karşı kırılganlıkları derinleştirmeye devam edebilir. Dolayısıyla, tasarrufları artırmak için başlatılan programla birlikte Hükümet'in gerekli olan yapısal reformları uygulamaya devam etmesi, hem dış finansman ihtiyacını hem de ekonomideki kırılganlıkları azaltabilir.

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 2020 itibarıyla Türkiye'de faaliyet göstermekte olan 52 banka bulunuyor (29 özel ticari banka, 3 mevduat kamu bankası, 14 kalkınma ve yatırım bankası, 6 katılım bankası) üçü kamu elinde olan en büyük yedi banka, Türkiye'deki toplam aktif, kredi ve mevduatların %71'ini ellerinde bulunduruyor. Şu anki parçalı yapı, ilerleyen dönemde bankalar arasında satın-alma ve birleşme fırsatı sunuyor.

Türkiye nüfusunun %54'ünün 35 yaşının altında olması Türk bankacılık sektörünün büyüme dinamiğinin en önemli göstergelerinden. Türk bankacılık sektörü, 2002 yılından beri toplam varlıklarda %21 yıllık birleşik büyüme oranı sergiledi. Nüfus dinamikleri ve bankacılık penetrasyon seviyeleri düşünüldüğünde kredilerdeki sürdürülebilir büyüme %15 olarak düşünülmekte. Ancak 2020 yılında, COVID-19 pandemisi sebebiyle devreye giren ek kredi paketleri ve yılın büyük çoğunluğunda etkisini gösteren görece düşük faiz ortamı ile birlikte beklentilerin üzerinde bir kredi büyümesi gerçekleşti. 2021 yılında sektör kredi büyümesinin %15 seviyelerinde normalize olması bekleniyor.

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 (%77'ye 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 %57'sini oluşturan müşteri mevduatları, Türk bankacılık sektörünün fonlamasının 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, 2020 yılının ikinci yarısından itibaren gözlemlendiği gibi 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.

2020 yılında, özellikle son çeyrekte görülen enflasyondaki yukarı yönlü trend sebebiyle TÜFE'ye endeksli menkul kıymet getirileri 2019 yılına göre arttı. Bu sayede TÜFE'ye endeksli menkul kıymet getirileri, fonlama maliyetlerindeki artışa rağmen net faiz marjlarını destekledi. 2021 yılında da artan büyüme ve yılın sonuna doğru beklenen faiz indirimleri net faiz marjını destekleyecektir.

Sektör, aktiflerinin %16'sını 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.

Virus kaynaklı ekonomik aktivite azalışı ile birlikte aktif kalitesi 2020 yılında da sektör için önemli bir konu olmaya devam etti. Ancak 2021 yılında aşı vb. gelişmeler ile birlikte ekonomik aktivitenin canlanması ve aktif kalitesinde düzelme bekleniyor.

Kaynak: Sektör verileri için Aralık 2020 tarihli BDDK aylık verileri kullanılmıştır. Nüfus verisi TÜİK 31 Aralık 2019 Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi Sonuçlarına göre dir.

Kurumsal Profil

507 3 dk 1 garanti

1946 yılında Ankara'da kurulan Garanti BBVA, 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla 541 milyar Türk Lirası'na ulaşan konsolide aktif büyüklüğü ile Türkiye'nin en büyük ikinci özel 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, 416 milyar Türk Lirası değerinde canlı 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, Banka'nın güçlü adımlarla ilerlemesini sağlıyor. Banka, birçok temel bankacılık hizmet alanında lider bir konuma sahip:

- 18 milyon bireysel müşteriye sahip olan Garanti BBVA, tüketici kredilerinde %11,7 pazar payına sahip olmakla birlikte, Mortgage, kredi kartı ve otomobil kredilerinde de sektöre öncülük ediyor.
- YP kredilerde %9,6 oranında pazar payına sahip.
- TL işletme bankacılığı kredilerinde %8,3 pazar payı ile Garanti BBVA özel bankalar arasında 2. sırada.
- Bağlı ortaklıkların aktiflere katkısı ise %12.

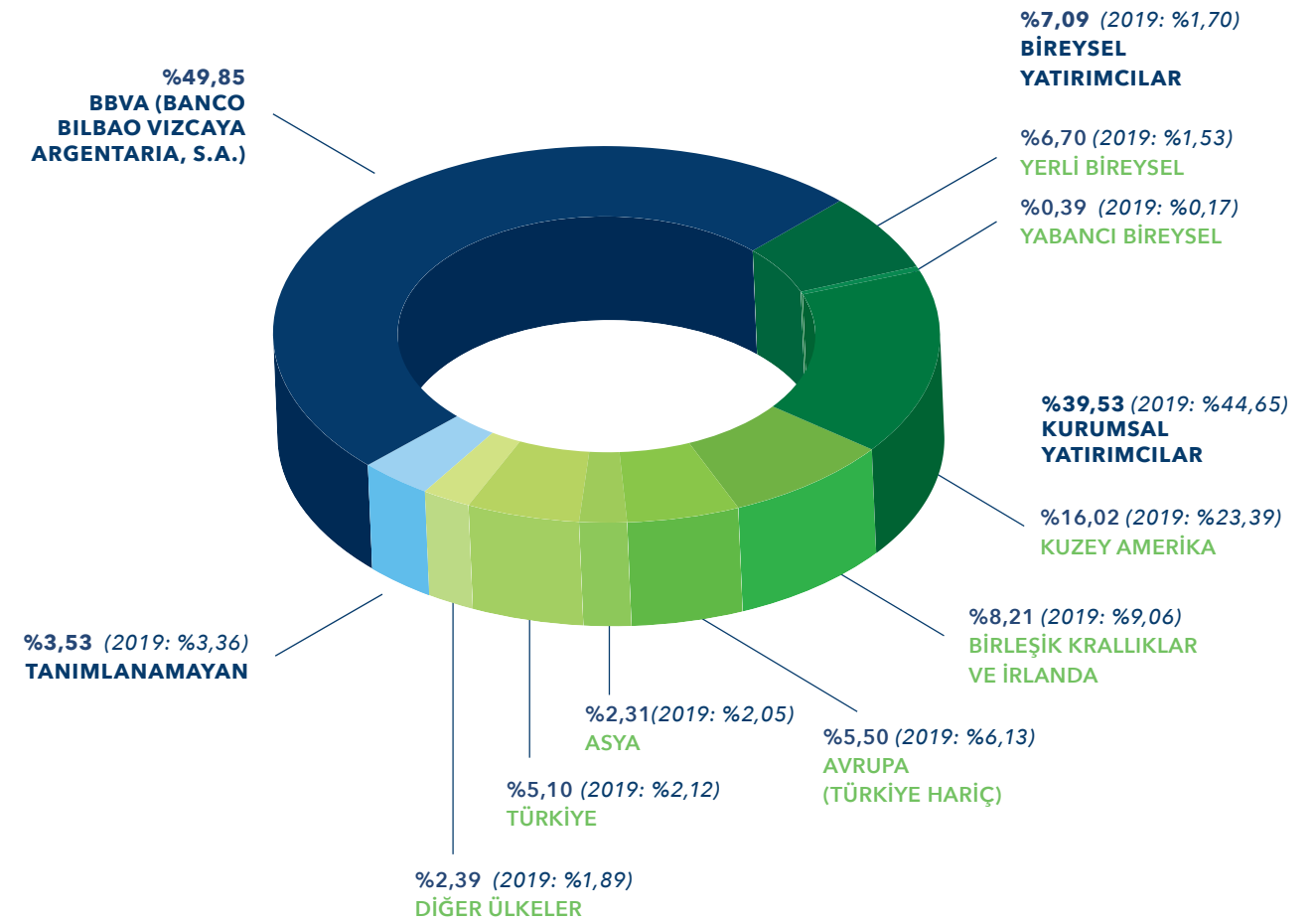
Banka'nın vazgeçilmez değerlerini destekleyen ileri bir kurumsal yönetim modeli uygulayan Garanti BBVA'nın hakim ortağı, hisselerinin %49,85'ine sahip olan Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. (BBVA). Hisseleri Türkiye'de, depo sertifikaları İngiltere ve ABD'de işlem gören Garanti BBVA'nın Borsa İstanbul'daki halka açıklık fiili dolaşım oranı 31 Aralık 2020 itibarıyla %50,07.

Garanti BBVA'nın amacı, çağın olasılıklarını herkese sunmak ve bu amaçla tüm paydaşları için değer yaratmak. Stratejik öncelikleri 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 Garanti BBVA, paydaşlar ve stratejik ortaklıklar tarafından öncelikli kabul edilen konulara odaklanan toplumsal programları ve etki yatırımı odaklı kredi kullandırmalarıyla 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 2020 itibarıyla yurt içinde 884 şube, Kıbrıs'ta yedi, Malta'da bir olmak üzere yurt dışında sekiz şube, Düsseldorf ve Şangay'da birer temsilcilikten oluşan yaygın bir dağıtım ağı ve 18.656 çalışanıyla 19 milyona yakın müşterisinin her türlü finansal ihtiyacına cevap veriyor. En son teknolojik altyapıya sahip 5.309 ATM, ödüllü Müşteri İletişim Merkezi, internet, mobil ve sosyal bankacılık platformlarıyla tüm kanallarda kesintisiz bir deneyim ve bütünlük kanalı sunuyor.

Garanti BBVA için data ve teknoloji, "en iyi ve en bağlı takım" stratejisini gerçekleştirmesini sağlayan ana unsurlar. Bu yüzden 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.

Garanti BBVA Ortaklık Yapısı



YÖNETİCİ HİSSELERİ:

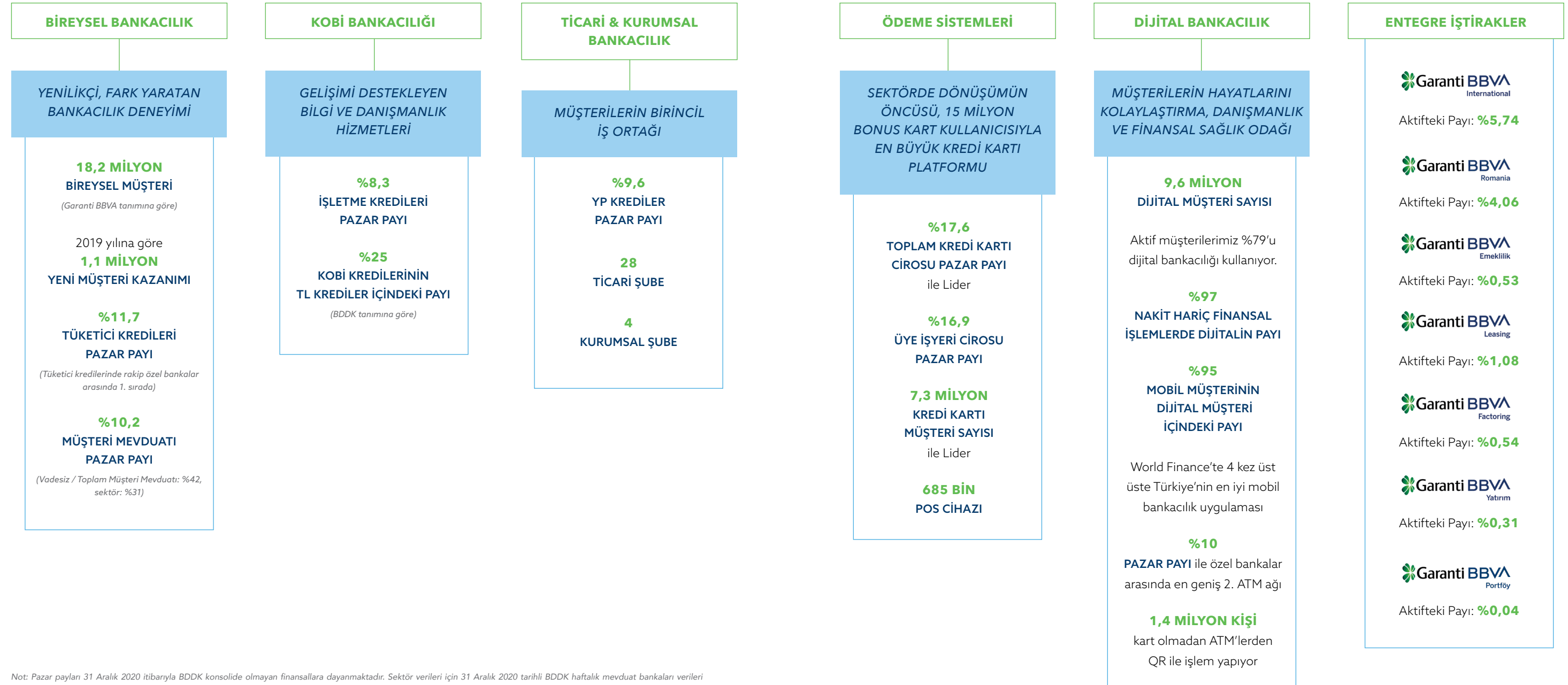
Banka'nın Yönetim Kurulu Başkanı ve Üyeleri, Genel Müdür ve Yardımcıları ilgili SPK ve Banka iç düzenlemelerindeki sınırlamalar çerçevesinde halka açık paylardan pay edinebilmektedirler ve bu kişilerin Banka hisselerine ilişkin işlemleri SPK düzenlemeleri gereğince kamuoyuna duyurulmaktadır.

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 Aralık 2020 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.

Garanti BBVA'nın İş Alanlarındaki Konumu

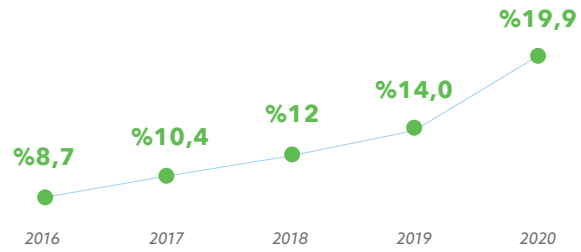


Not: Pazar payları 31 Aralık 2020 itibarıyla BDDK konsolide olmayan finansallara dayanmaktadır. Sektör verileri için 31 Aralık 2020 tarihli BDDK haftalık mevduat bankaları verileri kullanılmıştır.

Garanti BBVA Entegre Finansal Hizmetler Grubu

558 3 dk 2 garanti

İŞTİRAKLERİMİZİN NET KÂRA KATKISI



2021 yılında iştiraklerimizin toplam net kârında bir önceki yıla göre %23'lük büyüme hedefleniyor.¹

Garanti BBVA Romanya



Garanti BBVA Romanya (GBR) ve iki iştiraki Motoractive (Leasing) ve Ralfi (Tüketici Finansmanı), Romanya'da toplam 1.117 aktif çalışan² ve 121 şubesiyle 430 bine yakın müşterisine tüm iş kollarında hizmet sunmaya devam ediyor.

GBR, Romanya'nın aktif büyüklüğüne göre en büyük 10. bankası konumunda.³ Toplam kredilerde %2,6 pazar payına sahip olan banka, POS adedinde %5,6, kredi kartında %5,5 pazar payıyla 6. büyük banka olarak Bonus'un marka gücüyle öncü bir konuma sahip.

Romanya'nın En İyi Bireysel Dijital Bankası, Global Finance

AKTİFTEKİ PAYI: %4,1

¹ BDDK konsolide finansal tablolarına göre

² Doğum izni vb. nedenlerle yıl sonu itibarıyla ücretsiz izinli personel hariç, aktif çalışan personel sayısını ifade etmektedir.

³ 3Ç20 itibarıyla Romanya Merkez Bankası verilerine göre

Garanti BBVA International



Amsterdam, Hollanda'da 1990 yılında kurulmuş 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.

SERMAYE YETERLİLİK ORANI: %23,88

AKTİFTEKİ PAYI: %5,7

Garanti BBVA Leasing



1990 yılında yurtiçi ve yurtdışında 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, 2020 yılını 313,6 milyon TL kâr ile tamamlayan %100 hissedarı olduğu uzun dönemli araç kiralama hizmeti veren iştiraki Garanti BBVA Filo ile de değer yaratmaya devam ediyor.

AKTİF BÜYÜKLÜĞÜ SOLO: 5,846 MİLYON TL

AKTİF BÜYÜKLÜĞÜ KONSOLİDE: 8,613 MİLYON TL

AKTİFLEŞTİRME YENİ İŞLEM HACMİ: 2,086 MİLYON TL

AKTİFTEKİ PAYI: %1,1

Garanti BBVA Emeklilik ve Hayat



1992 yılında kuruldu, 2002 yılında hayat sigortacılığı faaliyetlerine bireysel emeklilik faaliyetlerini ekledi.

Toplam BES katılımcı sayısında en çok tercih edilen özel emeklilik şirketi⁴

Emeklilik teknik kârda sektörün en kârlı özel emeklilik şirketi⁵

TOPLAM BES FON BÜYÜKLÜĞÜ: 22,779 MİLYON TL

TOPLAM BES KATILIMCI SAYISI: 1,9 MİLYON

AKTİFTEKİ PAYI: %0,5

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.

HİSSE SENEDİ PAZAR PAYI: %5,7 (#4)

VADELİ İŞLEM VE OPSİYON

PİYASASI PAZAR PAYI: %5,9 (#4)

NET KÂR: 492,9 MİLYON TL

MODEL PORTFÖY ENDEKS ÜSTÜ GETİRİSİ: %19

AKTİFTEKİ PAYI: %0,3

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

⁴ Gönüllü BES + Otomatik BES toplamı, Emeklilik Gözetim Merkezi 31.12.2020 verilerine göre

⁵ Türkiye Sigorta Birliği 30.09.2020 verilerine göre

Garanti BBVA Faktoring



1990 yılında kuruldu, Türkiye genelinde 8 ilde 11 şubesiyle hizmet veriyor. Sürekli yatırım yaptığı teknolojik altyapısı, müşteri odaklı hizmet anlayışı ve uzman ekibiyle müşteri ihtiyaçları doğrultusunda yenilikçi ürün ve hizmetler geliştiriyor.

9,42/10 Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notu ile Borsa İstanbul Kurumsal Yönetim Endeksi'nde yer alıyor.

AKTİF BÜYÜKLÜĞÜ: 2,9 MİLYAR TL

İŞLEM HACMİ: 13,5 MİLYAR TL

TOPLAM FAKTORİNG İŞLEMİ SAYISI: 36.784

AKTİFTEKİ PAYI: %0,5

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, yatırım fonlarında 9,9 milyar TL büyüklük ve %6,9 pazar payı ile sektörde 5. sırada yer alıyor. Emeklilik fonlarında ise 21,3 milyar TL büyüklük ve %12,5 pazar payı ile portföy yönetim şirketleri arasında en fazla büyüklük yöneten 5. şirket konumunda yer alıyor.

TOPLAM VARLIK BÜYÜKLÜĞÜ: 32,2 MİLYAR TL

TOPLAM YATIRIM FONLARI BÜYÜKLÜĞÜ: 9,9 MİLYAR TL

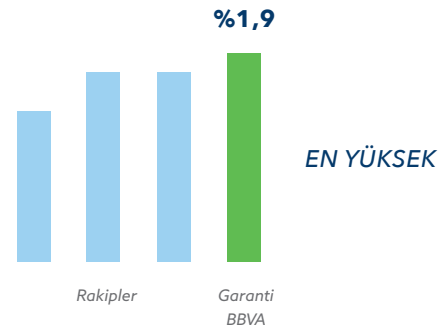
TOPLAM EMEKLİLİK FONLARI BÜYÜKLÜĞÜ: 21,3 MİLYAR TL

AKTİFTEKİ PAYI: %0,04

Garanti BBVA'nın Sektördeki Konumu

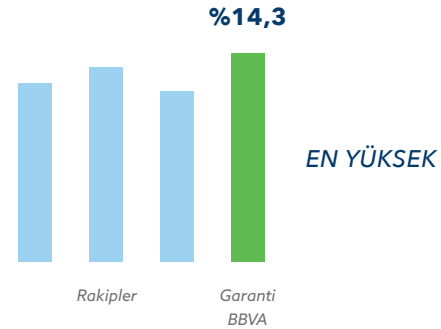
ORTALAMA AKTİF KÂRLILIĞI

(Serbest karşılık rakamı ile düzeltilmiş)



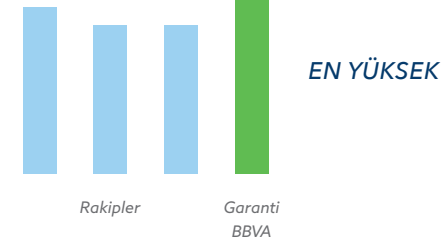
ORTALAMA SERMAYE KÂRLILIĞI

(Serbest karşılık rakamı ile düzeltilmiş)



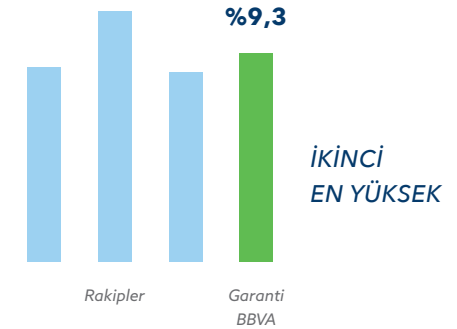
NET ÜCRET & KOMİSYONLAR/ FAİZ GETİRİLİ AKTİFLER + GAYRİNAKDİ KREDİLERİ

%1,3



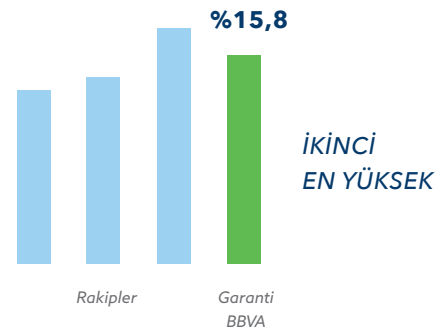
AKTİF PAZAR PAYI*

%9,3



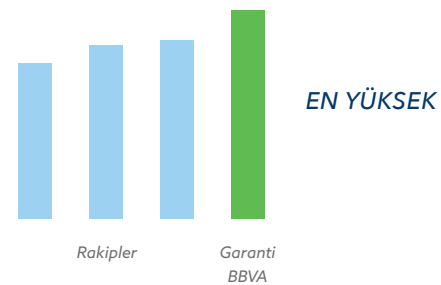
ÇEKİRDEK SERMAYE

(BDDK geçici önlemleri hariç)



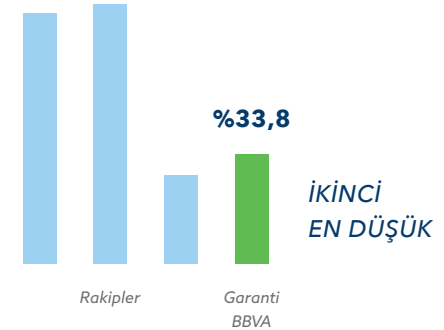
SWAP FONLAMA GİDERLERİ DAHİL NET FAİZ MARJI

%5,7



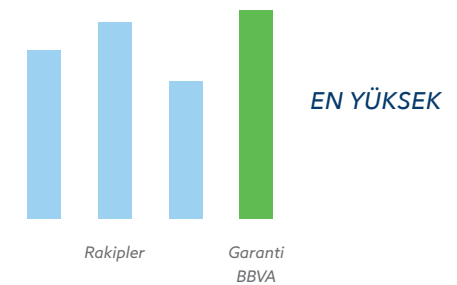
GİDER/GELİR ORANI**

%33,8



TÜKETİCİ KREDİLERİ PAZAR PAYI*

%11,7

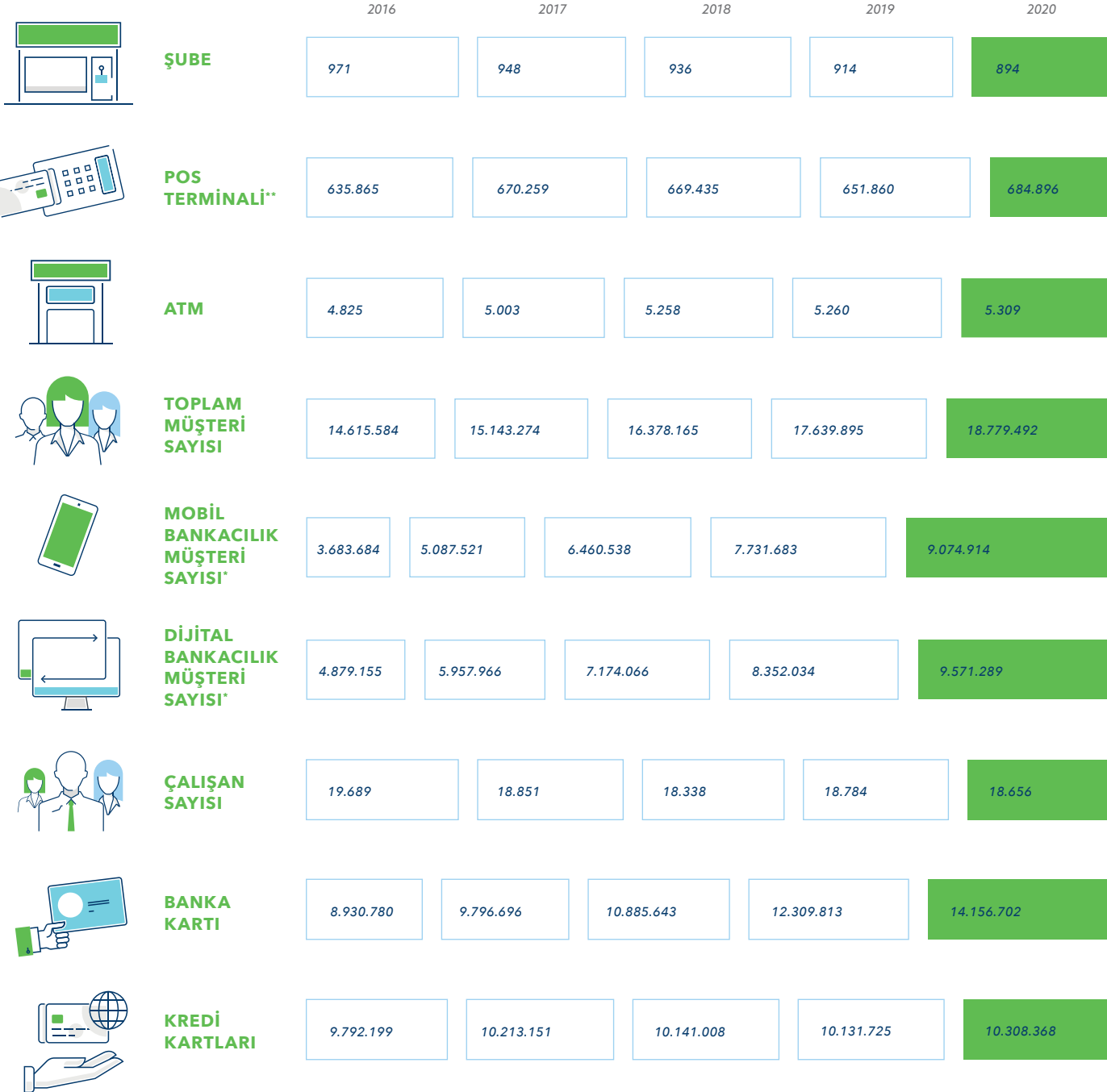


Not: Karşılaştırılabilir olması için hesaplamalarda Aralık 2020 konsolide olmayan finansalları kullanılmıştır. Rakip bankalar Akbank, İş Bankası ve YKB'den oluşmaktadır.

* 31 Aralık 2020 tarihli BDDK haftalık mevduat bankaları verisi ile hesaplanmıştır.

** Gider/Gelir tanımı: Net Faiz Geliri + Net Ücret ve Komisyon + YP provizyon hedgeleri hariç Net Ticari Kar/Zarar + Provizyon iptalleri hariç Diğer gelirler + İştiraklerden Elde Edilen Gelirler

Sayılarla Garanti BBVA

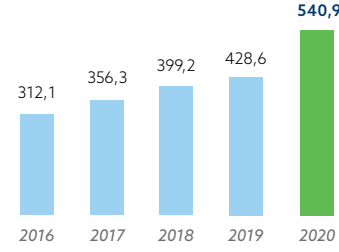


* 3 ayda en az 1 kez giriş yapan aktif müşteri sayısını ifade etmektedir.

** Ortak kullanılan POS adedi dahil tutarı ifade etmektedir.

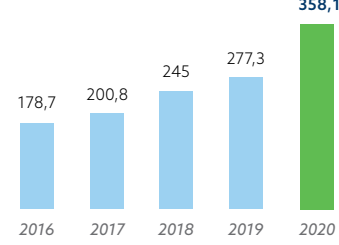
AKTİFLER

(Milyar TL)



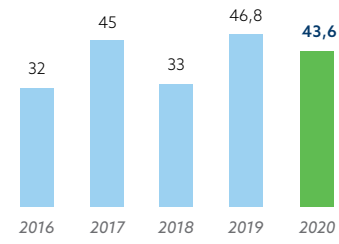
MEVDUAT

(Milyar TL)



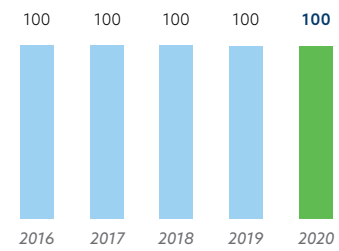
PİYASA DEĞERİ

(Milyar TL)



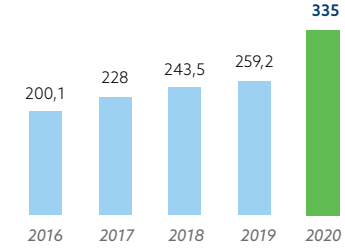
ELEKTRİK ÜRETİMİ KREDİ PORTFÖYÜNDE YENİLENEBİLİR ENERJİ PAYI

(Yeni proje finansmanı tahahhütlerinde, %)



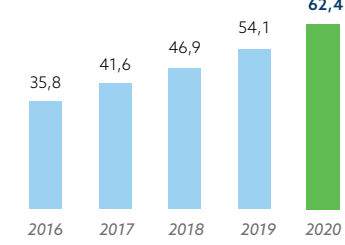
CANLI NAKDİ KREDİLERİ

(Milyar TL)



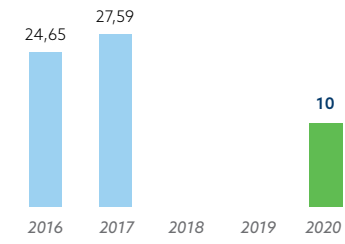
ÖZKAYNAKLAR

(Milyar TL)



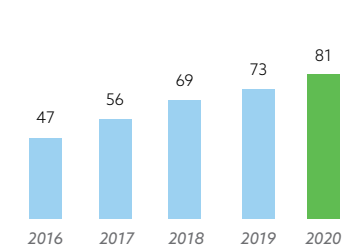
TEMETTÜ ÖDEME ORANI

(%)



ÇEVRESEL VE SOSYAL ETKİ DEĞERLENDİRME SİSTEMİNE TABİ TUTULAN PROJE SAYISI

(Kümülatif)****



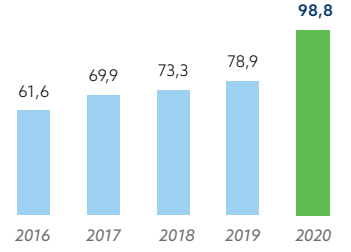
*** Bireysel kredi kartları dahil.

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

Not: Aralık 2020 BDDK Konsolide finansalları dikkate alınmıştır

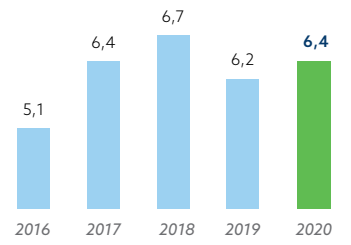
TÜKETİCİ KREDİLERİ***

(Milyar TL)



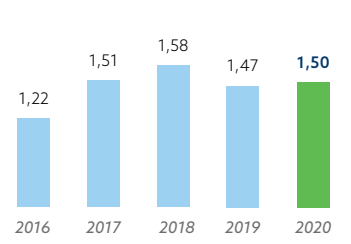
NET KÂR

(Milyar TL)



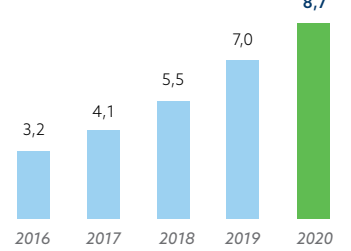
HİSSE BAŞINA KÂR

(TL)



KADIN GİRİŞİMCİLERE KULLANDIRILAN KREDİ TUTARI

(Kümülatif, Milyar TL)



Garanti BBVA Hisse Senedi

807 5 dk 2 garanti

GARAN SEMBOL VE KODLARI

**İSTANBUL -
BORSA İSTANBUL**
SEMBOL: GARAN
SEDOL: BO3MYP5
ISIN: TRAGARAN91N1
CUSIP: M4752S106



OTCQX



FTSE4Good



**Depo Sertifikaları Level-1
NEW YORK - OTCQX
INTERNATIONAL PREMIER**

SEMBOL: TKGBY
ISIN: US9001486029
CUSIP: 900148602

Member of
**Dow Jones
Sustainability Indices**
Powered by the S&P Global CSA

**Depo Sertifikaları-144A
NEW YORK -
OTC MARKETS**

SEMBOL: TKGZY
ISIN: US9001486029
CUSIP: 900148602



Garanti BBVA hisselerini ilk kez 1990 yılında Borsa İstanbul'da halka arz etti ve 1993 yılında hisselerini uluslararası piyasalara arz eden ilk Türk şirketi oldu.

Garanti BBVA'nın depo sertifikaları Amerikan Tezgah üstü Piyasasında (Over-the-Counter Markets) işlem görüyor. Garanti BBVA 2012 yılında, Amerikan Tezgah üstü Piyasası'nın üst düzey finansal standartlar ve etkin bilgi akışı sağlayabilen şirketlerinin işlem gördüğü prestijli pazarı OTCQX International Premier'e

dahil oldu. Bu pazarda dünyanın önde gelen 58 şirketiyle birlikte işlem gören Garanti BBVA, OTCQX piyasasında işlem gören üst düzey depo sertifikalarından biri haline geldi ve 2020 yılında piyasa değerinde 36., dolar cinsinden işlem hacminde 37. ve işlem hacminde 6. sırayı aldı.

31 Aralık 2020 itibarıyla 43,6 milyar TL (5,9 milyar ABD Doları) piyasa değeri ve %50,07 olan halka açıklık fiili dolaşım oranı ve 21,8 milyar TL halka açık piyasa değeriyle aynı zamanda BİST 100'deki en büyük halka açıklığa sahip şirket.

Garanti BBVA hisse senedi (GARAN), günlük ortalama 1,426 milyon TL (195 milyon ABD Doları) hacimle Borsa İstanbul'da en çok işlem gören banka hisse senedi olma özelliğini taşıyor ve BİST 100 işlem hacminde %7,5 XBANK işlem hacminde %34 paya sahip. 2020'de gerçekleşen toplam 29 milyar ABD Doları yabancı işlem hacmiyle GARAN, yabancı yatırımcıların en çok işlem yaptığı hisse senedi. Hisse, 2020 yıl sonu itibarıyla BİST 100 ve BİST 30 endekslerinde en yüksek ağırlığa sahip hisselerden.

Garanti BBVA'nın halka açık hisselerinin %80'i 33 ülkeye yayılmış yabancı hissedarlara ait. Garanti BBVA'nın kurumsal hissedar yapısının coğrafi dağılımında Kuzey Amerika %40,5, İngiltere ve İrlanda %20,8, Avrupa %13,9, Asya %5,8, Türkiye %12,9 ve dünyanın geri kalanı ise %6,1 paya sahip. 2020 yılında, pandemi nedeniyle artan riskler neticesinde yılın ilk yarısında, gelişmekte olan ülke pazarlarından belirgin seviyede fon çıkışı gerçekleşti. Bu kapsamda 2019 yılına kıyasla özellikle Kuzey Amerika merkezli hissedarların payında azalış görülürken, yerli bireysel ve kurumsal hissedar payında sırasıyla %5 ve %3 puanlık artış gerçekleşti. Ürettiği değeri proaktif, şeffaf ve istikrarlı bir şekilde paylaşan Garanti BBVA Yatırımcı İlişkileri, 2020 yılında 33

Yabancı Yatırımcıların En Çok İşlem Yaptığı Hisse / BİST 30 ve BİST 100 Ağırlığı En Yüksek Olan Hisse

43,6 Milyar TL
PIYASA DEĞERİ

1,426 Milyon TL
GÜNLÜK ORTALAMA İŞLEM HACMİ

1,49 TL
HİSSE BAŞINA KÂR

21,8 Milyar TL
**BİST 100'DE EN YÜKSEK HALKA
AÇIK PIYASA DEĞERİ**

29 Milyar \$
**2020'DE TOPLAM YABANCI
İŞLEM HACMİ**

%7,7 İşlem Hacmi
**PAZAR PAYI İLE BİST 100'ÜN EN
ÇOK İŞLEM GÖREN HİSSESİ**

yatırımcı konferansı ve roadshow'a katılarak 561 firma ile toplantı gerçekleştirdi. Garanti BBVA, 2020 yılında üst yönetimiyle yatırımcı camiasını buluşturduğu web oturumlu telekonferans canlı yayınlarını organize etmeye devam etti. Bu telekonferanslar yoluyla hem geleceğe yönelik beklentilerini açıkladığı faaliyet planını, hem de yılda 4 kez finansal sonuçlarını gösteren sunumlar yaptı. 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 2020 yılı içerisinde Garanti Yatırımcı İlişkileri web sitesi yenilenerek kısa yollar, bilgilendirici karşılama sayfaları ile kullanıcı deneyimi geliştirildi.

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, 2015 yılında dahil olmaya hak kazandığı Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi'nin Gelişmekte Olan Piyasalar kategorisinde listelenen (DJSI) Türkiye'den tek banka olmaya bu yıl da devam etti. DJSI endeksine dahil olan kurumlar etik, kurumsal yönetim, finansman faaliyetleri, tüm değer zinciri bazında çevresel ve sosyal performans, risk yönetimi, iklim değişikliğinin azaltılması,

şeffaflık, tedarik zinciri, insan ve çalışan hakları gibi pek çok konunun değerlendirmesine göre belirleniyor. Garanti BBVA, 2020 yılında da bu endekse dahil olmaya hak kazanarak, endeksteki yerini üst üste altı yıl korumuş oldu.

Garanti BBVA, yenilikçi ve öncü faaliyetleri doğrultusunda, dünyanın en saygın çevresel raporlama girişimi olan CDP'nin İklim Değişikliği Programı'nda 2020 Küresel A Listesi'ne girmeye hak kazandı. Türkiye'den yalnızca iki şirketin bulunduğu A Listesi'nde, Garanti BBVA tek banka olarak yer alıyor.

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 36 ülke ve bölgede, 10 sektörden 230 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. 2020 yılında 24 kurum düzenli olarak Garanti BBVA hakkında hisse senedi araştırma raporları yayınladı. 2020 yıl sonu itibarıyla, Garanti BBVA hisse senedi için **20 ANALİST "AL"** tavsiyesi, **3 ANALİST "TUT"** tavsiyesi verdi.

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

Yönetişimimiz

431 3 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.

YÖNETİM KURULUNUN BAŞLICA ÖZELLİKLERİ

31 Aralık 2020 itibarıyla Garanti BBVA'da ikisi kadın, dokuz 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.

Yönetim Kurulu'nun yapısında 4 bağımsız üyenin bulunması, bağımsız ve objektif bir şekilde yargıya varılmasına yardımcı oluyor. Garanti BBVA Yönetim Kurulu, doğru beceri, eğitim, bilgi, uzmanlık ve deneyim kompozisyonuna ve çeşitliliğine sahip üyeleri bir araya getiriyor. 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.

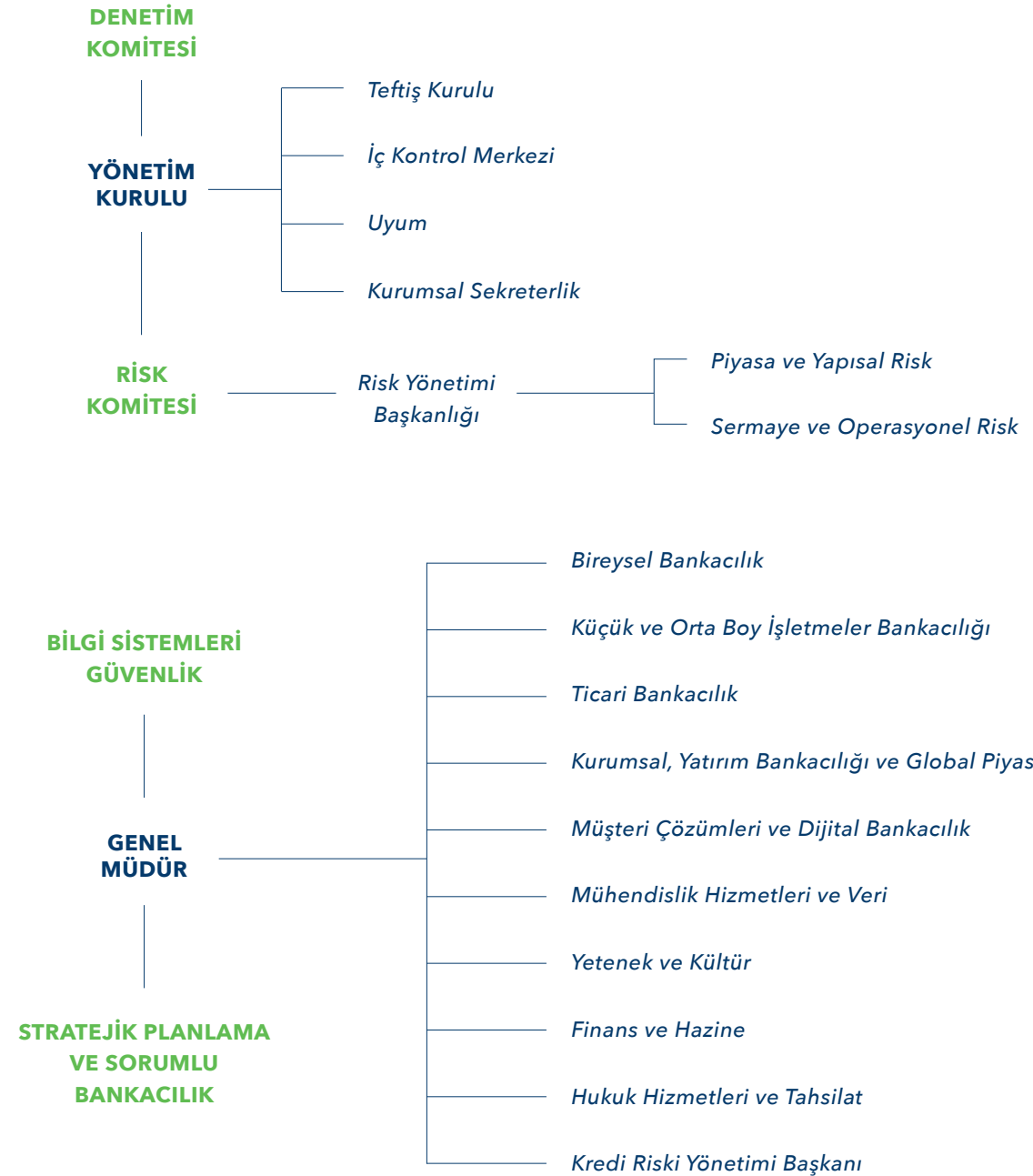
YÖNETİM KURULU TOPLANTILARI

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. 2020 yılında Yönetim Kurulu, gerekli toplantı ve karar yeter sayısı sağlanarak 26 kez karar almıştır.

KURUMSAL YÖNETİM

Kurumsal Yönetim Komitesi, Banka'da kurumsal yönetim ilkelerine uyumun izlenmesi, bu konuda iyileştirme çalışmalarında bulunulması, Yönetim Kurulu'na atanacak Bağımsız Üye adaylarının belirlenmesi ve Yönetim Kurulu'na öneriler sunulmasından sorumlu. Garanti BBVA, kurumsal yönetime verdiği önem ve bağlılığının bir göstergesi olarak, 2014 yılından beri Kurumsal Yönetim Derecelendirme notu alıyor. O tarihten itibaren notlarını her yıl iyileştiren Garanti BBVA, 2020 yılında aldığı 9,77 notu ile Borsa İstanbul Kurumsal Yönetim Endeksi'nde de yer almaya devam ediyor.

Organizasyon Yapısı

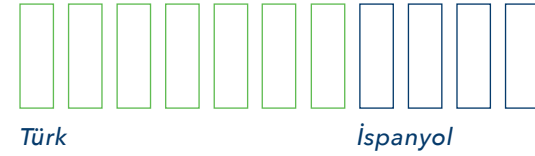


Yönetim Kurulu

ORTALAMA GÖREV SÜRESİ

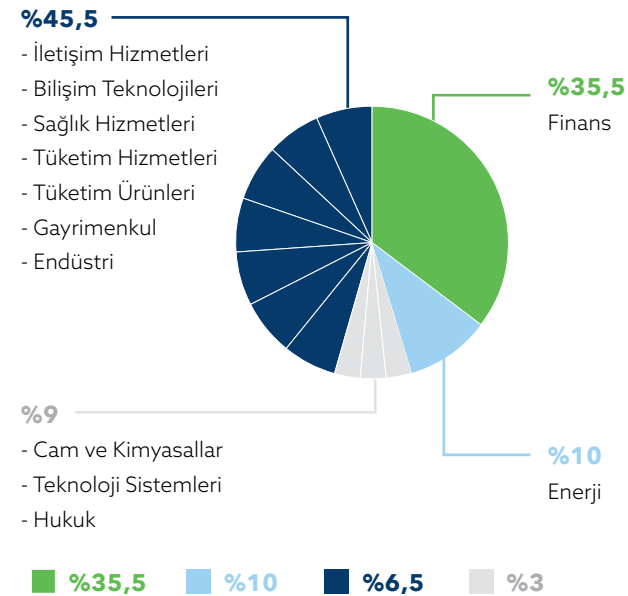


UYRUK



TECRÜBE DAĞILIMI

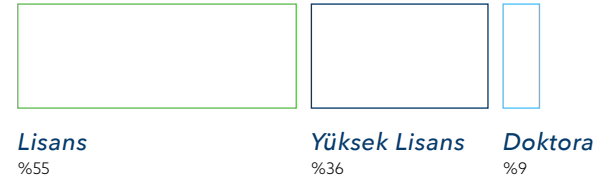
Tablo, Global Endüstri Sınıflandırma Standartları'na (GICS) uygun olarak hazırlanmıştır. Global Endüstri Sınıflandırma Standartları (GICS), MSCI ve Standard & Poor's (S&P) tarafından küresel finans topluluğu tarafından kullanılmak üzere geliştirilen bir endüstri taksonomisidir.



ORTALAMA İŞ TECRÜBESİ



EĞİTİM



KOMİTE ÜYELİKLERİ

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

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



SÜLEYMAN SÖZEN
YÖNETİM KURULU BAŞKANI
Deneyim: 40 yıl
5



RECEP BAŞTUĞ
YÖNETİM KURULU ÜYESİ, GENEL MÜDÜR
Deneyim: 31 yıl
1-7-8-9-10-11-13-14-16-17-18



ERGUN ÖZEN
YÖNETİM KURULU ÜYESİ
Deneyim: 34 yıl
4-5



JORGE SÁENZ-AZCÚNAGA CARRANZA
YÖNETİM KURULU BAŞKAN VEKİLİ,
BAĞIMSIZ YÖNETİM KURULU ÜYESİ
Deneyim: 26 yıl
1-2-3-4



DR. M. CÜNEYT SEZGİN
YÖNETİM KURULU ÜYESİ
Deneyim: 33 yıl
9-10-11-12-13-14-15-16-18-19



JAVIER BERNAL DIONIS
YÖNETİM KURULU ÜYESİ
Deneyim: 31 yıl
1-3-5-8-10-18



RAFAEL SALINAS MARTINEZ DE LECEA
YÖNETİM KURULU ÜYESİ
Deneyim: 30 yıl
1-5



JAIME SAENZ DE TEJADA PULIIDO
YÖNETİM KURULU ÜYESİ
Deneyim: 29 yıl
1



MEVHİBE CANAN ÖZSOY
BAĞIMSIZ YÖNETİM KURULU ÜYESİ
Deneyim: 32 yıl



SEMA YURDUM
BAĞIMSIZ YÖNETİM KURULU ÜYESİ
Deneyim: 41 yıl
2-3



AYDIN DÜREN (*)
BAĞIMSIZ YÖNETİM KURULU ÜYESİ
Deneyim: 29 yıl
2-8-19-20

(*) Bankamız Yönetim Kurulu 17.06.2020 tarihli kararında; Ricardo Gomez Barredo'nun Yönetim Kurulu Üyeliği'nden istifasının kabulüne, boşalan Yönetim Kurulu Üyeliği'ne Avni Aydın Düren'in atanmasına karar vermiştir.

Üst Yönetim



**İŞİL AKDEMİR
EVLİOĞLU**

Genel Müdür Yardımcısı
Müşteri Çözümleri
ve Dijital Bankacılık



MAHMUT AKTEN

Genel Müdür Yardımcısı
Bireysel Bankacılık



ALİ TEMEL

Genel Müdür
Yardımcısı
Kredi Riski
Yönetimi Başkanı



EBRU DİLDAR EDİN

Genel Müdür Yardımcısı
Kurumsal, Yatırım Bankacılığı
ve Global Piyasalar



CEMAL ONARAN

Genel Müdür
Yardımcısı
Küçük ve Orta Boy
İşletmeler
Bankacılığı



**SELAHATTİN
GÜLDÜ**

Genel Müdür
Yardımcısı
Ticari Bankacılık



RECEP BAŞTUĞ

Yönetim Kurulu Üyesi
Genel Müdür



AYDIN GÜLER

Genel Müdür Yardımcısı
Finans ve Hazine



**DİDEM DİNÇER
BAŞER**

Genel Müdür
Yardımcısı
Yetenek ve Kültür



İLKER KURUÖZ

Genel Müdür Yardımcısı
Mühendislik Hizmetleri
ve Veri

GÜVEN

ÖNCÜ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

SORUMLULUK

DENEYİM

ŞEFFAFLIK

BAŞARI

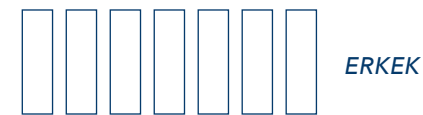
ÇEVİKLİK

EMPATİ

DİJİTALLEŞME

Üst Yönetim

CİNSİYET



ORTALAMA İŞ TECRÜBESİ



EĞİTİM



(*) Bankamızın 18 Ocak 2021 tarihli Yönetim Kurulu kararı ile, Ticari Bankacılıktan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı görevini yürüten Selahattin Güldü'nün istifasının kabulüne; Mevcutta Küçük ve Orta Boy İşletme Bankacılığı'ndan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı görevini üstlenen Cemal Onaran'ın, Ticari Bankacılıktan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak atanmasına; Mevcutta Yetenek ve Kültür İş Ortaklığı ve İşe Alım Organizasyonu Birim Müdürü Sibel Kaya'nın Küçük ve Orta Boy İşletme Bankacılığı'ndan Sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı'na atanmasına karar verilmiştir.

(**) Bankamız Yönetim Kurulu, 20 Kasım 2020 tarihli kararında; Ali Temel'in istifasının kabulüne, 31.12.2020 tarihi itibarıyla görevden ayrılmasına ilgili tarihte Garanti Konut Finansmanı Danışmanlık Hizmetleri A.Ş.'de Genel Müdürlük görevini yürütmekte olan Murat Atay'ın, Kredi Riski Yönetimi'nden sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı'na atanmasına karar vermiştir.

KOMİTE ÜYELİKLERİ

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



Garanti BBVA Üst Yönetiminin özgeçmişlerine faaliyet raporu web sitesindeki Üst Yönetim bölümünden ulaşabilirsiniz.



RECEP BAŞTUĞ
YÖNETİM KURULU ÜYESİ, GENEL MÜDÜR

Deneyim: 31 yıl

1-7-8-9-10-11-13-14-16-17-18



MAHMUT AKTEN
GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
BİREYSEL BANKACILIK

Deneyim: 22 yıl

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



DİDEM DİNÇER BAŞER
GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
YETENEK VE KÜLTÜR

Deneyim: 26 yıl

8-9-10-11-12-13-14-15-16-17-18-19-20



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

Deneyim: 27 yıl

7-8-9-10-11-13-14-16-17-18-19



İŞİL AKDEMİR EVLİOĞLU
GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
MÜŞTERİ ÇÖZÜMLERİ VE DİJİTAL BANKACILIK

Deneyim: 17 yıl

8-9-10-11-13-14-16-17-18-19-20



SELAHATTİN GÜLDÜ (*)
GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
TİCARİ BANKACILIK

Deneyim: 30 yıl

7-8-9-19



AYDIN GÜLER
GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
FİNANS VE HAZİNE

Deneyim: 30 yıl

7-8-9-11-19



İLKER KURUÖZ
GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
MÜHENDİSLİK HİZMETLERİ VE VERİ

Deneyim: 29 yıl

8-9-10-11-12-13-15-16-17-18-19-20



CEMAL ONARAN (*)
GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
KÜÇÜK VE ORTA BOY İŞLETMELER
BANKACILIĞI

Deneyim: 30 yıl

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



ALİ TEMEL ()**
GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
KREDİ RİSKİ YÖNETİMİ BAŞKANI

Deneyim: 30 yıl

6-7-8-9-10-12-13-14-16-17-18-19

Komiteler ve Politikalar

Gözetim işlevi için Banka bünyesinde oluşturulmuş çok sayıda komite bulunmakta olup Yönetim Kurulu tüm Banka'yı bu komiteler aracılığı ile gözetleyip denetliyor. 2020 yılında bankadaki çevik dönüşüme paralel olarak komitelerin yapısı ve etkinliği gözden geçirildi; daha efektif, karar alma süreçlerini destekleyen ve yapısal olarak güçlendiren bir çerçevede yönetilmesi adına düzenlemeler yapıldı. Bu amaç ve doğrultuda komite yapıları, sayıları ve üyeleri revize edildi.

Yönetim Kurulu onaylı komitelerin sayısı 5'den 8'e çıkarıldı. Bu komiteler; Kredi, Denetim, Kurumsal Yönetim, Risk, Ücretlendirme, Bilgi Güvenliği, Bilgi Teknolojileri (BT) Strateji, ve Bilgi Sistemleri Yönlendirme komiteleri. Bu komitelere ek olarak Çalışan, Kurumsal Güvence, Portfolyo Strateji, Aktif Pasif, Risk Yönetimi, Veri Güvenliği ve Verinin Korunması, Gider Yönetimi ve Verimlilik, Kurumsal Kriz ve İş Sürekliliği, Sorumlu Bankacılık, 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 %90 seviyesine çıkarıldı.

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 İlkeleri'ne ve etik değerlere verdiği önem paralelinde, davranışlar ve iş ilişkilerini düzenlemek amacıyla birçok politika ve beyan oluşturuyor. Bu sayede Yönetim Kurulu,

üst yönetim ve komiteler ile Banka arasında bir etkileşim altyapısı kurulu ve bu yapı kurumsal kültürü güçlendiriyor ve en iyi yönetim uygulamalarını hayata geçirmekte önemli rol oynuyor.

POLİTİKALAR

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



Her bir politika hakkında detaylı bilgiye, ilgili başlığa tıklayarak web sitesinden ulaşabilirsiniz.

408 3 dk 2 yönetim

KOMİTELER

YÖNETİM KURULU



Komiteler ve Komite Toplantılarına Katılım hakkında detaylı bilgiye, www.garantibbvayatirimciiliskileri.com adresinde Çevresel, Sosyal ve Yönetişim > Komiteler başlığı altından ulaşabilirsiniz.

Risk Yönetimi

 1.346  7 dk  4  kredi

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 vasıtasıyla yapılıyor.

Banka'nın risk yönetimi strateji, politika ve uygulama usulleri, mevzuat değişiklikleri ve Banka ihtiyaçları çerçevesinde gözden geçiriliyor.

Risk yönetimi süreci, öncelikli konuların ve stratejik hedeflerin birbirleriyle bağlantılı olduğu ve tespit edilen risklerin ve fırsatların temelini oluşturduğu bir şekilde kurgulanıyor.

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. Risk iştahı çerçevesinde tesis edilmiş sermaye, likidite ve kârlılığa ilişkin risk iştahı göstergeleri ile risk bazlı 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 senaryolar çerçevesinde, makro ekonomik veriler üzerinde oluşabilecek olumsuz etkilerin, Banka'nın 3 yıllık bütçe plan ve sonuçlarını ne şekilde değiştireceğinin ve sermaye yeterlilik rasyosu dahil belli başlı rasyolar üzerindeki etkilerinin değerlendirildiği stres testi raporu BDDK'ya sunuluyor.

TESPİT EDİLEN RİSKLER VE BUNLARA VERDİĞİMİZ KARŞILIK

İTİBAR RİSKİ

Yönetilen riskler içinde Banka, karşılaştığı İtibar Risklerini önceliklendirdiği bir harita ve bu risklerin hafifletilmesine yönelik bir dizi eylem planı yanı sıra riskler ve risk faktörlerini, müşteri merkezilik, iş yeri, etik ve vatandaşlık, finans ve liderlik gibi boyutlarda tanımlıyor ve geniş kapsamlı komite yapısı içinde uygun komiteler aracılığıyla yönetiyor, İtibar Riski'nin yönetimi Yönetim Kurulu onaylı politika çerçevesinde gerçekleştiriliyor.

ÇEVRESEL VE SOSYAL RİSK

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 RİSK

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 RİSKİ

Piyasa Riski, Yönetim Kurulu onaylı politika çerçevesinde, risklerin uluslararası standartlara uygun olarak ölçülmesi, sınırlandırılması ve buna göre sermaye ayrılmasının yanı sıra korunma amaçlı işlemlerle de risk azaltımına gidilerek yönetiliyor.

YAPISAL FAİZ ORANI RİSKİ

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.

YAPISAL KUR RİSKİ

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 Yapısal Kur Riski kapsamında düzenli olarak takip ediliyor, içsel limitler dahilinde izleniyor ve raporlanıyor.

LİKİDİTE RİSKİ

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.

KREDİ RİSKİ

Kredi risklerinin tutarlı bir biçimde değerlendirildiği ve izlendiği bir süreç olan Kredi Riski yönetimi, Yönetim Kurulu onaylı politikalar kapsamında yapılıyor, tüm kredi portföylerini kapsıyor. Müşterileri objektif kriterler kullanarak derecelendirmek amacıyla, geçmiş veriler üzerinden istatistiksel yöntemler kullanılarak geliştirilen içsel risk derecelendirme ve skor kart modelleri çıktıkları, 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.

KARŞI TARAF KREDİ RİSKİ

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 RİSKİ


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 RİSKİ

Banka, farklı risk türleri arasında veya münferit risk bazında, temel faaliyetlerin sürdürülebilme yeteneğini veya mali bünyeyi tehdit edebilecek ya da risk profilinde önemli değişiklik yaratabilecek düzeyde büyük kayıplar doğurabilecek Yoğunlaşma Risklerini, oluşturduğu Yönetim Kurulu onaylı politika çerçevesinde tanımlıyor ve izliyor.

BAĞLI ORTAKLIKLARDA RİSK YÖNETİMİ

Banka, konsolidasyona tabi bağlı ortaklıkların risk yönetimi çalışmalarına yönelik ihtiyaçların belirlenmesini ve gerekli çalışmaların ve raporlamaların bağlı ortaklığın yapısı, karmaşıklık düzeyi, büyüklüğü ve riskleri ile orantılı düzeyde etkin bir şekilde yönetilebilmesini teminen ilgili risk yönetimi birim/bölgelerini koordine ederek gerçekleştirilmesini sağlıyor.

 **Garanti BBVA'nın tespit ettiği riskler hakkında detaylı bilgiye, ilgili linke tıklayarak web sitesinden ulaşabilirsiniz.**

ÖNEMLİ GELİŞMELERE İLİŞKİN RISK YÖNETİMİ KAPSAMINDA YAPILAN İZLEMELER

2020'de, COVID-19 salgınının ardından, Aktif Rasyosu, zorunlu karşılıklar çerçevesindeki değişiklikler ve türev işlem limitlerindeki ek kısıtlamalar gibi birçok önemli düzenleme değişikliği gerçekleşmiştir. Ancak son çeyrekte kademeli normalleşme adımları atılmaya başlanmıştır.

Bu kapsamda, 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 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 kaynaklı davalar takip edilmiş; ayrılan karşılıklar kayıp olarak operasyonel risk kayıp veri tabanına kaydedilmiş, kök neden analizleri yapılmış ve tekrarının önlenmesi için gerekli aksiyonların alınması sağlanmıştır.

COVID-19 karşısında alınan önlemler kapsamında, talep üzerine kredi yeniden yapılandırması ve anapara ve faiz ödemelerinin 3 ay ertelenmesi, Kredi Garanti Fonu kredi paketi kullanımı, ticari kredi anapara ödemelerinin 6 aya dek uzatılması, KOBİ müşterilerimize nakit akışlarını desteklemek için ek limit teklifleri şeklinde müşterilere finansal destek sağlanmıştır.

Ayrıca, likidite ve yapısal risklerin gelişimi, pandemi sürecinin en başından itibaren günlük olarak takip edilmeye başlanan Erken Uyarı Göstergeleri, günlük izleme raporları ve gerçekleştirilen detaylı analizlerle daha yakından takip edilerek risklerin proaktif ve etkin şekilde yönetilmesi sağlanmıştır.

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

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 anlamlandırılmamızla 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 gözetilen, içeriden terfi odaklı, adil ve şeffaf bir yönetim politikası benimsemek



İç Sistemlerin Yöneticileri ve Güvenli Operasyon, Bilgi Teknolojileri Güvenlik ve Risk Yönetimi, Veri ve İş Analitiği Yöneticileri hakkında detaylı bilgi için rapor web sitesindeki Kurumsal Yönetişim bölümünü ziyaret edebilirsiniz.



Mega trendler, ilgili riskler ve fırsatlar kapsamında Garanti BBVA'nın verdiği karşılık Riskler ve Fırsatlar bölümünde ele alınıyor.

DEĞER YARATIMIMIZ



QR kodu okutarak
videoyu izleyebilirsiniz.

56

[Öncelikli Konularımız](#)

59

[Paydaşlarımızın Katılımı](#)

64

[Riskler ve Fırsatlar](#)

78

[Amacımız, Değerlerimiz](#)

80

[Rekabet Üstünlüklerimiz](#)

81

[Stratejik Önceliklerimiz](#)

82

[Değer Yaratımımız](#)

86

[Özet Yönetim Kurulu
Faaliyet Raporu](#)

88

[2020 Temel Performans
Göstergeleri](#)

GÜVEN

ÖNCÜ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

SORUMLULUK

DENEYİM

ŞEFFAFLIK

BAŞARI

ÇEVİKLİK

EMPATİ

DİJİTALLEŞME

Öncelikli Konularımız

GRI 102-46,102-47, 102-49

1.134 6 dk 3 finansal

Her yıl olduğu gibi bu yılki entegre faaliyet raporumuzda da amacımız, faaliyetlerimizi tutarlı bir bütünlük içinde anlatmak. Bu anlatımın temelini, Garanti BBVA ve tüm paydaşları için en ilgili ve önemli olan başlıkları, yani öncelikli konuları belirlememizi sağlayan önceliklendirme analizimiz oluşturuyor. Öncelikli konularımız, esas itibarıyla iç ve dış tüm paydaşlarımızla diyalog yoluyla belirlenerek önceliklendirme matrisine yerleştiriliyor. Bu matriste tanımlanan başlıklar da 'Rapor Hakkında' bölümünde belirtildiği gibi bu raporun temelini oluşturuyor.

Önceliklendirme analizlerimizin ilkini 2013 yılında gerçekleştirdik. Her zaman paydaşlarımızın gereksinimlerine paralel bir çizgide olmak ve belirlenen öncelikli konuların hala aynı öncelikte olup olmadıklarını görmek istediğimiz için, yaklaşık iki yılda bir önceliklendirme analizimiz güncelleniyor. 2017 yılının ilk çeyreğinde gerçekleşen revizyon, 2017 ve 2018 yılı raporlarımızın, 2019 yılında gerçekleşen revizyon ise 2019 yılı raporumuzun bazını oluşturdu. Son revizyon ise 2020 yılında tamamlandı. Yeni analizimizi tamamlarken daha önceki yıllarda olduğu gibi, iç ve dış paydaşlarımızı dinledik ve kurumsal stratejimiz ile bankacılık sektörünü etkileyen küresel eğilimler arasındaki bağlantıyı inceledik.

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 önceki yıllara göre daha sağlam temellerde olmasını ve günümüz trendleri ile uyumlu olmasını sağladı.

Garanti BBVA olarak, iç ve dış tüm paydaşlar ile grup stratejisi perspektifinden mevcut ve ortaya çıkabilecek beklentileri, riskleri ve fırsatları derlediğimiz 2020 yılı analizimizde, sektör raporlarını, küresel raporları, BM Çevre Programı Finans Girişimi ('UNEP FI') ve Küresel Raporlama Girişimi ('GRI') gibi uluslararası inisiyatifler ve meslek örgütlerinin tavsiyelerini inceledik ve güncel trendlere ışık tutan toplam 59 adet uluslararası rapora ait Grup bazındaki değerlendirmeleri dikkate aldık. Diğer yandan, BBVA Grubu'nda küresel çapta yatırımcılar ve sivil toplum kuruluşları için tamamlanan analizlerin çıktılarını da dikkate alarak öncelikli konu başlıklarımızı belirledik. Sonra görüşlerini almak üzere, anketler, toplantılar ve telefon görüşmeleri aracılığıyla Garanti BBVA'nın iç ve dış tüm kilit paydaş gruplarına ulaşarak, bu konular üzerinden kapsamlı bir paydaş analizi yaptık. Tabii olduğumuz ve gönüllü olarak takip ettiğimiz yönetmelikleri dikkate aldık, yazılı ve basılı tüm medya platformlarında analizler yaptık ve benzer kuruluşların bu kapsamdaki yayınlarını inceledik. Bunlara ek olarak globalde hem ana akım yatırımcılarımızı hem de sürdürülebilirliği ön planda tutan yatırımcılarımızı, üyesi olduğumuz ulusal ve uluslararası sivil toplum kuruluşlarını ve dış trend analizinde de güncel trendleri analiz ettik.

Tüm başlıkların entegre iş stratejimizle örtüşmesini de göz önünde bulundurarak 2020 yılı önceliklendirme analizimizi tamamladık. Tamamlanan analiz sonucunda, 13 öncelikli başlık içerisinde; Sermaye Yeterliliği ve Finansal Performans, İklim Değişikliği, Kişisel Verilerin Sorumlu Kullanılması, Siber

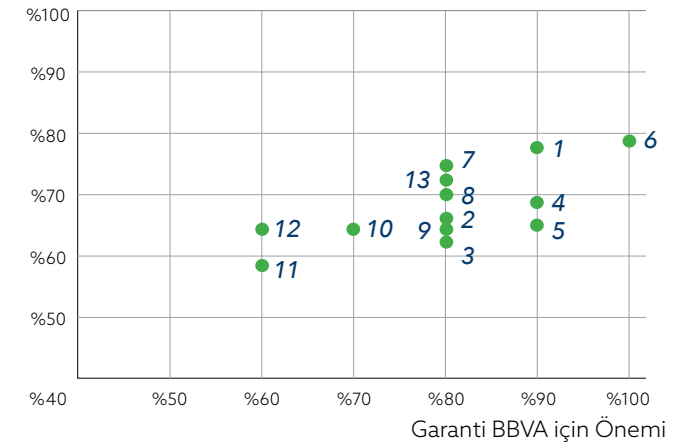
Güvenlik ve COVID-19 başlıklarının diğerlerine göre daha da öncelikli oldukları ortaya çıktı. Bu öne çıkan başlıklarla birlikte tüm öncelikli konularımız raporumuzda altı ana başlık altında toplandı: (1) Finansal Sağlık, (2) Sürdürülebilirlik, (3) Daha Fazla Müşteriye Ulaşma, (4) Operasyonel Üstünlük, (5) En İyi ve En Bağlı Takım ve (6) Data ve Teknoloji. Bu altı ana başlığa ek olarak, Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etkin Yönetimi ile 2020 yılını etkisi altına alan COVID-19 konuları tüm performans bölümleri ile entegre bir şekilde detaylarıyla ayrı bölümler olarak raporumuzda yer almaktadır.

2020 yılında hem iç hem de dış tüm kilit paydaşlarımız için İklim Değişikliği konusunun en öncelikli konu olduğunu gördük. Geçtiğimiz yıllarda güçlü ve sürdürülebilir bir sermaye yeterliliği ve finansal performansa sahip olmanın daha yukarılarda yer aldığını biliyoruz. Bu yıl açıkça gördük ki, BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına ulaşmamız ve İklim Değişikliği Etkilerini en aza indirecek aksiyonları almamız için zamanımızın daha da azaldığı hem iç hem de dış paydaşlarımız açısından her geçen yıl daha çok dikkate alınıyor ve tüm paydaşlarımız bu doğrultuda birlikte atacağımız her adımı en öncelikli konu olarak ele alıyorlar. 2020 yılında, geçtiğimiz yıllara göre farklı olarak hayatımıza giren COVID-19 pandemi süreci de öncelikli konularımız arasında yine diğer konulara göre öne çıkan konular arasında yer aldı. Çünkü yılın ilk çeyreğinde başlayan pandemi süreci tüm paydaşlarımızın gündeminde ilk sıralarda yer aldı. Geçtiğimiz yıllardaki gibi 2020 yılındaki analizimiz de güçlü ve sürdürülebilir sermaye yeterliliği ve finansal performans konusunun, iklim değişikliği ve pandemi ile mücadelede şirketlerin süreci yönetim anlayışı ve bu anlayışla attıkları adımlarla kesinlikle beraber ele alınmasını gerektiğini bir kez daha ortaya koydu. Bunlarla beraber veri gizliliğinin ve siber risklerin yönetiminin önemi gibi konuları kapsayan dijital risklerin de 2020 yılı analizinde yine öncelikli beklentiler arasında olduğunu görüyoruz.

GRI 102-46,102-47, 102-49

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

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, çeşitli şekillerde SKA'ları benimsemesi gerek. Öncelikli konuları ele almak amacıyla üstlendiğimiz ve sektörün öncüsü olduğumuz tüm çalışmalar, SKA'lara katkıda bulunuyor. Bu kapsamdaki detaylar raporumuzun Performans Bölümü'nde yer alıyor.

GRI 102-46,102-47

	İlgili Öncelikli Konular	Katkıda Bulunduğumuz SKA'lar
FİNANSAL SAĞLIK	3 İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması	1 KALİTELENE KURUMSAL YÖNETİMLER, 5 ÇEŞİTLİ EĞİTİM, 8 İNSAN KAYNAĞI VE EKONOMİK DÜZENLİLİK, 9 SAĞLIK BAKIMININ VE KALİTESİNİN GÜÇLENDİRİLMESİ, 10 İHTİŞAFLARIN VE İHTİŞAFLARININ GÜÇLENDİRİLMESİ
	5 Finansal Sağlık ve Danışmanlık	
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK	2 Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etkin Yönetimi	4 KALİTELENE KURUMSAL YÖNETİMLER, 5 ÇEŞİTLİ EĞİTİM, 6 TEMİZLENE KURUMSAL YÖNETİMLER, 7 İKLİM BAKIMININ VE KALİTESİNİN GÜÇLENDİRİLMESİ, 8 İNSAN KAYNAĞI VE EKONOMİK DÜZENLİLİK, 11 İHTİŞAFLARIN VE İHTİŞAFLARININ GÜÇLENDİRİLMESİ
	5 Finansal Sağlık ve Danışmanlık	
	6 İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	12 ENERJİNİN VERİMLİLİĞİNİN GÜÇLENDİRİLMESİ, 13 İKLİM BAKIMININ VE KALİTESİNİN GÜÇLENDİRİLMESİ, 14 SAĞLIK BAKIMININ VE KALİTESİNİN GÜÇLENDİRİLMESİ, 15 SAĞLIK BAKIMININ VE KALİTESİNİN GÜÇLENDİRİLMESİ, 17 İHTİŞAFLARIN VE İHTİŞAFLARININ GÜÇLENDİRİLMESİ
	12 Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim)	
DAHA FAZLA MÜŞTERİYE ULAŞMA	3 İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması	8 İNSAN KAYNAĞI VE EKONOMİK DÜZENLİLİK, 9 SAĞLIK BAKIMININ VE KALİTESİNİN GÜÇLENDİRİLMESİ
	4 Kolay, Hızlı Çözümler ve Kendin Yap Seçenekleri	
OPERASYONEL ÜSTÜNLÜK	1 Sermaye Yeterliliği ve Finansal Performans	8 İNSAN KAYNAĞI VE EKONOMİK DÜZENLİLİK, 16 SAĞLIK BAKIMININ VE KALİTESİNİN GÜÇLENDİRİLMESİ
	2 Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etkin Yönetimi	
	4 Kolay, Hızlı Çözümler ve Kendin Yap Seçenekleri	
DATA VE TEKNOLOJİ	3 İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması	
	4 Kolay, Hızlı Çözümler ve Kendin Yap Seçenekleri	
	5 Finansal Sağlık ve Danışmanlık	9 SAĞLIK BAKIMININ VE KALİTESİNİN GÜÇLENDİRİLMESİ
	7 Kişisel Verilerin Sorumlu Kullanılması (veri gizliliği, sorumlu yapay zeka)	
8 Siber Güvenlik (siber atak, veri hırsızlığı, dolandırıcılık)		
EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM	9 Çalışan Bağlılığı ve Yetenek Yönetimi	4 KALİTELENE KURUMSAL YÖNETİMLER, 5 ÇEŞİTLİ EĞİTİM, 8 İNSAN KAYNAĞI VE EKONOMİK DÜZENLİLİK, 16 SAĞLIK BAKIMININ VE KALİTESİNİN GÜÇLENDİRİLMESİ
	10 Çeşitlilik ve İş-Yaşam Dengesi	
	11 İnsan Hakları	
KURUMSAL YÖNETİŞİM	2 Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etkin Yönetimi	16 SAĞLIK BAKIMININ VE KALİTESİNİN GÜÇLENDİRİLMESİ
	3 İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması	
COVID-19	13 COVID-19	3 SAĞLIK BAKIMININ VE KALİTESİNİN GÜÇLENDİRİLMESİ, 8 İNSAN KAYNAĞI VE EKONOMİK DÜZENLİLİK

Paydaşlarımızın Katılımı

GRI 102-40,102-42, 102-43, 102-46

2.557 13 dk 5 finansal

Tüm paydaşlarımıza verdiğimiz büyük önem dolayısıyla, paydaşlarımızla düzenli iletişim içinde olmak ve onların fikirlerini dinlemek, bize her alanda daha kapsayıcı bir banka olma fırsatını sunuyor. Sürekli olarak paydaşlarımızdan aldığımız geri bildirimler sayesinde, onların beklentilerini anlamak ve ihtiyaçlarını daha büyük bir hassasiyetle karşılamakla kalmıyor, risklerimizi ve fırsatlarımızı tespit edebilmemiz, önceliklerimizi ve stratejimizi daha kapsamlı bir şekilde belirleyebilmemiz için bize büyük bir fırsat sunuyor.

2020 yılı boyunca Garanti BBVA olarak çeşitli kanallar üzerinden iç ve dış tüm kilit paydaşlarımızla diyalogumuzu sürdürdük. Bu diyaloglar sonucunda gelen geri bildirimler ve BBVA Grubu'nda Sorumlu Bankacılık Birimi'nin dahil olduğu çalışma grubu çıktılarını dikkate alarak öncelikli konularımızı belirledik. Bu konulardan yola çıkarak önceliklendirme analizimizi güncelledik ve belirlenen konuları önemine göre, hem iç hem de dış paydaşlarımızın nasıl önceliklendirdiğini ve hangi konuların ön planda olması gerektiğini ortaya çıkardık. Öncelikle paydaşlarımızı, Garanti BBVA üzerinde doğrudan ekonomik etkisi bulunan, dolaylı ekonomik etkisi bulunan ve yeni fırsatlar, bilgiler ve yaklaşımlar getirenler olarak gruptandırıdık.

Başlıca paydaş grupları bu analize göre; müşterilerimiz, çalışanlarımız, hissedarlarımız ve yatırımcılar, sivil toplum kuruluşları, uluslararası örgütler ve dernekler, hükümet organları ve düzenleyici makamlar ile uluslararası finans kurumları olarak belirlendi. Bu paydaş gruplarına ek olarak, toplumun ve sektörün ilgili konulara bakış açısını görebilmek için, bankacılık sektöründen örnekler, güncel uluslararası trendler ile basılı yayın organları ve sosyal medya geri bildirimleri de paydaş grupları ile birlikte önceliklendirme analizimizin bir parçası oldu. Daha

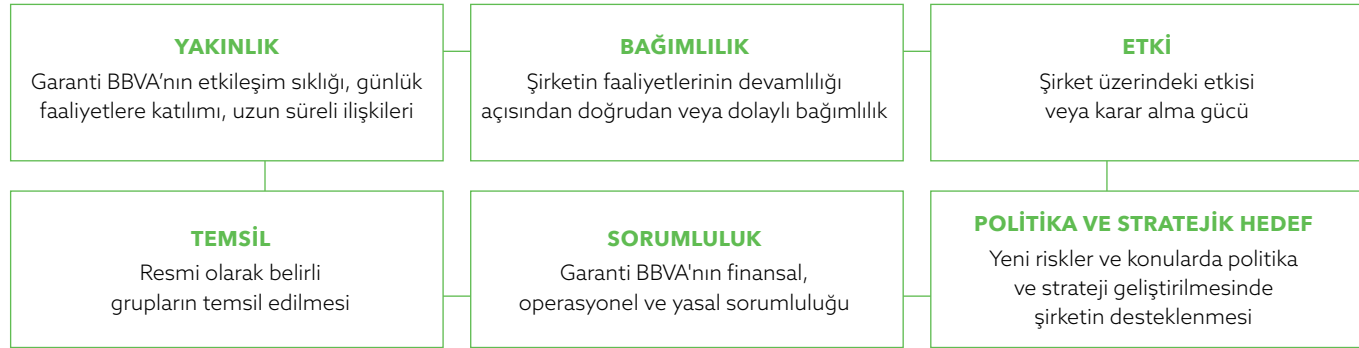
sonra paydaşlarımızı, bağımlılık, etki, yakınlık, temsil, politika ve stratejik hedef ile sorumluluk kriterlerine göre değerlendirdik ve her bir paydaş grubu için ağırlık puanını hesapladık.

Önceliklendirdiğimiz paydaşların çoğuna gerçekleştirdiğimiz anketlerle ulaştık. 500 müşteri ve 697 çalışanın katıldığı çalışmalar bağımsız bir şirket ve Banka'nın ilgili ekipleri tarafından gerçekleştirildi. Ek olarak, çalışmalar kapsamında yürürlükte olan tüm mevzuatlar incelendi ve 22.694 adet sosyal medya postuna bakıldı. STK'lar tarafından hazırlanan 20 kaynak ile sektör özelinde hazırlanan 59 adet rapor tarandı.

Paydaşlarımızdan, belirlenen 13 öncelikli konu arasında önemli gördükleri ve öne çıkarmak istedikleri konular için önceliklendirme yapmalarını ve önemli trendlere dair algıları ile Banka'nın uygulamaları hakkındaki görüş ve beklentilerini paylaştıklarını istedik.

Tüm başlıkların entegre iş stratejimizle örtüşmesini de göz önünde bulundurarak 2020 yılı önceliklendirme analizimizi tamamladık. Tamamlanan analiz sonucunda, 13 öncelikli başlık içerisinde; Sermaye Yeterliliği ve Finansal Performans, İklim Değişikliği, Kişisel Verilerin Sorumlu Kullanılması, Siber Güvenlik ve COVID-19 başlıkları diğerlerine göre öne çıkan başlıklar oldu. Bu başlıklarla birlikte tüm öncelikli konularımız raporumuzda altı ana başlık altında toplandı: (1) Finansal Sağlık, (2) Sürdürülebilirlik, (3) Daha Fazla Müşteriye Ulaşma, (4) Operasyonel Üstünlük, (5) En İyi ve En Bağlı Takım ve (6) Data ve Teknoloji. Bu altı ana başlığa ek olarak, Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etkin Yönetimi ile 2020 yılını etkisi altına alan COVID-19 konuları tüm performans bölümleri ile entegre bir şekilde ve detaylarıyla ayrı bölümler olarak raporumuzda yer alıyor.

GRI 102-43,102-44



MÜŞTERİLERİMİZ

Konu

Öncelikli
Konuyla İlgisi

Ne Yapıyoruz?

- Pandemi sonrası müşterilerin finansal destek ihtiyaçlarının artması ile birlikte yükselen kredi, borç erteleme/ yapılandırma, ücretsiz işlem yapma ihtiyaçları
- Özellikle şubelerde daha hızlı hizmet, daha az bekleme süresi ve daha iyi hizmet deneyimi konusunda artan beklentiler
- Müşterilerin bankamız ile temas ettiği noktalarda COVID-19 virüsünün bulaşmaması için önlem alınması ihtiyacı
- Mesafe ve kapalı alandaki maksimum kişi sayısı kurallarına uyabilmek adına müşterilerin şube önünde sıraya girmesi ile bekleme süresinin kısaltılması ihtiyacı
- Yüz yüze iletişimin azalması sonrası iletişimin kesintisiz bir şekilde farklı kanallardan devam ettirilmesi ihtiyacı
- Şubeden hizmet alan müşterilerimizin azalması ve dijital bankacılık, ATM gibi şube dışı kanal kullanımına yönelik ihtiyacın artması
- Yabancı Para krediler ve dış ticaretle ilgili yönetmelik değişiklikleriyle ilgili daha fazla bilgi ihtiyacı

- Kişisel Verilerin Sorumlu Kullanılması (veri gizliliği, sorumlu yapay zeka)
- Kolay, Hızlı Çözümler ve Kendin Yap Seçenekleri
- Sermaye Yeterliliği ve Finansal Performans
- İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması
- İnsan Hakları
- Kolay, Hızlı Çözümler ve Kendin Yap Seçenekleri

- Müşterilerimiz ile pandemi sonrası değişen beklenti ve ihtiyaçlarını anlamak üzere anket çalışmaları gerçekleştirdi. Bu anket çalışmasında, 3 müşterimizden 1'i pandemi sonrasında finansal destek ihtiyacının oluştuğunu söyledi. Müşterilerinin finansal ihtiyaçlarını karşılayabilmek amacıyla Garanti BBVA birçok destek sağladı.
- Merkezi Müşteri Hizmetleri Temsilcisi (MMHT) Projesiyle, operasyonel işlemler merkezi bir ekip tarafından yürütüldü ve şubelerdeki KOBİ portföylerimiz üzerindeki operasyonel iş yükünü hafifletildi. Böylelikle portföylerimizin müşteri ilişkisi yönetimine daha fazla zaman ayırmasına destek olundu. Güncel olarak 209 MMHT, KOBİ portföyü olan tüm şubeler olmak üzere toplam 757 şubeye hizmet veriyor.
- Pandemi ile birlikte müşterilerimizin banka temas noktalarında gerekli hijyen ve korunma önlemlerinin alınması ihtiyacı ön plana çıktı. Virüsün bulaşma riskinin önlenmesi için şubelerimizde ve ATM'lerimizde pandeminin en başından itibaren birçok önlem alındı. Şubelerimizden hizmet alan müşterilerimiz bu süreçte, hem sunduğumuz hizmetten hem de aldığımız önlemlerden duydukları memnuniyeti ilettiler. Şubelerden hizmet alan müşterilerimizin %97'si alınan önlemlerin yeterli olduğunu bildirdi. Bu kapsamda tüm Garanti BBVA lokasyonlarında maske/dezenfektan kullanımı, ateş ölçümü, sosyal mesafenin gözetilmesi gibi konulardaki aksiyonlar artırdı.
- Müşterilerimizin şube önünde sıraya girerek bekleme başlamasına ile birlikte, bu durumdan rahatsızlığını ileten müşterilerimiz oldu. Şubeler için yaptığımız anketlerde müşteriler dışarda beklemek istemediklerini/daha az beklemek istediklerini ilettiler. Özellikle sıcak havalarda bu durum daha etkili oldu. Bunun üzerine Gmatik algoritması ilk gelen ilk çıkacak şekilde düzenlendi ve 60 yaş üzeri müşterilere öncelik sağlandı.
- Pandemi nedeniyle şubeye gelen müşteri sayıları azaldı. Dolayısıyla çalışanlarımız ve müşterilerimiz arasındaki yüz yüze iletişim kısıtlanmış oldu. Müşterilerimizin kesintisiz iletişim ve hizmet beklentisi ise aynı şekilde devam etti. İletişimi kesintisiz bir şekilde müşterilerimize sunabilmek için, şube çalışanlarımız ve merkezi çalışan ekiplerimiz ile müşterilerimizi arayıp sorarak ihtiyaçlarını karşılamaya devam ettiler.
- Müşteri temsilcileri ise evden telefon ile hizmet vermeye devam etti. Temsilcilerimiz, müşterilerimizi arayıp hal hatır sorarak oluşan yeni ihtiyaçlarına en uygun çözümleri ürettiler. Pandemiden finansal olarak etkilenen müşterilerimize kredi/borç öteleme gibi teklifler sundular.
- Çalışanlarımız, toplumun sağlığını korumak ve salgının yayılmasını önlemek amacıyla, müşterilerimizi dijital kanallarımızı kullanmaya daha çok teşvik ettiler.
- Dijital kanallara ek olarak, müşterilerimizin şube yerine ATM üzerinden işlemlerini gerçekleştirebilmeleri için aksiyonlar aldılar. Bu kapsamda para çekme işlem limitlerini artırdı ve diğer banka ATM'lerinden müşterilerimizin ücretsiz işlem yapmasını mümkün kıldı.
- Nakit akışların ve ekstrelerin yanı sıra kritik ürünlerini ve hesaplarını kolayca takip edebilmeleri için KOBİ müşterilerimize mobil ve internet üzerinden sunulan hizmetler yeniden tasarlandı.
- 2020 yılında, KOBİ portföylerimizin bilgiye daha hızlı ulaşmalarını sağlamak ve müşterilerimize daha kısa süre içinde ve doğru bilgi ile hizmet vermelerini mümkün kılmak amacıyla chatbot ve KoBilge uygulamalarımız hayata geçti. KoBilge içeriğinde yer alan 100'e yakın soru ile kullanıcılara anında aradıkları cevaba ulaşma kolaylığı sağlandı. Sürekli değişen ve gelişen KoBilge uygulamamız daha iyi bir müşteri deneyimi için portföylerimize destek olmaya devam ediyor.

GRI 102-43,102-44

ÇALIŞANLARIMIZ

Konu

Öncelikli
Konuyla İlgisi

Ne Yapıyoruz?

- Bankanın uygulamalarıyla ilgili çalışanların odağının ve memnuniyetinin artırılması; çalışan yolculuğunda var olan süreçlere ve karar mekanizmalarına dahil edilmeleri

- Sermaye Yeterliliği ve Finansal Performans
- Kişisel Verilerin Sorumlu Kullanılması (veri gizliliği, sorumlu yapay zeka)
- Kolay, Hızlı Çözümler ve Kendin Yap Seçenekleri
- Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etkin Yönetimi
- İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması

- Garanti BBVA çalışanlarının yaşayan fikirler geliştirebilmesi ve büyük düşünerek yenilikçi adımlar atabilmesi için gerekli altyapı ve teknik imkanları sunarken aynı zamanda fikir geliştiriminin yapılandırılmış eğitimlerini de çalışanlarıyla paylaşıyor.
- 2020 yılında görüş ve öneri geliştirme platformları olan Önersen, GONG, Atölye ve Sor/Paylaş'ta pek çok farklı konu ele alındı.
- Önersen platformunda 2007'den bu yana 25.000'den fazla görüş ve öneri paylaşıldı. GONG üzerinde ise 4 farklı proje için 18 fikir önerildi. Özellikle 2021 yılında çalışanların kullanımına sunulacak olan mobil uygulama ve COVID-19 sonrası dijital eğitimlerin daha verimli hale getirilmesi konuları öne çıktı.
- 2020 yılının son çeyreğinde kurum değerlerini geliştirmek için tasarlanan fikir atölyesinde 2.500'den fazla çalışan değerlerini ve stratejik önceliklerin daha etkin yaşatılmasını sağlayacak fikirleri, düşünce odaklı tasarım tekniğiyle geliştirdi. Atölyeler sonucunda 250'den fazla fikir BBVA Grubu bünyesinde değerlendirilmek üzere iletildi.
- 2019 yılında Genel Müdürlük birimlerinde uygulanmaya başlanan ve 2020 yılında farklı birimlerde yaygınlaşan çevik proje metodolojileri çalışanların gelişim gördüğü alanlarda ortak akılla iş geliştirmesine ve projelerini komitelere sunabilmesine katkı sağladı.
- Her yıl düzenli olarak gerçekleştirilen BBVA Grubu Çalışan Bağlılığı Anketi ve Çalışan Memnuniyeti Anketi 2020 yılında da gerçekleştirildi. Yanı sıra, COVID-19 sonrası uzaktan ve dönüşümlü çalışma modelinin çalışanlar üzerindeki etkilerini anlamak üzere bir anket düzenlendi ve çalışanlardan gelen geri bildirimler doğrultusunda bazı uygulamalar hayata geçirildi.

HİSSEDARLARIMIZ VE YATIRIMCILARIMIZ

Konu

Öncelikli
Konuyla İlgisi

Ne Yapıyoruz?

- 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
 - Ödeme ertelemeleri ve bu kredilerin ödeme performans
 - Çevresel, Sosyal ve Yönetişim alanlarında karşılaştırılabilir, kolay ulaşılabilir veri beklentisi.

- Sermaye Yeterliliği ve Finansal Performans
- Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etkin Yönetimi
- İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler
- Siber Güvenlik (siber atak, veri hırsızlığı, dolandırıcılık...)/Kişisel Verilerin Sorumlu Kullanılması (veri gizliliği, sorumlu yapay zeka)
- İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması
- Finansal Sağlık ve Danışmanlık

- Baş Ekonomist ve Yardımcı Baş Ekonomistimizin yer aldığı Garanti BBVA TV üzerinden yayınlanan makro konuşmalar video serisi aracılığı ile yatırımcılarla güncel makroekonomik gelişmeler üzerine değerlendirmeler paylaşıldı.
- Finansal sonuç sunumlarında pandemi döneminde içinde bulunduğumuz durum ve alınan önlemler detaylı ve şeffaf olarak paylaşıldı.
- Finansal sonuç sunumlarında şeffaflık artırıldı: Kredi portföyünün ayrıntılı sektörel kırılımı, pandemi dönemindeki regülasyon değişikliklerinin etkileri paylaşıldı.
- Kredi aşamalandırma ve karşılama oranlarının sektörel kırılımı ile ihtiyatlı yaklaşımın detaylı açıklaması paylaşıldı.
- İstikrarlı gelir üretim kapasitesi sayesinde 2020 yılında 2,15 milyar TL tutarında ek serbest karşılıklar ayrıldı. Bilançodaki toplam serbest karşılıklar 4,65 milyar TL'ye ulaştı.
- Pandemi sonrası hızlı değişen piyasa dinamiklerinin olduğu 2020 yılında, yatırımcı ilişkileri ekibi video ve telekonferanslar aracılığı ile yatırımcılar ile buluşmaya devam etti.
- Tüfex Tahvillerinin TL menkul kıymetler içindeki yüksek oranı faiz oranlarındaki ve enflasyondaki dalgalanmaya karşı koruma sağlıyor.
- Makro göstergelerdeki dalgalanmalara rağmen bankanın yıllar içerisinde korumayı başardığı yüksek marj ve kârlılık seviyesi hakkında bilgi verildi.
- Gerçekleşen ve olası regülasyonların etkilerine karşı bankanın aksiyon planları hakkında bilgi paylaşıldı.
- Hissedarlar ve yatırımcılar ile etkin iletişimi güçlendirmek için yatırımcı ilişkileri web sitesi daha iyi bir kullanıcı deneyimi ve Çevresel Sosyal ve Yönetişim Bilgi Dokümanı eklemesi ile yenilendi.
- Garanti BBVA CDP İklim Değişikliğine Programı'na 2009 yılından beri, CDP Su Programı'na ise 2015 yılından beri her yıl raporlama yapıyor. Banka'nın tüm raporları web sitesinde kamuoyu ile paylaşıyor. CDP programlarına ek olarak Garanti BBVA, TCFD (Finansal İstikrar Kurulu'nun İklimle Bağlantılı Finansal Beyan Görev Gücü) Tavsiyelerinin ilk destekçileri arasında yer alıyor. Her yıl olduğu gibi, bu yılki Entegre Faaliyet Raporu'nda da portföyü içindeki karbonla bağlantılı krediler oranı ile düşük karbonlu yatırımlara yönlendirilen toplam finansman tutarlarını da paylaştı.
- Bu sene ilk defa, oluşturulması için dünya genelinde davet alan 30 bankadan biri olan Garanti BBVA 2019'da lansmanı yapılan UNEP FI Sorumlu Bankacılık Prensipleri doğrultusunda Etki Raporunu da bu yılki Entegre Faaliyet Raporu kapsamında paydaşlarımız ile paylaştı.

GRI 102-43,102-44

FİNANSAL KURUMLAR

Konu	Öncelikli Konuyla İlgisi	Ne Yapıyoruz?
<ul style="list-style-type: none"> → Borçlanma araçlarının kredi derecelendirme notları yıl içerisinde bazı kredi derecelendirme firmaları tarafından düşürüldü. 	<ul style="list-style-type: none"> → Güçlü ve Sürdürülebilir Finansal Performans → İnsan Hakları → Etik Davranış ve Tüketicinin Korunması → Çevresel Etkileri ve İklim Değişikliği → Çeşitlilik ve İş-Yaşam Dengesi → Kurumsal Yönetişim 	<ul style="list-style-type: none"> → Mevcut ve yeni sözleşmelerde yer alan ilgili maddeler ile ilgili müzakereler ve değişiklikler yıl boyunca yapıldı. → Eşbaşkanlığını yürüttüğümüz Global Compact Türkiye Sürdürülebilir Finans Çalışma Grubu tarafından, Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi'nin kapsamı, yatırım tutarı limitinin düşürülmesini ve Bankaların finanse ettiği projelerin etkileri üzerinde daha fazla kontrol sahibi olmalarını sağlayacak, çevresel ve sosyal risklerin yönetilmesi konusunda yol gösterici olacak bazı hükümleri içerecek şekilde genişletildi. → Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi'nin (UNEP FI) çatısı altında Sorumlu Bankacılık Prensipleri'nin final versiyonu için diğer bankalar ve uluslararası finans kuruluşlarıyla birlikte bir dizi paydaş görüş toplantısı düzenlendi. Sorumlu Bankacılık Prensipleri, 22 Eylül 2019'da New York'ta gerçekleştirilen Birleşmiş Milletler Genel Kurulu toplantısında lanse edildi. Birleşmiş Milletler Sorumlu Bankacılık Prensiplerini uygulamayı taahhüt eden bankalar arasında Türkiye'den Garanti BBVA da 6 banka ile birlikte yer aldı. → UNEP FI Etki Analizi Çalışma Grubu, finans sektöründe portföy etki analizi metodolojisi üzerinde çalışmak için bir dizi görüş toplantısı düzenlendi.

SİVİL TOPLUM KURULUŞLARI VE DERNEKLER

Konu	Öncelikli Konuyla İlgisi	Ne Yapıyoruz?
<ul style="list-style-type: none"> → ÇSY Yönetimi ve Sürdürülebilir Finans konusundaki bilgi birikimimizin ve derinlemesine deneyimimizin paylaşılması → Portföylerimizin düşük karbona giden yollarla uyumlu hale getirilmesi 	<ul style="list-style-type: none"> → Çeşitlilik ve İş-Yaşam Dengesi → Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etkin Yönetimi → Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim) → Sermaye Yeterliliği ve Finansal Performans → İnsan Hakları → İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması 	<ul style="list-style-type: none"> → Garanti BBVA, 2018 yılı Mayıs ayında devreye aldığı Sürdürülebilirlik Web Sitesini paydaşların iyi uygulamaları ve global trendler ve gelişmeler çerçevesinde yaşayan bir platforma dönüştürerek bu yıl yine aktif paylaşımlarına devam etti. → Garanti BBVA, 2019 yılında imzacı olduğu UNEP FI Sorumlu Bankacılık Prensiplerini banka içerisindeki iş yapış şekline entegre etmeye devam etti. Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA) ve Paris Anlaşması ile uyumlu olarak, 21. yüzyıl toplumunda ve ekonomisinde bankacılığın yeni rolünü tanımlayan bu prensipler, sürdürülebilir, eşit ve refah bir geleceğe ulaşmada bankacılık sektörünün etkisini en yüksek düzeye çıkarmayı amaçlıyor. → 2014 yılından itibaren proje finansmanı faaliyetleri kapsamında yeni elektrik üretimi yatırımlarına sağlanan toplam finansman tutarının %100'ü yenilenebilir yatırımlara yönlendirildi. → Cinsiyet eşitliği ve çeşitliliğe verdiği önem ve bu alanda attığı adımlar sayesinde Garanti BBVA 2020 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 2020 yılında da devam etti.

RESMİ MAKAMLAR VE DÜZENLEYİCİ KURUMLAR

GRI 102-43,102-44

Konu	Öncelikli Konuyla İlgisi	Ne Yapıyoruz?
<ul style="list-style-type: none"> → TBB Sürdürülebilir Büyümede Finansal Sektörün Rolü Çalışma Grubu → PMR (Karbon Piyasalarına Hazırlık Ortaklığı PMR Türkiye Projesi) → SPK Sürdürülebilirlik İlkelerine Uyum Raporu → Borsa İstanbul Gelecekte Var Olmak, Şirketler için Sürdürülebilirlik Rehberi → TCMB Fonların Anlık ve Sürekli Transferi (FAST) Projesi ve BKM Kolay Adres Projesi Çalışmaları → Uzaktan müşteri kazanımı düzenlemeleri ile yüz yüze kimlik tespiti, ıslak imza ve basılı sözleşmelerin kullanılmasına gerek kalmaksızın dijital kanallar üzerinden Banka müşterisi olabilme imkanı sağlanması. → Açık bankacılık düzenlemeleri ile finansal sistemdeki verilerin belirlenen düzenlemelere uygun bir şekilde standart uygulama programlama araç yüzleri aracılığıyla yetkilendirilmiş üçüncü taraf hizmet sağlayıcıların erişimine açılması. 	<ul style="list-style-type: none"> → İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler → Kolay, Hızlı Çözümler ve Kendin Yap Seçenekleri → Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim) 	<ul style="list-style-type: none"> → Garanti BBVA Sürdürülebilir Finans Ekibi 2017-2023 yılları arasında uygulanacak olan Ulusal Enerji Verimliliği Eylem Planı ve BDDK'ya yapılması planlanan iklim finansmanı raporlaması hakkında görüş iletti. → Garanti BBVA Sürdürülebilir Finans Ekibi PMR Projesinin düzenlediği 2. Uygulama Fazı bilgilendirme toplantılarına katılım sağladı. Pilot ETS uygulamasına yönelik yasal ve kurumsal altyapının geliştirilmesine yönelik görüş iletilti. → SPK tarafından yayımlanan Sürdürülebilirlik İlkelerine Uyum Raporunu 2020 Entegre Faaliyet Raporu kapsamına dahil etti. Ayrıca üyesi olduğu STK'lar aracılığıyla iş dünyasına bu alanda bilgilendirmeler gerçekleştirdi. Genel Müdür Yardımcısı Ebru Dildar Edin ise bu alanda ERTA'nın gerçekleştirmiş olduğu etkinlikte açılış konuşmasını üstlendi. → Genel Müdür Yardımcısı Ebru Dildar Edin katılmış olduğu raporlarda Borsa İstanbul'un hazırlamış olduğu rehberle atıfta bulunarak bu alandaki farkındalığı artırmaya devam etti. → FAST (Fonların Anlık ve Sürekli Transferi) adı para transferi sistemi ile Banka müşterileri TCMB aracılığıyla belirli bir limit dahilinde 7 Gün 24 saat, anlık olarak transfer gerçekleştirebilecekler. → "Kolay Adres" uygulaması ile müşteriler kendilerine yapılacak para gönderimini kolaylaştırmak amacıyla IBAN bilgisini Garanti BBVA mobil veya Kurumsal BBVA Mobil şube üzerinden cep telefonu, e-posta, kimlik, vergi veya pasaport numarası ile eşleştirebiliyor. Aynı şekilde göndericinin IBAN yerine örneğin cep telefonu numarası yazarak para transferi yapabilmesine de olanak sağlandı. → Garanti BBVA, BDDK nezdinde gerçekleştirdiği sunum çalışması ile diğer ülke uygulamaları, teknolojik gelişmeler, süreç tasarımı dikkate alınan riskler ve risk indirgeme yöntemleri hakkındaki araştırma ve çalışmalarını kurum ile paylaştı. → TBB çalışma gruplarında uzaktan müşteri kazanımı sürecinin mümkün olan en iyi güvenlik seviyesi ve müşteri deneyimi dengesi ile uygulanabilmesi için uygulama esaslarının belirlenmesinde aktif rol üstlendi. → TBB tarafından düzenlenen eğitim faaliyetlerinde yer alarak sektörün diğer üyeleri ve regülatör ile ortak değerlendirmeler ve araştırma çalışmalarında bulundu. → TCMB ile açık bankacılık düzenlemelerinde çalışma gruplarında görüşler bildirdi. → Garanti BBVA, TBB çalışma gruplarında açık bankacılığın en faydalı ve en güvenli şekilde uygulanması için esasların belirlenmesinde aktif rol üstlendi.

ÜST YÖNETİM

Konu	Öncelikli Konuyla İlgisi	Ne Yapıyoruz?
<ul style="list-style-type: none"> → Risk yönetiminin iyileştirilmesi → Müşteri deneyiminin sürekli iyileştirilmesi ve yeni hizmet modeli sonrası iyileştirme çalışmalarının sürmesi → Çalışanlara, esnekliğin, güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamının sağlanması → Projelerin hız kesmeden sürmesi ve kaynağın efektif kullanılması → Pandeminin aktif olarak üst yönetim tarafından takip edilmesi 	<ul style="list-style-type: none"> → Sermaye Yeterliliği ve Finansal Performans → Çalışan Bağlılığı ve Yetenek Yönetimi → Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etkin Yönetimi → Etik Davranış ve Tüketicinin Korunması → Kolay, Hızlı Çözümler ve Kendin Yap Seçenekleri 	<ul style="list-style-type: none"> → Risk yönetimi tarafında bankanın odağı pandemi sebebiyle bankanın kredi ötelemeleri, yapılandırılmalar ve karşılık tutarlarındaki artış (regülasyon değişimleri de dahil olmak üzere ihtiyatlı yaklaşım sonucu) gibi konulara kaymıştır. Finans tarafında ise gerekli aktif rasyosu, diğer limitlere uyum, kredi mevduat büyüme dengesi, likidite yönetimi, faiz ve marj yönetimi kritik konular oldu. Bu kapsamda hem BBVA ile takip hem de Üst Yönetim takibi için ilgili ekipler kapsamlı raporlar oluşturuldu. → Pandemi ile birlikte, şubelerdeki operasyonel iş yükünü minimize etmek, süreçleri dijitalleştirmek ve müşterilere sunulan hizmet kalitesini sürekli iyileştirmek amacıyla yapılan çalışmalar hız kazandı. → İnsan Kaynakları tarafında çalışan sağlığı, dezenfeksiyon, COVID-19 takibi, uzaktan çalışma – ofis dengesi ve dönüş planları gibi ana konular gündem oldu. Çalışan memnuniyeti kapsamında teknoloji tarafı ile aktif çalışarak çalışanlar için uzaktan çalışma mümkün kılındı. → Yatırım bütçelerini, yeni strateji ile uyumlu olarak, çeyreklik ve dinamik şekilde yöneterek, teknolojik dönüşümdeki değişim hızı çevik yaklaşımlarla yakalanıyor. Her çeyrek yapılan PSM (proje strateji toplantıları) ile, ana öncelikler gözden geçiriliyor ve yeni gelişmelere yönelik değişiklikler yapılıyor. Toplantı kararları doğrultusunda, etkin önceliklendirme süreçleri ile, banka stratejisine en uygun ve en büyük etkiyi yaratacak projelere kaynak önceliği veriliyor. → COVID-19 ilk dönemlerinde üst yönetim birkaç ay günlük olarak toplantılar gerçekleştirerek bir araya geldi. Hem kritik metriklerin ve finansal durumun yakın takibi, hem COVID-19 önlemleri ve çalışanların durumuna ilişkin konular gündem maddeleri oldu. Bu toplantılar halen, haftada bir olarak devam ediyor.

Riskler ve Fırsatlar

6.662 34 dk 14 garanti

Mega Trendler	Risk Yaratan Unsurlar	İlgili Stratejik Öncelikler
İŞ ORTAMI (1)	<ul style="list-style-type: none"> Müşterilerin Güçlenmesi Uzaktan Çalışma Yetenek Rekabeti Şeffaflık Verimlilik Hızlı uyumlanma Cinsiyet Eşitliği Gelecek Nesil İş Gücü Sosyal Medya Çabuk Toparlanma Çeviklik İş Sağlığı ve Güvenliği 	<p>Operasyonel Üstünlük</p> <p>En İyi ve En Bağılı Takım</p> <p>Data ve Teknoloji</p>
EKONOMİ (2)	<ul style="list-style-type: none"> Sürdürülebilir Finans Yeşil İyileşme Kapsayıcı Kapitalizm Paylaşım Ekonomisi Finansal Sağlık ve Kapsayıcılık Döngüsel Ekonomi Küreselleşmenin azalması 	<p>Sürdürülebilirlik</p> <p>Finansal Sağlık</p> <p>Daha Fazla Müşteriye Ulaşma</p>
TOPLUM (3)	<ul style="list-style-type: none"> 21. Yüzyıl Yetenek Açığı Sürdürülebilir Kalkınma Artan Eşitsizlikler Zorunlu Göç Gıda Güvenliği Girişimcilik Pandemi Bireyin Yükselmesi Mega Şehirler Türeticilik 	<p>Sürdürülebilirlik</p> <p>Finansal Sağlık</p> <p>Daha Fazla Müşteriye Ulaşma</p>
ÇEVRE (4)	<ul style="list-style-type: none"> İklim Krizi Aşırı Hava Olayları ve Doğal Afetler Kaynak Kıtılığı Çevresel Farkındalık Biyoçeşitlilik Plastik Kirliliği Su Kıtılığı 	<p>Sürdürülebilirlik</p>
TEKNOLOJİ (5)	<ul style="list-style-type: none"> Otomasyon Büyük Veri, Nesnelerin İnterneti ve Yapay Zeka Bulut Siber Güvenlik Blokzincir ve Kripto Paralar Dijitalleşme Kişisel Verilerin Gizliliği ve Verilerin Sorumlu Kullanımı Bağlantılılığın Artması ve Kişisel Gizliliğin Azalması 	<p>Data ve Teknoloji</p> <p>Operasyonel Üstünlük</p>

2020 bütün dünya için çok büyük bir sınavdı. COVID-19 pandemisi sebebiyle 2. Dünya Savaşı sonrasındaki en büyük krizi yaşıyoruz. Pandeminin belki de tek olumlu etkisi, mevcut düzen ile sürdürülebilir kalkınma ve büyümenin imkansız olduğunu bir kez daha anlamamızı sağlaması oldu. Şirketlerin risk ve fırsat yönetimini ne kadar kapsamlı ele almaları gerektiğini bir kere daha gördük.

Bu bölümde, Garanti BBVA, bankacılık sektörünü ilgilendirdiğini düşündüğü, bu yılın mega trendlerinin şekillendirdiği 10 risk ve fırsat konusunu ve bunların Garanti BBVA'yı ve paydaşlarını nasıl etkilediğini ele alıyor.

Aşağıda yer verilen riskler ve fırsatlar, Garanti BBVA'nın risk yönetimi yaklaşımı gibi resmi ve gayri resmi çeşitli kontrollerden ve ayrıca performans bölümleri ile "Kurumsal Yönetişim" başlıklı bölümde açıklanan öncelikli konular çerçevesinde yürütülen çalışmalar üzerinden ele alınıyor.

Türk Ekonomisi ve Türk Bankacılık Sektörüyle ilgili zorluk ve fırsatlar ise Faaliyet Gösterdiğimiz Ortam adlı bölümde inceleniyor.

İŞ ORTAMI

2020 yılı, küresel COVID-19 salgını sebebiyle küresel olarak daha önce deneyimlenmemiş gelişmelere sahne oldu. 2020 yılının ortasında başlayıp; sonunda hala devam eden salgın süreci için uzmanlar, 2. Dünya Savaşı'ndan sonra yaşanan en büyük resesyon diyor. Yılın ikinci ayından itibaren tüm dünyayı etkisi altına alan pandemi; işletmeleri, toplumları ve yaşam tarzını derinden etkiledi, etkilemeye de devam ediyor. Koronavirüsün etkisiyle yön değiştiren piyasaların gündemi; Kasım ayında gerçekleşen Amerika'daki başkanlık seçimleri ve ticaret savaşlarının süregelen etkilerinden bir hayli etkilendi. Koronavirüse karşı beklenen aşılı ile ilgili yılın son çeyreğinde olumlu gelişmeler yaşansa da, aşılı ile ilgili tartışmalar sürmeye devam ediyor. Diğer etkilerle birlikte, aşılı belirsizliği de küresel piyasalarda yılın başından beri süregelen belirsizliğin ve oynaklığın zayıflamasına engel oluyor. Pandeminin bankacılık sektörü üzerindeki etkisi temelde

üç başlık halinde toplanabilir: Operasyonel etkiler, kredi riski üzerindeki etkiler ve müşteri alışkanlıklarındaki değişiklikler.

Garanti BBVA, güçlü teknolojik altyapısı sayesinde pandemi sürecine hızla adapte olup, sağlık ve güvenlik önceliğiyle işlemlerine kesintisiz devam etti.



Pandemi sürecinde Garanti BBVA, güçlü teknolojik altyapısı sayesinde operasyonlarında hiçbir aksaklık olmadan bu geçişi kısa sürede sağlayabildi. Bu dönemde banka; çalışanlarının güvenliğini sağlayabilmek adına evden çalışma için gerekli olan ekipmanı sağladı, 1.000'den fazla çağrı merkezi çalışanı sadece 10 gün içinde evden hizmet vermeye başladı. Bugün, genel müdürlük çalışanının %92'si, şubelerin %60'ı ve çağrı merkezinde çalışanların tamamı evden çalışıyor. Güçlü teknolojik altyapısı sayesinde Banka, bu döneme hızlı bir şekilde adapte olup, işlemlerine kesintisiz devam etti.

Pandeminin bankacılık sektörünü etkilediği diğer bir alan ise kredi riski maliyeti oldu. Pandemi kaynaklı ekonomideki yavaşlamanın etkisiyle, işletmelerin finansal açıdan zorlandıkları zamanlar yaşıyoruz. Pandeminin süreci ile ilgili belirsizliğin sürmesi de buradaki riskleri baki kılıyor. Bu dönemde işletmelerin yanında olmak ve pandemi kaynaklı etkileri en aza indirmek için parasal, bankacılık sektörü ve mali alanlarda bir dizi tedbirler alındı. Bankacılık sektörü alanında işletmelere finansal destek sağlamak için kredi paketleri açıklandı ve Kredi Garanti Fonu limitlerinde artış yapıldı. Bu dönemde banka olarak Mart ayından sonra yaşadığımız süreçte, müşterilerimizin ihtiyacına göre kredi anapara, faiz, taksit ödemeleri ile kredi kartı borçlarını herhangi bir ek koşul aranmaksızın ve mevcut ödeme koşullarını ağırlaştırmadan öteleme imkânı sunduk. "Ekstreyi

Atla" fonksiyonu müşterilerin kredi kartı ödemelerini, minimum ödeme şartı olmaksızın, 3 ay ertelemeleri için etkinleştirildi. Bireysel kredi kartları minimum ödeme şartı %20'ye düşürüldü. Bu dönemde, ihtiyatlı yaklaşımla, özellikle pandemiden göreceli olarak daha çok etkilenen sektör oyuncularına ait kredilerin karşılık oranları artırıldı. Önümüzdeki dönemde, kurumsal ve ticari tarafta ertelenen kredilerin ödeme performansı, kredi riski maliyeti için önemli olacaktır. Ancak bu dönem artırılan karşılık oranları ile bilanço yapısı güçlendirildi ve 2021 yılı için ekonomik büyümede beklenen toparlanma ile kredi riski maliyetinde de yıldan yıla iyileşme bekleniyor.

Küresel salgının etkilediği diğer bir alan ise değişen müşteri alışkanlıkları oldu. Bankacılık sektörü için en temel değişiklik, aktif dağıtım kanallarının kullanım oranlarının ve dijital müşteri sayısının artması oldu. Pandemi müşterilerin de bu kanalları daha aktif kullanmasına vesile oldu. Mart 2020'de dijital müşteri sayısında en yüksek artış sağlandı. Şubede gerçekleşen işlemlerin oranı %5-6'dan %2-3'e geriledi. Bu dönemde, piyasa ihtiyaçlarına yönelik işlemler de dijital kanallara eklendi. Bugün mobil bankacılıkta yaklaşık 500 işlem yapılabilir. Dijital kanalların artan payına rağmen, şubeler, gerçekleştirilen işlem sayısında dijital kanalların gerisinde değil. Önümüzdeki dönem, şube içerisindeki hizmet yapılanmalarının değişimine sahne olabileceği gibi, dijital kanalların da operasyonel hizmetlerden ziyade, müşterilerin finansal sağlığını iyileştirecek danışmanlık hizmetlerine başladığını görebiliriz.

JP Morgan'ın 1 Temmuz'da yayınlanan raporuna göre, yatırımcılar COVID-19 krizini 21. yüzyılın ilk "sürdürülebilirlik" krizi ve iklim değişikliğine yönelik karar vericilerin daha somut adımları önceliklendirmesi için bir uyandırma çağrısı olarak görüyor. ÇSY konularının sadece "Ç" başlığı için değil, çalışan sağlığı ve güvenliği ile gelir eşitsizliği gibi sosyal konuların da tekrar masaya yatırıldığı bir dönem. Şirketlerin çalışanlarının sağlıklarını korumak için aldıkları kararlar, toplum sağlığı adına yapılan destekler ile birlikte daha geniş bir yatırımcı yelpazesinin şirketlere bu mercekten bakması muhtemel görünüyor. Bu

sebeple, kurumların çevre ve iklim eylemleri ile sosyal alanda attığı adımlar piyasa tarafından daha iyi fiyatlandırılabilir.

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

2020, ülkelerin ve şirketlerin Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na (SKA) katkı vermeye tam hız devam etmesi ile başlamıştı. Ancak COVID-19 pandemisi bir anda tüm gündemin değişmesine sebep oldu. Salgının özellikle etkili olduğu ve dünya genelinde tam kapanmaların yaşandığı ilk birkaç ayda en büyük korkulardan biri SKA'lara yönelik faaliyetlerin duraksaması, hatta geriye gitmesiydi. Ancak korkulan olmadı. Pek çok devlet ve özel şirket, salgın sonrası kurulacak yeni düzenin sürdürülebilirlik odağında olması gerektiğini açıkladı. Bu bakımdan 2020'nin pek çok alanda bir milat olduğunu söylemek mümkün. ÇSY kriterlerini dikkate alan fonların, salgından daha az etkilendiğine şahit olduk. Bu yıl, sürdürülebilir borçlanma piyasası tarihinde ilk defa 1,9 trilyon ABD Doları seviyesine ulaştı. Bugüne kadar yeşil tahvillere kıyasla çok daha sınırlı sayıda ve acimde ihraç edilen sosyal fonlarda muazzam bir ivme yakalandı.

Bu olumlu gelişmeler SKA'lara ulaşma yolundaki kararlığın bir kere daha altını çizmiş oldu. 2020 SKA Küresel Endeksi'nde Türkiye 70,3 puanla 166 ülke arasında 70. sırada yer alıyor.¹ 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 İnsiyatifi Finans Girişimi (UNEP FI) Sorumlu Bankacılık Prensipleri ile uyumlu bir şekilde Türkiye'nin sürdürülebilir kalkınma yolculuğunda etkin rol oynamaya devam ediyor.

2014 yılında kabul edilen 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 sağlam bir 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. 2020 yılında Garanti BBVA, sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunmak için 43 farklı kredi ve ürünü piyasaya sundu.

Geçen yıl dünyada bir ilk olarak hayata geçirdiği Cinsiyet Eşitliği Kredi (Gender Loan) yapısını bu yıl, salgının en etkin olduğu dönemde, ülkemizde faaliyet gösteren kurumsal bir firmaya bağlı turizm sektöründen 4 firma ile daha imzaladı. Toplamda 151,2 milyon TL tutarındaki bu cinsiyet eşitliği kredisinde Garanti BBVA'nın belirlediği kriterlere ek olarak Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNPD) Kamu ve Özel Kuruluşlar için Cinsiyet Eşitliği Mührü programı kriterleri de dahil edildi.

Dünyada ilk defa Garanti BBVA'nın gerçekleştirdiği Sürdürülebilirlikle Bağlantılı Sendikasyon Kredisine, IFC ve EBRD destekli iki yeni kredi eklenerek, toplam 700 milyon ABD Doları finansman sağlandı.

Bir diğer önemli işlem ise Eylül 2020'de bir enerji firması ile gerçekleştirilen, Garanti BBVA'nın Sürdürülebilirlik Temsilcisi olarak yer aldığı Türkiye'nin en büyük Sürdürülebilirlikle Bağlantılı Kredi işlemi oldu. 650 milyon Euro büyüklüğündeki bu kredi yapısında, kredi faizi hem çevresel hem de sosyal alanda belirlenen kriterlere endeksledi.

Yine dünyada ilk defa Garanti BBVA tarafından gerçekleştirilen bir diğer önemli işlem ise, Sürdürülebilirlikle Bağlantılı Sendikasyon Kredisi oldu. Yurt dışı borçlanma programı çerçevesinde uluslararası piyasalardan sağladığı sendikasyon kredisini yenileyen Garanti BBVA, Uluslararası Finans Kurumu (IFC) ve Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) destekli iki yeni kredi anlaşması imzalayarak yurt dışı piyasalardan yaklaşık toplam 700 milyon ABD Doları finansman sağladı. Garanti BBVA'nın imzaladığı bu sendikasyon kredisi, dünyada bir bankanın aldığı sürdürülebilirlik kriterlerine endeksli ilk yeşil sendikasyon kredisi olma özelliğini de taşıyor. Kredi çerçevesinde, uluslararası bağımsız bir danışmanlık firması, mutabık kalınan kriterler üzerinden Garanti BBVA'nın performansını periyodik olarak değerlendirecek. Garanti BBVA performansını iyileştirerek taahhüt etmiş olduğu kriterleri yerine getirirse kredi faizinde indirimde gidilecek. Mayıs 2020'de imzalanan bu anlaşma, pandemi sürecinin tüm bilinmezliklerine rağmen büyük ilgi gördü ve uluslararası piyasanın Garanti BBVA'ya olan güvenini bir kere daha göstermiş oldu.

Banka, müşterilerinin de borçlanma süreçlerinde sürdürülebilir finansman mekanizmalarından faydalanmaları ve sürdürülebilir iş modelleri benimsemeleri için çalışıyoruz. Bu yıl Temmuz ayında, bir müşterimizin 100,5 milyon TL tutarındaki yeşil tahvil ihracına aracılık ettik. Bu aynı zamanda Türk Lirası üzerinden gerçekleşen ilk yeşil tahvil ihracı oldu. Bu süreçte, kendimizi bir danışman gibi konumlandırarak, tahvil için oluşturulan çerçeve dokümanın hazırlanmasından, rating ajansı ile yapılan görüşmelere kadar her aşamada müşterimizin yanında olduk ve bu alandaki bilgi ve tecrübemizi paylaştık. İhraç sonrasında dijital ve mobil kanallarımızın da desteğiyle, kurumsal, bireysel ve özel bankacılık müşterilerimize, sürdürülebilir kalkınmaya katkı sağlayan yatırımların getirdiği fırsatlar hakkında yatırımcılarımıza bilgilendirmeler yaptık.

Öncelikli Konularımız başlıklı bölümde her bir öncelikli konu altında yapılan çalışmalarla, Garanti BBVA'nın Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nı ne şekilde ele aldığı açıklanıyor ve bu Rapor'un ilgili bölümlerine atıflarda bulunmaktadır.

¹ https://s3.amazonaws.com/sustainabledevelopment.report/2020/2020_sustainable_development_report.pdf

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ'NE UYUM (3) (4)

Dünya Ekonomik Forumu'nun 2020 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. Dünya bir taraftan 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. Yıkıcı sel, tayfun, sıcaklık dalgası, orman yangınları ve benzeri felaketlerde çok sayıda insan hayatını kaybetti. 2020 yılında maddi zararı 1 milyar ABD Dolarını aşan hava ve iklim olaylarının sayısında rekor seviyeye ulaştı.²

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.

Ülkemizde de bu konudaki farkındalığın her yıl daha da arttığını görüyoruz. 2020 yılında yapılan bir araştırmaya göre, Türkiye'de her iki kişiden biri iklim krizinin virüsten daha büyük bir kriz olduğunu, her 10 kişiden yedisi iklim değişikliği için endişeli olduğunu belirtiyor. Toplumun büyük bir kesimi salgın sonrası ekonomik toparlanma için tarım ve yenilenebilir enerjiye yatırım yapılmasını istiyor.³

Paris Anlaşması ile öngörülen 1,5 derece hedefini tutturabilmek için 2030 yılına kadar her yıl küresel emisyonları %7,6 oranında azaltmamız gerekiyor.⁴ Salgın sebebiyle hayatın büyük bir bölümünün durduğu birkaç ay yaşadığımız 2020 yılında bile emisyonları ancak %7 düşürebileceğiz.⁵ Bu son dönemde kaydedilen en büyük düşüş ancak yine de hedeflere ulaşmak için yeterli değil.

Durumun aciliyetinin farkında olan ülkeler sıfır karbon hedeflerini açıklamaya başladılar. Avrupa Birliği, Kanada, Çin, Japonya gibi önemli ülkelerden gelen bu atılımı özel şirketlerde de görmeye başladık. Ana hissedarımız olan BBVA da 2020 yılında karbon nötr banka oldu. Grupla uyumlu olarak Garanti BBVA da 2020 yılında doğrudan etkilerinden kaynaklanan karbon emisyonlarını sıfırladı.

Garanti BBVA, 2020 CDP İklim Değişikliği Programı'nda global "A Listesi"ne Türkiye'den girmeye hak kazanan tek banka oldu.



2020, iklim değişikliği ile mücadele açısından da tarihi bir yıl oldu. Pandemiye rağmen pek çok önemli gelişmenin kaydedildiği bu yıl, en çok öne çıkan konular şüphesiz AB Taksonomisi ve Avrupa Yeşil Mutabakatı oldu.

Uzun yıllardır süre gelen yeşil yatırım nedir tartışmasına bir yanıt vermek üzere yürürlüğe giren AB Taksonomisi yaklaşık 70 farklı sektörde çevresel alanda hangi yatırımların sürdürülebilir yatırımlara dahil edilebileceğine dair bir sözlük niteliği taşıyor. Taksonomi aynı zamanda AB bünyesindeki finansal kuruluşlara ve büyük şirketlere de bu alandaki faaliyetlerini raporlama zorunluluğu getiriyor.

Avrupa Yeşil Mutabakatı ise, AB'nin 2050 için verdiği sıfır karbon hedefine ulaşmak için belirlediği aksiyon planlarını açıklıyor. Bu Mutabakat ile AB, yalnızca kendi sınırları içerisindeki firmaları değil, ticari ilişkiler içinde bulunduğu başka ülkelerin firmalarını da Sınırdan Karbon Düzenlemesi gibi mekanizmalar ile kendi çevresel standartlarına yükseltmeyi hedefliyor. Uluslararası platformlarda hala tartışılmaya devam eden bu mekanizma hayata geçerse, ihracatının yaklaşık %50'sini AB ile yapan Türkiye için ciddi ekonomik sonuçları olacağı çok açık.

Diğer yandan fosil yakıtlardan vazgeçilmesi yine başta finans sektörü olmak üzere tüm sektörlerde büyüyen bir eğilim oldu. Garanti BBVA 2015 yılında İklim Değişikliği Eylem Planı'nda duyurduğu gibi 2020 yılında da yenilenebilir enerji yatırımlarına öncelik vermeye devam etti. Türkiye'de yenilenebilir enerji projelerinin finansmanının öncüleri arasında yer alan ve rüzgar enerjisi projelerine en çok finansman sağlayan kurum olarak Garanti BBVA, 2020 yılında yeni yatırım projelerine aktarılan kaynakların tamamını yenilenebilir enerji yatırımlarına yönlendirerek, proje finansmanında yenilenebilir enerji kaynaklarına öncelik verme hedefini aştı. 2014 yılından bu yana proje finansmanı portföyündeki yeni enerji üretim projelerinin tamamı yenilenebilir enerji yatırımlarından oluşuyor.

Bugüne kadar yenilenebilir enerji için sağlanan finansman 5,3 milyar ABD Dolarının üzerine çıktı. Rüzgar enerjisi projelerinde ise Garanti BBVA'nın Türkiye'nin faaliyetteki kurulu rüzgar gücü içerisindeki payı %24,7 seviyesinde gerçekleşti. Bu pazar payı ile liderliğimizi korumaya devam ediyoruz. Portföyün karbondan arındırılması kapsamında ise Banka 2014 yılından beri yeni kömür santrallerine finansman sağlamıyor ve proje finansmanı faaliyetleri kapsamında yeni elektrik üretimi yatırımlarına sağlanan toplam finansman tutarının %100'ü yenilenebilir enerji yatırımlarına yönlendirildi.

Geleceğe dönük olarak Türkiye'nin iklim odaklı akıllı yatırım potansiyelinin 2016-2030 yılları arasında 270 milyar ABD Doları olduğu tahmin ediliyor. Bu da gelecekteki yatırım ihtiyacını ve finansal kurumların kritik rolünü açıkça ortaya koyuyor. Dünyanın geri kalanı gibi Türkiye de hem fiziksel hem

ekonomik olarak iklim değişikliği risklerine açık ve uyum ve azaltmaya yönelik acil önlemlerin alınması şart. Garanti BBVA, Türkiye'nin iklim değişikliğiyle mücadelesine yenilenebilir enerji yatırımlarına öncelik verilmesi, ayrıntılı çevresel ve sosyal durum değerlendirme çalışmalarının yapılması, enerji açısından verimli binaların, elektrikli ve hibrit araçların teşvik edilmesi ve paydaşlarının farkındalıklarının artırılması ile katkıda bulunuyor. Garanti BBVA'nın çevresel ve sosyal etki değerlendirme süreci uluslararası standartlara ve en iyi uygulamalara tamamen uyumlu. 2020 yılında toplam kredi tutarı 307 milyon ABD Doları olan 5 proje, ÇSEDM sürecinden geçirildi. 1 sayıda proje bu model çerçevesinde reddedildi. Bu değerlendirmeler sonucunda geliştirilen eylem planları sayesinde çevresel ve sosyal etkiler en aza indirildi.

Su stresi açısından yüksek riskli bölgeler arasında yer alan Türkiye, artan kuraklık ve aşırı sıcaklık dalgalarının yanı sıra, ciddi yağış ve sellere maruz kalacak. Türkiye 2040 yılında ciddi oranda su sıkıntısı yaşayacak ülkeler arasında yer alıyor. Tahminlerin gerçekleşmesi durumunda nüfusunun 100 milyona ulaşması beklenen Türkiye de 2030 yılında su fakiri ülkeler arasına girecek. 2020 CDP Su Güvenliği Raporu'nda açıklandığı gibi, 2019 yılında finanse edilen projelerin tamamı suyla bağlantılı risklere yatkın projelerdi. Suyla ilgili olanlar da dahil çevresel ve sosyal risklerin değerlendirilmesi amacıyla bu projelerin hepsine ÇSEDM uygulandı.

Farkındalık yaratmak ve toplumun her kesimini harekete geçmeye teşvik etmek amacıyla bütüncül bir yaklaşım uygulanıyor. Bireysel bankacılık alanında verimli ve çevreye dost binaların özendirilmesi için Yeşil Konut Kredisi (Green Mortgage) ürünü hayata geçirildi; bu kapsamda bugüne kadar Garanti BBVA'nın sağladığı finansman da 520 milyon TL'ye ulaştı.

Garanti BBVA 2020 yılında iklim değişikliği üzerindeki doğrudan etkilerini yönetmek amacıyla önemli bir adım atarak altyapısı müsait tüm şube ve binalarında yenilenebilir enerji tüketimine geçti. 809 şube ve 46 binada 73 milyon kWh elektrik enerjisi yenilenebilir enerjiden sağlanarak, yaklaşık 2,2 milyon ağacın azaltılabileceği sera gazı miktarına denk gelen 34.790 ton CO₂

² <https://www.ncdc.noaa.gov/billions/>

³ <https://ekoq.com/2020/11/26/turkiyede-toplumun-yarisi-iklim-krizini-virusten-daha-buyuk-bir-tehdit-olarak-goruyor/>

⁴ <https://unfccc.int/news/cut-global-emissions-by-76-percent-every-year-for-next-decade-to-meet-15degc-paris-target-un-report>

⁵ [https://www.carbonbrief.org/global-carbon-project-coronavirus-causes-record-fall-in-fossil-fuel-emissions-in-2020#:~:text=Global%20carbon%20dioxide%20\(CO2\)%20emissions,effects%20of%20Covid%2D19%20lockdowns](https://www.carbonbrief.org/global-carbon-project-coronavirus-causes-record-fall-in-fossil-fuel-emissions-in-2020#:~:text=Global%20carbon%20dioxide%20(CO2)%20emissions,effects%20of%20Covid%2D19%20lockdowns)

eşdeğeri emisyon engellenmiş oldu. Banka yine bu yılın başında duyurduğu Bilime Dayalı Hedefler metodolojisi kapsamında 1,5 derece hedefi ile uyumlu olarak mutlak emisyon azaltım hedefini açıkladı. Buna göre Garanti BBVA Kapsam 1 ve Kapsam 2 emisyonlarını 2025 yılına kadar %29, 2035 yılına kadar %71 azaltmayı taahhüt ediyor. Garanti BBVA 2020 yılında faaliyetlerinden kaynaklanan emisyonlar kapsamında karbon nötr olarak, 2035 hedefini, 15 yıl önce gerçekleştirmiş oldu.

Garanti BBVA, yenilikçi ve öncü faaliyetleri doğrultusunda, dünyanın en saygın çevresel raporlama girişimi olan CDP'nin İklim Değişikliği Programı'nda 2020 Küresel A Listesi'ne girmeye hak kazandı. Türkiye'den yalnızca iki şirketin bulunduğu A Listesi'nde, Garanti BBVA tek banka olarak yer alıyor.

Garanti BBVA, önümüzdeki dönemde de düşük karbonlu ekonomiye geçiş ve bu alandaki fırsatlar konusunda paydaşlarına destek olmaya devam edecek. Banka, müşterilerinin kendi etkilerinin farkına varmalarını sağlamaya ve müşterilerinin danışmanı olarak kilit bir rol üstlenmeye devam ederken, dögüsel ekonomi, sürdürülebilir yatırım fonları ve sürdürülebilir inovasyon gibi sürdürülebilir eğilimlerle ilgili çalışmalarını kolaylaştırarak bunlara hız kazandıracak.



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

GEÇİŞ RİSKLERİ (1)

Hükümetler ve iş dünyası iklim değişikliğine yönelik somut adımlar atmaya başlarken bu durum aynı zamanda mevzuatlarda bazı güncellemeleri de beraberinde getiriyor. Bu anlamda karbon emisyonlarını azaltmaya yönelik mekanizmalardan biri olarak Sınırdaki Karbon Düzenlemesinin yer aldığı Avrupa Yeşil Mutabakatı, 2020'de en çok konuşulan konulardan biri oldu. Sınırdaki karbon düzenlemesinin amacı, iklim politikalarının, 1,5 derece hedefi ile uyumlu olmadığı yerlerden kaynaklanan karbon sızıntısının önlenmesi. Bu emisyonların yer değiştirmesinin (veya 'karbon sızıntısının') önlenmesinin yanı sıra sınır karbon düzenlemesi gibi uygulamalar, iklim politikası çalışmalarını güçlendirmeleri

yönünde baskı da oluşturmayı hedefliyor. AB ile yakın ticari ilişkilerimizin yanı sıra, ihracatımızın yaklaşık %50'sinin AB ile olduğu göz önüne alındığında Türkiye'nin bundan ciddi boyutta etkilenen. Ticaret Bakanlığı bünyesinde AYM'ye uyum için bir çalışma grubu oluşturuldu. Bu çalışma grubu Kasım 2020'de bir aksiyon planı yayımladı. Aksiyon planı, Türkiye'deki şirketlerin de bu dönüşüm için nasıl bir yol izlemesi gerektiğine yönelik rehber niteliğinde. Sınırdaki Karbon Düzenlemesinin, özellikle demir çelik gibi karbon yoğun sektörler üzerinde önemli etkisi olacak.

Garanti BBVA olarak bizim de destekçisi olduğumuz ve içeriği için görüş verdiğimiz Ekonomik Göstergeler Merceğinden Yeni İklim Rejimi raporu, sınırdaki karbon düzenlemesinin Türkiye'den AB'ye ihracat yapan sektörler üzerine olası etkisi tüm ekonomiyi temsil eden 24 üretici sektör için analiz etti. Bunun için birinde karbonun ton fiyatı 30 Euro, diğerinde de 50 Euro olduğu 2 senaryo çalışıldı. Söz konusu uygulamanın karbon fiyatı 30 Euro olduğunda toplam etkisi 1,1 milyar Euro iken, 50 Euro olduğunda 1,8 milyar Euro oldu. Ayrıca 2030 yılında Baz Patika altında ulaşılacak GSYH'nin sabit 2018 fiyatlarıyla 5,358 trilyon TL olacağı, karbon fiyatının 30 Euro olduğu senaryoda 2030 yılında GSYH'nin %2,7, 50 Euro olduğu senaryosunda ise %3,6 azalacağı hesaplandı. Türkiye'nin güncel ihracat dağılımı ve sektörel karbon verimliliği göz önüne alındığında, AB ile ihracatta karşılaşılması muhtemel gelir kayıpları (karbon fiyatının ton başına 30 ya da 50 Euro olması durumuna bağlı olarak) Çimento sanayiinde %13,2-%22; Demir Çelik'te %1,7-%2,8; Kimya sanayiinde %1,1-%1,9; Otomotiv'de ise %0,7-%1,2 olarak hesaplandı. Yalnızca demir çelik sektörüne bile baktığımızda, 2020 yılının ilk 10 ayında ana metal sanayi sektörü Türkiye'de faaliyet gösteren bankalar arasında toplam 127 milyar TL ile toplam krediler içinde %3 paya sahipti. Bu da böyle bir düzenleme mekanizmasının dolaylı olarak bankaları da etkileyeceğinin açık bir göstergesi.

2016 yılında yürürlüğe giren Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na (KVKK) uyum çalışmaları bu yıl da yoğun bir şekilde devam etti. Banka'da dizayn edilen her yeni süreç, ürün ve faaliyet kişisel veri aksiyonları anlamında değerlendirilmeye alındı. Garanti BBVA olarak kişisel veri faaliyetlerini daha

bütüncül bir şekilde ele alabilmek, KVKK eylem planını derinleştirmek amacıyla bu alana yapılan yatırımlara devam edildi. Bu kapsamda kişisel veri keşfi ve kişisel veri yönetimi için birer araç satın alımı gerçekleştirildi. Kişisel veri keşif aracı ile tüm Banka faaliyetlerinde kullanılan kişisel verilerin eksiksiz bir şekilde tespit edilmesi hedefleniyor. Böylece KVKK uyum programının fayda/maliyet analizi, aksiyonların önceliklendirilmesi gibi başlıkları daha detaylı ve doğru bir şekilde ele alınabilecektir. Bu aracın kurulum aşaması tamamlanmıştır ve kullanımına başlanılmak üzeredir. Kişisel veri yönetim aracı ile kanunen hazırlanması zorunlu olan kişisel veriyi takip edilebilecek söz konusu süreçlerin risk etki analizi daha verimli yapılabilir hale gelecektir. Aracın kurulum süreci devam etmektedir. Önümüzdeki dönemde bu iki aracın aktif bir şekilde kullanılması için Banka organizasyonuna yayılacak şekilde yeni sorumluluk alanları oluşturulacaktır.

ARTAN EŞİTSİZLİKLER (1) (3)

Tüm dünyayı kapsayan bir dönüşümün, küreselleşmiş bir piyasa ekonomisinin hayli sıkıntılı kurulma sürecinin ortasındayız. 20. yüzyılın gelir dağılımı sistemi bir daha düzelmek üzere çöktü. Bu kurulma evresinde, zenginlerle yoksullar arasında giderek büyüyen boşluk ekonomilere hasar veriyor ve toplumları parçalıyor. Zenginler daha da zenginleşirken fakirler de giderek fakirleşiyor. Dünyanın en zengin %1'lik kesimi, 6,9 milyar insanın varlığının iki katından fazlasına sahip. Diğer yandan insanlığın neredeyse yarısı günde 5,50 ABD Doları'ndan daha az bir parayla yaşıyor.⁶ Artan eşitsizlik, genç nüfusu da umutsuzluğa sürüklüyor.

Bir diğer yandan iklim değişikliği, zorunlu göç üzerinde büyük bir etken olmaya başladı. 2050 yılına kadar iklim değişikliği nedeniyle yerlerinden olacak insanların sayısı 200 milyon olarak tahmin edilirken, Türkiye'nin göçmenlerin yöneleceği ülkeler arasında yer alacağı ve kaynakların sınırlı olması nedeniyle de bu durumdan büyük ölçüde etkilenen. İklim değişikliği, artan

eşitsizlik trendinin arkasındaki tek etken değil. Türkiye dünyada en fazla mülteci barındıran ülkelerden biri. Mevcut duruma ek olarak iklim değişikliği kaynaklı zorunlu göçler de yaşanırsa sorun çok daha acil ve zorlu bir hal alacak.

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 dört yıldır üst üste yer alan tek şirket.



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.

Tüm bu gelişmeler kapsayıcı büyüme adı verilen yeni bir kavramın doğmasına yol açtı. Kapsayıcı büyüme, eşitliğe ve çeşitliliğe hizmet ediyor; aynı zamanda gezegenimizin ekolojisine önem verirken kazançları hissedarlara yönlendiriyor. Son dönemde şirketler, uzun soluklu değer yaratan, daha çevre ve toplum dostu uygulamaları benimsemeye başladılar. Aynı şekilde Garanti BBVA da çeşitli pozitif etki odaklı ürün ve hizmetler sunuyor. Banka, müşterilerinin finansal sağlıklarının iyileşmesini sağlayarak ve finansal kapsayıcılığa yönelik yenilikçi


⁶ <https://oxfamlibrary.openrepository.com/bitstream/handle/10546/620928/bp-time-to-care-inequality-200120-en.pdf?sequence=36>

çözümler sunarak bu sorunu ele almaya kararlı. 2020 43 farklı ürün ve çözümle, müşterilerinin %92'sinin daha bilinçli finansal kararlar vermelerine yardımcı oldu. Şu ana kadar Banka'nın ortak değer yaratan etki odaklı yatırımlara sunduğu katkı 51 milyar TL'ye ulaştı.

2020, özellikle iş dünyasındaki cinsiyet eşitsizliğinin etkilerini derinden hissettiğimiz bir yıl oldu. Kadınların iş hayatı bu krize erkeklerin iş hayatından 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 erkeklere göre 3 kat daha fazla ücretsiz emek üretiyor. COVID-19 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 olarak bu riske karşılık, annelik deneyimi, aile içi şiddet platformu, kadın liderliği mentorluk programı gibi inisiyatiflerimizle bu dönemde de devam ederek kadın çalışanlarımıza sürdürülebilir destek sunmaya devam ettik.

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 dört 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.

 **Bu faaliyetlere dair örneklere En İyi ve En Bağlı Takım ve Finansal Sağlık bölümlerinde yer veriliyor.**

GİRİŞİMCİLİĞİN DESTEKLENMESİ (1) (3)

Özellikle gelişmekte olan ülkelerdeki demografik değişimler hız kazandıkça genç nüfus için de işsizlik büyük bir küresel sorun olarak kalmaya aday. Bu durum, toplumsal dışlanma, toplu göç

ve mali piyasa ve iş gücü piyasalarına yönelik politikalar hakkında nesiller arası çatışmalar gibi yurt içinde ve tüm dünyada birçok riski güçlendirmeye devam edecek.⁷ Garanti BBVA'nın amacı "çağın olanaklarını herkese sunmak" ve bu konunun üstesinden gelinmesi için müşterilerini ve toplumu kuvvetle destekliyor.

Garanti BBVA Partners, bu yıl 5 girişimciye ev sahipliği yaptı ve Program'a dahil olan girişimcilerin aldığı toplam yatırım tutarı 22 milyon TL'yi aştı.



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. Bu süreçte bu girişimlere ofis ortamı, mentorluk, iş birliği ve referans, pazarlama faaliyetleri, danışmanlık hizmetleri, eğitim ve seminerler, teknik ve altyapı desteği ile bu projeler için finansman erişimi sağlanıyor. Garanti BBVA, Türkiye'deki girişimcilik ekosisteminin gelişmesine yardımcı oluyor ve yatırım çekme ve büyüme potansiyeli olan erken aşama girişimlerin desteklenmesini ve hızlandırılmasını amaçlıyor. 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, bu yıl 5 girişimciye ev sahipliği yaptı ve Program'a dahil olan girişimcilerin aldığı toplam yatırım tutarı 22 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 ulaşırsa 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". Bugüne kadar kadın girişimcilere sağlanan finansal destek miktarı 8,7 milyar TL'ye ulaştı. 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 kullanılmaya başladı. Gelişmekte olan ülkeler içerisinde bir özel bankanın gerçekleştirdiği ilk sosyal bono olma özelliğini taşıyan bu kaynaktan kadın girişimcilerimizi 2020 yılında da faydalandırmaya devam ediyoruz.

Kadın girişimcilerin cesaretlendirilmesini amaçlayan Türkiye'nin Kadın Girişimcisi Yarışması'na, 13. yılında 39.000 başvuru yapıldı. Boğaziçi Üniversitesi Yaşamboyu Eğitim Merkezi ile birlikte sunulan Kadın Girişimci Yönetici Okulunu tamamlayan kadın sayısı ise 3.000 oldu. Kadın Girişimci Yönetici Okulu projesi sağladığı katkı ile Sardis ödülleri Toplumsal Cinsiyet Eşitliği kategorisinde Altın Sardis'e layık görüldü.

Diğer bir yandan dijital dönüşüm farklı şekillerde müşterilerin güçlendirilmesini mümkün kılıyor. Artık şirketlerin kendilerini daha iyi anlamalarını bekleyen müşteriler, daha iyi ürünler geliştirilmesi için içgörülerini ve yaratıcı fikirlerini proaktif olarak şirketlerle paylaşıyorlar. Şirketlerin, kendi fikirlerini veya girişimlerini desteklemelerini, hatta bazen işlerini büyütme için ortaklık kurulmasını bekliyorlar. Garanti BBVA, bir finansal kurum

olarak Fintek sektöründeki gelişmeleri yakından takip ediyor. Fintekler odaklandıkları finansal dikeyde sundukları teknolojik gelişmelere fark yaratarak geleneksel finans kurumlarının iş modellerine "ezber bozan" yenilikler getiriyorlar. Bu yeniliklerin temelindeyse müşterileri daha iyi anlayarak, maliyetleri azaltarak tüketicinin tercihlerini ve ihtiyaçlarını iş modellerine dahil etmek bulunuyor. Dijital bankacılığın öncülerinden biri olarak Garanti BBVA bir süredir bu tür şirketlerle iletişim içinde ve ortaklıklar kuruyor. Ayrıca BBVA Grubu üyesi olarak Fintek şirketleri üzerinden çeşitli fırsatları değerlendiren BBVA Açık İnovasyon Ekibinin bir parçası. Bu ekip aynı zamanda dünyanın en büyük Fintek Yarışmasını da düzenliyor. Garanti BBVA, finans dünyasına doğrudan veya dolaylı çözümler sunan yeni Fintek şirketlerine uluslararası düzeyde yarışma fırsatı veren bu organizasyonun Türkiye bacağına düzenliyor. Yarışma, bu yeni şirketlere kendilerini tüm dünyada tanıtmaya fırsatını sunuyor.

 **Ayrıntılı bilgi Operasyonel Üstünlük ve Sürdürülebilirlik başlıklı bölümlerde bulunuyor.**

DİJİTAL DÖNÜŞÜM (1) (5)

2020, pandeminin de etkisi ile birlikte dijitalleşme alanında muazzam bir ivmelenme sağladı. Şirketler çalışma ortamlarını dijitalle taşıırken, müşterilere sundukları hizmetleri de mümkün olduğunca dijital kanallara taşıdılar. Dijitalleşme 20 yılı aşkın süredir bankanın öncü olduğu bir alan olduğu için, Garanti BBVA bu geçiş sürecini en hızlı ve en etkin şekilde gerçekleştiren şirketlerden biri oldu.

2019'da son adımı şubede tamamlanacak şekilde hayata geçirilen "Garanti BBVA Mobil'den müşteri olma" süreci 2021 yılında yasal düzenlemelerin tamamlanmasıyla uçtan uca dijital kanallardan tamamlanabilecek. Bu sayede günden güne online platformlarda varlıkları artan Garanti BBVA müşterisi olmayan kişiler de Garanti BBVA bankacılık ürünlerine ihtiyaç duydukları her an her yerden erişebilir olacaklar. Kredi, kredi kartı, alışveriş kredisi, kredili mevduat hesabı gibi ürünlerin başvuru süreçlerinin müşteri olma sürecine entegre edilmesiyle de müşterinin ihtiyaç anından ürüne erişimine kadar olan süreç uçtan uca dijital

⁷ http://www3.weforum.org/docs/WEF_GRR18_Report.pdf

olacak. Ek olarak, maaş müşterilerinin de “mobilden müşteri olma sürecine” eklenmesiyle birlikte Garanti BBVA, kişilere diledikleri yerden, diledikleri zamanda müşteri olma işlemlerini tamamlama fırsatı sunacak. Bu yeni adımla hem şubelerdeki müşteri olma sürecinin oluşturduğu iş yükü azaltılacak, hem de yeni müşteri kazanım kanalları açılacak. Garanti BBVA Mobil’den müşteri olma; kolay ve hızlı deneyimi ve iş ortalıklarının yaygınlaşması ile Banka’yı rakiplerinden ayıracak.

Garanti BBVA’nın sürdürülebilirliğe verdiği katkı dijital kanallarda da devam edecek. Doğa Sever projesi ile banka ve müşteriler arasında karşılıklı bir kontrat oluşturularak müşterilerin sürdürülebilirliğe verdikleri desteğin artması sağlanacak. Bu proje ile hem sosyal sorumluluğa desteğin artırılması hem de bu konuda hassas müşterilerin banka ile olan bağlarının kuvvetlendirilmesi amaçlanıyor.

2020 yılı Banka’nın yapay zeka ve büyük veri uygulamaları açısından önem taşıyan bir diğer yıl oldu. Sene boyunca çeşitli ekipler, daha iyi veri yönetimi ve yapay zeka ışığında çığır açan uygulamalar geliştirdiler. Banka’nın yapay zeka uygulamalarının en önemli yansıması, Türkiye’nin ilk sesli süreç asistanı olan ve 2016 yılında hizmete giren UGİ, 2020 yılında ara yüzü ve altyapısı ile büyük bir yenilenme sürecine girdi. Yenilenen akıllı asistan UGİ 2.0’a yazılı mesajlaşma özelliği de eklendi. Bu sayede kullanıcılar sesli iletişim kurmak istemediği ortamlarda UGİ 2.0 ile yazışarak bankacılık işlemlerinde destek alabiliyorlar. Bunun yanında yenilenen altyapısı ve geniş işlem seti sayesinde UGİ 2.0 kullanıcıları çok daha iyi anlıyor ve daha çeşitli işlemlerde ilgili adıma yönlendirip destek olabiliyor. Pandemi döneminde yenilenen altyapı sayesinde değişen gündeme çok hızlı ayak uydurarak kullanıcılara destek olan UGİ 2.0, hızlı değişen gündem ve teknolojik trendlere artık çok daha uyumlu ve esnek. 2016 yılından bu yana, UGİ 4,6 milyon müşteri tarafından 53 milyon kez kullanıldı. Yenilenen yüzü ve doğal konuşma dilini anlama konusunda yetenekleri sayesinde her yıl kullanımı artan UGİ 2.0’ın aylık 400 binden fazla tekil kullanıcısı bulunuyor. Garanti BBVA’nın Whatsapp bot’u da, aynı altyapı ile 2020 yılında güçlendirildi ve müşterilerin dokunabileceği her noktada ortak bir asistan aklı oluşturuldu.

Pandemi döneminde teknoloji ve veriyle ilgili güçlü altyapıların kurgulanmış olmasının faydasını gördük. Çok güçlü bir dijital dönüşüm yaşanırken, insan davranışlarındaki keskin değişimler ileriye yönelik belirsizliklere sebep oldu. Bu süreçte oluşturan taleplere hızla çözüm üretmek için analitik modelleri agile olarak geliştirmenin gücünden faydalandık ve yeni modellerimizi çok kısa sürede hayata geçirdik, müşterilerimize değer yaratmaya devam ettik. Pandemi döneminde hızlı değişen müşteri ihtiyaçlarına daha iyi cevap verebilmek için müşteri öneri ve taleplerini metin madenciliği ile işleyerek doğru çözüm merkezlerine yönlendirilmesinde Yapay Zeka’nın gücü kullanıldı. Bu sayede müşterilerin taleplerini aynı gün içerisinde değerlendirme imkanı oluşturduk.



Daha ayrıntılı bilgi Data ve Teknoloji bölümünde yer alıyor.

FINANSAL SAĞLIK VE KAPSAYICILIK (1) (3) (5)

Operasyonel Üstünlük Garanti BBVA’nın stratejik öncelikleri arasında yer alıyor. “Şeffaf, Açık ve Sorumlu” olma ilkelerine dayanan finansal sağlık projesiyle Banka, doğru, açık ve zamanında bilgilendirme yapıyor ve müşterilerinin kısa, orta ve uzun vadeli kazançlarını koruyor. Bu proje ile Garanti BBVA, müşterileriyle olan ilişkilerini derinleştirip güçlendirmenin yanı sıra bir yandan en sorumlu banka olmayı ve diğer yandan da bilinçli kararlar almaları yönünde onlara yardımcı olmayı amaçlıyor. Finansal sağlıklarını korumak için davranışsal ekonomi analizlerinden elde edilen içgörülerden yararlanılıyor. Banka, müşterilerinin finansal durumlarının farkına varmalarını, mali durumlarını kontrol altında tutmalarını, dengeli bir bütçelerinin olmasını, ihtiyaçlarına yönelik bilinçli harcamalar yapmalarını, hayalleri ve gelecekleri için tasarruf ve yatırım yapmalarını destekliyor. Bu çalışmalar sayesinde de Banka müşterileriyle güçlü bağlar oluşturarak uzun vadeli ilişkiler kuruyor.

Garanti BBVA Mobil uygulamasında hayat 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. Bu öneriler ile uzun soluklu bir finansal koç olmak amaçlanıyor. Bunu yaparken, önce müşterilerin doğru finansal resmi çekiliyor, harcama alışkanlıkları analiz edilerek bütçesi ile ilgili farkındalık sağlamaya çalışılıyor. Kişiye özel önerilerle de müşterilerin aksiyon alması sağlanıyor. 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 70’in üzerinde farklı finansal içgörü geliştirildi. Müşterilere farkındalık sağlayan, önemli harcamalara önceden hazırlayan, kolayca biriktirmeye ve kontrollü harcamaya yönlendiren içgörüler ve eylem planları sunuldu. 2020 yılında Android kullanıcılarına sunulan bu öneriler, ayda 1,6 milyon müşteri tarafından 8 milyon kez görüntüldü. 2021’de de finansal sağlıkla ilgili çalışmaları daha iyi bir noktaya taşımak için geliştirmeler devam edecek.

Tüzel müşterilerin finansal sağlığı da kolektif olarak tüm ülke ekonomisinin sağlığını etkiliyor. Müşterilere sunulacak tavsiyeler ile finansal durumlarında meydana gelebilecek iyileştirmeler, hem müşterilerin hem de ekonominin tamamına katma değer sağlayabilecek önemli bir fırsat olarak değerlendiriliyor. Bu sebeple, müşterilerin dijital kanallardan yüklenecek mali verileri aracılığı ile finansal durumlarının profesyonel bir şekilde değerlendirilmesi, her biri için kendilerine özel risk analizlerinin yapılması tasarlanıyor. Müşterileri; daha sağlıklı bir bilanço yapısı, daha yüksek kârlılık ve sürdürülebilir büyüme, doğru borçlanma gibi konularda en doğru şekilde yönlendirmek için finansal tavsiyeler sunulması amaçlanıyor. Bu doğrultuda, finansal sağlığa katkıda bulunan içgörü ve aksiyon planları yine dijital kanallar aracılığı ile müşteriler ile paylaşılacak.

Önümüzdeki yıl geliştirmeleri yapılması planlanan açık bankacılık servisleri ile de 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 yapı ile 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.

Garanti BBVA, “bankacılığın ötesine geçen” bakış açısıyla müşterilerinin tüm finansal ihtiyaçlarını karşılamaya çalışıyor. Örneğin, mobil uygulama üzerinden müşterilerin toplu taşıma kartlarına doğrudan para yükleyebilmeleri sağlanıyor. Toplu taşıma kartları yüklemeleri yaklaşık üç yıldır 16 şehirde yaygın olarak kullanılıyor. 2019 yılında bu kapsama dahil edilen İstanbul Kart, işlem hacmi üzerinde çok büyük etki yaptı. Kullanıcılar toplu taşıma araçları kullanmanın finansal sağlıklarına ne şekilde katkıda bulunacağına dair içgörülerini de görebiliyor. Bu özellik aynı zamanda kullanıcıları toplu taşıma araçlarını kullanmaya teşvik ederek iklim değişikliğiyle mücadelemize de katkıda bulunuyor.

ATM cihazlarında müşterilerin QR kod kullanmaya yönlendirilmesi verimliliği iki katına çıkardı. Para çekmek için QR kod kullananların, kart kullananlara oranı %30 civarında.



Garanti BBVA, “açık pazar” (open market) kavramıyla da tüm müşterilere her yerden finansal çözümler sunmayı amaçlıyor. Çok kısa bir süre öncesine kadar şubelerin tek alternatifi çağrı merkezleri ve ATM’lerdi. Ardından dijital kanallardaki hizmetler hızla genişletilerek çoklu kanal stratejisi benimsendi. Kısa bir süre sonra da Garanti BBVA stratejisini, tüm kanallarda kesintisiz deneyim sunmaya başladığı bütünleşik kanal yapısına dönüştürdü. Garanti BBVA müşterisi olmayanların bile tüm kanallardan ürün ve hizmetlere ulaşabilmesine olanak sağlayan

iyileştirmeleri hayata geçirdi. Örneğin ATM'lerin kartsız işlem seçeneği ile Garanti BBVA müşterisi olmayanlar da para yatırma, çekme ve gönderme işlemlerini gerçekleştirebiliyor; bu özellik sayesinde faturalarını ödeyabiliyorlar. Banka'nın ATM cihazlarında müşterilerin QR kod kullanmaya yönlendirilmesi verimliliği iki katına çıkardı. Para çekmek için QR kod kullananların, kart kullananlara oranı %30 civarında. 2020 yılında Türk lirası cinsinden 59 milyon, döviz cinsinden 353 bin kartsız işlem gerçekleştirildi. QR uygulaması müşterilerin şube kullanımı yerine ATM kullanımına yönlendirilmesi anlamında son derece büyük bir etkiye sahip. Bu nedenle 2020 yılı başında Banka, QR kodla yapılan işlemlerin kapsamını genişleterek kart ve kredi borcu ödemelerini de bu yelpazeye ekledi. Şube çalışanları da müşterileri ATM'lerde daha fazla işlem yapmaya teşvik ediyor. Garanti BBVA dışındaki kanallarla müşterilere ve Garanti BBVA müşterisi olmayan kişilere ulaşmak üzere e-ticaret çalışmalarına da şimdiden başladı.

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

2020 yılında çalışma hayatının gündemini en çok pandemi konuları oluşturdu. Pandemi döneminde teknoloji ve veriyle ilgili güçlü altyapıların kurgulanmış olmasının faydasını gördük. Çok güçlü bir dijital dönüşüm yaşanırken, insan davranışlarındaki keskin değişimler ileriye yönelik belirsizliklere sebep oldu. Pandemi aynı zamanda "yeni normal"de farklı çalışma yöntemleri ortaya çıkması fırsatını da sundu. Evden çalışma, hibrit modeller gibi yeni yaklaşımlar önümüzdeki dönemde daha fazla gündemde olacaklar.

Pandemi öncesinden başlayan bazı eğilimlerin etkilerini 2020'de de hissetmeye devam ettik. Hem Y kuşağı hem teknolojiye ezber bozan ilerlemeler, iş yapış şekillerimizde ve iş yerinde çok daha ciddi bir paradigma değişiminin bariz birer işareti.

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 bağlılıklarının 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. Yetenek gereksinimleri daha karmaşık hale gelirken, doğru pozisyona doğru yeteneği kazandırmak ve seçmek de giderek güçleşiyor.

Garanti BBVA, çevik düşünce yapısını, varılması gereken bir hedeften çok, müşterilerine daha hızlı, kaliteli hizmet sunmak ve tüm paydaşları için yarattığı değeri sürekli artırmak için "bir yolculuk" olarak tanımlıyor.

Çalışanlar için çeşitliliğin daha fazla olduğu bir çalışma ortamı yaratmak ve geliştirmek, Garanti BBVA'nın Çeşitlilik ve Kapsayıcılık stratejisinin bir parçası. "En İyi ve En Bağlı Takım" stratejik önceliğine uyumlu olacak şekilde Banka, çalışanlarının iş yaşam dengesini gözeterek şekilde gelişimini, memnuniyetini, ve esenliğini merkeze alarak onlara yatırım yapmak ve performansa dayalı, fırsat eşitliği ve çeşitlilik gözetilen, içeriden terfi odaklı, adil ve şeffaf bir yönetim politikası ile insan kaynağını yönetiyor. Toplumsal cinsiyet, yaş, eğitim durumu gibi farklı boyutları analiz ederek takip ediyor ve bu gruplara yönelik çalışmalar gerçekleştiriyor.

Bir şirketin yetenekli bireyleri bünyesine katabilmesi, bünyesinde tutabilmesi ve yetiştirebilmesi için farklı mesleki ve kişisel geçmişleri olan insanları bütünleştirebilecek ve profesyonel anlamda gelişmelerine imkan sağlayacak çağdaş çeşitlilik ve kapsayıcılık politikalarına sahip olması şart.

Finans sektörünün dinamikleri büyük bir hızla değişiyor. Genç, yenilikçi şirketlerin ve teknoloji devlerinin ortaya koyduğu teknolojik buluşlar bu değişimde büyük rol oynuyor. Sürekli ve hızlı değişimin hüküm sürdüğü bu ortamda organizasyonların ayakta kalabilmeleri için değişime adapte olabilecek yapılara evrilmeleri gerekiyor. Bu vizyonla grubun faaliyet gösterdiği tüm coğrafyalarda, geleneksel çalışma şeklini tamamen değiştirerek, sürekli olarak adapte olabilmek kabiliyetine sahip, değere odaklanan, örgütsel ve kültürel dönüşüm yolculuğunu başlattı.

Garanti BBVA'da çevik dönüşüm yolculuğu 2018 yılının ortalarında başladı. Çevikliğin kurum çapında yaygınlaşma çalışmaları tüm banka genelinde devam ediyor. 2021 yılında ölçeklendirme çalışmaları sürdürülmeye devam edecek. Dönüşüm yolculuğunda, organizasyonun durumu ve gelişimi şeffaf bir şekilde takip edilip, üretkenlik ve çeviklik becerileri artırılarak sürekli gelişimi odak alanında tutulacak.

Garanti BBVA, çevik düşünce yapısını, varılması gereken bir hedeften çok, müşterilerine daha hızlı, kaliteli hizmet sunmak ve tüm paydaşları için yarattığı değeri sürekli artırmak için sarf edilen "bir yolculuk" olarak tanımlıyor.



Konuyla ilgili diğer örneklere En İyi ve En Bağlı Takım bölümünde yer veriliyor.

21. YÜZYIL YETENEK AÇIĞI (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. Dünya Kalkınma Raporu'na göre eğitimin niceliği ve niteliği ülkeden ülkeye büyük oranda farklılık gösterirken her ülkenin içinde de bölgeden bölgeye bu farklılıklar gözlemlenebiliyor. 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 yetkinlikleri 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 öngörülmüyor. 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.

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 199.069 öğretmene ulaştı. 5 Taş programı kapsamında ise 20.000 öğrenci ile 1.248 öğretmene, 2020'de hayata geçen Mesafe Tanımayan Öğretmenler web seminerleri serisi ile 4 ayda 14.939 öğretmene erişildi.



Konuyla ilgili diğer örneklere Sürdürülebilirlik bölümünde yer veriliyor.

Değerlerimiz

1.406 8 dk 2 müşteri

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

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

MÜŞTERİMİZ ÖNCELİĞİMİZDİR

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.

BÜYÜK DÜŞÜNÜRÜZ

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.

TEK BİR EKİBİZ

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

Üç ana değer etrafında her bir değeri destekleyen üçer davranıştan oluşan bu çalışma, 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 temelini Değerlerini koyan Garanti BBVA, çalışan iletişimde 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 BBVAlılar için herkesin kendi işini en yüksek performans ile, yürekte 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. 2020 yılında Kurumsal İtibar ve Toplumsal Programlar ekibi ve Eğitim Müdürlüğü tarafından hayata geçirilen, tüm banka çalışanlarına zorunlu eğitim olarak atanan "Kurumsal İtibar Farkındalık Video Serisi" kapsamında; Değerlerin kurumsal itibarı oluşturan öğelerden biri olarak önemi inceleniyor. Ayrıca Değerlerin, itibar elçileri olan çalışanlarının sorumlulukları çerçevesindeki ve itibar risklerini yönetme yollarındaki fonksiyonunun altı da çiziliyor. Bu farkındalık eğitimi, çalışanların konuşmacı olduğu ve günlük hayattaki hikayelerini paylaştığı bir içerik olarak öne çıkıyor, Garanti BBVA'nın farkını ve paydaşlarının hayatlarına nasıl değer kattığını örneklerle aktarıyor.

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 ekibi bünyesinde kurulan Kültür ekibi, Değerler projesinin yanı sıra çalışan memnuniyeti ve liderlik modelinin içselleştirilmesi gibi Garanti BBVA'da hayatı çalışan nezdinde geliştirecek ve daha da iyiye götürecektir çalışmalardan sorumlu.

Bu ekibin 2021 stratejisi kapsamında en önemli çalışması, çalışanlarla yapılacak görüşmelerle gelişecek bir kültürel iklim projesi olacak.

Müşterimiz Önceliğimizdir

*Müşterilerimizi anlarız
Dürüst ve sorumlu davranırız
Çözüm üretiriz*

Büyük Düşünürüz

*İlham veririz
Yenilikçiyiz
Beklentileri aşıyoruz*

Tek Bir Ekibiz

*İşimize yürekte bağlıyız
Omuz omuza çalışırız
Bu Banka bizim*

Amacımız

**Çağın olanaklarını
herkese sunmak**

Rekabet Üstünlüklerimiz

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 gözetten, içeriden terfi odaklı, adil ve şeffaf bir yönetim politikası
- Çeşitliliği destekleyici yönetim anlayışı- Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksi’nde Türkiye’den 4 yıl üst üste yer alan tek şirket
- Kişi başı yılda ortalama 31 saat eğitim
- Fizikselden sanal eğitime yüksek dönüşüm hızı: 3.200 adet canlı dijital eğitim programına 33.000 katılım

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

EŞSİZ MÜŞTERİ DENEYİMİ YÖNETİMİ

- Müşteri gözüyle tasarlanan sade ve açık süreçler/müşteri yolculukları
- Müşteri ihtiyaç ve eğilimlerini, gelişen trendlerle harmanlayan ürün ve hizmetler
- Hızlı ve esnek çözümler sunmayı sağlayan akıllı iş süreçleri
- Müşterileri istedikleri yer ve zamanda çözümlere ulaştıran çok kanallı müşteri ilişki yönetimi araçları
- Müşterilerin en iyi finansal kararı almasına yardımcı olan öneri sistemleri
- 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
- Kurumsal firmaların dünya çapında sürdürülebilirlik performanslarını değerlendiren en saygın platformlardan biri olan Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi’ne bu yıl da girmeye hak kazanarak endekste altı kez üst üste yer alan Türkiye’den tek şirket

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; 9,6 milyon dijital aktif müşteri tabanı
- Kampanyalar, kart bilgileri ve yeni nesil ödeme teknolojilerini birleştiren Bonus Flaş
- GarantiPay ile 2.100’ü aşkın iş yerinde, e-ticarette kart bilgilerini paylaşmadan hızlı ve güvenli ödeme
- Banka dışı müşterilere kartsız işlemlerle de hizmet veren 5.300’den fazla ATM
- Yılda 72 milyondan fazla müşteri kontağı ile öncü finansal Müşteri İletişim Merkezi

Stratejik Önceliklerimiz

GRI 102-46

Müşterilerimizin Gözünde Farklılaşma

FINANSAL 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

Üstün Başarının Anahtarları

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

Stratejimizi Gerçekleştirmemizi Sağlayacak Unsurlar

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 gözetten, içeriden terfi odaklı, adil ve şeffaf bir yönetim politikası benimsemek

Değer Yaratımımız

GİRDİLER

GRI 102-46

GRI 102-46

FİNANSAL SERMAYE

Yarattığımız değeri en üst düzeye taşımak için sermayeyi etkin kullanıyoruz. Mevduat ağırlıklı ve dinamik yönetilen fonlama bazımız, iyi çeşitlendirilmiş fonlama dağılımımız ve alternatif fonlama kaynaklarının oportünist kullanımı; disiplinli, sürdürülebilir ve sermaye artırarak büyümemizin arkasındaki itici gücü oluşturuyor. 2015 yılından bu yana, gider/gelir oranında elde ettiğimiz 13 puanlık iyileşmeyle, iş modelimizi ve süreçlerimizi operasyonel ve çevresel verimlilik bakış açısıyla sürekli olarak iyileştirmek ve gider/gelir sinerjileri yaratmak amacıyla çalışıyoruz.

DİJİTAL & ENTELEKTÜEL SERMAYE

9,6 milyon dijital bankacılık müşterimize işlem kolaylığı, eşsiz müşteri deneyimi ve öncü çözüm önerileri sunmak üzere, dijital platformlara sürekli yatırım yapıyoruz. Dijital müşteri tabanımızı büyütüyor ve satışlarımızda dijital kanalların payını artırıyoruz. Bilgi güvenliğini koruyarak, güvenli ve kesintisiz hizmet (örneğin siber tehditler) vermemizi engelleyebilecek tüm risklere karşı önlem alıyoruz.

İNSAN SERMAYESİ

Çalışanlarımızın gelişimlerine, memnuniyetlerine ve mutluluklarına odaklanarak, 3.200 sanal eğitim programı, çalışan başına ortalama 31 saat eğitim ve 7 refah programı aracılığıyla çalışanlarımıza yatırım yapıyoruz. Takım ruhu, ortak akıl ve sosyal sorumluluk ile hareket eden, sonuç odaklı takımlar oluşturmaya çalışıyoruz. Performansa dayalı, eşit fırsatlara ve çeşitliliğe odaklanan ve içten terfiyi teşvik eden adil ve şeffaf bir yönetim politikası benimsiyoruz.

İLİŞKİ SERMAYESİ

18,8 milyon müşterimize, onları tüm faaliyetlerimizin merkezine taşıyarak ve süreçlerimizi onların bakış açılarıyla tasarlayarak, mükemmel bir müşteri deneyimi sunmak için çalışıyoruz. Müşterilerimize karşı şeffaf, açık ve sorumlu olmayı ve onlarla karşılıklı güven üzerine kurulu uzun süreli ilişkiler kurmayı hedefliyoruz. Sunduğumuz çözümlerle finansal okuryazarlığı, finansal sağlığı ve finansal kapsayıcılığı destekleyerek, müşterilerimizin bilinçli karar vermelerine destek oluyoruz.

DOĞAL & SOSYAL SERMAYE

Sürdürülebilir ürün ve krediler ve etki odaklı yatırım ilkeleri kapsamında 51 milyar TL yatırım tutarı ile birikimleri sürdürülebilir yatırımlara dönüştürüyoruz. Müşterilerimiz ile günlük iletişimlerimizde, onların ihtiyaçlarına göre uyarlanmış girişimler ile işlerini sürdürülebilirlik yaklaşımı ile büyütmelerini tavsiye ediyoruz. Toplam 44 katılım platformu ve 27 adet üyelik ile pozitif değişime katkıda bulunmak için çalışıyoruz. Toplumsal yatırım programlarına odaklanarak, öncelikli konularda etkili sonuçlar veren 60 milyon TL tutarında yatırım yaptık.



YARATILAN DEĞER

FİNANSAL SERMAYE

Nakdi ve gayri nakdi krediler aracılığıyla ekonomiye 416 milyar TL (56 milyar ABD Doları) destek sağladık ve faaliyetlerimiz %11 Ortalama Özkaynak Kârlılığı, %1,3 Ortalama Aktif Kârlılığı üretirken, Sermaye Yeterliliği Rasyomuz %16,9 ve Çekirdek Sermaye Rasyomuz %14,3 seviyesinde gerçekleşti. 2020 sonu itibarıyla, Garanti BBVA'nın piyasa değeri 43,6 milyar TL (5,9 milyar ABD Doları) seviyesine ulaştı. Ekonomiye ve topluma finansal ürün ve hizmetlerimiz, hissedarlarımıza piyasa değeri ve temettü, çalışanlarımıza ücretler, tedarikçilerimize ödemeler ve hükümlere vergi ödemeleri yaparak katkıda bulunuyoruz. Kamu maliyesine yalnızca kendi vergi ödemelerimizle değil, üçüncü tarafların vergilerinin toplanması ve ödenmesine aracı olarak önemli katkı sağlıyoruz. Garanti BBVA'nın kamu maliyesine olan toplam vergi katkısı [Garanti BBVA Yatırımcı İlişkileri web sitesinde](#) gönüllü olarak açıklanıyor.

DİJİTAL & ENTELEKTÜEL SERMAYE

Dijital kanallara ve teknolojiye yatırımlarımız sonucunda özellikle pandemi döneminde artan kullanımı destekleyerek kesintisiz ve hızlı erişim sağladık, müşterilerimizin, çalışanlarımızın sağlık ve güvenliğini koruduk, dijital müşteri tabanımızda en yüksek artışa ulaştık. Dijital kanallar üzerinden satışlar toplam satışların %57'sine yükseldi. Dijitalleşmenin öncüsü olarak müşterilerimizi en gelişkin dijital çözümlerle güçlendiriyor ve uygulamalarımızla sektöre öncü oluyoruz.

İNSAN SERMAYESİ

18.656 kişi için istihdam yaratırken, fırsat eşitliği ve mesleki gelişimin sağlanması yönündeki çabalarımız, çalışan bağlılığı skorumuzun yüksek, çalışan devir oranımızın düşük olmasına katkıda bulunuyor. %40 üst ve orta seviye yönetici kadın çalışan oranıyla ve kadınların kariyerlerinde ilerlemesini teşvik eden çeşitli girişimlerle Garanti BBVA, Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksi'ne Türkiye'den 2017 yılından beri 4 yıl üstü üste girmeye hak kazanan tek şirket.

İLİŞKİ SERMAYESİ

Müşterilerimizin beklentilerini aşmak ve memnuniyetlerini artırmak için çalışarak kurduğumuz ilişkinin güvene dayalı olmasını sağlıyoruz. Özel rakip bankalar arasında KOBİ bankacılığında en yüksek, bireysel bankacılıkta en yüksek ikinci Net Tavsiye Skoru'na sahip olmamız, iş modelimizin temelindeki müşteri deneyimi odaklılığımızın sonucu. Finansal okuryazarlık, finansal sağlık ve finansal kapsayıcılığı desteklemeye yönelik çabalarımız, tasarruf ürünlerini kullanmaya başlayan 898.212 müşterinin hayatına dokunabilmemizi sağladı.

DOĞAL & SOSYAL SERMAYE

Etki odaklı yatırım ilkelerimiz ve yenilenebilir enerji alanına sağladığımız finansman, faaliyetlerdeki toplam kurulu güce istinaden 7,2 milyon ton CO₂e sera gazı emisyonunun engellenmesine neden olurken, yeni proje finansmanı taahhütlerinde enerji üretim portföyümüzün Kapsam 3 ayak izi 'sıfır' oldu. Katılım faaliyetlerimiz, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na katkıda bulunmayı amaçlayarak hazırladığımız 11 adet politika/görüş yazısının oluşmasını ve 4 farklı zorluğu aşmayı hedefleyen toplumsal yatırım programlarının 60 milyon TL'ye ulaşmasını sağladı. Bu çalışmaların bir sonucu olarak Garanti BBVA, önde gelen 10 sürdürülebilirlik endeksinde yer almaya hak kazandı.

GRI 102-46

SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇLARINA KATKI



GRI 102-46

Özet Yönetim Kurulu Faaliyet Raporu

733 4 dk 2 garanti

2020 yılı küresel ekonomi ve piyasaların COVID-19 salgınının etkisi altında kaldığı sosyal ve ekonomik olarak benzeri daha önce yaşanmamış bir yıl oldu. Hükümetler, ekonomik aktörler üzerindeki negatif etkileri azaltmak için bir dizi destek paketleri açıkladı. IMF'nin hesaplamasına göre 2020 genelinde uygulanan mali desteğin milli hasılaya oranı gelişmiş ülkelerde %24 seviyesinde gerçekleşirken bu oran yükselen piyasalarda ve orta gelirli ülkelerde %6'yı buldu. Türkiye de başta KGF paketleri olmak üzere, kredi öteleme, kısmi zamanlı çalışma desteği, vergi ötelemesi, borç yapılandırması ve miktarsal genişleme gibi politikalarla salgından kaynaklanan olumsuz etkiyi azaltmaya çalıştı. 2. çeyrekte salgının etkileri büyüme üzerinde hissedilse de, Haziran itibarıyla, karantina uygulamalarında yaşanan gevşeme ve destekleyici politikaların gecikmeli etkileri, hızlı bir toparlanma ivmesi yarattı. Son dönemdeki finansal sıkılaşmaya ve Kasım sonu itibarıyla devreye alınan salgınla ilgili kısıtlara rağmen ekonomideki ivmenin bir miktar yumuşamış olmakla birlikte halen güçlü kaldığına işaret ediyor. Bu bağlamda, 2020 yılı büyümesinin %1'in üzerinde olması bekleniyor, ki bu da Türkiye'yi diğer gelişmekte olan ülkelere göre olumlu ayırıştırıyor.

Garanti BBVA bu ortamda, bir yandan aktif kalitesini korumaya özen gösterirken, müşterilerine her durumda kredi imkanı sağlamaya devam etti; salgının ekonomik etkilerinin müşterileri nezdindeki etkisinin azalmasına katkı sağlamaya çalıştı. Banka, 2020 yılında 6 milyar 385 milyon TL konsolide kâr elde etti. Volatilitenin yüksek olduğu bu yılda ihtiyatlı risk politikası ile yıl içerisinde 2 milyar 150 milyon TL serbest karşılık ayırdı ve toplam serbest karşılık rezervini 4 milyar 650 milyon TL'ye yükseltti. Serbest karşılık rakamıyla düzeltilmiş özkaynak kârlılığı %14,4, aktif kârlılığı ise %1,8 oldu.

Reel sektörün likidite ihtiyacının yüksek olduğu bu dönemde Garanti BBVA, toplam kredilerde %29 büyüdü. Büyümede yıllık %40 artışla TL işletme kredileri öncü olurken, tüketici kredileri normalleşme ile birlikte ikinci yarıda artış gösterdi. Yabancı Para kredilerde, kur üzerindeki oynaklık sebebiyle düşen kredi talebinin etkisiyle, küçülme devam etti. YP Krediler yılı %1'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 %30 olarak gerçekleşti. Bu sayede, Banka kredi/mevduat oranını, konsolide bazda %94 seviyesinde tutmayı başardı.

2020 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, 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.

Garanti BBVA, yıl içerisinde gerileyen kredi faizlerinin baskısına rağmen mevduat maliyetlerinin aktif yönetimi, çeşitlendirilmiş fonlama yapısı ve vadesiz mevduatların toplam mevduatlar içerisindeki artan payı sayesinde net faiz marjını 2019 sene sonuna göre artırdı. Bugün %5,4 net faiz marjı ile (swap maliyetleri dahil), Garanti BBVA en yüksek seviyeye sahip.

Garanti BBVA risk yönetiminde konusunda sürekli olarak proaktif ve ihtiyatlı bir yaklaşım sergilemeye devam etti. Banka olarak,

serbest karşılıklar dahil, kredilere en yüksek karşılığı ayıran bankalardan biri olmaya devam etti. Pandemi sonrasında regülatörler tarafından uygulanmaya başlanan ödeme erteleme ve kredilerin takibe alınma gün sayısının 90 günden 180 güne çıkarılması kaynaklı 3. Aşama kredilere net geçişler 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. Pandemi sebebiyle, yıl içinde ayrılan provizyonlara rağmen net kredi riski maliyeti, Banka için yıl sonu beklentilerinin altında 231bp olarak gerçekleşti.

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. Operasyonel giderler ise, kur kaynaklı etkiler ve bütçede olmayan cezaların etkisiyle 2020 yılında %15 büyüdü. Bu etkiler hariç bakıldığında 2020 yılında operasyonel gider büyümesi ile %9 büyüyerek, faaliyet planına paralel bir sonuç elde etmiş oldu.

Garanti BBVA, yarattığı etkinin bankacılıkla sınırlı olmadığını bilinciyle, paydaşlarına sürekli değer yaratmak için sorumlu ve sürdürülebilir kalkınma odağıyla çalışıyor. Bugüne kadar sürdürülebilir kalkınmayı destekleyen alanlara sağlanan toplam finansman tutarı 45 milyar TL'yi aştı. Banka, 2015 yılından bu yana, proje finansmanı kapsamında çoğunluğu rüzgâr santralleri olmak üzere yalnızca yenilenebilir enerji projelerine finansman sağlıyor. Bu kapsamda Garanti BBVA, Yenilenebilir Enerji Finansmanı, Yeşil Bono, Sosyal Bono, Yeşil Kredi ve iş hayatında kadın erkek eşitliğini sağlamaya yönelik kredi ürünleri sunmaya devam ederek sektörde öncü konumunu pekiştirmeyi sürdürecektir.

Sağlam bilanço yapısı ve %16,9 ile gerekli seviyelerin çok üzerinde gerçekleşen sermaye yeterlilik rasyosu, son dönemdeki değişken piyasa şartlarında Banka'yı korunaklı kılıyor. Güçlü kâr yaratma kapasitesi ve sağlam provizyon tamponları ise Garanti BBVA'yı sektörde öncü konuma taşıyor.

2020 Temel Performans Göstergeleri

419 3 dk 2 garanti

Garanti BBVA, tüm paydaşları için sürdürülebilir değer yaratımı odağıyla rakipsiz müşteri deneyimi sağlamak amacıyla müşteri operasyonlarının merkezinde konumlandırıyor. Müşteri odaklı yenilikçi iş modeli sayesinde Garanti BBVA, sürdürülebilir gelir yaratma kapasitesini ve Türk bankacılık sektöründeki lider konumunu sürdürüyor.

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 için çalışanları en önemli varlıklarından ve stratejik önceliği olan en iyi ve bağlı takımı yaratmak için çalışıyor. Garanti BBVA, çalışanların becerilerinin tam olarak kullanılmasını teşvik eden, geniş bir fırsat yelpazesi sunan, başarılarının tanınmasını ve ödüllendirilmesini sağlayacak adil bir çalışma ortamı sağlamayı amaçlıyor.

Bunların yanı sıra stratejik ortaklıkları, hem Garanti BBVA hem paydaşları tarafından öncelikli kabul edilen konulara odaklanan toplumsal programları ve etki yatırımı temelli kredi kullandırmalarıyla Garanti BBVA, ortak değer yaratıyor ve pozitif değişimi destekliyor.

Güçlü sermaye yapısı ve verimlilik odağıyla ve uyguladığı etkin bilanço yönetimiyle ekonomiye desteğini sürdürerek sağlıklı finansal yapısını koruyor.

FİNANSAL SAĞLIK

ÖNCÜ NET TAVSİYE SKORU

Rakip bankalar arasında en yüksek

#1 KOBİ

#2 BİREYSEL

ENGELLİ DOSTU ATM SAYISI

5.276

Tüm ATM'lerin %99'u

BİRİKİM ÜRÜNLERİ KULLANMAYA BAŞLAYAN MÜŞTERİLER
898.212

FİNANSAL DURUMU HAKKINDA BİLGİLENDİRİLEN MÜŞTERİLER
%92

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMAYA KATKI TUTARI

51 MİLYAR TL

(kümülatif)

GARANTİ BBVA'NIN DAHİL OLDUĞU SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ENDEKSİ SAYISI

10

TOPLUMSAL PROGRAMLARA YATIRIM TUTARI
60 MİLYON TL

KREDİLERDE, KREDİ SÖZLEŞMELERİNE ÇEVRESEL VE SOSYAL İLKELERİN EKLENME YÜZDESİ

%100

EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM

ÇALIŞAN BAĞLILIĞI SKORU

71

YÜKSEK PERFORMANS ÇALIŞAN DEVİNİM HIZI
%1,6

ÜST VE ORTA YÖNETİMDE KADIN ÇALIŞAN ORANI
%40

3.200 SANAL EĞİTİM PROGRAMINA 33.000 KATILIM

OPERASYONEL ÜSTÜNLÜK

ORTALAMA AKTİF KÂRLİLİĞİ
%1,3

ORTALAMA ÖZKAYNAK KÂRLİLİĞİ
%11,0

TAKİPTEKİ KREDİLER ORANI
%4,5

SERMAYE YETERLİLİK RASYOSU
%16,9

ÇEKİRDEK SERMAYE ORANI
%14,3

GİDER/GELİR ORANI
%36,5

DİJİTAL SATIŞLARIN TOPLAM SATIŞLAR İÇİNDEKİ GELİR BAZLI PAYI
%57

NAKİT OLMAYAN İŞLEMLERDE DİJİTAL KANALLARIN PAYI
%97,4

MÜŞTERİ İLETİŞİM MERKEZİ
%96,8 Karşılama Performansı ve %76,8 Servis Seviyesi ile sektörde öncü

DATA VE TEKNOLOJİ

MÜŞTERİ GİZLİLİĞİ VE BİLGİ GÜVENLİĞİ KONUSUNDA FARKINDALIK YARATMAK İÇİN DÜZENLENEN PROGRAMLAR
12

SİBER GÜVENLİK EĞİTİMLERİNE KATILAN ÇALIŞANLAR
%99

BÜYÜK VERİ VE MAKİNE ÖĞRENMESİ İLE DEĞER YARATILAN PROJE SAYISI
41

ÜRETİM ORTAMINA ALINAN ROBOTİK SÜREÇ OTOMASYONU ADEDİ
44

CHATBOT BİLGE TARAFINDAN CEVAP VERİLEN SORULAR
321 BİN

DAHA FAZLA MÜŞTERİYE ULAŞMA

MÜŞTERİ TABANINI ETKİN BİR ŞEKİLDE BÜYÜTÜYOR
18,8 MİLYON müşteri Garanti BBVA'yı seçti. Dijital aktif müşteri adedi 9,6 MİLYONA ulaştı.

Garanti BBVA ATM'lerinden geçen kartsız işlemlerin tutarı 50 MİLYAR TL'yi aştı.

İNTERNET VE MOBİL BANKACILIK KANALLARINDAN GERÇEKLEŞTİRİLEN YILLIK İŞLEM SAYISI
580 MİLYON

DİJİTAL BANKACILIĞI KULLANAN AKTİF MÜŞTERİ ORANI
%79,2

2020 ÖNCELİKLİ KONUMUZ: COVID-19

2020 Öncelikli Konumuz: COVID-19

2.880 15 dk 8 garanti



BELİRSİZ VE ZOR ZAMANLARDA TÜM PAYDAŞLAR İÇİN SORUMLU VE SÜRDÜRÜLEBİLİR DEĞER YARATMAK

Çalışanlarımızın
Sağlığını
Gözetmek

Müşterilerimizin
Yanında
Olmak

Toplumsal
Fayda
Sağlamak

Pandemi döneminde çalışanlarının, müşterilerinin ve toplumun sağlığını en büyük önceliği olarak gören Garanti BBVA, her zaman olduğu gibi bu dönemde de sorumlu ve sürdürülebilir aksiyonlar almaya odaklandı. Tüm dünyayla birlikte Türkiye'yi de etkisi altına alan ve çok hızlı yayılan Koronavirüs salgınına karşı önlemlerini en üst seviyeye çıkardı. Salgının etkileri ve durumu değişkenlik gösterdikçe çalışmalarını durdurulacak, güncellenecek, güçlendirilecek ve başlanacak aksiyonlar başlıklarında inceleyerek tekrar şekillendirdi. Bu süreçteki en büyük güçlerinden biri ise organizasyonunun çevikliği oldu. Sahip olduğu bu çeviklik, odağını hızla değiştirerek önceliklerini yeniden belirleyebilmesini, toplumun, müşterilerinin ve çalışanlarının sağlığını korurken onların ihtiyaçlarını kesintisiz ve hızlı bir şekilde karşılayabilmesini, bunun sonucunda da iyi deneyimler yaşatabilmesini sağladı.

Çalışanlarımızın Sağlığını Gözetmek

Türkiye'nin önde gelen finansal kurumu olarak temel sorumluluğunu topluma, paydaşlarına ve müşterilerine kesintisiz hizmet sunmak olarak belirleyen Garanti BBVA, çalışanlarının sağlığını en önemli önceliği olarak belirledi.

Bunun için, atılan her adım önce çalışan ve müşteri sağlığını korumak ve bu stratejiyi dengeli biçimde yönetmek üzerine kuruldu. Atılan adımlar ve alınan önlemler güncel durum takibi ve sağlık süreçleri, fiziksel ortam, hijyen ve çalışan hizmetleri son olarak da teknoloji ve data başlıkları altında yönetiliyor.

GÜNCEL DURUM TAKİBİ VE SAĞLIK SÜREÇLERİ

Çalışanların güncel sağlık durumunun yakından izlenmesi ve sağlık süreçlerinin yönetimi

FİZİKSEL ORTAM

Fiziksel çalışma ortamlarının ve çalışan hizmetlerinin pandemi koşullarına uygun düzenlenmesi

HİJYENİK TEDBİRLER VE ÇALIŞAN HİZMETLERİ

Çalışanların ihtiyaç duydukları çalışma ortamının sağlanması ve gereken tüm tedbirlerin alınması

TEKNOLOJİ VE DATA

Teknolojinin olanaklarından yararlanma, güçlü veri altyapıları ile veriyi karar alma süreçlerine entegre edilmesi

Garanti BBVA tüm bunları yaparken lokal ve uluslararası sağlık otoritelerinin yönlendirmeleri ile tam uyum sağlamaya en yüksek seviyede özen gösterdi.



Mart ayında 2 hafta içinde uzaktan çalışma alt yapısına geçiş

Pandeminin yayılımını engellemenin en önemli adımlarından biri olarak; yerel sağlık otoritelerinin kırılgan grup olarak tanımladığı grupta yer alan tüm çalışanların çalışma ortamlarına gelmemesi sağlandı. Tüm etkinlik, eğitim, yurt dışı ziyaretler iptal edildi. 17 Mart itibarıyla daha geniş bir grup uzaktan erişim modeliyle evlerinden çalışmalarını sürdürmeye başladı. Finans sektöründe beklenmedik bir anda çalışma modelinde değişime neden olan bu duruma, Garanti BBVA çok kısa bir sürede uyum sağladı. Yanı sıra bölge ve şubelerde ofisten ve evden dönüşümlü çalışma modeli devreye alındı. Çalışma saatleri otoritelerce alınan kararlar doğrultusunda değiştirildi. Çalışanların daha rahat çalışmasını sağlamak ve hijyen kurallarına uyumunu kolaylaştırmak adına resmi kıyafet uygulamasında esneklik sağlandı.

Çalışmalarında herhangi bir aksaklık olmaması ve hizmet sürekliliğini devam ettirmek adına; çalışanlarına sağladığı teknolojik altyapıyı ve imkanları sürekli destekleyerek, geliştirme çalışmalarına odaklandı.

Garanti BBVA'nın pandemi öncesinde de var olan güçlü teknolojik altyapı yatırımları, çalışanlarının mobilize edilmesine yönelik donanımların sağlanmaya başlamış olması, dijital iş süreçleri ve benimsenen çevik çalışma metodolojileri pandemi sürecinde uzaktan çalışmaya hızlı adapte olarak en üretken şekilde çalışabilmesini sağladı.



Uzaktan erişim modeli, Kurumsal cihazlarla tam donanım

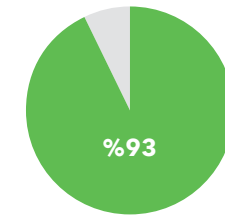
Belirli iş alanlarında iş sürekliliği ve hizmet mükemmelliği adına görevlere özelleştirilmiş donanımlar özel olarak uzaktan çalışan lokasyonlara kuruldu. Tüm çalışanlarının iş bilgisayarlarına uzaktan erişim yetkisi tanımlandı. Görevi uzaktan çalışmaya

uygun olan toplamda 1.735 adet çalışana evden çalışabilmeleri için dizüstü bilgisayar temin edildi.

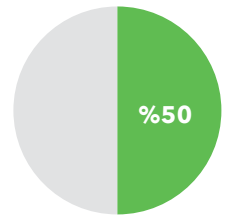
İşlem sürekliliğini sağlamak adına, özellikle şubelerde yapılan ve dijital kanallara uygun olan işlemleri merkezileştirerek, gerekli prosedürlerin oluşturulması sağlandı. Özellikle Operasyon merkezi burada çok kritikti. Garanti BBVA Operasyon Merkezi'nin %80'ini uzaktan çalışabilir hale getirdi. Yanı sıra Müşteri İletişim Merkezi ve bankacılık hizmetinde de uzaktan çalışma başlatıldı. Pandemi sürecinde müşteri taleplerinin belirgin şekilde yükseldiği iş alanlarında en iyi hizmet kalitesini sunabilmek için uygun yetkinliklerdeki çalışanlar hızla belirlenip, Garanti BBVA'nın esnek organizasyon yapısı sayesinde bu kapsamda hızlı bir dönüşüm sağlanarak kapsama giren çalışanların yetkinlikleri gerekli eğitimlerle güçlendirildi, çevik bir yaklaşım ile ani gelişen müşteri ihtiyaçlarına çözüm bulmak beklenenden çok daha hızlı bir yaklaşımla başarıyla yönetildi.

Uzaktan Çalışmaya Geçiş

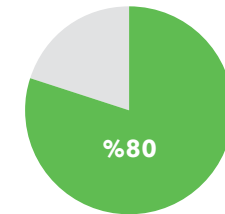
Genel Müdürlük



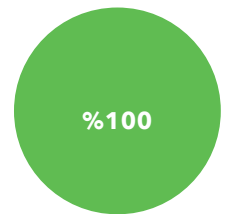
Şube ve Bölge



Operasyon Merkezi

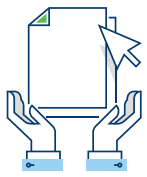


Müşteri İletişim Merkezi



Müşteri temasında bulunan şube çalışanlarının ve müşterilerin sağlığını korumak adına şubelere pleksi separatörler yerleştirildi. Tüm şubeler ve binalar dezenfekte edildi. Çalışma lokasyonlarından görev yapan tüm çalışanlara maske, dezenfektan, eldiven vb. hijyen koruyucu ürünler kesintisiz olarak sağlanmaya devam ediliyor. Tüm bunların yanı sıra çalışma ortamlarının daha sağlıklı hale getirilmesi için çalışmalar kesintisiz sürüyor.

Çalışanların içinde bulunduğu koşullarda, bulaş riskini yükseltebilecek uzun süreli teması minimize etmek adına satış hedeflerini kapsayan performans sistemi gözden geçirildi ve gerekli dönemlerde düzenlemeler yapıldı.



Çalışanlar ve ailelerinin sağlık durumunu takip etmek üzere günlük envanterler

Yalnızca çalışanların değil ailelerinin de sağlık durumunu takip etmek üzere oluşturulan ve dijital platformlardan kolaylıkla erişilebilen envanter ile her gün tüm çalışanlarının kendileri ve aileleri için hastalık ve şüpheli durum bildirimlerine olanak sağlandı. Buradan edinilen bilgiler doğrultusunda İş Sağlığı ve Güvenliği 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, seyri 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. Prensipten 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 tedbirler alındı. Ayrıca mevcut veriler sürekli izlenerek kararlar da gerekli noktalarda sürekli güncellenerek çalışan merkezli esnek bir yapıyla ihtiyaçlar karşılandı. Bu doğrultuda çalışanların görüşlerinin alındığı COVID-19 Değerlendirme Anketi verilerine göre, üst yönetimin krize uygun bir şekilde yanıt vermesi ve özenli tutum sergilemesi, çalışanların sağlığı ile yakından ilgilenilmesi kapsamında Türkiye benchmark skorunun %4 üzerinde ölçüme ulaşıldı. Genel olarak çalışanlar, teknolojik altyapı ve cihaz gereksinimlerinin hızlı bir şekilde sağlandığını, uzaktan çalışma modellerine pandemi sürecinde hızla adapte olduğunu, yoğun ve kapsayıcı iş sağlığı/güvenliği uygulamalarının hayata geçmesiyle bütünsel uygulamaların diğer şirketlere göre daha başarılı ve çalışan odaklı olduğunu düşünüyor.

Pandemi sürecinde ülke genelindeki seyir düzenli izlenerek yüksek riskli veya riskin artacağı öngörülen bölgelere özelleştirilmiş koruyucu tedbirler geliştirildi, 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.



Çalışanlar için COVID-19 Hattı

Atılan her adımda bilgilendirmenin ve şeffaf iletişimin çok kıymetli olduğuna inanan Garanti BBVA, çalışanlarını düzenli canlı 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 COVID-19 Hattı oluşturuldu. İtranette oluşturulan bilgilendirme sayfası ile tüm çalışanların uygulamaları ve gelişmeleri anlık olarak takip edebilmeleri sağlandı.

Psikolojik Destek

Çalışan Destek Hattı

Seminerler

Aylık Bültenler

2010 yılından bu yana çalışanlarının psikolojik sağlığına da önemle eğilen Garanti BBVA, mevcut "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 faydalanıyor. Ayrıca, alanında uzman psikologların aylık olarak tüm Garanti BBVA çalışanlarına pandeminin farklı boyutları hakkında bilgi verdiği interaktif seminerler de düzenlendi. Bunların yanı sıra Eylül ayından bu yana çalışanların kendilerini daha iyi hissetmesini sağlayacak öneriler içeren aylık bültenler yayınlanmaya başlandı.

COVID-19 ve korunma önlemleri ve yeni çalışma düzenlerine uyum kapsamında birçok eğitim de tasarlandı. Evde daha sağlıklı ve güvenli ortamlar oluşturulabilmesi için "Evden Çalışmalarda Sağlık ve Güvenlik" ve ofislerde çalışmanın gerekli olduğu durumlardaki önlemlerin aktarıldığı "Ofislerimize Dönüş Planı ve Aldığımız Önlemler" isimli eğitimler çalışanlarla paylaşıldı. Diğer İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimleri de pandemi dönemine uygun kurgularla, mümkün olan hallerde online eğitim olarak tasarlanarak çalışanların erişimine açıldı.



Evden çalışmalarda sağlık ve güvenlik eğitimleri

Bu kapsamda yürütülen tüm çalışmalar, çalışanların kendilerini güvende hissetmelerini sağlarken, Garanti BBVA'nın çalışan merkezli insan kaynağı stratejisini güçlendiren bir unsur oldu. Aynı zamanda çalışanların; müşterilerine, paydaşlarına ve topluma karşı olan sorumluluklarını da eksiksiz yerine getirmelerini sağladı.

Müşterilerimizin Yanında Olmak

Pandemi, müşterilerin yaşam biçimleri üzerinde derin bir etkiye sahip oldu. Sosyal mesafe, sağlık ve hijyen için yeni ritüeller, evlerin ofislere dönüşmesi veya anormal koşullarda işe gitmek, dijital hizmetleri benimsemek gibi hayatın birçok alanında değişim yaşandı. Garanti BBVA, her zaman olduğu gibi bu zorlu süreçte de müşterilerini en önemli öncelikleri arasına alarak her zaman müşterilerinin yanında olmak ve onlar için değer yaratacak aksiyonları almak için çalıştı.



65 yaş üstü müşterilere özel çözümler

Aldığı ve alacağı aksiyonları daha başarılı ve hızlı bir şekilde gerçekleştirebilmek amacıyla teknolojik altyapısını güçlendirme yatırımlarına devam etti. Güçlü altyapısı sayesinde; rekor sayıda günlük aktif kullanıcı girişlerine rağmen sistem kesintisi yaşamadı, çok kısa bir süre içinde Müşteri İletişim Merkezi dahil evlerinden çalışmaya yönlendirdiği 16 bine yakın çalışanı da kurumsal cihazları üzerinden tüm bankacılık platformlarına erişerek gerekli bilgilendirme ve duyurulara anında ulaşabildi. Banka'yı tablete taşıyan platformu sayesinde müşterilerinin ihtiyaçlarına lokasyon bağımsız cevap verebildi, kâğıtsız ve hızlı şekilde işlemlerini tamamlayabildi. Müşteri İletişim Merkezi'ne gelen çağrı sayısı iki katına çıkmasına rağmen müşterilerinin taleplerini rahat ve hızlı bir şekilde karşılayabildi.

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.



Pandemi ile birlikte, Garanti BBVA, müşterisiyle ilişkisinin yeni bir boyut kazandığını ve müşterisinin artık sadece finansal danışmanı değil, aynı zamanda sağlık uzmanı olarak bütün hijyen önlemlerini almasını beklediğini gördü. Şubelerindeki yoğunluğu önlemek adına aksiyonlar aldı; 65 yaş üstü müşterilerinin talimatla para çekme işlemlerinde tutar kısıtı uygulamadı, yine 65 yaş üstü müşterilerinin basılı kartlarını imha edip tekrar basımını sağlayarak kartlarını adreslerine teslim etti, maaş hesabı açmak isteyen bazı müşterilerine, şubelerine yönlendirmeden, genel müdürlük ekipleriyle destek oldu. Hem çalışanlarının, hem de müşterilerinin sağlığını koruyabilmek amacıyla şubelerde müşterilerin sıra alması için kullanılan G-Matik cihaz ekranının dokunmatik olması sebebiyle kullanım zorunluluğunu kaldırdı, şubelerine sınırlı sayıda ve sırayla müşteri kabul etti, müşteri danışmanı masalarına pleksi seperatörler kurdu. Alınan bu önlemler sonucunda, Nisan ve Eylül ayları arasında şubelerine gelen müşterilerin %95'i, şube hizmetlerinden ve alınan önlemlerden çok memnun kaldıklarını belirtti.

Salgın kapsamında alınan karar ve uygulamalar hakkında müşterileriyle açık ve anlaşılır bir iletişim kurmaya özen gösterdi;

e-posta, SMS, mobil bildirim, sosyal medya, internet sitesi üzerinden 17 farklı durum için bilgilendirmeler yaptı, şubelerde alınan önlemleri şube kapıları ve ekranları üzerinden müşterilerine duyurdu, yeni önlem ve uygulamalarla ilgili müşterilerini sürekli bilgilendirdi. Bu sayede en yoğun değişikliklerin yaşandığı Nisan ve Mayıs aylarında, COVID-19 salgınıyla ilgili yapılan iletişimden memnuniyet oranını %78 gibi yüksek bir seviyede tutmayı başardı.

Dijital Kanallara Yönlendirme

Rekor sayıda günlük aktif kullanıcı girişine rağmen kesintisiz hizmet

Dijital ve ATM işlem limitlerinde artış

Ücret ve komisyon muafiyeti uygulamaları

Mobil bankacılık uygulamasında 500'e yakın işlem seti

Yeni mobil bankacılık fonksiyonlarıyla daha iyi müşteri deneyimi

Hizmet devamlılığı sağlamak amacıyla dijital kanallardaki işlevselliğin zenginleştirilmesi için önemli adımlar atarak mobil bankacılık uygulamasında 500'e yakın işlem setine erişti ve müşterilerini bu işlemleri nasıl yapabilecekleri konusunda bilgilendirdi. Müşterilerini dijital kanallardan işlem yapmaya teşvik etmek amacıyla; dijital kanallarındaki havale ve EFT ücretlerini kaldırdı, yeni kampanyalar düzenledi ve mevcut kampanyalarını güncelledi, dijital kanallardaki para transferi limitlerini artırdı.

Dijital Müşteri Tabanında Güçlü Büyüme

Mart 2020

2019

+1 MİLYON

Mart ayında dijital müşteri tabanındaki en yüksek artışla 9,3 milyon aktif dijital müşteri sayısı

Müşterilerinin ATM'lerinden daha rahat işlem yapabilmesi için günlük para çekme ve para sıkışmalarındaki otomatik geri verme gibi işlemlerin limitlerini artırdı, saatlik işlem limitlerini iki katına çıkardı. Pandemi döneminde müşterilerin dijital kanallardan işlemlerini yapabilmelerinin önündeki tüm engelleri kaldırmak amacıyla kısa süre içerisinde mobil bankacılık uygulamasına "görüntülü görüşme ile dijital kanallar parolası alma ve yenileme" fonksiyonu eklendi. Mart ayındaysa dijital müşteri tabanındaki en yüksek artışa ulaşarak 9,3 milyon aktif müşteri sayısına erişti. Aynı zamanda müşterilerinin %69'u dijital kanalları daha çok kullandığını, %54'ü ise şubeye daha az gittiğini söylüyor.

Öteleme & Yapılandırmalar

40 milyar TL kredi ötelemesi

1,1 milyon hesap

Toplam kredi portföyünün %13,5'i

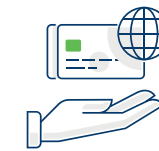
Destek Paketleri

7,5 milyar TL KGF Çek&Gider Paketi Desteği

~12 bin Kobi ve Ticari müşteri

%18 pazar payı

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 nedeniyle finansal zorluk yaşayan müşteriler için kredi kartı aidatı erteleme teklifini hayata geçirdi. Pandemi süresince kartların nakit kullanıma kapatılma sürecini de durdurdu ve mevcutların nakit çekimlerine imkan sağladı. 3 ay erteleme ve bu dönemin sonunda oluşan toplam borçlarını rahat ödemeleri için de 6 taksitli bir ödeme planı sundu. Bu çözüm sayesinde müşterilerin pandemi döneminde yaşayabileceği 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.



Pandemi döneminde ödeme sistemlerinde öncü çözümler

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 yaptı. 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 250 TL'ye yükseltmesine en hızlı şekilde uyumlandı. Temassız işlem adetlerinde yıllık bazda 3 kat artışa ulaşırken, operasyonel üstünlük önceliğiyle müşterilerinin yanında olmaya devam etti. Benzer şekilde, QR kod ile ödemeyi yaygınlaştırmak üzere QR destekleyen cihaz adedini artırdı. Müşterilerin evden çıkmadan alışveriş yapmalarına kolaylık sağlamak amacıyla çok

sayıda e-ticaret firması ile işbirlikleri 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. Hem kendi inisiyatifi, hem de düzenleyici kurumlardan iletilen kararlar doğrultusunda kasadan hesaba havale, farklı banka ATM para yatırma, işlem erteleme, para çekme gibi bazı işlemler için faiz ve ücret alımlarını, yapılandırma kaynaklı kredilerde ise komisyon tutarlarını almayı durdurdu. Müşterilerinin kredileri için donuk alacak sınıflandırılması kapsamında öngörülen süreyi iki katına çıkardı.

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.

Toplumsal Fayda Sağlamak

Tüm dünyayla birlikte ülkemizi de derinden etkileyen, toplum sağlığının yanında başta ekonomi olmak üzere sosyal hayatın her aşamasında olumsuz etkilerini yaşadığımız COVID-19 salgını, değişen toplumsal ihtiyaçlar karşısında dayanışmanın, kurumlar olarak sorumluluk almanın ve öncü rol üstlenmenin önemini ortaya koyan bir süreç oldu.

Pandeminin hızlı bir şekilde yayıldığı ilk dönemde, sağlık sektöründe ve altyapısında ortaya çıkan acil ihtiyaçları gidermek üzere ülke çapında başlayan dayanışma çerçevesinde, bankacılık sektörü adına ilk adımı atan kurum da Garanti BBVA oldu. Banka, Mart ayında salgınla mücadelenin en yoğun şekilde sürdürüldüğü devlet üniversitesi hastanelerinin acil ihtiyaç duyduğu teçhizat eksiklerini karşılamak amacıyla, 10 milyon TL tutarında bir fon ayırdı. Bu fonla hastalığın tedavi sürecinde kritik öneme sahip teknik teçhizatla, özellikle doktorlar ve sağlık çalışanlarının çok fazla miktarda ihtiyaç duyduğu maske, siperlik,

eldiven, koruyucu tulum, bone, su geçirmez önlük ve ayakkabı gibi malzemelerin acil şekilde karşılanması hedeflendi. Kritik öneme sahip bu düzeyde bir destek, sektör adına da bir anlamda öncü oldu.

Garanti BBVA, pandemi süreci boyunca ülkemizin en büyük bankalarından biri olmanın sorumluluğuyla ekonomik anlamda üzerine düşeni yerine getirirken, toplumun hassasiyetlerini gözetmeye, ortaya çıkan veya çıkması muhtemel ihtiyaçları yakından takip ederek destek olmaya, öncü rol üstlenmeye devam etti. Bu anlamda ülke genelinde hastanelerimizin yoğun bakım ünitelerinde öncelikli ihtiyacı olan solunum cihazlarının tedariki için de önemli bir adım attı ve "Nefesin Nefesim Türkiye" diyerek, BBVA Grubu'nun faaliyet gösterdiği tüm ülkelerde gerçekleştirilen yardım paketi kapsamında, yaklaşık 30 milyon TL tutarında 500 adet yerli üretim solunum cihazının tedarikini üstlenerek çok önemli bir ihtiyaca cevap verdi.

40 Milyon TL Bağış

10 MİLYON TL

- *Bankalar arasında İLK BAĞIŞ*
- *Devlet üniversitesi hastanelerine teknik teçhizat ve koruyucu malzeme*

30 MİLYON TL

53 hastaneye
500 yerli üretim
solunum cihazı bağışı

Pandemi süreci, aşı çalışmalarının başlamasıyla yeni bir aşamaya geçip farklı beklentiler yaratsa da, toplum hayatı üzerindeki etkileri devam ediyor. Garanti BBVA bu noktada, süreçle birlikte gelişen veya yakın gelecekte gelişebilecek yeni ihtiyaçlara da aynı hassasiyetle yaklaşarak, sürdürülebilir projeler ve programlarla bu alanlarda topluma katkısını sürdürüyor. Bunun en önemli örneklerinden biri, pandemi sürecinden en olumsuz etkilenen alanlardan biri olan eğitimde gerçekleşti. Garanti BBVA'nın

kurucusu olduğu Öğretmen Akademisi Vakfı (ÖRAV), 11 yıl önce altyapısını kurduğu ve 1 yıl önce de güncellediği uzaktan eğitim platformu eKampüs aracılığıyla, uzaktan eğitim döneminin başından itibaren, öğretmenleri desteklemeye kesintisiz devam etti. eKampüs ile dijital çağın gereksinimlerine çok hızlı adapte olan ÖRAV, bu süreçte öğretmenlerin ve öğrencilerin yeni gelişen ihtiyaçlarını yakından takip etti. Garanti BBVA, ÖRAV ile birlikte bu ihtiyaçlardan yola çıkarak, Eylül ayı itibarıyla başlayan yeni bir eğitim projesine imza attı: Mesafe Tanımayan Öğretmenler web seminerleri serisi... ÖRAV'ın uzaktan eğitim platformu olan eKampüs üzerinden gerçekleştirilen web seminerleri yıla yaygın bir şekilde Türkiye'nin 81 ilinde gerçekleşmeye devam ederek, öğretmenlerin uzaktan eğitim sürecini en etkin şekilde yönetebilmeleri ve fark yaratabilmeleri için onlara destek olacak kazanımları sağlamaya katkıda bulunacak.

Garanti BBVA, eğitimde olduğu gibi, sürdürülebilir kalkınma amaçlarına katkı sağlayacak, toplumu geleceğe taşıyacak farklı alanlardaki ihtiyaçları da karşılayacak şekilde, uzun soluklu sürdürülebilir yatırımlarıyla ülkemize katkı sağlamaya devam etmeyi hedefliyor.

Belirsiz ve zorlu zamanlarda da rolü ve sorumluluklarının farkında olarak iş modelindeki gerekli değişiklikleri başarılı bir şekilde uygularken değişen müşteri ihtiyaç ve beklentilerini anlamaya, bunları hızlı bir şekilde karşılamaya, çalışanlarını korurken yeni süreçlere adapte olmaları için onları geliştirmeye ve topluma fayda sağlamak için gücünü kullanmaya devam ediyor.



COVID-19 kapsamında Garanti BBVA'nın aldığı aksiyonlarla ilgili detaylı bilgi Risk Yönetimi, Paydaşlarımızın Katılımı, Riskler ve Fırsatlar, Stratejik Önceliklerde 2020 Performansı ve Öngörüler ve Kurumsal Yönetişim bölümlerinde paylaşıyor.

STRATEJİK ÖNCELİKLERDE 2020 PERFORMANSI VE ÖNGÖRÜLER

FİNANSAL SAĞLIK

ELİF GÜVENEN
Direktör - Kurumsal
Marka Yönetimi ve
Pazarlama İletişimi



BURAK ALİ GÖÇER
Genel Müdür -
Garanti BBVA Emeklilik



HÜLYA TÜRKMEN
Direktör - Müşteri
Deneyimi ve
Memnuniyeti



**ZEYNEP ÖZER
YILDIRIM**
İstanbul, Kozyatağı
Ticari Şube Müdürü

MAHMUT KAYA
Genel Müdür -
Garanti BBVA Portföy



QR kodu okutarak
videoyu izleyebilirsiniz.

GÜVEN

ÖNCÜ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

SORUMLULUK

DENEYİM

ŞEFFAFLIK

BAŞARI

ÇEVİKLİK

EMPATİ

DİJİTALLEŞME

Finansal Sağlık

5.778 29 dk 12 garanti

İlgili Öncelikli Konular	Değer Yaratan Etkenler	Göstergeler	2019	2020
#3 İŞ ETİĞİ, KÜLTÜR VE TÜKETİCİNİN KORUNMASI	MÜŞTERİLERİMİZİN HEDEFLERİNE ULAŞMALARINA YARDIMCI OLMA YÖNÜNDE İHTİYAÇLARINA UYGUN ÇÖZÜMLER VE ÖNERİLER SUNMAK	Müşterilere finansal yönetim konusunda destek vermeyi amaçlayan yeni ve güncellenmiş ürünler, hizmetler ve kanallar	5	5
	MÜŞTERİLERİMİZİN DOĞRU / SAĞLIKLI FİNANSAL KARARLAR ALMALARINI SAĞLAMAK İÇİN ONLARA FİNANSAL DANIŞMANLIK YAPMAK	Finansal durumu hakkında bilgilendirilen müşteriler	%85	%92
		Engelli dostu Garanti BBVA ATM'ler	5.214	5.276
	TÜM FAALİYETLERİMİZİN ODAĞINA MÜŞTERİLERİMİZİ KOYARAK MÜKEMMEL BİR MÜŞTERİ DENEYİMİ YAŞATMAK	Birikim ürünleri kullanmaya başlayan müşteriler	943.541	898.212
		Müşteri geri bildirimleriyle değiştirilen ve geliştirilen ürünler veya hizmetler	40	27
	MÜŞTERİLERİMİZLE UZUN SOLUKLU İLİŞKİLER KURABİLMEK VE ONLARIN GÜVENİLİR ORTAĞI OLMAK	Bireysel Net Tavsiye Skoru* (Sıralaması)	#2	#2
		KOBİ Net Tavsiye Skoru* (Sıralaması)	#4	#1
	MÜŞTERİLERİMİZLE UZUN SOLUKLU İLİŞKİLER KURABİLMEK VE ONLARIN GÜVENİLİR ORTAĞI OLMAK	Net Bilgilendirme Skoru**	%41	%63
		Ankete katılan hedef müşteri	%9	%10
		Alınan geri bildirimler	1.068.000	1.296.702
	Müşteri şikayetlerindeki düşüş (%)	%22	%0,5	
	Müşteri memnuniyetsizliği yaratması olası durumlara yönelik alınan proaktif aksiyonlar	18	6	

* Net Tavsiye Skoru çalışması, bağımsız araştırma firması Ipsos tarafından Garanti BBVA için yapılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre Garanti BBVA, kendi Bireysel müşterilerinde rakipler arasında en yüksek ikinci, KOBİ müşterilerinde rakipler arasında birinci Net Tavsiye Skoru'na sahiptir. Rakipler İş Bankası, Akbank, Yapı Kredi Bankası ve QNB Finansbank'tır. Araştırma Ekim'20 ve Aralık'20 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.



Müşteri önceliğimizdir degeriyle 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, 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 deneyimi 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.

Garanti BBVA hizmetleriyle KOBİ müşterilerinin ihtiyaçlarına yönelik çözümler sunarken aynı zamanda sağlıklı finansal kararlar almaları için danışmanlık vermeye devam ediyor. Sektörleri ile ilgili gelişmelerde ve iş hayatlarını etkileyen konularda bilgi sahibi olmalarını sağlıyor ve gelişimlerini destekliyor.

Müşterilerinin sağlıklı finansal kararlar almalarını ve hedeflerine ulaşmalarını sağlayan çözümler sunan Garanti BBVA, müşterilerinin en iyi finansal kararları almasına yardımcı olan öneri sistemlerini, yeni nesil ödeme teknolojilerini entegre eden akıllı çözümlerle destekliyor.

Garanti BBVA, müşterilerinin finansal sağlıklarını daha iyi bir noktaya taşımak için yaptığı önerileri genişleterek, müşterilerinin günlük finansal hayatlarını kolayca yönetmelerine ve hedeflerine ulaşmalarına yardımcı olmak için tavsiye ve çözümler sunmaya devam edecek.

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.

1 - MÜŞTERİYİ ANLAMA YETENEĞİ

Yaşamlarımızı derinden etkileyen COVID-19, bankacılık alışkanlıklarımızı, finansal ihtiyaçlarımızı ve finansal kurumlardan beklentilerimizi de yeniden şekillendirdi. Pandemi sürecindeki, bulaş endişesi, ilişkilerdeki sosyal mesafe ve ekonomik belirsizlik gibi yeni değişkenler, tüketici davranışlarını değiştirmeye devam ediyor.

Garanti BBVA, içgörü edinme çalışmalarını günün koşullarına uyarlayarak yeni takip ve derin anlama çalışmaları yürüttü.

Bu çalışmalardan edindiği müşteri içgörülerini, iç verilerle harmanlayarak, bu dönemde değişen müşteri davranış ve ihtiyaçlarıyla müşterilerin duygu durumlarını yakından takip etti. 2020'de yaklaşık 1 milyon müşterisiyle temas kuran Garanti BBVA, müşterilerin pandemi dönemindeki ihtiyaç ve beklentilerine, şubelerde alınan önlemlerden memnun olup olmadıklarına, marka algılarına ve yaşadıkları deneyime ilişkin geri bildirim aldı. Çalışanların Sor/Yanıt platformu üzerinden ilettiği, müşteri deneyimine ilişkin yaklaşık 2.147 görüşü dikkate alarak hizmetlerini geliştirdi.

Garanti BBVA'nın kurumsal bilgi hazinesinin parçası haline gelen tüm içgörüler, çalışanlar tarafından 2020'de de düzenli olarak kullanıldı. Özellikle tasarım ekipleri, problemi tanımlamaktan çözüm üretmeye kadar geçen süreçte hem müşteri, hem de çalışanların görüşlerinden faydalandı.

2 - TASARIM FELSEFESİ

Garanti BBVA'nın tasarım felsefesi, tüm temas anlarındaki ve kanallarındaki deneyimin, yani tüm yolculuğun baştan uca müşteri gözünden ve müşterinin yanında olarak tasarlanmasını içeriyor. Bu kapsamda benimsediği 'Müşteri Yolculuğu' metodolojisi, kesintisiz, tutarlı ve müşteriye destekleyen deneyimler yaratmada güçlü bir araç haline geldi.

Pandemi nedeniyle değişen müşteri davranış ve ihtiyaçlarıyla, toplum sağlığını koruma önceliği, tüm yolculuklarda hem fiziksel kanallardaki deneyimin müşterilerin ve çalışanların sağlığını koruyacak şekilde düzenlenmesini, hem de mümkün olan her yolculuk adımının dijital kanallardan yapılabilmesini daha kritik hale getirdi. Garanti BBVA, şube ve ATM'lerinde gerekli hijyen önlemlerini aldı, mümkün olan her temas anında müşterilerini dijital kanallara yönlendirdi, bu konuda hem çalışanlar hem de müşteriler için rehber içerikler yayınladı, dijital fonksiyonlarda çeşitliliğini artırdı ve döneme özgü limitler, masrafsızlık tanımları sundu. Bu çalışmaları ile müşterinin her adımında yanında olma yönündeki tasarım felsefesini pratik hayata yansıtı.

3 - EMPATİ KÜLTÜRÜ

2020, insanların empati ve şefkate her zamankinden daha çok ihtiyaç duyduğu bir yıl oldu. Çalışanların neredeyse tamamının, çok kısa bir sürede, kalıcı ya da dönüşümlü olarak evden çalışmaya geçmesiyle birlikte, hiç alışkın olmadığımız yeni bir dünyanın kapısı açıldı. Yeni rutinler, yeni sorumluluklar, yeni bir düzen oluşturmak, yüz yüze değil de uzaktan erişimle iletişim kurmak zorlayıcı oldu. Garanti BBVA çalışanları bu olağanüstü dönemde de, temel hizmetleri kesintisiz sunmanın yanı sıra insani teması da korumaya büyük gayret gösterdi. Müşterilerimizle iletişimin devamlılığı, sağlık ve esenliklerinden emin olmak, bu zor dönemde finansal destek sağlayarak yanlarında olmak başlıca gaye haline geldi.

4 - ÖLÇÜM SİSTEMLERİ

Garanti BBVA, pandemi döneminde, toplum sağlığını korumaya destek olma önceliğinden hareketle yüz yüze tüm ölçüm çalışmalarını durdurup dijital çözümlere yönelerek, müşteri ihtiyaç ve beklentilerini karşılama performansının ölçümüne bu dönemde de devam etti.

→ Nisan ve Aralık ayları arasında şubelere gelerek hizmet alan müşterilerin %93'ü, pandemi nedeniyle alınan önlemlerden memnun kaldığını belirtti.

→ Müşterilerin %75'i, bu dönemdeki bilgilendirmeleri ve yönlendirmeleri tatmin edici bulunduğunu söyledi.

→ Müşterilerin yaklaşık %30'u koronavirüs sonrasında bankacılık alışkanlıklarının değiştiğini ifade etti. Pandeminin başında her 4 müşteriden biri bunu söylerken, ilerleyen aylarda bu oran her 3 müşteriden biri olacak şekilde değişti. Alışkanlıklarının değiştiğini söyleyen müşterilerin yaklaşık %70'i daha fazla dijital kanal kullanmaya başladıklarını, %53'ü ise şubeye daha az gittiklerini belirtti.*

→ Garanti BBVA ile aktif olarak çalışan 1.000 müşteri başına şikayet adedi 2020'de de azalmaya devam etti. 2019'a göre bu adet %0,5 azaldı.

Bahsedilen dört temel yetkinliğe dayanarak gerçekleştirilen ve müşteri deneyimini hep daha ileriye taşımaya amaçlayan çalışmaların olumlu sonuçları, bu yıl da çeşitli göstergelere yansdı. Garanti BBVA;

→ Bireysel bankacılık alanında yenilikçi hizmet ve ürünleriyle, dünyanın saygın iş ve finans dergilerinden World Finance Magazine tarafından, üst üste altıncı defa, 2020 yılında Türkiye'nin En İyi Bireysel Bankası seçildi.

→ Avrupa'da yayınlanan European CEO Magazine tarafından üçüncü defa Avrupa'nın En İyi Bireysel Bankası ödülüne layık görüldü.

→ Her döneme ayak uyduran dinamik yapısı ve müşteri önceliği ilkesiyle hareket eden Bireysel Bankacılık ailesi, World Finance tarafından Son 10 yılın Avrupa'daki En İyi Bireysel Bankası seçildi.

→ Garanti BBVA, ürün çeşitliliği ve pazar payı gibi farklı kriterlere göre yapılan değerlendirme sonucunda başta tedarik zinciri, tahsilat ve ödeme çözümleri olmak üzere sunduğu geniş ürün yelpazesıyla Global Finance'ın yaptığı "En İyi Hazine ve Nakit Yönetimi Bankaları" değerlendirmesinde, 2016, 2017 ve 2018 yıllarında üst üste 3 kez ve yine 2020 yılında "Türkiye'nin En İyi Nakit Yönetimi Bankası" ödülüne layık görüldü.

2020 FAALİYETLERİ

2020 yılında, değişen müşteri ihtiyaç ve beklentilerini daha iyi anlayabilmek ve takip edebilmek amacıyla; çeşitli segmentlerdeki müşterilerle derinlemesine görüşmeler, aktif müşterilerle düzenli anketler, metropol tüketicilerinin ekonomik değerlendirmelerinin takip edildiği düzenli araştırmalar yapıldı. Garanti BBVA'nın müşteri beklentileri karşılama performansını ölçümlenmek ve gelişim alanlarını görebilmek amacıyla; bireysel, KOBİ ve ticari segmentlerdeki müşteriler, dijital kanallar ve kredi kartı kullanıcıları için Net Tavsiye Skoru (NTS) çalışmaları yapıldı. Yine bu amaçla, şubelerden, Müşteri İletişim Merkezi'nden,

Müşteri Deneyimi Destek Ekibi'nden ve dijital kanallardan hizmet alan müşteriler için hizmet sonrası anketlere devam edildi. Reklamların performansını ölçümleyen reklam araştırmaları, markanın algıdaki payını ölçümleyen marka araştırmaları ve kurum itibarını ölçümleyen kurumsal itibar araştırmaları da düzenli olarak yapılan diğer araştırmalar oldu. Bunlara ek olarak, her yıl olduğu gibi sponsorlukların etkilerini ölçümleyen müzik ve basketbol sponsorluk araştırmaları gerçekleştirildi.

Garanti BBVA, 2020'de Bireysel müşteriler Net Tavsiye Skoru çalışmasında, disiplinli ve sürdürülebilir büyümeye odağı ve rekabet öncelikleri kapsamında yılı ikinci sırada tamamladı. Bununla birlikte bu zorlu yılda da müşteri önceliği değerine paralel olarak kesintisiz ve kaliteli hizmet prensibine bağlı kalan Banka, Ölçüm Sistemleri bölümünde de belirtildiği gibi bu konuda müşterilerinden iyi not aldı. Garanti BBVA, KOBİ müşteriler nezdinde ise sektörde en çok tavsiye edilen banka oldu. Müşterilerin bu zor dönemde yanında ve onlarla sürekli iletişim halinde olmaya özen gösteren Banka, bu çabalarının karşılığını aldı.

Müşterilerin yaşadığı memnuniyetsizliklerin tekrar yaşanmaması adına düzenli olarak yürütülen kök neden analizleri, pandemi döneminin getirdiği değişkenleri de içerecek şekilde devam etti. 2020 yılında yapılan çalışmalar ve alınan aksiyonlar sayesinde müşteri memnuniyetsizliği oluşan durumların %4'ün önüne geçildi. Pandemi koşulları proaktif alınabilecek aksiyonları da etkiledi, 2020 yılı içinde alınan 6 aksiyonla müşterilerimizin memnuniyetsizlik yaşamaması gibi muhtemel durumlar önlemlendi.

Garanti BBVA, pandemi sürecinde çalışma ortamlarını daha sağlıklı hale getirmek için düzenli olarak önlemler aldı. Temizlik çalışmalarının sıklığını artırarak gerekli hijyen tedbirlerini sağladı. Tüm şubeler merkezi bir planlama çerçevesinde dezenfekte edildi. Şube çalışanlarına eldiven, maske ve el dezenfektanı gönderimleri düzenli olarak devam etti. Şubelerde, çalışan masalarına şeffaf seperatörler takıldı ve müşteriler içeriye sırayla davet edildi. Böylece çalışanlar ve müşteriler arasında sosyal mesafenin korunması sağlandı.

Garanti BBVA, bir yandan müşterilerini çok yoğun şekilde dijital kanallara ve temassız işlemlere yönlendirirken, diğer yandan

* Nisan-Aralık dönemleri arasında bağımsız araştırma firması Ipsos tarafından Garanti BBVA adına yapılan Hizmet Sonrası Anket çalışması sonuçları

dijital kanallarındaki yetkinliklerini hızlı şekilde geliştirmek için çalıştı. Bu hızlı dönüşüm sürecini hem çalışanları aracılığıyla, hem rehber niteliğindeki kısa videolar ve diğer içeriklerle, hem de ücret politikasıyla destekledi. Yine bu kapsamda, ATM'lerdeki günlük nakit çekim limitleri artırıldı ve diğer banka ATM'lerinden nakit çekimleri ücretsiz hale getirildi.

Dijitalleştirme protokolleri gözden geçirilerek, fiziksel kanallara temas eden müşterilerin dijital kanalları hızlı ve kolay şekilde kullanmaya başlayabilmesi için aksiyonlar alındı. Dijital bankacılığı kullanmayan müşteriler, yolculuğun en uygun adımında sesli yönlendirme veya ATM'ler aracılığıyla parola alma adımına yönlendirildi ve dijitalleşme süreçleri takip edildi. Kredi kartı olmayan müşterilerin görüntülü görüşme veya NFC teknolojisiyle parola oluşturabilmesi sağlandı. Öte yandan, hem yeni kazandığı, hem de mevcut müşterilerin şubelerde tutarlı bir deneyimle dijitalleştirilebilmesi için rehberler hazırlandı. Bu rehberlerle, yeni müşterilerin ilişkinin ilk anından itibaren mobil uygulamayla tanışmasını amaçladı.

Dijital kanallarda sunduğu deneyimi müşteriler için en üst seviyeye taşımak amacıyla mevcut özelliklerde geliştirme yapmanın yanı sıra müşterileri yenilikçi çözümlerle buluşturdu. Kullanım kolaylığı ve hızlı işlem akışlarını mümkün kılmak amacıyla alanında en iyi müşteri deneyimi sağlayan uygulamalar örnek alınarak tasarım süreçlerine entegre edildi.

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 deneyimi odak noktasında tutuluyor. Bu doğrultuda yapılan bazı geliştirmeler;

→ Garanti BBVA Mobil uygulaması açılış sayfalarının tasarımı daha sade ve kullanılabilir bir tasarımla güncellendi, kullanılabilirlik problemleri çözüldü.

→ Kullanıcıların pandemi sürecinde şubeye gitmesine sebep olacak işlemler tespit edilip, bu adımları dijitalde taşıdı. NFC, video görüşmesi gibi teknolojilerle bu adımlar kolayca dijitalden tamamlanabiliyor. Ayrıca yine bu süreçte daha önce dijital kanalları kullanmayan müşterilere, dijitalden işlemlerini nasıl gerçekleştirebilecekleri "Şubeye Gitmeden Yap" sayfası altında anlatıldı.

→ Tespit edilen ihtiyaçlara daha hızlı cevap verebilmek için geliştirilen WhatsApp bot ve UGI deneyimi, kullanıcıların ihtiyaçlarına kolaylıkla cevap bulabildiği bir alan oldu.

→ Garanti BBVA Mobil'in akıllı asistanı UGI'nin yazılı olarak da iletişim kurmasını sağlarken genişletilmiş işlem seti ve yeni yapay zekâ çözümü sayesinde, müşterileri daha iyi anlayabiliyor.

→ Müşterilerin temassız olarak işlem yapabilmeleri için QR ile para çekme ve yatırma işlemlerine ek olarak kredi kartı borç ödeme ve kredi taksit ödeme işlemleri de QR işlem setine eklendi.

→ Müşteri kazanım sürecinin şube bacağı deneyimi iyileştirilerek yeniden kurgulandı. Paralelde müşteri olma sürecini mobilden müşterinin kendisinin başlattığı akış hayata geçirildi. Böylece müşteri kazanım süreci dijitalleştirilerek kolaylaştırıldı.

→ Buna ek olarak, Garanti BBVA müşterilerinin şubeye gelerek yaptıkları en sık işlemleri kolaylaştırmak amacıyla işlem akışları yalınlaştırıldı, data odaklı geliştirilen fonksiyonlar ile yeniden tasarlandı. Müşterilerin dijital kanallardan da yapabilecekleri işlemler için farkındalık geliştirmek için müşteri yönlendirme önerilerine şube akışlarında yer verildi.

→ Kolay Adresleme Sistemi (KOLAS) kapsamında müşteriler, IBAN bilgileri ile cep telefonu, e-posta, kimlik, vergi ve pasaport numarası bilgilerini Garanti BBVA Mobil ve Kurumsal Garanti BBVA Mobil üzerinden eşleştirebilmekte. Eşleştirilen hesap için IBAN veya hesap numarası olmadan para transferi (FAST, EFT, Havale) işlemi Garanti BBVA'nın gelişmiş alt yapısıyla mobil kanalına kısa sürede adapte edildi.

Alınan her yeni önlemlerle ilgili zamanında ve anlaşılır bilgilendirme yapmak bu dönemde daha da kritik hale geldi. İnternet sitesi, kısa mesaj, bilgilendirme, şube ekranları gibi tüm kanallarda zamanında ve yeterli bilgilendirme ve yönlendirme yapabilmek için ekstra çaba gösterildi.

Kuşkusuz, bu dönemde müşterilerin en büyük endişelerinden biri de, gelir kaybına uğramak ve borçlarını ödeyememek oldu. Garanti BBVA yaptığı düzenli araştırmalarda, finansal desteğe ihtiyaç duyduğunu belirten müşterileri yakından takip edip onlarla iletişime geçerek, en iyi finansal çözümü sağlamaya çalıştı. Bu dönemdeki kredi ve kredi kartı borçlarına ilişkin yasal düzenlemeler, bahse konu finansal stresin azaltılmasına yardımcı olurken, Garanti BBVA gereken düzenlemeleri hızla yerine getirmek için tüm ekipleriyle seferber oldu.

Garanti BBVA, 2020 yılında da Engelli Dostu Bankacılık ile engelli müşterilerin şube ve Garanti BBVA ATM'lerden hizmet alabilmesini kolaylaştıran ve hem fiziksel hem de finansal özgürlüklerine katkıda bulunan çalışmalar yürütmeye devam etti. Garanti BBVA, engelli müşterilere daha iyi hizmet sunmak için geliştirdiği web-tabanlı İşaret Dili eğitimini tamamlayan çalışan sayısının on bini aşkın olmasından memnuniyet duyuyor. 2020 yılında Garanti BBVA, 5.276 adet engelli dostu ATM ile hizmet sundu.

Önümüzdeki yıllarda engelli dostu Garanti BBVA, ATM ve şube ağının genişletilmesi gibi farklı çözümlerle herhangi bir bankanın müşterisi olmayan ve bankacılık hizmetlerine yeterli erişimi olmayan kişilerin finansal hizmetlere daha yüksek bir oranda ulaşmalarını sağlayan hizmetler sunmaya devam edecek.

Şubeler üzerinden sorunlarına çözüm bulmak isteyen müşterilere öncelikle destek veren akıllı platform Empati Asistanım, 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 49.000'in üzerinde sorunun çözümünde destek oldu. Platform, içeriğindeki 120'nin üzerindeki konuyla çalışanlara hizmet veriyor.

Şikayet yönetiminde pandemi etkilerini gözetecek şekilde aksiyonlar alındı. Bu kapsamda müşterilerin konularını 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. Pandemi döneminin başlamasıyla birlikte müşterilerin şikayetlerini resmi kurumlar üzerinden iletme eğilimlerinde artış oldu. Bazı müşterilerin şikayetleri iletmek için BDDK kanalını tercih etmesi, bu kanaldan alınan şikayet ve taleplerin adedini bir önceki yıla göre 5 katın üstünde artırdı. Sadece resmi kurumlardan gelen şikayetlere odaklı bir ekip ve Banka içindeki ilgili tüm ekiplerin ortak çalışmasıyla, müşterilerin talep ve şikayetlerine en hızlı şekilde geri dönülmesi sağlandı. Şikayet yönetiminde dijitalleşme kapsamında Ekim ayı itibarıyla müşterilerin Garanti BBVA İnternet üzerinden şikayet, teşekkür ve önerilerini iletmeleri sağlandı. Müşteriler bu kanal aracılığıyla geri bildirimlerini iletebilmelerinin yanı sıra mevcut şikayetlerinin statüleriyle geçmişte ilettikleri geri bildirimleri görebilmeye başladılar.

2020 yılında hayata geçirilen düzenli toplantılar serisiyle, fiziksel mesafenin yarattığı dezavantajları ortadan kaldırarak, tüm çalışanlar ve ekipler arasındaki iletişimin ve bilgi akışının sürekliliğinin sağlanması amaçlandı.

Garanti BBVA'nın müşterilerinin mali durumlarını yönetmelerine destek olmaya yönelik aksiyonları şöyle sıralanıyor:

→ Garanti BBVA, SWIFT tarafından 2017 yılında başlatılan global ölçekli Global Payment Innovation'a (GPI) Türkiye'den katılan ilk banka olmuş, yurt içi ve yurt dışındaki bankalara SWIFT aracılığıyla yapılan transfer işlemlerinin Giden Swift Takip Servisi (Outbound-Tracking) ile Garanti BBVA İnternet Şubesi'nden takip edilebilmesini sağlamaya başlamıştı. 2020 yılında ise SWIFT'in uluslararası para transfer işlemleriyle ilgili geliştirdiği, Swift GPI Ön Doğrulama (Pre-Validation) adlı yeni hizmetine dünya genelinde entegrasyonunu tamamlayan ilk banka oldu.

→ Giden Swift Takip Servisi'ne (Outbound-Tracking) ve Swift

GPI Ön Doğrulama'ya (Pre-Validation) ek olarak, Garanti BBVA Aralık ayında ilk etapta Swift üyesi kurumların, yurt içi ve yurt dışı bankalardan gelen SWIFT ödemelerini gönderici bankadan çıktığı andan itibaren takip edebilecekleri Gelen Swift Takip (Inbound Tracking) servisini sunan dünyadaki ilk bankalardan biri oldu. Garanti BBVA müşterileri kısa bir süre içerisinde, nakit akış yönetimine önemli katkı sağlayacak bu hizmete Internet Şubesi veya API (uygulama programlama ara yüzü) üzerinden ulaşabilecek.

→ Garanti BBVA, mevcut para transferi sistemlerine ek olacak şekilde, hafta içi ve hafta sonu günün her saatinde kullanılabilir olan ve transfer işlemlerinin anlık işlem gerçekleştirilmesini sağlayan, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası altyapısı ile sunulan FAST (Fonların Anlık ve Sürekli Transferi) sistemine dahil oldu.

→ FAST Sistemi ile birlikte, para transferi işlemlerinde kullanılan IBAN yerine cep telefonu numarası, e-posta, TCKN/VKN veya pasaport numarası kullanarak işlem yapılabilmesini sağlayan Kolay Adres sistemi de devreye alındı. Müşteriler, Garanti BBVA Mobil üzerinden IBAN ile kişisel bilgilerini eşleştirebiliyor, para gönderimi ve alımlarında sadece bu bilgileri paylaşarak işlemlerini gerçekleştirebiliyor.

→ Birden fazla banka ile çalışan tüzel müşterilerin, başka banka hesaplarını Garanti BBVA İnternet'e ekleyerek diğer bankalardaki hesap bakiye ve hareketlerine Garanti BBVA İnternet üzerinden kolayca erişmeleri ve Tek Ekran üzerinden görüntüleyebilmeleri sağlandı.

→ Müşterilerin kısa vadeli fonlama ihtiyaçlarını karşılamalarına katkıda bulunan Tedarikçi Finansmanı ürününün hacmi %48 artış gösterdi.

→ Pandemi döneminin ekonomik yaşama olumsuz etkisini azaltmak ve mali açıdan müşterilerin bu süreçte de yanlarında olabilmek adına Doğrudan Tahsilat Sistemi alt yapısında çalışan müşterilerin Kredi Mevduat Hesabı (KMH) anapara risk ödemeleri için öteleme yapılması yönünde aksiyonlar alındı.

MÜŞTERİLERİN FİNANSAL SAĞLIĞINI KORUYAN VE SİSTEME DAHİL EDEN ÜRÜN VE HİZMETLER

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.

2020 FAALİYETLERİ

Garanti BBVA, en temel stratejik hedeflerinden biri olan Finansal Sağlık konusunda çalışmalarını sürdürüyor. Bu doğrultuda yürüttüğü finansal danışmanlık projesi kapsamında 2019 'da Garanti BBVA Mobil'de hayata geçen Finansal Sağlık Projesi'nin hedef kitlesi 2020'de dört katına çıktı. 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. Garanti BBVA, Akıllı İşlemler'e yeni özellikler eklenmesi için çalışmalarını sürdürüyor.

Garanti BBVA, sunduğu bankacılık ürün ve servislerinin ötesinde, müşterilerinin finansal sağlığını iyileştirmeye destek olmak adına tavsiyeler vermek, herhangi bir zorluk anında uyarılarda bulunmak adına tüzel müşterileri için de çalışma yapıyor. Müşterilerin davranışları ve finansal durumları analiz edilerek, her müşteriye özel içgörü ve aksiyon planları sunulmasını amaçlıyor. Bu kapsamda tüzel müşterilere sunabileceği hizmetleri her geçen gün artırıyor. Örneğin tüzel müşterileri, güncel kur,

belirledikleri kur seviyesine geldiğinde otomatik bilgilendiriyor ve böylece değişken piyasa koşullarına hızlıca adapte olmalarını sağlıyor.

Garanti BBVA, 2020'de de iletişim tasarımını "Şeffaf, Açık ve Sorumlu Bankacılık" ilkeleri çerçevesinde yapılandırdı. Bu kapsamda, sözleşmeler, formlar ve bilgilendirme iletileri gibi müşteri iletişimleri pandemi döneminde daha da önemli hale geldi. Salgın kapsamında alınan yeni önlemler ve uygulamalarla ilgili olarak, müşterileriyle açık ve anlaşılır bir iletişim kurmaya özen gösterdi; e-posta, SMS, mobil bildirim, sosyal medya ve internet sitesi üzerinden bilgilendirmeler yaptı, şubelerde alınan önlemleri şube kapıları ve ekranları üzerinden duyurdu. Bu sayede COVID-19'la ilgili yapılan iletişimden memnuniyet oranını, en yoğun değişikliklerin yaşandığı Nisan ve Mayıs aylarında %78 gibi yüksek bir seviyede tutmayı başardı. Ürün ve hizmetleri daha açık ve anlaşılır şekilde özetleyerek karar alma aşamasında müşterilerine destek olmak için "Ürün Özet Dokümanları" tasarlamaya devam etti ve var olan dokümanlarının arasına borçlu cari hesap (BCH) ürünü de ekledi.

Garanti BBVA, müşterilerine doğru zamanda, doğru teklifle gitmeyi ve bunu yaparken de onlarla optimum seviyede temas kurmayı önemsiyor. Bu kapsamda var olan alt yapıda Müşteri İletişim Politikası'na uyumun sistemsel ve otomatik hale getirileceği yeni bir platform geliştirdi. Bu platform sayesinde müşterilerle iletişim kurmadan önce adet ve tutarlılık kontrollerinin merkezi olarak yönetilmesini hedefliyor.

2020, pandeminin etkisi nedeniyle finansal piyasaların yanı sıra fiziki varlık fiyatlarında da volatilitenin son derece yüksek olduğu bir yıl oldu. Bunun sonucu olarak Garanti BBVA; müşterilerinin belki de hiç olmadığı kadar finansal danışmanlığına ihtiyaç duyduğunu gözlemledi. Müşterilerin doğru yatırım araçları hakkında bilgilendirilmesi konusunda yoğun çaba sarf ederek kendileri ile sürekli iletişimde bulundu. Dijitalden yapılabilen işlem seti sayısını artırarak müşterilerin şubelere gelmeden birçok yatırım ve kredi ihtiyacını gidermesini sağladı.

Garanti BBVA, pandemi döneminde tüm kanallarda (şube, mobil, internet, çağrı merkezi) borç öteleme işlemini yapan ilk banka

olarak sektöre öncü oldu ve erteleme döneminde daha uygun faizler uyguladı. Pandemiyle birlikte şubelere gitmek istemeyen müşterilerine dijital kanallarda da tek tıkla borç erteleme fonksiyonunu sundu. Böylece müşteriler şubeye gitmeden veya çağrı merkezini aramadan borçlarını erteleyebildi. Ayrıca müşterilerin alternatif kanal işlem limitlerini artırdı ve birçok ücret ve komisyonu sıfırlayarak onlara destek oldu.

Sadece müşterileri değil, çalışanları için de pandemi döneminde aynı özenle hareket etti ve en hızlı şekilde çalışanları evde çalışmaya adapte etti. Çalışanlarının hepsinde mobil çalışmaya uygun şekilde konfigüre edilmiş tabletler olduğu için bu dönüşümü çok hızlı gerçekleştirdi ve böylece sektörde çalışanlarını evlere gönderen ilk banka oldu. Çalışanlar evde telefonla portföy hizmeti vermeye devam etti. Bu süreçte çeşitli sebeplerden dolayı çalışmayan portföylerin hizmet verdikleri müşterilerini "Benim Bankacım" uzaktan hizmet modeli çatısı altına aldı ve kesintisiz finansal danışmanlık hizmetine devam etti.

Tüm bu çalışmaların sonucu olarak Garanti BBVA, müşterilerin hem olası kayıplarının önüne geçmeye çalıştı hem de finansal profillerine uygun olacak şekilde yatırım fırsatlarını değerlendirmeleri konusunda gerekli desteği verdi. Şubelerde de dönüşümlü olarak çalışan ekipler büyük bir özveri örneği ile müşteri hizmetinin hiçbir kanalda kesintiye uğramamasını sağladı.

Garanti BBVA, bireysel ürünlerin bir çoğunu tamamen çok kanallı bir deneyimle sunuyor. Bu deneyimin en güzel örneklerinden biri ise bireysel ihtiyaç kredisi. Müşteriler ihtiyaç kredisine şubeden başvurabilirken, aynı başvuru dijital kanallarda tamamlanabilir ve kredi belgelerinde uçtan uca sorunsuz bir deneyime sahip müşteri iletişim merkezi aracılığıyla onaylanabilir durumda.

Ayrıca müşteriler, Hızlı Kredi özelliği sayesinde ise Garanti BBVA İnternet üzerinden yalnızca TC Kimlik numaraları ile saniyeler içinde kredi limitini öğrenip, limitinden ihtiyaç duyduğu kadarını anında kullanabiliyor. Üstelik bu özellikten yalnızca Garanti BBVA müşterileri değil, herkes yararlanabiliyor ve bu sayede 'Ne kadar kredi kullanabilirim?' sorusuna çok kısa bir süre içinde cevap bulabiliyor.

İşletme sahiplerinin de hayatını kolaylaştırmak adına maaş anlaşması süreci dijitale taşındı. Pandemiyle birlikte zor zamanlar geçiren esnafın şubeye gitmeden, maaş anlaşması ve maaş ödemeleri için hızlı, pratik çözümler sunuldu.

2020 yılı içerisinde emekli maaş müşterilerinin memnuniyeti Garanti BBVA için en önemli önceliklerden birisi oldu. Özellikle pandemi döneminde müşterilerinin sağlığını korumak ve memnuniyetini artırmak adına mobil ve müşteri iletişim merkezi üzerinden müşterilerin tüm ihtiyaçları karşılandı.

Bu stratejisi doğrultusunda Garanti BBVA, 2020 yılı içerisinde emekli maaş müşteri sayısı bakımından en hızlı büyüyen özel banka olmayı başardı.

Garanti BBVA 2020 yılında, müşterilerine gereken finansal danışmalık hizmetini fazlasıyla yerine getirdi ve 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. Getirisi hiçbir zaman enflasyonun altında kalmayan "Enflasyon Endekli Mevduat Ürünleri", vade içerisinde farklı para birimleri arasında geçişi sağlayan "Çok Para Birimli Mevduat", uzun vadeli açılan ara dönemlerde faiz getirisini önden ödeyen "Ara Faiz Ödemeli Mevduat" 2019 yılında olduğu gibi yine standart mevduat ürünleri dışında müşteriler tarafından en çok tercih edilen ürünler oldular.

Bunun yanında birikim yapmak isteyen müşterilerinin yanında olarak, kredi kartından herkesin kendi bütçesine göre birikim yapmasını sağlayan, aynı zamanda da günlük faiz getirisi sunan "Harcadıkça Biriktir" birikimli mevduat hesabı, her ay düzenli olarak altın biriktirilmesini sağlayan "Otomatik Altın Biriktir" ve Vadeli mevduat hesaplarına otomatik olarak para aktarılmasını sağlayan "Vadeli Hesaba Düzenli Para Aktar" seçeneklerini Garanti BBVA Mobil'de kullanıcılarına sundu.

Pandemi süreci ile birlikte dijital kanalların kullanımının artmasıyla vadeli mevduatta da kişiselleştirilmiş özelleştirmeler hayata geçirildi. Bu kapsamda şubelerde yapılan işlemlerin dijital

kanallara entegrasyonu yapılarak vadeli mevduat hizmetinin büyük bir bölümü tüm kanallarda verilmeye başlandı.

Garanti BBVA, mevduat ürünlerinin yanı sıra getiriye odaklanarak hem yurt içi hem yurt dışı piyasalara yatırım yapan ve mutlak getiri hedefli yatırım fonları SMART Fonlar, minimum faiz garantili Yapılandırılmış Borçlanma Araçları, Garanti BBVA ve İştiraklerinin ihraççısı olduğu Bonolar ile aktif kaynak yönetimini sağladı.

Kıymetli madenlere olan yatırımcı ilgisinin gün geçtikçe arttığı 2020 senesinde Gümüş Ağırlıklı Kıymetli Madenler Fon Sepeti Fonunu ihraç ederek Türkiye Elektronik Fon Alış Satış Platformunda (TEFAS) işlem görmeye başlayan ilk Gümüş Ağırlıklı yatırım fonunu yatırımcılarına sundu. Aynı şekilde Global Teknoloji Sektörünün yoğun ilgi çektiği bu dönemde Yabancı Teknoloji BYF Fon Sepeti Fonu ile ihtiyaçları karşılamaya devam etti.

KOBİ'LERİN GELİŞİMİNİ DESTEKLEYEN BİLGİ VE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ

Garanti BBVA, KOBİ müşterilerinin ihtiyaçlarını, geribildirimlerini ve şikayetlerini dinliyor, ürün ve hizmetlerini bu yönde geliştiriyor. Tüm bu geliştirmeler ve bilgilendirmelerle, KOBİ'lerin işlemlerini, kusursuz müşteri deneyimini devam ettirerek kesintisiz gerçekleştirmesini sağlıyor. Aynı zamanda müşterilerinin sağlıklı finansal kararlar almaları için de danışmanlık vermeye devam ediyor.

Garanti BBVA, KOBİ müşterilerinin ihtiyaçlarına yönelik çözümler sunarken sektörleri ile ilgili gelişmeler ve iş hayatlarını etkileyen konularda bilgi sahibi olmalarını da sağlıyor. Bu kapsamda uzun yıllardır Ekonomist dergisi işbirliğiyle hayat geçirilen KOBİ Girişim dergisi, tüm KOBİ müşterilere e-posta ile düzenli olarak gönderiliyor.

2020 FAALİYETLERİ

Garanti BBVA, pandemi dönemindeki kısıtlamalardan etkilenen KOBİ müşterilerinin hayatını kolaylaştırmak, işlerinin sürdürülebilirliğini sağlamak ve bankacılık işlemlerini gerçekleştirirken virüsten etkilenmemeleri için bir dizi tedbir devreye aldı.

→ Garanti BBVA, nakit dışı işlemler için müşterilerini dijital kanallara yönlendirdi. Bu dönemde KOBİ müşterilerinin dijital kanallara olan talebi arttı. Müşterilerin finansal işlemlerini daha hızlı ve kolay yapabilmesi hem de şube yoğunluğunu azaltmak adına ATM'lerden günlük minimum para çekme limitlerini ve havale/EFT üst limitlerini belirli bir süre için artırdı ve başka banka ATM'lerinde para çekme işlemlerini de bir süre ücretsiz hale getirdi. Tüm KOBİ müşterileri, cep şube ve internetten yapacağı para transferi işlemlerini de bir süre ücretsiz gerçekleştirdi. Dijital kanallardan yapılan swift ve ileri gün ithalat bedel transferi gönderim üst limitleri de güncellendi.

→ KOBİ müşterilerinin pandemi döneminde şubelerde geçirdikleri zamanı azaltmak için para çekme-yatırma işlemlerini QR kod ile ATM'lerden temassız olarak gerçekleştirebileceklerine ve para transferleri, kredi kartı, fatura ve kredi ödemelerini Garanti BBVA Mobil üzerinden yapabileceklerine dair düzenli bilgilendirmeler gerçekleştirildi. Tüzel müşteriler de devreye alınan ATM'den temassız olarak QR kodla para çekme konusunda bilgilendirildi. Garanti BBVA, bu sayede müşterilerinin şubelerde en sık yaptıkları işlemleri dijital kanallardan kolaylıkla ve sağlıklı bir şekilde yapabilecekleri ile ilgili farkındalık yarattığına inanıyor.

→ Bunun yanında, pandemi dönemi özelinde, müşterilerin cirolarının düşmesi nedeniyle, öteleme talebi olan tüm müşterilerin kredilerini öteledi. Devlet tarafından, belirli sektörlerdeki firmalara verilen SGK ötelemesi hakkında ilgili ve teşvikten yararlanması konusunda KOBİ müşterileri bilgilendirildi.

→ Bunun yanında vadeli mevduat hesabı olan KOBİ müşterilerinin vade sonu tarihinden 3 gün önce Cep şubeden yapılan bildirimlerle, kişiye özel faiz oranları hakkında finansal danışmanlık alabileceği konusunda bilgilendirmelere devam edildi.

→ Ziyaret yapılmadığı bu dönemde müşterilerle bağına daha da kuvvetlendirerek, daha fazla müşteri araması gerçekleştirdi ve dönemsel ihtiyaçlarına uygun çözümler sundu. Garanti BBVA, bu dönemde de müşterilerinin ihtiyaçlarına özel çözümlerle yanlarında yer aldı.

Tüm bu çalışmalar sonucunda Garanti BBVA, müşterilerini daha iyi anlayabilmek için yapılan KOBİ Net Tavsiye Skoru (NTS) çalışmasını birinci olarak tamamladı.

YENİ NESİL ÖDEME TEKNOLOJİLERİYLE MÜŞTERİLERİN HEDEFLERİNE ULAŞMASINI SAĞLAYAN ÇÖZÜMLER

Garanti BBVA, müşterilerinin sağlıklı finansal kararlar almalarını sağlamak için müşteri ihtiyaçlarına uygun öneriler sunuyor. Müşterilerin en iyi finansal kararları almasına yardımcı olan öneri sistemleri, yeni nesil ödeme teknolojilerini entegre eden akıllı çözümlerle destekleniyor.

2020 FAALİYETLERİ

Garanti BBVA, pandemi döneminde geçici finansal zorluk yaşayan müşterilerine 30 Mart 2020 tarihinde lansmanını yaptığı Yeni Ekstre Atlat ürünü ile çözüm sağladı.

Yeni Ekstre Atlat ile müşterilere 3 ekstre dönemi boyunca kartlarına hiçbir ödeme yapmadan borçlarını erteleme ve 3 dönemin sonunda oluşan toplam borçlarını rahat ödemeleri için de 6 taksitli bir ödeme planı sundu. Bu çözüm sayesinde Garanti BBVA, müşterilerin pandemi döneminde yaşayabileceği geçici ödeme zorluğu, belirsizlik ortamındaki nakit varlıklarını koruma, kart borçlarını erteleyerek kartlarını kullanabilmeye devam etme, kredi skorlarının zarar görmesini engelleme gibi problemler üzerine eğildi.

Garanti BBVA, sunduğu çözüm önerileriyle müşteri deneyiminin ve bankaya güveninin artmasının yanı sıra müşterilerin geçici finansal zorlukları sebebiyle takibe düşmesinin engellenmesini, müşteri ilişkisinin korunmasını da hedefledi.

Pandemi nedeniyle finansal zorluk yaşayan müşteriler için kredi kartı aidatı erteleme teklifi hayata geçti. 1 Haziran 2020-31 Aralık 2020 tarihinde arasında müşterilere 6 aya kadar bu teklifi sunarak, böyle bir dönemde müşterilerinin yanında olduğunu hissettirdi. Tekliften yaklaşık 85 bin müşteri faydalandı.

Yıl içerisinde kredi kartı minimum ödeme tutarını üç kez ödemediği için pandemi döneminde kartı nakit kullanıma kapatılan müşterilerin kredi kartları 19 Ağustos'ta nakit kullanımına açıldı. Ayrıca pandemi süresince kartların nakit kullanıma kapatılma süreci de durduruldu. 30 Haziran 2021'e kadar sürecek olan uygulama sayesinde müşteriler ekonomik zorluk yaşadıkları bu dönemde nakit ihtiyaçlarını kredi kartları ile karşılayabilecekler.

BONUS CHECK-UP

Garanti BBVA, 2020 Ekim ayında kart başvurusu olumlu sonuçlanmayan müşterilerini finansal açıdan bilgilendirmek ve yönlendirmek amacıyla, Türkiye'de bir ilk olan Bonus Check-up uygulamasını hizmete sundu. Garanti BBVA bu uygulama ile kullanıcılara kredi kartı başvuru süreciyle ilgili tavsiyeler verip eksiklikler konusunda yol göstererek finansal anlamda danışmanlık hizmeti sunmayı hedefliyor.

Garanti BBVA müşterileri, kredi kartı başvuruları olumlu sonuçlanmadığı durumda, BonusFlaş uygulaması üzerinden Bonus Check-up hizmetini kullanarak, başvurularının tekrar değerlendirilmesi için alabilecekleri kişiye özel aksiyonları açık ve net bir şekilde öğrenebiliyor. Kullanıcılar, başvurularının hangi finansal sebeple kabul edilmediğini veya başvuru için gerekli bilgilerin tam ve güncel olup olmadığını BonusFlaş üzerinden kolayca görüntüleyip eksiklerini tamamlayarak tekrar başvuruda bulunabiliyor. Bir yandan finansal sağlık durumlarını net olarak görüp iyileştirirken bir yandan da kredi kartı sahibi olma şanslarını artırabiliyor.

Müşterilere şeffaflık sağlayan uygulama, aynı zamanda Garanti BBVA'dan kart almak isteyen müşterileri doğru aksiyonlara yönlendirip bu ihtiyaçlarına ulaşmalarını kolaylaştırarak, Banka'ya da yeni kredi kartı müşteri kazanımı ve kredi kartı ciro artışı noktalarında katkı sağlıyor.

ÖNGÖRÜLER

COVID-19, hem insanlar, hem de kurumlar için hayatın her alanını etkileyen ve değiştiren bir etken oldu. Çalışma şeklimizden, alışveriş alışkanlıklarımıza, iletişim araçlarımızdan boş vakitlerimizi değerlendirme tercihlerimize, temas ettiğimiz

kurumlardan beklentilerimize kadar pek çok rutinimiz değişti ve dönüştü. Bu değişimin önemli bir kısmı 2021 yılında ve daha sonrasında da geçerli olacak.

Tüketiciler için 2020 yılındaki en yoğun odak noktası hiç şüphesiz sağlıktı. Tüketiciler, herhangi bir bulaş riskinden kaçınmak için çok uzun süreli alışkanlıklarını değiştirmeye gönüllü oldu. Bankacılık dünyası için en büyük etki; mobil uygulamalar ve çağrı merkezi gibi yüz yüze temas olmayan kanallara olan yönelimde yaşandı. Müşteriler, normalde birkaç yıl gerektiren büyük bir dönüşümü, birkaç haftada tamamlayarak dijital kanalları daha çok tercih etmeye başladı. Tüketicilerin, pandemi dönemindeki davranışları, pandeminin ve alınan önlemlerin seyrine göre de değişkenlik gösterdi. Örneğin; pandemi boyunca çeşitli kategorilerdeki harcama trendi değişti. Mart ve Nisan aylarında eğlence, dışarıda yeme-içme, kozmetik, aksesuar gibi harcamalarını büyük ölçüde kısan tüketiciler, daha sonra pandeminin getirdiği yorgunlukla bu kategorilerin bazılarındaki harcamalarını yeniden eski seviyelerine getirdi. Bu değişikliklerin önümüzdeki yılda da devam edeceğini söyleyebiliriz.

Bu dönemde müşterisinin ve hatta toplumun iyiliğini düşünen ve iletişimlerinde şeffaf ve samimi olan markalar öne çıktı. Benzer şekilde, müşteriler sürdürülebilir bir çevre ve toplum için çalışan ve faaliyetlerinde bu konuya hassasiyet gösteren firmaları radarına ve portföyüne almaya başladı. Garanti BBVA, bu belirsiz ve zor dönemde kendisine düşen rol ve sorumluluğun son derece farkında olarak, değişen müşteri ihtiyaç ve beklentilerini zamanında ve tatmin edici bir şekilde karşılayabilmek için hizmet modelinde gerekli değişiklikleri çevik bir şekilde yapmaya devam edecek. Bu kapsamda insan kaynağının da bu yeni normale adaptasyon sürecini kolaylaştırabilmek için hem esenliklerini sağlamak hem de yetkinliklerini geliştirmek yine vazgeçilmez önceliklerinden biri olacak.

Bu dönemde müşterilerin ulaşılabilir olma beklentilerini karşılama ve müşterilere onların en çok tercih ettikleri kanallardan erişme arzusuyla, Garanti BBVA farklı iletişim uygulamalarını bankacılık uygulamalarıyla entegre ederek müşterileri için yeni kanal zenginlikleri oluşturmayı hedefiyle

çalışacak. Müşterilerin video ve dijital içerikleri kullanma oranının gitgide arttığını göz önünde bulundurarak, finansal ihtiyaçlarına getirilen çözümleri müşterilere iletmede bu kanallar daha fazla kullanılmaya başlanacak.

Garanti BBVA, 2021'in ekonomik anlamda daha pozitif bir yıl olmasını beklemekle birlikte 2020 yılına paralel şekilde müşterilerin çok fazla finansal danışmanlığa ihtiyaç duyacağı bir yıl olacağını ön görüyor. Bu nedenle, müşterilerinin finansal sağlıklarına katkı sağlayacak hizmetlerin ve ürünlerin sayısının ve frekansının artması için çalışmalarına devam edecek. 2021 senesinde global trendleri yakından takip ederek farklı temalara yatırım yapan yeni yatırım fonlarının da ihracıyla ürün yelpazesini genişletecek.

Sürdürülebilir ürünlerle, çalışan, emekli, esnaf bütün bireysel gruptaki müşterilerin her ihtiyacında yanında olmaya devam edecek.

Garanti BBVA, 2021 yılında müşterilerine sunmayı planladığı global eğilimleri dikkate alan ve çevre dostu ürünleri Temiz Enerji, Sürdürülebilirlik Hisse Senedi, ve SMART fon ailesinin yeni üyesi ile yelpazesini genişletmeye yönelik altyapı çalışmalarına başladı. 2021 yılında da yeni fon ürünleri ile ürün çeşitliği artırmaya devam edecek.

2020 yılında müşterilerin garantibbva.com.tr ve Garanti BBVA Mobil üzerinden fon alım satım ve yönetimi denetimi üzerinde çalışarak çok daha kullanıcı dostu ekran geliştirmeleri yapıldı. 2021 yılının ilk çeyreğinde de bu çalışmalar tamamlanarak kullanıcıların beğenisine sunulacak.

Garanti BBVA, Türkiye'de ekonominin %99'unu oluşturan KOBİ'lerin finansal sağlığı ve sürdürülebilirliklerini sağlamak için de çalışmalara devam edecek. Değişen dünya koşullarına uygun çözümler sunarak, hayatlarını kolaylaştırıp, iş yapış şekillerini iyileştirmelerine katkıda bulunacak.

KOBİ'lerin yeni pazarlara erişimini kolaylaştırmak, dijitalleşmelerine katkı sağlamak ve gelişimlerini desteklemek için ürün ve hizmetler geliştirmeyi sürdürecektir.

Garanti BBVA'nın müşterilere karşı her zaman "şeffaf", "açık" ve "sorumlu" bir yaklaşım biçimi benimseyen ilkeleri, müşteri deneyimini iyileştirme ve bilinçli kararlar vermelerine yardımcı olma stratejisinin temel bir unsuru olarak kalacak.

Müşterilerin finansal sağlıklarını daha iyi bir noktaya taşımak için yapılan önerileri genişleterek, onların günlük finansal hayatlarını kolayca yönetebilmelerine ve yaşam hedeflerine ulaşmalarında yardımcı olmak için onlara tavsiye ve çözümler sunulmaya devam edilecek. Garanti BBVA'nın 2021'de de vizyonu; müşterilerinin finansal sorumluluklarını yerine getirirken, varlık ve borçlarını doğru yönetmelerinde, geleceğe ilişkin özgür ve güvenli bir yaşam tarzı planlama yeteneği kazanmalarında onların yanında olmak ve "Güvenilir Finansal Koç" olarak hayatlarında konumlanabilmek olacak.

Garanti BBVA, daha sağlıklı bir ticaret hayatına ve ekonominin gücüne destekte bulunmak için tek tek tüzel müşterilerin finansal sağlıklarının iyileştirilmesinden başlayarak katkı sağlamanın önemine inanıyor ve bu vizyonu ülkemize banka olarak sağlayabileceğimiz faydanın kilit parçalarından biri olarak görüyor. Bu amaçla tüzel müşterilerin finansal performanslarının takibini düzenli olarak yapmayı, kuracağı akıllı yapılar ile müşterilerin finansal anlamda ileride sıkıntıya düşebilecekleri noktaları önceden tespit edip onları zamanında uyarmayı hedefliyor. Müşterilerin daha güçlü bir finansal yapıya ulaşmalarında izleyebilecekleri yolları Garanti BBVA'nın onlara sunabileceği ürün ve servis önerileri ile zenginleştirerek, kişiselleştirilmiş proaktif tavsiyeler şeklinde sunmayı amaçlıyor. Garanti BBVA'nın önümüzdeki yıllar için vizyonu, sadece müşterilerin başvurdukları zamanlarda değil, her an onların yanında olmak ve onlar hissetmese dahi ihtiyaç duydukları tüm noktalarda geleneksel tanımın ötesinde bir bankacılık anlayışı ile kapsamlı bir finansal danışmanlık hizmetini onlara sunabilmek.

Garanti BBVA, en iyi kullanıcı deneyimini sunmak için kullanıcılarıyla sürekli iletişimde kalarak, müşteri yolculuğunu devamlı gözlemleyip iyileştirmek için adımlar atmaya devam edecek.

STRATEJİK ÖNCELİKLERDE 2020 PERFORMANSI VE ÖNGÖRÜLER

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK



DEVİRİM ÖZDEMİR
Bodrum Şube Müdürü



DİDEM DİNÇER BAŞER
Genel Müdür
Yardımcısı - Yetenek ve
Kültür



ÜNAL GÖKMEN
Genel Müdür -
Garanti BBVA Leasing



AYDIN GÜLER
Genel Müdür Yardımcısı -
Finans ve Hazine



UFUK TANDOĞAN
Genel Müdür -
Garanti BBVA Romanya



QR kodu okutarak
videoyu izleyebilirsiniz.

GÜVEN

ÖNCÜ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

SORUMLULUK

DENEYİM

ŞEFFAFLIK

BAŞARI

ÇEVİKLİK

EMPATİ

DİJİTALLEŞME

Sürdürülebilirlik

6.955 35 dk 16 sürdürülebilir

İlgili Öncelikli Konular	Değer Yaratan Etkenler	Göstergeler	2019	2020				
#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	27				
		Katılım platformları	44	44				
		Garanti BBVA'nın dahil olduğu sürdürülebilirlik endekslerinin sayısı	9	10				
		Garanti BBVA'nın katkıda bulunduğu Politikaların / Görüş Bildirilerinin sayısı	13	11				
		Çevresel ve Sosyal çalıştaylar ve konferanslar	11	7				
		Çalıştaylar ve konferanslarda ele alınan / tartışılan konular	15	22				
		Sürdürülebilir Kalkınmaya Katkı (milyar TL, kümülatif)	38,4	51				
		Toplumsal programlarla ele alınan sorunların sayısı	3	4				
		Toplumsal programlara yatırım tutarı (milyon TL)	22,3	60				
		KOBİ girişimleri (uygulamalar ve etkinlikler dahil)	10	5				
#9 İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ: FIRSATLAR VE RİSKLER	ÖNCELİKLI KONULARDA ETKİLİ SONUÇLARA ULAŞAN TOPLUMSAL YATIRIM PROGRAMLARINA ODAKLANMAK VE ETKİ ODAKLI YATIRIM İLKELERİNİ GÖZETMEK	Kadın Girişimci Ödüllerine başvurması teşvik edilen Kadın Girişimciler (kümülatif)	38.450	39.750				
		Kadın girişimciliği etkinliklerine katılan ve Garanti BBVA'nın finansal farkındalığın geliştirilmesine yardımcı olduğu kadınlar (kümülatif)	10.250	8.500				
		Rüzgar enerji santrali (RES) pazar payı	%27,5	%24,7				
		Yenilenebilir enerji projeleri portföyü sayesinde engellenen sera gazı emisyonları (milyon ton CO ₂ e)	5,9	7,2				
		Yeni enerji üretimi yatırımları portföyünün dolaylı karbon ayak izi (Kapsam 3) (yeni proje finansmanı işlemlerinde)	0	0				
		Yeni yatırım enerji üretimi portföyündeki yenilenebilir enerji projeleri (yeni proje finansmanı işlemlerinde)	%100	%100				
		#11 FİNANSAL SAĞLIK VE DANIŞMANLIK	İKLİM DEĞİŞİKLİĞİNE İLİŞKİN RİSK VE FIRSATLARI GÖZETMEK, İŞ SÜREÇLERİMİZE, RİSK POLİTİKALARIMIZA ENTEGRE ETMEK	Uluslararası Finans Kuruluşlarından kullanılan Sürdürülebilirlik Fonlarının toplamı (milyon TL)	1.087	1.359		
				Sürdürülebilir ürün / kredi sayısı	42	43		
				#12 KAPSAYICI BÜYÜME (TOPLUMA KATKI, GİRİŞİMCİLİK, FİNANSAL KAPSAYICILIK, FİNANSAL EĞİTİM)	MÜŞTERİLERİMİZE SUNDUĞUMUZ, SÜRDÜRÜLEBİLİR ÜRÜN ÇEŞİTLİLİĞİMİZİ VE BU ÜRÜNLERİN KULLANIMINI ARTIRMAK			

Katkı Yapılan Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları



Dünya sosyal, çevresel ve ekonomik açıdan çok ciddi bir dönüşüm içinde. Bildiğimiz ve alışkın olduğumuz pek çok uygulama, günümüz koşullarında geçerliliğini yitiriyor ve artık ihtiyaçlarımıza cevap veremiyor. Geçtiğimiz 10 yılda toplumların şirketlerden beklentilerinin oldukça değiştiğine tanık olduk. Önümüzdeki 10 yılda ise, bu değişen beklentiler ışığında gücünün daha fazla bilincinde olan, çok daha talepkar toplumlar göreceğiz. Bu gelişmeler ışığında Garanti BBVA, sorumlu ve sürdürülebilir kalkınma yaklaşımını odağına alarak, paydaşlarının beklentilerini karşılamak için pek çok yenilikçi uygulama geliştiriyor.

2020 yılı, Wuhan'da ortaya çıkan COVID-19 virüsü sebebiyle, tüm dünya için alışkanlıkların yerini radikal değişimlere bıraktığı bir yıl oldu. Virüsün Türkiye'de ilk vakasının tespit edildiği Mart ayından 2020 yılının sonuna kadar Garanti BBVA, salgın döneminde de sürdürülebilir finans ve kalkınma alanındaki yenilikçi ürün, hizmet ve çalışmalarını hız kesmeden sürdürmeye devam etti. Bu hızın en büyük etmenlerinden birini, Banka'nın 25 yıldan uzun süredir geliştirmiş olduğu dijital yatırımlar sağlıyor. Pandeminin yayılmasıyla birlikte tüm dünyanın eve kapandığı bu dönemde, bankacılık sektörü dijital dönüşüm açısından daha önce hiç karşılaşmadığı bir hızla tanıklık etti.

Banka, stratejik hedeflerinden biri olan sürdürülebilirliğin desteklenmesi için finansal sermayesinin yanı sıra insan sermayesini ve entelektüel sermayesini seferber etmeye bu süreçte de devam etti. 2020'yi etkisi altına alan salgın sürecinin etkilerini de göz önünde bulundurarak, müşterilerinin ve diğer paydaşlarının içinde buldukları koşulları anlamasını ve ihtiyaçlarına uygun çözümler geliştirmesini sağlamaya gayret etti. Öncelikli konuların başında gelen 2030 Gündemi'nde; yeşil ve sürdürülebilir kredi/tahvillerin yeri oldukça büyük. 2020 sonu itibarıyla sürdürülebilir borçlanma piyasasının toplam hacmi 1,9 trilyon ABD Dolarını aştı.¹ Sadece 2020 yılı ilk 6 ayda, pandemi dönemine rağmen sürdürülebilir tahvil ve kredilerin toplam hacmi 270 milyar ABD Dolarına ulaştı. Bu rakam yıl sonunda toplam 655 milyar ABD Dolarına ulaştı. Türkiye'de, yeşil kredi,

cinsiyet eşitliği kredisi yapısı gibi yenilikçi finansal araçlar ve çözümler geliştiren Garanti BBVA, atmış olduğu adımlarla Türkiye'de sürdürülebilir tahvil ve kredi hacminin genişlemesine yardımcı olmaya devam ediyor.

Yeni fırsatları tespit etmek, ortaya çıkan en iyi uygulamaları ve ürün örneklerini belirlemek ve Türkiye'de sürdürülebilir finans ve kalkınma konusunda liderliğini sürdürmek için emsalleriyle ve iş dünyasıyla küresel seviyede iş birliği yapıyor.

Bu çerçevede Garanti BBVA, Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi'nin (UNEP FI) Sorumlu Bankacılık Prensipleri ile Global Compact Türkiye ve İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği (SKD Türkiye) gibi pek çok aracı platformu içeren toplam 27 inisiyatifte aktif katılım sağlıyor, yönetim kurulunda yer alıyor veya başkanlık ediyor.

Garanti BBVA, oluşturulmasında aktif rol aldığı, 2020 sonunda dünya genelinde toplam 200 imzacıya ulaşan ve Türkiye'den 7 bankanın imzaladığı Sorumlu Bankacılık Prensipleri'ni, finansman sağladığı projelerde küresel rehber olarak kabul ediyor. Bu Prensipler'in ışığında, kredi portföyündeki ürünleri finansal parametrelerin yanında finansal olmayan ancak çevresel, sosyal ve yönetim anlamında risk veya etki yaratan kriterlere göre değerlendiriyor. Prensipler'in rehberliğinde Banka içerisinde alınan kararları sabit tutmak yerine yeni hedefler koyarak her seferinde daha iyi performans göstermeyi hedefliyor.

Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi Gelişmekte Olan Piyasalar kategorisi gibi toplamda 10 sürdürülebilirlik endeksinde yer almaya devam eden Garanti BBVA, sektörde çevresel ve sosyal konularda önde gelen uygulamaları analiz ediyor ve sürekli gelişim için kendine yeni alanlar yaratıyor. 2020'de sayısı 11 ulaşan özel sektör ortak politikası ve beyanlarına içerik desteği vererek sürdürülebilir yol haritalarına ışık tutuyor.

Garanti BBVA, düşük karbonlu ve kapsayıcı büyüme için sunulan finansal araçları çeşitlendiriyor ve uygun maliyetli fonlama için

¹ Sustainable Debt Monitor Report: The Institute of International Finance, January 2021

uluslararası finans kuruluşlarıyla iş birlikleri yapıyor. Entelektüel sermayesinden faydalanarak, gelişmekte olan ülkeler içerisinde bir özel bankanın gerçekleştirdiği ilk sosyal bono ihracının yanı sıra dünya çapında öncü uygulamaları ve sürdürülebilir finans kriterlerini içeren yenilikçi finansman kaynaklarını ülkemize kazandırıyor.

2018'de sunmaya başladığı yeşil kredi ile şirketlerin vade boyunca sürdürülebilirlik performansının iyileştirilmesini teşvik ediyor. Şirketler, vade süresi boyunca çevresel, sosyal, kurumsal yönetim alanlarında belirlenen kriterler doğrultusunda performansını artırdığında, kredi faizi veya komisyon oranlarında avantaj elde edebiliyor. Garanti BBVA'nın benzer bir yapı ile, 2019'da sunmaya başladığı Cinsiyet Eşitliği Kredisi (Gender Loan) dünyada ilk olma özelliğini taşıyor. Cinsiyet Eşitliği Kredisi'yle Garanti BBVA, müşterilerin cinsiyet eşitliği kapsamında yaptığı iyileştirmeler için hem nakdi kredi faizinde hem de gayri nakdi kredi komisyonunda indirim uyguluyor.

2020, pandeminin yarattığı ekonomik ve sosyal krizin etkilerini hayatın her alanında gördüğümüz bir yıl oldu. Buna rağmen Garanti BBVA, müşterilerinin daha sürdürülebilir iş modelleri benimsemelerini teşvik etmek için cinsiyet eşitliği kredisi, sürdürülebilirlikle bağlantılı krediler sunmaya devam etti. Garanti BBVA yine 2020 yılında, kendi borçlanma süreçlerini de ÇSY kriterlerine endeksleyerek dünyanın ilk sürdürülebilirlikle bağlantılı sendikasyon kredisine imza attı.

İklim değişikliği 21. yüzyılda da en önemli küresel sorunlardan biri olma özelliğini korurken sorumlu finans yaklaşımı, KOBİ'lerin işlerini büyütmesini destekleyerek istihdamın artırılması gibi toplumsal konuların yanı sıra iklim değişikliğini de dikkate alarak şekillendiriliyor. Önceki yıllarda olduğu gibi, yeni elektrik üretimi yatırımlarına verdiği proje finansmanı desteğini %100 oranında yenilenebilir enerjiye sağlayan ve bugüne kadar bu alana sağladığı toplam kredi tutarı 5,3 milyar ABD Doları'nın üzerine çıktı. Garanti BBVA, yeşil ve çevreye duyarlı enerjiye desteğini, 2020 yılı itibarıyla altyapısı müsait tüm şube ve binalarında %100 yenilenebilir enerjiden faydalanarak devam ettiriyor.

Garanti BBVA, toplumsal yatırım programları kapsamında yürüttüğü sistematik ve uzun soluklu çalışmalarını sorumlu bankacılık anlayışının temel bir bileşeni olarak kabul ediyor. Bu kapsamdaki stratejik önceliklerini ülkedeki ve dünyadaki toplumsal duyarlılıklar, BBVA Grup öncelikleri, paydaşların beklenti ve ihtiyaç alanları ile uyumlu şekilde belirliyor.

Bu çerçevede nitelikli eğitim, kültür-sanat, girişimcilik ve çevre gibi öncelikli konulara odaklanan stratejik toplumsal yatırım programları vasıtasıyla ortak değer yaratıyor.

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

Garanti BBVA Partners Girişim Hızlandırma Programı ile Türkiye'deki girişimcilik ekosisteminin gelişmesine yardımcı oluyor, yatırım çekme ve büyüme potansiyeli olan erken aşama girişimlerin desteklenmesini ve hızlandırılmasını amaçlıyor.

Kadın girişimcilerin finansman kaynaklarına erişimini kolaylaştırıyor, onları Türkiye'nin Kadın Girişimcisi Yarışması ile potansiyellerini gerçekleştirmeleri için teşvik ediyor ve sürdürülebilirliği sağlamak için Kadın Girişimci Yönetim Okulu gibi ücretsiz eğitim programları gerçekleştiriyor. Kadın Girişimci Buluşmaları ile kadın girişimcilerin ihtiyaç duydukları bilgi ve deneyim aktarımıyla yeni iş birlikleri kurmaları ve yeni pazarlara açılmalarına katkı sağlamayı amaçlıyor.

Garanti BBVA'nın kurucusu olduğu Öğretmen Akademisi Vakfı (ÖRAV) tarafından gerçekleştirilen ve Garanti BBVA'nın desteklediği 5 Taş Sosyal ve Finansal Liderlik Programı'nın amacı öğretmenlerin sosyal ve finansal okuryazarlık konusunda bilgilerinin artırılması ve bu becerileri öğrencilere de kazandırmaları. Bunun yanı sıra ÖRAV, tüm dünyanın içinden geçtiği zorlu pandemi sürecinde de yenilikçi online çalışmalarla öğretmenlere katkı sunmayı sürdürüyor. Bu doğrultuda Garanti

BBVA desteği ile 2020 yılında hayata geçirdiği çalışması ise Mesafe Tanımayan Öğretmenler isimli web seminerleri serisi.

Garanti BBVA'nın Toplumsal Yatırım Programları kapsamında faaliyetlerini yoğunlaştırdığı bir diğer alan ise kültür ve sanat... Garanti BBVA; kültürel hayata aktif katılım, bireysel ve kolektif kültürel özgürlüklerin geliştirilmesini insan gelişiminin ve dolayısıyla sürdürülebilir toplumsal kalkınmanın başlıca unsurları arasında değerlendirerek 2011 yılında SALT'ı kurdu. SALT; SALT Beyoğlu, SALT Galata binaları ve SALT Ankara ofisi aracılığıyla topluma ulaşmakta ve özgün ve sürekli gelişen bir kültürel kurum olarak Türkiye'nin kültürel mirasına dair hafızanın oluşturulması ve farkındalık yaratılması konusunda önemli bir rol oynuyor.

İçinde bulunduğu ülkenin gündeminde olan acil durumlarda sorumluluk alarak aksiyona geçmeyi de önceliklendiren Garanti BBVA, koronavirüs salgınıyla mücadelede 2020 boyunca büyük adımlar attı. Devlet üniversitesi hastanelerine teçhizat ve malzeme tedariki için bağışta bulunmasının ardından, T.C. Sağlık Bakanlığı'na teslim etmek üzere 500 adet solunum cihazının tedarikini sağladı. Son olarak, Hatay'daki orman yangınlarının ardından ağaçlandırma çalışmalarında kullanılması için 45 bin fidan bağışında bulundu.

Garanti BBVA, Sorumlu ve sürdürülebilir kalkınmaya odaklanarak şu Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na aktif katkıda bulunuyor: 1: Yoksulluğa Son, 3: Sağlık ve Kaliteli Yaşam, 4: Nitelikli Eğitim, 5: Cinsiyet Eşitliği, 6: Temiz Su ve Sıhhi Koşullar, 7: Erişilebilir ve Temiz Enerji, 8: İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme, 9: Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı, 10: Eşitsizliklerin Azaltılması, 11: Sürdürülebilir Şehir ve Yaşam Alanları, 12: Sorumlu Tüketim ve Üretim, 13: İklim Eylemi, 14: Sudaki Yaşam, 15: Karasal Yaşam, 16: Barış, Adalet ve Güçlü Kurumlar, 17: Hedefler için Ortaklık.

ORTAKLIKLAR ARACILIĞIYLA YENİ SÜRDÜRÜLEBİLİR UYGULAMALARIN DEVREYE ALINMASI

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA), 2030 yılı hedeflerine ulaşılmasında iş birliğinin ve ülke hükümetlerinden bireylere kadar tüm paydaşlar arasında iş birliğinin önemine vurgu yapıyor.

Garanti BBVA, sürdürülebilir finans ve kalkınma inisiyatiflerinin uygulanmasındaki lider pozisyonu doğrultusunda, önemli paydaşlarla yeni ortaklıklar kuruyor ve katılımlarını sağlayarak sektörü dönüştürüyor.

Garanti BBVA uzun yıllardır yurt içi ve yurt dışındaki platformlarda yer alarak iş dünyasının, hükümetler ve politika yapıcılarının, pek çok ulusal ve uluslararası kuruluşla yaygın ve üst düzeyde etkileşimini sağlıyor.

UNEP FI Sorumlu Bankacılık Prensipleri Çalışma Grubu toplantıları ile Global Compact Türkiye, SKD Türkiye, Türkiye Bankalar Birliği (TBB) Sürdürülebilir Büyümede Finansal Sektörünün Rolü Çalışma Grubu ve TÜSİAD Çevre ve İklim Değişikliği Çalışma Grubu toplantılarına aktif katılım sağlıyor veya başkanlık ediyor.

2020 FAALİYETLERİ

Garanti BBVA Kurumsal, Yatırım Bankacılığı ve Global Piyasalar'dan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Ebru Dildar Edin, SKD Türkiye'nin Yönetim Kurulu Başkanlığı görevine devam etti. Türkiye'nin gayri safi yurt içi hasılasının %15'ini temsil eden 19 sektörden toplam 68 üyesiyle SKD Türkiye, 2004 yılından beri iş dünyasının sürdürülebilirliği temel stratejilerinden biri haline getirmesi için çalışıyor.

Oluşturulması için dünya genelinde davet alan 30 banka arasında Türkiye'den tek banka olan ve Eylül 2019'da New York'ta lansmanı yapılan UNEP FI Sorumlu Bankacılık Prensipleri 200 imzacıya ulaştı. BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ve Paris İklim Anlaşması'nın 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. Garanti BBVA 2020 Entegre Faaliyet Raporu'nda, UNEP FI Sorumlu Bankacılık Prensipleri kapsamındaki ilk Etki Raporu'nu da paydaşları ile paylaşıyor.



Sorumlu Bankacılık Prensipleri Etki Raporuna 569. sayfada ulaşabilirsiniz.

Özel sektörün 2030 Gündemi'ni iş modellerine entegre etmesi için attığı yenilikçi adımlarla Garanti BBVA, 2020 yılında, Euromoney tarafından Sürdürülebilir Finans Konusunda Orta ve Doğu Avrupa Bölgesi'nin En İyi Bankası seçilirken; Global Finance tarafından Orta ve Doğu Avrupa'nın Sürdürülebilir Finansta En İyi Yatırım Bankası & Türkiye'nin En İyi Yatırım Bankası ödülleriyle ödüllendirildi. Garanti BBVA yine 2020'de, Türkiye'nin önemli projelerinde sağladığı proje finansmanı kredileri ve sürdürülebilir finans alanında yaptığı öncü ve yenilikçi çalışmaları ve sektöre liderlik eden yatırım anlayışı sayesinde; dünyanın önde gelen finans dergilerinden The Global Economics tarafından, Türkiye'nin Sürdürülebilir Finans Konusunda En İyi Bankası ve Türkiye'nin En İyi Yatırım Bankası ödülleri almaya hak kazandı. 2019 yılında Rüzgar Enerjisi Santrali projesi kapsamında imzalanan ve dünyada bir ilk olan Cinsiyet Eşitliği Kredisi yapısı, IJ Global tarafından Yılın En Yenilikçi Çevresel, Sosyal ve Yönetişim Kredisi ödülüne layık görülürken; United Nations Global Compact (UNGC) Ukrayna Yerel Ağı tarafından İnsan kategorisinde Garanti BBVA, Ortaklık Ödülü'nün sahibi oldu.

Garanti BBVA, dünyanın önde gelen sürdürülebilirlik endekslerinden biri olan Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi Gelişmekte Olan Piyasalar kategorisinde 6 kez üst üste yer almayı başaran, Türkiye'de faaliyet gösteren tek şirket olmayı başarırken, Endeks'te Türkiye'den yer alan tek banka oldu. BIST Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim Endeksleri'nde de yer almaya devam eden Garanti BBVA, Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksi'nde Türkiye'den 2017 yılından beri 4 yıl üstü üste yer alan tek şirket olurken; FTSE4Good Gelişmekte Olan Piyasalar Endeksi'ndeki yerini de koruyor.

ÖNGÖRÜLER

Garanti BBVA; yeni fırsatları tespit etmek, ortaya çıkan en iyi uygulamaları ve ürün örneklerini belirlemek ve Türkiye'de sürdürülebilir finans ve kalkınma konusunda lider kalabilmek için emsalleriyle ve tedarikçileriyle küresel seviyede iş birliği yapması gerektiğinin bilincinde. Özellikle 2020 yılında tüm dünyayı etkisi

altına alan küresel COVID-19 salgını, salgın sonrası yeni ekonomik modellerin oluşumunda; sürdürülebilir kalkınmanın ve bu yolda kurulacak olan iş birliklerinin önemini bir kez daha hatırlattı.

Tüm dünyada hem devletler hem de iş dünyası tarafından pandemi sonrası kurulacak olan yeni düzenin sürdürülebilirlik odağında olması gerektiği önemle vurgulandı. Özellikle Avrupa Birliği (AB) gibi sürdürülebilir kalkınmayla doğrudan ilgili organizasyonlar, süreç sonrası iyileşmeyi yeşil ve sürdürülebilir kriterler çerçevesinde planlamaya başladı. Geçtiğimiz günlerde, AB'nin 1 trilyon Euro değerindeki 7 yıllık bütçe teklifi ve 750 milyar Euro değerindeki kurtarma paketinin, yeşil ve dijital dönüşüm koşullarına uygun olarak kullanılacağı ve bu bütçenin %25'inin iklim krizi ile mücadele için ayrılacağı açıklandı.

Bununla paralel olarak AB ekonomisini sürdürülebilir kılmak amacıyla oluşturulan ve Avrupa ekonomisinde büyük dönüşüm potansiyeline sahip, politika girişimi Avrupa Yeşil Mutabakatı² ile 2050 yılına kadar Avrupa'nın karbon nötr olması ve ekonomik büyümenin kaynak kullanımından bağımsız olması kararlaştırıldı. Mutabakat içerisinde detaylandırılan dönüşüm planı, Türkiye'deki şirketlerin dönüşümü için de büyük fırsatlar barındırıyor. Bu bağlamda, Garanti BBVA, Türkiye'de öncü olduğu sürdürülebilir borçlanma araçları ve yeşil/sürdürülebilir kredi seçenekleriyle, müşterilerini bu alanda desteklemeye devam edecek.

Özellikle, AB Yeşil Mutabakatı ile ekonomik sistemler içerisine yerleşecek olan sınırdan karbon düzenlemesi gibi uygulamalar, AB ile ihracat ilişkisine sahip tüm ülkelere ve sektörler -özellikle de- karbon yoğun sektörler ek vergi yükümlülükleri getirecek. Ticaret ilişkisinden olumsuz anlamda etkilenmek istemeyen tüm özel ve kamu oyuncularının, salgın sonrası yeşil iyileşmeye katkıda bulunması gerekecek.

Salgın dönemi etkisiyle yeşil ve sürdürülebilir yatırımlara olan ilgi, birtakım riskleri de beraberinde getiriyor. Özellikle, sürdürülebilir yatırımların gerçekten sürdürülebilir olup olmadığını anlamak,

toplam hacim büyüdükçe çok daha zor hale geliyor. Bu yüzden sektör oyuncuları, yatırımlarına karar vermeden önce her şeyi açık bir şekilde bulabileceği rehberlere ihtiyaç duyuyor. Bu konuda, Kredi Piyasası Birliği (Loan Market Association) ve Uluslararası Sermaye Piyasaları Birliği'nin (International Capital Market Association) yayınladığı standartlar bulunuyor.

Neye yeşil ya da sürdürülebilir denilebileceğine ilişkin tanımlamalar konusundaki en önemli adım ise Avrupa Birliği tarafından Haziran 2020'de yayımlanan AB Taksonomi³ oldu. Taksonomi, çevresel alanda hangi yatırımların sürdürülebilir olduğunu kapsamlı bir şekilde tanımlıyor. Taksonomi, bir sözlük görevi görürken; aynı zamanda AB'deki büyük firmaların ve finansal kuruluşların sürdürülebilir finans faaliyetlerine raporlama zorunluluğu getiriyor.

Sürdürülebilirlik alanında, özellikle de iklim değişikliği ile ilgili konularda raporlamanın öneminin giderek arttığına tanık oluyoruz. Öyle ki artık devletler bu konuda zorunluluklar getirmeye başladı. Örneğin, Birleşik Krallık 2025 yılına kadar TCFD raporlamanın zorunlu hale geleceğini açıkladı. Taksonomi çalışmaları genişledikçe; bu raporlamalar çok daha geniş bölgelere ve sektörler yayılacak. Buna ek olarak, Ekim 2020'de Sermaye Piyasaları Kurulu tarafından yayımlanan Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Çerçevesi de, Türkiye'deki şirketlerin ÇSY konularındaki farkındalığının artması ve bu alandaki şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerinin yaygınlaşması yolunda atılan en önemli adımlardan biri oldu. Garanti BBVA, önümüzdeki dönemde de, bu alanda kazanılan bilgi birikimlerini, müşterilerine tıpkı bir danışman niteliğinde aktarmayı ve Türkiye'de yeşil yatırımların gelişimini desteklemeyi hedefliyor.

Garanti BBVA, Türk bankacılık sektöründe esas olarak finans dışı risk yönetimi yaklaşımlarının iyileştirilmesine odaklanacak. Ayrıca kamu ve özel sektör iş birliklerini artırmaya yönelik faaliyetlere destek verecek. BBVA Grubu'nun bir üyesi olarak Banka, iklim değişikliği ile mücadele ve sürdürülebilir kalkınmanın finansmanına

destek vermeyi amaçlayan BBVA Grubu Sürdürülebilir Finans Taahhüdü'ne katkı vermeye devam edecek.

ETKİ ODAKLI YATIRIM ANLAYIŞIYLA HERKES İÇİN ORTAK DEĞER YARATILMASI

Garanti BBVA, düşük karbonlu ve kapsayıcı büyüme için sunduğu finansal araçları çeşitlendiriyor ve uluslararası finans kuruluşlarıyla sürdürülebilir kalkınma odaklı iş birlikleri gerçekleştiriyor. Farklı ihtiyaçlara yönelik ürün ve hizmetler geliştirerek, sürdürülebilir ekonomiye geçişi kolaylaştıran araçlar sunmaya özen gösteriyor. 2020 yılında etki odaklı yatırım anlayışıyla sürdürülebilir kalkınmaya sağlanan katkı 51 milyar TL'ye ulaştı.

Bunun yanı sıra üyesi olduğu BBVA Grubu, 2018 yılında sürdürülebilir kalkınma ve iklim değişikliği ile mücadele etmek için 100 milyar Euro finansman sağlayacağını açıkladığı 2025 yılı Taahhüdü⁴ için toplam 50,2 milyar Euro katkıda bulundu.

ÇSY KRİTERLERİ İÇEREN BORÇLANMALAR VE HİSSE SENEDİ ÜRÜNLERİ TAHVİL/BONO İHRAÇLARI

2020 yılında Garanti BBVA uluslararası finansal kuruluşlardan bu kapsamda 700 milyon ABD Doları tutarında fon sağladı. Bu tutar, Banka'nın 2020 yılında sağladığı toplam borç finansmanının %52'sini oluşturuyor.

HİSSE SENEDİ ÜRÜNLERİ

Garanti BBVA Emeklilik sürdürülebilirlik hisse senedi emeklilik yatırım fonu büyüklüğü 2020 sonu itibarıyla 91 milyon TL. Garanti BBVA Emeklilik Hisse Senedi Fonlarının %10,75'ini oluşturuyor.

2 https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/european-green-deal_en

3 https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/sustainable-finance/eu-taxonomy-sustainable-activities_en

4 <https://www.bbva.com/en/infographic-2025-pledge/>

2020 FAALİYETLERİ

Geçen yıl dünyada bir ilk olarak hayata geçirdiği Cinsiyet Eşitliği Kredi yapısını bu yıl, salgının en etkin olduğu dönemde, ülkemizde faaliyet gösteren kurumsal bir firmaya bağlı turizm sektöründen 4 firma ile daha imzaladı. Toplamda 151,2 milyon TL tutarındaki bu cinsiyet eşitliği kredisinde Garanti BBVA'nın belirlediği kriterlere ek olarak Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP) Kamu ve Özel Kuruluşlar için Cinsiyet Eşitliği Mührü programı kriterleri de dahil edildi.

Bir diğer önemli işlem ise Eylül 2020'de bir enerji firması ile gerçekleştirilen, Garanti BBVA'nın Sürdürülebilirlik Temsilcisi olarak yer aldığı Türkiye'nin en büyük Sürdürülebilirlikle Bağlantılı Kredi işlemi oldu. 650 milyon Euro büyüklüğündeki bu kredi yapısında, kredi faizi hem çevresel hem de sosyal alanda belirlenen kriterlere endeksledi.

Yine dünyada ilk defa Garanti BBVA tarafından gerçekleştirilen bir diğer önemli işlem ise, Sürdürülebilirlikle Bağlantılı Sendikasyon Kredisi oldu. Yurt dışı borçlanma programı çerçevesinde uluslararası piyasalardan sağladığı sendikasyon kredisini yenileyen Garanti BBVA, Uluslararası Finans Kurumu (IFC) ve Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) destekli iki yeni kredi anlaşması imzalayarak yurt dışı piyasalardan yaklaşık toplam 700 milyon ABD Doları finansman sağladı. Garanti BBVA'nın imzaladığı bu sendikasyon kredisi, dünyada bir bankanın aldığı sürdürülebilirlik kriterlerine endeksli ilk yeşil sendikasyon kredisi olma özelliğini de taşıyor. Kredi çerçevesinde, uluslararası bağımsız bir danışmanlık firması, mutabık kalınan kriterler üzerinden Garanti BBVA'nın performansını periyodik olarak değerlendirecek. Garanti BBVA performansını iyileştirerek taahhüt etmiş olduğu kriterleri yerine getirirse kredi faizinde indirimle gidilecek. Mayıs 2020'de imzalanan bu anlaşma, pandemi sürecinin tüm bilinmezliklerine rağmen büyük ilgi gördü ve uluslararası piyasanın Garanti BBVA'ya olan güvenini bir kere daha göstermiş oldu.

Banka, müşterilerinin de borçlanma süreçlerinde sürdürülebilir finansman mekanizmalarından faydalanmaları ve sürdürülebilir

iş modelleri benimsemeleri için çalışıyor. Bu yıl Temmuz ayında, bir müşterimizin 100,5 milyon TL tutarındaki yeşil tahvil ihracına aracılık etti. Bu aynı zamanda Türk Lirası üzerinden gerçekleşen ilk yeşil tahvil ihracı oldu. Bu süreçte, Garanti BBVA bir danışman gibi konumlanarak, tahvil için oluşturulan çerçeve dokümanın hazırlanmasından, rating ajansı ile yapılan görüşmelere kadar her aşamada müşterisinin yanında oldu ve bu alandaki bilgi ve tecrübelerini paylaştı. İhraç sonrasında dijital ve mobil kanallarının da desteğiyle, kurumsal, bireysel ve özel bankacılık müşterilerine, sürdürülebilir kalkınmaya katkı sağlayan yatırımların getirdiği fırsatlar hakkında bilgilendirmeler yaparak, söz konusu yeşil tahvil ihracının çok daha fazla yatırımcıya ulaşmasını sağladı.

ÖNGÖRÜLER

Garanti BBVA önümüzdeki dönemde de yenilikçi ürün ve hizmetlerle müşterilerinin daha sürdürülebilir iş modelleri benimsemelerine destek vermeye devam edecek. 2021 yılında sürdürülebilir kalkınma ve iklim değişikliği ile mücadelede en az 2,5 milyar TL finansman sağlamayı hedefleyen banka, 2025 yılına kadar bu alanda en az 14 milyar TL finansman sağlayacağını taahhüt ediyor.

DÜŞÜK KARBONLU EKONOMİYE GEÇİŞİN FİNANSMANI

Dünyadaki teknolojik gelişmeler ekseninde yükselen yenilenebilir enerji endüstrisinin ihtiyaç duyduğu finansmanı sağlamak ve ülkemizin yenilenebilir enerji potansiyelinin kullanılmasına katkıda bulunmak Garanti BBVA'nın öncelikli hedefleri arasında yer alıyor.

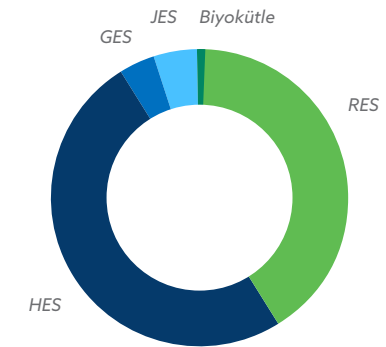
Garanti BBVA, 2015 yılının Ekim ayında karbon fiyatlaması, ormansızlaşmanın azaltılması, iklim değişikliği adaptasyonuyla risklerinin yönetilmesi ve yeşil ofis standartlarının oluşturulması konularına odaklanan İklim Değişikliği Eylem Planı'nı yayımladı. Türkiye'de, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin Karbon Fiyatlandırması İş Liderliği Kriteri girişimine taahhütte bulunan ilk banka oldu. PMR projesi kapsamında Çevre ve

Şehircilik Bakanlığı tarafından yürütülen Ulusal Emisyon Ticaret Sistemi çalışmalarını yakından takip eden Garanti BBVA, bu konudaki küresel gelişmeleri iş modeline yansıtmak amacıyla proje finansmanı işlemlerinde, yeni elektrik üretimi projelerinin %100'üne gölge karbon fiyatı uygulamaya devam ediyor.

Bu Eylem Planıyla, yeni enerji üretim yatırımlarına aktarılan toplam kaynağın en az %60'ının yenilenebilir yatırımlara yönlendirilmesini de taahhüt etmiş oldu. 2016 yılında Garanti BBVA taahhüdünü bir adım ileriye taşıyarak yeni proje finansmanı işlemlerinde 2020 yılına dek sağlanacak yeni enerji yatırımı finansmanı içinde yenilenebilir enerji projelerinin payının en az %70 olacağını vaat etti. Bu oran 2020 yılında, önceki yıllarda olduğu gibi taahhüdünün çok daha üzerinde, %100 olarak gerçekleşti. Böylece banka, 2020 yılında da yeni enerji üretimi yatırımları özelindeki proje finansmanı kredilerinin tamamını, yenilenebilir enerji projelerine sağladı. 2020 yılı sonu itibarıyla, Proje ve Satın Alım Finansmanı kapsamında tahsis edilen krediler içerisindeki yeşil varlıkların oranı %26, toplam hacmi de 2,1 milyar ABD Doları seviyesinde gerçekleşti. Proje ve Satın Alım Finansmanı portföyünde, elektrik üretimi amacıyla tahsis edilen kredilerin içerisindeki yeşil varlık oranı %73 olurken; enerji, otoyol, havalimanı, liman ve sağlık kampüsü projelerinin dahil olduğu altyapı projeleri içindeki yeşil varlık oranı ise %33 seviyesinde gerçekleşti. Garanti BBVA'nın Türkiye'nin faaliyetteki kurulu rüzgar gücü içerisindeki payı %24,7 seviyesinde gerçekleşti. Bu pazar payımız ile liderliğimizi korumaya devam ediyoruz. Yenilenebilir enerji yatırımlarına sağladığı kümülatif finansman tutarı 5,3 milyar ABD Dolarının üzerine çıktı. 2014 yılından beri Proje Finansmanı kapsamındaki yeni elektrik üretimi projelerinde %100 yenilenebilir enerjiye finansman sağlayan Banka'nın, tüm banka portföyündeki toplam kömür riski %2 seviyesinde gerçekleşti.

Yine 2020 yılında Garanti BBVA'nın finansmanında yer aldığı faaliyetteki güneş, rüzgar ve hidroelektrik santrali projelerinin toplam engellenen emisyonu, Türkiye için güncel ortalama şebeke emisyon faktörüne göre 7,2 milyon tCO₂e oldu.

GARANTİ BBVA'NIN 31 ARALIK 2020 İTİBARIYLA KULLANDIRDIĞI FİNANSMAN DAĞILIMI



- Kurulu gücü 2.553 MW olup, tamamı devreye girdiğinde toplam 2.796 MW kapasiteye ulaşacak **RÜZGAR ENERJİSİ SANTRALİ (RES)** projelerine 2,66 milyar ABD Doları,
- Kurulu gücü 3.014 MW ve tamamı devrede **HİDROELEKTRİK SANTRALİ (HES)** projelerine 2,42 milyar ABD Doları,
- Tamamı devreye girdiğinde 337 MW kapasiteye ulaşacak **JEOTERMAL ELEKTRİK SANTRALİ (JES)** projelerine 263 milyon ABD Doları,
- Tamamı devreye girdiğinde 326 MW kapasiteye ulaşacak **GÜNEŞ ENERJİSİ SANTRALİ (GES)** projelerine 244 milyon ABD Doları,
- Tamamı devreye girdiğinde 58 MW kapasiteye ulaşacak **BİYOKÜTLE ENERJİSİ SANTRALİ** projelerine 57 milyon ABD Doları.

Garanti BBVA ayrıca, Mayıs 2017 tarihinde yakıt verimliliği sağlayan ve çevresel özellikleriyle öne çıkan hibrit ve elektrikli otomobillerin finansmanına yönelik olarak Çevreci Taşıt Kredisini tüketicilere sundu. 2020 yıl sonu itibarıyla toplam kullandırım 34 milyon TL'ye ulaştı. Bu alandaki uluslararası taahhütlere ve gelişmelere bakıldığında ileride daha da yüksek bir potansiyele sahip olacağını düşünüyor. Çevreci Taşıt Kredisini 2020 itibarıyla daha cazip faiz oranlarıyla tüketicilere avantaj sağlayacak.

Bireylerin yeşil ve çevre dostu binalarda yaşamalarını teşvik etmek amacıyla 2017 yılından beri sunduğu Yeşil Konut Kredisinde toplam 520 milyon TL kullandırmaya ulaştı.

Garanti BBVA, 2018'de Türkiye'de bir ilk olarak sunmaya başladığı yeşil kurumsal kredi anlaşması ve devamında hem kredi veren hem de yeşil kredi temsilcisi olarak yer aldığı çok bankalı bir kredi anlaşması olan yeşil proje finansmanı kredisi ile kredi alan şirketlerin vade boyunca sürdürülebilirlik performansının iyileştirilmesini teşvik eden kredi mekanizmalarının piyasada yer almasını sağladı. 2020 yılında, pandemi sürecinin piyasa üzerindeki yıpratıcı etkilerine rağmen Garanti BBVA, yeşil ve sürdürülebilir ürünler konusunda öncü olmaya devam etti. 2020 yılında ikinci Cinsiyet Eşitliği Kredisi anlaşmasına ve hem kredi veren hem de Sürdürülebilirlik Temsilcisi olarak yer aldığı Türkiye'nin en yüksek tutarlı Sürdürülebilirlikle Bağlantılı Kredi Anlaşması'na imza attı. 2020 yılı sonu itibarıyla Garanti BBVA, 5 yeşil ve sürdürülebilirlikle bağlantılı kredi anlaşmasında toplam 295 milyon ABD Doları finansman sağladı.

FAALİYETLERİMİZİN ÇEVRESEL ETKİLERİ

Dolaylı etkilerinde paydaşlarına çevre konusunda yenilikçi çözümler sunan Garanti BBVA, doğrudan etkilerinde de çevre dostu öncü uygulamalar yapmaya devam ediyor. 2019 yılında, Amerikan Yeşil Binalar Konseyi (USGBC) tarafından geliştirilen, yeşil bina derecelendirme sistemlerinden biri olan LEED'in, Zincirlikuyu Genel Müdürlük binası kapsamında Platinyum sertifikasını almaya hak kazanarak; LEED Sertifikası'na sahip Türkiye'den tek Banka olduk. Zincirlikuyu Genel Müdürlük

binasının yanı sıra Garanti BBVA Kızılay Hizmet Binası, Yeni Binalar kategorisinde Platin sertifikaya sahip tek Banka binası. Ayrıca, Garanti BBVA Pendik Teknoloji Kampüsü, Sivas Müşteri İletişim Merkezi ve Karşıyaka İzmir Binası ise LEED Gold sertifikalı olma özelliği taşıyor.

Çevre dostu binalarının yanında, Garanti BBVA 2019 yılında Banka içerisindeki plastik kullanımına ilişkin de aksiyonlar aldı. Bu kapsamda, İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği, Global Compact Türkiye ve TÜSİAD öncülüğünde kurulan plastik için bir araya gelerek İş Dünyası Plastik Girişimi'nin imzacısı oldu ve bu girişime dahil olarak; 26 şirketle başlayan ve 2020 yılında sayısı 40'ı aşan şirketle birlikte; Banka içerisinde atık haline gelen plastik kullanımının sona ermesini hedefliyor.

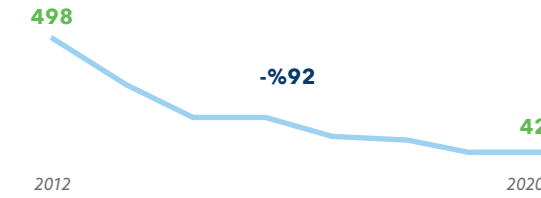
2014 yılından bu yana yeni enerji yatırımlarında %100 yenilenebilir enerji projelerini finanse eden Banka, bu alandaki gayretlerini bir adım öteye taşıyarak tarihi nitelikte bir çalışmaya başladı. Bu kapsamda, iki farklı enerji firmasıyla yapılan görüşmeler sonucu, Banka tarafından tüketilen elektrik için %100 Yenilenebilir Enerji Anlaşması gerçekleştirildi. 2020'de, 809 Garanti BBVA şubesi ve 46 binada, 73 milyon kWh'lık elektrik ihtiyacının tamamı yenilenebilir enerjiden karşılandı. Böylece yaklaşık 2,2 milyon ağacın azaltılabileceği sera gazı miktarına denk gelen 34.790 ton CO₂ eşdeğeri karbon emisyonu engellenmiş oldu.

Bunun yanında, teknik açıdan uygun olan Garanti BBVA şubelerinde ve binalarında, enerji doğal ve yenilenebilir kaynaklardan elde ediliyor. Halihazırda, Garanti BBVA Bodrum Şubesi, Sivas Müşteri İletişim Merkezi Binası ve Antalya Akdeniz Şubesi, elektrik ihtiyaçlarını çatı tipi güneş enerjisinden karşılıyor. Genel Müdürlük binası ise 2018 yılından beri aktif çalışan trijenerasyon sistemi ile elektrik enerjisi tüketiminde tasarruf elde ediyor.

Banka'nın karbon ayak izi kapsamında uzun yıllardır yürütülen çalışmalar sonucunda karbon yoğunluğunda yıllar içinde önemli bir azalma elde edildi. ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi'nin

hayata geçirildiği 2012 yılından bu yana Banka'nın karbon yoğunluğu %92 azaldı.

KARBON YOĞUNLUĞU (tCO₂E/TOPLAM AKTİFLER)



2020 yılında, Garanti BBVA, Paris Antlaşmasıyla öngörülen en fazla 1,5 °C'lik sıcaklık artışı hedefiyle uyumlu Bilime Dayalı Hedefler (Science Based Target) çerçevesinde, karbon emisyonlarını 2025'e kadar %29, 2035'e kadar da %71 azaltma hedefi koydu. Banka, Türkiye'de böyle bir hedef açıklayan ilk şirket oldu.

2020 yılında, faaliyetlerinden kaynaklanan emisyonlar için karbon kredileri satın alarak, karbon nötr Banka oldu. Böylece 2035 için vermiş olduğu %71 azaltım hedefinin çok daha fazlasına, 2020 sonunda, yani 15 yıl önce ulaşmış oldu.

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



Garanti BBVA'nın yıllara dayalı kaynak tüketimi ve karbon emisyonları bilgisini Ek A3'de detaylı bir şekilde görebilirsiniz.

KADIN GİRİŞİMCİLERİN DESTEKLENMESİ

Garanti BBVA, tüm bireylerin fırsatlardan eşit yararlandığı, kapsayıcı bir ekonominin daha verimli olacağı ve daha hızlı büyüyeceği anlayışıyla kadınların istihdama ve ekonomik yaşama aktif katılımını destekliyor. Toplumsal cinsiyet eşitliğini sağlama taahhüdü hem Banka içerisinde hem de ülkemizde herkes için yararlı olacak bir kalkınma sağlanabilmesi anlamına geliyor.

Özel müşteri grubu olarak sınıflandırılan kadın girişimci müşterilere sağlanan kredi tutarı 2020 yıl sonu itibarıyla 8,7 milyar TL'ye ulaştı.

Finansman desteğinin yanı sıra KOBİ Bankacılığı Kadın Girişimci Yönetici Okulu projesiyle kadınlara girişimcilik eğitimleri sunmanın yanında bilgi ve deneyim paylaşımına uygun ortamlar yaratılarak iş fırsatları geliştirmelerine destek sağlıyor.

Kadın Girişimci Yönetici Okulu projesi sağladığı katkı ile Sardis ödülleri Toplumsal Cinsiyet Eşitliği kategorisinde Altın Sardis'e layık görüldü.

Kadınların istihdama ve ekonomik yaşama aktif katılımını destekleyen Garanti BBVA'nın kadın girişimcilere kullandığı kredi tutarı 2020 yıl sonunda 8,7 milyar TL'ye ulaştı.

2 Resmî Küçük ve Orta Büyüklükte İşletme (KOBİ) tanımına göre hesaplanmıştır. (İstihdam edilen yıllık çalışan sayısı 250 kişiden az olan, yıllık net satış hasılatı veya mali bilançosundan herhangi biri 125 milyon TL'yi aşmayan işletmelerdir.) Aksi belirtilmediyse Garanti BBVA'nın KOBİ tanımına göre verilmiştir.

KOBİ'LERİ VE GİRİŞİMCİLİĞİ DESTEKLEYEREK İSTİHDAMIN ARTIRILMASI

Türkiye'deki toplam istihdamın %74'ünü oluşturan KOBİ'ler ekonomiye, yerel kalkınmaya ve kapsayıcı ve katma değerli büyümeye önemli katkılarda bulunuyor. Garanti BBVA, KOBİ'lerin finansal esnekliklerini artırmalarında ve ekonomiye yarar sağlayacak katma değerli üretim yapmalarında destek oluyor.

Garanti BBVA KOBİ Bankacılığı² olarak küçük ve orta boy işletmelere sağlanan toplam nakdi ve gayri nakdi kredi hacmi 2020 yılında 81,2 milyar TL'ye ulaştı.

FİNANSAL KURUMLARLA ORTAKLIK YAPILMASI

Reel sektörün iş yapış stratejisini dönüştürmek üzere sektöre öncülük eden Garanti BBVA, 2017 yılında Dünya Bankası grubu üyesi IFC (International Finance Corporation) ile İpotek Teminatlı Menkul Kıymet İhracı (İTMK) programı kapsamında, 5 yıl vadeli 150 milyon ABD Doları karşılığında yaklaşık 540 milyon TL tutarında sözleşme imzaladı. Garanti BBVA'nın ilk yeşil bonusu olma özelliği taşıyan bu program özelinde ilk kez gerçekleştirdiği ihrac olmasının yanında IFC'nin de Türkiye'de yatırım yaptığı ilk İpotek Teminatlı Menkul Kıymet ihracı oldu.

Garanti BBVA, IFC ile TL cinsinden gerçekleştirdiği ilk işlem olma özelliğini de taşıyan fonu, ağırlıklı olarak "Yeşil Konut Kredisi (Green Mortgage)" olarak nitelenen, enerji verimliliği yüksek binaları kapsayan çevre dostu projelerin finansmanında kullanıyor.

Ek olarak, EBRD ile Temmuz 2017'de 75 milyon Euro karşılığı, 313 milyon TL tutarında Yeşil Konut Kredisi anlaşması gerçekleştirildi ve bugüne kadar bu alanda toplam 100 milyon TL kullandırım yapıldı. Yeşil Konut alanındaki bu fonlar, Garanti BBVA'nın İTMK piyasasından sağladığı fonlamanın %46'sını oluşturuyor.

Garanti BBVA, iş yaşamında fırsat eşitliği yaratmak amacıyla 2006 yılından beri kadın girişimcilere destek veriyor. Bu destek

kapsamında, IFC ile kadın girişimcilere özel Türkiye'nin ilk sosyal bono (Gender Bond) ihracını 6 yıl vadeli 75 milyon ABD Doları değerinde gerçekleştiren Garanti BBVA, kadın girişimcilere 36 aya varan vadelerle 400.000 TL'ye kadar işletme sermayesi sağlıyor. Bunun yanında, kadın girişimcileri desteklemek amacıyla, Türk Eximbank ile 2019 yılında Kadın Girişimci İhracat Destek Kredisi protokolü imzalandı.

Garanti BBVA hayata geçirdiği yeni ürünlerle öncü olmaya devam etti. Bu kapsamda, Garanti BBVA, Uluslararası Finans Kurumu (IFC), Avusturya Kalkınma Bankası (OeEB) ve Yeşil Büyüme Fonu (GGF) arasında imzalanan protokoller kapsamında 22 ilde yer alan enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji projelerine, KOBİ'lere, kadın girişimcilere 133 milyon ABD Doları finansman desteği sağladı. Garanti BBVA ve Dünya Bankası Grubu üyesi olan Uluslararası Finans Kurumu (IFC) ile yapılan sözleşme kapsamında Türkiye'de geçici koruma sağlanan nüfusun çoğunluğunun yaşadığı, ağırlıklı olarak güney ve güneydoğu illerinde yer alan küçük işletmeleri desteklemek için Garanti BBVA'ya 90,75 milyon ABD Doları olan bir finansman paketi sunuldu. Bu destek paketine ek olarak Garanti BBVA, Avusturya Kalkınma Bankası (OeEB) ile de 22 milyon ABD Doları, kadın girişimcilerin desteklenmesi için kullanılmak üzere olan bir finansmana da erişim sağlandı. Son olarak, Garanti BBVA, enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji projelerinde kullanılmak üzere Yeşil Büyüme Fonu (GGF) ile 20 milyon ABD Doları finansman anlaşmasına da imza atıldı.

Geçtiğimiz 15 yılda sürdürülebilir kalkınmaya hizmet eden yenilikçi ürünler geliştiren Garanti BBVA, GMTN (Global Medium Term Notes) programı altında Aralık ayında yurt dışına 5 yıl vadeli 50 milyon ABD Doları yeşil tahvil/bono ihracı yaptı. Böylelikle Banka, Yeşil Bono Prensipleri ile uyumlu ilk Yeşil Bono ihracını gerçekleştirdi. Banka bu ihraçtan sağlanan fonla, BBVA SKA Tahvil Çerçevesi'nde³, iklim değişikliğine çözüm üreten yenilenebilir enerji ve kaynak verimliliği projelerine destek sağlayacak.

2020 yılında yenilikçi ürünler konusunda piyasadaki öncü konumunu devam ettiren Garanti BBVA, dünyada ilk defa bir

banka tarafından gerçekleştirilen, sürdürülebilirlik kriterlerine endeksli yeşil sendikasyon kredisi temin etti. Kredi kapsamında belirlenen kriterler üzerinden Garanti BBVA'nın performansın periyodik olarak uluslararası bağımsız bir danışmanlık firması tarafından değerlendirilmektedir. Taahhüt edilen hedeflerin tutturulması durumunda fiyat indirimi sağlanmaktadır. Bu kredi ile Garanti BBVA sürdürülebilirlik uygulamasına bir yenisini daha eklemiş bulunmakta ve yenilenebilir enerji konusundaki taahhütlerini ilk defa bir yurt dışı borçlanma aracında kullanmıştır.

2020 yılı COVID-19 salgını sebebi ile tüm dünyada ekonomilerin ve piyasaların olumsuz etkilendiği bir yıl oldu. Bu dönemde Garanti BBVA salgının olumsuz etkilerine karşı paydaşlarına destek olmak için çeşitli adımlar atmıştır. Bu kapsamda pandemi sebebi ile nakit akışı olumsuz etkilenen KOBİ müşterilerinin sürdürülebilirliğinin desteklenmesi amacı ile IFC'den 50 milyon ABD Doları ve EBRD'den 54,7 milyon ABD Doları finansman sağlanmıştır. Garanti BBVA sürdürülebilir ekonomik kalkınmaya destek sağlayarak pandeminin olumsuz etkilerine karşı piyasanın güçlenmesini amaçlamaktadır.

Salgının olumsuz etkileri devam ederken Garanti BBVA, 2020 yılının son aylarında EBRD ile gerçekleştirdiği Risk Paylaşımı Anlaşması ile Banka'nın risk paylaşımına dayalı ilk işlemi gerçekleştirdi. Bu anlaşma ile Garanti BBVA'nın kullanacağı ticari ve proje finansmanı kredilerine TL, ABD Doları veya EUR cinsinden %50 oranına kadar fonlama sağlanarak kredi tutarlarının yarısı kadar risk ağırlığının sorumluluğu EBRD'ye devredilecek. Pandemi sürecinden etkilenen yatırım projelerinin daha kolay finanse edilmesini sağlayacak anlaşma ile sürdürülebilirlik performansı yüksek veya performansını geliştirmek isteyen yatırımlar önceliklendirilecektir.

ÖNGÖRÜLER

Garanti BBVA, pozitif etki yaratan finansman faaliyetlerini sürdürmeye devam edecek. Türkiye'nin düşük karbonlu ekonomiye geçişini desteklemek ve küresel sıcaklık artışını 1,5

dereceyle sınırlandırma hedefine katkıda bulunmak için yeşil ürün ve hizmetlerini genişletecek. Bu hedefle, yenilenebilir enerji yatırımlarına öncelik vermeye ve portföyündeki karbon yoğun sektörlerle ilgili daha iddialı önlemler almaya devam edecek.

Garanti BBVA aynı zamanda istihdam fırsatı yaratılmasına katkıda bulunacak ve Türk ekonomisinin sürdürülebilir kalkınmasını sağlayacak çeşitli program ve inisiyatiflerle kadın girişimcilerin güçlenmesini desteklemeye devam edecek. Bunun yanında, girişimcilerin de katkısı ile KOBİ'lerin sürdürülebilir işletmeler olmasını sağlayabilmek için desteklerini sürdürecektir.

Garanti BBVA, sürdürülebilir ve iyi çeşitlendirilmiş bir fonlama tabanının temelinde yer alan önemli bir etmen olan tedbirli bir dış fonlama stratejisi izliyor. Banka, farklı coğrafyalardaki muhabir bankacılık ağını genişleterek, müşterilerinin uluslararası işlemlere yönelik gereksinimlerini karşılamayı hedefliyor. Müşterilerinin ihtiyaçlarına özel ticaret finansmanı çözümleri geliştirmeyi, bu alanda muhabir bankalar ve ihracat kredi kuruluşları ile yeni iş birliklerine imza atmayı planlıyor.

TOPLUMSAL YATIRIM PROGRAMLARI

NİTELİKLİ EĞİTİM

Birleşmiş Milletler tarafından kabul edilen Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'ndan 4.'sü olan "Nitelikli Eğitim" kapsamında dünya çapında yeterli gelişimin kaydedilmediği gerçeği, günümüzde eğitim fırsatlarının yaygınlaştırılmasının önemini ortaya koyuyor. Bu kapsamda yaratılacak ortak değer; günümüz teknolojisi ve dijitalleşme ile hızla değişen dünyanın ve çağımızın gereksinimlerinin sağlanması, genç nesillerin geleceğe daha iyi hazırlanması için yetenek açığının kapatılmasıyla gerçekleşiyor.

Garanti BBVA tarafından 2008 yılında kurulan Öğretmen Akademisi Vakfı (ÖRAV), eğitimin en önemli odak noktalarından olan öğretmenlerin özel bilgi, beceri ve tutum gerektiren bir meslek olarak toplum algısında hak ettiği değere ulaşmasına

³ https://shareholdersandinvestors.bbva.com/wp-content/uploads/2018/04/BBVA-SDGs-Bond-Framework_23042018_Eng.pdf

ve onların geleceğe yön veren kuşakların çağdaş ve sağlıklı bir dünya yaratabilmeleri için yetiştirilmesinde liderlik etmelerine katkı sağlamak amacıyla faaliyetlerini sürdürüyor.

Garanti BBVA ve Öğretmen Akademisi Vakfı iş birliğiyle 2017'de hayata geçirilen 5 Taş-Sosyal ve Finansal Liderlik Programı; ilkokul düzeyinde görev yapan öğretmenlerin sosyal ve finansal okuryazarlık konusunda bilgilerine katkı sağlıyor ve çocuk merkezli yaklaşımla aktif öğrenme yöntemlerini kullanarak bu becerileri öğrencilere de kazandırmalarına destek oluyor. Öğrencilere sosyal ve finansal konularda farkındalık kazandırılırken nihai olarak "İyi Vatandaş Olma" bilinci aşılması hedefleniyor. 5 modülden oluşan projede, "Kişisel Anlayış ve Keşif", "Haklar ve Sorumluluklar", "Tasarruf ve Harcama Bilinci", "Planlama ve Bütçeleme" ile "Sosyal ve Finansal Girişim" konularında, eğitimler veriliyor ve çeşitli aktiviteler düzenleniyor.

ÖRAV, öğretmenlerin uzaktan eğitim sürecini en etkin şekilde yönetebilmeleri için onlara destek olacak kazanımları sağlamaya devam ediyor. Bu çerçevedeki çalışmalarından biri olan Mesafe Tanımayan Öğretmenler web seminerleri serisi, ÖRAV'ın uzaktan eğitim platformu olan eKampüs üzerinden gerçekleştiriliyor. 17 ayrı konu başlığından oluşan bu web seminerleri serisi, yıla yaygın bir şekilde Türkiye'nin 81 ilinde yapılmak üzere 2020'nin Eylül ayı itibarıyla hayata geçti.

Garanti BBVA'nın Tohum Otizm Vakfı Sürekli Eğitim Birimi'ne verdiği destek 2020 yılında da devam etti. Tohum Otizm Vakfı bu çerçevede; özel eğitim alanında hizmet vermekte olan eğitimcilere, otizmlili çocuk sahibi anne-babalara, konuyla ilişkili uzmanlara ve üniversite öğrencilerine yönelik, otizm konusunda teorik ve uygulamalı eğitimler veriyor.

Spor ve beden eğitimi, akademik performansı ve öğrenme başarısını iyileştirmenin yanı sıra çocukları ve gençleri özgün ve yaygın eğitime devam etmeye ve katılım göstermeye motive edebiliyor. Spor, tolerans ve kaynaştırma gibi devredilebilir yaşam becerilerini ve kilit değerleri öğretebiliyor ve okul dışında öğrenme fırsatlarına işaret edebiliyor. Spor toplumsal cinsiyet

eşitliğini savunup cinsiyetçi kalıpları sorgulatabiliyor ve kapsayıcı güvenli alanlar sunabiliyor.

Bu bakış açısıyla Garanti BBVA, 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 Cesur Bilek (Tekerlekli Sandalye Basketbol Kadın Milli Takımı) takımlarını destekliyor. 12 Dev Adam'ın verdiği ilhamla başlatılan 12 Dev Adam Basketbol Okulları projesi, geleceğin 12 Dev Adamları ve Potanın Perileri'ni bulup yetiştiriyor.

GİRİŞİMCİLİK

Garanti BBVA, KOBİ segmentinde yer alan müşterilerini desteklemek için Kadın Girişimci Yönetici Okulu, Kadın Girişimci Buluşmaları gibi eğitim ve beceri geliştirme programları yürütüyor. Bu programlar sayesinde toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda pozitif bir etki yaratıyor.

Garanti BBVA aynı zamanda, girişimcilerin her alandaki ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla 2015 yılında Garanti BBVA Partners Girişim Hızlandırma Programı'nı hayata geçirdi. Program kapsamında; bu yıl 5 girişimciye ev sahipliği yapılarak girişimlere; ofis ortamı, mentorluk, iş ağı kurma, pazarlama ve eğitim destekleri gibi konularda yardımcı olundu. Girişimcilerin aldığı toplam yatırım tutarı 22 milyon TL'yi aştı.

KÜLTÜR - SANAT

Kültürel hayata aktif katılım, bireysel ve kolektif kültürel özgürlüklerin geliştirilmesi, maddi ve manevi kültürel mirasların korunması ve farklı kültürel anlatımların korunarak tanıtılması gibi kültürel konular, insan gelişiminin ve sürdürülebilir kalkınmanın başlıca unsurlarından.

Garanti BBVA'nın kültürel hayata aktif katılımı desteklemek için bünyesinde faaliyet gösteren Platform Garanti Güncel Sanat Merkezi, Osmanlı Bankası Müzesi ve Garanti Galerisi'ni 2011 yılında tek çatı altında toplayıp kâr amacı gütmeyen bir kurum olarak yapılandırması ile hayata geçen SALT topluma ve kültürel gelişime katkı sağlıyor.

Garanti BBVA ayrıca kültürel etkinliklerin yaygınlaşması için de gayret gösteriyor. 23 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 mekanlarına destek veriyor.

ÇEVRE

Garanti BBVA, 29 yıldır WWF-Türkiye'nin (Doğal Hayatı Koruma Vakfı) ana sponsoru. Dünya çapındaki çalışmalarıyla gezegenin sürdürülebilirliğine katkı sağlayan WWF, 100'den fazla ülkede 6.200 çalışanıyla dünyanın en büyük doğa koruma kuruluşlarından biri. WWF-Türkiye denizler, tatlı sular, yaban hayat, iklim-enerji, orman ve gıda alanlarında projeler yürütüyor.

Garanti BBVA ayrıca WWF tarafından her yıl dünyadaki çevre sorunlarına dikkat çekmek için düzenlenen Dünya Saati hareketini de destekliyor. Aynı zamanda WWF-Türkiye'nin Yeşil Ofisler ağının parçası ve vakfın doğa koruma çalışmalarına çalışan gönüllüğü ile katkıda bulunuyor.

Garanti BBVA, dünyanın en güçlü yeşil Sivil Toplum Kuruluşu olarak tanınan, iklim değişikliği ile mücadelede ve doğal kaynakların korunması alanlarında faaliyet gösteren, CDP'nin Türkiye ofisi olan CDP Türkiye'nin de ana destekçisi.

SOSYAL ETKİ ANALİZİ

Garanti BBVA, devam etmekte olan programlarının hedef kitlesi nezdinde yarattığı değeri ve sosyal etkisini değerlendirmek amacıyla Yatırımın Sosyal Getirisi (SROI)⁴ yöntemiyle Sosyal Etki Analizi gerçekleştirmektedir.

2020 FAALİYETLERİMİZ

2020 yılında ÖRAV 81 ilde 19.529 öğretmene ulaşırken eKampüs web sitesinin aktif kullanıcı sayısı 18.340 oldu.

2020 yılında 78 şehirde uygulanan 5 Taş - Sosyal ve Finansal Liderlik Programı ile 564 öğretmen ve 9.000 öğrenciye ulaşıldı.

⁴ Yatırımın Sosyal Getirisi (Social Return on Investment-SROI): SROI projelerin sosyal etkisini ölçmek için geliştirilmiş bir yaklaşım. Teknik literatürde 1:1'in üzerinde SROI değerine sahip projeler sosyal getiri anlamında başarılı projeler olarak nitelendiriliyor. Finans dünyasında ise, 2:1 oranında bir oran oldukça başarılı bir sonuç olarak kabul ediliyor.

Mesafe Tanımayan Öğretmenler web seminerleri serisi 2020 içinde, 4 ayda 14.939 öğretmene ulaştı.

Garanti BBVA desteği ile Tohum Otizm Vakfı tarafından yürütülen çalışmalarda 2020 yılında 3.152 kişiye ulaşıldı.

2020 yılında, SALT yapılarında gerçekleşen etkinliklere 2.013 katılımcı eşlik etti. SALT'ın tüm yapılarını ise toplam 144.663 kişi ücretsiz olarak ziyaret etti. 2020 yılı Mart ayından beri çevrimiçi gerçekleşen etkinliklere ise 114.534 kişi katıldı.

2020 yılında Garanti BBVA'nın ana sponsorluğunu üstlendiği basketbol milli takımları Avrupa Şampiyonası eleme gruplarında mücadele etti. Potanın Perileri, 2021 Avrupa Basketbol Şampiyonası ve 12 Dev Adam ise 2022 Avrupa Basketbol Şampiyonası eleme maçlarında ülkemizi temsil etti.

Bu bağlamda Garanti BBVA'nın 2020 yılı içindeki toplumsal yatırım programları 60 milyon TL'ye ulaştı.

ÖNGÖRÜLER

Garanti BBVA, gerçekleştirdiği toplumsal yatırımlarını, ortak değer yaratan bir çizgide geliştirmeyi hedefliyor. 2021 yılında da kendi öncelikli alanları olan nitelikli eğitim, girişimcilik, kültür-sanat ve çevre alanlarında yüksek sosyal etki yaratma odaklı yatırım yapmaya devam edecek.

MÜŞTERİLERE İŞLERİNİ SÜRDÜRÜLEBİLİR BİR ŞEKİLDE BÜYÜTMELERİNDE DESTEK OLUNMASI

Garanti BBVA, ekonominin sürdürülebilir kalkınmasında kilit rol oynayan KOBİ'lerin, kadın girişimcilerin ve girişimcilerin finansal ihtiyaçlarına çözümler üretmenin yanı sıra hem büyümelerini ve sürdürülebilirliklerini desteklemeyi, hem de çevre, toplum ve etik alandaki performanslarını geliştirmelerine yardımcı olmayı hedefliyor. Bu kapsamda insan kaynağı ve entelektüel sermayesinden de yararlanarak eğitimler ve danışmanlık hizmetleri veriyor, çeşitli platformları müşterilerinin

kullanımına sunuyor ve iş birlikleri kuruyor. KOBİ'lerin ekonomik sürdürülebilirliğine sunduğu destek ile dolaylı yoldan istihdam fırsatları da yaratıyor ve Türkiye'nin sürdürülebilir kalkınmasına katkıda bulunuyor.

2020 FAALİYETLERİ

Garanti BBVA, Türkiye'deki girişimcilik ekosisteminin gelişmesine yardımcı oluyor ve yatırım çekme ve büyüme potansiyeli olan erken aşama girişimlerin desteklenmesini ve hızlandırılmasını amaçlıyor. 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, bu yıl 5 girişimciye ev sahipliği yaptı ve Program'a dahil olan girişimcilerin aldığı toplam yatırım tutarı 22 milyon TL'yi aştı.

Kadın girişimcilerin finansman kaynaklarına erişimini kolaylaştırıyor, sürdürülebilirliği sağlamak için Kadın Girişimci Yönetici Okulu gibi ücretsiz eğitim iş birlikleri gerçekleştiriyor ve Türkiye'nin Kadın Girişimcisi Yarışması ile potansiyellerini gerçekleştirmelerini teşvik ediyor. Bugüne kadar 8.500 kadının katılımıyla gerçekleştirilen Kadın Girişimci Buluşmaları ve Girişimci Kadın Buluşmaları ile kadın girişimcilerin ihtiyaç duydukları bilgi ve deneyim aktarımıyla yeni iş birlikleri kurmaları ve yeni pazarlara açılmalarına katkı sağlamayı amaçlıyor. Bu yıl dijital ortamda gerçekleşen Kadın Girişimci Buluşmaları ile daha fazla kadın girişimci ile deneyim paylaşımı yapıldı. Her yıl farklı illerde gerçekleşen Kadın Girişimci Yönetici Okulu projesinin SROI değeri (yatırımın sosyal getirisi) 5 olarak tahmin ediliyor.

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

Garanti BBVA Partners, bu yıl 5 girişimciye ev sahipliği yaptı ve Program'a dahil olan girişimcilerin aldığı toplam yatırım tutarı 22 milyon TL'yi aştı.

sosyal bono kullanıma başladı. Gelişmekte olan ülkeler içerisinde bir özel bankanın gerçekleştirdiği ilk sosyal bono olma özelliğini taşıyan bu kaynaktan kadın girişimcileri 2020 yılında da faydalandırmaya devam etti.

KOBİ'lerimizin sektörel gelişmelerden haberdar olmasını ve iş hayatlarını etkileyen konularda bilgilendirmelerini de önemsiyoruz. Uzun yıllardır Ekonomist Dergisi iş birliğiyle hayat geçirdiğimiz KOBİ Girişim dergisini tüm KOBİ müşterilerimizle mail olarak paylaşıyor ve ücretsiz olarak faydalanmalarını sağlıyoruz.

Garanti BBVA, bu yıl da 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 etti.

Aynı zamanda Banka, 2020 yılında, ana sponsoru ve destekçisi olduğu CDP Türkiye Çalıştayı, Sürdürülebilir Finans Forumu gibi etkinliklerde, Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi gibi kurucu imzacısı olduğu uluslararası ilkelerin lansman toplantılarında ve yıl içinde katıldığı iki canlı yayında da ulusal ve küresel sürdürülebilir trendler, sürdürülebilir tahvil ve kredi piyasaları, uluslararası prensipler ve en iyi çevresel ve sosyal risk yönetimi ile ilgili en güncel konular hakkında bilgi paylaşımını sürdürdü.

Bu çerçevede, 2020 yılı içinde toplam 7 ayrı etkinlikte 22 farklı başlık ele alınarak, kurumsal ve ticari müşteriler ile finansal kuruluşlar birbir bilgilendirildi.

Aynı zamanda Kurumsal Bankacılık ekiplerinin, müşterilere sürdürülebilir tahvil ve kredi piyasaları ve yenilikçi sürdürülebilir finans ürünleri hakkında daha kapsamlı destek verebilmesi için eğitimler gerçekleştirildi.

ÖNGÖRÜLER

Garanti BBVA 2021 yılında ve diğer yıllarda da, kapasite geliştirme çalışmalarında, girişimcilik, dijitalleşme, sürdürülebilir finans ve iklim değişikliği ile mücadele ile çevresel ve sosyal risk yönetimi konularını öne çıkarmaya devam edecek. Paydaşların bilgi ve deneyimlerini paylaşmalarını sağlayan zirve ve toplantılar düzenlenmesi ve ortaya çıkan yeni trendlerle ilgili bilgilendirici eğitimlerin verilmesi müşterilere sunulan destekte kilit rol oynamaya devam edecek. Ortaklıklar ve ihtisaslaşmış ekipler kurarak sürdürülebilir finans ve dijitalleşme gibi konularda teknolojik altyapıdan da faydalanarak teknik destek verilmesi de önümüzdeki yıllarla ilgili yol haritasının bir parçası olacak. Müşterilerin çevresel ve toplumsal eğilimler konusunda bilgilendirilmesi önemli bir yer tutmaya devam edecek.

Kapasite geliştirme çalışmalarının kurgulanmasında Birleşmiş Milletler bünyesindeki platformlar gibi uluslararası mevcut kanal ve platformlardan yararlanılacak.

STRATEJİK ÖNCELİKLERDE 2020 PERFORMANSI VE ÖNGÖRÜLER

DAHA FAZLA MÜŞTERİYE ULAŞMA

**İŞİL AKDEMİR
EVLİOĞLU**
Genel Müdür Yardımcısı -
Müşteri Çözümleri ve
Dijital Bankacılık



İLKER YAVAŞ
Direktör - Abacus Operasyon
Merkezi



**TUBA KÖSEOĞLU
OKÇU**
Direktör - Eğitim
Müdürlüğü



MÜGE TÜRÜT
İstanbul, Suadiye
Şube Müdürü

ALİ ÖZGÜR TÜZEMEN
Direktör - Veri ve İş Analitiği



QR kodu okutarak
videoyu izleyebilirsiniz.

GÜVEN

ÖNCÜ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

SORUMLULUK

DENEYİM

ŞEFFAFLIK

BAŞARI

ÇEVİKLİK

EMPATİ

DİJİTALLEŞME

Daha Fazla Müşteriye Ulaşma

4.221 22 dk 10 dijital

İlgili Öncelikli Konular

Değer Yaratan Etkenler

Göstergeler

2019

2020

Göstergeler	2019	2020
Müşteriler	17.639.895	18.779.492
Dijital Bankacılık Müşterileri	8.352.034	9.571.289
Mobil Bankacılık Müşterileri	7.731.683	9.074.914
Dijital Kanallardan Müşteri Olan Kişi Sayısı	3.100	15.544
İnternet ve Mobil Bankacılık Kanallarından Gerçekleştirilen Yıllık İşlem Sayısı	428 milyon	580 milyon
Garanti BBVA Log-in Sayısı	1.5 milyar	2 milyar
Dijital Bankacılığı Aktif Kullanan Müşteri Oranı	%73,4	%79,2
Şube Adedi	914	894
ATM Adedi	5.260	5.309
Garanti BBVA ATM'lerinden Geçen Kartsız İşlem Sayısı	44,8 milyon	59,3 milyon
Garanti BBVA ATM'lerinden Geçen Kartsız İşlemlerin Tutarı (Milyar TL)	26,7 milyar	50,7 milyar
QR ile Yapılan İşlem Sayısı	29,4 milyon	51,2 milyon
POS Terminalleri	651.860	684.896
Üye İşyerleri	400.700	406.258
Kredi Kartları	10.131.725	10.308.368

MÜŞTERİLERİMİZ NEREDEYSE ORADA OLMAK, DİJİTAL MÜŞTERİ KAZANIMI VE ORTAKLIKLAR GİBİ YENİ KANALLARI ETKİN KULLANMAK

MÜŞTERİ TABANIMIZI GENİŞLETMEK VE MÜŞTERİLERİMİZİN BANKAMIZLA OLAN İLİŞKİLERİNİ DERİNLEŞTİRMEK

ODAKLANDIĞIMIZ ALANLARDA, RISK-MALİYET DENGESİNİ GÖZETEREK BÜYÜMEK

İŞ ETİĞİ, KÜLTÜR VE TÜKETİCİNİN KORUNMASI

KOLAY, HIZLI ÇÖZÜMLER VE KENDİN YAP SEÇENEKLERİ

Katkı Yapılan Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları



EŞSİZ MÜŞTERİ DENEYİMİ İÇİN DİJİTALLEŞME VE DİJİTALLEŞEREK DEĞER ÜRETME

Dijitalleşme şirketlerin iş yapış şekillerini değiştirirken, diğer yandan müşterilerin taleplerini ve tüketim biçimini de hızla dönüştürüyor. İnsanların zamanlarının çoğunu mobil platformlarda geçirmesi şirketlerin işlerini önce mobilden sadece mobile kurgulamalarının yolunu açıyor. Dolayısıyla mobil bankacılık platformları müşterilerin bankaları ile 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 eşsiz kullanıcı deneyimi yaratmaya önem veriyor ve yaptığı düzenli kullanılabilirlik araştırmalarıyla da 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 mali 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 yeni teknolojileri sürekli takip edip uygulayarak ve mobil kanalları bu deneyimin tam merkezine yerleştirerek dijital kanallardaki liderliğini sürdürmeyi hedefliyor.

Garanti BBVA, müşterilerinin bulunduğu her kanalda onların ihtiyaçlarını dinleyerek uygun çözümler geliştirmeye önem veriyor. Türk 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 kurum imajını destekleyen ürün ve hizmetleri anlatarak iş sonuçlarına katkı sağlayan, finansal ve dijital okuryazarlık alanında yaptığı içerik çalışmalarıyla müşterilerin hayatlarını kolaylaştırmayı hedefleyen, aynı zamanda sosyal medyanın eğlenceli ve dinamik doğasına uygun yaratıcı projeler hayata geçiriyor.

Türk 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.

Ayda ortalama 45 bin ilgili içerik takip ediliyor ve ortalama 7 bin müşteriye geri dönüş sağlanıyor. Kullanıcıların sosyal medya platformlarını daha sık kullanmaya başlaması ile Garanti BBVA'ya Sor üzerinden yıldan yıla daha fazla müşteriye ulaşıyor. Banka'nın tüm iletişim kanalları içerisinde sosyal medya kanallarının gözle görülür artışı söz konusu. Banka'ya ulaşan toplam şikayetler içerisinde sosyal platformların oranı 2015'te %7,6 seviyelerinde iken bu oran günümüzde %20 seviyelerinde

gerçekleşiyor. Kullanıcıların öneri, yorum ve şikayetlerine hızla dönüş sağlanması 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, inovasyon ve ürün geliştirme, müşteri deneyimi ve memnuniyetinden sorumlu dijital bankacılık Genel Müdür Yardımcısı, teknoloji, operasyon, organizasyon ve süreç gelişiminden sorumlu 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.

2020 FAALİYETLERİ

Türkiye'deki en büyük özel bankacılık dijital müşteri tabanını yönetmekte olan Garanti BBVA Dijital Bankacılık, 5.309 Garanti BBVA ATM, ödüllü Müşteri İletişim Merkezi, yeniliklere öncülük eden Garanti BBVA Mobil ve İnternet ile 9,6 milyon aktif dijital müşteriye bankacılık işlemlerini diledikleri zaman, diledikleri yerden yapma imkanı sunuyor. Bu müşterilerin yaklaşık 9 milyonu mobil bankacılığı aktif olarak kullanıyor; sadece mobil bankacılığı kullanan müşteri sayısı ise 7 milyon civarında. İnternet ve Mobil Bankacılık kanallarından gerçekleştirilen yıllık işlem sayısı yaklaşık 580 milyon. Dijital kanalların etkin bir şekilde kullanıldığı Garanti BBVA'da nakit hariç tüm finansal işlemlerin %97'si dijital kanallar üzerinden gerçekleşiyor. Garanti BBVA Mobil'e login sayısı da her ay düzenli olarak artıyor. 2020'de toplam 2 milyar login sayısına ulaşıldı. Müşterilerine anında, kolay ve kesintisiz bir deneyim sunmayı hedefleyerek, dijital bankacılıktaki liderliğini her yıl korumaya devam ediyor.

Bu yıl pandemi nedeniyle, şubelerin hizmet veremediği bir dünyada dijital kanalların bir alternatif olmaktan çok öteye geçtiği ve tek bankacılık yöntemi olarak öne çıktığı görüldü. Garanti BBVA'nın yıllardır sahiplendiği, süreçlerin %100 uzaktan

yürütülebildiği, tamamen dijitalleşmiş bir bankacılık anlayışının uzak bir geleceğin vizyonu değil bugünün dünyasının gerekliliği olduğu tüm sektör tarafından görüldü.

Pandemi döneminde ticaretin aksamaması hem ülke ekonomisinin bu geçiş dönemini olabildiğince sağlıklı atlatması hem de günlük hayatın aksamaması bakımından kritik önem taşıdı. Bu bağlamda finansal hayatın kesintisiz ve sorunsuz devamlılığı ancak dijital kanalların gücü ile mümkün olabildi. Bu süreçte gerek dijital kanal ağı gerekse uzaktan erişim olanakları ile tüzel müşterilerin her türlü ihtiyacına anında cevap verilebildi. Pandemi döneminde daha çok müşteriye hizmet verebilmek için acil aksiyon planları uygulandı ve dijital kanal kullanımına katkı sağlayacak projeler önceliklendirildi.

Dijital kanalların etkin bir şekilde kullanıldığı Garanti BBVA'da nakit hariç tüm finansal işlemlerin %97'si dijital kanallar üzerinden gerçekleşiyor.

2020 yılı içinde 134 bin kadar tüzel müşteri ilk kez dijital müşteri oldu. Tüzel müşterilerin daha büyük bir kısmına dijital kanallar yoluyla erişebilir hale gelmek ve onların daha da güvenilir ve hızlı şekilde dijital kanallara giriş yaparak kişisel hesaplarına ulaşması için sürekli geliştirmelere devam ediliyor. Birden fazla firma ile 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 olup çıkış ve tekrar giriş yapma zorunluluğu zaman kaybına yol açıyordu. Dijital kanallar içerisinde "Kullanıcı Değiştir" özelliği ile müşteriler, kendi hesapları arasında hızlı bir şekilde geçiş yapabilir hale getirildi.

MÜŞTERİLERİN GÜÇLENMESİ

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

Her zaman her yerde müşterilerin hayatını kolaylaştırmak vizyonu ile hareket eden Garanti BBVA, artık kurumsal WhatsApp kanalından da hizmet veriyor. Uzun zamandır müşterilerine sanal asistanlarla destek veren banka, sesli asistan UĞİ, Facebook Messenger üzerinde yer alan chatbot hizmetine ek olarak, WhatsApp bot hizmetini de başlattı. Müşteriler, günlük hayatta yoğun kullandıkları WhatsApp platformu üzerinden mesajlaşma yoluyla hızlı şekilde sorularına çözüm bulabiliyor, ürün ve hizmetler hakkında detaylı bilgi alabiliyor. Garanti BBVA Kurumsal WhatsApp hattına, +90 444 0 333 numaralı hat kaydedilerek ya da Garanti BBVA Mobil'de yer alan "Bize Ulaşın" sayfasından 7 gün 24 saat ulaşılabilir.

2020 FAALİYETLERİ

Garanti BBVA Mobil'in akıllı asistanı UĞİ, 2020 yılı itibarıyla yeni yüzü ve yeni altyapısı sayesinde, sesli iletişimin yanında yazılı olarak da kullanıcılara destek vermeye başladı. Bu sayede kullanıcılar tercihlerine göre, sesli iletişim kuramayacakları ortamlarda yazılı olarak bankacılıkla ilgili birçok konuda destek alabiliyorlar. Aynı zamanda yeni altyapı ile UĞİ kullanıcıları çok daha iyi anlıyor ve çok daha geniş işlem seti ile destek oluyor. Garanti BBVA tüm bu hizmetleri sunarken, gereken yerlerde insan dokunuşu sağlayabilmenin de önemli olduğu bilinciyle hareket ediyor. Kullanıcıların sanal asistanla konuşurken çözüm bulamadığı noktada, Mobil'den çıkmadan müşteri temsilcisi desteği alabildiği bir yapıya doğru ilerliyor. Dolayısıyla Garanti BBVA Mobil'i müşteri deneyiminin ana merkezi haline getirmek için çalışıyor. Garanti BBVA Mobil'in akıllı asistanı UĞİ'nin yönlendirmeleriyle, yeni geliştirilen ve pilot kullanım sürecinde olan Live Chat kanalı sayesinde müşteriler canlı destek asistanları ile mobil uygulama içerisinde bankacılıkla ilgili birçok konuda destek alıp işlemlerini gerçekleştirebiliyorlar.

İhtiyaç anından yanına olmayı hedefleyen diğer bir özellik ise Hızlı Kredi. Bu özellik ile Garanti BBVA müşterisi olsun ya da olmasın her kullanıcı, garantibbva.com.tr'de yer alan "Ne kadar kredi alabilirim?" formu ile çok kısa süren bir yolculukla ne kadar kredi alabileceğini öğrenebiliyor ve kredisini anında hesabına aktarabiliyor. Garanti BBVA müşterisi olmayan kullanıcılar "Ne kadar kredi alabilirim?" formunun ardından müşteri olma sürecine bağlanarak pürüzsüz bir süreç deneyimi ile kredi kullanım işlemini tamamlayabiliyor.

Müşterilerin evlerinden çıkmadan tüm ihtiyaçlarına uygun tasarlanmış tamamen dijital ürünler yaratılması hedefleniyor. Garanti BBVA müşterileri, bonus.com.tr'den başvurabilecekleri Bonus Diji kredi kartına ıslak imzaya gerek olmadan kredi kartı sözleşmelerini başvuru onayı ardından dijital olarak onaylayıp hemen sahip olabiliyor. Bu sayede kredi kartlarının ellerine ulaşmasını beklemeden anında internet alışverişlerinde ya da cep telefonları aracılığıyla QR veya NFC teknolojisiyle işyerlerinde kullanabiliyor. Üzerinde sadece kart sahibinin ad soyad bilgisi olan; kart numarası, son kullanım tarihi ve güvenlik kodu bilgilerinin Garanti BBVA İnternet, Garanti BBVA Mobil ve BonusFlaş üzerinden görüntülenebildiği Bonus Diji kart ile müşteriler, daha güvenli bir alışveriş deneyimi yaşıyor.

Dijital dönüşümü destekleyen araçlardan bir diğeri ise Maaş Firma Kazanımı, kurumlar Promosyonsuz Maaş Anlaşmaları ve Kurum Kodu oluşturma süreçlerini Garanti BBVA Mobil üzerinden şubeye gitmeden rahatlıkla tamamlayabiliyor.

Garanti BBVA aynı zamanda müşteri bağlılığını sağlamak ve ihtiyaçlarına en uygun hizmetleri sunmak için hedefe yönelik çözümler üretiyor ve müşteriye anında dokunabiliyor. Örneğin, Bilet İptal Sigortası ile müşterilerin son dakika değişen seyahat planlarına karşı bilet ücreti güvence altına alınıyor ve satın alınan uçak biletinin iptal edilmesi durumunda belirlenen esaslar dahilinde uçak şirketinin ödemediği tutarın %90'ı sigorta poliçesi tarafından geri ödeniyor. Bir diğer örnek ise Döviz Fiyatlama Motoru. Bu özellik ile Garanti BBVA dijital kanallarından sunulan döviz kurları, müşteri döviz işlem hacim ve alışkanlıklarına göre dinamik hale getirilerek segmente özel kur gösterimi yapılıyor.

Garanti BBVA müşterilerine bütüncül bir kullanıcı deneyimi sunmak için çalışıyor. Özellikle Mart ayından itibaren pandemi sebebiyle evlerinden çıkmadan bankacılık işlemi yapmak isteyen müşteriler için dijital kanallarda alıştıkları şube konforunu sağlamaya çalıştı. Yenilenen Şubeye Gitmeden Yap özelliği ile kullanıcılara Garanti BBVA Mobil üzerinden yapabilecekleri işlemleri detaylı şekilde anlatarak onlara en iyi deneyimi sunmayı amaçladı. Bu dönemde ayrıca artan temassız işlem yapma ihtiyacını tam olarak karşılayan özelliklere sahip olmanın avantajını yaşadı. Garanti BBVA Mobil kullanıcıları Para Çekme, Yatırma, Transfer, Kredi Kartı Borcu veya Kredi ödemelerini QR kod ile şubeye gitmeye ihtiyaç duymadan ATM'ler üzerinden rahatça yapabiliyorlar. Bu dönemde QR ile Para Çekme işlemi yapan bireysel müşterilerin %27 oranlarına ulaştığı da gözlemlendi.

Garanti BBVA para transferi sürecinde de müşterilerinin hayatını kolaylaştıracak yeniliklere imza atmaya devam ediyor. Bireysel müşteriler, Cep Telefonu, T.C. Kimlik numarası, E-posta gibi kişisel bilgileri ile, tüzel müşteriler ise Cep Telefonu, VKN, E-posta bilgileri ile IBAN bilgilerini eşleştirerek IBAN veya Hesap numarasına ihtiyaç duymadan Para Transferi yapılabilecek. 2021 yılında TR Karekod standardına uygun olarak QR hizmetleri yenilenerek, müşterilerin Garanti BBVA kanallarından yapacakları işlemler zenginleştirilmeye devam edilecek.

Garanti BBVA müşteri odaklı bakış açısını farklı kanallarda sunduğu tüm ürün ve işlemler için de koruyor. Bu ürün ve işlemler için tüm platformlarında benzer bir deneyim sunuyor. Tüm kanallarda yapılan işlemler birbirleri üzerinden takip edilebilirken, kanalların kendilerine özgü ihtiyaçları da dikkate alınıyor. Ürünler için ise kanallara özel kampanyalar sunulurken, tüm kanallarda aynı oranların bulunması sağlanıyor.

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'den gerçekleştirilen aylık işlem sayısı 55 milyonu aştı. Aktif dijital müşteri sayısı 9,6 milyon olurken, mobil kanalları kullanan müşterilerin sayısı da ciddi bir artışla yaklaşık 9 milyona çıktı. Garanti BBVA Mobil kanalı, nakit hariç finansal işlemler içinde %82,6 paya sahip oldu. 2020 başından bu yana aktif mobil bankacılık müşteri adedinde %17'lik büyüme sağlandı.

Aktif dijital müşteri sayısı 1,2 milyondan fazla artarak 9,6 milyona ulaşırken, mobil kanalları kullanan müşterilerin sayısı da 1,3 milyondan fazla artarak 9 milyonun üzerine çıktı.

Garanti BBVA 2020'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.

Kullanıcıların günlük ihtiyaçlarında yanında olmayı hedefleyen Garanti BBVA kullanıcıların toplu taşımada en çok yaşadığı 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.

Garanti BBVA kullanıcılarının e-Devlet kapısına Garanti BBVA İnternet ve Mobil kanallarından erişebilmesi sağlandı.

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 daha önce devreye alınan "Vadeli Hesaba Düzenli Para Aktar" ve "Harcadıkça Biriktir" kuralına ek olarak "Fatura Öde" ve "Otomatik Altın Biriktir" kuralları devreye alındı. Otomatik Altın Biriktir özelliğini kullanan müşteriler hesaptan veya kredi kartından her ay belirlediği tutarda gram, çeyrek, yarım, tam cinsinden altını düzenli olarak biriktirebiliyor. Fatura Öde özelliğinde de müşteriler sık yaptıkları fatura ödemelerini kolayca görüntüleyebiliyor ve otomatik ödeme talimatı vererek faturalarının kontrolünü sağlıyor. Akıllı İşlemler sayesinde müşteriler kolayca birikim yapabiliyor ve bu sayede finansal açıdan daha sağlıklı oluyorlar. Önümüzdeki dönem Akıllı İşlemler'de müşterilerin finansal aktivitelerini kolayca yönetebilecekleri yeni özellikler de sunulması hedefleniyor.

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 deneyimi odak noktasında tutuluyor. Bu doğrultuda yapılan bazı geliştirmeler;

→ Mobil uygulamanın açılış sayfalarının tasarımı daha sade ve kullanılabilir bir tasarımla güncellendi, kullanılabilirlik problemleri çözüldü.

→ Kullanıcıların pandemi süresinde şubeye gitmesine sebep olacak işlemler tespit edilip, bu adımlar dijitalde taşındı. NFC, video görüşmesi gibi teknolojilerle bu adımlar kolayca dijitalden tamamlanabiliyor. Ayrıca yine bu süreçte dijitaliği düşük kullanıcılara, dijitaldeki adımlar Şubeye Gitmeden Yap sayfası altında anlatıldı.

→ Tespit edilen ihtiyaçlara daha hızlı cevap verebilmek için geliştirilen Whatsapp bot ve UĞİ deneyimi, kullanıcıların ihtiyaçlarına kolaylıkla cevap bulabildiği bir alan oldu.

İNTERNET BANKACILIĞI

Garanti BBVA tüm kanallarında müşterilerine temas etmeye ve onların sesini dinlemeye devam ediyor. İnternet bankacılığına eklenen Bize Yazın alanı ile müşterilerin görüşlerini farklı kanallardan dinliyor. Bize Yazın alanına müşteriler şikayet, öneri ve teşekkürlerini müşteri deneyimi ekiplerine iletip, iletişimlerine verilen cevapları ve şikayetlerinin sonuçlarını izleyebiliyor.

İnternet bankacılığında para transferi gibi sık yapılan işlemler, kredi ve kredi kartı gibi sık kullanılan ürünler için düzenlemeler mobil bankacılıkla birlikte bu kanalda da devam ediyor.

Garanti BBVA pandemi sürecinde değişen koşullarla birlikte ihtiyaç, taşıt, konut kredisi ve avans hesap ürünlerinde 6 aya kadar taksit erteleme ve 12 aya kadar vade uzatma hizmetleri ile müşterilerin tüm koşullarda işlemlerini kolay bir şekilde yapmalarını sağlıyor.

Müşteri olma sürecinin tamamen dijital kanallara taşınmasıyla birlikte, Garanti BBVA müşterisi olmayanlar da garanti.com.tr üzerinden yaptıkları kredi başvurularını Garanti BBVA Mobil'den müşteri olarak sonlandırıyor ve kredi kullanabiliyor.

GARANTİ BBVA ATM

Garanti BBVA ATM hizmet ağı 2020 yılında 5.309 noktaya ulaştı. ATM'lerden 337 milyon adet işlem gerçekleşirken, kartsız işlem adeti 59'u aştı. Para çekme ve yatırma işlemlerinin QR ile gerçekleştirilme oranı ortalama %60 arttı ve para çekme işlemlerinin QR ile gerçekleştirilme oranı ise %30'a yaklaştı. Sim kart değişiklik bildirimini işlem setine eklenerek Garanti BBVA Müşteri İletişim Merkezi kanalından işlemi gerçekleştirilemeyen müşterilerin şubeleri ziyaret etmeden işlemlerini gerçekleştirebilmeleri sağlandı. Mobil ve İnternet kanallarını kullanmayan müşteriler için ATM'den kolay dijital parola alma yapısı devreye alındı. Bireysel müşterilerin makbuz tercihlerinin tüm kartları için geçerli olabilmesini sağlanarak makbuz tüketiminin azaltılması ve işlemlerin daha doğa dostu hale getirilmesi sağlandı.

BONUS KREDİ KARTI

Kullanıcıların Bonus kredi kartı başvuru ve onay sürecini, bonus.com.tr sitesi üzerinden tamamlayacağı ve sanal kartlarını hemen kullanabilecekleri yeni bir döneme geçildi. Bonus kredi kartı başvurularında ıslak imza ihtiyacı ortadan kaldırılarak, başvuru yapılan kartın anında kullanıma açılma süreci kredi kartı sözleşmesindeki yeni yönetmelik ile birlikte hayata geçirildi. Henüz Bonus kredi kartı bulunmayan Garanti BBVA müşterileri bundan böyle bonus.com.tr üzerinden kredi kartına başvurduklarında, tüm işlemlerini dijital ortamda dakikalar içinde tamamlayabiliyor. Kart başvurusu kabul edilen müşteriler, ıslak imza gerekmeksizin, Garanti BBVA mobil üzerinden Kredi Kartı Sözleşmesine dakikalar içerisinde onay vererek yeni Bonus kartlarına hemen sahip olup, eşzamanlı oluşturacakları sanal Bonus kartlarını da anında internet alışverişlerinde kullanabiliyor. Fiziki kredi kartları da yine sözleşme imzasına gerek duyulmadan müşterilerin adresine teslim ediyor.

Çok yakın zamanda kullanıcılar kredi kartı sözleşmesini dijital kanaldan onaylamayı her başvuru kanalı ve her kredi kartı markası için yapabiliyor olacak.

BONUS PİU

Kullanıcıların kolayca sahip olacakları, internette güvenle alışveriş yapabilecekleri ön ödemeli Bonus Piu sanal kart 28 Eylül 2020 itibarıyla pazara sunuldu. Bonus Piu ile e-ticaret platformları üzerinden alışveriş yapmak isteyen banka müşterisi olsun veya olmasın her kullanıcı, bir banka hesabı açması gerekmeksizin bonuspiu.com.tr sitesine girerek Bonus Piu ön ödemeli sanal kartını oluşturup anında yükleme yapıp kullanabiliyor. Kredi kartı veya banka kartı bulunmayan ancak internetten alışveriş ihtiyacı olan herkes (12-18 yaş arası gençler, e-ticaret sitelerinde sıklıkla alışveriş yapmayı tercih edenler, oyun meraklıları vb.) ön ödemeli Bonus Piu'ya kart ve kullanım ücreti ödemediği takdirde sahip olabiliyor.

Bonus Piu ön ödemeli sanal kart kullanmak isteyenler, ilk etapta internet sitesi üzerinden kartını oluşturuyor. Kartını oluşturan kullanıcılar, bonuspiu.com.tr web sitesi üzerinden Garanti

BBVA kartlarıyla, Garanti BBVA ATM'lerinden, BKM Ekspres ya da MoneySend üzerinden veya başka bankalardan EFT yoluyla belirlenen üst limitlere kadar kartlarına nakit yükleyerek alışveriş yapabiliyor.

Oyun tutkunları Bonus Piu kartlarını oluştururken, çok sevilen ve dünyanın en çok oynanan oyunlarından League of Legends karakterlerinin görselleriyle tasarlayabiliyor.

Lansmanla birlikte ilk iş birliğine Türkiye'nin önde gelen e-ticaret platformu Hepsiburada.com ile birlikte başladı. Bu kapsamda kullanıcılar, Hepsiburada.com sitesi üzerinden veya bonuspiu.com.tr üzerinden platforma özel Bonus Piu-Hepsiburada kartlarını oluşturarak yükleme yaptıktan sonra 100 TL ve üzerindeki alışverişlerinden lansmana özel yüzde 5 ekstra Hepsiburada bonusu kazanıyor.

Kullanıcılar ayrıca, bonuspiu.com.tr web sitesi üzerinden çok yakın zamanda fiziksel kart başvurusunda da bulunabilecek.

KOD İLE TAHSİLAT

Pandemi ile birlikte fiziki mağazalarını kapatmak zorunda kalan ve web sitesi üzerinden online satış yapmayan işyerlerine özel uzaktan ödeme almaya imkan sağlayan Kod ile Tahsilat ürünü Ağustos ayı itibarıyla hayata geçti.

Kod ile Tahsilat sayesinde işyerleri ek yazılıma ihtiyaç olmaksızın uzaktan ödeme alırken, kart hamilleri de kod.garantibbva.com.tr üzerinden dilediği kartla güvenle ödemelerini gerçekleştirebiliyor. Ciddi ciro kayıpları yaşayan işyerlerini e-ticaret ile hızlı bir şekilde tanıştıran Garanti BBVA, Kod ile Tahsilat ürününü kısa sürede 700'ün üzerinde işyerinin kullanımına açtı.

BONUS DİJİ

Bonus Dijî kartı 30 Eylül itibarıyla pazara sunuldu. Bonus Dijî ile birlikte, Garanti BBVA müşterileri bonus.com.tr üzerinden başvuracakları Bonus Dijî kredi kartına, başvuru onaylarını takiben ıslak imza gerekmeden, sözleşmelerini dijital olarak onaylayıp hemen sahip oluyor ve plastik kartın ellerine

ulaşmasını beklemeksizin, anında internet alışverişlerinde, QR ve NFC-mobil ödemelerde kullanabiliyorlar. Müşteriler, Bonus Dijî ile Bonus Trink'in sunduğu tüm özelliklerden ve kampanyalardan yararlanabiliyorlar. Üstelik müşteriler kartlarını teslim almaya gerek kalmadan, başvuruları onaylandığı andan itibaren BonusFlaş, Garanti BBVA Mobil ve Garanti BBVA İnternet'ten ulaşabilecekleri kart numarası, son kullanım tarihi ve CVV bilgileri sayesinde anında internetten alışveriş yapabiliyorlar.

Bonus Dijî'nin kart plastiğinin üzerinde sadece müşterinin adı ve soyadı yer alırken, kart plastiğinin üzerinde kart numarası, son kullanma tarihi ve CVV bilgileri yer almıyor. Müşteriler kart bilgilerini BonusFlaş, Garanti BBVA Mobil ve Garanti BBVA İnternet'te görüntüleyebilirler. Dilerlerse kartlarını teslim almadan önce, BonusFlaş üzerinden QR ve mobil ödeme özelliğini de kullanarak kolayca alışveriş yapabilirler. Bonus Dijî kartının fiziki POS ve ATM kullanımlarına açılabilmesi için teslim bilgisinin Banka'ya ulaşması gerekiyor.

Mevcutta Garanti BBVA kredi kartı olan müşteriler Bonus Flaş üzerinden, Garanti BBVA müşterileri ise bonus.com.tr ve BonusFlaş üzerinden Bonus Dijî kredi kartına başvurarak onay sonrası hiçbir ek prosedür gerekmeden, anında internetten alışverişe, QR ve NFC-mobil ödemelere başlayabilecekler.

2.100 adedi aşan e-ticaret iş yerinde, kart bilgilerini paylaşmadan, hızlı ve güvenli ödeme sağlayan GarantiPay'in işlem adetleri, 2019'a göre 1,8 kat artış göstererek 3 milyonu geçti.

BONUSFLAŞ

BonusFlaş, 2020'de 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 hayatını kolaylaştırdı.

Bu dönemde müşterilerin ihtiyaçları gözetilerek düzenlenen zengin içerikli kampanyalarla, kampanya katılım adetleri 2019'a göre 1,7 kat artış göstererek 28 milyonu aştı. QR ile Ödeme ve Mobil Ödeme işlem adetleri, iletişim ve düzenlenen kampanyaların etkisiyle 2019'a göre toplamda 4 katın üzerinde artış gösterdi. 2 bin 100 adedi aşan e-ticaret iş yerinde kart bilgilerini paylaşmadan, hızlı ve güvenli ödeme sağlayan GarantiPay'in işlem adetleri, 2019'a göre 1,8 kat artış göstererek 3 milyonu geçti, cirosu ise 2019'a göre 2,1 kat büyüyerek 1,2 milyar TL olarak gerçekleşti.

CEPPOS VE ANDROİD 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.

Garanti BBVA CepPOS ürününe ek olarak, yeni nesil Android tabanlı fiziki POS cihazlarına uygun bankacılık ödeme çözümünün sağlanmasıyla, üye işyerlerinin ihtiyacına uygun farklı uygulamaların ödeme uygulamasıyla aynı cihaz üzerinde entegre olarak çalışması olanaklı hale geldi. Bu sayede tek cihaz üzerinde uçtan uca satış işleminin tamamlanması mümkün

olurken, müşterilerin kasaya gitmeden reyonda ödeme yapabilmesinin önu açıldı.

ÜYE İŞYERİ ÇÖZÜMLERİ

2020 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 2019 yılına kıyasla 2020 yılında 3 kat artış gösterdi.

Benzer şekilde, QR kodu ile ödeme gerçekleştirilebilen cihaz oranı artırılarak kartsız ödemelerin desteklenmesi ve müşteri memnuniyetinin artırılması sağlandı.

Pandemi döneminde müşterilerinin sağlığını önceliği yapan Garanti BBVA, temassız ödeme özelliği olmayan POS cihazlarını yeniledi ve temassız işlem adetleri 2020 yılında 2019 yılına kıyasla 3 kat artış gösterdi.

Üye işyeri başvurusunun şube kanalının yanı sıra, Müşteri İletişim Merkezi ve Garanti BBVA İnternet aracılığı ile de gerçekleştirilmesi olanaklı hale geldi. Sözleşme onayları ve gerekli belge yüklemelerinin de dijital bankacılık kanalları aracılığı ile gerçekleştirilebilmesi ile üye işyeri almak isteyen müşterilerin şubeye gitmeye gerek kalmaksızın ev veya işyerlerinden başvuru sürecini sonuçlandırmaları olanaklı hale geldi.

Garanti BBVA CepPOS ürünü sayesinde ise akıllı Android tabanlı telefonu olan ve basit usul çalışan mikro işyerlerinin nakit yerine

temassız kartlarla hızlı ve kolay ödeme kabul etmesi sağlandı.

E-ticaret tarafında müşteriye başvuru tarafında dokunan tüm süreçler hassasiyetle gözden geçirilip iyileştirildi. Bu dönemde sanal poslarda başvuru süresi 7 günden 2 güne düştü. Mevcut müşterilerin de günlük hayatını kolaylaştırıcı çalışmalara başlandı.

ÖNGÖRÜLER

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 kullanımı 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.

2020 yılı itibarıyla ülkemizde de dijital bankacılık ve ödeme hizmetlerini yeniden şekillendirecek Açık Bankacılık kanununun yürürlüğe girmesiyle yeni hizmetler ve ürünler üretmek için çalışmalara başlandı. 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. 2021'de hayatımıza girecek Açık Bankacılık hizmetleriyle, Ticari müşterilerin bir çok operasyonel sürecini Garanti BBVA Kurumsal Mobil ve İnternet kanalından otomatize etmelerini sağlayarak, müşterilerin verimliliğini artırmaları sağlanacak.

Yasal düzenlemeler ve teknolojik gelişmelerle birlikte müşteri olma süreci dijital kanallarda devam edecek. Garanti BBVA Mobil ile müşteri olma süreci Garanti BBVA Mobil'den başlıyor, şubede yalnızca imza atılması ile sonlanıyor. Bu sayede şubede müşteri olma sürecini kısaltan Garanti BBVA, 2021 yılında yürürlüğe girmesi öngörülen yasal düzenleme ile müşteri olma

sürecinin baştan sona dijital kanallarda tamamlanabilmesi için çalışmalarına devam ediyor. Müşteri olma süreci uçtan uca dijital kanallara taşınmasıyla birlikte iş ortaklıkları ile bu kanalın kullanımı yaygınlaştırılacak. Şahıs firmaları ve maaş müşterileri için de uçtan uca dijital müşteri olma süreci hazırlanacak.

Müşterilerin hayatlarını kolaylaştıran ürün ve hizmet çeşitliliğini zenginleştirme amacının ötesinde, onların finansal durumlarını daha iyi bir seviyeye taşımak için finansal tavsiyeler vermek, önceden farkında olmaları gereken durumlarda uyarılarda bulunarak beklenmedik durumlara karşı hazır olmalarını sağlamak önümüzdeki dönemde temel odak alanlarından biri olacak. Garanti BBVA, müşterilerinin finansal okuryazarlıklarını artırmanın ve finansal durumları hakkında daha fazla bilgi sahibi olmalarını sağlamanın, müşteri memnuniyeti ve topluma karşı sosyal sorumluluğunu yerine getirmenin bir Banka olarak vazgeçilmez faktörleri olduğunun bilincinde çalışmalar yapmaya devam edecek.

Garanti BBVA, müşterilerin şubeye gitme zorunluluğu olmadan bankacılık süreçlerini gerçekleştirebilmesi için dijital kanallardan sunulacak yeni hizmetler için durmadan çalışıyor ve bu hizmetleri müşterileri ile buluşturacağı zamanlar için sabırsızlanıyor. Örneğin, tüzel müşteriler ticaret hayatının da gereklilikleri ile bankaya çok daha fazla doküman iletiyor. Bu da tüzel müşterilerde bankacılık işlemlerini uçtan uca dijital kanallardan halledilmesinin kimi noktalarda önüne geçerek, dijitalleşmeyi kısıtlıyor. Müşterilerin bankaya düzenli ilettiği dokümanları, şubeye gelmeden dijital kanallardan yüklemeleri ve şubelerin bu işlemlerden eş zamanlı haberdar edilmesi için geliştirmeler tamamlanıyor.

Tüm tüzel müşterilere devam eden pandemi süreci ile birlikte destek ihtiyacı duydukları anlarda ve sonrasında uzaktan yardımcı olabilecek akıllı yapılar kurulması amaçlanıyor.

Garanti BBVA tüzel dünyada daha fazla müşteriye ulaşmak için şubelerdeki iş gücünün daha etkin kullanılmasını çok önemsiyor. Şube çalışanlarının operasyonel yükler altında ezilmeden

müşterilerine maksimum oranda dokunabilmeleri ve şube lokasyonuna bağlı kalmadan dışarıdaki ticaret hayatının bir parçası olmaları hedefleniyor. Hem mevcut personelin daha çok müşteriye ulaşabilmesi için vaktini daha verimli kullanması hem de müşteri ihtiyaçlarına daha donanımlı şekilde cevap verebilmesi için banka datasını etkin kullanmasını sağlayacak akıllı araçlar ve servis modelleri üzerinde çalışılıyor.

Garanti BBVA tüm çalışmaları ile sürdürülebilirlik uygulamalarına öncülük ediyor. Sürdürülebilirlik için yapılan çalışmalarını dijital kanallarda da etkin bir şekilde duyurarak kullanıcılarının da desteğini almayı hedefliyor.

Garanti BBVA en iyi kullanıcı deneyimini sunmak için, kullanıcılarıyla sürekli iletişimde kalacak, müşteri yolculuğu devamlı gözlemleyecek ve güncel teknolojileri hızlı bir şekilde uygulayarak dijital bankacılıkta sektör liderliğine devam edecek.

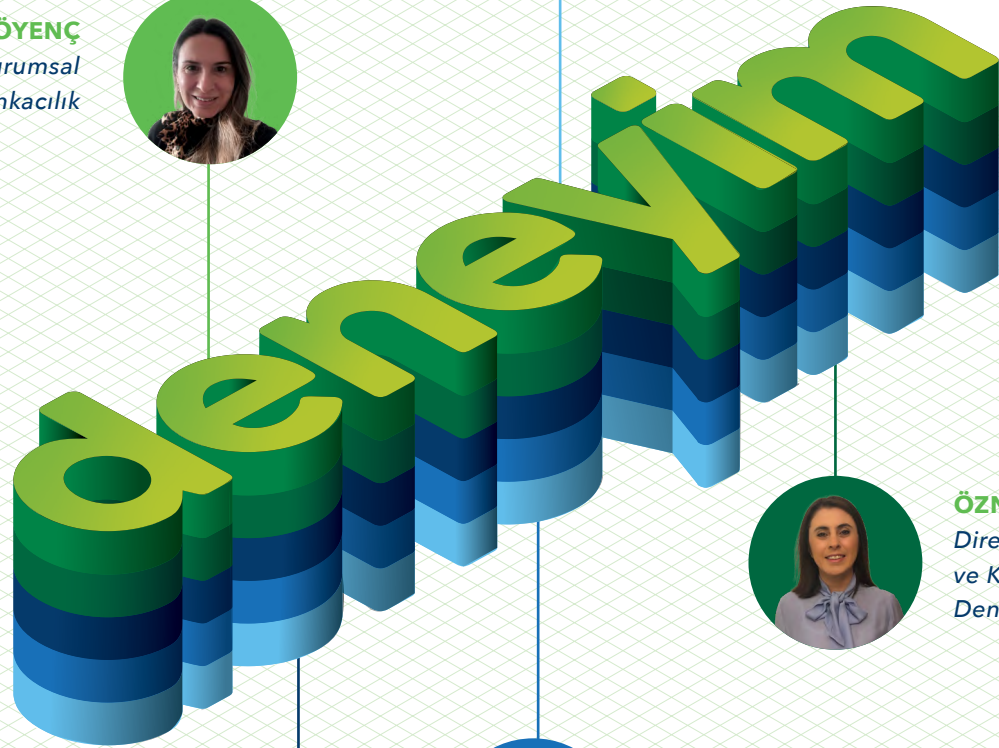
STRATEJİK ÖNCELİKLERDE 2020 PERFORMANSI VE ÖNGÖRÜLER

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
#1 SERMAYE YETERLİLİĞİ VE FİNANSAL PERFORMANS	SÜRDÜRÜLEBİLİR BÜYÜMEYE ODAKLANIRKEN, SERMAYEMİZİ ETKİN KULLANMAK VE YARATTIĞIMIZ DEĞERİ EN ÜST DÜZEYE ÇIKARMAK	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 HARIÇ 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 ¹ (%)	%39	%36,5	-	-
		KALDIRAÇ	6.9x	7.7x	-	-
#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 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)	-	-
#4 KOLAY, HIZLI ÇÖZÜMLER VE KENDİN YAP SEÇENEKLERİ	FİNANSAL VE FİNANSAL OLMAYAN RİSKLERİ ETKİN YÖNETMEK					

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.

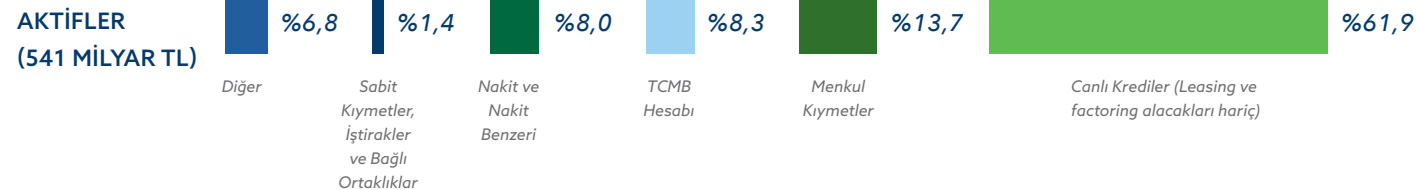
İş modeli, çeşitlendirilmiş ücret alanları ve dijitalleşme oranı giderek artan süreçleri Garanti BBVA'nın sürdürülebilir gelir elde etme yeteneğini destekliyor. Tüm bunlar, rakipleri arasında en yüksek net faiz marjının ve en yüksek net ücret ve komisyon tabanının Garanti BBVA'nın elinde olmasını sağlıyor. 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.

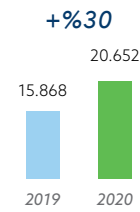
Garanti BBVA; gerek düşük faiz ortamında, gerekse de TL faizlerinin ve ülke risk priminin yüksek olduğu dönemlerde; bir yandan aktif kalitesini korumaya özen gösterirken, müşterilerine her durumda kredi imkanı sağlamaya devam etmiş; salgının ekonomik etkilerinin müşterileri nezdindeki etkisinin azalmasına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



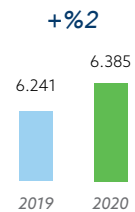
1. GÜÇLÜ VE SÜRDÜRÜLEBİLİR KARŞILIKLAR ÖNCESİ KÂR YARATMA KAPASİTESİ

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.

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

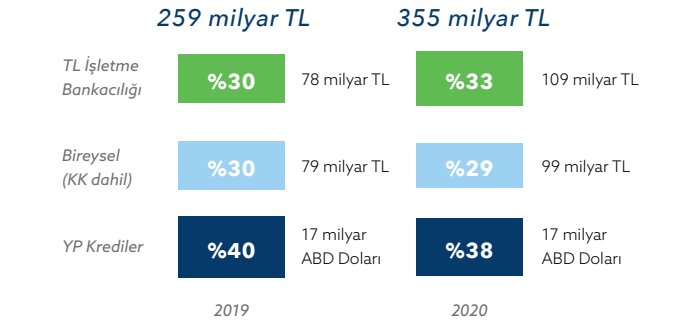
	ARALIK'20	GEYREKSEL	SIRALAMA
Bireysel Krediler (KK dahil)	%11,7	+12bp	#1*
Bireysel Konut	%8,5	+5bp	#1*
Bireysel Taahhüt	%26,5	+20bp	#1*
Bireysel Destek Kredileri	%11,1	+23bp	#2*
TL İşletme Kredileri	%8,3	+27bp	#2*

* 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 göredir.

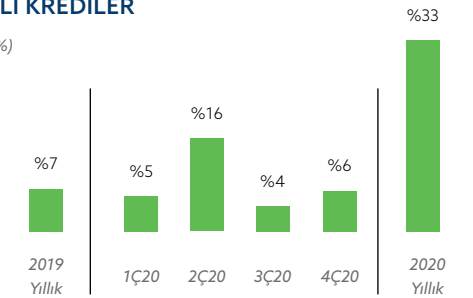
CANLI KREDİ PORTFÖYÜ

(Toplam Aktiflerin %62'si)

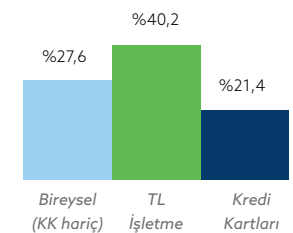


TL CANLI KREDİLER

(Büyüme, %)

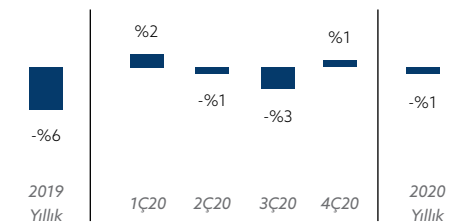


ÜRÜN BAZINDA TL KREDİ BÜYÜMELERİ

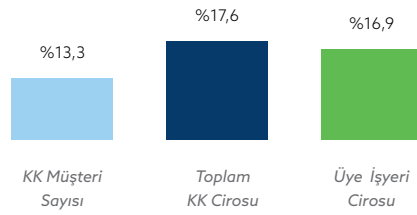


YP CANLI KREDİLER

(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 fiyatlama odağı ve talep düşüşü, Banka'nın geniş YP krediler portföyüne yansdı 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 işleminde 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)



**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

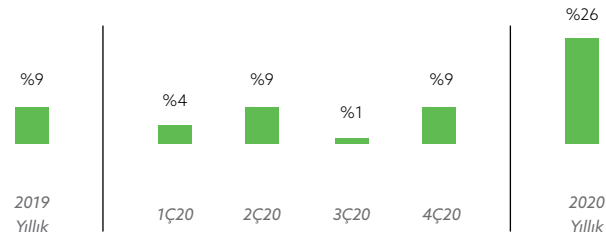
Garanti BBVA, başarılı çift para birimli bilanço yönetiminin yardımıyla likit bilanço yapısını pandemi kaynaklı volatilitenin yüksek olduğu 2020 yılında da korudu. Garanti BBVA'nın çeşitlendirilmiş ve dinamik fonlama yapısı içinde en büyük payı müşteri odaklı mevduat tabanı oluşturmaya devam etti. Müşteri 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'i)



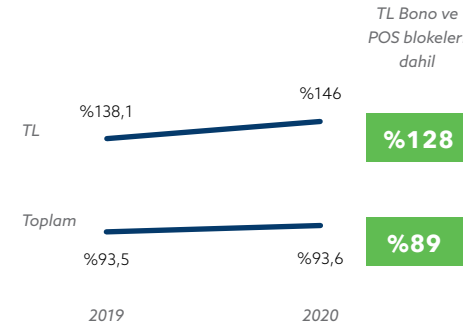
YP MEVDUATLAR

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



VADESİZ MEVDUAT / TOPLAM MEVDUAT %29

KREDİ¹ 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

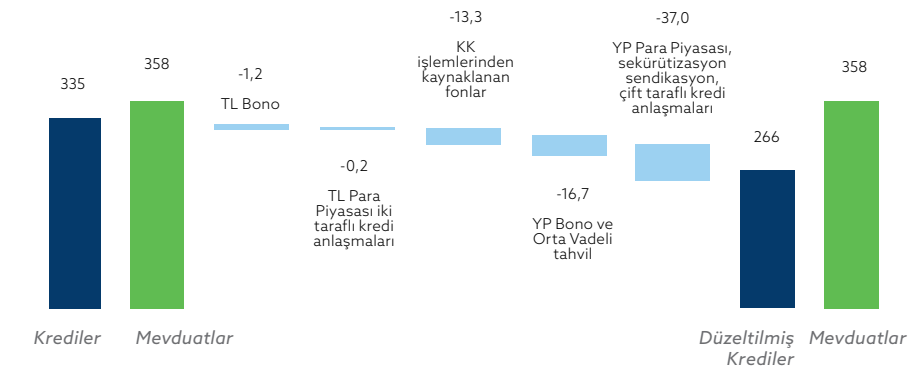
(milyar TL)

Toplam Kredi / Mevduat: %94

TL Kredi / TL Mevduat: %146

YP Kredi/YP Mevduat: %59

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 endeksli 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

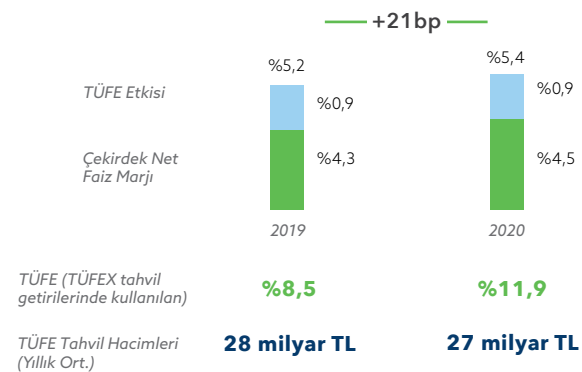
598 milyon ABD Doları karşılığında (2Ç20)
660,5 milyon ABD Doları karşılığında (4Ç20)
EBRD ve IFC COVID Destek Kredileri
Toplamda 104,7 milyon ABD Doları 1 yıl vadeli (uzatım opsiyonlu) kredi (2Ç20)

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 MARJİ

(Swap Maliyetleri Dahil)

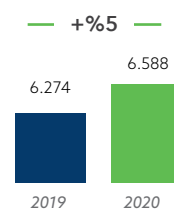


6. ÇEŞİTLENDİRİLMİŞ ÜCRET VE KOMİSYONLAR

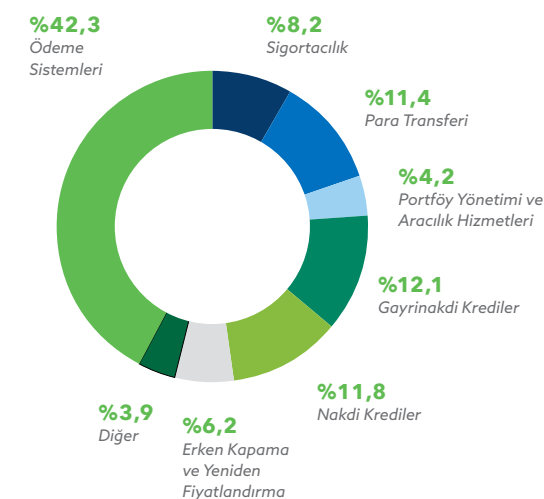
Komisyona regülasyonu ve pandemi kaynaklı ekonomik aktivite düşüşü, komisyon gelirlerinin büyümesinin görece zayıf kalmasına sebep oldu. 2020 yılında net ücret ve komisyon gelirleri geçtiğimiz yılın aynı dönemine göre %5 büyüdü. Rakipleri arasında en büyük net ücret ve komisyon bazına sahip olan Garanti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

NET ÜCRET VE KOMİSYONLAR

(milyon TL)



NET ÜCRET VE KOMİSYONLAR KIRILIMI¹



¹ 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

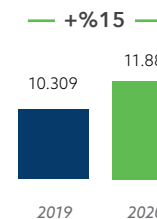
7. DİSİPLİNLİ MALİYET YÖNETİMİ VE OPERASYONEL MÜKEMMELLİĞE ODAKLILIK

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 provizyonu hedgeleri hariç Net Ticari Kâr/Zarar + Provizyon iptalleri hariç Diğer Gelirler + İştraklerden 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

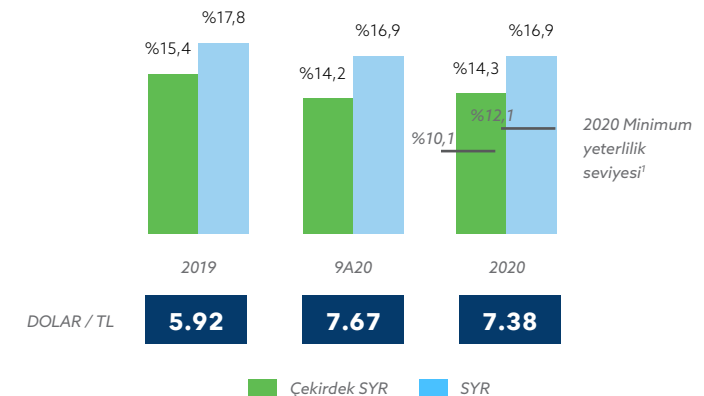
366 milyar ABD Doları işlem hacmi içinde operasyonel hatalardan kaynaklanan kaybı 76.796 ABD Doları oldu. Garanti, şubelerin operasyonel işlemlerinin %85'ini, tümü alanında uzman 1.477 kişilik dinamik bir ekipten oluşan ABACUS'e yönlendiriyor.

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)



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. 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.

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.

- 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 Kârlılığı	%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 aşu 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.

(*) Bireysel Emeklilik Sistemi

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

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

2020 yılında TL kredilerdeki güçlü büyümenin üstüne 2021 yılında TL kredilerde büyümenin, daha normalize %14-16 seviyesinde gerçekleşeceği öngörülüyor. TL kredilerde büyümenin her alanda olması öngörülürken, 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 öngörülüyor. 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 öngörülüyor. 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 öngörülürken. 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	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
#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)	%96,0	%97,4
		Dijital satışların toplam satışlar içindeki gelir bazlı payı (Bireysel)	%52	%57
		Müşteri İletişim Adedi (Milyon)	70,9	72,1
#4 KOLAY, HIZLI ÇÖZÜMLER VE KENDİN YAP SEÇENEKLERİ	İŞ MODELİMİZİ SÜREÇ OTOMASYONU, İŞLEM KOLAYLIĞI, UZAKTAN SERVİSLERİN ZENGİNLEŞTİRİLMESİ VB. FAKTÖRLERLE SÜREKLİ GELİŞTİRMEK	Servis Seviyesi	%73,7	%76,8
		Çağrı Karşılama Oranı	%98,3	%96,8
		Şube Çağruları 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 metodlarıyla 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 metod 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 üzerindeyken 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 UGİ uzun süredir kullanıcılarının sesle işlem yapabilmelerini sağlıyordu. UGİ'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 edilmesi, pandemi döneminde bu işlemin dijital kanalların desteğiyle daha hızlı ve kolay hale getirilmesi önceliklerden biri oldu. Garanti BBVA, dijital kanallardan çek iskonto 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 şimdiki 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 yapıyor. 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 kitesinin 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, 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, 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 sürecektir.

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 iletişimdeki 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.

STRATEJİK ÖNCELİKLERDE 2020 PERFORMANSI VE ÖNGÖRÜLER

DATA VE TEKNOLOJİ

HANDE TUNABOYLU
Çevik Metot Danışmanı



OSMAN BAHİRİ TURGUT
Teftiş Kurulu Başkanı



EREN YARDIM
Balıkesir Şube Müdürü



İLKER KURUÖZ
Genel Müdür Yardımcısı -
Mühendislik
Hizmetleri ve Veri



TOLGA HALİLER
Direktör - Organizasyon
ve Süreç Gelişim



QR kodu okutarak
videoyu izleyebilirsiniz.

GÜVEN

ÖNCÜ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

SORUMLULUK

DENEYİM

ŞEFFAFLIK

BAŞARI

ÇEVİKLİK

EMPATİ

DİJİTALLEŞME

Data ve Teknoloji

4.469 23 dk 12 müşteri

İlgili Öncelikli Konular	Değer Yaratan Etkenler	Göstergeler	2019	2020
#3 İŞ ETİĞİ, KÜLTÜR VE TÜKETİCİNİN KORUNMASI		Müşteri gizliliği ve bilgi güvenliği konusunda farkındalık yaratmak için düzenlenen programlar	5	12
#4 KOLAY, HIZLI ÇÖZÜMLER VE KENDİN YAP SEÇENEKLERİ	TEKNOLOJİK ALTYAPIMIZI VE PLATFORMLARIMIZI DAHA ÇEVİK, DAHA GÜÇLÜ HALE GETİRMEK	Tam zamanlı çalışan başına siber güvenlik eğitim saatleri	1,19	1,73
#5 SİBER GÜVENLİK (SİBER ATAK, VERİ HIRSIZLIĞI, DOLANDIRICILIK...)	BANKA'NIN GÜNLÜK İŞLEYİŞİNDE ÖNEMLİ BİR YER EDİNEREN YAPAY ZEKA, MAKİNE ÖĞRENMESİ VE BÜYÜK VERİYİ ANLAMLANDIRMAMIZLA ÇÖZÜM SÜREÇLERİMİZİ HIZLANDIRMAK	Siber güvenlik eğitimlerine katılan çalışanlar	%72	%99
#6 KİŞİSEL VERİLERİN SORUMLU KULLANILMASI (VERİ GİZLİLİĞİ, SORUMLU YAPAY ZEKA)	MÜŞTERİLERİMİZE DOĞRU ÜRÜNÜ SUNMA, FİYATLAMA, RİSK YÖNETİMİ VB. ALANLARDA VERİ ANALİTİĞİNDEN ETKİN ŞEKİLDE FAYDALANMAK	Dış dolandırıcılık kapsamında verilen eğitim veya bilgilendirme çalışmaları (Adet)	96	104
#11 FİNANSAL SAĞLIK VE DANIŞMANLIK		UGİ Etkileşim Adedi	13 milyon	12,8 milyon
		Chatbot Bilge tarafından cevap verilen sorular	194 bin	321 bin
		Büyük Veri ve Makine Öğrenmesi ile değer yaratılan proje sayısı	38	41
		Karmaşık Olay İşleme Platformu Kapsamında Faaliyete Geçen Senaryolar (Adet)	39	56
		Üretim Ortamına Alınan RPA Adedi (Robotic Process Automation - Robotik Süreç Otomasyonu)	7	44

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.

Katkı Yapılan
Sürdürülebilir
Kalkınma Amaçları



Çeviklik, Garanti BBVA'da tüm kurumun çevik dönüşümü anlamına geliyor. Şu ana kadar tüm organizasyonun teknoloji tarafında %100, iş kolları tarafında yaklaşık %70'i çevik disiplinlerle tekrar organize olmuş 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, yetkin, otonom, sorumlu ekiplere dönüşüm gerçekleşiyor. Teknoloji organizasyonunda 235 civarında takım çevik metodolojiyle iş yapıyor. Dönüşümle birlikte ortaya çıkan projelerden alınan geri beslemelerle çevik felsefenin temelinde bulunan iyileştirme faaliyetleri Garanti BBVA'nın önümüzdeki dönemde de en önemli ajandası olacak.

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, bütünlük 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.

Pandemi, dijital dönüşümü ciddi hızlandıran önemli bir etken oldu. Dijitalleşmenin finans sektöründeki öncü kuruluşu olan Garanti BBVA ekiplerinin uzaktan çalışma yetkinlikleri yeterince vardı. Özellikle merkezi operasyonlarda ve merkezi fonksiyonlarda çalışanlar mobil çalışacak ekipmanlar ile donatılmıştı. Yeni hizmet modeli ile şube çalışanları da tabletlerle mobil çalışabilir hale getirilmişti. Buradaki temel hedef aslında müşterinin şubeye gelmesine eş zamanlı olarak müşterinin bulunduğu yere hizmeti götürebilecek bir çalışma ortamı yaratmaktı. Bu sayede şube çalışanlarının tümü evden çalışabilir hale geldiler. Müşteri ziyareti yapılmayan izolasyon uygulanan pandemi döneminde, evden işlem yapmaya, telefon görüşmelerini sürdürmeye, müşteriler ile iletişim halinde kalmaya, kesintisiz hizmet vermeye devam ettiler. Uçtan uca bütün hizmetlerin dijitalleşmesi yolunda ilerlerken, dönüşüm regülasyon, yaş zorlukları gibi pek çok alanda entegrasyon ihtiyacını da öne çıkardı, iş sürekliliği testlerinin gerçek ortama taşınarak denendiği bir dönem oldu. Garanti BBVA bütün organizasyonu ve tüm süreçleriyle uzaktan çalışmayı başardı. Gelişim odağıyla tüm öğrenimlerini ve deneyimlerini çalışma modellerine aktarmaya devam edecek olan Garanti BBVA, çağın olanaklarını herkese sunmak amacıyla çalışmaya devam edecek.

YAPAY ZEKA VE VERİ ANALİTİĞİ İLE DEĞER YARATAN BANKACILIK ÇÖZÜMLERİ

Bankalar, ellerindeki veriler ile müşterilerini analiz etmeye ve müşteri profilleri oluşturarak pazarlama ve risk stratejilerini belirlemeye uzun yıllar öncesinden başlamıştı. Bugün ise dijital dönüşüm ve gelişen teknolojilerle birlikte müşterinin banka ile iletişime geçtiği her noktada veri elde edilebilir, saklanabilir ve en önemlisi işlenebilir oldu.

Günümüzde her türlü iş süreçlerine entegre edilebilen yapay zeka ve makine öğrenmesi, müşteriler için daha akıllı, farklılaşan ve kişiselleşen tecrübeler sunabilmeye imkan sağlıyor. Garanti BBVA, makine öğrenmesi ile geliştirilmiş 600'ün üzerinde modeli ile müşterilerini daha iyi tanıyor, onlara ihtiyaç duydukları hizmet ve ürünleri doğru kanalda ve doğru zamanda sunabiliyor.

Garanti BBVA sınırları belirsiz olan siber ortamda risklerini yönetmek için yatırımlar yapmaya devam ediyor. Olası tehditleri hızlıca tespit ve müdahale etmeye; risk düzeyini sürekli değerlendirip, yönetecek ve indirgeyecek çalışmalar yapmaya ve bu konuda en iyi pratikleri hayata geçirmeye yönelik süreçlerini etkin bir şekilde işletiyor.

Teknoloji, süreç ve insan kaynağının yanı sıra iş sürekliliğini sağlamaya, regülasyonlara uyumu gözetmeye, sertifika ve standartların gerekliliklerini yerine getirmeye yönelik çalışmalarını da sürdürüyor. 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.

Garanti BBVA, hizmet olarak bankacılık (Banking-as-a-Service-BaaS) için finansal teknoloji girişimlerini iktisap etmek/onlarla birlikte inovasyon yapmak gerektiğine inanıyor. Günümüzde bankalar artık sadece finansal oyuncular değil, üçüncü kişilerle iş birlikleri kurarak farklı hizmetler sunuyorlar. Banka bünyesinde inovasyon kültürünün inşa edilmesi inovasyon alanında açık bir bakış açısı için hayati öneme sahip. Bu nedenle finansal teknoloji girişimleriyle birlikte inovasyon yapmak, kendi iş yapış şekillerine ve başkalarının 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.

Teknolojinin yarattığı değişim tüm ekonomik sektörlerde hız kazanırken bankacılık da bu anlamda bir istisna oluşturmuyor. Açık inovasyon, Banka'nın finansal hizmetlerini müşterilerin yeni ihtiyaçlarına göre uyarlamak amacıyla geçireceği dönüşümün kilit unsurlarından biri. Bu kavram, şirketlerin yaşamakta olduğu süratli değişime ayak uydurma gereğinden doğdu. İnovasyon ekosistemiyle ve girişimcilerle bağlantıda olunması şart. Bu noktada Open Talent teknoloji şirketlerine yönelik tek bir yarışma formatından çıkarak pek çok ülkeden her türlü inovasyon girişimcisini destekleyen kategorilere ayrılmış bir formata döndü. Garanti BBVA bu süreçte BBVA ile ortak çalışmalara devam ediyor.

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. Kullanılan farklı kanallar ve uygulanan özelleştirilmiş metodolojiler Garanti BBVA'ya aynı zamanda tüm inovasyon yelpazesini de kapsama imkanı veriyor. Bu sayede bir yanıyla basit ama değerli iyileştirmeler yapılırken, diğer yanıyla da yarının bankasına yönelik çalışmalar yapmak mümkün. Müşterilerin Banka'yla yaşadığı deneyimi Yapay Zeka ile iyileştirmek için gerçekleştirilen çalışmalar devam ediyor. Bu çalışmalar kapsamında Garanti BBVA, elinde bulunan büyük veri hacmini kullanarak, tahminler yapmayı ve bu sayede müşterilerin ihtiyaçlarını mümkün olduğunca önceden anlamayı planlıyor. İş kuralları ya da modellemelerin sınırlı kaldığı noktalarda Yapay Zeka kullanımının Banka'yı müşteriye tanıma ve anlama noktasında bir adım öne çıkaracağını ve bu sayede de müşterilere çok daha katma değerli bir deneyim yaşatabileceğini öngörüyor.

2020 FAALİYETLERİ

Garanti BBVA, yapay zeka ve makine öğrenmesi uygulamalarını uzun yıllardır iş süreçlerinde kullanıyor ve her sene üzerine yeni yetkinlikler ekleyerek daha üst seviyeye taşıyor. Yapay Zeka kullanımı ile müşteriler için daha akıllı, kişiselleştirilebilir çözümler sunarak müşteri memnuniyetini artırırken, iş süreçleri için karar destek adımlarında da fark yaratarak operasyonel üstünlük sağlıyor.

Garanti BBVA'nın sektörde ve dünyada öncülük ettiği trendlerden biri olan Bilge isimli chatbot, 3 yıldır Müşteri Deneyimi Destek ekibi ve Müşteri İletişim Merkezinde çalışan 1.000'i aşkın kullanıcının ayda 30.000'in üzerinde sorusuna cevap vererek yardımcı oluyor.

Yapay zeka kullanan en gelişmiş ürünlerle müşterilerine sunduğu hizmet kanallarını çeşitlendiren ve hizmet kalitesini sürekli yükselten Garanti BBVA, sektörde ve dünyada öncülük ettiği trendlerden birini 2020 yılında kendi bünyesinde yaygınlaştırmaya devam etti. 3 yıldır Müşteri Deneyimi Destek ekibi ve Müşteri İletişim Merkezinde çalışan 1.000'i aşkın kullanıcının ayda 30.000'in üzerinde sorusuna cevap vererek yardımcı olan Bilge isimli chatbot, yarattığı katma değer göz önünde bulundurularak yeni ekipler için özelleştirildi. Garanti BBVA şubelerinde Kobi segment müşterilerine hizmet veren çalışanların kullanımına sunulan yeni botun ismi KoBilge oldu. Ekim ayından itibaren KoBilge sayesinde yaklaşık 1.800 çalışan, 1.000'e yakın sorunun cevabına anında erişebiliyor. Sorulara cevap vermenin yanında, çalışanların yaptığı tüm aramaları ve çalışan geri bildirimlerini de

anlık olarak takip etmeye yarayan bot sayesinde, çalışanlarımızın müşterilerimize hizmet verirken ihtiyaç duydukları bilgilerin tek bir yerden anlaşılması ve cevaplanması sağlanıyor. 2020 yılında yapay zeka uygulamalarımızdaki en önemli bir diğer gelişme de bilişsel yapay zeka ürünlerini içeren merkezi akıllı asistan platformumuzun devreye alınması oldu. Yeni botların hızlı bir şekilde devreye alınmasını ve botlar arasında tutarlı müşteri deneyimi sağlamayı hedefleyen bu platform hem sesli hem de yazılı iletişimi desteklemekte, aynı zamanda ses işleme (TTS ve ASR), doğal dil işleme (NLP), otomatik diyalog yönetimi ve yeni işlem setlerinin otomatik olarak devreye alınması özelliklerini içermektedir. 2016 yılında hizmete giren ve Türkiye'nin ilk sesli süreç asistanı olan UGI'nin ara yüz ve altyapısı 2020 yılında bu platform kullanılarak yenilendi. Yazılı mesajlaşma özelliğine de sahip akıllı asistan UGI 2.0, yenilenen altyapısı sayesinde değişen gündeme eskisinden çok daha hızlı adapte oluyor ve birkaç gün içerisinde değişiklikler devreye alınabiliyor. Yeni altyapının bir başka avantajı ise banka akıllı asistanları için ortak bir asistan akli oluşturulması oldu. Garanti BBVA Whatsapp bot'u da, aynı altyapı ile 2020 yılında güçlendirilen akıllı asistanlara bir örnek.

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) çalışması sayesinde, Garanti BBVA müşterilerinin dijital kanallar veya şubelerdeki kritik davranışları anlık olarak tespit edilip gerçek zamanlı olarak davranışına en uygun aksiyon alınabiliyor. Ruler platformu üzerinde bugüne kadar devreye alınan 56 adet senaryo ile günlük yaklaşık 4,8 milyon müşteriye ait 57 milyon adet müşteri davranışı işlenebiliyor ve 800.000'in üzerinde müşteri ile doğrudan iletişime geçilebiliyor.

Banka genelinde Temmuz 2019 tarihinde başlatılan RPA (Robotic Process Automation - Robotik Süreç Otomasyonu) çalışmaları sayesinde; çalışanların rutin ve manuel işlemler yerine müşteri odaklı süreçlere yöneltilmesi, minimum hata ve yüksek hız ile daha

iyi bir müşteri deneyimi sunulması amaçlanıyor. RPA kapsamında sürdürülen çalışmalar sonucunda şu ana kadar yaklaşık 200 adet süreç belirlendi ve 2020 yılında 44 adeti otomatikleştirilerek RPA ile çalışan süreç sayısında toplam 51'e ulaşıldı.

ARK Platformu çalışmalarına 2019 yılında başlandı ve 2020 ortasında ilk uygulama platform üzerinde üretime alındı. 32 uygulamanın geliştirilmesine ise halen devam ediliyor. 2021 yılında başlayacak olan transformasyon ile platformun kullanımı daha da yaygınlaşacak. ARK Platformu, geliştiricilerin bankacılık ve iştirak uygulamalarını çevik metodolojisiyle geliştirmelerine, modern teknolojiler kullanarak değer yaratımının hızlandırılmasına ve açık sistem teknolojilerinin maliyet avantajından dolayı maliyetlerin düşürülmesine olanak sağlıyor.

Robotik Süreç Otomasyonu kapsamındaki 51 süreç sayesinde; çalışanların rutin ve manuel işlemler yerine müşteri odaklı süreçlere yöneltilmesi, minimum hata ve yüksek hız ile daha iyi bir müşteri deneyimi sunulması sağlanıyor.

ARK Projesinde görev alan Sistem, Yazılım, Mimari, Güvenlik, Tasarım ve Network ekipleri; altyapının kurulumu, bakımı ve platformun uygulama geliştirmeleri kapsamında ARK Platform Design & Development programı ile toplam 5.442 saatlik eğitim sağlanarak güçlendirildi. Ayrıca, ARK platformu üzerinde uygulama geliştirmeye başlayacak proje ekiplerinden yazılımcılar ARK Developer Onboarding programına katılarak Front end, Back end, Batch ve Big Data olarak 4 alt kategoriden oluşan programda toplam 4.825 saatlik eğitim aldılar.

Garanti BBVA veri ve ileri analitik alanında yaptığı çalışmalarla müşterilere doğru anda doğru ürün ve hizmetlerin sunulması, müşteri deneyiminin daha iyi hale getirilmesi, dolandırıcılık

girişimlerinin daha erken ve kaliteli tespiti, operasyonel süreç ve kararların daha iyi yönetilmesini sağlıyor. Bu kapsamda 2020 yılında 291 adet yeni makine ve derin öğrenme modeli Garanti BBVA sistemlerine entegre edildi. Örneğin, pandemi döneminde hızlı değişen müşteri ihtiyaçlarına daha iyi cevap verebilmek için müşteri öneri ve taleplerini metin madenciliği ile işleyerek doğru çözüm merkezlerine yönlendirilmesinde Yapay Zeka'nın gücü kullanıldı. Bu sayede müşteri taleplerini aynı gün içerisinde değerlendirme imkanı yaratıldı.

Garanti BBVA, Müşteri İletişim Merkezi kanallarındaki operasyonel üstünlüğü artırmak için de Yapay Zeka'nın gücünden faydalanıyor. Müşteri İletişim Merkezi arandığı anda devreye girerek müşteriye ait geçmiş verileri analiz eden, müşterinin arama sebebinin tahmin edebilen ve konuşma başlamadan bu içgörüyü müşteri temsilcisine sunabilen analitik modeller geliştirilmektedir. Müşterinin ihtiyacını erkenden anlayarak çağrı sürelerinde ortalama %7 azalış sağlanması ve müşteri ile daha güçlü iletişim kurulması elde edilecek Yapay Zeka kazanımlarıdır.

Garanti BBVA'nın önem verdiği müşterilerin finansal sağlıklarını korumak ve iyileştirmek için yapılan projelerde de Büyük Veri ve Yapay Zeka algoritmaları yerini alıyor. Müşterilerin geçmiş işlemleri, finansal hareketleri ve mali durumları makine öğrenmesi algoritmalarıyla işlenerek mevcut finansal sağlıkları ölçülebilir kılınıyor, elde edilen içgörüler müşterilerin finansal sağlıklarını daha iyi noktaya çıkartabilmeleri için tavsiyelere dönüşüyor.

Garanti BBVA ATM'ler için geliştirdiği optimizasyon algoritmalarını 2020 yılında genişleterek yeni açılacak şubeleri de dahil etti. Müşteri tabanı, finansal işlem yoğunlukları, işyerlerine ait işlemler, lokasyon verileri ve diğer veri kaynakları da kullanılarak çoklu boyutlarda yoğunluk haritaları çıkartılıyor; bu bilgi stratejik önceliklerle birleştirilerek optimizasyon algoritmalarında işleniyor ve en doğru lokasyon önerilerini dikkate alarak kararlar veriliyor.

Yapay Zeka uygulamalarında açık kaynak yazılım dillerini kullanan Garanti BBVA, bu sayede küresel trendleri yakından takip ederken yeni gelişen teknolojilerini hızlı bir şekilde süreçlerine entegre edebiliyor. En güncel algoritmaların gücünden faydalanarak

tahmin ve kararlardaki başarı oranlarını daha yüksek seviyelere çıkartabiliyor, maliyet yönetimini daha etkin gerçekleştirebiliyor.

Garanti BBVA Inovasyon merkezi Next Zone ile uzmanların yenilikçi fikirlerine yer veriyor, orta ve uzun vadede fark yaratacak bu fikirlerin proje ve ürünlere dönüşmesi için uygun koşulları oluşturuyor. Ham verinin işlenip değerli veriye dönüştürme sürecini otomatikleştiren Otomatik Değişken Üretimi ürünü ile yeni iş talepleri çok daha hızlı sürede karşılanabiliyor. Analitik modelleme süreçlerinde oluşturulan Çerçeve ve Otomasyon altyapısı ile modelleme sürecinde karşılaşılan insan hatalarını da en düşük seviyeye indiriyor, operasyonel verimliliği artırıyor. Banka, Yapay Zeka çözümleri üretirken bir yandan da geliştirmiş olduğu modelleme araçlarıyla analitik yetkinliği herkese yaygınlaştırmak ve en rutin kararlarda bile kullanılabilir hale getirmek için inisiyatifler alıyor.

Büyük Veri ve Yapay Zeka üzerinde çözümler geliştirirken Garanti BBVA, sorumlu yapay zeka ilkelerini benimsiyor. İnsan haklarına bağlılığı ve Garanti BBVA Davranış Kuralları'nda da öngörüldüğü üzere ayrımcılık yapmamayı taahhüt ediyor. Müşteri kazanımı, fiyatlama, çalışan alımı ve ücretlendirme alanlarında kullanılan hiçbir analitik çözümde cinsiyet, renk, etnik köken, engellilik, din, cinsel yönelim ve siyasi görüşe ait veri kullanılmıyor.

COVID-19'un hayatımıza girmesi ile birlikte, Garanti BBVA'nın birinci önceliği çalışanlarının sağlığını korumak ve müşterilerine kesintisiz hizmet sunmak oldu. Bu çerçevede ekiplere gerekli donanım temin edilerek evden çalışmalarını sağlandı. Pandemi süresi boyunca geçici olarak kapanan şubelere fiziksel yakınlık gerektirmeyen tüm işlemler için destek verildi. Hedeflenen Kapasite Kullanım ve SLA oranlarına uyarak müşterilere kesintisiz ve kaliteli hizmet sunulmaya devam edildi. Özellikle şubeleri rahatlatarak şekilde merkezileşme çalışmaları, iş modeli değişikliği ve verimlilik çalışmaları sürdürüldü.

Garanti BBVA toplum sağlığını korumaya ve sosyal hareketliliği azaltmaya destek olmak için, başka bankalara ait ATM'lerden para çekme işlemlerini bir süre ücretsiz hale getirdi. Dijital kanalların kullanımını teşvik etmek ve pandemi sürecinde müşterilerine

sunduğu faydayı artırmak amacıyla belirli bir süre dijital kanallardan yapılan para transferlerini yine ücretsiz hale getirdi.

Hem tahsilat hem de ödemeler için kullanılan QR ile Ödeme Çözümünü devreye alarak pandemi sürecinde müşterilerinin nakit akışlarını dijital kanallar aracılığı ile gerçekleştirmelerini sağladı.

Kolay, hızlı çözümler ve kendin yap seçenekleri öncelikli konusu kapsamında Garanti BBVA, müşterilerinin her kanal ve zamanda, tüm işlemleri kolay ve çevik bir şekilde gerçekleştirmesine olanak tanıyor. Bu kapsamda data ve teknolojiye faydalanarak müşterilerine sunduğu nakit yönetimi çözümleri şöyle sıralanıyor:

→ Garanti BBVA, SWIFT tarafından 2017 yılında başlatılan global ölçekli Global Payment Innovation'a (GPI) Türkiye'den katılan ilk banka olmuş, yurt içi ve yurt dışındaki bankalara SWIFT aracılığıyla yapılan transfer işlemlerinin Giden Swift Takip Servisi (Outbound-Tracking) ile Garanti BBVA İnternet Şubesi'nden takip edilebilmesini sağlamaya başlamıştı. 2020 yılında ise SWIFT'in uluslararası para transfer işlemleriyle ilgili geliştirdiği, Swift GPI Ön Doğrulama (Pre-Validation) adlı yeni hizmetine dünya genelinde entegrasyonunu tamamlayan ilk banka oldu.

→ Giden Swift Takip Servisi'ne (Outbound-Tracking) ve Swift GPI Ön Doğrulama'ya (Pre-Validation) ek olarak, Garanti BBVA Aralık ayında ilk etapta Swift üyesi kurumların, yurt içi ve yurt dışı bankalardan gelen SWIFT ödemelerini gönderici bankadan çıktığı andan itibaren takip edebilecekleri Gelen Swift Takip (Inbound Tracking) servisini sunan dünyadaki ilk bankalardan biri oldu. Garanti BBVA müşterileri kısa bir süre içerisinde, nakit akış yönetimine önemli katkı sağlayacak bu hizmete İnternet Şubesi veya API (uygulama programlama ara yüzü) üzerinden ulaşabilecek.

→ Elektronik sertifika sağlayıcısı entegratör firmalarla yapılan anlaşmalar sayesinde pandemi döneminde müşterilerin onay ve imza gerektiren bankacılık işlemlerinin şubelere gidilmeden E-İmza ile elektronik olarak imzalanması sağlandı.

→ QR ile Ödeme Çözümü, developers.garantibbva.com.tr üzerinden API'lere ulaşılarak, entegre edilebilecek şekilde

devreye alındı. Bu çözüm ile birlikte sisteme entegrasyon sağlayan müşterilerin para transferi-havale ile yöntemiyle yapılan ödemelerinin karşı taraf tarafından Garanti BBVA İnternet ve Mobil üzerinden QR kod ile gerçekleşmesi sağlanıyor olacak.

→ Türkiye Noterler Birliği'yle olan iş birliği çerçevesinde, ikinci el motorlu kara taşıtları alım satımında kullanılan Güvenli Alım Satım Sistemi hayata geçti. Bu sayede Garanti BBVA, müşterilerinin devir öncesi ve sonrası nakit para taşıma riski almadan, işlemlerini internet ve mobil kanallar aracılığıyla güvenli, hızlı ve kolay şekilde tamamlayabilmelerini sağlamaya başladı.

→ Garanti BBVA, mevcut para transferi sistemlerine ek olacak şekilde, hafta içi ve hafta sonu günün her saatinde kullanılabilir olan ve transfer işlemlerinin anlık olarak işlem gerçekleştirilmesini sağlayan, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası altyapısı ile sunulan FAST (Fonların Anlık ve Sürekli Transferi) sistemine dahil oldu.

→ FAST Sistemi ile birlikte, para transferi işlemlerinde kullanılan IBAN yerine cep telefonu numarası, e-posta, TCKN/VKN veya pasaport numarası kullanarak işlem yapılabilmesini sağlayan Kolay Adres sistemi de devreye alındı. Müşteriler, Garanti BBVA Mobil üzerinden IBAN ile kişisel bilgilerini eşleştirebiliyor, para gönderimi ve alımlarında sadece bu bilgileri paylaşarak işlemlerini gerçekleştirebiliyor.

→ Elektronik Hesap Hareketleri servisi API'leştirilerek, developers.garantibbva.com.tr üzerinden bir açık bankacılık ürünü olarak müşterilerin kullanımına sunuldu. Söz konusu servislerle müşteriler daha zengin bir bilgi setine ulaşabilmenin yanı sıra, şubeye gitmelerine gerek kalmadan, tüm tanım ve başvuru sürecini Kurumsal İnternet Şubesi üzerinden tamamlayabiliyor.

→ Hazine operasyonlarını merkezi olarak yöneten firmalara sunulan "Garanti BBVA Connect" ödeme çözümüyle müşteri ve servis adetleri 2 katına çıkartılarak müşterilerin hazine merkezileştirme süreçlerine katkıda bulunuldu.

Banka, 2021 yılında da dijital çözümler konusunda çalışmalarına devam ederek müşterileri için nakit yönetim ürünleri konusunda daha fazla dijital dönüşüme destek olma hedefini sürdürecektir.

GÜVENLİ VE KESİNTİSİZ HİZMET İÇİN DİJİTALLEŞME

Dijital kullanımın yaygınlaşmasıyla siber güvenlik risklerine daha fazla maruz kalınıyor, gelişen tehdit profiliyle birlikte dijital ortamın çeşitlenen risklerinin etkisi de artıyor. Kurumsal yönetim ve ulusal standartlar ışığında teknoloji, kesintisiz işlem kapasitesi, altyapı güvenliği, maliyet etkinliği ve enerji tasarrufu alanlarındaki yatırımlarını ara vermeden sürdüren Garanti BBVA, 1981 yılından beri iştiraki Garanti BBVA Teknoloji (GT) aracılığıyla izleme etkinliğini yükseltiyor. Şirket, Garanti BBVA'nın daha hızlı tedbir alabilmesine ve üyesi olduğu ağlar aracılığı ile global tehditler konusunda erken bilgi sahibi olabilmeye olanak tanıyor. Bu kapsamda Garanti BBVA'nın internet erişim mimarisini risk bazlı bakış açısıyla yeniden yapılandırıldı.

"Daha İyi BT, Daha İyi İş" stratejisiyle Garanti BBVA, maliyet azaltmak ve çözümleri daha hızlı bir şekilde hayata geçirmek amacıyla bulut teknolojisi ve mikroservis alanlarına sürekli yatırım yapıyor, uygulama mimarisini ve güvenlik katmanlarını da bu teknolojileri destekleyecek şekilde konumlandırıyor. Bu sayede Garanti BBVA, sürekli dijitalleşen dünyanın sunduğu yeni iş modellerine daha iyi adapte olmayı, Büyük Veri (Big Data) altyapı yatırımlarını iş zekası çözümlerine ve açık uygulama platformlarına dönüştürerek müşterilerine daha iyi bir müşteri deneyimi sunmayı hedefliyor.

2019 yılında ülke gündeminde yer alan Dağıtık Servis Reddi (DDOS, Distributed Denial of Service) saldırıları ile birlikte altyapıların korunması gerekliliği tüm kurumların öncelikli gündemi haline geldi. Garanti BBVA, özellikle yurt dışı kaynaklı atakların ülke iletişim altyapısı ve kurumların servislerini kesintiye uğratma riskine karşı atak önleme sistemlerini yurt dışından itibaren konumlandırdı ve yapılandırdı. Artan saldırılara rağmen bu teknolojik dönüşümün faydasını gözlemledi. Ayrıca mevzuata uygun, Banka'nın güvenliğini artırıcı etki eden ve ülke iletişim altyapısının korunmasına da katkı sağlayan bu yaklaşım ile sektöre öncülük etti.

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.

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.

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 izlemek, tespit etmek, kontrol altına almak ve önlemek amacıyla proaktif ve müşteri deneyimini ön planda tutan bir anlayışla stratejiler geliştiriyor. 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 proaktif anlayışla çalışmalar yürütüyor.

Garanti BBVA tarafından geliştirilen yeni ürün ve süreçlerde dış dolandırıcılık risklerini inceleyerek görüş ve önerilerde bulunuyor. Dinamik değişimlerin yaşandığı dolandırıcılık yöntemlerini ve dolandırıcılık trendlerini uluslararası ve ulusal düzeyde takip ederek veri yönetimi ve veri analitiği bazlı dinamik aksiyonlar almayı sürdürüyor. Garanti BBVA, dolandırıcılık olaylarına karşı bankacılık sektörü ve bağlantılı

diğer sektörlerdeki dolandırıcılığı önleme farkındalığının ve çalışmalarının artması için paydaşlarıyla iş birliği içerisinde çalışmalar yürütmeye devam ediyor.

Müşteri Güvenliği ve İşlem Riski Yönetimi Müdürlüğü tarafından dolandırıcılık riski yönetimini en etkin ve etkili şekilde gerçekleştirebilmek ve Garanti BBVA müşterilerine en iyi deneyimi sunabilmek amacıyla teknolojik gelişmeler yakından takip edilerek ulusal ve uluslararası farklı hizmet sağlayıcılarla değerlendirmeler yapılıyor ve teknolojik geliştirmelere öncülük ediliyor. Ayrıca analitik yapının güçlendirilmesine ve veriye dayalı karar verme süreçlerine odaklanarak yapılan geliştirmelerin dolandırıcılık engelleme ve müşteri deneyimine olan etkisi de devamlı olarak izleniyor. Paydaşların stratejik öncelikleri ve ekosistem gözetilerek müşteri deneyimi ve güvenliği odaklı anlık taktik güncellemeler de yapılabiliyor.

2020 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 sistemlerini sürekli takip ederek müşterilerin bilgilerini korumak için en etkili güvenlik çözümlerini sunmaya çalışıyor. Güvenlik risklerinin tespit edilerek bertaraf edilmesi için penetrasyon testleri ve kırılabilirlik 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, Şifreli cihazi, cep telefonu mesajıyla gönderilen tek kullanımlık şifreler (SMS OTP), mobil bildirimler ve Sesli Biyometrik Kimlik Doğrulama yöntemlerini kullanıyor. Müşterilerinin telefonlarında NFC özelliği varsa çipli kimliklerini telefonlarının arkasına yaklaştırıp okuttuktan sonra yüzlerini

tanıtarak yeni parolalarını alabilmelerine olanak sağlıyor. Eğer müşterinin telefonunda NFC özelliği yoksa OCR teknolojisini kullanarak, yeni çipli kimlik bilgilerini kamerayla okutup müşteri temsilcisiyle görüntülü görüşerek yeni parola almasını sağlıyor. Ek olarak, Pandemi süreci boyunca 65 yaş üzeri olan maaş müşterileri ve kamu kurumlarından maaş alan müşterileri için özel olarak geliştirdiği "Görüntülü Görüşme ile Dijital Kanal Şifresi Alma" akışı ile de sistemde telefonu ve kimliği olmayan müşterilerin parola alarak 90 gün boyunca dijital kanalları kullanabilmesine olanak sağlıyor. 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.

Garanti BBVA, web sitesi ve Alo Garanti BBVA telefon bankacılığıyla, müşterileriyle dijital bankacılıkla ilgili güvenlik bilgilerini paylaşıyor. Olası durumlara karşı müşterilerini uyaran 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 değerlendirme yaklaşımları geliştiriyor. 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. 2020 yılında Garanti BBVA, mobil market ve sosyal medya hesaplarının güvenliği için ilgili süreçler ve platformlarda sıkılaştırmalar yaptı ve bu hesapları kullanan ekiplerin farkındalıklarını artırmaya yönelik eğitimler düzenlendi.

COVID-19 süreci ile beraber değişen çalışma modeline uygun olarak uzaktan güvenli çalışmayı sağlayan ortamların kapasiteleri hızlı bir şekilde artırıldı, yeni ortaya çıkan ihtiyaçlara hem güvenliği hem de iş sürekliliğini gözetecek şekilde çözümler oluşturuldu. Bu süreçte güvenlik altyapısını geliştirmeye yönelik yatırımlara/projelere de hız kesmeden devam edildi. Gerçekleştirilen projelerle beraber, son dönemdeki artan siber tehditlere karşı, Banka'nın olası atakları izleme ve tespit yetenekleri artırıldı, bunun yanında mevcut önleyici güvenlik çözümlerinin yetkinliklerinin daha da ileri seviyeye taşınması sağlandı.

Pandeminin etkisi altında 2020 yılında dijitalleşmede artış yaşandı. Dolandırıcılık girişimlerine karşı Garanti BBVA, stratejisine paralel olarak dolandırıcılık girişimlerini dinamik bir şekilde izlemeye ve önlemeye odaklanmaya devam etti. Bunu

yaparken de sürtünmesiz ve müşteri odaklı yaklaşımı esas alarak hem Banka'nın hem müşterilerin potansiyel finansal ve itibari kayıplarını önlemeyi hedefliyor.

Garanti BBVA, müşterilerine daha güvenli bir deneyim sunmak amacıyla teknik ve analitik altyapısını geliştirmeye devam ediyor. Bu amaçla yeni teknolojilerin entegrasyonuna, analitik metotların artırılmasına ve süreç otomasyon çalışmalarına öncelik veriyor. Müşterilerini dolandırıcılıkla mücadele yönetiminin bir paydaşı haline getirerek sürtünmesiz bir ortamda riskin yönetilmesi hedefleniyor. Bu kapsamda Garanti BBVA birçok farklı kanaldan müşterilerine dolandırıcılık trendleri ve dikkat edilmesi gereken hususlar konusunda bilgi vermeye ve farkındalığı artırmaya da devam ediyor.

Garanti BBVA, eğitim ve bilinçlendirme çalışmaları kapsamında 2020 yılında duyuru/bildiri, sanal eğitim ve bilgilendirme toplantıları/e-posta gönderimi ve canlı yayın gibi çeşitli yöntemlerle dış dolandırıcılık kapsamında toplamda 104 adet eğitim ve/veya bilgilendirme çalışmasında bulundu.

ÖNGÖRÜLER

Derin öğrenme algoritmalarının bankacılık üzerinde kullanım alanlarının yaygınlaşması ve geleneksel algoritmaların çözüm bulamadığı senaryolara çözümler üretilmesi yakın geleceğin gündem maddelerinden olacak. Görsel verileri işlemek, içerisinde bulunan metinleri çıkartmak ve bunları doğal dil işleme ile anlamlandırmak bu örneklerden yalnızca birkaçı. Derin öğrenme algoritmaları kullanıldıkça, analitik tahminlerin nasıl çalıştığına açıklanabilirliği ise azalıyor. Bu sebeple Garanti BBVA, özellikle bankacılık sektörü gibi regülasyonun güçlü ve önemli olduğu sektörlerde, kararların nasıl verildiğini anlayabilmek için "kapalı kutu" denilen programların da içerisindeki işleyişini gösteren algoritmaların önem kazanacağını öngörüyor.

Önümüzdeki dönemde, derin uzmanlık gerektirmeyen, kullanıcı dostu ara yüze sahip çözümler; organizasyonun her noktasındaki kişilerin analitik çözümler üretmelerine olanak sağlayacak.

Büyük veri üzerinden Yapay Zeka ve makine öğrenmesi ile faydalı bilgiler çıkarılacak, yeni servisler ve iş modellerinin üretilmesi için farklı bakış açıları sunulacak.

Gelişen teknolojiler ve regülasyonların beraberinde getirdiği yeni çalışma modelleriyle beraber; Açık Pazar ile farklı sektörlerden, farklı firmalardan yeni veri kaynaklarına erişim, bu verileri saklama, işleme ve yeni değerlerin üretilmesi, buna uygun altyapıların kurgulanması ile mümkün olacak.

Günümüzde birçok veri üretiliyor; ancak Garanti BBVA, önemli olanın bu veri yığınları arasından değer yaratabilmek olduğuna inanıyor ve burada başarının, kurumların sahip oldukları veriyi saklayabilme, anlayabilme ve işleyebilme kabiliyetleri ile paralel olacağını öngörüyor.

2021 yılında da Garanti BBVA'nın birinci önceliği çalışanlarının sağlığı ve müşterilerine kesintisiz hizmet sunmak olacak. Buna paralel olarak; her zaman olduğu gibi verimlilik esaslı proje, iş modeli değişikliği ve modernizasyon çalışmalarına devam edecek. Önümüzdeki dönemlerde de RPA, bot, büyük veri ve yapay zeka unsurlarını yoğun bir şekilde kullanarak iş modeli, etkinlik ve verimlilik seviyesini en üst seviyeye çıkarmayı hedefleyecek.

Dünya genelinde kurumlarda botların çalışanlar için kullanılması henüz yeni trend haline gelirken, Garanti BBVA önümüzdeki yıl diğer segmentlerdeki müşterilerine hizmet veren görev noktalarında da yaygınlığı artırmayı hedefliyor.

Garanti BBVA, 2021 yılında da müşterilerinin güvenli işlem yapmalarını sağlamaya devam etmekle beraber, müşterilerin aynı zamanda konforlu ve sürtünmesiz bir ortamda ve müşterinin de dolandırıcılık yönetiminin bir parçası olacak bir odakla işlem yapabilmelerini sağlamaya dönük çalışmalarını sürdürecektir. Bu doğrultuda, dolandırıcılık riski izleme yönetim sistemlerinin güncel teknoloji, veri yönetimi ve analitiği metotlarıyla güçlendirilmesiyle müşteri deneyiminin de sürekli geliştirilmesi en önemli hedeflerden biri olmaya devam edecek.

STRATEJİK ÖNCELİKLERDE 2020 PERFORMANSI VE ÖNGÖRÜLER

EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM

CEREN ACER KEZİK
Direktör - Kitle
Bankacılığı Pazarlama



KEREM ÖMER ORBAY
Direktör - Bireysel Bankacılık
Pazarlama



ŞULE ÖZTEKİN
İstanbul, Kartal Şube
Müdürü



ORHAN VELİ ÇAYCI
Direktör - Müşteri
İletişim Merkezi



NALAN KIRKAÇ ÇALIŞKAN
Bölge Müdürü - İstanbul
Avrupa 5



QR kodu okutarak
videoyu izleyebilirsiniz.

GÜVEN

ÖNCÜ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

SORUMLULUK

DENEYİM

ŞEFFAFLIK

BAŞARI

ÇEVİKLİK

EMPATİ

DİJİTALLEŞME

En İyi ve En Bağlı Takım

4.335 22 dk 10 çalışan

İlgili Öncelikli Konular	Değer Yaratan Etkenler	Göstergeler	2019	2020
<p>#7 ÇALIŞAN BAĞLILIĞI VE YETENEK YÖNETİMİ</p> <p>#8 ÇEŞİTLİLİK VE İŞ-YAŞAM DENGESİ</p> <p>#10 İNSAN HAKLARI</p>	<p>ÇALIŞANLARIMIZIN İŞ YAŞAM DENGESİNİ GÖZETECEK ŞEKİLDE GELİŞİMİNİ, MEMNUNİYETİNİ VE ESENLİĞİNİ MERKEZE ALARAK ONLARA YATIRIM YAPMAK</p> <p>PERFORMANSA DAYALI, FIRSAT EŞİTLİĞİ VE ÇEŞİTLİLİK GÖZETEN, İÇERİDEN TERFİ ODAKLI, ADİL VE ŞEFFAF BİR YÖNETİM POLİTİKASI BENİMSEMİK</p> <p>DEĞERLERİMİZİ YAŞATAN, TAKIM RUHUNA SAHİP, ORTAK AKIL İLE HAREKET EDEN, BÜYÜK DÜŞÜNEN, SOSYAL SORUMLULUK SAHİBİ VE SONUÇ ODAKLI EKİPLER OLUŞTURMAK</p>	Dijital eğitimin toplam eğitim saati içindeki payı	%38	%47
		Kişi başına düşen eğitim saati	43	31
		Çalışan mutluluğuna yönelik program sayısı	11	7
		Kadın çalışanların toplam çalışan sayısına oranı	%56	%58
		Erkek ve kadınların aldığı maaşların oranı*	1,16	1,14
		Üst ve orta yönetimde kadın çalışan oranı	%40	%40
		Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksi	Yer aldı	Yer aldı
		Çalışan bağlılığı skoru	%70	%71
		Yüksek performans çalışan devinim hızı	%1,67	%1,6
		Çalışanlardan alınan toplam fikir sayısı	24.000	25.000

*Ortalama metriğinin uç değerlerden (çok yüksek/çok düşük) negatif etkilenmesi dolayısıyla medyan değeri verilmiştir.

Katkı Yapılan
Sürdürülebilir
Kalkınma Amaçları



En iyi ve en bağlı takımı kurma önceliği doğrultusunda, Garanti BBVA'nın insan kaynağına yönelik her uygulamasının temelinde çalışan merkezlilik yer alıyor.

Bu kapsamdaki tüm faaliyetlerini "Yetenek ve Kültür" başlığı altında yöneten Garanti BBVA, çalışanların parçası olmaktan gurur duyacağı bir kültür yaratmayı amaç ediniyor.

Garanti BBVA'nın bu yıl Yetenek ve Kültür faaliyetleri Çalışan Sağlığı, Çalışan Gelişimi ve Dönüşen Dünyaya Uyum başlıkları altında şekilleniyor.

2020 FAALİYETLERİ

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 en önemli önceliği olarak belirledi.

Bunun için, 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 Koronavirüs: Belirsiz ve Zor Durumlarda Herkes için Değer Yaratmak başlığı altından erişebilirsiniz.

ÇALIŞAN GELİŞİMİ

Garanti BBVA, içinde bulunduğu dönemde yeteneklerin kariyerlerinin ilk aşamalarında keşfedildiği çalışanların kariyer opsiyonları ile ilgili farkındalığının artırıldığı ve kişiye 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.

Çalışan beklentilerini eşitlikçi ortamlarda toplayıp analiz ederek, teknolojik gelişmeler paralelinde sürekli güncelleyen Garanti BBVA, her alanda katılımı en üst seviyeye çıkararak uluslararası standartlarda bir çalışma ortamı yarattığına inanıyor. Çalışanların karar mekanizmalarında aktif olmalarını sağlamak ve yenilikçi fikirlerden beslenmek üzere çift yönlü diyalog kanallarına büyük önem veriyor. Çalışan görüşlerini, intranet, çeşitli anketler ve platformlardan sistematik olarak alarak çalışan memnuniyetini ve çalışan bağlılığını artırmayı hedefliyor.

Garanti BBVA, çalışanlarının ihtiyaç ve beklentileriyle şekillendirebildiği kariyer ve eğitim ve gelişim modellerini çalışan yolculuklarının merkezine koyuyor.

Garanti BBVA'nın çalışan merkezli tüm politikaları ve yeni projeleri Üst Yönetimin katılımıyla çeyrek bazda düzenli toplantılarda değerlendirilerek hayata geçiriliyor. Bu toplantılarda sunulan çalışmalar ve eylem planları çalışan memnuniyetini en ön planda tutarak karara bağlanıyor.

"Yetenek çözümleri" başlığı altında, 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.

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.

Garanti BBVA'nın odağında çalışanların gelişimi bulunuyor. Türkiye genelinde 81 ile yaygın Garanti BBVA çalışanlarının eşit şartlarda gelişim imkanlarından yararlanabilmesi için dijital eğitimlerin mevcut eğitim içindeki payını artıran uygulamalar geliştiriyor, kişi başına düşen eğitim sayısını her yıl daha da artırmayı amaçlıyor.

Garanti BBVA'nın en önemli amaçlarından biri de fırsat eşitliği ve çeşitliliğin hakim olduğu, adil ve şeffaf bir çalışma ortamı yaratmak. Toplumsal cinsiyet eşitliği ve kadınların güçlenmesini, çeşitli uygulamalarla desteklemek adına çalışanların kadın-erkek eşitliği hakkında önyargılarını ölçümleyen çalışmalar yapıyor. Garanti BBVA, çalışanların farklı kademelerdeki oranlarında, kadın erkek çalışan oranında, sunduğu tüm yan haklarda ve uygulamalarda eşitlik ilkesini yaşatan çalışmaların öncüsü olmaya ve daha da yaygınlaştırmaya devam edecek. Çeşitlilik çalışmalarında yine eşitlik odağında ilerleyecek projeler, Kapsayıcılığın artması için çalışan görüşleri ile şekillenen ve çalışan grupları ile güçlendirilmiş bir şekilde hayata geçirilecek. Açık iletişim ortamının öncülüğünü yaparak, adil ve objektif tutum sergileyerek çalışanın daha iyi bir çalışma ortamı yaratmada tüm süreçlere katılımcılığı en üst düzeye çıkarmaya çalışıyor. Bu şekilde uluslararası standartlarda bir ortam yarattığına inanıyor.

Çalışanlara yetkinlik, bilgi, beceri ve gereksinimleri doğrultusunda sunduğu "kariyer danışmanlığı"nın çok daha stratejik ve bütünsel bir bakış açısıyla yeniden yapılandırılan 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 üretecek.

Çalışanlarının mesleki gelişimlerine odaklanarak ve kapsayıcı uygulamalarında fırsat eşitliği sunarak şu Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına aktif katkıda bulunuyor: 4: Nitelikli Eğitim, 5: Cinsiyet Eşitliği, 8: İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme, 16: Barış, Adalet ve Güçlü Kurumlar.

EĞİTİM

Garanti BBVA, çalışanların kendi eğitim deneyimlerini oluşturma ve yeni beceriler geliştirme özzerliğine sahip oldukları sürekli öğrenme kültürünü teşvik ediyor. Bununla paralel olarak Garanti BBVA Eğitim, eğitim ihtiyaçlarını dinamik, çevik, proaktif ve dijital çözümlerle cevaplayarak, çalışanları bugünün ve geleceğin yetkinliklerine hazırlayan bir öğrenme ekosistemi sunmaya odaklanmaya devam ediyor.

Dijital gelişim çözümlerine verilen önem artarak devam etti.

Evden çalışma düzenine geçiş ile birlikte daha önce sınıf olarak düzenlenen eğitimler hızlı bir şekilde dijital platformlar üzerinden GETS sınıf yöntemi ile verilecek şekilde yeniden tasarlandı. 3.200 adet uzaktan eğitime, 33.000 katılım sağlandı.

Bu döneme özel olarak çalışanlarımızın ihtiyacı olan telefonda satış, uzaktan çalışma ortamında ekip yönetimi ve liderlik, online sunumlar yapmak gibi konularda yeni online eğitimler düzenlendi. Yine Grup genelinde başlatılan bir inisiyatif ile çalışanların bu dönemde en çok ihtiyaç duyduğu "Resilience / Dayanıklılık" konusuna odaklanıldı. İçeriği Banka'ya özel olarak tasarlanan ve online olarak verilen eğitim tüm çalışanların seçimine sunuldu, önümüzdeki yıl da odaklanmaya devam edilecek.

Oyunlaştırma ile bilgilerin kalıcılığını ve pekiştirilmesini sağlayan mobil uygulamaların kullanımına ağırlık verildi. Kullanılan mobil uygulamalar öğrenme deneyimini tamamlayacak şekilde tasarımlara dahil edildi.

Her ay 85.000 adet, yıllık 1 milyon soru çözüldü. Her yıl artarak ilerlemenin hedeflendiği dijital eğitim oranı ise %47 olarak gerçekleşti.

Sadece eğitime odaklanmayı mümkün hale getirdiğimiz #egitimsaati uygulaması hayata geçirildi.

Çalışanların belirli periyotlarda, gün içinde, zamanını kendi belirledikleri, gelişimlerine odaklanmalarını ve online eğitimleri zamanında tamamlamalarını sağlayacak #egitimsaati uygulaması başlatıldı. Bu uygulamanın şubelerde ilk

pilot çalışmasına katılan çalışma arkadaşlarımızın %95'i uygulamanın faydalı olduğunu paylaşırken, pilot çalışmaya katılan şubelerin %100'ünde eğitim saatinde artış yaşandı. Tüm şubelerdeki ortalama artış Ekim sonu raporlamasına göre %178 olarak gerçekleşti. Şubelerde yaşanan olumlu deneyim sonrası Genel Müdürlük ekiplerinde de yaygınlaştırmak amacıyla pilot çalışmaya başlandı.

Birbirinden öğrenme kültürünü teşvik etmeye yönelik etkinlikler tasarlandı.

Yıl içinde belirli sayıda çalışana sunulan konferans ve seminerlerle ilgili bilgilerin Banka'da daha fazla kişiye ulaşmasını sağlamak, bilgi paylaşımını artırmak ve birlikte değer yaratmak için "Bir Gidene Soralım!" etkinliği tasarlandı ve yıl sonunda ilk paylaşım seansı düzenlendi.

Farklı sektörlerden konuşmacıları ağırladığımız seminerlere devam edildi.

Bu yıl da Banka'nın stratejilerine paralel ve çalışan ihtiyaçlarına yönelik olarak finans sektöründen ve farklı disiplinlerden alanında uzman profesyonellerin ağırlandığı seminerler serisine devam ediliyor.

Geleceğin yetkinliklerine odaklanılan farklı gelişim başlıklarına yer verildi.

Dijitalleşen dünyanın gerekliliklerine dayanan yeni konu başlıklarına yer verildi. 2018'de başlanılan, çalışanların yetkinliklerini geliştirerek veriye dayalı stratejiler belirlenmesine katkı sağlamalarını amaçlayan (Data Specialist & Data Scientist) veri yönetiminde uzmanlaşmaya yönelik programlara güncel ihtiyaçlar göz önünde bulundurularak devam ediliyor.

Çalışanların yenilikçi teknolojileri daha iyi öğrenip, içselleştirerek iş fikirlerine dönüştürebilmelerini sağlamak ve bu alanda gelişimi sürekli kılmak amacı ile tasarladığımız ve dünyanın en seçkin üniversitelerinin (Columbia, Wharton, MIT, ELU) dijital içeriklerinin yer aldığı Enabler Technologies Sertifika Programını hayata geçirdik. Banka genelinde 116 kişi programa katıldı. Banka içinde yürütülen Fikrini Getir uygulamasına bu programda geliştirilen 3 yeni proje fikri sunuldu.

Tüm BBVA Grubu'nu kapsayacak şekilde "siber güvenlik" ile ilgili farkındalığı artırmaya yönelik eğitimlere yoğun olarak devam edildi. Yine grup genelinde düzenlenen siber güvenlik haftası kapsamındaki eğitimlere katılım sağlandı.

Geçen yıl sunduğumuz eğitimler arasında %6 oranında yer verilen yeni yetkinlik gelişimi eğitimleri, daha geniş hedef kitlelere sunularak bu yıl %19'a çıkarıldı.

Çalışanların eğitim programları ve yolculukları gözden geçirildi.

Yetenek yönetimi politikası kapsamında seçilen genç yeteneklerin eğitim deneyimlerini en verimli hale getirmek amacıyla eğitim programları gözden geçirilerek, kişileri aday oldukları bir sonraki role hazırlayacak şekilde yeniden tasarlandı. Bu yıl şubede görev alan tüm portföylerin ve Müşteri Danışmanlarının eğitim programları gözden geçirilerek güncellemeler yapıldı. Yapılan ihtiyaç analizleri sonrasında kariyer programlarını destekleyecek şekilde yeni konu başlıkları eklenerek yeniden yapılandırıldı ve eğitimlerin etkinliklerini ölçmek amacıyla kullanılan ölçme araçları çeşitlendirildi.

Bu yıla özel olarak Nakit Yönetimi ve Finansal Analiz konularına odaklanıldı. Her iki konuda özel sertifika programları tasarlandı.

Benzersiz bir öğrenme deneyimi yaşatmak amacıyla eğitim portalının geliştirilmesine odaklanıldı.

Sürekli gelişimin esas alındığı bu yıl da, çalışanların gelişim alanları ve yetkinliklerine yönelik eğitimler sunulmaya devam edildi. Bu yıl Garanti BBVA Eğitim portalı bilgi mimarisinin global trendler ve sürekli değişen dijital ihtiyaçlar doğrultusunda yenilenmesine ve ortak öğrenme stratejisi ile kullanıcı öğrenme deneyimini iyileştirmeye odaklanıldı. Yenilenen portalın çalışanlar için daha iyi, daha hızlı ve kişiselleştirilmiş kullanıcı deneyimi sunmasını, çalışanları gelişim ihtiyaçları doğrultusunda kolayca yönlendiren bir akıllı tasarım olmasını ve benzersiz bir öğrenim deneyimi yaşamak için çalışanların tercih edecekleri ilk yer olmasını sağlayacak önceliklere yer verildi.

Bu yıl paydaş yönetimine her zamankinden daha çok odaklanıldı.

Mevcut işlerinin yanında yarı zamanlı olarak eğitim veren çalışanların eğitimlere verdikleri destek süreci yeniden ele alındı. Bu kapsamda mevcut görevi tam zamanlı eğitim vermek olan iç eğitimcilerin bu kişilere 1-1 mentorluk yaptığı bir gelişim yolculuğu hayata geçirildi. Eğitimcilerimizin gelişimini desteklemek amacıyla her ay hazırlanan "Dijital Eğitim Bülteni" kendileriyle paylaşılıyor.

Aynı zamanda bu yıl ilk kez, eğitim alanındaki tedarikçiler ve paydaşlar ile fikir alışverişinin yapılacağı ve aynı zamanda yeni dönem eğitim stratejimizin paylaşılacağı bir online zirve tasarlandı. Yıl içinde gerçekleştirilen ve öne çıkarılmak istenen faaliyetlerle ilgili haftalık gelişim bülteni hazırlanarak, tüm çalışanlarla paylaşılıyor.

1 Ocak 2021 itibarıyla eğitim faaliyetlerinin iştiraklerimizi de kapsayacak şekilde merkezi yönetilmesi için altyapı çalışmaları başlatıldı.

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. 2020 yılında 67 kişi yeni mezun, genç yetenek programları kapsamında göreve başladı.

Tüm kurum içi yükselmeler ve görevler arası geçişler için standart kriterler (deneyim, görevde çalışma süresi, performans, yetkinlik değerlendirmesi, mülakat vb.) oluşturularak kariyer haritaları kapsamında şeffaf bir yaklaşımla tüm Banka'ya ilan ediliyor. Garanti BBVA'da çalışanlar, seçtikleri kariyer yoluna göre yönlendirilerek destekleniyor.

Gelişim modeli uygulaması çalışanların gelişimine olan faydaların daha net ortaya konulduğu ve sürekliliğin sağlandığı bir yapı sunuyor. Bu model bir çalışanın işini yürütürken bağlılıkla Banka'ya yüksek katkı sağlayan işler yapmaya devam etmesini ve bunu yaparken de bilgi birikimini artırıp kariyerinde

ilerlemesini sağlıyor. Model sürekli öğrenme kültürünü destekliyor ve yeni deneyimler kazandırarak çalışanları geliştirmeyi amaçlıyor.

Çalışan merkezli kariyer planlama modeli oluşturularak, çalışan görüşmeleri koçluk modeli ile uyumlu bir yapıda oluşturuldu. 8.856 çalışan ile kariyer görüşmesi gerçekleştirildi.

Farklı iş alanlarında banka içi deneyimi zenginleştirmeyi ve gelişimi desteklemeyi amaçlayan Kariyer Yönetim sistemi, çalışanların kişisel hedefleri doğrultusunda kariyer gelişimlerini planlamalarına olanak sağlıyor.

Bu sistem, sahip olunan uzmanlık alanlarında ilerlemeyi ve yeni kariyer hareketlerinin açık ve şeffaf bir şekilde paylaşımını da mümkün kılıyor.

Çalışanlar, kariyer portalı aracılığıyla yetkinlik, deneyim, performans, beklenti ve hedeflerine bağlı olarak kariyer geçişleri ve kariyer yolları hakkında detaylı bilgiye diledikleri zaman ulaşabiliyorlar.

BBVA Grubu'nun ve Garanti BBVA'nın stratejileriyle paralel olacak şekilde 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.

Garanti BBVA Grup şirketleri bünyesinde oluşan açık pozisyonlar Kariyer Fırsatları aracılığıyla çalışanlara duyuruluyor. Yeteneklerini kendi içinden yetiştirmeye odaklanan Garanti BBVA, tüm açık pozisyonlarda önceliği iç kariyer geçişlerine veriyor. Göreve kendilerini uygun bulan iç adaylar, herhangi bir kişi veya yöneticiden onay almadan ilanlara kendileri başvurabiliyor ve değerlendirme sürecine dahil ediliyorlar. Çalışanlar, Kariyer Fırsatı başvurusu yaptığında yöneticilerini diledikleri adımda bilgilendirebiliyorlar.

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 paylaşılıyor. Farklı kültürleri de öğrenmeyi destekleyen uluslararası kariyer fırsatları tüm Grup ülkeleri çalışanları tarafından ortak bir platformdan herkese açık şekilde sunuluyor ve beklenen yetkinlikleri sağlayan çalışanlar eşit seviyede değerlendiriliyor.

2020 yılında her bir görev için gerekli teknik yetkinlikler belirlendi. Buna göre çalışanlar kendi görevlerinden beklenen teknik yetkinlik seviyelerini görüntüleyebiliyor. Böylece davranışsal yetkinlikler ile birlikte bütünsel bir şekilde kendilerinden bekleneni değerlendirip bu yönde gelişim fırsatı yakalıyorlar.

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 faydalanıyor.

ÇALIŞAN DİYALOĞU VE MEMNUNİYETİ, ÇALIŞANLARIN YÖNETİME KATILIMI

İntranet, 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.

Garanti BBVA, çalışanlarının iş-özel yaşam dengesi, performans yönetimi, ödüllendirme, takdir, eğitim ve gelişim olanaklarına ilişkin görüşlerini almak amacıyla her yıl Çalışan Bağlılığı Anketi yapıyor. 2020 yılında Çalışan Bağlılığı skoru %71 olarak gerçekleşti.

360° Geri Bildirim süreciyle çalışanların hem kendileri hem çalışma arkadaşları hem yöneticileri hem de birlikte çalıştıkları ekip üyeleri ile ilgili görüşlerini alarak, geri bildirim alma

ve verme kültürünün yaygınlaştırılması amaçlanıyor. Aynı zamanda bu süreç, çalışanların güçlü yönlerini ve gelişim fırsatlarını görebilmelerini ve kişisel gelişim planlarını bu doğrultuda oluşturabilmelerine imkan tanıyor.

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 25.000'den fazla görüş ve öneri paylaşıldı

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) uygulamalarına 2013 yılında İnsan Kaynakları altında özel bir ekip kurarak bu alandaki çalışmalarına ivme kazandıran Garanti BBVA, 2015 yılında İSG Yöneticiliği olarak konumlandırılan bu organizasyon ile tüm lokasyonların sağlık ve güvenlik gerekliliklerinin koordinasyonunu gerçekleştiriyor. Ulusal mevzuatı asgari seviye olarak kabul eden ve uluslararası standartlar ve iyi uygulama örneklerini referans alan Garanti BBVA ülke çapında görev alan, 44 kişilik İş Güvenliği Uzmanı, İşyeri Hekimi, İşyeri Hemşiresi kadrosuyla faaliyetlerini sürdürüyor.

Garanti BBVA, bu yıl dünyadaki en saygın sağlık ve güvenlik otoritelerinden olan British Safety Council'in Uluslararası İş Güvenliği Ödülü ile taçlandığı uygulamalarına, ulusal mevzuatı asgari seviye kabul ettiği, dünyadaki iyi uygulama örneklerine odaklandığı vizyonu ile devam ediyor. 2020 yılında gerek Pandemi gerekse deprem konularında yürüttüğü hassas ve başarılı acil durum yönetimi uygulamaları ile ise çalışan sağlığı ve refahını üst düzeye taşıyor. İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) yönetmeliklerine uygun olarak, Yetenek ve Kültür bünyesinde konumlandığı İSG ekibi ile ise tüm lokasyonlardaki risk değerlendirmesi, iş sağlığı uygulamaları, eğitim programları, İSG Kurulları, ramak kala olaylar, iş kazaları ve düzeltici ve önleyici faaliyetler gibi süreçleri etkin şekilde koordine etmeye devam edecek.

Benzer büyüklükteki finansal hizmet kurumları arasında yine bir ilki gerçekleştirerek tüm İSG süreçlerini dijitalleştiren Garanti BBVA, tüm lokasyonlarında 2013 yılından bu yana İSG yazılımını kullanıyor. Garanti BBVA, risk değerlendirmesi, iş sağlığı uygulamaları, eğitim programları, İSG Kurulları, ramak kala olaylar, iş kazaları, düzeltici faaliyetler, acil durum planları ve tatbikatlar gibi tüm süreçlerinde bu yazılım üzerinden gerekli koordinasyon ve takibi sağlıyor.

İş Kazaları

2020 yılında alt işverenler dahil tüm lokasyonlarda 171 adet vaka gerçekleşti. Bu vakaların tamamına ilişkin incelemeler yapılarak gerekli düzeltici faaliyetlerin alınması sağlandı. Hiçbir iş kazası ölümlerle sonuçlanmadı.

İş Günü Kayıpları

2020 yılındaki iş günü kayıpları kadın çalışanlar için 50.563 gün ve erkek çalışanlar için 22.423 gün oldu. Toplam kayıp günlere ait veriler, tüm hastalık izni ve yaralanmalara ait tıbbi raporlara dayanarak toplandı. Banka'nın 2020 yılında, kayıp iş günü oranı 0,01 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 dış tedavisi, numaralı gözlük, cam ve lens gibi özel sağlık sigortası kapsamında olmayan sağlık harcamaları için Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı'nın hizmetlerinden yararlanabiliyor. Zincirlikuyu, Pendik ve Güneşli'de bulunan Genel Müdürlük binalarında spor salonları ve kurum içi diyetisyen hizmeti sunuluyor. Banka, çalışanlarının dinlenebilmeleri, kendilerini yenileyebilmeleri, sevdiklerine ve özel yaşamlarına yeterince zaman ayırmalarını sağlamak için pek çok uygulama yürütüyor.

FIRSAT EŞİTLİĞİ VE ÇEŞİTLİLİK

Kadınların sosyal ve ekonomik anlamda güçlenmelerini, karar alma mekanizmalarındaki rolünün artması, hem profesyonel hayatta hem de toplum içinde cinsiyet eşitliğini sağlamak ve çeşitlilik Garanti BBVA'nın yetenek yönetimi yaklaşımının merkezinde yer alıyor.

Türkiye'de %33 olan kadınların iş gücüne katılım oranının OECD ortalaması olan %63'e çıkması durumunda 2025 yılında GSYİH'sini yaklaşık 250 milyar ABD Doları artırması öngörülüyor. Fırsat eşitliğini ve çeşitliliği ekonomik büyümeye katkı sağlamanın yanında kurumsal kültürün temel bir değeri ve itici gücü olarak gören Garanti BBVA, çalışanlarını farklı düşüncelere ve birbirlerinin farklılıklarına saygı duymaya teşvik ediyor.

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 Kadının Güçlenmesi İlkeleri'nin (WEPs) ilk imzacılarından biri olan Garanti BBVA, bu ilkeleri Türkiye'den imzalayan ilk banka.

Genel Müdür Yardımcısı seviyesinden yönetici seviyesine kadar kadın ve erkek temsilcilerin bulunduğu Cinsiyet Eşitliği çalıştayları, 2015 yılından beri kadınların finansal sisteme dahil edilmeleri, kadının güçlenmesi ve toplumsal cinsiyet eşitliği alanlarında Banka çalışanlarına veya tüm dış paydaşlara yönelik program, süreç ve girişimlerin koordinasyonunu sağlamak üzere çalışmalar yürütüyor. Çalıştaylara toplantı gündemlerine göre farklı seviyelerden ve çalışma lokasyonlarından çalışanlar da katılıyor.

Kadın liderlerin güçlenmesi ve Banka içi iletişim ağlarında bilinirliklerinin artması amacıyla başlatılan Kadın Liderliği Mentorluk Programı yöneticilerimiz için 2020 yılında da devam etti. Program kapsamında bugüne kadar 80'den fazla kadın yönetici mentorluk aldı, 40'dan fazla mentor ise mentorluk verdi.

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.

Garanti BBVA, aile içi şiddet gören çalışanlara ihtiyaç duyduklarında destek sağlamak ve aile içi şiddetin iş yerine etkileri bakımından yöneticilere yol göstermek amacıyla 2016 yılında kurduğu Aile İçi Şiddet Platformu kapsamında, 2020

yılında da çalışanları ile birinci derece akrabalarına Aile İçi Şiddet Hattı ile 7/24 hizmet vermeye devam etti. Program kapsamında ayrıca "Aile içi Şiddetin Çocuklar Üzerindeki Etkisi" konusunda bir iletişim çalışması 2020 yılı içinde tamamlandı.

Banka 2019 Ocak ayında Ayrımcılık ve Cinsel Tacizi Önleme Politikasını tüm çalışanları ile paylaştı. Şeffaf ve açık bildirim kanalları ve aldığı önlemleri daha erişilebilir hale getirdi.

Cinsiyet eşitliğinin sağlanmasında kadınların ve erkeklerin eşit sorumluluğu olduğuna inanan Banka, 2020 yılında Babalık İznini 5 günden 10 güne uzattı. Banka liderliğinde tüm BBVA ülkelerinde de Babalık İzninin uzatılması için çalışmalar yapılmaya başlandı.

Banka ayrıca toplumsal cinsiyet ve bilinçsiz ön yargılar konusunda da çeşitli eğitim ve farkındalık çalışmaları ile kurumda Çeşitlilik ve Kapsayıcılık kültürünün yerleşmesi için çalışmalarına devam ediyor. Öncelikle, bilinçsiz önyargı ve toplumsal cinsiyet eşitliği ilkelerinin tüm çalışanlar tarafından benimsenmesini sağlamak için yeni eğitimler tasarlandı. Zorunlu olarak dijital kanallardan verilen bu eğitimler ile çalışanların kalıplaşmış düşüncelerden sıyrılarak özgürleşmesi, önyargılarını keşfederek, bu önyargılarının etkilerini en aza indirebilmeleri hedeflendi. Eğitimler sonrasında tüm Banka'ya yönelik farkındalık yaratmak ve bilgilerin pekiştirilmesini sağlamak amacıyla oyunlaştırılmış etkinlikler düzenlendi.

Garanti BBVA, cinsiyet eşitliği konusunda insan kaynağı, müşteriler ve toplum nezdinde yaptığı çeşitli uygulama ve çalışmalarla, dünya çapında 36 ülke ve bölgede 10 sektörden 230 şirketin bulunduğu Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksi'ne dört senedir dahil olan Türkiye'den tek şirket.

İÇ İLETİŞİM VE KÜLTÜR

Çalışanların doğru ve zamanında bilgilendirilmesini temel alan iç iletişim politikası kapsamında, bu yıl geleneksel iletişim kanallarının yanı sıra ağırlıklı olarak canlı yayınlar ile anlık bilgilendirmeler gerçekleştirildi.

Garanti BBVA Üst Yönetiminin de aktif yer aldığı bu yayınlar tüm çalışanların eş zamanlı bilgilendirilmesini temel aldı.

Uzaktan ve nöbet usulü çalışma koşulları nedeniyle, canlı yayınların yanı sıra intranette yer alan ve çalışanların anlık paylaşımları şeffaf bir şekilde görüntüleyebildiği "Sor Paylaş" isimli forum alanı aktif olarak kullanıldı. 2019 yılına oranla bu alanın kullanımında %35 artış gözlemlendi. Yıl içerisinde uygulamaya alınan bazı kararlar bu alanda paylaşılan çalışan görüşleriyle yeniden düzenlendi.

Tüm çalışan odaklı paylaşımlar ve faaliyetler 2020 yılı boyunca çevrimiçi kanallar üzerinden gerçekleştirildi.

Değerlerin bilinirliğini artırmak, içselleştirilmesine katkıda bulunmak ve yaşatmak için tüm ülkelerde "Değerler Günü" adıyla aynı anda kutlanan bu özel günün üçüncüsü dijital kanallar üzerinden düzenlendi. Garanti BBVA çalışanlarının %45'inin aktif katılımcı olduğu bu etkinlikte, bu yılın fikir atölyeleri stratejik önceliklerin çalışan gözünden değerlendirilmesine odaklandı. 10.000'e yakın çalışanın dijital kanallar üzerinden katılımcı olduğu Değerler Günü'nde atölyelere 2.500'den fazla çalışan katıldı ve 250'den fazla fikir üretildi.

Değerleri günlük yaşamında örnek olacak nitelikte davranışlarla yaşatan çalışanları tüm ülkeler ortak bir platformda aday gösterdi ve ülke üst düzey yöneticileri ve çalışanlarının oylamalarıyla Grup genelinde 12 çalışan ödüle layık görüldü. Ödül alan 12 çalışan arasında 3 Garanti BBVA çalışanı da Büyük Düşünürüz ve Tek Bir Ekibiz kategorilerinde ödüle layık görüldü.

Garanti BBVA, 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. Program kapsamında bu yıl 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 ayrımlar yapmaksızın adil davranış gösterirler. Banka ve çalışanlar insan haklarına saygılıdır.

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, ücret sisteminin adil, şeffaf, ölçülebilir, dengeli performans hedeflerine dayanan ve sürdürülebilir başarıyı özendiren bir sistem olması için sürekli takip ediyor.

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. Sistemik 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 2020 yılında sağlanan menfaatlara ilişkin olarak mali tablolarla yer alan toplam personel giderleri rakamı içerisindeki %8,29'luk kısım, tüm çalışanların performansına bağlı olarak yapılan prim ve değişken ücret ödemelerinden kaynaklanıyor.

Kadınların aldığı maaşların erkeklerin aldığı maaşların medyanına oranı 1,14'tür. İlgili fark, geçmiş deneyim, performans değerlendirme sonuçları ve ücret düzeyini etkileyen cinsiyet haricindeki diğer etkenlerle açıklanabilir.

DOĞUM İZNI

Garanti BBVA çalışanları kanunların tanıdığı uygulamaların daha ötesinde haklarla doğum izinlerini kullanabiliyor. Raporlama dönemi boyunca 526 kadın çalışan doğum iznine 466 erkek

çalışan babalık iznine ayrıldı. 2020 yılında doğum iznine çıkan kadın çalışanların %88'i Banka'da çalışmaya devam ediyor.¹

EMEKLİLİK

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

DÖNÜŞEN DÜNYAYA UYUM

Garanti BBVA'nın insan kaynağı yaklaşımında, dönüşen dünya dinamikleri en çok erişilebilirlik konusunu ön plana çıkardı. Var olan ve tüm çalışanların kullanımına sunulan bu çok çeşitli hizmet ve ürünlerin çalışanın sürekli erişebileceği bir kanaldan sunumu öncelik kazandı. Bu kapsamda Garanti BBVA 2021 yılının ilk çeyreğinde hayata geçecek yalnızca çalışanlarının kullanımına yönelik bir mobil uygulamayı devreye almak için hazırlıklarına devam ediyor.

Uygulama Garanti BBVA çalışanlarının çalışan kimliğiyle ihtiyaç duyduğu dünyayı erişime sunmayı amaçlıyor.

Mobil uygulama dışında var olan ve farklı portallardan erişime açılan, çalışanın kariyer ve gelişimine yönelik tüm kanalları bünyesinde barındıracak ortak bir portal yaratmak üzerine çalışmalar da bu dönüşümün bir diğer önemli atılımı. Bu kapsamda çalışanlar "Gelişim Modeli" bünyesinde yer alan ölçme, değerlendirme adımlarından, eğitim ve kariyer uygulamalarına kadar tüm döngüyü daha bütünlük bir bakış açısıyla görebilecek ve kullanabilecek.

¹ Doğum izninden dönen kadın çalışan oranı, raporlama döneminden bir yıl öncesi üzerinden takip edilmektedir. Detaylar için Ekler bölümündeki Finansal Olmayan Veriler İçin Raporlama Kılavuzu bölümüne bakabilirsiniz.

KURUMSAL YÖNETİŞİM



AYDIN DÜREN
Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi



SİNEM ÖZÖNÜR
Yönetici - Entegre
Düşünce ve Raporlama



NİLGÜN TEPEGÖZ
İzmir, Konak Şube
Müdürü



HANDAN SAYGIN
Direktör - Yatırımcı
İlişkileri



KAYA YILDIRIM
Genel Müdür -
Garanti BBVA Faktoring



QR kodu okutarak
videoyu izleyebilirsiniz.

194

[İç Sistemler Yönetişimi](#)

200

[Denetim Komitesinin
İç Kontrol, İç Denetim
ve Risk Yönetim
Sistemlerinin İşleyişine
İlişkin Değerlendirmesi](#)

203

[Risk Komitesinin
Risk Yönetimi
Politikaları,
Uygulamaları ve
Bankanın Maruz
Kalabileceği Çeşitli
Risklerin Yönetimine
İlişkin Değerlendirmesi](#)

204

[2020 Yılı Faaliyetlerine
İlişkin Önemli Gelişmeler](#)

220

[Kurumsal Yönetim
İlkelerine Uyum Raporu](#)

238

[Derecelendirme Notları](#)

239

[Kârın Dağıtımı](#)

GÜVEN

ÖNCÜ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

SORUMLULUK

DENEYİM

ŞEFFAFLIK

BAŞARI

ÇEVİKLİK

EMPATİ

DİJİTALLEŞME

İç Sistemler Yönetişimi

2.418 13 dk 6 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.

RİSK YÖNETİMİ BAŞKANI'NIN SORUMLU OLDUĞU KONULAR AŞAĞIDAKİ GİBİ ÖZETLENİYOR:

→ 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 RİSK DİREKTÖRÜ'NÜN SORUMLU OLDUĞU KONULAR AŞAĞIDAKİ GİBİ ÖZETLENİYOR:

→ Yönetim Kurulu tarafından belirlenmek üzere operasyonel risk, operasyonel risk kabul süreci ve risk iştahı esaslarına ilişkin önerileri oluşturmak,

→ Tüm operasyonel risklerin birinci ve ikinci savunma hattı tarafından kapsanmasını gözetmek,

→ Risk iştahı, operasyonel risk, operasyonel risk kabul süreci

ve sermaye yeterliliği kapsamındaki ölçme, izleme ve analiz faaliyetlerini yürütmek ve sonuçlarını düzenli olarak ilgili birim, komite ve üst yönetime raporlamak,

→ İSEDES (Bankaların İç Sistemleri ve İçsel Sermaye Yeterliliği Değerlendirme Süreci) iş sürecini koordine etmek,

→ Bağlı ortaklıklarda Kurumsal Risk Yönetimi Çerçevesinin yerine getirilmesini gözetmek, risklerin tanımlanması, ölçülmesi, izlenmesi ve kontrolüne ilişkin bir altyapının varlığını temin etmek.

PIYASA VE YAPISAL RİSK DİREKTÖRÜ'NÜN SORUMLU OLDUĞU KONULAR AŞAĞIDAKİ GİBİ ÖZETLENİYOR:

→ 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, 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 risk değerlendirme çalışmalarını yürütmek, risk bazlı yoğunlaşmaların izlenmesi ve raporlanması faaliyetlerini yürütmek,

→ Bağlı ortaklıklarda Kurumsal Risk Yönetimi Çerçevesinin yerine getirilmesini gözetmek, risklerin tanımlanması, ölçülmesi, izlenmesi ve kontrolüne ilişkin bir altyapının varlığını temin etmek.

TEFTİŞ KURULU

Risk odaklı bir çalışma anlayışına sahip olan Teftiş Kurulu, Banka'nın hedefleri ve stratejik öncelikleri doğrultusunda, başta Yönetim Kurulu olmak üzere tüm paydaşların beklentilerini de dikkate alarak, Banka ve tüm iştirakleri kapsayacak şekilde, kapsamlı bir risk değerlendirmesi yapıyor ve yıllık denetim planlarını bu kapsamda oluşturuyor. "Sürekli risk değerlendirme" yaklaşımı sayesinde, risklerin değişimleri kesintisiz bir şekilde takip ediliyor ve dinamik bir planlama yapılıyor.

Bankacılık sektöründe ve iç denetim alanındaki yeni yaklaşımları, güncel trendleri yakından takip eden Teftiş Kurulu bünyesinde

2019 yılı itibarıyla uygulamaya alınan Çevik (Agile) Metodoloji, 2020 yılında tüm denetimlere yaygınlaştırılmıştır. Uygulanmakta olan Çevik Metodoloji ile iş gücünün daha verimli kullanılması, katma değeri yüksek sonuçlar üretilmesi, ve denetlenen taraflar ile iletişimin geliştirilmesi sağlanıyor.

Çevik metodoloji kapsamında gerçekleştirilen denetimlerin kontrol listeleri değer odaklı tasarlanıyor ve maksimum değer yaratan inceleme konularının denetimlerin ilk safhalarında ele alınması sağlanarak sürekli değer yaratımına odaklanılıyor. Denetim planında yer alan her bir denetim bir proje olarak ele alınıyor, denetimler her biri iki hafta süren parçalara (sprintlere) bölünüyor ve her sprint sonunda elde edilen denetim sonuçları denetim sonunu beklemeden sprint sonlarında denetlenen taraflar ile paylaşılarak bulgular için hızlı aksiyon alınması sağlanıyor. Ayrıca her bir sprint sonunda denetlenenlerle en üst seviyede giderilme planlaması yapılıyor.

Sürekli risk değerlendirme, çevik metodolojinin sağladığı esneklik, denetlenen ile güçlü iletişim ve değer odaklılık gibi hususlar, Teftiş Kurulunun COVID-19'un neden olduğu yeni normale hızlı bir şekilde adapte olmasını sağlıyor. COVID-19 önlemlerinin başladığı ilk günden itibaren hem pandeminin yarattığı risklerin yönetilmesi konusunda danışmanlık veriliyor, hem de risk değerlendirmeleri güncellenerek ortaya çıkan yeni riskler özelinde denetim planlarında değişiklikler yapılabiliyor. Ayrıca, uygulanan söz konusu metodoloji sayesinde, evden çalışma döneminde dahi, birim performans hedeflerine ulaşılmasında bir aksaklık yaşanmamasını temin ediyor.

Denetim çalışmalarının planlanması, saha çalışmalarının gerçekleştirilmesi, tespit edilen eksikliklere ilişkin denetim raporunun oluşturulması, bulguların takip edilmesi ve raporlanması süreçleri bu amaçla geliştirilmiş olan sistemler üzerinden izleniyor. Risk türleri bazında yapılan denetim çalışmalarının planlama, saha ve raporlama süreçlerinde Microsoft Office uygulamaları da kullanılmakla birlikte veri analizi gereken alanlara Oracle Business Developer ve SQL Developer gibi veri sorgulama ve işleme yazılımları kullanılıyor.

Banka'nın dijital transformasyon dönüşüm hedefine paralel olarak artan teknolojik ve siber güvenlik risklerinin azaltılmasını teminen denetim süreçlerine veriye dayalı bir yaklaşım (data driven) ile odaklanmak amacıyla veri mühendisleri (data scientist) istihdam ediliyor. Söz konusu ileri düzey veri sorgulama ve büyük veri analiz yetkinlikleri sayesinde, makine öğrenmesi teknolojisine dayanan denetimler gerçekleştiriliyor. Her denetim çalışması için en az 1 veri uzmanı görevlendiriliyor ve veri mühendisleri gerçekleştirdikleri makine öğrenmesi odaklı özellikli projeleri ile operasyonel verimlilik ve denetim sonuçlarının kalitesini arttırmayı hedefleyen çalışmalar gerçekleştiriyor. Böylece denetim süreçlerinde örneklem yerine ilgili verinin tamamına dayalı inceleme yöntemleri benimsenerek denetim riskinin minimuma indirilmesi, güven aralığının ise artırılması hedefleniyor.

Teftiş Kurulu Banka'nın 11 temel risk alanında genel müdürlük birimleri, yurt içi şubeler, yurt dışı şubeler ve iştirakleri de kapsayacak şekilde risk bazlı süreç denetimleri gerçekleştiriyor:

İŞ MODELİ RİSKİ kapsamında, iş modelinin uygulanabilirliği, iş modelinin sürdürülebilirliği, fiyatlama ve diğer strateji alanlarına odaklanılıyor.

KURUMSAL YÖNETİŞİM & RİSK YÖNETİMİ RİSKİ kapsamında, kurumsal politikalar, prosedürler, görev ve sorumluluklar gibi alanlarda organizasyonel çerçeveye yönelik denetimlerin yanı sıra risk yönetimi ve risk kontrol çerçevesine ilişkin denetimler gerçekleştiriliyor.

SERMAYE RİSKİ kapsamında, yasal ve içsel sermaye hesaplamaları ve sermaye yeterliliği değerlendirme sürecine yönelik kontrol ortamının değerlendirilmesi, mevzuat ve politika prosedürlere uyum ve hesaplamaların doğruluğu hususlarına yönelik denetimler gerçekleştiriliyor.

KREDİ RİSKİ kapsamındaki denetimlerde, kredi riski, eşikler ve limit yapısı ve kredi portföyleri ile kurulmuş olan kredi süreçleri inceleniyor. **PIYASA RİSKİ** kapsamında, piyasa fiyatlarındaki

hareketlerden kaynaklı kur riski, emtia riski ve faiz oranı riski kapsamında Banka'nın bilanço içi ve bilanço dışı pozisyonlarının maruz kalabileceği zarar olasılığının tespitine yönelik değerlendirmeler gerçekleştiriliyor.

YAPISAL RİSK kapsamında, aktif pasif yönetim modeli ve validasyonu, yapısal risk stres testi, likidite riski stres testi, finansal kurumlar borçlanma araçları ve hazine raporlama süreçlerine yönelik denetimler gerçekleştiriliyor.

OPERASYONEL RİSK kapsamında, Banka tarafından revizyon gerçekleştirilen ya da yeni bir hizmet olarak sunulan süreçler, ürünler ve hizmetler başta olmak üzere operasyonel süreçler, dijital kanallar, ve veri yönetişim faaliyetlerine dönük denetimler gerçekleştiriliyor.

YASAL RİSK kapsamında, finansal raporlamaya ilişkin düzenlemeler, dava yönetimi, bağlayıcı talimatlara uyum ile finansal tablolara negatif etki ortaya çıkarabilecek risklerin tespitine yönelik denetimler gerçekleştiriliyor.

UYUM VE İTİBAR RİSKİ kapsamında, suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanının önlenmesi, tüketicinin ve yatırımcının korunması, kişisel verilerin korunması gibi yasal düzenlemelere ve etik standartlara uyumsuzluk sonucunda karşılaşılabilecek risklerin yanı sıra itibar riskinin yönetimine ilişkin incelemelere odaklanılıyor.

TEKNOLOJİ RİSKİ denetimleri kapsamında Banka'nın teknoloji kullanımından kaynaklanan risklerine yönelik tesis ettiği iç kontrol ortamının yeterliliği ve etkinliği değerlendiriliyor. Bu doğrultuda; siber güvenlik, bilgi güvenliği, Bilgi Teknolojileri (BT) operasyonları ve iş sürekliliği alanlarını odağına alan denetimler gerçekleştiriliyor.

KURUM DIŞI RİSK denetimleri kapsamında BDDK (Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu) tarafından sınırları çizilen destek hizmeti kuruluşlarının denetimi ile birlikte, hizmet, ürün ve inşaat yönetimi gibi süreçlere yönelik denetimler gerçekleştiriliyor.

Teftiş Kurulu faaliyetleri arasında yer alan inceleme ve soruşturma çalışmaları yoluyla; hile, dolandırıcılık veya sahtekarlık faaliyetlerinin önlenmesi veya fark edilmesi, fark edildikleri anda da gerekli yönetsel aksiyonlara geçilmesi sağlanıyor. İç suiistimalin tespiti amacıyla gerek uzaktan gerekse de yerinde inceleme çalışmaları gerçekleştiriliyor.

Yukarıda bahsedilen risk türleri bazında denetim faaliyetleri ağırlıklı olarak ilgili risk alanında uzmanlaşan müfettişlerce yürütülüyor. Teftiş Kurulunun gelişim ve yetenek yönetimi stratejilerine paralel olarak; gerek denetimde risk bazlı uzmanlaşma yaklaşımı, gerekse müfettişlerin teorik ve mesleki bilgi ve becerilerini artırmaya dönük akademik eğitim ve mesleki sertifikasyon süreçlerinin teşvik edilmesi sonucunda, gerçekleştirilen denetim faaliyetlerinin teknik derinliği artırılıyor.

Teftiş Kurulu tarafından gerçekleştirilen denetim faaliyetlerinin sonucunda kritik edilen tüm bulgulara yönelik sürekli olarak takip çalışması gerçekleştiriliyor. Sürekli bulgu takip çalışmaları ile giderilme süreçlerini hızlandırmak ve zamanında aksiyon alınmasını sağlayabilmek amacıyla yönetim nezdinde yürütülen düzenli bilgilendirme faaliyetleri sayesinde tüm bulguların zamanında giderilmesi hedefleniyor.

Teftiş Kurulu tarafından gerçekleştirilen tüm faaliyetler, iç ve dış kalite değerlendirme çalışmalarıyla sürekli olarak izleniyor.

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.

Üçlü savunma hattı ilkelerine göre yapılandırılan ve uygulanmakta olan iç kontrol modeli kapsamında kontroller,

iş birimlerinde görevli birinci savunma hattı ekipleri tarafından ilgili riskler dikkate alınarak belirleniyor. Kontrol faaliyetlerinin sonuçlarının, iş birimlerinden ilgili ikinci savunma hattı görevlilerine aktarıldığı bir süreç bulunuyor. Bu model kapsamında İç Kontrol Merkezi, ortak bir metodoloji uygulayarak Banka bünyesinde gerçekleştirilen kontrol faaliyetlerinin usulüne göre yerine getirilmesi gözetiliyor. Şube (yurt dışı şubeler dahil olmak üzere) ve Bölge Müdürlükleri'nde yerinde ve uzaktan kontrol faaliyetleri gerçekleştiriliyor. Genel Müdürlük birimlerine yönelik faaliyetler kapsamında da ilgili iş ve destek birimlerinde düzenli olarak yerine getirilen kontrol faaliyetleri yakından izlenerek, söz konusu kontrollerin zamanında, tam ve doğru biçimde yerine getirilmesine dair sorgulamalar yapılıyor ve güvence sağlanıyor.

İç Kontrol Merkezi bünyesinde oluşturulmuş olan Bilgi Teknolojileri (BT) İç Kontrol Sistemleri ekibi, BT faaliyetlerinin, Banka tarafından belirlenen kurallar dahilinde, güvenli bir şekilde gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğini sürekli izliyor. İlgili ekip tarafından, BT süreçlerine ilişkin Banka iç kontrol modeline uygun olacak şekilde iç kontroller tasarlayarak, tanımlanan kontrol maddeleri, metodoloji ve araçlar doğrultusunda kontrol faaliyetlerine konu ediliyor. Buna ek olarak teknoloji risklerine yönelik süreç incelemeleri yürütüyor ve tespit edilen eksikliklerin giderilmesi kapsamındaki çalışmaları takip ediyor.

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.

Kontrol faaliyetleri sonucundaki tespit ve öneriler ilgili yönetim kademelerine taşınarak, alınması kararlaştırılan aksiyonlar takip ediliyor.

İç Kontrol Merkezi tarafından ayrıca, Banka çalışanlarının risk/kontrol bilincinin geliştirilmesine yönelik eğitimler veriliyor ve gerekli yönlendirmeler yapılıyor.

UYUM MÜDÜRLÜĞÜ

Banka'nın karşı karşıya olabileceği uyum risklerinin yönetimi ile söz konusu risklerin uygulama öncesinde tespit edilerek engellenmesini sağlamak amacıyla çalışmalarını yürüten Uyum Müdürlüğü, Banka'daki uyum kültürünün sürekli geliştirilmesine ve dünya standartlarında bir uyum kültürünün tesis edilmesine katkıda bulunmayı hedefliyor. Uyum Müdürlüğü tarafından yürütülen çalışmalar şu şekilde sıralanıyor.

Uyum Görevlisi Ekibi suç gelirlerinin aklanmasının ve terörün finansmanının önlenmesine ilişkin düzenlemelerde de öngörüldüğü haliyle aşağıda sayılan görevleri yerine getiriyor:

→ Garanti BBVA'nın, suç gelirlerinin aklanmasının ve terörün finansmanının önlenmesi uyarınca çıkarılan düzenlemelere uyumunu sağlamak amacıyla gerekli çalışmaları yapmak ve Mali Suçları Araştırma Kurulu Başkanlığı (MASAK) ile gerekli iletişim ve koordinasyonu sağlamak,

→ Uyum Programı'nın yürütülmesini sağlamak, bu kapsamda politika ve prosedürler hazırlamak; risk yönetimi, izleme ve kontrol faaliyetlerini yürütmek, iç denetim ve eğitim faaliyet sonuçlarını takip etmek,

→ Suç gelirlerinin aklanmasının ve terörün finansmanının önlenmesine yönelik eğitim programına ilişkin çalışmaları Yönetim Kurulu'nun onayına sunmak ve onaylanan eğitim programının etkin bir biçimde uygulanmasını sağlamak,

→ Kendisine iletilen veya re'sen öğrendiği şüpheli olabilecek işlemler hakkında araştırma ve değerlendirme yapmak ve şüpheli olduğuna karar verdiği işlemleri MASAK'a bildirmek,

→ İlgili resmi ya da özel kuruluşlarla ilişkileri yürütmek.

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" in 18. maddesine uygun biçimde, uyum kontrollerine ilişkin çalışmalar sürdürülüyor. Banka'nın gerçekleştirdiği ve gerçekleştirmeyi planladığı faaliyetler, yeni işlemler ile ürünlerin yasalara, Banka içi politika ve kurallar ile bankacılık teamüllerine uyumuna yönelik mevcut kontrol mekanizmalarının gözetimi ve koordinasyonu gerçekleştiriliyor. Yasal düzenlemelerdeki değişikliklere bağlı olarak süreçlerdeki revizyon ihtiyacı izleniyor ve ilgili personelin söz konusu değişiklikler konusunda bilgilendirilmesi sağlanıyor; yeni ürün ve işlemlerle ilgili uygulama öncesinde görüş oluşturuluyor.

Kurumsal uyum faaliyetleri kapsamında, 2015 yılında onaylanmış olan "Garanti BBVA Etik ve Doğruluk İlkeleri", 2018 yılında onaylanmış olan "Yolsuzlukla Mücadele Politikası" ve 2019 yılında onaylanmış olan "Rekabet Politikası" dokümanlarına yönelik farkındalığın artırılmasını sağlamak, dokümanların uygulanmasını teşvik etmek, dokümanlar kapsamında oluşturulacak prosedürlerin geliştirilmesini ve yaygınlaşmasını sağlamak, dokümanların yorumlanması sırasında oluşabilecek tereddütlerin çözülmesi için yardımcı olmak Uyum Müdürlüğü'nün sorumlulukları arasında yer alıyor. Söz konusu dokümanlar intranet üzerinde tüm çalışanlarımızın erişimine sunulup yıl içerisinde eğitimler veriliyor.

Ayrıca, Garanti BBVA Etik ve Doğruluk İlkeleri, Yolsuzlukla Mücadele Politikası Beyanı ve Garanti BBVA Rekabet Politikası kapsamı Yatırımcı İlişkileri web sitesinde herkese açık bir şekilde bulunuyor. Ayrıntılı bilgiye ilgili linklerden ulaşabilirsiniz.

Garanti BBVA Etik ve Doğruluk İlkeleri'ne uyulmayan durumların bildirilmesi için kurulmuş olan ve uyum sisteminin vazgeçilmez bir parçasını oluşturan Etik Bildirim Hattı'nın yönetilmesi Uyum Müdürlüğü'nün sorumluluğunda bulunuyor. Kanal aynı zamanda çalışanların gözlemedikleri veya ekip üyeleri, müşteriler, tedarikçiler veya iş arkadaşları tarafından kendilerine bildirilen ihlalleri bildirmelerine yardımcı olan bir kaynak. Bu hat aracılığıyla yapılacak bildirimler, kanuna aykırı şüpheli davranışlar veya mesleki etik dışı davranışları içermekle birlikte,

bunlarla sınırlı değil. Garanti BBVA Etik ve Doğruluk İlkeleri'nin ihlali gerçekleştiğinde veya buna dair bir şüphe olduğunda olay derhal Garanti BBVA Etik Bildirim Hattı kullanılarak e-posta ile etikbildirim@garantibbva.com.tr adresine veya +90 216 662 5156 numaralı telefona bildiriyor. Etik Bildirim Hattı'nın yönetilmesinden sorumlu olan Uyum Müdürlüğü, gelen tüm bildirimleri dikkatle ve derhal işleme alarak Etik Bildirim Hattı yönetim prosedürlerine uygun şekilde incelemelerini ve çözümlenmelerini sağlıyor. Bildirimde bulunan kişinin kimliği gizli tutuluyor. Bilgi, sadece araştırma sürecinde iş birliği içinde çalışılması gereken müdürlüklerle paylaşılıyor. Araştırma sonucu, ihlalin düzeltilmesi için uygun önlemleri alması gereken müdürlüklere ve kendisi hakkında bildirimde bulunan kişiye ve duruma göre bildiri yapan kişiye açıklanıyor. Etik Bildirim Hattı aracılığıyla iyi niyetli bir şekilde bildirimde bulunan bir kişi, bildiri sonucunda kesinlikle herhangi bir misillemenin hedefi olmuyor veya olumsuz bir sonuçla karşılaşmıyor. Garanti BBVA Etik ve Doğruluk İlkeleri, çıkar çatışması durumlarını ve çalışanların mesleki davranışlarının çıkar çatışmalarından etkilenmesini önleyecek konuları da kapsıyor.

Yatırım işlemleri uyum faaliyetleri kapsamında, Sermaye Piyasası Kurulu'nun (SPK) "Bilgi Suiistimali ve Piyasa Dolandırıcılığı Suçlarına İlişkin Bildirim Yükümlülüğü Tebliği" kapsamında, şüpheli işlem incelemeleri gerçekleştiriliyor. Görevleri dolayısıyla içsel bilgiye veya sermaye piyasası araçları veya ihraççıları hakkında önemli nitelikte bilgiye sahip olabilecek Banka çalışanlarının kendi hesaplarına alım satım yapmalarıyla ve ayrıcalıklı bilgiyi kullanmalarıyla ilgili prosedürler oluşturuluyor. Ayrıca, ilgili mevzuatın ve iç düzenlemelerin takibi yapılıyor.

İştiraklerin koordinasyon faaliyetleri kapsamında, Banka'nın iştirak ve yurt dışı şubelerindeki uyum faaliyetlerinin gözetimi Uyum Müdürlüğü tarafından gerçekleştiriliyor. Bu kapsamda; ilgili iştirak ve yurt dışı şubelerde uyum fonksiyonundan sorumlu kişiler bulunuyor; ilgili mevzuata uygun olarak, Banka'nın yurt dışı şubelerinde ve konsolidasyona tabi ortaklıklarında yurt dışı düzenlemelere uyumu kontrol edecek birer personel görevlendiriliyor. Söz konusu personel ile düzenli toplantılar

gerçekleştiriliyor ve ilgili personel tarafından Uyum Müdürlüğü'ne periyodik raporlama yapılıyor.

Uyum Modelleri ve Güvence kapsamında, uyum modelleri ve metodolojileri tasarlanıyor ve uygulanıyor, tüm uyum uzmanlık alanları için risk değerlendirme çalışmalarının yürütülmesi sağlanıyor ve risk izleme metodolojileri oluşturulup uygulanıyor ve yönetiliyor. Ayrıca güvence faaliyeti kapsamında uyum riskinin yönetimine dönük süreçler ile ilgili kontrol faaliyetleri gerçekleştiriliyor.

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 ve Hukuk Müdürlüğü olmak üzere ilgili birimler ve kişiler ile koordineli olarak çalışmalarını sürdürüyor.

Denetim Komitesinin Değerlendirmesi

1.379 7 dk 3 risk

İç Kontrol, İç Denetim ve Risk Yönetim Sistemlerinin İşleyişine İlişkin

Denetim Komitesi 2020 yılında toplam 8 kez toplandı.

Komite yıl boyunca sürdürdüğü çalışmalarında, iç sistemlerin etkinliği ve yeterliliğini, muhasebe ve raporlama sistemlerinin ilgili düzenlemeler çerçevesinde işleyişini, üretilen bilgilerin bütünlüğünü ve iç denetim planlarını gözlemledi.

İç denetim sisteminin Banka'nın mevcut ve planlanan faaliyetleri ve bu faaliyetlerden kaynaklanan riskleri kapsayıp kapsamadığını gözetmeyi sürdürdü.

Ayrıca Yönetim Kurulu tarafından seçilen bağımsız denetim, değerlendirme ve destek hizmeti kuruluşlarının faaliyetlerini izleme ve ilgili bağımsız denetim sonuçlarını değerlendirme görevlerini de yerine getirmeye devam etti. Yönetim Kurulunu, Komitenin çalışmaları, dış denetim ve değerlendirme firmalarıyla destek hizmeti sağlayıcı firmalar ve diğer konular hakkında bilgilendirdi.

Teftiş Kurulu 2020 yılı içerisinde 11 temel risk türü bazında Banka'nın genel müdürlük birimleri, yurt içi şubeler, yurt dışı şubeler ve iştiraklerini de kapsayacak şekilde risk bazlı denetimler gerçekleştirdi. Komite, denetimler sonucunda ortaya çıkan bulguların kısa zaman içerisinde giderilmesine dönük izlemeler gerçekleştirerek, Banka'nın maruz kalabileceği riskleri azalttı.

Teftiş Kurulu bünyesinde gerçekleştirilmekte olan denetimlerde Çevik (Agile) Metodoloji uygulanmaya başlanarak iş gücünün daha verimli kullanılması ve katma değeri yüksek sonuçlar üretilmesi hedeflendi. Uygulanan bu yöntem sonrasında, denetimin daha da artan etkinliğinin, Banka'nın kurumsal derecelendirme notunun yükselmesinde önemli bir etken olduğu görüldü.

Banka'nın dijital dönüşüm hedefine paralel olarak artan teknolojik ve siber güvenlik risklerin azaltılmasını teminen ve denetim süreçlerine veriye dayalı bir yaklaşım ile odaklanılarak Teftiş Kurulu çalışmalarında, veri modelleme algoritmaları, görüntü işleme ve makine öğrenmesine dayalı teknikler kullanıldı.

Denetim çalışmaları sonucunda getirilen önerilerin Banka'nın Üst Yönetimi, Denetim Komitesi ve Yönetim Kurulu düzeyinde gerçekleştirilen takibi sonucunda denetlenenler tarafından düzeltici çalışmaların planlanan zamanlarda gerçekleştirilmesi sağlandı.

Teftiş Kurulu faaliyetleri arasında yer alan inceleme ve soruşturma çalışmaları yoluyla; hile, dolandırıcılık veya sahtekarlık faaliyetleri önlenmiş veya fark edildi, fark edildikleri anda da gerekli yönetsel aksiyonlara geçilmesi sağlandı. İç suiistimalin tespiti amacıyla gerek uzaktan gerekse de yerinde inceleme çalışmaları gerçekleştirildi. Uzaktan (merkezden) gerçekleştirilen incelemeler kapsamında yeni bir proje hayata geçirildi. Söz konusu projede, "büyük veri" (big data) imkanları kullanılmak suretiyle belirlenen muhtelif risk faktörleri ve erken uyarı sinyalleri sonucunda üretilen en riskli işlemlerin belirlenmesi ve günlük olarak incelenmesi imkanı sağlandı. Bu yöntemlerle, iç suiistimallerden kaynaklanan kayıpların minimum seviyede tutulması sağlandı.

İç Kontrol Merkezi, iş ve destek birimlerince gerçekleştirilen tüm kontrol çalışmalarını sorgulamaya devam etti. Bunun için şubelerde ve genel müdürlük departmanlarında ikinci düzey kontrol çalışmaları yürüttü. Şubelerde yapılan yerinde ziyaretlerde operatif risklere ilişkin incelemeler gerçekleştirdi. Banka'nın finansal bağlı ortaklıklarının iç kontrol ortamlarının

da yapısal ve işlevsel olarak yeterli donanımda olduğunun takip edilmesi sorumluluğunu yerine getirdi.

Kontroller sırasında tespit edilen bulguların düzeltilmesi için raporlama akışları uygulandı ve periyodik takip çalışmaları devam ettirildi.

Uyum Müdürlüğü, Banka'nın muhtemel uyum risklerinin yönetimi ile bu risklerin uygulama öncesinde tespit edilerek engellenmesine yönelik çalışmalarına devam etti. Uyum Müdürlüğü, Banka'nın gerçekleştirdiği ve planladığı faaliyetlerin ve yeni işlemler ile ürünlerin Bankacılık Kanunu'na ve ilgili mevzuata, Banka içi politika ve kurallar ile bankacılık teamüllerine uyumunun gözetilmesini ve koordinasyonunu sürdürdü. Banka'nın konsolide uyumluluk politikasını güçlendirmek amacıyla yurt dışı şubeler ve konsolidasyona tabi ortaklıkların uyum faaliyetlerinin gözetimi gerçekleştirilerek uyumluluk bilincini ve kültürünü yükseltmeye yönelik çalışmalar yapıldı.

Kurumsal uyum faaliyetleri kapsamında BBVA Grubu Çıkar Çatışması Politikası ile paralel şekilde Garanti BBVA Çıkar Çatışması Politikası oluşturularak uygulamaya alındı. Yolsuzlukla Mücadele ve Etik İlkeler konularında Banka geneline dönük eğitim faaliyetleri yürütüldü. Garanti BBVA Etik Bildirim Hattı'na iletilen bildirimler değerlendirilerek sonuçları hakkında Etik ve Doğruluk Komitesine bilgi verildi. Yatırım işlemleri ile ilgili uyum fonksiyonu kapsamında, içsel bilgiye veya sermaye piyasası araçları veya ihraççıları hakkında periyodik bilgiye sahip olabilecek Banka çalışanlarının kendi hesaplarına alım satım yapımlarıyla ve ayrıcalıklı bilgiyi kullanmalarıyla ilgili SPK'nın "Bilgi Suiistimali ve Piyasa Dolandırıcılığı Suçlarına İlişkin Bildirim Yükümlülüğü Tebliği"ne uygun olarak incelemeler gerçekleştirildi. Müşteri Uyum faaliyetleri kapsamında, yıl içerisindeki mevzuat değişiklikleri yakından takip edilerek Bankamız süreçlerinin uyumu gözetildi. Ayrıca, yeni iş, ürün ve süreçlere ilişkin uygulama öncesinde değerlendirmeler gerçekleştirildi.

Suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanı ile mücadele stratejisi kapsamında, ulusal ve uluslararası düzenlemelere uyum sağlanması amacıyla çalışmalar yürütüldü. Mevcut

izleme programları ve Uyum Görevlisi Ekibi tarafından yapılan çalışmalar aracılığıyla risk yönetimi, izleme ve kontrol faaliyetleri etkin olarak yürütüldü. Suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanının önlenmesine ilişkin olarak sınıf içi eğitimler, bölge ziyaretleri ve Banka geneline verilen web tabanlı eğitim ile personelin farkındalığı ve bilinç düzeyi artırıldı.

Risk Yönetimi faaliyetleri kapsamında, Sermaye ve Operasyonel Risk Müdürlüğü, risk yönetimine ilişkin yasal düzenlemeleri takip ederek, organizasyon içerisindeki gerekli bilgi akışını sağladı. BDDK'nın yayımladığı düzenlemeler çerçevesinde, ana ortaklık ve bağlı ortaklıkların dahil olduğu bütçe süreci ile paralel olarak yürütülen İSEDES (Bankaların İç Sistemleri ve İçsel Sermaye Yeterliliği Değerlendirme Süreci) faaliyetleri, stres testlerini de kapsayacak şekilde yapıldı. Sermaye yeterliliği ve kârlılığa ilişkin risk iştahı göstergeleri ile operasyonel risk limitleri ve bunlara ilişkin eşik değerleri, risk iştahı çerçevesinde gözden geçirildi ve Yönetim Kurulu'nun onayına sunuldu. Risk Komitesi ve Risk Yönetimi Komitesi'ne aylık olarak yapılan ve yıl içerisinde Yönetim Kurulu'na çeyreklik ve toplantı tarihlerinde Denetim Komitesi'ne yapılan risk iştahı raporlaması için gereken koordinasyon sürdürüldü ve bu kapsamda yukarıda belirtilen göstergeler ve limitler izlendi ve raporlandı. Ayrıca sermaye yeterliliği rasyosu gelişimine ilişkin izleme, analiz ve Banka içi raporlama faaliyetleri yürütüldü. Operasyonel risk yönetimi faaliyetleri kapsamında, Banka ve bağlı ortaklarında gerçekleşen operasyonel risk kayıpları izlendi ve raporlandı. Operasyonel risk iştahı çerçevesinde, operasyonel risk türlerindeki değişimleri izlemek ve bu risklerin yönetim etkinliğini ölçmek için bileşik göstergeler oluşturuldu ve izlendi. Operasyonel Risk ve Kontrol Öz Değerlendirme çalışması yapıldı; İSEDES ve stres testi raporu faaliyetleri kapsamında operasyonel riske yönelik senaryo ve stres testi analizleri gerçekleştirildi. Banka çalışanlarına yönelik operasyonel risklerin yönetimine ilişkin farkındalık artırıcı toplantılar ve eğitimler düzenlenerek bilgilendirmeler yapıldı. Dış kaynak kullanımı yönetimi fonksiyonunu da içinde barındıran Operasyonel Risk Kabul fonksiyonu tarafından, 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 süreç, Operasyonel Risk Kabul ve Ürün Yönetimi Komitesi faaliyetlerini de içerecek şekilde içsel düzenlemelere uygun olarak koordine edildi.

Piyasa ve Yapısal Risk Müdürlüğüne, piyasa, karşı taraf kredi, yapısal faiz oranı, kur ve likidite risklerinin takibi ve yönetimi amacıyla risk iştahı kapsamında eşik seviyeler gözden geçirildi ve Yönetim Kurulu'nun onayına sunuldu. Risk bazlı limitlere ilişkin yasal limitlerin yanı sıra içsel metrikler ve erken uyarı göstergeleri düzenli olarak izlenerek, tüm ilgili taraf ve komitelere raporlandı. Stres testleri vasıtasıyla ekonomik koşullarda oluşabilecek muhtemel ve olumsuz durumda karşılaşılabilecek riskler değerlendirildi. Maruz kalınan riskleri tespit etmek için Banka ve bağlı ortaklarında tespit edilen limit ve uyarı seviyeleri izlendi ve prosedürlerde yer aldığı üzere gerekli aksiyonlar alındı. Uygulamaya alınan yeni düzenlemeler ve finansal istikrar politikaları çerçevesinde alınan kararlar yakından takip edildi. Bunların Banka'nın likiditesi, yapısal faiz oranı, kur, piyasa ve karşı taraf kredi riski üzerindeki etkileri detaylı olarak analiz edilerek içsel metrik ölçümlerine yansıtıldı. İSEDES ve stres testi raporu çerçevesinde risk türü bazında içsel hesaplamalar ile stres testleri ve senaryo analizleri gerçekleştirildi. Gün içi likidite riski, belirlenen metriklerle düzenli olarak izlendi. Operasyonel etkinliği artırmaya yönelik olarak altyapı çalışmaları yapıldı. Bağlı ortaklıklardaki risk yönetimi faaliyetleri yakından takip edildi. Pandemi sürecinde yeni uygulamaya alınan düzenlemelerin, piyasalardaki gelişimin Banka'nın likiditesi, piyasa ve yapısal faiz riskleri başta olmak üzere Banka risk profili üzerindeki etkileri detaylı olarak analiz edilerek izleme faaliyetlerinin yoğunluğu artırılarak takip edilme sıklığı günlüğe çekilen Erken Uyarı Göstergeleri, günlük izleme raporları ve gerçekleştirilen detaylı analizlerle daha yakından takip edilmesi ve risklerin proaktif ve etkin şekilde yönetilmesi sağlandı.

Validasyon Bölümü tarafından içsel modellere ilişkin niteliksel ve niceliksel validasyon faaliyetleri yürütüldü. İSEDES hesaplamalarında dikkate alınan model ve parametrelere ilişkin gerçekleştirilen validasyon çalışmaları Denetim Komitesi'ne

sunuldu. Kredi Riski Kontrol Bölümü tarafından, risk ve getiri dengesini gözeterek kredi büyümelerine limitler tesis edildi, COVID-19 nedeniyle gerekli güncelleme çalışmaları yürütüldü. İçsel sermaye gereksinimi hesaplamaları yapıldı ve sene başında belirlenen içsel sermaye eşik değerleri izlendi. Riske dayalı kârlılık metriklerinin ve içsel sermaye hesaplamalarının sistemsel olarak elde edilebilmesi için gerekli olan altyapı kuruldu ve düzenli raporlamalar yapıldı. İSEDES ve stres testi raporu çerçevesinde içsel kredi riski ve kredi yoğunlaşma riski hesaplamaları ile stres testleri ve senaryo analizleri yapıldı. Stres testlerine COVID-19 senaryoları eklendi ve düzenli raporlanmaya başlandı. Ayrıca içsel sermayenin COVID-19 koşullarında nasıl etkileneceği üzerine çalışmalar yapıldı ve bütçeye yansıtıldı. Banka'da kullanılan risk modellerinin İçsel Derecelendirmeye Dayalı Yaklaşım'lara uyumu takip edildi ve modellerin Banka içinde kullanımı değerlendirildi. Yeni modeller ile üretilen risk parametrelerinin içsel sermaye üstüne etkileri analiz edildi. Kredi riskine ilişkin düzenli olarak üst yönetime raporlamalar yapıldı. Risk Yönetimi Kontrol Bölümü tarafından, risk birimlerindeki risk yönetimi faaliyetlerinin Banka politika ve prosedürleri ile uyumlu yürütüldüğüne ilişkin kontrol çalışmaları gerçekleştirildi.

Risk Komitesinin Değerlendirmesi

Risk Yönetimi Politikaları, Uygulamaları ve Bankanın Maruz Kalabileceği Çeşitli Risklerin Yönetimine İlişkin

2020 yılı, COVID-19 pandemisinin, herhangi bir stres testi ile tahmin edilmesi güç derecede iz bırakacak etkilerle hayatlara girdiği, toplumun tüm katılımcılarının yeni yaşama ve çalışma tarzlarını benimsemek zorunda kaldığı, küresel olarak zorlu bir yıl oldu. Bu zorlu koşullar altında, ekonominin tüm oyuncularını topluma mali destek sağlama sorumluluğunu üstlendi ve pandemisinin etkileri dikkate alınarak alınan tedbirler kapsamında düzenleme değişiklikleri de yapıldı. Bankamız da bu süreçte müşterilerinin yanında olarak destek vermeye devam ederken, 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 alınarak, salgın sebebiyle ortaya çıkan riskler en etkin şekilde yönetildi. Salgının piyasalar ve Banka'nın likiditesi, sermaye yeterliliği, aktif kalitesi ve karlılığı başta olmak üzere Banka risk profili üzerindeki etkileri detaylı olarak analiz edildi, izleme faaliyetlerinin sıklığı artırılarak risk yönetimine entegre edildi. Banka risk iştahı çerçevesinde ve stres testler aracılığıyla risk metriklerini yakından izledi. COVID-19 ile birlikte, ihtiyatlı karşılık politikaları sayesinde tüm karşılık gruplarında karşılık oranları daha da güçlendirildi ve Risk Maliyeti oranında gerçekleşen artışa rağmen karlılık da sürdürülerek, muhtemel riskler için de serbest karşılıklar ayrılmaya devam edildi. 2019 yıl sonunda %6,9 olan konsolide olmayan tahsili gecikmiş alacak oranında, salgın kaynaklı düzenleme değişiklikleri etkileri ve 2020 yıl sonunda gerçekleştirilen aktiften silme süreçleri ile iyileşme sağlandı ve 2020 yıl sonunda oran %4,6 seviyesinde gerçekleşti. Önümüzdeki dönemde de, Banka tahsili gecikmiş alacak portföyünü, tesis ettiği politika ve karar alma araçları ile birlikte etkin tahsilat stratejilerine odaklanarak yönetmeyi hedeflemektedir. Likidite açısından da risklerin gelişimi pandemi

502 3 dk 1 risk

sürecinin en başından itibaren takip edilme sıklığı günlüğe çekilen Erken Uyarı Göstergeleri ve günlük izleme raporlarıyla daha yakından takip edilerek likidite riski etkin bir şekilde yönetilmiştir. 2020 yılında, Banka Risk Yönetimi faaliyetleri, stratejilerini 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 stratejileri belirleyecek, kararları alacak olan ilgili komitelere ve üst yönetime raporlanması için kullanılan ölçüm, raporlama ve yönetim araçlarını 2020 yılında daha da geliştirdi. 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. Yıl boyunca, Risk Yönetimi Başkanlığı otomatize ve gelişmiş süreçler ile risk yönetimi faaliyetlerinin etkinliğini daha da artırmak ve veri kalitesini güçlendirmek üzere projelerde yer almaya devam etti. Kurumun tüm seviyelerinde risk yönetiminin bütünlüğünü sağlayan bir kültürün temin edilmesi için kapsamları ölçüsünde bağlı ortaklıklar, Risk Komitesi tarafından izlendi.

Sonuç olarak, Risk Komitesi 2020 yılında sermaye yeterliliği, planlaması ve likidite yeterliliği, stratejik hedeflerle uyum, faaliyetlerde var olan çeşitli risklerin yönetimin değerlendirilmesi ve yönetilmesi de dahil olmak üzere Banka'nın kurumsal risk yönetimi politika ve uygulamalarını izlemek konusunda Yönetim Kurulu'na yardımcı olmak amacıyla 11 toplantı yaptı.

2020 Yılı Faaliyetlerine İlişkin Önemli Gelişmeler

8.014 41 dk 16 kredi

2020 YILI FAALİYETLERİNE İLİŞKİN ÖNEMLİ GELİŞMELER BANKA'NIN İKTİSAP ETTİĞİ KENDİ PAYLARINA İLİŞKİN BİLGİLER

2020 yılı içinde, Banka kendi paylarını iktisap etmemiştir.

HESAP DÖNEMİ İÇERİSİNDE YAPILAN ÖZEL DENETİME VE KAMU DENETİMİNE İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

İlgili mevzuat çerçevesinde, BDDK, SPK, Maliye Bakanlığı, Hazine Müsteşarlığı, TCMB gibi denetim otoritelerince rutin denetimler yapılmakta olup, söz konusu denetimler neticesinde denetim otoritelerince 2020 yılında Banka aleyhine uygulanan idari para cezaları ile ilgili detayları metnin devamında bulabilirsiniz.

BANKA ALEYHİNE AÇILAN VE BANKA'NIN MALİ DURUMUNU VE FAALİYETLERİNİ ETKİLEYEBİLECEK NİTELİKTEKİ DAVALAR VE OLASI SONUÇLARI HAKKINDA BİLGİLER

1 - FRANSA KARBON GAZI KDV YOLSUZLUĞU SORUŞTURMASI:

Fransa'da gerçekleşen karbon gazı KDV yolsuzluğu ile ilgili bir soruşturmada adı geçen 2 kişi hakkında Banka nezdinde hesaplar açıldığı ve işlemler yapıldığı gerekçesi ile Banka hakkında da soruşturma açılmıştır. Bankamızın soruşturmaya dahil edilme sebebi, doğrudan soruşturma konusu ile ilgili olmayıp soruşturmada ismi geçen kişilerin ve bu kişilerin ilişki içerisinde olduğu farklı yabancı firmalarla para transferi gerçekleştiren 3 farklı Türk tüzel kişi müşterinin, bankacılık işlemleri yapmasıdır. Soruşturma sürecinde, 3 Türk müşteri yönünden soruşturma kapsamında herhangi bir işleme gerek görülmemekle birlikte,

yabancı 2 müşteri için, hesap açma ve işlem yapılması hususunda Bankamızın mevzuat hükümlerine yeterli derecede uyumlu davranmadığı görüşü ile Bankamız soruşturmaya dahil edilmiştir. 16 Haziran 2017 tarihinde duruşma süreci tamamlanmıştır. Mahkeme, vergi kaçakçılığı yapmış olan bu şahısların Türkiye'de hesap açmaya ve bankacılık hizmetlerinden yararlanmaya başladığı dönemlere ilişkin Bankamızın almış olduğu aksiyonlar nedeniyle 2008 ve 2009 başındaki dönem için beraatine, 2009 ortalarında yapılan hesap kapama işlemlerinin yapıldığı döneme ilişkin ise ilgili yerel mevzuat ve düzenlemeleri dikkate almadan 8 milyon Euro'luk bir adli para cezasına hükmetmiş ayrıca Fransız Hazinesinin, vergi kaçakçılığından dolayı vergi ziyasına neden olan tüm davalılardan vergi kaybının tahsili talebinde bulunması nedeniyle Bankamızın da 25,09 milyon Euro tazminat ödemesine de karar vermiştir. Bankamız verilen bu kararın yanlış ve yersiz olduğunu düşündüğünden 22 Eylül 2017 tarihinde istinaf sürecine ilişkin gerekli tüm yasal aksiyonları almış, Bankamız Yönetimi, söz konusu olayda hukuken yapmakla yükümlü olduğu tüm işlemleri eksiksiz yerine getirmiştir. Öte yandan, istinaf başvurusunu inceleyen Paris İstinaf Mahkemesi tarafından Eylül 2019'da istinaf talebimizin reddine karar vermiştir. Bankamız bu kararın haksız olduğuna inanmakta olup Eylül 2019'da kararı Fransa Yüksek Mahkemesinde temyiz etme hakkını kullanmıştır. Yüksek Mahkemede temyiz incelemesi devam etmektedir. Temyiz incelemesi devam ederken Fransa Hazinesi'nin 25,09 milyon EUR tazminatın ödenmesini talep etmesi ve temyiz kanun yoluna başvurmanın sadece adli para cezasının ödenmesini durdurması nedeniyle 25,09 milyon EUR tutarında tazminat, daha önce ayrılan rezervlerden karşılanarak ödenmiştir. Adli para cezası için 8 milyon EUR karşılığın tutulmasına devam edilmekte olup olası ödeme halinde bu tutardan karşılanacaktır.

2 - REKABET KURULU'NUN 08.03.2013 TARİH VE 13-13/198-100 SAYILI KARARI:

Rekabet Kurulu, T. Garanti Bankası A.Ş. ve iştirakleri olan Garanti Ödeme Sistemleri A.Ş. ve Garanti Konut Finansmanı Danışmanlık AŞ'nin (Garanti Ekonomik Bütünlüğü) de aralarında bulunduğu 12 finans kuruluşunun mevduat, kredi ve kredi kartı hizmetlerine ilişkin faiz oranı, ücret, komisyonların birlikte belirlenmesi konusunda anlaşma ve/veya uyumlu eylem içerisinde bulunma suretiyle 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkındaki Kanunun 4.ncü maddesine aykırı davranıp davranmadıkları konusunda yapılan soruşturma sonucunda, Garanti Ekonomik Bütünlüğünün Rekabetin Korunması Hakkındaki Kanunun 4.ncü maddesini ihlal ettiği gerekçesiyle 08.03.2013 tarih ve 13-13/198-100 sayılı kararı ile 213.384.545,76 TL idari para cezası uygulanmasına karar vermiştir. Bankamız verilen bu kararın hukuka aykırı ve eksik incelemeye dayalı verilen bir karar olduğunu düşündüğünden kararın iptali amacıyla dava açmıştır. Dava açmadan önce ¼ oranında erken ödeme indiriminden yararlanmak suretiyle idari para cezası ödenmiştir. Ankara 2 İdare Mahkemesi tüm savunmalarımızı gözardı ederek davanın reddine karar vermiştir. Haksız ve hukuka aykırı olan bu karar hakkında bu kere de temyiz kanun yoluna başvurulmuştur. Danıştay 13. Dairesi temyiz itirazımızın reddi ile ilk derece mahkeme kararının onanmasına karar vermiştir. Bankamız, haksız ve hukuka aykırı bu karar hakkında karar düzeltme kanun yoluna başvurmuştur. Bu başvurumuz üzerine Danıştay 13. Dairesi, bu kez savunmalarımız gibi Rekabet Kurulu tarafından haklarında soruşturma yapılan bankaların tamamının mevduat, kredi, kredi kartı ve kamu mevduatı hizmetlerine ilişkin olarak tek bir çerçeve anlaşma veya ortak teşebbüslerin söz konusu çerçeve anlaşma veya ortak plandan haberdar olduğunun yeterli seviyede (makul şüphenin ötesinde) bir ispat standardı ile ortaya konulmadığı, bu hususlara ilişkin olarak kararda yer alan tespitlerin gerekli deliller ile desteklenmediği dolayısıyla eksik incelemeye dayalı olarak verilen karar tesis edildiği gerekçesiyle ilk derece mahkemesi kararının bozulmasına karar vermiştir. Bozma sonrası ilk derece mahkemesi direnme kararı vermiştir. Haksız ve hukuka aykırı direnme kararı hakkında temyiz kanun yoluna başvurulmuş olup İdari Dava Daireleri Kurulunun kararı beklenmektedir.

3 - TİCARET BAKANLIĞI İDARİ PARA CEZASI:

İstanbul Valiliği, 05.08.2015 tarih ve 1864 sayılı kararı ile Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Teftiş Kurulunun 17/06/2015 tarih ve 321-C/01 sayılı inceleme raporuna atıfla mülga 4077 sayılı kanun ile 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri çerçevesinde yapılan denetimde kanuna aykırı uygulamaların tespiti nedeniyle aynı Kanun'un 77. ve 78. maddeleri gereğince 110.110.000 TL (Yüzonmilyonyüzonbin) para cezası verilmesine karar vermiş ve bankamızca bahsi geçen kararın iptali amacıyla yargı yoluna başvurulmuştu. Yapılan yargılama sonucunda, 05.08.2015 tarih ve 1864 sayılı karar, İstanbul Bölge İdare Mahkemesi 8.İdare Dairesi kararı ile iptal edilmiştir. Yine Danıştay 15. Dairesinin onama kararı ile de iptal kararı kesinleşmiştir. Kesinleşen yargı kararı sonrasında ödenen idari para cezası iade alınmıştır. Yargılamanın bankamız lehine sonuçlanması üzerine Ticaret Bakanlığı bu kere de mahkemelerin iptal gerekçeleri kapsamında yeniden soruşturma açılmasına karar vermiştir. Bakanlık Müfettişleri tarafından yapılan soruşturma sonrasında 18.12.2020 tarihli 337-C/02 sayılı rapor düzenlenerek İstanbul Valiliği'ne iletilmiştir. İstanbul Valiliği de 30.12.2020 tarih ve 9302 sayılı kararı ile ilk incelemede olduğu gibi yeniden 110.110.000 TL idari para cezası uygulanmasına karar vermiştir. Bahsi geçen karar hakkında yasal haklarımız kullanılacak olup buna ilişkin gerekli aksiyonlar alınmıştır.

MEVZUAT HÜKÜMLERİNE AYKIRI UYGULAMALAR NEDENİYLE BANKA VE YÖNETİM ORGANI ÜYELERİ HAKKINDA UYGULANAN İDARİ VEYA ADLİ YAPTIRIMLARA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

2020 yılı içinde düzenleyici ve denetleyici otoriteler tarafından Bankamıza toplam 263.010.946,57 TL İdari Para Cezası tebliğ edilmiştir. Bu tutarın 77.776.052,07 TL kısmı peşin ödeme indiriminden yararlanılarak 58.340.811,13 TL olarak 2020 yılında gider yazılarak ödenmiştir. 185.234.894,50 TL (Ticaret Bakanlığı idari para cezası 110.110.000 TL'yi içerir) kısmı ise yine peşin ödeme indiriminden yararlanılarak ödenmek üzere 138.926.170,87 TL olarak 2020 yılında gider yazılmış olup ödemesi 2021 yılında yapılacaktır.

2020 YILINDA BANKA FAALİYETLERİNİ ÖNEMLİ DERECEDE ETKİLEYEBİLECEK MEVZUAT DEĞİŞİKLİKLERİ HAKKINDA BİLGİ NOTU

Para Politikası Kurulu, 2020 yılına %12 ile başlayan politika faizi olan bir hafta vadeli repo ihale faiz oranını kademeli faiz indirimleri ile Mayıs 2020'ye kadar %8,25'e düşürmüştür. Politika faizi kurul kararları ile Eylül ayından itibaren yine kademeli olarak artırılarak Aralık 2020'de %17 seviyesine getirilmiştir.

Rezerv Opsiyon Mekanizması kapsamında; 19 Ocak 2020 tarihinde Türk lirası zorunlu karşılıkların standart altın cinsinden tesis edilebilmesi imkânı azami oranının yüzde 30'dan yüzde 20'ye indirilmesine, Türk lirası zorunlu karşılıkların kaynağı yurt içi yerleşiklerden toplanan işlenmiş veya hurda altın olan standart altın cinsinden tesis edilebilmesi imkânı azami oranının yüzde 10'dan yüzde 15'e yükseltilmesine karar verilmiştir.

Normalleşme süreci çerçevesinde 18 Temmuz 2020 tarihinde açıklandığı üzere, yabancı para zorunlu karşılık oranları tüm bankalar için tüm yükümlülük türlerinde ve vade dilimlerinde 300 baz puan artırılmıştı. 20 Ağustos 2020'de ise, reel kredi büyümesi koşullarını sağlayan bankaların yabancı para zorunlu karşılık oranlarının, tüm vade dilimlerinde geçerli olmak üzere, kıymetli maden depo hesapları için 700 baz puan, diğer tüm yabancı para yükümlülükleri için ise 200 baz puan artırılmasına karar verilmiştir.

Buna ek olarak, son dönemde Türk lirası likidite yönetimi kapsamında atılan adımlarla uyumlu olacak şekilde, reel kredi büyümesi koşullarını sağlayan bankaların Türk lirası zorunlu karşılık oranlarının 6 aya kadar vadeli tüm mevduat/katılım fonu yükümlülükleri ve 1 yıla kadar vadeli diğer yükümlülükleri için 200 baz puan, 3 yıla kadar vadeli diğer yükümlülükleri için ise 150 baz puan artırılmasına karar verilmiştir.

Reel kredi büyümesine göre farklılaşan zorunlu karşılık ve faiz/nema oranları uygulamasının yürürlükten kaldırılmasıyla birlikte 27 Kasım 2020'de sade bir zorunlu karşılık sistemine

geçilmesine karar verilmiştir. Buna göre; Türk lirası ve yabancı para zorunlu karşılık oranları Türk Lirası vadesiz, 1 ve 3 aya kadar vadeli mevduatlar için %6, 6 aya kadar vadeli mevduatlar için %4, yabancı para zorunlu karşılık oranları da vadesiz, 1 ve 3 aya kadar vadeli mevduatlar için %19, 1 yıl ve 1 yıldan uzun vadeli için ise %13 olarak belirlenmiştir. Türk lirası cinsinden zorunlu karşılıklara ödenen faiz/nema oranının tüm sektör için yüzde 12 olarak uygulanmasına, ABD Doları cinsinden mevduat/katılım fonu yükümlülükleri için tesis edilen zorunlu karşılıklara yüzde 1,25 olarak uygulanan komisyon oranının yüzde 0 olarak belirlenmesine karar verilmiştir.

TCMB, ABD Doları olarak tutulan mevduat/katılım fonu (yurt dışı bankalar mevduatı/katılım fonu hariç) yükümlülükler için tutulması gereken zorunlu karşılıklardan yıllık 0,025 (binde 25) oranında komisyon alınmasına karar verdi. Söz konusu uygulama, tesisi 10 Ocak 2020'de başlayacak olan 27 Aralık 2019 tarihli yükümlülük döneminden itibaren geçerli olmuştur.

BDDK, 9 Şubat 2020'de, konsolidasyona tabi yurtdışındaki kredi kuruluşu ve Finansal kuruluş niteliğini haiz ortaklıklarıyla gerçekleştirdiği işlemler hariç, bankaların yurtdışı yerleşiklerle yaptıkları bir bacağı döviz diğer bacağı TL olan ve vadede TL alım yönünde gerçekleştirecekleri para swapı, forward, opsiyon ve diğer türev işlemlerin toplamının bankaların en son hesapladıkları yasal özkaynaklarının %10'u ile sınırlandırılması kararını almıştır. Söz konusu oran Ağustos 2018'den beri %25 idi.

12 Nisan 2020 tarihinde özkaynakların %10'u olarak belirlenmiş olan sınırlamanın, %1 olarak yeniden belirlenmesine karar verilmiştir.

25 Eylül 2020'de alınan kararlar ile de TL alım yönünde gerçekleştirilecek para swapı, forward, opsiyon ve diğer türev işlemlere ilişkin olarak, söz konusu işlem tutarları toplamının, bankaların en son hesapladıkları yasal özkaynaklara oranı şeklinde belirlenmiş %1 olan sınırlamanın, %10 olarak yeniden belirlenmesine,

Benzer şekilde yurt dışı yerleşiklerle vadede TL satım yönünde gerçekleştirecekleri yukarıda belirtilen işlemler için toplam tutarın bankaların en son hesaplanan yasal özkaynaklarının vadesine 7 gün kalan işlemler için %1'i, vadesine 30 gün kalan işlemler için %2'yi, vadesine 1 yıl kalan işlemler için %10'u geçmemesine karar verilmiştir. Söz konusu oran 18 Aralık 2019'da %10 olarak belirlenmişti.

25 Eylül 2020'de alınan karar ile vadesine 7 gün kalan işlemler için %1 yerine %2, vadesine 30 gün kalan işlemler için %2 yerine %5, vadesine 1 yıl kalan işlemler için %10 yerine %20 olarak, 11 Ekim 2020'de alınan karar ile de vadesine 7 gün kalan işlemler için %2 yerine %5, vadesine 30 gün kalan işlemler için %5 yerine %10, vadesine 1 yıl kalan işlemler için %20 yerine %30 olarak tekrar belirlenmiştir.

10 Şubat 2020 tarihinde BDDK, Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usûl ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'te düzenlemeye giderek bankalar arası uygulama birliğinin sağlanması amacıyla bireysel bankacılık müşterilerine sunulan ürün veya hizmetlere ilişkin olarak faiz veya kâr payı dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraf türlerine sınırlandırma getirmiştir.

TCMB, 7 Mart 2020'de zorunlu karşılık oranları ve nema ödemelerini kredi büyümesi oranlarıyla ilişkilendiren zorunlu karşılık düzenlemesinde değişiklik yapmıştır. Bu çerçevede yıllık reel kredi büyüme oranı;

→ %15'in üzerinde olan bankalar için; selektif sektörlerde kullanılan 2 yıldan uzun vadeli krediler ile 5 yıl ve daha uzun vadeli konut kredileri reel değişimlerinin tamamı büyüme oranı formülünün pay kısmından düşülerek hesaplanan uyarlanmış reel kredi büyüme oranının %15'in altında olması,

→ %15'in altında olan bankalar için; 5 yıl ve daha uzun vadeli konut kredileri dışında kalan bireysel kredi reel değişiminin %75'i ve yabancı para nakdi kredilerin erken kapatılması veya vadesinden önce yapılandırılması amacıyla 9 Mart 2020 tarihinden itibaren kullanılan Türk lirası kredilerin tamamı büyüme oranı

formülünün pay kısmından düşülerek hesaplanan uyarlanmış reel kredi büyüme oranının yüzde 5'in üzerinde olması, durumunda zorunlu karşılık teşviklerinden yararlanılmıştır.

20 Haziran 2020 tarihinde yıllık reel kredi büyüme oranı yüzde 15'in üzerinde olan bankaların zorunlu karşılık teşviklerinden faydalanabilmeleri için sağlamaları gereken uyarlanmış reel kredi büyüme oranının yüzde 15'ten küçük olma koşulunun, yılsonuna kadar geçici bir süre için uygulanmamasına karar verilmiştir.

27 Kasım 2020 tarihinde ise reel kredi büyümesine göre farklılaşan zorunlu karşılık ve faiz/nema oranları uygulamasının yürürlükten kaldırılmasına ve zorunlu karşılık ve faiz/nema oranlarının tüm sektör için aynı oranlar üzerinden uygulanmasına karar verilmiştir.

17 Mart 2020 itibarıyla COVID-19 salgınının yarattığı belirsizliğin Türkiye ekonomisi üzerindeki olası olumsuz etkilerinin sınırlandırılması amacıyla, bankaların ihtiyaç duyduğu tüm gecelik ve günüçi likiditenin TCMB tarafından sağlanmasına, reel sektöre kredi akışının kesintisiz devam edebilmesi için bankalara hedefli ilave likidite imkânları tanınmasına ve reeskont kredi düzenlemeleriyle ihracatçı firmaların nakit akışının desteklenmesine karar verilmiştir.

23 Mart 2020 tarihinde BDDK, bankaların Sermaye yeterliliği hesaplamasında kredi riskine esas tutar hesabında 31 Aralık 2019 tarihli döviz kurunun kullanılabilmesine ve 23 Mart 2020 tarihi itibarıyla "Gerçeğe Uygun Değer Farkı Diğer Kapsamlı Gelire Yansıtılan Menkul Değerler" portföyünde yer alanların net değerlendirme farklarının negatif olması durumunda, bu farkların hesaplanacak ve sermaye yeterliliği oranı için kullanılacak özkaynak tutarında dikkate alınmayabileceğini duyurmuştur.

8 Aralık 2020 tarihinde ise BDDK, kredi riskine esas tutar hesaplamasında; parasal varlıklar ile parasal olmayan varlıklardan, tarihi maliyet cinsinden ölçülen yabancı para birimindeki kalemler dışında kalanların Türkiye Muhasebe Standartları uyarınca değerlendirilmiş tutarları ve ilgili özel karşılık

tutarları hesaplanırken, hesaplama tarihinden önceki son 252 iş gününe ait Merkez Bankası döviz alış kurlarının basit aritmetik ortalamasının kullanılabilmesine karar vermiştir.

Sermaye yeterliliği hesaplamasında bahsi geçen tedbirlerin geçerlilik süresi 30 Haziran 2021'e kadar uzatılmıştır.

BDDK, 1 Mayıs 2020'den itibaren aşağıda formülü verilen "Aktif Rasyosu"nun her ay sonu itibarıyla o aya ilişkin aylık ortalamasının mevduat bankaları için %100'ün, katılım bankaları için %80'in altına düşmemesine karar vermiştir.

$$\text{AKTİF RASYOSU} = \frac{\text{KREDİLER} + (\text{MENKUL KIYMETLER} \times 0,75) + (\text{TCMB SWAP} \times 0,5)}{\text{TL MEVDUAT} + (\text{YP MEVDUAT} \times 1,25)} \text{ (AR)}$$

Kurul daha sonra rasyonun pay ve payda tanımları, rasyo bileşenlerinin dikkate alınma oranları ve bankalar için alt limitler ile ilgili revizeler yapmış, daha sonra da 24 Kasım 2020 tarihli toplantısında 31 Aralık 2020 tarihinden itibaren Aktif Rasyosu uygulamasını kaldırmıştır.

5 Mayıs 2020'de BDDK, bankaların yurtdışındaki konsolidasyona tabi kredi kuruluşu ve finansal kuruluş niteliğini haiz ortaklıkları ile yurtdışındaki şubeleri de dahil olmak üzere, yurt dışında yerleşik finansal kuruluşlara yapacakları TL plasmanlar, TL depo, TL repo ve TL kredilerin toplamının bankaların en son hesapladıkları yasal özkaynaklarının %0,5'i ile sınırlandırılmasına karar vermiştir.

30 Kasım 2020'de alınan kararla da söz konusu oran %0,5 yerine %2,5 olarak yeniden belirlenmiştir.

22 Mayıs 2020 tarihinden itibaren gerçek ve tüzel kişilerin günlük 100 gr ve üzerinde altın alım işlemlerinde, altının ilgilinin hesabına aktarılmasının ve/veya kullanıma açılmasının bir iş günü valörlü olarak gerçekleştirilmesine karar verilmiştir.

30 Eylül 2020 tarihli Resmi Gazete'de yayımlandığı üzere, döviz ve altın alım işlemlerinde uygulanan yüzde 1'lik kambiyo vergisi, binde 2'ye düşürüldü. Kambiyo işlemlerindeki BSMV oranı mayıs

ayında %0,2'den %1'e yükseltilmişti. Mevduat hesaplarından alınan stopaj yıl sonuna kadar vade süresine göre yüzde 5, yüzde 3 ve sıfır olarak yeniden belirlendi. Karar, yayımı tarihinden itibaren 3 ay süreyle sınırlı olarak vadesiz ve özel cari hesaplara ve söz konusu tarihten itibaren 3 ay içinde açılan veya vadesi yenilenen vadeli hesaplara ödenecek faizler ve kar paylarına uygulanacak.

TİCARİ İLETİŞİM VE TİCARİ ELEKTRONİK İLETİLER HAKKINDA YÖNETMELİKTE DEĞİŞİKLİK YAPILMASINA DAİR YÖNETMELİK

4 Ocak 2020 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan Yönetmelik ile ticari elektronik ileti göndermek isteyen gerçek ve tüzel kişilere, ticari elektronik ileti onayı alınmasına, reddetme hakkının kullanılmasına ve şikâyet süreçlerinin yönetilmesine imkân tanıyan bir sistem olan Ticari Elektronik İleti Yönetim Sistemi'ne ("İYS") kaydolma yükümlülüğü getirilmiş olup sistem üzerinde onayı bulunmayan alıcılara ticari elektronik ileti gönderilmesi yasaklanmıştır. Ayrıca İYS ile ilgili iş ve işlemlerin yürütülmesi ve bu çerçevede, onay ve ret bilgilerinin İYS'ye kaydedilmesi, İYS üzerinden onay alınması, reddetme hakkının kullanılması, ticari elektronik ileti şikâyetlerinin alınması, raporlanması, şikâyet sürecinin hızlı ve etkin bir şekilde yönetilmesi ve aracı hizmet sağlayıcıların sistemi kullanması amacıyla teknik altyapıyı hazırlamak ve Bakanlığın erişimine açmak üzere Ticaret Bakanlığı tarafından bir kuruluş yetkilendirilmesi öngörülmüştür.

BANKACILIK DÜZENLEME VE DENETLEME KURULUNUN 09.01.2020 TARİHLİ VE 8791 SAYILI KARARI

Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkında Yönetmeliğin 26'ncı maddesinin yedinci fıkrası uyarınca,

11.01.2019 tarihli ve 8198 sayılı Kurul Kararı ile belirlenen kredi kartlarında taksitlendirme sürelerinin; havayolları, seyahat acenteleri ve konaklama ile ilgili yurt dışına ilişkin harcamalarda altı aydan üç aya düşürülmesine karar verilmiştir.

BANKALARIN KREDİ İŞLEMLERİNE İLİŞKİN YÖNETMELİKTE DEĞİŞİKLİK YAPILMASINA DAİR YÖNETMELİK

14 Ocak 2020 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Yönetmelik'te, tüketici kredilerinin vadesinin altmış ayı, nihai fatura değeri yüz yirmi bin Türk Lirası ve altında olan taşıt alımı amacıyla kullanılan kredilerin vadesinin altmış ayı, nihai fatura değeri yüz yirmi bin Türk Lirasının üzerinde olan taşıt alımı amacıyla kullanılan krediler ile taşıt teminatlı kredilerin vadesinin kırk sekiz ayı, bilgisayar alımı amacıyla kullanılan kredilerin vadesinin on iki ayı, tablet alımı amacıyla kullanılan kredilerin vadesinin altı ayı, fiyatı üç bin beş yüz Türk Lirasına kadar olan cep telefonu alımı amacıyla kullanılan kredilerin vadesinin on iki ayı, fiyatı üç bin beş yüz Türk Lirasının üzerinde olan cep telefonu alımı amacıyla kullanılan kredilerin vadesinin ise üç ayı aşamayacağı düzenlenmiştir. Ayrıca aynı Yönetmelik ile Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'na Yönetmelik'te yer alan vade sınırlamalarını değiştirme ve ilave sınırlamalar getirme yetkisi de tanınmıştır.

Nitekim Kurul, bu yetkisine istinaden, 17.12.2020 tarihli ve 9322 sayılı kararı ile nihai fatura değeri üç yüz bin Türk Lirasının üzerinde olan taşıt alımı amacı ile kullanılan kredilerde kırk sekiz aydan otuz altı aya, (ii) Nihai fatura değeri yedi yüz elli bin Türk Lirasının üzerinde olan taşıt alımı amacı ile kullanılan kredilerde kırk sekiz aydan yirmi dört aya, (iii) Taşıt teminatlı kredilerde kırk sekiz aydan otuz altı aya indirilmesine karar vermiştir.

BDDK'NIN BİR BACAĞI DÖVİZ DİĞER BACAĞI TL OLAN VE VADEDE TL ALIM YÖNÜNDE GERÇEKLEŞTİRECEKLERİ PARA SWAPI, FORWARD, OPSİYON VE DİĞER TÜREV İŞLEMLERİNE DAİR KARARLARI

BDDK, 08/02/2020 tarihli ve 8860 Sayılı Kararı ile bankaların yurtdışı yerleşiklerle yaptıkları bir bacağı döviz diğer bacağı TL olan ve vadede TL alım yönünde gerçekleştirecekleri para swapı, forward, opsiyon ve diğer türev işlemlerin toplamı, en son

hesapladıkları yasal özkaynaklarının %10'u ile sınırlandırılmasına karar vermiştir.

BANKACILIK KANUNU İLE BAZI KANUNLARDA DEĞİŞİKLİK YAPILMASINA DAİR 7222 SAYILI KANUN

25 Şubat 2020 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan Kanun ile getirilen önemli değişiklikler şöyledir:

→ Bankacılık Kanunu'nun 66. maddesine eklenen 66/A ile Kurulca sistemik önemli olarak belirlenen bankaların, BDDK düzenlemeleri kapsamındaki koruyucu hükümlere uyumsuzluk nedeniyle veya mali bünyelerinde bozulma yaratacak durumlar için alınacak tedbirlerin önceden belirlenmesi maksadıyla, Kurulca belirlenecek usul ve esaslar çerçevesinde önlem planı hazırlama ve Kuruma gönderme ve böyle durumların ortaya çıkması halinde Kuruma bilgi verme yükümlülüğü düzenlenmiştir.

→ Bankacılık Kanunu'nun 73/4 fıkrasına, "Bankacılık faaliyetlerine özgü olarak bankalarla müşteri ilişkisi kurulduktan sonra oluşan gerçek kişilere ait kişisel veriler ve tüzel kişilere ait bilgiler müşteri sırrı haline gelir" ifadesi eklenerek, bankalar ile müşteri ilişkisi kurulduktan sonra oluşan gerçek kişilere ait bankacılık faaliyetlerine özgü mevduat bilgisi, krediler, kredi skoru, hesap hareketleri gibi bilgiler için hem Bankacılık Kanunu'nun sır saklamaya ilişkin yükümlülüklerinin hem de Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun uygulama alanı bulacağı öngörülmüştür. Diğer kanunların emredici hükümleri saklı kalmak kaydıyla, müşteri sırrı niteliğindeki bilgilerin, bu maddede belirtilen sır saklama yükümlülüğünden istisna tutulan haller haricinde, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu uyarınca müşterinin açık rızası alınsa bile, kendisinden gelen bir talep ya da talimat olmaksızın yurtdışındaki ve yurtdışındaki üçüncü kişilerle paylaşılmayacağı ve aktarılamayacağı düzenlenmiştir. Diğer yandan Kurul'a, müşteri sırrı ya da banka sırrı niteliğinde olan her türlü verinin yurtdışına aktarılmasını yasaklama konusunda yetki verilmiştir. Maddede belirtilen sır saklama yükümlülüğünden istisna tutulan hallerde yapılacak paylaşımlar da dahil olmak üzere, müşteri sırrı ve banka sırrı niteliğindeki bilgilerin, sadece belirtilen amaçlarla sınırlı olmak ve ölçülülük ilkesine uygun olarak bu amaçların gerektirdiği kadar

veriyi içermek kaydıyla paylaşılması öngörülmüştür.

→ Bankacılık Kanunu'nun 76. maddesinin devamına Finansal Piyasalarda Manipülasyon Ve Yanıltıcı İşlemler başlığı ile 76/A maddesi eklenmiştir. Bu madde ile bankalar tarafından; Kanun'un 4. maddesinde bankacılık faaliyetleri olarak sayılan işlemler yoluyla finansal piyasalarda yapay arz, talep veya döviz kuru dahil fiyat oluşumunu sağlamak amaçlı işlem ve uygulamaların yapılmasının, internet ortamı dahil farklı araçlarla gerçeğe aykırı veya yanıltıcı bilgilerin yayılmasının, tasarruf sahiplerinin gerçeğe aykırı veya yanıltıcı şekilde yönlendirilmesinin ya da bu amaçları sağlamaya yönelik benzer işlem ve uygulamaların yapılmasının, finansal piyasalarda manipülasyon ve yanıltıcı işlemler olarak kabul edileceği düzenlenmiştir.

→ Bankacılık Kanunu'nun 144. maddesinde yapılan değişiklik ile bankaların ödünç para verme işlemleri ve mevduat kabulünde uygulanacak azami faiz oranları, katılma hesaplarında kâr ve zarara katılma oranları, özel cari hesaplar dahil her türlü işlemlerinden elde edecekleri ücret, masraf, komisyon ve diğer menfaatlerin nitelikleri ile azami miktar ya da oranlarını tespit etme, bunları kısmen veya tamamen serbest bırakma yetkisi Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'na verilmiştir.

→ Sermaye Piyasası Kanunu'nun 27. maddesinde öngörülen değişiklik ile daha önce Kanun'da mevcut olmayan "Borçlanma Araçları Sahipleri Kurulu" kurumu ihdas edilmiştir.

→ Sermaye Piyasası Kanunu'nun 31/B maddesinde öngörülen değişiklik ile daha önce Sermaye Piyasası Kanunu'nda veya hukukumuzda mevcut olmayan "Teminat Yöneticisi" yapısı ihdas edilmiştir. Buna göre, aşağıda özetlenen şartlarla ve sermaye piyasası araçları ile sınırlı olmak üzere, (her ne kadar kanun gerekçesinde "karşılaştırmalı hukukta geniş bir uygulama alanı bulan 'Trust' kurumu" şeklinde atıf yapılmış olsa da) common law ülkelerinde bulunan security agent yapısı ilk defa hukukumuzda açıkça tanımlanmıştır. Kurulca belirlenecek sermaye piyasası araçları ile sınırlı olmak üzere, bu araçlardan doğan yükümlülüklerin yerine getirilmesini teminen "mülkiyetin devri" veya "sınırlı aynı hak tesisi" yollarından herhangi biri kullanılarak teminat yöneticisi vasıtası ile teminat alınması mümkün olacaktır.

→ Sermaye Piyasası Kanunu'nun 61/B maddesinde öngörülen

değişiklik ile ilk defa, daha önce kanunlarımızda bulunmayan "proje finansmanına dayalı menkul kıymet" (PDMK) kavramı ihdas edilmiştir. Buna göre kurulan yapıda, tüzel kişiliği olmayan mal varlığı şeklinde tanımlanan proje finansmanı fonlarına, inanca mülkiyet esasları kapsamında proje finansmanı gelirlerinin temlik edilmesi öngörülmüştür. Bu kapsamda, PDMK'ları satın alarak proje finansmanına kaynak sağlayan yatırımcılara yapılacak geri ödemelerin, proje finansmanı fonuna temlik edilen proje gelirlerinden sağlanması öngörülmüştür.

→ Yine Sermaye Piyasası Kanunu'nda yapılan değişiklik ile piyasa dolandırıcılığı ve bilgi suiistimali suçlarında öngörülen hapis cezalarının alt sınırları artırılmıştır.

BDDK'NIN 21.02.2020 TARİHLİ VE 8876 SAYILI KARARI

500 milyon Türk Lirası ve üstü ciroya sahip şirketlerin kredi kullanabilmesi için 30.06.2021 tarihine kadar yetkili bir derecelendirme kuruluşundan derecelendirme notu almasına ilişkin zorunluluk getirilmiştir.

MEVDUAT VE KREDİ FAİZ ORANLARI VE KATILMA HESAPLARI KÂR VE ZARARA KATILMA ORANLARI HAKKINDA TEBLİĞ (SAYI: 2020/3)

10.02.2020 tarihli Resmi Gazete'de, 01.03.2020 tarihinde yürürlüğe girmek üzere, Mevduat ve Kredi Faiz Oranları ve Katılma Hesapları Kâr ve Zarara Katılma Oranları Hakkında Tebliğ (Sayı: 2020/3) yayımlanmış ve Tebliğ ile 9/12/2006 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan Mevduat ve Kredi Faiz Oranları ve Katılma Hesapları Kâr ve Zarara Katılma Oranları ile Kredi İşlemlerinde Faiz Dışında Sağlanacak Diğer Menfaatler Hakkında Tebliğ (Sayı: 2006/1) yürürlükten kaldırılmıştır. Yürürlüğe giren yeni Tebliğ ile vadesiz mevduat faiz oranının yıllık %0,25'i geçmeyeceği, değişken faiz oranının ise, yürürlükten kaldırılan Tebliğ'de Türk lirası mevduatta 6 aydan uzun vadeli mevduatlar için uygulanabileceği düzenlenirken, yeni Tebliğ ile 3 ay ve daha uzun vadeli mevduatlar için uygulanabileceği düzenlenmektedir.

Ayrıca, kredili mevduat hesaplarında uygulanacak azami akdi ve gecikme faiz oranlarının 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununun 26. maddesi uyarınca TCMB tarafından belirlenen azami oranları geçmeyeceği hükme bağlanmıştır. Bu kapsamda kredi kartı işlemlerinde uygulanacak azami akdi ve azami gecikme faiz oranları kredili mevduat hesapları için de geçerli olacaktır.

BANKA KARTLARI VE KREDİ KARTLARI HAKKINDA YÖNETMELİK

28.03.2020 tarihinde Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkında Yönetmelik'te gerçekleştirilen değişiklik ile, kredi kartlarına ilişkin ödenmesi gereken asgari tutarın dönem borcunun yüzde yirmisi ile yüzde kırkı arasında olacak şekilde belirlemeye ve yönetmelikte yer alan limit tahsis sınırlarını değiştirmeye Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun yetkili olduğu yönünde değişiklik yapılmıştır. Kurul, 30.03.2020 tarihli kararıyla kredi kartlarında asgari tutarın, dönem borcunun yüzde yirmisi olarak belirlenmesine karar vermiştir. Ayrıca, 25.09.2020 tarihinde söz konusu Yönetmelik'te yeniden değişiklik gerçekleştirilmiş olup takas ve mahsup işlemi yapan kuruluşlar Yönetmelik kapsamından çıkartılmış, 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu'nda 26.06.2020 tarihinde gerçekleştirilen değişiklikle paralel olarak, kart çıkaran kuruluşlar ile kart hamilleri arasındaki ilişkilerin, uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle mesafeli olarak ya da mesafeli olsun olmasın Kurulun yazılı şeklin yerine geçebileceğini belirlediği ve bir bilişim veya elektronik haberleşme cihazı üzerinden gerçekleştirilecek ve müşteri kimliğinin doğrulanmasına imkân verecek yöntemler yoluyla kurulacak sözleşmeler ile düzenlenebileceğine yönelik ekleme yapılmıştır. 25.09.2020 tarihinde yönetmelikte yapılan değişikliklerle de karşılığı nakit, nakit benzeri kıymet ve hesaplar ile kıymetli maden olması durumunda, kart çıkaran kuruluşların, karşılık olan tutarı geçmemesi ve rehin sözleşmesi yapılması şartıyla, gelir beyanı ve gelir teyidi zorunluluğuna tabi olmaksızın kredi kartı limiti tespit edebilecekleri ve yine bu koşulların sağlanması durumunda, tahsis edilecek limitlerde, yönetmelikte

yer alan limit tahsis sınırlarının aranmayacağı düzenlenmiştir.

25.9.2020 tarihinde yapılan düzenleme ile Yönetmelikte ilk kez ödeme kuruluşlarına ilişkin düzenleme yapılmış ve Üye işyeri anlaşması yapan kuruluşun anlaşma yaptığı üye işyerinin, 6493 sayılı Kanuna tabi ödeme veya elektronik para kuruluşu olması ve bu kuruluşun üye işyeri anlaşması yapan kuruluştan temin ettiği POS'ları 6493 sayılı Kanun hükümleri kapsamında alt işyerlerine kullandırması durumunda; bu kuruluşlarca POS'un kullandırıldığı alt işyerinin, üye işyeri anlaşması yapan kuruluşa ticaret unvanı ve vergi kimlik veya vatandaşlık numarası ile birlikte bildirilmesi ve bu kapsamdaki tüm işlemlerde ilgili alt işyerlerini münferit olarak tanımlamaya yarayacak referans numarasının kullanılması suretiyle söz konusu alt işyerleri üzerinden gerçekleştirilecek işlemlerin POS'u temin eden üye işyeri anlaşması yapan kuruluş tarafından işlem bazında takip edilebilmesine imkân sağlanması zorunluluğu metne konulmuştur. Aynı kapsamda üye işyeri anlaşması yapan kuruluşların bu zorunluluğu yerine getirmeyen kuruluşlar ile üye işyeri anlaşması yapamayacağı ve bu kuruluşlara POS temin edemeyeceği hüküm altına alınırken, Üye işyeri anlaşması yapan kuruluşların edindikleri bu bilgileri pazarlama ve benzeri amaçlarla kullanamayacağı düzenlenmiştir.

KREDİ KARTI İŞLEMLERİNDE UYGULANACAK AZAMI FAİZ ORANLARI

→ 28 Mart 2020 tarihli 2020-20 sayılı basın duyurusu ile TCMB tarafından 1 Nisan 2020 tarihinden geçerli olmak üzere, Türk lirası cinsinden kredi kartı işlemlerinde uygulanacak aylık azami akdi faiz oranı yüzde 1,25; aylık azami gecikme faiz oranı yüzde 1,55; yabancı para cinsinden kredi kartı işlemlerinde uygulanacak aylık azami akdi faiz oranı yüzde 1,00; aylık azami gecikme faiz oranı yüzde 1,30 olarak belirlenmiştir. Ayrıca, kredi kartı azami faiz oranlarının, bundan böyle, üçer aylık dönemler için ilan edilmeyeceği, ilan edilen oranların değişiklik yapılana kadar geçerli olacağı duyurulmuştur.

→ 31.10.2020 tarihli Resmi Gazete'de Kredi Kartı İşlemlerinde Uygulanacak Azami Faiz Oranları Hakkında Tebliğ (Sayı: 2020/16)

yayımlanmıştır. Tebliğ ile Türk lirası cinsinden ve Yabancı para cinsinden kredi kartı işlemlerinde uygulanacak azami akdi faiz oranlarının ve azami gecikme faiz oranlarının belirlenme ve açıklanma yöntemleri ortaya konulmuştur. Bu çerçevede, Türk Lirası cinsinden kredi kartı işlemlerinde uygulanacak aylık azami akdi faiz oranı, 10/2/2020 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan Bankalarca Ticari Müşterilerden Alınabilecek Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ (Sayı: 2020/4) ile belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde hesaplanarak ilan edilen aylık referans orana 55 baz puan eklenerek; yabancı para cinsinden kredi kartı işlemlerinde uygulanacak aylık azami akdi faiz oranı, Türk Lirası cinsinden kredi kartı işlemlerinde uygulanacak aylık azami akdi faiz oranının yüzde 80'inin virgülden sonra iki hane olacak şekilde yuvarlanması suretiyle; Türk Lirası cinsinden kredi kartı işlemlerinde uygulanacak aylık azami gecikme faiz oranı, Türk Lirası cinsinden kredi kartı işlemlerinde uygulanacak aylık azami akdi faiz oranına 30 baz puan eklenerek; yabancı para cinsinden kredi kartı işlemlerinde uygulanacak aylık azami gecikme faiz oranı, yabancı para cinsinden kredi kartı işlemlerinde uygulanacak aylık azami akdi faiz oranına 30 baz puan eklenerek belirlenecektir.

Söz konusu yöntemle göre hesaplanan oranlar her ayın sondan beşinci iş günü TCMB resmi internet sitesinde ilan edilecek ve takip eden ayın ilk gününden itibaren geçerli olacaktır. Tebliğ'in yayımlanması akabinde TCMB sayfasında ilan edilen oranlar aşağıdaki gibidir:

GEÇERLİLİK TARİHİ	REFERANS ORAN (%)	KREDİ KARTI İŞLEMLERİNDE UYGULANACAK AZAMI AKDİ FAİZ ORANI (%)		KREDİ KARTI İŞLEMLERİNDE UYGULANACAK AZAMI GECİKME FAİZ ORANI (%)	
		TÜRK LİRASI	YABANCI PARA	TÜRK LİRASI	YABANCI PARA
5/1/2021	1,24	1,79	1,43	2,09	1,73
1/12/2020	1,04	1,59	1,27	1,89	1,57
1/11/2020	0,91	1,46	1,17	1,76	1,47

İCRA VE İFLAS TAKİPLERİNİN DURDURULMASI HAKKINDA CUMHURBAŞKANLIĞI KARARI (KARAR SAYISI: 2279) VE 7226 SAYILI BAZI KANUNLARDA DEĞİŞİKLİK YAPILMASINA DAİR KANUN'UN GEÇİCİ BİRİNCİ MADDESİ İLE DÜZENLENEN YARGIDA DURMA SÜRELERİ

22.03.2020 tarihli Resmî Gazete'de İcra ve İflas Takiplerinin Durdurulması Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararı (Karar Sayısı: 2279) yayımlanmıştır. Karara göre, Covid-19 salgın hastalığının ülkemizde yayılmasını önlemek amacıyla alınan tedbirler kapsamında; 22.03.2020 tarihinden 30.04.2020 tarihine kadar, nafaka alacaklarına ilişkin icra takipleri hariç olmak üzere, yurt genelinde yürütülmekte olan tüm icra ve iflas takiplerinin durdurulmasına ve bu çerçevede taraf ve takip işlemlerinin yapılmamasına, yeni icra ve iflas takip taleplerinin alınmamasına ve ihtiyati haciz kararlarının icra ve infaz edilmemesine karar verilmiştir. Ayrıca, Covid-19 salgın hastalığının ülkemizde görülmüş olması sebebiyle 26.03.2020 tarihli ve 31080 sayılı 1. Mükerrer Resmî Gazetede yayımlanan 7226 Sayılı Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun'un geçici birinci maddesinde yargıda durma süreleri düzenlenerek dava açma, icra takibi başlatma, şikâyet, itiraz, zamanaşımı süreleri, hak düşürücü süreler gibi bir takım sürelerin 30/4/2020 (bu tarih dâhil) tarihine kadar durmasına karar verilmiştir. Akabinde, 30 Nisan 2020 tarihli ve 31114 Sayılı Resmi Gazete'de; Yargı Alanındaki Hak Kayıplarının Önlenmesi Amacıyla Getirilen Durma Süresinin Uzatılmasına Dair Karar (Karar Sayısı: 2480) yayımlanmış ve söz konusu durma sürelerinin, 4734 sayılı Kamu İhale Kanununda öngörülen zorunlu idari başvuru yoluna ilişkin süreler hariç, 01.05.2020 (bu tarih dâhil) tarihinden 15.06.2020 (bu tarih dâhil) tarihine kadar uzatılmasına karar verilmiştir.

26 Mart 2020 tarihli Resmi Gazetede yayımlanan 7226 sayılı, Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına dair Kanunun 48'ci maddesi ile 22/1/2009 tarihli ve 5834 sayılı Karşılıksız Çek ve Protestolu Senetler ile Kredi ve Kredi Kartları Borçlarına İlişkin Kayıtların Dikkate Alınmaması Hakkında Kanuna eklenen geçici 2'nci madde ile Anapara ve/veya taksit ödeme tarihi 24/3/2020

tarihinden önce olup da; kullandığı nakdî ve gayrî nakdî kredilerinin anapara, faiz ve/veya ferilerine ilişkin ödemelerini aksatan gerçek ve tüzel kişilerin, ticari faaliyette bulunan ve bulunmayan gerçek kişilerin ve kredi müşterilerinin karşılıksız çıkan çek, protesto edilmiş senet, kredi kartı ve diğer kredi borçlarına ilişkin 5411 sayılı Kanunun ek 1 inci maddesi hükmü uyarınca kurulan Türkiye Bankalar Birliği Risk Merkezi nezdinde tutulan kayıtları, söz konusu borçların ödenmesi geciken kısmının 31/12/2020 tarihine kadar tamamının ödenmesi veya yeniden yapılandırılması halinde, bu kişilerle yapılan finansal işlemlerde kredi kuruluşları ve finansal kuruluşlar tarafından dikkate alınmayacağı hususu düzenlenmiştir.

BDDK'NIN 17.12.2020 TARİHLİ VE 9322 SAYILI KARARI

Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkında Yönetmeliğin 26. Maddesinin yedinci fıkrası uyarınca, 11.01.2019 tarihli ve 8198 sayılı Kurul Kararı ile belirlenen kredi kartlarında taksitlendirme sürelerinin; (i) Basılı ve külçe halinde olmayan kuyumla ilgili harcamalarda sekiz aydan altı aya, (ii) Fiyatı üç bin beş yüz Türk Lirasına kadar olan televizyon alımları hariç elektronik eşya alımlarında altı aydan dört aya, (iii) Mobilya ve elektrikli eşya alımlarında on sekiz aydan on iki aya indirilmesine karar verilmiştir.

193 SAYILI GELİR VERGİSİ KANUNUNUN GEÇİCİ 67NCİ MADDESİNDE YER ALAN TEVKİFAT ORANLARI HAKKINDA KARAR (KARAR SAYISI: 3321)

23.12.2020 tarihli Resmi Gazetede yayınlanan 193 Sayılı Gelir Vergisi Kanununun Geçici 67nci Maddesinde Yer Alan Tevkifat Oranları Hakkında Karar (Karar Sayısı: 3321) uyarınca 23.12.2020 (bu tarih dahi) ile 31.03.2021 tarihi (bu tarih dahil) arasında iktisap edilen, bankalar tarafından ihraç edilen tahvil ve bonolardan elde edilen gelir ve kazançlar ile fon kullanıcısının bankalar olduğu varlık kiralama şirketleri tarafından ihraç edilen kira sertifikalarından elde edilen gelir ve kazançlara aşağıdaki stopaj oranlarının uygulanması karar verilmiştir.

Mevcut durumda %10 ve %15 oranında hesaplanan vergilerde, Faiz (Kupon) ve İtfa için

1. Vadesi 6 aya kadar (6 ay dahil) olanlarda sağlanan gelirlerden %5
2. Vadesi 1 yıla kadar (1 yıl dahil) olanlarda sağlanan gelirlerden %3
3. Vadesi 1 yıldan uzun olanlara sağlanan gelirlerden %0 hesaplanması

Alım Satım Kazançlarında

1. 6 aydan az süreyle (6 ay dahil) elde tutulanların elden çıkarılmasından doğan kazançlardan %5,
2. 1 yıldan az süreyle (1 yıl dahil) elde tutulanların elden çıkarılmasından doğan kazançlardan %3,
3. 1 yıldan fazla süreyle elde tutulanların elden çıkarılmasından doğan kazançlardan %0, hesaplanması.

Ayrıca söz konusu 3321 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararı uyarınca 23 Aralık 2020 ile 31 Mart 2021 tarihleri arasında iktisap edilen, (değişken, karma, eurobond, dış borçlanma, yabancı, serbest fonlar ile unvanında döviz ifadesi geçen yatırım fonları hariç) yatırım fonlarından elde edilen gelir ve kazançlar için de %0 oranında stopaj oranı uygulanmasına karar verilmiştir.

GELİR VERGİSİ KANUNU'NUN GEÇİCİ 67. MADDESİNDE YER ALAN BAZI KAZANÇ VE İRATLARDAN YAPILACAK TEVKİFAT ORANLARINA İLİŞKİN KARAR (KARAR SAYISI: 2604)

Sermaye Piyasası Kanununa göre kurulan menkul kıymetler yatırım fonları (borsa yatırım fonları ile konut finansmanı fonları ve varlık finansmanı fonları dahil) ile menkul kıymetler yatırım ortaklıklarının portföy işletmeciliği kazançları üzerinden yüzde 0 olarak uygulanan stopajın oranı, 3 Haziran 2020 tarihli Resmî Gazete'de yayımlanan 2604 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararı ile Serbest (Döviz) Fonları için yüzde 15'e çıkarılmıştır. 1 Ocak 2021 tarihi itibarıyla söz konusu vergi kaldırılmıştır.

GELİR VERGİSİ KANUNU'NUN GEÇİCİ 67. MADDESİNDE YER ALAN BAZI KAZANÇ VE İRATLARDAN YAPILACAK TEVKİFAT ORANLARINA İLİŞKİN KARAR (KARAR SAYISI: 2569)

24 Mayıs 2020 tarihli Resmî Gazete'de yayımlanan 2569 sayılı Cumhurbaşkanı Kararı ile 6362 sayılı Kanun'a (Sermaye Piyasası Kanunu) göre Sermaye Piyasası Kurulunca onaylanmış finansman bonolarından ve varlık kiralama şirketleri (VKŞ) tarafından ihraç edilen bir yıldan kısa vadeli kira sertifikalarından sağlanan gelirler ile bunların elden çıkarılmasından doğan kazançlardan yapılan stopajın oranı %15 olarak belirlenmiştir.

KAMBYO MUAMELELERİNDE SATIŞ TUTARI ÜZERİNDEN HESAPLANMASI GEREKEN BSMV ORANINI DÜŞÜREN KARAR (KARAR SAYISI: 3031)

30 Eylül 2020 tarihli Resmî Gazete'de yayımlanan 3031 sayılı Cumhurbaşkanı Kararı ile kambiyo muamelelerinde satış tutarı üzerinden hesaplanması gereken BSMV'nin (kambiyo gider vergisi) oranı yüzde 1'den (24/05/2020 tarihli 2568 sayılı karar) binde 2'ye düşürülmüştür. Karar, 30 Eylül 2020 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

MEVDUAT FAİZLERİ İLE KATILIM BANKALARINCA ÖDENEN KÂR PAYLARINA UYGULANAN DÜŞÜK ORANLI TEVKİFATIN SÜRESİNİ UZATAN KARAR (KARAR SAYISI: 3032)

30 Eylül 2020 tarihli Resmî Gazete'de yayımlanan 3032 sayılı Cumhurbaşkanı Kararı ile Türk Lirası mevduat hesaplarından elde edilen faizler ile katılım bankaları tarafından katılım hesaplarına ödenen kâr payları üzerinden yapılan tevkifat oranları geçici süreyle düşürülmüştür.

23 Aralık 2020 tarihli Resmî Gazete'de yayımlanan 3321 sayılı Cumhurbaşkanı Kararı ile söz konusu oran indirimlerinin süresi 31 Mart 2021 tarihine kadar uzatılmıştır.

Buna göre TL mevduat faizleri ile katılım bankaları tarafından TL katılma hesabı karşılığında ödenen kâr payları üzerinden vadesine göre %5, %3 ve %0 oranlarında tevkifat yapılacaktır.

VERGİ MEVZUATINDA BAZI DEĞİŞİKLİKLER İÇEREN 7256 SAYILI KANUN YAYIMLANMIŞTIR

Menkul kıymet gelirlerinde stopaj uygulamasını içeren GVK geçici 67. maddenin uygulama süresi 31 Aralık 2025 tarihine kadar uzatılmıştır.

15.03.2020 TARİHLİ BANKALARIN BİLGİ SİSTEMLERİ VE ELEKTRONİK BANKACILIK HİZMETLERİ HAKKINDA YÖNETMELİK ("YÖNETMELİK")

Halihazırda mevzuatta bulunan düzenlemeler yerine geçmek üzere uygulamaya konan Yönetmelik, bankalarda bilgi sistemlerinin kurulması, risk yönetimi ve bilgi güvenliğine dair yeni organizasyonel gereklilikler ile kontrol mekanizmaları getirmektedir. Müşterilerin ya da müşteriler adına hareket eden tarafların birtakım yöntemlerle bankanın sunduğu finansal servislere uzaktan erişerek bankacılık işlemlerini gerçekleştirebildikleri veya gerçekleştirilmesi için bankaya talimat verebildikleri elektronik dağıtım kanalı olarak Açık Bankacılık tanımını da kazandıran Yönetmelik'in bazı hükümleri 1 Temmuz 2020'de diğer hükümleri ise 1 Ocak 2021 itibarıyla yürürlüğe girmiştir.

BANKACILIK DÜZENLEME VE DENETLEME KURULU'NUN 17.03.2020 TARİHLİ VE 8948 SAYILI KARARI ("KARAR")

İlgili mevzuat uyarınca, bankalar, yurt dışı şubeleri dâhil, kredilerini belirli esaslara göre sınıflandırarak izlemek zorundadırlar. Karar ile, 31.12.2020 tarihine kadar, donuk alacak olarak sınıflandırma için öngörülen 90 gün gecikme süresinin Birinci Grup-Standart Nitelikli Krediler ve İkinci Grup-Yakın İzlemedeki Krediler

bakımından 180 gün olarak uygulanmasına ve 90 günlük gecikmeye rağmen İkinci Grupta sınıflandırılmaya devam olunan krediler için ayrılacak karşılıkların, bankaların TFRS 9 kapsamında beklenen kredi zararının hesaplanmasında kullandıkları kendi risk modellerine göre ayırmalarına devam olunmasına karar verilmiştir. BDDK daha sonra bu süreyi 30 Haziran 2021 tarihine kadar uzatmıştır.

BANKACILIK DÜZENLEME VE DENETLEME KURULU'NUN 18.04.2020 TARİH 9000 SAYILI VE 24.11.2020 TARİH 9271 SAYILI AKTİF RASYO KARARLARI İLE ARADA GEÇEN DÖNEM

Aktif rasyo hesaplaması formülü öncelikle Nisan ayında COVID-19 salgını nedeniyle yaşanan sürecin ekonomiye, piyasaya, üretime ve istihdama olumsuz etkisini mümkün olan en az seviyeye indirmek ve bankaların ellerinde bulundurduğu kaynakların en etkin şekilde kullanılmasını sağlamak amacıyla, yeniden düzenlenmiş olup; bu karar sonrasında muhtelif BDDK kararlarıyla tekrar revize edilen hesaplama düzenlemelerinin tümünün Kasım ayı tarihli BDDK kararı ile 31.12.2020 tarihinden itibaren yürürlükten kaldırılmasına karar verilmiştir.

TÜRKİYE CUMHURİYETİ MERKEZ BANKASI TARAFINDAN ZORUNLU KARŞILIKLAR HAKKINDA TEBLİĞ'DE YAPILAN DEĞİŞİKLİKLER

→ 18/1/2020 tarihli ve 31012 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan 2020/2 sayılı Tebliğ ile 10/1/2020 tarihinden geçerli olmak üzere Rezerv Opsiyon Mekanizması kapsamında ; Türk lirası zorunlu karşılıkların standart altın cinsinden tesis edilebilmesi imkânı azami oranının yüzde 30'dan yüzde 20'ye indirilmesine, Türk lirası zorunlu karşılıkların kaynağı yurt içi yerleşiklerden toplanan işlenmiş veya hurda altın olan standart altın cinsinden tesis edilebilmesi imkânı azami oranının yüzde 10'dan yüzde 15'e yükseltilmesine karar verilmiştir.

→ 7/3/2020 tarihli ve 31061 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan 2020/6 sayılı Tebliğ ile 6/3/2020 tarihinden geçerli olmak üzere

yıllık reel kredi büyüme oranı; yüzde 15'in üzerinde olan bankalar için; selektif sektörlerde kullanılan 2 yıldan uzun vadeli krediler ile 5 yıl ve daha uzun vadeli konut kredileri reel değişimlerinin tamamı büyüme oranı formülünün pay kısmından düşülerek hesaplanan uyarlanmış reel kredi büyüme oranının yüzde 15'in altında olması, yüzde 15'in altında olan bankalar için; 5 yıl ve daha uzun vadeli konut kredileri dışında kalan bireysel kredi reel değişiminin %75'i ve yabancı para nakdi kredilerin erken kapatılması veya vadesinden önce yapılandırılması amacıyla 9 Mart 2020 tarihinden itibaren kullanılan Türk lirası kredilerin tamamı büyüme oranı formülünün pay kısmından düşülerek hesaplanan uyarlanmış reel kredi büyüme oranının yüzde 5'in üzerinde olması, durumunda zorunlu karşılık teşviklerinden yararlanma imkânı getirmiştir.

→ 18/3/2020 tarihli ve 31072 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan 2020/9 sayılı Tebliğ ile 6/3/2020 tarihinden geçerli olmak üzere zorunlu karşılıklar uygulamasında reel kredi büyüme koşullarını sağlayan bankalar için yabancı para zorunlu karşılık oranları tüm yükümlülük türlerinde ve tüm vade dilimlerinde 500 baz puan indirilmiştir.

→ 20/6/2020 tarihli ve 31161 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan 2020/13 sayılı Tebliğ ile 12/6/2020 tarihinden geçerli olmak üzere yıllık reel kredi büyüme oranı yüzde 15'in üzerinde olan bankaların zorunlu karşılık teşviklerinden faydalanabilmeleri için sağlamaları gereken uyarlanmış reel kredi büyüme oranının yüzde 15'ten küçük olma koşulunun, yılsonuna kadar geçici bir süre için uygulanmamasına karar verilmiştir.

→ 18/7/2020 tarihli ve 31189 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan 2020/14 sayılı Tebliğ ile 10/7/2020 tarihinden geçerli olmak üzere yabancı para zorunlu karşılık oranlarının tüm bankalar için tüm yükümlülük türlerinde ve vade dilimlerinde 300 baz puan artırılmasına karar verilmiştir.

→ 21/8/2020 tarihli ve 31220 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan 2020/15 sayılı Tebliğ ile yayımı tarihinde yürürlüğe giren değişikliklerle reel kredi büyümesi koşullarını sağlayan bankaların yabancı para zorunlu karşılık oranlarının, tüm vade dilimlerinde geçerli olmak üzere, kıymetli maden depo hesapları için 700 baz puan, diğer tüm yabancı para yükümlülükleri için ise 200

baz puan artırılmasına karar verilmiştir. Buna ek olarak, son dönemde Türk lirası likidite yönetimi kapsamında atılan adımlarla uyumlu olacak şekilde, reel kredi büyümesi koşullarını sağlayan bankaların Türk lirası zorunlu karşılık oranlarının 6 aya kadar vadeli tüm mevduat/katılım fonu yükümlülükleri ve 1 yıla kadar vadeli diğer yükümlülükleri için 200 baz puan, 3 yıla kadar vadeli diğer yükümlülükleri için ise 150 baz puan artırılmasına karar verilmiştir.

→ 27/11/2020 tarihli ve 31317 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan 2020/17 sayılı Tebliğ ile 11/12/2020 tarihinde yürürlüğe giren değişiklikle reel kredi büyümesine göre farklılaşan zorunlu karşılık ve faiz/nema oranları uygulamasının yürürlükten kaldırılmasına, Zorunlu karşılık ve faiz/nema oranlarının tüm sektör için aynı oranlar üzerinden uygulanmasına, bu doğrultuda Türk lirası ve yabancı para zorunlu karşılık oranlarının Türk lirası cinsinden zorunlu karşılıklara ödenen faiz/nema oranının tüm sektör için yüzde 12 olarak uygulanmasına, ABD doları cinsinden mevduat/katılım fonu yükümlülükleri için tesis edilen zorunlu karşılıklara yüzde 1,25 olarak uygulanan komisyon oranının yüzde 0 olarak belirlenmesine karar verilmiştir.

BANKACILIK DÜZENLEME VE DENETLEME KURULU'NUN 20.05.2020 TARİHLİ VE 9031 SAYILI KARARI

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun 20.05.2020 tarihli ve 9031 sayılı kararı ile TL cinsinden tahvil ve kira sertifikası işlemlerinin takas operasyonlarının olumsuz etkilenmemesini ve TL cinsinden menkul kıymetlerin etkin ve verimli bir şekilde işlem görmesini teminen, sermaye piyasası mevzuatında tanımlanan Yabancı Merkezi Saklama Kuruluşları arasından Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumunca belirlenecek olan kuruluşların, söz konusu sınırlamadan muaf tutulmasına karar verilmiş ve bu karara istinaden Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından Euroclear Bank ve Clearstream Banking isimli kuruluşların söz konusu sınırlamalardan muaf tutulması uygun görülmüştür.

BANKACILIK DÜZENLEME VE DENETLEME KURULU'NUN 28.07.2020 TARİHLİ VE 9109 SAYILI KARARI

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun 28.07.2020 tarihli ve 9109 sayılı kararı uyarınca, yurtdışı yerleşiklerle gerçekleştirilen TL işlemlere ilişkin sınırlar belirlenmiştir.

Söz konusu Karar ile (a) Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumunca belirlenecek Yabancı Merkez Saklama Kuruluşları ("YMSK") için 20.05.2020 tarihli ve 9031 sayılı Kurul Kararı ile getirilen muafiyetin yalnızca yurt içi ya da yurt dışı TL menkul kıymet takası faaliyetiyle sınırlı olmak kaydıyla getirildiğinin netleştirilmesine ve bu muafiyete ilave olarak, tezgah üstü piyasada hesap operatörü olarak bildirilen yurtiçi banka ile veya BIST FX swap piyasasında vadede TL alım yönündeki (swap işleminin ilk bacağında YMSK'nın döviz karşılığında TL aldığı) swap işlemlerinin ve YMSK'ların yalnızca yurt içi ve yurt dışı yerleşiklerce ihraç edilen TL menkul kıymet takası faaliyetiyle sınırlı olmak taahhüdü ile yabancı yerleşik sahipliğindeki TL hesaba yapacağı kısa vadeli fonlama işlemlerinin; (b) Uluslararası Kalkınma Bankaları'nın ("UKB"), yurtiçi piyasadaki temin edecekleri TL likiditenin tutulmasını sağlamak ve bu TL likiditeyi yalnızca yurtiçi piyasalarda yurtiçi yerleşik şirketlere kredi vermek, TL cinsinden menkul kıymet almak ve fazla TL likiditenin yurtiçi bankalarda depo edilmesini sağlamak amacıyla kullanacaklarını, hesap açtıkları yurtiçi bankalara yazılı olarak beyan ve taahhüt etmeleri ve Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumuna yapacakları yazılı başvurunun olumlu sonuçlanması şartıyla; UKB'lerin yurtiçi bankalarda açacakları TL hesaplar üzerinden gerçekleştirecekleri, BIST FX swap piyasasında vadede TL alım yönündeki (swap işleminin ilk bacağında UKB'nin döviz karşılığında TL aldığı) swap işlemlerinin, BIST Repo piyasasındaki repo ve ters repo işlemleri, yurt içi yerleşik bankalarla yapılan TL depo işlemlerinin; TL'ye erişim kısıtlamalarından muaf tutulmasına karar verilmiştir.

BANKACILIK DÜZENLEME VE DENETLEME KURULU'NUN 04.09.2020 TARİHLİ VE 9131 SAYILI KARARI

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun 04.09.2020 tarihli ve 9131 sayılı kararı uyarınca; Bankaların Kredi İşlemlerine İlişkin Yönetmeliği ile Finansal Kiralama, Faktoring ve Finansman Şirketlerinin Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Yönetmeliğinde düzenlenen tüketici kredilerine ilişkin genel vade sınırının altmış aydan otuz altı aya indirilmesine karar verilmiştir.

BANKACILIK DÜZENLEME VE DENETLEME KURULU'NUN ("KURUL") 08.12.2020 TARİHLİ VE 9311 SAYILI KARARI

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun ("Kurul") 08.12.2020 tarihli ve 9311 sayılı kararı uyarınca; Kurul'un 20.05.2019 tarih ve 8374 sayılı Kararı ile getirilen gerçek kişilerin günlük 100.000 ABD Doları ve üzerinde döviz (efektif dahil) alım işlemlerinde dövizin ilgilinin hesabına aktarılmasının ve/veya kullanıma açılmasının/fiziki teslimatının bir iş günü valörlü olarak gerçekleştirilmesine ilişkin uygulama ile Kurul'un 21.05.2020 tarihli ve 9033 sayılı Kararı ile getirilen; gerçek ve tüzel kişilerin günlük 100 gr ve üzerinde altın alım işlemlerinde, altının ilgilinin hesabına aktarılmasının ve/veya kullanıma açılmasının bir iş günü valörlü olarak gerçekleştirilmesine ilişkin uygulamanın kaldırılmasına karar verilmiştir.

BANKACILIK DÜZENLEME VE DENETLEME KURULU'NUN ("KURUL") 08.12.2020 TARİHLİ VE 9312 SAYILI KARARI

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun ("Kurul") 08.12.2020 tarihli ve 9312 sayılı kararı uyarınca; pandeminin olası etkilerinin devam etmesi nedeniyle ; kredi riskine esas tutar hesaplamasında parasal varlıklar ile parasal olmayan varlıklardan, tarihi maliyet cinsinden ölçülen yabancı para birimindeki kalemler dışında kalanların Türkiye Muhasebe

Standartları uyarınca değerlendirilmiş tutarları ve ilgili özel karşılık tutarları hesaplanırken, hesaplama tarihinden önceki son 252 iş gününe ait Merkez Bankası döviz alış kurlarının basit aritmetik ortalamasının kullanılabilmesi, bankaların sahip olduğu menkul kıymetlerin sermaye yeterliliğinde özkaynak tutarında kullanılması, banka alacaklarına ilişkin karşılık hesaplamalarında dikkate alınacak gecikme süreleri, kart borçlarının ötelenmesi halinde asgari ödeme tutarı talep edilmeyerek ödemesiz dönem tanımlanması, kartların nakit kullanıma kapatılmasına ilişkin değerlendirme, edinilen emtia ve gayrimenkullerin edinim tarihinden itibaren 3 yıl içerisinde elden çıkartılması zorunluluğunun uygulanmaması, geri alım hakkı uygulaması kapsamında teminatı bankaca kredi borcuna karşılık edinilen veya aynı olarak ödeme yapılan kredilerin sınırlandırılması, yeniden yapılandırılan donuk alacakların sınıflandırılması gibi konulara ilişkin muhtelif kurul kararları ve talimatlar ile tanınan sürelerin 30.06.2021 tarihine kadar uzatılmasına karar verilmiştir.

Ayrıca, likidite karşılama oranının sağlanmasına, muhtelif bildirim ve raporlama sürelerine 60 gün ilave edilmesine, 100 milyon TL ve üzeri kredilerde kredili müşterilerden temin edilmesi gereken belgelerin takibi ve tamamlanmasına, faiz oranı riski standart rasyosuna ilişkin muafiyet tanınmasına, finansal teminatların değerlendirilmesine ilişkin olarak verilen kurul kararı ve talimatların uygulanmasına ise 31.12.2020 tarihinde son verilmesine karar verilmiştir.

BANKALARCA TİCARİ MÜŞTERİLERDEN ALINABİLECEK ÜCRETLERE İLİŞKİN MEVZUAT

10 Şubat 2020 tarih ve 31035 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 2020/4 sayılı Bankalarca Ticari Müşterilerden Alınabilecek Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ ("Tebliğ") ile bankaların ticari müşterilerine sunduğu ürün veya hizmetler karşılığında alabilecekleri ücret kalemleri belirlenerek, belirli ücretler için miktar veya oransal olarak üst sınırlar getirilmiştir. Tebliğ ile, "Ticari Krediler", "Dış Ticaret", "Nakit Yönetimi" ve "Ödeme Sistemleri" olarak bankalarca 4 kategoride sunulabilecek

ürün ve hizmetler için bankaların talep edebilecekleri ücretlerin bir kısmına ilişkin olarak oran ve tutarları belirleme yetkisi Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası ("TCMB") 'na bırakılırken, herhangi bir sınırlama getirilmemiş olan diğer ücretlerin bankalar tarafından serbestçe belirlenebileceği düzenlenmiştir. Yine nitelikleri itibarıyla Tebliğ'de düzenlenen kategorilerde yer almayan ürün ve hizmetlerden alınabilecek ücretler Bankalarca serbestçe belirlenebilir. Bankalar, ticari müşterilerle yapacakları sözleşmelerde, sözleşme kapsamında sunulacak ürün ve hizmetler karşılığında tahsil edecekleri ücret kalemlerine ilişkin detaylı bilgilerin yer aldığı bir bilgilendirme formu hazırlamak ve müşteriye yazılı olarak veya kayıtlı veri saklayıcısı yoluyla iletmek zorundadır. Tebliğ ile, Bankaların sözleşme veya eki olan bilgilendirme formunda belirlenen ücretlerde artış yapabilmeleri için, en az iki iş günü öncesinden yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı yoluyla müşterilerine bildirim yükümlülüğü getirilmiştir. Bankalara internet sitelerinde ticari müşterilerden aldıkları ücretlere ilişkin azami tarifeyi ve diğer güncel bilgileri, bu bilgilerin değişiklik tarihleri ile birlikte internet sitelerinde yayınlamaları ve güncel tutmaları yükümlülüğü getirilmiştir. Tebliğ ile belirlenen kategoriler kapsamında yer almayan yeni bir ücret oluşturulabilmesi için Türkiye Bankalar Birliği aracılığı ile Merkez Bankasına başvurma zorunluluğu getirilmiştir.

TCMB tarafından, Tebliğ hükümlerinin uygulama ayrıntılarını göstermek üzere, Bankalarca Ticari Müşterilerden Alınabilecek Ücretlere İlişkin Uygulama Talimatı ("Talimat") yayınlanmıştır. Bu Talimat ile Tebliğ kapsamı dışında kalan istisnalar ayrıntılı olarak belirlenmiş olup ücretlere ilişkin uygulama esasları detaylı olarak düzenlenmiştir. Tebliğ ile bankalara getirilen bilgilendirme yükümlülüğü, Tebliğ ekinde yer alan kategoriler ile sınırlı kalmaksızın Tebliğ kapsamındaki bankalarca ticari müşterilerden alınacak tüm ücretler için geçerlidir. Bu çerçevede, Tebliğ'de belirlenen kategoriler dışında bankalarca ticari müşterilere sunulan ürün ve hizmetler karşılığında alınabilecek diğer ücretlere ilişkin bilgilerin de, muafiyet talep etme hakkı saklı kalmak kaydıyla, bankaların internet sitelerinde ilan edilmesi ve

aynı şekilde söz konusu ücretlere ilişkin bilgilerin bilgilendirme formu ile ticari müşteriye iletilmesi gerekmektedir. Bankalar, ticari müşteriler ile yapacakları sözleşmeler çerçevesinde, Tebliğin ekinde yer alan kategoriler içerisinde değerlendirilmekle birlikte listelenen ücret kalemleri ile aynı nitelikte olmayan özel ürün veya hizmetler karşılığında ücret alabilmek için doğrudan veya Birlikler aracılığı ile Merkez Bankasına başvurabilir. Tebliğin ekinde yer alan kategoriler kapsamındaki özel ürün ve hizmetler ile söz konusu kategoriler dışındaki ürün ve hizmetler karşılığında alınabilecek ücretlerden, niteliği gereği ilan edilebilir olmayıp müşteriye veya işleme özgü belirlenen ücretler Merkez Bankası tarafından uygun görülmesi halinde internet sitesinde ilan ve Merkez Bankası'na bildirim yükümlülüklerinden muaf tutulabilecektir.

Yapılan düzenlemelerle; üye işyeri ücretlerine ilişkin olarak üst sınır getirilmiş, taksitsiz işlemlerin ertesi gün üye işyeri hesabına aktarılması halinde aylık referans oranın 0,45 puan artırılmış halini geçemeyeceği, üye işyeri tarafından ücret ödenmemesi durumunda ise işlem tutarının azami 40 gün sonra üye işyerinin serbest kullanımına geçeceği hüküm altına alınmıştır.

İşlem tutarının, taraflarca belirlenen tarihten önce üye işyerinin talebi doğrultusunda serbest kullanımına aktarılması halinde ise, üye işyerinden alınabilecek azami bloke çözüm ücreti, anlaşmaya göre blokede tesis edilmesi gereken kalan gün sayısının azami bloke gün sayısına oranı ile azami üye işyeri ücretinin çarpılması sonucunda hesaplanan oranı aşamayacaktır.

31.12.2020 tarih ve 31351 sayılı Resmi Gazete ile Bankalarca Ticari Müşterilerden Alınabilecek Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ (Sayı: 2020/4)'de Değişiklik Yapılmasına İlişkin Tebliğ (Sayı: 2020/19) yayınlanmış olup; söz konusu düzenleme ile TCMB'nin sahibi olduğu Fonların Anlık ve Sürekli Transferi Sistemi kullanılarak gerçekleştirilen ödeme işlemleri şeklinde FAST işlemi tanımı getirilmiş ve buna istinaden FAST işlemine yönelik ücret düzenlemeleri de yapılmıştır.

BANKALARCA FİNANSAL TÜKETİCİLERDEN ALINABİLECEK ÜCRETLERE İLİŞKİN MEVZUAT

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un ("Kanun") 4/3 fıkrası ile, bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar tarafından tüketiciye sunulan ürün veya hizmetlerde tüketiciden faiz dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraf türleri ile bunlara ilişkin usul ve esasları belirleme yetkisi Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu ("BDDK")'na verilmiştir. 2014 yılından bu yana, ücret sınırlandırmaları BDDK tarafından yayımlanan Yönetmelik düzenlemelerine göre ele alınmakta iken; 25 Şubat 2020 tarih ve 31050 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Bankacılık Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına dair 7222 sayılı Kanun ile birlikte; BDDK'nın bu kapsamdaki yetkisi, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'na (TCMB) devredilmiştir. Bunun üzerine; TCMB tarafından 07.03.2020 tarihli Resmi Gazete'de; Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usûl Ve Esaslar Hakkında Tebliğ (Sayı: 2020/7) ("Tebliğ") yayımlanmıştır. Ayrıca; Tebliğ ile güncellenen Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usûl ve Esaslar Hakkında Tebliğ (Sayı: 2020/7) Kapsamında Ücretlendirilebilecek Ürün ve Hizmetlere İlişkin İzahname (İzahname) Türkiye Bankalar Birliği internet sitesinde yayımlanarak ilan edilmiştir.

Genel olarak; ilgili Tebliğ ile bankalar tarafından finansal tüketicilerden tahsil edilebilecek ücretler için miktar ve oran bazında sınırlandırmalar belirlenmiştir. Sözleşmede belirlenmemiş bir ürün veya hizmetin bankalar tarafından ücret karşılığı verilebilmesi için işlemin gerçekleştiği alanın yapısına uygun olarak finansal tüketicinin onayının alınması zorunluluğu bulunmaktadır. Tebliğ ile belirlenen ücret ve parasal sınırlar her yıl azami, Türkiye İstatistik Kurumunca bir önceki yılsonu itibarıyla açıklanan yıllık tüketici fiyat endeksi artış oranı ile sınırlanmıştır. Bankalara uyguladıkları ücrette artış yapabilmeleri için en az otuz gün önce bu talebi yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı yoluyla veya kaydı tutulan telefon vasıtasıyla finansal tüketiciye bildirim yükümlülüğü getirilmiştir. Ayrıca kağıt üzerinde düzenlenecek sözleşmelerde, "Sözleşmenin

bir nüshasını elden aldım." şeklindeki ibarenin finansal tüketici tarafından yazılması zorunlu hale getirilirken, görme engelli müşterilere bankacılık işlemlerinde kolaylık sağlanmasını teminen bu şartın görme engelli müşterilerde aranmaması yönünde düzenlemeye yer verilmiştir.

Bankalar tarafından finansal tüketicilere sunulabilecek ve ücretlendirilebilecek ürün veya hizmetler Tebliğ ekinde yer alan liste ile "Bireysel Krediler", "Mevduat/Katılım Fonu", "Para ve Kıymetli Maden Transferleri", "Kredi Kartları", "Diğer" olarak sınıflandırılmakta olup; bunlara ilişkin talep edilebilecek her türlü ücret, komisyon ve masraflara ilişkin esaslar ve sınırlamalar bulunmaktadır. Bankalara, Tebliğ kapsamında yer almayan yeni bir ürün veya hizmet grubunun belirlenmesi veya yeni bir ücret kaleminin oluşturulabilmesi için TCMB'nin izninin alınması yükümlülüğü getirilmiştir. Süreklilik arz etmeyen anlık işlem veya sözleşmede belirlenmemiş bir ürün veya hizmetin sunulabilmesi için işlemin gerçekleştiği alanın yapısına uygun olarak finansal tüketicinin onayının alınması zorunludur. Bankalar ile finansal tüketici arasında yapılacak sözleşmeye konu ürün/hizmetin ücret tarifesi ve sözleşmeye ilişkin her bir ürün veya hizmet ile ilgili Tebliğ hükümleri uyarınca asgari olarak bilgi verilmesi gereken diğer hususları içeren, sözleşmenin ayrılmaz parçası niteliğinde bilgilendirme formunun hazırlanması zorunluluğu bulunmaktadır. Tebliğ'de; Bankaların internet sitelerinde finansal tüketicilerden tahsil ettikleri ücretlere ilişkin azami tarifeyi ve diğer güncel bilgileri, bu bilgilerin değişiklik tarihleri ile birlikte internet sitelerinde yayınlamaları ve güncel tutmaları yükümlülüğü yer almaktadır.

31.12.2020 tarih ve 31351 sayılı Resmi Gazete ile Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usûl Ve Esaslar Hakkında Tebliğ (Sayı: 2020/7)'de Değişiklik Yapılmasına İlişkin Tebliğ (Sayı: 2020/18) yayınlanmış olup; söz konusu düzenleme ile TCMB'nin sahibi olduğu Fonların Anlık ve Sürekli Transferi Sistemi kullanılarak gerçekleştirilen ödeme işlemleri şeklinde FAST işlemi tanımı getirilmiş ve buna istinaden FAST işlemine yönelik ücret düzenlemeleri de yapılmıştır.

Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu

8.239 42 dk 18 yönetim

KURUMSAL YÖNETİM İLKELERİNE UYUM BEYANI

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, bu raporda 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 2020 yılında tüm üyelerin katılımıyla 2 kez toplanmıştır. Yönetim Kurulu, Kurumsal Yönetim Komitesi'nin 2020 yılında yürüttüğü çalışmaları etkin, yerinde, yeterli ve mevzuata uygun görmüştür. Kurumsal Yönetim Komitesi'nin faaliyetlerine ilişkin bilgiye Komiteler bölümünde detaylı şekilde yer verilmiştir.

Öte yandan Garanti BBVA, II-17.1 sayılı Tebliğde uyulması zorunlu kılınan tüm ilkelere 2020 yılı içinde uyum sağlamıştır.

Garanti BBVA, Kurumsal Yönetim Derecelendirme notunu ilk kez 2014 yılında aldı. Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyum notunu 2014 yılında 9,14 iken 2020 yılında 9.77'ye ulaştı ve 7 Eşik Puanı'nın üzerinde olması nedeniyle Banka, Borsa İstanbul Kurumsal Yönetim Endeksi'nde yer almaya devam ediyor. Görünüm ise Stabil olarak belirlendi.

I. GENEL İLKELER:

STRATEJİ, POLİTİKA VE HEDEFLER

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VE ÇEVRE POLİTİKALARI

Garanti BBVA, sürdürülebilirlik yapısı çerçevesinde verilen tüm kararların ve yürütülen projelerin, Banka'nın diğer politika ve ilgili yönetmelikleriyle uygunluğunun sağlandığından emin olmak ve sürdürülebilirlik ile bağlantılı çalışmaların etkinliğini izlemek üzere, Yönetim Kurulu Üyesi'nin başkanlık ettiği Sürdürülebilirlik Komitesi'ni 2010 yılında kurdu. Sürdürülebilirlik Komitesi 2020 yılından itibaren, 2017 yılında kurulan ve amacı sorumlu bankacılığın bankacılık hizmetlerine ve Banka'nın stratejik

önceliklerine entegre edilmesini ve Banka'nın paydaşlarını karar alma süreçlerinin merkezine oturtmasını sistematik olarak sağlamak olan Yönetim Kurulu Üyesi'nin başkanlık ettiği Sorumlu Bankacılık Komitesi ile birleşti ve sürdürülebilirlik konularının da bu komite altında görüşülmesine karar verildi.

Komitelerin görevleri ve üyeleri ile ilgili detaylı bilgi raporun Komiteler ve Politikalar Bölümü'nde yer almaktadır.

Garanti BBVA [Sürdürülebilirlik Politikasını](#) 2014 yılında duyurdu. Sürdürülebilirlik Politikası'nda belirtildiği gibi Banka, sürdürülebilir bankacılığı, teknolojik yenilikler, faaliyetleri ile ortaya çıkan çevresel ayak izinin yönetimi ve risk yönetimi sistemi kapsamında geliştirdiği sağlam bir çevresel ve sosyal risk değerlendirmesi ile hayata geçirmeyi hedefliyor. Banka aynı zamanda, sürekli gelişim sağlayarak sürdürülebilirlik hedeflerine başarılı bir şekilde ulaşmak için etkin bir örgütsel yapıya ve güçlü bir kurumsal yönetim sistemine gerek olduğuna inanıyor ve en iyi uygulama ile 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 da konumlandırıyor. Bu doğrultuda duyurduğu [Sürdürülebilirlik İlkeleri](#) de Garanti BBVA'nın bu hedeflerini gerçekleştirmek için alacağı aksiyonları vurgulamaktadır.

Banka, aynı zamanda tüm paydaşlarına çevresel konularda kattığı değeri sürekli ve belirgin bir biçimde artırmayı hedeflediği [Çevre Politikası](#)'nı da duyurmuştur.

ÇEVRESEL VE SOSYAL KREDİ POLİTİKALARI

Garanti BBVA, finansmanında yer aldığı projelerin çevresel ve sosyal risklerinin yönetilmesi ve bu kapsamdaki dolaylı etkilerinin en aza indirilmesi amacıyla [Çevresel ve Sosyal Kredi Politikalarını](#) (ÇSKP) geliştirip 2011 yılında uygulamaya koymuştur. Banka, müşterileri ve çalışanları başta olmak üzere tüm paydaşlarını, kendi oluşturduğu ÇSKP hakkında bilgilendirmeyi, sürdürülebilir

kalkınma konusundaki farkındalığı artırma sürecinde önemli bir fırsat olarak değerlendirilmektedir.

BEYANLAR

Garanti BBVA, 2015 yılının Ekim ayında karbon fiyatlaması, ormansızlaşmanın azaltılması, iklim değişikliği adaptasyonu ile su risklerinin yönetilmesi ve yeşil ofis standartlarının oluşturulması konularına odaklanan [İklim Değişikliği Eylem Planı](#)'nı yayımladı. Banka, iklim değişikliğinin, tüm iş süreçlerine ve karar verme mekanizmalarına tamamen entegre edilmesi gereken, stratejik bir konu olduğuna inanıyor. Bununla birlikte ofis binalarına ve tedarik zinciri gibi dolaylı etkilerine ait iklim değişikliği ile ilişkili risklerini de yönetiyor. İklim Değişikliği Eylem Planı'nda yer alan ilkeler, iklim değişikliğini iş yapış şekline nasıl entegre ettiğinin temel taşlarını oluşturmaktadır.

HEDEFLER

Garanti BBVA, her yıl Entegre Faaliyet Raporunda finansal olmayan performans göstergelerini, hedeflerini ve bu kapsamda dikkate aldığı riskler ve fırsatları raporun ilgili performans bölümlerinde ve eklerinde sunmaktadır. Diğer yandan Banka'nın desteklediği ve imzacısı olduğu inisiyatifler de [web sitesinde](#) yer almaktadır. Bu kapsamda, üyesi ve imzacısı olunan uluslararası kuruluşlar ve ilkeler hakkındaki detaylı bilgiler de, Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Beyanı'nın "B. Çevresel İlkeler" ve "C. Sosyal İlkeler" bölümlerinde sunulmuştur.

UYGULAMA/İZLEME

Garanti BBVA, Çevresel, Sosyal ve Yönetişim (ÇSY) konularındaki politika ve süreçlerinin yürütülmesinden ve denetlenmesinden sorumlu olan ve Yönetim Kurulu Üyesi'nin başkanlık ettiği komitelerine, amaçları ve toplanma periyotları ile birlikte, raporun Komiteler ve Politikalar Bölümü'nde yer vermektedir.

Banka, her yıl Entegre Faaliyet Raporunda ÇSY konularında finansal olmayan performans göstergelerini, hedeflerini ve yıllık karşılaştırmalarını raporun ilgili performans bölümlerinde

ve eklerinde sunulmaktadır. Finansal olmayan performans göstergeleri aynı zamanda Banka'nın [Yatırımcı İlişkileri web sitesinde](#) de konsolide olarak sunulmaktadır. Bu göstergelere ait üçüncü taraftan alınan Bağımsız Güvence Raporu'nu da her yıl Entegre Faaliyet Raporu'nda sunmaktadır.

Banka, sorumlu bankacılık ve finansal sağlık ve kapsayıcılık anlayışıyla, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nı da gözeterek sunduğu tüm yenilikçi ürün ve hizmetlerini ve bu anlayış ile iş süreçlerinin nasıl şekillendiğini raporun Sürdürülebilirlik ve Öncelikli Konularımız Bölümlerinde sunmaktadır.

RAPORLAMA

Garanti BBVA açıklığa, şeffaflığa ve raporlamaya azami özen göstererek kamuya açık bilgilerini hem [Yatırımcı İlişkileri web sitesinde](#) hem [Sürdürülebilirlik web sitesinde](#) İngilizce ve Türkçe olarak eşzamanlı paylaşıyor. Türk Ticaret Kanunu ve diğer ilgili mevzuatın yanı sıra bankacılık mevzuatının ve sermaye piyasası mevzuatının belirlediği kurumsal yönetim ilkelerine uyum sağlıyor. Bu ilkeleri uygulamaya azami özen gösteriyor. Raporlarını ve internet sitesini periyodik olarak güncelliyor ve tüm paydaşların kullanımına açık tutuyor. Banka 2011 ile 2016 yılları arasında Sürdürülebilirlik Raporu'nu yayımladı; 2017 yılından itibaren de her yıl Entegre Faaliyet Raporu yayımlamaktadır.

Ayrıca 2010 yılından beri CDP İklim Değişikliği ve 2015 yılından beri CDP Su Programları çerçevesinde her yıl raporlama yaparak, bu raporlarını da web sitesinde paylaşmaktadır. Banka'nın raporlarına linkten ulaşılabilir.

Banka Entegre Faaliyet Raporu Eklerinde destekçisi ve imzacısı olduğu bazı inisiyatiflerin de ilkeleri kapsamında ilerleme durumunu sunmaktadır.

Banka geçtiğimiz yıl çağın olanaklarını herkese sunmak amacıyla; BBVA Grubu'na paralel olarak dünyada ve finans sektöründe etkisini hissettiren ana trendler ışığında stratejik önceliklerini

gözden geçirdi ve yeniden belirledi. Bu doğrultuda da iç ve dış tüm kilit paydaşlarının görüşleriyle şekillenen Önceliklendirme Analizini yeniledi. Banka hedeflerini bu stratejik öncelikleri ve önceliklendirme analizi ile öne çıkan konular odağında belirlemektedir. Raporun Öncelikli Konularımız Bölümü'nde, önceliklendirme analizi ve öncelikli konularını, diğer ilgili performans bölümlerinde raporlama yılı içindeki faaliyetleri ile önümüzdeki yıla ait ön görülerini her yıl sunmaktadır.

Garanti BBVA her yıl çeşitli kanallar üzerinden iç ve dış tüm kilit paydaşları ile diyalogunu sürdürüyor. Bu kapsamda paydaşlarını, Banka üzerinde doğrudan ekonomik etkisi bulunan, dolaylı ekonomik etkisi bulunan ve yeni fırsatlar, bilgiler ve yaklaşımlar getirenler olarak gruplandırıyor. Belirlediği başlıca paydaş grupları ile de diyaloglarını Öncelikli Konular odağında sürdürüyor.

Bu kapsamdaki detaylı bilgi raporun Paydaşlarımızın Katılımı Bölümü'nde sunulmaktadır.

Banka'nın öncelikli konuları ele almak amacıyla üstlendiği çalışmaların Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ile ilişkisi raporun Öncelikli Konularımız Bölümü ve ilgili açıklamaları Sürdürülebilirlik Bölümü'nde yer almaktadır.

Banka, aleyhine açılan ve Banka'nın mali durumunu ve faaliyetlerini etkileyebilecek nitelikteki davaları ve olası sonuçları hakkında bilgileri her yıl Entegre Faaliyet Raporu'nda raporlama yılı içindeki faaliyetlerine ait önemli gelişmeleri açıkladığı bölümde paylaşmaktadır.

Aynı zamanda GRI bildirimlerinde belirtildiği şekilde Rapor Eki'nde referans vererek belirtmektedir.

DOĞRULAMA

Garanti BBVA, her yıl Entegre Faaliyet Raporunda yer alan finansal bilgiler için makul güvence, denetçi raporunda ayrıntılı olarak tanımlanan seçilmiş bazı finansal olmayan bilgiler için ise üçüncü taraflardan sınırlı güvence almaktadır. Bağımsız güvence raporlarını Entegre Faaliyet Raporu içerisinde paylaşmaktadır.

II. ÇEVRESEL İLKELER

Garanti BBVA, sürdürülebilirlik konularının, uzun vadeli değer yaratmak için karar alma ve iş süreçlerine dahil edilmesi gerektiğine inanmaktadır. "Genel İlkeler Bölümü"nde de belirtildiği gibi bu amaçla, 2010 yılında Yönetim Kurulu Üyesi'nin başkanlık ettiği Sürdürülebilirlik Komitesi kurulmuştur. Bu komite ile birlikte Banka'nın sürdürülebilirlikle ilgili konuları üst yönetim tarafından da ayrı bir başlık olarak ele alınmaya başlamıştır. Sürdürülebilirlik Komitesi 2020 yılından itibaren, yine Yönetim Kurulu Üyesi'nin başkanlık ettiği Sorumlu Bankacılık Komitesi ile birleşmiştir. Sürdürülebilirlik konuları 2020 yılından itibaren bu komite altında görüşülmektedir.

Banka'nın 2015 yılında duyurduğu [İklim Değişikliği Eylem Planı](#), Banka'nın iklim kriziyle mücadelede stratejisini net bir şekilde ortaya koymaktadır.

Banka, doğrudan ve dolaylı etkileneceği, çevre ile ilgili kanun ve ilgili diğer düzenlemelere uyum sağlamak konusunda hızlı aksiyon almaya özen gösterir. Örneğin, T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından, 17.05.2014 tarihinde Resmî Gazete'de yayınlanan Sera Gazı Emisyonlarının Takibi Hakkında Yönetmelik'ten doğrudan etkilenmemiş ancak dolaylı anlamda aksiyon almasını gerektirecek bir durum oluşmuştur. Garanti BBVA, hali hazırda finansal modelleri içerisinde gelecekteki karbon vergilerini içerdiği ve santral projelerinin mali yükümlülüklerini yerine getirmeye devam etmesini sağlayacak projeksiyonlar kurguladığı için durumdan olumsuz anlamda etkilenmemiştir. Bu gibi örneklerle, [Garanti BBVA 2020 CDP İklim Değişikliği Raporu](#) sayfa 23-24'te ulaşılabilir. Banka, yıllık Entegre Faaliyet Raporu'nda çevresel raporun sınırı, raporlama dönemi, raporlama tarihi, veri toplama süreci ve raporlama koşulları ile ilgili kısıtları açıklamaktadır.

Garanti BBVA, 2012 yılında doğrudan ve dolaylı çevresel etkilerini sistematik bir şekilde yönetmek amacıyla, ISO 14001 Sertifikası ile belgelendirilmiş olan Çevre Yönetimi Sistemi'ni (ÇYS) kurmuştur. Banka güncel durumda tüm hizmet noktalarında ISO14001 Sertifikası'na sahiptir. Bu kapsamdaki bilgiler Çevre

Yönetim Sistemi altında [web sitesinde](#) de sunulmaktadır. Bu kapsamdaki çalışmalarını ile 2012 yılından bu yana Banka'nın karbon yoğunluğu %92 azalmıştır.

Detaylı bilgi için 2020 Entegre Faaliyet Raporu'nun Ekinde sunulan Çevresel Performans Göstergeleri Bölümü ve Garanti BBVA Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi sayfası ziyaret edilebilir.

Banka, raporlama dönemi içerisindeki operasyonlarından kaynaklanan; sera gazı emisyonlarını (Kapsam-1, Kapsam-2 ve Kapsam-3), enerji kullanımını, su ve atık su yönetimini, atık yönetimini, diğer yıllarla karşılaştırılabilir şekilde her yıl Entegre Faaliyet Raporu Ek'inde açıklamaktadır. Ek olarak, bu bilgileri [2020 CDP İklim Raporu](#)'nun 91-106. sayfalarında ve [CDP Su Raporu](#)'nun 7-11. sayfalarında da yer vermektedir.

Banka, her yıl açıkladığı verileri, toplamak ve hesaplamak için kullandığı metodolojiyi, Finansal Olmayan Veriler için Raporlama Kılavuzu bölümünde net bir şekilde açıklar. Açıklamalara, 2020 Entegre Faaliyet Raporu'nun Ek A.1 Bölümünden ve [Garanti BBVA 2020 CDP İklim Raporu](#)'nun 89-91. sayfalarından ulaşılabilir.

Banka, çevresel ve sosyal risklerin proaktif yönetimini, yalnızca risk yönetimi açısından başarıya ulaşmak için kritik öneme sahip bir konu olarak değil, aynı zamanda paydaşlarına karşı en asli görevlerinden biri olarak görmektedir. Bu konuda Banka, tüm operasyonlarının odağına yerleştirilmiş olan etkili yaklaşımı sayesinde doğal kaynak tüketimini takip etmekte, azaltmak için adımlar atmaktadır ve tedarikçilerle iş birliği yapmaktadır. Buna ek olarak, Garanti BBVA, çalışmalarını geniş bir ölçüğe yaymak amacıyla kredi portföyünde, [Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları](#) kapsamında, içinde Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Modeli (ÇSEDM) de olan Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Süreci'ni (ÇSEDS) uygulamaktadır.

Bu modele tabi tutarak değerlendirdiği projeleri her yıl Entegre Faaliyet Raporu Ek'inde sunmaktadır.

Garanti BBVA, iklim değişikliğinin sebep olduğu iş stratejisi değişimlerini, riskleri ve fırsatları her yıl düzenli olarak takip etmekte ve strateji planlamalarını bu yönde geliştirmektedir. Bu doğrultuda; sunmuş olduğu ürün ve hizmetleri, tedarik zinciri yönetimini, AR-GE yatırımlarını, operasyonlarını, finansal parametrelerini ve kurum politikalarını; çevresel ve sosyal krizlerin gidişatına göre belirler. Banka'nın bu kapsamdaki tüm faaliyetleri ve hem kurum içerisinde hem de müşterilerine çevresel konuların yönetimi konusunda sunmuş olduğu teşvikleri Entegre Faaliyet Raporu "Sürdürülebilirlik" Bölümü ve [2020 CDP İklim Değişikliği Raporu](#)'nun 60-69. sayfalarında yer almaktadır.

Garanti BBVA, iklim değişikliği ve çevresel diğer sorunlar ile mücadele başta olmak üzere, sürdürülebilirlik ve sürdürülebilir finans konusundaki gelişmeleri iç ve dış paydaşlarıyla düzenli olarak paylaşır, onların fikirlerine ve geri dönüşlerine önem gösterir. Değer yaratma unsurları; yakınlık, bağımlılık, etki, temsil, sorumluluk ve politika ve stratejik hedef etrafında şekillenir.



Paydaş grubu ve değer yaratmak için neler yapıldığıyla ilgili detaylar, Entegre Faaliyet Raporu Paydaşlarımızın Katılımı ve Değer Yaratımımız Bölümlerinde sunulmaktadır.

Garanti BBVA, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA), 2030 yılı hedeflerine ulaşılmasında iş birliğinin ve ülke hükümetlerinden bireylere kadar tüm paydaşlar arasında empatinin önemine vurgu yapmakta. Bu kapsamda, ulusal ve uluslararası birçok inisiyatife aktif katkı sağlıyor, bu inisiyatiflerin yönetim kurulunda yer alıyor veya başkanlık ediyor.



Banka'nın desteklediği ve imzacısı olduğu inisiyatifler web sitesinde paylaşılmaktadır.

Garanti BBVA, iklim kriziyle mücadele etmek adına, doğrudan sebep olduğu sera gazı emisyonlarını azaltmak amacıyla, ulusal ve uluslararası inisiyatiflerle iş birliği içerisinde hareket eder ve somut adımlar atmaya önem gösterir. Bu doğrultuda, Bilime Dayalı Hedeflere uygun taahhütler verilmesi, altyapısı uygun

şube ve binalarda, %100 yenilenebilir enerji kaynaklarından elektrik üretilmesi gibi aksiyonlar almaktadır. Banka, Paris Anlaşmasıyla öngörülen en fazla 1,5°C'lik sıcaklık artışı hedefiyle uyumlu Bilime Dayalı Hedefler (Science Based Target) çerçevesinde, karbon emisyonlarını 2025'e kadar %29, 2035'e kadar da %71 azaltma hedefi koymuş ve Türkiye'de böyle bir hedef açıklayan ilk şirket olmuştur.

Garanti BBVA, düşük karbonlu ekonomiye geçişin finansmanını destekler. Bu kapsamda, 2014 yılından bu yana proje finansmanında yeni enerji yatırımı projelerinin tamamı %100 yenilenebilir enerji projelerinden oluşmaktadır. Türkiye'nin faaliyetlerdeki kurulu rüzgar gücündeki payını, yenilenebilir enerji projelerine sağladığı kümülatif finansman tutarını ve yenilenebilir enerji projeleri portföyü sayesinde engellenen sera gazı emisyonlarını (milyon ton CO₂e) her yıl Entegre Faaliyet Raporu'nda açıklamaktadır.



Raporun Sürdürülebilirlik Bölümü'nde bu bilgiler detaylarıyla yer almaktadır.

Raporlama döneminde Banka, başlatılan veya satın alınan proje bazlı karbon kredilerinin ayrıntılarını raporlama sistemine dahil eder. Ek olarak, karbon için belirlenen dahili fiyatın ne şekilde kullanıldığı da detaylı bir şekilde açıklamaktadır. Bu kapsamdaki uygulamalarını [Garanti BBVA 2020 CDP İklim Değişikliği Raporu](#) 30, 66, 122 ve 125. sayfalarında ve beyanını web sitesinde yer alan [İklim Değişikliği Eylem Planı](#)'nda sunmaktadır.

Banka, iklim değişikliği ile mücadele ve düşük karbonlu ekonomiye geçiş sürecinde benimsediği bütüncül politika ve etkin faaliyetleri ile 2020 yılında bir kez daha CDP İklim Değişikliği Küresel A Listesi'ne Türkiye'den girmeye hak kazanan tek banka oldu.



Banka'nın üyesi olduğu ve desteklediği ulusal ve uluslararası platformlara Sürdürülebilirlik web sitesinde "Desteklenen İncisiyatifler" alt başlığından ve ÇSY konularındaki raporlarına "Kütüphane-Kaynak" alt başlığından ulaşılabilir.

ULUSLARARASI STANDARTLAR VE İNİSYATİFLER

Garanti BBVA, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na (SKA), 2030 yılı hedeflerine ulaşılmasında iş birliğinin ve ülke hükümetlerinden bireylere kadar tüm paydaşlar arasında empati ve iş birliğinin önemine vurgu yapar. Bu kapsamda Banka, 27 farklı inisiyatife aktif katkı sağlıyor, yönetim kurulunda yer alıyor veya başkanlık ediyor. Garanti BBVA'nın desteklediği ve imzacısı olduğu inisiyatifler [web sitesinde](#) açıklanmaktadır.

2020 yılında Garanti BBVA, kamu programları, politika belirleyiciler, özel sektör, akademi ve STK'lar gibi çeşitli paydaş gruplarının sürdürülebilir kalkınma konusundaki farkındalıklarını artırmak ve bilgi aktarımı gerçekleştirmek amacıyla toplam 1,5 milyon TL katkı sağlamıştır. Bu tutarın %78,65'i iklim değişikliği ile mücadele için lobi faaliyetlerine, %15,04'ü sürdürülebilir finansman için lobi faaliyetlerine, %6,31'i ise diğer lobi faaliyetlerine harcanmıştır.

Garanti BBVA, finansal olmayan konulardaki performans göstergelerini, hedeflerini ve hizmetlerini finansal konularla beraber entegre bir biçimde her yıl Entegre Faaliyet Raporu'nda sunmaktadır. Banka aynı zamanda, TCFD (Finansal İstikrar Kurulu'nun İklimle Bağlantılı Finansal Beyan Görev Gücü) Tavsiyelerinin ilk destekçileri arasında ve Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi (UNEP FI) çatısı altında hazırlanan UNEP FI Sorumlu Bankacılık Prensipleri'nin oluşturulmasında görev alan çalışma grubunda yer aldı ve bu Prensiplerin kurucu imzacılarından biri oldu. Banka Entegre Faaliyet Raporu Eklerinde destekçisi ve imzacısı olduğu BM Küresel İlkeler Sözleşmesi, WEPs gibi bazı inisiyatiflerin de ilkeleri kapsamında ilerleme durumunu sunmaktadır.

Banka, aynı zamanda önceki bölümlerde bahsedildiği gibi, 2010 yılından beri CDP İklim Değişikliği ve 2015 yılından beri CDP Su Programları çerçevesinde her yıl raporlama yaparak, bu raporlarını da web sitesinde paylaşmaktadır.



Banka'nın bu kapsamdaki tüm raporlarına linkten ulaşabilirsiniz.

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, 2015 yılında dahil olmaya hak kazandığı Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi'nin Gelişmekte Olan Piyasalar kategorisinde listelenen (DJSI) Türkiye'den tek banka olmaya bu yıl da devam etti.



Banka yer aldığı endeksleri web sitesinde paylaşmaktadır.

Garanti BBVA sürdürülebilirlik konusunu, faaliyetlerinin çevresel etkilerini ve bu konudaki ilkeleri kurumsal yönetim stratejisini belirlerken göz önünde bulundurur. Garanti BBVA'nın stratejik öncelikleri arasında Sürdürülebilirlik konusu da yer alıyor.



Bu konu ile ilgili detaylara Entegre Faaliyet Raporu'nun Stratejik Önceliklerimiz Bölümü'nden ulaşılabilir.

III. SOSYAL İLKELER

İNSAN HAKLARI BEYANI

Garanti BBVA, sorumlu ve sürdürülebilir bankacılık anlayışı çerçevesinde, çağdaş ve insan haklarına tam saygılı bir iş ortamı yaratmayı ve bu anlayışını tüm paydaşlarına yaygınlaştırmayı hedefler.

Banka, ülkemizde çalışma hayatını düzenleyen yasal mevzuatın yanı sıra

- Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyannameesi ile;
- İnsan haklarının, sosyal adaletin ve çalışma haklarının iyileştirilmesi için çalışan bir Birleşmiş Milletler ihtisas kuruluşu olan Uluslararası Çalışma Örgütü'nün temel ilkeleri başta olmak üzere ülkemizin bu konuda taraf olduğu uluslararası sözleşmelerin gereklerini yerine getirmeye ve uyum sağlamaya odaklanır.

Garanti BBVA; insan hakları dahil olmak üzere sürdürülebilirliğin tüm boyutlarını ele alan 10 ilkeyi iş döngülerinde ve stratejilerinde içselleştirmeyi taahhüt eden şirketlerin iştirak ettiği uluslararası bir inisiyatif olan Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni 2012 yılında gönüllü olarak imzalamış ve bu ilkelere uyacağına dair taahhüt vermiştir. Ayrıca Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans İnisiyatifi'nin Sürdürülebilir Kalkınma konusunda Finans Kurumları'nın Taahhüdü'nü imzalayarak, mevcut yasal düzenlemelere uyumun ötesinde, tüm iş süreçlerine çevresel ve sosyal faktörleri entegre edeceğini taahhüt etmiştir.

Garanti BBVA Etik İlkeleri uyarınca, her kademedeki çalışanlar birbiriyle ilişkisini, işyerinde veya işyeri dışında taciz, ayrımcılık veya kötü muamele olarak algılanmayacak ve çalışma iklimini bozmayacak şekilde sürdürmekle yükümlüdür.

Garanti BBVA Yöneticileri iş yerlerinde her türlü kötü muamele, ayrımcılık veya taciz eylemlerine engel olabilmek amacıyla gereken tedbirleri almak, şüphelenilen durumlarda İnsan Kaynakları Müdürlüğü'ne bildirimde bulunmakla yükümlüdür. Çalışanların da bu konudaki şikayetlerini yöneticilerine veya doğrudan İnsan Kaynakları Müdürlüğü'ne bildirmeleri istenir.

Bu tür şikayetlerde bulunmak, şikayette bulunan kişi aleyhine kullanılmaz, ciddiyetle ele alınır ve sonuçlandırılır. Her türlü kötü muamele, ayrımcılık veya taciz ile bu tür davranışların gizlenmesi yönündeki eylemler için, Bankamız'da sorumlular hakkında gerekli idari yaptırımlar uygulanır. Garanti BBVA, fırsat eşitliği ilkesine bağlı olarak çalışanları arasında ayırım yapmaz. Bir kişiyi iş için seçmenin veya yükseltmenin ya da görevini değiştirmenin temel kriteri o kişinin o iş için uygun kişi olmasıdır. Garanti BBVA, gönüllü bir inisiyatif olan "Fırsat Eşitliği Modeli" (FEM) sertifikasına sahiptir.

Garanti BBVA, anayasal bir hak olan sendikalaşmaya ve toplu sözleşme hakkına saygı duyar. Tüm çalışanlar, sendikal üyelik konusunda serbesttir ve hür iradeleriyle hareket ederler. Banka, çalışanlarına fiziksel ve ruhsal açıdan sağlıklı bir iş ortamı yaratmak için azami özeni gösterir. İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) konusunda yasal düzenlemeler çerçevesinde gerekli önlemleri alır ve çalışanlarına eğitimler düzenler. Çalışanlara sağlanan özel

eğitimler ve alınan önlemlerin yanında, Garanti BBVA çalışan mutluluğunu artırmak üzere 2012 yılında İyi İş Yaşam İlişkisi (İYİ) programını yürürlüğe koymuştur.

Garanti BBVA'nın Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları uyarınca, ulusal mevzuat ve Türkiye'nin taraf olduğu uluslararası sözleşmelerle yasaklanan ve kısıtlama getirilen faaliyetler ve çocuk işçi çalıştırdığı, insan haklarına aykırı davranışlarda bulunduğu anlaşılan kişi ve kuruluşların faaliyetleri veya projeleri herhangi bir çevresel ve sosyal etki değerlendirmesine tabi tutulmaksızın ya da tutar sınırı gözetmeksizin finanse edilmez. Garanti BBVA, yatırım tutarı 10 milyon ABD Dolarının üzerindeki projeleri Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Sistemi'ne tabii tutarak, gerekli gördüğü durumlarda paydaş katılımı toplantılarının etkin biçimde yapılmasını talep eder. Bu sistem çerçevesinde insan hakları dahil olmak üzere herhangi bir sosyal risk tespit ettiği takdirde, müşterisinden gerekli önlemleri almasını isteyerek bu önlemleri kredi süresince izler.

Garanti BBVA'nın üçüncü kişilerle ürün ve hizmet anlaşmaları, yasalar ile Banka politika ve prosedürleri içinde yürütülür. Garanti BBVA, gereken sözleşmelerde başta İş Kanunu olmak üzere Türk mevzuatına uyum şartı arar ve işçilerin korunmasını sağlayan düzenlemelere aykırı bir durumun tespit edilmesi halinde sözleşmeyi fesih hakkını elinde bulundurur.

Garanti BBVA, Etik İlkeleri çerçevesinde, çalışanlarının, iş ilişkilerinde dil, ırk, cinsiyet, siyasal düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplere dayalı ayırım yapmayacaklarını temel bir ilke olarak kabul eder ve insan haklarına saygılı olmasını bekler.

Garanti BBVA zorla ve zorunlu tutarak çalıştırmaya karşıdır ve bu yaklaşımı insan hakları konusunda yayınladığı beyan ve çeşitli politikaları çerçevesinde müşterilerinden de bekler. Banka, insan hakları prensiplerini içeren Etik İlkeleri, Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları ve benzeri politika ve prosedürleri konusunda çalışanlarına uzaktan eğitimler düzenler. Bu politikaların uygulanması konusundaki sorumluluk tüm çalışanlara ait olup politikaların uygulanmasının etkin kontrol ve denetimi Banka içerisinde ilgili birimlerce yürütülür. Garanti BBVA, bu ilkelerin

ÇALIŞANLARIMIZ

Konular	Önlemler
<ul style="list-style-type: none"> → Çocuk işçi → İnsan hakları ihlali → Etik ilkeler ihlali → İş sağlığı ve güvenliği → Sağlık riskleri → Kamulaştırma sebebiyle doğabilecek ekonomik ve sosyal kayıplar 	<ul style="list-style-type: none"> → Sert Kontroller: Bireysel, KOBİ, Ticari ve Kurumsal Müşteriler (1) Bankacılık Hizmet Sözleşmelerine ek maddeler → Kurumsal ve Ticari Müşteriler için Risk Bazlı Değerlendirme: (2) yatırım tutarı en az 10 milyon ABD Dolar olan krediler için Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Modeli (3) Aksiyon Planları (4) İzleme Planları → Yumuşak Kontroller: (5) Çevresel ve sosyal etki değerlendirme eğitimleri

İNSAN HAKLARI

Konular	Önlemler
<ul style="list-style-type: none"> → Çeşitlilik → Ayrımcılık → Etik ilkeler ihlali → İş sağlığı ve güvenliği 	<ul style="list-style-type: none"> → Sert Kontroller: (6) Garanti BBVA Etik ve Doğruluk İlkeleri (7) Etik Bildirim Hattı (8) İK İç Kontrol Mekanizması (9) Etik ve Doğruluk Komitesi (10) Denetim Komitesi → Yumuşak Kontroller: (11) Cinsiyet Eşitliği Çalışma Grubu (12) Cinsiyet eşitliği eğitimleri (13) İletişim stratejisi (14) Çalışan Destek Hattı

TEDARİK ZİNCİRİ

Konular	Önlemler
<ul style="list-style-type: none"> → Çocuk işçi → Etik ilkeler ihlali → İş sağlığı ve güvenliği 	<ul style="list-style-type: none"> → Sert Kontroller: (15) Garanti BBVA Tedarikçi Davranış İlkeleri (16) Garanti BBVA Etik ve Doğruluk İlkeleri (17) Garanti BBVA Destek Hizmetleri Risk Değerlendirme Programı (18) Denetim Komitesi (19) Hizmet Sözleşmelerine ek maddeler → Yumuşak Kontroller: (20) Etik ve Doğruluk İlkeleri'nin iletişimi

(1) ve (2) numaralı önlemler insan hakları konularının yanı sıra Garanti BBVA Ç&S Kredi Politikaları'nda belirtilen bütün kriterleri kapsamaktadır. Belirtilen bu önlemler bütün ticari kredilere uygulanmaktadır.

(3), (4), (5) ve (6) numaralı önlemler Ç&S Etki Değerlendirme Modelimizin de gerektirdiği üzere, ilgili bütün Ç&S kriterlerini kapsamaktadır.



Garanti BBVA İnsan Hakları Beyanına Yatırımcı İlişkileri web sitemizde, Çevre, Sosyal ve Kurumsal Yönetişim başlığı altındaki Politikalar bölümünden ulaşabilirsiniz.

yaygınlaştırılması için üyesi olduğu ulusal ve uluslararası sürdürülebilirlik inisiyatiflerinin faaliyetlerini destekler.

Bu beyanın onaylanması, değiştirilmesi, geliştirilmesi ve yürürlüğe konmasından Sorumlu Bankacılık Komitesi sorumludur. Banka tüm değer zincirinde insan hakları risklerine yönelik çok yönlü ve detaylı bir değerlendirme çalışması yapmaktadır. İnsan Hakları Risk Değerlendirmesi yapımıza aşağıdan ulaşabilirsiniz.

İNSAN HAKLARI RİSK DEĞERLENDİRMESİ

İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKASI

Garanti BBVA'nın insan kaynağı politikasının temelinde insana yatırım ilkesi yer alır. Tüm ilerlemelerin arkasında çalışanlarının var olduğu bilinciyle, çalışanlara yeteneklerini gösterebilecekleri ortamlar sağlamak, fırsatlar sunmak, başarılarını görmek ve ödüllendirmek tüm sistemin temel yapıtaşlarını oluşturur. İnsan hakları beyanı, fırsat eşitliği ve personel alımı ölçütlerini içeren İnsan Kaynakları Politikası Yatırımcı İlişkileri web sitesinde Çevresel, Sosyal ve Yönetişim segmentinde, Politikalar başlığı altında yayımlanmıştır.

Garanti BBVA'da gelişim en önemli araçlardan birisi olup, çalışanların mesleki ve kişisel gelişimlerine katkı sağlayacak kariyer, eğitim ve performans çalışmaları çalışanların ihtiyaçlarını karşılayacak donanımda, açık iletişim ile desteklenen, adil ve şeffaf uluslararası standartlarda uygulamalardan oluşur.

İnsan Kaynakları Müdürlüğü'nün misyonu, örgütün iş hedeflerine ulaşma sürecinde etkin insan kaynakları politikaları uygulayarak stratejik bir rol üstlenmek olarak tanımlanır. İnsan Kaynakları Müdürlüğü bu amaçla Garanti BBVA'nın etik değerleri içinde, "eşitlik ilkesi" kapsamında (Banka ve çalışanlarımız, 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 ayrımlar yapmaksızın adil davranış gözetirler. Bankamız ve çalışanlarımız insan haklarına saygılıdır.)

Taciz ve ayrımcılığın önlenmesi Garanti BBVA insan kaynakları politikasının önemli bir parçası olup, bu konulara ilişkin tüm önlemler Taciz ve Ayrımcılığı Önleme Rehberi aracılığıyla

tüm çalışanların erişebileceği ortak alanda yer almaktadır. Bu rehber Kadınlara Yönelik Şiddet ve Ev İçi Şiddetin Önlenmesi ve Bunlarla Mücadeleye Dair Avrupa Konseyi Sözleşmesi, Birleşmiş Milletler Kadınlara Karşı Her Türlü Ayrımcılığın Ortadan Kaldırılması Sözleşmesi (CEDAW) ve Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi olmak üzere, Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, Türk Ceza Kanunu, İş Kanunu, İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu, Türk Borçlar Kanunu ve Garanti BBVA Etik ve Doğruluk İlkeleri esas alınarak hazırlanmıştır.

Garanti BBVA'nın ücret sistemi, göreve göre ücretlendirme temeline dayanır. Benzer işi yapan kişiler benzer ücret alır. Görevler, o görevin gerektirdiği yetkinlikler, taşıdığı risk, yönetilen kişi sayısı gibi objektif kriterlerle değerlendirilir. Bu çerçevede belirlenen Banka'nın ücretlendirme politikası, Yönetim Kurulu'nca onaylanmış olup Sermaye Piyasası Kurulu'nun 2013 yılında yürürlükte bulunan Seri: IV, No. 56 sayılı Kurumsal Yönetim İlkeleri'nin Belirlenmesine ve Uygulanmasına İlişkin Tebliğ doğrultusunda, 2013 yılında yapılan olağan genel kurul toplantısında ortakların bilgisine sunulmuştur.

Şirket fırsat eşitliği sağlayan bir istihdam politikası ve tüm kilit yönetici pozisyonları için bir halefiyet planı benimsemiştir. Kilit yönetici pozisyonları için halefiyet planı İcra Yönetim Kurulu Üyesi Genel Müdür tarafından her yıl düzenli olarak takip edilmektedir.

Özellikli çalışanlar kapsamında pay edindirme planı bulunmakta olup Ücretlendirme Politikası içinde açıklanmıştır. 2020 yıl sonu itibarıyla Banka'da görev yapan özellikli çalışan sayısı 27'dir. Özellikli çalışanların değişken ücretlendirmelerinde "Bankalarda İyi Ücretlendirme Uygulamalarına İlişkin Rehber"deki ilkeler doğrultusunda hem nakit hem de nakit dışı(hisse senedine bağlı) araçlara dayalı ödeme yapılmaktadır. Özellikli çalışanların 2020 yılına ilişkin değişken ücretlendirmeleri kapsamında nakit dışı araçlara dayalı ödeme uygulamalarında Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. hisse senedi esas alınacaktır. Ücretlendirme Politikası, Yatırımcı İlişkileri web sitesinde Çevresel, Sosyal ve Yönetişim segmentinde, Politikalar başlığı altında yayımlanmıştır.

Garanti BBVA'nın performans sistemi ise hedeflere ve bunların gerçekleştirilmesine bağlı olarak çalışanların performansını ölçmektedir. Sistematik prim ve performans modelleri, çalışanlar arasında adaleti sağlarken, aynı zamanda gider yönetimi ve verimlilikte de önemli ve etkin yönetim araçları olmaktadır. Bu kapsamda Banka'nın rakamsal hedeflerinin yanında, müşteri memnuniyeti, hizmet kalitesi, insan kaynağının etkin yönetimi gibi kriterler de performansa dayalı ödemeleri etkileyen temel faktörler arasında yer almaktadır. Yapılan sektör ücret araştırmalarıyla da, ücret seviyelerinin rekabetçiliği takip edilmektedir. Banka'daki tüm görevlerin görev tanımları, performans kriterleri ve prim sistemi kriterleri şeffaf bir şekilde tüm çalışanlara, intranet ortamında duyurulmaktadır.

Çalışan görüşlerini, intranet, çalışan bağlılığı araştırması ve çalışanın sesi platformu GONG gibi farklı kanalları sistematik olarak kullanarak çalışan memnuniyetini ve çalışan bağlılığını artırmayı hedefliyor.

Garanti BBVA, çalışanlarının iş-özel yaşam dengesi, performans yönetimi, ücret, eğitim ve gelişim olanaklarına ilişkin görüşlerini almak amacıyla her yıl Çalışan Bağlılığı Anketi yapıyor. 2020 yılında Çalışan Bağlılığı skoru %71 olarak gerçekleşti.

360 Derece Değerlendirme ve Geri Bildirim süreci ile, çalışanların hem kendileri hem çalışma arkadaşları hem yöneticileri hem de birlikte çalıştıkları ekip üyeleri ile ilgili görüşlerini alarak, geri bildirim alma ve verme kültürünün yaygınlaştırılması amaçlanıyor.

Çalışanların bilgilendirilmesi amacıyla oluşturulmuş olan kurum içi portalda, ilgili tüm prosedürler, bildiri ve duyurular yer almakta; bu bilgilere farklı noktalardan anında ve en etkin biçimde ulaşılması sağlanıyor. Ayrıca, çalışan deneyimini zenginleştirmek için üst düzey yöneticiler düzenledikleri canlı yayınlarla çalışanlara seslenir, şeffaf iletişim kurular.

Banka'nın sürdürülebilirlik çalışmaları kapsamında, en başarılı elçilerin çalışanlar olduğu vizyonundan hareketle, çalışanlara yönelik düzenli bilgilendirmeler, alışkanlık değişikliği sağlayacak

uygulamalar hayata geçirilir. Bu kapsamda, çalışanların başarılı örnekleri toplum nezdinde de değerli görülerek, Garanti BBVA'nın dış iletişim kanallarında da paylaşılmıştır. Yanı sıra sürdürülebilirlik çalışmalarını detaylarıyla açıklayan eğitim programları hazırlanmıştır ve uygulamaya alınmıştır.

Banka kurum içinde cinsiyet eşitliğinin ve eşit temsilin sağlanması için farklı uygulamalar ve politikalara sahiptir. Farklı seviyelerdeki kadın-erkek oranlarının takibi, iş ilanlarının ayrımcılıktan uzak bir şekilde hazırlanması, eğitim ve farkındalık programları, kadın liderliği eğitimleri ve mentorluk programı gibi uygulamaları hayata geçirmektedir. Banka ayrıca, kadınların üst yönetimde daha yüksek oranda yer bulmaları amacıyla Mart 2017'de hayata geçirilen Yüzde Otuz Kulübü Türkiye'nin kurucu üyelerinden biridir. Garanti BBVA, cinsiyet eşitliği konusunda insan kaynağı, müşteriler ve toplum nezdinde yaptığı çeşitli uygulama ve çalışmalarla, dünya çapında 36 ülke ve bölgede 10 sektörden 230 şirketin bulunduğu Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksi'ne dört senedir dahil olan Türkiye'den tek şirket. Yönetim Kurulunda kadın üyelerinin oranını artırmaya yönelik yazılı bir politikası bulunmamaktadır fakat Çeşitlilik ve Kapsayıcılık yaklaşımı kapsamında çalışmaları devam etmektedir.

İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) uygulamalarına 2013 yılında İnsan Kaynakları altında özel bir ekip kurarak bu alandaki çalışmalarına ivme kazandıran Garanti BBVA, 2015 yılında İSG Yöneticiliği olarak konumlandırılan bu organizasyon ile tüm lokasyonların sağlık ve güvenlik gerekliliklerinin koordinasyonunu gerçekleştiriyor. Ulusal mevzuatı asgari seviye olarak kabul eden ve uluslararası standartlar ve iyi uygulama örneklerini referans alan Garanti BBVA ülke çapında görev alan, 44 kişilik İş Güvenliği Uzmanı, İşyeri Hekimi, İşyeri Hemşiresi kadrosuyla faaliyetlerini sürdürüyor.

Garanti BBVA, bu yıl dünyadaki en saygın sağlık ve güvenlik otoritelerinden olan British Safety Council'in Uluslararası İş Güvenliği Ödülü ile taçlandırdığı uygulamalarına, ulusal mevzuatı asgari seviye kabul ettiği, dünyadaki iyi uygulama örneklerine odaklandığı vizyonu ile devam ediyor. 2020 yılında gerek Pandemi gerekse deprem konularında yürüttüğü hassas ve başarılı acil durum yönetimi uygulamaları ile ise çalışan sağlığı ve refahını üst düzeye taşıyor. İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) yönetmeliklerine

uygun olarak, Yetenek ve Kültür bünyesinde konumlandığı İSG ekibi ile ise tüm lokasyonlardaki risk değerlendirmesi, iş sağlığı uygulamaları, eğitim programları, İSG Kurulları, ramak kala olaylar, iş kazaları ve düzeltici ve önleyici faaliyetler gibi süreçleri etkin şekilde koordine etmeye devam edecek.

Benzer büyüklükteki finansal hizmet kurumları arasında yine bir ilki gerçekleştirerek tüm İSG süreçlerini dijitalleştiren Garanti BBVA, tüm lokasyonlarında 2013 yılından bu yana İSG yazılımını kullanıyor. Garanti BBVA, risk değerlendirmesi, iş sağlığı uygulamaları, eğitim programları, İSG Kurulları, ramak kala olaylar, iş kazaları, düzeltici faaliyetler, acil durum planları ve tatbikatlar gibi tüm süreçlerinde bu yazılım üzerinden gerekli koordinasyon ve takibi sağlıyor.

2020 yılında iş kazalarıyla ilgili sorumluluk sebebiyle şirket aleyhine kesinleşen yargı kararı yoktur.



Garanti BBVA'nın insan kaynakları uygulamalarıyla ilgili detaylı bilgiye Entegre Faaliyet Raporu sayfa 182'den ulaşabilirsiniz.

KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE İŞLENMESİ POLİTİKASI

Garanti BBVA müşterilerinin, çalışanlarının, tedarikçilerinin ve diğer ilgili herkesin özel hayatının gizliliğine saygı duymakta ve önemsemekte. Bu kapsamda hazırlanmış olan [Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Politikası](#)'na Garanti BBVA Yatırımcı ilişkileri web sitesinde Çevre, Sosyal ve Kurumsal Yönetişim başlığı altındaki Politikalar bölümünden ulaşılabilir.

ÇALIŞAN TAZMİNAT POLİTİKASI

Garanti BBVA, çalışanlarına yönelik olarak yürürlükte bulunan 4857 sayılı İş Kanunu hükümlerine uygun bir tazminat politikası benimsemiştir. Buna göre,

Çalışanlarına veya vefat etmeleri halinde mirasçılara 4857 sayılı İş Kanunu'nun Geçici 6.maddesi uyarınca yürürlükten kaldırılan 1475 sayılı İş Kanunu'nun 14'üncü maddesi hükümleri çerçevesinde kıdem tazminatı ödenmektedir.

Yine 4857 sayılı İş Kanunu'nun 17. maddesi çerçevesinde, belirsiz süreli iş sözleşmeleri yasal ihbar sürelerine uyulmaksızın Bankamız tarafından sona erdirilen çalışanlarına ihbar tazminatı ödenmektedir.

ETİK VE SOSYAL SORUMLULUK

Garanti BBVA'nın, kurumsal yönetim ilkeleri ve etik değerlere verdiği önem paralelinde, günümüz çalışma hayatı gereklerini gözeterek hazırlanan "Garanti BBVA Etik ve Doğruluk İlkeleri" Yönetim Kurulu tarafından 2015 yılında onaylanarak yürürlüğe girmiştir. "Garanti BBVA Etik ve Doğruluk İlkeleri", Yatırımcı ilişkileri web sitesinde kamuoyunun da bilgisine sunulmaktadır. Garanti BBVA Etik ve Doğruluk İlkeleri dokümanında; çalışanların müşterilere, diğer çalışanlara, işe ve topluma karşı sorumlulukları tanımlamakta ve bu kapsamda uygulanması gereken ilkeleri açıklamaktadır. Müşterilere karşı davranışlarda; şeffaflık, finansal hizmetlerde ayrımcılık yapmama ve sorumluluk ilkeleri vurgulanmaktadır. Çalışanların birbirlerine karşı davranışlarında; takım olma, saygılı çalışma ortamı, tarafsızlık ve iş sağlığı hususlarına değinilmektedir. İşe karşı sorumluluklar temel olarak; çıkar çatışmalarının önlenmesi, gizlilik, veri güvenliği, medya ilişkileri, kayıtların saklanması, yatırım işlemleri konularından oluşmaktadır. Topluma karşı sorumluluklar ise suç gelirlerinin aklanması ve yolsuzlukla mücadele, insan haklarına ve çevreye saygı, topluma yatırım, sosyal sorumluluk faaliyetleri kapsamında sponsorluklar ve siyasi tarafsızlık başlıkları altında belirtilmektedir. Söz konusu Etik ve Doğruluk İlkeleri ana başlıklarda yer alan ilke ve esasları düzenlemek ve geliştirmek adına Uyum Müdürlüğü ve Bankamız ilgili birimlerince alt prosedürler hazırlanmış ve tüm çalışanlarımızın erişimine sunulmuştur. Etik ve Doğruluk İlkelerimiz ve uygulama esaslarının tüm çalışanlarımız tarafından benimsenmesi ve farkındalığın Garanti BBVA Grubu genelinde güncel tutulması ve artırılması amacı ile tüm çalışanlarımıza sınıf içi ve e-öğrenme eğitimleri atanmakta ve dikkat edilmesi gereken konular hakkında duyuru ve hatırlatmalar yapılmaktadır. Ayrıca; Garanti BBVA'nın kurumsal etik ve doğruluk bütünlüğünün sağlanmasına katkıda bulunmak amacıyla temel fonksiyonları aşağıda yer alan; Üst Düzey Yönetim, Teftiş Kurulu Başkanı, Uyum Müdürlüğü ve İç Kontrol Merkezi Direktörü'nün yer aldığı bir Etik ve Doğruluk Komitesi oluşturulmuştur:

- Garanti BBVA Grubu içerisinde ortak bir etik ve doğruluk kültürü oluşturulması için yapılacak çalışmaları teşvik ve takip etmek,
- Etik ve Doğruluk İlkeleri'nin Garanti BBVA'da homojen bir şekilde uygulandığından emin olmak; bu kapsamda ihtiyaç halinde açıklayıcı notları geliştirmek ve yaymak,
- Etik ve Doğruluk İlkeleri'nin belirli hükümlerine uyuma yönelik muafiyet kriterlerini uygulamak, disiplin kurallarına aykırılık teşkil ettiği varsayılan konuları Disiplin Komitesi'ne bildirmek ve konuya ilişkin devam eden inceleme prosedürleri ve alınan aksiyonlar hakkında bilgi almak,
- Garanti BBVA için önemli risk oluşturabilecek olay ve durumlar ile ilgili olarak, ivedilikle ilgili mercilere raporlamada bulunmak,
- Etik ve Doğruluk İlkeleri'ne uyuma ve dokümanı uygulamaya ilişkin önerilerin ve etik açıdan soru işareti yaratan davranışların çözümlenmesine yönelik gerekli tedbirlerin alınmasını teşvik etmek ve ilkelere aykırı bir davranış ile karşılaşıldığında bildirimde bulunulması için kurulmuş olan Etik Bildirim Hattı'nın verimli bir şekilde işlenmesini sağlayarak güncelleme gerektiği düşünülen durumlarda gerekli tedbirleri almak.

Etik ve Doğruluk İlkelerimizde yer alan esaslar, prosedür ve standartların etkin bir şekilde uygulanmasını sağlamak için oluşturulan süreçlerden biri olarak, Garanti BBVA'nın uyum sisteminin önemli bir parçası olan Etik Bildirim Hattı (E-Posta: EtikBildirim@Garantibbva.com.tr, Tel: 0216 662 5156) kurulmuş olup, tüm Banka çalışanlarının, müşterilerinin ve tedarikçilerinin erişimine sunulmuştur. Etik Bildirim Hattı, gözlemlenen veya ekip üyeleri, müşteriler, tedarikçiler veya meslektaşlar tarafından bildirilen ihlallerin raporlanması için yardımcı olacak bir kanaldır. Bu hat aracılığıyla yapılacak bildirimler, Kanuna aykırı şüpheli davranışlar veya mesleki etik dışı davranışları içermekle birlikte; Etik ve Doğruluk İlkeleri ile ilişkili Politika ve prosedürlerin uygulanması ile ilgili danışmanlık soruları da değerlendirilmektedir. Etik Bildirim Hattı aracılığıyla iyi niyetli bir şekilde bildirimde bulunan bir kişi, bildirimi sonucunda herhangi bir misillemenin hedefi olmayacak veya olumsuz bir sonuçla karşılaşmayacaktır.

Garanti BBVA Yolsuzlukla Mücadele Politikası, Yolsuzluk riski olan durumlarda Banka genelinde yolsuzluğu önlemek, tespit etmek

ve raporlamayı teşvik etmek için alınması gereken aksiyonları düzenlemektedir. Bu kapsamda; Garanti BBVA ve çalışanları olarak iş faaliyetlerimizde oluşabilecek yolsuzluk risklerinin önlenmesi amacıyla uyulması gereken temel ilke ve esaslar; hediye ya da kişisel fayda verme ve temin etme, tanıtım ve promosyon etkinlikleri düzenlenmesi, tedarikçi ve iş ortaklarıyla ilişkiler, kolaylaştırıcı ödemeler, işe alım, işlem kayıtları ve harcamalar başlıkları altında düzenlenmiştir. Buna ek olarak, Yolsuzluğun önlenmesine yönelik Bankamız ve bağlı iştiraklerinde yürütülen "yolsuzlukla mücadele programı" kapsamında farkındalık faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Bu konuları kapsayan sınıf içi ve e-öğrenme eğitimleri tüm personele atanmaktadır.

Garanti BBVA; toplam kalite anlayışının, ancak doğruluk, dürüstlük ve saygı temeline dayalı insan kaynakları politikasının, çalışma prensiplerinin ve etik ilkelerin ödünsüz uygulanmasıyla gerçekleşeceğine inanır. Garanti BBVA Etik ve Doğruluk İlkeleri dokümanına ek olarak, tüm çalışanlara açık intranet sitesinde Etik Satış İlkelerimiz, Sosyal Medya Politikası, Suiistimal Önleme Politikası, Uyum Politikası dokümanları yer almaktadır.

Suiistimal Önleme Politikası, Banka içinde suiistimal eylemine karşı dürüst ve güvenilir çalışma ortamı şartlarını geliştirmek, olası suiistimal eylemlerine ilişkin farkındalık oluşturmak ve erken tespit edebilmesi adına alınabilecek aksiyonları paylaşmak amacıyla yayımlanmıştır.

Garanti BBVA Etik ve Doğruluk İlkeleri ile Etik Satış İlkelerimiz hakkında yayınlanmış güncel duyurular bulunmaktadır. Etik Satış İlkelerimiz dokümanında Banka'nın en büyük değeri olan "itibar" kavramının önemine vurgu yapılarak bu kapsamda çalışanlardan satış yaparken uymaları beklenen etik kural ve davranışlar detaylı bir şekilde anlatılmaktadır. Sosyal Medya Politikasında Banka ve Grup şirket çalışanlarının sosyal medyada Garanti BBVA'yı temsil kurallarına yer verilmiştir.

Garanti BBVA'nın uyumluluk sisteminin temel bileşenlerine yönelik politikaları, "Uyum Müdürlüğü Yönetmeliği" dokümanında yazılı halde bulunur. Uyum Müdürlüğü Yönetmeliği'nde, uyum riski ve itibar riski kavramlarına vurgu yapılır; çalışanlardan, yasalara, Banka Etik ve Doğruluk İlkeleri'ne

ve kurumsal standartlara uyumlu davranışlarda bulunmalarının beklendiğine yer verilir, doğruluk kavramı tanımlanarak, uyumluluk sistemindeki temel görevler ve sorumluluklar belirtilir.

Bu kapsamda; uyumluluğun sadece üst yöneticilerin veya belli birimlerin değil birey olarak herkesin sorumluluğu olduğu vurgulanmaktadır.

Garanti BBVA; etik ve doğruluk ilkelerine önem vermekte, bu konuda tüm çalışanlarına yönelik eğitimler düzenleyerek bilinç düzeyinin sürekli olarak korunmasını amaçlamaktadır.

Kurumsal sorumluluk bilinci, Garanti BBVA'nın kurum kültürünün önemli bir parçasını oluşturmaktadır. Garanti BBVA, bankacılık faaliyetlerinin yanı sıra toplumsal yatırım çalışmalarını, sürdürülebilirliğin bileşenleri olan sosyal, ekonomik ve çevresel faktörler ekseninde şekillendirmektedir. Farklı alanlardaki birikimini toplumun ve gelecek nesillerin hizmetine sunmanın yanı sıra kurduğu yenilikçi kurumlar ve ülkemizin köklü oluşumlarına verdiği desteklerle, kültürel ve sosyal yaşama değer katmaya devam etmektedir. Topluma kattığı fayda ve etkiyi, bağımsız bir araştırma kurumunun yapacağı sosyal etki analizi ile düzenli olarak ölçümlemeyi ve bu ölçümleme çerçevesinde iyileştirmeler yapmayı hedefler. Garanti BBVA'nın odağında, toplumun kültürel ve eğitsel birikimine katkıda bulunmak vardır. Gelecek stratejisini belirlerken, ülkenin ve toplumun ihtiyaç alanlarını sürekli izleyen Garanti BBVA, gerçek anlamda değer katan ve sürdürülebilir çalışmaları hayata geçirmeyi ya da desteklemeyi hedefler. Gelecek stratejilerini belirlerken bağımsız bir araştırma kurumu tarafından yürütülen Önceliklendirme Analizi ile toplumun ve paydaşların ihtiyaçlarını belirleyerek, bu çerçevede ilerlemeyi hedefler.



Toplumsal Yatırım Programları ile ilgili detaylı bilgiye Entegre Faaliyet Raporu Sürdürülebilirlik Bölümü'nden ulaşılabilir.



Finansal Sağlık ve Kapsayıcılık ile ilgili detaylı bilgiye Entegre Faaliyet Raporu Sürdürülebilirlik Bölümü'nden ulaşılabilir.



Finansal Kurumlarla Ortaklık Yapılması ile ilgili detaylı bilgiye Entegre Faaliyet Raporu Paydaşlarımızın Katılımı ve Sürdürülebilirlik Bölümlerinden ulaşılabilir.

PAYDAŞLAR, ULUSLARARASI STANDARDLAR VE İNİSİYATİFLER PAYDAŞ İLETİŞİMİ

Garanti BBVA'nın tüm iç ve dış kilit paydaşlarına verdiği büyük önem dolayısıyla, paydaşları ile düzenli iletişim içinde olmak ve onların fikirlerini dinlemek, Banka'ya her alanda daha kapsayıcı bir kurum olma fırsatını sunmakta. Sürekli olarak paydaşlarından alınan geri bildirimler sayesinde, Garanti BBVA onların beklentilerini anlamak ve ihtiyaçlarını daha büyük bir hassasiyetle karşılamakla kalmıyor, Banka'nın risklerini ve fırsatlarını tespit edebilmek, önceliklerini ve stratejisini daha kapsamlı bir şekilde belirleyebilmek imkanına sahip oluyor Garanti BBVA her yıl çeşitli kanallar üzerinden iç ve dış tüm kilit paydaşları ile diyalogunu sürdürüyor.

Garanti BBVA 2019 yılında çağın olanaklarını herkese sunmak amacıyla; BBVA Grubu'na paralel olarak dünyada ve finans sektöründe etkisini hissettiren ana trendler ışığında stratejik önceliklerini gözden geçirdi ve yeniden belirledi. Bu doğrultuda da iç ve dış tüm kilit paydaşlarının görüşleriyle şekillenen Önceliklendirme Analizini 2020 yılında yeniledi. Bu kapsamdaki detaylı bilgi Raporun Öncelikli Konularımız ve Paydaşlarımızın Katılımı bölümlerinde sunulmaktadır.

GENEL KURUL TOPLANTILARI

Genel Kurul Toplantısı, Yönetim Kurulu tarafından alınan karar doğrultusunda yapılmaktadır. Toplantı tarihi, yeri, gündem maddeleri ve benzeri bilgileri içeren Genel Kurul toplantı ilanı, Tebliğde belirtilen hükümler çerçevesinde usulüne uygun olarak mümkün olan en fazla sayıda pay sahibine ulaşabilmek amacıyla Ticaret Sicili Gazetesi, Kamuyu Aydınlatma Platformu (www.kap.gov.tr), e-YÖNET Kurumsal Yönetim ve Yatırımcı İlişkileri (www.mkk.com.tr), e-ŞİRKET Şirketler Bigi Portalı (www.mkk.com.tr), e-GENEL KURUL Elektronik Genel Kurul Sistemi (www.mkk.com.tr), Banka web siteleri ve iki ulusal gazetede toplantı tarihinden asgari üç hafta önce yayımlanır.

Banka, Genel Kurul toplantılarına söz hakkı olmaksızın tüm menfaat sahiplerini davet eder. Toplantı öncesinde Bilanço, Kâr-Zarar tabloları ve faaliyet raporu ilgili mevzuatta belirtilen süreler içinde Garanti BBVA Yatırımcı İlişkileri web sitesinde, Genel Müdürlük'te ve tüm şubelerde pay sahiplerinin incelemesine sunulmaktadır. Genel Kurul Toplantısı'nda gündem maddeleri görüşülür ve hissedarların onayına sunulur. Pay sahipleri gündem maddeleriyle ilgili soru veya görüşlerini sunup, önerilerde bulunabilirler. Yöneltilen sorular, Sermaye Piyasası Kurulu düzenlemeleri ile Türk Ticaret Kanunu'nda belirlenmiş usul ve ilkeler çerçevesinde değerlendirilir ve yanıtlanır. Öneriler ise Genel Kurul'un onayına sunulur; yeterli nisapla onaylanması durumunda karar haline gelir. Genel Kurul toplantı tutanağı ve hazır bulunanlar listesi toplantı günü Kamuyu Aydınlatma Platformu (KAP), e-Şirket Bilgi Portalı, e-Genel Kurul Elektronik Genel Kurul Sistemi, Garanti BBVA Yatırımcı İlişkileri internet sitesi ve tescil sonrası Ticaret Sicil Gazetesi'nde yayımlanmaktadır.

Genel Kurul toplantılarında alınan kararlar süresi içerisinde yasal prosedüre uygun olarak yerine getirilmektedir. Anonim Şirketlerde Elektronik Ortamda Yapılacak Genel Kurullara İlişkin Yönetmelik ile Anonim Şirketlerin Genel Kurullarında Uygulanacak Elektronik Genel Kurul Sistemi Hakkında Tebliğ hükümleri uyarınca, toplantıya elektronik Genel Kurul Sistemi üzerinden de katılarak oy kullanılabilir. Buna ek olarak, depo sertifika sahipleri de Genel Kurul'da oy kullanma hakkına sahiptir ve oy kullanabilmektedir. Genel Kurul toplantı tutanakları ve hazır bulunanlar listesi Garanti BBVA Yatırımcı İlişkileri web sitelerinde pay sahiplerinin incelemesine sunulur. Bu belgeler istenirse Hissedarlar ve İştirakler Bölümü'nden de temin edilebilir.

Garanti BBVA 01.01.2019-31.12.2019 dönemi Olağan Genel Kurul Toplantısı 17 Temmuz 2020 tarihinde yapılmış olup, toplantı nisabı %74,76 olarak gerçekleşmiştir. Genel Kurul toplantısına medya katılımı olmamıştır. Toplantıda bir hissedarımız gündem maddelerine muhalefet şerhi vererek taleplerini sunmuş olup, kendisine Sermaye Piyasası Kurulu düzenlemeleri ile Türk Ticaret Kanunu'nda belirlenmiş usul ve ilkeler çerçevesinde gerekli bilgilendirme yapılmıştır.

Dönem içerisinde bağımsız yönetim kurulu üyelerinin olumsuz oy vermeleri sebebiyle kararın genel kurula bırakıldığı bir işlem bulunmamaktadır.

2020 YILI İÇİNDE YAPILAN BAĞIŞ VE YARDIMLAR HAKKINDA BİLGİ

Banka tarafından yıl içerisinde yapılan yardım ve bağışların toplam tutarı 64.289.408 TL'dir. Banka, ülkemizi de etkisi altına alan küresel Covid salgını sebebiyle Sağlık Bakanlığı'na, topluma değer katma anlayışı ile ağırlıklı olarak, eğitim, kültür, sanat, çevre ve spor alanlarında faaliyet gösteren kişilere, sivil toplum kuruluşlarına, dernek veya vakıflara, kamu kurum ve kuruluşlarına bağış ve yardım yapmaktadır. Banka'nın kurumsal kimliğinin tanıtımı ve bankacılık faaliyetlerinin yaygınlaştırılması amacıyla da bağış yapılabilmektedir.

Banka tarafından, dönem içerisinde yapılan bağış ve yardımların tutarı ve yararlanıcıları hakkında genel kurul toplantısında da ayrı bir gündem maddesi ile ortaklara bilgi verilmektedir.

2020 yılı bağışlarının tutarları ve yararlanıcıları aşağıdaki gibidir:

Yararlanıcılar	Tutar
SAĞLIK BAKANLIĞI	29.708.391
ÖĞRETMEN AKADEMİSİ VAKFI	9.596.320
MUHTELİF VAKIF, DERNEK, KİŞİ VE KURULUŞLAR	7.489.703
ÜNİVERSİTELER VE EĞİTİM KURUMLARI	6.484.995
MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI	3.610.000
CERRAHPAŞA TIP FAKÜLTESİ VAKFI	2.500.000
İSTANBUL TIP FAKÜLTESİ VAKFI	2.500.000
İSTANBUL KÜLTÜR VE SANAT VAKFI	2.400.000
TOPLAM	64.289.408

OY HAKLARI

Pay sahiplerinin oy hakları ve bu hakların kullanımına ilişkin hükümler, Garanti BBVA Esas Sözleşmesi'nin 38'inci maddesinde yer almaktadır. Garanti BBVA'nın Genel Kurul Toplantılarında oy

hakkında imtiyaz bulunmamaktadır. Banka'nın karşılıklı iştirak içerisinde olduğu şirket bulunmamakta olup, son Genel Kurul'da bu nedenle kullanılan oy yoktur.

KÂR PAYI HAKKI

Garanti BBVA'nın Kâr Dağıtım Politikası aşağıdaki gibidir:

"Garanti BBVA'nın kâr dağıtımına ilişkin hususlar, Esas Sözleşme'nin 45, 46 ve 47'nci maddelerinde detaylı olarak belirtilmiştir. Bu çerçevede, Banka'nın sektör içindeki hedeflerine yönelik büyümesi ve finansman ihtiyaçları da göz önünde bulundurularak dağıtılacak temettünün nakit olarak ödenmesi ya da sermayeye eklenmesi ve bu suretle ihraç edilecek payların bedelsiz olarak ortaklara dağıtılması ya da her iki yöntemin belirli oranlarda birlikte kullanılması şeklinde gerçekleştirilmesi ve dağıtım işlemlerinin mevzuatta öngörülen yasal sürelerde tamamlanması konularında karar vermeye Genel Kurul yetkilidir. Banka'nın kâr dağıtım politikası, ulusal ve/ veya global ekonomik şartlarda herhangi bir olumsuzluk bulunmaması ve 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nda yer alan Koruyucu Hükümler ve ilgili alt düzenlemeler ile belirlenmiş standart oranların hedeflenen seviyede olması koşuluyla, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun uygunluğunu müteakip dağıtılabilir kârın %30'una kadar olan kısmının, nakit ya da hisse senedi olarak ortaklara dağıtılması yönündedir. Kanuni yedek akçeler ve Banka tarafından tasarrufu zorunlu fonlar ayrıldıktan sonra kalan dönem kazancından ortaklara dağıtım yapılmayan tutarlar Olağanüstü Yedek Akçe hesabına aktarılır.

Kâr payı dağıtım işlemlerine en geç dağıtım kararı verilen genel kurul toplantısının yapıldığı hesap dönemi sonu itibarıyla başlanması şartıyla, karar tarihinden en geç 3 ay içinde yapılır. Banka'da kâr payı avansı dağıtım uygulaması bulunmamaktadır. Ortaklara yapılacak kâr payı dağıtımına ilişkin teklif, Banka'nın operasyonel performansı, finansman ihtiyacı, büyüme hedefleri ile Banka'nın tabi olduğu yasal düzenlemeler gözetilmek suretiyle Esas Sözleşme'nin 46'ncı maddesi uyarınca Yönetim Kurulu kararıyla Genel Kurul'un onayına sunulur.

Dağıtım kararı, Genel Kurul Toplantısı'nda onaylanması halinde yürürlüğe girer ve alınan kararlar aynı gün Kamuyu Aydınlatma Platformu aracılığıyla kamuya bildirilir."

Öte yandan, 17 Temmuz 2020 tarihli Genel Kurul Toplantısı'nda, Bankacılık Kanunu, Sermaye Piyasası Kanunu ve ilgili düzenlemeler ile Banka Esas Sözleşmesi'nin 45. maddesi ve Kâr Dağıtım Politikası çerçevesinde, Banka'nın büyüme hedefleri, uzun vadeli stratejisi, ulusal ve uluslararası ekonomik gelişmeler gözetilerek, Bankamız'ın 2019 yılında vergi sonrası oluşan dağıtılabilir net dönem kârının ilgili karşılıklar ayrıldıktan sonra kalan kısmının dağıtılmayarak Olağanüstü Yedek Akçeler Hesabına aktarılmasına karar verilmiştir.

IV.YÖNETİM KURULU

YÖNETİM KURULUNUN YAPISI VE OLUŞUMU

Yönetim Kurulu Başkanı Süleyman Sözen'dir. Yönetim Kurulu Başkanı'nın icrai görevi bulunmamakta olup, Yönetim Kurulu Üyeleri içinde icracı üye; aynı zamanda doğal üye olan Genel Müdür Recep Baştuğ'dur.

Sermaye Piyasası Kurulu'nun Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne ilişkin düzenlemeleri uyarınca, bankalar için bağımsız yönetim kurulu üye sayısı asgari üç olarak belirlenmiştir. Denetim komitesi üyeliği için görevlendirilen yönetim kurulu üyeleri söz konusu düzenlemeler uyarınca, bağımsız yönetim kurulu üyesi olarak kabul edildiğinden, halihazırda Banka'nın Denetim Komitesinde başkanlık görevini üstlenen Jorge Saenz-Azcunaga Carranza ve aynı komitede üye olarak görev yapan Sema Yurdum ile Avni Aydın Düren bağımsız yönetim kurulu üyesidir.

Öte yandan, Garanti BBVA'nın 2019 yılında gerçekleştirdiği Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda, Esas Sözleşme'nin 18. maddesi uyarınca Yönetim Kurulu üye sayısının Genel Müdür hariç 9'dan 10'a çıkarılmasına ve Kurumsal Yönetim İlkeleri'nin "Şirketin yönetim kurulunda son on yıl içerisinde altı yıldan fazla yönetim kurulu üyeliği yapmamış olması" şeklindeki 4.3.6 numaralı ilkesi çerçevesinde, bağımsızlık kriterlerinde belirtilen görev süresinin bakiye müddeti kadar bağımsız yönetim kurulu üyesi olarak seçilen Sema Yurdum'un bağımsız yönetim kurulu üyeliği sona erdiğinden, oluşturulan yeni Yönetim Kurulu Üyeliği'ne, diğer Yönetim Kurulu Üyeleri'nin bakiye görev süreleri kadar görev yapmak üzere seçilmesine ve Kurumsal Yönetim İlkeleri çerçevesinde, Sermaye Piyasası Kurulu tarafından bağımsız

üye adaylığı konusunda olumsuz görüş bildirilmemiş olan, Mevhibe Canan Özsoy'un diğer Yönetim Kurulu Üyeleri'nin bakiye görev süreleri kadar görev yapmak üzere bağımsız yönetim kurulu üyesi olarak seçilmesine karar verilmiştir. Bununla beraber, Sema Yurdum'un Banka'nın Denetim Komitesindeki üyelik görevi devam ettiğinden bu kapsamda bağımsız üye olarak kabul edilmektedir.

Mevhibe Canan Özsoy'un, bağımsızlık kriterlerini taşıdığına ilişkin Kurumsal Yönetim Komitesi'nin 22 Ocak 2019 tarihli raporu Yönetim Kurulu'na sunulmuş olup Yönetim Kurulu tarafından bağımsız üye adayı olarak Sermaye Piyasası Kurumu'na bildirilmesine karar verilmiştir.

2019 yılında gerçekleştirilen Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda bağımsız yönetim kurulu üyesi olarak seçilen Mevhibe Canan Özsoy'un bağımsızlık beyanı aşağıdaki gibidir:

TÜRKİYE GARANTİ BANKASI A.Ş. KURUMSAL YÖNETİM KOMİTESİ'NE,

Bankamız Yönetim Kurulu'nda, Sermaye Piyasası Kurulu tarafından yayımlanan II-17.1 sayılı Kurumsal Yönetim Tebliği hükümleri uyarınca "bağımsız üye" olarak görev yapmaya aday olduğumu, bu kapsamda;

- Banka'nın Yönetim Kurulu'nda son on yıl içerisinde altı yıldan fazla Yönetim Kurulu Üyeliği yapmamış olduğumu,
- Banka, Banka'nın yönetim kontrolü ya da önemli derecede etki sahibi olduğu ortaklıklar ile Banka'nın yönetim kontrolünü elinde bulduran veya Banka'da önemli derecede etki sahibi olan ortaklar ve bu ortakların yönetim kontrolüne sahip olduğu tüzel kişiler ile kendim, eşim ve ikinci dereceye kadar kan ve sıhrî hısımlarım arasında; son beş yıl içinde önemli görev ve sorumluluklar üstlenecek yönetici pozisyonunda istihdam ilişkisinin bulunmadığını, sermaye veya oy haklarının veya imtiyazlı payların %5'inden fazlasına birlikte veya tek başına sahip olunmadığını ve önemli nitelikte ticari ilişkinin kurulmamış olduğunu,
- Son beş yıl içerisinde, başta Banka'nın denetimini (vergi denetimi, kanuni denetim, iç denetim de dahil), derecelendirilmesini ve danışmanlığını yapan şirketler olmak üzere, yapılan anlaşmalar çerçevesinde Banka'nın önemli ölçüde

- hizmet veya ürün satın aldığı veya sattığı şirketlerde, hizmet veya ürün satın alındığı veya satıldığı dönemlerde, ortak (%5 ve üzeri), önemli görev ve sorumluluklar üstlenecek yönetici pozisyonunda çalışan veya yönetim kurulu üyesi olmadığı,
- Bağımsız yönetim kurulu üyeliği sebebiyle üstleneceğim görevleri gereği gibi yerine getirecek mesleki eğitim, bilgi ve tecrübeye sahip olduğumu,
- Kamu kurum ve kuruluşlarında, mevcut durum itibarıyla tam zamanlı olarak çalışmadığımı,
- Gelir Vergisi Kanunu'na göre Türkiye'de yerleşik olduğumu,
- Banka'nın faaliyetlerine olumlu katkılarda bulunabilecek, Banka ortakları arasındaki çıkar çatışmalarında tarafsızlığımı koruyabilecek, menfaat sahiplerinin haklarını dikkate alarak özgürce karar verebilecek güçlü etik standartlara, mesleki itibara ve tecrübeye sahip olduğumu,
- Banka faaliyetlerinin işleyişini takip edebilecek ve üstlendiğim görevlerin gereklerini tam olarak yerine getirebilecek ölçüde Banka işlerine zaman ayırabilecek nitelikte olduğumu,
- Banka'nın veya Banka'nın yönetim kontrolünü elinde bulduran ortakların yönetim kontrolüne sahip olduğu şirketlerde, bağımsız yönetim kurulu üyesi olarak görev almadığımı,
- Banka'nın Yönetim Kurulu'nda gerçek kişi olarak üyelik görevini yürüteceğimi ve bu kapsamda yönetim kurulu üyesi olarak seçilen herhangi bir tüzel kişi adına tescil ve ilan edilmediğimi beyan ederim."

Öte yandan, 2020 faaliyet yılında, bağımsız yönetim kurulu üyelerinin bağımsızlığını ortadan kaldıran bir durum ortaya çıkmamıştır.

Garanti BBVA Yönetim Kurulu 11 üyeden oluşmakta olup, 17 Haziran 2020 tarihli Yönetim Kurulu Toplantısında Yönetim Kurulu Üyeliğinden istifaen ayrılan Ricardo Gomez Barredo'nun istifasının kabulüne, istifa nedeniyle boşalan Yönetim Kurulu Üyeliğine bakiye müddeti tamamlamak ve yapılacak ilk Genel Kurul toplantısında onaya sunulmak üzere Avni Aydın Düren'in gerçek kişi Yönetim Kurulu Üyesi olarak atanmasına karar verilmiştir. 17 Temmuz 2020 tarihli Genel Kurul Toplantısında söz konusu atama onaylanmıştır.

Ayrıca, Ali Fuat Erbil'in 1 Eylül 2019 tarihi itibarı ile istifası neticesinde boşalan Genel Müdürlük görevine gerekli bildirimlerin yapılması ve yasal izinlerin alınmasını takiben 06 Eylül 2019 tarihi itibarıyla Recep Baştuğ atanmıştır. Banka'nın tabi olduğu 5411 sayılı Bankacılık Kanunu uyarınca, Genel Müdür, Yönetim Kurulu'nun doğal üyesi olduğundan 17 Temmuz 2020 tarihli Genel Kurul Toplantısında bu yönde hissedarlarımıza bilgi verilmiştir.



Yönetim Kurulu üyelerinin özgeçmişlerine, görev sürelerine ve görev dağılımına Entegre Faaliyet Raporu sayfa 42'den ulaşılabilir.

Bankamız Yönetim Kurulu üyelerinin grup içi ve grup dışı aldıkları görevler, özgeçmişlerinde yer almaktadır. Türk Ticaret Kanunu'nun 396. maddesi gereğince, Garanti BBVA Yönetim Kurulu Üyelerine, dönem içinde, Banka'nın işletme konusuna giren ticari iş türünden bir işlemi kendileri veya başkası hesabına yapabilmeleri veya aynı tür ticari işle uğraşan bir şirkete sorumluluğu sınırsız ortak sıfatıyla girebilmeleri için Genel Kurul tarafından izin verilmiştir.

YÖNETİM KURULUNUN FAALİYET ESASLARI

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. 2020 yılında Yönetim Kurulu, gerekli toplantı ve karar yeter sayısı sağlanarak 26 kez karar almıştır.



GarantiBBVA Yönetim Kurulu Çalışma Usul ve Esasları dokümanına www.garantibbvayatirimciiliskileri.com adresinde Çevresel, Sosyal ve Yönetişim > Politikalar başlığı altından ulaşabilirsiniz.

İLİŞKİLİ TARAF İŞLEMLERİ

31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla Ana Ortak Banka ve konsolidasyona tabi finansal kuruluşlarının ("Grup") ilişkili taraf işlemlerinden elde ettiği faaliyet gelirleri toplamı, Grubun faaliyet gelirleri toplamının %0,2'sidir. Buna ilaveten, aynı tarih itibarıyla Türkiye Finansal Raporlama Standartları ve Bankacılık Düzenleme

ve Denetleme Kurulu tarafından yapılan açıklamalara uygun olarak hazırlanmış finansal tablolarında, Grubun, ilişkili tarafların sermayelerindeki payları ile ilişkili taraflara sağlanan nakdi ve gayri nakdi kredi ve benzeri alacakların toplam bakiyesi yasal sınırların hesaplanmasında kullanılan konsolide özkaynağının %2,5'idir ve bu tür risklerin sadece nakdi olanlarının toplam bakiyesi konsolide aktif büyüklüğünün %0,2'sidir.

MALİ HAKLAR

Banka'nın internet sitesinde yayınlandığı üzere ilgili Bankacılık ve Sermaye Piyasası mevzuatına uygun olarak Banka çalışanlarına yönelik bir Ücretlendirme Politikası düzenlenmiş ve işbu politika Yönetim Kurulu tarafından onaylanmıştır. Banka'nın Ücretlendirme Politikası uyarınca çalışanlarına adil, şeffaf, ölçülebilir, sürdürülebilir başarıyı özendirilen ve Banka risk prensipleri ile uyumlu bir politika oluşturulmuştur. Sabit gelir ve değişken gelir kalemlerinden oluşan bir ücretlendirme yapısı öngörülmüştür. Ücretlendirme politikalarının gözden geçirilmesinden ve usulüne uygun yürütülmesinden Ücretlendirme Komitesi ve söz konusu komitenin yetkilendirdiği Yetenek & Kültür Birimi yetkilidir.

Yönetim Kurulu Üyeleri ve üst düzey yöneticilere sağlanan menfaatler Finansal Tablolarda gösterilmekte ve Genel Kurul Toplantısında Bankamız'da muayyen bir görev üstlenen Yönetim Kurulu Üyeleri ile Bağımsız Yönetim Kurulu Üyelerine söz konusu yıl içinde ödenecek toplam ücretin üst sınırı ortakların onayına sunulmaktadır. Banka'nın cari dönemde ayrılanlara yapılan ödemeler dahil olmak üzere, Yönetim Kurulu Üyeleri'nin de dahil olduğu kilit yöneticilerine sağlanan/ sağlanacak net ödeme tutarı 31 Aralık 2020 itibarıyla 76 milyon 902 bin TL'dir. Banka tarafından yönetim kurulu üyeleri de dahil kilit yöneticilere verilen ücretler ve sağlanan menfaatlerin kamuya açıklanması, BDDK'nın ücretlendirme politikalarına ilişkin niteliksel ve niceliksel açıklamaları hakkındaki düzenlemelerine tabi olduğundan, söz konusu ücret ve menfaatler toplu olarak belirtilmektedir.

Banka'nın Yönetim Kurulu Üyelerine huzur hakkı verilmektedir. Huzur hakkı bedeli, Genel Kurul Toplantısı'nda belirlenerek

onaylanmaktadır. Yönetim Kurulu Üyeleri'ne ödenen huzur hakkının yanı sıra 2020 yılında gerçekleştirilen Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda, Yönetim Kurulu Üyelerinin Banka'da muayyen bir görev üstlenmeleri halinde bu üyeler ile Bağımsız Yönetim Kurulu Üyeleri'ne yapılacak ödemelerin Kurumsal Yönetim İlkeleri gereğince Yönetim Kurulu'nca yetkilendirilen Ücretlendirme Komitesi tarafından tespit edilmesi, tespit edilen ve 2021 yılında yapılacak olağan genel kurul toplantısına kadar ödenecek olan toplam ücret için net 20.000.000 Türk lirası üst sınır belirlenmesi hususları kabul edilmiştir.

Öte yandan, Yönetim Kurulu Üyeleri, Genel Müdür ve Genel Müdür Yardımcılarından oluşan Üst Düzey Yöneticilere sağlanacak diğer mali haklar, BDDK tarafından yayımlanan Bankaların Kurumsal Yönetim İlkelerine ilişkin Yönetmelik çerçevesinde kurulmuş olan Ücretlendirme Komitesi tarafından belirlenmektedir. Söz konusu Yönetmelik hükümleri çerçevesinde, Ücretlendirme Komitesi tarafından, Avrupa Birliği düzenleme ve uygulamaları da dikkate alınarak Üst Düzey Yöneticilere yapılan ödemelerin şekli ve performans dayalı ödemelerde dikkate alınan kriterler belirlenmiştir. Buna göre, Üst Düzey Yöneticilere, aylık maaş ödemelerinin yanı sıra Banka'nın ekonomik kârlılığı ve temel performans esaslarından oluşan objektif kriterler ile Üst Düzey Yöneticinin kişisel performansını esas alan sübjektif kriterler baz alınarak Ücretlendirme Komitesi tarafından belirlenen performans dayalı ödemeler yapılmaktadır. Ücretlendirme Komitesi, yapılacak ödemelerin, Banka'nın sermaye yeterliliği oranını ve Banka'nın faaliyetlerinin devamını olumsuz etkilememesini sağlamaktadır. Ayrıca performansa dayalı ödemelerin bir kısmı, vadeli olarak ve taksitler halinde yapılmaktadır.

2020 yılında gerçekleştirilen Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda, üst düzey yöneticilerin ücretlendirme esasları hakkında Ortaklara aşağıdaki bilgilendirme yapılmıştır:

"Bankamız tarafından mevzuat uyarınca tüm çalışanlarına yönelik bir ücretlendirme politikası oluşturulmuş ve ilan edilmiştir. Adil, performans ve başarı odaklı bir ücretlendirme politikası yaratılmıştır.

Bankamız Ücretlendirme Politikası onaylandığı şekli ile uygulanmıştır. Periyodik olarak gözden geçirilmektedir. Bankamız tüm personeline şamil ücretlendirme politikası dışında yine mevzuata uygun olarak ücretlendirme komitesi idari görevler üstlenen Yönetim Kurulu Üyeleri ile Üst Düzey Yöneticilerin alacakları ücret ve primlere ilişkin belirlediği sadece kâr ile bağlı olmayan politikalarını uygulamaya devam etmiş ve çeşitli aralıklarla gözden geçirmiştir. Yerel mevzuat ve uluslararası uygulamalara paralel olarak geliştirilen politika uygulanmaya devam edilmiştir.

Yönetim Kurulu üyeleri ve üst düzey yöneticiler de dahil olmak üzere banka çalışanlarına 2020 yılında sağlanan menfaatlere ilişkin olarak mali tablolarda yer alan toplam personel gider rakamı içerisindeki %8,29'luk kısım, tüm çalışanların performansına bağlı olarak yapılan prim ve değişken ücret ödemelerinden kaynaklanmaktadır.

Banka, Bankacılık Mevzuatındaki sınırlamalara tabi olarak Yönetim Kurulu Üyelerine veya idari sorumluluğu olan yöneticilerine kredi kullanılabilmektedir. Öte yandan, Yönetim Kurulu Üyelerine ve Yöneticilerine Garanti BBVA tarafından kullanılacak krediler, Bankacılık Kanunu'nun 50. maddesinde belirli bir çerçeve içinde kısıtlanmaktadır. Yönetim Kurulu Üyelerine ve Yöneticilerine bu çerçeve dışında kredi kullanılmamaktadır."

Derecelendirme Notları

KURUMSAL YÖNETİM DERECELENDİRME NOTU

JCR EURASIA RATINGS (GÖRÜNÜM: DURAĞAN)

Genel Uyum Notu: 9,77

Garanti BBVA, JCR Eurasia Ratings tarafından verilen Kurumsal Yönetim Derecelendirme notu 9,77 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	9,76
Menfaat Sahipleri	%15	9,86
Yönetim Kurulu	%35	9,81

KREDİ DERECELENDİRME NOTLARI

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.

FITCH RATINGS (EYLÜL 2020)

(Görünüm: Negatif)

Uzun Vadeli YP **B+**
Uzun Vadeli TL **BB-**

MOODY'S (ARALIK 2020)

(Görünüm: Negatif)

Uzun Vadeli YP Mevduat **B2**
Uzun Vadeli TL Mevduat **B2**

JCR EURASIA RATINGS (AĞUSTOS 2020)

(Görünüm: Negatif)

Uzun Vadeli Uluslararası YP **BBB-**
Uzun Vadeli Uluslararası TL **BBB**

Kârın Dağıtımı

Bankamız 75. Hesap Yılında oluşan 6.238.002.719,48 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

2020 YILI KÂR DAĞITIM TABLOSU

(Türk Lirası)

(VERGİ SONRASI) DÖNEM KÂRI	6.238.002.719,48
A - 1. Tertip Kanuni Yedek Akçe (TTK 519/1)	0,00
B - ÖDENMİŞ SERMAYEYE GÖRE %5 ORANINDA İLK KÂR PAYI	210.000.000,00
C - Olağanüstü Yedek Akçe %5	301.400.135,97
D - İKİNCİ KÂR PAYI	413.800.000,00
2. Tertip Kanuni Yedek Akçe (TTK 519/2)	41.380.000,00
Bankada bırakılması zorunlu diğer fonlar (KVK 5/1/e)	35.204.890,73
D - Olağanüstü Yedek Akçe	5.236.217.692,78

KÂR PAYI ORANLARI TABLOSU

	GRUBU	TOPLAM DAĞITILAN KÂR PAYI		TOPLAM DAĞITILAN KÂR PAYI / NET DAĞITILABİLİR DÖNEM KÂRI	1 TL NOMİNAL DEĞERLİ PAYA İSABET EDEN KÂR PAYI	
		NAKİT (TL)	BEDELSİZ (TL)		NAKİT (TL)	ORANI (%)
BRÜT	-	623.800.000,00	-	%10,00	0,14852	14,85238
NET	-	530.230.000,00	-	%8,50	0,012625	12,62452

Derecelendirme notları ve içerikleri hakkında detaylı bilgiye, notlar ve görünümle ilgili yapılan değişikliklere <https://www.garantibbvainvestorrelations.com/tr/> adresindeki Garanti BBVA Yatırımcı İlişkileri web sitesi altındaki Derecelendirme Notları bölümünden ulaşabilirsiniz.



İletişim Bilgileri

GENEL MÜDÜRLÜK

Levent Nispetiye Mah. Aytar 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 2020 yıl sonu itibarıyla 81 ilde 884 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

DÜSSELDORF

Fahri Birincioğlu
Tersteegenstrasse 28, 40474,
Düsseldorf, Germany
Tel: +49 211 86 222 301
Fax: +49 211 86 222 350



Mobil cihazınızın kamerasını, sayfadaki kod görseline yaklaştırdığınızda, bu kod sizi, Garanti BBVA hakkında daha fazla bilgi alabileceğiniz www.garantibbvayatirimciiliskileri.com adresindeki Garanti BBVA Yatırımcı İlişkileri web sitesine yönlendirecektir.

GARANTİ BBVA YATIRIMCI İLİŞKİLERİ TÜRKÇE WEB SİTESİ

www.garantibbvayatirimciiliskileri.com

GARANTİ BBVA YATIRIMCI İLİŞKİLERİ İNGİLİZCE WEB SİTESİ

www.garantibbvainvestorrelations.com

GARANTİ BBVA YATIRIMCI İLİŞKİLERİ IPAD VE ANDROID TABLET UYGULAMALARI



Garanti BBVA; toplam değer yaratımına temel oluşturan başlıkları, stratejisini ve uzun vadeli sürdürülebilir değer yaratma becerisini "2020 Faaliyetlerine Entegre Bakış" dokümanında özetledi. Toplam 589 sayfa olan Garanti BBVA 2020 Entegre Faaliyet Raporu'nun özetlendiği 240 sayfadan oluşan 2020 Faaliyetlerine Entegre Bakış dokümanı, paydaşlarımızın fiziksel olarak ulaşabilmesi için sınırlı sayıda basıldı.

İÇERİK YÖNETİMİ

www.data-iletisim.com



TASARIM

www.roundabout.com.tr

roundabout

