

# Genel Müdür'ün Mesajı



## DEĞERLİ PAYDAŞLARIMIZ,

**2022 yılı yeni küresel şoklarla tanışmaya devam ettiğimiz zorlu bir yıl oldu.** Pandemi süresince arzın çok üzerine çıkan talep, tedarik zincirlerinde devam eden problemler ve Rusya-Ukrayna savaşıyla birlikte artan emtia fiyatları, dünya genelinde uzun yıllardır görülmemiş yüksek enflasyon seviyelerine sebep oldu. Bu gelişmelere birlikte tüm dünyada ekonomi politikalarının hızla değiştiği ve finansal oynaklığın arttığı bir dönemi tecrübe ettik. Rekor düzeye ulaşan enflasyonla mücadele kapsamında

dünya genelinde merkez bankaları para politikasında sıkılaşmaya giderek faiz artış kararları aldı. Bu görünüm küresel ekonomiyi derinden etkilerken; özellikle gelişmiş ekonomilerde durgunluk ve yavaşlama risklerini daha belirgin hale getirdi. Yılın sonuna doğru enflasyon görünümünde daha iyi bir resim olsa da **2023 yılı küresel resesyon endişelerinin gölgesinde geçecek gibi görünüyor.**

**Türkiye açısından ise gerek küresel dinamikler gerekse yurt içindeki gelişmeler özellikle fiyat istikrarı için zorlayıcı koşulları beraberinde getirdi.** Enflasyon rekor seviyelere tırmanırken; güçlü büyümenin devamı önceliğiyle politika faizi tek haneye indirildi. Yüksek enflasyonun yanı sıra genişleyen cari açık etrafında da risklerin belirginleşmesi ile yoğun makro ihtiyati önlemlere başvuruldu.

**Bankacılık sektöründe temel dinamiklerin belirleyicisi de bu çerçevede alınan önlemler oldu.** Yüksek enflasyon ortamında sektör, rekor bir TL kredi büyümesi kaydetse de, özellikle yılın ikinci yarısında kredi büyümesini sınırlandırıcı ve yönlendirici

düzenlemelerle, tüzel tarafta yavaşlama belirginleşti. **Liralasma stratejisi ile bilançolar daha fazla Türk Lirasına yöneldi.** Alınan önlemlerle mevduatta Türk Lirası'nın payı önemli ölçüde arttı ve vadeler uzadı. Düzenlemeler bankaların menkul kıymet tesisine yönelmesini zorunlu kılarken bu kalemin bilançolardaki ağırlığı arttı. Aktif kalitesi bakımından ise sorunlu kredilere ciddi girişler olmadı ve takipteki kredi oranları düşmeye devam etti. Karlılık bakımından ise, enflasyona endeksli tahvillerin de desteğiyle nominal olarak ciddi artışlar kaydedilse de, enflasyonun gerisinde kalan sermaye getirileri, sektörün **sürdürülebilir kâr ve sermaye odağını artırdı. Bankacılık sektörü tüm zorlu koşullara rağmen 2022 yılını bilanço açısından pozitif geçirdi. Güçlü mali yapısıyla riskleri başarıyla yöneterek dayanıklılığını bir kez daha kanıtladı.**

**BİZ, GARANTİ BBVA OLARAK, GERÇEK BANKACILIK ODAĞIYLA BİLANÇOMUZU MÜŞTERİ KAYNAKLI BÜYÜTMEME DEVAM ETTİK.**

Garanti BBVA olarak 2022 yılında güçlü ve sağlıklı bilanço yönetimimiz

ile bir yılı daha başarıyla kapattık. Aktif büyüklüğümüz 2022'de yıllık bazda %53 artarak 1,304 milyar liraya ulaştı. TL Kredi portföyümüz ise %79'luk büyüme ile 472 milyar liraya ulaşırken özel bankalar arasındaki liderliğimizi pay alarak sürdürdük.

**Ekonomi yönetiminin sınırlarını çizdiği çerçevede yönümüzü belirlerken; en önemli odağımız bilançomuzu ve müşterilerimizi korumak oldu. Bilançomuzu müşteri kaynaklı büyümeye devam ettik, gelir yapımızın da en önemli bileşeni bu kapsamda gerçek bankacılık gelirleri oldu.**

Türkiye'nin **en büyük ihtiyaç kredisi portföyü** ve **en büyük bireysel kart portföyü** ile bireysel bankacılıktaki öncülüğümüzü sürdürdük. Tüm sektör genelinde olduğu gibi tüzel tarafta yılın ikinci yarısında daha durağan bir büyüme kaydetsek de; müşterilerimizin yanında olduk, sektörün en büyük TL tüzel kredi portföyüne sahip özel bankası konumumuzu koruduk.

Yasal düzenlemelerin etkisiyle TL mevduat, titizlikle yönettiğimiz ve yoğunlaştığımız bir alan oldu. Kredilerdeki performansımıza paralel, TL mevduatta da özel bankalar arasındaki liderliğimiz devam etti. Müşterilerimizle kurduğumuz uzun soluklu, güvene dayalı ilişkinin bir sonucu olarak TL vadesiz mevduatta da fark yaratan bir performans ortaya koyduk. **Müşteri odaklı büyüme anlayışımız** ile 2022

yılında sektördeki **açık ara en yüksek çekirdek faiz marjını elde ettik.**

**İhtiyatlı risk yaklaşımımız ve güçlü sermaye yapımız, büyüme performansımızı sürdürülebilir kılmamızı sağladı.** Aktif kalitemizden ödün vermeden sağlıklı büyüdük. Gerek yüksek karşılık oranımız gerek ayırdığımız serbest karşılıklarla bilançomuzu güçlendirdik. 2023 yılında da **sağlıklı bilanço yönetimi, güçlü sermaye yapısı ve sürdürülebilir kârlılık** en önemli önceliklerimizden olmaya devam edecek.

**MÜŞTERİ SAYIMIZ 23 MİLYONU AŞTI..**

2022 yılında, düzenlemelerin çizdiği sınırlar nedeniyle sektörde fark yaratmak zorlaşırken rekabet belli alanlarda yoğunlaştı. Müşteri büyümesi sektörde en önemli odak alanlarından biri oldu. Bu alanda rekabet daha önce hiç deneyimlemediğimiz bir boyuta ulaştı. **Garanti BBVA olarak bu rekabet ortamı içinde yeni müşteri kazanımında rekor bir seviyeye ulaşarak, müşteri sayımızı 23 milyonun üzerine taşıdık.**

2023 yılında da müşteri büyümesi en önemli önceliğimiz olmaya devam edecek.

Yeni müşteri kazanımının yanında mevcut **müşteride derinleşmenin, müşteriye değer yaratmanın** daha çok önem kazandığı bir dönemdeyiz. **Müşterilerimizin ana bankası olmak,**

**bankamıza olan memnuniyetlerini artırmak ve en çok tavsiye edilen banka olmak için 2023 yılında da çalışmalarımızı aynı özenle sürdüreceğiz.** Bu amaçla veriye dayalı analitik modelleri ve yapay zeka desteğini daha fazla alana entegre edeceğiz. Müşterilerimize sunduğumuz **kişiselleştirilmiş önerilerle** değer yaratmaya devam edeceğiz.

Bu çerçevede önümüzdeki dönemde en önemli konu başlıklarımızdan biri **Finansal Sağlık** olacak. Müşterilerimizin finansal sağlığını korumaya yönelik akıllı öneriler sunmaya devam ederken danışmanlık hizmetimizi daha ileri bir boyuta taşımayı hedefliyoruz.

**HİZMET MODELİMİZLE MÜŞTERİ DENEYİMİNDE FARK YARATIYORUZ**

**Stratejimizin ve değer yaratımımızın en önemli bileşenlerinden biri de müşteriye merkeze alan hizmet modelimiz.** Dijital bankacılığa ve teknolojik altyapımıza uzun yıllardır yaptığımız yatırım sayesinde bu alandaki lider konumumuzu sürdürüyoruz. **Geniş müşteri bazımızı hızla büyütürken, güçlü altyapımız sayesinde kesintisiz dijital deneyimi sunmaya devam ettik.** Son 3 yılda mobil aktif kullanan müşteri sayımız 5 milyondan fazla artarak 13 milyona ulaştı. Müşterilerimizin %80'i mobil bankacılığı aktif olarak kullanıyor. Temel işlem adetlerinde ATM dahil dijital kanallarımızın payı yaklaşık %98'e kadar yükseldi. Ürün satışlarımızın ise

adetsel olarak %85'ten fazlası dijital kanallarımızdan yapıyor.

**Bütün bu rakamlar, bize hem müşteri deneyimini en üst düzeye taşımak, hem de verimli bir iş modeli için muazzam bir katkı sağlıyor.** Bizim hizmet modelimizde, şubelerimiz ile dijital kanallarımız birbirini tamamlayıcı unsurlar. Şube ağımız müşteri teması konusunda çok kritik bir rol üstlenirken müşteri kazanımında da halen en önemli kanalımız. **Dijitalleşmeden aldığımız katkı sayesinde şubelerimizin etkinliğini arttırıyor, daha katma değerli işlere daha çok alan yaratabiliyoruz.**

## DÜNYAYA İYİ BAKIYORUZ, GELECEĞE İYİ BAKIYORUZ..

### Garanti BBVA olarak çevreye ve dünyaya karşı sorumluluklarımızın bilincindeyiz.

Bu kapsamda değer yaratım sürecimizin en önemli parçalarından biri hiç şüphesiz sürdürülebilirlik.

**Biliyoruz ki; iklim kriziyle mücadeledeki dönüşümün en büyük aktörü hiç şüphesiz finans sektörü. Bu kapsamda müşterilerimizin dönüşümüne destek olmak ve bu süreci hızlandırmak için büyük bir sorumluluğumuz var.**

Dönüşüme kendimizden başladık. Bankamızın çalışma düzenini sürdürülebilirliğe uygun hale getirdik. Enerji tüketimimizi, atık yönetimimizi ve en önemlisi kredi süreçlerimizi gözden geçirdik.

Türkiye'de bir ilki gerçekleştirerek **kömürü ve kömürle ilişkili aktiviteleri finanse etmeyeceğimizi duyurduk.**

Mevcut portföyümüzdeki kömür faaliyetlerine ilişkin riskimizi de **2030 yılında minimize edecek ve en geç 2040'a kadar sıfırlayarak bu sektörden tamamen çıkacağız.**

Birleşmiş Milletler Net Sıfır Bankacılık Birliği üyeliğimizle de portföyümüzü en geç 2050 yılına kadar net sıfır hedefiyle uyumlu hale getirme sözü verdik. Ülkemizde bu taahhüdü veren ilk banka olduk.

2015 yılından bu yana yer aldığımız **Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi'nde üst üste 8. kez** Türkiye'den yer alan tek şirket olduk.

Biz Garanti BBVA olarak **yenilenebilir enerji** yatırımlarına sunduğumuz finansman ile de sektörde öncüyüz. Her 4 rüzgâr enerji santralinden birini biz finanse ettik, bu alanda %25.3 ile pazar lideriyiz. Önümüzdeki dönemde de yeşil dönüşümü tabana yaymak için çalışmalarımız sürecektir. Sadece finansman sağlamakla kalmayıp, yeşil dönüşüme dair farkındalığı artırmak için de yeniliklere imza attık. Mobilde müşterilerimize karbon ayak izlerini göstermenin yanı sıra; "İhracatta Sürdürülebilir Gelecek" bilinçlendirme ve danışmanlık programına başladık. 2021'de Deniz Temiz Derneği/ TURMEPA

iş birliği ile hayata geçirdiğimiz Mavi Nefes Projesi'nin ardından, 2022'de yerel sivil toplum ve kooperatiflerin gelişmesi hedefiyle, World Wide Fund for Nature (WWF) Türkiye ile Türkiye'nin Canı Yanmasın Destek Programı'nı başlattık.

Öte yandan, kapsayıcılık, sürdürülebilirlik bağlamında önem verdiğimiz konu başlıklarında biri olarak ajandamızda olmaya devam edecek. Bu alanda **Türkiye'nin öncü kurumlardan biri olarak Kadın Girişimcilere desteğimizi 16 yıldır sürdürüyoruz.**

## DEĞER YARATIMIMIZIN EN ÖNEMLİ PARÇASI ÇALIŞANLARIMIZ..

Belirsizliklerle dolu bir yıla başlarken doğru ve ihtiyatlı bir yönetim anlayışının giderek daha fazla önem kazandığı bir dönemden geçiyoruz. Burada bizi en çok öne çıkaran faktörlerden biri ve aslında başarımızın başlıca kaynağı, müşterilerimize en iyi deneyimi sunmak, **tüm paydaşlarımıza değer yaratmak için özveriyle çalışan ekibimiz.** Garanti BBVA olarak biz, her daim çalışanlarımızın mutluluğunu esas alan bir yaklaşımla hareket ediyoruz. Küresel düzlemde gerçekleşen dönüşümün yanı sıra, çalışanlarımızın beklentileri ve sektör dinamiklerini takip ederek, iş modellerimizi geliştiriyoruz.

## SORUMLULUĞUMUZ BANKACILIĞIN ÖTESİNDE..

Biz Garanti BBVA olarak her daim sorumluluğumuzu bankacılığın ötesinde görüyoruz. Bu anlamda ekonomide yarattığımız etkinin yanı sıra çevreye, sosyal hayata ve her bir bireye kattığımız değeri önemsiyoruz ve bu bilinçle hareket ediyoruz.

2023, Cumhuriyetimizin 100. yılı olması nedeniyle hepimiz için ayrı bir önem ve değere sahip.

Garanti BBVA olarak, her zaman olduğu gibi yine sürdürülebilir kalkınma ve büyüme hedeflerimiz doğrultusunda çalışıp değer yaratmaya devam edeceğiz.

Bu süreçte özverili çalışması ve yoğun emekleri için tüm çalışma arkadaşlarımız ile birlikte, bizi destekleyen ve bize güvenen, başta müşterilerimiz olmak üzere tüm paydaşlarımıza teşekkür ederim.

## RECEP BAŞTUĞ Genel Müdür

Not: Rapor hazırlıklarımızı sürdürdüğümüz bugünlerde 11 ilimizi etkileyen depremler nedeniyle ülke olarak derin bir üzüntü içindeyiz. Garanti BBVA olarak bu konuda üzerimize düşen sorumluluğun bilinciyle hızlı bir şekilde hareket ettik. Bölgede yaşayan vatandaşlarımız ve çalışanlarımız için her türlü desteği temin etmeye çalışırken, kesintisiz hizmet sunmaya devam etmek için de hızla aksiyon aldık. Bir daha yaşanmamasını dilediğimiz bu felaketin yaralarını birlikte sarmak için; önümüzde uzun bir süreç olduğunun bilinciyle, var gücümüzle çalışmaya, destek olmaya devam edeceğiz.