

# Değer Yaratımımız

## DEĞER YARATIMI MODELİMİZ

Garanti BBVA, faaliyetleriyle insanların, şirketlerin ve bütünüyle toplumun yaşamlarında olumlu bir etki yaratmayı amaçlıyor. Bu kapsamda sorumlu bankacılık modelimiz ile tüm paydaşlar için uzun vadeli değer yaratmaya odaklanıyoruz.

Bu değeri de birden fazla şekilde yaratıyoruz: krediler vererek, iş fırsatları yaratarak, güvenli bir çalışma ortamı sunarak ve toplumsal yatırım programları geliştirerek. Aynı zamanda toplumsal dönüşümün sağlanmasında bir aracı olarak çalışıyoruz. Daha iyi bir geleceğe ulaşmak için dönüşümün fitilini ateşleyecek, sektöre yön veren çalışmalar yapıyoruz. Garanti BBVA olarak sadece ekonomide yarattığımız etkiye değil çevre, toplumsal hayat ve teknoloji üzerinde yarattığımız etkiye de önem veriyor ve bu bilinçle hareket ediyoruz.

Bankamızın değer zincirlerinin genel bir yansıması olan beş sermaye temeli üzerinde kurulmuş olan Değer Yaratımı Modelimiz soldan sağa doğru okunmalıdır:

Her sermayenin, çalışmalarımızda yararlanılan girdileri veya kaynakları bulunur.

- **İnsan Sermayesi:** Çalışan sayısı, çalışma modelimiz, iş yerimiz ve insan kaynakları politikaları
- **Finansal Sermaye:** Aktifler, gelirler, faaliyet giderleri ve öz sermaye
- **Dijital ve Entelektüel Sermaye:** Teknolojik altyapımız, süreçlerimiz ve BT sistemlerimiz
- **İlişki Sermayesi:** İletişim ve hizmet kanallarımız, ağıımız
- **Doğal ve Sosyal Sermaye:** Doğal kaynak kullanımı, toplumsal bağlarımız, markamız, çevre ve topluma yönelik yatırımlarımız

**İş modelimiz, stratejinin uygulanmasında bu kaynaklardan yararlanır.**

**Stratejinin uygulanmasının ardından bu girdiler dönüştürülür ve sonuçlar/paydaş değerleri ortaya çıkar.**

- **İnsana Yatırım:** En iyi ve bağlı takımın oluşturulmasına öncelik vererek fırsat eşitliğini ve çeşitliliği sağlayan bir

yönetim politikası benimseriz.

- **Finansal Değer:** Ekonomik kalkınmaya destek verir ve paydaşlarımız için yarattığımız değeri en üst düzeye çıkarırız.
- **Data ve Teknoloji:** Müşterilerimize kişiye özel ve isabetli çözümler sunar ve operasyonel verimliliği artırırız.
- **Müşteri Deneyimi:** Müşterilerimizin finansal sağlığının iyileştirilmesi için destek verir ve ihtiyaçlarını doğru zamanda, doğru kanaldan karşılayarak onlarla ilişkilerimizi derinleştiririz.
- **Sürdürülebilirlik ve Toplumsal Yatırımlar:** Doğal kaynaklar üzerindeki doğrudan etkimizi, topluma katkı sunarken yarattığımız sosyal etkimizi ve ticari faaliyetlerimizden kaynaklanan etkimizi yönetmeye odaklanıriz.

## PAYDAŞLARIMIZ

Garanti BBVA, sorumlu bankacılık modeli doğrultusunda, paydaşlarıyla düzenli iletişim halinde olup, onların fikirlerini dinliyor ve her alanda kapsayıcı bir banka olma odağıyla ilerliyor. Paydaşlardan gelen sürekli geri bildirimler, Banka'nın

Öncelikli Konu	İlintili Stratejik Öncelik	Değer Yaratımı
1 İklim değişikliği	Sürdürülebilirlik	Bkz. "Sürdürülebilirlik ve Toplumsal Yatırımlar" bölümü
2 Sermaye Yeterliliği ve Finansal Performans	Operasyonel Üstünlük	Bkz. "Finansal Değer" bölümü
3 Finansal sağlık ve danışmanlık	Finansal Sağlık Sürdürülebilirlik Veri ve Teknoloji	Bkz. "Müşteri Deneyimi" ve "Data ve Teknoloji" bölümleri
4 Kapsayıcı büyüme	Finansal Sağlık Daha Fazla Müşteriye Ulaşma	Bkz. "Müşteri Deneyimi" bölümü
5 Doğal sermaye	Sürdürülebilirlik	Bkz. "Sürdürülebilirlik ve Toplumsal Yatırımlar" bölümü
6 Dijital dönüşüm ve güçlendirme	Finansal Sağlık Daha Fazla Müşteriye Ulaşma Data ve Teknoloji	Bkz. "Müşteri Deneyimi" ve "Data ve Teknoloji" bölümleri
7 Etik davranma, kültür ve müşterilerin korunması	Data ve Teknoloji Finansal Sağlık	Bkz. "Müşteri Deneyimi" ve "Data ve Teknoloji" bölümleri
8 Siber güvenlik	Data ve Teknoloji	Bkz. "Data ve Teknoloji" bölümü
9 Verilerin sorumlu kullanılması	Data ve Teknoloji	Bkz. "Data ve Teknoloji" bölümü
10 İnsan Hakları	En İyi ve En Bağlı Takım	Bkz. "İnsana Yatırım" bölümü
11 Çeşitlilik ve iş-yaşam dengesi	En İyi ve En Bağlı Takım	Bkz. "İnsana Yatırım" bölümü
12 Çalışan odağı	En İyi ve En Bağlı Takım	Bkz. "İnsana Yatırım" bölümü
13 Kurumsal yönetim ve tüm risklerin etkin yönetimi	Operasyonel Üstünlük Sürdürülebilirlik	Bkz. "Finansal Değer" ve "Sürdürülebilirlik ve Toplumsal Yatırımlar" bölümleri

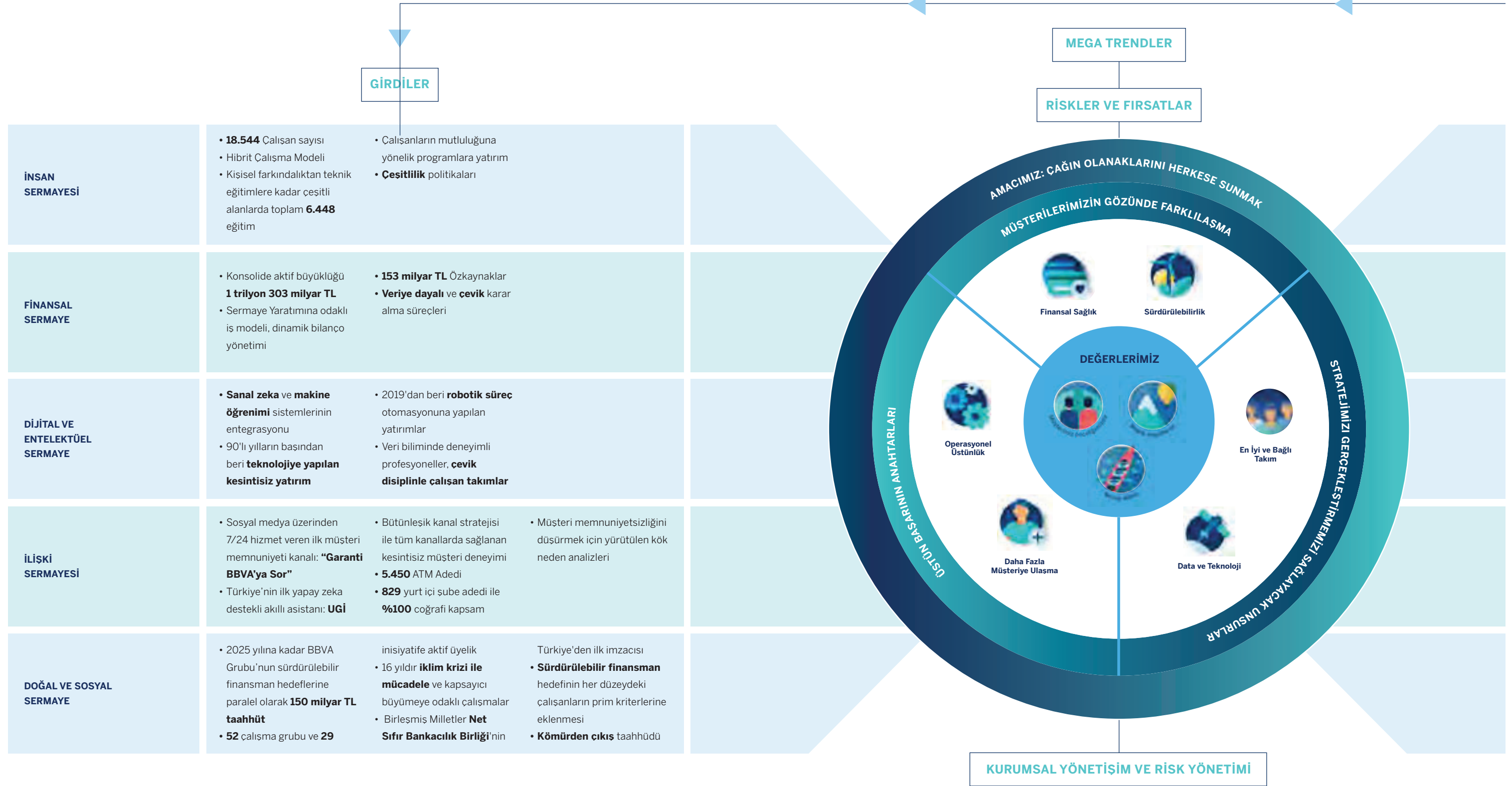
paydaş beklentilerini daha iyi anlayıp ihtiyaçlarını daha doğru karşılamaını sağlamakla kalmayıp, aynı zamanda risk ve fırsatları belirlemesi, önceliklerini ve stratejisini daha kapsamlı belirlemesi için de büyük bir fırsat sunmaktadır. Günümüzde paydaşlarla diyalog, şirketlerde sürdürülebilirlik yönetimini önemli ölçüde etkilemektedir.

Garanti BBVA, paydaşlarını, Banka'nın faaliyet, ürün ve hizmetlerinden etkilenenler ve Banka'nın hedefine ulaşmasında etkisi olanlar olarak

gruplandırıyor. Bu analize dayalı olarak kilit paydaşlar;

1. Müşteriler
2. Çalışanlar
3. Hissedarlar ve yatırımcılar
4. Devlet kurumları ve düzenleyici kurumlar
5. Toplum

Banka'nın faaliyetlerini ve Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerine katkılarını takip eden Sivil Toplum Kuruluşları (STK) ve uluslararası kuruluşlar toplum kapsamında değerlendirilmiştir.



## YARATILAN DEĞER

SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA  
AMAÇLARINA KATKIİNSANA  
YATIRIM

- Çalışan bağlılığı anket sonuçlarına göre 2022 bağlılık skoru **4,30/5**
- Çalışan başına eğitim saati **42,17**
- Orta ve üst düzey yönetimin **%40'ını kadın çalışanlar** oluşturuyor
- Yönetim Kurulu çeşitlilik hedefi doğrultusunda 2025 sonuna dek **Yönetim Kurulunun %25'ini** kadın yöneticilerin temsil etmesi hedefleniyor

FİNANSAL  
DEĞER

- Nakdi ve gayrinakdi kredilerle ekonomiyeye **974 milyar TL** katkı sağlandı
- Sermaye kârlılığı **%51**
- TL kredilerde ve TL mevduatta **özel bankalar arasında lider**
- Yasal gerekliliklerin oldukça üzerinde (BDDK geçici önlemleri olmadan)
- **%16,8 Sermaye yeterlilik rasyosu**
- 2022 yılı **17 milyar 425 milyon TL Vergi ödemesi** (%24 efektif vergi oranı)

DATA VE  
TEKNOLOJİ

- **Akıllı asistanlar** müşterilerden gelen aylık ortalama 2 milyon üzerinde soruyu yanıtlıyor
- **Garanti BBVA Mobil**'in akıllı asistanı doğru anlama ve isabetli yönlendirme yapma oranı **%90**
- Robotik Süreç Otomasyonu ile geliştirilen süreç sayısı **93**
- **77** projede **115** adet yeni makine öğrenmesi
- Nakit olmayan finansal işlemlerin **%97,6'sı** dijital kanallardan

MÜŞTERİ  
DENEYİMİ

- **23.2 milyon** Müşteri
- Müşterilerinin **%82,3'üne 30 saniye ve altında** sürede hizmet veriliyor
- **13.4 milyon dijital müşteri** adediyle lider
- Dijital kanallardan satış toplam satışın **%86'sı**
- Net Tavsiye Skorunda KOBİ, Ticari, Mobil bankacılıkta #1, Bireysel Bankacılıkta #2
- **Ödeme sistemlerinde rakipsiz liderlik** - En yüksek kredi kartı müşteri sayısı, üye iş yeri hacmi ve kredi kartı işlem hacmi

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK  
VE TOPLUMSAL  
YATIRIMLAR

- 2020 yılından itibaren **Karbon nötr banka**
- Sürdürülebilir finansman taahhütüne katkımız **>40 milyar TL** (2018-2022)
- Şube ve binalarında kullanılan yenilenebilir enerji ile yaklaşık **2,7 milyon** ağacın azaltılabileceği sera gazı miktarına denk gelen **43.879 tCO<sub>2</sub>e** karbon emisyonu engellendi
- **17 adet SKA ve 70 hedefe** katkı
- Toplumsal programlara yatırım tutarı **71,7 milyar TL**

