

# DEĞERLERİMİZ

MÜŞTERİMİZ  
ÖNCELİĞİMİZDİR

MÜŞTERİLERİMİZİ ANLARIZ  
DÜRÜST VE SORUMLU  
DAVRANIRIZ  
ÇÖZÜM ÜRETİRİZ

BÜYÜK  
DÜŞÜNÜRÜZ

İLHAM VERİRİZ  
YENİLİKÇİYİZ  
BEKLENTİLERİ AŞARIZ

TEK BİR  
EKİBİZ

İŞİMİZE YÜREKTEN BAĞLIYIZ  
OMUZ OMUZA ÇALIŞIRIZ  
BU BANKA BİZİM

## AMACIMIZ

Çağın olanaklarını  
herkese sunmak

# İŞ MODELİMİZ

 371  1,4 dk  1  müşteri

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

Garanti BBVA müşterilerinin ihtiyaç duydukları bankacılık hizmetlerine her an, diledikleri kanaldan erişebilmelerini ve kanallar arasında kesintisiz ve tutarlı bir deneyim yaşamalarını sağlamaya odaklanıyor.

Teknolojiyi ve insani öğeleri harmanlayarak; müşterilerinin hayatlarını kolaylaştırmayı, finansal sağlıklarını gözetmeyi ve doğru finansal kararlar vermelerini sağlamayı, işlerini sürdürülebilir bir şekilde büyütmelerine destek olmayı ve finansal hizmetlerini herkese ulaştırabilmeyi amaçlıyor.

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

Garanti BBVA, iş modelinin merkezine dijitalleşmeyi koyarak; sektörel dönüşüme öncülük etmeyi, en güncel bilişim altyapısına sahip olmayı, hizmet verdiği tüm kanallarda etkin ve üretken olmayı hedefliyor. Bu kapsamda sürekli gelişme prensibiyle iş

süreçlerini yenilemeye, yalınlaştırmaya ve müşteri deneyimini iyileştirmeye ve süreçlerini otomatikleştirmeye devam ederken, operasyonel verimliliği de sağlıyor. Gelişen teknolojiler ve veri kaynaklarının yarattığı fırsatları iş modeline entegre eden Garanti BBVA, büyük veri gruplarını anlamlandırarak müşteri yönetimini daha analitik bir yaklaşımla ele alıyor. Aynı zamanda, bu çıktıları organizasyonel modelinde de kullanarak daha analitik iş sonuçlarına ulaşıyor.

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

Garanti BBVA'nın çevik iş yapma şekline geçiş yolculuğu ve bu kapsamda çalışanların oluşturduğu takımlar, yaptıkları işlerin en başından sonuna kadar sorumluluğunu alıyor ve ortaya koyacakları ürün ve hizmetleri müşterilerden gelen geri bildirimlerle

göre inşa ediyor. Böylelikle Garanti BBVA, mevcut ve gelecekteki müşteri ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılayan çözümler sunmaya odaklanıyor. Bu yeni çalışma modelinde çalışanlar tek bir hedeften ilham alıyor ve bu hedef için motive oluyor.

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

# REKABET ÜSTÜNLÜKLERİMİZ

356 1,3 dk 1 müşteri

## YETENEK VE KÜLTÜR YÖNETİMİ

- Çalışan memnuniyeti ve iş-yaşam dengesini gözeterek uygulamalar
- Ödüllü yetenek programları
- Çalışanların fikir ve yenilikçi önerilerini paylaşabilecekleri platformlar
- Çalışanların kariyer hedefleri doğrultusunda kendi gelişim sorumluluğunu aldığı, gelişimini şekillendirdiği değişen dinamiklere uygun yeni gelişim modeli
- Çeşitliliği destekleyici yönetim anlayışı - Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksi'nde Türkiye'den 4 yıl üst üste yer alan tek şirket
- Kişi başı yılda ortalama 40 saat eğitim

## ÜSTÜN TEKNOLOJİ VE VERİ BİLİMİ

- İş alanlarıyla bütünleşik ve çevik proje yönetimi
- Kurum içinde geliştirilen, ihtiyaca yönelik çözüm ve uygulamalar
- Kesintisiz işlem kabiliyeti ve altyapı güvenliği
- Veriye dayalı ve çevik karar alma süreçleri
- Oluşturulan yönetim modelleriyle verinin bir kurumsal varlık olarak yönetilmesi
- Gelişmiş veri analitiği ile her iş seviyesinde akıllı karar almayı destekleyici iş zekası yaratımı

→ Büyük veri mühendisliği ve analitiğini geliştirmek için insana ve teknolojiye sürekli yatırım

## EŞSİZ MÜŞTERİ DENEYİMİ YÖNETİMİ

- Müşteri gözüyle tasarlanan sade ve açık süreçler/müşteri yolculukları
- Müşteri ihtiyaç ve eğilimlerini, gelişen trendlerle harmanlayan ürün ve hizmetler
- Hızlı ve esnek çözümler sunmayı sağlayan akıllı iş süreçleri
- Müşterileri istedikleri yer ve zamanda çözümlere ulaştıran çok kanallı müşteri ilişki yönetimi araçları
- Müşterilerin en iyi finansal kararı almasına yardımcı olan öneri sistemleri

## GÜÇLÜ MARKA VE İTİBAR

- Bütünsel itibar yönetimi yaklaşımı ve güçlü itibar endeksi
- Garanti BBVA, tüketiciler tarafından "teknolojide öncü, güvenilir, güçlü ve hizmet kalitesini sürekli geliştiren bir banka" olarak tanımlanıyor
- Kurumsal itibar ve marka değerine katkıda bulunan bütünsel iletişim ve sosyal etki odaklı toplumsal yatırım programları
- Kurumsal firmaların dünya çapında sürdürülebilirlik performanslarını değerlendiren en prestijli platformlardan biri olan Dow Jones Sürdürülebilirlik

Endeksi'ne bu yıl da girmeye hak kazanarak endekste beş kez üst üste yer alan Türkiye'den tek şirket

## KESİNTİSİZ BANKACILIK DENEYİMİ SUNAN KANAL YAKLAŞIMI

- Dijital dünyanın avantajlarını müşteri deneyimine yansıtan, tek noktadan çözüm sunan şube hizmet modeli
- 81 ilde hizmet veren yaygın şube ağı
- Mobil ve internet bankacılığında öncü konum; 8 milyona ulaşan dijital aktif müşteri tabanı
- Kampanyalar, kart bilgileri ve yeni nesil ödeme teknolojilerini birleştiren, akıllı çözümler üreten Bonus Flaş
- GarantiPay ile 1.900'ü aşkın iş yerinde, e-ticarette hızlı ve güvenli ödeme
- Banka dışı müşterilere kartsız işlemlerle de hizmet veren 5.200'den fazla ATM
- Yılda 70 milyondan fazla müşteri kantağı ile öncü finansal Çağrı Merkezi

# STRATEJİK ÖNCELİKLERİMİZ

298 1,2 dk 1 müşteri

Garanti BBVA, 2019'da, Müşteri Deneyimi, Dijitalleşme, Çalışan Mutluluğu, Optimum Sermaye Kullanımı, Verimlilik, Sorumlu ve Sürdürülebilir Kalkınma olarak tanımladığı stratejik öncelikler doğrultusunda çalışmaya, tüm paydaşlarına değer yaratmaya devam etti. Bu öncelikler doğrultusunda atılan adımlarla bu alanlara ilişkin temel performans göstergelerinde birçok metrikte önemli ilerlemeler kaydetti. Müşteri odaklı, yenilikçi iş modelini gözden geçirmeye, hizmet verdiği tüm kanallarda etkinliğini ve üretkenliğini artırmaya devam etti. Bu kapsamda iş süreçlerini yenilemeyi, yalınlaştırmayı, otomasyonu artırmayı sürdürdü. Müşteri portföyünü önemli ölçüde genişletti ve müşterilerin memnuniyetine odaklanarak daha bağlı bir müşteri tabanı oluşturdu. Dijitalleşme alanında müşterilerin hayatını kolaylaştıran çözümler sunmaya devam etti ve dijital kanallardan yapılan satışların payını önemli ölçüde artırdı. Güçlü sermaye yapısı, verimlilik odağı ve proaktif bilanço yönetimiyle sağlıklı finansal yapısını korudu. Stratejisinin temel yapıtaşlarından biri olan çalışanlarına yatırım yapmaya devam etti, onların gelişimini ve memnuniyetini artırmaya yönelik pek çok adım attı. Bu kapsamlı çalışmalarının sonucu olarak da; tüm paydaşları için değer yaratmayı sürdürdü.

## STRATEJİK ÖNCELİKLERİMİZDEKİ DEĞİŞİKLİKLER

Garanti BBVA, 'çağın olanaklarını herkese sunmak' amacıyla; BBVA Grubu'na paralel olarak dünyada ve finans sektöründe etkisini hissettiren ana trendler ışığında stratejik önceliklerini gözden geçirdi.

### DEĞİŞEN MÜŞTERİ BEKLENTİLERİ

- Daha sade, hızlı, ihtiyaçlara uygun kişiselleştirilmiş çözüm ve öneriler
- En doğru kararları almak için danışmanlık ve destek

### REKABET DİNAMİKLERİNDEKİ DEĞİŞİKLİKLER

- Bankaların içinde bulunduğu ekosistemin finansal teknoloji şirketleri gibi bankacılık dışındaki oyuncularla genişlemesi, bunun sunduğu fırsatlar ve getirdiği zorluklar
- Müşterilerin yaşadıkları deneyimi bu büyük ekosistem içerisinde karşılaştırması

### TOPLUM NEZDİNDE

### SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KONUSUNDA ARTAN FARKINDALIK VE ENDİŞE

- Daha sürdürülebilir bir dünya için yapılması gerekenler konusunda finans sektörünün kritik rolü

## DATANIN KRİTİK BİR VARLIK HALİNE GELMESİ / REKABET ÜSTÜNLÜĞÜ SAĞLAMADAKİ ROLÜ

- Risk yönetiminden insan kaynaklarına, pazarlamadan süreç optimizasyonuna kadar birçok farklı alanda öngörü sağlaması ve yol göstermesi
- Müşterileri daha iyi anlama, onların ihtiyaç ve isteklerine göre kişiselleştirilmiş ürün ve çözümleri ihtiyaç anında sunabilme, müşteriler için değer yaratarak onlarla olan ilişkileri derinleştirme imkanı

**BU ÇERÇEVEDE GARANTİ BBVA BAŞLICA TRENDLERİ GÖZETEREK STRATEJİK ÖNCELİKLERİNİ ÜÇ ANA BAŞLIK ALTINDA YENİDEN ŞEKİLLENDİRDİ;**

## STRATEJİK ÖNCELİKLERİMİZ

### MÜŞTERİLERİMİZİN GÖZÜNDE FARKLILAŞMA

#### FİNANSAL SAĞLIK

- Müşterilerimizin doğru / **sağlıklı finansal kararlar** almalarını sağlamak için onlara finansal danışmanlık yapmak
- Müşterilerimizle uzun soluklu ilişkiler kurmak ve onların **güvenilir ortağı** olmak
- Müşterilerimizin hedeflerine ulaşmalarına yardımcı olma yönünde **ihtiyaçlarına uygun çözümler ve öneriler** sunmak
- Tüm faaliyetlerimizin odağına müşterilerimizi koyarak tüm kanallarımızdan **kesintisiz ve mükemmel bir müşteri deneyimi** yaşatmak

### ÜSTÜN BAŞARININ ANAHTARLARI

#### DAHA FAZLA MÜŞTERİYE ULAŞMA

- Ülkemizdeki yüksek potansiyelden daha fazla faydalanarak **müşteri tabanımızı genişletmek** ve müşterilerimizin bankamızla olan ilişkilerini derinleştirmek
- Müşterilerimiz neredeyse orada olmak
- Odaklandığımız alanlarda, risk-maliyet dengesini gözeterek **büyüme**

### STRATEJİMİZİ GERÇEKLEŞTİRMEMİZİ SAĞLAYACAK ANA UNSURLAR

#### EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM

- Çalışanlarımızın **iş yaşam dengesini** gözeterek şekilde gelişimini, memnuniyetini ve esenliğini merkeze alarak onlara yatırım yapmak
- **Değerlerimizi yaşatan**, takım ruhuna sahip, ortak akıl ile hareket eden, büyük düşünen, sosyal sorumluluk sahibi ve sonuç odaklı ekipler oluşturmak
- Performansa dayalı, fırsat eşitliği ve çeşitlilik gözetilen, içeriden terfi odaklı, adil ve şeffaf bir yönetim politikası

**SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK**

- Sürdürülebilirlikte **öncü banka** olarak müşterileri, karar vericileri ve sektörün diğer oyuncularını pozitif yönde etkilemek, bu konuda farkındalığı artırma yönünde sosyal rolümüzü etkin kullanmaya devam etmek
- **İklim değişikliğine** ilişkin risk ve fırsatları gözetmek, iş süreçlerimize entegre etmek
- Müşterilerimize sunduğumuz, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'ndan (BM SKA<sup>1</sup>) ilham alan **sürdürülebilir ürün çeşitliliğimizi** artırmak
- Benimsediğimiz temel değerleri güçlendiren gelişmiş kurumsal yönetim modelimizi uygulamaya devam ederken, tüm paydaşlarımıza karşı güven, doğruluk, hesap verebilirlik ve şeffaflık ilkeleriyle hareket etmek
- Öncelikli konularda etkili sonuçlara ulaşan **toplumsal yatırım programlarına** odaklanmak ve etki odaklı yatırım ilkelerini gözetmek

**OPERASYONEL ÜSTÜNLÜK**

- Süreçlerimizi **otomatize etmeye** devam etmek, işlem kolaylığı ve öncü çözüm önerileri sunmak
- **Uçtan uca dijital** çözümleri artırmak, dijital platformlara yaptığımız yatırımlarla, müşterilerimize eşsiz bir deneyim yaşatmak
- Disiplinli ve sürdürülebilir büyümeye odaklanırken, **sermayemizi etkin kullanmak** ve yarattığımız değeri en üst düzeye çıkarmak
- Maliyet ve gelir sinerjilerini gözetirken, iş modelimizi ve süreçlerimizi, operasyonel ve çevresel **verimlilik** bakış açısıyla sürekli geliştirmek
- **Finansal ve finansal olmayan riskleri** dünya standartlarına entegre yönetip, etkili risk yönetimini sağlamak

**DATA VE TEKNOLOJİ**

- Teknolojik altyapımızı ve platformlarımızı **daha çevik, daha güçlü** hale getirmek
- Banka'nın günlük işleyişinde önemli bir yer edinen yapay zeka, makine öğrenmesi ve büyük veriyi anlamlandırılmamızla çözüm süreçlerimizi en az hatayla hızlandırmak
- Müşterilerimize doğru ürünü sunmak için **veri analitiğine** odaklanmak

1 <https://www.tr.undp.org/content/turkey/tr/home/sustainable-development-goals.html>