

## DEĞERLERİMİZ

MÜŞTERİMİZ ÖNCELİĞİMİZDİR

BÜYÜK DÜŞÜNÜRÜZ

TEK BİR EKİBİZ

MÜŞTERİLERİMİZİ ANLARIZ  
DÜRÜST VE SORUMLU  
DAVRANIRIZ  
ÇÖZÜM ÜRETİRİZ

İLHAM VERİRİZ  
YENİLİKÇİYİZ  
BEKLENTİLERİ AŞARIZ

İŞİMİZE YÜREKTEN BAĞLIYIZ  
OMUZ OMUZA ÇALIŞIRIZ  
BU BANKA BİZİM

## REKABET ÜSTÜNLÜKLERİMİZ

### FARK YARATAN DİNAMİK İNSAN KAYNAĞI

- Çalışan memnuniyeti odaklı İK uygulamaları
- Ödüllü yetenek programları
- Çalışanların fikir ve yenilikçi önerilerini paylaşabilecekleri platformlar
- Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksi'nde Türkiye'den yer alan ilk ve tek şirket
- Kişi başı yılda ortalama 47 saat eğitim

### ÜSTÜN TEKNOLOJİ VE VERİ BİLİMİ

- İş alanlarıyla bütünleşik bilgi teknolojileri
- Kurum içinde geliştirilen, ihtiyaca yönelik çözüm ve uygulamalar
- Kesintisiz işlem kabiliyeti ve altyapı güvenliği
- 90'lı yıllardan bu yana teknolojiye kesintisiz yatırım
- Veriye dayalı ve çevik karar alma süreçleri
- Oluşturulan yönetim modelleriyle verinin bir kurumsal varlık olarak yönetilmesi
- Gelişmiş veri analitiği ile her iş seviyesinde akıllı karar almayı destekleyici iş zekası yaratımı
- Büyük veri mühendisliği ve analitiğini geliştirmek için insana ve teknolojiye sürekli yatırım

## EŞSİZ MÜŞTERİ DENEYİMİ YÖNETİMİ

- Müşteri deneyiminde fark yaratan akıllı iş süreçleri
- Müşteri gözüyle tasarlanan sade ve açık süreçler/müşteri yolculukları
- Müşteri ihtiyaçlarını merkeze alan gelişmiş segmentasyon sistemleri
- Hızlı ve etkin çözümler sunan, çok kanallı müşteri ilişki yönetimi araçları

## MÜŞTERİ ODAKLI YENİLİKÇİ ÜRÜN VE HİZMETLER

- Yenilikçi, esnek ve kişiselleştirilmiş çözümler
- Müşteri ihtiyaç ve eğilimlerini, gelişen trendlerle harmanlayan ürün ve hizmetler

## GÜÇLÜ MARKA VE İTİBAR

- Bütünsel itibar yönetimi yaklaşımı ve güçlü itibar endeksi
- Garanti tüketiciler tarafından "Teknolojide Öncü, yenilikçi ve hayatımı kolaylaştıran banka" olarak tanımlanıyor
- Marka algısına katkıda bulunan kesintisiz iletişim ve toplumsal yatırım programları

## KESİNTİSİZ BANKACILIK DENEYİMİ SUNAN BÜTÜNLEŞİK KANAL YAKLAŞIMI

- Dijital dünyanın avantajlarını müşteri deneyimine yansıtan, yeni şube hizmet modeli
- 81 ilde hizmet veren yaygın şube ağı
- İnternet ve mobil bankacılığında öncü konum
- Tüm kart işlemlerini tek bir platformda sunan, analitiğe dayalı akıllı çözümler üreten Bonus Flaş: Lansmanının ilk üç yılında 6,3 milyona ulaşan indirme
- GarantiPay ile 1.800'ü aşkın iş yerinde, e-ticarette hızlı ve güvenli ödeme
- Banka dışı müşterilere kartsız işlemlerle de hizmet veren 5.000'den fazla ATM
- Yılda 73 milyondan fazla müşteri kontağı ile öncü finansal çağrı merkezi
- Dijital kanallardan gerçekleştirilen işlemlerin 5'te 1'inden fazlası Garanti'den

## TÜM FİNANSAL HİZMETLER İÇİN TEK ADRES

- Hollanda ve Romanya'da 1990'lı yıllardan bugüne süregelen yurt dışı bankacılık hizmetleri
- Banka sigortacılığında öncü konum
- Toplam Gönüllü ve Otomatik BES katılımcı sayısında lider
- Ekspertiz raporu sonrası aynı gün içinde kullandırım sayesinde dünyadaki en hızlı mortgage süreci
- Müşteri istek ve beklentilerini karşılayan, dijital odaklı yatırım şirketi
- Yenilikçi, kolay erişilebilir factoring çözümleri
- Türkiye'nin ilk portföy yönetimi şirketi
- Müşteri istek ve ihtiyaçlarını gözetilen leasing çözümleri

# STRATEJİK ÖNCELİKLERİMİZ



## MÜŞTERİ DENEYİMİ

- Tüm faaliyetlerimizin odağına müşterilerimizi koyarak tüm kanallarımızdan kesintisiz ve mükemmel bir müşteri deneyimi yaşatmayı hedefliyoruz.
- Bu doğrultuda süreçlerimizi, iş akışlarımızı sürekli gözden geçirerek müşterilerimizin gözünden; hızlı, anlaşılır ve sade bir şekilde tasarlıyoruz.
- Müşterilerimizin beklentilerini aşma, memnuniyetlerini artırma, onlarla güvene dayalı ve uzun soluklu ilişkiler kurma gayemiz ile müşterilerimize karşı her zaman açık, şeffaf ve sorumlu davranmayı ilke ediniyoruz.
- Müşterilerimizin işlerini sürdürülebilir bir şekilde büyütebilmeleri ve onlara değer katabilmek için, ihtiyaçlarına uygun, yenilikçi çözümler ve öneriler sunmaya gayret ediyoruz. Sunduğumuz çözüm ve hizmetlerle finansal okuryazarlığı ve kapsayıcılığı da destekleyerek, müşterilerimizin finansal sağlığını gözeterek bilinçli kararlar almalarına yardımcı olmayı amaçlıyoruz.



## DİJİTALLEŞME

- Dijital platformlara yaptığımız yatırımlarla, müşterilerimize eşsiz bir deneyim, işlem kolaylığı ve öncü çözüm önerileri sunarak dijital dönüşüme öncülük etmeyi sürdürmeyi amaç ediniyoruz. Dijital müşteri tabanımızı büyütürken, satışlarımızda dijital kanalların payını artırmayı hedefliyoruz.



## ÇALIŞAN MUTLULUĞU

- Çalışanlarımızın gelişimini, memnuniyetini, ve esenliğini merkeze alarak onlara yatırım yapmak başlıca stratejik önceliklerimizden.
- Değerlerimizle paralel olarak, takım ruhuna sahip, ortak akıl ile hareket eden, büyük düşünen, sosyal sorumluluk sahibi ve sonuç odaklı ekipler oluşturma gayesindeyiz.
- Bu doğrultuda, performansa dayalı, fırsat eşitliği ve çeşitlilik gözetken, içeriden terfi odaklı, adil ve şeffaf bir yönetim politikası benimsiyoruz.

# AMACIMIZ

## ÇAĞIN OLANAKLARINI HERKESE SUNMAK



### OPTİMUM SERMAYE KULLANIMI

- Disiplinli ve sürdürülebilir büyümeye odaklanırken, sermayemizi etkin kullanarak, yarattığımız değeri en üst düzeye çıkarmayı ve sağlam aktif kalitesine olan bağlılığımızı sürdürmeyi hedefliyoruz.



### VERİMLİLİK

- Maliyet ve gelir sinerjilerini gözetirken, iş modelimizi ve süreçlerimizi, operasyonel ve çevresel verimlilik bakış açısıyla sürekli geliştiriyoruz.



### SORUMLU VE SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA

- Benimsediğimiz temel değerleri güçlendiren gelişmiş kurumsal yönetim modelimizi uygulamaya devam ederken, tüm paydaşlarımıza karşı güven, doğruluk, hesap verebilirlik ve şeffaflık ilkeleriyle hareket ediyoruz.
- Finansal ve finansal olmayan riskleri dünya standartlarına entegre yönetip, etkili risk yönetimini sağlamak, önemli önceliklerimizden.
- Öncelikli konularda etkili sonuçlara ulaşan toplumsal yatırım programlarına odaklanarak ve etki odaklı yatırım ilkelerini gözetip verdiğimiz kredilerle ortak değer oluşturarak, toplum için değer yaratmayı amaçlıyoruz. Kurduğumuz stratejik ortaklıklarla pozitif değişime öncülük eden banka olmayı sürdüreceğiz.

# STRATEJİMİZİN TEMEL YAPITAŞLARI

## MÜŞTERİLERİMİZ

Müşterilerimizi dinlemek, ihtiyaçlarını iyi anlamak, en yüksek hizmet kalitesi ve yenilikçi çözümler ile beklentilerini karşılamak  
Müşterilerimizin amaçlarına ulaşmalarına yardımcı olmak, hayatlarında etki yaratmak ve onlara değer katmak

## GARANTİLİLER

Yetkin, donanımlı, sürekli gelişime önem veren, büyük düşünen  
Topluma ve çevreye saygılı, güler yüzlü, çözüm odaklı, heyecan duyan  
Sorumlu ve ahlaklı bankacılar

## İŞ MODELİMİZ

Teknolojik ve dijital değişime paralel, dönüşümün öncüsü  
En güncel bilişim altyapısıyla desteklenen  
Tüm kanallarda, etkinlik ve üretkenlik odaklı verimli iş modeli

## İŞ MODELİMİZ

İş modelimizi de “çağın olanaklarını herkese sunma” amacımız çerçevesinde şekillendiriyoruz.

Garanti Bankası benimsediği bütünlüklük kanal stratejisiyle, müşterilerinin ihtiyaç duydukları bankacılık hizmetlerine her an, diledikleri kanaldan erişebilmelerini ve kanallar arasında kesintisiz ve tutarlı bir deneyim yaşamalarını sağlamaya odaklanıyor.

Müşterilerine mükemmel bir deneyim yaşatma önceliğiyle yola çıkan Garanti, teknolojiyi ve insani öğeleri harmanlayarak; müşterilerinin hayatlarını kolaylaştırmayı, finansal sağlıklarını gözetmeyi ve doğru finansal kararlar vermelerini sağlamayı, işlerini sürdürülebilir bir şekilde büyütmelerine destek olmayı ve finansal hizmetlerini herkese ulaştırabilmeyi amaçlıyor.

Daima geleceği hayal edip tasarlayan, daha önce sunulmamış sunmaya çalışan Garanti; bu doğrultuda yetkin, donanımlı, büyük düşünebilen, çevresine ve toplumuna saygılı, sorumlu ve ahlaklı bankacılar yetiştirmeyi, iş modelinin sürdürülebilirliğinin vazgeçilmez parçası olarak kabul ediyor.

Garanti iş modelinin merkezine dijitalleşmeyi koyarak; sektörel dönüşüme öncülük etmeyi, en güncel bilişim altyapısına sahip olmayı, hizmet verdiği tüm kanallarda etkin ve üretken olmayı hedefliyor. Bu kapsamda sürekli gelişme prensibiyle iş süreçlerini yenilemeye, yalınlaştırmaya ve müşteri deneyimini iyileştirmeye ve süreçlerini otomatize etmeye devam ederken, operasyonel verimliliği de sağlıyor.

Gelişen teknolojiler ve veri kaynaklarının yarattığı fırsatları iş modeline entegre eden Garanti, büyük veri gruplarını anlamlandırarak müşteri yönetimini daha analitik bir yaklaşımla ele alıyor. Aynı zamanda, bu çıktıları organizasyonel modelinde de kullanarak daha analitik iş sonuçlarına ulaşıyor.

Değişen müşteri beklentilerini hızla karşılamak ve gelişen teknolojileri iş modeline adapte etmek üzere ele aldığı projeleri çevik metot yaklaşımlarıyla yürüten, teknolojik altyapının sunduğu olanakları engin tecrübesiyle buluşturan ve herkese hitap etmeyi amaçlayan Garanti, iş modelinde üretkenliği en büyük prensibi haline getiriyor. Bu amaçla teknolojik gelişmelerin ve dijital dünyanın getirdiği tüm imkanları, oluşturduğu ekosistem ile entegre ederek yenilikçi çözümleri çevik yöntemlerle ele alıyor ve dönüşüm projelerinde sektörde öncü oluyor.

Garanti'nin çevik iş yapma şekline geçiş yolculuğu ve bu kapsamda çalışanların oluşturduğu takımlar, yaptıkları işlerin en başından sonuna kadar sorumluluğunu alıyor ve ortaya koyacakları ürün ve hizmetleri müşterilerden gelen geri bildirimlere göre inşa ediyor. Böylelikle Garanti, mevcut ve gelecekteki müşteri ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılayan çözümler sunmaya odaklanıyor. Bu yeni çalışma modelinde çalışanlar tek bir hedeften ilham alıyor ve bu hedef için motive oluyor.

Müşterilerin derinlemesine anlaşılmasını ve yapılan her işte “müşteri önceliğimizdir” perspektifiyle hareket edilmesini ilke edinen Garanti, iş birliğini “tek bir ekibiz” bakış açısıyla üst seviyelere çıkarıyor. İlham veren, yenilikçi ve beklentileri aşan bir düşünce yapısının hakim olduğu iş modeliyle, güçlendirilmiş ve aksiyon alabilen ekiplerle müşteri taleplerinin en hızlı şekilde karşılanmasını destekliyor.