


2020 Temel Performans Göstergeleri

 419  3 dk  2  garanti

Garanti BBVA, tüm paydaşları için sürdürülebilir değer yaratımı odağıyla rakipsiz müşteri deneyimi sağlamak amacıyla müşteri operasyonlarının merkezinde konumlandırıyor. Müşteri odaklı yenilikçi iş modeli sayesinde Garanti BBVA, sürdürülebilir gelir yaratma kapasitesini ve Türk bankacılık sektöründeki lider konumunu sürdürüyor.

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.

Garanti BBVA için çalışanları en önemli varlıklarından ve stratejik önceliği olan en iyi ve bağlı takımı yaratmak için çalışıyor. Garanti BBVA, çalışanların becerilerinin tam olarak kullanılmasını teşvik eden, geniş bir fırsat yelpazesi sunan, başarılarının tanınmasını ve ödüllendirilmesini sağlayacak adil bir çalışma ortamı sağlamayı amaçlıyor.

Bunların yanı sıra stratejik ortaklıkları, hem Garanti BBVA hem paydaşları tarafından öncelikli kabul edilen konulara odaklanan toplumsal programları ve etki yatırımı temelli kredi kullandırmalarıyla Garanti BBVA, ortak değer yaratıyor ve pozitif değişimi destekliyor.

Güçlü sermaye yapısı ve verimlilik odağıyla ve uyguladığı etkin bilanço yönetimiyle ekonomiye desteğini sürdürerek sağlıklı finansal yapısını koruyor.

FİNANSAL SAĞLIK

ÖNCÜ NET TAVSİYE SKORU

Rakip bankalar arasında en yüksek

#1 KOBİ

#2 BİREYSEL

ENGELLİ DOSTU ATM SAYISI

5.276

Tüm ATM'lerin %99'u

BİRİKİM ÜRÜNLERİ KULLANMAYA BAŞLAYAN MÜŞTERİLER

898.212

FİNANSAL DURUMU HAKKINDA BİLGİLENDİRİLEN MÜŞTERİLER

%92

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMAYA KATKI TUTARI

51 MİLYAR TL

(kümülatif)

GARANTİ BBVA'NIN DAHİL OLDUĞU SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ENDEKSİ SAYISI

10

TOPLUMSAL PROGRAMLARA YATIRIM TUTARI

60 MİLYON TL

KREDİLERDE, KREDİ SÖZLEŞMELERİNDE ÇEVRESEL VE SOSYAL İLKELERİN EKLENME YÜZDESİ

%100

EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM

ÇALIŞAN BAĞLILIĞI
SKORU

71

YÜKSEK PERFORMANS
ÇALIŞAN DEVİNİM HIZI
%1,6ÜST VE ORTA
YÖNETİMDE KADIN
ÇALIŞAN ORANI
%403.200 SANAL EĞİTİM
PROGRAMINA 33.000
KATILIM

OPERASYONEL ÜSTÜNLÜK

ORTALAMA AKTİF
KÂRLILIĞI
%1,3ORTALAMA ÖZKAYNAK
KÂRLILIĞI
%11,0TAKİPTEKİ KREDİLER
ORANI
%4,5SERMAYE YETERLİLİK
RASYOSU
%16,9ÇEKİRDEK SERMAYE
ORANI
%14,3GİDER/GELİR ORANI
%36,5DİJİTAL SATIŞLARIN
TOPLAM SATIŞLAR
İÇİNDEKİ GELİR
BAZLI PAYI
%57NAKİT OLMAYAN
İŞLEMLERDE DİJİTAL
KANALLARIN PAYI
%97,4MÜŞTERİ İLETİŞİM
MERKEZİ
%96,8 Karşılama
Performansı ve %76,8
Servis Seviyesi ile
sektörde öncü

DATA VE TEKNOLOJİ

MÜŞTERİ GİZLİLİĞİ
VE BİLGİ GÜVENLİĞİ
KONUSUNDA
FARKINDALIK
YARATMAK İÇİN
DÜZENLENEN
PROGRAMLAR
12SİBER GÜVENLİK
EĞİTİMLERİNE
KATILAN
ÇALIŞANLAR
%99BÜYÜK VERİ VE MAKİNE
ÖĞRENMESİ İLE DEĞER
YARATILAN PROJE
SAYISI
41ÜRETİM ORTAMINA
ALINAN ROBOTİK
SÜREÇ OTOMASYONU
ADEDİ
44CHATBOT BİLGE
TARAFINDAN CEVAP
VERİLEN SORULAR
321 BİN

DAHA FAZLA MÜŞTERİYE ULAŞMA

MÜŞTERİ TABANINI
ETKİN BİR ŞEKİLDE
BÜYÜTÜYOR
18,8 MİLYON müşteri
Garanti BBVA'yı seçti.
Dijital aktif müşteri adedi
9,6 MİLYONA ulaştı.Garanti BBVA
ATM'lerinden geçen
kartsız işlemlerin tutarı
50 MİLYAR TL'yi aştı.İNTERNET VE
MOBİL BANKACILIK
KANALLARINDAN
GERÇEKLEŞTİRİLEN
YILLIK İŞLEM SAYISI
580 MİLYONDİJİTAL BANKACILIĞI
KULLANAN AKTİF
MÜŞTERİ ORANI
%79,2