

ÇEVRESEL İNDİKATÖRLER**İşletme Kapsamındaki Kaynak Tüketimleri**

Enerji Kaynağı	2017	2018	2019
Toplam Elektrik Tüketimi MWh	114.479	107.743	107.447
Isıtma için Kullanılan Doğal Gaz m ³	3.396.123	3.918.686	5.270.775
Isıtma için Kullanılan Doğal Gaz MWh	32.563	37.574	50.538
Isıtma için Kullanılan Mazot litre	151.656	119.184	51.642
Isıtma için Kullanılan Mazot MWh	1.492	1.173	508
Isınma için Kömür ton	102	88	21
Isıtma için Kullanılan Kömür MWh	354	307	73
Jeneratör için Kullanılan Mazot litre	142.857	137.597	129.347
Jeneratör için Kullanılan Mazot MWh	1.405	1.354	1.273
Fuel Oil litre	28.306	0	6.120
Fuel Oil MWh	300	0	65
Araç Filosundaki Motorin Tüketimi litre*	1.110.128	1.110.982	1.091.907
Araç Filosundaki Motorin Tüketimi MWh*	10.922	10.931	10.743
Araç Filosundaki Benzin Tüketimi litre*	0	26.686	59.098
Araç Filosundaki Benzin Tüketimi MWh*	0	237	525
Toplam Enerji Tüketimi MWh	161.515	158.758	171.172

* Yalnızca ticari amaçlarla kullanılan araçlar

Sera Gazı Emisyonları (tCO₂ Eşdeğeri)

Yıl	Kapsam 1 (tCO ₂ e)	Kapsam 2 (tCO ₂ r)**	Kapsam 3 (tCO ₂ e)***	Toplam tCO ₂ e (Kapsam 1 & 2)	Sera Gazı Emisyon Yoğunluğu**** (TCO ₂ E/ Toplam Aktifler)	Sera Gazı Emisyon Yoğunluğundaki Değişiklik %
2019	14.923	55.198	2.196	70.121	164	-3%
2018	12.933	54.300*	3.111	67.233*	168*	-15%
2017	11.835	58.628	2.494	70.463	198	-9%
2016	10.924	57.259	3.181	68.183	218	%-20
2015	11.763	63.874	3.571	75.637	271	%-0,4

Su Tüketimleri

Toplam Su Tüketimi 1,000 m ³ (2017)	Toplam Su Tüketimi 1,000 m ³ (2018)	Toplam Su Tüketimi 1,000 m ³ (2019)
287	284	260

Atık Yönetimi

Tür	Toplam Tüketim (2017)	Toplam Tüketim (2018)	Toplam Tüketim (2019)
Evsel (ton)	704	N.A.	N.A.
Tehlikeli (ton)	11	7	6
Geri Dönüştürülebilir (ton)	709	560	368

Kağıt Tüketimi

Toplam Kağıt Tüketimi 1.000 ton (2017)	Toplam Kağıt Tüketimi 1.000 ton (2018)	Toplam Kağıt Tüketimi 1.000 ton (2019)
1,5	1,1	0,9

* 2018 yılında yayınlanan değerler yeniden beyan edilmektedir

** Lokasyon bazında

*** Belirtilen Kapsam 3 emisyonları iş seyahatinden kaynaklanan uçuşları içermektedir

**** Emisyon yoğunluğu hesaplamalarına Kapsam 3 dahil edilmemiştir

1 Belirtilen su tüketimlerinin tamamı belediyelerin sağladığı şehir şebekesinden kullanılan sulardır. Türkiye’de belediyeler, yüzey suyu ve su rezervuarı kaynaklarını kullanmaktadır

2 Atık verileri 2017 yılı itibari ile beyan edilmeye başlanmıştır

Engellenmiş Sera Gazı Emisyonları Miktarı

Toplam Engellenmiş Sera Gazı Emisyonu milyon ton (2017)	Toplam Engellenmiş Sera Gazı Emisyonu milyon ton (2018)	Toplam Engellenmiş Sera Gazı Emisyonu milyon ton (2019)
5,4	5,4	5,9

Garanti BBVA'nın 31 Aralık 2019 itibarıyla kullandığı finansman dağılımı şöyle:

Rüzgar Enerjisi Santralleri milyar USD	Hidroelektrik Santralleri milyar USD	Jeotermal Elektrik Santralleri milyon USD	Güneş Enerjisi Santralleri milyon USD	Biyokütle Enerjisi Santralleri milyon USD
2,53	2,42	263	237	22

Sürdürülebilir ve Sorumlu Kalkınma Verisi

Gösterge	2017	2018	2019
Sürdürülebilirlikle ilgili inisiyatlara katılım ve üyelikler	27	24	27
Katılım platformları	36	44	44
Garanti BBVA'nın dahil olduğu sürdürülebilirlik endekslerinin sayısı	6	7	9
Garanti BBVA'nın katkıda bulunduğu Politikaların/Görüş bildirilerinin sayısı	8	14	13
Uluslararası Finans Kuruluşlarından kullanılan Sürdürülebilirlik Fonların toplamı (milyon TL)	841,7	396	1,087
Sürdürülebilir ürün/kredi sayısı	32	34	42
Etki Odaklı Kredi Tutarı (milyar TL)	9,3	35,2	38,4
Rüzgar Enerjisi Santrali (RES) Pazar Payı	%30,2	%28	%27,5
Kredilerin Çevresel ve Sosyal Yönetimi aracılığıyla katkıda bulunulan SKA'ların sayısı	10	10	11
Yenilenebilir enerji projeleri portföyü sayesinde engellenen sera gazı emisyonları (milyon ton CO ₂ e)	5,4	5,4	5,9
Yeni enerji üretimi yatırımları portföyünün dolaylı karbon ayak izi (Kapsam 3) (yeni proje finansmanı işlemlerinde)	0	0	0
Yeni yatırım enerji üretimi yenilenebilir enerji projeleri % (yeni proje finansmanı işlemlerinde)	100	100	100

Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi

Gösterge	2017	2018	2019
Çevresel ve Sosyal konularda müşterilere saha ziyareti	28	37	29
Çevresel ve Sosyal çalıştaylar ve konferanslar	4	3	11
Çevresel ve sosyal konular hakkında bilgilendirilen müşteriler ve finansal kuruluşlar*	29	33	16

* Çevresel ve sosyal çalıştaylar aracılığıyla veya toplantılar/çağrılar aracılığıyla bilgilendirilen müşteriler ve finansal kuruluşlar

Toplam LEED Sertifikalı Bina Sayısı

LEED Platinum Sertifikalı Bina Sayısı	LEED Gold Sertifikalı Bina Sayısı
2	3

SOSYAL İNDİKATÖRLER

	2017	2018	2019
Engelli dostu Garanti BBVA ATM'ler	3.824	5.210	5.214
Kadın girişimciliği etkinliklerine katılan ve Garanti BBVA'nın finansal farkındalığın geliştirilmesine yardımcı olduğu kadınlar (kümülatif)	9.100	9.720	10.250
Kadın Girişimci Ödüllerine başvurması teşvik edilen Kadın Girişimciler (kümülatif)	34.384	36.908	38.450
Çevresel ve sosyal konular hakkında bilgilendirilen müşteriler ve finansal kuruluşlar*	29	33	16
Finansal durumu hakkında bilgilendirilen müşteriler	%83	%85	%85
Birikim ürünleri kullanmaya başlayan müşteriler	809.397	850.000	943.541

* Çevresel ve sosyal çalıştaylar aracılığıyla veya toplantılar/çağrılar aracılığıyla bilgilendirilen müşteriler ve finansal kuruluşlar.

Toplumsal Yatırım Programları tutarı

Toplumsal Yatırım Programları Tutarı milyon TL (2017)	Toplumsal Yatırım Programları Tutarı milyon TL (2018)	Toplumsal Yatırım Programları Tutarı milyon TL (2019)
20,3	20,2	22,3

Etki Yatırımı Tutarı

Toplam Etki Yatırımı Tutarı milyar TL (2017)	Toplam Etki Yatırımı Tutarı milyar TL (2018)	Toplam Etki Yatırımı Tutarı milyar TL (2019)
9,3	35,2	38,4

İnsan Kaynağına Yatırım

Gösterge	2017	2018	2019
Kişi başına düşen eğitim saati	36	47	43
Dijital eğitimin toplam eğitim saati içindeki payı	%27	%34	%38
Yüksek performanslı çalışan devinim hızı	%2,3	%2,74	%1,67
Çalışan bağlılığı skoru	%65	%67	%70
Çalışan mutluluğuna yönelik program sayısı	10	11	11
Çalışanlardan alınan toplam fikir sayısı	22.172	23.350	24.000
Kadın çalışanların toplam çalışan sayısına oranı	%56	%58	%56
Erkek ve kadınların aldığı maaş oranları	0,98	1,15	1,16
Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksi	Yer aldı	Yer aldı	Yer aldı

Cinsiyete göre istihdam türü ve çalışma sözleşmesi

2019	Tür	Erkek	Kadın	Toplam	Genel Toplam
İstihdam Türü	Tam Zamanlı	8.245	10.539	18.784	18.784
	Yarı Zamanlı	0	0	0	
Çalışma Sözleşmesi	Daimi	0	0	0	0
	Geçici	0	0	0	

Yaşa ve cinsiyete göre çalışanların dağılımı

2019	18-25	26-30	31-35	36-40	41+
Kadın	1.093	3.257	2.639	2.052	1.498
Erkek	546	2.287	2.113	1.642	1.657
Toplam	1.639	5.544	4.752	3.694	3.155

Genel Bilgiler

	2017	2018	2019
Kadın çalışanların toplam çalışan sayısına oranı (%)	%56	%58	%56
Orta yönetimde çalışan kadın sayısı (kadın yönetici sayısı/toplam yönetici sayısı)	497/1.259	512/1.284	521/1.305
Üst yönetimde çalışan kadın sayısı (kadın yönetici sayısı/toplam yönetici sayısı)	2/10	2/9	2/9
Ortalama kıdem (yıl)	8,8	9,4	9,5
Çalışanların yaş ortalaması	34,2	34,3	34,5

Cinsiyete Göre Ortalama Kıdem

	Erkek	Kadın	Ortalama
2019	9.5	9.5	9.5

İşe alınan ve işten ayrılan çalışanların yaşa göre dağılımı

2019	18-25	26-30	31-35	36-40	41+	Toplam
İşe alınan	1.084	888	120	47	37	2.176
İşten ayrılan	348	588	313	184	296	1.729

İşe alınan ve işten ayrılan çalışanların cinsiyete göre dağılımı

2019	Kadın	Erkek	Toplam
İşe alınan	1.270	906	2.176
İşten ayrılan	1.012	717	1.729

Bölgelere göre iş gücü dağılımı, işe alınan ve işten ayrılan çalışanlar

2019	İş gücü dağılımı	İşe alınan çalışan sayısı	İşten ayrılan sayısı
Akdeniz	1.256	36	125
DİGER	16	0	7
Doğu Anadolu	270	10	20
Ege	1.526	37	98
Güney Doğu	463	13	35
İç Anadolu	1.768	49	164
Karadeniz	648	8	46
KKTC	111	9	6
Marmara	12.726	2.014	1.228
TOPLAM	18.784	2.176	1.729

Çalışan başına ortalama eğitim süresi

	2017 (saat)	2018 (saat)	2019 (saat)
Çalışan başına ortalama eğitim süresi	36	47	43
Genel Müdürlük çalışanı başına ortalama eğitim süresi	40	46	54
Şube personeli başına ortalama eğitim süresi	33	48	32
Çalışan başına ortalama eğitim süresi (kadın)	34	49	40
Çalışan başına ortalama eğitim süresi (erkek)	33	45	39
Çalışan başına ortalama eğitim süresi (yönetici)	43	56	33
Çalışan başına ortalama eğitim süresi (yönetici seviyesinden düşük seviyeler)	36	47	40

Kayıp Günler

	2017	2018	2019
Toplam iş günü	6.453.933	6.158.618	6.117.942
Değişim %	-%4	-%5	%0,6
Toplam kayıp gün	60.994	66.077	61.836
Değişim %	-%1	%8	-%5
Kayıp günlerin toplam çalışma günlerine oranı (%)	%0,95	%1,07	%1,01

YÖNETİM İNDİKATÖRLERİ**Yönetim Kurulu üye sayısı**

	Kadın	Erkek	Toplam
2019	2	9	11
2018	1	9	10
2017	1	9	10

Üst/orta düzey yönetimdeki kadın oranı*

	2017	2018	2019
% Üst/Orta Düzey Yönetimdeki Kadın Oranı	41	40	40

* Ortalama metriğinin uç değerlerden (çok yüksek/çok düşük) negatif etkinlenmesi dolayısıyla medyan değeri verilmiştir

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi oranı

	2017	2018	2019
% Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Oranı	30	30	36

Garanti BBVA'daki toplam komite sayısı

Toplam Komite Sayısı 2017	Toplam Komite Sayısı 2018	Toplam Komite Sayısı 2019
Yönetim Kurulu altında toplanan komiteler: 5 Other (üyelerin Yönetim Kurulu üyelerinden oluştuğu): 22	Yönetim Kurulu altında toplanan komiteler: 5 Other (üyelerin Yönetim Kurulu üyelerinden oluştuğu): 25	Yönetim Kurulu altında toplanan komiteler: 5 Diğer (üyelerin Yönetim Kurulu üyelerinden oluştuğu): 29

* Garanti BBVA'daki Komiteler hakkında detaylı bilgi almak için lütfen ziyaret edin:

<https://www.garantibbvainvestorrelations.com/tr/kurumsal-yonetim/Komiteler-liste/Komiteler/416/0/0>

Garanti BBVA'daki toplam politika sayısı

	2017	2018	2019
Garanti BBVA'da Toplam Politika Sayısı	15	30	16

* Garanti BBVA'daki Politikalar hakkında detaylı bilgi almak için lütfen ziyaret

edin: <https://www.garantibbvainvestorrelations.com/tr/kurumsal-yonetim/politikalar-liste/Politikalar/442/6846/0>

Garanti BBVA çalışanlarına sağlanan Etik ve Doğruluk İlkesi Eğitim Süresi

	2017	2018	2019
Garanti BBVA Çalışanlarına Sağlanan Etik ve Doğruluk İlkesi Eğitim Süresi	35.166	36.009	N.A.

* Garanti BBVA'daki Etik ve Doğruluk İlkeleri hakkında detaylı bilgi almak için lütfen ziyaret edin:

<https://www.garantibbvainvestorrelations.com/tr/kurumsal-yonetim/detay/Garanti-BBVA-Etik-ve-Dogruluk-Ilkeleri/444/1557/0>

Garanti BBVA'nın dahil olduğu endeksler

 MEMBER OF Dow Jones Sustainability Indices In collaboration with 	Garanti BBVA, 2015 yılında Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi, Gelişmekte Olan Piyasalar Kategorisi'ne hak girmeye kazandıktan sonra, bu Endeks'te beş yıl üst üste yer almayı başaran tek Türk şirketi oldu.
 BORSA İSTANBUL SUSTAINABILITY	Garanti BBVA, 2014 yılından bu yana Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi'ne ve Borsa İstanbul Kurumsal Yönetim Endeksi'ne dahil olmaya hak kazandı.
 FTSE4Good	Garanti BBVA, Londra Menkul Kıymetler Borsası ve Financial Times'ın ortaklaşa sahip olduğu ve şirketlerin, güçlü Çevresel, Sosyal ve Yönetişim (ESG) performansını ölçmek üzere tasarlanan ayrıca bağımsız bir kuruluş olan FTSE4Good Gelişmekte Olan Piyasalar Endeksi'nin bir parçası olmaya devam etti.
 2020 Bloomberg Gender-Equality Index	Cinsiyet eşitliği uygulamalarıyla uluslararası anlamda tanınmış bir şirket olan Garanti BBVA, 2020 Bloomberg Finansal Servisler Cinsiyet Eşitliği Endeksi'ne girmeye hak kazandı. Garanti BBVA, dünya genelinde 42 ülke ve bölgeden 11 sektör içerisinde 325 şirketi barındıran Bloomberg Finansal Servisler Cinsiyet Eşitliği Endeksi'nde, Garanti BBVA birçok kez Türkiye'den yer alan tek şirket oldu.
 CDP DISCLOSURE INSIGHT ACTION	Garanti BBVA, 2009 yılından beri CDP İklim Değişikliği Programı'na, 2015 yılından beri de CDP Su Programı'na cevap veriyor ve raporlarını halka açık bir şekilde paylaşıyor. Garanti BBVA, CDP İklim Liderliği'ne hak kazanan tek Türk finans kurumu oldu.

Bunun yanı sıra Garanti BBVA, 2018 yılında Türkiye'den 3 finansal kuruluşla birlikte Reuters Çevresel ve Sosyal En İyi Uygulamalar Endeksi'ne girmeye hak kazandı. Ayrıca Garanti BBVA, aynı yıl Vigeo Eiris Gelişmekte Olan Piyasalarda En İyi Performans Gösteren Şirketler Endeksi'ne, Perakende & Uzman Bankalar Gelişmekte Olan Pazarlar kategorisinde dahil oldu. Endeks, 31 ülke ve 35 sektörden 855 şirketi içeriyor.

Dijital Dönüşüm Verisi

Gösterge	2017	2018	2019
Dijital bankacılık müşterileri	5,9 milyon	7,3 milyon	8,4 milyon
Mobil bankacılık müşterileri	5,0 milyon	6,5 milyon	7,7 milyon
Nakit olmayan finansal işlemlerde dijital kanalların payı	%95	%95.5	%96.4
Dijital satışlar (toplam satışların içindeki payı)	%33,3*	%44	%46
Garanti BBVA ATM'lerinden geçen kartsız işlem sayısı	27.6 milyon	33.7 milyon	44.8 milyon
Garanti BBVA ATM'lerinden geçen kartsız işlemlerin tutarı (milyar TL)	13,9 milyar	17,9 milyar	26,7 milyar
Müşteri gizliliği ve bilgi güvenliği konusunda farkındalık yaratmak için düzenlenen programlar	19	13	5
Tam zamanlı çalışan başına siber güvenlik eğitim saatleri	0,64	1,11	1,19
Siber güvenlik eğitimine katılan çalışanlar	%99	%92	%72
Müşteri gizliliği ile ilgili veri ihlalleri	0	0	0

* 2017 Garanti Entegre Faaliyet Raporu'nda ilgili değer 1/3 olarak verilmiştir.

Gösterge	2017	2018	2019
Müşteri¹	15.143.270	16.378.165	17.639.895
Ankete katılan hedef müşteri²	%7,35	%7,87	%9
Alınan geri bildirimler³	864.000	942.000	1.068,000
Müşteri geri bildirimleriyle değiştirilen ve geliştirilen ürünler veya hizmetler	24	38	40
Net Tavsiye Skoru⁴ (sıralaması)	#1	#1	#2
Müşterilere finansal yönetim konusunda destek vermeyi amaçlayan yeni ve güncellenmiş ürünler, hizmetler ve kanallar	3	3	5
KOBİ girişimleri (uygulamalar ve etkinlikler dahil)	7	6	10

1 Yetersiz dokümantasyonu olan müşteriler hariç 2 Yıl içinde en az bir kez anket yapılan hedef müşterilerin yüzdesi 3 Müşteri Deneyimi Destek Ekibi'ne iletilen müşteri geri bildirimleri ve kanallarındaki hizmetler sonrası yapılan müşteri anketlerinin toplamı