



HAYATTAN HİKAYELER

GARANTİ EMPATİ

**2018 FAALİYETLERİNE
ENTEGRE BAKIŞ**

RAPOR HAKKINDA

T. Garanti Bankası A.Ş.'nin ('Garanti') finansal ve finansal olmayan performansının bütünsel bir değerlendirmesi ile geleceğe dönük stratejisinin paylaşıldığı ikinci entegre raporunu sunmaktan memnuniyet duyuyoruz.

Garanti, düşünce şeklini ve uzun vadeli değer yaratma konusundaki yaklaşımını Entegre Raporlama ilkelerine uyumlu hale getiriyor ve toplam değer yaratma öyküsünü tüm paydaşlarına açık ve anlaşılır bir şekilde aktarmayı amaçlıyor.

Garanti; toplam değer yaratımına temel oluşturan başlıkları, stratejisini ve uzun vadeli sürdürülebilir değer yaratma becerisini "2018 Faaliyetlerine Entegre Bakış" dokümanında özetlerken, "2018 Entegre Faaliyet Raporu" dokümanında yıllık faaliyetlerini, değer yaratan etkenler ve göstergelerle detaylı finansal ve finansal olmayan performansını, kurumsal yönetim ve risk yönetimi yaklaşımını detaylıca paylaşıyor.

Rapor içeriği, paydaşlarımız tarafından gündeme getirilen başlıca konular ile Garanti için önemli konu başlıklarının kesişiminden oluşan öncelikli konular doğrultusunda belirlendi. Raporumuzda yer verilen bilgiler 31 Aralık 2018 tarihinde sona eren 12 aylık dönemi ve aksi belirtilmediği sürece, Türkiye'deki faaliyetlerinin yanı sıra Hollanda ve Romanya'daki uluslararası iştirakleri, Kıbrıs ve Malta'daki yurt dışı şubeleri, Düsseldorf ve Şangay'da bulunan birer uluslararası temsilciliği hakkında bilgiler içeriyor. İlgili durumlarda, verilen bilgiler tarihsel verilerle destekleniyor.

Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi (International Integrated Reporting Council - IIRC) tarafından yayımlanan Entegre Raporlama çerçevesinde önerildiği gibi öncelikli konular, iş stratejisi ve 2018 performansı arasındaki bağlantı net bir şekilde kuruluyor. IIRC'nin Global Ağı (<IR> Network) ve Bankacılık Ağı (<IR> Banking Network) üyesi olan Garanti, Entegre Raporlama Türkiye Ağı'nın (ERTA) kurucu üyesi.

Bu rapor GRI Standartları "Temel" seçeneğine uyumlu olarak hazırlandı. "Giriş", "Garanti Hakkında", "2018 Performansı ve Öngörüler", "Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetimi" ve "Finansal Raporlar" başlıklı beş ana bölüm bulunuyor. Raporda, GRI Finansal Hizmetler Sektörü beyanları, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi ('UNGC') ve Kadının Güçlenmesi Prensipleri ('WEPS') İlerleme Raporu'na ve İklimle Dayalı Verilerin Beyanı Görev Gücü (TCFD) tavsiyeleri ile uyumlu olarak iklimle ilişkili beyanlara ilişkin bir özet tablosuna da yer verildi. Ayrıca Sürdürülebilirlik Muhasebesi Standartları Kurulu'nun ('SASB') Ticari Bankalar İçin Geçici Standardı da kullanılarak hazırlandı. Garanti'nin 2018 Entegre Faaliyet Raporu, Garanti Bankası'nın Olağan Genel Kurulu'nda sunulacak.

KPMG finansal bilgiler için makul güvence, denetçi raporunda ayrıntılı olarak tanımlanan seçilmiş bazı finansal olmayan bilgiler için ise sınırlı güvence verdi.

GİRİŞ

Birinci bölümde Garanti'nin değer yaratım hikayesinin bu yılki faaliyet raporuna yansımaları içeren sunuş, IIRC CEO'su Richard Howitt'in, Garanti Bankası Yönetim Kurulu Başkanı ve Genel Müdürü'nün açılış mesajları yer alıyor.

GARANTİ HAKKINDA

İkinci bölümde faaliyet gösterdiğimiz ortam, Garanti'nin konumu, yönetim yapısı, risk yönetimine bakışı, Garanti'yi ve paydaşlarını etkileyen öncelikli konular ve paydaşlarımızın katılımı, mega trendler, ilgili riskler ve fırsatlar kapsamında Garanti'nin verdiği karşılık, strateji ve iş modelimizin IIRC çerçevesinde tanımlanan Altı Sermaye Ögesiyle etkileşimi ve uzun vadede ortak değer yaratma kabiliyetimiz ele alınıyor.

2018 PERFORMANSI VE ÖNGÖRÜLER

Üçüncü bölümde açıklanan "2018 Performansı ve 2019 Öngörüler", "Öncelikli Konularımız" kısmında anlatılan 14 farklı öncelikli konuyu kapsayan şemsiye temaları temsil eden beş ana başlıktan oluşuyor. Her başlık altında değer yaratma öyküsü ve öngörüler, Garanti'nin Stratejik Öncelikleriyle bağlantılı olarak anlatılıyor. Bu beş ana başlığın her biri hem geçmiş performansa eğiliyor hem de geleceğe dönük stratejileri paylaşıyor. Ayrıca her bir başlıkla, Garanti'nin Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri'ne ('SKH') katkısı ve yoksulluğun ortadan kaldırılması, eşitsizliklerin azaltılması ve çevrenin korunması için 15 yıllık küresel eylem planı arasında bağlantı kuruluyor.

KURUMSAL YÖNETİŞİM VE RİSK YÖNETİMİ

'Kurumsal Yönetişim ve Risk Yönetimi' adlı dördüncü bölümde, Garanti'nin faaliyetleriyle ilgili stratejik risklerin yönetimine dair ayrıntılı bir değerlendirme ve tüm kurumsal yönetim yapısı yer alıyor.

FİNANSAL RAPORLAR

Son bölümde Garanti'nin denetimden geçmiş yıllık konsolide olmayan ve konsolide finansal tabloları, Denetim Komitesi Üyesi (Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi), Genel Müdür ve Mali İşler Direktörü'nün finansal tablolar ve faaliyet raporuyla ilgili sorumluluk beyanıyla birlikte veriliyor. Banka, konsolide olmayan ve konsolide finansal tablolarını; 1 Kasım 2006 tarihli ve 26333 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan "Bankaların Muhasebe Uygulamalarına ve Belgelerin Saklanması İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik" ve Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu ("BDDK") tarafından bankaların hesap ve kayıt düzenine ilişkin yayımlanan diğer düzenlemeler ile BDDK genelge ve açıklamaları ve bunlar ile düzenlenmeyen konularda Türkiye Finansal Raporlama Standartları ("TFRSler") hükümlerini içeren; "BDDK Muhasebe ve Finansal Raporlama Mevzuatı"na uygun olarak hazırlıyor.

Konsolide olmayan finansal tablolar ve Konsolide finansal tablolar, gerçeğe uygun değeri ile değerlendirilen gerçeğe uygun değer farkları kâr veya zarara yansıtılan finansal araçlar, gerçeğe uygun değer farkı diğer kapsamlı gelire yansıtılan finansal varlıklar, gayrimenkuller ile özkaynak yöntemine göre

muhasebeleştirilen bağlı ortaklıklar haricinde tarihi maliyet esasına göre hazırlanıyor.

Banka, 22 Haziran 2016 tarih ve 29750 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan ve 1 Ocak 2018 tarihi itibarıyla yürürlüğe giren "Kredilerin Sınıflandırılması ve Bunlar İçin Ayrılacak Karşılıklara İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik" uyarınca, KGK tarafından yayınlanan TFRS 9 Finansal Araçlar (TFRS 9) standardını 1 Ocak 2018 tarihinden itibaren ilk kez uygulamaya başlamıştır. 1 Ocak 2018 tarihi itibarıyla, TFRS 9 ilk uygulamasına ilişkin finansal tablolar üzerindeki geçiş etkileri finansal raporların ilgili bölümünde sunulmuştur. TFRS 15 ve diğer yürürlüğe giren TMS/TFRS değişikliklerinin Banka'nın muhasebe politikaları, finansal durumu ve performansı üzerinde önemli bir etkisi bulunmamaktadır.

Ekli konsolide finansal tabloların hazırlanmasında izlenen muhasebe politikaları ve değerlendirme esasları finansal raporların ilgili bölümünde açıklanmaktadır.



Raporla ilgili geri bildirimlerinizi ve görüşlerinizi lütfen integratedreport@garanti.com.tr adresine gönderin.



QR kodu okutarak Garanti Bankası 2018 Entegre Faaliyet Raporu web sitesine ulaşabilirsiniz.

İÇİNDEKİLER

GİRİŞ

- 5 Sunuş
- 6 IIRC CEO'su Richard Howitt'in Mesajı
- 7 Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı
- 9 Genel Müdür'ün Mesajı

GARANTİ HAKKINDA

- 14 Faaliyet Gösterdiğimiz Ortam
- 18 Kurumsal Profil
- 19 Garanti Bankası Ortaklık Yapısı
- 20 Garanti'nin İş Alanlarındaki Konumu
- 22 Garanti'nin Sektördeki Konumu
- 26 Sayılarla Garanti
- 28 Garanti Bankası Hisse Senedi
- 30 Kurumsal Yönetişim
- 31 Garanti Bankası Organizasyon Yapısı
- 32 Yönetim Kurulu
- 34 Üst Yönetim
- 36 Komiteler & Politikalar
- 38 Risk Yönetimine Bakış
- 42 Öncelikli Konularımız
- 44 Paydaşlarımızın Katılımı
- 52 Riskler ve Fırsatlar
- 64 Değerlerimiz, Rekabet Üstünlüklerimiz
- 66 Amacımız, Stratejik Önceliklerimiz
- 68 Stratejimizin Temel Yapıtaşları
- 69 İş Modelimiz
- 70 Değer Yaratımımız
- 74 Özet Yönetim Kurulu Faaliyet Raporu
- 76 2018 Temel Performans Göstergeleri

2018 PERFORMANSI VE ÖNGÖRÜLER

- 80 Finansal Performans
- 82 Müşteri Deneyimi
- 84 Dijital Dönüşüm
- 86 İnsan Kaynağına Yatırım
- 88 Sorumlu ve Sürdürülebilir Kalkınma

KURUMSAL YÖNETİŞİM VE RİSK YÖNETİMİ

- 90 Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyuma Bakış

96 İLETİŞİM BİLGİLERİ



Dinlemeniz için sesli bölüm.



Üzerine tıklandığında websitesine yönlendirir.



Üzerine tıklandığında raporda ilgili bölüme yönlendirir.



Bölüm metninde kullanılan kelime sayısı



Bölümü okuma süresi



Bölümün sayfa sayısı



Metinde en çok kullanılan kelime

SUNUŞ



“GARANTİ’NİN KALBİNDE EMPATİ YATIYOR.”

Müşteri deneyimi; müşterilerin duygu, ihtiyaç ve beklentilerini anlayarak, iletişime geçilen her temas noktasında sunulan rasyonel ve duygusal deneyimlerden oluşuyor. Müşterilerini stratejisinin temel yapıtaşlarından biri ve müşteri deneyimini stratejik önceliği olarak konumlandıran Garanti’nin en önemli farklarından biri; “Empati” kurabilme becerisi.

Empati, en basit anlamıyla, bireyin ya da kurumun kendisini ilişki kurduğu kişinin yerine koyması olarak tanımlanıyor. Garanti ise empatiyi daha da ileriye taşıyor. Garanti için empati; müşterilerinin sürekli değişen ihtiyaç ve beklentilerini doğru anlamak, yaşamlarını iyileştiren, zaman kazandıran çözümler sunmak, bunu yaparken hızlı ve sorunsuz bir deneyim yaşatmak. Doğru finansal kararlar vermelerine yardımcı olmak, işlerini sürdürülebilir şekilde büyötmelerine destek vermek, dijital ve fiziksel tüm temas anlarında en iyi deneyimi sağlamak. Tüm bunların sonucu olarak da müşterilerin Garanti ile çalıştıkları için kendilerini iyi hissetmelerini arzu ediyor.

16 milyon aşan müşterisine yaşattığı deneyimi kusursuzlaştırmak Garanti’nin vazgeçilmez tutkularından biri. Bunun için; tüm kanallarda kesintisiz, bütünleşik ve kişiselleştirilmiş bir deneyim sunmak üzere, tüm temas noktalarındaki deneyimleri müşterilerin gözünden tasarlıyor, sadeleştiriyor. Yeni teknolojileri sürekli takip edip uygulayarak müşteri deneyimini iyileştiriyor.

Teknolojinin sağladığı fırsatlar ve tüm dijital dönüşüm çalışmaları müşteri deneyiminin ayrılmaz bir parçası. Ancak tüm bunların da kalbinde “insan yatıyor”. Bu nedenle müşteri deneyiminde hiçbir zaman değişmeyen en önemli aktörlerden biri elbette Garantililer. 18 bini aşkın Garantili, “açık, şeffaf ve sorumlu bankacılık” ilkeleriyle müşteri deneyiminde Garanti’yi öne çıkartmak üzere çalışıyor.

Garanti Bankası’nın 2018 Entegre Faaliyet Raporu, gerek ülkemiz gerekse global piyasalar açısından zor ve hareketli geçen bir yılda, sürdürülebilir başarısının anahtarı olan müşteri odaklı stratejisinin en önemli yansımalarından birine odaklanıyor: Hayattan Hikayeler.

Türkiye’nin dört bir yanında, bire bir yaşanmış olan bu hikayelerin her biri, aslında Garanti’nin yıllardır süregelen başarısının sırrını ortaya koyuyor: Müşterilerinin hayatlarındaki iyi, kötü, mutlu, üzüntülü, zor ya da keyifli her anda onlarla olmak.

Garanti, bugüne kadar olduğu gibi bundan sonra da müşterilerini düşündüğünü göstermeye, ne kadar değerli olduklarını hissettirmeye ve her zaman yanlarında olmaya devam edecek...



QR kodu okutarak Hayattan Hikayeler’i dinleyebilirsiniz.

* Hayattan Hikayeler yaşanmış olaylardır, isimler müşteri bilgileri gizliliği gereği değiştirilmiş ya da anonimleştirilmiştir.

Hayattan Hikayeleri, Garanti Bankası çalışanları Ebru Kazancı Tuncel (Ürün Yönetimi ve İş Geliştirme Yönetmeni, Nakit Yönetimi ve İşlem Bankacılığı), Ahmet Balcı (Banka, Ülke ve İhraççı Riski Yönetmeni, Banka ve Ülke Riski) ve Sinem Özönur (Entegre Raporlama Yöneticisi, Proje Finansmanı) seslendirmiştir.

IIRC CEO'SU RICHARD HOWITT'İN MESAJI

Garanti Bankası entegre raporlamayı benimseyerek liderliğini ortaya koymayı sürdürüyor, ben de Garanti'nin hem kendi operasyonları içinde hem de toplumla gerçek anlamda bağlantılı olduğunu sunarken çıktayı bir adım daha ileriye taşıyan bu ikinci entegre raporu memnuniyetle karşılıyorum.

Türkiye'deki tüm finans sektörü entegre raporlamayı benimse yolunda ilerlerken Garanti tam bir liderlik sergilemekle kalmayıp uluslararası platformda da gerçek bir etki yaratıyor.

Entegre raporlama ilkelerini faaliyetlerinin içine oturtan Garanti Bankası, Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi'nin (International Integrated Reporting Council - IIRC) önemli bir üyesi ve bu konseyin uluslararası <IR> İş Ağı'nın önde gelen bir üyesi olarak deneyimlerini, keşiflerini ve yaklaşımını diğer kurumlarla da paylaşıyor. Entegre raporlamanın yararlarını dünyanın her yerindeki kurumlara yayabilmemizi sağlayacak olan da işte bu liderlik ki ben bunun, uluslararası düzeyde finansal istikrara ve sürdürülebilir kalkınmaya ulaşmamızda yardımcı olacağına inanıyorum.

Bir entegre raporun hazırlanması çoğunlukla nihai raporun kendisi kadar etkili bir süreç olarak gerçekleşiyor. Kurumun her gün kullandığı kaynakların ve kurduğu ilişkilerin daha derinden anlaşılmasına yol açıyor, tüm ekiplerin aynı birleştirici iş modeli içinde çalışmasını sağlıyor ve çalışanların amaç ve değer yaratım modelini başlıca paydaşlara aktarmalarına yardımcı oluyor. Bu sürecin parçası olan herkesi tebrik ediyorum.

Garanti'nin Türkiye ve diğer ülkelerdeki geniş kapsamdaki tüm paydaşlarına gelince - sizlere Garanti'nin kendi hissedarlarına verdiği mesajı aynı güçle sunan bir entegre raporun yararını umarım fark edebiliyorsunuzdur. Garanti'nin faaliyetleri içinde kadınları destekleyerek ön plana çıkarma, sürdürülebilirliği destekleme ve dijital devrimin getirdiği fırsatlara uyum sağlama konularındaki bağlılığının farkındayım. Entegre raporlamanın ayrılmaz parçası olan 'entegre düşünce' olgusunun, bu kararlı yolda Banka'ya katkı sağladığına eminim.

Bu raporun hazırlanmasında emeği geçen ve bu raporu okuyan herkese sonsuz başarılar dilerim.

RICHARD HOWITT

CEO, Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi