

2020 ÖNCELİKLİ KONUMUZ: COVID-19

2020 Öncelikli Konumuz: COVID-19

2.880 15 dk 8 garanti



BELİRSİZ VE ZOR ZAMANLARDA TÜM PAYDAŞLAR İÇİN SORUMLU VE SÜRDÜRÜLEBİLİR DEĞER YARATMAK



Pandemi döneminde çalışanlarının, müşterilerinin ve toplumun sağlığını en büyük önceliği olarak gören Garanti BBVA, her zaman olduğu gibi bu dönemde de sorumlu ve sürdürülebilir aksiyonlar almaya odaklandı. Tüm dünyayla birlikte Türkiye'yi de etkisi altına alan ve çok hızlı yayılan Koronavirüs salgınına karşı önlemlerini en üst seviyeye çıkardı. Salgının etkileri ve durumu değişkenlik gösterdikçe çalışmalarını durdurulacak, güncellenecek, güçlendirilecek ve başlanacak aksiyonlar başlıklarında inceleyerek tekrar şekillendirdi. Bu süreçteki en büyük güçlerinden biri ise organizasyonunun çevikliği oldu. Sahip olduğu bu çeviklik, odağını hızla değiştirerek önceliklerini yeniden belirleyebilmesini, toplumun, müşterilerinin ve çalışanlarının sağlığını korurken onların ihtiyaçlarını kesintisiz ve hızlı bir şekilde karşılayabilmesini, bunun sonucunda da iyi deneyimler yaşatabilmesini sağladı.

Çalışanlarımızın Sağlığını Gözetmek

Türkiye'nin önde gelen finansal kurumu olarak temel sorumluluğunu topluma, paydaşlarına ve müşterilerine kesintisiz hizmet sunmak olarak belirleyen Garanti BBVA, çalışanlarının sağlığını en önemli önceliği olarak belirledi.

Bunun için, atılan her adım önce çalışan ve müşteri sağlığını korumak ve bu stratejiyi dengeli biçimde yönetmek üzerine kuruldu. Atılan adımlar ve alınan önlemler güncel durum takibi ve sağlık süreçleri, fiziksel ortam, hijyen ve çalışan hizmetleri son olarak da teknoloji ve data başlıkları altında yönetiliyor.

GÜNCEL DURUM TAKİBİ VE SAĞLIK SÜREÇLERİ

Çalışanların güncel sağlık durumunun yakından izlenmesi ve sağlık süreçlerinin yönetimi

FİZİKSEL ORTAM

Fiziksel çalışma ortamlarının ve çalışan hizmetlerinin pandemi koşullarına uygun düzenlenmesi

HİJYENİK TEDBİRLER VE ÇALIŞAN HİZMETLERİ

Çalışanların ihtiyaç duydukları çalışma ortamının sağlanması ve gereken tüm tedbirlerin alınması

TEKNOLOJİ VE DATA

Teknolojinin olanaklarından yararlanma, güçlü veri altyapıları ile veriyi karar alma süreçlerine entegre edilmesi

Garanti BBVA tüm bunları yaparken lokal ve uluslararası sağlık otoritelerinin yönlendirmeleri ile tam uyum sağlamaya en yüksek seviyede özen gösterdi.

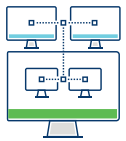


Mart ayında 2 hafta içinde uzaktan çalışma alt yapısına geçiş

Pandeminin yayılımını engellemenin en önemli adımlarından biri olarak; yerel sağlık otoritelerinin kırılgan grup olarak tanımladığı grupta yer alan tüm çalışanların çalışma ortamlarına gelmemesi sağlandı. Tüm etkinlik, eğitim, yurt dışı ziyaretler iptal edildi. 17 Mart itibarıyla daha geniş bir grup uzaktan erişim modeliyle evlerinden çalışmalarını sürdürmeye başladı. Finans sektöründe beklenmedik bir anda çalışma modelinde değişime neden olan bu duruma, Garanti BBVA çok kısa bir sürede uyum sağladı. Yanı sıra bölge ve şubelerde ofisten ve evden dönüşümlü çalışma modeli devreye alındı. Çalışma saatleri otoritelerce alınan kararlar doğrultusunda değiştirildi. Çalışanların daha rahat çalışmasını sağlamak ve hijyen kurallarına uyumunu kolaylaştırmak adına resmi kıyafet uygulamasında esneklik sağlandı.

Çalışmalarında herhangi bir aksaklık olmaması ve hizmet sürekliliğini devam ettirmek adına; çalışanlarına sağladığı teknolojik altyapıyı ve imkanları sürekli destekleyerek, geliştirme çalışmalarına odaklandı.

Garanti BBVA'nın pandemi öncesinde de var olan güçlü teknolojik altyapı yatırımları, çalışanlarının mobilize edilmesine yönelik donanımların sağlanmaya başlamış olması, dijital iş süreçleri ve benimsenen çevik çalışma metodolojileri pandemi sürecinde uzaktan çalışmaya hızlı adapte olarak en üretken şekilde çalışabilmesini sağladı.



Uzaktan erişim modeli, Kurumsal cihazlarla tam donanım

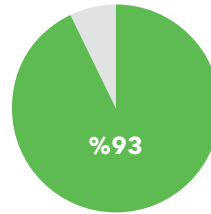
Belirli iş alanlarında iş sürekliliği ve hizmet mükemmelliği adına görevlere özelleştirilmiş donanımlar özel olarak uzaktan çalışılan lokasyonlara kuruldu. Tüm çalışanlarının iş bilgisayarlarına uzaktan erişim yetkisi tanımlandı. Görevi uzaktan çalışmaya

uygun olan toplamda 1.735 adet çalışana evden çalışabilmeleri için dizüstü bilgisayar temin edildi.

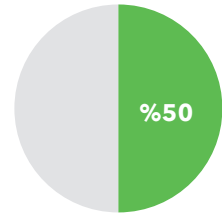
İşlem sürekliliğini sağlamak adına, özellikle şubelerde yapılan ve dijital kanallara uygun olan işlemleri merkezileştirerek, gerekli prosedürlerin oluşturulması sağlandı. Özellikle Operasyon merkezi burada çok kritikti. Garanti BBVA Operasyon Merkezi'nin %80'ini uzaktan çalışabilir hale getirdi. Yanı sıra Müşteri İletişim Merkezi ve bankacılık hizmetinde de uzaktan çalışma başlatıldı. Pandemi sürecinde müşteri taleplerinin belirgin şekilde yükseldiği iş alanlarında en iyi hizmet kalitesini sunabilmek için uygun yetkinliklerdeki çalışanlar hızla belirlenip, Garanti BBVA'nın esnek organizasyon yapısı sayesinde bu kapsamda hızlı bir dönüşüm sağlanarak kapsama giren çalışanların yetkinlikleri gerekli eğitimler ile güçlendirildi, çevik bir yaklaşım ile ani gelişen müşteri ihtiyaçlarına çözüm bulmak beklenenden çok daha hızlı bir yaklaşımla başarıyla yönetildi.

Uzaktan Çalışmaya Geçiş

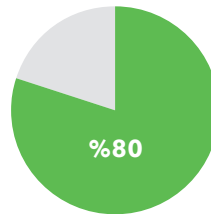
Genel Müdürlük



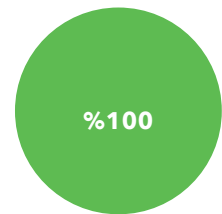
Şube ve Bölge



Operasyon Merkezi

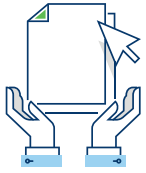


Müşteri İletişim Merkezi



Müşteri temasında bulunan şube çalışanlarının ve müşterilerin sağlığını korumak adına şubelere pleksi separatörler yerleştirildi. Tüm şubeler ve binalar dezenfekte edildi. Çalışma lokasyonlarından görev yapan tüm çalışanlara maske, dezenfektan, eldiven vb. hijyen koruyucu ürünler kesintisiz olarak sağlanmaya devam ediliyor. Tüm bunların yanı sıra çalışma ortamlarının daha sağlıklı hale getirilmesi için çalışmalar kesintisiz sürüyor.

Çalışanların içinde bulunduğu koşullarda, bulaş riskini yükseltebilecek uzun süreli teması minimize etmek adına satış hedeflerini kapsayan performans sistemi gözden geçirildi ve gerekli dönemlerde düzenlemeler yapıldı.



Çalışanlar ve ailelerinin sağlık durumunu takip etmek üzere günlük envanterler

Yalnızca çalışanların değil ailelerinin de sağlık durumunu takip etmek üzere oluşturulan ve dijital platformlardan kolaylıkla erişilebilen envanter ile her gün tüm çalışanlarının kendileri ve aileleri için hastalık ve şüpheli durum bildirimlerine olanak sağlandı. Buradan edinilen bilgiler doğrultusunda İş Sağlığı ve Güvenliği ekibi tarafından gerekli tıbbi değerlendirmeler yapılarak çalışanların izolasyon süreçleri takip edildi. Şüpheli durum bildiriminde bulunan tüm çalışanlar ile 24 saat içinde görüşüldü. COVID-19 pozitif ve yoğun COVID-19 şüphesi olan çalışanların durumu iyileşme sürecine kadar yakından takip edildi. Sadece Garanti BBVA çalışanları için değil hizmet alınan 3. partilerin de Banka'nın kurumsal politika ve uygulamalarına uyumu titizlikle takip edildi.

Pandeminin etkisini, seyrini izleyebilecek ve veri bazlı karar almayı güçlendirecek alt yapılar geliştirildi, pandemi ilişkili geniş kapsamlı ve güncel veri tabanı üzerinden verilerin düzenli analiz edilmesi proaktif aksiyon planlarını destekledi. Prensipten pandeminin

hem dünyadaki seyri hem de ülke genelinde ve belirli yüksek riskli hinterlandlardaki gelişimi çok yakından izlenerek, bugüne yönelik tepkisel tedbirler değil önümüzdeki günlere yönelik proaktif tedbirler alındı. Ayrıca mevcut veriler sürekli izlenerek kararlar da gerekli noktalarda sürekli güncellenerek çalışan merkezli esnek bir yapıyla ihtiyaçlar karşılandı. Bu doğrultuda çalışanların görüşlerinin alındığı COVID-19 Değerlendirme Anketi verilerine göre, üst yönetimin krize uygun bir şekilde yanıt vermesi ve özenli tutum sergilemesi, çalışanların sağlığı ile yakından ilgilenilmesi kapsamında Türkiye benchmark skorunun %4 üzerinde ölçüme ulaşıldı. Genel olarak çalışanlar, teknolojik altyapı ve cihaz gereksinimlerinin hızlı bir şekilde sağlandığını, uzaktan çalışma modellerine pandemi sürecinde hızla adapte olduğunu, yoğun ve kapsayıcı iş sağlığı/güvenliği uygulamalarının hayata geçmesiyle bütünsel uygulamaların diğer şirketlere göre daha başarılı ve çalışan odaklı olduğunu düşünüyor.

Pandemisi sürecinde ülke genelindeki seyir düzenli izlenerek yüksek riskli veya riskin artacağı öngörülen bölgelere özelleştirilmiş koruyucu tedbirler geliştirildi, ofisten ve evden çalışma oranları dinamik olarak düzenlendi. Binalarda sosyal mesafeyi koruma ve yakın temaslıları belirleme süreçleri teknolojik alt yapı ve mobil uygulamalar ile güçlendirilerek adımlar atıldı.



Çalışanlar için COVID-19 Hattı

Atılan her adımda bilgilendirmenin ve şeffaf iletişimin çok kıymetli olduğuna inanan Garanti BBVA, çalışanlarını düzenli canlı yayınlarla durumun seyri hakkında bilgilendiriyor. Çalışanlarını üst yönetimin yanı sıra iş yeri hekimleri ve alanında uzman konuşmacılarla bir araya getirerek çalışanlarının en doğru ve ihtiyaç duyacağı kalitede bilgiye erişimini kolaylaştırıyor. Tüm çalışanların en güvenilir kaynaklardan en hızlı şekilde bilgiye ulaşımını sağlamak için COVID-19 Hattı oluşturuldu. İtranette oluşturulan bilgilendirme sayfası ile tüm çalışanların uygulamaları ve gelişmeleri anlık olarak takip edebilmeleri sağlandı.

Psikolojik Destek

Çalışan Destek Hattı

Seminerler

Aylık Bültenler

2010 yılından bu yana çalışanlarının psikolojik sağlığına da önemle eğilen Garanti BBVA, mevcut "Çalışan Destek Hattı" hizmetine pandeminin olumsuz etkilerine yönelik ek psikolojik destek hizmetini de dahil etti. Bu kapsamda, ihtiyaç duyan çalışanlar bu hat üzerinden online psikolojik destek hizmetinden faydalanıyor. Ayrıca, alanında uzman psikologların aylık olarak tüm Garanti BBVA çalışanlarına pandeminin farklı boyutları hakkında bilgi verdiği interaktif seminerler de düzenlendi. Bunların yanı sıra Eylül ayından bu yana çalışanların kendilerini daha iyi hissetmesini sağlayacak öneriler içeren aylık bültenler yayınlanmaya başlandı.

COVID-19 ve korunma önlemleri ve yeni çalışma düzenlerine uyum kapsamında birçok eğitim de tasarlandı. Evde daha sağlıklı ve güvenli ortamlar oluşturulabilmesi için "Evden Çalışmalarda Sağlık ve Güvenlik" ve ofislerde çalışmanın gerekli olduğu durumlardaki önlemlerin aktarıldığı, "Ofislerimize Dönüş Planı ve Aldığımız Önlemler" isimli eğitimler çalışanlarla paylaşıldı. Diğer İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimleri de pandemi dönemine uygun kurgularla, mümkün olan hallerde online eğitim olarak tasarlanarak çalışanların erişimine açıldı.



Evden çalışmalarda sağlık ve güvenlik eğitimi

Bu kapsamda yürütülen tüm çalışmalar, çalışanların kendilerini güvende hissetmelerini sağlarken, Garanti BBVA'nın çalışan merkezli insan kaynağı stratejisini güçlendiren bir unsur oldu. Aynı zamanda çalışanların; müşterilerine, paydaşlarına ve topluma karşı olan sorumluluklarını da eksiksiz yerine getirmelerini sağladı.

Müşterilerimizin Yanında Olmak

Pandemi, müşterilerin yaşam biçimleri üzerinde derin bir etkiye sahip oldu. Sosyal mesafe, sağlık ve hijyen için yeni ritüeller, evlerin ofislere dönüşmesi veya anormal koşullarda işe gitmek, dijital hizmetleri benimsemek gibi hayatın birçok alanında değişim yaşandı. Garanti BBVA, her zaman olduğu gibi bu zorlu süreçte de müşterilerini en önemli öncelikleri arasına alarak her zaman müşterilerinin yanında olmak ve onlar için değer yaratacak aksiyonları almak için çalıştı.



65 yaş üstü müşterilere özel çözümler

Aldığı ve alacağı aksiyonları daha başarılı ve hızlı bir şekilde gerçekleştirebilmek amacıyla teknolojik altyapısını güçlendirme yatırımlarına devam etti. Güçlü altyapısı sayesinde; rekor sayıda günlük aktif kullanıcı girişlerine rağmen sistem kesintisi yaşamadı, çok kısa bir süre içinde Müşteri İletişim Merkezi dahil evlerinden çalışmaya yönlendirdiği 16 bine yakın çalışanı da kurumsal cihazları üzerinden tüm bankacılık platformlarına erişerek gerekli bilgilendirme ve duyurulara anında ulaşabildi. Banka'yı tablete taşıyan platformu sayesinde müşterilerinin ihtiyaçlarına lokasyon bağımsız cevap verebildi, kâğıtsız ve hızlı şekilde işlemlerini tamamlayabildi. Müşteri İletişim Merkezi'ne gelen çağrı sayısı iki katına çıkmasına rağmen müşterilerinin taleplerini rahat ve hızlı bir şekilde karşılayabildi.

Garanti BBVA, bu dönemde müşterileri için bir bankadan fazlası olma ve onların yaşamlarında çözüm ortağı olarak konumlanma amacına daha da sıkı sarıldı; müşterilerini dinlemek, değişen davranış ve ihtiyaçlarını anlamak amacıyla araştırmalarına soluksuz bir şekilde devam etti.



Pandemi ile birlikte, Garanti BBVA, müşterisiyle ilişkisinin yeni bir boyut kazandığını ve müşterisinin artık sadece finansal danışmanı değil, aynı zamanda sağlık uzmanı olarak bütün hijyen önlemlerini almasını beklediğini gördü. Şubelerindeki yoğunluğu önlemek adına aksiyonlar aldı; 65 yaş üstü müşterilerinin talimatla para çekme işlemlerinde tutar kısıtı uygulamadı, yine 65 yaş üstü müşterilerinin basılı kartlarını imha edip tekrar basımını sağlayarak kartlarını adreslerine teslim etti, maaş hesabı açmak isteyen bazı müşterilerine, şubelerine yönlendirmeden, genel müdürlük ekipleriyle destek oldu. Hem çalışanlarının, hem de müşterilerinin sağlığını koruyabilmek amacıyla şubelerde müşterilerin sıra alması için kullanılan G-Matik cihaz ekranının dokunmatik olması sebebiyle kullanım zorunluluğunu kaldırdı, şubelerine sınırlı sayıda ve sırayla müşteri kabul etti, müşteri danışmanı masalarına pleksi seperatörler kurdu. Alınan bu önlemler sonucunda, Nisan ve Eylül ayları arasında şubelerine gelen müşterilerin %95'i, şube hizmetlerinden ve alınan önlemlerden çok memnun kaldıklarını belirtti.

Salgın kapsamında alınan karar ve uygulamalar hakkında müşterileriyle açık ve anlaşılır bir iletişim kurmaya özen gösterdi;

e-posta, SMS, mobil bildirim, sosyal medya, internet sitesi üzerinden 17 farklı durum için bilgilendirmeler yaptı, şubelerde alınan önlemleri şube kapıları ve ekranları üzerinden müşterilerine duyurdu, yeni önlem ve uygulamalarla ilgili müşterilerini sürekli bilgilendirdi. Bu sayede en yoğun değişikliklerin yaşandığı Nisan ve Mayıs aylarında, COVID-19 salgınıyla ilgili yapılan iletişimden memnuniyet oranını %78 gibi yüksek bir seviyede tutmayı başardı.

Dijital Kanallara Yönlendirme

Rekor sayıda günlük aktif kullanıcı girişine rağmen kesintisiz hizmet

Dijital ve ATM işlem limitlerinde artış

Ücret ve komisyon muafiyeti uygulamaları

Mobil bankacılık uygulamasında 500'e yakın işlem seti

Yeni mobil bankacılık fonksiyonlarıyla daha iyi müşteri deneyimi

Hizmet devamlılığı sağlamak amacıyla dijital kanallardaki işlevselliğin zenginleştirilmesi için önemli adımlar atarak mobil bankacılık uygulamasında 500'e yakın işlem setine erişti ve müşterilerini bu işlemleri nasıl yapabilecekleri konusunda bilgilendirdi. Müşterilerini dijital kanallardan işlem yapmaya teşvik etmek amacıyla; dijital kanallarındaki havale ve EFT ücretlerini kaldırdı, yeni kampanyalar düzenledi ve mevcut kampanyalarını güncelledi, dijital kanallardaki para transferi limitlerini artırdı.

Dijital Müşteri Tabanında Güçlü Büyüme

Mart 2020

2019

+1 MİLYON

Mart ayında dijital müşteri tabanındaki en yüksek artışla 9,3 milyon aktif dijital müşteri sayısı

Müşterilerinin ATM'lerinden daha rahat işlem yapabilmesi için günlük para çekme ve para sıkışmalarındaki otomatik geri verme gibi işlemlerin limitlerini artırdı, saatlik işlem limitlerini iki katına çıkardı. Pandemi döneminde müşterilerin dijital kanallardan işlemlerini yapabilmelerinin önündeki tüm engelleri kaldırmak amacıyla kısa süre içerisinde mobil bankacılık uygulamasına "görüntülü görüşme ile dijital kanallar parolası alma ve yenileme" fonksiyonu eklendi. Mart ayındaysa dijital müşteri tabanındaki en yüksek artışa ulaşarak 9,3 milyon aktif müşteri sayısına erişti. Aynı zamanda müşterilerinin %69'u dijital kanalları daha çok kullandığını, %54'ü ise şubeye daha az gittiğini söylüyor.

Öteleme & Yapılandırmalar

40 milyar TL
kredi
ötelemesi

1,1 milyon hesap

Toplam kredi portföyünün %13,5'i

Destek Paketleri

7,5 milyar TL KGF Çek&Gider Paketi Desteği

~12 bin Kobi
ve Ticari müşteri

%18
pazar payı

Müşterilerinin bu dönemde finansal sağlıklarını korumak amacıyla; kredili ürünlerinin borçları için öteleme ve yapılandırma fırsatları sundu. Kampanyalarından kazanılan ödüllerin son kullanım tarihlerini uzattı. Bireysel müşterilerine harcama kolaylığı sağlayabilmek adına kredi kartları ödeme limitlerinde artış uyguladı. Ticari kredi kartı müşterilerinin işlerini devam ettirmelerini sağlamak, mal alımlarını rahatlatmak için de limit artış kampanyası başlattı. Pandemi nedeniyle finansal zorluk yaşayan müşteriler için kredi kartı aidatı erteleme teklifini hayata geçirdi. Pandemi süresince kartların nakit kullanıma kapatılma sürecini de durdurdu ve mevcutların nakit çekimlerine imkan sağladı. 3 ay erteleme ve bu dönemin sonunda oluşan toplam borçlarını rahat ödemeleri için de 6 taksitli bir ödeme planı sundu. Bu çözüm sayesinde müşterilerin pandemi döneminde yaşayabileceği geçici ödeme zorluğu, belirsizlik ortamındaki nakit varlıklarını koruma, kart borçlarını erteleyerek kartlarını kullanabilmeye devam etme, kredi skorlarının zarar görmesini engelleme gibi alanlarda müşterilerinin yanında oldu.



Pandemi döneminde ödeme sistemlerinde öncü çözümler

Ödeme sistemlerindeki vizyoner yatırımlarını ve liderliğini pandemi döneminde ekonominin sürdürülebilir kalkınması ve müşterilerine değer katmak için yönlendirdi. QR ile ödeme, Mobil Ödeme ve GarantiPay gibi temassız alışveriş çözümleri konusunda yoğun bilgilendirmeler yaptı. Üye işyerlerinde kullanılan POS cihazlarının POS'a temas etmeden ödeme yapılmasına olanak sağlayacak şekilde temassız özellikli terminalerle değiştirilmesini ve temassız özellikli pinpad cihazlarının sunulmasını sağladı. BKM'nin temassız işlem limitlerini 250 TL'ye yükseltmesine en hızlı şekilde uyumlandı. Temassız işlem adetlerinde yıllık bazda 3 kat artışa ulaşırken, operasyonel üstünlük önceliğiyle müşterilerinin yanında olmaya devam etti. Benzer şekilde, QR kod ile ödemeyi yaygınlaştırmak üzere QR destekleyen cihaz adedini artırdı. Müşterilerin evden çıkmadan alışveriş yapmalarına kolaylık sağlamak amacıyla çok

sayıda e-ticaret firması ile işbirlikleri gerçekleştirdi. Pandemide hem fiziki işyerlerinin ticari faaliyetlerinin aksamaması hem de son kullanıcıların evlerinden çıkmadan da ödemelerini yapabilmelerine olanak sağlamak adına uzaktan ödeme altyapısına yatırım yaptı ve Kod ile Tahsilat'ı hayata geçirdi. Hem kendi inisiyatifi, hem de düzenleyici kurumlardan iletilen kararlar doğrultusunda kasadan hesaba havale, farklı banka ATM para yatırma, işlem erteleme, para çekme gibi bazı işlemler için faiz ve ücret alımlarını, yapılandırma kaynaklı kredilerde ise komisyon tutarlarını almayı durdurdu. Müşterilerinin kredileri için donuk alacak sınıflandırılması kapsamında öngörülen süreyi iki katına çıkardı.

Garanti BBVA, her zaman olduğu gibi bu dönemde de müşterilerini öncelikleri arasında tutarak onların değişen ihtiyaç ve beklentilerini anlamaya, ihtiyaçlarına uygun çözümleri sağlamaya devam etti. Yaptığı çalışmalarla sadece müşterilerinin davranışındaki dönüşüme ayak uydurmuyor, müşterilerini de değişime davet ederek onlarla beraber gelişmeye devam ediyor.

Toplumsal Fayda Sağlamak

Tüm dünyayla birlikte ülkemizi de derinden etkileyen, toplum sağlığının yanında başta ekonomi olmak üzere sosyal hayatın her aşamasında olumsuz etkilerini yaşadığımız COVID-19 salgını, değişen toplumsal ihtiyaçlar karşısında dayanışmanın, kurumlar olarak sorumluluk almanın ve öncü rol üstlenmenin önemini ortaya koyan bir süreç oldu.

Pandeminin hızlı bir şekilde yayıldığı ilk dönemde, sağlık sektöründe ve altyapısında ortaya çıkan acil ihtiyaçları gidermek üzere ülke çapında başlayan dayanışma çerçevesinde, bankacılık sektörü adına ilk adımı atan kurum da Garanti BBVA oldu. Banka, Mart ayında salgınla mücadelenin en yoğun şekilde sürdürüldüğü devlet üniversitesi hastanelerinin acil ihtiyaç duyduğu teçhizat eksiklerini karşılamak amacıyla, 10 milyon TL tutarında bir fon ayırdı. Bu fonla hastalığın tedavi sürecinde kritik öneme sahip teknik teçhizatla, özellikle doktorlar ve sağlık çalışanlarının çok fazla miktarda ihtiyaç duyduğu maske, siperlik,

eldiven, koruyucu tulum, bone, su geçirmez önlük ve ayakkabı gibi malzemelerin acil şekilde karşılanması hedeflendi. Kritik öneme sahip bu düzeyde bir destek, sektör adına da bir anlamda öncü oldu.

Garanti BBVA, pandemi süreci boyunca ülkemizin en büyük bankalarından biri olmanın sorumluluğuyla ekonomik anlamda üzerine düşeni yerine getirirken, toplumun hassasiyetlerini gözetmeye, ortaya çıkan veya çıkması muhtemel ihtiyaçları yakından takip ederek destek olmaya, öncü rol üstlenmeye devam etti. Bu anlamda ülke genelinde hastanelerimizin yoğun bakım ünitelerinde öncelikli ihtiyacı olan solunum cihazlarının tedariki için de önemli bir adım attı ve "Nefesin Nefesim Türkiye" diyerek, BBVA Grubu'nun faaliyet gösterdiği tüm ülkelerde gerçekleştirilen yardım paketi kapsamında, yaklaşık 30 milyon TL tutarında 500 adet yerli üretim solunum cihazının tedarikini üstlenerek çok önemli bir ihtiyaca cevap verdi.

40 Milyon TL Bağış

10 MİLYON TL

- *Bankalar arasında
İLK BAĞIŞ*
- *Devlet üniversitesi
hastanelerine teknik
teçhizat ve koruyucu
malzeme*

30 MİLYON TL

*53 hastaneye
500 yerli üretim
solunum cihazı bağışı*

Pandemi süreci, aşı çalışmalarının başlamasıyla yeni bir aşamaya geçip farklı beklentiler yaratsa da, toplum hayatı üzerindeki etkileri devam ediyor. Garanti BBVA bu noktada, süreçle birlikte gelişen veya yakın gelecekte gelişebilecek yeni ihtiyaçlara da aynı hassasiyetle yaklaşarak, sürdürülebilir projeler ve programlarla bu alanlarda topluma katkısını sürdürüyor. Bunun en önemli örneklerinden biri, pandemi sürecinden en olumsuz etkilenen alanlardan biri olan eğitimde gerçekleşti. Garanti BBVA'nın

kurucusu olduğu Öğretmen Akademisi Vakfı (ÖRAV), 11 yıl önce altyapısını kurduğu ve 1 yıl önce de güncellediği uzaktan eğitim platformu eKampüs aracılığıyla, uzaktan eğitim döneminin başından itibaren, öğretmenleri desteklemeye kesintisiz devam etti. eKampüs ile dijital çağın gereksinimlerine çok hızlı adapte olan ÖRAV, bu süreçte öğretmenlerin ve öğrencilerin yeni gelişen ihtiyaçlarını yakından takip etti. Garanti BBVA, ÖRAV ile birlikte bu ihtiyaçlardan yola çıkarak, Eylül ayı itibarıyla başlayan yeni bir eğitim projesine imza attı: Mesafe Tanımayan Öğretmenler web seminerleri serisi... ÖRAV'ın uzaktan eğitim platformu olan eKampüs üzerinden gerçekleştirilen web seminerleri yıla yaygın bir şekilde Türkiye'nin 81 ilinde gerçekleşmeye devam ederek, öğretmenlerin uzaktan eğitim sürecini en etkin şekilde yönetebilmeleri ve fark yaratabilmeleri için onlara destek olacak kazanımları sağlamaya katkıda bulunacak.

Garanti BBVA, eğitimde olduğu gibi, sürdürülebilir kalkınma amaçlarına katkı sağlayacak, toplumu geleceğe taşıyacak farklı alanlardaki ihtiyaçları da karşılayacak şekilde, uzun soluklu sürdürülebilir yatırımlarıyla ülkemize katkı sağlamaya devam etmeyi hedefliyor.

Belirsiz ve zorlu zamanlarda da rolü ve sorumluluklarının farkında olarak iş modelindeki gerekli değişiklikleri başarılı bir şekilde uygularken değişen müşteri ihtiyaç ve beklentilerini anlamaya, bunları hızlı bir şekilde karşılamaya, çalışanlarını korurken yeni süreçlere adapte olmaları için onları geliştirmeye ve topluma fayda sağlamak için gücünü kullanmaya devam ediyor.



COVID-19 kapsamında Garanti BBVA'nın aldığı aksiyonlarla ilgili detaylı bilgi Risk Yönetimi, Paydaşlarımızın Katılımı, Riskler ve Fırsatlar, Stratejik Önceliklerde 2020 Performansı ve Öngörüler ve Kurumsal Yönetişim bölümlerinde paylaşıyor.