



# Değerlerimiz

 1.406  8 dk  2  müşteri

Garanti BBVA'nın çalışan merkezli yaklaşımının temelinde 2017 yılında çalışanlarının katılımıyla belirlenen Değerleri yer alıyor.

Değerlerini yeniden tanımlamak için çalışanlar ile çalıştılar, kapalı grup görüşmeleri gerçekleştirerek belirlenen değerler Garanti BBVA'nın yalnızca çalışanlarının tutum ve vizyonlarını değil, aynı zamanda iş yapış modellerini de yansıtıyor.

## MÜŞTERİMİZ ÖNCELİĞİMİZDİR

Garanti BBVA'nın müşteri odaklı yaklaşımının altını çizen bu değer, çalışanların en önemli önceliğinin müşterilerini iyi anlamak olduğunu, müşteri ihtiyaçlarına yanıt verirken onlara her türlü bilgiyi sorumlu bankacılık prensipleri çerçevesinde paylaşmaları gerekliliğini ve sonuç odaklı bir yaklaşım sergilenmesini anlatıyor.

## BÜYÜK DÜŞÜNÜRÜZ

Çalışanlarının görüşlerine değer veren Garanti BBVA'nın kurum kültüründe yenilikçilik yer alıyor. Her bir görevdeki çalışanlar, yaptıkları işle hem çalışma arkadaşlarına hem de çevrelerine ilham veriyor. Garanti BBVA çalışanları müşterilerine hizmet verirken, onların sadece ihtiyaçlarını karşılamakla kalmıyor, aynı zamanda beklentilerini aşacak çözümler sunuyor.

## TEK BİR EKİBİZ

Garanti BBVA'nın çalışma kültürünü besleyen bu değer, çalışanların birlik içinde hareket etmesini, işlerine olan bağlılığın önemini ve "ortak amaç" gerçeğe dönüştürmek için var olması gereken sorumluluk bilincini kapsıyor.

Üç ana değer etrafında her bir değeri destekleyen üçer davranıştan oluşan bu çalışma, her yıl Garanti BBVA Grubu çalışanları tarafından gözden geçiriliyor. Değerlerin bilinirliğini

artırmak, içselleştirilmesine katkıda bulunmak ve yaşatmak için tüm ülkelerde Değerler Günü adıyla aynı anda kutlanan bu özel gün boyunca, eğlenceli etkinliklerin yanı sıra çalışanlar, bu değerler ışığında kurumun güçlü yönlerini, liderlerinin gelişim alanlarını, takım çalışmasının geleceğini yeniden tanımlıyor.

Kurum kültürünün temelini Değerlerini koyan Garanti BBVA, çalışan iletişimde bu değerlere sıklıkla yer vererek farkındalığı artırma konusunda çalışmalarına devam ediyor. Öte yandan, çalışan merkezli tüm uygulamalarının temelinde de yine Değerler yer alıyor.

Değerler, çalışanların müşterilerine yönelik tutum ve davranışlarının temelini oluştururken, aynı zamanda Garanti BBVA'nın itibarının da güvencesi. Bu çerçevede; kurumsal itibar yönetimi kapsamında bütünsel yaklaşım sergilenmeye ve bu doğrultuda ilgili planlamalar yapıp gerekli aksiyonlar alınmaya devam edilirken, çalışanlar nezdinde kendilerinin tasarladığı, içselleştirdiği ve kabul gören bir kültür yaratılıyor. Örneğin; "Bu banka bizim" Garanti BBVAlılar için herkesin kendi işini en yüksek performans ile, yürekte sahiplenerek gerçekleştirmesi ve dokunduğu tüm paydaşlarda bu değer ile hareket etmesi olarak hayat buluyor ve tüm çalışanlar bunun ne anlama geldiğini biliyor.

Çalışanların kariyer ve gelişim modeli kapsamında, performans değerlendirmelerinde değerleri ne denli başarıyla yaşattıkları ölçümlenirken, hem bu ölçümler sonrası hazırlanan gelişim planı kapsamında hem de yıl boyunca gelişimi sürekli kılmak için spesifik eğitimler & gelişim araçları sunuluyor, aynı zamanda ödüllendirme programında da değerlere uyum ayrı bir kategoride değerlendiriliyor.

Değerler çerçevesindeki kültürün oluşumu, pek çok farklı açıdan ele alınıp, tüm çalışanlar bu kapsamda destekleniyor. 2020 yılında Kurumsal İtibar ve Toplumsal Programlar ekibi ve Eğitim Müdürlüğü tarafından hayata geçirilen, tüm banka çalışanlarına zorunlu eğitim olarak atanan "Kurumsal İtibar Farkındalık Video Serisi" kapsamında; Değerlerin kurumsal itibarı oluşturan öğelerden biri olarak önemi inceleniyor. Ayrıca Değerlerin, itibar elçileri olan çalışanlarının sorumlulukları çerçevesindeki ve itibar risklerini yönetme yollarındaki fonksiyonunun altı da çiziliyor. Bu farkındalık eğitimi, çalışanların konuşmacı olduğu ve günlük hayattaki hikayelerini paylaştığı bir içerik olarak öne çıkıyor, Garanti BBVA'nın farkını ve paydaşlarının hayatlarına nasıl değer kattığını örneklerle aktarıyor.

Değer yaratımının en önemli parçalarından biri de paydaş etkileşimi, menfaat sahiplerinin karar alma süreçlerine katılımı. Yetenek ve kültür yönetiminde bu olgu yalnızca insan kaynağı süreçlerinde değil, kurumun tüm çalışanlarının fikir ve önerilerini paylaşabildiği platformlarda da hayat buluyor ve değerler kapsamında yine stratejinin temelini oluşturuyor.

Değerlerin çalışanların görüşleriyle şekillendiği ve yaşatıldığı bir kültürü sürdürülebilir kılmak için Yetenek ve Kültür ekibi bünyesinde kurulan Kültür ekibi, Değerler projesinin yanı sıra çalışan memnuniyeti ve liderlik modelinin içselleştirilmesi gibi Garanti BBVA'da hayatı çalışan nezdinde geliştirecek ve daha da iyiye götürecek çalışmalardan sorumlu.

Bu ekibin 2021 stratejisi kapsamında en önemli çalışması, çalışanlarla yapılacak görüşmelerle gelişecek bir kültürel iklim projesi olacak.

## Müşterimiz Önceliğimizdir

*Müşterilerimizi anlarız  
Dürüst ve sorumlu davranırız  
Çözüm üretiriz*

## Büyük Düşünürüz

*İlham veririz  
Yenilikçiyiz  
Beklentileri aşarız*

## Tek Bir Ekibiz

*İşimize yürekten bağlıyız  
Omuz omuza çalışırız  
Bu Banka bizim*

## Amacımız

Çağın olanaklarını  
herkese sunmak

# Rekabet Üstünlüklerimiz

## YETENEK VE KÜLTÜR YÖNETİMİ

- Çalışan memnuniyeti ve iş-yaşam dengesini gözetilen uygulamalar
- Ödüllü yetenek programları
- Çalışanların fikir ve yenilikçi önerilerini paylaşabilecekleri platformlar
- Çalışanların kariyer hedefleri doğrultusunda kendi gelişim sorumluluğunu aldığı, gelişimini şekillendirdiği değişen dinamiklere uygun gelişim modeli
- "En iyi ve en bağlı takım" stratejik önceliğine uyumlu olarak çalışanlarının iş yaşam dengesini gözeterek şekilde gelişimini, memnuniyetini ve esenliğini merkeze alarak yatırımlarını sürdürme anlayışı
- Performansa dayalı, fırsat eşitliği ve çeşitlilik gözetilen, içeriden terfi odaklı, adil ve şeffaf bir yönetim politikası
- Çeşitliliği destekleyici yönetim anlayışı- Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksi'nde Türkiye'den 4 yıl üst üste yer alan tek şirket
- Kişi başı yılda ortalama 31 saat eğitim
- Fizikselden sanal eğitime yüksek dönüşüm hızı: 3.200 adet canlı dijital eğitim programına 33.000 katılım

## 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
- Müşterilerini faaliyetlerinin odağına koyan ve her şartta müşterisini önceliği olarak gören insan kaynağı

## GÜÇLÜ MARKA VE KURUMSAL İTİBAR

- Bütünsel itibar yönetimi yaklaşımı ve güçlü itibar endeksi
- Garanti BBVA, tüketiciler tarafından "teknolojide öncü, müşterilerinin ihtiyaçlarına yenilikçi çözümler sunan, müşterisine yakın, kolay ve anlaşılır şekilde yaklaşan 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 saygın platformlardan biri olan Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi'ne bu yıl da girmeye hak kazanarak endekste altı 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; 9,6 milyon dijital aktif müşteri tabanı
- Kampanyalar, kart bilgileri ve yeni nesil ödeme teknolojilerini birleştiren Bonus Flaş
- GarantiPay ile 2.100'ü aşkın iş yerinde, e-ticarette kart bilgilerini paylaşmadan hızlı ve güvenli ödeme
- Banka dışı müşterilere kartsız işlemlerle de hizmet veren 5.300'den fazla ATM
- Yılda 72 milyondan fazla müşteri kontağı ile öncü finansal Müşteri İletişim Merkezi

# Stratejik Önceliklerimiz

GRI 102-46

## Müşterilerimizin Gözünde Farklılaşma

### FINANSAL SAĞLIK

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

### SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

- Sürdürülebilirlikte öncü banka olarak müşterileri, karar vericileri ve sektörü pozitif yönde etkilemek, farkındalığın artırılmasına destek olmaya devam etmek
- Müşterilerimize sunduğumuz, sürdürülebilir ürün çeşitliliğimizi ve bu ürünlerin kullanımını artırmak
- İklim değişikliğine ilişkin risk ve fırsatları gözetmek, iş süreçlerimize, risk politikalarımıza entegre etmek
- Öncelikli konularda etkili sonuçlara ulaşan toplumsal yatırım programlarına odaklanmak ve etki odaklı yatırım ilkelerini gözetmek

## Üstün Başarının Anahtarları

### DAHA FAZLA MÜŞTERİYE ULAŞMA

- Müşteri tabanımızı genişletmek ve müşterilerimizin Bankamızla olan ilişkilerini derinleştirmek
- Müşterilerimiz neredeyse orada olmak, dijital müşteri kazanımı ve ortaklıklar gibi yeni kanalları etkin kullanmak
- Odaklandığımız alanlarda, risk-maliyet dengesini gözeterek büyümek

### OPERASYONEL ÜSTÜNLÜK

- İş modelimizi süreç otomasyonu, işlem kolaylığı, uzaktan servislerin zenginleştirilmesi vb. faktörlerle sürekli geliştirmek
- Uçtan uca dijital çözümleri artırmak, dijital platformlarımıza yaptığımız yatırımlarla deneyimi iyileştirmeye devam etmek
- Sürdürülebilir büyümeye odaklanırken, sermayemizi etkin kullanmak ve yarattığımız değeri en üst düzeye çıkarmak
- Maliyet ve gelir sinerjilerini gözetirken, iş modelimizi ve süreçlerimizi, operasyonel verimlilik bakışıyla sürekli geliştirmek
- Finansal ve finansal olmayan riskleri etkin yönetmek

## Stratejimizi Gerçekleştirmemizi Sağlayacak Unsurlar

### 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 hızlandırmak
- Müşterilerimize doğru ürünü sunma, fiyatlama, risk yönetimi vb. alanlarda veri analitiğinden etkin şekilde faydalanmak

### 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 benimsemek