

# İş Birliği Sonucu Nasıl Şekillen- dirir?

**Sibel Kaya**  
Genel Müdür Yardımcısı  
Küçük ve Orta Boy İşletmeler  
Bankacılığı



Video



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

 *Güçlendirme*

**Kadın girişimcilere sağlanan finansal destek 11 milyar TL**

İş Birliği

 *Farkındalık*

**Kadın Girişimci Programı 15 yaşında**

İş Birliği

 *Kapsayıcılık*

**Garanti BBVA Partners Girişim Hızlandırma Programı 7 yaşında**

İş Birliği

 *Çözüm Ortaklığı*

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

İş Birliği

# Önceliklendirme Analizi

216 5 dk 3 öncelikli

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

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

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

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

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

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

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

## 1. PAYDAŞLARIN KATILIMI VE ÖNCELİKLİ KONULARIN BELİRLENMESİ

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

Paydaşları için öncelikli konuların belirlenmesinde çeşitli kaynaklardan faydalandı:

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

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

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

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

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

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

## c. Trend raporlarının analizi ve risk raporları:

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

Analize dahil edilen Garanti BBVA'nın desteklediği inisiyatiflere [www.garantibbvafaaliyetraporu.com](http://www.garantibbvafaaliyetraporu.com) adresindeki Garanti BBVA 2021 Entegre Faaliyet Raporu websitesinde İndirme Merkezi sayfasından ulaşabilirsiniz.

## 2. PAYDAŞLAR İÇİN ÖNEMİNE GÖRE ÖNCELİKLİ KONULARIN ANALİZİ

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

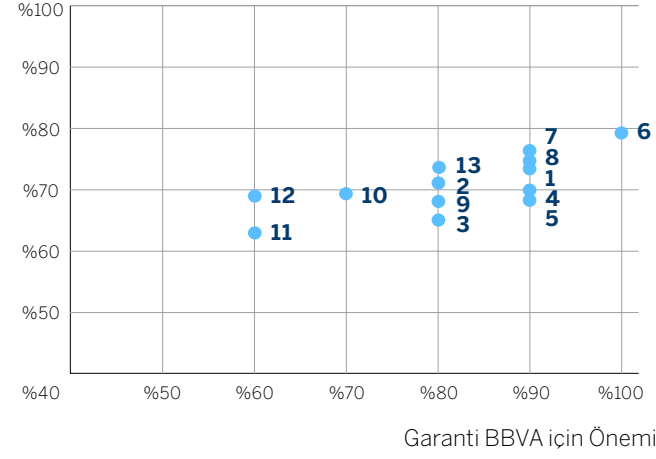
**Paydaşlar için önceliklendirme iki aşamada gerçekleştirildi:** İlk olarak, konular **paydaşların her biri** için sıralandı. İkinci olarak, önceki analizden faydalanarak **bütünleştirme** yöntemiyle tüm paydaşlar **konuların önemine göre** sıralandı. Bunu yaparken, paydaşlar, **yakınlık, bağımlılık,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

## 3. STRATEJİ ÜZERİNDEKİ ETKİLERİNE GÖRE ÖNCELİKLİ KONULARIN ANALİZİ

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

GARANTİ BBVA VE PAYDAŞLARI İÇİN  
ÖNCELİKLİ KONULAR

Paydaşlar için Önemi



Garanti BBVA için Önemi

## NO ÖNCELİKLİ KONU

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

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

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

## ÇİFT ÖNCELİKLENDİRME

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

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

## İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ

Garanti BBVA'ya Etkisi		Paydaşlara Etkisi	
<b>İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ GARANTİ BBVA'YI NASIL ETKİLER?</b>		<b>GARANTİ BBVA'NIN İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ KAPSAMINDAKİ FAALİYETLERİ PAYDAŞLARI NASIL ETKİLER?</b>	
<b>Fırsatlar</b>	<b>Riskler</b>	<b>Fırsatlar</b>	<b>Riskler</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Düşük karbonlu ekonomiye geçişi kolaylaştıracak yeni iş fırsatları</li> <li>İklim değişikliği yönetimi ile farklılaşma ve daha çok tercih edilme</li> <li>Entegre risk yönetimi ile daha güçlü ve tahmin edilebilir bir sermaye yeterliliği</li> <li>Düzenleyici kurumlara karşı daha iyi bir konumlandırma ve sermaye yeterliliği gereklilikleri konusunda olası farklılaşma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yüksek iklim riski içeren müşteri varlıkları nedeniyle temerrüt riski</li> <li>Belirli iş faaliyetlerinde olası kayıplar</li> <li>Daha çok sayıda düzenlemeye uyum ihtiyacı</li> <li>İtibar riski</li> <li>Yeni yetenekler geliştirme ihtiyacı</li> <li>Olası müşteri ve yatırımcı kayıpları</li> <li>Yeni riskler (greenwashing)</li> </ul>	<p><b>Müşteriler:</b> İklim alanlarındaki düzenlemelerle uyumlu şekilde daha sürdürülebilir bir geleceğe geçiş</p> <p><b>Yatırımcılar:</b> Yatırım risklerinin azalması ve uzun vadede değer koruma</p> <p><b>Toplum:</b> Toplum beklentilerinin karşılanması ve günlük yaşamda iklim değişikliği etkilerinin azaltılmasına olan katkı</p> <p><b>Çalışanlar:</b> Daha sağlıklı iş ortamı ve uyumlu kurumsal kültür</p> <p><b>Düzenleyici kurumlar:</b> Düzenlemelerle uyum</p>	<p><b>Müşteriler:</b> Artan iklim riskleri ve geçiş planlarının eksikliği nedeniyle finansmana erişimin güçleşmesi</p> <p><b>Yatırımcılar:</b> Yatırım varlıklarının değerinin azalması</p> <p><b>Toplum:</b> İklim geçişinin adil olmaması ve bazı toplulukların geride kalması riski</p> <p><b>Çalışanlar:</b> Çalışanlar ve ailelerinin yaşam koşullarında kötüleşme</p> <p><b>Düzenleyici kurumlar:</b> Sistemik risk</p>

## SİBER GÜVENLİK

## Garanti BBVA'ya Etkisi

## Paydaşlara Etkisi

SİBER GÜVENLİK GARANTİ BBVA'YI  
NASIL ETKİLER?GARANTİ BBVA'NIN SİBER GÜVENLİK KAPSAMINDAKİ  
FAALİYETLERİ PAYDAŞLARI NASIL ETKİLER?

Fırsatlar	Riskler	Fırsatlar	Riskler
<ul style="list-style-type: none"> <li>İş sürekliliği</li> <li>Düzenlemelere uyum</li> <li>Güvenlik altyapısını güçlendirmeye yönelik yatırımlarla müşteri memnuniyeti</li> <li>Yetkin iş gücü</li> <li>Potansiyel finansal ve itibari kayıpları önlemek</li> <li>Önleyici güvenlik yetkinlikleri</li> <li>Güvenlik altyapı ve süreçlerinde otomasyon yetkinlikleri artırılarak verimli operasyonlar</li> <li>Müşteri ve çalışanlara dolandırıcılık trendleri ve dikkat edilmesi gereken hususlar konusunda bilgi verilen kanalları ve yöntemleri artırmak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Güvenli ve kesintisiz hizmet verememe</li> <li>Düzenlemelere uyum riski</li> <li>İtibar riski</li> <li>Çalışan yetkinlik eksikliği</li> </ul>	<p><b>Müşteriler:</b> Müşterinin verisinin korunması, müşterinin güvenli ve kesintisiz hizmet alması Dolandırıcılık trendleri ve dikkat edilmesi gereken hususlar konusunda bilgi hizmeti Potansiyel finansal ve itibari kayıpların önlenmesi</p>	<p><b>Müşteriler:</b> Dolandırıcılık riskleri Veri güvenliği riski</p>
		<p><b>Düzenleyici kurumlar:</b> Düzenlemelerle uyum</p>	<p><b>Düzenleyici kurumlar:</b> Sistemik risk</p>
		<p><b>Çalışanlar:</b> Çalışanlara siber güvenlik eğitimleriyle yatırım, çalışan memnuniyeti</p>	<p><b>Çalışanlar:</b> Yetkinlik ve Banka politikalarına uyum riski</p>

## KİŞİSEL VERİLERİN SORUMLU KULLANILMASI

## Garanti BBVA'ya Etkisi

## Paydaşlara Etkisi

KİŞİSEL VERİLERİN SORUMLU KULLANILMASI KONUSU  
GARANTİ BBVA'YI NASIL ETKİLER?GARANTİ BBVA'NIN KİŞİSEL VERİLERİN SORUMLU  
KULLANILMASI KAPSAMINDAKİ FAALİYETLERİ  
PAYDAŞLARI NASIL ETKİLER?

Fırsatlar	Riskler	Fırsatlar	Riskler
<ul style="list-style-type: none"> <li>Banka'nın günlük işleyişinde önemli bir yer edinen yapay zeka, makine öğrenmesi ve büyük veriyi anlamlandırmamızla çözüm süreçlerimizi hızlandırmak</li> <li>Müşterilerimize doğru ürünü sunma, fiyatlama, risk yönetimi vb. alanlarda veri analitiğinden etkin şekilde faydalanmak</li> <li>Müşteriler için güvenliği artıran çeşitli uygulamalar</li> <li>Daha iyi veri yönetimi ve yapay zeka ışığında çığır açan uygulamalar</li> <li>Müşteri tabanını geliştirmemize destek olacak uygulamalar geliştirmek</li> <li>Yapay zeka ve veri analitiğiyle süreç otomasyonu, minimum hata ve yüksek hızla daha iyi bir müşteri deneyimi</li> <li>Akıllı, kişiselleştirilebilir çözümler sunarak müşteri memnuniyetini artırmak</li> <li>Etkin fiyatlama stratejisi uygulamak, dolandırıcılık işlemlerini önlemek</li> <li>Sohbet botları (chatbot) ile hem müşterilerin hem de çalışanların bilgiye erişimini hızlandırıp kolaylaştırmak ve operasyonel verimliliği artırmak</li> <li>Veri analitiğiyle müşterilerin finansal sağlık ve planlama yeteneklerini desteklemek</li> <li>Hizmet sürekliliği</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Müşteri kazanımı, fiyatlama, çalışan alımı ve ücretlendirme alanlarında kullanılan analitik çözümlerde cinsiyet, renk, etnik köken, engellilik, din, cinsel yönelim ve siyasi görüşe ait veri kullanılarak ayrımcılık yapılması</li> <li>İtibar riski</li> <li>Düzenlemelere uyum riski</li> <li>Veri güvenliği riski</li> <li>İş sürekliliği riski</li> </ul>	<p><b>Müşteriler:</b> Hızlı müşteri çözümlerinden faydalanma Fiyatlama ve ürün sunmada iyi bir müşteri deneyimi Müşteriler için daha akıllı, farklılaşan ve kişiselleşen tecrübeler Finansal sağlığı destekleyen çözümler Güvenlik ve kişisel gizlilik</p>	<p><b>Müşteriler:</b> Çalışan alımında ayrımcılığa uğrama</p>
		<p><b>Çalışanlar:</b> Güvenilir, tercih edilen işveren</p>	<p><b>Çalışanlar:</b> Çalışan alımında ayrımcılığa uğrama</p>
		<p><b>Düzenleyici kurumlar:</b> Düzenlemelerle uyum</p>	<p><b>Düzenleyici kurumlar:</b> Sistemik risk</p>

## SERMAYE YETERLİLİĞİ VE FİNANSAL PERFORMANS

Garanti BBVA'ya Etkisi		Paydaşlara Etkisi	
<b>GÜÇLÜ VEYA GÜÇLÜ OLMAYAN BİR SERMAYE YETERLİLİĞİ VE FİNANSAL PERFORMANS GARANTİ BBVA'YI NASIL ETKİLER?</b>		<b>GARANTİ BBVA'NIN SERMAYE YETERLİLİĞİ VE FİNANSAL PERFORMANSININ GÜÇLÜ OLUP OLMAMASI PAYDAŞLARI NASIL ETKİLER?</b>	
Fırsatlar	Riskler	Fırsatlar	Riskler
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fırsatlar</li> <li>- İş devamlılığı</li> <li>- Sermaye maliyetlerinin azaltılması</li> <li>- Daha düşük düzenleme ve denetleme baskısı</li> <li>- Daha fazla sermaye ve yatırımcıya ulaşma imkanı</li> <li>- Daha fazla çalışan ve müşteriye ulaşma imkanı</li> <li>Güven ve itibar</li> <li>Uzun vadeli sürdürülebilir fonlama</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistemde istikrarsızlık oluşması riski</li> <li>Sermaye, müşteri ve çalışanların kaybı</li> <li>İtibar riski</li> <li>Hissedar ve yatırımcı kaybı</li> <li>Finansal sonuçlardaki istikrarsızlığın iş modelinde dengesizlik olması algısını yaratarak yatırımcıların bir bölümü tarafından hisselerin veya borçlanma araçlarının satılması riski</li> <li>Sermaye yeterliliği düzeyinin beklentileri karşılamaması nedeniyle ortaya çıkacak belirsizlik ve geri ödeme güveninin sağlanamaması ile yatırımcılar tarafından hisseler veya borçlanma araçlarının satılması riski</li> </ul>	<p>Tüm paydaşlar için sürdürülebilir değer yaratımı ve ekonomiye destek</p> <p><b>Düzenleyici kurumlar:</b> Sisteme güvence sağlanması</p> <p><b>Yatırımcılar:</b> İstikrarlı uzun vadeli yatırım getirisi</p> <p>Volatilite karşısında dayanıklılık</p> <p>Yatırım varlığının riskinde azalış</p>	<p>Müşteriler, çalışanlar, iş ortakları için finansal kayıp</p> <p><b>Düzenleyici kurumlar:</b> Sistemik risk</p> <p><b>Yatırımcılar:</b> Finansal istikrarsızlığın yatırımcılarda ve fon sağlayıcılarda çıkış riskine neden olması</p> <p>Yatırım varlığının riskinde yükseliş</p> <p>Yatırım varlığının değerinin azalması</p>

## SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇLARI VE GARANTİ BBVA

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

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

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



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

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

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

	İlgili Öncelikli Konular	Katkıda Bulduğumuz Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları	Katkıda Bulduğumuz Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri		
Stratejik Önceliklerimiz	<b>FİNANSAL SAĞLIK</b>	3 İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması 5 Finansal Sağlık ve Danışmanlık	5.1, 5.5, 5B, 5C, 8.3, 8.10, 9.1, 9.2, 9.3, 9B		
	<b>SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK</b>	2 Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etkin Yönetimi 5 Finansal Sağlık ve Danışmanlık	2 SAĞLIKLI YERLER, 3 SAĞLIKLI YATIRIMCI, 4 İSTİKRARLI İKTİSADİ FAALİYET, 5 ÇEVREYİ KORUYAN ÜRETİM, 6 TEMİZ YAŞAM	2.3, 2.4, 3.9, 3C, 4C, 5.1, 5.5, 5.B, 5.C, 6.1, 6.3, 6.6, 7.1, 7.2, 7.3, 7A, 7B, 8.3, 8.4, 8.7, 8.10, 9.1, 9.3, 9.4, 10.6, 11.3, 11.4, 11.C, 12.2, 12.4, 12.5, 12.6, 12.8, 12.C, 13.1, 13.2, 13.3, 13.A, 14.1, 14.2, 15.1, 15.2, 17.7, 17.14, 17.17, 17.19	
		6 İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler 12 Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim)	7 ENERJİYE ERIŞİMLİLİK, 8 İKLİM BİLİMLERİ VE ENERJİ VERİMLİLİĞİ, 9 SAĞLIKLI İKTİSADİ FAALİYET, 10 ENERJİYE ERIŞİMLİLİK, 11 SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA, 12 ENERJİYE ERIŞİMLİLİK, 13 İKLİM BİLİMLERİ VE ENERJİ VERİMLİLİĞİ, 14 SAĞLIKLI İKTİSADİ FAALİYET, 15 SAĞLIKLI İKTİSADİ FAALİYET, 17 NEFERİLEBİLİR KALKINMA		
		<b>DAHA FAZLA MÜŞTERİYE ULAŞMA</b>	3 İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması 4 Kolay, Hızlı Çözümler ve Kendin Yap Seçenekleri	9 SAĞLIKLI İKTİSADİ FAALİYET	9.1,9.2,9.3, 9B
		<b>OPERASYONEL ÜSTÜNLÜK</b>	1 Sermaye Yeterliliği ve Finansal Performans 2 Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etkin Yönetimi 4 Kolay, Hızlı Çözümler ve Kendin Yap Seçenekleri	10 ENERJİYE ERIŞİMLİLİK, 16 SAĞLIKLI İKTİSADİ FAALİYET	10.1,16.4,16.5,16.6
	<b>DATA VE TEKNOLOJİ</b>	3 İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması 4 Kolay, Hızlı Çözümler ve Kendin Yap Seçenekleri 5 Finansal Sağlık ve Danışmanlık 7 Kişisel Verilerin Sorumlu Kullanılması (veri gizliliği, sorumlu yapay zeka) 8 Siber Güvenlik (siber atak, veri hırsızlığı, dolandırıcılık)	9 SAĞLIKLI İKTİSADİ FAALİYET	9.1,9.2,9.3,9B	
	<b>EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM</b>	9 Çalışan Bağlılığı ve Yetenek Yönetimi 10 Çeşitlilik ve İş-Yaşam Dengesi 11 İnsan Hakları	4 İSTİKRARLI İKTİSADİ FAALİYET, 5 ÇEVREYİ KORUYAN ÜRETİM, 8 İKLİM BİLİMLERİ VE ENERJİ VERİMLİLİĞİ, 10 ENERJİYE ERIŞİMLİLİK, 13 İKLİM BİLİMLERİ VE ENERJİ VERİMLİLİĞİ	4.A, 5.1, 5.5, 5.C, 8.3, 8.5, 8.7, 8.8, 10.1, 10.2, 10.3, 10.4, 13.3	
	<b>KURUMSAL YÖNETİŞİM</b>	2 Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etkin Yönetimi 3 İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması	5 ÇEVREYİ KORUYAN ÜRETİM, 10 SAĞLIKLI İKTİSADİ FAALİYET	5.1, 5.5, 5C, 10.4, 16.4, 16.5, 16.6, 16.7	
	<b>COVID-19</b>	13 COVID-19	3 SAĞLIKLI İKTİSADİ FAALİYET	3.C	



Detaylı bilgiye Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ve Hedeflerine Katkı bölümünden ulaşabilirsiniz.

# Paydaşların Katılımı

605 3 dk 2 öncelikli

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## PAYDAŞ AĞIRLIKLANDIRMA KRİTERLERİ

### YAKINLIK

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

### BAĞIMLILIK

Şirketin faaliyetlerinin devamlılığı açısından doğrudan veya dolaylı bağımlılık

### ETKİ

Şirket üzerindeki etkisi veya karar alma gücü

### TEMSİL

Resmi olarak belirli grupların temsil edilmesi

### SORUMLULUK

Garanti BBVA'nın finansal, operasyonel ve yasal sorumluluğu

### POLİTİKA VE STRATEJİK HEDEF

Yeni riskler ve konularda politika ve strateji geliştirilmesinde şirketin desteklenmesi

## MÜŞTERİLER

Konu	Öncelikli Konuyla İlgisi	Garanti BBVA Ne Yapıyor?
<ul style="list-style-type: none"><li>Artan ve değişen siber tehditlere karşı güvenli müşteri deneyimi beklentisi</li><li>Artan yapay zekâ kullanımı ile müşteri deneyiminde çözümler geliştirilirken eş zamanlı olarak müşterinin verisinin sorumlu olarak kullanılması beklentisi</li><li>Bankacılık hizmetlerine yeterli erişimi bulunmayan engellilerin finansal hizmetlere daha fazla ulaşmalarına imkân sağlayan hizmetler sunulması ihtiyacı</li><li>Müşterilerin beklenmedik durumlara karşı hazır olabilmeleri ve geleceği planlayabilmeleri amacıyla finansal planlama yeteneklerini geliştirmelerine destek olunması ihtiyacı</li><li>İş etiğine uyan, müşteriye risklere karşı koruyucu yaklaşım ile müşterilerden düzenli görüş alma ve hizmetleri geliştirme</li><li>Müşterilerin düşük karbonlu ekonomiye geçişine destek olacak tüketici ürünleri geliştirme</li><li>Yüz yüze iletişimin azalması sonrası iletişimin kesintisiz bir şekilde farklı kanallardan devam ettirilmesi, bu esnada müşteriye daha iyi anlamaya yönelik daha etkin yapay zekâ kullanımını teşvik etme</li></ul>	<p>SİBER GÜVENLİK</p> <p>İNSAN HAKLARI</p> <p>KİŞİSEL VERİLERİN SORUMLU KULLANILMASI (VERİ GİZLİLİĞİ, SORUMLU YAPAY ZEKÂ)</p> <p>İŞ ETİĞİ, KÜLTÜR VE TÜKETİCİNİN KORUNMASI</p>	<p>Müşterilerine daha güvenli bir deneyim sunmak amacıyla, artan siber tehditlere karşı güvenlik altyapısı yatırımlarına kesintisiz olarak devam etti. Edinilen yeni teknolojilerin sahada yaygınlaştırılması, diğer teknolojilerle entegre edilmesi ve bu gelişmeler sonucu elde edilen bilgilerin siber vaka yönetim süreçlerine girdi haline getirilmesiyle mevcut önleyici güvenlik yetkinlikleri daha ileri seviyeye taşındı. Mevcut güvenlik altyapı ve süreçlerinde otomasyon yetkinlikleri artırılarak operasyonlar daha verimli şekilde işletilir hale geldi.</p> <p>Büyük Veri ve Yapay Zekâ alanında müşteri deneyimini geliştirici çözümler geliştirirken, veriyi kullanırken insan haklarına bağlı davranmayı ilke edinerek, 2021 yılında Sorumlu Yapay Zekâ ilkelerini benimsedi. Garanti BBVA, insan haklarına bağlılığı ve Garanti BBVA Davranış Kuralları ile ayrımcılık yapmamayı taahhüt ediyor. Müşteri kazanımı, fiyatlama, çalışan istihdamı ve ücretlendirme alanlarında kullanılan hiçbir analitik çözümdede cinsiyet, renk, etnik köken, engellilik, din, cinsel yönelim ve siyasi görüş verisi kullanılmıyor, sorumlu yapay zekâ ilkelerini gözetecek kontroller geliştiriliyor.</p> <p>Garanti BBVA, 2021 yılında da engelli müşterilerin şube ve Garanti BBVA ATM'lerden hizmet alabilmesini kolaylaştıran, hem fiziksel hem de finansal özgürlüklerine katkıda bulunan çalışmalar yürütmeye devam etti. Engelli müşterilere daha iyi hizmet sunmak için geliştirdiği web-tabanlı işaret dili eğitimini tamamlayan çalışan sayısının 10 bini aşmasından memnuniyet duyan Garanti BBVA, 5.156 adet görme engelli erişimine, 225 adet ortopedik ve görme engelli erişimine uygun ATM ile 2021 yılında engelli erişimine uygun ATM sayısını 5.381'e ve hizmet ağını da toplam 5.401 ATM'ye yükseltti.</p> <p>Garanti BBVA, 2021 yılında BlindLook ile yaptığı iş birliği sayesinde görme engelli müşterilerinin sesli yönlendirmelerle Garanti BBVA Mobil ve İnternet bankacılığından işlemlerini özgürce yapabilmelerine imkân sundu. Görme engelli müşteriler; hesap açma, para transferi, fatura ödeme gibi birçok işlemi sesli yönlendirmelerle, kimseye ihtiyaç duymadan kolayca gerçekleştirebiliyor. Ayrıca bu iş birliğiyle Garanti BBVA, Blindlook'un Görme Engelsiz Marka (EyeBrand) ağını bir parçası oldu.</p> <p>Mobil uygulamada hayata geçirilen Finansal Sağlık programı kapsamında, müşterilerin finansal durumlarını daha iyi takip ederek beklenmedik durumlara karşı hazır olabilmeleri ve bugünü planlamanın yanı sıra, gelecek için birikim yapma kabiliyeti kazanarak finansal planlama yeteneklerini geliştirebilmeleri için tamamen onlara özel içgörüler sunuyor. Garanti BBVA, 2021 yılında müşterilere farkındalık sağlayan, önemli harcamalara önceden hazırlayan, kolayca biriktirmeye ve kontrollü harcamaya yönlendiren 95'in üzerinde farklı finansal öneri geliştirdi ve eylem planları sundu. Tüm çalışmaların sonucunda 2021'de Durumum alanını aylık ortalama 3.5 milyon müşteri ziyaret etti.</p> <p>2021 yılında Garanti BBVA, bireysel müşteriler için yenilenebilir enerji ve verimli enerji tüketimi bilincini yaymak üzere oluşturduğu iki yeni alışveriş kredisi hayata geçirdi. Binalarında güneş enerjisinden faydalanmak isteyen müşteriler için Türkiye'de bir ilk olan Bireysel Çatı Güneş Enerjisi Sistemi (GES) alışveriş kredisi ve binalarda verimli enerji kullanımını desteklemek ve yalıtım yatırımlarını geliştirmek üzere Çevreci Bina Yatırım kredisi ile müşteriler oldukça hızlı bir şekilde avantajlı faiz oranlarıyla kredi alabiliyor. 2021 yılında hayata geçirilen bu yapılarla bireysel müşterilerde yenilenebilir enerji ve verimlilik konuları yaygınlaştırılarak, Türkiye'nin düşük karbonlu ekonomiye geçişine destek sağlanması amaçlanıyor.</p>
		<p>2021'de Müşteri İletişim Merkezi'ni arayan müşterilerinin bankaya ulaşma sebeplerini tahminleyen yapıyı pilot fazda hayata geçirdi. Bununla birlikte, müşterinin ihtiyacını hızlı ve güvenilir bir şekilde karşılayarak aynı zamanda müşteri temsilcilerinin talebi anlamlandırmasını kolaylaştırdı.</p>

## ÇALIŞANLAR

Konu	Öncelikli Konuyla İlgisi	Garanti BBVA Ne Yapıyor?
<ul style="list-style-type: none"><li>Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamındaki farkındalık çalışmaları ile çalışanlarımızın bu alanda bilgi ve becerilerinin geliştirilmesi</li><li>Uzaktan erişim altyapılarını güncel ihtiyaçlar ve güvenlik prensiplerine uygun hale getiren Siber Güvenlik alanındaki yatırımları, çalışanların güvenli bir şekilde uzaktan çalışabilmesi</li><li>Çalışma alanlarında alınan fiziksel ve yönetsel COVID-19 önlemleri, dijital alanlardaki geliştirmeler, çalışanların farkındalığının desteklenmesi</li><li>Çalışanların toplumsal cinsiyet eşitliği ile ilgili farkındalığının artırılması</li></ul>	<p>KİŞİSEL VERİLERİN SORUMLU KULLANILMASI (VERİ GİZLİLİĞİ, SORUMLU YAPAY ZEKÂ)</p> <p>SİBER GÜVENLİK</p> <p>COVID-19</p> <p>KAPSAYICI BÜYÜME (TOPLUMA KATKI, GİRİŞİMCİLİK, FİNANSAL KAPSAYICILIK, FİNANSAL EĞİTİM)</p>	<p>Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na uyum kapsamında çalışmaları detaylandırarak veri güvenliği uygulamalarını bir üst seviyeye çıkarmak için yeni projeler hayata geçirdi. Kanun ve regülasyonlara uyum için yaptığı çalışmaların yanı sıra çalışanların farkındalığını artıracak faaliyetler, veri sınıflandırma çalışmaları ve veri sızıntısını engelleyecek yöntemler konusunda da en iyi uygulamaları hedefleyerek çalışmalarını sürdürdü.</p> <p>Siber Güvenlik kapsamında, uzaktan erişim altyapılarını hızlı bir şekilde güncel ihtiyaçlara ve bir yandan da genel güvenlik prensiplerine uygun olacak şekilde geliştirdi. DDoS atakları sebebiyle uzaktan çalışan çalışanların iletişiminin kesilmesi riskine karşı önceki yıllarda yaptığı öncü yatırımlar sayesinde bu alandaki riskleri 2021 yılında da başarıyla yönetti.</p> <p>2020'de olduğu gibi 2021'de de COVID-19 pandemisini günlük data analizleri ile dinamik ve veri bazlı kararlarla yönetmeye devam etti. Çalışanların yüksek aşılama oranları, çalışma alanlarında alınan fiziksel ve yönetsel önlemler, evden çalışmalar sırasındaki sağlık ve güvenlik risklerine dair çalışanların farkındalığının desteklenmesi, son derece hassas tedarikçi yönetimi süreçleri ve Sağlık Bakanlığı veri tabanı ile banka COVID-19 veri tabanının entegrasyonu gibi dijital geliştirmeler ile çalışanlara bu zorlu dönemde yanlarında olduğunu hissettirdi.</p> <p>COVID-19 sonrası dijital eğitimlerin öne çıkmasıyla birlikte modüler olarak çalışanların her ihtiyacına yönelik eğitime ulaşabilmeleri için 2021 yılında kataloğuna 141 yeni dijital eğitim ekledi.</p> <p>Toplumsal Yatırım Programları kapsamında odaklandığı Toplumsal Cinsiyet Eşitliği konusunda bir farkındalık planlaması ile tüm çalışanlar için zorunlu bir eğitimi hayata geçirerek, EsiTBiz Toplumsal Cinsiyet Eşitliği eğitimiyle önce çalışanlarına, sonra toplumda bu konuyla ilgili kritik role sahip öğretmenlere gitmeyi hedefleyerek uzun soluklu bir yatırım programı başlattı.</p> <p>Ev içi şiddet gören çalışanlarına ihtiyaç duyduklarında destek sağlamak ve ev içi şiddetin iş yerine etkileri bakımından yöneticilere yol göstermek amacıyla 2016 yılında kurduğumuz Ev İç Şiddet Platformu kapsamında, 2021 yılında da çalışanları ile birinci derece akrabalarına Ev İç Şiddet Hattı ile 7/24 hizmet vermeye devam etti. Pandemi döneminde de mevcut politika ve destek hattının kapsamını farkındalık iletişimleri yaparak çalışanlara iletmeye devam etti.</p>

## TOPLUM (SİVİL TOPLUM KURULUŞLARI, DERNEKLER VE ULUSLARARASI ÖRGÜTLERİ İÇERECEK ŞEKİLDE)

Konu	Öncelikli Konuyla İlgisi	Garanti BBVA Ne Yapıyor?
<ul style="list-style-type: none"><li>CSY Yönetimi ve Sürdürülebilir Finans konusundaki bilgi birikiminin ve derinlemesine deneyimin paylaşılması beklentisi</li><li>Portföylerin düşük karbona giden yollarla uyumlu hale getirilmesi beklentisi</li><li>Kapsayıcı büyümeye destek veren toplumsal yatırım programları geliştirilmesi ihtiyacı</li><li>İnsan Hakları'na uyumu, ve özellikle çeşitlilik ve kapsayıcılığa yönelik raporlamaları ve hedefleri olması beklentisi</li></ul>	<p>İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ: FIRSATLAR &amp; RİSKLER</p> <p>KAPSAYICI BÜYÜME (TOPLUMA KATKI, GİRİŞİMCİLİK, FİNANSAL KAPSAYICILIK, FİNANSAL EĞİTİM)</p> <p>İNSAN HAKLARI</p> <p>COVID-19</p>	<p>Garanti BBVA Türkiye'deki sürdürülebilir finans sektörünün sürdürülebilir dönüşümüne öncülük etmeye devam etti. Türkiye'de finans sektöründeki mevcut uygulamaları daha ileri bir noktaya taşımak için Global Compact Türkiye Sürdürülebilir Bankacılık ve Finans Çalışma Grubu'nda eş başkanlık rolünü üstleniyor. 2017 yılında Türkiye'den 7 diğer banka ile kredi süreçlerinde çevresel ve sosyal risklerin değerlendirmesini ve ilgili politikalara entegre edilmesini öngören Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi'ni imzaladı. Bildirge'nin 2021 yılı güncellemesinde kredi değerlendirme süreçlerinde çevresel ve sosyal etkinin dikkate alınmasının yanı sıra fırsat yaklaşımını da benimseyen yenilikçi sürdürülebilir finans prensipleri de eklenerek Bildirge'nin kapsamı ve etki alanı genişletildi.</p> <p>Banka, Nisan 2021'de lansmanı gerçekleştirilen Birleşmiş Milletler Net-Sıfır Bankacılık Birliği'ne katılarak Türkiye bankacılık sektöründe iklim değişikliğiyle mücadele taahhütleri doğrultusunda çok önemli bir adım attı. Banka, Paris Anlaşması'nın hedeflerine ulaşmak için tüm finansal sistemin harekete geçirilmesini destekleyen NZBA'nın Türkiye'den ilk ve tek imzacısı oldu. Bankacılık sektörü özelinde, Birleşmiş Milletler tarafından kurulan NZBA, küresel bankacılık varlıklarının %43'ünü temsil eden ve 2050'ye kadar borç verme ve yatırım portföylerini net sıfır emisyonla uyumlu hale getirmeyi taahhüt eden 98 bankayı bir araya getiriyor.</p> <p>Garanti BBVA, NZBA'ya imzacı olarak portföyünün net sıfır emisyonla uyumlu hale getirme taahhüdüyle portföy kaynaklı risklerini ve emisyonlarını yönetmek üzere çalışmalarını sürdürüyor.</p> <p>Garanti BBVA 2019 yılında imzacısı olduğu İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği, Global Compact Türkiye ve TÜSIAD öncülüğünde kurulan İş Dünyası Plastik Girişimi kapsamında somut taahhüdünü 2021 yılında açıkladı. 2023 yılına kadar 318,6 ton plastik azaltımı ve kullanım önleme beyanıyla Banka, iş dünyasının plastik kirliliği ile mücadelesine desteğini somut bir şekilde taahhüt etti.</p> <p>Toplumsal Yatırım Programları kapsamında odaklandığı Toplumsal Cinsiyet Eşitliği konusunda bir farkındalık planlaması ile tüm çalışanlar için zorunlu bir eğitimi hayata geçiren banka, EsiTBiz Toplumsal Cinsiyet Eşitliği eğitimiyle önce çalışanlarına, sonra toplumda bu konuyla ilgili kritik role sahip öğretmenlere gitmeyi hedefleyerek uzun soluklu bir yatırım programı başlattı.</p> <p>Cinsiyet eşitliği ve çeşitliliğe verdiği önem ve bu alanda attığı adımlar sayesinde Garanti BBVA 2021 yılında da Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksi'nde yer almaya hak kazandı. Banka, bu alandaki çalışmalarını ve deneyimlerini, başkanlığını yürüttüğü ve üyesi olduğu dernekler aracılığıyla tüm paydaşlarına aktarmaya 2021 yılında da devam etti.</p>

## HİSSEDARLAR VE YATIRIMCILAR

Konu	Öncelikli Konuyla İlgisi	Garanti BBVA Ne Yapıyor?
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pandemi döneminde volatilitesi yükselen makroekonomik göstergelerin hissedarlar ile iletişimi</li> <li>Aşağıdaki konularda daha fazla şeffaflık beklentisi: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Bankanın pandemi döneminde aldığı aksiyonlar ve aksiyonların operasyonel ve finansal etkileri</li> <li>- Hızlı değişen piyasa koşulları nedeniyle aktif kalitesindeki bozulmanın düzeyi ve spesifik sektörler</li> </ul> </li> <li>Bankacılık sektöründeki yeni regülasyonlar ve etkileri</li> <li>Para birimindeki dalgalanmalar</li> <li>Faiz oranları</li> <li>Çevresel, Sosyal ve Yönetişim alanlarında karşılaştırılabilir, kolay ulaşılabilir veri beklentisi</li> <li>Düşük karbonlu ekonomiye geçişin finansmanına yönelik beklentiler</li> <li>Bilgi güvenliğinin sağlanması ve Siber güvenlik tehditlerine karşı gelişen bir kurumsal yönetim yapısı oluşturma beklentisi</li> </ul>	<p><b>SERMAYE YETERLİLİĞİ VE FİNANSAL PERFORMANS</b></p> <p><b>KURUMSAL YÖNETİŞİM VE TÜM RİSKLERİN ETKİN YÖNETİMİ</b></p> <p><b>İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ: FIRSATLAR &amp; RİSKLER</b></p> <p><b>SİBER GÜVENLİK (SİBER ATAK, VERİ HIRSIZLIĞI, DOLANDIRICILIK...)/ KİŞİSEL VERİLERİN SORUMLU KULLANILMASI (VERİ GİZLİLİĞİ, SORUMLU YAPAY ZEKÂ)</b></p>	<p>Finansal sonuç sunumlarına sürdürülebilirlik stratejik önceliği kapsamında içerik, gelişim ve hedef eklendi ve şeffaf olarak paylaşıldı.</p> <p>Pandemi sonrası hızlı değişen piyasa dinamiklerinin olduğu 2021 yılında, yatırımcı ilişkileri ekibi video ve telekonferanslar aracılığı ile yatırımcılar ile buluşmaya devam etti.</p> <p>Makro göstergelerdeki dalgalanmalara rağmen bankanın yıllar içerisinde korumayı başardığı yüksek marj ve kârlılık seviyesi, güçlü sermaye tamponlarının korunması hakkında düzenli olarak bilgi verildi.</p> <p>Gerçekleşen ve olası regülasyonların etkilerine karşı bankanın aksiyon planları hakkında bilgi paylaşıldı.</p> <p>Kurumsal Yönetim Derecelendirme notunu, Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık alanında uyumunu Yatırımcı ilişkileri web sitesine eklenen bilgilendirici içerik kapsamında artırarak genel uyum notunu 9,77'den 9,79'a yükseltti.</p> <p>Banka, 8 Temmuz 2021 tarihinde Yönetim Kurulu Çeşitlilik ve Uygunluk Politikası yayınladı. Bu Politika, Garanti BBVA Yönetim Kurulu'nun yeterli yapısı, üyelerinin uygunluğu ve çeşitliliğine ilişkin ilke ve kriterleri belirliyor. Politikaya göre Banka'nın 2025 yılının sonuna kadar Yönetim Kurulu'nun %25'inin kadın üyelerden oluşması hedefi bulunuyor.</p> <p>Banka, Çevresel göstergeler (Sera gazı emisyonları (Kapsam-1 (Doğrudan), Kapsam-2 (Enerji dolaylı), Kapsam-3 (Diğer dolaylı)), hava kalitesi, enerji yönetimi, su ve atıksu yönetimi, atık yönetimi, biyoçeşitlilik etkileri) ışığında çevresel etkileri ile ilgili bilgileri dönemsel olarak karşılaştırılabilir bir şekilde raporluyor. Bu rapora Yatırımcı ilişkileri web sitesinde Çevresel, Sosyal ve Yönetişim başlığı altındaki CSY Analist Verileri altından ulaşılabilir.</p> <p>Garanti BBVA, yenilenebilir enerji finansmanındaki öncü konumunu bir adım öteye taşıyarak 2021 Mart ayında, Türkiye'de sektöre yön veren bir ilke daha imza attı ve kömürden çıkış taahhüdünü duyurdu. Banka, Çevresel ve Sosyal Kredi Politikası'nın güncellenmesi kapsamında kömür santralleri ve madenleriyle ilgili yeni yatırımları finanse etmeyeceğini ve en geç 2040 yılında portföyündeki kömürle ilgili riskleri sıfırlayacağını taahhüt etti. Garanti BBVA, sektördeki öncü duruşunu ve sürdürülebilir kalkınma vizyonunu Türkiye'de bu taahhüdü açıklayan ilk banka olarak kanıtlamış oldu.</p> <p>Veri Güvenliği ve Verinin Korunması Komitesi kuruldu. Yılda 3 kez komite toplantısı gerçekleştiriliyor. Yeni BDDK Bilgi sistemleri yönetmeliğine uygun olacak şekilde güvenlik organizasyonunda yeni bir yapılandırılmaya geçildi, Kurumsal Bilgi Güvenliği ekibi kurularak Genel Müdür'e raporlaması sağlanıyor. Bilgi Güvenliği Komitesi Genel Müdür'ün başkanlığında yeniden yapılandırıldı.</p>

## RESMİ MAKAMLAR VE DÜZENLEYİCİ KURUMLAR

Konu	Öncelikli Konuyla İlgisi	Garanti BBVA Ne Yapıyor?
<ul style="list-style-type: none"> <li>TBB Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu'na aktif katılım sağlayarak bankalar ve düzenleyici kurumlar arasında İklim Değişikliği'ne yönelik fırsatlar ve riskleri değerlendirme</li> <li>SPK tarafından, Paris İklim Anlaşması öncelik ve eylemleri çerçevesinde, çevresel sürdürülebilirliğe olumlu katkı sağlayacak yatırımların finansmanının teşvik edilmesi için oluşturulan Tahvil ve Yeşil Kira Sertifikası Rehber taslağına uygun ürün ve hizmetler sunmak</li> <li>CDP Türkiye ve Borsa İstanbul iş birliğiyle yerel sürdürülebilir finans piyasasını hareketlendirmek amacıyla Garanti BBVA İklim Endeksi'nin hayata geçmesi</li> <li>İlk Yeşil Halka Arz işleminin gerçekleştirilmesi</li> <li>Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Ulusal Yapay Zekâ Stratejisi (UYZS) ile uyumlu olma</li> </ul>	<p><b>İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ: FIRSATLAR &amp; RİSKLER</b></p> <p><b>KİŞİSEL VERİLERİN SORUMLU KULLANILMASI (VERİ GİZLİLİĞİ, SORUMLU YAPAY ZEKÂ)</b></p> <p><b>KAPSAYICI BÜYÜME (TOPLUMA KATKI, GİRİŞİMCİLİK, FİNANSAL KAPSAYICILIK, FİNANSAL EĞİTİM)</b></p>	<p>Garanti BBVA uzun yıllardır yurt içi ve yurt dışındaki platformlarda yer alarak iş dünyası, hükümetler ve politika yapıcılar, pek çok ulusal ve uluslararası kuruluşla yaygın ve üst düzeyde etkileşimini sağlıyor. Bu anlamda Garanti BBVA, Birleşmiş Milletler Net Sıfır Bankacılık Birliği, Sorumlu Bankacılık Prensipleri Çalışma Grubu toplantıları ile Global Compact Türkiye, SKD Türkiye, Türkiye Bankalar Birliği (TBB) Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu ve TÜSİAD Çevre ve İklim Değişikliği Çalışma Grubu toplantılarına aktif katılım sağlıyor veya başkanlık ediyor.</p> <p>SPK'nın çalışmaları ile sürdürülebilir finans çerçevesini güçlendirmek amacıyla yeşil finansmana uygun projelerin seçimi, tahvil gelirlerinin kullanımı, yönetimi ve raporlanması konularını düzenlemek amacıyla Tahvil ve Yeşil Kira Sertifikası Rehber taslağı hazırladı. Taslak rehberin aynı zamanda sürdürülebilir finans taksonomi çalışmalarında da önemli bir başlangıç olması bekleniyor. Söz konusu taslak kapsamında yeşil proje türlerinin belirlenmesiyle tüm paydaşlarda farkındalık sağlanması ve piyasanın geliştirilmesi amaçlanıyor. Bu gelişmelere paralel olarak Garanti BBVA, Türkiye'de öncü olduğu sürdürülebilir borçlanma araçları ve yeşil/sürdürülebilir kredi seçenekleriyle, müşterilerini bu alanda desteklemek amacıyla ürün ve hizmetlerini çeşitlendirmeye devam edecek.</p> <p>Garanti BBVA, 2021 yılında yerel sürdürülebilir finans piyasasını hareketlendirmek amacıyla CDP Türkiye ve Borsa İstanbul iş birliğiyle Garanti BBVA İklim Endeksi'ni hayata geçirdi. Borsa İstanbul'da işlem gören ve iklim değişikliğiyle mücadele kapsamında şirketlerin raporlama yaptığı CDP İklim Değişikliği Anketi'nde ileri performans gösteren şirketlerin öne çıkarılması hedefleniyor. Endeks, Borsa İstanbul'da işlem gören ve CDP metodolojisine göre, iklim değişikliği konusundaki risklerini ve fırsatlarını şeffaf bir şekilde beyan eden şirketlerin paylarından oluşan portföyün fiyat ve getiri performansını ölçüyor.</p> <p>Türkiye'de bir ilk olan ilk Yeşil Halka Arz işlemini Galata Wind ile gerçekleştirdi. Halka arz süreci için uluslararası derecelendirme kuruluşundan alınan sürdürülebilirlik derecelendirme denetimine ek olarak SPK'ya sunulan izahnameye çevresel ve sosyal taahhütler eklendi.</p> <p>Garanti BBVA, 2021 yılında Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi tarafından yayınlanan Ulusal Yapay Zekâ Stratejisi (UYZS) ile uyumlu bir duruş sergiliyor. Bu vizyona hizmet eder şekilde Yapay Zekâ alanında uzman yetiştirmeye ve alanda istihdam yaratmaya devam ederken, yenilikçiliğiyle fark yaratmaya, ulusal ve uluslararası iş birliklerini artırmaya ve teknik altyapısını güçlendirerek kaliteli çözümler üretmeye önem veriyor.</p>



# Fırsatlar ve Riskler

3.519 14 dk 8 iş

Mega Trendlerin Etki Alanları	Risk Yaratan Unsurlar	Fırsat Yaratan Unsurlar	Garanti BBVA'nın Yaklaşımı
<b>İŞ ORTAMI (1)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yetenek Rekabeti</li> <li>Hızlı Uyumlanma</li> <li>Sentetik Medya</li> <li>Değişen İş Normları</li> <li>Paydaş Beklentileri</li> <li>İş Sağlığı ve Güvenliği</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gelecek Nesil İş Gücü</li> <li>Verimlilik</li> <li>Ceviklik</li> <li>Sosyal Medya Yönetimi</li> <li>Şeffaflık</li> <li>Hibrit Çalışma</li> <li>Dayanıklılık</li> <li>Uzaktan Çalışma</li> </ul>	<p><b>Eşitsizliklerle Mücadele Girişimciliğin Desteklenmesi Dijital Dönüşüm Çalışma Yaşamının Geleceği</b></p>
<b>EKONOMİ (2)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Küresel Tedarik Zinciri Aksaklıkları</li> <li>Artan Küresel Oynaklık</li> <li>Küreselleşmeden Bölgeselleşmeye Değişen Dinamikler</li> <li>Ekonomik Refah Seviyesinin Azalması</li> <li>Yeni Uluslararası Düzenlemeler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finansal Farkındalık</li> <li>Çeşitlilik ve Kapsayıcılık</li> <li>Sürdürülebilir Finans</li> <li>Kapsayıcı Büyüme</li> <li>Döngüsel Ekonomi</li> <li>Paylaşım Ekonomisi</li> <li>Genç ve Dinamik Nüfus</li> </ul>	<p><b>Sürdürülebilir Kalkınmaya Katkı Eşitsizliklerle Mücadele</b></p>
<b>TOPLUM (3)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>21. Yüzyıl Yetenek Açığı</li> <li>Pandemi</li> <li>Sosyal Uyum ve Güven</li> <li>Gıda Güvenliği</li> <li>Zorunlu Göç</li> <li>Artan Eşitsizlikler</li> <li>Toplumsal Cinsiyet Eşitsizlikleri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bireyin Yükselmesi</li> <li>Sürdürülebilir Kalkınma</li> <li>Girişimcilik</li> </ul>	<p><b>Sürdürülebilir Kalkınmaya Katkı İklim Değişikliğine Uyum Eşitsizliklerle Mücadele Girişimciliğin Desteklenmesi Çalışma Yaşamının Geleceği Yetenek Gelişimi ve Eğitime Yatırım</b></p>
<b>ÇEVRE (4)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>İklim Eylemi'nin Başarısızlığa Uğraması</li> <li>Aşırı Hava Olayları ve Doğal Afetler</li> <li>İklim Krizi</li> <li>Biyocoşunluluk Kaybı</li> <li>Doğal Kaynak Kıtılığı</li> <li>Plastik Kirliliği</li> <li>Su Kıtılığı</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enerji Dönüşümü</li> <li>Çevre-dostu İş Büyümesi</li> <li>Yeşil İyileşme</li> <li>Düşük Karbonlu Ekonomiye Geçiş</li> <li>Çevresel Farkındalık Oluşumu</li> </ul>	<p><b>Sürdürülebilir Kalkınmaya Katkı İklim Değişikliğine Uyum Yeşil Dönüşüm</b></p>
<b>TEKNOLOJİ (5)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Siber Güvenlik</li> <li>Yapay Zekanın Sorumlu Kullanımı</li> <li>Dijital Eşitsizlikler</li> <li>Veri Gizliliği</li> <li>Kripto Piyasalarının Düzensizliği</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Robotik Teknolojileri</li> <li>Nesnelerin İnterneti</li> <li>Kişiselleştirilmiş Çözümler</li> <li>"Kendin Yap" Seçenekleri</li> <li>Otomasyon</li> <li>Dijitalleşme</li> <li>Veri Analitiği</li> </ul>	<p><b>Dijital Dönüşüm Çalışma Yaşamının Geleceği</b></p>

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

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

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

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

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


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

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

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

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

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

 [Detaylı bilgiye Değer Yaratımı Süreci başlığından ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ve Hedeflerine Katkı bölümünden ulaşabilirsiniz.](#)


### İKLİM DEĞİŞİKLİĞİNE UYUM (3) (4)

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

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

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

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


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

### YEŞİL DÖNÜŞÜM (4)

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

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

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

 [Garanti BBVA'nın Yeşil Dönüşüm kapsamında yürüttüğü faaliyetler hakkında detaylı bilgiye Sürdürülebilirlik bölümünden ulaşabilirsiniz.](#)

### EŞİTSİZLİKLERLE MÜCADELE (1) (3)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

[Garanti BBVA'nın kapsayıcı büyüme, sürdürülebilir finans, artan toplumsal eşitsizliklere yönelik olarak müşterilerine sunduğu ürün ve hizmetler hakkında detaylı bilgilere](#)

[Sürdürülebilirlik, çalışanları için uyguladığı programlar hakkında detaylı bilgilere](#) [En İyi ve En Bağlı Takım bölümünden ulaşabilirsiniz.](#)

### GİRİŞİMCİLİĞİN DESTEKLENMESİ (1) (3)

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

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

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

Odaklanılan bir diğer önemli kesim kadın girişimciler. **Türkiye'de kadınların iş gücüne katılım oranı sadece %34** iken OECD ortalaması %64. Türkiye'de bu oran 2025 yılına kadar **OECD ortalamasına 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"**. Finansman desteği altında özel müşteri grubu olarak sınıflandırılan kadın girişimci müşterilere sağlanan **TL nakit kredi tutarı** tüm segmentlerde 2021 yıl sonu itibarıyla **11 milyar TL**'yi aştı. Garanti BBVA, 2019 yılında yurt dışı borçlanma programı çerçevesinde Dünya Bankası grubu üyesi IFC (International Finance Corporation) ile kadın girişimcilerin finansmanında kullanılmak üzere **6 yıl vadeli 75 milyon ABD doları** tutarında **sosyal bono** kullanılmaya başladı. **Gelişmekte olan ülkeler içerisinde bir özel bankanın gerçekleştirdiği ilk sosyal bono** olma özelliğini taşıyan bu kaynaktan kadın girişimcileri 2021 yılında da faydalandırmaya devam etti.

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

### DİJİTAL DÖNÜŞÜM (1) (5)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## YETENEK GELİŞİMİ VE EĞİTİME YATIRIM (3)

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

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

<sup>10</sup> un.org/sustainabledevelopment/education/

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

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

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

# Değer Yaratımı Süreci

1.616 7 dk 6 müşteri

## GİRDİLER

### FİNANSAL SERMAYE

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

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

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

### DİJİTAL & ENTELEKTÜEL SERMAYE

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

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

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

## İNSAN SERMAYESİ

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

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

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

## İLİŞKİ SERMAYESİ

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

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

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

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

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

## DOĞAL & SOSYAL SERMAYE

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

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

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

MEGATRENDLER  
FAALİYET GÖSTERDİĞİMİZ ORTAM  
FIRSATLAR & RİSKLER

## YARATILAN DEĞER

## FİNANSAL SERMAYE

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

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

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

## DİJİTAL &amp; ENTELEKTÜEL SERMAYE

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

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

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

## İNSAN SERMAYESİ

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

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

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

## İLİŞKİ SERMAYESİ

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

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

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

## DOĞAL &amp; SOSYAL SERMAYE

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

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

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

# Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ve Hedeflerine Katkı

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

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



5 CİNSİYET EŞİTLİĞİ	TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ: TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİNİ SAĞLAMAK VE TÜM KADINLAR İLE KIZ ÇOCUKLARINI GÜÇLENDİRMEK				
SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇ VE HEDEFLERİ	GARANTİ BBVA UYGULAMALARI	İLGİLİ ÖNCELİKLİ KONULAR	İLGİLİ SERMAYELER	İLGİLİ STRATEJİ VE PERFORMANSIN ANLATILDIĞI BÖLÜMLER	

<p><b>5.1.</b> Kadınlara ve kız çocuklarına yönelik her türlü ayrımcılığın her yerde sona erdirilmesi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garanti BBVA Kadın Girişimci Programı</li> <li>• Bloomberg Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Endeksi</li> <li>• Yönetim Kurulu Çeşitlilik Politikası</li> <li>• %40 üst ve orta seviye yönetici kadın çalışan oranıyla ve kadınların kariyerlerinde ilerlemesini teşvik eden çeşitli girişimler</li> <li>• Cinsiyet Eşitliği Kredisi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması</li> <li>• Finansal Sağlık ve Danışmanlık</li> <li>• Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etkin Yönetimi</li> <li>• Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim)</li> <li>• Çeşitlilik ve İş-Yaşam Dengesi</li> <li>• İnsan Hakları</li> </ul>	<p>İnsan Sermayesi</p> <p>İlişki Sermayesi</p> <p>Doğal &amp; Sosyal Sermaye</p>	<p>FINANSAL SAĞLIK</p> <p>SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK</p> <p>EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM</p> <p>KURUMSAL YÖNETİŞİM</p>	
---	--	--	--	---	--

<p><b>5.5.</b> Kadınların siyasi, ekonomik ve sosyal hayatın karar verme süreçlerine tam ve etkin bir biçimde katılımlarının ve kadınlara karar verme mekanizmalarında, her düzeyde lider olabilmeleri için eşit fırsatlar tanınmasının güvence altına alınması</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bloomberg Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Endeksi,</li> <li>• Yönetim Kurulu Çeşitlilik Politikası</li> <li>• %40 üst ve orta seviye yönetici kadın çalışan oranıyla ve kadınların kariyerlerinde ilerlemesini teşvik eden çeşitli girişimler</li> <li>• Cinsiyet Eşitliği Kredisi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması</li> <li>• Finansal Sağlık ve Danışmanlık</li> <li>• Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etkin Yönetimi</li> <li>• Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim)</li> <li>• Çeşitlilik ve İş-Yaşam Dengesi</li> <li>• Çalışan Bağlılığı ve Yetenek Yönetimi</li> </ul>	<p>İnsan Sermayesi</p> <p>İlişki Sermayesi</p> <p>Doğal &amp; Sosyal Sermaye</p>	<p>FINANSAL SAĞLIK</p> <p>SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK</p> <p>EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM</p> <p>KURUMSAL YÖNETİŞİM</p>	
---	--	--	--	---	--

<p><b>5.b.</b> Kadınların güçlenmelerinin ilerletilmesi için özellikle bilgi ve iletişim teknolojileri olmak üzere etkinleştirme teknolojisinin kullanımının geliştirilmesi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garanti BBVA Kadın Girişimci Programı</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finansal Sağlık ve Danışmanlık</li> <li>• Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim)</li> </ul>	<p>İlişki Sermayesi</p> <p>Doğal &amp; Sosyal Sermaye</p>	<p>FINANSAL SAĞLIK</p> <p>SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK</p>	
---	---	--	---	---	--

<p><b>5.c.</b> Toplumsal cinsiyet eşitliğinin ilerletilmesi ve kadınların ve kız çocuklarının her düzeyde güçlenmeleri için sağlam politikaların ve yasal olarak uygulanabilir mevzuatların kabul edilmesi ve güçlendirilmesi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bloomberg Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Endeksi,</li> <li>• Yönetim Kurulu Çeşitlilik Politikası</li> <li>• %40 üst ve orta seviye yönetici kadın çalışan oranıyla ve kadınların kariyerlerinde ilerlemesini teşvik eden çeşitli girişimler</li> <li>• Cinsiyet Eşitliği Kredisi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması</li> <li>• Finansal Sağlık ve Danışmanlık</li> <li>• Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etkin Yönetimi</li> <li>• Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim)</li> <li>• Çeşitlilik ve İş-Yaşam Dengesi</li> </ul>	<p>İnsan Sermayesi</p> <p>İlişki Sermayesi</p> <p>Doğal &amp; Sosyal Sermaye</p>	<p>FINANSAL SAĞLIK</p> <p>SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK</p> <p>EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM</p> <p>KURUMSAL YÖNETİŞİM</p>	
---	--	---	--	---	--

6 TEMİZ SU VE HİJYEN	TEMİZ SU VE SANİTASYON: HERKES İÇİN ERİŞİLEBİLİR SU VE ATIK SU HİZMETLERİNİ VE SÜRDÜRÜLEBİLİR SU YÖNETİMİNİ GÜVENCE ALTINA ALMAK					
SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇ VE HEDEFLERİ	GARANTİ BBVA UYGULAMALARI	İLGİLİ ÖNCELİKLİ KONULAR	İLGİLİ SERMAYELER	İLGİLİ STRATEJİ VE PERFORMANSIN ANLATILDIĞI BÖLÜMLER		

<p><b>6.1.</b> 2030'a kadar herkesin güvenilir ve erişilebilir içme suyuna evrensel ve eşit biçimde erişiminin güvence altına alınması</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artırma Tesisi Altyapı Finansmanları ve Sürdürülebilir Finans İşlemleri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İklim Değişikliği: Fırsatlar &amp; Riskler</li> </ul>	<p>Doğal &amp; Sosyal Sermaye</p>	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK	
<p><b>6.3.</b> 2030'a kadar kirliliği azaltarak, çöp boşaltmayı ortadan kaldırarak, zararlı kimyasalların ve maddelerin salınımını en aza indirgeyerek, artılmamış atık su oranını yarıya indirerek ve geri dönüşümü ve güvenli tekrar kullanımı küresel olarak ciddi ölçüde artırarak su kalitesinin yükseltilmesi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artırma Tesisi Altyapı Finansmanları ve Sürdürülebilir Finans İşlemleri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İklim Değişikliği: Fırsatlar &amp; Riskler</li> </ul>	<p>Doğal &amp; Sosyal Sermaye</p>	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK	
<p><b>6.6.</b> 2020'ye kadar dağları, ormanları, sulak alanları, nehirleri, akiferleri ve gölleri kapsayan su ekosistemlerinin korunması ve eski haline getirilmesi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TURMEPA Mavi Nefes Projesi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İklim Değişikliği: Fırsatlar &amp; Riskler</li> </ul>	<p>Doğal &amp; Sosyal Sermaye</p>	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK	

7 ERİŞİLEBİLİR VE TEMİZ ENERJİ	ERİŞİLEBİLİR VE TEMİZ ENERJİ: HERKES İÇİN KARŞILANABİLİR, GÜVENİLİR, SÜRDÜRÜLEBİLİR VE MODERN ENERJİYE ERİŞİMİ SAĞLAMAK					
SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇ VE HEDEFLERİ	GARANTİ BBVA UYGULAMALARI	İLGİLİ ÖNCELİKLİ KONULAR	İLGİLİ SERMAYELER	İLGİLİ STRATEJİ VE PERFORMANSIN ANLATILDIĞI BÖLÜMLER		

<p><b>7.1.</b> 2030'a kadar uygun fiyatlı, güvenilir ve modern enerji hizmetlerine evrensel erişimin sağlanması</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yenilenebilir Enerji Yatırımları</li> <li>• Sürdürülebilir Finans İşlemleri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İklim Değişikliği: Fırsatlar &amp; Riskler</li> </ul>	<p>Doğal &amp; Sosyal Sermaye</p>	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK	
<p><b>7.2.</b> 2030'a kadar yenilenebilir enerjinin küresel enerji kaynakları içindeki payının önemli ölçüde artırılması</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yenilenebilir Enerji Yatırımları</li> <li>• Sürdürülebilir Finans İşlemleri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İklim Değişikliği: Fırsatlar &amp; Riskler</li> </ul>	<p>Doğal &amp; Sosyal Sermaye</p>	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK	
<p><b>7.3.</b> 2030'a kadar küresel enerji verimliliği ilerleme oranının iki katına çıkarılması</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sürdürülebilir Finans İşlemleri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İklim Değişikliği: Fırsatlar &amp; Riskler</li> </ul>	<p>Doğal &amp; Sosyal Sermaye</p>	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK	
<p><b>7.a.</b> 2030'a kadar yenilenebilir enerjiyi, enerji verimliliğini ve gelişmiş ve daha temiz fosil yakıt teknolojilerini kapsayan temiz enerji araştırmaları ve teknolojilerine erişimi kolaylaştırmak için uluslararası iş birliğinin geliştirilmesi ve enerji altyapısı ve temiz enerji teknolojisi alanlarına yatırımın teşvik edilmesi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yenilenebilir Enerji Yatırımları</li> <li>• Sürdürülebilir Finans İşlemleri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İklim Değişikliği: Fırsatlar &amp; Riskler</li> </ul>	<p>Doğal &amp; Sosyal Sermaye</p>	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK	
<p><b>7.b.</b> 2030'a kadar özellikle en az gelişmiş ülkeler, gelişmekte olan küçük ada devletleri ve karayla çevrili gelişmekte olan ülkeler olmak üzere gelişmekte olan ülkelerde, bu ülkelerin destek programları çerçevesinde herkese modern ve sürdürülebilir enerji hizmetleri sunabilmek için altyapının genişletilmesi ve teknolojinin geliştirilmesi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yenilenebilir Enerji Yatırımları</li> <li>• Sürdürülebilir Finans İşlemleri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İklim Değişikliği: Fırsatlar &amp; Riskler</li> </ul>	<p>Doğal &amp; Sosyal Sermaye</p>	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK	

8 İNSANA YAKIŞIR İŞ VE EKONOMİK BÜYÜME	İNSANA YAKIŞIR İŞ VE EKONOMİK BÜYÜME: İSTIKRARLI, KAPSAYICI VE SÜRDÜRÜLEBİLİR EKONOMİK BÜYÜMEYİ, TAM VE ÜRETKEN İSTİHDAMI VE HERKES İÇİN İNSANA YAKIŞIR İŞLERİ DESTEKLEMELİK	SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇ VE HEDEFLERİ	GARANTİ BBVA UYGULAMALARI	İLGİLİ ÖNCELİKLİ KONULAR	İLGİLİ SERMAYELER	İLGİLİ STRATEJİ VE PERFORMANSIN ANLATILDIĞI BÖLÜMLER
	<b>8.3.</b> Üretim faaliyetlerinin, insana yakışır istihdam yaratmanın, girişimciliğin, yaratıcılık ve yenilikçiliğin desteklediği kalkınma odaklı politikaların desteklenmesi ve finansal hizmetlere erişim yoluyla mikro, küçük ve orta büyüklükteki işletmelerin resmiyet kazanmalarının ve büyümelerinin teşvik edilmesi		<ul style="list-style-type: none"> <li>Garanti BBVA Partners Girişim Hızlandırma Programı</li> <li>Finansal Sağlık &amp; Erişim Uygulamalarımız</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finansal Sağlık ve Danışmanlık</li> <li>Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim)</li> <li>Çalışan Bağlılığı ve Yetenek Yönetimi</li> </ul>	Finansal Sermaye İnsan Sermayesi Doğal & Sosyal Sermaye	<b>FINANSAL SAĞLIK</b> <b>SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK</b> <b>EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM</b>
	<b>8.4.</b> 2030'a kadar tüketim ve üretimdeki küresel kaynak verimliliğinin devamlı bir biçimde artırılması ve gelişmiş ülkeler başı çekmek üzere, Sürdürülebilir Tüketim ve Üretim için 10 Yıllık Çerçeve Programı'na uygun olarak ekonomik büyümenin çevrenin bozulmasından ayrıştırılması için çaba gösterilmesi		<ul style="list-style-type: none"> <li>Sürdürülebilir Finans İşlemleri</li> <li>Doğrudan Çevresel Etkilerimizin Yönetimi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>İklim Değişikliği: Fırsatlar &amp; Riskler</li> </ul>	Doğal & Sosyal Sermaye	<b>SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK</b>
	<b>8.5.</b> 2030'a kadar gençler ve engelliler de dâhil bütün kadın ve erkeklerin tam ve üretken istihdamda ve insana yakışır işlere erişimlerinin sağlanması ve eşit işe eşit ücret ilkesinin tam olarak benimsenmesi		<ul style="list-style-type: none"> <li>Fırsat Eşitliği Modeli uygulaması</li> <li>Kadının Güçlenmesi İnkeleri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Çeşitlilik ve İş-Yaşam Dengesi</li> <li>İnsan Hakları</li> </ul>	İnsan Sermayesi Doğal & Sosyal Sermaye	<b>EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM</b>
	<b>8.7.</b> Zorla çalıştırmayı ortadan kaldırmak, modern köleliği ve insan ticaretini sona erdirmek ve çocukların askere alınmaları ve asker olarak kullanılmaları da dâhil çocuk işçiliğinin en kötü türlerinin yasaklanmasını ve ortadan kaldırılmasını güvence altına almak için acil ve etkili önlemler alınması ve 2025'e kadar çocuk işçiliğinin her türünün sona erdirilmesi		<ul style="list-style-type: none"> <li>Garanti BBVA'nın Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları</li> <li>Garanti BBVA Etik ve Doğruluk İnkeleri</li> <li>İK İç Kontrol Mekanizması</li> <li>Etik ve Doğruluk Komitesi</li> <li>Denetim Komitesi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etkin Yönetimi</li> <li>Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim)</li> <li>İnsan Hakları</li> </ul>	İnsan Sermayesi Doğal & Sosyal Sermaye	<b>SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK</b> <b>EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM</b>
	<b>8.8.</b> Çalışanların haklarının korunması ve özellikle kadın göçmenler olmak üzere göçmen işçiler ve güvencesiz işlerde çalışan insanlar dâhil bütün çalışanlar için güvenli çalışma ortamlarının geliştirilmesi		<ul style="list-style-type: none"> <li>Fırsat Eşitliği Modeli uygulaması</li> <li>Kadının Güçlenmesi İnkeleri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması</li> <li>Çeşitlilik ve İş-Yaşam Dengesi</li> <li>İnsan Hakları</li> </ul>	İnsan Sermayesi Doğal & Sosyal Sermaye	<b>EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM</b>
	<b>8.10.</b> Herkesin bankacılık, sigorta ve finansal hizmetlere erişiminin teşvik edilmesi ve artırılması için yurt içi finansal kurumların kapasitelerinin güçlendirilmesi		<ul style="list-style-type: none"> <li>Artan dijital kanal fonksiyonları</li> <li>Engelli erişimli ATMLer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim)</li> <li>İş etiği, kültür ve tüketicinin korunması</li> <li>Finansal Sağlık ve Danışmanlık</li> </ul>	İlişki Sermayesi Doğal & Sosyal Sermaye	<b>FINANSAL SAĞLIK</b> <b>SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK</b>

9 SANAYİ, İNOVASYON VE ALTYAPI	SANAYİ, YENİLİKÇİLİK VE ALTYAPI: DAYANIKLI ALTYAPILAR TESİS ETMEK, KAPSAYICI VE SÜRDÜRÜLEBİLİR SANAYİLEŞMEYİ DESTEKLEMELİK VE YENİLİKÇİLİĞİ GÜÇLENDİRMEK	SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇ VE HEDEFLERİ	GARANTİ BBVA UYGULAMALARI	İLGİLİ ÖNCELİKLİ KONULAR	İLGİLİ SERMAYELER	İLGİLİ STRATEJİ VE PERFORMANSIN ANLATILDIĞI BÖLÜMLER
	<b>9.1.</b> Herkes için uygun fiyatlı ve eşitliğe dayalı bir erişime vurguda bulunarak ekonomik kalkınmayı ve insanların esenliğini desteklemek için bölgesel ve sınırlararası altyapıyı kapsayan kaliteli, güvenilir, sürdürülebilir ve dayanıklı altyapıların oluşturulması		<ul style="list-style-type: none"> <li>Altyapı Yatırımları</li> <li>Dijital ödeme sistemleri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kolay, Hızlı Çözümler ve Kendin Yap Seçenekleri</li> <li>Finansal Sağlık ve Danışmanlık</li> <li>Kapsayıcı Büyüme (Topluma Katkı, Girişimcilik, Finansal Kapsayıcılık, Finansal Eğitim)</li> </ul>	Dijital & Entelektüel Sermaye İlişki Sermayesi	<b>DATA VE TEKNOLOJİ</b> <b>SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK</b> <b>DAHA FAZLA MÜŞTERİYE ULAŞMA</b>
	<b>9.2.</b> Kapsayıcı ve sürdürülebilir sanayileşmenin desteklenmesi ve 2030'a kadar sanayinin istihdam ve gayri safi yurt içi hasıla payının ulusal koşullarla uyumlu olarak önemli ölçüde artırılması ve en az gelişmiş ülkelerde bu payın iki katına çıkarılması		<ul style="list-style-type: none"> <li>Altyapı Yatırımları</li> <li>Sürdürülebilir Finans İşlemleri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kolay, Hızlı Çözümler ve Kendin Yap Seçenekleri</li> <li>Finansal Sağlık ve Danışmanlık</li> </ul>	Dijital & Entelektüel Sermaye İlişki Sermayesi	<b>DATA VE TEKNOLOJİ</b> <b>DAHA FAZLA MÜŞTERİYE ULAŞMA</b> <b>FINANSAL SAĞLIK</b>
	<b>9.3.</b> Özellikle gelişmekte olan ülkelerde küçük ölçekli sanayi işletmelerinin ve diğer işletmelerin uygun koşullu krediyi de kapsayan finansal hizmetlere erişimlerinin ve değer zincirlerine ve piyasalara entegrasyonlarının artırılması		<ul style="list-style-type: none"> <li>KOBİ Bankacılığı ve Mikrofinans Uygulamaları</li> <li>Garanti BBVA Partners Girişim Hızlandırma Programı</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kolay, Hızlı Çözümler ve Kendin Yap Seçenekleri</li> <li>Finansal Sağlık ve Danışmanlık</li> <li>Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim)</li> </ul>	Dijital & Entelektüel Sermaye İlişki Sermayesi Finansal Sermaye Doğal & Sosyal Sermaye	<b>DATA VE TEKNOLOJİ</b> <b>FINANSAL SAĞLIK</b> <b>DAHA FAZLA MÜŞTERİYE ULAŞMA</b> <b>SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK</b>
	<b>9.4.</b> 2030'a kadar her ülkenin kendi kapasitesine uygun olarak harekete geçmesiyle, kaynakların daha verimli kullanımının artırılması ve temiz ve çevresel açıdan daha sağlam teknolojiler ve sanayi süreçlerinin daha çok benimsenmesi yoluyla altyapının ve güçlendirme sanayilerinin sürdürülebilir hale gelecek biçimde geliştirilmesi		<ul style="list-style-type: none"> <li>Yenilenebilir Enerji Yatırımları</li> <li>Sürdürülebilir Finans İşlemleri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>İklim Değişikliği: Fırsatlar &amp; Riskler</li> </ul>	Doğal & Sosyal Sermaye	<b>SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK</b>
	<b>9.5.</b> Sanayi çeşitliliği ve sanayi ürünlerinde değer artırımı için uygun bir politika ortamının yaratılması aracılığıyla gelişmekte olan ülkelerde yurt içi teknoloji gelişiminin, araştırma ve yenilikçiliğin desteklenmesi		<ul style="list-style-type: none"> <li>Garanti BBVA Partners Girişim Hızlandırma Programı</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kolay, Hızlı Çözümler ve Kendin Yap Seçenekleri</li> <li>Finansal Sağlık ve Danışmanlık</li> </ul>	Dijital & Entelektüel Sermaye İlişki Sermayesi	<b>DATA VE TEKNOLOJİ</b> <b>FINANSAL SAĞLIK</b> <b>DAHA FAZLA MÜŞTERİYE ULAŞMA</b>

10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI ESİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI: ÜLKELER İÇİNDE VE ARASINDA EŞİTSİZLİKLERİ AZALTMAK

SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇ VE HEDEFLERİ	GARANTİ BBVA UYGULAMALARI	İLGİLİ ÖNCELİKLİ KONULAR	İLGİLİ SERMAYELER	İLGİLİ STRATEJİ VE PERFORMANSIN ANLATILDIĞI BÖLÜMLER
<p><b>10.1.</b> 2030'a kadar nüfusun tabandaki yüzde 40 içinde bulunan kesiminin gelirinin ulusal ortalamadan daha yüksek bir oranda, devamlı olarak artmasının ve sürdürülmesinin sağlanması</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 18.486'yı aşkın kişiye istihdam sağlama</li> <li>• Ekonomiye ve topluma finansal ürün ve hizmetlerimiz, hissedarlarımıza piyasa değeri ve temettü, çalışanlarımıza ücretler, tedarikçilerimize ödemeler ve hükümetlere vergi ödemeleri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Çalışan Bağlılığı ve Yetenek Yönetimi</li> <li>• Sermaye yeterliliği ve finansal performans</li> </ul>	<p>İnsan Sermayesi</p> <p>Finansal Sermaye</p>	<p>EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM</p> <p>OPERASYONEL ÜSTÜNLÜK</p>
<p><b>10.2.</b> 2030'a kadar yasa, cinsiyete, engelliliğe, ırka, etnik kökene, dine, ekonomik ya da başka bir statüye bakılmaksızın herkesin güçlendirilmesi ve sosyal, ekonomik ve siyasi olarak kapsanmasının desteklenmesi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İstihdam Uygulamaları</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Çalışan Bağlılığı ve Yetenek Yönetimi</li> <li>• Çeşitlilik ve İş-Yaşam Dengesi</li> </ul>	<p>İnsan Sermayesi</p>	<p>EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM</p>
<p><b>10.3.</b> Ayrımcılığa dayalı yasaların, politikaların ve uygulamaların ortadan kaldırılması ve bu bağlamda uygun mevzuatın, politikaların ve eylemlerin desteklenmesi yoluyla eşit fırsatlar sunulması ve eşitsizliklerin azaltılması</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İstihdam Uygulamaları</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Çalışan Bağlılığı ve Yetenek Yönetimi</li> <li>• Çeşitlilik ve İş-Yaşam Dengesi</li> </ul>	<p>İnsan Sermayesi</p>	<p>EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM</p>
<p><b>10.4.</b> Özellikle mali, ücret ve sosyal koruma politikaları olmak üzere politikaların benimsenmesi ve eşitliğin giderek daha çok sağlanması</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garanti BBVA'nın Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları</li> <li>• Cinsiyet Eşitliği Kredisi</li> <li>• Garanti BBVA Etik ve Doğruluk İlkeleri,</li> <li>• Etik Bildirim Hattı</li> <li>• İK İç Kontrol Mekanizması</li> <li>• Etik ve Doğruluk Komitesi</li> <li>• Denetim Komitesi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Çalışan Bağlılığı ve Yetenek Yönetimi</li> <li>• Çeşitlilik ve İş-Yaşam Dengesi</li> <li>• İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması</li> <li>• Kurumsal Yönetim ve Tüm Risklerin EtkiYönetimi</li> </ul>	<p>İnsan Sermayesi</p>	<p>EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM</p> <p>KURUMSAL YÖNETİŞİM</p>
<p><b>10.6</b> Daha etkili, güvenilir, hesap verebilir ve meşru kurumların var olması için küresel uluslararası ekonomi ve finans kurumlarındaki karar verme süreçlerinde gelişmekte olan ülkelerin daha iyi temsilinin sağlanması ve seslerinin duyurulması</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi</li> <li>• TBB Aracılığıyla Katkıda Bulduğumuz Sürdürülebilir Finansla İlişkin Politikalar ve Görüş Bildirileri</li> <li>• Yer Aldığımız Sürdürülebilirlik Temalı Sektörel Çalışma Grupları</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim)</li> </ul>	<p>İlişki Sermayesi</p>	<p>SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK</p>

11 SÜRDÜRÜLEBİLİR ŞEHİR VE YAŞAM ALANLARI SÜRDÜRÜLEBİLİR ŞEHİRLER VE TOPLULUKLAR: ŞEHİRLERİ VE İNSAN YERLEŞİMLERİNİ KAPSAYICI, GÜVENLİ, DAYANIKLI VE SÜRDÜRÜLEBİLİR KILMAK

SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇ VE HEDEFLERİ	GARANTİ BBVA UYGULAMALARI	İLGİLİ ÖNCELİKLİ KONULAR	İLGİLİ SERMAYELER	İLGİLİ STRATEJİ VE PERFORMANSIN ANLATILDIĞI BÖLÜMLER
<p><b>11.3.</b> 2030'a kadar bütün ülkelerde kapsayıcı ve sürdürülebilir kentleşmenin geliştirilmesi ve katılımcı, entegre ve sürdürülebilir insan yerleşimlerinin planlanması ve yönetilmesi için kapasitenin güçlendirilmesi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Altyapı Yatırımları</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İklim Değişikliği: Fırsatlar &amp; Riskler</li> </ul>	<p>Doğal &amp; Sosyal Sermaye</p>	<p>SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK</p>
<p><b>11.4.</b> Dünyanın kültürel ve doğal mirasının korunması ve gözetilmesi çabalarının artırılması</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim)</li> </ul>	<p>İlişki Sermayesi</p>	<p>OPERASYONEL ÜSTÜNLÜK</p> <p>SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK</p>
<p><b>11.c.</b> En az gelişmiş ülkelerin finansal ve teknik yardım aracılığıyla yerel malzemeler kullanarak sürdürülebilir ve dayanıklı binalar inşa etmelerinin desteklenmesi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Altyapı Yatırımları</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kapsayıcı Büyüme (topluma katkı, girişimcilik, finansal kapsayıcılık, finansal eğitim)</li> </ul>	<p>İlişki Sermayesi</p>	<p>OPERASYONEL ÜSTÜNLÜK</p> <p>SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK</p>

12 SORUMLU ÜRETİM VE TÜKETİM	SORUMLU ÜRETİM VE TÜKETİM: SÜRDÜRÜLEBİLİR ÜRETİM VE TÜKETİM KALİPLERİNİ SAĞLAMAK				
	SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇ VE HEDEFLERİ	GARANTİ BBVA UYGULAMALARI	İLGİLİ ÖNCELİKLİ KONULAR	İLGİLİ SERMAYELER	İLGİLİ STRATEJİ VE PERFORMANSIN ANLATILDIĞI BÖLÜMLER
TARGET 12-2	12.2. 2030'a kadar doğal kaynakların sürdürülebilir yönetiminin ve etkin kullanımının sağlanması	• Sürdürülebilir Finans İşlemleri • Çevresel ve Sosyal Kredi Politikası	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
TARGET 12-4	12.4. 2020'ye kadar üzerinde anlaşmaya varılan uluslararası çerçevelere uygun olarak kimyasalların ve tüm atıkların yaşam döngüleri boyunca çevresel olarak sağlam biçimde yönetiminin sağlanması ve bu kimyasalların ve atıkların insan sağlığı ve çevre üzerindeki olumsuz etkilerini en aza indirmek için havaya, suya ve toprağa karışımlarının önemli ölçüde azaltılması	• Sürdürülebilir Finans İşlemleri • Çevresel ve Sosyal Kredi Politikası	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
TARGET 12-5	12.5. 2030'a kadar önleme, azaltma, geri dönüşüm ve tekrar kullanma yoluyla katı atık üretiminin önemli ölçüde azaltılması	• Doğrudan Çevresel Etkilerimizi Azaltma Çalışmalarımız • Global Eco-Efficiency Plan • Sürdürülebilir Finans İşlemleri • Çevresel ve Sosyal Kredi Politikası	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
TARGET 12-6	12.6. Özellikle büyük ve uluslararası şirketler başta olmak üzere şirketlerin sürdürülebilir uygulamaları kabul etmelerinin ve sürdürülebilirlik bilgilerini raporlama döngülerine entegre etmelerinin teşvik edilmesi	• Entegre Faaliyet Raporu • Garanti BBVA İklim Endeksi, • Sürdürülebilir Finans İşlemleri • Çevresel ve Sosyal Kredi Politikası	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
TARGET 12-8	12.8. 2030'a kadar her yerde herkesin sürdürülebilir kalkınmayla ilgili bilgi ve farkındalık edinmesinin ve doğayla uyum içinde bir yaşam sürmesinin güvence altına alınması	• Sürdürülebilirlik odağındaki tüm iletişim çalışmalarımız	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
TARGET 12-C	12.c. Piyasa aksaklıklarının ortadan kaldırılmasıyla ulusal koşullara uygun bir biçimde, gelişmekte olan ülkelerin özel ihtiyaç ve durumlarını göz önünde bulundurarak ve etkilenmiş toplulukları koruyacak biçimde kalkınmaları üzerindeki olası olumsuz etkileri en aza indirgeyerek çevresel etkilere sahip zararlı teşviklerin aşamalı olarak ortadan kaldırılması ve vergilendirmenin yeniden yapılandırılması da dâhil olmak üzere savurgan tüketime özendirici verimsiz fosil yakıtlara yönelik teşviklerin verimli hale getirilmesi	• Kömürden Çıkış Politikası	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

13 İKLİM EYLEMİ	İKLİM EYLEMİ: İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ VE ETKİLERİ İLE MÜCADELE İÇİN ACILEN EYLEME GEÇMEK				
	SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇ VE HEDEFLERİ	GARANTİ BBVA UYGULAMALARI	İLGİLİ ÖNCELİKLİ KONULAR	İLGİLİ SERMAYELER	İLGİLİ STRATEJİ VE PERFORMANSIN ANLATILDIĞI BÖLÜMLER
TARGET 13-1	13.1. İklimle ilgili tehlikelere ve doğal afetlere karşı dayanıklılığın ve uyum kapasitesinin bütün ülkelerde güçlendirilmesi	• Sürdürülebilir Finans İşlemleri • Çevresel ve Sosyal Kredi Politikası	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
TARGET 13-2	13.2. İklim değişikliğiyle ilgili önlemlerin ulusal politikalara, stratejilere ve planlara entegre edilmesi	• Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
TARGET 13-3	13.3. İklim değişikliği azaltım, iklim değişikliğine uyum, etkinin azaltılması ve erken uyarı konularında eğitimin, farkındalık yaratmanın ve insani ve kurumsal kapasitenin geliştirilmesi	• Sürdürülebilirlik odağındaki tüm iletişim çalışmalarımız	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler • Çalışan Bağlılığı ve Yetenek Yönetimi	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM
TARGET 13-A	13.a. Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Çerçeve Sözleşmesi'ne taraf olan gelişmiş ülkeler tarafından üstlenilen, anlamlı azaltım eylemleri ve uygulamada şeffaflık bağlamında, gelişmekte olan ülkelerin ihtiyaçlarını ele almak için 2020'ye kadar yıllık 100 milyar doların ortaklaşa seferber edilmesi taahhüdünün uygulanması ve Yeşil İklim Fonu'nun sermayelendirme yoluyla olabildiğince kısa sürede tam olarak faaliyete geçirilmesi	• BBVA 2025 Pledge	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
14 SUDAKİ YAŞAM	SUDAKİ YAŞAM: SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA İÇİN OKYANUSLARI, DENİZLERİ VE DENİZ KAYNAKLARINI KORUMAK VE SÜRDÜRÜLEBİLİR KULLANMAK				
	SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇ VE HEDEFLERİ	GARANTİ BBVA UYGULAMALARI	İLGİLİ ÖNCELİKLİ KONULAR	İLGİLİ SERMAYELER	İLGİLİ STRATEJİ VE PERFORMANSIN ANLATILDIĞI BÖLÜMLER
TARGET 14-1	14.1. 2025'e kadar özellikle karasal kökenli faaliyetlerden kaynaklanan, deniz çöpü ve gıda atıklarının dökülmesinden kaynaklanan su kirliliği de dâhil deniz kirliliğinin tüm biçimlerinin önlenmesi ve önemli ölçüde azaltılması	• TURMEPA Mavi Nefes Projesi	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
TARGET 14-2	14.2. 2020'ye kadar önemli olumsuz etkilerden kaçınmak için dayanıklılığın güçlendirilmesi de dâhil olmak üzere deniz ve kıyı ekosistemlerinin sürdürülebilir biçimde yönetilmesi ve korunması ve sağlıklı ve üretken okyanuslara sahip olmak adına okyanusların eski haline döndürülmesi için harekete geçilmesi	• TURMEPA Mavi Nefes Projesi	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

15 KARASAL YAŞAM	KARASAL YAŞAM: KARASAL EKOSİSTEMLERİ KORUMAK, İYİLEŞTİRMEK VE SÜRDÜRÜLEBİLİR KULLANIMINI DESTEKLEMELİK; SÜRDÜRÜLEBİLİR ORMAN YÖNETİMİNİ SAĞLAMAK; ÇÖLLEŞME İLE MÜCADELE ETMEK; ARAZİ BOZUNUMUNU DURDURMAK VE TERSİNE ÇEVİRMEK; BİYOLOJİK ÇEŞİTLİLİK KAYBINI ENGELLEMELİK	SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇ VE HEDEFLERİ	GARANTİ BBVA UYGULAMALARI	İLGİLİ ÖNCELİKLİ KONULAR	İLGİLİ SERMAYELER	İLGİLİ STRATEJİ VE PERFORMANSIN ANLATILDIĞI BÖLÜMLER
TARGET 15-1	15.1. 2020'ye kadar özellikle ormanlarda, sulak alanlarda, dağlarda ve kurak alanlardaki karasal ve iç tatlısu ekosistemlerinin uluslararası anlaşmalardan doğan yükümlülükler doğrultusunda korunmasının, eski haline getirilmesinin ve sürdürülebilir kullanımının sağlanması		•Çevresel ve Sosyal Kredi Politikalarımız •Carbon Offsetting İşlemleri	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
TARGET 15-2	15.2. 2020'ye kadar her tür ormanın sürdürülebilir yönetiminin sağlanmasının desteklenmesi, ormansızlaşmanın sona erdirilmesi, tahrip edilmiş ormanların eski haline döndürülmesi ve ağaçlandırma ve yeniden ormanlaştırmanın küresel olarak önemli ölçüde artırılması		•Çevresel ve Sosyal Kredi Politikalarımız •Carbon Offsetting İşlemleri	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	Doğal & Sosyal Sermaye	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
16 BARIS VE ADALET	BARIS, ADALET VE GÜÇLÜ KURUMLAR: SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA İÇİN BARIŞÇIL VE KAPSAYICI TOPLUMLAR TESİS ETMEK, HERKES İÇİN ADALETE ERİŞİMİ SAĞLAMAK VE HER DÜZEYDE ETKİLİ, HESAP VEREBİLİR VE KAPSAYICI KURUMLAR OLUŞTURMAK	SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇ VE HEDEFLERİ	GARANTİ BBVA UYGULAMALARI	İLGİLİ ÖNCELİKLİ KONULAR	İLGİLİ SERMAYELER	İLGİLİ STRATEJİ VE PERFORMANSIN ANLATILDIĞI BÖLÜMLER
TARGET 16-4	16.4. 2030'a kadar yasa dışı para ve silah akışının büyük ölçüde azaltılması, çalınan varlıkların geri alınmasının güvence altına alınması ve organize suçun her türüyle mücadele edilmesi		• Garanti BBVA'nın Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları • Garanti BBVA Etik ve Doğruluk İlkeleri • Etik Bildirim Hattı • İK İç Kontrol Mekanizması • Etik ve Doğruluk Komitesi • Denetim Komitesi	• Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etkin Yönetimi • İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması	Doğal & Sosyal Sermaye	OPERASYONEL ÜSTÜNLÜK KURUMSAL YÖNETİŞİM
TARGET 16-5	16.5. Yolsuzluk ve rüşvetin tüm biçimlerinin önemli ölçüde azaltılması		• Garanti BBVA'nın Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları • Garanti BBVA Etik ve Doğruluk İlkeleri • Etik Bildirim Hattı • İK İç Kontrol Mekanizması • Etik ve Doğruluk Komitesi • Denetim Komitesi	• Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etkin Yönetimi • İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması	İlişki Sermayesi	OPERASYONEL ÜSTÜNLÜK KURUMSAL YÖNETİŞİM
TARGET 16-6	16.6. Her düzeyde etkili, hesap verebilir ve şeffaf kurumlar kurulması		• Garanti BBVA'nın Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları • Garanti BBVA Etik ve Doğruluk İlkeleri • Etik Bildirim Hattı • İK İç Kontrol Mekanizması • Etik ve Doğruluk Komitesi • Denetim Komitesi	• Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etkin Yönetimi • İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması	İlişki Sermayesi	OPERASYONEL ÜSTÜNLÜK KURUMSAL YÖNETİŞİM
TARGET 16-7	16.7. Her düzeyde duyarlı, kapsayıcı, katılımcı ve temsil edici karar verme mekanizmalarının oluşturulması		• Garanti BBVA Yönetim Kurulu'nda Çeşitlilik Politikası	• Kurumsal Yönetişim ve Tüm Risklerin Etkin Yönetimi • İş Etiği, Kültür ve Tüketicinin Korunması	İlişki Sermayesi Doğal & Sosyal Sermaye	KURUMSAL YÖNETİŞİM

17 HEDEFLER İÇİN ORTAKLIK	AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR: UYGULAMA ARAÇLARINI GÜÇLENDİRMEK VE SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA İÇİN KÜRESEL ORTAKLIĞI CANLANDIRMAK	SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇ VE HEDEFLERİ	GARANTİ BBVA UYGULAMALARI	İLGİLİ ÖNCELİKLİ KONULAR	İLGİLİ SERMAYELER	İLGİLİ STRATEJİ VE PERFORMANSIN ANLATILDIĞI BÖLÜMLER
TARGET 17-7	17.7. Çevresel açıdan sağlam teknolojilerin gelişmekte olan ülkelerde üzerinde ortak olarak anlaşmaya varıldığı üzere ayrıcalıklı ve öncelikli koşullar da dâhil olmak üzere uygun koşullarda gelişiminin, transferinin ve yayılmasını desteklenmesi		• Sürdürülebilir Finans İşlemleri	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	İlişki Sermayesi	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
TARGET 17-14	17.14. Sürdürülebilir kalkınma için politika tutarlılığının geliştirilmesi		• Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi • TBB aracılığıyla katkıda bulunduğumuz sürdürülebilir finans ilişkili politikalar ve görüş bildirimleri • Yer Aldığımız Sürdürülebilirlik temalı Sektörel Çalışma Grupları	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	İlişki Sermayesi	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
TARGET 17-17	17.17. Ortaklıkların deneyim ve kaynak sağlama stratejileri paydasına dayanan kamu, kamu-özel ve sivil toplum ortaklıklarının teşvik edilmesi ve desteklenmesi		• Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	İlişki Sermayesi	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
TARGET 17-19	17.19. 2030'a kadar gayri safi yurt içi hasılayı tamamlayan sürdürülebilir kalkınmanın ilerletilmesine yönelik önlemlerin geliştirilmesi için mevcut girişimlerin üzerine eklemeler yapılması ve gelişmekte olan ülkelerde istatistik kapasite geliştirme çabalarının desteklenmesi		• Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi	• İklim Değişikliği: Fırsatlar & Riskler	İlişki Sermayesi	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK