

# ÖNCELİKLİ KONULARIMIZ

GRI 102-46, GRI 102-47

Bu entegre raporda amacımız faaliyetlerimizi tutarlı bir bütünlük içinde anlatmak. Bu anlatımın temelini, Garanti Bankası ve paydaşları için en ilgili ve önemli olan başlıkları, yani öncelikli konuları belirlememizi sağlayan önceliklendirme analizi oluşturuyor. Öncelikli konular esas itibarıyla paydaşlarla diyalog yoluyla belirlenerek önceliklendirme matrisine yerleştiriliyor. Bu matriste tanımlanan başlıklar da 'Rapor Hakkında' bölümünde belirtildiği gibi bu raporun temelini oluşturuyor.

Önceliklendirme analizlerimizin ilkini 2013 yılında gerçekleştirdik. Her zaman paydaşlarımızın gereksinimlerine paralel bir çizgide olmak ve belirlenen öncelikli konuların hala aynı öncelikte olduklarını garanti etmek istediğimiz için en az iki yılda bir önceliklendirme analizimiz güncelleniyor. Bu bağlamda son revizyon 2017 yılının ilk çeyreğinde tamamlandı ve bu haliyle geçen yılki raporumuzun bazını oluşturdu. İç ve dış paydaşlarımızı dinledik ve kurumsal stratejimiz ile bankacılık sektörünü etkileyen küresel eğilimler arasındaki bağlantıyı inceledik.

Mevcut bilgileri derlediğimiz ön çalışmamızda, eğilimleri, sektör raporlarını, küresel bankaların raporlarını ve GRI ve SASB gibi uluslararası meslek örgütlerinin tavsiyelerini inceledik. Uzun bir liste oluşturan konu başlıklarını belirledikten sonra görüşlerini almak üzere internet anketleri, odak grup toplantıları ve telefon görüşmeleri aracılığıyla tüm paydaş gruplarımıza ulaşarak kapsamlı bir paydaş analizi yaptık. Dış trend analizinde ise Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri, BM Sorumlu Yatırım İlkeleri ve Global Alliance for Banking on Values gibi iş dünyası ve finans sektöründe rehber olan girişimlerin önceliklerini ele aldık.

Üst yönetim görüşmeleri aracılığıyla Garanti'nin gelecek stratejisini belirlemede söz sahibi olan üst yönetimin görüşlerini çalışmamıza dahil ettik. Yöneticiler, konu başlıklarını hem operasyonel, itibari, stratejik, yasal ve mali etkileri bakımından hem de beş yıllık kurumsal strateji ve başlıkların risk ve fırsat alanları açısından değerlendirdi. Üst yönetim görüşmelerine ek olarak başlıkları "Dört Faktörlü Etki Analizi" adı verilen dört

basamaklı bir değerlendirmeden geçirdik. Bu değerlendirmede her bir başlığı;

- Doğrudan finansal etkisi ve riski,
- Yasa, mevzuat ve politikaya ilişkin etmenleri,
- İnovasyon fırsatları,
- Sektörel standartlar, en iyi uygulamalar ve rekabet avantajı

açılarından etkisinin büyüklüğüne, gerçekleşme olasılığına ve gerçekleşmesi beklenen vadeye (kısa, orta, uzun) göre sıraladık. Entegre bir yönetim yaklaşımıyla, başlıkların entegre iş stratejimizle örtüşmesini de göz önünde bulundurarak Garanti'nin öncelikli konularını tamamladık. Öncelikli konular, hem yöneticilerimizin hem de dış paydaşlarımızın önemli olarak gördükleri ortak konulardan oluştu ve 6 ana başlık altında toplandı: Müşteri Deneyimi, Finansal Performans, Dijital Dönüşüm, Kurumsal Yönetişim ve Risk Yönetimi, İnsan Kaynağına Yatırım, Sorumlu ve Sürdürülebilir Kalkınma.

## ÖNCELİKLİ KONULAR

Dış Trend

Üst Yönetim Görüşmeleri

Sektör Analizi

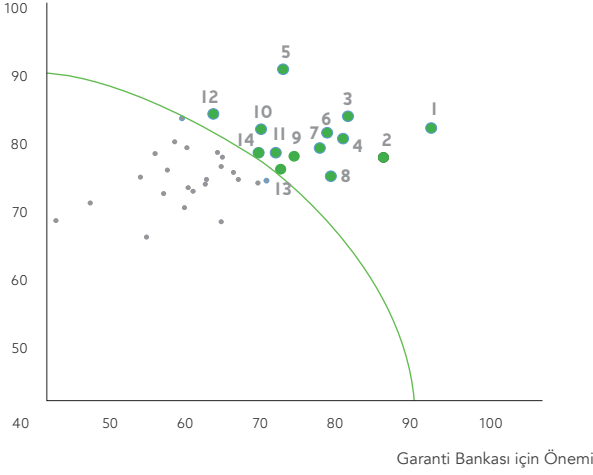
Sürdürülebilirlik ve İş Stratejisi

Dört Faktörlü Etki Analizi

Paydaş Analizi

## GARANTİ BANKASI VE PAYDAŞLARI İÇİN ÖNCELİKLİ KONULAR

Paydaşlar için Önemi



Bu konuların tam listesi, 2016 Sürdürülebilirlik Raporu'nun I numaralı Ekinde, 40., 188. ve 189. sayfalarda yer alıyor. Rapora Yatırımcı İlişkileri web sitesinden ulaşabilirsiniz.

## SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA HEDEFLERİ VE GARANTİ BANKASI

17 Sürdürülebilir Kalkınma Hedefi'nden (SKH) oluşan 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Gündemi 1 Ocak 2016 tarihinde resmen yürürlüğe girdi. Birleşmiş Milletler tarafından kabul edilen bu SKH'ler, toplumsal kalkınmanın desteklenmesi anlamında iş dünyasına yol gösterici nitelikte. Tüm bireyler için kapsayıcı, güçlü ve istikrarlı bir ekonominin sağlanması ve dünyada toplumsal refaha ulaşılması için finans sektörünün de piyasa fırsatlarını toplumsal gereksinimler ışığında yeniden şekillendirmesi de dahil çeşitli şekillerde SKH'leri benimsemesi gerek. Öncelikli konuları ele almak amacıyla üstlendiğimiz çalışmalar, yukarıdaki SKH'lere katkıda bulunuyor. Bunlarla ilgili açıklamalar Performans Bölümü'nde yer alıyor.

GRUP	ÖNEMLİ KONU SIRA NO	ÖNEMLİ KONU	İLGİLİ SKH'LER
MÜŞTERİ DENEYİMİ	1	Müşteri odaklılık ve müşteri memnuniyetinin artırılması	5 ENERJİ ETKİNLİĞİ, 8 İNSAN KAYNAĞI VE EKONOMİK YETİKLİLİK, 9 SÜRDÜRÜLEBİLİR ÜRETİM VE KALİTE, 10 İSTİKLALİYET VE KALİTE
	8	Finansal sağlık ve müşterilerin bilinçli finansal kararlar vermelerine destek	8 İNSAN KAYNAĞI VE EKONOMİK YETİKLİLİK
FİNANSAL PERFORMANS	4	Finansal performans (borç ödeme kabiliyeti dahil) ve ekonomi üzerindeki doğrudan ve dolaylı etki	8 İNSAN KAYNAĞI VE EKONOMİK YETİKLİLİK
	5	Paydaşlarla şeffaf bilgi paylaşımı	16 BARAJ VE SU YÖNETİMİ
KURUMSAL YÖNETİŞİM VE RİSK YÖNETİMİ	12	İyi kurumsal yönetim	16 BARAJ VE SU YÖNETİMİ
	3	Risk ve kriz yönetimi (finansal ve finansal olmayan risklerin entegre yönetimi dahil)	9 SÜRDÜRÜLEBİLİR ÜRETİM VE KALİTE
	14	Mevzuata uyum	9 SÜRDÜRÜLEBİLİR ÜRETİM VE KALİTE
DİJİTAL DÖNÜŞÜM	6	Müşteri gizliliği ve bilgi güvenliği	4 İKTİSADİ YERLEŞİM VE ENERJİ
	2	Dijital dönüşüm ve teknolojik ilerleme	5 ENERJİ ETKİNLİĞİ, 8 İNSAN KAYNAĞI VE EKONOMİK YETİKLİLİK, 16 BARAJ VE SU YÖNETİMİ
İNSAN KAYNAĞINA YATIRIM	10	Çalışanlara yatırım	4 İKTİSADİ YERLEŞİM VE ENERJİ, 5 ENERJİ ETKİNLİĞİ, 8 İNSAN KAYNAĞI VE EKONOMİK YETİKLİLİK, 16 BARAJ VE SU YÖNETİMİ
	7	Müşteri ÇSY (Çevresel, Sosyal ve Yönetişim) risklerinin yönetimi	4 İKTİSADİ YERLEŞİM VE ENERJİ, 6 TEMİZ SU VE ENERJİ, 7 ENERJİ ETKİNLİĞİ VE ENERJİ VERİMLİLİĞİ, 8 İNSAN KAYNAĞI VE EKONOMİK YETİKLİLİK, 11 SÜRDÜRÜLEBİLİR ÜRETİM VE KALİTE
SORUMLU VE SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA	11	İklim değişikliği ve enerji	12 SÜRDÜRÜLEBİLİR ÜRETİM VE ENERJİ, 13 İKLİM BİLİMİ VE ENERJİ, 14 SAĞLIKLI YERLEŞİM VE ENERJİ, 15 BARAJ VE SU YÖNETİMİ, 17 İKLİM BİLİMİ VE ENERJİ
	9	Sürdürülebilir bankacılığın gelişmesinde öncülük	12 SÜRDÜRÜLEBİLİR ÜRETİM VE ENERJİ, 13 İKLİM BİLİMİ VE ENERJİ, 14 SAĞLIKLI YERLEŞİM VE ENERJİ, 15 BARAJ VE SU YÖNETİMİ, 17 İKLİM BİLİMİ VE ENERJİ
	13	Paydaşlarla diyalog	12 SÜRDÜRÜLEBİLİR ÜRETİM VE ENERJİ, 13 İKLİM BİLİMİ VE ENERJİ, 14 SAĞLIKLI YERLEŞİM VE ENERJİ, 15 BARAJ VE SU YÖNETİMİ, 17 İKLİM BİLİMİ VE ENERJİ

# PAYDAŞLARIMIZIN KATILIMI

GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 102-46

Hem iç hem de dış paydaşlarımıza verdiğimiz büyük önem dolayısıyla paydaşlarımızla düzenli iletişim içinde olmak bize kapsayıcı bir banka olma fırsatını sunuyor. Paydaşlarımızdan aldığımız geri bildirimler sayesinde beklentilerini anlamak ve ihtiyaçlarını daha büyük bir hassasiyetle karşılamakla kalmıyor, risk ve fırsat alanlarını da daha kapsamlı bir şekilde belirleyebiliyoruz. Yıl boyunca çeşitli kanallar üzerinden paydaşlarımızla diyalogumuzu sürdürdük; bunun yanı sıra paydaş katılım sürecini daha stratejik ve kapsamlı olarak gerçekleştirmek için AA1000SE Paydaş Katılım Standardı'ndan yararlandık. %22 oranında geri dönüş sağladığımız ve 152 kişinin görüşlerini aldığımız çalışmada, analiz aşaması bağımsız bir şirket tarafından gerçekleştirildi. Öncelikle paydaşlarımızı Garanti üzerinde doğrudan ekonomik etkisi bulunan, dolaylı ekonomik etkisi bulunan ve yeni fırsatlar, bilgiler ve yaklaşımlar getirenler olmak üzere üç kritere göre gruplandırdık. Müşteriler, çalışanlar, hissedarlar, yatırımcılar, analistler, tedarikçiler, STK ve dernekler, medya, üniversiteler, finans kurumları, kamu kuruluşları ve uluslararası örgütler olarak gruplanan paydaşlarımızı, bağımlılık, etki, yakınlık, temsil, politika ve stratejik hedef ile sorumluluk kriterlerine göre önceliklendirdik. Garanti'nin başlıca paydaş grupları bu analize göre Müşteriler, Hissedarlar, Çalışanlar, Yatırımcılar, Hükümet Organları ve Düzenleyici Makamlar ve Finans Kurumları olarak belirlendi. Önceliklendirdiğimiz paydaşların çoğuna internet üzerinden gerçekleştirdiğimiz anketlerle ulaştık. Hissedarlarımızla da yüz yüze veya telefonla

görüşme gerçekleştirirken, Genel Müdürlük'teki Sürdürülebilirlik Temsilcileri ile odak grup toplantısı yaptık; ek olarak, Yönetim Kurulu ve Genel Müdürümüze doğrudan bağlı 10 üst düzey yöneticiyle görüşmeler yaptık. Paydaşlarımızdan ilgili konular arasında önceliklendirme yapmalarını ve önemli trendlere dair algıları ile Garanti Bankası'nın uygulamaları hakkındaki görüş ve beklentilerini paylaşmalarını istedik. Paydaşlarımızın öncelikli olarak belirlediği toplam 14 konu içinde ilk 5 sırayı alanlar müşteri odaklılık, risk ve kriz yönetimi, dijital dönüşüm, paydaşlarla şeffaf bilgi paylaşımı ve finansal performans oldu.

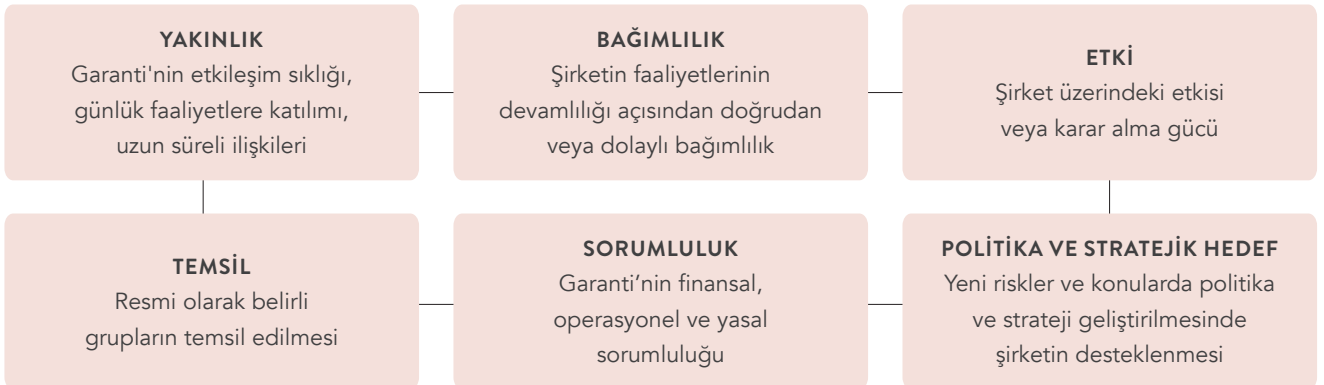
## PAYDAŞLARIMIZIN ÇOĞU GARANTİ'NİN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KONUSUNDAKİ ÖNCÜLÜĞÜNÜ DEVAM ETTİRMESİNİ, ÇALIŞANLARI VE MÜŞTERİLERİ ARASINDA BU KONUDA FARKINDALIK YARATMAYI SÜRDÜRMEK İSTİYOR.

%87

Sürdürülebilirliği bankacılık sektörü için çok önemli olarak değerlendiriyor.

%67

Sürdürülebilirliği uzun vadeli, kârlı ve istikrarlı büyüme ile özdeşleştiriyor.



PAYDAŞ GRUBU	KONU	ÖNCELİKLİ KONUYLA İLGİSİ	NE YAPIYORUZ?
MÜŞTERİLER	<ul style="list-style-type: none"> <li>Özellikle şubelerde daha hızlı hizmet, daha az bekleme süresi ve daha iyi hizmet deneyimi konusunda artan beklentiler</li> <li>Dijitalleşme ve gelişen teknolojiler doğrultusunda ortaya çıkan yeni talepler</li> <li>YP krediler ve dış ticaretle ilgili yönetmelik değişiklikleriyle ilgili daha fazla bilgi ihtiyacı</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Müşteri odaklılık ve müşteri memnuniyetinin artırılması</li> <li>Finansal sağlık ve müşterilerin bilinçli finansal kararlar vermelerine destek</li> <li>Müşteri gizliliği ve bilgi güvenliği</li> <li>Dijital dönüşüm ve teknolojik ilerleme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garanti 2018 yılında şubelerini yeni hizmet modeline dönüştürmeye devam etti. Yeni model, her yönüyle mükemmel bir bankacılık deneyimi sunmak amacıyla yeni dijital dünyanın faydalarını yansıtıyor.</li> <li>Garanti, müşteri hizmetleri temsilcilerinin sunduğu müşteri hizmetlerinin kalitesini artırmak için haklı müşteri hattında "Bilge" isimli chatbot'u devreye aldı. Müşterilerin sorunlarına pratik çözümler sunmak için gereken her türlü bilgiye sahip olan Bilge, ayda 10,000'den fazla soruya yanıt veriyor. Bilge sayesinde Garanti, haklı müşteri hattı üzerinden sunulan hizmetin ortalama süresini yarım dakikadan fazla kısaltmayı başardı.</li> <li>Yeni özelliklerle dijital kanallardaki müşteri deneyimi daha da iyileştirildi: <ul style="list-style-type: none"> <li>QR kod ile gerçekleştirilen işlem seçenekleri,<sup>1</sup></li> <li>Daha önce şubelerden veya Çağrı Merkezinden yapılması gereken işlemler için görüntülü arama ile kimlik teyidi</li> <li>Garanti Cep uygulamasındaki belirli fonksiyonları, son işlemleri ve önerileri görüntüleyen entegre uygulama içi arama motoru</li> <li>BonusFlaş içinde ön değerlendirmeden teslimat durumuna kadar kredi kartı başvuru ve limit artışının izlenebilmesi,</li> <li>Kartı kullanıma kapama fonksiyonlarının eklenmesi - geçici olarak 24 saatlik süreyle ve yurt dışı kullanıma kapama ve yurt dışı işlemlerin bildirim</li> </ul> </li> <li>Garanti ayrıca nakit akışlarının ve ekstrelerinin yanı sıra kritik ürünlerini ve hesaplarını kolayca takip edebilmeleri için KOBİ müşterilere mobil ve internet üzerinden sunulan hizmetleri yeniden tasarladı.</li> <li>Müşterilere yasal düzenlemelerdeki değişikliklerle ilgili güncel bilgilerin verildiği bilgilendirici dış ticaret seminerleri düzenlendi.</li> </ul>

<sup>1</sup> Hesap bilgilerinin daha hızlı ve kolay paylaşılmasını sağlayan QR Para Transferi, ödenecek fiziksel faturadaki QR kodunun okutulmasıyla QR Fatura Ödeme

PAYDAŞ GRUBU	KONU	ÖNCELİKLİ KONUYLA İLGİSİ	NE YAPIYORUZ?
<p><b>HİSSEDARLAR VE YATIRIMCILAR</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aşağıdaki konularda daha fazla şeffaflık beklentisi: <ul style="list-style-type: none"> <li>Ağustos ayında para biriminde yaşanan sert değer kaybının ardından Yabancı Fonlama olanakları ve sektörün YP likiditesi yatırımcılar tarafından sorgulanmaya başlandı</li> <li>Olumsuz makroekonomik koşullar nedeniyle aktif kalitesindeki bozulmanın düzeyi yatırımcılar tarafından sorgulanmaya başlandı</li> <li>Piyasadaki Dalgalanma</li> <li>Para Birimindeki Dalgalanmalar</li> <li>Faiz Oranı</li> </ul> </li> <li>Kredi portföyünün karbon yoğunluğu konusunda daha ayrıntılı bilgi paylaşımı</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finansal performans ve ekonomi üzerindeki doğrudan ve dolaylı etki</li> <li>İyi kurumsal yönetim</li> <li>Paydaşlarla şeffaf bilgi paylaşımı</li> <li>Risk ve kriz yönetimi (finansal ve finansal olmayan risklerin entegre yönetimi dahil)</li> <li>Paydaşlarla diyalog</li> <li>İklim değişikliği ve enerji</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Likiditeyle ilgili endişelerinin giderilmesi için yatırımcılarla Garanti'nin ve sektörün YP likidite tamponu ile kısa vadeli dış borç karşılaştırması analizi paylaşıldı.</li> <li>Daha uzun vadelerle (2 yıla kadar) YP fon tabanını destekleyerek yabancı bankalardan ABD doları ve Avro cinsinden sendikasyon kredisi formatında finansman sağlanması.</li> <li>Sağlanan finansmanın piyasa ve yatırımcı camiası ile sağlıklı bir şekilde paylaşılması.</li> <li>Likidite durumu hakkında yatırımcılara bilgi verilmesi için yatırımcı konferanslarına ve roadshow'lara katılım sağlandı.</li> <li>Güçlü borç ödeme kabiliyeti, yüksek karşılıklar ve rahat likidite ile makroekonomik görünümü paylaşmak için Genel Müdür'ün katılımıyla Londra ve Dubai'de Finansal Kurumlar Günü düzenlendi.</li> <li>Finansal sonuç sunumlarında şeffaflık artırıldı: Ayrıntılı sektörel kırılım.</li> <li>Kredi aşamalandırma ve karşılama oranlarındaki değerlendirme farklılığı ile ihtiyatlı yaklaşımın detaylı açıklaması.</li> <li>Ortaya çıkabilecek olumsuz şartlara karşı 2018 yılının 3. ve 4. çeyreğinde ek serbest karşılıklar ayrıldı. Bilançodaki toplam serbest karşılıklar 2,25 milyar TL'ye ulaştı.</li> <li>Genel Müdür'ün yatırımcılar ve medya nezdindeki görünürlüğü artırıldı.</li> <li>Sert değer kaybının ardından yatırımcıların endişelerini gidermek için Garanti Yatırımcı İlişkileri ekibi, konferans, roadshow ve telekonferanslar aracılığıyla daha çok sahneye çıktı. 2018 yılının ilk yarısında Yatırımcı İlişkileri ekibi 642 yatırım firmasına ulaştı; bu rakam, 2018'de gerçekleştirilen tüm toplantıların %68'ini oluşturuyor.</li> <li>Para birimindeki değer kaybı kaynaklı karşılıklara %100 oranında koruma sağlandı.</li> <li>Tüfex Tahvillerinin oranının yüksek olması (TL menkul kıymetler içindeki payı %60) faiz oranlarındaki ve enflasyondaki dalgalanmaya karşı koruma sağlıyor.</li> <li>Faiz oranına hassasiyet analizi, yatırımcı camiasıyla paylaşıldı.</li> <li>Garanti CDP İklim Değişikliğine 2009 yılından beri, CDP Su programına ise 2015 yılından beri raporlama yapıyor. Tüm raporlarımız web sitelerimizde kamuoyu ile paylaşıyor. Ayrıca TCFD (Finansal İstikrar Kurulu'nun İklimle Bağlantılı Finansal Beyan Görev Gücü) Tavsiyelerinin ilk destekçileri arasında yer alıyoruz. Bu yılki raporumuzda Proje Finansmanı / KYB<sup>2</sup> Portföyümüzün karbonla bağlantılı krediler oranı ile düşük karbonlu yatırımlara yönlendirilen toplam finansman tutarını da paylaştık.</li> </ul>

<sup>2</sup> Kurumsal ve Yatırım Bankacılığı

PAYDAŞ GRUBU	KONU	ÖNCELİKLİ KONUYLA İLGİSİ	NE YAPIYORUZ?
<b>ÇALIŞANLAR</b>	Bankanın uygulamalarıyla ilgili çalışanların odağının ve memnuniyetinin artırılması; çalışanların İK süreçlerinde ve karar mekanizmalarında temsil edilmesinin sağlanması.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Çalışanlara yatırım</li> <li>• İyi kurumsal yönetim</li> <li>• Paydaşlarla diyalog</li> </ul>	<p>Garanti çalışanları öneri ve fikirlerini intranet üzerindeki Önersen, Gong (Görüş Öneri Geliştirme), Atölye ve Sor/Paylaş adlı farklı platformlar vasıtasıyla paylaşıyor. 2018 yılında İK Uygulamaları (Çevrimiçi Eğitim Platformu, kurumsal indirim programları, çalışanların motivasyonuna yönelik ikramlar, vb.) ve çalışma ortamıyla ilgili olarak GONG üzerinde 674, Önersen platformunda (2007'den bu yana iletilen fikirlerin sayısı 23.000'den fazla) ise 1.133 görüş ve öneri paylaşıldı. Fikir oluşturmaya yönelik bu platformların dışında tüm çalışanlar yöneticilerinin ve mesai arkadaşlarının güçlü ve gelişime açık yönleriyle ilgili görüşlerini 360 derece geri bildirim araştırmasıyla paylaştılar. Çalışan memnuniyetini artırmak için İK ekipleri, gündeme getirilen diğer konular üzerinde aktif olarak çalışıyor.</p> <p>2018 yılında çalışanların öneri ve talepleri üzerine gerçekleştirilen İK uygulamalarından satır başları arasında; Genel Müdürlük lokasyonlarında ücretsiz Wi-Fi hizmeti ve serbest giyim kuralları, Sorbi isimli İK chatbot'unun devreye alınması, şube çalışanlarının hizmet aldığı yemek kartı şirketinin değiştirilmesi, yıllık izin oranını artırmaya ve fazla mesai sürelerini azaltmaya yönelik iyileştirmeler yer alıyor.</p>

PAYDAŞ GRUBU	KONU	ÖNCELİKLİ KONUYLA İLGİSİ	NE YAPIYORUZ?
<b>RESMİ MAKAMLAR VE DÜZENLEYİCİ KURUMLAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veri Sorumluları Siciliyle ilgili ilke ve usuller Kişisel Verileri Koruma Kurumu tarafından ilan edildi. Ayrıca başvurularla ilgili ayrıntılar ve sicilde doldurulması zorunlu bilgiler de Kurum tarafından özetlendi. Veri sorumlularının sicil kayıtlarını yaptırılmaları gereken tarihler de Kurum tarafından yayımlandı.</li> <li>• Bir düzenleyici kurum tarafından Türkiye'deki bankalara yönelik kapsamlı bir sürdürülebilirlik araştırması yapıldı. Bu kapsamda tüm bankalardan ÇSY ile ilgili nicel ve nitel hedefleri ile ÇSY uygulamalarını talep eden ayrıntılı bir anket paylaşıldı. Bu durum, ÇSY konularının yakın gelecekte yönetmeliğe entegre edilebileceğine işaret ediyor.</li> <li>• Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, bankalardan COP Türkiye pavyonunda düzenlenecek organizasyonlarda ve müzakerelerde destek sunmalarını istedi.</li> <li>• Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanı Danışmanı ve Tamsan A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi tarafından, bazı bankalardan küçük ölçekli enerji verimliliği projelerinin finansmanı ile ilgili ihtiyaçları hakkında geri bildirim vermeleri istendi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paydaşlarla şeffaf bilgi paylaşımı</li> <li>• Mevzuata uyum</li> <li>• Müşteri ÇSY (çevresel, sosyal ve yönetim) risklerinin yönetimi</li> <li>• İklim değişikliği ve enerji</li> <li>• Risk ve kriz yönetimi (finansal ve finansal olmayan risklerin entegre yönetimi dahil)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garanti, tescil sürecinin etkinliğini artıran bir BT projesi başlattı. Bu proje kapsamında Banka'nın kişisel veri envanteri, mevzuat çerçevesinde gözden geçirilecek. Ayrıca envanterin güncel tutulması için takip yapısı da iyileştirilecek.</li> <li>• Garanti, mevzuat çerçevesine dahil edilmesi gereken finansal olmayan konularla ilgili olarak BDDK, SPK<sup>3</sup> ve İstanbul Borsası gibi denetleme organlarına tavsiyelerini iletiyor ve bu kurumlarla yakın işbirliği içinde çalışıyor. Bu araştırma vasıtasıyla BDDK'ya ayrıntılı bilgiler sağlandı.</li> <li>• 24. Taraflar Konferansı (COP24) kapsamında Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'nın ev sahipliğinde düzenlenen yan oturumlar bünyesinde Garanti tarafından Garanti Bankası'nın sürdürülebilir finans uygulamaları ve Türkiye'deki Bankacılık sektörünün düşük karbonlu ekonomiye geçişin desteklenmesine yönelik ortak çalışmalarına odaklanan birkaç panel düzenlendi. Garanti Bankası iklim müzakerelerine katkıda bulunmak amacıyla Bakanlık tarafından düzenlenecek teknik çalışmalara ve sektörel çalıştaylara destek vermek konusunda kararlı.</li> <li>• Garanti Bankası küçük ölçekli enerji projelerine yönelik bir finansman modeli önerdi. Öneri, satıcıların ilgili denetim organları tarafından ruhsatlandırılması ve onaylanması için yeni düzenlemelerin oluşturulmasını kapsıyor.</li> </ul>

<sup>3</sup> Sermaye Piyasası Kurumu

PAYDAŞ GRUBU	KONU	ÖNCELİKLİ KONUYLA İLGİSİ	NE YAPIYORUZ?
<b>FİNANSAL KURUMLAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Borçlanma araçlarının kredi derecelendirme notları yıl içerisinde bazı kredi derecelendirme firmaları tarafından düşürüldü.</li> <li>Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UNGC) Türkiye Sürdürülebilir Bankacılık ve Finans Çalışma Grubu'nun başkanı olarak Garanti'nin finans sektörünün SKH'lere katkı sunmasına yönelik çalışmalara öncülük etmesi bekleniyor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sürdürülebilir bankacılığın gelişmesinde öncülük</li> <li>Müşteri ÇSY (çevresel, sosyal ve yönetim) risklerinin yönetimi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buna bağlı mevcut ve yeni sözleşmelerde yer alan ilgili maddeler ile ilgili müzakereler ve değişiklikler yıl boyunca yapıldı.</li> <li>Çalışma Grubu tarafından Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi'nin kapsamı, yatırım tutarı limitinin düşürülmesini ve Bankaların finanse ettiği projelerin etkileri üzerinde daha fazla kontrol sahibi olmalarını sağlayacak bazı hükümleri içerecek şekilde genişletildi.</li> <li>UNGC Türkiye Sürdürülebilir Bankacılık ve Finans Grubu altındaki bankalar dışında finans sektöründeki tüm oyuncuları kapsayan bir çalıştay düzenlendi. Çalışmaya sigorta, emeklilik fonu, leasing, factoring, menkul kıymet ve portföy yönetim şirketleri davet edildi; farkındalık yaratmak ve kapasite geliştirmek amacıyla en iyi ÇSY yönetimi uygulamaları paylaşıldı.</li> <li>Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi'nin (UNEP FI) Sorumlu Bankacılık Prensipleri'nin taslak versiyonu için diğer bankalar ve uluslararası finans kuruluşlarıyla birlikte bir dizi paydaş görüş toplantısı düzenlendi.</li> </ul>



PAYDAŞ GRUBU	KONU	ÖNCELİKLİ KONUYLA İLGİSİ	NE YAPIYORUZ?
ÜST YÖNETİM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sürdürülebilirlik performanslarını geliştirmelerinde müşterilerimize destek olmak için yenilikçi çözümler geliştirilmesi</li> <li>• Banka'nın Şeffaf, Açık, Sorumlu Bankacılık (TCR) ilkelerine uygun olarak büyük veri analizi ve Yapay Zeka'dan yararlanarak müşterilerin finansal sağlığını destekleyecek ve Banka'nın dijital kanallardaki "tavsiye" yetkinliklerini geliştirecek ürün ve çözümlerin geliştirilmesi</li> <li>• Piyasadaki gelişmeleri yakından izleyerek ve dalgalı geçen dönem nedeniyle özel önem verilen likidite, sermaye yönetimi, kredi riski yönetimi gibi başlıca zorluklar ele alınarak sürdürülebilir finansal sonuçlar alınmasının sağlanması</li> <li>• Müşterilerin en çok tavsiye ettiği banka olma hedefi doğrultusunda müşteri deneyiminin sürekli iyileştirilmesi</li> <li>• Çalışanlara, esenliklerinin ve kişisel gelişimlerinin tam olarak desteklendiği, güvenli, sağlıklı ve mutluluk verici bir çalışma ortamının sağlanması</li> <li>• Veriye dayalı hareket eden bir kurum olunması ve verilerin sorumlu bir şekilde kullanılmasını sağlanması</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Müşteri ÇSY (çevresel, sosyal ve yönetim) risklerinin yönetimi</li> <li>• Finansal sağlık ve müşterilerin bilinçli karar vermelerine destek</li> <li>• Dijital dönüşüm ve teknolojik ilerleme</li> <li>• Finansal performans ve ekonomi üzerindeki doğrudan ve dolaylı etki</li> <li>• Müşteri odaklılık ve müşteri memnuniyetinin artırılması</li> <li>• Çalışanlara yatırım</li> <li>• Müşteri gizliliği ve bilgi güvenliği</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garanti, kredi faizinin doğrudan müşterinin kurumun sürdürülebilirlik performansına endekslendiği Yeşil Kredi yapısını devreye aldı. İlk Yeşil Kurumsal Kredi anlaşmamızı 2018 Haziran'ında Zorlu Enerji ile 10 milyon ABD doları tutarında bir kurumsal kredi için yaptık. Bu kredi, türünün Türkiye'deki ilk örneği. 2018 yılının Ağustos ayında 4 yerli, 2 yabancı bankayla imzalanan Türkiye'nin ilk Yeşil Proje Finansman Kredisi için çalışmalarını başlattı.</li> <li>• Dijital Bankacılık ekipleri finansal sağlığın artırılmasına yönelik bir proje üzerinde çalışmaya başladı. Finansal Sağlık, 5 ülkenin bu projenin tanımı için ortak yolu belirlediği küresel bir proje. Garanti müşterilerinin finansal okuryazarlıklarını artırmayı ve finansal durumlarının farkına varmalarını sağlamayı hedeflerken, bir yandan Garanti Mobil Bankacılık uygulaması içinde uygulanacak, müşterilere tasarruf ve giderlerinin ne durumda olduğunu gösterecek Finansal Sağlık özelliği üzerinde çalışıyor. Müşteriler tasarrufları/giderleri merkezinde mali durumları hakkında bilgi alabilecek, kendilerine Finansal Sağlıklarını iyileştirmeleri için derinlemesine bilgi ve özel eylem planları sunulacak. Son olarak tüm süreçte ait bir yüzde değeri müşterilere gösterilecek. Dijital Bankacılık ekipleri, Garanti Bankası müşterilerinin, büyük veri analizi temelinde harcama/gelir davranışlarına göre gruplandırılması için İş Zekası ekipleriyle birlikte çalışıyor.</li> <li>• En zorlu ortamda bile sürdürülebilir finansal sonuçların alınması için Garanti üst yönetimi tarafından şeffaflık ve katılımın artırılması, koruma, ek serbest karşılıklar ayrılması gibi pek çok önlem alındı. Lütfen Hissedarlar ve Yatırımcılar satırında verilen ayrıntılı açıklamaya bakınız.</li> <li>• Müşteri Komiteleri toplantılarında ve araştırma, şikayet yönetimi platformları gibi farklı kanallardan alınan müşteri geri bildirimlerinin değerlendirildiği diğer ilgili yönetim toplantılarında gelişime açık alanların üzerinde ayrıntılarıyla durulması ve müşteri deneyimini iyileştirmeye yönelik projelere yön verilmesi için yönetim tarafından ciddi bir zaman ayrıldı. Bu bağlamda Garanti kritik müşteri yolculuğunu baştan sona iyileştirdi, müşterileriyle duygusal bağını güçlendirdi ve şikayet yönetimi sürecini yeniden tasarladı.</li> <li>• 2018 bir kez daha çalışan memnuniyeti bakımından önemli dönem noktalarının olduğu bir yıl oldu. Çalışanların istekleri göz önünde bulundurularak yönetim iş yerinin iyileştirilmesi için şubelere yönelik performans ölçüm sisteminde iyileştirmeler yapılması gibi pek çok çalışma üst yönetim tarafından onaylandı. Garanti ayrıca son teknolojiyle donatılmış olan Pendik Teknoloji Kampüsü'nü hizmete açarak tüm ilgili birimleri buraya taşıdı.</li> <li>• 2018 yılında Garanti, büyük veri analizi ve değer yaratımı yeteneklerini bir üst düzeye taşımak için "Veri Yönetimi" ve "Veri Dönüşümü" projelerini başlattı. Veri Yönetimi projesinin amacı, verilerin birer varlık olarak kabul edildiği bir yönetim modeli oluşturmak. Yeni veri yönetimi yapısı sayesinde Garanti veri güvenliği, kişisel bilgilerin gizliliği ve erişilebilirlik konularını ilgili tüm yönetmelikler doğrultusunda ve etkin bir şekilde yönetebilecek.</li> </ul>

PAYDAŞ GRUBU	KONU	ÖNCELİKLİ KONUYLA İLGİSİ	NE YAPIYORUZ?
<b>SİVİL TOPLUM KURULUŞLARI VE DERNEKLER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ÇSY Yönetimi ve Sürdürülebilir Finans konusundaki bilgi birikimimizin ve derinlemesine deneyimimizin paylaşılması</li> <li>• Portföylerimizin düşük karbona giden yollarla uyumlu hale getirilmesi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paydaşlarla şeffaf bilgi paylaşımı</li> <li>• Sürdürülebilir bankacılığın gelişmesinde öncülük</li> <li>• Paydaşlarla diyalog</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2018 yılının Mayıs ayında Garanti sürdürülebilirlik konusundaki son gelişmeler ile paydaşların en iyi uygulamalarına da yer verdiği örnek olay incelemeleri ve Garanti'nin iyi uygulamalarını paylaşmak üzere Sürdürülebilirlik İnternet Sitesini devreye aldı.</li> <li>• Garanti, Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi'nin (UNEP FI) Sorumlu Bankacılık Prensipleri Çekirdek Grubu'nda Türkiye'den yer alan tek kurucu üye banka oldu. Bankacılık sektörünün BM Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri (SKH) ile uyumlu hale getirmeyi amaçlayan Prensipler, bankacılık sektörünün yol haritasını belirleyerek Paris Anlaşması ile birlikte bu hedeflere önemli oranda katkıda bulunacak. 21. yüzyıl toplumunda ve ekonomisinde bankacılığın yeni rolünü tanımlayan bu prensipler, sürdürülebilir, eşit ve refah bir geleceğe ulaşmada bankacılık sektörünün etkisini en yüksek düzeye çıkarmayı amaçlıyor.</li> <li>• 2014 yılından itibaren proje finansmanı faaliyetleri kapsamında yeni elektrik üretimi yatırımlarına sağlanan toplam finansman tutarının %100'ü yenilenebilir yatırımlara yönlendirildi.</li> </ul>