

Paydaşlarımızın Katılımı

MÜŞTERİLER

Konu	Garanti BBVA ne yapıyor?	İlgili Bölüm	İlgili Öncelikli Konu
Artan ve değişen siber tehditlere karşı güvenli müşteri deneyimi beklentisi ve yapay zekanın sorumlu kullanımı	<ul style="list-style-type: none"> Garanti BBVA Siber Güvenlik Merkezi Yönetim Kurulu'na bağlı Bilgi Güvenliği Komitesi Veri güvenliğini sağlamak ve yaygınlaştırmak amaçlı araçlar geliştirilmiş ve altyapının güvenilirliğini artırmak için altyapı projelerine devam edilmiştir. 	Data ve Teknoloji	
Bankacılık hizmetlerine yeterli erişimi bulunmayan, başta engellilerin ve kırılan durumdaki kesimin, finansal hizmetlere daha fazla ulaşmalarına imkân sağlayan hizmetler sunulması ihtiyacı	<ul style="list-style-type: none"> BlindLook iş birliği Engelsiz Bankacılık Hizmetleri Kapsayıcı Büyüme kapsamında girişim ekosistemini destekleyen; Kadın Girişimci programı ve Garanti BBVA Partners Girişim Hızlandırma programı Kapsayıcı büyümeye yönelik bireylerin finansal okuryazarlığının ve bankacılık sistemine katılımının artırılması için çalışılması 	Müşteri Deneyimi	
Müşterilerin beklenmedik durumlara karşı hazır olabilmeleri ve geleceği planlayabilmeleri amacıyla finansal planlama yeteneklerini geliştirmelerine destek olunması ihtiyacı	<ul style="list-style-type: none"> Finansal sağlık odağı ile uygulamaya geçen mobil bankacılıktaki "Durumum" alanı Kobi Müşterilerimiz için Finansal Danışmanlık Yapay zeka, makine öğrenmesi ve büyük veri uygulamaları ile Müşterileri için daha akıllı, kişiselleştirilebilir çözümler 	Müşteri Deneyimi	SİBER GÜVENLİK VERİLERİN SORUMLU KULLANILMASI
İş etiğine uyan, müşteriye risklere karşı koruyan yaklaşım ile müşterilerden düzenli görüş alma ve hizmetleri geliştirme	<ul style="list-style-type: none"> Net Bilgilendirme Skoru ve Net Tavsiye Skoru ölçümlemesi (Net Tavsiye Skorunda, KOBİ bankacılığı, Ticari bankacılık, Bonus Flaş'ta 1.; Bireysel Bankacılık'ta 2.lik) Müşteri şikayetlerinin kök neden analizinin yapılarak, düzeltici ve iyileştirici aksiyonlar alınması (2022 yılında 16 adet aksiyon) 	Müşteri Deneyimi	DİJİTAL DÖNÜŞÜM VE GÜÇLENDİRME KAPSAYICI BÜYÜME
Müşterilerin düşük karbonlu ekonomiye geçişine destek olacak tüketici ürünleri geliştirme	<ul style="list-style-type: none"> Bireysel, KOBİ, Ticari, Kurumsal tüm segmentleri kapsayan 50'yi aşkın sürdürülebilir finans ürünü 	Sürdürülebilirlik ve Toplumsal Yatırımlar	FINANSAL SAĞLIK VE DANIŞMANLIK İŞ ETİĞİ, KÜLTÜR VE TÜKETİCİNİN KORUNMASI İNSAN HAKLARI
Müşteriye ihtiyacı olan her kanaldan ulaşmak	<ul style="list-style-type: none"> Uzaktan müşteri olma deneyimi Açık Bankacılık Garanti BBVA Mobil bankacılıkta 500'ü aşkın fonksiyon seti Canlı Destek hattı ile 7 gün kesintisiz hizmet Sosyal medya üzerinden 7/24 hizmet veren ilk müşteri memnuniyeti kanalı: "Garanti BBVA'ya Sor" Türkiye'nin ilk yapay zeka destekli akıllı asistanı: UGI BonusFlaş ile kampanyalar, kart bilgileri ve kartsız ödeme çözümleri 	Müşteri Deneyimi	

ÇALIŞANLAR

Konu	Garanti BBVA ne yapıyor?	İlgili Bölüm	İlgili Öncelikli Konu
Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamındaki farkındalık çalışmaları ile çalışanlarımızın bu alanda bilgi ve becerilerinin geliştirilmesi	<ul style="list-style-type: none"> Yönetim Kurulu'na bağlı Veri Paylaşım Komitesi Müşteri gizliliği ve bilgi güvenliği konusunda farkındalık yaratmak için düzenlenen programlar Dış dolandırıcılık kapsamında verilen eğitim veya bilgilendirme çalışmaları Tam zamanlı çalışan başına siber güvenlik eğitimleri 	Data ve Teknoloji	
Uzaktan erişim altyapılarını güncel ihtiyaçlar ve güvenlik prensiplerine uygun hale getiren Siber Güvenlik alanındaki yatırımları, çalışanların güvenli bir şekilde uzaktan çalışabilmesi	<ul style="list-style-type: none"> Merkezleşen Operasyonlar İş Süreçleri Yönetimi (BPM), Süreç Madenciliği (Process Mining), Akıllı Belge İşleme (IDP) ve Robotik Süreç Otomasyonu (RPA) teknolojileri 	Data ve Teknoloji	SİBER GÜVENLİK VERİLERİN SORUMLU KULLANILMASI
Çalışma alanlarında alınan fiziksel ve yönetsel İSG önlemleri, çalışan gelişiminin desteklenmesi	<ul style="list-style-type: none"> Hibrit Çalışma Modeli Çalışma Ortamı Rehberi, Çalışan Destek Hattı, Sürekli öğrenme kültürünü teşvik etmek amacıyla zenginleşen ve geliştirilen dijital eğitim platformu Çalışanların iyi olma haline (wellness) yönelik hazırlanan "İyi Bak Kendine" Mobil Uygulaması "İş Sürekliliği" süreci içinde deprem, sel, yangın ve kötü hava koşulları gibi çok çeşitli senaryolar ve bölgesel olarak simülasyonlar 	İnsana Yatırım	ÇALIŞANLARIN GÖZETİLMESİ ÇEŞİTLİLİK VE İŞ-YAŞAM DENGESİ İNSAN HAKLARI
Çalışanların toplumsal cinsiyet eşitliği ile ilgili farkındalığının artırılması	<ul style="list-style-type: none"> Fırsat eşitliği ve çeşitliliğin hakim olduğu, adil ve şeffaf bir çalışma ortamı Yönetim Kurulunda kadın üye sayısının %25 olma hedefi Toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda farkındalığın artırılmasına yönelik kurum içi eğitimler 	İnsana Yatırım	

TOPLUM (SİVİL TOPLUM KURULUŞLARI, DERNEKLER VE ULUSLARARASI ÖRGÜTLER)

Konu	Garanti BBVA ne yapıyor?	İlgili Bölüm	İlgili Öncelikli Konu
CSY Yönetimi ve Sürdürülebilir Finans konusundaki bilgi birikiminin ve derinlemesine deneyimin paylaşılması beklentisi	<ul style="list-style-type: none"> 52 çalışma grubu ve 29 inisiyatif aktif katılım veya başkanlık Garanti BBVA İklim Endeksi "Yeşil Mutabakat" konusunda danışmanlık hizmeti 	Sürdürülebilirlik ve Toplumsal Yatırımlar	
Portföylerin düşük karbona giden yollarla uyumlu hale getirilmesi beklentisi	<ul style="list-style-type: none"> Enerji, otomotiv, demir-çelik ve çimento gibi diğer karbon yoğun sektörlerde 2030 yılı için karbonsuzlaşma hedefleri 2018-2025 yıllarında sürdürülebilir faaliyetlerin finansmanına en az 150 milyar TL kaynak sağlamayı hedefli Sorumlu Bankacılık Prensipleri Etki Raporu İklim Değişikliği Eylem Planı 2021'de kömürden çıkış taahhüdü veren Türkiye'den ilk banka 2020 itibarıyla, hedeflenen 15 yıl önce, Karbon Nötr Banka Sorumlu Bankacılık ve Sürdürülebilirlik Komitesi Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi 	Sürdürülebilirlik ve Toplumsal Yatırımlar	İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ DOĞAL SERMAYE ÇALIŞANLARIN GÖZETİLMESİ KAPSAYICI BÜYÜME
Kapsayıcı büyümeye destek veren toplumsal yatırım programları geliştirmesi ihtiyacı	<ul style="list-style-type: none"> Toplumsal programlara yatırım tutarı: 71,7 milyon TL WWF-Türkiye (Doğal Hayatı Koruma Vakfı) DenizTemiz Derneği/ TURMEPA Öğretmen Akademisi Vakfı (ÖRAV) Salt Spor ve müzik alanlarındaki iş birlikleri KAGIDER iş birliği Eşitliğe Değer işbirliği 	Sürdürülebilirlik ve Toplumsal Yatırımlar	ÇEŞİTLİLİK VE İŞ-YAŞAM DENGESİ İNSAN HAKLARI
İnsan Hakları'na uyumu, ve özellikle çeşitlilik ve kapsayıcılığa yönelik raporlamaları ve hedefleri olması beklentisi	<ul style="list-style-type: none"> Fırsat eşitliği ve çeşitliliğin hakim olduğu, adil ve şeffaf bir çalışma ortamı Yönetim Kurulunda kadın üye oranını %25'e çıkarma hedefi Toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda farkındalığın artırılmasına yönelik kurum içi eğitimler 	İnsana Yatırım	

HİSSEDARLAR VE YATIRIMCILAR

Konu	Garanti BBVA ne yapıyor?	İlgili Bölüm	İlgili Öncelikli Konu
Aşağıdaki konularda bilgi beklentisi:	<ul style="list-style-type: none"> Finansal sonuç sunumlarına sürdürülebilirlik ve finansal sağlık stratejik önceliği kapsamında içerik, gelişim ve hedef eklenmesi Yatırımcı ilişkileri web sitesinde CSY konularının geniş anlatımı, CSY Analist Veritabanı dosyasının yayınlanması Yatırımcı konferansları, telekonferans ve webinar'lar ile analist, yatırımcı ve fon yöneticileriyle düzenli iletişim Finansal Sonuçlara ilişkin videolu anlatım Faaliyet Planı sunumları, gerçekleştirmeler ile hedeflerin karşılaştırılması Entegre Faaliyet Raporu ile riskler ve fırsatların açıklanması "Veri ve Altyapı Bilgi Güvenliği" ile "Uygulama Çözümleri Bilgi Güvenliği" ekipleri ile Yönetim Kurulu'na bağlı Bilgi Güvenliği Komitesi 	Finansal Değer Sürdürülebilirlik ve Toplumsal Yatırımlar Faaliyet Gösterdiğimiz Ortam Data ve Teknoloji	KURUMSAL YÖNETİŞİM VE TÖM RİSKLERİN ETKİN YÖNETİMİ SERMAYE YETERLİLİĞİ VE FİNANSAL PERFORMANS SİBER GÜVENLİK İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ
- Makroekonomik beklentiler			
- Regülasyonların etkileri			
- Enflasyon muhasebesi			
- Çevresel, Sosyal ve Yönetişim alanlarında karşılaştırılabilir, kolay ulaşılabilir veri beklentisi			
- Siber güvenlik tehditlerine karşı gelişen bir kurumsal yönetim yapısı hakkında bilgi			

RESMİ MAKAMLAR VE DÜZENLEYİCİ KURUMLAR

Konu	Garanti BBVA ne yapıyor?	İlgili Bölüm	İlgili Öncelikli Konu
Bankalar ve düzenleyici kurumlar arasında iklim değişikliğine yönelik fırsatlar ve riskleri değerlendirme	<ul style="list-style-type: none"> 52 çalışma grubu ve 29 inisiyatif aktif katılım veya başkanlık Garanti BBVA İklim Endeksi "Yeşil Mutabakat" konusunda danışmanlık hizmeti 		
TCMB Açık Bankacılık hizmetleri	<ul style="list-style-type: none"> 2022 yılı sonunda hayata geçen Açık Bankacılık hizmeti ile de Garanti BBVA Mobil ve İnternet Bankacılığı üzerinden "hesap birleştirme" ve "ödeme başlatma" uygulamaları Başka bankalardaki hesap bilgilerine Garanti BBVA platformlarından ulaşma ve bu hesaplardan para transferi yapma Başka banka üye işyeri/POS hareketleri, üye işyeri/POS bazında Garanti BBVA Mobil ve İnternet'ten takip edebilme 	Sürdürülebilirlik ve Toplumsal Yatırımlar Müşteri Deneyimi Data ve Teknoloji	İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ DOĞAL SERMAYE VERİLERİN SORUMLU KULLANILMASI DİJİTAL DÖNÜŞÜM VE GÜÇLENDİRME
Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Ulusal Yapay Zeka Stratejisi	<ul style="list-style-type: none"> Veri odaklı karar alma kültürünü yaygınlaştırmak amacıyla çalışanlara yönelik yapay zeka, makine öğrenmesi, derin öğrenme, sohbet robotu, veri modelleme gibi alanlarda verilen 18 iç eğitim ile 1.200 katılımcının gelişimine katkı Toplumdaki yapay zeka ve makine öğrenmesi yetkinliğini desteklemek üzere İstanbul Teknik Üniversitesi'nde 2021 yılından itibaren kredili olarak verilen Hesaplamalı Veri Bilimi dersi ile 70 öğrencinin bu alanda eğitiminin sağlanması Akıllı Asistanlar ile müşterilerden gelen aylık ortalama 2 milyon üzerindeki sorunun cevaplanması 		