

# Strateji ve İş Modelimiz

## AMACIMIZ VE DEĞERLERİMİZ

Garanti BBVA, iş modelini **"çağın olanaklarını herkese sunma"** amacı çerçevesinde şekillendirir.

Kurum kültürünün temelini ise 2017 yılında, çalışanlarının katılımıyla belirlenen **"Değerler"**i koyan Garanti BBVA, tüm uygulamalarında bu değerleri bir rehber olarak kabul eder.

Her biri üçer davranıştan oluşan üç ana değerden Değerler çalışması, Banka'nın iş yapış modellerini de yansıtır. Örneğin; "Bu banka bizim" Garanti BBVA'lılar için herkesin kendi işini en yüksek performans ile, yürekten sahiplenerek gerçekleştirmesi ve dokunduğu tüm paydaşlarda bu değer ile hareket etmesi olarak hayat buluyor ve tüm çalışanlar bunun ne anlama geldiğini biliyor.

Çalışanların kariyer ve gelişim modeli kapsamında, performans değerlendirmelerinde değerleri ne denli başarıyla yaşattıkları ölçümleniyor. Bu ölçümler sonrası hazırlanan gelişim planı kapsamında ve yıl boyunca gelişimi sürekli kılmak için spesifik eğitimler & gelişim araçları sunuluyor. Aynı zamanda ödüllendirme programında da değerlere uyum ayrı bir kategoride değerlendiriliyor.

Değerlerin bilinirliğini artırmak, içselleştirilmesine katkıda bulunmak ve yaşatmak için BBVA Grubu'ndaki tüm ülkelerde aynı anda kutlanan Değerler Günü boyunca, eğlenceli etkinliklerin yanı sıra çalışanlar, bu değerler ışığında kurumun güçlü yönlerini, liderlerinin gelişim alanlarını, takım çalışmasının geleceğini yeniden tanımlıyor.

### AMACIMIZ

ÇAĞIN  
OLANAKLARINI  
HERKESE SUNMAK

### DEĞERLERİMİZ



- Müşterilerimizi anlarız
- Dürüst ve sorumlu davranırız
- Çözüm üretiriz

Garanti BBVA'nın müşteri odaklı yaklaşımının altını çizen bu değer, çalışanların en önemli önceliğinin müşterilerini iyi anlamak olduğunu, müşteri ihtiyaçlarına yanıt verirken onlara her türlü bilgiyi sorumlu bankacılık prensipleri çerçevesinde paylaşımları gerekliliğini ve sonuç odaklı bir yaklaşım sergilenmesini anlatıyor.



- İlham veririz
- Yenilikçiyiz
- Beklentileri aşarız

Çalışanlarının görüşlerine değer veren Garanti BBVA'nın kurum kültüründe yenilikçilik yer alıyor. Her bir görevdeki çalışanlar, yaptıkları işle hem çalışma arkadaşlarına hem de çevrelerine ilham veriyor. Garanti BBVA çalışanları müşterilerine hizmet verirken, onların sadece ihtiyaçlarını karşılamakla kalmıyor, aynı zamanda beklentilerini aşacak çözümler sunuyor.



- İşimize yürekten bağlıyız
- Omuz omuza çalışırız
- Bu Banka bizim

Garanti BBVA'nın çalışma kültürünü besleyen bu değer, çalışanların birlik içinde hareket etmesini, işlerine olan bağlılığın önemini ve "ortak amacı" gerçeğe dönüştürmek için var olması gereken sorumluluk bilincini kapsıyor.

## İŞ MODELİMİZ

Sağlam aktif kalitesinden ödün vermeden sermaye yaratarak, disiplinli ve sürdürülebilir büyüme stratejisi, Banka'nın güçlü adımlarla ilerlemesini sağlar.

Daha fazla müşteriye ulaşma, değer yaratımını hızlandırmak ve güçlendirmek amacıyla Garanti BBVA müşterilerin olduğu her yerde bulunarak, müşterilerinin ihtiyaç duydukları bankacılık hizmetlerine her an, diledikleri kanaldan erişebilmelerini ve kanallar arasında kesintisiz ve tutarlı bir deneyim yaşamalarını sağlamayı önceliklendirir.

Banka;

- Teknolojiyi ve insani öğeleri harmanlayarak;
- Müşterilerinin hayatlarını kolaylaştırmayı,
- Finansal sağlıklarını gözetmeyi ve doğru finansal kararlar vermelerini sağlamayı,
- Müşterilerinin işlerini sürdürülebilir bir şekilde büyütmelerine destek olmayı ve
- Finansal hizmetlerini herkese ulaştırabilmeyi amaçlıyor.

Müşterilerine sunduğu kişiselleştirilmiş çözümlerin ve zengin ürün yelpazesinin sayesinde daha iyi bir müşteri deneyimi sunmayı hedefliyor.

Garanti BBVA, sürdürülebilirlik konusunda karar vericileri ve sektörü pozitif yönde etkilemeye ve sürdürülebilirliği ana akım haline getirmeye büyük önem veriyor. Bunların yanı sıra Banka, paydaşlar ve stratejik ortaklıklar tarafından öncelikli kabul edilen konulara odaklanan toplumsal programları ve etki yatırımı odaklı kredi kullandırmalarıyla ortak değer yaratarak pozitif değişimi destekliyor.

Garanti BBVA, iş modelinin merkezine dijitalleşmeyi koyarak; sektörel dönüşüme öncülük etmeyi, en iyi teknolojik altyapıya sahip olmayı, hizmet verdiği tüm kanallarda etkin ve üretken olmayı hedefliyor. Değişen müşteri beklentilerini hızla karşılamak ve gelişen teknolojileri iş modeline adapte etmek üzere ele aldığı projeleri çevik metod yaklaşımlarıyla yürüten Garanti BBVA, operasyonel mükemmellik önceliğiyle iş modelinde üretkenliği en büyük prensibi haline getiriyor. Bu kapsamda sürekli gelişme prensibiyle iş süreçlerini yenilemeye, yalınlaştırmaya ve müşteri deneyimini iyileştirmeye ve süreçlerini otomatize etmeye devam ederek operasyonel verimliliğini artırmayı hedefliyor. Ayrıca finansal ve finansal olmayan riskleri de her zaman yakından takip ederek proaktif bir yönetim biçimi sergiliyor.

Gelişen teknolojiler ve veri kaynaklarının yarattığı fırsatları iş modeline entegre eden Garanti BBVA, gelişmiş veri analitiği ve yapay zekadan faydalanarak müşteri yönetimini daha analitik bir yaklaşımla ele alıyor. Aynı zamanda, bu çıktıları organizasyonel modelinde de kullanarak iş sonuçlarını geliştirmeyi hedefliyor. Daima geleceği hayal edip tasarlayan, daha önce sunulmayı sunmaya çalışan Garanti BBVA; bu doğrultuda yetkin, donanımlı, büyük düşünebilen, çevresine ve topluma saygılı, sorumlu ve ahlaklı bankacılar yetiştirmeyi, iş modelinin sürdürülebilirliğinin vazgeçilmez parçası olarak kabul ediyor. Tüm ilerlemelerin arkasında insan kaynağı olduğu bilinciyle genç ve yaratıcı beyinleri sürekli olarak Garanti BBVA'ya katmak, eğitmek ve geliştirmek, çalışanlara yeteneklerini gösterebilecekleri ortamlar sağlamak, fırsatlar sunmak, başarılarını görmek ve ödüllendirmek tüm sistemin temel yapıtaşlarını oluşturuyor.

## STRATEJİK ÖNCELİKLERİMİZ

## MÜŞTERİLERİMİZİN GÖZÜNDE FARKLI LAŞMA



## FİNANSAL SAĞLIK

- Müşterilerimizin doğru / sağlıklı finansal kararlar almalarını sağlamak için onlara finansal danışmanlık yapmak
- Müşterilerimizin hedeflerine ulaşmalarına yardımcı olma yönünde ihtiyaçlarına uygun çözümler ve öneriler sunmak
- Tüm faaliyetlerimizin odağına müşterilerimizi koyarak mükemmel bir müşteri deneyimi yaşatmak
- Müşterilerimizle uzun soluklu ilişkiler kurabilmek ve onların güvenilir ortağı olmak



## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

- Sürdürülebilirlikte öncü banka olarak müşterileri, karar vericileri ve sektörü pozitif yönde etkilemek, farkındalığın artırılmasına destek olmaya devam etmek
- Müşterilerimize sunduğumuz sürdürülebilir ürün çeşitliliğimizi ve bu ürünlerin kullanımını artırmak
- İklim değişikliğine ilişkin risk ve fırsatları gözetmek, iş süreçlerimize, risk politikalarımıza entegre etmek
- Öncelikli konularda etkili sonuçlara ulaşan toplumsal yatırım programlarına odaklanmak ve etki odaklı yatırım ilkelerini gözetmek



## DAHA FAZLA MÜŞTERİYE ULAŞMA

- Müşteri tabanımızı genişletmek ve müşterilerimizin Bankamızla olan ilişkilerini derinleştirmek
- Müşterilerimiz neredeyse orada olmak, dijital müşteri kazanımı ve ortaklıklar gibi yeni kanalları etkin kullanmak
- Odaklandığımız alanlarda, risk-maliyet dengesini gözeterek büyümek



## OPERASYONEL ÜSTÜNLÜK

- İş modelimizi süreç otomasyonu, işlem kolaylığı, uzaktan servislerin zenginleştirilmesi vb. faktörlerle sürekli geliştirmek
- Uçtan uca dijital çözümleri artırmak, dijital platformlarımıza yaptığımız yatırımlarla deneyimi iyileştirmeye devam etmek
- Sürdürülebilir büyüme odaklanırken, sermayemizi etkin kullanmak ve yarattığımız değeri en üst düzeye çıkarmak
- Maliyet ve gelir sinerjilerini gözetirken, iş modelimizi ve süreçlerimizi, operasyonel verimlilik bakışıyla sürekli geliştirmek
- Finansal ve finansal olmayan riskleri etkin yönetmek



## DATA VE TEKNOLOJİ

- Teknolojik altyapımızı ve platformlarımızı daha çevik, daha güçlü hale getirmek
- Banka'nın günlük işleyişinde önemli bir yer edinen yapay zeka, makine öğrenmesi ve büyük veriyi anlamlandırmamızla çözüm süreçlerimizi hızlandırmak
- Müşterilerimize doğru ürünü sunma, fiyatlandırma, risk yönetimi vb. alanlarda veri analitiğinden etkin şekilde faydalanmak



## EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM

- Çalışanlarımızın iş yaşam dengesini gözeterek şekilde gelişimini, memnuniyetini ve esenliğini merkeze alarak onlara yatırım yapmak
- Değerlerimizi yaşatan, takım ruhuna sahip, ortak akıl ile hareket eden, büyük düşünen, sosyal sorumluluk sahibi ve sonuç odaklı ekipler oluşturmak
- Performansa dayalı, fırsat eşitliği ve çeşitlilik gözetilen, içeriden terfi odaklı, adil ve şeffaf bir yönetim politikası benimsemek

## STRATEJİMİZİ GERÇEKLEŞTİREMİZİ SAGLAYACAK UNSURLAR