

EK A.1: FİNANSAL OLMAYAN VERİLER İÇİN RAPORLAMA KILAVUZU

Bu bölüm aşağıdaki tabloda açıklandıkları şekilde sınırlı güvence kapsamı altında olan indikatörler içindir. Güvence kapsamındaki verilerin kapsamı 31 Aralık 2019'da sona eren yıl için, ilgili indikatörde aksi belirtilmediği sürece, Garanti Ödeme Sistemleri, Garanti Mortgage ve Garanti Teknoloji de dahil olmak üzere, Garanti BBVA Türkiye operasyonlarıdır. Raporlama kapsamı için operasyonel kontrol yaklaşımı benimsenmiştir.

GÖSTERGE	KILAVUZ NOTLARI
Önceliklendirme Analizi	Önceliklendirme analizimiz iki ana kriter üzerine kuruludur. İlk fazında, iç ve dış tüm kilit paydaşlarımızın görüşleriyle şekillenen mevcut bilgileri derlediğimiz ön çalışmamız ile, eğilimleri, sektör raporlarını, küresel bankaların raporlarını, BM Çevre Programı Finans Girişimi ('UNEP FI'), Küresel Raporlama Girişimi ('GRI') ve Sürdürülebilirlik Muhasebesi Standartları Kurulu ('SASB') gibi uluslararası meslek örgütlerinin tavsiyelerini inceledik. Diğer yandan, BBVA Grubu'nda Stratejik Planlama ve Sorumlu Bankacılık Birimi'nin dahil olduğu çalışma grubu çıktılarını dikkate alarak konu başlıklarını belirledik. İkinci fazında ise, anketler ve telefon görüşmeleri aracılığıyla iç ve dış tüm kilit paydaş gruplarımıza ulaşarak, bu konular üzerinden kapsamlı bir paydaş analizi yaptık. Paydaş katılım sürecini daha stratejik, derinlikli ve kapsamlı olarak gerçekleştirmek için AA1000SE (2015) Paydaş Katılım Standardı'ndan yararlanılmıştır. İlgili konular "Dört Faktörlü Etki Analizi" adı verilen dört basamaklı bir değerlendirmeden geçirilmiştir. Bu konuya ilişkin güvence göstergesi Banka'nın önceliklendirme için geliştirdiği metodoloji ve paydaşlardan alınan geri bildirimler doğrultusunda değerlendirilen öncelikli konulardır. Detaylar için sayfa 42'deki Öncelikli Konularımız bölümüne bakınız.
Sürdürülebilirlik Yönetimi	Garanti BBVA'nın Sürdürülebilirlik Yönetimi'nden sayfa 167'de yer alan Risk Yönetimi bölümünde bahsedilmektedir. Sürdürülebilirlik Yönetimi, ekonomik, çevresel ve sosyal etkilere ilişkin karar verme süreci için kullanılan politikalara ve mekanizmaları kapsamaktadır. Sürdürülebilirlik Yönetimi, GRI 102-18, 102-19, 102-20 doğrultusunda raporlanmıştır.
Kaynak Bazında Toplam Yıllık Enerji Tüketimi	Bu gösterge, Garanti BBVA'nın Türkiye operasyonlarında (Genel Müdürlük, hizmet binaları, şubeler ve ATM'ler) ısınma, jeneratörler, ticari kullanımdaki kiralık araçlar için tüketilen fosil yakıt ve satın alınan elektrik enerji tüketimi olarak tanımlanmıştır. Metreküp, litre ve ton bazındaki kaynak verilerini MWh birimine çevirmek için IPCC tarafından sunulan evrensel çevrim faktörleri kullanılmıştır. Enerji tüketimi raporlaması GRI 302-1 Kuruluş içindeki enerji tüketimine göre yapılmıştır. Detaylar için Ek A.3: Çevresel Performans Göstergeleri'ne bakabilirsiniz.
Kaynak Bazında Toplam Yıllık Su Tüketimi	Bu gösterge, Garanti BBVA'nın Türkiye operasyonlarında belediye tarafından sağlanan şebeke suyu kullanılmaktadır. Kullanılan ve çekilen toplam su miktarını olarak tanımlanmıştır. Ek A.3: Çevresel Performans Göstergeleri bölümünde yer alan raporlama, GRI 303-3 (2018) Kaynak bazında toplam su çekimine göre yapılmıştır.
Toplam Yıllık Atık Miktarları	Geri dönüşümlü tehlikeli atıklar (kartuşlar ve piller), TAP (Portatif PİL Üreticileri ve İthalatçıları Birliği) ve HP (Hewlett Packard Enterprise) tarafından merkezi olarak toplanmaktadır. Bunların toplam ağırlığı, bu iki kuruluştan alınan verilere dayanarak hesaplanmaktadır. Tehlikeli olmayan geri dönüşümlü atıklar (kağıt, plastik vb.) için merkezi bir toplama sistemi olmadığından, Garanti BBVA Genel Müdürlük Binası'ndan kaynaklanan atık üretimine dayanan bir varsayım dayandırılmaktadır. 2019 yılında, bu binanın toplam tehlikeli olmayan geri dönüşümlü atığı, Beşiktaş Belediyesi'nden temin edilen beyana göre 39.758 kg olarak hesaplanmıştır. Kişi başı ortalama aylık tehlikeli olmayan geri dönüşümlü atık üretimi, Genel Müdürlük binasının ortalama aylık çalışan sayısı dikkate alınarak hesaplanmıştır. Aylık rakamların ortalaması alınarak, kişi başı yıllık tehlikeli olmayan atık üretimi (20 kg) hesaplanmıştır. Kapsam dahilindeki tüm binalardan toplanan yıllık toplam tehlikeli olmayan geri dönüşümlü atık miktarı, birim atık üretimi tüm binalarda bulunan toplam çalışan sayısı ile çarpılarak tahmini olarak hesaplanmıştır. Detaylar için Ek A.3: Çevresel Performans Göstergeleri'ne bakabilirsiniz.

Sera Gazı Protokolü (2015) Kapsam 1 ve 2'ye göre raporlanan toplam yıllık sera gazı emisyonları (tCO₂e)

Bu gösterge, Garanti BBVA'nın Türkiye operasyonlarında (Genel Müdürlük, hizmet binaları, şubeler ve ATM'ler) kullanılan ısınma, jeneratörler, kiralık araçlar için fosil yakıtlardan, soğutucu ünitelerinden ve satın alınan elektrik kaynaklı enerji tüketiminden kaynaklanan sera gazları (CO₂, CH₄ ve N₂O ve f-gazları) olarak tanımlanmıştır. Küresel ısınma potansiyelleri ve emisyon faktörleri için IPCC 5. Değerlendirme Raporu faktörleri kullanılmıştır. Şebeke Emisyon Faktörü, 2018 yılı için TEİAŞ tarafından sağlanan en güncel veriler doğrultusunda hesaplanmıştır. Ek A.3: Çevresel Performans Göstergeleri bölümünde yapılan raporlama GRI 305-1 Doğrudan sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 1), GRI 305-2 Dolaylı enerji sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 2) ve GHG Protocol - Lokasyon Bazında yaklaşımına göre yapılmıştır.

İş için yapılan uçak seyahatlerinin toplam yıllık kilometre mesafesi ve Kapsam 3 emisyonları

Garanti BBVA çalışanlarının iş sebebiyle gerçekleştirdiği uçak seyahatlerinden kaynaklanan Kapsam 3 emisyonlarıdır. Kapsam 3 emisyonları, GRI 305-3 ve Sera Gazı Protokolü'ne (2015) göre raporlanmaktadır. Uçak seyahatleri emisyonları için Ortalama Yolcu DEFRA 2019 emisyon faktörleri (RF dahil değildir) kullanılmıştır. Uçuşlar, kısa mesafe (500 km'den az), orta mesafe (500 km ve 1.600 km arası) ve uzun mesafe (1.600 km'den fazla) olarak sınıflandırılmıştır. Detaylar için Ek A.3: Çevresel Performans Göstergeleri'ne bakabilirsiniz.

Raporlama dönemindeki Sera Gazı Emisyonu Yoğunluğu

Banka'nın Kapsam 1 ve Kapsam 2 sera gazı emisyonlarının milyar TL bazında toplam aktiflerine bölünmesi ile hesaplanan sera gazı emisyonu yoğunluğudur. Bankanın toplam aktifleri denetlenmiş finansal tablolarından alınmıştır. Ek A.3: Çevresel Performans Göstergeleri bölümünde yapılan raporlama GRI 305-4 Sera Gazı (GHG) emisyon yoğunluğuna göre yapılmıştır.

Sera Gazı Yoğunluğundaki Yıllık Yüzdesele Değişim

Banka'nın raporlama dönemindeki sera gazı emisyonu yoğunluğunun bir önceki yılın sera gazı emisyonu yoğunluğu ile arasındaki yüzdesele değişimdir. Banka'nın toplam aktifleri denetlenmiş finansal tablolarından alınmıştır. Ek A.3: Çevresel Performans Göstergeleri bölümünde yapılan raporlama GRI 305-4 Sera Gazı (GHG) emisyon yoğunluğuna göre yapılmıştır.

Garanti BBVA tarafından finanse edilen yenilenebilir enerji projeleri ile engellenen toplam yıllık emisyon

Raporlama döneminde güneş, hidroelektrik ve rüzgar santrallerinin faaliyetteki kapasitesi doğrultusunda gerçekleşen elektrik üretimi sonucu engellenen emisyonlardır. Raporlama döneminde faaliyette olan ve Garanti BBVA'nın finansmanında yer aldığı projeler dikkate alınmıştır. Şebeke Emisyon Faktörü, TEİAŞ tarafından sağlanan 2018 yılı verileri doğrultusunda hesaplanmıştır. faaliyete giren projeler denetim kapsamındadır. Yenilenebilir enerji projelerinin finanse edilmesiyle elektrik enerjisi talebi için ek fosil yakıtların yakılması engellenerek emisyonlar engellenmektedir. Detaylı bilgi için sayfa 132'deki Sorumlu ve Sürdürülebilir Kalkınma bölümüne bakabilirsiniz.

Garanti BBVA tarafından finanse edilen projelerde uygulanan Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi Süreci

- 2019 yılında değerlendirilen projeler
- 2019 yılında değerlendirilen projelerin risk notları
- 2019 yılında gerçekleştirilen proje sahası ziyareti sayısı

Bankanın Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları kapsamında çevresel ve sosyal risk değerlendirme süreci için yerel mevzuatı ve uluslararası iyi uygulamaları baz alan bir iç metodoloji mevcuttur. Detaylar için sayfa 167'deki Risk Yönetimi Bölümüne ve Garanti BBVA Sürdürülebilirlik web sitesinde Çevresel ve Sosyal Etkiler Değerlendirme Süreci (ÇSEDS) bölümüne bakabilirsiniz. Kapsam dahilinde güvence verilen göstergeler:

- Raporlama döneminde ÇSEDS'e tabi olan toplam proje sayısı
- Raporlama döneminde ÇSEDS'e tabi olan projelerin rating sonuçları
- Raporlama döneminde ÇSEDS kapsamında gerçekleştirilen toplam saha ziyareti sayısı

Proje listesi, ÇSEDS kapsamındaki ve dışındaki projeleri içerir. Kapsam dışı projeler gönüllü olarak ÇSEDS'e tabi tutulur. Aşağıdaki iki metodolojik değişiklik nedeniyle 2017 yılına kadar olan proje sayısı tekrar beyan edilmiştir. 1) Proje listesi sadece finanse edilmiş projeleri içermektedir, önceki yıllarda ise ÇSEDS'e tabi tüm projeler dahil edilmişti. 2) Proje sayısı yeni proje tanımına göre hesaplanmıştır. Bu tanımda, sektör, proje tipi (yeni/mevcut proje), coğrafi konum gibi bazı ek kriterler göz önünde bulundurulmaktadır. Bu değişiklik toplam proje sayısını artırmaktadır, çünkü daha önce aynı kredi sözleşmesinde yer alan birkaç proje tek olarak kabul edilirken, güncel durumda ayrı ayrı sayılmaktadır.

(<https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimiz/odak-alarimiz/cevresel-ve-sosyal-risk-yonetimi/>).

<p>Yenilenebilir Enerji Portföyü</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raporlama dönemi sonu itibarıyla, türüne göre yenilenebilir enerji projelerine yapılan yatırımların miktarı • Raporlama dönemi sonu itibarıyla, türüne göre yenilenebilir enerji projelerinin kurulu güçleri • Raporlama dönemi sonu itibarıyla, Türkiye’de faaliyetteki rüzgar enerjisi santrallerinin kurulu güçlerinde Garanti BBVA’nın pazar payı 	<p>Raporlama dönemi sonu itibarıyla Garanti BBVA tarafından imzalanan taahhüt edilmiş kredi tutarları, yenilenebilir enerji projelerinin kurulu güçleri ve Türkiye’de faaliyetteki rüzgar enerjisi santrallerinin kurulu güçlerinde Garanti BBVA’nın pazar payıdır. İşletmeye alınan kurulu rüzgar gücü pazar payı hesaplamaları için, Türkiye’deki yenilenebilir enerji projeleri toplam kurulu gücü Enerji İşleri Genel Müdürlüğü internet sitesinden (http://www.eigm.gov.tr/tr-TR/Sayfalar/Enerji-Yatirimlari) alınmıştır. Garanti BBVA’nın bir projedeki kurulu güç oranı, o projeye sağladığı finansman oranının, projenin toplam kurulu gücü ile çarpılması ile hesaplanmaktadır. Bu konuda daha fazla bilgiye, sayfa 132’deki Sorumlu ve Sürdürülebilirlik Kalkınma Bölümü’nden ulaşılabilir.</p>
<p>Garanti BBVA ATM’lerindeki Kartsız İşlemler</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raporlama döneminde Garanti BBVA ATM’lerinden yapılan kartsız işlem sayısı • Raporlama döneminde Garanti BBVA ATM’lerinden yapılan kartsız işlem hacmi 	<p>Garanti BBVA ATM’lerinden yapılan kartsız işlem sayısı ve işlem hacmi açıklaması kapsamına, Garanti BBVA’nın Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’ndeki operasyonları da dahil edilmiştir. İşlem hacmi hesaplamaları için, yabancı para birimlerinin anlık Türk lirası kur değerleri karşılıkları dikkate alınmıştır ve toplam işlem hacmi Türk lirası olarak sunulmuştur.</p>
<p>Toplumsal Yatırımlar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raporlama döneminde yapılan toplumsal yatırım miktarı 	<p>Toplumsal yatırımlar, sosyal etki yaratan, bankanın iş stratejisi ve paydaş öncelikleriyle uyumlu programlara yapılan KDV dahil toplam yatırım tutarı olarak tanımlanır. Bu programlar, Garanti BBVA’nın “Sponsorluk ve Kurumsal Sorumluluk Politikası” ile paylaşılan bir değer ilkesine dayanıyor. Raporlama döneminde, topluluk yatırımlarına katkıda bulunulan toplam yatırım tutarı bu göstergede açıklanmaktadır. Bu konuda daha fazla bilgiye, sayfa 132’deki Sorumlu ve Sürdürülebilirlik Kalkınma Bölümü’nden ulaşılabilir.</p>
<p>İnsan Kaynakları</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kadın Çalışan Oranları <ul style="list-style-type: none"> - Üst ve orta seviye yönetici - Toplam kadın çalışanlar • Doğum iznine ayrılan çalışan sayısı • Doğum izni sonrası işe dönen çalışan oranı • Babalık iznine ayrılan çalışan sayısı • Kadın Liderliği Eğitimlerini tamamlayan çalışan sayısı • Cinsiyet Eşitliği Eğitimleri’ne giriş yapan çalışan sayısı 	<p>Kadın çalışan oranları hesaplamalarında, raporlama dönemi içindeki aylık ortalama değerler dikkate alınmaktadır. Üst seviye yöneticiler, CEO ve Genel Müdür Yardımcılarını kapsamaktadır. Orta seviye yöneticiler, Bölge Müdürleri, Kredi Bölge Müdürleri, Birim Müdürleri, Şube Müdürleri, Yöneticileri ve Danışmanları kapsamaktadır. Doğum iznine ayrılan kadın çalışan sayısı, raporlama dönemi içinde doğum izni girişi yapmış ve izne çıkmış kadın çalışanlar olarak tanımlanmaktadır. Babalık iznine ayrılan çalışan sayısı, babalık izni girişi yapmış ve izne çıkmış erkek çalışanlar olarak tanımlanmaktadır. Doğum izni sonrası işe dönen çalışan oranı, raporlama dönemi yerine bir önceki yıl için hesaplanan ve raporlanan ve de raporlama dönemi sonu itibarıyla doğum izninden sonra halen Garanti BBVA’da çalışan kadın çalışanlar olarak tanımlanmaktadır. Birleşmiş Milletler Kadın Programı işbirliği ile, şube müdürü, bölge müdürü, bölge kredi müdürü ve yönetici seviyesindeki kadın çalışanlar için gerçekleştirilen Kadın Liderliği Eğitimleri ile Garanti BBVA tarafından geliştirilen ve tüm çalışanlara zorunlu olarak atanan, toplum tarafından empoze edilen toplumsal cinsiyet rollerine ve bunların iş ortamını nasıl etkilediğine odaklanan Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Eğitimi’ni kapsar. Detaylar için sayfa 122’teki İnsan Kaynağına Yatırım Bölümü’ne bakabilirsiniz.</p>
<p>Kayıp iş günü oranı</p>	<p>Kayıp iş günü oranı, raporlama dönemini kapsayan ve 17.02.2020 itibarıyla Banka’nın sistemine girişi yapılan tüm hastalık izni ve yaralanmalara ait tıbbi raporlara dayanarak hesaplanan toplam kayıp gün sayısının toplam iş günü sayısına oranıdır. Detaylı bilgi için sayfa 122’teki İnsan Kaynağına Yatırım Bölümüne ve Garanti BBVA Yatırımcı İlişkileri web sitesinde yer alan Sosyal Performans Verileri bölümüne bakabilirsiniz. (https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/odak-alanlarimiz/sosyal-performans-verileri/).</p>
<p>Müşteri Sayısı</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toplam müşteri sayısı • Dijital Bankacılık müşterisi sayısı • Mobil Bankacılık müşterisi sayısı 	<p>Toplam müşteri sayısı, raporlama dönemi sonu itibarıyla, en az 1 açık ürün olan müşterilerin toplam sayısı olarak tanımlanmıştır. Dijital Bankacılık müşterisi sayısı, raporlama döneminin son çeyreğinde en az 1 kere online veya mobil kanallara giriş yapan aktif müşterilerin toplam sayısı olarak tanımlanmıştır. Mobil Bankacılık müşterisi sayısı, raporlama döneminin son çeyreğinde en az 1 kere mobil kanala giriş yapan aktif müşterilerin toplam sayısı olarak tanımlanmıştır.</p>

EK A.2. ÖNCELİKLENDİRME ANALİZİ KAPSAM VE SINIRLAR

ÖNCELİKLİ KONU	İÇ VE DIŞ ETKİLER	İLGİLİ BÖLÜM	SAYFA
Güçlü ve Sürdürülebilir Finansal Performans	Güçlü ve sürdürülebilir finansal performans sergilenmesi hem Banka hem dış paydaşlar için önemlidir ve Garanti BBVA'nın ekonomik değer atfettiği kişi ve kurumları etkiler.	Finansal Performans	82
Kurumsal Yönetişim	Etkili, hesap verebilir ve sorumlu iç işleyiş mekanizmaları Garanti BBVA ve dış paydaşları için önemlidir.	Kurumsal Yönetişim ve Risk Yönetimi	142
Etik Davranış ve Tüketicinin Korunması	Şeffaf raporlama tüm paydaşları Garanti BBVA hakkında bilgilendirir. Dürüst ve etik değerlere sahip bankacılık, Garanti BBVA'nın itibarı ve tüm paydaşları için önemlidir.	Kurumsal Yönetişim ve Risk Yönetimi	142
Müşterilere Yeterli ve Doğru Zamanlı Tavsiyeler	Müşterilerin uygun şekilde yönlendirilmesi, ihtiyaçlarına göre finansal çözümler üretilmesi, müşterilerin sağlıklı finansal kararlar vermeleri ve tasarruf yapabilmeleri Garanti BBVA ve müşterilerini etkiler.	Müşteri Deneyimi	96
Kolay, Hızlı Çözümler ve Kendin Yap Seçenekleri	Şirket içi süreçlerin ve müşteriye sunulan hizmetlerin dijitalleşmesi, aynı zamanda müşterilerinin hızlı ve kolay bir şekilde işlem yapabilmesi için dijital platformların ve son teknolojinin kullanılması hem Banka hem dış paydaşları için önemlidir.	Dijital Dönüşüm	108
Siber Güvenlik ve Kişisel Verinin Sorumlu Kullanılması	Siber riskler, kişisel verilerin kullanımı, veri güvenliği ve müşteri bilgilerinin gizliliği tüm müşteriler için önemlidir. Güvenlik ihlalleri, Garanti BBVA'yı hem finansal hem de itibar açısından etkiler.	Dijital Dönüşüm	108
Cazip İş Ortamı, Gelişim ve Çalışan Bağlılığı	İş ortamının çalışanlar için cazip olması, çalışanlara yapılan yatırım ile onların bağlılığının ve esenliğinin geliştirilmesi, uzmanları bünyesinde barındırması ve sürekli gelişim sağlanması Garanti BBVA'nın performansı için önemlidir.	İnsan Kaynağına Yatırım	122
Çeşitlilik ve İş-Yaşam Dengesi	Çeşitliliğe saygı duyulması, eşitlik sağlanması (cinsiyet, yaş, din, ırk...); ve iş hayatı ve özel hayat arasındaki dengeye önem verilmesi, Garanti BBVA ve dış paydaşları için önemlidir.	İnsan Kaynağına Yatırım	122
Çevresel Etkiler ve İklim Değişikliği	Garanti BBVA'nın hem kendi faaliyetleri hem de müşterilerinin faaliyetleri sonucunda ortaya çıkan iklim değişikliğine bağlı etkileri kapsar. Çevresel etkilerin ve iklim değişikliği etkilerinin finansman süreçlerinde dikkate alınması Banka ve tüm paydaşlarını etkiler ve Garanti BBVA'nın sürdürülebilir finans alanında sektör öncülüğünü ve sektörü dönüştürmesini ifade eder.	Kurumsal Yönetişim ve Risk Yönetimi Sorumlu ve Sürdürülebilir Kalkınma	142 132
İnsan Hakları	İnsan haklarına saygılı olunması hem Banka hem dış paydaşları için önemlidir.	Sorumlu ve Sürdürülebilir Kalkınma	132
Finansal Eğitim ve Kapsayıcılık	Daha az ekonomik kaynağı olan kesimlere finansal okuryazarlık eğitimi vererek onların bankacılık sistemine girmesine destek olunması Banka ve tüm paydaşlarını etkiler.	Müşteri Deneyimi Sorumlu ve Sürdürülebilir Kalkınma	96 132
Toplumun Kalkınmasına Katkı	Ülkenin ve toplumun ekonomik kalkınmasına destek olmak, Mevzuata uyum, istihdam yaratmak ve toplumsal programlar gerçekleştirmek, Garanti BBVA'yı ve Garanti BBVA'nın ekonomik değer atfettiği kişi ve kurumları etkiler.	Sorumlu ve Sürdürülebilir Kalkınma	132

EK A.3. ÇEVRESEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

İŞLETME KAPSAMINDAKİ KAYNAK TÜKETİMLERİ

ENERJİ KAYNAĞI	TOPLAM TÜKETİM (2016)	TOPLAM TÜKETİM (2017)	TOPLAM TÜKETİM (2018)	TOPLAM TÜKETİM (2019)
Elektrik (MWh)	116.502	114.479	107.743	107.447
Isıtma için kullanılan Doğal Gaz (m ³)	2.810.199	3.396.123	3.918.686	5.270.775
Isıtma için kullanılan Doğal Gaz (MWh)	26.945	32.563	37.574	50.538
Isıtma için kullanılan Mazot (litre)	167.372	151.656	119.184	51.642
Isıtma için kullanılan Mazot (MWh)	1.646	1.492	1.173	508
Isıtma için kullanılan Kömür (ton)	117	102	88	21
Isıtma için kullanılan Kömür (MWh)	409	354	307	73
Jeneratör için kullanılan Mazot (litre)	163.237	142.857	137.597	129.347
Jeneratör için kullanılan Mazot (MWh)	1.606	1.405	1.354	1.273
Fuel Oil (litre)	7.703	28.306	0	6.120
Fuel Oil (MWh)	82	300	0	65
Araç Filosundaki Motorin Tüketimi* (litre)	1.123.289	1.110.128	1.110.982	1.091.907
Araç Filosundaki Motorin Tüketimi* (MWh)	11.052	10.922	10.931	10.743
Araç Filosundaki Benzin Tüketimi* (litre)	0	0	26.686	59.098
Araç Filosundaki Benzin Tüketimi* (MWh)	0	0	237	525
Toplam Enerji Tüketimi (MWh)	158.243	161.515	158.758	171.172

*Yalnızca ticari amaçla kullanılan araçlar

SERA GAZI EMİSYONLARI (tCO₂ EŞDEĞERİ)

YIL	KAPSAM 1 (TCO ₂ E)	KAPSAM 2** (TCO ₂ E)	KAPSAM 3*** (TCO ₂ E)	TOPLAM TCO ₂ E (KAPSAM 1 & 2)	SERA GAZI EMİSYON YOĞUNLUĞU*** (TCO ₂ E/ TOPLAM AKTİFLER)	SERA GAZI EMİSYON YOĞUNLUĞUNDAKİ DEĞİŞİKLİK %
2019	14.923	55.198	2.196	70.121	164	%-3
2018	12.933	54.300*	3.111	67.233*	168*	%-15*
2017	11.835	58.628	2.494	70.463	198	%-9
2016	10.924	57.259	3.181	68.183	218	%-20
2015	11.763	63.874	3.571	75.637	271	%-0,4
2014	8.698	57.378	3.709	66.077	274	%-22

SU TÜKETİMLERİ¹

	TOPLAM TÜKETİM (2016)	TOPLAM TÜKETİM (2017)	TOPLAM TÜKETİM (2018)	TOPLAM TÜKETİM (2019)
Su (1.000 m ³)	264	287	284	260

ATIK YÖNETİMİ²

TÜR	MİKTAR (2017)	MİKTAR (2018)	MİKTAR (2019)
Evsel (ton)	704	Mevcut Değil	Mevcut Değil
Tehlikeli (ton)	11	7	6
Geri Dönüştürülebilir (ton)	709	560	368

KAĞIT TÜKETİMİ

	TOPLAM TÜKETİM (2016)	TOPLAM TÜKETİM (2017)	TOPLAM TÜKETİM (2018)	TOPLAM TÜKETİM (2019)
Kağıt (1.000 ton)	1,8	1,5	1,1	0,9

* 2018 yılında yayınlanan değerler yeniden beyan edilmektedir.

** Lokasyon bazında

*** Belirtilen Kapsam 3 emisyonları iş seyahatinden kaynaklanan uçuşları içermektedir.

**** Emisyon yoğunluğu hesaplamalarına Kapsam 3 emisyonları dahil edilmemiştir.

1 Belirtilen su tüketimlerinin tamamı belediyelerin sağladığı şehir şebekesinden kullanılan sulardır. Türkiye'de belediyeler, yüzey suyu ve su rezervuarı kaynaklarını kullanmaktadır.

2 Atık verileri 2017 yılı itibari ile beyan edilmeye başlanmıştır.

EK A.4. 2018 ÇEVRESEL VE SOSYAL ETKİ DEĞERLENDİRME SİSTEMİ GÖSTERGELERİ

2019 YILINDA ÇSEDİM'E TABİ TUTULAN PROJELERİN RİSK DEĞERLENDİRME KIRILIMI

DEĞERLENDİRME SONUCU ALT KIRILIMI		PROJE SAYISI	KREDİ LİMİTİ (MİLYON ABD DOLARI)
Kategori	Kategori A	3	4.479
	Kategori B	0	-
	Kategori C	1	6
Risk Notu	R1	2	4.435
	R2	0	-
	R3	2	50
	R4	0	-
Nihai Not	1	2	4.435
	2	1	44
	3	1	6

EK A.5: TCFD BEYAN TABLOSU

KATMAN	ÖNERİLER	REFERANS BAĞLANTI
Yönetişim	Yönetim Kurulunun iklim bağlantılı risk ve fırsatlara ilişkin yönetim yapısını açıklayın.	Sürdürülebilirlik Komitesi, Komiteler Bölümü, sayfa 37 2019 CDP İklim Değişikliği Raporu , sayfa 4
	Yönetim kademesinin iklim bağlantılı risk ve fırsatları değerlendirme ve yönetmedeki rolünü tanımlayın.	Sürdürülebilirlik Komitesi, Komiteler Bölümü, sayfa 37 2019 CDP İklim Değişikliği Raporu , sayfa 14 Garanti BBVA Sürdürülebilirlik Yönetimi
Strateji	Organizasyonun tanımladığı kısa, orta ve uzun vade iklim bağlantılı risk ve fırsatları açıklayın.	Riskler ve Fırsatlar Bölümü, sayfa 132 2019 CDP İklim Değişikliği Raporu , sayfa 8 2019 CDP Su Raporu , sayfalar 18-29
	İklim bağlantılı risk ve fırsatların organizasyonun iş, stratejik ve finansal planlaması üzerindeki etkilerini açıklayın.	Sorumlu ve Sürdürülebilir Kalkınma Bölümü, sayfa 132 2019 CDP İklim Değişikliği Raporu , sayfa 26 ve 28 2019 CDP Su Raporu , sayfa 16
	2°C veya daha düşük senaryosu dahil olmak üzere farklı senaryoları dikkate alarak organizasyonun stratejisinin esnekliğini tanımlayın.	Sorumlu ve Sürdürülebilir Kalkınma Bölümü, sayfa 132 2019 CDP İklim Değişikliği Raporu , sayfa 31 2019 CDP Su Raporu , sayfa 49 Garanti BBVA İklim Değişikliği Eylem Planı Science Based Target Commitment 2018-19 Karbon Fiyatlaması Liderlik Raporu , sayfa 50 ve 51 Garanti BBVA Örnek Vaka Analizi
Risk Yönetimi	Organizasyonun iklim bağlantılı riskleri nasıl tanımladığını ve değerlendirdiğini açıklayın.	Garanti BBVA Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları Garanti BBVA Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi Garanti BBVA İklim Değişikliği Eylem Planı 2019 CDP İklim Değişikliği Raporu , sayfa 14 2019 CDP Su Raporu , sayfa 17, 26, 27 ve 48 Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi
	Organizasyonun iklim bağlantılı riskleri nasıl yönettiğini açıklayın.	Garanti BBVA Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları Garanti BBVA Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi Garanti BBVA İklim Değişikliği Eylem Planı 2019 CDP İklim Değişikliği Raporu , sayfa 14 2019 CDP Su Raporu , sayfa 17, 27 ve 51 Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi
	Riskleri tanımlama, değerlendirme ve yönetme sürecini organizasyonun tüm risk yönetimi sürecine nasıl entegre ettiğini açıklayın.	Garanti BBVA Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi 2019 CDP İklim Değişikliği Raporu , sayfa 14 2019 CDP Su Raporu , sayfa 17 Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi
Metrik ve Hedefler	İklim bağlantılı risklerin ve fırsatların, organizasyonun strateji ve risk yönetimi süreciyle uyumlu olarak, hangi metrikler kullanılarak değerlendirildiğini beyan edin.	EK A.3: Çevresel ve Sosyal Performans Verileri, sayfa 527 EK A.4: Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Göstergeleri, sayfa 86 2019 CDP İklim Değişikliği Raporu , sayfa 26 ve 28 2019 CDP Su Raporu , sayfa 50, 51 ve 57
	Kapsam 1, Kapsam 2 ve eğer uygulanabilir ise Kapsam 3 sera gazı emisyonlarını beyan edin.	EK A.3: Çevresel ve Sosyal Performans Verileri, sayfa 527 2019 CDP İklim Değişikliği Raporu , sayfa 38
	İklim bağlantılı risklerin ve fırsatların yönetilmesi için kullanılan hedefleri ve bu hedeflere ilişkin performansınızı açıklayın.	Riskler ve Fırsatlar Bölümü, sayfa 54 Sorumlu ve Sürdürülebilir Kalkınma Bölümü, sayfa 132 2019 CDP İklim Değişikliği Raporu , sayfa 31 2019 CDP Su Raporu , sayfa 50 ve 52

BEK A.6: GRI STANDARTLARI İÇERİĞİNE GÖRE UNGC VE WEPS ANALİZİ

A. BİRLEŞMİŞ MİLLETLER KÜRESEL İLKELER SÖZLEŞMESİ PRENSİPLERİ

UNGC GEREKLİLİKLERİ - AKTİF ÜYELİK	GRI STANDARTLARI BEYANLARI	SAYFA REFERANSLARI
Üst Düzey Bağlılık ve Strateji	GRI 102-14	Genel Müdür'ün Mesajı, sayfa 11
Yönetişim	GRI 102-14, GRI 102-18, GRI 102-19, GRI 102-20	Genel Müdür'ün Mesajı, sayfa 11, Kurumsal Yönetişim ve Risk Yönetimi, sayfa 141
Paydaş Katılımı	GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 102-44	Paydaşlarımızın Katılımı, sayfa 45
Uygulanabilir Faaliyetlerin Tanımlanması	GRI 103: Yönetim Yaklaşımı (2016)	GRI Standartları İçerik İndeksi, sayfa 530
Sonuçlar ve Çıktıları Bildiri	GRI Standartları İçerik Endeksi	GRI Standartları İçerik İndeksi, sayfa 530
UNGC DÖRT ANA BAŞLIĞI	GRI STANDARTLARI BİLDİRİMLERİ	SAYFA REFERANSLARI
İnsan Hakları	GRI 412-1; GRI 412-2; GRI 412-3; GRI 410-1; GRI 103-2; GRI 413-1; GRI 413-2	GRI Standartları İçerik İndeksi; İnsan Kaynağına Yatırım, sayfa 122; Sorumlu ve Sürdürülebilir Kalkınma, sayfa 132
Çalışma Standartları	GRI 102-8; GRI 102-41; GRI 202-1; GRI 202-2; GRI 401-1; GRI 401-3; GRI 402-1; GRI 404-1; GRI 404-3; GRI 405-1; GRI 405-2; GRI 406-1; GRI 407-1	GRI Standartları İçerik İndeksi; İnsan Kaynağına Yatırım, sayfa 122
Çevre	GRI 301-2; GRI 301-3; GRI 302-1; GRI 302-2; GRI 302-4; GRI 302-5; GRI 303-3; GRI 305-1; GRI 305-2; GRI 305-3; GRI 305-4; GRI 305-5; GRI 305-6; GRI 305-7; GRI 307-1	Sorumlu ve Sürdürülebilir Kalkınma, sayfa 132; Çevresel Performans Verileri, Ek-A.3
Yolsuzlukla Mücadele	GRI 102-16; GRI 102-17; GRI 205-1; GRI 205-2; GRI 205-3	GRI Standartları İçerik İndeksi, sayfa 530; Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetimi, sayfa 141

B. WEPS İLERLEME RAPORU

İLKELER	GRI STANDARTLARI BİLDİRİMLERİ
İlke 1 - Cinsiyet Eşitliğini Teşvik Eden Kurumsal Liderlik	GRI 405-1, GRI 405-2
İlke 2 - Fırsat Eşitliği, Katılım ve Ayrımcılıkla Mücadele	GRI 202-1; GRI 401-1; GRI 401-3; GRI 405-1; GRI 405-2; GRI 406-1
İlke 3 - Sağlık, Güvenlik ve Şiddete Karşı Özgürlük	GRI 406-1; GRI 403-9
İlke 4 - Eğitim ve Öğrenim	GRI 404-1; GRI 404-3
İlke 5 - İş Geliştirme, Tedarik Zinciri ve Pazarlama Uygulamaları	GRI 204-1; GRI 103-1; GRI 103-2; GRI 103-3
İlke 6 - Toplumsal Liderlik ve Katılım	GRI 413-1
İlke 7 - Cinsiyet Eşitliği için Ölçme ve Şeffaf Raporlama	GRI 405-1; GRI 405-2; GRI 103-1; GRI 103-2; GRI 103-3



TEMEL UYUMLULUK SEÇENEĞİNE GÖRE GRI STANDARTLARI İÇERİK ENDEKSİ

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR	PAYLAŞILMAYAN BİLGİNİN AÇIKLAMASI
GRI 101: TEMEL ESASLAR 2016		GRI 101 gösterge içermemektedir.	
	KURUMSAL PROFİL		
	102-1	T.C. Garanti Bankası A.Ş.	
	102-2	20, 22-23, 24-25, 26-27, 28-29	
	102-3	Nispetiye Mah. Aytar Cad. No: 2, 34340 Levent/İstanbul/ Türkiye	
	102-4	20, 21, 28-29	
	102-5	20, 21, 28-29	
	102-6	22-23, 24-25, 26-27, 28-29, 82-93, 122-123, 205	
	102-7	20, 22-23, 26-27, 28-29, 31	
	102-8	83, 97, 109, 123, 133	
	102-9	67, 72-75	
GRI 102: GENEL BİLDİRİMLER 2016	102-10	Ortaklık yapısında raporlama dönemi içerisinde herhangi önemli bir değişiklik olmamıştır.	

GRI Hizmetleri Ekibi, Materiality Disclosures Service kapsamında GRI içerik endeksinin açık bir şekilde raporda yer aldığını ve 102-40 - 102-49 arası bildirimlerin referanslarının rapor içeriğinde ilgili yerlerde bulunduğunu incelemiştir. Bu hizmet raporun İngilizce versiyonu üzerinde gerçekleştirilmiştir.

	102-11	32-33,34-35, 149-174
	102-12	https://www.garantibbvainvestorrelations.com/tr/surdurulebilirlik/detay/Desteklenen-Insyatifler/483/1606/0
	102-13	https://www.garantibbvainvestorrelations.com/tr/surdurulebilirlik/detay/Desteklenen-Insyatifler/483/1606/0
	STRATEJİ	
	102-14	9-13
	102-15	16-19, 38-39, 42-75, 78-79, 82, 97, 109, 123, 133, 167-174, 178-180
	ETİK VE DÜRÜSTLÜK	
	102-16	66, 68 https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/garanti-bbva-ve-surdurulebilirlik/diger-csy-politikalari/etik-ve-dogruluk-ilkeleri/
	102-17	126, 157, 166, 192, 197, 198, 199 https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/garanti-bbva-ve-surdurulebilirlik/diger-csy-politikalari/etik-ve-dogruluk-ilkeleri/
	YÖNETİŞİM	
	102-18	31-37
	102-19	31-39, 182-187
	102-20	31-39, 182-187
	PAYDAŞ KATILIMI	
	102-40	45
	102-41	Garanti BBVA, anayasal bir hak olan sendikalaşmaya ve toplu sözleşme hakkına saygı duymaktadır. Tüm çalışanlar, sendikal üyelik konusunda serbesttir ve hür iradeleriyle hareket ederler. https://www.garantibbvainvestorrelations.com/tr/kurumsal-yonetim/detay/Insan-Haklari-Beyani/705/2344/0 Banka'nın ilgili anlaşmaları, tüm çalışanlarını kapsar niteliktedir.
	102-42	45
	102-43	45-53
	102-44	46-53
	RAPORLAMA	
	102-45	2-3
	102-46	42-44, 45, 52-65, 70-75, 521-524, 600-606
	102-47	42-44, 524

GRI 102: GENEL
BİLDİRİMLER 2016

GRI 102: GENEL BİLDİRİMLER 2016	102-48	123, 526
	102-49	Kapsam ve Öncelikli konu çerçevelerinde önceki raporlama dönemlerine göre belirgin değişiklikler olmamıştır.
	102-50	2-3
	102-51	01.01.2018 - 31.12.2018 https://www.garantibbvainvestorrelations.com/tr/images/entegre-faaliyet-raporu-2018/GB18_TR.pdf
	102-52	2 / Yıllık
	102-53	3
	102-54	2
	102-55	530-539
	102-56	2, 206-211, 521-523
GRI 200: EKONOMİK STANDART SERİLERİ 2016		
EKONOMİK PERFORMANS		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	67, 72-75, 79, 82-93, 205, 524
	103-2	54-55, 79, 82-93, 524
	103-3	204-211
GRI 201: EKONOMİK PERFORMANS 2016	201-1	74, 79, 82-93, 205, 212-519
	201-2	57-58, 528 https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/media/1442/climate-change-2019.pdf
	201-3	82-93
	201-4	Raporlama döneminde Garanti BBVA devletten herhangi bir finansal destek almamıştır.
PİYASA VARLIĞI		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	122-129, 524
	103-2	122-129
	103-3	122-129
GRI 202: PİYASA VARLIĞI 2016	202-1	Tüm Garanti BBVA çalışanları asgari ücret üzerinde ücretlendirilmektedir.
	202-2	Bankanın Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcıları ve Koordinatörleri dahil olmak üzere üst yönetimi Türkiye Cumhuriyeti vatandaşıdır. Bu uygulama sayesinde Banka, Türkiye'nin farklı bölgelerindeki müşterilerin ihtiyaçlarını daha iyi anlayabilmekte ve hizmet verebilmektedir. Garanti BBVA'nın bölgesel operasyonları için Kuruluşun farklı seviyelerinde yerel yetenekler istihdam edilmektedir.

		DOLAYLI EKONOMİK ETKİLER
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	67, 72-75, 132-139, 524
	103-2	67, 72-75, 132-139, 524
	103-3	132-139
GRI 203: DOLAYLI EKONOMİK ETKİLER 2016	203-1	74-75, 132-139
	203-2	74-75, 132-139
		SORUMLU SATIN ALMA UYGULAMALARI
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/garanti-bbva-ve-surdurulebilirlik/cevresel-etkilerimizin-yonetimi/tedarik-zinciri-yonetimi/
	103-2	https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/garanti-bbva-ve-surdurulebilirlik/cevresel-etkilerimizin-yonetimi/tedarik-zinciri-yonetimi/
	103-3	https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/garanti-bbva-ve-surdurulebilirlik/cevresel-etkilerimizin-yonetimi/tedarik-zinciri-yonetimi/
GRI 204: SORUMLU SATIN ALMA UYGULAMALARI 2016	204-1	https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/garanti-bbva-ve-surdurulebilirlik/diger-csy-politikalari/garanti-bbva-tedarikci-davranis-ilkeleri/
		https://www.garantibbvainvestorrelations.com/tr/images/pdf/Garanti_Surdurulebilirlik_Raporu_2015.pdf (sayfa 101, 102) https://www.garantibbvainvestorrelations.com/tr/images/pdf/garanti_surdurulebilirlik2016_tr.pdf (sayfa 127)
		YOLSUZLUKLA MÜCADELE
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	30,150, 524
	103-2	38, 62, 117-119, 150, 174, 192, 197, 198, 199 https://www.garantibbvainvestorrelations.com/tr/kurumsal-yonetim/detay/Garanti-BBVA-Etik-ve-Dogruluk-Ilkeleri/444/1557/0 https://www.garantibbvainvestorrelations.com/tr/kurumsal-yonetim/detay/Yolsuzlukla-Mucadele-Politikasi-Beyani/1712/7946/0
	103-3	158, 165, 166, 168, 178-180
GRI 205: YOLSUZLUKLA MÜCADELE 2016	205-1	191-192 https://www.garantibbvainvestorrelations.com/tr/kurumsal-yonetim/detay/Garanti-BBVA-Etik-ve-Dogruluk-Ilkeleri/444/1557/0
	205-2	33 https://www.garantibbvainvestorrelations.com/tr/kurumsal-yonetim/detay/Yolsuzlukla-Mucadele-Politikasi-Beyani/1712/7946/0
	205-3	Yolsuzlukla ilgili yaşanan vaka bulunmamaktadır.
		REKABETE AYKIRI DAVRANIŞ
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	30, 524
	103-2	30, 191, 197, 199
	103-3	30, 158, 165, 168, 178
GRI 206: REKABETE AYKIRI DAVRANIŞ 2016	206-1	Raporlama döneminde rekabete aykırı davranışlara ve faaliyetlere ilişkin yeni açılan bir dava bulunmamaktadır.

GRI 300: ÇEVRESEL STANDART SERİLERİ 2016		
	ENERJİ	
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	158, 165, 168, 178 https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/garanti-bbva-ve-surdurulebilirlik/cevresel-etkilerimizin-yonetimi/cevre-yonetim-sistemi/
	103-2	154-155
	103-3	206-211
GRI 302: ENERJİ 2016	302-1	525
	302-2	521-523, 525-526
	302-4	135, 136
	302-5	Bankanın faaliyetleri doğrudan olarak belirtilen maddeleri kapsamadığı için bildirim öncelikli değildir.
	SU	
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	54, 55
	103-2	54, 55, 133, 135, 521-524, 528
	103-3	49 https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/media/1441/water-security-report-2019.pdf
GRI 303: SU 2018	303-1	526 https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/media/1441/water-security-report-2019.pdf
	303-2	526 https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/media/1441/water-security-report-2019.pdf
	303-3	526 https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/media/1441/water-security-report-2019.pdf
	EMİSYONLAR	
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	57-58, https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/garanti-bbva-ve-surdurulebilirlik/diger-csy-politikalari/iklim-degisikligi-eylem-planı-beyanı/
	103-2	57-58, https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/garanti-bbva-ve-surdurulebilirlik/diger-csy-politikalari/iklim-degisikligi-eylem-planı-beyanı/
	103-3	57-58,135-136 https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/garanti-bbva-ve-surdurulebilirlik/diger-csy-politikalari/iklim-degisikligi-eylem-planı-beyanı/
GRI 305: EMİSYONLAR 2016	305-1	522, 526
	305-2	522, 526
	305-3	74, 522, 526
	305-4	136, 522, 526
	305-5	133,135-136, 522, 526
	305-6	Bankanın faaliyetleri doğrudan olarak belirtilen maddelerin belirgin salımına sebep olmadığı için bildirim öncelikli değildir.

GRI 305: EMİSYONLAR 2016	305-7	Bankanın faaliyetleri doğrudan olarak belirtilen maddelerin belirgin salımına sebep olmadığı için bildirim öncelikli değildir.
ATIK SULAR VE ATIKLAR		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/garanti-bbva-ve-surdurulebilirlik/cevresel-etkilerimizin-yonetimi/atik-yonetimi/
	103-2	https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/garanti-bbva-ve-surdurulebilirlik/cevresel-etkilerimizin-yonetimi/atik-yonetimi/
	103-3	https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/garanti-bbva-ve-surdurulebilirlik/cevresel-etkilerimizin-yonetimi/atik-yonetimi/
GRI 306: ATIK SULAR VE ATIKLAR 2016	306-2	521, 526
UYUM		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/garanti-bbva-ve-surdurulebilirlik/cevresel-etkilerimizin-yonetimi/cevre-politikasi/
	103-2	https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/garanti-bbva-ve-surdurulebilirlik/cevresel-etkilerimizin-yonetimi/cevre-politikasi/
	103-3	https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/garanti-bbva-ve-surdurulebilirlik/cevresel-etkilerimizin-yonetimi/cevre-politikasi/
GRI 307: ÇEVRESEL UYUM 2016	307-1	Raporlama döneminde çevre kanun ve yönetmeliklerine uyumsuzluk ile ilgili belirgin bir olay veya ceza kesilmesi gerçekleşmemiştir.
GRI 400 SOSYAL STANDART SERİSİ 2016		
İSTİHDAM		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	122-123
	103-2	122-123
	103-3	122-123
GRI 401: İSTİHDAM 2016	401-1	https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/odak-alanlarimiz/sosyal-performans-verileri/
	401-2	126
	401-3	128
YÖNETİM-ÇALIŞAN İLİŞKİLERİ		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	89-93, 96-97
	103-2	
	103-3	
GRI 402: YÖNETİM-ÇALIŞAN İLİŞKİLERİ 2016	402-1	Garanti BBVA işe alım ve işten çıkarma süreçlerinde İş Kanunu esas alınmaktadır. İhbar süreleri Kanun'da yer aldığı şekilde uygulanmaktadır.

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	128-129
	103-2	128-129
	103-3	128-129
GRI 403: İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ 2018	403-1	128,129, 199
	403-2	129
	403-3	128,129, 199
	403-4	129 https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/odak-alarimiz/sosyal-performans-verileri/
	403-5	129
	403-6	129
	403-7	126
	403-9	129
	403-10	2019 yılında banka faaliyetlerinden ötürü meslek hastalığı tanısı almış herhangi bir çalışanımız bulunmamaktadır.
	EĞİTİM VE ÖĞRETİM	
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	122-123, 128-129
	103-2	122-123, 128-129
	103-3	122-123, 128-129
GRI 404: EĞİTİM VE ÖĞRENİM 2016	404-1	123 https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/odak-alarimiz/sosyal-performans-verileri/
	404-2	122-125
	404-3	128
ÇEŞİTLİLİK VE FIRSAT EŞİTLİĞİ		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	59-60, 97
	103-2	97
	103-3	97
GRI 405: ÇEŞİTLİLİK VE FIRSAT EŞİTLİĞİ 2016	405-1	59-60, 74, 97 https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/odak-alarimiz/sosyal-performans-verileri/
	405-2	128

İNSAN HAKLARI		
	YATIRIM	
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	39, 69, 72, 122-129
	103-2	39, 69, 72, 122-129
	103-3	39, 69, 72, 122-129
	412-2	https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/odak-alarimiz/sorumlu-ve-surdurulebilir-kalkinma/toplumsal-yatirim-programlari/
	412-3	105, https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/odak-alarimiz/sorumlu-ve-surdurulebilir-kalkinma/toplumsal-yatirim-programlari/
	AYRIMCILIĞIN ÖNLENMESİ	
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	39, 59-60,122-128
	103-2	39, 59-60, 122-128
	103-3	39, 59-60,122-128
GRI 406: AYRIMCILIĞIN ÖNLENMESİ 2016	406-1	Raporlama döneminde kesinleşen bir ayrımcılık vakası olmamıştır.
	ÖRGÜTLENME VE TOPLU SÖZLEŞME HAKKI	
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	191
	103-2	191
	103-3	191
GRI 407: ÖRGÜTLENME VE TOPLU SÖZLEŞME HAKKI 2016	407-1	191, Garanti BBVA örgütlenme ve toplu sözleşme anayasal haklarını tanımaktadır. Tüm çalışanlar, sendikal üyelik konusunda serbesttir ve hür iradeleriyle hareket ederler. Raporlama sürecinde, Banka'nın bilgisi dahilinde, hiçbir tedarikçisi çalışanlarının bir sendikaya katılma veya katılmama hakkını ihlal etmemiştir.
	İNSAN HAKLARI DEĞERLENDİRMESİ	
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/garanti-bbva-ve-surdurulebilirlik/diger-csy-politikalari/cevresel-ve-sosyal-kredi-politikalari/
	103-2	https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/garanti-bbva-ve-surdurulebilirlik/diger-csy-politikalari/cevresel-ve-sosyal-kredi-politikalari/
	103-3	https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/garanti-bbva-ve-surdurulebilirlik/diger-csy-politikalari/cevresel-ve-sosyal-kredi-politikalari/

GRI 412: İNSAN HAKLARI DEĞERLENDİRMESİ 2016	412-1	https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/garanti-bbva-ve-surdurulebilirlik/diger-csy-politikalari/cevresel-ve-sosyal-kredi-politikalari/
YEREL TOPLULUKLAR		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	132-133
	103-2	132-133
	103-3	132-139
GRI 413: YEREL TOPLULUKLAR 2016	413-1	27, 96-97, 132-133, 138-139
	413-2	96-97, 132-133
PAZARLAMA VE ETİKETLEME		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	96-104
	103-2	96-105
	103-3	96-105
GRI 417: PAZARLAMA VE ETİKETLEME 2016	417-1	27-97
	417-2	Raporlama döneminde herhangi bir uyumsuzluk durumu raporlanmamıştır.
	417-3	Raporlama döneminde herhangi bir uyumsuzluk durumu raporlanmamıştır.
MÜŞTERİ GİZLİLİĞİ		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	47-49, 53, 108, 117
	103-2	108, 117-118, https://www.garantibbva.com.tr/tr/bireysel/subesiz/internet_bankaciligi/guvenlik/gizlilik_anlasmasi.page
	103-3	72-73, 109, 118-119
GRI 418: MÜŞTERİ GİZLİLİĞİ 2016	418-1	119
SOSYOEKONOMİK UYUM		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	52, 163-203
	103-2	163-203
	103-3	163-203
GRI 419: SOSYOEKONOMİK UYUM 2016	419-1	175

FİNANSAL HİZMETLER SEKTÖR EKİ		
	ÜRÜN PORTFÖYÜ	
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/garanti-bbva-ve-surdurulebilirlik/diger-csy-politikalari/cevresel-ve-sosyal-kredi-politikalari/
	103-2	https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/garanti-bbva-ve-surdurulebilirlik/diger-csy-politikalari/cevresel-ve-sosyal-kredi-politikalari/
	103-3	https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/garanti-bbva-ve-surdurulebilirlik/diger-csy-politikalari/cevresel-ve-sosyal-kredi-politikalari/
GRI FİNANSAL HİZMETLER BİLDİRİMLERİ	FS6	50, 52
	FS7	50, 52
	FS8	52, 100, 108, 201
	AKTİF SAHİPLİK	
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/garanti-bbva-ve-surdurulebilirlik/diger-csy-politikalari/cevresel-ve-sosyal-kredi-politikalari/
	103-2	https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/garanti-bbva-ve-surdurulebilirlik/diger-csy-politikalari/cevresel-ve-sosyal-kredi-politikalari/
	103-3	https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/surdurulebilirlik-yaklasimimiz/garanti-bbva-ve-surdurulebilirlik/diger-csy-politikalari/cevresel-ve-sosyal-kredi-politikalari/
GRI FİNANSAL HİZMETLER BİLDİRİMLERİ	FS10	52, 57, 58, 100-108, 201
	FS11	52, 57, 58, 100-108, 201
	YEREL TOPLUMLAR	
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	57-65, 78-79
	103-2	67, 96-97
	103-3	67, 96-97
GRI FİNANSAL HİZMETLER BİLDİRİMLERİ	FS13	78-79
	FS14	57, 58, 78-79, 100-101, 104-105, 108 ATM'lerde kartsız işlemler ve engelli bireylere yönelik olarak toplumsal yatırımlar

ORGANİZASYON YAPISI DEĞİŞİKLİKLERİ

2019 yılı içerisinde, yılsonu itibarıyla gerçekleşen organizasyon yapısı ile ilgili değişiklikler aşağıda özetlenmektedir.

Müşterilerimize en doğru çözümleri en kaliteli hizmetlerle sunabilmek, en doğru değeri pazara en hızlı şekilde çıkarabilmek, değişen önceliklere göre aynı kaynaklarla daha fazla çıktı sağlayabilmek, inisiyatif alma bilincini ve sahiplenmeyi artırarak yetkinliklerimizi ve uzmanlıklarımızı değişen koşullara göre esnek bir şekilde planlayabilmek üzere Genel Müdürlük organizasyonumuzda çevik yöntemlerin ve prensiplerin (Agile) benimseneceği yeni organizasyon modeline geçildi ve bu geçişler aşağıdaki iş ailelerinde gerçekleştirildi.

- İnsan Kaynakları ve Destek Hizmetler iş ailesi Yetenek ve Kültür olarak,
- Teftiş Kurulu,
- Mühendislik Hizmetleri ve Veri iş ailesi,
- Aktif Pasif Yönetimi, Sermaye, Yatırımcı İlişkileri ve Finans iş ailesi Finans ve Hazine olarak,
- Uyum Müdürlüğü,
- Kredi Riski Yönetimi iş ailesi yeniden yapılandırıldı.

Kurumsal ve Yatırım Bankacılığı Genel Müdür Yardımcılığı adı Kurumsal, Yatırım Bankacılığı ve Global Piyasalar Genel Müdür Yardımcılığı olarak değiştirildi.

Kurumsal ve Yatırım Bankacılığı Genel Müdür Yardımcısı'na bağlı Yatırım Bankacılığı ve Finansman Müdürlüğü kuruldu ve Proje Finansmanı Müdürlüğü'nün mevcutta

yürüttüğü portföy yönetimi ve izleme, sürdürülebilirlik ve entegre raporlama faaliyetleri söz konusu yeni organizasyona devrildi.

Proje Finansmanı Müdürlüğü'nün adı, altyapı finansmanı, satın alım finansmanı, enerji projeleri finansmanı ve sendikasyon faaliyetlerini yürütmek üzere Proje ve Satın Alım Finansmanı Müdürlüğü olarak değiştirildi ve Yatırım Bankacılığı ve Finansman Müdürlüğü'ne bağlandı.

Çağrı Merkezi Müdürlüğü'nün adı Müşteri İletişim Merkezi Müdürlüğü olarak değiştirildi.

Kurumsal Güvenlik organizasyon adı Kurumsal Fiziki Güvenlik olarak değiştirildi ve Mühendislik Hizmetleri ve Veri Genel Müdür Yardımcısı'na bağlandı.

Operasyonel Risk ve Kontrol modeli kapsamında, çevik organizasyona dönüşüm çalışmaları kapsamında gündeme gelen revizyon ihtiyaçlarına bağlı olarak, modelin ikinci savunma hattı sorumluluklarını yerine getirmek üzere aşağıda belirtilen değişiklikler yapıldı.

- Mühendislik Hizmetleri ve Veri Genel Müdür Yardımcısı'na bağlı Mühendislik Hizmetleri Operasyonel Risk ve Kontrol Uzmanlığı organizasyonu kuruldu.
- Yetenek ve Kültür Genel Müdür Yardımcısı'na bağlı Yetenek ve Kültür Operasyonel Risk ve Kontrol Uzmanlığı organizasyonu kuruldu.

Yetenek ve Kültür Genel Müdür Yardımcısı'na bağlı Satın Alma Müdürlüğü Finans ve Hazine Genel Müdür Yardımcısı'na bağlandı.

Abacus Kart ve Üye İşyeri Hizmetleri Müdürlüğü'nün adı Abacus Ödeme Sistemleri ve Gayrimenkul Değerleme Müdürlüğü olarak değiştirildi.

Güvenli Operasyon Müdürlüğü'nün adı Müşteri Güvenliği ve İşlem Riski Yönetimi Müdürlüğü olarak değiştirildi.

Global Piyasalar İş Çözümleri Müdürlüğü doğrudan Kurumsal ve Yatırım Bankacılığı'ndan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı'na bağlandı.

BBVA Finans Koordinasyon Müdürlüğü ile Konsolidasyon ve Uluslararası Muhasebe Müdürlükleri kapatıldı ve fonksiyonları Finansal Yönetim organizasyonuna devredildi.

Nakit Yönetimi ve İşlem Bankacılığı Müdürlüğü'nün adı Nakit Yönetimi Müdürlüğü olarak değiştirildi.

Kurumsal Krediler ve Proje Finansmanı Yapılandırma Müdürlüğü kapatıldı ve fonksiyonları Ticari Krediler Yapılandırma Müdürlüğü'ne devredildi. Bu kapsamda Ticari Krediler Yapılandırma Müdürlüğü'nün adı Kurumsal ve Ticari Krediler Yapılandırma Müdürlüğü olarak değiştirildi.

DESTEK HİZMETİ ALINAN KURULUŞLAR

HİZMET SAĞLAYICI FİRMA	HİZMET DETAYI
GARANTİ KONUT FİNANSMANI DANIŞMANLIK HİZMETLERİ A.Ş.	Konut kredisi ürünlerine yönelik pazarlama ve danışmanlık
GARANTİ ÖDEME SİSTEMLERİ A.Ş.	Banka kartı ve kredi kartı başta olmak üzere ödeme sistemlerine yönelik pazarlama, tanıtım, ürün geliştirme ve danışmanlık, bireysel krediler dahil bireysel ürünlerin pazarlanması
GARANTİ ÖDEME SİSTEMLERİ A.Ş.	Hatırlatma aramaları, teknik destek yardım masası, gecikmiş borç bildirimleri, müşteriye hesap bilgilerinin verilmesi, müşterilerin kişisel bilgilerinin güncellenmesi, kredi kartı iptali, kapatılması, aktivasyonu, limit artış ya da azaltım taleplerinin alınması, müşteri taleplerinin Banka'ya aktarılması
LOOMİS GÜVENLİK HİZMETLERİ A.Ş.	5188 sayılı Kanun kapsamında nakit, kıymetli evrak, altın teslimi
YÖN İNSAN KAYNAKLARI DESTEK HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.	Çağrı merkezi hizmeti, yönetici asistanlığı, veri girişi
IBM GLOBAL SERVICES İŞ VE TEKNOLOJİ HİZMETLERİ VE TİC. LTD. ŞTİ.	Olağanüstü durum merkezi backup hizmeti
HOBİM BİLGİ İŞLEM	Banka arşiv kutularının saklama hizmeti
MATRİKS BİLGİ DAĞITIM HİZMETLERİ A.Ş.	Yazılım/yazılım bakım/güncelleme
INGENİCO ÖDEME SİSTEM ÇÖZÜMLERİ A.Ş.	POS yazılım geliştirme ve versiyon yükleme hizmeti
VERİFONE ELEKTRONİK VE DANIŞMANLIK LTD. ŞTİ.	POS yazılım geliştirme ve versiyon yükleme hizmeti
AUSTURIA CARD TURKEY KART	Kart basım ve kişiselleştirme hizmeti
KURYE NET MOTORLU KURYECİLİK VE DAĞITIM HİZMETLERİ A.Ş.	Kredi/banka kartı teslimi
AKTİF İLETİ VE KURYE HİZMETLERİ A.Ş.	Kredi/banka kartı teslimi
KONUT KREDİSİ COM TR DANIŞMANLIK ANONİM ŞTİ.	İnternet üzerinden konut kredisi ürünlerinin pazarlanması
ENUYGUN COM İNTERNET BİLGİ HİZMETLERİ TEKNOLOJİ VE TİC. A.Ş.	İnternet üzerinden konut kredisi ürünlerinin pazarlanması
HANGİSİ İNTERNET VE BİLGİ HİZMETLERİ A.Ş.	İnternet üzerinden konut kredisi ürünlerinin pazarlanması
VERKATA LLC	İnternet üzerinden konut kredisi ürünlerinin pazarlanması

COLLECTURK ALACAK YÖNETİMİ VE DANIŞMANLIK A.Ş.	Borç Bildirimi/ Hatırlatma Aramaları
SESTEK SES VE İLETİŞİM BİLGİSAYAR TEK. SAN. VE TİC. A.Ş.	Banka kartı ve kredi kartı başta olmak üzere ödeme sistemlerine yönelik pazarlama ve limit artırım gibi müşteri taleplerinin Banka'ya aktarılması
ATOS BİLİŞİM DANIŞMANLIK VE MÜŞTERİ HİZMETLERİ SANAYİ VE TİC. A.Ş.	Kredi kartı satışı, işyeri doğrulama, kredi kartı limit artışı, adres güncelleme gibi hizmetlere ilişkin çağrı merkezi aramaları
WEBHELP ÇAĞRI MERKEZİ VE MÜŞTERİ HİZMETLERİ A.Ş.	Çağrı merkezi aracılığı ile kredi kartı satışı ve Borç Bildirimi/ Hatırlatma Aramaları
WEBHELP ÇAĞRI MERKEZİ VE MÜŞTERİ HİZMETLERİ A.Ş.	Banka'ya iletilen müşteri taleplerinin veri girişinin ve dosyalamasının yapılması, taleplere ilişkin olarak müşteriye geri bildirim yapılması
CMC İLETİŞİM BİLGİSAYAR REKLAM VE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ SAN. TİC. A.Ş.	Çağrı merkezi aracılığı ile kredi kartı satışı ve Borç Bildirimi/ Hatırlatma Aramaları
DER POS ÖDEME SİSTEMLERİ VE PAZARLAMA TİC. LTD. ŞTİ.	Üye işyeri talep toplama, bireysel krediler dahil breysel ürünlerin pazarlanması
KAYRAGRUP PAZARLAMA DANIŞMANLIK VE DESTEK HİZMETLERİ TİC. A.Ş.	Üye işyeri talep toplama, bireysel krediler dahil breysel ürünlerin pazarlanması
TEMPO ÇAĞRI MERKEZİ VE İŞ SÜREÇLERİ DIŞ KAYNAK HİZMETLERİ TİC. A.Ş.	Borç Bildirimi/ Hatırlatma Aramaları
FU GAYRİMENKUL DANIŞMANLIK A.Ş.	Tapular Nezdinde İpotek İş ve İşlemleri
GLOBAL BİLGİ PAZARLAMA DANIŞMA VE ÇAĞRI SERVİSİ HİZMETLERİ A.Ş.	Borç Bildirimi/ Hatırlatma Aramaları
BRİNK'S GÜVENLİK HİZMETLERİ A.Ş.	5188 sayılı Kanun kapsamında nakit, kıymetli evrak, kıymetli maden ve benzeri kıymetli malların teslimi
MT BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE DIŞ TİCARET ANONİM ŞİRKETİ	POS yazılım geliştirme ve versiyon yükleme hizmeti
WIN BİLGİ İLETİŞİM HİZMETLERİ A.Ş.	Borç Bildirimi/ Hatırlatma Aramaları
CRİF ALACAK YÖNETİM VE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ A.Ş.	Borç Bildirimi/ Hatırlatma Aramaları
GÜZEL SANATLAR ÇEK BASIM LİMİTED ŞİRKETİ	Çek basım hizmeti
IRON MOUNTAIN ARŞİVLEME HİZMETLERİ A.Ş.	Fiziki dokümanların arşivlenmesi/ arşiv dokümanlarının depolanması
VERISOFT BİLGİ İŞLEM TİC. VE SAN. A.Ş.	POS yazılım geliştirme ve versiyon yükleme hizmeti
BİLGE ADAM BİLGİSAYAR VE EĞİTİM SAN. TİC. A.Ş.	Çağrı merkezi/ borç bildirim/ hatırlatma aramaları
ZİNGAT GAYRİMENKUL BİLGİ SİSTEMLERİ A.Ş.	İnternet üzerinden konut kredisi ürünlerinin pazarlanması
KOZA GÜVENLİK HİZMETLERİ SAN. TİC. LTD. ŞTİ.	5188 sayılı kanun kapsamında güvenlik hizmeti
KEREM ÇAĞRI MERKEZİ VE MÜŞTERİ HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.	Çağrı merkezi/ borç bildirim/ hatırlatma aramaları
SECURITAS GÜVENLİK HİZMETLERİ A.Ş.	5188 sayılı kanun kapsamında güvenlik hizmeti

PROCAT DANIŞMANLIK YAZILIM TELEKOMÜNİKASYON PAZARLAMA TİCARET A.Ş.	Çağrı merkezi hizmeti
TULU YAPI MÜŞAVİRLİK SANAYİ VE TİCARET A.Ş.	Tapular Nezdinde İpotek İş ve İşlemleri
ARAS KARGO A.Ş.	Şubeler arası dahili posta gönderimi
TROYA TRADING LTD.	İnternet üzerinden taşıt kredisi ürünlerinin pazarlanması
KREDİ KAYIT BÜROSU A.Ş.	Olağanüstü durum merkezi backup hizmeti
TEPE GÜVENLİK	5188 sayılı kanun kapsamında güvenlik hizmeti
DHL	Muhabir Banka ihracat belge teslimi
CMC İLETİŞİM VE ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ A.Ş.	Çağrı merkezi hizmeti
WEBHELP ÇAĞRI MERKEZİ VE MÜŞTERİ HİZMETLERİ A.Ş.	Çağrı merkezi hizmeti
BDH BİLİŞİM VE DESTEK HİZMETLERİ A.Ş.	İş yeri sözleşme ve belge temini
HOBİM BİLGİ İŞLEM	Baskı ve zarflama hizmeti
DATAFAKS KAĞIT MAMÜLLERİ SANAYİ VE TİCARET LTD. ŞTİ.	Çek basım hizmeti
WEBHELP ÇAĞRI MERKEZİ VE MÜŞTERİ HİZMETLERİ A.Ş.	DAB Düzenlemesi

* Söz konusu firma ve hizmetlere ilave olarak, 707 bayiden bireysel kredi pazarlama faaliyeti için destek hizmeti alınmıştır.

İLETİŞİM BİLGİLERİ

GENEL MÜDÜRLÜK

Levent Nispetiye Mah. Aytar Cad.
No:2 34340 Beşiktaş / İstanbul
Tel: +90 212 318 18 18
Fax: +90 212 318 18 88
Telex: 27635 gatı tr
Swift: TGBATRIS

İNTERNET SİTESİ

www.garantibbva.com.tr

TİCARET SİCİL NUMARASI

159422

YURT İÇİ ŞUBE BİLGİLERİ

Garanti BBVA'nın 2019 yılı sonu itibarıyla 81 ilde 904 şubesi bulunuyor. Yurt içi şubeleri hakkında detaylı bilgiye Banka'nın internet sitesinden ulaşabilirsiniz.

SOSYAL MEDYA BİLGİLERİ

Garanti BBVA'yı sosyal medyada Facebook, Twitter, Instagram, YouTube ve LinkedIn hesaplarından takip edebilirsiniz.

www.facebook.com/GarantiBBVA
www.twitter.com/garantibbva
www.instagram.com/garantibbva
www.linkedin.com/company/garanti-bbva/
www.youtube.com/garantibbva
www.twitter.com/garantiyesor

YURT DIŞI ŞUBELER

LEFKOŞA ŞUBESİ - KKTC

Bedrettin Demirel Caddesi
No: 114 Lefkoşa / TRNC
Tel: +90 392 600 53 00
Fax: +90 392 600 53 20

GİRNE ŞUBESİ - KKTC

Mete Adanır Caddesi No:18
Girne / TRNC
Tel: +90 392 650 53 00
Fax: +90 392 650 53 20

GAZİMAĞUSA ŞUBESİ - KKTC

Sakarya Mahallesi Eşref Bitlis
Caddesi No: 20 Gazimağusa / KKTC
Tel: +90 392 630 03 00
Fax: +90 392 630 03 20

GİRNE ÇARŞI ŞUBESİ - KKTC

Mustafa Çağatay Caddesi No: 17
Girne / KKTC
Tel: +90 392 650 53 30
Fax: +90 392 650 53 50

GÖNYELİ ŞUBESİ - KKTC

Düzyol Sokak No: 12/B Gönyeli
Lefkoşa / KKTC
Tel: +90 392 680 30 00
Fax: +90 392 680 30 20

GÜZELYURT ŞUBESİ - KKTC

Ecevit Caddesi No: 29/A Güzelyurt / KKTC
Tel: +90 392 660 30 00
Fax: +90 392 660 30 20

KÜÇÜK KAYMAKLI ŞUBESİ - KKTC

Şehit Mustafa Ruso Caddesi No:86/A
Küçük Kaymaklı Lefkoşa / KKTC
Tel: +90 392 600 54 00
Faks: +90 392 600 54 20

MALTA ŞUBESİ

Özgür Özdemir
Strand Towers, 36 The Strand Sliema
SLM 1022 Malta
Tel: +356 232 88 000
Fax: +356 232 88 160
Swift: TGBAMTMTXXX

TEMSİLCİLİKLER

ŞANGHAY

Noyan Rona
Room 1304 Marine Tower No:1
Pudong Avenue 200120 Shanghai, P.R.C.
Tel: +86 21 5879 7900 - 5879 4155
Fax: +86 21 5879 3896

DÜSSELDORF

Fahri Birincioğlu
Tersteegenstrasse 28, 40474,
Düsseldorf, Germany
Tel: +49 211 86 222 301
Fax: +49 211 86 222 350