

DEĞER YARATIMIMIZ

GRI 102-46

GİRDİLER

FİNANSAL SERMAYE

Yarattığımız değeri en üst düzeye taşımak için sermayeyi etkin kullanıyoruz. Mevduat ağırlıklı ve dinamik yönetilen fonlama bazımız, iyi çeşitlendirilmiş fonlama dağılımımız ve alternatif fonlama kaynaklarının oportünist kullanımı; disiplinli, sürdürülebilir ve sermaye artırarak büyümemizin arkasındaki itici gücü oluşturuyor. 2015 yılından bu yana, gelir/gider oranında elde ettiğimiz 8 puanlık iyileşmeyle, iş modelimizi ve süreçlerimizi operasyonel ve çevresel verimlilik bakış açısıyla sürekli olarak iyileştirmek ve gider/gelir sinerjileri yaratmak amacıyla çalışıyoruz.

DİJİTAL & ENTELEKTÜEL SERMAYE

8,4 milyon dijital bankacılık müşterimize işlem kolaylığı, eşsiz müşteri deneyimi ve öncü çözüm önerileri sunmak üzere, dijital platformlara sürekli yatırım yapıyoruz. Dijital müşteri tabanımızı büyütüyor ve satışlarımızda dijital kanalların payını artırıyoruz. Bilgi güvenliğini koruyarak, güvenli ve kesintisiz hizmet (örneğin siber tehditler) vermemizi engelleyebilecek tüm risklere karşı önlem alıyoruz.

İNSAN SERMAYESİ

Çalışanlarımızın gelişmelerine, memnuniyetlerine ve mutluluklarına odaklanarak, çalışan başına ortalama 43 saat eğitim ve 11 refah programı aracılığıyla çalışanlarımıza yatırım yapıyoruz. Takım ruhu, ortak akıl ve sosyal sorumluluk ile hareket eden, sonuç odaklı takımlar oluşturmaya çalışıyoruz. Performansa dayalı, eşit fırsatlara ve çeşitliliğe odaklanan ve içten terfiyi teşvik eden adil ve şeffaf bir yönetim politikası benimsiyoruz.

İLİŞKİ SERMAYESİ

17,6 milyon müşterimize, onları tüm faaliyetlerimizin merkezine taşıyarak ve süreçlerimizi onların bakış açılarıyla tasarlayarak, mükemmel bir müşteri deneyimi sunmak için çalışıyoruz. Müşterilerimize karşı şeffaf, açık ve sorumlu olmayı ve onlarla karşılıklı güven üzerine kurulu uzun süreli ilişkiler kurmayı hedefliyoruz. Sunduğumuz çözümlerle finansal okuryazarlığı, finansal sağlığı ve finansal kapsayıcılığı destekleyerek, müşterilerimizin bilinçli karar vermelerine destek oluyoruz.

DOĞAL & SOSYAL SERMAYE

Sürdürülebilir ürün ve krediler ve etki odaklı yatırım ilkeleri kapsamında 38,4 milyar TL yatırım tutarı ile birikimleri sürdürülebilir yatırımlara dönüştürüyoruz. Müşterilerimiz ile günlük iletişimimizde, onların ihtiyaçlarına göre uyarlanmış girişimler ile işlerini sürdürülebilirlik yaklaşımı ile büyütmelemlerini tavsiye ediyoruz. Toplam 44 katılım platformu ve 27 adet üyelik ile pozitif değişime katkıda bulunmak için çalışıyoruz. Toplumsal yatırım programlarına odaklanarak, öncelikli konularda etkili sonuçlar veren 22,3 milyon TL tutarında yatırım yaptık.

MEGA TRENDLER

RİSKLER VE FIRSATLAR

AMACIMIZ Çağın olanaklarını herkese sunmak

ÖNCELİKLİ KONULARIMIZ

STRATEJİK
ÖNCELİKLERİMİZ

DEĞERLERİMİZ

Müşterimiz Önceliğimizdir

Büyük Düşünürüz

Tek Bir Ekibiz

ÇALIŞAN
MUTLULUĞUMÜŞTERİ
DENEYİMİSORUMLU VE
SÜRDÜRÜLEBİLİR
KALKINMAOPTİMUM
SERMAYE
KULLANIMI

DİJİTALLEŞME

VERİMLİLİK

KURUMSAL YÖNETİŞİM

YARATILAN DEĞER

FİNANSAL SERMAYE

Nakdi ve gayri nakdi krediler aracılığıyla ekonomiye 322 milyar TL (54 milyar ABD doları) destek sağladık ve faaliyetlerimiz %12,4 Ortalama Özkaynak Kârlılığı, %1,5 Ortalama Aktif Kârlılığı üretirken, Sermaye Yeterliliği Rasyomuz %17,8 ve Çekirdek Sermaye Rasyomuz %15,4 seviyesinde gerçekleşti. 2019 sonu itibarıyla, Garanti BBVA'nın piyasa değeri 46,8 milyar TL (7,9 milyar ABD doları) seviyesine ulaştı. Ekonomiye ve topluma, ortaklarımıza kâr payı ödemeleri, çalışanlarımıza ücretler, tedarikçilerimize ödemeler ve hükümlere vergi ödemeleri yaparak katkıda bulunuyoruz. Kamu maliyesine yalnızca kendi vergi ödemelerimizle değil, üçüncü tarafların vergilerinin toplanması ve ödenmesine aracı olarak önemli katkı sağlıyoruz. Garanti BBVA'nın kamu maliyesine olan toplam vergi katkısı Garanti BBVA Yatırımcı İlişkileri web sitesinde gönüllü olarak açıklanıyor.

DİJİTAL & ENTELEKTÜEL SERMAYE

Dijital kanallara yatırımımız sonucunda müşteri bilgilerinin gizliliğiyle ilgili veri sızıntısı yaşanmazken dijital kanallar üzerinden satışlar toplam satışların %46'sına yükseldi. Dijitalleşmenin öncüsü olarak müşterilerimizi en gelişkin dijital çözümlerle güçlendiriyor ve son teknolojik gelişmeleri takip ederek rakiplerimize örnek oluşturuyoruz.

İNSAN SERMAYESİ

18.784 kişi için istihdam yaratırken, fırsat eşitliği ve mesleki gelişimin sağlanması yönündeki çabalarımız, çalışan bağlılığı skorumuzun yüksek, çalışan devir oranımızın düşük olmasına katkıda bulunuyor. %40 üst ve orta seviye yönetici kadın çalışan oranıyla ve kadınların kariyerlerinde ilerlemesini teşvik eden çeşitli girişimlerle Garanti BBVA, Türkiye'den Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksi'ne girmeye hak kazanan tek şirket.

İLİŞKİ SERMAYESİ

Müşterilerimizin beklentilerini aşmak ve memnuniyetlerini artırmak için çalışarak kurduğumuz ilişkinin güvene dayalı olmasını sağlıyoruz. Özel rakip bankalar arasında en yüksek Net Tavsiye Skoru'na sahip olmamız, iş modelimizin temelindeki müşteri deneyimi odaklılığımızın sonucu. Finansal okuryazarlık, finansal sağlık ve finansal kapsayıcılığı desteklemeye yönelik çabalarımız, tasarruf ürünlerini kullanmaya başlayan 943.541 müşterinin hayatına dokunabilmemizi sağladı.

DOĞAL & SOSYAL SERMAYE

Etki odaklı yatırım ilkelerimiz ve yenilenebilir enerji alanına sağladığımız finansman, faaliyetlerdeki toplam kurulu güce istinaden 5,9 milyon ton CO₂e sera gazı emisyonunun engellenmesine neden olurken, yeni proje finansmanı taahhütlerinde enerji üretim portföyümüzün Kapsam 3 ayak izi 'sıfır' oldu. Katılım faaliyetlerimiz, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na katkıda bulunmayı amaçlayarak hazırladığımız 13 adet politika/görüş yazısının oluşmasını ve 3 farklı zorluğu aşmayı hedefleyen toplumsal yatırım programlarının 22,3 milyon TL'ye ulaşmasını sağladı. Bu çalışmaların bir sonucu olarak Garanti BBVA, önde gelen dokuz sürdürülebilirlik endeksinde yer almaya hak kazandı.

SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇLARINA KATKI

