

# ÖNCELİKLİ KONULARIMIZ

674 3,1 dk 3 sürdürülebilir

Bu entegre raporda amacımız faaliyetlerimizi tutarlı bir bütünlük içinde anlatmak. Bu anlatımın temelini, Garanti BBVA 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.

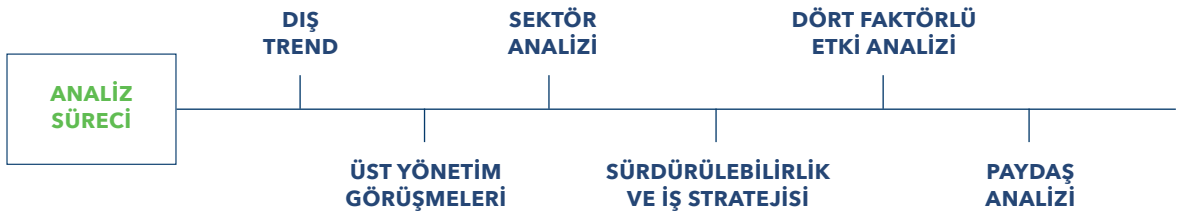
Önceliklendirme analizlerimizin ilkini 2013 yılında gerçekleştirdik. Her zaman paydaşlarımızın gereksinimlerine paralel bir çizgide olmak ve belirlenen öncelikli konuların hala aynı öncelikte olup olmadıklarını görmek istediğimiz için, yaklaşık iki yılda bir önceliklendirme analizimizi güncelleniyoruz. 2017 yılının ilk çeyreğinde gerçekleşen revizyon, 2017 ve 2018 yılı raporlarımızın bazını oluşturdu. Son revizyon ise 2019 yılında tamamlandı.

Yeni analizimizi tamamlarken, daha önceki yıllarda olduğu gibi, iç ve dış paydaşlarımızı dinledik ve kurumsal stratejimiz ile bankacılık sektörünü etkileyen küresel eğilimler arasındaki bağlantıyı inceledik.

Garanti BBVA olarak, iç ve dış tüm kilit paydaşlarımızın görüşleriyle şekillenen mevcut bilgileri derlediğimiz ön çalışmamızda, 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. Sonra görüşlerini almak üzere, anketler ve telefon görüşmeleri aracılığıyla iç ve dış tüm kilit paydaş gruplarımıza ulaşarak, bu konular üzerinden kapsamlı bir paydaş analizi yaptık. Dış trend analizinde, BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları, BM

Sorumlu Yatırım İlkeleri, Dünya Ekonomik Forumu Küresel Riskler Raporu, Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı On Birinci Kalkınma Planı ve UNEP FI Sorumlu Bankacılık Prensipleri gibi iş dünyası ve finans sektöründe rehber olan girişimlerin önceliklerini ele aldık. Dış paydaş analizimizde aynı zamanda, toplumun ve sektörün duruma bakış açısını görebilmek için aynı sektörde bulunan kuruluşlar tarafından yayınlanan raporlar, basılı yayın organları ve sosyal medya geri bildirimleri de analizimizin bir parçası oldu.

Yönetim Kurulu ve Genel Müdürümüze doğrudan bağlı ve stratejiden sorumlu üst düzey bir yöneticiyle görüşmeler yaptık. Söz konusu üst düzey yönetici, konu başlıklarını hem operasyonel, itibar, stratejik, yasal ve mali etkileri bakımından, hem de beş yıllık kurumsal strateji ve başlıkların risk ve fırsat alanları açısından değerlendirdi. Bunlara ek olarak, başlıkları "Dört Faktörlü Etki Analizi" adı verilen dört basamaklı bir değerlendirmeden geçirdik.



Bu değerlendirmede her bir başlığı;

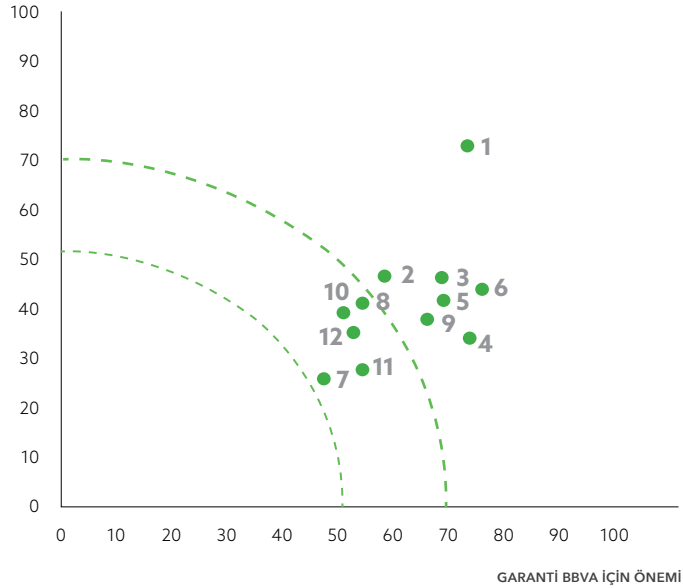
- Doğrudan finansal etkisi ve riski,
- Yasa, mevzuat ve politikaya ilişkin etmenleri,
- İnovasyon fırsatları,
- Sektörel standartlar, en iyi uygulamalar ve rekabet avantajı

açılırlarından 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 analizi tamamladık. Tamamlanan analiz sonucunda, 12 öncelikli başlık içerisinde %70 üzerinde öneme sahip olan ve öne çıkan; güçlü ve sürdürülebilir finansal performans, kurumsal yönetim, etik davranış ve tüketicinin korunması, kolay, hızlı çözümler ve kendin yap seçenekleri, çevresel etkiler ve iklim değişikliği, müşterilere yeterli ve doğru zamanlı tavsiyeler ile siber güvenlik ve kişisel verilerin sorumlu kullanılması konularını dikkate alarak, raporumuzda bu konular 6 ana başlık altında toplandı: Müşteri Deneyimi, Finansal Performans, Dijital Dönüşüm, Kurumsal Yönetişim ve Risk Yönetimi, İnsan Kaynağına Yatırım, Sorumlu ve Sürdürülebilir Kalkınma.

## GARANTİ BBVA VE PAYDAŞLARI İÇİN ÖNCELİKLİ KONULAR

PAYDAŞLAR İÇİN ÖNEMİ



1 Güçlü ve Sürdürülebilir Finansal Performans

2 Kurumsal Yönetişim

3 Etik Davranış ve Tüketicinin Korunması

4 Müşterilere Yeterli ve Doğru Zamanlı Tavsiyeler

5 Kolay, Hızlı Çözümler ve Kendin Yap Seçenekleri

6 Siber Güvenlik ve Kişisel Verinin Sorumlu Kullanılması

7 Cazip İş Ortamı, Gelişim ve Çalışan Bağlılığı

8 Çeşitlilik ve İş - Yaşam Dengesi

9 Çevresel Etkiler ve İklim Değişikliği

10 İnsan Hakları

11 Finansal Eğitim ve Kapsayıcılık

12 Toplumun Kalkınmasına Katkı

## SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇLARI VE GARANTİ BBVA

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'ndan (SKA) oluşan 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Gündemi, 1 Ocak 2016 tarihinde resmen yürürlüğe girdi. Birleşmiş Milletler tarafından kabul edilen bu SKA'lar, 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 SKA'ları benimsemesi gerek. Öncelikli konuları ele almak amacıyla üstlendiğimiz çalışmalar, SKA'lara katkıda bulunuyor. Bunlarla ilgili açıklamalar raporumuzun Performans Bölümü'nde yer alıyor.

MÜŞTERİ DENEYİMİ	4	Müşterilere Yeterli ve Doğru Zamanlı Tavsiyeler	   
	11	Finansal Eğitim ve Kapsayıcılık	
FİNANSAL PERFORMANS	1	Güçlü ve Sürdürülebilir Finansal Performans	
	2	Kurumsal Yönetişim	
KURUMSAL YÖNETİŞİM VE RISK YÖNETİMİ	9	Çevresel Etkiler ve İklim Değişikliği	
	3	Etik Davranış ve Tüketicinin Korunması	
	5	Kolay, Hızlı Çözümler ve Kendin Yap Seçenekleri	
DİJİTAL DÖNÜŞÜM	6	Siber Güvenlik ve Kişisel Verinin Sorumlu Kullanılması	 
	7	Cazip İş Ortamı, Gelişim ve Çalışan Bağlılığı	
İNSAN KAYNAĞINA YATIRIM	8	Çeşitlilik ve İş - Yaşam Dengesi	   
	9	Çevresel Etkiler ve İklim Değişikliği	
SORUMLU VE SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA	10	İnsan Hakları	          
	11	Finansal Eğitim ve Kapsayıcılık	
	12	Toplumun Kalkınmasına Katkı	

# PAYDAŞLARIMIZIN KATILIMI

 3.088  14,2 dk  9  yeni

Tüm paydaşlarımıza verdiğimiz büyük önem dolayısıyla, paydaşlarımızla düzenli iletişim içinde olmak ve onların fikirlerini dinlemek, bize her alanda daha kapsayıcı bir banka olma fırsatını sunuyor. Sürekli olarak paydaşlarımızdan aldığımız geri bildirimler sayesinde, onların beklentilerini anlamak ve ihtiyaçlarını daha büyük bir hassasiyetle karşılamakla kalmıyor, risklerimizi ve fırsatlarımızı tespit edebilmemiz, önceliklerimizi ve stratejimizi daha kapsamlı bir şekilde belirleyebilmemiz için bize büyük bir fırsat sunuyor.

2019 yılı boyunca Garanti BBVA olarak çeşitli kanallardan iç ve dış tüm kilit paydaşlarımızla diyalogumuzu sürdürdük. Bu diyaloglar sonucunda gelen geri bildirimler ve BBVA Grubu'nda Stratejik Planlama ve Sorumlu Bankacılık Birimi'nin dahil olduğu çalışma grubu çıktılarını dikkate alarak öncelikli konularımızı belirledik. Bu konulardan yola çıkarak önceliklendirme analizimizi güncelledik ve belirlenen konuları önemine göre, hem iç hem de dış paydaşlarımızın nasıl önceliklendirdiğini ve hangi konuların ön planda olması gerektiğini ortaya çıkardık. Bu süreçte paydaş katılım sürecini daha stratejik ve kapsamlı olarak gerçekleştirmek için AA1000SE Paydaş Katılım Standardı'ndan (2015) da yararlandık.

Öncelikle paydaşlarımızı, Garanti BBVA üzerinde doğrudan ekonomik etkisi bulunan, dolaylı ekonomik etkisi bulunan ve yeni fırsatlar, bilgiler ve yaklaşımlar getirenler olarak gruplandırdık.

Başlıca paydaş grupları bu analize göre; müşterilerimiz, çalışanlarımız, hissedarlarımız ve yatırımcılar, sivil toplum kuruluşları, uluslararası örgütler ve dernekler, hükümet organları ve düzenleyici makamlar ile uluslararası finans kurumları olarak belirlendi. Bu paydaş gruplarına ek olarak, toplumun ve sektörün ilgili konulara bakış açısını görebilmek için, bankacılık sektöründen örnekler, güncel uluslararası trendler ile basılı yayın organları ve sosyal medya geri bildirimleri de paydaş grupları ile birlikte önceliklendirme analizimizin bir parçası oldu. Daha sonra paydaşlarımızı, bağımlılık, etki, yakınlık, temsil, politika ve stratejik hedef ile sorumluluk kriterlerine göre değerlendirdik ve her bir paydaş grubu için ağırlık puanını hesapladık.

Önceliklendirdiğimiz paydaşların çoğuna gerçekleştirdiğimiz anketlerle ulaştık. %100 oranında geri dönüş sağladığımız ve yaklaşık 1.500 kişinin görüşlerini aldığımız çalışmalar bağımsız bir şirket ve Banka'nın ilgili ekipleri tarafından gerçekleştirildi. Yönetim Kurulu

ve Genel Müdürümüze doğrudan bağlı ve stratejiden sorumlu üst düzey bir yöneticiyle görüşmeler yaptık. Paydaşlarımızdan, belirlenen 12 öncelikli konu arasında önemli gördükleri ve öne çıkarmak istedikleri konular için önceliklendirme yapmalarını ve önemli trendlere dair algıları ile Banka'nın uygulamaları hakkındaki görüş ve beklentilerini paylaşmalarını istedik.

Garanti BBVA olarak belirlediğimiz konular içinde, iç ve/veya dış paydaşlarımıza göre %70'in üzerinde öneme sahip olan ve öne çıkan konular; Güçlü ve Sürdürülebilir Finansal Performans, Kurumsal Yönetişim, Etik Davranış ve Tüketicinin Korunması, Kolay, Hızlı Çözümler ve Kendin Yap Seçenekleri, Çevresel Etkiler ve İklim Değişikliği, Müşterilere Yeterli ve Doğru Zamanlı Tavsiyeler ile Siber Güvenlik ve Kişisel Verinin Sorumlu Kullanılması konuları oldu.

**PAYDAŞLARIMIZIN ÇOĞU GARANTİ BBVA'NIN SÜRDÜRÜLEBİLİR FİNANS KONUSUNDAKİ ÖNCÜLÜĞÜNÜ DEVAM ETTİRMESİNİ, MÜŞTERİLERİ ARASINDA BU KONUDA FARKINDALIK YARATMASINI VE SÜRDÜRÜLEBİLİR FİNANS ÜRÜNLERİ SUNMASINI BEKLİYOR.**

%78

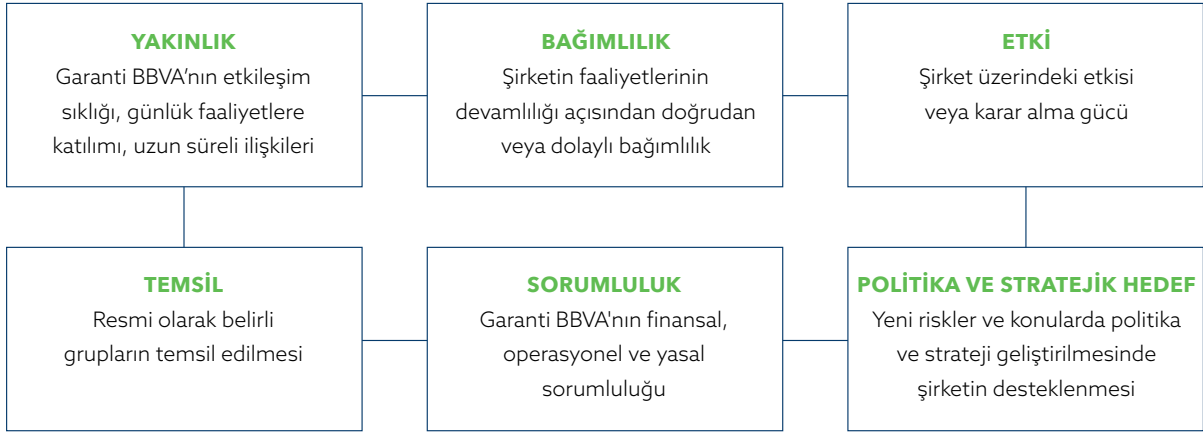


Müşteriler ve çalışanlar çevresel etkilerin yönetimi ve iklim değişikliği ile mücadele için sürdürülebilir finans ürünlerin önemli olduğunu düşünüyor.

%83



Müşteriler ve çalışanlar dijital risklerin yönetilmesinin önemli olduğunu düşünüyor.



PAYDAŞ GRUBU	KONU	ÖNCELİKLİ KONUSUYLA İLGİSİ	NE YAPIYORUZ?
<p><b>MÜŞTERİLERİMİZ</b></p>	<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> <li>→ KOBİ müşterilerin banka tarafında temasta buldukları tüm çalışanları birebir tanıma, onları firmalarının banka nezdindeki temsilcisi ve bir danışman gibi görme ve hissetme ihtiyacı</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Siber Güvenlik ve Kişisel Verinin Sorumlu Kullanılması</li> <li>→ Kolay, Hızlı Çözümler ve Kendin Yap Seçenekleri</li> <li>→ Güçlü ve Sürdürülebilir Finansal Performans</li> <li>→ Etik Davranış ve Tüketicinin Korunması</li> <li>→ İnsan Hakları</li> <li>→ Müşterilere Yeterli ve Doğru Zamanlı Tavsiyeler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Garanti BBVA, şikayet yönetiminde dijitalleşme kapsamında 2019 yılında müşterilerine yeni kanallar sunmaya devam etti. Bu kapsamda müşterilerimiz Müşteri İletişim Merkezi üzerinden "sesli mesaj" bırakarak şikayetlerini iletmeye başladılar. 2020'de de bu konuda daha iyi bir deneyim sunabilmek için dijital kanallarımızı zenginleştirmeye devam edeceğiz.</li> <li>→ Merkezi Müşteri Hizmetleri Temsilcisi (MHT) Projesiyle, operasyonel işlemler merkezi bir ekip tarafından yürütülerek, şubelerdeki KOBİ portföylerin üzerindeki operasyonel iş yükü hafifletildi. Böylelikle portföylerin müşteri ilişkisi yönetimine daha fazla zaman ayırmasına destek olundu.</li> <li>→ Garanti BBVA 2019 yılında şubelerinin yeni hizmet modeline dönüşümünü tamamladı. Yeni model, her yönüyle mükemmel bir bankacılık deneyimi sunmak amacıyla yeni dijital dünyanın faydalarını yansıtıyor.</li> <li>→ 2018 yılında Müşteri Deneyimi Destek ekibinin müşterilerimize sunduğu hizmetin kalitesini artırmak için kullanıma açtığımız chatbot "Bilge'nin 2019 yılında kullanım alanı genişledi. Yeni ekiplere kullanıma açılması ile toplam kullanıcı sayısı 1.000'in üzerine çıkan Bilge, aylık 30.000'in üzerinde sorguya cevap veriyor.</li> <li>→ Yeni özelliklerle dijital kanallardaki müşteri deneyimi daha da iyileştirildi: <ul style="list-style-type: none"> <li>→ QR kod ile gerçekleştirilen işlem seçenekleri,</li> <li>→ Daha önce şubelerden veya Müşteri İletişim Merkezi'nden yapılması gereken işlemler için görüntülü arama ile kimlik teyidi</li> <li>→ Garanti BBVA Mobil 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>→ 24 saatlik süreyle ve yurt dışı kullanıma kapama ve yurt dışı işlemlerin bildirimi,</li> <li>→ Whatsapp'ta da hizmet verme ve</li> <li>→ Garanti BBVA Mobil üzerinden İstanbulkart'a yükleme yapabilmek ve bakiye görüntüleyebilme özelliği.</li> </ul> </li> <li>→ Garanti BBVA Mobil'e yeni eklenen "Akıllı İşlemler" ile müşterilerimizin günlük finansal işlemlerini gerçekleştirmek için harcadıkları zaman ve eforu azaltarak, müşteri deneyimini artırmayı amaçlayan bir servis sunuldu.</li> <li>→ Garanti BBVA müşterisi olmak için, Garanti BBVA Mobil uygulamasından süreç başlatılması ve şubede sadece imza atılması ile mümkün. Önümüzdeki dönemde yapılacak yasal düzenlemeler sonrasında tamamen dijital bir deneyim sunmayı da hedefliyoruz.</li> <li>→ Garanti BBVA 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 bilgileri verildiği bilgilendirici dış ticaret seminerleri düzenlendi.</li> <li>→ Tüm KOBİ müşteriler için ziyaret planlamaları yapıldı ve yoğun ziyaretlerle, müşterilerle olan ilişkiler derinleştirildi. Tüm çalışanlara daha iyi bir müşteri deneyimi yaşatmalarına destek olacak eğitimler, sektörlerle dair özel içerikler ve müşteri ihtiyaçlarına daha hızlı çözüm bulmalarını sağlayacak yetki paketleri çalışıldı. Müşterilerin yaşadıkları sorunların, çalışanlarımız tarafından ilk temas anında çözüme kavuşturulmasına destek olan Empati Asistanım platformu, KOBİ müşterilerimize hizmet veren tüm çalışanlarımızın kullanımına açıldı. Platformun içeriği de bu doğrultuda geliştirildi ve zenginleştirildi.</li> </ul>

PAYDAŞ GRUBU	KONU	ÖNCELİKLİ KONUSLA İLGİSİ	NE YAPIYORUZ?
<p><b>ÇALIŞANLARIMIZ</b></p>	<p>Bankanın uygulamalarıyla ilgili çalışanların odağının ve memnuniyetinin artırılması; çalışan yolculuğunda var olan süreçlere ve karar mekanizmalarına dahil edilmeleri</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Güçlü ve Sürdürülebilir Finansal Performans</li> <li>→ Siber Güvenlik ve Kişisel Verinin Sorumlu Kullanılması</li> <li>→ Kolay, Hızlı Çözümler ve Kendin Yap Seçenekleri</li> <li>→ Müşterilere Yeterli ve Doğru Zamanlı Tavsiyeler</li> <li>→ Kurumsal Yönetişim</li> <li>→ Etik Davranış ve Tüketicinin Korunması</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Garanti BBVA çalışanlarının yaşayan fikirler geliştirebilmesi ve büyük düşünerek yenilikçi adımlar atabilmesi için gerekli altyapı ve teknik imkanları sunarken aynı zamanda fikir geliştirmenin yapılandırılmış eğitimlerini de çalışanlarıyla paylaşıyor.</li> <li>→ 2019 yılında Görüş ve öneri geliştirme platformları olan Önersen, GONG, Atölye ve Sor/Paylaş'ta pek çok farklı konu ele alındı.</li> <li>→ GONG üzerinde 230, Önersen platformunda (2007'den bu yana iletilen fikirlerin sayısı 24.000'den fazla) ise 922 görüş ve öneri paylaşıldı.</li> <li>→ 2019 yılının son çeyreğinde kurum değerlerini geliştirmek için tasarlanan fikir atölyesinde 120 çalışan değerlerin günlük hayata yansımaları daha etkin kılacak fikirleri, düşünce odaklı tasarım tekniğiyle geliştirdi.</li> <li>→ Yine 2019 yılında Genel Müdürlük birimlerinde uygulanmaya başlanan çevik proje metodolojileri çalışanların gelişim gördüğü alanlarda ortak akılla iş geliştirmesine ve projelerini komitelere sunabilmesine katkı sağladı.</li> <li>→ 2019 yılında çalışanların öneri ve talepleri üzerine var olan koçluk ve mentorluk uygulamaları yeniden şekillendirilmeye başlandı.</li> <li>→ Kadın ve erkek çalışanlarımızın çalışan yolculuklarına yönelik eşitliği gözetilen uygulamalar kapsamında fikir almak üzere bir araya gelen kadın çalışanların yönlendirmesiyle, 2019 yılında, geçtiğimiz yıl hayata geçen Anelik Deneyimi Projesi benzeri, Babalık Deneyimi Projesi başlatıldı.</li> </ul>

PAYDAŞ GRUBU	KONU	ÖNCELİKLİ KONUSUYLA İLGİSİ	NE YAPIYORUZ?
<p><b>HİSSEDARLARIMIZ VE YATIRIMCILARIMIZ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Yıl içerisinde gerçekleşen Genel Müdür değişikliği sonrası yeni Genel Müdürümüz ile yatırımcıların iletişimi</li> <li>→ Aşağıdaki konulardadaha fazla şeffaflık beklentisi: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hızlı değişen piyasa koşulları nedeniyle aktif kalitesindeki bozulmanın düzeyi ve spesifik sektörler</li> <li>- Bankacılık sektörü üzerinde için gelebilecek yeni regülasyonlar</li> <li>- Para Birimindeki Dalgalanmalar</li> <li>- Faiz Oranları</li> </ul> </li> <li>→ Kredi portföyünün karbon yoğunluğu konusunda daha ayrıntılı bilgi paylaşımı</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Güçlü ve Sürdürülebilir Finansal Performans</li> <li>→ Kurumsal Yönetişim</li> <li>→ Çevresel Etkiler ve İklim Değişikliği</li> <li>→ Siber Güvenlik ve Kişisel Verinin Sorumlu Kullanılması</li> <li>→ Kolay, Hızlı Çözümler ve Kendin Yap Seçenekleri</li> <li>→ Etik Davranış ve Tüketicinin Korunması</li> <li>→ Finansal Eğitim ve Kapsayıcılık</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Yeni Genel Müdürümüzün Garanti BBVA TV üzerinden yayınlanan yönetim söyleşileri videosu aracılığı ile yatırımcılar ve medya nezdindeki görünürlüğü artırıldı.</li> <li>→ Yeni Genel Müdürümüz Londra yatırımcı konferansında hissedar ve potansiyel yatırımcılarımızla buluşturuldu.</li> <li>→ Finansal sonuç sunumlarında şeffaflık artırıldı: Kredi portföyünün ayrıntılı sektörel kırılımı</li> <li>→ Kredi aşamalandırma ve karşılama oranlarının sektörel kırılımı ile ihtiyatlı yaklaşımın detaylı açıklaması.</li> <li>→ Ortaya çıkabilecek olumsuz şartlara karşı 2019 yılının 1. ve 4. çeyreğinde ek serbest karşılıklar ayrıldı. Bilançodaki toplam serbest karşılıklar 2,5 milyar TL'ye ulaştı.</li> <li>→ Hızlı değişen piyasa dinamiklerinin olduğu 2019 yılında Garanti BBVA Yatırımcı ilişkileri ekibi, konferans, roadshow ve telekonferanslar aracılığıyla yatırımcılar ile daha çok buluştu. 2019 yılında Yatırımcı ilişkileri ekibi 667 yatırım firmasına ulaştı.</li> <li>→ Para birimindeki değer kaybı kaynaklı karşılıklara %100 oranında koruma sağlandı.</li> <li>→ Tüfex Tahvillerinin oranının yüksek olması (TL menkul kıymetler içindeki payı %73) faiz oranlarındaki ve enflasyondaki dalgalanmaya karşı koruma sağlıyor.</li> <li>→ Makro göstergelerdeki dalgalanmalara rağmen bankanın yıllar içerisinde korumayı başardığı yüksek marj ve karlılık seviyesi hakkında bilgi verildi.</li> <li>→ Gerçekleşen ve olası regülasyonların etkilerine karşı bankanın aksiyon planları hakkında bilgi paylaşıldı.</li> <li>→ Garanti BBVA hisse senedi hikayesinin daha etkin anlatımı için hisse senesi analistleri ve hisse senedi satış departmanları ile öğlen yemeği toplantıları organize edildi</li> <li>→ Garanti BBVA CDP İklim Değişikliğine Programı'na 2009 yılından beri, CDP Su Programı'na ise 2015 yılından beri her yıl raporlama yapıyor. Banka'nın tüm raporları web sitesinde kamuoyu ile paylaşılıyor. CDP programlarına ek olarak Garanti BBVA, TCFD (Finansal İstikrar Kurulu'nun İklimle Bağlantılı Finansal Beyan Görev Gücü) Tavsiyelerinin ilk destekçileri arasında ve Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi çatısı altında hazırlanan BM Sorumlu Bankacılık Prensipleri'nin de çekirdek ekibinde yer aldı. Her yıl olduğu gibi, bu yılki Entegre Faaliyet Raporu'nda da portföyü içindeki karbonla bağlantılı krediler oranı ile düşük karbonlu yatırımlara yönlendirilen toplam finansman tutarlarını da paylaştı.</li> </ul>



PAYDAŞ GRUBU	KONU	ÖNCELİKLİ KONUSYLA İLGİSİ	NE YAPIYORUZ?
<p><b>FİNANSAL KURUMLAR</b></p>	<p>Borçlanma araçlarının kredi derecelendirme notları yıl içerisinde bazı kredi derecelendirme firmaları tarafından düşürüldü.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Güçlü ve Sürdürülebilir Finansal Performans</li> <li>→ İnsan Hakları</li> <li>→ Etik Davranış ve Tüketicinin Korunması</li> <li>→ Çevresel Etkiler ve İklim Değişikliği</li> <li>→ Çeşitlilik ve İş-Yaşam Dengesi</li> <li>→ Kurumsal Yönetişim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Mevcut ve yeni sözleşmelerde yer alan ilgili maddeler ile ilgili müzakereler ve değişiklikler yıl boyunca yapıldı.</li> <li>→ Başkanlığını yürüttüğümüz Global Compact Türkiye Sürdürülebilir Finans 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, çevresel ve sosyal risklerin yönetilmesi konusunda yol gösterici olacak bazı hükümleri içerecek şekilde genişletildi.</li> <li>→ Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi'nin (UNEP FI) çatısı altında Sorumlu Bankacılık Prensipleri'nin final versiyonu için diğer bankalar ve uluslararası finans kuruluşlarıyla birlikte bir dizi paydaş görüş toplantısı düzenlendi. Sorumlu Bankacılık Prensipleri, 22 Eylül 2019'da New York'ta gerçekleştirilen Birleşmiş Milletler Genel Kurulu toplantısında lanse edildi. Birleşmiş Milletler Sorumlu Bankacılık Prensiplerini uygulamayı taahhüt eden bankalar arasında Türkiye'den Garanti BBVA da 5 banka ile birlikte yer aldı.</li> <li>→ UNEP FI Etki Analizi Çalışma Grubu, finans sektöründe portföy etki analizi metodolojisi üzerinde çalışmak için bir dizi görüş toplantısı düzenlendi.</li> </ul>

PAYDAŞ GRUBU	KONU	ÖNCELİKLI KONUYLA İLGİSİ	NE YAPIYORUZ?
<p><b>SİVİL TOPLUM KURULUŞLARI VE DERNEKLER</b></p>	<p>→ ÇSY Yönetimi ve Sürdürülebilir Finans konusundaki bilgi birikimimizin ve derinlemesine deneyimimizin paylaşılması</p> <p>→ Portföylerimizin düşük karbona giden yollarla uyumlu hale getirilmesi</p>	<p>→ Çeşitlilik ve İş-Yaşam Dengesi</p> <p>→ Kurumsal Yönetişim</p> <p>→ Toplumun Kalkınmasına Destek</p> <p>→ Güçlü ve Sürdürülebilir Finansal Performans</p> <p>→ İnsan Hakları</p> <p>→ Etik Davranış ve Tüketicinin Korunması</p>	<p>→ Garanti BBVA, 2018 yılı Mayıs ayında devreye aldığı Sürdürülebilirlik Web Sitesini 2019 yılında paydaşların iyi uygulamaları ve global trendler ve gelişmeler çerçevesinde yaşayan bir platforma dönüştürdü.</p> <p>→ Garanti BBVA, Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi'nin (UNEP FI) Sorumlu Bankacılık Prensipleri Çekirdek Grubu'nda Türkiye'den yer alan tek kurucu üye bankası olarak, 2019 yılında prensiplerin imzacısı oldu. Bankacılık sektörünü BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA) 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.</p> <p>→ 2014 yılından itibaren proje finansmanı faaliyetleri kapsamında yeni elektrik üretimi yatırımlarına sağlanan toplam finansman tutarının %100'ü yenilenebilir yatırımlara yönlendirildi.</p> <p>→ Cinsiyet eşitliği ve çeşitliliğe verdiği önem ve bu alanda attığı adımlar sayesinde Garanti BBVA 2019 yılında da Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksi'nde Türkiye'den tek şirket olarak yer almaya hak kazandı. Banka, bu alandaki çalışmalarını ve deneyimlerini, başkanlığını yürüttüğü ve üyesi olduğu dernekler aracılığıyla tüm paydaşlarına aktarmaya 2019 yılında da devam etti.</p>

PAYDAŞ GRUBU	KONU	ÖNCELİKLİ KONUyla İLGİSİ	NE YAPIYORUZ?
<p style="text-align: center;"><b>RESMİ MAKAMLAR VE DÜZENLEYİCİ KURUMLAR</b></p>	<p>→ 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 yaptırmaları gereken tarihler de Kurum tarafından yayımlandı. 17 Şubat 2020 tarihinde Veri Sorumluları Sicil Bilgi Sistemi (VERBİS) kayıt süresi 30.06.2020'ye kadar uzatıldı.</p> <p>→ Cumhurbaşkanı Yardımcısı Sayın Fuat OKTAY başkanlığında 8 Ağustos 2019 tarihinde gerçekleştirilen Yatırım Ortamını İyileştirme Koordinasyon Kurulu (YOİKK) toplantısı neticesinde güncellenen ve YOİKK portalında (yoikk.gov.tr) kamuoyu ile paylaşılmış olan nihai eylem planı uyarınca, Borsa İstanbul; Vergi, Finansman ve Teşvikler Çalışma Grubu sorumluluk alanları içerisinde yer alan "Küresel sürdürülebilir yatırım akımlarından firmalarımızın daha fazla pay almasının teşvik edilmesi" eyleminden sorumlu kurum olarak belirlenmiştir.</p> <p>→ Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, bankalardan COP Türkiye pavyonunda düzenlenecek organizasyonlarda ve müzakerelerde destek sunmalarını istedi.</p> <p>→ Enerji Verimliliği ve Çevre Dairesi Başkanlığı tarafından, konutlarda ısı yalıtımı projelerinin finanse edilebilmesi için oluşturulabilecek yeni finansman modelleri hakkında görüş talebi geldi.</p>	<p>→ Güçlü ve Sürdürülebilir Finansal Performans</p> <p>→ Çevresel Etkiler ve İklim Değişikliği</p> <p>→ Cazip İş Ortamı, Gelişim ve Çalışan Bağlılığı</p> <p>→ Kolay, Hızlı Çözümler ve Kendin Yap Seçenekleri</p> <p>→ Toplumun Kalkınmasına Katkı</p> <p>→ Çeşitlilik ve İş-Yaşam Dengesi</p>	<p>→ Garanti BBVA, 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.</p> <p>→ VERBİS kaydı için Banka içi çalışma tamamlandı ancak süre uzatımı geldiği için kayıt sisteme girilmedi. Kişisel veri envanterinin güncel tutulabilmesi ve bu envanter yardımıyla VERBİS kaydının iyileştirilmesi amacıyla yukarıda bahsi geçen BT projesi devam etmektedir. Bu proje kapsamında bir kişisel veri keşif aracı satın alımı da yapılacaktır.</p> <p>→ Garanti BBVA, mevzuat çerçevesine dahil edilmesi gereken finansal olmayan konularla ilgili olarak BDDK, SPK ve Borsa İstanbul gibi resmi kurum ve kuruluşlara tavsiyelerini iletiyor ve bu kurumlarla yakın işbirliği içinde çalışıyor. Garanti BBVA TÜSİAD tarafından Borsa İstanbul'un YOİKK kapsamındaki çalışmalarına katkı sunmak amacıyla gönderilen Sürdürülebilir Finans konusundaki bilgi notuna doğrudan katkıda bulunmuş ve çeşitli iş dünyası dernekleri üzerinden toplantılara bizzat katılım sağlamıştır.</p> <p>→ 25. Taraflar Konferansı (COP25) kapsamında Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'nın ev sahipliğinde düzenlenen yan oturumlar bünyesinde Garanti BBVA olarak da yer aldığımız "2030'a kadar 10 yıl geri sayım: Ortak piyasa uygulamalarının güçlenmesinde bankalar etkileyici olarak rol alıyor" paneli gerçekleşti. Garanti BBVA iklim müzakerelerine katkıda bulunmak amacıyla Bakanlık tarafından düzenlenecek teknik çalışmalara ve sektörel çalıştaylara destek vermek konusunda kararlı.</p> <p>→ Garanti BBVA konutlarda ısı yalıtımı projeleri için oluşturulabilecek destek mekanizmalarına yönelik, Enerji Verimliliği ve Çevre Dairesi Başkanlığı'ndan gelen talep üzerine, yeni finansman modelleri hakkında önerilerini sundu. Öneriler arasında, kolaylıkla sistemlere entegre edilebilecek ve müşterilerin hızlı olarak talepte bulunarak hizmet alabileceği mekanizmalar yer alıyor.</p>

## PAYDAŞ GRUBU

## KONU

ÖNCELİKLİ  
KONUyla  
İLGİSİ

## NE YAPIYORUZ?

## ÜST YÖNETİM

- Aktif kalitesi ve kredi riskinin etkin yönetimi
- 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
- Sürdürülebilirlik performanslarını geliştirmelerinde müşterilerimize destek olmak için yenilikçi çözümler geliştirilmesi
- Müşteri deneyiminin sürekli iyileştirilmesi ve yeni hizmet modeli sonrası iyileştirme çalışmalarının sürmesi
- Çalışanlara, esenliklerinin ve kişisel gelişimlerinin tam olarak desteklendiği, güvenli, sağlıklı ve mutluluk verici bir çalışma ortamının sağlanması
- Veriye dayalı hareket eden bir kurum olunması ve verilerin sorumlu bir şekilde kullanımının sağlanması
- Teknoloji yatırımlarının hız kesmeden sürmesi ve kaynağın efektif kullanılması

- Güçlü ve Sürdürülebilir Finansal Performans
- Müşterilere Yeterli ve Doğru Zamanlı Tavsiyeler
- Siber Güvenlik ve Kişisel Verinin Sorumlu Kullanılması
- Cazip İş Ortamı, Gelişim ve Çalışan Bağlılığı
- Çevresel Etkiler ve İklim Değişikliği
- Kurumsal Yönetişim
- Etik Davranış ve Tüketicinin Korunması
- Kolay, Hızlı Çözümler ve Kendin Yap Seçenekleri
- Çeşitlilik ve İş-Yaşam Dengesi
- İnsan Hakları

- Piyasadaki gelişmeleri yakından izleyerek yılın önemli gündem maddelerinden olan aktif kalitesi konusunda proaktif bir yönetim sergilenmiştir.
- Müşteri ihtiyaçlarını ve olası sorunları en erken sürede tespit edip aksiyon planları geliştirerek gerek bilanço sağlığı gerek müşterilerimizin finansal sağlığı gözetilmiştir.
- Kredi ekipleri ve işkolları uyum içerisinde çalışarak, sorumlu bir yönetim sergilenmiş, kredi riski azami hassasiyetle yönetilmiş ve tüm paydaşlar şeffaf bir şekilde yıl boyunca bilgilendirilmiştir. Bankanın karşılık seviyesi, ihtiyatlı bir şekilde yönetilmiş ve güçlendirilmiştir.
- Garanti BBVA müşterilerinin finansal okuryazarlıklarını artırmayı ve finansal durumlarının farkına varmalarını sağlamayı hedeflerken, bir yandan da Garanti BBVA Mobil Bankacılık uygulamasında müşterilere tasarruf ve giderlerinin ne durumda olduğunu gösterecek finansal sağlık özelliği üzerinde çalışıyor. Müşterilere mali durumları hakkında bilgi ve finansal sağlıklarını iyileştirmeleri için özel eylem planları sunulacak ve tüm süreçte ait bir yüzde değeri sunulacak. Dijital Bankacılık ekipleri, müşterilerin, büyük veri analizi temelinde harcama/gelir davranışlarına göre gruplandırılması için İleri Analitik Ekibiyle birlikte çalışıyor.
- Garanti BBVA, 2018 yılında kredi faizinin doğrudan müşterinin sürdürülebilirlik performansına endekslendiği iki Yeşil Kredi yapısını devreye almıştı. Bu kapsamda müşterilerin performans değerlendirmeleri 2019 yılında tamamlandı. Ek olarak 2019 yılında, şirketlerin kadın ve erkek çalışanlarına eşit fırsatlar sunmasını destekleyen cinsiyet eşitliği alanındaki uygulamalarından yola çıkarak kurduğu yapı ile Cinsiyet Eşitliği Kredisi anlaşmasını imzaladı.
- Periyodik olarak Müşteri Komitesi toplantıları, araştırma, şikayet yönetimi platformları gibi farklı kanallardan alınan müşteri geri bildirimlerinin değerlendirildiği gelişime açık alanların üzerinde ayrıntılı durulması ve müşteri deneyimini iyileştirmeye yönelik projelere yön verilmesi önemli gündem maddeleri olmuştur. Şubelerimizin geçtiğimiz yıl tamamlanan hizmet modeli dönüşümümüzün devamı olarak yeni yapıya tamamen adapte olması için çalışmalar sürdü. Şubelerimizde operasyonel iş yükünü minimize edecek çalışmalar ve süreçlerin dijitalleşmesi, müşterilerimize sunulan hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesi ve hızlanması yönünde çalışmalar hız kazanmıştır.
- Genel Müdür'ün başkan, Yönetim Kurulu ve Üst Yönetim mensuplarının da üye olarak yer aldığı Çalışan Komitesi, çalışan memnuniyetini artırmak, iş ve özel yaşamı dengeleyen ve çalışan motivasyonunu geliştiren program sayısını artırmak için çalışmalarına 2019 yılında da devam etti. Bu doğrultuda yürütülen çalışmalarda, 2019 yılında Çalışan Bağlılığı skorumuz artış gösterdi.
- "Veri Yönetişimi" ve "Veri Dönüşümü" projeleri sonrasında geline nokta, veriyi günlük hayatımıza ve karar noktalarına daha fazla entegre etme, müşterilerimize ve bankamıza pozitif değer yaratacak alanlarda kullanımın yaygınlaştırılması ve bu kapsamda veri projelerinin yaygınlığının artırılması yılın önemli gündem maddelerinden olmuştur.
- 2019 yılının ortalarında başlayan ARK projesi ile tüm teknoloji platformunun modernize edilmesi hedeflenmektedir. Projenin tamamlanmasıyla yazılım geliştirme süreçlerinde verimlilik artışı sağlanacak ve buna bağlı olarak ürünlerin fikir aşamasında piyasaya çıkışına kadar geçen süre kısalmaktadır. Modern ve yenilikçi teknoloji ve süreçler sayesinde teknoloji alanında insan kaynağı bulunmasında yaşanan zorluklar aşılanacaktır. Projenin en önemli getirilerinden biriyse Garanti BBVA'nın yeni teknolojilere bağımlı ürünler (real-time marketing, api market, blockchain vs.) çıkarma kabiliyetinin artacak olmasıdır.
- Teknoloji kaynağının efektif kullanımı ve proje yönetimi anlamında, bankanın stratejik öncelikleri, değer yaratımı, maliyet ve kaynak kullanımı boyutları ile çeyrek bankası projeleri & yatırımları önceliklendirme toplantıları (PSM) gerçekleştirilmeye devam etti.
- Yatırım bütçelerini, yeni strateji ile uyumlu olarak, çeyreklik ve dinamik şekilde yöneterek, teknolojik dönüşümdeki değişim hızını çevik yaklaşımlarla yakalıyoruz. Her çeyrek yapılan PSM (proje strateji toplantıları) ile, ana öncelikler gözden geçiriliyor ve yeni gelişmelere yönelik değişiklikler yapılıyor. Toplantı kararları doğrultusunda, etkin önceliklendirme süreçleri ile, banka stratejisine en uygun ve en büyük etkiyi yaratacak projelere kaynak önceliği veriyoruz.