

EK 3: Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri

ÇEVRESEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

İşletme Kapsamındaki Kaynak Tüketimleri

Enerji Kaynağı	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
Şebekeden Elektrik Tüketimi (MWh)	107.743	107.447	25.021	14.462	14.056	93.404	✓
Yenilenebilir Olan Elektrik (MWh)	-	51	73.206	72.653	78.819	0	✓
GES Elektrik Tüketimi* (MWh)				87	3,56	225,5	✓
Isıtma için Kullanılan Doğal Gaz m ³	3.918.686	5.270.775	3.575.311	4.514.428	3.536.609	3.165.219	✓
Isıtma için Kullanılan Doğal Gaz MWh	37.574	50.538	34.281	43.285	38.078	30.372	✓
Isıtma için Kullanılan Mazot litre	119.184	51.642	81.692	201.343	62.646	43.368,93	✓
Isıtma için Kullanılan Mazot MWh	1.173	508	804	1.053	505	427	✓
Jeotermal MWh						192	✓
Isınma için Kömür ton	88	21	16	42	60	3	✓
Isıtma için Kullanılan Kömür MWh	307	73	54	145	208	12	✓
Jeneratör için Kullanılan Mazot litre	137.597	129.347	74.540	94.389	67.785	76.013,83	✓
Jeneratör için Kullanılan Mazot MWh	1.354	1.273	733	928	547	748	✓
Fuel Oil litre	0	6.120	4.455	11.884	0	0	✓
Fuel Oil MWh	0	65	47	125	0	0	✓
Araç Filosundaki Motorin Tüketimi litre**	1.110.982	1.091.907	710.832	978.275	1.257.692	1.279.185	✓
Araç Filosundaki Motorin Tüketimi MW**	10.931	10.743	6.994	9.635	12.718	12.596	✓
Araç Filosundaki Benzin Tüketimi litre**	26.686	59.098	17.125	1.625.250	1.884.245	1.952.286	✓
Araç Filosundaki Benzin Tüketimi MWh**	237	525	152	14.426	16.385	17.357	✓
Toplam Enerji Tüketimi (MWh)	158.758	171.172	141.293	156.800	161.320	155.334	✓

* 2021 yılından itibaren raporlanmaktadır.

** Yalnızca ticari amaçla kullanılan araçlar

Sera Gazı Emisyonları (tCO₂ eşdeğeri)

YIL	KAPSAM 1 (TCO ₂ E)	KAPSAM 2*** (TCO ₂ E)	KAPSAM 3**** (TCO ₂ E)	TOPLAM TCO ₂ E (KAPSAM 1 & 2)	SERA GAZI EMİSYON YOĞUNLUĞU***** (TCO ₂ E/ TOPLAM AKTİFLER)	SERA GAZI EMİSYON YOĞUNLUĞUNDAKİ DEĞİŞİKLİK %
2023	18.073 ✓	0 ✓	11.445 ✓	18.073 ✓	8,2 ✓	%98 ✓
2022	18.981	0	411	18.981	14,6	%97
2021	18.643	0	61	18.643	22	%96
2020	10.508	11.934	345	22.442	42	%74
2019	14.923	55.198	2.196	70.121	164	-%3
2018	12.933	54.300	3.111	67.233	168	-%15
2017	11.835	58.628	2.494	70.463	198	-%9
2016	10.924	57.259	3.181	68.183	218	-%20
2015	11.763	63.874	3.571	75.637	271	-%0.4

*** Kapsam 2 emisyonları IREC sertifikalarının alınmış olması sebebiyle 0 olarak hesaplanmıştır.

**** Belirtilen Kapsam 3 emisyonları Garanti BBVA çalışanlarının iş sebebiyle gerçekleştirdiği uçak ve tren seyahatlerinden ve çalışanların işe geliş-gidiş için tercih ettiği ulaşım araçlarından (özel araçlar, toplu taşıma, servis araçları vb.) kaynaklanan faaliyetleri içermektedir.

***** Emisyon yoğunluğu hesaplamalarına Kapsam 3 emisyonları dahil edilmemiştir.

Su Yönetimi

	TOPLAM TÜKETİM (2018)	TOPLAM TÜKETİM (2019)	TOPLAM TÜKETİM (2020)	TOPLAM TÜKETİM (2021)	TOPLAM TÜKETİM (2022)	TOPLAM TÜKETİM (2023)
Sebeke Suyu (1.000 m ³)	284	260	260	186	233	222 ✓
Yağmur Suyu (1.000m ³)	-	-	-	-	-	3,45 ✓

	TOPLAM DEŞARJ (2018)	TOPLAM DEŞARJ (2019)	TOPLAM DEŞARJ (2020)	TOPLAM DEŞARJ (2021)	TOPLAM DEŞARJ (2022)	TOPLAM DEŞARJ (2023)*
Su (1.000 m ³)	-	-	-	-	182	-

* 2023 yılı su deşarjı doğrulama süreci raporlama tarihi itibarıyla henüz tamamlanmamıştır.

Yağmur suyu tüketimi 2023 yıl öncesinde hesaplanmamıştır.

Atık Yönetimi

TÜR	MİKTAR 2018	MİKTAR 2019	MİKTAR 2020	MİKTAR 2021	MİKTAR 2022	MİKTAR 2023
Tehlikeli (ton)	7	6	4	20	11	34 ✓
Geri Dönüştürülebilir (ton)	560	368	385	228	204	373 ✓

Kağıt Tüketimi

	TOPLAM TÜKETİM (2018)	TOPLAM TÜKETİM (2019)	TOPLAM TÜKETİM (2020)	TOPLAM TÜKETİM (2021)	TOPLAM TÜKETİM (2022)	TOPLAM TÜKETİM (2023)
Kağıt (1.000 ton)	1,1	0,9	0,6	0,6	0,73	0,74 ✓

Çevresel Yatırım ve Harcamalar* (TL)

	2023
Sermaye Harcaması	29.794.176
İşletme Gideri	5.509.122

* Hesaplamaya sadece İnşaat ve Emlak Müdürlüğünce yapılan yatırım ve harcamalar dahil edilmiştir.

SOSYAL İNDİKATÖRLER**Müşteri Deneyimi**

İNDİKATÖR	2022	2023
Toplam Müşteri Sayısı (milyon)	23,2	25,4 ✓
Dijital Bankacılık Müşterileri (milyon)	13,4	15,0 ✓
Mobil Bankacılık Müşterileri (milyon)	13,0	14,8 ✓
Garanti BBVA ATM'lerinden Geçen Kartsız İşlem Adedi (milyon)	119	123 ✓
Engelli dostu Garanti BBVA ATM'ler	5.431	5.496
Müşteri Şikayetlerindeki değişim****	+%7	-%1 ✓
Bireysel Net Tavsiye Skoru (Sıralaması)*	#2	#2
KOBİ Net Tavsiye Skoru (Sıralaması)*	#1	#2
Ticari Net Tavsiye Skoru (Sıralaması)**	#1	#1
Mobil Net Tavsiye Skoru (Sıralaması)*	#1	#2
Net Bilgilendirme Skoru***	%61	%62
Müşteri İletişim Merkezi (MİM) İletişim Adedi (Milyon)	65,3	67,2
Kadın girişimciliği etkinliklerine katılan ve Garanti BBVA'nın finansal farkındalığın geliştirilmesine yardımcı olduğu kadınlar (kümülatif, 2012'den itibaren)	11.235	11.555
Kadın Girişimci Ödüllerine başvurması teşvik edilen Kadın Girişimciler (kümülatif)	43.100	45.000
Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Sistemi'ne tabi tutulan proje sayısı (kümülatif)	88	92 ✓
Çevresel ve sosyal konularda müşterilere saha ziyaretleri	36	27 ✓
Çevresel ve sosyal konular hakkında bilgilendirilen müşteriler ve finansal kuruluşlar	15	11

* Net Tavsiye Skoru çalışması, bağımsız araştırma firması Ipsos tarafından Garanti BBVA için yapılmıştır. Rakipler İş Bankası, Akbank, Yapı Kredi Bankası ve QNB Finansbank'tır. Araştırma Ocak-Aralık 2023 döneminde, ilgili bankayı ana bankası olarak nitelendiren ve bankasıyla son 3 ayda iletişime geçmiş müşterilerle, online panel ve telefon teknikleri ile, kotalı örneklem yöntemiyle yapılmıştır. Telefon teknikleri ile yapılan araştırma, Garanti BBVA müşteri listesinden hareketle yapılmıştır. Mobil Bankacılık Net Tavsiye Skoru çalışması, bağımsız araştırma firması Ipsos tarafından Garanti BBVA için yapılmıştır. Rakipler İş Bankası, Akbank, Yapı Kredi Bankası ve QNB Finansbank'tır. Araştırma Temmuz-Aralık 2023 döneminde, ilgili bankayı ana veya ikinci bankası olarak nitelendiren müşterilerle, online panel üzerinden yapılmıştır.

** Ticari Net Tavsiye Skoru çalışması, bağımsız araştırma firması Ipsos tarafından Garanti BBVA için yapılmıştır. Rakipler İş Bankası, Akbank, Yapı Kredi Bankası, Ziraat Bankası, Vakıfbank ve Halkbank'tır. Araştırma Ocak-Aralık 2023 döneminde, ilgili bankayı ana veya ikinci bankası olarak nitelendiren geçmiş müşterilerle, telefon teknikleri ile, Garanti BBVA müşteri listesinden hareketle yapılmıştır.

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

**** 1.000 müşteri başına düşen şikayet adedindeki değişimi ifade etmektedir.

Toplumsal Yatırım Programları

	2022	2023
Toplumsal Yatırım Programları tutarı (milyon TL)	71,7	875

BBVA Grubu ile uyumlanmak üzere, 2022 itibarıyla Toplumsal Yatırım Planına Katkı raporlaması kapsamına yönetim giderleri de dahil edilmeye başlanmıştır.

İnsan Kaynağına Yatırım

ÇALIŞAN & ÇEŞİTLİLİK İLE İLGİLİ GÖSTERGELER	2022	2023
Çalışan Sayısı	21.684	22.016
Açık pozisyonların banka içi çalışanlarla doldurulma oranı (%)	%90,2	%90,8
Kadın çalışan oranı	%56,1	%55,7
Üst düzey yöneticilerde Kadın çalışan oranı (%)	%36,4	%30,0
Orta düzey yöneticilerde Kadın çalışan oranı	%39,6	%39,3
Teknolojide kadın çalışan oranı	%39,7	%39,9
Gelir getiren rollerdeki kadın çalışan oranı	%65,4	%64,8
Doğum iznine ayrılan çalışan sayısı	489	437
Doğum izni sonrası işe dönen çalışan oranı (%)	%96,7	%98,4
Babalık iznine ayrılan çalışan sayısı	437	379
Engelli çalışan sayısı (kişi)	433	380
Çalışan devir oranı	%11,79	%11,62
Çalışan bağlılığı skoru*	4,30	4,31
Çalışan mutluluğuna yönelik program sayısı	12	12

Çalışan Sayısı (yaşa göre kırılım)

	2022	2023
<30 yaş	4,777	5,170
30-39 yaş	9,947	9,521
40-49 yaş	5,956	6,136
>=50 yaş	1,004	1,189
Toplam	21,684	22,016

Çalışan Sayısı (şube ve genel müdürlüğe göre)

	2022	2023
Genel Müdürlük	7,126	7,497 ✓
Şube	11,461	11,229 ✓
Teknoloji	2,302	2,466 ✓
Diğer	795	824 ✓
Toplam	21,684	22,016 ✓

Yeni işe alımlarda yaş kırılımı

	2022	2023
<30 yaş	1.658	2.079 ✓
30-39 yaş	618	421 ✓
40-49 yaş	50	34 ✓
>=50 yaş	4	16 ✓
Toplam	2.330	2.550 ✓

Yeni işe alımlarda cinsiyet kırılımı

	2022	2023
Kadın	1.212	1.288 ✓
Erkek	1.118	1.262 ✓
Toplam	2.330	2.550 ✓

Yeni işe alımlarda millet kırılımı

	2022	2023
Türkiye	2,330	2,550 ✓
Romanya	287	302
Hollanda	35	46
Toplam	2,863	2,898

Çalışan devir oranı - cinsiyet kırılımı

	2022	2023
Kadın	%11.69	%11.49 ✓
Erkek	%11.90	%11.77 ✓

Çalışan devir oranı - yaş kırılımı

	2022	2023
<30 yaş	%24.37	%22.76 ✓
30-39 yaş	%9.38	%8.87 ✓
40-49 yaş	%5.21	%5.89 ✓
>50 yaş	%12.50	%15.07 ✓

Cinsiyetler Arası Ücret Farkı (Kadın/Erkek)

	YÖNETİM KADEMESİ*	ŞUBE MÜDÜRÜ/ORTA DÜZEY YÖNETİCİ*	DİĞER*	GENEL ORTALAMA*
2023	0,90 ✓	0,84 ✓	1,04 ✓	1,06 ✓
2022	0,87	0,85	1,07	1,07
2021	0,87	0,9	1,05	1,11

*Yönetim Kademesi: Banka Direktörleri, Bölge Müdürleri, Kurumsal ve Ticari Şube Müdürleri, Birim Yöneticileri
Şube Müdürü/Orta Düzey Yönetici: Banka Şube Müdürleri (Kurumsal & Ticari Haric), Kıdemli Yönetmen ve Yönetmeleri
Diğer: Banka Yetkili, Uzman ve Uzman asistanları, Banka asistanları ve Destek Kadroları
Ortalama metriğinin uç değerlerden (çok yüksek/çok düşük) negatif etkilenmesi dolayısıyla medyan değeri verilmiştir.
Garanti BBVA Teknoloji hesaplamalara dahil edilmemiştir.

Eğitim ile ilgili seçili göstergeler

SEÇİLİ EĞİTİMLER HAKKINDA BİLGİLER	ÇALIŞAN SAYISI	TOPLAM EĞİTİM SÜRESİ
"Cinsiyet Esitliği" eğitimlerini Tamamlayan Çalışan Sayısı ve toplam eğitim süresi	4.622	5.936 ✓
"Yolsuzlukla Mücadele" eğitimlerini alan çalışan sayısı ve toplam eğitim süresi	7.586	5.792 ✓
"Etik" eğitimlerini alan çalışan sayısı ve toplam eğitim süresi	11.920	5.892 ✓
"Bilgi Güvenliği" eğitimini alan çalışan sayısı ve toplam eğitim süresi	18.360	18.912 ✓
"KVKK" eğitimlerini alan çalışan sayısı ve toplam eğitim süresi	17.065	10.124 ✓
"Siber Güvenlik" eğitimini alan çalışan sayısı ve toplam eğitim süresi	13.011	13.011 ✓
EĞİTİM SAATİ VE EĞİTİM HARCAMALARI	2023	
Kişi başına düşen eğitim saati		54,22 ✓
Kadın/erkek çalışan başına düşen eğitim saati		54,25 (Kadın) ✓
		50,20(Erkek) ✓
Dijital eğitimin toplam eğitim saati içindeki payı		%51
Eğitimlere yapılan toplam harcama (milyon TL)		94.706.408 TL

İSG ile ilgili seçili performans göstergeleri

	2022	2023
Kayıp iş günü oranı	%1,60	%1,20 ✓
Kaza sayısı	54	132 ✓
Ölümlü vaka sayısı	1	2 ✓
Kaza sıklık oranı	0,22	0,52 ✓
Meslek Hastalığı sayısı	0	0

YÖNETİŞİM İNDİKATÖRLERİ

Yönetim Kurulu üye sayısı

YIL	KADIN	ERKEK	TOPLAM
2023	2	9	11
2022	2	9	11
2021	2	9	11
2020	2	9	11
2019	2	9	11
2018	1	9	10

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi oranı

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
% Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Oranı	%30	%36	%36	%36	%36	%36

Garanti BBVA'daki Komite Sayıları*

2018	2019	2020	2021	2022	2023
Yönetim Kurulu altında toplanan komiteler: 5 Other (üyelerin Yönetim Kurulu üyelerinden oluştuğu): 25	Yönetim Kurulu altında toplanan komiteler: 5 Diğer (üyelerin Yönetim Kurulu üyelerinden oluştuğu): 29	Yönetim Kurulu altında toplanan komiteler: 8 Diğer (üyelerin Yönetim Kurulu üyelerinden oluştuğu): 11	Yönetim Kurulu altında toplanan komiteler: 8 Diğer (üyelerin Yönetim Kurulu üyelerinden oluştuğu): 11	Yönetim Kurulu altında toplanan komiteler: 9 Diğer (üyelerin Yönetim Kurulu üyelerinden oluştuğu): 11	Yönetim Kurulu altında toplanan komiteler: 9 Diğer (üyelerin Yönetim Kurulu üyelerinden oluştuğu): 11

Garanti BBVA'daki Toplam Politika Sayısı

	2023
Toplam Politika Sayısı	25

Kurumsal Uyum ve Kişisel Verilerin Korunması

Suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanı	2023 yılında Uyum Müdürlüğü tarafından suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanın önlenmesine dönük yürütülen sürekli izleme ve kontrol faaliyetleri sonucunda, toplam 36.789 adet şüpheli işlem bildirimini gerçekleştirildi. Söz konusu bildirim adedinin Banka'nın toplam müşteri adedine oranı %0,14 seviyesindedir.
AML&CFT	AML&CFT eğitim faaliyetleri kapsamında 19.938 katılımcıya, 18.769 saat eğitim verilmiştir. Bu eğitimler 14.314 personeli kapsamıştır.
Etik Bildirim Hattı	2023 yılı içerisinde, Bankamız Etik Bildirim Hattı'na 45 adet bildirim iletilmiştir. 45 adet bildirim içerisinden, incelemeler sonucunda 16 adedine ilişkin çeşitli disiplin aksiyonları uygulanmıştır.
KVKK	2023 yılı içerisinde temelde münferit personel hatalarından kaynaklanan 10 adet vaka için Kişisel Verileri Koruma Kurumu'na ihlal bildiriminde bulunulmuş olup, 2023 yılında Banka'ya, veri ihlal bildirimleri sebebiyle herhangi bir idari yaptırım uygulanmamıştır.
KVKK	2023 yılı içerisinde 17 müşterimizden alınmış olan kişisel veri paylaşımı bilgi talebi bağlı olunan mevzuata uygun olarak yanıtlanmıştır

Garanti BBVA'nın Yer Aldığı ÇSY Endeksleri ve ÇSY Derecelendirmeleri

ÇSY ENDEKSİ / DERECELENDİRMESİ	NOT ARALIĞI	SKOR / DAHİLİYET	AÇIKLAMA
S&P Kurumsal Sürdürülebilirlik Değerlendirmesi	0-100	73	Türkiye'deki bankalar arasında en yüksek skor
CDP İklim Değişikliği Programı – 2023	A / D-	B	
CDP Su Programı - 2023	A / D-	A-	
MSCI	AAA-CCC	BBB	
FTSE4Good - 2022	0-5	3.8	
Sustainalytics ÇSY Risk 2022	0-40+	21.1	
Bloomberg Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Endeksi - 2023	0-100	89.06	7 yıldır üst üste Endeksi'de yer alan Türkiye'den tek banka
BIST-Sürdürülebilirlik Endeksi	Dahiliyet	+	
BIST-Sürdürülebilirlik 25 Endeksi	Dahiliyet	+	
BIST- Kurumsal Yönetim Endeksi	Dahiliyet	+	