

Bir hayalle ıltılı yola...



2016 Sürdürülebilirlik Raporu





Bir hayalle çıktık yola...

Birikimlerin büyürken sürdürülebilir yatırımları yeşerttiği, şeffaflığın sürekli gelişimi ve inovasyonu tetiklediği, teknolojinin bireyleri özgürleştirmek ve doğayı korumak için kullanıldığı, çocuklarımızın geleceği için rekabetin yerini iş birliğine bıraktığı, iş dünyasının ekonomi, toplum ve doğa için ortak değer yarattığı, daha iyi bir gelecek hayali...

Çıktığı yolda sağlam adımlar atan Garanti, birlikte büyümenin verdiği güçle hayalleri gerçeğe dönüştürmek için var.

Bu yüzden,
çocuklarımıza anlatabileceğimiz daha iyimser
bir gelecek var.



İÇİNDEKİLER



5. RAPOR HAKKINDA



6. KISACA GARANTİ

- 6. Sayılarla Garanti Bankası
- 10. Genel Müdür'ün Mesajı
- 16. Kurumsal Profil
- 18. Ürün ve Hizmetler
- 18. Entegre İştirakler
- 18. 2016 Gelişmeleri
- 21. Finansal Performans
- 25. Grup Yapısı
- 27. Derecelendirme Notları

28. STRATEJİMİZ

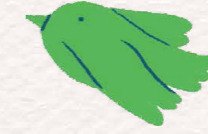
- 28. Vizyonumuz
- 28. Misyonumuz
- 29. Stratejimizin Temel Yapıtaşları
- 30. Stratejik Önceliklerimiz
- 31. Vazgeçilmez Değerlerimiz
- 32. Garanti'nin Rekabet Üstünlükleri
- 33. Sürdürülebilirlik Politikası
- 35. Sürdürülebilirlik İlkeleri
- 37. Sürdürülebilirlik Stratejisi

38. ODAK ALANLARIMIZ

- 38. Odak Alanlarımızı Nasıl Belirledik?
- 40. Odak Alanlarımızı Nasıl Yönetiyoruz?
- 43. Paydaşlarımızı Sürece Nasıl Dahil Ediyoruz?
- 48. Üyelikler ve Desteklenen Girişimler

50. SÜRDÜRÜLEBİLİR BANKACILIKTA LİDERLİK

- 55. Sürdürülebilirlik Kilometre Taşları
- 60. Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri ve Garanti Bankası



62. SORUMLU VE ŞEFFAF YÖNETİM

- 64. Yönetim Yapısı
- 64. Risk Yönetimi ve Denetim
- 66. Etik ve Doğruluk
- 69. Bankacılıkta Güven Tazeleme ve İtibar Yönetimi
- 70. Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesinin Politikası
- 72. Raporlama Dönemindeki Cezalar
- 72. Sürdürülebilirlik Yönetimi

76. MÜŞTERİ ODAKLILIK

- 80. Garanti'de Müşteri Deneyimi
- 85. Etik Satış
- 86. Finansal Sağlık
- 87. Şubesiz Bankacılık ile Kişisel Finans Yönetimi
- 88. Finansal Planlama Desteği
- 88. Finansal Kapsama
- 90. Engelli Dostu Bankacılık
- 92. Finansal Eğitim ve Kapasite Geliştirme
- 95. KOBİ'lere Yönelik Kapasite Geliştirme Çalışmaları
- 100. Tarım Bankacılığı Ürünleriyle Kırsal Kalkınmaya Destek
- 101. Bireysel Müşterilere Yönelik Programlar

102. DİJİTAL DÖNÜŞÜM

- 107. Garanti Şubesiz Bankacılık
- 112. Operasyonel Verimlilik
- 113. Müşteri Gizliliği ve Bilgi Güvenliği

116. EKONOMİK VE TOPLUMSAL GELİŞİME DESTEK

- 118. Ekonomiye Dolaylı Etkimiz
- 118. İstihdama Katkımız
- 119. Toplumsal Yatırım Programları ve Sosyal Etki
- 127. Sorumlu Tedarik

128. ÇALIŞANLARA YATIRIM YAPMAK

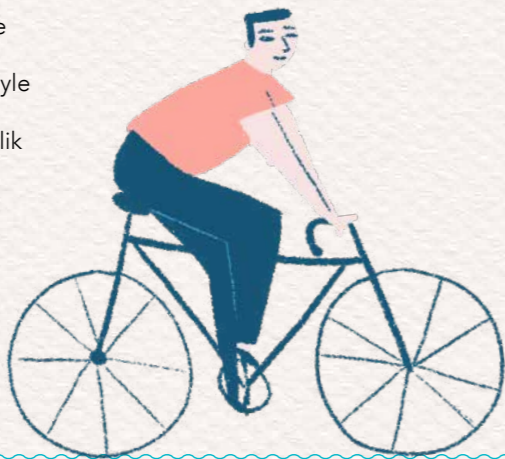
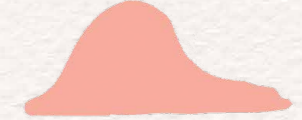
- 131. Yetenek Yönetimi
- 135. Adil Ücretlendirme
- 137. Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik
- 139. Çalışan Diyalogu ve Memnuniyeti
- 143. Çalışan Hakları
- 145. İş-Özel Yaşam İlişkisi
- 148. İş Sağlığı ve Güvenliği

150. SORUMLU FİNANSMAN

- 154. Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi
- 166. Sorumlu Ürünler ve Hizmetler

174. İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ VE ENERJİ

- 177. İklim Değişikliği Yönetimi



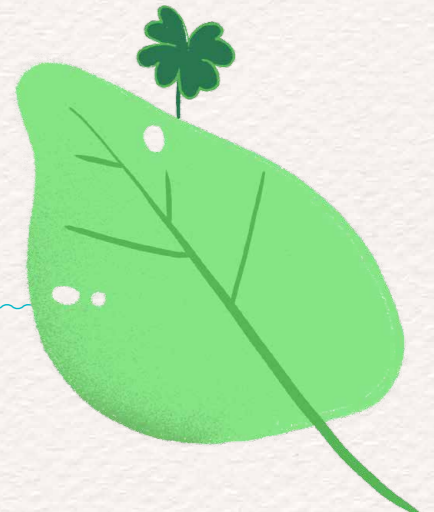
184. BAĞIMSIZ GÜVENCE BEYANI



187. EKLER

- 188. EK 1: ÖNCELİKLENDİRME ANALİZİNE TABİ TUTULAN BAŞLIKLAR
- 192. EK 2: Raporlama Kılavuzu
- 196. EK 3: Sosyal Performans Verileri
- 200. EK 4: Kaynak Tüketim ve Sera Gazı Emisyon Verileri
- 202. EK 5: GRI G4 İçeriğine Göre UNGC ve WEPs Analizi

205. GRI İÇERİK İNDEKSİ



RAPOR HAKKINDA

T Garanti Bankası A.Ş.'nin ('Garanti Bankası') GRI kılavuzlarına uygun hazırlanan bu beşinci sürdürülebilirlik raporu, Bankanın, paydaşlarının geri bildirimleri doğrultusunda belirlediği sürdürülebilirlik konularında 31 Aralık 2016 tarihinde sona eren 12 aylık dönemdeki kurumsal yönetim, sosyal ve çevresel alandaki performansını kapsamaktadır. Gerekli yerlerde karşılaştırma amacıyla önceki raporlama dönemlerinden veriler de rapora dâhil edilmiştir.

Rapor, GRI (Küresel Raporlama İnisyatifi) G4 raporlama kılavuzuna uygun olarak kapsamlı seçeneğine göre hazırlanmış olup, G4 Sektör Açıklamaları Finansal Hizmetler sektör ekini, Küresel İlkeler Sözleşmesi (UNGC) ve Kadının Güçlenmesi Prensipleri (Women's Empowerment Principles) ilerleme bildirimlerini içermektedir. Sürdürülebilirlik Muhasebesi Standartları Kurulu Ticari Bankalar için Geçici Standardı'ndan (Sustainability Accounting Standards Board Provisional Standard for Commercial Banks) yararlanılmıştır.

Raporla ilgili yorum ve görüşlerinizi surdurulebilirlik@garanti.com.tr adresinden iletebilirsiniz.

G4-17

KISACA GARANTİ

Sayılarla Garanti Bankası

32 milyar TL
piyasa değeriyle Türkiye'nin
en değerli bankası



Toplam aktif büyüklüğü
312,1 milyar TL

14,6 milyonun
üzerinde müşteri

20.000'e yakın çalışan

1.000'e yakın şube

Şubelerin
coğrafi kapsama oranı
%100

Nakit hariç işlemlerde
dijital kanalların payı
%92

4,9 milyona yakın Dijital
Bankacılık Müşterisi

3,7 milyona yakın Mobil
Bankacılık Müşterisi

Mobilden gerçekleşen
işlemlerde **~%70** artış¹

200'ün üzerinde işlem
yapabilen Paramatik sayısı
4.825

Çalışan başına ortalama
36 saat eğitim

¹2015 yılına kıyasla.

Sayılarla Garanti Bankası

Karar verici pozisyonlarda²
kadın oranı **%40**,
üst yönetimde
kadın oranı³ **%26**

Finansal okuryazarlık
programlarıyla ulaşılan
kadın sayısı **53 bin**⁴

Kadın girişimcilere
3,2 milyar TL
finansman desteği

Türkiye'nin toplam kurulu
rüzgâr gücünde Garanti
Bankası'nın finansman
sağladığı projelerin payı
%32

Yenilenebilir enerji
projelerine sağlanan kredi
**4,8 milyar
ABD Doları**

2016 yılında yeni yatırım
projelerine aktarılan
kaynaklarda⁵ yenilenebilir
enerji oranı **%100**

Çevresel ve Sosyal Risk
Yönetimi Sistemi'ne tabi
tutulan proje sayısı⁶ **44**

- Eğitim & yetenek açığı
alanındaki projelerin
SROI⁷ değeri **2,49**
- Girişimcilik
alanındaki projelerin
SROI değeri **2,19**
- Kültür sanat
alanındaki projelerin
SROI değeri **2,46**



²Yönetici, şube müdürü ve üzeri pozisyonları kapsamaktadır.

³Koordinatör ve üzeri pozisyonları kapsamaktadır.

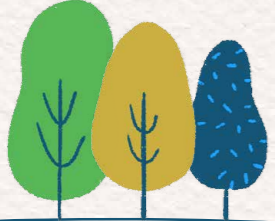
⁴2016 yılında KALP - Kadınlar Platformu bünyesindeki çalışmaları kapsamaktadır.

⁵Proje finansmanı faaliyetlerini içermektedir.

⁶2016 yıl sonu itibarıyla.

⁷Yatırımın Sosyal Getirisi (Social Return on Investment).

Genel Müdür'ün Mesajı



Sorumlu finansman faaliyetlerimiz çerçevesinde iklim değişikliği gibi çevresel konuların yanı sıra toplumsal kalkınmayı da odağımızda tutuyoruz.



Değerli Paydaşlarımız, 2016, ABD başkanlık seçimlerinin ve İngiltere'nin AB'den çıkmaya yönelik referandum sürecinin etkisiyle küresel ekonomi gündeminin yoğun olduğu bir seneydi. Ülkemizde yaşadığımız beklenmedik gelişmelere ve dünya ekonomisinde artan belirsizlik ortamına rağmen, Türk ekonomisi ve bankacılık sektörü sağlam temelleri ile zorlukların üstesinden geldi; güçlü göstergelerini korudu.

Toplumsal refahın yükseltilmesini ve tüm ülkelere eşit dağılmasını hedefleyen küresel gayretler 2016'da ivme kazandı. Dünyamızı daha kapsayıcı, sürdürülebilir ve güçlü bir kalkınma rotasına sokmak için, yoksulluk, toplumsal cinsiyet eşitliği ve iklim değişikliğiyle mücadele gibi konulara dikkat çeken Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri, 2016 yılında özel sektör için daha da önem kazandı. Paris Anlaşması, 22 Nisan 2016'da imzaya açıldıktan çok kısa bir süre sonra, 4 Kasım 2016'da resmen yürürlüğe girdi.

Küresel ve yerel trendlerle birlikte değişen ihtiyaçları da göz

önünde bulundurarak 2016 yılında sürdürülebilirliği faaliyetlerimize entegre etmeye devam ettik. Finans sektöründe sürdürülebilirlik uygulamalarının ve yaklaşımının yaygınlaşmasına, tüm paydaşlar için değer yaratacak bir sürdürülebilir büyüme modeli oluşturulmasına öncülük etmeye odaklandık. Sağlam bilanço yapımız, öncü sermaye, aktif kalitesi ve likidite göstergelerimiz ile bu zorlu yılı da başarıyla tamamladık. Daha iyi bir gelecek hayalimizin "Garanti'si" yetkin insan kaynağımız ve müşteri odaklılık anlayışımızla her zaman müşterilerimizin yanında olmaya devam ettik. Temas ettiğimiz her noktada müşterilerimize iyi bir deneyim yaşatmayı temel alan; "şeffaf", "anlaşılır" ve "sorumlu" olmayı merkezine koyan bir yaklaşımla çalıştık. Tüm bunların sonucunda, 2016 yıl sonu itibarıyla, 256 milyar TL'yi aşan nakdi ve gayri nakdi kredi büyüklüğüne ulaştık ve nakdi kredilerdeki pazar payımızı %11,8 seviyesine taşıdık. Her zaman olduğu gibi, büyüme stratejimizi risk ve gelir dengesini en iyi gözeterek şekilde kurguladık. Takipteki kredi oranımız %2,8 seviyesinde gerçekleşti ve sektör ortalamasının altında kalmaya devam etti. Sermaye yeterlilik

göstergelerinde 2016'yı en güçlü banka olarak tamamlayıp, finansal sürdürülebilirliğimizi de koruduk. Güçlü sermaye tabanımızla, büyümeyi her zaman destekleyecek durumdayız.

Yaklaşık 20 bin çalışmamızın ve 14,5 milyonu aşan müşterimizin çekirdeğini oluşturduğu etki alanımızla, sürdürülebilirlik konusunda dönüşüme liderlik etmeye devam ettik. Etkimizin büyüklüğünden kaynaklanan sorumluluklarımızın bilinciyle müşterilerimize hizmet verirken, kredilendirme faaliyetleriyle yarattığımız çevresel ve sosyal riskleri yönetmeye devam ettik. Bugüne kadar 44 projeyi Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Modelimiz⁸ kapsamında değerlendirerek, müşterilerimizin yatırımlarını daha sürdürülebilir şekilde hayata geçirmesine destek olduk. 2016 yılında, kapsamı genişleterek finansal danışmanlık verilen projelerle yurtdışında finanse edilen projeleri de ÇSEDM'in kapsamına dahil ettik. Projelerin yatırım tutarı alt limitini ise 20 milyon ABD Doları'ndan 10 milyon ABD Doları'na indirdik. Bu sayede finans sektörünün uluslararası ölçekte tanıdığı Ekvator Prensipleri'ne uyum sağlamak konusunda bir adım daha atmış olduk.

2016 yılında iklim değişikliği konusunda Bilime Dayalı Emisyon Azaltım Hedefleri⁹ koyma taahhüdü vererek, gerçekçi hedefler belirlenmesi yönündeki küresel hareketi destekledik. Bu çerçevede, yenilenebilir enerji yatırımlarımıza büyük bir hızla devam ediyoruz. 2016 sonu itibarıyla, bu yatırımlara sağladığımız toplam finansman tutarı 4,8 milyar ABD Doları'na ulaştı. İklim Değişikliği Eylem Planı'nda koyduğumuz ve kaynak aktardığımız yeni yatırım projelerinde, yenilenebilir enerji oranını asgari %60 seviyesinde tutma hedefini %100 olarak gerçekleştirdik. Rüzgâr enerjisi finansmanında ise Türkiye'nin faaliyetlerdeki kurulu rüzgâr gücü kapasitesinde, %32 payla açık ara pazar lideriyiz.

Sorumlu finansman faaliyetlerimiz çerçevesinde iklim değişikliği gibi çevresel konuların yanı sıra toplumsal kalkınmayı da odağımızda tutuyoruz. Sunduğumuz zengin ürün ve hizmetlerle; müşterilerimizin kişisel finansallarını yönetmelerine destek olmayı, birikim kültürü oluşturmayı ve kısa ve uzun vadeli planlarını gerçekleştirmelerini sağlamayı amaçlıyoruz. Başta KOBİ'ler

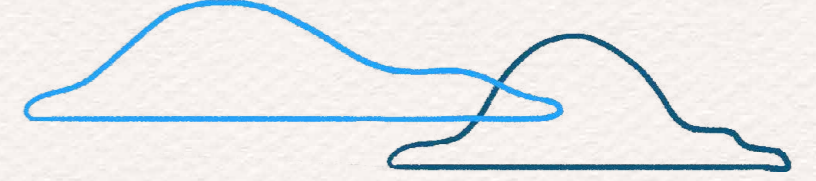


olmak üzere, ekonomide önemli rol oynayan, sürdürülebilir kalkınmanın anahtarı olarak gördüğümüz paydaşlarımızı ise finansal konularda eğitmeyi, ve kapasitelerini geliştirerek, kendi kendine yeten, güçlü kurumlar ve bilinçli karar alan müşteriler haline getirmeyi hedefliyoruz.

5 milyona yakın dijital müşterimizle Türkiye'nin en geniş dijital müşteri tabanına sahip Banka olarak; dijitalleşmenin yarattığı fırsatlardan tüm bireylerin yararlanmasını destekliyor, bankacılık hizmetlerinin daha fazla insana ulaşmasını sağlayacak çözümler geliştiriyoruz.

Geçtiğimiz yıl da internet bankacılığı ve mobil bankacılık gibi dijital kanallarla kişisel finans yönetimi konusunda müşterilerimizin hayatını kolaylaştırmaya devam ettik. CepBank para çekme, kartsız fatura ödeme, Engelli Dostu Bankacılık ve Altın Teminatlı Kredi gibi çözümlerle finansal hizmetlere erişimi kısıtlı kitleler için bu hizmetleri erişilebilir hale getirdik.

Türkiye gibi gelişen ekonomiler için kadın işgücünün önemini fark ederek



2006 yılında harekete geçip, kadın girişimciliğini farklı bir segmentte ele almamızın 10. yılını kutlamanın gururunu yaşadık. BÜYEM'le¹⁰ birlikte hayata geçirdiğimiz Kadın Girişimci Yönetici Okulu, 2016'da 4 farklı ilde kadın girişimcilere sürdürülebilir şirket yönetimi konulu eğitimlerini sürdürdü. KAGİDER'le¹¹ birlikte 2008'den bu yana 7 binden fazla kadına ulaştığımız Kadın Girişimci Buluşmaları'nın 33.sünü Kırklareli'de gerçekleştirdik. Ekonomist dergisi ve KAGİDER ortaklığında düzenlediğimiz ve bugüne kadar 33 bin'e yakın başvuru alan "Türkiye'nin Kadın Girişimcisi" yarışmasının ise bu yıl 10.sunu gerçekleştirdik.

Türkiye'deki girişimcilik ekosisteminin gelişmesine katkı sağlamak amacıyla, katılımcıların, her türlü teknik altyapısı bulunan fiziki ofis imkânlarından faydalanabildiği "GarantiPartners Girişim Üssü"nü, Haziran 2016'da hizmete açtık. Programa, bugüne kadar 1.500'e yakın girişimci başvurdu ve 14 projeyi GarantiPartners portföyüne dahil ederek hızlanmalarını sağladık.

Sürdürülebilirlik odağımızı koruyarak; stratejik bir bakış açısıyla 2016 itibarıyla,

⁸ ÇSEDM
⁹ Science Based Target

¹⁰ Boğaziçi Üniversitesi Yaşam Boyu Eğitim Merkezi
¹¹ Türkiye Kadın Girişimciler Derneği

toplumsal yatırım programlarımızı, bankanın ana iş alanlarıyla stratejik açıdan uyumlu, daha etkili ve uzun vadeli yürütmek için çalışmalarımızı hızlandırdık. Sosyal Yatırım Getirisi¹² Analizi'yle, toplumsal yatırım programlarımızın yarattığı sosyal etkiyi finansal verilerle ortaya koyarak Türkiye'de öncü bir çalışmaya imza attık.

Odak alanlarımızdan biri olan eğitim projeleri kapsamında; Öğretmen Akademisi Vakfıyla (ÖRAV) öğretmenlerimizin mesleki ve kişisel gelişimini desteklerken, Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV) iş birliğiyle gerçekleştirdiğimiz "Matematik Fen Eğlenerek Öğren" projesiyle 3,5 yılda, ilköğretim çağındaki yaklaşık 100 bin çocuğa, matematik ve fen bilimlerinin temel bilgi ve becerilerini kazandırmayı hedefliyoruz. Finansal okuryazarlık konusunda ipuçları paylaştığımız ve hayata geçtiği ilk yılda 50 binin üzerinde takipçiye ulaşan KALP-Kadınlar Platformu isimli Facebook sayfasıyla, kadınların güçlenmesine destek veriyoruz. Kültür ve sanat alanında ise SALT çatısı altında 1,8 milyon sanatseverin ziyaret ettiği 75 sergiye ev sahipliği yaparken, "Garanti Caz

Yeşili" sponsorluğuyla 30 binin üzerinde müzikseveri ağırladık.

Sürdürülebilir ve sorumlu bankacılığı odağı alan çalışmalarımız; 2016 yılında da uluslararası kuruluşlar tarafından fark edilmeye devam etti. Cinsiyet eşitliği konusunda insan kaynakları, müşteri ve toplum nezdinde yaptığımız başarılı çalışmalarla "Bloomberg Finansal Hizmetler Cinsiyet Eşitliği Endeksi"nde Türkiye'den yer almaya hak kazanan ilk ve tek şirket olduk. Ayrıca, ilk defa bu yıl hayata geçirilen FTSE4Good Gelişmekte Olan Piyasalar Endeksi'nde yer aldık. CDP platformunu kullanarak iklim değişikliği stratejilerini açıklayan şirketler arasında, CDP derecelendirmesinde en yüksek grup olan "CDP Global A Listesi"ne girmeyi başardık. Türkiye'de, listede 2 yıl üst üste yer almayı başaran ilk şirket olurken, "CDP 2016 İklim Liderleri" arasında da yerimizi aldık. Bütün bu çalışmalarımızın sonucunda 2016 yılında yine, dünyanın en saygın sürdürülebilirlik endekslerinden biri olarak kabul edilen Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi'nde Türkiye'den yer almayı başaran tek şirket olduk. Tüm bu gelişme ve başarıların, "sürdürülebilirliği"



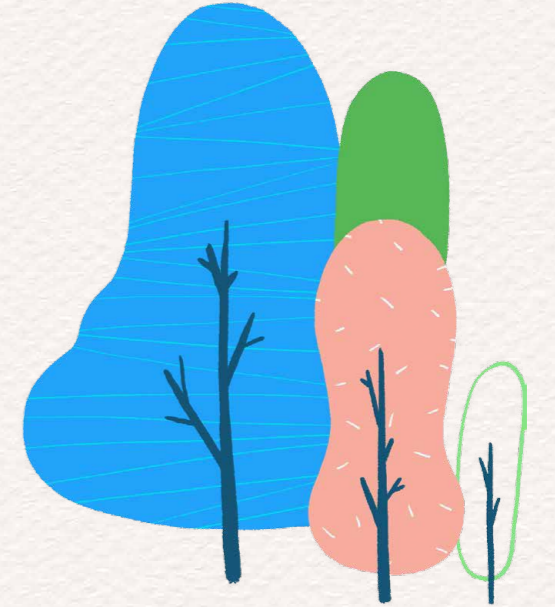
bankacılık faaliyetlerimize entegre ettiğimizin en büyük göstergesi olduğuna inanıyorum.

Vizyonumuz doğrultusunda gerçekleştirilen gelişmeleri ve daha fazlasını bulacağımız Sürdürülebilirlik Raporumuzu sizlerle paylaşmaktan mutluluk duyuyorum.

Sürdürülebilir faaliyet göstermenin, Banka'nın uzun süreli başarısında anahtar rol oynadığına duyduğumuz inançla, çalışmalarımıza ve sektörü dönüştürme misyonumuza 2017 yılında da devam edeceğiz. Sürdürülebilirlik çalışmalarımıza katkı sağlayan tüm çalışma arkadaşlarıma ve paydaşlarımıza teşekkür ederim.

Saygılarımla,

Ali Fuat Erbil
Yönetim Kurulu Üyesi, Genel Müdür



¹² Social Return on Investment, SROI

Kurumsal Profil

1 946 yılında Ankara'da kurulan Garanti Bankası, 31 Aralık 2016 tarihi itibarıyla 312,1 milyar Türk Lirası'na ulaşan konsolide aktif büyüklüğü ile Türkiye'nin en büyük ikinci özel bankası konumunda.

Kurumsal, ticari, KOBİ, ödeme sistemleri, özel, bireysel ve yatırım bankacılığı dahil olmak üzere bankacılık sektörünün tüm iş kollarında faaliyet gösteren Garanti; Hollanda ve Romanya'daki uluslararası iştiraklerinin yanı sıra hayat sigortası ve bireysel emeklilik, finansal kiralama, factoring, yatırım ve portföy yönetimi alanlarında önde gelen finansal iştirakleri ile entegre bir finansal hizmetler grubu.

31 Aralık 2016 itibarıyla yurt içinde 959 şube, Kıbrıs'ta 7, Lüksemburg ve Malta'da birer olmak üzere yurt dışında 9 şube, Londra, Düsseldorf ve Şangay'da birer temsilcilik, üstün teknolojik altyapıya sahip 4.825 ATM, ödüllü Çağrı Merkezi, mobil,

internet ve sosyal bankacılık platformlarından oluşan çok kanallı dağıtım ağına sahip Garanti; 20 bine yakın çalışanı ile 14,6 milyonu aşan müşterisinin her türlü finansal ihtiyacına cevap veriyor.

Tüm paydaşlarına değer yaratarak sürdürülebilir büyüme sağlamak hedefiyle ilerleyen Garanti stratejisini; müşterilerine karşı her zaman "şeffaf", "anlaşılır" ve "sorumlu" bir yaklaşımla, ihtiyaçlarına uygun ürün ve hizmetler sunarak müşteri deneyimini sürekli iyileştirmek ilkeleri üzerine yapılandırıyor. Sahip olduğu yetkin ve dinamik insan kaynağı; benzersiz teknolojik altyapısı; benimsediği müşteri odaklı hizmet yaklaşımı; kaliteden ödün vermeden sunduğu inovatif ürün ve hizmetleri, Garanti'yi Türk bankacılık sektöründe lider bir konuma taşıyor.

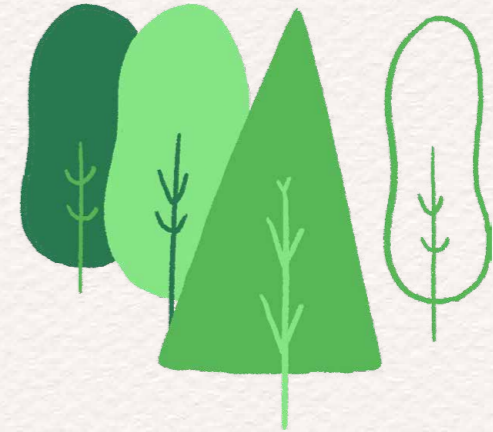
Kurumsal yönetim alanındaki en iyi uygulamaları kendine örnek alan Garanti'nin ana hissedarı %49,85 pay oranı ile



Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. (BBVA). Hisseleri Türkiye'de, depo sertifikaları İngiltere ve ABD'de işlem gören Garanti'nin Borsa İstanbul'daki halka açıklık fiili dolaşım oranı 30 Aralık 2016 itibarıyla %50,06.¹³

Garanti Bankası, dinamik çalışma modeli, yenilikçi ürün ve hizmetlerine entegre ettiği öncü teknolojisiyle fark yaratmaya ve müşterilerinin hayatını kolaylaştırmaya devam ediyor. Garanti'nin, müşterilerine sunduğu kişiselleştirilmiş çözümlerin ve zengin ürün yelpazesinin 257,5 milyar Türk Lirası değerinde nakdi ve gayri nakdi kredi portföyüne ulaşmasında önemli bir payı bulunuyor. Gelişmiş risk yönetimi sistemleri ve yerleşik risk kültürü sayesinde yakaladığı yüksek aktif kalitesi ise Garanti'yi sektördeki rakiplerinden farklı kılıyor.

Garanti, vazgeçilmez değerlerinden yola çıkarak sürdürülebilirliği, çevreye ve topluma olumsuz etkileri en aza indirmenin yanında, müşterileri, çalışanları, hissedarları ve faaliyet gösterdiği yerlerdeki tüm kitleler ile uzun vadeli değerleri paylaşarak, gelecek için güçlü ve başarılı bir iş modeli yaratma taahhüdü olarak tanımlıyor. Garanti, sürdürülebilir bankacılık anlayışını, spordan eğitime, sanattan doğaya ve iş dünyasını bilgilendirmeye kadar farklı alanlardaki toplumsal yatırım programları ile güçlendiriyor.



G4-17

¹³ BBVA'nın Doğuş Grubu'ndan T. Garanti Bankası A.Ş.'nin toplam çıkarılmış sermayesinin %9,95'ini satın alımı işlemi, 22 Mart 2017 tarihli açıklama uyarınca tamamlanmış ve BBVA'nın Garanti Bankası'ndaki toplam payı %49,85'e ulaşmıştır.

Ürün ve Hizmetler

Bireysel, kurumsal, özel, ticari, yatırım, KOBİ, ödeme sistemlerinin dahil olduğu alanlarda sunduğumuz yüzlerce ürün ve hizmetle değer yaratıyoruz. Ürün ve hizmetlerimizle ilgili detaylı bilgiye internet sitemizdeki “Garanti Hakkında”¹⁴ bölümünden ve 2016 Faaliyet Raporumuzdan erişebilirsiniz.

2016 Gelişmeleri

Garanti Bankası olarak, 2016 yılında ülke olarak yaşadığımız olağanüstü durum ve zorlu koşullara rağmen sağlam ve dengeli bilanço yapımızın bize sağladığı güçle, bu zorlu dönemin üstesinden başarıyla geldik. Sermaye, likidite, risk yönetimi ve aktif kalitesi gibi alanlardaki öncü göstergelerimizle sektöre liderlik etmeye devam

Entegre İştirakler

Entegre iştiraklerimize dair bilgiye Yatırımcı İlişkileri internet sitemizdeki “Garanti'nin Entegre İştirakleri”¹⁵ bölümü üzerinden ve 2016 Faaliyet Raporumuzdan ulaşabilirsiniz.



ediyoruz. Genel olarak tüm alanlarda sektörün üzerinde büyüyerek, toplam 257 milyar TL'yi aşan nakdi ve gayri nakdi kredilerimizle ekonomiye desteğimizi sürdürdük KOBİ, ticari ve kurumsal bankacılık alanlarında müşterilerimize yeni çözümler üretmeye devam ederek ülkemizin sürdürülebilir büyümesi için önümüzdeki dönemde de altyapı ve enerji projelerine destek sağlayacağız.

¹⁴ https://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda.page

¹⁵ <https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/garanti-hakkinda/detay/%20Garantinin-Entegre-Istirakleri/357/1393/0>

• Bir kez daha Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi'nde Türkiye'den yer alan tek şirket olduk.

• FTSE4Good Gelişmekte Olan Piyasalar Endeksi'nde yer almak için çalışmalar gerçekleştirdik. 2017 yılında endekste yer aldık.

• Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yerimizi koruduk.

• Finans sektöründeki şirketlerin cinsiyet eşitliği konusundaki uygulamalarıyla değerlendirildiği Bloomberg Finansal Hizmetler Cinsiyet Eşitliği Endeksi'nde yer almak üzere çalışmalar gerçekleştirdik. 2017 yılında endekste yer aldık.

• CDP İklim Değişikliği programında A bandında yer alarak bankacılık sektöründe CDP 2016 İklim Liderliği Ödülü alan Türkiye'den tek şirket olduk.

• CDP Su Programı'nda Türkiye'den en yüksek puan alan

şirketler arasında yer alarak “CDP Türkiye 2016 Su Lideri Ödülü”nü almaya hak kazandık.

• TEGV¹⁶ tarafından hazırlanan “Matematik-Fen Eğlenerek Öğren”¹⁷ eğitim programı, desteğimizle hayata geçirildi.

• Sosyal Yatırım Getirisi (SROI) Analizi'yle toplumsal yatırım programlarının yarattığı etkiyi finansal olarak kantitatif verilerle ortaya koyan Türkiye'den ilk şirket olduk.

• Sadece toplumsal yatırım programları özelinde bir önceliklendirme analizi gerçekleştirerek bu alandaki yatırımlarını küresel metodolojilere göre kurum stratejisiyle bütünleştiren Türkiye'den ilk şirket olduk.

• Raporlama dönemi dahil toplamda 44 adet projeyi Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Sistemi'ne tabi tuttuk.

¹⁶ Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı

¹⁷ Program, ilköğretim öğrencilerinin fen-matematik alanındaki beceri ve problem çözme yetilerini arttırmaya yönelik olarak geliştirilmiştir.

• Yenilenebilir enerji yatırımlarına sağladığımız krediler 4,8 milyar ABD Doları'na ulaştı.

• Kadın girişimcilere sağladığımız toplam kredi tutarı 3,2 milyar TL'ye ulaştı.

• KOBİ'lere 13 milyar TL tutarında yeni taksitli ticari kredi sağladık.

• 2016'da 300 bin müşteri geri bildirimini aldık ve aylık ortalama şikayet sayısında %30 azaltım sağladık.

• Kapsam 1 ve 2 sera gazı emisyonlarımızın aktif büyüklüğümüze oranında 2015 yılına göre yaklaşık %10, 2012 yılına göre ise %56 azalma kaydettik.

• Türkiye'de faaliyete geçmiş toplam kurulu rüzgâr gücü kapasitesinde tüm bankalar arasındaki payımızı %32 seviyesinde, açık ara farkla en önde koruduk.

• İklim Değişikliği Eylem Planımızla 2016 yılında "Sürdürülebilir İş Ödülleri" kapsamında, "Karbon ve Enerji Yönetimi" kategorisinde ödüle layık görüldük.

• 2016 yılında Bilime Dayalı Emisyon Azaltım Hedefleri (Science Based Target) koyma taahhüdü verdik.

• Müşteri deneyimi konusunda tüm çalışmalarımızı Garanti Empati çatısı altında topladık.

• Etik anlayışı geliştirmek amacıyla üst düzey yöneticilerden oluşan Etik ve Doğruluk Komitesi'ni kurduk.

• Global Finance'in 17. "En İyi Dijital Bankalar" değerlendirmesinde, bireysel ana kategorisi bazında "En iyi internet sitesi tasarımı", "En iyi entegre tüketici bankası internet sitesi" ve "En iyi mobil bankacılık uygulaması" alt kategorilerinde ödül almaya hak kazandık.

Finansal Performans

Tablo 1: Garanti Bankası'nın Seçilmiş Konsolide Finansal Göstergeleri (milyar TL)

	31.12.2014	31.12.2015	31.12.2016
Nakdi Krediler	144,0	171,8	201,4
Gayri Nakdi Krediler	37,7	48,9	56,1
Toplam Aktifler	241,1	279,6	312,1
Özkaynaklar	26,7	31,2	35,8
Toplam Mevduat	133,4	156,1	178,7
Vergi ve Karşılıklar Öncesi Brüt Kâr	7,0	7,4	9,9
Vergi Öncesi Kâr	4,8	4,7	6,5
Net Kâr	3,7	3,6	5,1

Tablo 2: Başlıca Finansal Oranlar (%)

	31.12.2014	31.12.2015	31.12.2016
Ortalama Özsermaye Kârlılığı	14,8	12,8	15,4
Ortalama Aktif Kârlılığı	1,6	1,4	1,8
Takipteki Krediler Oranı	3,0	3,2	3,0
Sermaye Yeterlilik Oranı	13,9 (Basel III)	13,5 (Basel III)	14,7 (Basel III)

Not: Sayılar 31 Aralık 2016 tarihli konsolide finansallarına dayanmaktadır.



Tablo 3: Pazar Payları* (%)

	31.12.2014	31.12.2015	31.12.2016
Toplam Canlı Krediler	11,9	11,8	11,8
TL Canlı Krediler	10,6	10,7	11,3
YP Canlı Krediler	15,3	14,0	12,8
Kredi Kartı Ciro (Kümülatif)	18,3	19,2	20,2
Kredi Kartı Üye İşyeri Ciro (Kümülatif)	19,8	20,6	20,9
Tüketici Kredileri**	13,8	14,3	14,6
Toplam Müşteri Mevduatı	11,7	11,6	11,5
TL Müşteri Mevduatı	9,9	9,6	9,5
YP Müşteri Mevduatı	14,8	14,2	14,2
Vadesiz Müşteri Mevduatı	14,0	13,6	13,2
Yatırım Fonu	10,8	10,4	10,1

* BDDK konsolide edilmemiş finansallar pazar payı hesaplamasında kullanılmaktadır. Sektör verileri BDDK'ya dayanmakta olup, sadece mevduat bankalarını kapsar.

** Tüketici Kredilerine bireysel kredi kartları dâhildir.

Tablo 4: Sayılarla Garanti Bankası

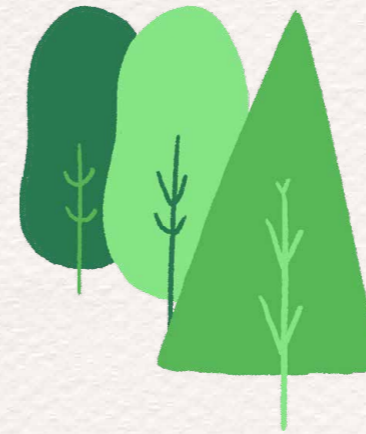
	31.12.2014	31.12.2015	31.12.2016
Şube Ağı	1.005	983	971
+ Yurt İçi	994	971	959
+ Yurt Dışı	11	12	12
Personel	19.036	19.692	19.689
ATM	4.152	4.504	4.825
Toplam Müşteri	13.075.181	13.863.933	14.615.584
Dijital Bankacılık Müşterisi*	3.264.206	3.993.457	4.878.893
Mobil Bankacılık Müşterisi *	1.547.579	2.530.757	3.682.950
Kredi Kartı Sayısı	9.374.003	9.706.572	9.792.199
Paracard Sayısı	8.020.023	8.640.478	8.930.780

* Sadece aktif müşteriler

Grup Yapısı

Tablo 5: Garanti Bankası'nın Sahiplik Yapısı ve Hisseleri Hakkında Bilgiler:

	Hisse Adedi	Nominal (TL)	Pay (%)
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. (BBVA)	209.370.000.000	2.093.700.000,00	49,85
Diğer Ortaklar	210.630.000.000	2.106.300.000,00	50,15
Genel Toplam	420.000.000.000	4.200.000.000,00	100



Garanti Bankası hisselerini ilk kez 1990 yılında halka arz etti ve 1993 yılında hisselerini uluslararası piyasalara arz eden Türkiye'den ilk şirket oldu. Garanti'nin depo sertifikaları Londra Menkul Kıymetler Borsası Ana Piyasası'na (London Stock Exchange Main Market) kote olup borsanın uluslararası hisse senetlerine yönelik hizmeti olan International Order Book'ta (IOB) işlem görüyor. Garanti 2012 yılında, Amerikan Tezgaah Üstü Piyasası'nın üst düzey finansal

standartlar ve etkin bilgi akışını sağlayabilen şirketlerinin işlem gördüğü prestijli pazarı OTCQX International Premier'a dahil oldu. 2014 yılındaysa OTC Markets Group Inc.'in Bank of New York Mellon iş birliğiyle başlattığı OTCQX® ADR 30 Endeksi'nde yer almaya hak kazandı. 2014 yılında OTC Markets Group Inc.'in Bank of New York Mellon iş birliğiyle başlattığı OTCQX® ADR 30 Endeksi'nde yer almaya hak kazanan Garanti, OTCQX Piyasası'nda piyasa değeri, hacim ve likiditesine göre sıralanan en üst düzey 30 Depo Sertifikası arasında bulunuyor.



16 milyar TL halka açık piyasa değeri BIST 100'de birinci

2016 yılsonu itibarıyla 32 milyar TL (9 milyar ABD Doları) piyasa değeri ile Türkiye'nin en değerli bankası olan Garanti, %50,06 olan halka açıklık fiili dolaşım oranı ve 16 milyar TL halka açık piyasa değeriyle aynı zamanda BIST 100'deki en büyük halka açıklığa sahip şirket.

Garanti'nin depo sertifikaları programının (Depository Receipts) büyüklüğü 2016 sonu itibarıyla 130 milyon hisseye ulaştı. Garanti Bankası hisse senedi (GARAN), günlük ortalama 770 milyon TL (256 milyon ABD Doları) hacimle Borsa İstanbul'da en çok işlem gören hisse senedi olma özelliğini taşıyor ve BIST 100 işlem hacminin %21'ini oluşturuyor. 2016 yılında gerçekleşen toplam

30 milyar ABD Doları yabancı işlem hacmiyle GARAN, BIST 100 endeksinde %10 ve BIST 30 endeksinde %11 ağırlığa sahip olup, yabancı yatırımcıların en çok işlem yaptığı hisse senedi.

2014 yılında Borsa İstanbul'un Sürdürülebilirlik Endeksi lansmanı kapsamında iş birliği yaptığı uluslararası bağımsız araştırma şirketi EIRIS'in yaptığı derecelendirme sürecine destek verdik. Sürdürülebilirlik yaklaşımımızın çevre, biyoçeşitlilik, iklim değişikliği, insan hakları, yönetim kurulu yapısı, rüşvetle mücadele, İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) gibi kriterlere göre yapılan değerlendirmesi sonucunda, 4 Kasım 2014 tarihinde, BIST 30 şirketleri arasından Borsa

İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer almaya hak kazanan 15 şirketten biri olduk ve günümüze dek Endeks'te üç kez üst üste yer almaya hak kazandık. BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'ne ek olarak, DJSI'nın Gelişmekte olan Piyasalar kategorisinde iki kez üst üste listelenen Türkiye'den tek şirket olarak, sürdürülebilirliği, bankacılıkla birlikte tüm faaliyetlerimize başarıyla entegre ettiğimizi bir defa daha kanıtladık.

Garanti olarak, 2016 yılında JCR Eurasia Rating tarafından yapılan Kurumsal Yönetim Revize Derecelendirme çalışması sonucunda, 9 Aralık 2016 tarihinde yayınlanan raporda, Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne

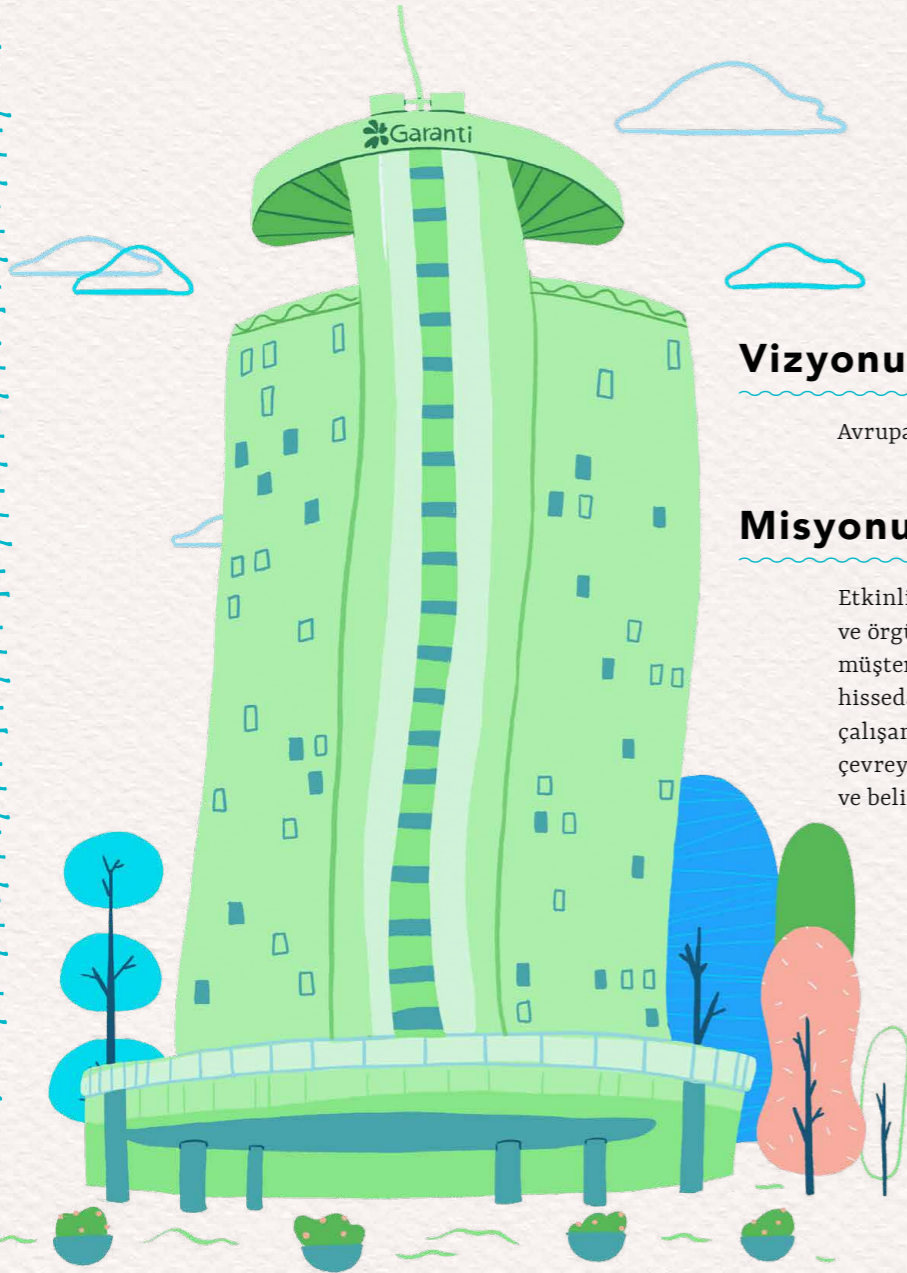
üstün derecede uyum gösterdiği belirlenerek notumuzu 10 üzerinden 9,20'den 9,27'ye yükselttik ve Pozitif görünümü koruduk. Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyum notumuz 7 Eşik Puanı'nın üzerinde değerlendirilirken Borsa İstanbul Kurumsal Yönetim Endeksi'nde yer almaya devam ediyoruz.

Derecelendirme Notları

Uluslararası bağımsız derecelendirme kuruluşlarının, Garanti'nin kredi derecelendirme ve kurumsal yönetim konularında gösterdiği performansa ilgili verdiği notlara Yatırımcı İlişkileri internet sitemizin Derecelendirme Notları¹⁸ bölümünden erişebilirsiniz.

¹⁸ <https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/garanti-hakkinda/detay/Derecelendirme-Notlari/356/1392/0>

STRATEJİMİZ



Vizyonumuz

Avrupa'da en iyi banka olmak.

Misyonumuz

Etkinliğimiz, çevikliğimiz ve örgütsel verimliliğimizle müşterilerimize, hissedarlarımıza, çalışanlarımıza, topluma ve çevreye kattığımız değeri sürekli ve belirgin bir biçimde artırmak.

Stratejimizin Temel Yapıtaşları

Müşterilerimiz

• Müşterilerimizi dinlemek, ihtiyaçlarını iyi anlamak, en yüksek hizmet kalitesi ve yenilikçi çözümler ile beklentilerinin üzerinde cevap vermek

• Müşterilerimizin amaçlarına ulaşmalarına yardımcı olmak ve hayatlarında etki yaratmak

• Garanti Müşteri Memnuniyeti Anayasası

Garantililer

• Yetkin, donanımlı, sürekli gelişime önem veren

• Topluma ve çevreye saygılı, güler yüzlü, çözüm odaklı, heyecan duyan ve kendi işinin lideri

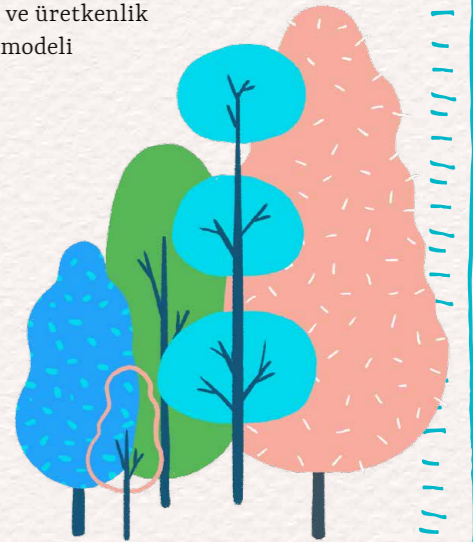
• Adil, şeffaf, sorumlu ve ahlaklı bankacılar

İş Modelimiz

• Teknolojik ve dijital değişime paralel, dönüşümün öncüsü

• En güncel bilişim altyapısı, en iyi ve hızlı teknolojik donanımla desteklenen

• Bütünleşik kanal yaklaşımı ile şubelerden dijital kanallara; yaşayan, çağın yenilikleriyle uyumlu, etkinlik ve üretkenlik odaklı verimli iş modeli



Stratejik Önceliklerimiz

Müşteri Deneyimini Geliştirmek ve Müşteri Tabanımızı Etkin Şekilde Büyütmek

- Tüm faaliyetlerimizin odağına müşterilerimizi koyarak mükemmel müşteri deneyimi yaşatmak
- Süreçlerimizi müşterilerimizin gözüyle, hızlı, anlaşılır ve sade bir şekilde tasarlamak
- Müşterilerimize karşı her zaman açık, şeffaf, saygılı, çözüm odaklı ve güler yüzlü olmak
- Müşterilerimizin memnuniyet ve tavsiye derecelerini artırarak, müşterilerimizle güvene dayalı, uzun soluklu ilişkiler kurmak

Dijitalleşme

- Dijital platformlara sürekli yatırım yaparak eşsiz müşteri deneyimi, işlem kolaylığı ve öncü çözüm önerileri sunmak
- Dijital müşteri tabanımızı büyütmek ve satışlarımızda dijital kanalların payını artırmak

Sürdürülebilir Büyüme ve Optimum Sermaye Kullanımı

- Sermayeyi en yüksek değeri yaratacak şekilde etkin kullanmak
- Yatırımcılarımıza, paydaşlarımıza ve ekonomiye en yüksek değeri yaratmak
- Gerçek bankacılık ilkesiyle bireyselden tüzele tüm iş alanlarında disiplinli ve sürdürülebilir büyüme

Etkin Risk Yönetimi

- Uluslararası standartlarda risk ölçümlenmeleri
- Güçlü aktif kalitesinden ödün vermemek

Verimlilik Odağı

- Operasyonel etkinlik bakış açısı ile iş modellerini ve süreçleri sürekli geliştirmek ve etkin kılmak
- Maliyet ve gelir sinerjileri

Çalışan Mutluluğu

- Çalışan memnuniyetini artırmak ve gelişimine odaklanmak
- Takım ruhuna sahip, ortak akıl ile hareket eden ve sonuç üretebilen ekipler oluşturmak
- Performansa dayalı ve içeriden terfi odaklı, adil ve şeffaf bir yönetim politikası benimsemek

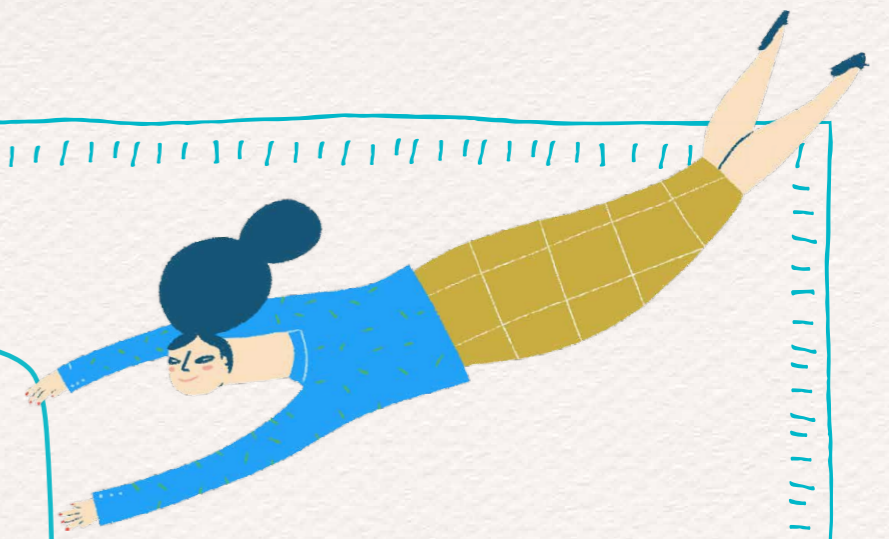
Vazgeçilmez Değerlerimiz

İyi Ahlaklı ve Sorumlu Banka ve Bankacılarız

- Başta müşterilerimiz olmak üzere tüm paydaşlarla iletişimde şeffaf, açık ve sorumlu bankacılarız.
- Kurumsal yönetim değerlerine, etik ve kurumsal değerlere bağlı kalırız.
- Kanunlara, yasal düzenlemelere titizlikle uyarız, bundan taviz vermeyiz.
- Bireysel itibarımızın, kurumumuz itibarı üzerindeki etkisinin farkındayız.
- Birey ve örgüt olarak vicdanımızın rahat olması çok önemlidir.

Bizim İçin En Önemli Unsur İnsandır

- Kalitemizin gücü ve teminatı tüm çalışanlarımızdır.
- Yetkilendirilmelerine önem veririz, inisiyatif kullanmaya özendiririz.
- İyi işi ve örnek davranışları fark eder, takdir etmeyi önemseriz.
- Yüksek enerjiliyiz, birbirimize destek oluruz, bilgi ve deneyimi paylaşıyoruz.



Sürekli Gelişime Önem Veririz

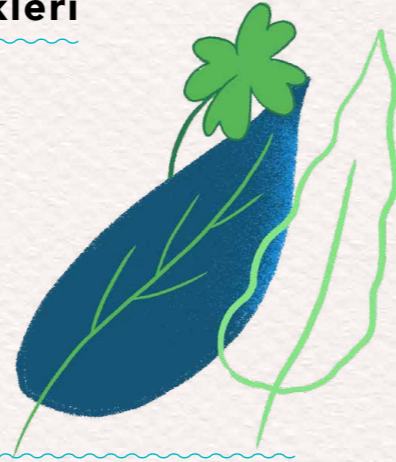
- Tüm alanlarda yetkinliğimizi ve kalitemizi sürekli geliştirmeyi hedefleriz.
- Sürekli gelişim için çalışanlarımıza ve teknolojiye yatırım yapmak, politikamızın ayrılmaz bir parçasıdır.
- Hizmet kalitemizi geliştirme konusundaki yaklaşım tarzımız proaktiftir. Müşterilerimiz ihtiyaç ve beklentilerini dile getirmeden önce, bu ihtiyaçları tespit edip çözüm üretme yönünde çaba gösteririz.

Çevresel ve Sosyal Sorumluluklarımızın Bilincindeyiz

- Banka faaliyetleri, ürün ve hizmetleri nedeniyle oluşan çevresel ve sosyal etkileri asgari düzeye indiririz.
- Toplum ve çevre için değer üretmeyi gözeterek bir yaklaşımla, toplumsal gelişimin desteklenmesi ve çevrenin korunması için yüksek standartlar geliştiririz.
- Garanti'nin bütün paydaşları için yarattığı çevresel ve sosyal değer, sadece bankacılık sektöründe değil, ülke ekonomisi genelinde örnek alınacağına ve ülkemizin gelişmesine büyük katkısı olacağına inanırız.

Garanti'nin Rekabet Üstünlükleri

Garanti'nin toplam 10 farklı alanda tanımladığı rekabet üstünlükleri konusunda ayrıntılı bilgiye yatırımcı ilişkileri internet sayfasından ulaşabilirsiniz.¹⁹



¹⁹ <https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/garanti-hakkinda/detay/Rekabet-Ustunlukleri/351/1046/0>

Sürdürülebilirlik Politikası

Garanti Bankası, Avrupa'da en iyi banka olma Vizyonunu ve etkinliği, çevikliği ve örgütsel verimliliğiyle müşterilerine, hissedarlarına, çalışanlarına, topluma ve çevreye kattığı değeri sürekli ve belirgin bir biçimde artırma Misyonunu güçlendirmek için, faaliyetlerinin sorumlu bir şekilde yürütülmesinin önemini kabul etmekte ve bu Politika ile; Sürdürülebilirlik stratejisini ve bu konudaki tüm çabalarını yönlendirecek ilkeleri belirlemeyi hedeflemektedir.

Bu ilkeler Garanti Bankası'nın, Türkiye'de karşı karşıya olduğu önemli Sürdürülebilirlik risklerini ve fırsatlarını etkin biçimde tanımlamasını ve ele almasını desteklemektedir.

Banka'nın Türkiye'deki iş faaliyetlerini kapsayan bu Politika, kurumsal düzenlemeler ve mevzuata uygun olarak geliştirilmiştir ve Yönetim Kurulu'nun onayı ile yürürlüğe girmiştir.

Genel Sürdürülebilirlik Vizyonu

Sürdürülebilirlik ile ilgili konular Türk toplumunda önem kazanmaktadır ve bankacılık sektörünü artan şekilde etkilemektedir. Garanti Bankası sürdürülebilir bir şekilde faaliyet göstermenin Banka'nın uzun süreli başarısında anahtar bir rol oynayacağına inanmaktadır ve sürdürülebilir bankacılığın Türkiye'ye tanıtılması ve uygulanması konusunda lider olmayı amaçlamaktadır.

Garanti Bankası Vazgeçilmez Değerleri'nden yola çıkarak Sürdürülebilirliği, çevreye ve topluma olumsuz etkileri en aza indirmenin yanında, müşterileri, çalışanları, hissedarları ve faaliyet gösterdiği yerlerdeki tüm kitleler ile uzun vadeli değerleri paylaşarak gelecek için güçlü ve başarılı bir iş modeli yaratma taahhüdü olarak tanımlamaktadır.

Garanti Bankası, sürdürülebilir bankacılığı teknolojik yenilikler, faaliyetlerinin çevresel ayak izinin yönetimi ve risk yönetimi sistemi kapsamında geliştirdiği sağlam bir çevresel ve sosyal

risk değerlendirmesi ile hayata geçirmeyi hedefler. Banka aynı zamanda, sürekli gelişim sağlayarak sürdürülebilirlik hedeflerine başarılı bir şekilde ulaşmak için etkin bir örgütsel yapı ve güçlü bir kurumsal yönetim sistemi gerektiğine inanır.

Bununla birlikte, Garanti Bankası, küresel seviyede ortaya çıkan en iyi uygulama ve ürün örneklerini tespit ederek yeni fırsatlardan faydalanmak ve Türkiye’de sürdürülebilirlik konusunda lider kalabilmek için emsalleriyle ve tedarikçileriyle iş birliği yapması gerektiğinin bilincindedir.

Sürdürülebilirlik Politikası Sorumluluğu

Sürdürülebilirlik Politikası’nda yapılacak herhangi bir değişikliğin onaylanması konusunda yetki ve sorumluluk Yönetim Kurulu’ndadır. Politika’nın takibi, değiştirilmesi, geliştirilmesi, uygulanması ve yürütülmesi doğrudan Sürdürülebilirlik Komitesi’nin sorumluluğundadır. Tüm değişiklikler ve düzeltmeler Yönetim Kurulu tarafından onaylanmalı, daha sonra banka içinde duyurulmalı ve websitesinde kamuoyuna açık şekilde yayınlanmalıdır.

Sürdürülebilirlik İlkeleri

Garanti Bankası, sürdürülebilirliği faaliyetlerine entegre ederek temel bankacılık anlayışını geliştirmek için aşağıdaki ilkelere odaklanır.

Tablo 6: Sürdürülebilirlik İlkeleri

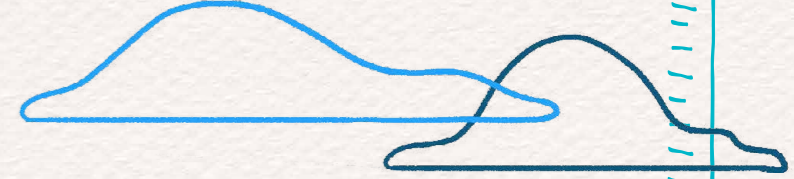
İlke	Odaklanılan Alan
Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz	<p>Türkiye’ye, bilinen uygulamaların ve ilgili ulusal yasalar ve düzenlemelere uyumun ötesine geçen yeni uygulamalar getirmek;</p> <p>Kredi ve yatırım faaliyetlerinin olumsuz etkilerini en aza indirmek için Banka ve iştirakleri çapında Çevresel ve Sosyal Risk süreçlerini geliştirmek, Müşterileri sürdürülebilirlik konusunda desteklemek ve onların kendi etkilerini en aza indirmelerini kolaylaştıracak güvenilir bir danışman haline gelmek;</p> <p>Daha sürdürülebilir bir ekonomiye geçişi kolaylaştıracak ürünler ve hizmetler geliştirmek, toplumun tüm kesimlerinin finansal hizmetlere erişimini kolaylaştıracak uygulamaları artırmak, etik pazarlama ve satış ilkelerine bağlı kalmak.</p>
Faaliyetlerimizin Çevresel Etkileri	<p>Banka’nın çevresel ayak izini ölçmek, izlemek, kaynak ve enerji verimliliğini artırmak için önemler almak;</p> <p>Hedeflenen alanlarda sera gazı salımlarını ve kaynak kullanımını azaltmak ve maliyet etkinliğini artırmak için hedefler belirlemek;</p> <p>En güncel çevre dostu çözümlerden yararlanmak için tedarikçilerle yakın çalışmak ve sürdürülebilirliği tedarik zincirine yaymak.</p>



Toplum	<p>Eğitimden kültür ve kültürel mirasa, engelli dostu bankacılıktan kadın girişimciliğine kadar farklı alanlarda çalışmalarla topluma ve paydaşlarımıza değer katmak;</p> <p>Sorumlu bankacılık ilkelerini benimseyerek, bankanın ana iş alanlarıyla stratejik açıdan uyumlu olarak çalışmalar yapmak, çalışmaların sonuçlarını ve etkilerini ölçerek etkisini artırmak.</p>
Paydaşlarımız	<p>Ulusal ve uluslararası seviyede farklı paydaşlar ile karşılıklı iletişimde kalarak en son gelişmeleri takip etmek ve onların görüşlerini karar verme süreçlerine dâhil etmek;</p> <p>Türk toplumu içinde finansal eğitimi ve sürdürülebilirlik bilincini artırmada aktif bir rol oynamak;</p> <p>Banka ve ana paydaşları için önemli olan konularda şeffaf raporlama yapmak.</p>
İnsan Kaynağımız	<p>Çalışan memnuniyetini izlemek ve tüm kıdem seviyeleri için adil bir ücretlendirme ve fayda sistemi sağlamak;</p> <p>Çalışanlara sürekli eğitim sağlamak ve iş ve günlük yaşamlarındaki aktivitelerinde proaktif biçimde sürdürülebilirlik konusunda inisiyatifler geliştirmelerini ve uygulamalarını sağlamak.</p>
Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi	<p>Banka içindeki sürdürülebilirlik faaliyetlerini geliştirmek, uygulamak ve izlemek için etkin bir yönetim modeli benimsemek;</p> <p>Sürdürülebilir bankacılığı Garanti Bankası'nın faaliyetleriyle, bankanın kimliği ve kültürüne uygun şekilde bütünleştirmek.</p>

Sürdürülebilirlik Stratejisi

Garanti Bankası sürdürülebilirlik stratejisiyle, faaliyetlerini sorumlu bir şekilde yürütmeye verdiği önemi vurgular ve Avrupa'nın en iyi bankası olma Vizyonu ile paydaşları için yarattığı değeri artırma misyonunu güçlendirir.



Sürdürülebilirlik Öncelikleri

Ticari & Kurumsal Müşteriler

- Sürdürülebilirlik konusunda rehberlik
- Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Sistemi'ni tüm kredilere ve iştiraklere yaymak

KOBİ & Bireysel Müşteriler

- Kadınların finansal eğitim ve erişim ile güçlenmesi
- Bireylerin finansal sağlığının desteklenmesi
- Sürdürülebilir finansal ürünler geliştirmek

Paydaşlar

- Finansal eğitim
- Paydaş katılımı
- Hayırseverlikte toplum için önemli konulara odaklanmak

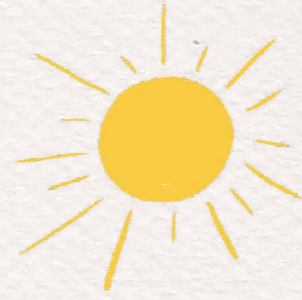
Garanti, stratejik önceliklerine erişmek amacıyla, sürdürülebilirliğin bankayla entegrasyonunu geliştirmek için yönetimin, çalışanlarının bilgi seviyesi ve yaşam şeklini geliştirmek için insan kaynağının, operasyonel verimliliği geliştirmek için çevresel ayak izinin önemini vurgular.

Bu stratejiyle Garanti, İş Dünyası, Finansal Sistem, Toplumlar ve Bireyler üzerinde pozitif etki yaratmayı hedefler.

ODAK ALANLARIMIZ

Odak alanlar, raporlama sürecinin temelini oluşturuyor ve şirketlerin karşı karşıya kaldığı ekonomik, yönetimsel, sosyal ve çevresel konular arasından

kurumun değer yaratmasına etki edecek en önemli alanları gösteriyor. İş ve sürdürülebilirlik stratejisi ile örtüşerek düzenli olarak güncellenmesi gerekiyor.



Odak Alanlarımızı Nasıl Belirledik?

Raporumuzda paydaşlarımız, Bankamız ve toplum için değer yaratmayı hedeflediğimiz alanlara odaklandık. Alanlarımızı belirlerken iç ve

dış paydaşlarımızı dinledik ve bankacılık sektörünü etkileyen küresel trendlerin kurumsal stratejimizle bağlantısını gözden geçirdik.



G4-18

G4-22

G4-23

Önceliklendirme yapacağımız ilgili uzun konu listesini belirlerken bir masa başı çalışması yaptık; trendler, sektörel raporlar, küresel bankaların raporları, GRI ve SASB gibi uluslararası uzman kuruluşların önerilerini göz önünde bulundurduk. Konuların etki alanlarını kuruluş içi veya dışı olarak tespit ettik.

Uzun konu listesini oluşturduktan sonra önceliklendirme sürecine geçtik. Paydaş görüşleriyle dış trendler önceliklendirme matrisinin y eksenindeki konuları oluştururken, yönetici görüşleri ile sürdürülebilirlik ve iş stratejisi çerçevesinde yaptığımız değerlendirmeyle x eksenindeki konuları belirledik ve sürdürülebilirlik önceliklerimizi matris üzerinde yansıttık. Her iki taraf için yüksek önem taşıyan ortak konular odak alanlarımızı oluşturdu.

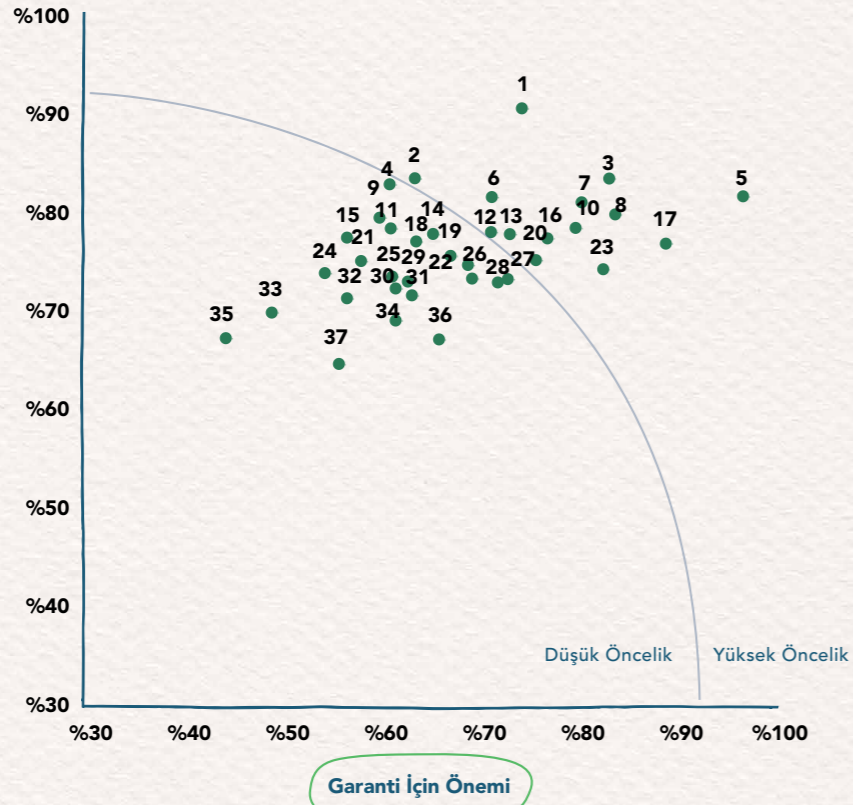
Paydaşlarımızın görüşlerini almak için tüm paydaş gruplarıyla odak grup görüşmeleri, online anketler, telefon görüşmeleri yaparak kapsamlı bir paydaş analizi gerçekleştirdik. Dış trend analizindeyse Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri, BM Sorumlu Yatırım İlkeleri, Global Alliance For Banking on Values gibi iş dünyası ve finans sektöründe rehber olan girişimlerin üzerinde durduğu konu alanlarını değerlendirerek paydaş görüşlerine ekledik.

Derinlemesine yönetici görüşmelerinde Bankanın gelecek stratejisinin belirlenmesi konusunda söz sahibi olan üst yönetimin görüşlerini analize dahil ettik. Görüşmelerde yöneticiler, konuları, önümüzdeki beş yıllık zaman çerçevesinde şirket stratejisini ve konuların risk ve fırsat alanlarının yanı sıra operasyonel, itibar, stratejik, yasal ve finansal etkilerini göz önünde bulundurarak değerlendirdi. Konuları yönetici görüşlerinin yanı sıra "Dört Faktör Etki Analizi" olarak tanımlanan dört aşamalı bir değerlendirmeden geçirdik. Değerlendirmede, etkinin büyüklüğü, gerçekleşme ihtimali ve etkinin gerçekleşmesi beklenen vadeye (kısa-orta-uzun) göre her bir konuyu;

- Finansal etki ve riskleri,
- Yasal ve mevzuata ilişkin etkileri,
- İnovasyon fırsatları,
- Sektörel örnekler ve rekabet avantajı sağlaması açısından derecelendirdik.

Entegre bir yönetim anlayışıyla, konuların sürdürülebilirlik ve iş stratejisiyle örtüşmesine bakarak Bankamızın önceliklerini son haline getirdik. Bu şekilde, entegre rapor önceliklendirme sürecinin önemli bir ayağını oluşturan bağlantıları kurmuş ve çok yönlü ve bütüncül bir bakış açısını benimsemiş olduk.

Şekil 2: Garanti Bankası Önceliklendirme Analizi



Önceliklendirme analizine ait numaralandırma açıklamaları, Ek 1'de sunulmuştur.

Odak Alanlarımızı Nasıl Yönetiyoruz?

Tablo 7'de öncelikli çıkan konuların sayfa ve başlık eşleştirmesi yer alıyor. Aynı zamanda her bir öncelikli konunun hangi stratejimizde kapsandığı belirtiliyor.

G4-18 G4-19 G4-22 G4-23

Tablo 7: Öncelikli Konular

Öncelikli Konu	İç ve Dış Etkiler	İlgili İlkeler ²⁰	İlgili Bölüm
(5) Müşteri Odaklılık	Müşteri ve ihtiyaçlarını önde tutma anlayışı, müşteriye, Garanti'nin finansallarını ve itibarını etkiler.	STY SÖ RÜ	Müşteri Odaklılık
(3) Risk ve Kriz Yönetimi	Garanti'nin finansal ve finansal olmayan ve müşterilerinden kaynaklanan risklerini ve ortaya çıkan krizleri etkin yönetebilmesi hem Banka hem dış paydaşlar için önemlidir.	SÖ VD SS	Sorumlu ve Şeffaf Yönetim
(17) Dijital Dönüşüm	Şirket içi süreçlerin ve müşteriye sunulan hizmetlerin dijitalleşmesi müşteriler ve Garanti için önem arz eder.	STY RÜ	Dijital Dönüşüm
(1) Şeffaflık ve Raporlama	Şeffaf raporlama tüm paydaşları Garanti hakkında bilgilendirir, Garanti'nin itibarı ve tüm paydaşları için önemlidir.	VD SS	Sorumlu ve Şeffaf Yönetim
(8) Finansal Performans ve Ekonomiye Doğrudan ve Dolaylı Etki	Garanti'yi ve Garanti'nin ekonomik değer dağıttığı kişi ve kurumları etkiler.	SÖ	Kısaca Garanti, Ekonomik ve Toplumsal Gelişime Destek
(7) Müşteri Gizliliği ve Bilgi Güvenliği	Müşteri bilgilerinin gizliliği tüm müşteriler için önemlidir. Güvenlik ihlalleri hem finansal hem itibar açısından Garanti'yi etkiler.	STY	Dijital Dönüşüm
(10) Müşteri ÇSY Risklerinin Yönetimi	Garanti'yi ve müşterilerini, çevresel, sosyal ve yönetim risk seviyelerine ve büyüklüklerine bağlı olarak etkiler.	SÖ SS	Sorumlu Finansman
(23) Finansal Sağlık ve Müşterilerin Bilinçli Karar Vermesine Destek	Müşterilerin sağlıklı finansal kararlar vermeleri ve tasarruf yapabilmeleri Garanti ve müşterilerini etkiler.	SÖ SS	Müşteri Odaklılık

²⁰ Garanti Bankası'nın Stratejik Öncelikleri SÖ, Vazgeçilmez Değerleri VD, Garanti Bankası Stratejisinin Temel Yapıtaşları STY, Garanti Bankası'nın Rekabet Üstünlükleri RÜ, Sürdürülebilirlik Stratejisi SS kısaltmasıyla belirtilmiştir.



Öncelikli Konu	İç ve Dış Etkiler	İlgili İlkeler	İlgili Bölüm
(16) Sürdürülebilir Bankacılıkta Liderlik	Garanti'nin sürdürülebilirlikte sektör öncülüğünü ve sektörü dönüştürmesini ifade eder. En başta Garanti olmak üzere sektörel tüm paydaşları etkiler.	VD RÜ SS	Sürdürülebilir Bankacılıkta Liderlik
(6) Çalışanlara Yatırım	Çalışanlara yapılan yatırım ile bağlılığın ve mutluluğun artması Garanti'nin performansı için önemlidir.	STY RÜ	Çalışanlara Yatırım Yapmak
(13) İklim Değişikliği ve Enerji	Garanti'nin müşterileri aracılığı ile ortaya çıkan iklim değişikliğine bağlı etkileri kapsar.	SS	İklim Değişikliği ve Enerji
(20) Paydaş Diyalogu	Paydaş diyalogu Garanti'nin paydaşlarla çift yönlü iletişimini ve karar mekanizmaları ile süreçlerine bu görüşleri dahil etmesini ifade eder, tüm paydaşlar ve Garanti için önemlidir.	SÖ RÜ	Odak Alanlarımız
(12) Mevzuata Uyum	Garanti'nin bankacılık ve finansal sektör regülasyonları ile diğer tabi olduğu yasal düzenlemelere uyumunu kapsar, Garanti için önemlidir.	VD	Sorumlu ve Şeffaf Yönetim
(2) İyi Kurumsal Yönetim	İç işleyiş ve yönetim mekanizmalarının etkili, hesap verebilir, sorumlu çalışmasını ifade eder, Garanti ve dış paydaşları üzerinde etkilidir.	SÖ VD SS	Sorumlu ve Şeffaf Yönetim

Analize dahil edilen başlıkların tamamı ve açıklamaları Ek-1'de verilmiştir.



Paydaşlarımızı Sürece Nasıl Dahil Ediyoruz?

Paydaşlarımızla düzenli iletişim, katılımcı ve şeffaf bir Banka olmanın önemli bir bileşeni oluşturuyor. Paydaşlarımızdan aldığımız geri bildirimler, beklentileri anlayarak ihtiyaçlara daha hassas yanıt vermemizin yanı sıra risk ve fırsat alanlarını da daha kapsamlı tespit etmemize yardımcı oluyor.

Yıl boyunca çeşitli kanallar aracılığıyla paydaşlarla diyalogumuzu devam ettirmenin yanı sıra, raporda yer vereceğimiz öncelikli sürdürülebilirlik konularını belirlerken paydaş katılım sürecini daha stratejik, derinlikli ve kapsamlı olarak gerçekleştirmek için AA1000SE Paydaş Katılım Standardı'ndan yararlandık. Bu çalışmada

bağımsız bir kuruluş tarafından gerçekleştirilen analiz ile ulaştığımız paydaşlardan %22 oranında geri dönüş sağlayarak 152 kişinin görüşlerini aldık.

Öncelikle, paydaşlarımızı Garanti üzerinde doğrudan ekonomik etkisi bulunan, dolaylı ekonomik etkisi bulunan ve yeni fırsatlar, bilgi ve anlayış getirenler olmak üzere üç kritere göre grupladık. Müşteriler, çalışanlar, hissedarlar, yatırımcılar, analistler, tedarikçiler, STK ve dernekler, medya, üniversiteler, finans kuruluşları, kamu kurumları, uluslararası organizasyonlar olarak gruplanan paydaşlarımızı bağlılık, etki, yakınlık derecesi, temsil, politika ve strateji ile sorumluluk kriterlerine göre önceliklendirdik.



Önceliklendirdiğimiz paydaşların çoğuna online anket ile ulaştık. Hissedarlarımızla yüz yüze veya telefonla görüşme gerçekleştirirken, Genel Müdürlük'teki Sürdürülebilirlik Temsilcileri ile yapılan odak grup toplantısına ek olarak, Yönetim Kurulu ve Genel Müdürümüze doğrudan bağlı üst yönetimi temsilen 10 üst düzey yöneticiyle birebir görüşmeler yaptık. Ulaştığımız paydaşlardan ilgili konular arasında önceliklendirme yapmalarını

istedik ve sürdürülebilirlik algısı ile Garanti Bankası'nın sürdürülebilirlik çalışmaları hakkında fikir ve beklentilerini de öğrendik. Paydaşlar tarafından toplam 14 konu yüksek önceliğe sahip olmakla birlikte en öncelikli görülen ilk 5 konu müşteri odaklılık, risk ve kriz yönetimi, dijital dönüşüm, şeffaflık ve raporlama, finansal performans ve ekonomiye katkı oldu.

G4-25



'Garanti Bankası, sürdürülebilirliği stratejisinin merkezine oturtmuş bir kurum. Global trendleri takip ederek müşterilerine sunduğu ürün ve hizmetlerde sürekli gelişme olduğunu görüyorum. Sürdürülebilirlik stratejileri iş sonuçlarına olumlu yansıyor, çalışan bağlılığını artırıyor. Projelerin finansmanında, özellikle büyük yatırımlarda çevresel ve sosyal risklerin yönetimi konusuna verdiği önemi, geliştirdiği analiz yöntemlerini kamu, özel sektör, sivil toplum kuruluşları ile paylaşıyor, bu konuda ilerleme kaydedilmesi için liderlik yapıyor. Türkiye'nin sürdürülebilir geleceği için yaptığı katkıların devamını diliyorum.'

Konca Çalkıvık, Sürdürülebilir Kalkınma Derneği, Genel Sekreter

'Paris Anlaşması sonrası enerji finansmanında Türkiye'de standardı oluşturacak uygulamaları planlama ve gerçekleştirmede öncü olmalarını bekliyorum.'

Derin Şenerdem, BM Küresel İlkeler Türkiye, İstanbul Ofisi Koordinatörü

'Raporunuz standartları yükseltiyor, yaratıcı ve okuyucuyu içine çekecek şekilde sunuluyor. Gelecekte Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi (IIRC) İş Ağı'na daha fazla aktif katılım ve sürdürülebilirlik ve finansal bilgileri ayrı vermek yerine entegre raporlama anlayışı ile yaratacağınız değeri görmek isterim. Yaptığınız harika işlere devam edin.'

*Henning Draeger, Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi, İş Ağı Direktörü
(Business Network Director)*

'Bu konulara dikkatimi çektiğiniz için teşekkür ederim, Garanti için ÇSY (Çevresel, Sosyal ve Yönetimsel) konularının bu kadar önemli olduğunu bilmiyordum.'

Andrzej Nowaczek, HSBC, Analist

'Banka olarak sürdürülebilirlik konusundaki farkındalığımız ve yaptığımız çalışmalar bana mutluluk veriyor. 2017 yılında bu konudaki çalışmaların, çalışanlar olarak hepimizin gündelik hayatında daha fazla yer edindiğini görmeyi arzu ediyorum.'

Özgür Özkan, Garanti Bankası, Müşteri Deneyimi Araştırmaları ve Tasarımı Yöneticisi

Paydaşlarımız tarafından dile getirilen konulardan bazıları;

Tablo 8: Paydaşlar Tarafından Dile Getirilen Konular

Paydaş Grubu	Dile Getirilen Konu	Bu Konuda Ne Yapıyoruz?
Çalışanlar -Sürdürülebilirlik Temsilcileri	Hem sürdürülebilirlik konusunda iç iletişimin hem de sürdürülebilirlik temsilcileri arasındaki iletişimin artırılması	2017 yılı için temsilciler ve tüm çalışanlar arasında sürdürülebilirlik iletişimini artırmak üzere planlama yapıyoruz.
Medya Yatırımcılar	Kredilendirme süreçlerinde ÇSY risk değerlendirme sisteminin geliştirilmesi	ÇSDM sisteminde İSG kriterlerini artırarak 2017 yılında kapsamı genişletmeyi hedefliyoruz.
Yatırımcılar	Önceliklendirme analizinin geliştirilmesi	Önceliklendirme analizimizin metodolojisini yeniledik ve metinlerimizi de öncelikli konularımız doğrultusunda güncelledik. Geri kalan bilgilere web sitemizde yer veriyoruz.
Üniversiteler Yatırımcılar	Entegre raporlamaya geçilmesi	2019'a kadar entegre raporlama yapmayı hedefliyoruz.
STK ve Dernekler Yatırımcılar	İklim Değişikliğine karşı Eylem	2015 yılında yayınladığımız İklim Değişikliği Eylem Planımız doğrultusunda çalışmalarımıza devam ediyoruz. 2016 yılında Bilime Dayalı Emisyon Azaltım Hedefi koyma taahhütü verdik.

Her bir paydaş grubu ile nasıl etkileşime geçtiğimizle ilgili ayrıntılı bilgiye 2014 Sürdürülebilirlik Raporu ²¹ sayfa 140'ta bulunan Ek:1'den ulaşabilirsiniz.

G4-27

²¹ https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/tr_surd_rapor.pdf

Üyelikler ve Desteklenen Girişimler

Sektörel ve sosyo-ekonomik sorunlara yönelik attığımız adımların tek başına yeterli olmayacağını bilinciyle hem finansal sektörden hem diğer sektörlerden aktörlerle iş birliği içinde bu sorunların çözülebileceğine inanıyoruz. Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri de benzer bir bakış açısıyla 2030 hedeflerine ulaşmak için iş birliklerinin önemini vurguluyor. Bu doğrultuda küresel girişimlere verdiğimiz destek ve katılım gösterdiğimiz farklı platformlarla hem küresel ve sektörel trendleri takip ederek sektörle yakın iş birliği içinde kalıyor hem de sektörü dönüştürme vizyonumuz doğrultusunda emin adımlarla ilerliyoruz.

Garanti Bankası olarak bu alanda pek çok ilki gerçekleştiriyoruz. Kadın girişimcilerin tedarik zincirine katılımını destekleyen WeConnect International'a üye olan ve "Caring for Climate" (C4C) inisiyatifi ile Karbon Fiyatı konusunda İş Dünyası Liderlik Kriterleri'ni imzalayan Türkiye'den ilk bankayız. 2016'da da bankacılık ve diğer sektörleri bir araya getiren aktivitelere desteğimizi sürdürdük. İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği (SKD Türkiye), Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi (UNEP FI) ve Global Compact Türkiye iş birliğiyle bu sene dördüncüsü düzenlenen Sürdürülebilir Finans Forumu'na destek vermeye devam ettik.

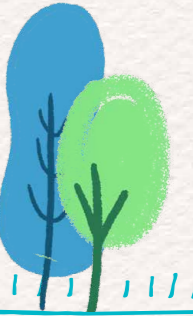


SKH 17.16 Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerine özellikle gelişmekte olan ülkeler olmak üzere bütün ülkelerde ulaşılmasının desteklenmesi için bilgi, uzmanlık, teknoloji ve finansal kaynakları seferber eden ve paylaşan çok paydaşlı ortaklıklar tarafından tamamlanan sürdürülebilir kalkınma için küresel ortaklıkların çoğaltılması

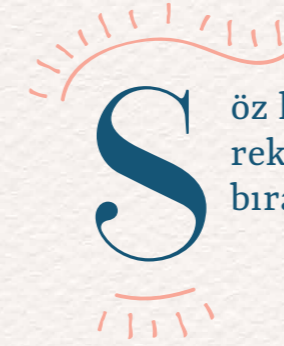
Tablo 9: Üyelik ve Desteklenen Girişimler

Girişim / Kuruluş	Katılma Tarihi
Paris Pledge for Action	2016
Science-Based Target	2016
TÜSIAD Çevre ve İklim Değişikliği Çalışma Grubu	2016
Caring for Climate (C4C)	2015
BM Küresel İlkeler Karbon Fiyatı konusunda İş Dünyası Liderlik Kriterleri	2015
'HeforShe'	2015
CDP Su Programı	2015
Profesyonel İş Kadınları Derneği (PWN)	2015
Entegre Raporlama Türkiye Ağı	2015
Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPs)	2014
Küresel Raporlama İnisiyatifi (GRI)	2013
WWF Yeşil Ofis	2013
Çevre Dostu Yeşil Binalar Derneği (ÇEDBİK)	2013
Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi (IIRC) İş Ağı	2013
BM Küresel İlkeler Sözleşmesi (BMKİS)	2012
Sürdürülebilir Kalkınma Derneği (SKD)	2012
HP Gezegen Ortaklığı Programı (HP Planet Partners)	2012
Fırsat Eşitliği Modeli (FEM)	2012
BM Sorumlu Yatırım İlkeleri ²² (UN PRI)	2011
BM Çevre Programı – Finans İnisiyatifi (UNEP – FI)	2011
CDP İklim Değişikliği Programı	2010
Türkiye Bankalar Birliği	1958

²² %100 T. Garanti Bankası A.Ş. iştiraki olan Garanti Portföy Yönetimi A.Ş. tarafından imzalanmıştır.



Sürdürülebilir Bankacılıta Liderlik



öz konusu çocuklarımız olunca,
rekabetin yerini iş birliğine
bıraktığı bir dünya için çalışıyoruz.

SÜRDÜRÜLEBİLİR BANKACILIKTA LİDERLİK

Finans sektöründe sürdürülebilirlik uygulamalarının ve yaklaşımının yaygınlaşmasına ve tüm paydaşlar için değer yaratacak bir sürdürülebilir büyüme modeline öncülük etmeyi sorumluluğumuz olarak görüyoruz.

Garanti Bankası olarak küresel düzeyde geliştirdiğimiz iyi uygulamalarla sektördeki paydaşlarımıza örnek olmak, kendi iştiraklerimiz başta olmak üzere Türkiye’de finans sektörünün sürdürülebilirlik kriterlerini gözeterek faaliyet göstermesini teşvik etmek liderlik anlayışımızın temelini oluşturuyor. Liderlik ve sektörü dönüştürme anlayışımızı, paydaşlarımızın da bizden beklediği gibi işbirliklerine

ve küresel girişimlere destek olarak uygulamaya koyuyoruz. Avrupa’nın en iyi bankası olma vizyonumuzla gerçekleştirdiğimiz ilkler sadece bankamızın performansının daha ileriye taşınması ve uluslararası arenada ülkemizi temsil etmesi bakımından değil, aynı zamanda finans sektörünün dayanıklılığı ve toplum refahının artırılması için önem taşıyor. Türkiye’de başta bankacılık sektörü olmak üzere tüm iş dünyasının etik hususlar, yönetim, sorumlu finansman, çevresel ve sosyal performans, risk yönetimi, iklim değişikliği önlemleri, şeffaflık, tedarik zinciri, insan ve çalışan hakları gibi başlıklarda paydaşlarla daha fazla bilgi paylaşarak şeffaflaşmasına ve uzun vadede değer yaratmasına öncülük ediyoruz.

MEMBER OF
**Dow Jones
Sustainability Indices**
In Collaboration with RobecoSAM



2015 yılında olduğu gibi bu yıl da Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi’nde gelişmekte olan piyasalar kategorisinde Türkiye’den tek şirket olduk. Küresel sürdürülebilirlik liderlerinin yer aldığı Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi’nde bulunma

başarımızı sürdürmek, sektörümüzü uluslararası platformlarda temsil etmek ve finans sektörünün diğer aktörlerine sürdürülebilirlik çalışmaları konusunda ilham vermek Bankamız için büyük önem taşıyor.

2016 yılında Londra Borsası ve Financial Times’in ortak sahipliğindeki bağımsız organizasyon FTSE’nin ilk defa bu sene hayata geçirilen FTSE4Good Gelişmekte Olan Piyasalar Endeksi’nde yer almak için çalışmalar gerçekleştirdik ve 2017 yılının ilk ayında endekste yer alarak,

önemli bir başarıya imza attık. Sorumlu yatırım yapmak isteyen yatırımcıların değerlendirdikleri dünya çapında önemli endekslerden biri olarak kabul edilen FTSE4Good’da yer almayı, liderlik refleksimizin önemli bir sonucu olarak görüyoruz.



CDP platformunu kullanarak iklim değişikliği stratejilerini açıklayan şirketler arasında Performans Derecelendirmesi’nde en yüksek grup (band) olan A bandında yer alarak CDP Küresel Liderler Raporu’na dâhil olan bankacılık sektöründen Türkiye’deki tek şirket olduk. Bunun yanı

sıra su kaynakları konusunda özel sektörü harekete geçirmeyi amaçlayan CDP Su Programı’nın Türkiye’de başlatılmasını destekledik ve Türkiye’den ‘A-’ puanı alarak CDP Türkiye Su Liderleri arasında yer aldık.




Finans sektöründeki şirketlerin cinsiyet eşitliği konusundaki uygulamalarıyla değerlendirildiği 2017 Bloomberg Finansal Hizmetler Cinsiyet Eşitliği Endeksi’nde yer aldık. Kadınların sosyal ve ekonomik açıdan güçlendirilmesi için geliştirdiğimiz

uygulamalarımız ve girişimlerimizin yanı sıra insan kaynakları, müşteri ve toplum nezdinde gerçekleştirdiğimiz çalışmalarla, endekste yer almaya hak kazanan dünya genelinde yalnızca 52 şirketten biri, Türkiye’den ise ilk ve tek şirket olduk.

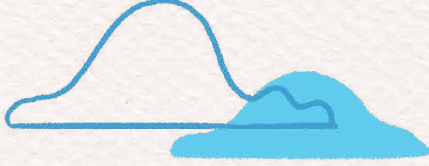


2014 yılından beri Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi ve Borsa İstanbul Kurumsal Yönetim Endeksi’ndeki yerimizi koruyoruz.



Şeffaflığın yanı sıra Banka olarak iklim değişikliğiyle mücadelede piyasa araçlarının geliştirilmesi ve yetersiz finansal hizmet alan gruplar arasında olan kadınların ekonomiye katılmasını sağlamak gibi öncelikli alanlarda inisiyatiflere destek oluyoruz.

Karbonun fiyatlandırılması gibi piyasa araçlarının oluşturulması son yıllarda bankacılık sektörünün en gündemde olan konuları arasında yer alıyor. Finans sektörünün bu konudaki çalışmaları teşvik etmek üzere 2015 yılında BM Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin karbon fiyatı konusundaki iş dünyasına liderlik kriterlerini imzaladık. Bunun yanı sıra Caring for Climate (C4C) inisiyatifine üye olan Türkiye'den ilk banka olmamız, iş dünyasının iklim değişikliğine karşı duruşunu desteklemek ve bu yönde ulusal finans sektörüne örnek teşkil etmek bakımından önemli görüyoruz. Finans sektörünün daha sorumlu bir yaklaşım geliştirmesine öncülük ederek kadının güçlenmesi ve kadın girişimcilerin tedarik zincirinde daha fazla yer almasını hedefleyen bir küresel kuruluş olan WeConnect International'a Türkiye'den üye olan ilk banka olarak 2016 yılında bu alandaki çalışmalarımıza başladık. Hedefimiz tüm finans sektörünün çeşitliliği gözeterek kapsayıcılığını artırmasına liderlik etmek.




Üyesi olduğumuz inisiyatifler hakkında ayrıntılı bilgiyi Raporumuzun üyelikler ve desteklenen girişimler bölümünde bulabilirsiniz.

Çalışmalarımızın, iştiraklerimiz başta olmak üzere tüm finans sektörünü dönüştürmesini hedefliyoruz. Garanti Bankası iştirakleri, sürdürülebilirliğe yaptığımız yatırımların bankamıza olumlu etkisini sürdürülebilirlik konusunda çalışmalar gerçekleştiriyor. Örneğin entegre iştiraklerimizden Garanti Emeklilik, kendi bünyesinde kurduğu Sürdürülebilirlik Ekibiyle 2016 yılında sürdürülebilirlik stratejisini oluşturmak üzere paydaş katılımı süreci için yola çıktı.

Sürdürülebilirlik konusundaki tüm çalışmalarımız, müşterilerimiz ve tedarikçilerimiz başta olmak üzere paydaşlarımızın konuyla ilgili farkındalığını artırıyor. Bu farkındalıkla paydaşlarımız iletişiminde oldukları diğer aktörlerin de çalışmalar yapmaları konusunda taleplerde bulunuyor ve öncülüğünü gerçekleştirdiğimiz alanlarda sektörün dönüşümünü teşvik ediyor.

2016'da finans sektörü ve reel sektöre yönelik farkındalık artırıcı ve bilgilendirici



etkinliklere devam ettik. İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği (SKD Türkiye), Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi (UNEP FI) ve Global Compact Türkiye iş birliğiyle düzenlenen, Garanti Bankası'nın ana destekçilerinden biri olduğu "4. Sürdürülebilir Finans Forumu"; "Kapsayıcı Büyüme için Kapsayıcı Finans" temasıyla 11 Mayıs'ta gerçekleştirildi.

Kurumsal Müşterilerimize yönelik düzenlediğimiz 2. Sürdürülebilirlik ve Risk Yönetimi Çalıştayı'na ilişkin detayları Sorumlu Finansman bölümünde bulabilirsiniz.

Sürdürülebilirlik Kilometre Taşları

2016

Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi (DJSI)'nin Gelişmekte Olan Piyasalar kategorisine 2. kez seçilen Türkiye'den tek şirket olduk.

- CDP A bandında üst üste iki kez yer alan Türkiye'den ilk şirket olduk. Bu kapsamda CDP 2016 İklim Lideri ödülünü de almaya hak kazandık.
- "CDP Türkiye 2016 Su Lideri Ödülü"nü almaya hak kazandık.
- Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Modeli'nin (ÇSEDM)

limitini 20 milyon ABD Doları'ndan 10 Milyon ABD Doları'na indirdik.

- Türkiye'deki girişimcilik ekosisteminin gelişmesine katkı sağlamak amacıyla, katılımcıların, her türlü teknik altyapısı bulunan fiziki ofis imkânlarından faydalanabildiği "GarantiPartners Girişim Üssü"nü hizmete açtık.
- Kadınların güçlenmesini ve finansal okuryazarlığının artırılmasını hedefleyen KALP – Kadınlar Platformu adı altında bir Facebook sayfası bir hayata geçirdik ve ilk yılında 50.000'in üzerinde takipçiye ulaştık.

• 7 farklı belediye ile iş birliği yaparak 2.931 kadına finansal okuryazarlık seminerleri ve başlangıç seviyesinde girişimcilik dersleri verdik.

• Türkiye'deki toplam kurulu rüzgâr gücü kapasitesinde tüm bankalar arasındaki payımızı %32 seviyesinde koruduk.

• Engelsiz Bankacılık Projesi kapsamında, kapsamlı video ve uygulamalardan oluşan “İşaret Dili” online eğitim programını devreye aldık.

• Üst yönetimde cinsiyet eşitliğini sağlamaya katkı sağlamak üzere Kadın Yöneticiler İnisyatifi'ni kurduk.

2015

• DJSI'nın Gelişmekte olan Piyasalar kategorisinde listelenen (DJSI – Dow Jones Sustainability™ Emerging Markets Index) Türkiye'den tek şirket olduk.

• “CDP 2015 Türkiye İklim Saydamlık Liderliği” ve “CDP 2015 İklim Performans Liderliği” ödüllerine layık görülmenin yanı sıra dünya genelinde A Liste'sine Türkiye'den giren tek şirket olduk.

• CDP Türkiye Su Programı ana sponsorluğunu üstlendik ve ilk CDP Su Raporunu yayınladık.

• “Tarımsal Sulama Sistemleri Kredisi”ni sunduk.

• “HeforShe” inisiyatifini destekledik.

• Kadınların sosyal ve ekonomik güçlenmesine katkıda bulunmak için Kadın Komitesi'ni kurduk.

• Professional Women's Network'e (PWN) üye olduk.

• BMKİS'nin Karbon Fiyatı konusunda İş Dünyası Liderlik Kriterleri'ni Türkiye'den imzalayan ilk Banka olduk.

• GarantiPartners²³ girişim hızlandırma programı, melek yatırımcılardan oluşan bir yatırımcı ağı (BUBA) ve bir bankanın bir araya geldiği ilk platform oldu.

• “WeConnect International”a Türkiye'den üye olan ilk banka olduk.

• Kadın girişimcilerin tanımlanmasına yönelik “Kadın Girişimciler Araştırması” nı gerçekleştirdik.

• Türkiye'nin G20 başkanlığı kapsamında, ilk defa oluşturulan W20 inisiyatifinin ana destekçisi olduk.

²³ KOBİ'lerin ve erken aşamadaki girişimlerin mentorluk ve finansman desteğine ulaşabildiği platform.



2014

• Kadın girişimcileri destekleme modelimiz ve bu alandaki çalışmalarımız, Uluslararası Finans Kurumu'nun (IFC) raporunda yer alarak, uluslararası arenada geçerli örnek bir vaka analizi oldu.

• BIST Sürdürülebilirlik Endeksi ve BIST Kurumsal Yönetim Endeksi'nde yer almaya hak kazandık.

• “Kadının Güçlenmesi Prensipleri”ne²⁴ Türkiye'den imza atan ilk banka olduk.

• Sürdürülebilirlik raporunu, GRI'nın yeni G4 Sürdürülebilirlik Raporlama Kılavuzuna göre “Kapsamlı” seçeneğiyle hazırlayarak yayınlayan Türkiye'den ilk banka olduk.

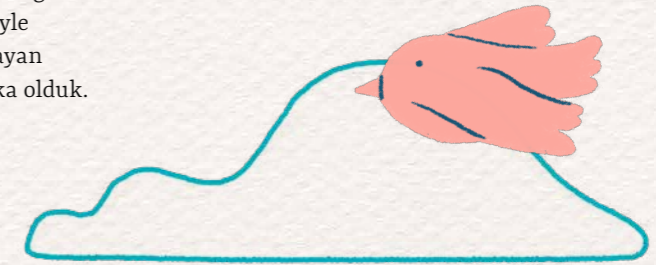


• CDP Türkiye “İklim Saydamlık Liderliği” ödülüne layık görüldük.

• WWF Yeşil Ofis Programı'nı Türkiye'de tamamlayan ilk banka olduk.

• Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın önderliğinde, engelli bireylerin iş yaşamına katılımını artırmayı hedefleyen “İşe Katıl Hayata Atıl” projesini başlattık.

• Girişimcilerle melek yatırımcıları bir araya getiren BUBA ile stratejik ortaklık kurduk.



²⁴ Women's Empowerment Principles (WEPIs).

2013

- Sürdürülebilir Kalkınma Derneği (SKD) tarafından geliştirilen “Binalarda Enerji Verimliliği” manifestosunu imzaladık.
- Kredilendirme faaliyetlerinde görev alan çalışanları için Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi hakkında bir e-öğrenme programı başlattık.
- World Finance Magazine tarafından “Sürdürülebilirlik

Konusunda Türkiye'nin En İyi Bankası” olarak adlandırıldık.

- IAIR²⁵ tarafından “Sürdürülebilirlik Konusunda Avrupa'nın En İyi Bankası” ödülüne layık görüldük.
- Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi'nin (IIRC) pilot programına katıldık.
- 2013 yılı Kapsam 1 ve Kapsam 2 emisyonları için ilk kez dış denetim güvencesi aldık.

2012

- Proje ve Satın Alım Finansmanı Birimi bünyesinde tam zamanlı bir “Sürdürülebilirlik Ekibi” kurduk.
- BMKİS'e imza attık.
- SKD'ye Türkiye'den üye olan ilk banka olduk.
- CDP Türkiye “Karbon Performansı Liderliği” ödülünü aldık.
- ISO 14001 sertifikası ile çevre politikamızı oluşturarak Türkiye'de en geniş kapsamda ve

en fazla binada Çevre Yönetim Sistemi uygulayan banka unvanını kazandık.

- Kadın Girişimci Yönetici Okulu Eğitimleri'ni düzenlemeye başladık.
- Kadınlar için Küresel Bankacılık Birliği'ne²⁶ Türkiye'den üye olan ilk banka olduk.
- İnsana Yatırım Yapanlar²⁷ sertifikasını “Altın” kategorisinde Türkiye'den almaya layık görülen ilk ve tek kurum olduk.



²⁵ IAIR - International Alternative Investment Review, küresel ekonomi perspektifinden sürdürülebilirliğe odaklanan ilk dergi.

²⁶ Global Banking Alliance for Women (GBA)

²⁷ Investors in People (IIP)

- Bütün banka personeline açılan Sürdürülebilirlik E-Öğrenme Programı'nı devreye aldık.

- Atık yazıcı kartuşlarının bertarafı için “HP Gezegen Ortaklığı Programı”na katıldık.

- Yöneticiler Zirvesi ve Gelecek Toplantıları'nın karbon nötr düzenlenmesine karar verdik.

- Engelli müşterilerin finansal ve bankacılık hizmetlerine ulaşımını

kolaylaştırmak için çalışmalara başladık.

- Tedarikçi sözleşmelerine Garanti Bankası ÇYS'ye tam uyum konusunda bağlayıcı madde ekleyerek başlattık.

- Garanti Bankası'nın İstanbul'daki personel servislerinin yakıt tüketimini azaltmayı öngören Rotaban projesini uygulamaya aldık.

2011

- Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi (UNEP FI) üyesi olduk.

- Çevresel ve Sosyal Kredi Politikalarını (ÇSKP) uygulamaya koyduk.

- Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Sistemi'ni (ÇSEDS) kurduk.

- KOBİLGİ Toplantıları'nı düzenlemeye başladık.

- “SALT” kültür kurumunu kurduk.

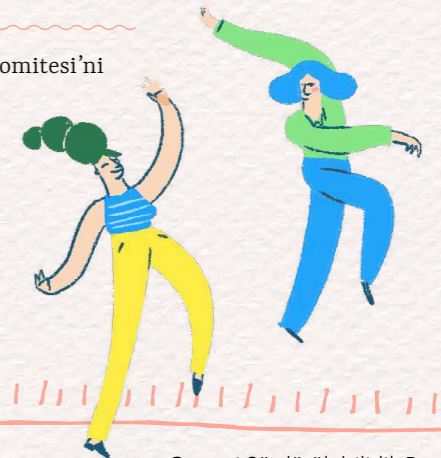
- Karbon Saydamlık Projesi'nin 2011 yılındaki “CDP Global 500” raporuna girdik.

- Türkiye'de faaliyette olan Rüzgâr Enerjisi Santrallerindeki payımız %40'a ulaştı.

2010

- Sera gazı emisyonlarımızı ve iklim değişikliği stratejisini ilk kez CDP'ye açıkladık.

- Sürdürülebilirlik Komitesi'ni kurduk.



Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri ve Garanti Bankası

Birleşmiş Milletler tarafından 2015 yılında kabul edilen Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri, iş dünyasına önemli fırsat pencereleri aralayarak toplumsal kalkınmaya katkıda bulunmada rehberlik ediyor. Tüm bireyler için kapsayıcı, güçlü ve istikrarlı bir ekonominin ve toplumsal refahın sağlanması için finansal hizmetler sektörünün piyasa fırsatlarını toplumsal ihtiyaçlar ışığında yeniden şekillendirmesi gerekiyor. Bankacılık sektöründe liderlik anlayışıyla harmanladığımız sürdürülebilirlik vizyonumuz, Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleriyle iç içe geçen faaliyetleri kapsıyor. Hedeflere yönelik yaptığımız tüm çalışmalar daha kapsayıcı, düşük karbonlu ve kaynak verimli bir ekonomiye hizmet ederken, ürün ve hizmetlerimizde çeşitliliği arttırmamızda ve

sektörümüzde öncü çalışmalar gerçekleştirmemiz için bize yol gösteriyor. Bu çalışmalar arasında ihtiyaca yönelik farklı gelir gruplarına hitap eden sorumlu ürün ve hizmet geliştirmek, tedarik zincirine yatırım yapmak, çalışanların refah ve mutluluğuna, yetenek ve verimliliklerini geliştirerek katkıda bulunmak, yenilenebilir enerji ve alt yapı projelerine yatırım yapmak yer alıyor. Bunun yanı sıra finansman sağlayıcı olarak çevresel, sosyal ve yönetsel risklerimizi yönetmemiz ve sorumlu bir yaklaşımımızla projeleri finanse etmemiz sürdürülebilir ve kapsayıcı ekonomik büyüme ve

sektörde farkındalık yaratma hedeflerimize hizmet ediyor.

Toplumsal kalkınmanın önemli bir ayağını eğitim reformlarının oluşturduğuna olan inancımızla, toplumsal yatırım programlarımızla nitelikli eğitimi destekliyoruz. İnsana verdiğimiz değerle, kapsayıcı, eşitlikçi insan kaynakları politikalarımızla ve kadının güçlenmesini sağlayan program ve ürünlerimizle toplumsal cinsiyet eşitliğini hem kendi bünyemizde hem de toplum genelinde teşvik ediyoruz. Çalışanlarımızın yetkin insan kaynağının yetkinliklerini artırmasını sağlayacak insana yakışır iş fırsatlarıyla desteklenmesine katkı sağlıyoruz. İklim değişikliğiyle mücadelede destek veriyor, sorumlu

tüketim ve üretim modellerinin yaygınlaştırılmasını hedefleyen projeleri destekliyor, gelişmiş ve yenilikçi alt yapı yatırımlarını finanse ediyoruz. Yenilenebilir enerji kaynaklarına yönelimi artıracak ürünler sunuyoruz. Tüm bunları gerçekleştirmenin farklı sektörlerdeki işbirliklerinin başarısıyla mümkün olduğunu biliyoruz. Küresel seviyede ortaya çıkan en iyi uygulama ve ürün örneklerini tespit ederek yeni fırsatlardan faydalanmak ve Türkiye’de sürdürülebilirlik konusunda liderlik refleksimizle emsallerimizden tedarikçilerimize, sivil toplum kuruluşlarından hükümetlere farklı alanlarda işbirlikleri gerçekleştiriyoruz.

Garanti Bankası’nın katkıda bulunduğu Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri;



Sorumlu ve Şeffaf Yönetim



Şeffaflığın sürekli gelişimi ve inovasyonu tetiklediği, herkesin attığı adımı önce kendi sorguladığı bir dünya için çalışıyoruz.

SORUMLU VE ŞEFFAF YÖNETİM



Paydaşlarımıza kattığımız değeri sürekli ve belirgin bir biçimde artırarak sürdürülebilir değer yaratma misyonumuz ve müşterilerimize karşı her zaman “şeffaf”, “anlaşılır” ve “sorumlu” bir yaklaşımla, ihtiyaçlarına uygun ürün ve hizmetler sunarak müşteri deneyimini sürekli iyileştirmenin sadece sorumlu ve şeffaf bir yönetim ile mümkün olduğuna inanıyoruz.

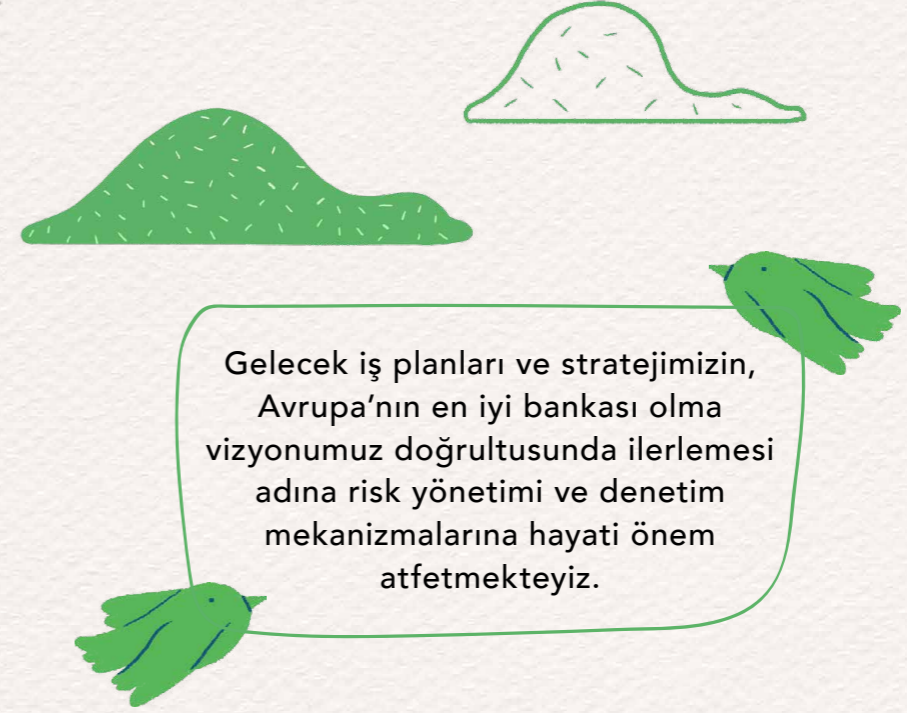
Yönetim Yapısı

Yönetim Kurulumuz, 31 Aralık 2016 itibarıyla iki kadın, dokuz erkek olmak üzere 11 üyeden oluşuyor. Yönetim Kurulu Başkanı ve CEO farklı görevlere sahip; güçler ve yetki ayrılığı ilkesine uygun olarak Yönetim Kurulu Başkanı Yönetim Kurulu'na başkanlık ederken, CEO'nun görevi Banka'nın faaliyetlerinde liderlik etmek ve bu faaliyetleri yönetmektir.

Yönetim Kurulu ve üst düzey yönetim, Banka'nın stratejik hedeflerini belirlemek için sinerjiyi teşvik eden bir şekilde iş birliği yapıyor. Yönetim Kurulu ve üst yönetim hakkında ayrıntılı bilgiye yatırımcı ilişkileri internet sayfasından ulaşabilirsiniz.²⁸

Risk Yönetimi ve Denetim

İş faaliyetlerinin uzun vadede devamlılığını ve dayanıklılığını sağlayan risk yönetim mekanizmaları, Garanti Bankası'nda riskleri tanımlama, önceliklendirme ve yönetmeyi sağlayan bir yapıdan oluşmaktadır. Gelecek iş planları ve stratejimizin, Avrupa'nın en iyi bankası olma vizyonumuz doğrultusunda ilerlemesi adına risk yönetimi ve denetim mekanizmalarına hayati önem atfetmekteyiz. Stratejimizin temel yapıtaşlarından olan Risk Yönetimi ve Denetimine Odaklılık; uluslararası standartlarda risk ölçümlenmelerini, risklerin getiriyle ilişkilendirilerek ekonomik sermayenin optimum dağılımını sağlayan portföy bazında risk yönetimini ve proaktif denetim sistemlerini içermektedir. Risk yönetimi, iç denetim



Gelecek iş planları ve stratejimizin, Avrupa'nın en iyi bankası olma vizyonumuz doğrultusunda ilerlemesi adına risk yönetimi ve denetim mekanizmalarına hayati önem atfetmekteyiz.

ve iç kontrol fonksiyonları Yönetim Kurulu'na rapor veren ve sorumluluklarını uygulamadaki yasalar ve bağımsız yürütme fonksiyonları ile uyumlu olarak yerine getiren ekiplerce gerçekleştirilir. Denetim ve risk yönetiminin etkinliği ve yeterliliği Yönetim Kurulu tarafından gözetilmekte olup, Banka'nın risk yönetimine ilişkin gerekli çalışmalar 2017 yılında da Risk Komitesi ve diğer ilgili komiteler tarafından koordine edilmeye devam edecektir.

Uyum Müdürlüğü, Güvenli Operasyon Müdürlüğü, Teftiş Kurulu Başkanlığı, İç Kontrol Merkezi hakkında daha detaylı

bilgi için Faaliyet Raporu'nun 125-142 sayfaları arasına bakınız.²⁹

Garanti Bankası yasal düzenlemelere uyum sağlamaya ve potansiyel stres durumlarını gözetmeye devam ederken risklerini, stratejisi ve faaliyetleri doğrultusunda, sınırlandırmalar ve denetim faaliyetleri aracılığıyla etkin bir şekilde yönetmeyi sürdürecektir. Finansal ve finansal olmayan risklerini entegre bir şekilde yöneten Bankamızın risk yönetimi ve denetim faaliyetleri detayları için 2016 Faaliyet Raporu'nun 125-142 sayfalarına bakabilirsiniz.³⁰

²⁸ www.garantiinvestorrelations.com/tr/kurumsal-yonetim/ust-yonetim/Ust-Yonetim/410/1494/0

²⁹ <https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/Garanti-Bankasi-2016-Faaliyet-Raporu.pdf>

³⁰ <https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/Garanti-Bankasi-2016-Faaliyet-Raporu.pdf>

Etik ve Doğruluk

Bankamızın kurumsal yönetim ilkeleri ve etik değerlere verdiği önem paralelinde, günümüz çalışma hayatı gereklerini gözeterek, etik ilkeler dokümanı revize edilmiş ve Yönetim Kurulu tarafından 2015 yılında onaylanmış "Garanti Etik ve Doğruluk İlkeleri" yürürlüğe girmiştir. Banka genelinde Genel Müdür mesajı ile duyurulan doküman, hem tüm çalışanların erişimine açık olan intranet sitesinde yer almakta, hem de Yatırımcı İlişkileri intranet sitesinde kamuoyunun bilgisine sunulmaktadır.³¹

Garanti Etik ve Doğruluk İlkeleri dokümanında; çalışanların müşterilere, diğer çalışanlara, işe ve topluma karşı

sorumlulukları kapsamlı olarak tanımlanmaktadır.

Garanti Bankası, ÇSKP gereği, ulusal yasalarla ve/veya Türkiye'nin taraf olduğu uluslararası anlaşmalarla kısıtlanmış veya yasaklanmış olan hiçbir etkinliğe finansman sağlamaz. Ayrıca, çocuk işçi çalıştırdığı veya insan haklarını ihlal ettiği belirlenmiş olan hiçbir projeye veya faaliyete finansman sağlamaz. Garanti Bankası bu tür proje veya faaliyetler için gelen kredi taleplerini, daha ileri sosyal ve çevresel etki değerlendirme sürecine tabi tutmadan ve kredi tutarını dikkate almadan reddeder.

Garanti Etik ve Doğruluk İlkeleri dokümanında; çalışanların müşterilere, diğer çalışanlara, işe ve topluma karşı sorumlulukları kapsamlı olarak tanımlanmaktadır.



Suistimal ve Etik Dışı Davranışları Önleme Politikası

Banka'nın "Suistimal ve Etik Dışı Davranışları Önleme Politikası" kuruluş içinde yolsuzluğu önlemek için tasarlanmıştır. Garanti Bankası, iş hayatında rüşvet ve haraç dâhil her türlü yolsuzluğu yasaklamakta ve bu eylemlerle mücadeleyi temel bir hedef olarak görmektedir. Banka, iş döngüsünde çalışanları, müşterileri ve tedarikçileri her türlü eyleminde dikkatle ve yakından gözeterek gerekli mekanizmalara sahiptir.

Bu mekanizmaların açıklandığı Suistimal ve Etik Dışı Davranışları Önleme Politikasının öncelikli amacı, Banka içinde her türlü suistimal eylemine karşı bilinç oluşturarak dürüst ve güvenilir çalışma ortamı

şartlarını geliştirmektir. Bu politika kapsamında suistimal eylemlerinin tanımının yapılarak ortak bir bakış açısı ve farkındalık oluşturulması, olası eylemlerin engellenmesi ya da kısa sürede tespit edilmesi ve sonrasında alınması gereken aksiyonların belirlenmesi amaçlanmaktadır.

Bu politika, yalnızca çalışanlar tarafından değil Banka ile ilişkisi bulunan tüm paydaşlar tarafından gerçekleştirilebilecek suistimal eylemlerine -eylemi gerçekleştirenlerin görevine, pozisyonuna ya da kıdemine bakılmaksızın- istisnasız olarak uygulanmaktadır. Detaylar için 2015 Sürdürülebilirlik Raporu'muzda sayfa 50-51'e ve Ek-5'e başvurabilirsiniz.³²

³¹ <http://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/etikilkelerimiz.pdf>

³² https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/Garanti_Surdurulebilirlik_Raporu_2015.pdf

Etik Bildirim Hattı

Garanti Etik ve Doğruluk İlkeleri'ne uyumsuzlukların bildirilmesini sağlayan hat, uyum sistemimizin önemli bir parçasıdır.

Etik Bildirim Hattı, personelin kendisinin gözlemlediği uygunsuzlukların yanı sıra ekip üyeleri, müşteriler, tedarikçiler veya meslektaşları tarafından kendisine bildirilen ihlalleri raporlamasına yardımcı olmak için kurulan bir kanaldır. Bu hat aracılığıyla yapılacak bildirim konularına kanuna aykırı şüpheli davranışlar veya mesleki etik dışı davranışlar dâhil olmakla birlikte, bildirimler yalnızca bunlarla sınırlı değildir.

Garanti Etik ve Doğruluk İlkeleri'ne aykırı bir davranış veya işlem ile karşılaşılması veya bu yönde bir şüpheye düşülmesi durumunda, "0212 318 23 75" numaralı bildirim hattı veya "etikbildirim@garanti.com.tr" e-posta adresine zaman kaybetmeksizin bildirimde bulunulması gerekmektedir.

Etik Bildirim Hattı'nın yönetimi sorumluluğunu taşıyan Uyum Müdürlüğü, Etik Bildirim Hattı yönetim prosedürlerine uygun olacak şekilde, aldığı tüm bildirimleri dikkatlice en kısa sürede değerlendirir; bildirimlerin incelenmesini ve

çözümlemesini sağlar. Bildirimler, objektif, tarafsız ve gizlilik içinde değerlendirilir. Bildirimi yapan çalışanın kimliği gizli tutulur. Söz konusu bilgi, yalnızca inceleme döneminde sürece dâhil olması zorunlu birimlerle paylaşılır. İnceleme sonucu hakkında, ihlale konu durumu düzeltmek için önlem alması gereken birimler, uygun olması durumunda, bildirilen ve bildirim yapan kişileri haberdar eder.

İnceleme sürecinde personelin Uyum Müdürlüğü ve ilgili olabilecek diğer taraflar ile iş birliği yapması, konu hakkında sahip olduğu bilginin ve sürece dâhil olma durumunun gizliliğini koruması gerekmektedir.

Etik Bildirim Hattı aracılığıyla iyi niyetli bir şekilde bildirimde bulunan kişilerin bildirim sonucunda herhangi bir misilleme veya olumsuz bir sonuçla karşılaşmaması sağlanmaktadır.

Garanti Etik ve Doğruluk İlkeleri dokümanı kapsamında, çıkar çatışması oluşan durumlar ve çalışanların mesleki davranışlarının çıkar çatışmalarından etkilenmemesine yönelik hususlara yer verilmektedir. Bu konudaki ayrıntılı bilgiye 2016 Faaliyet Raporumuzdan ulaşabilirsiniz.³³

Bankacılıkta Güven Tazeleme ve İtibar Yönetimi

Uluslararası yatırımcılara ve müşterilerimize güven veren istikrarlı bir ekonomik ortam yaratma açısından bankacılık sektörüne duyulan güveni azami seviyede tutmak bizim için kritik önem taşıyor. Basel II uyum süreci çerçevesinde Garanti, sektörün daha güçlü ve sağlam temeller üzerine oturmasına katkıda bulunmanın yanı sıra küresel finansal sistemin entegrasyonu için de adımlar attı. Bu bağlamda yasal düzenlemelerle uyum sağlamaya ve potansiyel stres durumlarını gözetmeye devam ediyor ve olası riskleri proaktif ve dinamik bir şekilde yönetiyoruz. Basel düzenlemelerinin uygulanmasına ilişkin yürütmekte olduğumuz çalışmalarla ilgili kapsamlı bilgiye 2016 Faaliyet Raporumuzdan ulaşabilirsiniz.

Uluslararası ilkelere bağlı olarak gerçekleştirdiğimiz ve risk profili, faaliyet ortamı ve stratejik planlarına uyumlu içsel sermaye yeterliliği değerlendirmesini de

kapsayan finansal derinleşme çalışmalarının yanında finansal olmayan risklerimizi de etkin biçimde yönetiyoruz. Bu risklerimizin başında faaliyetlerimizin devamlılığı için bağımlı olduğumuz, varoluş nedenimiz olan müşterilerimiz nezdindeki itibarımız geliyor. Müşterilerimizin memnuniyetini doğrudan güvenilirlik duygusunun geliştirilerek sürdürülmesi ve bankacılık sektöründe istikrar ve güvenin korunması ile ilişkilendiriyoruz. Bu nedenle müşterilerimize uluslararası düzeyde kabul edilen ilkeler, TBB Etik İlkeleri ve müşteri odaklılık ilkemiz çizgisinde geliştirdiğimiz Müşteri Memnuniyeti Anayasamız doğrultusunda doğru, zamanında ve saydam bir iletişim kuruyoruz.

Banka'nın internet sitesinde tüm çalışanların erişimine açık olan Etik Satış İlkelerimiz dokümanında, Banka'nın en büyük değeri olan itibar kavramına vurgu yaparak, çalışanların satış faaliyetlerinde uymaları gereken etik kural ve davranışlar detaylı bir şekilde anlatılmaktadır.

³³ <https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/Garanti-Bankasi-2016-Faaliyet-Raporu.pdf>

Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesinin Politikası

Finansal kurumlar kara para aklama sürecinin herhangi bir aşamasında kullanılabilir. Aklama suçu, suçtan elde edilen gelirlerin yasa dışı kaynağının gizlenmesi olarak tanımlanır. Maksatlı olmasa dahi aklama suçuna karışmak sektör için önemli bir itibar riskidir.

Garanti Bankası olarak suç gelirlerinin aklanması, terörizmin finansmanı ve bağlantılı diğer suçlar ile olan mücadelede gerek ulusal gerekse uluslararası alandaki tüm çabaları destekliyor, tüm yasalara ve diğer yasal düzenlemelere uymayı taahhüt ediyoruz.

Kara para aklama sürecinin 3 aşaması bulunur:

• Yerleştirme (suç gelirinin finansal sisteme sokulması)

• Ayrıştırma (suç gelirini kaynağından uzaklaştırılması)

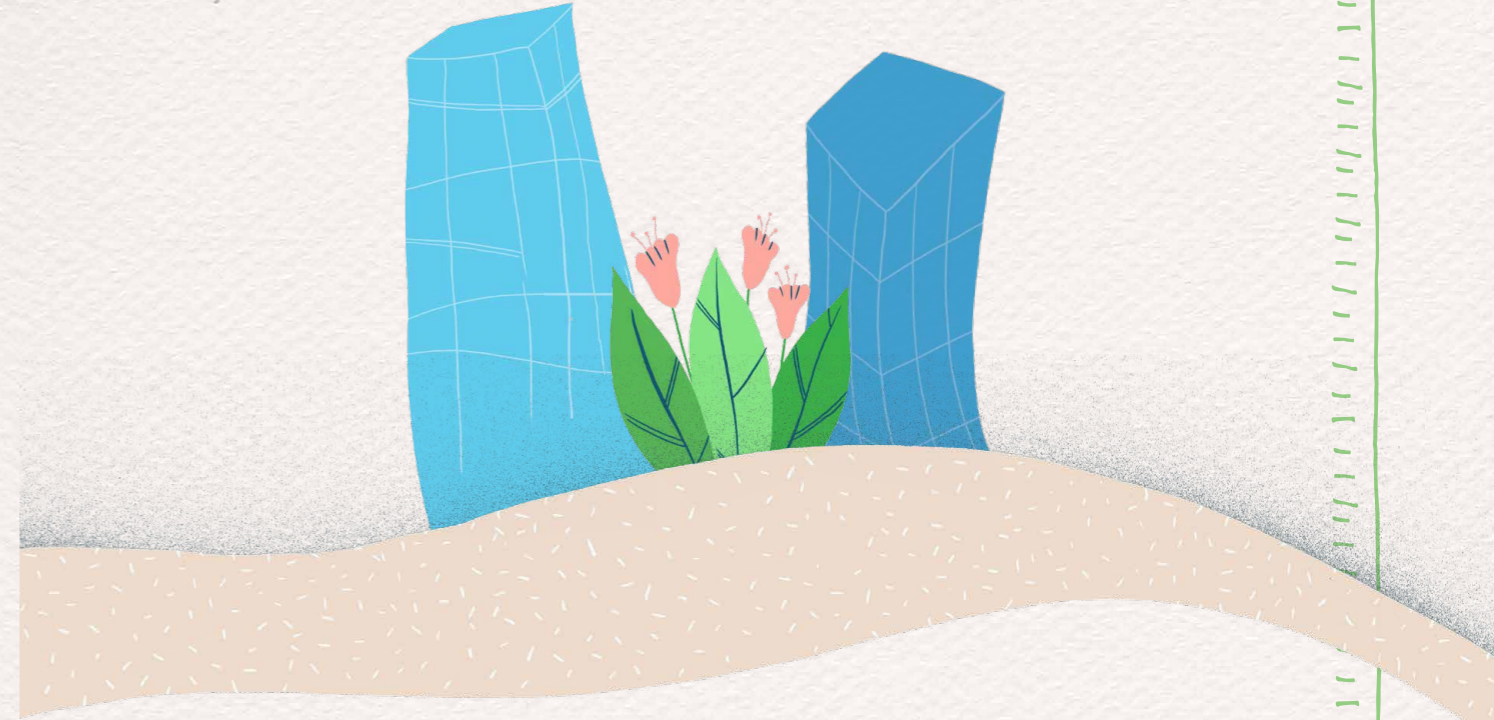
• Bütünleştirme (yasadışı kaynağı ile bağlantısı kesilen fonun finansal sisteme aklanmış bir şekilde sokulması)

Tüm bu süreçleri göz önünde bulundurarak hem Türkiye'de hem de faaliyetlerde bulunduğumuz diğer ülkelerde, suç gelirlerinin aklanmasının, terörizmin finansmanının ve bağlantılı diğer suç faaliyetlerinin önlenmesi hakkındaki yasal düzenlemelere uyum sağlıyoruz. Buna uygun olarak, suç gelirlerinin aklanmasının önlenmesi üzerine olan programımızı uyguluyoruz. Bu konuda daha fazla bilgi için Yatırımcı İlişkileri internet sitemizdeki "Kara Para Aklanmasının Önlenmesi Politikası"³⁴ sayfamızı ziyaret edebilir ve 2016 Faaliyet Raporu³⁵ sayfa 127 ve 139'u inceleyebilirsiniz.



³⁴ <https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/kurumsal-yonetim/detay/Kara-Para-Aklanmasinin-Onlenmesi-Politikasi/448/1561/0>

³⁵ <https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/Garanti-Bankasi-2016-Faaliyet-Raporu.pdf>



İşlem Takibi

Dış kaynaklı dolandırıcılık faaliyetleri Güvenli Operasyon Müdürlüğü'nde kurumsal sahtecilik yönetimi perspektifiyle merkezi olarak takip edilmektedir. Güvenli Operasyon Müdürlüğü, kart, üye işyeri ve hesap işlemleri ile müşteri kredi/kredi kartı başvurularını dış dolandırıcılık riskleri açısından aralıksız olarak kural ve/veya skora dayalı gelişmiş yazılımlar ile izlemektedir. Güvenli Operasyon Müdürlüğü'nün sürekli gelişen deneyimi, uzmanlığı ve yeni teknolojilere çabuk uyum sağlayabilmesi sayesinde dolandırıcılık eylemlerini durdurmak için gerçek zamanlı tedbirler derhal alınmakta ve sürekli değişen dolandırıcılık eğilimlerine karşı önleyici stratejiler hızlı ve etkili bir şekilde güncellenmektedir.

Raporlama Dönemindeki Cezalar

2016 yılı içinde düzenleyici ve denetleyici otoriteler tarafından Bankamıza toplam 2.305.556,28 TL İdari Para Cezası tebliğ edilmiş olup peşin ödeme indiriminden yararlanılarak 1.748.528,23 TL ödeme yapılmıştır. Raporlama döneminde maruz kalınan cezaların detaylı bilgisi için 2016 Faaliyet Raporu 136. sayfasına bakınız.

Sürdürülebilirlik Yönetimi

Garanti Bankası olarak sürdürülebilirlik konularının paydaşlarımız için uzun vadeli değer yaratması amacıyla karar alma mekanizmalarına ve iş süreçlerine yerleştirilmesi gerektiğine inanıyoruz. Bu amaçla kurulan Sürdürülebilirlik Komitesi, Banka'nın sürdürülebilirlik faaliyetlerini resmi olarak gözden geçiren ve onaylayan başkanlığını bir Yönetim Kurulu üyesinin yaptığı bir Komitedir.

Sürdürülebilirlik Komitesi kaydedilen gelişmeyi takip etmek ve tüm sürdürülebilirlik çalışmaları için veri

girişi sağlamak amacıyla düzenli olarak toplanmaktadır. Komite, sürdürülebilirlik konularını ve fırsatlarını tüm faaliyetlere, ürünlere ve hizmetlere entegre etmek için özel olarak yapılandırılmıştır. Buna ek olarak, bu yapı, yapılan tüm çalışmaların iç politikalar ve ilgili mevzuatla tutarlı olmasını sağlamaktadır. Sürdürülebilirlik Komitesi'nin görevi Banka'nın stratejik yönüne ve aksiyon planlarına karar vermektir. Komite, Sürdürülebilirlik Ekibi ve sürdürülebilirlikle bağlantılı konularla ilgili görev yapan çalışanlar tarafından getirilen tavsiyeleri gözden geçirmek ve bunlar üzerinde karara varmak için toplanmaktadır. Yılın her çeyreğinde

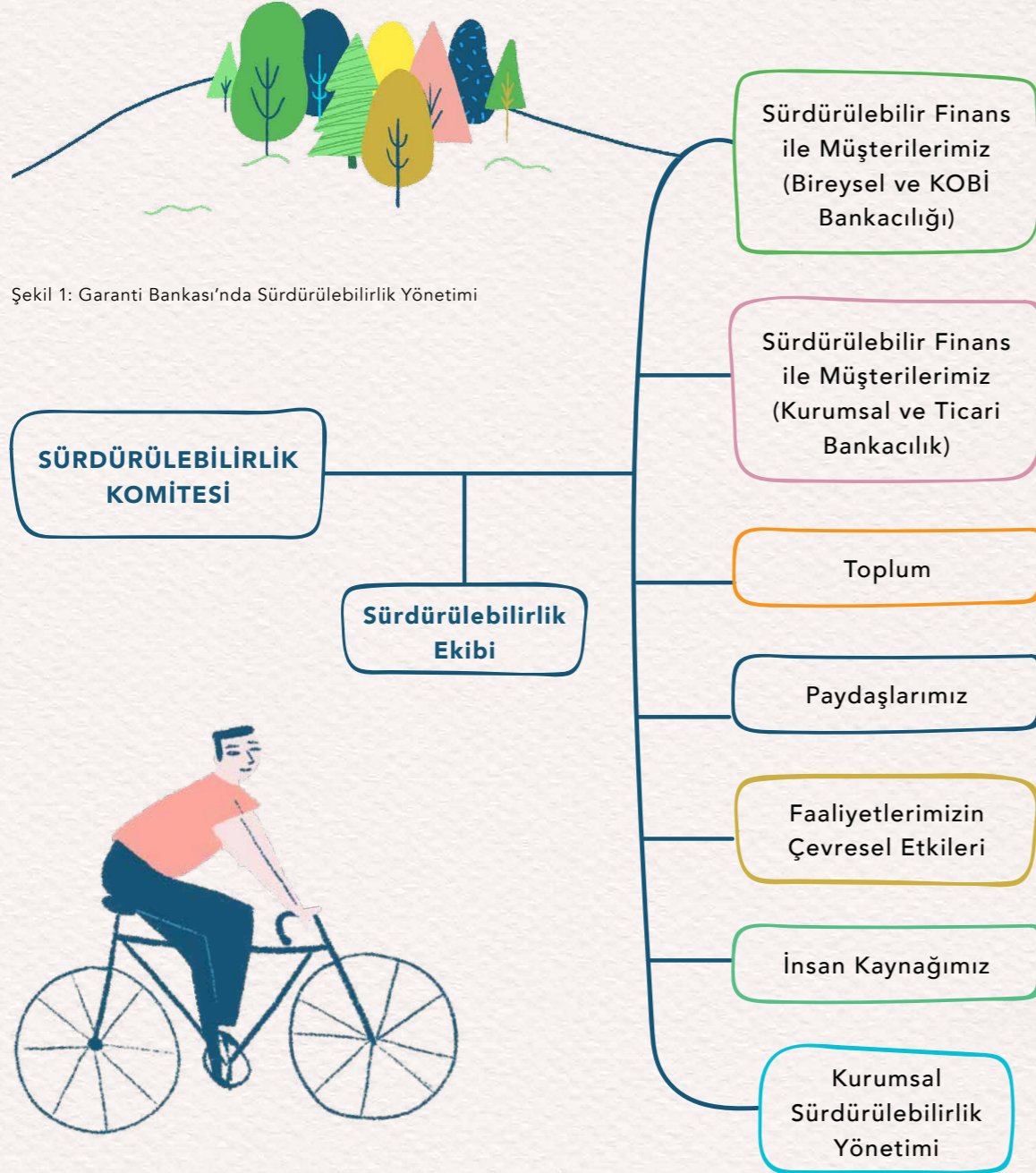
toplanan Sürdürülebilirlik Komitesi, 2016 yılında 4 kez toplanmıştır. Komitede alınan kararlar diğer birimlerle paylaşılmaktadır. Komite ayrıca tüm öncelikli unsurların, ÇSY parametrelerine, ürünlere, hizmetlere ve karar alma mekanizmalarına entegrasyonunu sağlamaktadır.

Garanti Bankası, bu yüksek komitenin yanı sıra Banka'nın Sürdürülebilirlik Politikasına dayalı olarak aşağıdaki 7 çalışma grubunu (ÇG) destekleyici olarak oluşturmuştur:

- Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz (Bireysel ve KOBİ Bankacılığı);
- Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz (Kurumsal ve Ticari Bankacılık);
- Faaliyetlerimizin Çevresel Etkileri
- Toplum
- Paydaşlarımız
- İnsan Kaynağımız
- Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi

KOMİTE ÜYELERİ

Dr. M. Cüneyt Sezgin (Komite Başkanı) Yönetim Kurulu Üyesi
Ali Fuat Erbil (Asil Üye) Genel Müdür, Yönetim Kurulu Üyesi
Ali Temel (Asil Üye) Kredi Riski Yönetimi Başkanı
Aydın Güler (Asil Üye) Finans ve Genel Muhasebe'den Sorumlu GMY
B. Ebru Edin (Asil Üye ve Komite Genel Sekreteri) Proje Finansman'ından Sorumlu GMY
Cemal Onaran (Asil Üye) KOBİ Bankacılığı'ndan Sorumlu GMY
Osman Tüzün (Asil Üye) İnsan Kaynakları ve Destek Hizmetler'den Sorumlu GMY



Şekil 1: Garanti Bankası'nda Sürdürülebilirlik Yönetimi

Çalışma Grupları ve Sürdürülebilirlik Komitesi arasındaki her türlü iletişimi ve koordinasyonu Sürdürülebilirlik Ekibi yürütür. Sürdürülebilirlik Ekibi, Garanti Bankası'nda sürdürülebilirlik ana başlığı altında yürütülen çalışmaların günlük olarak koordinasyonundan sorumludur. Proje Finansmanı Müdürlüğü içinde yer alan tam zamanlı söz konusu Ekip, Ekip Yöneticisi ile Proje Finansmanı Birim Müdürü dahil toplam 5 üyeden oluşur.

Düzenli olarak senede dört defa Komite toplantılarında raporlama yapan Sürdürülebilirlik Ekibi, bankanın sürdürülebilirlik konularında kaydettiği gelişmeleri Komite'ye sunar. Buna ek olarak, sürdürülebilirlik konularında gündeme dair önemli gelişmeler Ekip tarafından Komite üyelerine aktarılır ve onay gerektiren süreçlerle ilgili Komite'den onay alınır.

Sürdürülebilirlik Ekibi, Komite tarafından alınan kararların uygulamaya dönüştürülmesi sürecinde Banka'nın diğer birimleriyle iş birliği içinde çalışmaktadır. Her hafta ilerlemeleri takip eden Ekip, Banka çapında sürdürülebilirlikle ilgili verilerin konsolidasyonunu ve Banka hedefleri kapsamında değerlendirilmesini sağlamakta, diğer birimlerden bilgi ve veri toplanmasını koordine etmektedir. 2016 yıl sonu itibarıyla Garanti Bankası'nın, veri toplamak ve Sürdürülebilirlik Komitesi tarafından alınan kararların görev yaptıkları birim veya şubelerde uygulanmasını desteklemek için

Sürdürülebilirlik Ekibi ile koordinasyon içinde çalışmaktan sorumlu 1.000'in üzerinde Sürdürülebilirlik Temsilcisi bulunmaktadır.

Çevre Yönetim Sistemi konusunda Şubeler, Bölge Müdürlükleri ve Birimlerle koordinasyon İnşaat Müdürlüğü bünyesindeki Enerji Verimliliği ve Çevre Yönetimi Ekibi tarafından sağlanmaktadır. Enerji Verimliliği ve Çevre Yönetimi Ekibi; İnşaat Müdürlüğü Birim Müdürü de dahil olmak üzere 6 üyeden oluşmaktadır. Çevre Yönetim Sistemi'nin Banka içerisinde uygulamasından ve Banka içi faaliyetlerin çevresel sürdürülebilirliğinin sağlanmasından Enerji Verimliliği ve Çevre Yönetimi Ekibi sorumludur.

İnşaat Müdürlüğü Proje Sorumluları, Mekanik-Elektrik Mühendisleri ve Enerji Verimliliği ve Çevre Yönetimi Ekibi; İngiltere'nin İş Sağlığı ve Güvenliği Enstitüsü olan IOSH (Institution of Occupational Health and Safety) 'Managing Safely' (Güvenli Yönetim) eğitimi almıştır. Uluslararası Çalışma Örgütü ILO tarafından resmi olarak kabul edilen IOSH'un temel amacı, dünya çapında daha güvenli, sağlıklı ve sürdürülebilir bir iş ortamı yaratılmasını sağlamaktır.



Müşteri Odaklılık



Bireylerin, kurumların ve bir bütün olarak kitlelerin hayatlarına her küçük dokunuşumuzun büyük farklar yarattığı bir dünya için çalışıyoruz.

MÜŞTERİ ODAKLILIK

Müşteri odaklılık, stratejimizin temel taşları arasında yer alıyor. Müşteri odaklı yaklaşımımız çizgisinde, müşterilerimize yenilikçi ve ihtiyaçlarına uygun ürünleri yüksek hizmet kalitesi ile sunmayı; hızlı, anlaşılır ve sade iş süreçleri ile müşterilerimize her zaman beklentilerinin üzerinde bir deneyim yaşatmayı ön planda tutuyoruz. Varlık sebebimiz olarak nitelediğimiz müşterilerimizin memnuniyetini, bizi farklı kılan ve rekabetçiliğimizi güçlendiren en önemli unsur olarak tanımlıyoruz.

Müşterilerimize iyi bir deneyim yaşatmak, tüm faaliyet ve çabalarımızın odak noktasını oluşturuyor. Müşterilerimizi dinlemek, onların duygularını, beklentilerini ve ihtiyaçlarını anlamak ve bizimle çalıştıkları için kendilerini iyi ve güvende hissettirmek, müşteri odaklı anlayışımızın temelinde yatıyor. Etik satış ilkelerimiz doğrultusunda, doğru bilgilendirme ve yönlendirmeler yaparak müşterilerimizin finansal sağlığını gözetiyoruz ve bilinçli kararlar almalarına yardımcı oluyoruz. Müşteri memnuniyeti ilkelerimizden yola çıkarak oluşturduğumuz Müşteri Memnuniyeti Anayasasını web sitemizden inceleyebilirsiniz.³⁶

2016'da
300 bin
müşteri geri bildirimi

2015 yılına göre aylık ortalama şikayet sayısında

%30

azalma

³⁶ https://www.garanti.com.tr/tr/yarim_ve_oneriler/hakli_musteri_hatti/musteri_memnuniyeti_anayasasi.page

Garanti'de Müşteri Deneyimi

Garanti'yi Garanti yapan değerlerin başında müşterilerimizin mutluluğu

geliyor. Müşterilerimizin bizimle çalışmayı tercih ettikleri için kendilerini iyi hissetmelerini önemsiyoruz. Bankamızın müşteri odaklı kültürünü, büyüme ve ürün çeşitliliğimizi arttırmak için stratejik bir öncelik olarak kabul ediyoruz. Müşteri mutluluğuna giden yolun ise; müşterilerimizin hızlı ve kolay hizmet almalarını sağlamanın yanı sıra, hayattan beklentilerini

anlayarak, kendilerini güvende hissetmelerini sağlamaktan ve onlarla duygusal bağ kurarak iyi bir deneyim yaşatmaktan geçtiğine inanıyoruz.

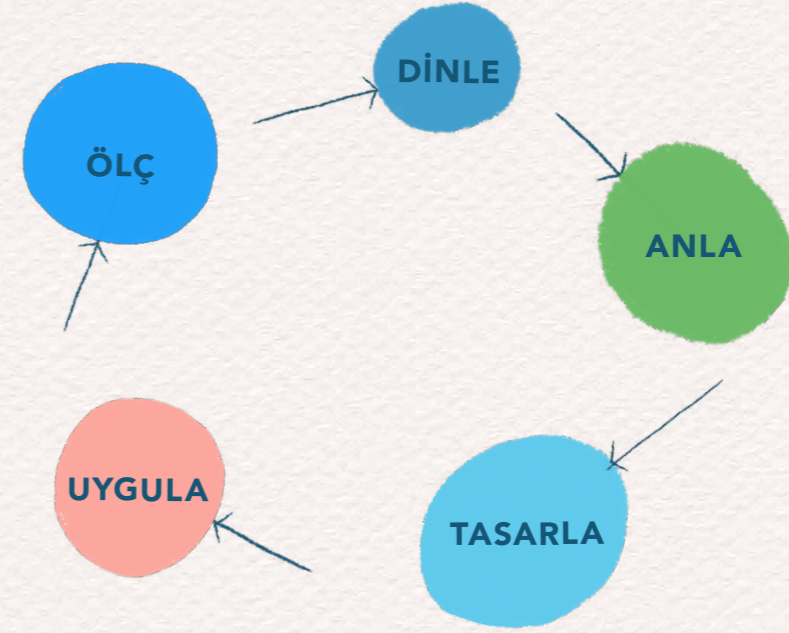
Buradan hareketle, 2016 yılında, daha önce küçük bir servis olan Müşteri Deneyimi Yönetimi ekibini büyüterek ayrı bir birim haline getirdik ve müşteri geri bildirimlerini yöneten Müşteri Memnuniyeti Birimi ile birleştirdik. Böylece, kavramsal ve uygulamaya dönük çalışmaları aynı çatı altında toplanmış olduk. Yeni oluşan Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti Birimi içgörü

üreterek, tasarım yaparak ve müşteri şikayetlerini çözerek baştan uca müşteri deneyimini yöneten bir ekip haline geldi ve etki alanını genişletti.

2014 yılında çalışmalarına başlayan Müşteri Deneyimi Platformu, 2016 yılından itibaren, Genel Müdür liderliğinde ve tüm Genel Müdür Yardımcılarının katılımıyla Müşteri Komitesi olarak toplanmaya başladı. Müşteri Komitesi, müşteri deneyimiyle ilgili konuları masaya yatırıyor, gelişim alanlarını belirliyor ve

çözüm önerilerini tartışıyor. Komite aynı zamanda müşteri deneyimini geliştirecek projeleri önceliklendirerek bu projelerin hayata geçirilmesinde ilgili ekiplere olanaklar sağlıyor. İyi bir müşteri deneyimi yaratmak Üst Yönetim'in de stratejik öncelikleri arasında bulunuyor.

Müşteri deneyimi alanındaki çalışma metodolojimiz birbirini besleyen bir döngü olan 5 adımdan oluşuyor: Dinle, Anla, Tasarla, Uygula ve Ölç.



Çok Kanallı Müşteri Dinleme

Müşterilerimiz, geri bildirimlerini ve şikayetlerini farklı kanallar ve yöntemlerle bize iletebiliyor. Müşterilerimizin şikayetleri, özel bir telefon numarası üzerinden hizmet veren ve Haklı Müşteri Hattı olan markalanan bir ekibin yanı sıra, faks, elektronik posta, internet siteleri ve sosyal medya aracılığı ile alınıp özenle değerlendiriliyor ve en kısa sürede sonuçlandırılıyor.

Düzenli olarak, geniş kapsamlı müşteri deneyimi araştırmaları yapmanın yanında, şubelerde kritik deneyimlerden geçen müşterilerimizle hizmet sonrası anketler yaparak geri bildirimleri anlık olarak alıyoruz. Benzer şekilde Haklı Müşteri Hattı ve Alo Garanti'yi arayıp hizmet alan müşterilerimizle de anketler gerçekleştiriyoruz.

2016 yılında, Bankamızın müşteri deneyiminde sektördeki pozisyonunu görmek amacıyla Rekabet Karşılaştırmalı Net Tavsiye Skoru çalışmaları yaptık. Çalışmalar Bireysel MİY, Bireysel Kitle, KOBİ Küçük İşletme, KOBİ Mikro ve Ticari Bankacılık müşterileri ile gerçekleştirildi.

Kök Neden Analizleri

Müşteri deneyimi çalışmalarımız kendi kendini besleyen kesintisiz bir süreçten oluşuyor. Müşterilerimizden alınan tüm geri bildirimleri, düzenli olarak analiz ediyor, azalış veya artış gösteren konuları yakından takip ediyoruz. Analizlerle, şikayetlerin kök nedenleri, müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini aştığımız veya karşılayamadığımız temas anlarını tespit ediyor ve tüm bilgileri sentezleyerek müşteri iç görüşleri oluşturuyoruz. Bulduğumuz gelişim alanlarını projelendiriyor, çalışmaların hayata geçmesi sonrası müşteri geri bildirimlerindeki değişim takip etmeye devam ediyoruz.

2015 yılında **35 bin** adet seviyelerinde olan aylık şikayetler, yapılan iyileştirmeler ve regülasyon değişikliklerinin de etkisiyle, 2016 yılında **24 bin** seviyesine indi. Benzer şekilde, bir önceki yıl yaklaşık **21 bin** adet olan şikayet dışı bildirimler de **14 bin** seviyelerine geldi.

Müşterilerimizden alınan tüm geri bildirimleri, düzenli olarak analiz ediyor, azalış veya artış gösteren konuları yakından takip ediyoruz.

Şubelerde şikayet yönetiminin daha etkin yapılması ve ilk noktada çözüm üretilmesini sağlayacak olan akıllı destek platformunun tasarım ve sistem geliştirme çalışmalarını tamamladık ve 2016 Aralık ayında şubelerde pilot uygulamalara başladık.

Müşteri Yolculukları

Müşterilerimizin deneyimlerini iyileştirmek için, tek tek temas anlarını değil, başta uca yaşadıkları tüm yolculuğu iyileştirmek gerekiyor. Bu nedenle gelişim alanları veya yeni hizmetlerle ilgili tasarım yaparken yolculuk bakış açısı benimsiyoruz. Müşterinin geçtiği her adımı yine müşteri gözünden yaşayarak ihtiyaç ve beklentileri keşfediyor, sonrasında bu ihtiyaç ve beklentilerin mümkün olan en üst düzeyde karşılanması için çözümler üretiyoruz.

Değişim Yönetimi

Müşterilerimize iyi bir deneyim yaşatmanın en önemli aktörleri, Garanti Bankası çalışanlarıdır. Müşterilerimizle birebir teması olsun ya da olmasın tüm Garantililerin en önemli yetkinliklerinden biri müşteri odaklılıktır. Bu yüzden üretilen içgörülerin çalışanlarımız tarafından kullanılması, yolculuk tasarımlarıyla oluşturulan deneyim standartlarının uygulanması ve müşteri düşüncesinin her çalışmanın temelinde yer alması için çalışanlarımızın bu kültürü benimsemesi ve katılımcı olması büyük önem taşıyor.

Çalışanlarımızın angajmanını en üst seviyede tutmak amacıyla; müşteri deneyimini iyileştirmek için yaptığımız tüm çalışmalar hakkında çalışanlarımızı bilgilendiriyor, gelişim alanlarına yönelik eğitimler tasarlıyor ve onların geri bildirimlerini

alıyoruz. Çalışanlarımızın kullandığı önyüzler ve sistemler kurgulanırken, müşterilere hizmet sunumunu kolaylaştıracak tasarımlar yapılmasını hedefliyoruz. Bununla birlikte, iyi bir müşteri deneyimi yaratmak, sadece müşteriyle birebir temas halinde olan çalışanların değil, her seviye ve görevdeki çalışanın başarı tanımında da yer alıyor.

2016 yılının sonlarına doğru, iyi müşteri deneyimi yaratma konusundaki heyecanımızı daha da artıracak yeni bir iç program başlattık. Müşteri deneyimi adına bugüne kadar yapılan ve ilerleyen dönemlerde yapılacak bütün çalışmaları bir çatı altında toplayarak **Garanti Empati** adıyla bir program haline getirdik.

Garanti Empati ile;

- Çalışanlarımızın kendini geliştirmek istediği veya aldığımız müşteri geri bildirimlerinde gelişim alanımız olarak ortaya çıkan konularda bilgi kaynaklarına ve eğitimlere kolayca ulaşabilmesini,

- Müşteri deneyimini iyileştirmek adına projeler üretilmesi ve yapılan tüm işler ve projelerden tüm çalışanlarımızın haberdar olmasını sağlamayı,

- Yaratılan güzel hikayelerin tüm banka ile paylaşılarak hem bu alandaki başarının fark edilmesi,

hem de yeni hikayelere ilham vermeyi amaçlıyoruz.

Hizmet Sonrası Anketler

Müşteri deneyimini iyileştirmek için yaptığımız tüm çalışmaların etkilerini çalışan bazında ve günlük olarak gerçekleştirilen hizmet sonrası anketle ölçüyoruz. Anket sonuçları ve müşterilerimizin geribildirimleri, tüm çalışanlarımız tarafından kolayca ve günlük olarak takip edilebiliyor. Böylece çalışanlarımızın müşteri deneyimini geliştirmek için hızlı aksiyon almasına olanak sağlamış oluyoruz.

2016 yılı boyunca, şubelerimizden hizmet alan **300 bin müşteriden** hizmet sonrası anketler vasıtasıyla geri bildirim aldık.

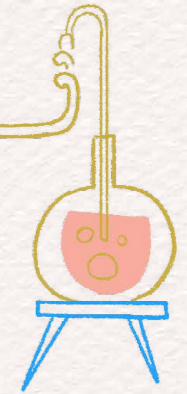
Bunlara ek olarak, etkin şikayet yönetimimiz ile 2006 yılında British Standards Institution'dan (BSI) ISO 10002:2004 Şikayet Yönetim Sistemi sertifikası alan Türkiye'den ilk bankayız. Sertifikamızı her yıl yeniliyor ve müşteri hizmet sisteminin uluslararası standartlarda olduğunu belgeliyoruz.

Etik Satış

Müşterilerimize iyi deneyim yaşatmanın önemli bir ayağının da şeffaf, açık ve sorumlu bankacılık prensiplerini benimsemek olduğuna inanıyoruz. Bu inançla, sürdürülebilirlik ve etik pazarlama ilkelermiz doğrultusunda satış ve pazarlama faaliyetlerimizde de şeffaf bir iletişim dili tercih ediyoruz.

Müşterilerimizin finansal iyiliğini düşünüyor, karar alma aşamasında

ihtiyaçları olabilecek tüm bilgileri açık ve kolay anlayabilecekleri şekilde aktarıyoruz. Sorumlu bankacılık anlayışımızla, ürün ve hizmetlerimize ilişkin avantajları ve olası riskleri paylaşıyor, finansal zorluk içindeki müşterilerimize uygulanabilir çözümler arama yaklaşımını benimsiyoruz. Tüm çalışanlarımızı da bu prensipleri benimsemeleri ve uygulamaları yönünde eğitiyoruz. Bu sayede müşterilerimizle uzun dönemli, sürdürülebilir ilişkiler kurmayı ve aramızdaki güven ilişkisini güçlendirmeyi amaçlıyoruz.



Müşteri deneyimini iyileştirmek için yaptığımız tüm çalışmaların etkilerini çalışan bazında ve günlük olarak gerçekleştirilen hizmet sonrası anketleriyle ölçüyoruz.

Finansal Sağlık

Müşteri odaklılık anlayışımız, müşterilerimizin finansal sağlığını iyileştirmeye destek olmayı da kapsıyor. Türkiye’de düşük tasarruf ve yüksek kredi kartı borç oranları göz önünde bulundurulduğunda müşterilerin finansallarını yönetecek araçlara sahip olmaları büyük önem kazanıyor.

Sunduğumuz geniş ürün ve hizmetlerle; müşterilerimizin kişisel finansallarını yönetmelerine destek olmak, birikim kültürü oluşturmak ve kısa ve uzun vadeli planlarını gerçekleştirmelerini sağlamayı amaçlıyoruz. Bu doğrultuda tüm kanallarımla bankacılık hizmetlerine erişimi kolaylaştırmak için çalışıyoruz. Müşterilerimizin finansal durumları hakkında bilgi almasını sağlıyor, müşterilerin ihtiyaçlarına yönelik tavsiyeler vererek onları yönlendiriyoruz.

Bu kapsamda müşterilerimiz;

- Finansal planlama hizmetlerinden yararlanabiliyor,

- Net tasarruf hesabı, kredi kartı harcamalarını tasarrufa çevirebilme seçeneği sunan Harca ve Kazan, yatırım hesapları ile

tasarrufu teşvik eden ürünleri kullanabiliyor,

- İnternet bankacılığı ve mobil bankacılık ile kişisel finans yönetimi yapabiliyor,

- İnternete erişimi olmayan kullanıcılar, bankacılık hizmet ve ürünlerine ait bilgileri Alo Garanti kanalı aracılığıyla kolayca alabiliyor,

- Apple Watch uygulaması ile akıllı saatlerinden de piyasa bilgilerine ve en yakın Garanti ATM/Şube bilgilerine ulaşabiliyor,

- Kişiyi özel kredi, birikim gibi teklifler, dinamik teklifler ve IVN gibi sistemlerle kolayca ulaşabiliyor,

- iPhone ve iPad’lerde yer alan “Notification Today Widget” aracılığıyla müşterilerinin piyasa bilgilerine ve en yakın ATM/şube bilgisine ulaşılabilmesine, döviz kurları arasında çeviri yapabilmesine imkan tanıyor,

- QR ile Para Çekme özelliği sayesinde müşterilerinin banka ve kredi kartlarını taşımalarına gerek kalmadan hesaplarından para çekebilmelerine olanak sağlıyor.



Şubesiz Bankacılık ile Kişisel Finans Yönetimi

Müşterilerimizin finansallarını yönetebilmeleri amacıyla bankacılık hizmetlerine erişimi kolaylaştırdığımız kanalların başında internet ve mobil bankacılık bulunuyor. Müşterilerin finansal durumlarını takip etmelerini kolaylaştırırken finansalları üzerinde tam

kontrolle sahip olmalarını sağlıyoruz. Gelir giderleri ayrıntılı olarak görüntülemeyen, harcama limitleri koyarak limit aşımında uyarı almaya, müşterinin finansal durumuna göre para biriktirme, borç alma gibi tavsiye vermeye bu kanallar üzerinden pek çok hizmet sunuyoruz.

Finansal Planlama Desteği

Müşterilerimizin finansal geleceklerini daha iyi planlayabilmeleri için yatırımları konusunda bireysel ve özel müşterilerimize destek ve finansal planlama hizmeti sunuyoruz. Farklı risk gruplarına ayrılan müşterilere risk grubuna özel portföy tavsiyeleri veriyoruz. Bu hizmet ile müşteriler profes-

yonel olarak hazırlanmış yatırım tekliflerine erişebiliyor ve kendi risk-getiri profillerine en uygun teklifleri seçebiliyor. Benzer şekilde Banka'nın özel emeklilik hizmetleri kapsamında bireysel emeklilik fonları için de geniş yatırım alternatifleri sunuluyor. Bu alternatifler müşterilere kendileri için en iyi emeklilik planını seçerek geleceğe güvenle bakmalarını sağlıyor.

Finansal Kapsama

Dünya Bankası Finansal Kapsayıcılık verilerine göre, dünya üzerinde 2 milyar kişinin finansal kurumlar tarafından sağlanan finansal hizmetlere erişimi bulunmuyor. Yetişkin nüfusun %43'ünün finansal hizmetlere erişimi bulunmadığı Türkiye'de ise, Garanti Bankası olarak müşterilerimizin yanı sıra, müşterimiz olmayan veya finansal erişimi olmayan kişilere

de hizmet ve ürünler sunuyoruz.

Bu kapsamda hayata geçirdiğimiz uygulamalar;

- Bankacılık hizmetlerine erişimi olmayan kişilerin finansal işlemleri gerçekleştirebilmelerine imkan veren kartsız fatura ödeme gibi işlemler,

- Kadınların altın birikimlerini kredi veya vadeli hesap gibi ürünlerde değerlendirebilmelerini sağlayan ürün ve hizmetler,



- Bankacılık hizmetlerine erişemeyen engelli vatandaşlara yönelik uygulamalar,

- Çiftçilerin ulaşım zorluğu nedeniyle uzak kaldığı finansal hizmetleri erişilebilir kılan çözümler,

- Kadınların finansal bilgilerini artırma ve bankacılık sektörüne algısını olumlu yönde geliştirme yoluyla finansal sisteme dahil olmalarını sağlayan programlar

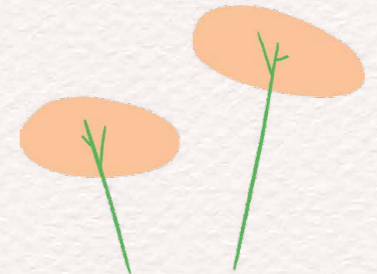
olmak üzere beş gruba ayrılıyor.

İlk grupta CepBank para çekme, kartsız fatura ödeme ve BiP mesajlaşma uygulamasıyla internet veya mobil bankacılık uygulamaları kullanmadan banka hesabı olmayan kitlelere para transferi gerçekleştirme yer alıyor.

İkinci gruptaki uygulamalarımız ile müşterilerimizin evlerindeki fiziki altınlarını gram olarak hesaba yatırmalarını ve bu şekilde yastık altı birikimleri ekonomiye kazandırmayı hedefliyoruz. Bu çerçevede müşterilerimiz vadeli

ve birikimli altın hesaplarımızdan faydalanabiliyor. Birikimlerini altın olarak değerlendiren ve fiziki olarak muhafaza eden kadın girişimcilerimize ise ticari amaçlı finansmana ulaşmalarını kolaylaştıracak Altın Teminatlı Kredi sunuyoruz. Altın Toplama Hizmetleri kapsamında Altın Şubeleri ve Altın Hizmet Noktası Kuyumcular kullanılabilir.

Diğer gruplardaki çalışmalar hakkında detaylı bilgiye "Engelli Dostu Bankacılık", "Tarım Bankacılığı Ürünleriyle Kırsal Kalkınmayı Desteklemek" ve "Finansal Eğitim ve Kapasite Geliştirme" başlıklarında ulaşabilirsiniz.



Engelli Dostu Bankacılık

Müşteri odaklılık prensibimize uygun olarak engelli kişilerin bankacılık hizmetlerine daha kolay erişimini sağlamak ve deneyimlerini iyileştirmek için çalışmalarımıza devam ediyoruz. Fiziksel engellerden ötürü finansal sistemin dışında kalan kişileri bu hizmetlerden rahatça yararlanabilecek konuma getirmek

için hizmetlerimizi iyileştiriyor ve farklı ihtiyaçlara adapte ediyoruz. Mevcut şube ve ATM'lerle birlikte Engelli Dostu ATM ve şubelerin tasarım çalışmaları da sürüyor. Engelli müşterilerimizin şubelerimizden hizmet alırken yaşadıkları deneyimi iyileştirmek için web tabanlı bir işaret dili eğitimi hazırladık ve çalışanların erişimine sunduk.

Engelli Dostu ATM'ler:

Engelli Dostu ATM'lerin ekran ve klavye yüksekliği tekerlekli sandalyeyle erişime uygun hale getiriyoruz. Ayrıca sesli işlem özelliği ile de görme engelli müşteriler söz konusu ATM'lerden işlemlerini gerçekleştirebiliyorlar. Görme engelli müşterilerin ATM'lerde sesli işlem yapabilmelerinin sağlanması için şubelerimizi revizyondan geçiriyoruz.

Ortopedik engelli müşterilerimiz için ise kullanım kolaylığı sağlayan ATM'leri yaygınlaştırıyoruz. 2016 yıl sonu itibarıyla, Bankamızın 2.528 adet görme engelli, 20 adet ortopedik engelli ve ek olarak 270 adet hem görme hem de ortopedik engelliye hizmet verebilen engelli dostu ATM'si bulunuyor.

Engelli Dostu Şubeler:

Şubelerimizde gişe ve şube girişlerinin tekerlekli sandalye için uygun hale getirerek ve görme engelli müşteriler için şube zeminlerine hissedilebilir yüzey ürünleri yerleştirerek şubelerimizi Engelli Dostu Şubeler'e çevirmeye devam ediyoruz. 2016 sonu itibarıyla 152 şubemizi Engelli Dostu Şube'ye çevirdik. Gelecek dönemde, engelli müşterilerimizin yoğunlukta olduğu mikro pazarlarda Engelli Dostu şubeler açmaya veya mevcut şubeleri Engelli Dostu hale getirmeye devam etmeyi hedefliyoruz.

Yaptığımız çalışmalarla;

- Şube girişlerini ve kapılarını ortopedik engelli bireylere uygun hale getirdik.
- Şube içine uygulanan kılavuz çizgilerle görme

engellilerin yönlendirilmesini sağladık.

- Alçak gişe bankalarıyla tekerlekli sandalye kullanan engelli müşterilerin gişeden daha rahat hizmet alması sağladık.
- Engel bilgileri Banka'nın kayıtlarında olan müşterilerimize şube ve çağrı merkezi sıralama sisteminde öncelik taniyacak değişiklikler yaptık.

Fiziksel iyileştirme çalışmalarına ek olarak, şube personelinin engelli müşterilere daha iyi hizmet vermesini sağlayacak uzaktan öğrenme programları düzenliyoruz. 2016 yıl sonu itibarıyla 12.608 çalışmamız uzaktan öğrenme programını tamamladı. Ayrıca, 2016 yılında 12.608 çalışmamız da İşaret Dili online eğitimini aldı.

2016 sonu itibarıyla **152 şubemizi**
Engelli Dostu Şube'ye çevirdik.

Dijital Kanallar:

İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılık hizmetleri, görme engelli müşterilerimizin kullandıkları ekran okuyucu programlara uyumlu hale getirdik. Görme engelli

müşterilerimiz İnternet Şube ve Mobil Bankacılık menüsünü dinleyerek sesli işlem yapabiliyor.

Finansal Eğitim ve Kapasite Geliştirme

Paydaşlarımızın finansal eğitim düzeyini ve sürdürülebilirlik bilincini artırmak konusunda aktif bir rol oynamak ilkelerimiz yer alıyor. Başta KOBİ'ler, kadın girişimciler ve çiftçiler olmak üzere ekonomide önemli rol oynayan, sürdürülebilir kalkınmanın anahtarı olarak gördüğümüz paydaşlarımızı finansal konularda eğitmeyi ve kapasitelerini geliştirerek, kendi kendine yeten, güçlü kurumlar ve bilinçli kararlar alan müşteriler haline getirmeyi amaçlıyoruz.

Kapasite geliştirme çalışmalarımız, finansal eğitimler, girişimcilik, tarımsal

uygulamalar ve dijitalleşme alanlarına odaklanıyor ve belirli konularda özelleşen kendi çalışanlarımızı da kapsıyor. Bu çalışmalarımız doğrultusunda finansal okuryazarlığı geliştirme amaçlı eğitimler düzenliyoruz, araştırmalara destek oluyoruz, paydaşlarımızın deneyimlerini ve bilgi birikimlerini paylaşabileceği, sorularını rahatça yöneltebileceği ve bu sorulara cevap alabileceği buluşmalar organize ediyoruz. İş ortaklıkları ve özelleşmiş ekipler kurarak finansal hizmet alımını kolaylaştıran dijital dönüşüm konusunda bilgilendirici eğitimler veriyor, teknik ve teknolojik konularda destek sağlayan platformlar kuruyoruz. Belirli konular özelinde seminerler, zirve ve toplantılar organize ediyoruz.



Finansal Okuryazarlık

2015 yılında kadınlara temel düzeyde finansal okuryazarlık yetkinliği kazandırmayı hedeflediğimiz KALP (Kadınlar Platformu) adında bir pilot program tasarladık.

2016'da Trabzon, Mersin, Kocaeli, Sultangazi, Kartal, Gaziosmanpaşa ve Esenler Belediyeleriyle iş birliği içinde 7 ay boyunca düzenlediğimiz her biri 1,5 saat süren 7 finansal okuryazarlık

semineriyle 2.719 kadına ve her biri 3 saatlik 7 uygulama atölyesiyle 212 kadına ulaştık. Bankacılık hizmetlerine erişimi sınırlı olan veya erişimi olmayan kadınların finansal okuryazarlığını iyileştirmeyi amaçladığımız bu etkinliklerde, katılımcı profili ağırlıklı olarak 35-55 yaş arası, evli, çocuk sahibi, yaklaşık yarısı çalışan ve %83'ü finansal kapasite geliştirme konusunda motivasyona sahip kadınlardan oluştu.



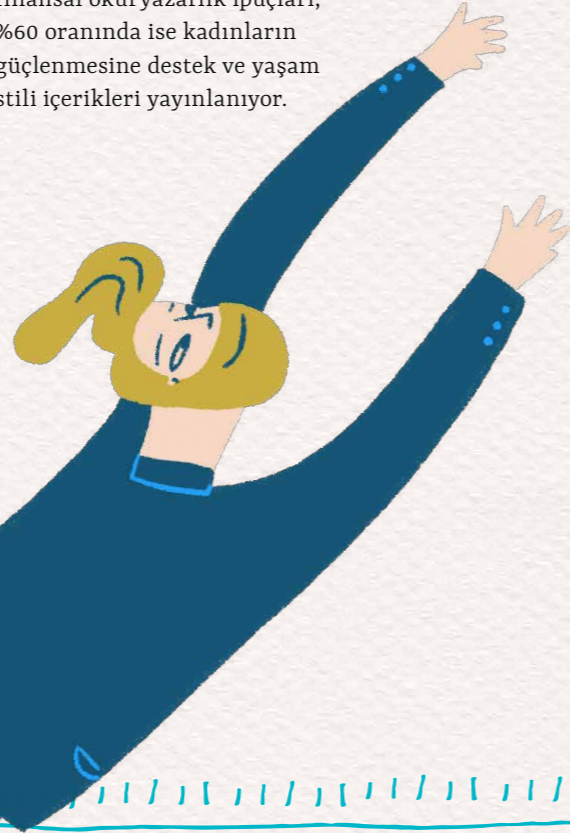
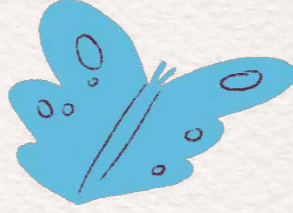
Seminerler sonucunda yapılan etki analizinde davranışa dönen konular aşağıdaki şekildeydi:

- birikim yapmak,
- bütçe yapmak,
- çocukların gelir ve gider takibi,
- satın alırken 'istek mi ihtiyaç mı' kuralı,
- bir yabancı ile ortak olma fikrine sıcak bakma,
- yatırım için bankaya danışma.

Katılımcıların %91'i eğitim içeriğini beğendiğini, %83'ü kendisini bilgilendirdiğini, %70'i ise eğitim içeriklerini hatırlamaya devam ettiğini belirtti. Hane içinde yapılan harcamaların gelire göre çeşitlenmesinde tutum değişikliği %48 oranında gerçekleşti. Bankacılık ürünleri, tasarruf ve yatırım araçları kullanımının çeşitlenmiş olması açısından davranış değişikliği %21 olarak ölçüldü.

Pilot olarak düzenlenen seminerler ve atölyelerden edindiğimiz tecrübe ve 2016 yılında gerçekleştirdiğimiz toplumsal yatırım önceliklendirme analiziyle gelecek yıllardaki finansal okuryazarlık eğitimi programımızı şekillendirdik.

Çok daha geniş kitlelerin finansal okuryazarlığını iyileştirmek adına raporlama döneminde KALP Kadınlar Platformu adında bir Facebook grubu da oluşturduk. Kurulduğu ilk yılda 50 binin üzerinde beğeniye ulaşan sayfada %40 oranında finansal okuryazarlık ipuçları, %60 oranında ise kadınların güçlenmesine destek ve yaşam stili içerikleri yayınlanıyor.



KOBİ'lere Yönelik Kapasite Geliştirme Çalışmaları

Müşteri odaklı yaklaşımımız ile yenilikçi, ihtiyaca yönelik ürünleri yüksek hizmet kalitesi ile sunuyoruz. Müşterilerimizin ihtiyaçlarına göre farklı ürün ve hizmetler geliştiriyoruz. KOBİ'lere sunduğumuz finansman ürünlerinin yanında işlerinin sürdürülebilirliğini sağlamak ve yeni gelişmelere adaptasyonlarını kolaylaştırmak için bilgi ve danışmanlık hizmetleri sunuyoruz. Bu sayede bilgiye ulaşmalarına ve gelişimlerine katkıda bulunuyoruz.

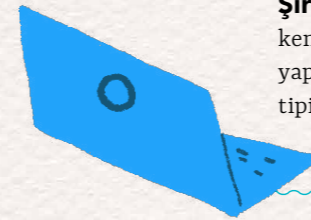


Bilgilendirme Hizmetleri

Teşvikbul: KOBİ'ler için ulusal ve uluslararası desteklerle ilgili gerekli bilgi ve yönlendirmeyi tek bir çatı altında sunan hizmet ile kendilerine en uygun teşvik, hibe ya da destekle ilgili ücretsiz bilgi sahibi oluyor.

Şirketkur: Girişimciler, kendilerine ve planladıkları yapıya en uygun şirket tipini bulmalarını sağlayan

hizmet kapsamında, harcama kalemlerini ve ortalama kuruluş maliyetini öğrenebiliyor.



Garanti MarkaOl: KOBİ'ler, "Garanti MarkaOl" aracılığıyla; logo, kurumsal kimlik, marka adı bulunması, maskot, web sitesi

tasarımı, ambalaj tasarımı, el ilanı, broşür, katalog, afiş, gazete ilanı tasarımı konularda bilgi ve destek alabiliyor.

Teknosor: 2015 yılından bu yana, Teknosor uygulamasıyla, banka müşterisi olsun veya olmasın tüm KOBİ'ler, iş hayatlarında

karşılaştıkları teknik ve teknolojik konularda garanti.com.tr üzerinden dolduracakları form ile destek alabiliyor.

Garanti Dış Pazar Bul: TurkishExporter iş birliğiyle hayata geçirdiğimiz "Garanti Dış Pazar Bul" ile, KOBİ'lerin yeni müşteriler bularak dış pazarda büyümeleri ve yeni pazarlara ulaşmaları sağlanıyor. KOBİ'ler bu hizmet ile, TurkishExporter'in³⁷

mevcut paketlerini belirli bir süre ücretsiz kullanabiliyor ve Garanti Kredi Kartı olan KOBİ'ler özel fiyatlarla satın alabiliyor. Ayrıca dış ticaretle ilgili ihtiyaçları olan bilgiye aynı alandan ulaşabiliyorlar.

Yerel Etkinlikler

Tarımda Dijitalleşme Toplantıları: 2016 yılında DOKTAR iş birliği ile Tarımda Dijitalleşme Toplantıları gerçekleştirmeye başladık. Proje kapsamında, Türkiye'nin çeşitli illerindeki çiftçilere "tarımda dijitalleşmenin önemi, daha düşük maliyetlerle maksimum seviyede verim

elde etmenin dijital araçlarla nasıl mümkün kılınabileceği ve tarımda dijitalleşmenin gelecek için gerekliliği üzerine bilgilendirme toplantıları gerçekleştirdik. 2016 yılında Adana ve Manisa'da düzenlenen toplantılarda yaklaşık 200 çiftçi ile buluştuk.

³³ <http://www.turkishexporter.net/garanti/>

Tarım ve Kırsal Kalkınmada Çiftçi Ailelerinin Desteklenmesi:

Boğaziçi Üniversitesi Yaşamboyu Eğitim Merkezi'nin katkılarıyla ve Birleşmiş Milletler Gıda ve Tarım Örgütü (FAO) iş birliğiyle gerçekleştirdiğimiz "Tarım

ve Kırsal Kalkınmada Çiftçi Ailelerinin Desteklenmesi" programı 2016 yılında da devam etti. 5 saatlik eğitimde hem mesleki, hem de kişisel gelişime yönelik eğitimler verildi. Eğitimlere 116 adet üretici katıldı.

Garanti Anadolu Sohbetleri ve KOBİLGİ Toplantıları:

Hâlihazırda bankalardan yeterli finansal destek alamayan şehirlerde KOBİ'lerin gelişimine yardımcı olmak amacıyla düzenlediğimiz Garanti Anadolu Sohbetleri (GAS), KOBİLGİ Toplantıları ve benzer toplantılarla ekonominin lokomotif gücü KOBİ'lerin

kalkınmasına katkı sağlamak için çalışıyoruz. 14 yıl önce başlayan GAS kapsamında 2016 yılında 5 şehirde 1.000'i aşkın KOBİ ile buluştuk. 2011 yılında başlattığımız, düzenlemelerdeki gelişmeler, pazarlama ve satış gibi konular hakkında bir dizi seminerden oluşan KOBİLGİ toplantılarına ise bugüne kadar 2.000'i aşkın kişi katılım gösterdi.

Bölgelerarası Ortak Girişim Projesi:

2016 yılında, Anadolu'daki girişimcileri desteklemek, ihtiyaç duydukları mentörlük ve eğitim gibi imkânları sağlamak üzere, TÜSİAD

ve TÜRKONFED (Türk Girişim ve İş Dünyası Konfederasyonu) iş birliğiyle yürütülen Bölgelerarası Ortak Girişim Projesi'ne (BORGİP) destek verdik.

GarantiPartners³⁸

2016 Haziran ayında her ölçekten ve sektörden erken aşama girişimin, KOBİ'nin ve büyüyen girişimlerin desteklenmesi ve ivme kazanması için GarantiPartners'ı Boğaziçi Üniversitesi Melek Yatırımcılık Platformu'nu (BUBA) iş birliğiyle hayata geçirdik. Garanti müşterisi olsun ya da olmasın seçim sürecinden başarıyla geçen tüm girişimcilere açık olan GarantiPartners ile, Boğaziçi Üniversitesi'nin bilgi birikimi ve bankamızın desteğiyle katılımcılara sadece sermayenin değil tecrübenin de aktarılmasına katkıda bulunuyoruz.

GarantiPartners Hızlandırma Programı girişimleri hem özel destekler aracılığıyla büyütüyor hem de hayata geçen girişimlerin büyümesini sürdürülebilir kılmak için girişimcilerle birlikte strateji geliştiriyor ve kapsamlı bir iş planı hazırlanmasına yardımcı oluyor. Bu süreç içerisinde girişimlere ofis alanı, mentorluk, iş birliği ve referans,

pazarlama faaliyetleri, danışmanlık hizmetleri, eğitim ve seminerler, teknik ve altyapı destekleri ve finansmana erişim sağlıyoruz. Finansal teknoloji girişimlerine özel yazılım desteği, fintech eğitimleri, Garanti Bankası ile birebir çalışma imkanı, uzmanlardan mentorluk ve BBVA Open Talent Yarışmasına katılma imkanı sunuyoruz. Girişimlerin ihtiyaç duyduğu çevrimiçi ve mobil pazarlama desteğinin yanı sıra bankacılık hizmetleri de avantajlı koşullarla projelere sunuluyor.

Garanti Partners Girişim Üssü ise girişimcilere ofis imkanı sağlamanın yanında girişimcilere yönelik çeşitli etkinlikler, eğitimler, mentor buluşmaları ve toplantılara ev sahipliği yapıyor. Yeni iş kuran, hayalini gerçekleştirmek için cesaret bulamayan, yeterli sermayeye ulaşmak ve fikrini anlatmak için gerekli yolları, kaynakları bilmeyen girişimcileri, tüm paydaşlar için artı değer yaratan GarantiPartners'a bekliyoruz.



5. Toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanması ve tüm kadınların ve kız çocuklarının güçlenmesi.

Sosyal Etkisi Ölçülen Girişimcilik Projeleri

- Kadın Girişimi Yarışması
- Kadın Girişimci Buluşmaları
- Kadın Girişimci Yönetici Okulu
- Girişimcilik Vakfı

³⁸ www.garantipartners.com

Kadın Girişimci Programı:

Girişimciliğe verdiğimiz önem doğrultusunda, kadınları farklı segmentte değerlendiren ilk özel banka olarak, kadın girişimcileri desteklemek, güçlendirmek ve farkındalık yaratmak amacıyla çalışmalarımıza 10 yıldır devam ediyoruz. Kadın Girişimcilerin güçlenmesi amacıyla faaliyetlerimizi "finansman sağlama", "cesaretlendirme", "eğitim" ve "yeni pazarlara açılma" olarak, 4 temel başlıkta ele alıyoruz.

Eğitim başlığı kapsamında, kadın girişimcileri temel konular hakkında bilgilendirme amacıyla, KAGİDER iş birliğinde 2008'den beri düzenlediğimiz Kadın Girişimci Buluşmalarıyla 2016 sonuna kadar 32 şehirde 33 buluşma gerçekleştirdik ve 7.000 kadın girişimciye ulaştık.

2012 yılında Boğaziçi Üniversitesi Yaşamboyu Eğitim Merkezi iş birliğiyle başladığımız, Kadın Girişimciler Yönetici Okulu (KGYO)

kadın girişimcilere yenilik, sürdürülebilir yönetim, müşteri ilişkileri ve kurumsallaşma gibi konularda ücretsiz olarak yaklaşık bir ay süren eğitimler vermeye devam ediyor. 2016 yılında 4 şehirde 338 kadın girişimci bu KGYO eğitimlerine katılarak sertifika aldı..

Kadın girişimcileri cesaretlendirmek, rol modellerini kamuoyuyla paylaşım hemcinslerinin bu işi başarabildiğini göstermek amacıyla, Ekonomist dergisi ve KAGİDER ortaklığıyla Türkiye'nin Kadın Girişimcisi Yarışması'nı onuncu kez düzenledik. Bunların yanı sıra girişimcilik alanındaki faaliyetlerin etkisini ölçmek için bir etki analizi yaptık. Girişimcilik projelerindeki yatırımın sosyal geri dönüş (SROI) değeri 2,19 olarak belirlendi. Etki analizimizle ilgili detay bilgileri Ekonomik ve Toplumsal Gelişime Destek başlığı altında bulabilirsiniz.



Tarım Bankacılığı Ürünleriyle Kırsal Kalkınmaya Destek

Tarım ve kırsal kalkınma konusu artan nüfus için gıda güvencesi kadar ulusal ekonomilerin kendine yeterliliği ve dayanıklılığı bakımından da önem taşıyor. Ulusal tarım sektörünün öncelikli sorunları arasında, yanlış tarım pratikleri, kentsel ve kırsal nüfus arasındaki gelir dağılımı farkları sebebiyle gerçekleşen göç ve tarımsal işsizlik, emtia fiyatlarındaki dalgalanmalar gibi meseleler yer alıyor. Bu koşullar karşısında tarımsal işletmeler için sadece kredi tesis eden bir kurum değil, sektördeki ihtiyaçlarını karşılayan, öneriler getiren, danışmanlık

Tarımın Destekçisi, Üreticinin Garantisi

Tarım ve Kırsal Kalkınma Stratejimiz çerçevesinde, Türkiye’de hem tarımsal üretim döneminde (birincil üretim) hem de üretim sonrasında elde edilen ürünlerin işlenmesi ve pazarlanması sırasındaki (ikincil üretim) finansal ihtiyaçların karşılanmasına destek veriyoruz.

Türkiye Tarım İşletmeciliği KOBİ Finansman Aracı (TurAFF)

Tarım desteklerimiz kapsamında, EBRD iş birliğiyle KOBİ'lere TurAFF kredileri sağlayarak

hizmeti veren bir çözüm ortağı olmayı hedefliyoruz. Bu anlayışımız çizgisinde Çiftçi Kayıt Sistemine (ÇKS) doğrudan entegre olan ve çiftçilerin ÇKS Belgesi alma masrafını ortadan kaldıran, kredi başvurularında ÇKS Belgesi istemeyen ilk özel banka olduk.

Tarım sektörünün kalıcı finansmanını sağlamak ve bankacılık sektörüyle ilişkisini sağlam temeller üzerine kurabilmek için, ürün bazında faaliyet döngülerine uygun vadelere finansman imkanı sağlıyoruz.

Bu girişimler aracılığıyla, “Tarımın Destekçisi, Üreticinin Garantisi” sloganımızla, tarımsal işletmelerin yanında olmaya devam ediyoruz. Ayrıca, sulamada güneş enerjisinin kullanıldığı yatırımları, modern tarımsal sulama sistemi kredisizle finanse ediyoruz.

kalkınmada öncelikli bölgelerde faaliyet gösteren tarım işletmelerini destekliyoruz.

Bireysel Müşterilere Yönelik Programlar

Garanti Bankası olarak, ihtiyaçlara yönelik geliştirdiğimiz programlarla

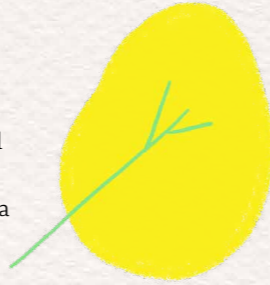
ve sunduğumuz hizmet ve ürünlerle her yaşta ve segmentte müşteriye hitap ediyoruz. Müşteri odaklılık ilkimizden yola çıkarak geliştirdiğimiz bu ürünlerle hem müşterilerimizin finansal konularda bilinçlenmesine destek oluyoruz hem de hayatlarını kolaylaştıracak şekilde bankacılık alışkanlıklarını değiştiriyoruz. Bu ürünlerimiz arasında çocukları finansal eğitimle tanıştıran ve ailelerin çocuklarına güvenli bir gelecek sunmasına yardımcı olan Garantili Gelecek, gençlere çeşitli kolaylıklar tanıyan ve finansal konularda bilgi seviyelerini artıran Bonus Genç programı, emeklilere yönelik geliştirilen avantajlı Emekli Bankacılığı Programı yer alıyor.

• **Garantili Gelecek**, çocuklarının geleceğini bugünden güvence altına almak isteyen anne ve babalara avantajlı birikim ve eğitim sigortası ürünlerini içeren bir program olarak hayata geçti. Program kapsamında, ebeveynlerin yanı sıra diğer aile

üyelerinin de çocuklar için birikim yapabildiği **Garantili Gelecek Hesabı** ile hesaptan ya da kredi kartından düzenli yapılan birikimler, fonda değerlendiriliyor.

• **Bonus Genç programı**, “Gençlik” segmentinin, özellikle de üniversite öğrencilerinin ihtiyaçlarına yönelik geliştirildi. 2013 yılında başlatılan programda, ön plana çıkan ürünlerden arasında yıllık aidatı olmayan kredi kartı da bulunuyor. Gençlere sunduğumuz bir başka ürün ise, gençlerin internet bankacılığı, vadesiz hesap mevduatları ve Paracard gibi temel bankacılık ürünleriyle tanışmalarını sağlayan, ayrıca, ailelerin otomatik olarak ve bankacılık masrafları altına girmeden çocuklarına harçlık ayırma olanağı sunan Harçlık Hesap da yer alıyor.

• **Emekli Bankacılığı Programı** ile, emeklilerin özel bankası olmayı hedefliyoruz. Maaşını Garanti Bankası’ndan alan SGK emeklilerine, hayatlarını kolaylaştıran ATM’den tek tuşla ve kuruşu kuruşuna maaş çekme, özel destek kredisi fiyatlaması, hesap işletim ücreti istisnası gibi avantajlar sağlayan hizmet ve uygulamalar sunuyoruz.



Dijital Dönüşüm



Teknolojinin bireyleri özgürleştirmek ve doğayı korumak için kullanıldığı bir dünya için çalışıyoruz.

DİJİTAL DÖNÜŞÜM

Dijitalleşme, hayatın her alanını derinden etkileyen en önemli küresel trendler arasında yer alıyor. Nesnelerin internetinden bulut teknolojilerine, büyük veriden yapay zekaya pek çok farklı alandaki gelişme, dijital dönüşüme yön veriyor. İnternet erişiminin ve akıllı telefon kullanımının yaygınlaşmasına bağlı olarak müşteriler ürün ve hizmetlere geleneksel yollar yerine giderek daha basit, kullanışlı, zaman tasarrufu sağlayan ve her yerden erişim sağlayabildikleri kanallardan ulaşmayı tercih ediyor. Müşteri beklentilerinin karşılanmasının birkaç adım ötesine geçildiği, kişiselleştirilmiş çözümlerin sunulduğu bir müşteri deneyimi tecrübesinin yaşatılması ön plana çıkıyor.

Bankacılık dijital dönüşümden en çok etkilenen sektörler arasında yer alıyor. Dijital yenilikler, müşteri beklentileri ve piyasaların daha etkin bir şekilde analiz edilerek yeni ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi, operasyonel

verimliliğin artırılması ve daha önce kullanılmayan kanallar aracılığıyla yeni müşterilere ulaşılması gibi pek çok alanda fırsatlar sunuyor. Bununla birlikte sektörümüzün, dijital dönüşümün getirdiği köklü değişikliklere ayak uydurmak ve rekabet avantajını artırmak için artan siber tehditleri iyi yönetmek, müşteri bilgi güvenliği ve gizliliğini sağlamak gibi konuları içeren bir dizi konuda etkin risk yönetimi geliştirmesi gerekiyor.

Garanti Bankası olarak, dijital dönüşümün getirdiği teknolojik uygulama ve yenilikleri yakından takip ediyor, ürün ve hizmetlerimize entegre ettiğimiz öncü teknolojilerle fark yaratmaya ve müşterilerimizin hayatını kolaylaştırmaya öncelik veriyoruz. Benimsediğimiz bütünlük kanal stratejimize uygun olarak, dijital kanalları müşteri deneyiminin merkezine yerleştiriyor, müşterilerimize ihtiyaç ve beklentileri üzerine yaptığımız analizlerin yön verdiği, yüksek hizmet kaliteli zengin bir ürün yelpazesi ve kişiselleştirilmiş çözümler sunuyoruz. Dijital kanalları



sadece müşterilerimizin işlemlerini hızla yapabilecekleri birer alan olarak görmüyor, onların aynı zamanda finansal danışmanlık alabildikleri bir ortama dönüştürüyoruz. İş alanlarımızla bütünlük, sürekli gelişen teknolojik donanım, güncel bilişim altyapısı, kesintisiz işlem yetkinliği ve altyapı alanlarına yaptığımız yatırımlarla operasyonel verimliliğimizi artırıyoruz. Bununla birlikte, müşterilerimizin dijital dönüşümlerine destek olan finansal araçlar geliştirerek, onların dijital geleceğe hazırlanmasına katkıda bulunuyoruz.

Dijital dönüşüm konusundaki ürün, hizmet ve uygulamalarımıza Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri de yön veriyor. Bu doğrultuda, dijitalleşmenin yarattığı fırsatlardan tüm bireylerin yararlanmasını destekliyor, bankacılık hizmetlerinden

daha fazla insanın yararlanabilmesini sağlayabilecek çözümler geliştiriyoruz.

Üstün teknolojik altyapımız, fiziki bir şubeye eşdeğer tüm hizmetleri sunan internet ve mobil bankacılık kanallarımız, Türkiye'nin en büyük finansal çağrı merkezi olan Alo Garanti, Türkiye'nin 81 iline yayılan Paramatik ağıımız, yenilikçi mobil uygulamalarımız ve Avrupa'da en çok takip edilen sosyal medya kanallarımızla Türkiye'de dijital bankacılık alanındaki liderliğimizi sürdürüyoruz.

Müşteri portföyümüzün %57'sini dijital müşteriler oluşturuyor. Bununla beraber, nakit hariç finansal işlemlerde internet şubemizin %37, mobil bankacılığın %46 payı bulunuyor. Yakın gelecekte dijitalleşmenin daha da hız kazanacağını ve operasyonel



8.10. Herkesin bankacılık, sigorta ve finansal hizmetlere erişiminin teşvik edilmesi ve artırılması için yurt içi finansal kurumların kapasitelerinin güçlendirilmesi



9.5. Özellikle gelişmekte olan ülkeler olmak üzere bütün ülkelerde, 2030'a kadar yenilikçiliğin teşvik edilmesi ve her 1 milyon kişi içindeki araştırma-geliştirme alanında çalışan kişi sayısının, kamu araştırmalarının, özel araştırmaların ve hükümet harcamalarının önemli ölçüde artırılması yoluyla bilimsel araştırmanın geliştirilmesi ve sanayi sektörlerinin teknolojik yetkinliklerinin genişletilmesi

Türkiye'nin En Dijital Şirketi.³⁹

verimliliğin artmasında dijital kanalların daha fazla rol alacağını öngörüyoruz. Garanti Bankası olarak finansal ürünler ve hizmetlerimizi müşterilerinin günümüz ihtiyaçlarını göz önüne alarak geleceğin finans dünyasına yön vermeyi hedefliyoruz.

Müşterilerimizin dijital dönüşüm süreçlerine destek olma çalışmalarımız kapsamında KOBİ'lerin dijital dönüşümü konusunda yetkinliklerini ve operasyonel verimliliklerini arttırmayı hedefleyen Gelecek Dijital KOBİ Zirvesi'ni bu yıl 3. kez düzenledik.

Nakit hariç işlemlerin
%92'si
dijital kanallardan

4,9 milyona
yaklaşan
Dijital Bankacılık
Müşterisi

3,7 milyon
Aktif Mobil Bankacılık
Müşterisi

Ayrıca tarım sektöründe dijital teknolojinin kullanılmasının yaratacağı faydaları çiftçilere anlatmak amacıyla "Tarımda Dijitalleşme Toplantıları" düzenlemeye başladık. Bu çerçevede özellikle tarladan sensor ve uydu aracılığı ile

verilerin toplanması, değerlendirilmesi ve çiftçinin uygulayacağı aksiyonları SMS veya akıllı telefon uygulaması aracılığıyla iletilmesi ve dijitalleşmenin hasat sonrasındaki faydaları anlatıyoruz.

³⁹ Garanti Bankası, Accenture Türkiye'nin Boğaziçi Üniversitesi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Türkiye Bilişim Vakfı ve Vodafone'un desteğiyle hayata geçirdiği Dijitalleşme Endeksi çalışması kapsamında, Türkiye'nin En Dijital Şirketi seçildi. Ayrıntılı bilgiye https://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/garantiden_haberler/2015/kasim/turkiyenin_en_dijital_sirketi.page üzerinden erişebilirsiniz.

Garanti Şubesiz Bankacılık



Garanti Şubesiz Bankacılık⁴⁰ aracılığıyla müşterilerimize anında, kolay, esnek ve kesintisiz bir deneyim sunuyoruz. Müşteri beklenti ve ihtiyaçları doğrultusunda bankacılığı sadece işlem odaklı görmeyip yaşayan ve gelişen bir deneyim olarak konumlandırarak müşterilerimizin hayatını

kolaylaştırmak hedefiyle ürün ve hizmetlerimizi geliştiriyoruz. Güçlü dağıtım kanallarına odaklılık stratejimize uygun olarak dijital platformlara yatırımlarımızı sürdürüyor, hizmetlerimizi başta internet bankacılığı olmak üzere, mobil bankacılık ve sosyal medya gibi kanallarla farklı teknolojileri entegre ediyoruz.

İnternet Bankacılığı

90'lı yıllarda Türkiye'de internet bankacılığının öncüleri arasında başladığımız yolculukta günümüzde 550'nin üzerinde farklı işlemin yapıldığı, 2,7 milyonu aşan aktif müşteri ile İnternet Şubesi'nde 2016 yılında yıllık toplam işlem adedi 635 milyon seviyelerine ulaştığımız bir noktaya eriştik.

Garanti İnternet'ten
her ay yaklaşık
52 milyon
işlem gerçekleştiriliyor.

⁴⁰ Garanti Şubesiz Bankacılık internet sitesi: <https://www.garanti.com.tr/subesiz>

Müşterilerimizin kişisel finansmanlarını internet üzerinden yönetmelerine olanak sağlamak amacıyla İnternet Bankacılığı internet sitemiz⁴¹ aracılığıyla varlık ve borçlarını ürün grupları bazında

grafiklerle takip etmelerini sağlayan, gelir, gider ve nakit akışı takiplerini ihtiyaçlarına uygun uyarılar ve bildirimlerle yapabilecekleri ara yüzlerle sunuyoruz.



Global Finance'in 17. "En İyi Dijital Bankalar" değerlendirmesinde, bireysel ana kategorisi bazında

"En iyi internet sitesi tasarımı"

"En iyi entegre tüketici bankası internet sitesi"

"En iyi mobil bankacılık uygulaması"

alt kategorilerinde ödül almaya hak kazandık.

Alo Garanti

Bankacılık işlemlerini müşterilerimizin telefonla gerçekleştirmelerini sağlamak amacıyla ayda 4,5 milyondan üzerinde çağrı alan Alo Garanti'de ses teknolojileri ile birçok yenilik sunuyoruz. Türkiye finans sektöründe bir ilk gerçekleştirilerek 2013 yılında devreye alınan Sesle

Yönlendirme uygulamasının ardından, 2014 yılında Sesle İşlem dönemi başladı. Sesle İşlem adımlarıyla hesap bakiyesini öğrenme, ekstre hafta değişikliği, kredi kartı borç sorgulama, dönem içi işlemler vb. birçok işlem sadece konuşarak tamamlanabiliyor.

⁴¹ Garanti İnternet Bankacılığı internet sitesi: http://www.garanti.com.tr/tr/bireysel/subesiz/internet_bankaciligi.page?gbid1=75381

Paramatik

Yaklaşık 4.800 Paramatik⁴² ile Türkiye'nin tüm illerinde her gün 24 saat hizmet veriyoruz. Garanti Paramatik, Paracard veya Garanti Bankası kredi kartlarının yanı sıra kartsız işlemlerde⁴³ de kullanılması mümkün. Paramatiklerde

sağladığımız kartsız işlemlerde QR Kod ile para çekme gibi yenilikçi uygulamalarla müşterilerimize esneklik sağlarken, Garanti müşterisi olmayan veya banka hesabı olmayan kitlelerin finansal hizmetlere erişimine katkıda bulunuyoruz.

Mobil Bankacılık ve Mobil Uygulamalar

Garanti Şubesiz Bankacılık deneyimin merkezinde mobil cihazlar yer alıyor. Mobil⁴⁴ bankacılığın sadece telefonlarda değil, müşterilerimizin hareket

halindeyken ekran olan her yerde hayatında olmasını hedefliyoruz. Bankacılık sektöründe, iOS ve Android işletim sistemlerinde Türkiye'nin en çok indirilen

Bağımsız araştırma kuruluşlarından Forrester'ın 2016 Avrupa Mobil İşlevsellik Karşılaştırması'nda kıyaslanan 11 banka arasına giren Türkiye'den tek banka olarak,

iki kategoride Avrupa'nın en iyisi seçildik.

⁴² Garanti Paramatik internet sitesi: <https://www.garanti.com.tr/paramatik#calcContent3=UID19961fa>

⁴³ https://www.garanti.com.tr/tr/bireysel/subesiz/paramatik/islemler/kartsiz_islemler.page

⁴⁴ <https://www.garanti.com.tr/paramatik#calcContent3=UID3b21b6e>

mobil uygulaması olan Garanti Cep, 200'ün üzerindeki işlem yelpazesıyla, kullanıcılarına bankacılık işlemlerini en hızlı ve kolay yoldan gerçekleştirme imkânı sunuyor. Günümüzde 3,5 milyonu aşan müşterimiz mobil bankacılık ürün ve hizmetlerimizden yararlanırken, "Mobile Only" olarak adlandırılan aylık 2,7 milyonu aşkın müşterimizse sadece mobil bankacılık üzerinden işlemlerini gerçekleştiriyor. Sekiz farklı platforma özel geliştirdiğimiz 12 uygulama içerisinde Garanti Cep uygulamamızı, mobilin

ana lokomotifi olarak konumlarken, GarantiOne aracılığıyla 18-25 yaş arası gençlerin finans hizmetleriyle tanışmalarını destekliyoruz.

Garanti Bankası olarak, müşterilerimizin kişisel finansmanlarını mobil uygulamalar üzerinden yönetebilmeleri için ay sonu bakiyesi tahminleme, harcama limitleri oluşturma, harcamaları kategorilere ayırma ve grafikleştirme gibi pek çok hizmet sunuyoruz.

Gelecekte **yapay zeka** sayesinde daha pek çok yeni bankacılık hizmetinin hayatımızda daha büyük yeri olacağını öngörüyoruz.

Günümüzdeyse, yeni iletişim platformumuz Ugi'yle mobil bankacılık müşterilerimiz ses ile finansal işlemlerini gerçekleştirebiliyorlar. Teknoloji ve insani değerler üzerine konumlandığımız iletişim platformumuz Ugi, yenilikçi anlayışımıza ve teknolojideki öncü rolümüze dikkat çekiyor, müşterilerimizin finansal konulardaki ihtiyaçlarını anlıyor ve buna uygun çözümler sunuyor.

Sosyal Platformlar ve Yenilikçi Uygulamalar

Garanti Bankası olarak 50'nin üzerinde sosyal medya hesabımızla 17 farklı mecrada faaliyet gösteriyoruz. Müşterilerimizin ve takipçilerimizin ihtiyaçlarına yönelik yenilikçi ürün ve hizmetlere doğrudan erişimlerini sağlamak amacıyla sosyal medyayı hızla dijital kanal olarak konumlandırarak Türkiye'de ve Avrupa'da en çok takip edilen finans kuruluşu olduk.

Sosyal medyada geliştirdiğimiz yaratıcı çözümlerle hem Türkiye hem de dünyada ilklere imza attık. Örneğin, Facebook ve Twitter üzerinden para transferi yapılmasını Türkiye'de mümkün kılan ilk banka olduk. Facebook'ta bulunan güvenli form aracılığıyla destek kredisi başvurusu almaya başlayarak dünyada bir ilke imza attık. Bankacılık sektöründe Türkiye'nin ilk 7/24 sosyal medya müşteri memnuniyet kanalı "GarantiyeSor" ile etkin bir müşteri memnuniyeti hizmeti sağlıyoruz. Avrupa'da bir

ilk olan ve kullanıcıların sosyal medya hesaplarını banka profilleriyle eşleştirebildiği Garanti Link ile müşterilerimizin profillerine ve ihtiyaçlarına uygun özel kampanyalar düzenliyoruz. Ayrıca, Türkiye'de bir ilk olan Facebook üzerinden potansiyel otomobil kredisi başvurusu yapılmasını sağlayan Automik uygulamasını hayata geçirdik.

Anında mesajlaşma platformlarındaki yenilikçi hizmetlerimiz müşterilerimizin hayatını kolaylaştıran çalışmalarımız arasında yer alıyor. Türkiye'de bankacılık sektöründe bir ilk olan WhatsApp hizmetimiz sayesinde konum bilgilerini paylaşan kullanıcıları en yakın şube veya Paramatik bilgilerini öğrenebiliyor. Bir diğer anında mesajlaşma uygulaması BiP üzerinden ise internet veya mobil bankacılık uygulamaları kullanılmadan banka hesabı olmayan kitlelere para transferi gerçekleştirilebiliyor.

Operasyonel Verimlilik

Dijital teknolojileri sadece ürün ve hizmetlerimize entegre etmekle kalmıyor,

aynı zamanda kendi iş süreçlerimizi iyileştirerek müşteri ilişkilerinden insan kaynağımızın geliştirilmesine, çevresel ve sosyal performans takibine kadar birçok alanda operasyonel verimliliğimizi artırmak için kullanıyoruz.

Müşterilerimize her zaman ve her ortamda kaliteli bankacılık deneyimini sağlayabilmek amacıyla devreye aldığımız STEP platformu sayesinde, Müşteri İlişkileri Yöneticilerimiz güncel banka verilerine, piyasa ve medya haberlerine, iç ve dış portallara her an erişebiliyor.

Benzer şekilde müşterilerine yönelik her türlü bankacılık bilgisine, işlemlerine, talimat ve belgelerine erişebiliyor. Ayrıca, bankacılık uygulamalarımızda mobiliteye geçmek amacıyla çalışanlarımızın kullanımına iPad sunduk. Garanti Bankası olarak, büyük veri alanında altyapı yatırımları yaparak müşteri ilişkileri yönetimi ve daha etkin bankacılık işlemleri için kullanmanın yanı sıra Bilişim Operasyonları ve Bilişim

Güvenliği Yönetimi alanında da kullanarak dünya çapında öncülerin arasında yerimizi almayı hedefliyoruz.

Banka genelinde, sayısı giderek artan mobil cihazlarla uyumlu olacak şekilde, eğitim içeriklerini dijitalleştirerek öğrenme etkisini artırmaya başladık. Çalışanlarımızın dijital okuryazarlık yetkinliklerini, dijital teknolojileri kullanarak bilgiyi bulma, düzenleme, değerlendirme, analiz etme ve sunma becerilerini geliştiren “ters mentorluk” uygulamalarımızı dijital kanal ve yeniliklerimiz aracılığıyla gerçekleştiriyoruz.

Dijitalleşmenin getirdiği bir diğer verimlilik artırma fırsatı şubesiz bankacılık çalışmalarımızdan geçiyor. Dijital kanallarımızı güçlendirerek ve müşterilerimizi şubesiz bankacılık uygulamalarımız hakkında bilgilendirerek dijital kanallardan yapılan işlemlerin oranını artırıyoruz. Böylece, şubelerdeki verimliliğin artışı sağlarken, kağıttan ve müşterilerin şubelere gelirken harcadığı fosil yakıttan tasarruf ediyoruz.



Müşteri Gizliliği ve Bilgi Güvenliği

Dijitalleşme aracılığıyla elde edilen veri sayesinde müşterilerin davranışlarını takip etmek, ihtiyaçlarını daha iyi anlamak ve bu doğrultuda ürün ve hizmetler geliştirmek tüm şirketlerin gündeminde öncelikli sıralarda yer alıyor. Bir yandan bireylerin dijitalleşmenin çeşitlendirdiği ürün ve hizmetlerden

yararlanması kolaylaşırken, diğer yandan dijitalleşmenin sunduğu fırsatlar, verinin korunması ve güvenliğine bağlı konuların yönetilmesini en önemli risklerden biri haline getiriyor. Siber tehditler başta olmak üzere, güvenli ve kesintisiz hizmeti önleyebilecek tüm riskler karşısında önlem almak, bilgi güvenliğini sağlamak ve ilgili konuda müşterilerimizi bilinçlendirmek hem paydaşlarımız hem de bizim için en öncelikli konular arasında yer alıyor.

Güvenlik Yaklaşımımız

Kişisel verilerin güvenliğine uyum kapsamında, ilgili mevzuatın takibini gerçekleştiriyor, buna bağlı olarak gerekli politika ve prosedürleri Gizlilik Politikamız⁴⁵ ve Veri Güvenliği Politikamız kapsamında oluşturuyor ve faaliyetlerimizi buna uygun olarak gerçekleştiriyoruz. Banka içerisinde konu hakkındaki bilincin artırılmasına yönelik düzenli olarak farkındalık programları düzenliyoruz.

Güvenlik ve gizlilik politikalarımız tarafından belirlenen yaklaşımımız ışığında müşterilerimiz için çeşitli güvenlik artırıcı

uygulamalar sunuyoruz. Bu uygulamalar arasında Tokenizasyon, Cep Şifrematik/Şifrematik, Mobil İmza, SMS ile Giriş Şifresi, Güvenlik Resmî, Ek Onay, Webroot Güvenlik Yazılımı ve Güvenlik Tanımlamaları bulunuyor. ⁴⁶ Müşterilerimiz internet sitesinden bilgi alabildikleri gibi diledikleri takdirde sitemizdeki iletişim formu veya Alo Garanti üzerinden de bilgi edinme imkanına sahiptir.

Yapılan çalışmalar sonucunda son iki yılda müşteri gizliliğinin ihlaliyle ilgili doğrulanmış bir şikayet almadık.

Müşterilerin Dijital Güvenliği

Şubesiz bankacılık uygulamalarımızda müşterilerimize güvenli bir ortam sunmak için kullandığımız bilgi güvenliği teknolojilerini geliştiriyor, kişisel bilgilerin korunması konusunda farkındalık yaratıyoruz.

İnternet sitemizde müşterilerimizi şubesiz bankacılıkta bilgi güvenliği ve gizliliği konusunda bilgilendirmek üzere hazırladığımız özel bir bölüm bulunuyor.⁴⁷ Bu sayfada, karşılaşılabilecek olası durumlara karşı müşterilerimizi uyarıyor ve alabilecekleri ek güvenlik önlemleri konusunda bilgilendiriyoruz. 6 Altın Kural, internet bankacılığında bizim aldığımız son teknoloji ürünü önlemlerin yanında müşterilerimizin de dikkat etmesi gereken ve ekstra güvenlik sağlayan önemli

noktaları içeriyor. Şifre koyma ve koruma, kişisel bilgilerin talep edildiği durumlar, e-posta yoluyla yayılan virüsler, telefonla SMS veya arama yoluyla ödül kazanma veya kişisel bankacılık bilgilerini isteme, olta (phishing) saldırıları, şüpheli para transferi ve bilgi isteği gibi konular konusunda müşterilerimizi aydınlatıyoruz. Ayrıca, internet sitesini kullandıkları mobil cihazların ve bilgisayarların korunması konusunda bilgi sağlıyoruz.⁴⁸

Uyarı ve önlem önerilerine ek olarak, yine internet sitemiz üzerinden müşterilerimizin internet kullanırken karşılaşılabileceği güvenlik açıklarını kapatmak ve bilgisayarlarını olası saldırılara karşı koruyabilmek için antivirüs, casus tarayıcı, güvenlik duvarı gibi yardımcı programların kullanılmasını öneriyoruz.

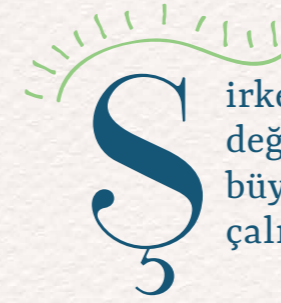
⁴⁵ Gizlilik Politikamız hakkında ayrıntılı bilgiye linkten ulaşabilirsiniz https://www.garanti.com.tr/tr/yarim_ve_oneriler/hakli_musteri_hatti/gizlilik_politikamiz.page

⁴⁶ Uygulamalarla ilgili ayrıntılı bilgiye https://www.garanti.com.tr/tr/bireysel/subesiz/uygulama_dukkani.page üzerinden ulaşabilirsiniz.

⁴⁷ https://www.garanti.com.tr/tr/bireysel/subesiz/internet_bankaciligi/guvenlik.page

⁴⁸ https://www.garanti.com.tr/tr/bireysel/subesiz/internet_bankaciligi/guvenlik/6_altin_kural.page

Ekonomik ve Toplumsal Gelişime Destek



irketlerin, tek başına değil, toplumla birlikte büyüdüğü bir dünya için çalışıyoruz.

EKONOMİK VE TOPLUMSAL GELİŞİME DESTEK

Ekonomiye Dolaylı Etkimiz

Ülkemizin kalkınmasına katkıda bulunmak amacıyla müşterilerimiz, hissedarlarımız, çalışanlarımız ve toplumumuz için değer yaratan ürün ve hizmetler geliştiriyoruz. İştiraklerimizle birlikte 20.000'i aşan çalışanımızla yarattığımız pozitif ekonomik ve sosyal etkinin, sadece bankacılık sektörüne değil, ülke ekonomisi geneline katkı sağlıyor ve örnek oluşturuyoruz.

Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerine uygun olarak, toplumun tüm kesimlerinin finansal hizmetlere erişimini kolaylaştıracak uygulamalarımızı artırıyoruz. Başta KOBİ'ler, kadın girişimciler ve çiftçiler olmak üzere ekonomimize katkı sağlayan bütün paydaşlarımızı desteklemek sürdürülebilirlik stratejimiz çerçevesinde yine onlarla belirlediğimiz önceliklerimiz arasında yer alıyor. İnsan merkezli projelerimizle eğitim, kültür ve kültürel miras, engellilerin sosyal ve ekonomik hayata katılımına destek ve çevre konularına odaklanarak toplumsal fayda sağlıyoruz.

İstihdama Katkımız

Bankamızda hem istihdam ettiğimiz çalışanlarımız hem de finansman ihtiyaçlarına yanıt verdiğimiz paydaşlarımızın ekonomik sürdürülebilirliğine katkı sağlayarak desteklediğimiz dolaylı istihdam imkanlarıyla ülkenin sürdürülebilir kalkınmasına katkıda bulunuyoruz. Türkiye'nin her bölgesine yayılan şube ağıyla insana yakışır iş uygulamaları ve fırsat eşitliği gözetilen insan kaynakları politikalarımızla ülke genelinde istihdama katkıda bulunuyoruz.



5.5 Kadınların siyasi, ekonomik ve sosyal hayatın karar verme süreçlerine tam ve etkin bir biçimde katılımlarının ve kadınlara karar verme mekanizmalarında, her düzeyde lider olabilmeleri için eşit fırsatlar tanınmasının güvence altına alınması

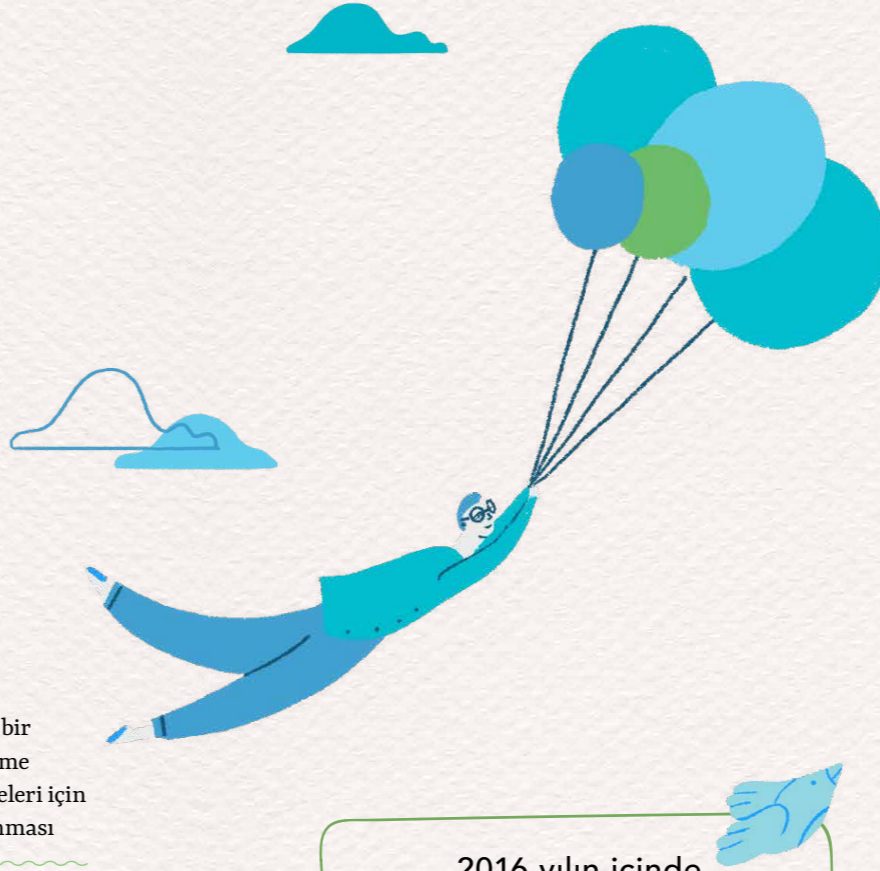


8.5 2030'a kadar gençler ve engelliler de dâhil bütün kadın ve erkeklerin tam ve üretken istihdama ve insana yakışır işlere erişimlerinin sağlanması

Toplumsal Yatırım Programları ve Sosyal Etki

Garanti Bankası olarak, sistematik ve uzun soluklu toplumsal yatırım çalışmalarımızı sürdürülebilirlik anlayışımızın temel bir bileşeni olarak görüyoruz. Bu alanda yaptığımız tüm çalışmalarda, toplumsal kalkınmaya destek sağlamayı ve ortak değer yaratmayı amaçlıyoruz. Güçlü bir ekonominin ancak güçlü bir toplum ve bireyler ile mümkün olabileceğine inanıyoruz. Bu doğrultuda toplumsal fayda sağlamayı hedefleyen ve 'insan'ı merkezine alan, bankamız ve paydaşlarımız için "Ortak Değer" yaratan ve yaratma potansiyeli olan projelere odaklanıyoruz. Bu kapsamda, toplumsal yatırım programlarımızı, stratejik bir bakış açısıyla, benimsediğimiz sorumlu bankacılık ilkeleri paralelinde bankanın ana iş alanlarıyla stratejik açıdan uyumlu, maksimum etkili ve uzun vadeli olarak yürütmek için çalışmalarımızı hızlandırdık. Bu çerçevede, 2016'da toplumsal yatırım projelerine 20,8 milyon TL yatırım yaptık. Mevcut ve gelecek proje ve programlarımızın alanlarını belirledik, önceliklendirdik ve halihazırda yürütmekte olduğumuz projelerimiz ile paydaşlarımız üzerinde yarattığımız sosyal etkiyi ölçümledik.

2016 yılın içinde toplumsal yatırım projelerine **20,8 milyon TL** yatırım yaptık.

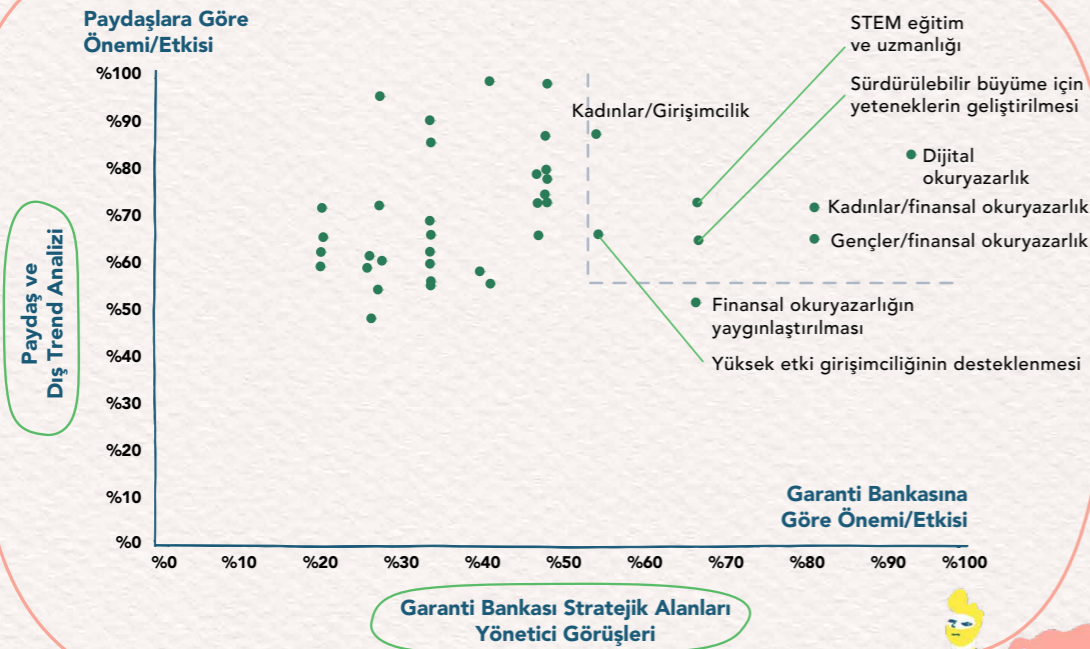


Toplumsal Yatırım Alanlarını Önceliklendirme

2016 yılında toplumsal yatırım programlarımızı, etkisi yüksek olan ve en fazla değer yaratabilecek alanlara yoğunlaştırmak adına bir Önceliklendirme Analizi yaptık. Önceliklendirme Analizi ile , Garanti Bankası olarak toplumsal yatırımlarımızda hangi konular üzerinde odaklanırsak ve bu konu alanlarında

daha sistematik, stratejik ve ortak değer yaratan programlar geliştirirsek daha çok etki yaratırız sorusunun cevabını aradık. Bunun için ilk olarak, bağımsız bir danışmanlık şirketiyle birlikte gerçekleştirdiğimiz analiz vasıtasıyla toplumsal ihtiyaç alanlarını belirledik. Garanti Bankası üst yönetiminin ve

Şekil 3: Toplumsal Yatırım Programları Önceliklendirme Matrisi



toplumsal yatırımlarımızla ilgili paydaşların geri bildirimleriyle, etkin gayri maddi varlık yönetimi konusunda ön görüler elde ettik. Bu çalışma ve eşzamanlı olarak gerçekleştirdiğimiz Sosyal Etki Analizi ile önümüzdeki yıllarda Bankanın odaklanacağı temel toplumsal yatırım stratejisinin çerçevesini ve yatırım yapılacak alanları ortaya koyduk. Bu çalışma ile Banka'nın zaman ve

kaynaklarını en doğru şekilde kullanarak yatırım yaptığı sosyal alanlarda dokunduğu tüm paydaşları için maksimum etki yaratmasını amaçladık.

Yaptığımız çalışmalar sonucunda bankanın eğitim ve yetenek açığı ve girişimcilik alanlarına odaklanmasının öncelikli olduğunu tespit ettik.



Etkimizi Ölçme

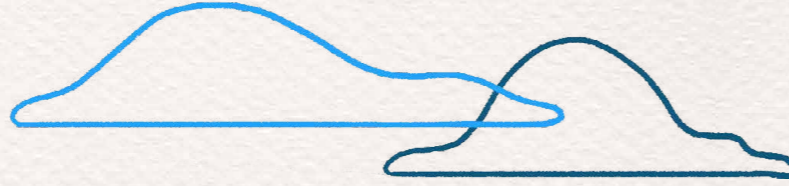
Önceliklendirme Analizi'ne paralel olarak bir de Sosyal Etki Analizi çalışması yürüttük. Sosyal Etki Analizi, faydalanıcı temelli ve tek seferlik bir ölçümleme olmaktan öte, süregelen, gelişime olanak sağlayan bir değerlendirme yöntemi olarak şirketlerin toplumsal yatırım programlarını ortak değer yaratabilecek ve bunu ölçümleyebilecek şekilde kurgulayabilmesini sağlar. Bağımsız uzman danışmanlar tarafından gerçekleştirilen Sosyal Etki Analizi sayesinde 2016 yılına kadar yatırım yaptığımız 10 KSS projesinin yarattığı değeri ve sosyal etkiyi ölçümledik. Eğitim

ve yetenek açığı, girişimcilik ve kültür ve sanat alanlarındaki projelerimizin, Social Return on Investment (SROI)⁴⁹ yöntemiyle bugüne kadar yarattığı toplam etkinin sayısal olarak hesaplandığı çalışmada, mevcut projelerden düşük etkiye sahip olanların sonlandırılması, diğer projelerin etkisinin en üst seviyeye çıkartılması için uzun dönemli stratejilerin oluşturulması gerekliliği sonucuna vardık. Analiz sonucunda bankanın eğitim ve yetenek açığı alanındaki projelerinin SROI değeri⁵⁰ 2,49, kültür & sanat alanındaki projelerinin SROI değeri ise 2,46 olarak belirlendi.

⁴⁹ SROI, sosyal projelerin yarattığı sosyal değerın hesaplanması için oluşturulmuş bir yaklaşımdır.

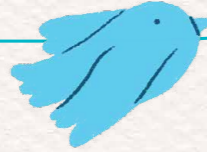
⁵⁰ Literatürde 1:1'in üzerinde SROI değerine sahip projeler sosyal getiri anlamında başarılı projeler olarak nitelendiriliyor. Finans dünyasında ise, 2:1 oranında bir oran oldukça başarılı bir sonuç olarak kabul ediliyor.

Sosyal Etkisi Ölçülen Projeler



Eğitim ve Yetenek Açığı

- ÖRAV
- TEGV - Matematik Fen Eğlenerek Öğren
- 12 Dev Adam Basketbol Okulları
- Tohum Otizm - Eğitim Birimi Desteği
- Genç Hayat Vakfı



Kültür-Sanat

- SALT

Gerçekleştirdiğimiz Önceliklendirme ve Sosyal Etki Analiz'leriyle, yapılan toplumsal yatırımların ve elde edilen kazanımların ortak değer yaratan öncelikli alanlar çerçevesinde geliştirilmesini hedefliyoruz. Yaptığımız Sosyal Etki Analizi'nde, bankanın öncelikli alanları ile de uyumlu olarak, girişimcilik ve eğitim&yetenek açığı alanlarında gerçekleştirilen projelerin en yüksek sosyal etkiye sahip olduğunu gördük. Bu veriler, bugüne kadar gerçekleştirdiğimiz

toplumsal yatırım programlarının "toplumsal kalkınmaya destek sağlama" yönündeki amacımıza hizmet ettiğini gösteriyor. 2017 yılı itibarıyla toplumsal yatırım programlarımızı bir adım ileriye taşıyarak, etkisi yüksek olan ve en çok değer yaratabilecek alanlara yoğunlaşacağız. Halihazırda devam eden ancak bankamızın öncelikli alanlarında yer almayan projelerimizi de bu önceliklere daha uygun olacak şekilde gözden geçireceğiz.

Toplumsal Yatırım Programları Kapsamında Gerçekleştirilen Projeler



4.1. 2030'a kadar bütün kız ve erkek çocuklarının ücretsiz, hakkaniyetli ve kaliteli bir ilköğretim ve ortaöğretimi tamamlamalarının ve böylece ilgili ve etkili öğrenme çıktılarının elde edilmesinin sağlanması

Eğitim

- Öğretmen Akademisi Vakfı (ÖRAV)
- TEGV - Matematik & Fen Eğlenerek Öğren Projesi
- 12 Dev Adam Basketbol Okulları
- Tohum Otizm Vakfı - Sürekli Eğitim Birimi
- Genç Hayat Vakfı - Ben de Varım Projesi



8. Kesintisiz, kapsayıcı ve sürdürülebilir ekonomik büyümenin, tam ve üretken istihdamın ve herkes için insana yakışır işlerin desteklenmesi.

Engellilik

- İşe Katıl Hayata Atıl

EĞİTİM

• Öğretmen Akademisi Vakfı (ÖRAV) programlarıyla 2016 itibarıyla 81 ilde ulaşılan toplam öğretmen sayısı 144.150, "eKampüs" web sitesinin aktif kullanıcı sayısı 111.115'e ulaştı.

• 2016 yılında TEGV tarafından, Garanti desteğiyle hayata geçirilen "Matematik-Fen Eğlenerek Öğren" programının matematik alanındaki projesi kapsamında, toplam 559 gönüllü desteği ile 8.887 çocuğa, fen alanındaki projesinde ise 24 gönüllünün desteğiyle 316 çocuğa ulaştık.

• Desteğimiz ile Tohum Otizm Vakfı Sürekli Eğitim Birimi tarafından 2015 yılından bugüne kadar yürütülen çalışmalarla 6.667 kişiye ulaştık. Tohum Otizm Vakfı'nın içerik geliştirme ve yaygınlaştırma çalışmalarını da yürüttüğü, ücretsiz üye olunan Eğitim Portalı'nın ise 22.000'in üzerinde üyesi bulunmaktadır.

• Genç Hayat Vakfı tarafından hayata geçirilen "Ben de Varım" projesine 2014 yılından beri destek veriyoruz.

Kız Teknik ve Meslek Liselerinde görev yapan öğretmen ve öğrencilerin istihdamını ve toplumsal hayata katılımını artırmayı hedefleyen proje kapsamında bugüne kadar 27 lise ve toplam 2.000 öğrenciye ulaştık.

• Desteklediğimiz 12 Dev Adam Basketbol Okulları projesi bugüne kadar 81 ilde ve KKTC'de toplam 60 binin üzerinde öğrenciye basketbol eğitimi verdi.

KÜLTÜR VE KÜLTÜREL MİRASA DESTEK

• 2011 yılında bünyemizde faaliyet gösteren kültür kurumlarını SALT adı altında özerk bir kurum olarak yeniden yapılandırdık. Bu tarihten günümüze kadar SALT Beyoğlu, SALT Galata ve SALT Ulus'ta 75 sergi, 411 gösterim, 58 performans gerçekleşti. 149.793 katılımcı kamu programlarına

dahil oldu, SALT'ı farklı mekanlarında toplamda 1.813.789 kişi ziyaret etti.

• Türkiye çağdaş sanatının tanınırlığını ve bilinirliğini artırmayı amaçlayan SAHA Derneği'nin kurumsal destekçisi olmayı 2017 yılında da sürdürüyoruz.

GİRİŞİMCİLİK

• 2014 yılından bu yana girişimcilik kültürünü geliştirmek ve gençlerin girişimciliği bir kariyer alternatifi olarak görmesini sağlamak için çalışan Girişimcilik Vakfı'nın (Girvak) ana destekçisi olmayı sürdürüyoruz. 2016 yılında Türkiye'nin 81 ilinden 61.000 başvuru alan Girvak bünyesinde şu anda 34 üniversiteden 100 fellow ve mezun olan 36 mezun vardır. Girişimcilik Vakfı'nın bünyesinde bugün itibarıyla 29 startup

faaliyetlerine devam etmektedir.

Girişimciliğe verdiğimiz önem doğrultusunda, kadın girişimciliğini gündeme getiren ilk özel bankayız. Kadın girişimcileri güçlendirmek ve

sürdürülebilirliğine destek olmak hedefiyle, faaliyetlerimizi "finansman sağlama", "cesaretlendirme", "eğitim" ve "yeni pazarlara açılma" olarak, 4 temel başlıkta ele alıyoruz.

Garanti Bankası olarak, Türkiye'deki girişimcilik ekosisteminin gelişmesine katkı sağlayarak Türkiye ekonomisine yeni iş modelleri ve işletmeler kazandırmak amacıyla, iş yapış şekliyle farklılaşan, bulunduğu

sektöre inovatif bir ürün ve yaklaşım getiren, etki alanı geniş, yüksek değer yaratma ve yatırım alma potansiyeli olan girişimlere geniş çapta destek veriyoruz.

Girişimcilik alanında yürüttüğümüz proje ve programlar hakkında detaylı bilgiyi raporunuzun 99. sayfasında bulabilirsiniz.

ENGELLERİN EKONOMİK VE SOSYAL HAYATA KATILIMINA DESTEK

• 'İşe Katıl Hayata Atıl' projesi ile Ankara, Sakarya, Samsun, Gaziantep ve İstanbul şehirlerinde iş koçu eşliğinde işe yerleştirilen 447 engelli bireyin, 6 ay ve üzeri süre ile istihdamı sağlandı.

ÇEVRE

• "Doğa İçin Garanti" sloganıyla Doğal Hayatı Koruma Derneği'ne (WWF - Türkiye) 24 yıldır destek veriyor, ülkemizdeki doğal kaynakların sürdürülebilir kullanımına ve korunmasına yönelik katkı sağlıyoruz.

Tablo 9: Garanti Bankası Toplumsal Yatırım Programları

Toplumsal Yatırım Programları Alanı	Desteklenen Toplumsal Yatırım Projeleri	Sosyal Etki Analizi yapılan projeler
EĞİTİM	Öğretmen Akademisi Vakfı	✓
	Tohum Otizm Vakfı	✓
	12 Dev Adam Basketbol Okulları	✓
	TEGV - Matematik Fen Eğlence Öğren	✓
	Genç Hayat Vakfı - Ben de Varım	✓
ENGELLİLERİN EKONOMİK VE SOSYAL HAYATA KATILIMINA DESTEK	İşe Katıl Hayata Atıl	
KÜLTÜR VE KÜLTÜREL MİRASA DESTEK	SALT	✓
	SAHA Derneği	
YEREL KALKINMA	Garanti Anadolu Sohbetleri	
	DOKTAR	
ÇEVRE	Doğa Koruma Derneği (WWF- Türkiye)	

Sorumlu Tedarik

Ekonomik ve toplumsal kalkınmaya katkı için sürdürülebilir uygulamaları değer zincirimize yaymanın önemli olduğuna inanıyoruz. Tedarik zincirimizde yer alan tedarikçilerimizin öncelikli olarak çevresel standartlarını yükseltmek için çalışıyoruz.

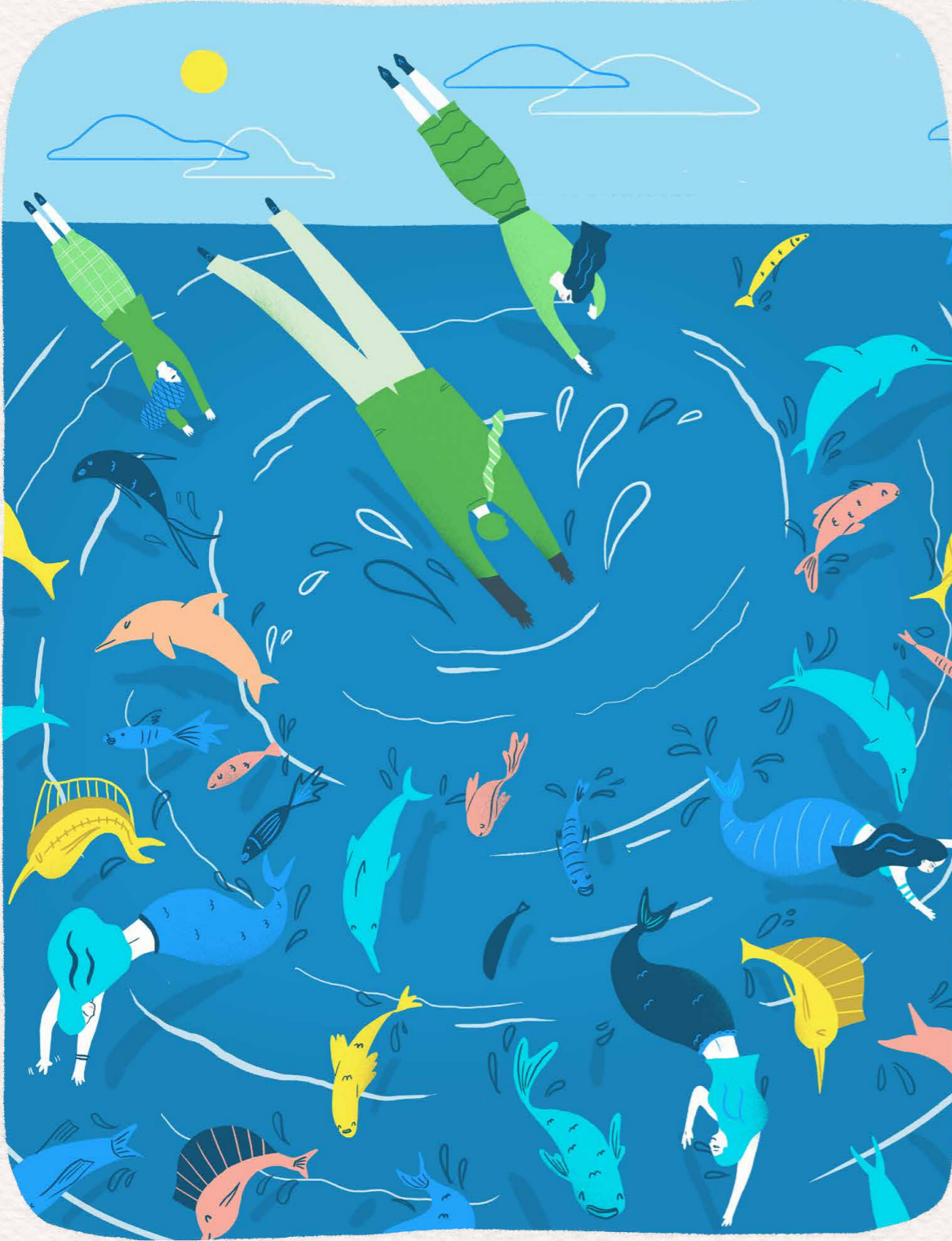
Tedarikçilerimizin çevresel standartlarını yükseltmek ve çevresel etkilerini azaltma hedefi doğrultusunda 2012 yılında çevre yönetim sistemine uyum kriterini getirdik. 2015 yılında sözleşmelerimize çevre mevzuatları ve ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi'ne uyum maddelerini ekledik. Daha stratejik olarak gördüğümüz, satın alma oranımızın yaklaşık %44'ünü oluşturan ve çevresel etkisi yüksek olan tedarikçilerimizden çevre yönetimleri

ile ilgili bilgi topladık. İncelemeler sonucunda tedarikçilerimizle birebir görüşerek çevresel kriterlerimizi ve uyum sürecini ilettik. Ek olarak iç denetçilerimiz örnekleme yolu ile seçilen tedarikçilerin çevre yönetim sistemine uyumunu değerlendiriyor. Uyumsuzluk bulunan tedarikçilerimizin belirlenen sürede iyileştirme yapmasını bekliyor gerekli durumlarda destek sağlıyoruz.

Sosyal ve insan hakları bağlantılı denetimler henüz gerçekleştiriyoruz fakat sözleşmelerimizde iş sağlığı ve güvenliği ile işçi haklarını koruyan mevzuatlara uyum beklediğimizi belirterek uygunsuzluğun tespit edildiği durumlarda sözleşme fesih hakkımızı saklı tutuyoruz. 2016'da tedarikçilerimizde herhangi bir insan hakları ihlali tespit edilmemiştir.

Tedarik zincirimizde yer alan tedarikçilerimizin öncelikli olarak çevresel standartlarını yükseltmek için çalışıyoruz.

Çalışanlara Yatırım Yapmalı



Her bir Garantilinin suya düşen damla gibi dalga dalga değişimi tetiklediği bir dünya için çalışıyoruz.

ÇALIŞANLARA YATIRIM YAPMAK



8. Kesintisiz, kapsayıcı ve sürdürülebilir ekonomik büyümenin, tam ve üretken istihdamın ve herkes için insana yakışır işlerin desteklenmesi

En değerli kaynağımız olarak gördüğümüz çalışanlarımıza çağdaş ve insan haklarına saygılı, fırsat eşitliği ve çeşitliliğin hakim olduğu, güvenli bir iş ortamı sunuyoruz. Yetkin insan kaynağımızı sürekli geliştirmek, başarı ve bilgilerini daha ileriye taşımalarına ve yeteneklerini keşfetmelerine yarayacak eğitim olanakları sunmak insan kaynakları stratejimizin temelini oluşturuyor. İş ve hayat dengesini sağlayacak koşulları sunarken, çalışanlarımızı, refah seviyelerini artıracak politika ve uygulamalarla destekliyoruz, onların mutluluğuna odaklanıyoruz. Performansa

dayalı ve içeriden terfi odaklı bir yönetim politikasıyla kariyer yolculuklarını destekliyoruz.

Stratejimizin temel yapıtaşlarını oluşturan bu alanlara yatırım yapmak Bankamızı daha ileriye taşıyor. Çünkü daha iyi bir gelecek hayalimizin ve varlığımızın "Garanti'si" yetkin 19.689 çalışanımız. Politika ve uygulamalarımızla, Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerinin önemine vurgu yaptığı şekilde güçlü bir ekonomi için istihdamın artırılması ve toplum genelindeki eşitsizliklerin azaltılması için insana yakışır iş fırsatlarıyla topluma katkıda bulunmayı hedefliyoruz.

Garanti Bankası, Investors In People IIP⁵¹ Altın sertifikasını 2. kez Türkiye'ye getiren Türkiye'den ilk ve tek şirket olarak, tüm çalışmalarında her şeyden önce en önemli değeri olan insan kaynağına odaklandığını ve bu alandaki yenilikçi uygulamalarıyla sektörün lideri olduğunu kanıtladı.

⁵¹ Investors in People (İnsana Yatırım Yapanlar)

Yetenek Yönetimi

Garanti Bankası olarak sektördeki liderlik gücümüzü, Bankamızı her zaman daha ileriye taşıyan, değişime ve yeni yetkinliklere hızlıca ayak uydurabilen güçlü insan kaynağımızdan alıyoruz. Doğru insanlarla çalışmanın önemini farkında olarak, bankamıza kattığımız yeteneklerin uzun yıllar bizimle değer yaratmaları ve performanslarını geliştirerek üst seviyeye taşımaları için eğitimler veriyor, çalışmalarını ödüllendiriyor ve çalışma verimlerini artıracak teşvik ve uygulamalar sunuyoruz.

Eğitim ve Gelişim

Finans sektörüne en iyi insan kaynağıyla yön vermek ve kaynağın gelişimini sürekli kılmak amacıyla çalışanlarımıza, uzmanlıklarını pekiştirecek, yetkinliklerini artıracak eğitimler veriyor, koçluk, deneyim paylaşım projeleri ve yaşayarak öğrenme programları uyguluyoruz. 2016 yılında çalışan başına

ortalama 36 saat eğitim vererek çalışanlarımızın yeteneklerini geliştirmelerine katkıda bulunduk.

Bankamızdaki birimlerin, çalıştıkları alanda uluslararası geçerliliği olacak şekilde uzmanlaşması ve küresel olarak da sektörün öncülerinden olmasını bekliyoruz.

Eğitim ve gelişim programları konusundaki gereksinimleri, tüm birim ve şubelerle yaptığımız birebir görüşmeler, çalıştaylar veya anketlerden oluşan ihtiyaç analizleriyle tespit ediyoruz. Bu doğrultuda her iş alanına özgü çeşitlendirilmiş eğitim seçenekleri kurguluyoruz. Çalışanlarımız ayrıca kurumsal hizmet kültürümüzdeki ve

liderlik yaklaşımımızdaki gelişimleri paylaştığımız eğitim programlarına da katılıyorlar.

Yöneticilerin yönetsel yetkinliklerini geliştirmeleri İnsan Kaynakları Politikamızın⁵² önemli bir bileşeni. Yöneticiler her yıl ortak yönetim kültürüyle, yönetim becerilerini

geliştirmek amacıyla kurulan Garanti Yönetim Akademisi'ne katılıyor.

Yenilikçi anlayışımızı, eğitim yöntemlerimize de yansıtıyoruz. Garanti Eğitim Teknolojileri adı altında mobil cihazlarla da her zaman ulaşılabilen canlı yayın, simülasyon, video, e-kütüphane, mobil öğrenme gibi platformlar sunarak, daha hızlı şekilde daha fazla sayıda çalışanımızın eğitimlere erişimini sağlıyoruz. Eğitimler, yerel ve uluslararası olmak üzere, sertifikalı,

profesyonel eğitmen, koçlar ve akademik dünyadan seçilmiş prestijli eğitmenler tarafından veriliyor. 2016 yılında teknolojik yöntemlerle 113.000 saat eğitim verdik.

Teknoloji bazlı eğitimlerin toplam eğitim saatlerine oranı %17'dir.



Tablo 10: Banka Tarafından Kullanılan Eğitim Teknolojileri

Teknoloji	Tanım
GET Kurs	Video, animasyon, metin ve görsel içeriklerden oluşan etkileşimli web tabanlı eğitimler
GET Sınıf	Hem görüntülü hem de sesli olarak uzaktan eğitime olanak sağlayan ve Banka içerisinde ve kurumsal tabletlerle herkes tarafından kullanılabilen web konferans sistemi
Simülasyon Şubesi	Katılımcıların, gerçek hayattaki müşteri deneyimindeki kritik noktaları görebilecekleri ve karşılaştıkları riskleri önceden deneyimlemelerini sağlayan simülasyon
GET TV	Müşterilerin ihtiyaç duydukları bilgiye hızlı bir şekilde ulaşabilmeleri için canlı yayın portalı
GET Video	Deneyim paylaşımı ile öğrenmeyi pekiştirmek için video paylaşım sitesi



⁵² İnsan Kaynakları Politikalarımıza linkten erişebilirsiniz. https://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/insan_kaynaklari/insan_kaynaklari_politikalari.page

Sürdürülebilirlik ve Çalışanlarımızın Farkındalığı

Çalışanlarımızın sürdürülebilirlik konusundaki farkındalığını artırmak için iç iletişim kaynaklarımızı etkin kullanmaya özen gösteriyoruz. İtranette, sürdürülebilirliğe özel bilgilendirici bir bölüm, bu konuda önemli gelişmeler ve blog yazıları yer alıyor.

2012 yılında oluşturduğumuz Sürdürülebilirlik E-Öğrenme Programı ile tüm çalışanlarımızın sürdürülebilirlik alanında bilgisini artırmaya devam ediyoruz. 2016 yılında revize ettiğimiz içeriğe, kredilendirme sürecinde sürdürülebilirlik kriterleriyle ilgili eğitimleri de ekleyerek programı daha kapsamlı hale getirdik. 2016 yılında Sürdürülebilirlik E-öğrenme Programı eğitimi süresi **1.026** saat olarak kaydedildi. Bunun yanı sıra çalışan oryantasyon eğitimimize sürdürülebilirlik konusunu da ekledik. Eğitim aracılığıyla sürdürülebilirlik konusunda çalışanlarımızdan beklentilerimizi de onlarla paylaşıyoruz. Genel eğitimlerin yanı sıra ilgili çalışan gruplarına güneş enerjisi projelerinin finansmanı, karbon fiyatlandırması veya kredilendirme sürecinde çevresel ve sosyal etkilerin yönetimi başlıklı tematik eğitimler de düzenliyoruz. Bunun yanı sıra sürdürülebilirlik çalışmalarının gerektiği gibi desteklenmesi için tüm departmanlardan, bölgesel müdürlük ve şubelerden temsilciler seçiyoruz. Sürdürülebilirlik çalışmalarının yaygınlaşmasını sağlamak amacıyla seçilen ve sayısı yaklaşık **1.000**'e ulaşan temsilcilerimiz aldıkları Çevresel Yönetim eğitimiyle denetçi olarak iş arkadaşlarının konuyla ilgili farkındalığını artırmada ve bu alanda bilgi sahibi oldukları konularda bilgi yaymada rol oynuyorlar.

Performans Yönetimi

Çalışanlarımızın, somut ve ölçülebilir kriterlerle performanslarının değerlendirilmesine önem veriyoruz. Bankamız içerisinde çalışanlarımızın kariyer gelişimlerinde, çeşitli görevlere aday gösterilmelerinde ve ücret artışlarında belirleyici olan performans yönetimini 3 ayını doldurmuş olan çalışanlarımız için yılda 2 defa uyguluyoruz.

Yetenek yönetimi yaklaşımımızla çalışanlarımızı, kendi yeteneklerini ön plana çıkarabilecekleri Banka içi kariyer yolculuklarında teşvik ediyoruz. Açık pozisyonlar için önceliği iç kaynağımız olarak nitelendirdiğimiz çalışanlarımıza tanıyoruz. Pozisyonları intranet üzerinden Kariyer Fırsatları Bülteni ile duyuruyoruz. Bankamızda yükselme ise, dikey veya yatay yönde olabiliyor. 2016 yılında açık pozisyonların %85'ini iç kaynaklarla kapattık.

Adil Ücretlendirme

Ücretlendirme ve Ödüllendirme

En çok tercih edilen işveren olma hedefimize paralel olarak, rekabetçi, piyasaya duyarlı ve çalışanın hayat kalitesini geliştirmeyi öngören

bir ücretlendirme politikası uyguluyoruz.⁵³ Garanti Bankası'nda ücretlendirme temel olarak performansa dayalı ve cinsiyetten tamamen bağımsız.

⁵³ Ücretlendirme ve Prim Sistemi Politikasına linkten erişebilirsiniz. https://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/insan_kaynaklari/insan_kaynaklari_politikalari/ucretlendirme_politikasi_ve_prim_sistemi.page

Adil ve Şeffaf Prim Modelleri

Garanti Bankası'nda çalışanların başarısı, finansal hedef gerçekleşme, risk yönetimi, müşteri memnuniyeti gibi dengeli ve objektif kriterler bazında ölçüm yapan prim sistemleriyle ödüllendiriliyor. Periyodik bazda ve şeffaf bir şekilde gerçekleştirilen kişisel ödüllendirmeler çalışanların kendisi ve yöneticileriyle paylaşıyor.

Performansın yanı sıra genel makroekonomik koşulları, Türkiye'deki güncel enflasyon oranını ve sektördeki trendleri, çalışanlara adil ve doğru bir ücret politikası uygulanması açısından dikkatle takip ediyoruz. Bankamızda ücret paketi maaş, her yıl prim ve ikramiye, yemek fişi, yabancı dil tazminatı ve kıdeme veya

işin kapsamına ve hizmet lokasyonuna göre değişebilen diğer yan ödemelerden oluşuyor. Bankamızın ücret sisteminin, adil, şeffaf, ölçülebilir ve dengeli performans hedeflerine dayanan ve sürdürülebilir başarıyı özendirilen bir sistem olması için sürekli takip ediyoruz.

Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik



5.5 Kadınların siyasi, ekonomik ve sosyal hayatın karar verme süreçlerine tam ve etkin bir biçimde katılımlarının ve kadınlara karar verme mekanizmalarında, her düzeyde lider olabilmeleri için eşit fırsatlar tanınmasının güvence altına alınması



10.2 2030'a kadar yaşa, cinsiyete, engelliliğe, ırka, etnik kökene, dine, ekonomik ya da başka bir statüye bakılmaksızın herkesin güçlendirilmesi ve sosyal, ekonomik ve siyasi olarak kapsanmasının desteklenmesi

Türkiye'de %33 olan, kadınların işgücüne katılım oranının OECD ortalaması olan %63'e çıkması durumunda 2025 yılında GSYİH'nin yaklaşık 250 milyar ABD Doları artması öngörülmüyor.⁵⁴ Fırsat eşitliği ve çeşitliliğini ekonomik büyümeye katkı sağlamanın yanında sağlam bir kurumsal kültürün değerli bir temeli ve itici gücü olarak görüyoruz. Çalışanlarımızı farklı düşüncelere ve birbirlerinin farklılıklarına saygı duymaya teşvik ediyoruz.

Başarılı bir çeşitlilik politikasının en açık göstergelerinden biri erkeklere oranla kadın çalışan sayısıdır. Bankamızda tüm çalışanların %57'sini, karar verici pozisyonlardaki orta/üst düzey yönetimin %40'ını kadın çalışanlar oluşturuyor. 2012 yılında aldığımız, sosyal cinsiyet eşitliğine ve kadınların güçlenmesine verdiğimiz önemli bir sonucu olarak gördüğümüz Fırsat Eşitliği Modeli'ni (FEM)⁵⁵ uygulayan ilk şirketlerden biriyiz. Aldığımız sertifikanın gereklerine uygun olarak kadın çalışanları iş ortamında desteklemeye devam ediyoruz. Çeşitlilik

⁵⁴ McKinsey & Company, Women Matter Türkiye 2016 Türkiye'nin Potansiyeli: Kadının İş Dünyasındaki Yeri Raporu
⁵⁵ Ayrıntılı bilgiye <http://www.kagider.org/?Dil=1&SID=727> adresinden erişilebilir.

politikamızı çalışanlarımızın tam anlamıyla içselleştirmelerini sağlamak, bilinçsiz ön yargı ve cinsiyet eşitliği konusunda farkındalık kazandırmak adına 2016 yılında Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Eğitimi'ni tasarladık. Eğitim 2017 yılında tüm çalışanlara zorunlu olarak atanacak.

Cinsiyet eşitliği kültürünü yaygınlaştırma çabamıza ek olarak, banka içindeki kadınların güçlenmesine yönelik birçok etkinlik tasarlıyoruz. 2016'da Garantili kadınlara ilham vermesi için kendi alanlarında başarılı 4 farklı kadın ile "Kendine İnan" video serisini oluşturduk.

Yetkinliklerinin ve iş hayatında kadınların karşılaştığı zorlukları nasıl aşacağına bilincinde olan güçlü kadın liderler yetiştirmek amacıyla 2016 yılında BM Kadın Programı'yla bir iş birliği anlaşması imzaladık. Bu çerçevede 2017 yılında yönetici ve şube müdürü seviyesindeki kadın çalışanlara Kadın Liderliği Eğitimleri düzenleyeceğiz.

2016'da en üst düzey kadın yöneticilerden oluşan, orta ve üst düzey pozisyonlardaki kadınların gelişimi ve iş birliğine katkıda bulunmayı hedefleyen Kadın Yöneticiler İnisiyatifi'ni oluşturduk. İnisiyatif, Banka içindeki kadın yöneticilere özgüven aşımak için ilham verici konuşmacıların geldiği toplantılar düzenliyor, gelişim ve farkındalık programları tasarlıyor ve networking ortamları yaratıyor.

Genel Müdür Yardımcısı seviyesinden Yönetici seviyesine kadar kadın ve erkek temsilcilerin bulunduğu Cinsiyet Eşitliği Komitemiz ise,

kadınların finansal sisteme dahil edilmesi, güçlenmesi ve toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda banka içinde çalışanlara veya banka dışında tüm paydaşlara yönelik program, süreç ve inisiyatiflerin Sürdürülebilirlik Komitesi altında bir komite olarak koordinasyonunu sağlamak üzere 2015 yılından beri görev yapıyor.

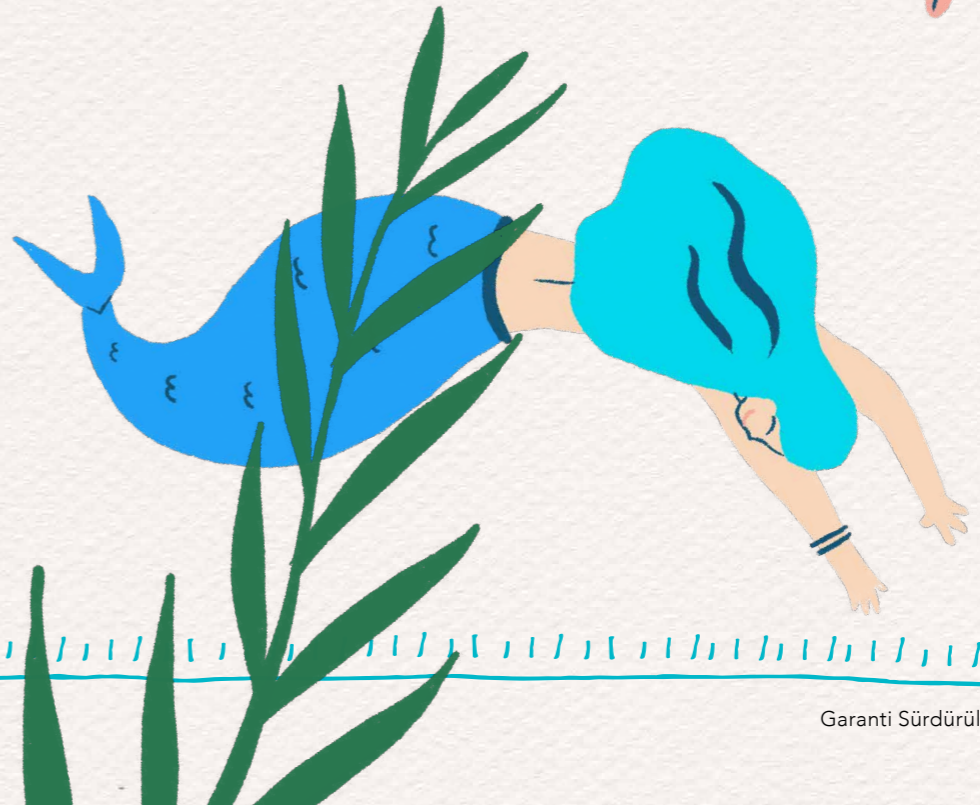
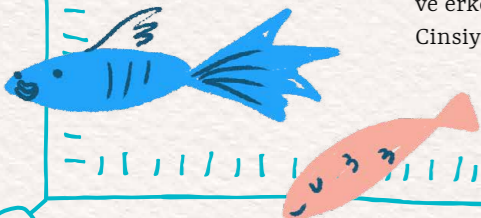
Garanti olarak, tüm bu uygulamalarla 2017'de Bloomberg Finansal Hizmetler Cinsiyet Eşitliği Endeksi'nde Türkiye'den yer alan ilk ve tek şirket olduk.

Çalışan Diyaloğu ve Memnuniyeti

Calışanlarımızın karar mekanizmalarında aktif olmalarını sağlamak ve yenilikçi fikirlerden beslenmek üzere diyalog kanallarımızı çift yönlü tutuyoruz. Çalışanlarımızın memnuniyetinin ölçülmesi ve sistematik şekilde takip edilmesi; çalışan bağlılığına doğrudan etkide bulunan iletişim kanallarının oluşturulması

ve etkinlikler düzenlenmesi Bankamızın insan kaynakları stratejisinin başarısı ve sürdürülebilirliği açısından önem taşıyor.

Farklı amaçlarla çeşitlendirdiğimiz anketlerimizle her yıl çalışanlarımızın görüşlerini alıyor, talep ve beklentilerini öğreniyoruz, buna bağlı olarak geliştirme çalışmaları yapıyoruz.



Yıllık Anketlerimiz



Çalışan Bağlılığı Anketi

Çalışanlarımızın çalışma yaşamına ilişkin görüşlerini almak amacıyla yapıyor. Ankette iş-özel yaşam dengesi, performans yönetimi, ücret, yöneticiler, eğitim & gelişim olanakları gibi temel çalışan konularında sorular yer alıyor.

İç Müşteri Memnuniyeti Anketi

Garantililere içeriden aldıkları hizmetleri değerlendirme ve öneri sunabilme imkânı sunan iç müşteri memnuniyeti anketi ulaşılabilirlik, takım olmak, yaklaşım, iletişim, hizmet kalitesi ve değer katma kriterlerine yönelik sorulardan oluşuyor.

360 Derece Geri Bildirim Anketi

Yöneticilerin çalışma hayatlarındaki davranış biçimlerini, yetkinlikler bazında ölçümleyerek geri bildirim almalarını sağlayan anket yöneticilerin güçlü ve gelişim alanlarının belirlenmesini ve bu yönde geliştirme yapılmasını hedefliyor. Anketle erişilen görüşleri üst yönetim ve yöneticilerle paylaşarak yöneticilerin kişisel gelişim planlamalarında kullanıyoruz.



Öneri ve Fikir Platformları

Çalışanlarımız fikir ve önerilerini, Önersen, Gong, Atölye ve intranet portalındaki Sor/Paylaş bölümleri aracılığıyla iletiyorlar. İlettikleri görüş ve öneriler, ilgili birimler tarafından değerlendiriliyor ve iş süreçlerinde gerekli düzenlemeler yapılıyor.



Önersen

Ürünler, süreçler ve faaliyetlerle ilgili önerilerini paylaşımlarını teşvik eden bir platformdur. 2007 yılından beri faaliyet gösteren platformda 2016 yılında 1.271 öneri toplamıştır. Platformun faaliyete geçmesinden itibaren toplamda 20 binin üzerinde öneri toplanmıştır.

GONG

GONG (Görüş Öneri Geliştirme), Garanti Bankası çalışanlarının İnsan Kaynakları uygulamaları ve çalışma ortamıyla ilgili görüş ve önerilerini paylaştıkları bir düşünce platformudur.

Atölye

Birimlerin fikir toplamak istedikleri konularda, belirli süreler dâhilinde proje açtıkları ve proje konuları kapsamında çalışanların fikirlerini paylaştıkları bir platformdur.

Gelecek Toplantıları

Banka üst yönetiminin çalışanlarımızla bir önceki yılın değerlendirmesini yapıp, birlikte yeni dönem stratejilerini tartışmalarını sağlayan Gelecek Toplantıları'nı düzenliyoruz. Bu toplantılar, çalışanların düşünce ve önerilerini farklı platformlarda rahatça ifade edebildiği; ekip çalışması, ortak akıl, sürdürülebilirlik ve toplumsal faydaya esas alan bir kurum kültürünü yansıtıyor.

Garanti Yöneticiler Zirvesi

Garanti Bankası ve iştiraklerinin yöneticilerini bir araya getiren ve yıllık olarak düzenlenen Garanti Yöneticiler Zirvesi, Garantililere özel bir paylaşım ve birlikte öğrenme platformu oluşturuyor. Zirve 2016 yılında müdürler toplantısı ile birleştirilerek Antalya'da yarım günlük bir konferans olarak düzenlendi. Aynı bir etkinlik olarak gerçekleşmediği için 600 kişilik ulaşım tasarrufu (uçak ve araç) sağladık.

Gönüllü Yoncalar

Çalışanlarımızın sosyal sorumluluk faaliyetlerinde Garanti Bankası çalışanı olarak yer almalarının, Bankamıza ve işlerine olan bağlılığını artıracığına inanıyoruz. Söz konusu çalışmalar bir kurumsal vatandaş olan Bankamızın değer yaratmasına ivme kazandırmanın yanı sıra çalışanlarımızın sosyal sorumluluk yönlerini çalışan kimlikleriyle de bağdaştırarak, işleriyle bir bağ oluşturmalarına katkı sağlıyor. Çalışanlarımızın kurduğu Gönüllü Yoncalar Kulübü, hem sosyal hem çevresel duyarlılık ve sorumluluğu belirgin bir biçimde artırma misyonuyla projeler gerçekleştiriyor. 2016 yılında, Gönüllü Yoncalar, 2 yıldır aktif olarak yürüttüğü

Dilek Ağacı projesine devam ederek, Adana, Ağrı, Balıkesir, Erzurum, İstanbul, Mardin ve Trabzon olmak üzere toplam 7 ildeki 14 okuldan 2.468 ilköğretim öğrencisinin hayallerini süsleyen dilekleri topladı ve gerçekleştirmek üzere harekete geçti. Proje kapsamında kıyafet, teknoloji, kırtasiye, spor malzemesi, ayakkabı, kitap ve oyuncaklardan oluşan dileklerden çalışanlarca seçilenler hazırlanarak çocuklara ulaştırılmak üzere ilgili ildeki Gönüllü Yoncalara gönderiliyor.

Çalışan Hakları

Çalışanlarımızın yaşam kalitelerini artırmaları için farklı ürün ve hizmetler sunuyoruz. Özel sağlık sigortası ve hayat sigortasına sahip Garanti

Bankası çalışanları diş tedavisi, gözlük, cam ve lens gibi özel sağlık sigortası kapsamında olmayan sağlık harcamaları için özel Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı'nın hizmetlerinden yararlanabiliyor.

Zincirlikuyu ve Güneşli'de bulunan genel müdürlük binalarında spor salonları ve kurum içi diyetisyen hizmeti sunuluyor. Bunlara ek olarak yerel spor salonları ile anlaşarak çalışanlarımıza indirim sağlıyoruz.

Son dönemde üzerinde çalışılan bir diğer konu da ofislerde çalışanların dinlenme zamanlarında keyifli vakit geçirmesine olanak sağlayacak özel alanların sunulmasıdır. Genel Müdürlük binaları ve şubeler için dinlenme odaları ve oyun alanlarının geliştirilmesine önümüzdeki dönemde devam etmeyi hedefliyoruz.

Tüm bu çalışmaların yanı sıra, çalışanlara egzersiz, beslenme ve ergonomi konu başlıklarında bilgilerin paylaşıldığı, sağlıklı yaşam platformu İyilik Sağlık uygulaması 2015 yılında hayata geçirilmiştir. Bilgisayar ve akıllı telefonlar üzerinden çalışan Garanti Bankası çalışanlarına özel olarak geliştirilmiş bu uygulama içinde çalışanlar, kişiye özel diyet programlarına ücretsiz olarak ulaşabiliyor.





Doğum İzni

Çalışanlarımız kanunların tanıdığı uygulamaların daha ötesinde haklarla doğum izinlerini kullanabiliyor. Raporlama dönemi boyunca doğum iznine ayrılan 758 kadın çalışanın %97'si halen Bankamız tarafından istihdam ediliyor.

Her yıl doğum iznine ayrılan çalışanlarımızın hamilelikten doğum sonrasına kadar geçen süredeki şartlarını iyileştirmek amacıyla, "Annelik Deneyimi" projesini tasarladık. Böylece, doğum izni sonrası işe dönme oranlarını artırmayı hedefliyoruz.

Çalışanlarımızın iş hayat dengesini başarılı bir şekilde kurmaları için aile yaşamlarını olumsuz etkileyebilecek tüm konularda onlara destek olmak üzere çocuk bakımı kapsamında haklar sunuyoruz. Emziren çalışanlarımıza, çocuk 1 yaşına gelene kadar emzirme için esnek zaman tanıyor, doğumdan sonraki bir yıl boyunca her gün iki saat izin kullanma hakkı tanıyoruz. Alternatif olarak çalışanlar bu izni haftada bir tam gün ya da doğum izinlerinin sonuna eklenecek yaklaşık bir ay olarak toplu şekilde kullanabiliyorlar. Doğum yapacak kadın çalışanlarımızı desteklemek amacıyla doğum masrafları için ek sigorta teminatları sunuyoruz.

Düzenlenen kurslarla (Anne-Baba-Çocuk Akademisi) ebeveyn olan çalışanlara çocuk gelişimi konusunda destek veriyoruz. Doğum izninden dönen kadın çalışanların, iş yaşamına kolay adapte olabilmelerini sağlamak amacıyla 2017 yılı içerisinde yeni bir oryantasyon programı hayata geçirmeyi planlıyoruz.

Emeklilik, çalışanlara sunulan önemli haklardandır. Çalışanlar Bankamızda çalışmaya başladığı tarihten itibaren 506 sayılı Sosyal Sigortalar Yasası'nın geçici 20. maddesi ile kurulan T. Garanti Bankası A.Ş. Memur ve Müstahdemleri Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı'nın otomatik olarak üyesi oluyor. Çalışan ve bakmakla yükümlü olduğu eş ve çocukları için sağlık karnesi düzenleniyor.



İş-Özel Yaşam İlişkisi

Garanti Bankası olarak tüm çalışmalarımızda insan kaynağına yatırım yapmaya ve dünya standartlarındaki uygulamalarımızı sürdürmeye devam ediyoruz. Çalışma arkadaşlarımıza daha iyi bir çalışan deneyimi yaşatmak

amacıyla, yaşamlarını renklendirecek ve kolaylaştıracak hizmet ve etkinlikler sunuyoruz.

Bu amaç doğrultusunda kurulan İYİ (İş Yaşam İlişkisi) ekibi 2014'te 9, 2015'te 17 olan çalışan başına ortalama etkinlik ve hizmet sayısını bu yıl 20'ye yükseltti.

İş Yaşam İlişkisi (İYİ) Uygulamaları

• **Motivasyon Toplantıları:** Çalışan motivasyonunu artırmak ve banka içinde daha etkili bir iletişimi sağlamak amacıyla bölgesel ve birim bazlı toplantılar düzenliyoruz.

• **İYİ Sohbet:** Garantililerin kurum aidiyetlerini artırmak ve ayrıca mesleki-kişisel gelişimlerine katkıda bulunmak amacıyla Garanti üst yönetimiyle ve konusunda uzman kişilerle sohbet toplantıları düzenliyoruz.

• **İYİ İkram:** Ofis ortamını renklendirecek ve çalışanların kısa bir ara verip, iş arkadaşlarıyla keyifli bir an yaşamaları amacıyla, sürpriz ikram sunuyoruz.

• **İYİ Eğlence:** Garantililerin sosyal hayatlarını renklendirmek üzere, konser, gösteri, tiyatro gibi pek çok sosyal aktivite için indirimli biletlerle Bankanın

kurumsal olarak sponsorluğunu üstendiği kültürel etkinlikler ve spor karşılaşmaları için davetiyeler veriyoruz.

• **İYİ Kurslar:** Ücretinin büyük oranı banka tarafından karşılanan, Garantililere iş arkadaşları ile birlikte hayata dair farklı deneyimler yaşama imkanı sunan hobi ya da kişisel gelişim içerikli kurslar sunuyoruz.

• **Hobi Kulüpleri:** Hobi sahibi Garantililer, Fotoğrafçılık, Sualtı Sporları, Yelken, Trekking, Türk Sanat Müziği, Türk Halk Müziği, sosyal sorumluluk, koşu, sinema-tiyatro ve kış sporları alanlarındaki ilgilerini geliştirebildikleri ve etkinliklere katılabildikleri hobi topluluklarında yer alma imkanı tanıyoruz. Şu anda hobi kulüplerinde 2.300'e yakın çalışanımız bulunuyor.

Çalışanların aile yaşamını desteklemek üzere, aile içi şiddet gören çalışanlara ihtiyaç duyduklarında hukuki, psikolojik ve diğer konularda destek sağlamak ve aile içi şiddetin

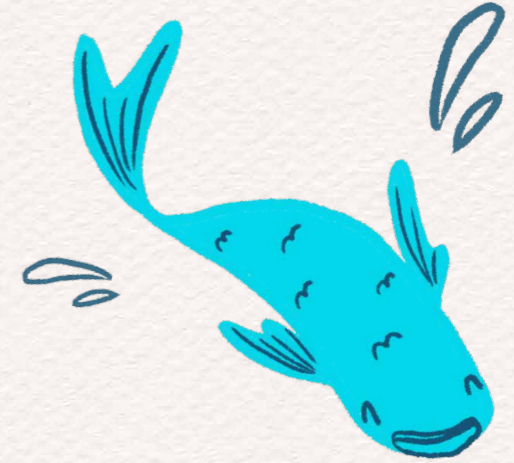
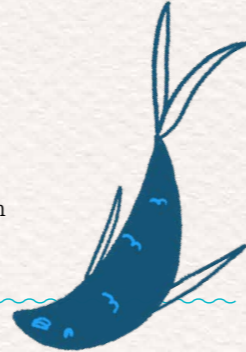
iş yerine etkileri bakımından yöneticilere yol göstermek amacıyla Aile İçi Şiddet Platformu ve sadece Garanti çalışanları ile yakınlarına 7/24 hizmet verecek Aile İçi Şiddet Hattı kuruldu.

Hizmetler

• **Çalışan Destek Programı:** Tüm çalışanlarımıza ve ailelerine, tıp, hukuk, psikoloji ve finans alanından uzmanlar 7/24 telefonla destek sunuyor. Bu destek programı kapsamında, arayanlar ücretsiz olarak 6 seans için psikologlara ve danışmanlara yönlendirilebiliyor.

• **Yeşil Servis:** Genel Müdürlük lokasyonlarındaki çalışanlarımıza, güzergâhları otomasyonla belirlenen, dolayısıyla daha çevreci koşullarda servis hizmeti sunuyoruz.

• **SadeMail:** Kurum içi ve dışı iletişimde kullanılan e-postaların kalitesini artırmak ve gereksiz e-posta trafiğini ve bunun sebep olduğu zaman kaybı ve iş stresini azaltmak üzere kullanıma açtığımız e-posta yönetim projesidir.



İş Sağlığı ve Güvenliği

İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) uygulamalarımıza 2013 yılında İnsan Kaynakları bünyesinde kurduğumuz İSG ekibiyle hız kazandırdık. Bu organizasyon, 2015 yılında İSG Yöneticiliği olarak konumlandırılarak, 41 kişilik (İş Güvenliği Uzmanları, İşyeri Hekimleri, İşyeri Hemşireleri) kadrosuyla ülke çapında faaliyetlerini sürdürüyor. Tüm lokasyonların İSG gereklilikleri Genel Müdürlük İSG Servisi koordinasyonu ile gerçekleştiriliyor. İSG'ye ilişkin tespit ve öneriler ilgili iş kolları ile koordineli şekilde takip edilerek, lokasyonlarımızda bulunan İSG Çalışan Temsilcileri aracılığıyla çalışanlarımızın görüşlerini alarak kesintisiz İSG iletişiminin sürdürülmesini sağlıyoruz. 2016 yılında İş Güvenliği Uzmanlarımız, İşyeri Hekimlerimiz ve İşyeri Hemşirelerimiz bir önceki yıla göre %25 artışla 41.652 saat hizmet verdi.

İş Sağlığı ve Güvenliği mevzuatı gereği, çalışanlarımıza yüz yüze ve uzaktan eğitim seanslarıyla gerçekleştirilen İSG eğitimleri ve diğer özellikli eğitimlerle toplamda 21.811 saat eğitim verdik. Eğitimlerin etkin aktarımını sağlamak amacıyla Garanti Tiyatro Kulübü ile kısa filmler çekildi. Türkiye'deki finans kuruluşları arasında farklılığımızı, geliştirdiğimiz İSG yazılımıyla ortaya koyuyoruz. Söz konusu İSG yazılımını, "Olağanüstü Durum & İş Sürekliliği Servisi" ve "İnşaat ve Emlak Müdürlüğü" gibi yakın ilişki içinde olduğu ekiplerin kullanımına açarak etkinliğinin artırılmasını sağlıyoruz. 2016 yılında tüm lokasyonlarımızda yaşanan kazaları, tespit edilen bulguları ve gelen önerileri İSG yazılımını kullanarak ilgili birimlerle birlikte takip ediyoruz. 50 ve üzeri çalışan sayısına sahip 20 lokasyonda İş Güvenliği Uzmanı ve İşyeri Hekimi hizmeti verilmesine, üç ayda bir düzenli

olarak İSG Kurul Toplantıları'na, değişen işyeri koşullarına göre Risk Değerlendirmeleri'nin güncellenmesine devam ettik. 2016 yılında İş Sağlığı uygulamaları kapsamında "Hasta Randevu Sistemi (HRS)" geliştirilerek, çalışanlarımızın muayene randevularını sistem üzerinden almaları, etkin zaman kullanımı ve kaliteli sağlık hizmet sunumu sağladık. Bu sayede işe giriş, periyodik

muayeneler ve poliklinik hizmetlerini daha planlı gerçekleştiriyoruz

Özellikli görev gruplarına yönelik "Ergonomik Risk Değerlendirmesi" çalışmaları gerçekleştirdik. Sonuçları değerlendirilerek tespit edilen bulgular ilgili birimlerle paylaşılarak Ergonomi Eğitimi risk gruplarına özel olarak yeniden tasarlanıyor.

İş Kazaları

Raporlama döneminde 234 iş kazası meydana gelmiştir.

İş Günü Kayıpları

2016 yılındaki iş günü kayıpları kadın çalışanlar için 40.752 gün ve erkek çalışanlar için 18.850 gün olmuştur. Toplam kayıp günlere ait veriler, tüm hastalık izni ve yaralanmalara ait tıbbi raporlara dayanarak toplanıyor. Toplam kayıp günde 2016 yılında bir önceki yıla göre %12 azalma kaydedilmiştir. İş sağlığı ve güvenliğiyle ilgili aldığımız önlemlerle toplam kayıp günün azaltılması için çalışmalarımızı artırıyoruz.

Sorumlu Finansman



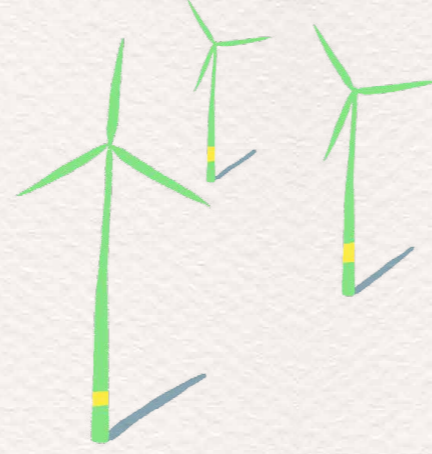
Birikimlerin büyürken sürdürülebilir yatırımlara dönüştüğü, gençlerin ve kadınların iş hayallerini gerçekleştirdiği bir dünya için çalışıyoruz.

SORUMLU FİNANSMAN

Küresel ekonomiler gelir eşitsizliği, yoksulluk, iklim değişikliği ve insan haklarıyla ilgili birçok meseleyle karşı karşıya bulunuyor. Birleşmiş Milletler'in (BM) 2030 yılında kadar gerçekleştirmeyi amaçladığı Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerinin karşılanması için yatırım anlayışını değiştirmek konusunda finans sektörüne de kritik bir rol düşüyor.

BM bankaların, risk uzmanlıklarını, müşterilerinin davranışlarını değiştirme ve daha dayanıklı ekonomiler yaratma yönünde kullanarak müşterilerin çevresel, sosyal ve yönetimsel (ÇSY) yatırım modellerinin benimsenmesi açısından etkili olduğunu

belirtiyor. Sorumlu yatırım araçlarının çeşitlenmesi, finansal olmayan risklerin değerlendirilmesi ve çevresel ve sosyal maliyet boyutlarının içselleştirilmesi bankacılık sektörünün iş yapış şeklini dönüştürüyor. Sürdürülebilirlik Muhasebesi Standartları Kurulu'na (SASB) göre küresel trendler artan risk yönetimi, şeffaflık talebi ve hesap verebilirlik etrafında şekilleniyor. Yatırımcılar her geçen gün sürdürülebilirlik risklerinin ve fırsatlarının daha etkin yönetimini talep ediyor, bu doğrultuda hissedar ve diğer paydaşlar için daha yüksek değer yaratmak için her çeşit sermayenin yönetimi önem kazanıyor.



7.4. Hedef: Erişilebilir ve Temiz Enerji; 2030'a kadar yenilenebilir enerjiyi, enerji verimliliğini ve gelişmiş ve daha temiz fosil yakıt teknolojilerini kapsayan temiz enerji araştırmaları ve teknolojilerine erişimi kolaylaştırmak için uluslararası iş birliğinin geliştirilmesi ve enerji altyapısı ve temiz enerji teknolojisi alanlarına yatırımın teşvik edilmesi

Sorumlu finansman Garanti için proje kredilendirme aşamasında finansal olmayan riskleri değerlendirmek ve yönetmek, bazı yüksek riskli ve etkili sektörlerin finanse etmemek, sorumlu ürün ve hizmetler geliştirmek ve ÇSY konusunda farkındalık yaratmak anlamına geliyor.

Sorumlu finansman alanında Türkiye'de bilinen uygulamaların ve ilgili yasal düzenlemelerin ötesine geçen yeni uygulamalar getirmeyi bankacılık sektöründeki lider konumumuzun bize yüklediği önemli bir sorumluluğumuz olarak görüyoruz. Bu anlayışımızdan yola çıkarak yatırımların çevresel ve sosyal etkilerini, kredilendirme kararlarında bu unsurları dahil ediyor, olası riskleri en



12.6. Hedef: Sürdürülebilir Üretim ve Tüketim: Özellikle büyük ve uluslar ötesi şirketler başta olmak üzere şirketlerin sürdürülebilir uygulamaları kabul etmelerinin ve sürdürülebilirlik bilgilerini raporlama döngülerine entegre etmelerinin teşvik edilmesi

aza indirmek için Banka ve iştiraklerimiz bünyesinde oluşturduğumuz çevresel ve sosyal risk değerlendirme süreçlerini düzenli olarak geliştiriyoruz.

Bununla birlikte, finansal olmayan riskler konusunda tüm paydaşlarımız nezdinde farkındalık yaratmayı amaçlıyoruz. Daha kapsayıcı ve düşük karbonlu bir ekonomik modele geçişi kolaylaştıracak ürünler ve hizmetler geliştirmek Bankamızın öncelikli konuları arasında yer alıyor. Bir yandan toplumun tüm kesimlerinin finansal hizmetlere erişimini kolaylaştıracak uygulamalarımızı artırırken diğer yandan finansman yoluyla müşterilerimizi, faaliyetlerinin çevresel ve sosyal maliyetini azaltacak veya dengeleyecek adımlar atmaya teşvik

ediyoruz. Müşterilerimiz için güvenilir bir danışman olarak, sürdürülebilirlik aktivitelerini destekliyor ve yatırımlarına ÇSY faktörlerinin dahil edilmesi konusunda yol gösteriyoruz. Sorumlu finansman anlayışımız, müşterilerimizin

finansal konularda bilinçli kararlar vermelerine destek olmayı da kapsıyor, buradan yola çıkarak etik pazarlama ve satış ilkelerine bağlı kalarak faaliyetlerimize devam ediyoruz.

Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi

Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Sistemi

Garanti'ye özgü sorumlu bankacılık ve liderlik anlayışımızla, müşterilerimizin çevresel ve sosyal risklerini yönetmek ve müşterilerimizi

bu konuda bilinçlendirmek amacıyla çalışmalar yürütüyoruz. Garanti olarak çalışmalarımızı geniş bir ölçüğe yaymak ve kredi portföyümüzde bu riskleri yönetmek için Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Sistemi'mizi (ÇSEDS) geliştirdik.

Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları

Türkiye'de bankacılık sektöründe çevresel ve sosyal risk değerlendirmesi uygulamasına öncülük ederken bir yandan da çevre ve topluma saygılı bir ekonomik kalkınma modelini finanse etmeyi amaçlıyoruz. Faaliyetlerimizin en önemli etki alanı proje finansmanı ve proje yapımını içeren kurumsal krediler tarafında oluşuyor. Bu nedenle, 2011 yılında Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları'mızı (ÇSKP) oluşturduk. Finansman sağladığımız projelerin inşaat ve işletme aşamasında doğabilecek olumsuz etkilerin en aza indirilmesi için Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Sistemimizi uyguluyoruz. Öncelikle, bankamıza gelen kredi taleplerini

ÇSKP'ye uygunluk bakımından değerlendiriyoruz. Söz konusu kredi talebi, politikalarımıza uygun değilse finansman talebini geri çeviriyoruz. Politikalarımız doğrultusunda, finanse ettiğimiz projelerin çevresel ve sosyal faydasını gözetiyor, doğal biyoçeşitliliğin korunmasını ve yönetimini destekliyor, doğal yaşam alanlarını tehdit etmeyecek unsurları içermesini göz önünde bulunduruyoruz. Enerji verimliliğinin artırılması ve düşük karbon ekonomisine geçişi sağlayacak projelere destek veriyoruz. ÇSEDS hakkında daha ayrıntılı bilgiye Yatırımcı İlişkileri sitemizdeki Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Sistemi bölümünden erişebilirsiniz.⁵⁶

12 SORUMLU ÜRETİM VE TÜKETİM



12.11. Sürdürülebilir Üretim ve Tüketim: Piyasa aksaklıklarının ortadan kaldırılmasıyla ulusal koşullara uygun bir biçimde, gelişmekte olan ülkelerin özel ihtiyaç ve durumlarını göz önünde bulundurarak ve etkilenmiş toplulukları koruyacak biçimde kalkınmaları üzerindeki olası olumsuz etkileri en aza indirgeyerek çevresel etkilere sahip zararlı teşviklerin aşamalı olarak ortadan kaldırılması ve vergilendirmenin yeniden yapılandırılması da dâhil olmak üzere savurgan tüketime özendirilen verimsiz fosil yakıtlara yönelik teşviklerin verimli hale getirilmesi

⁵⁶ <https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/surdurulebilirlik/detay/Cevresel-ve-Sosyal-Etki-Degerlendirme-Sistemi/473/1596/0>

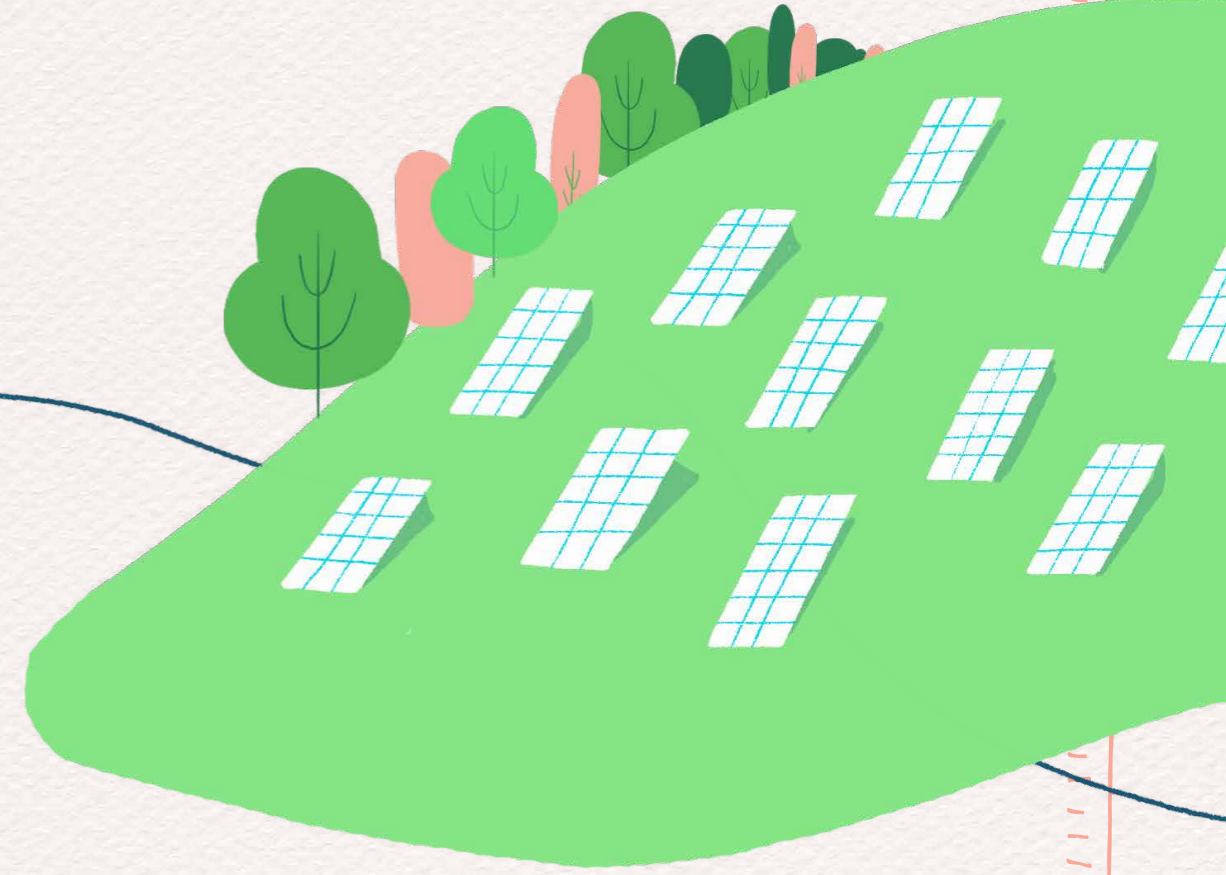
ÇSKP Kapsamında Finanse Edilmeyen Projeler

Finansal olmayan riskleri değerlendirerek gerekli görülen durumlarda düzeltmeler talep etmemize olanak tanıyan ÇSEDS mekanizmalarımız ve Çevresel ve Sosyal Kredi Politikalarımız çerçevesinde aşağıda belirtilen faaliyetleri finansman kapsamı haricinde tutuyoruz.

Garanti'nin Finanse Etmediği Faaliyetler:

Tablo 11 : Garanti'nin Finanse Etmediği Faaliyetler

1	Kitle imha silahları ve kara mayınları üretimi ile işigali olan firmalar
2	Çocuk işçi çalıştırdığı veya insan haklarına aykırı davranışlarda bulunduğu anlaşılan kişi ve kuruluşlar
3	Yasaklanmış asbest liflerinin üretimi ve ticareti, ve ayrıca radyoaktif madde üretimi veya ticareti (sağlık ekipmanları, kalite kontrol cihazları ve radyoaktif madde kullanımının son derece sınırlı veya cüzi olduğu durumlar veya yeterli korumanın sağlandığı durumlar haricinde) ile işigal eden kişi veya kuruluşlar
4	Aşırı balık avcılığı oluşturduğu tespit edilen balıkçılık faaliyetleri
5	Sürdürülebilir şekilde yönetilemeyen ormancılık faaliyetleri Endüstriyel skalalarına göre büyük miktarlardaki tehlikeli kimyasalların (petrol ve petrokimya ürünleri) üretim, depolama, taşıma faaliyetlerinde bulunan bireyler veya şirketler
6	RAMSAR (Özellikle Su Kuşları Yaşama Ortamı Olarak Uluslararası Öneme Sahip Sulak Alanlar Hakkında Sözleşme) alanı olarak tanımlanan sulak alanlarda yürütülen faaliyetleri
7	CITES kapsamı ile yasaklanan ürün ve/veya faaliyetlerle uğraşan bireyler veya şirketler
8	UNESCO Dünya Kültürel Miras Listesi'nde yer alan alanların kültürel miras niteliğini tehdit eden faaliyetler



Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Modeli

Projeleri, niteliği, ölçeği, hassasiyeti, yeri ve çevresel ve sosyal etkilerine göre sınıflandırma ve risk bakımından sistematik olarak değerlendirmek amacıyla Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Modeli'mizi (ÇSEDM) geliştirdik. 2012 yılından beri uyguladığımız Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Modeli'nde (ÇSEDM) yatırım tutarı 20 milyon ABD Doları'nın üzerindeki projeleri değerlendirmekteydik. 2016 yılında bu

limiti 10 milyon ABD Doları'na düşürdük ve finansal danışmanlık verilen projeleri de bu kapsama dahil ettik. Model kapsamında, finansman başvurusu olan ve ÇSKP'ye uygun olan projeler öncelikle her sektöre özgü belirlenmiş Sektörel İlkeler'e uygunluk bakımından değerlendiriliyor, ardından ÇSEDM uygulanarak çevresel ve sosyal etkinin boyutuna göre üç kategoriye ayrılıyor.

Projelerin çevresel ve sosyal etkileri belirlendiği ve değerlendirildiği ÇSEDM süreci 3 aşamadan oluşuyor:

1. Kategori belirlenmesi:

Proje, A, B ve C kategorilerinden birine dahil olacak şekilde sınıflandırılıyor.

2. Proje risk notunun belirlenmesi:

Her sektöre özgü farklı soru setlerine sahip, uluslararası standartlar esas alınarak oluşturulmuş algoritmaya dayanan risk derecelendirme modelimiz aracılığıyla proje riskleri değerlendiriliyor.

3. Kategori ve risk notuna göre aksiyon grubunun belirlenmesi:

ÇSEDM uygulanması sonucunda nihai risk notu veriliyor ve risk notuna göre çevresel ve sosyal konularda belirli aksiyonlar talep ediliyor. Bu kapsamda belirli risk puanı üzerindeki projelerin sahibinden Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP) hazırlanması, uygulamaya koyulması ve bankaya periyodik olarak raporlanması talep ediliyor.

ÇSEDM Kapsamındaki Krediler:

• Yatırım tutarı 10 milyon ABD Doları ve üzeri olan yeni yatırım projeleri, köprü kredileri ve danışmanlık verilen projeler

ÇSEDM Kapsamı Dışındaki Krediler:

- Satın alım ve özelleştirme kredileri,
- İnşaat kredileri (Toplu konut projeleri hariç),
- Herhangi bir proje yapımını içermeyen kısa veya uzun vadeli krediler
- Halihazırda faaliyette bulunan projelere sağlanan krediler (bu projelerin ilave bir etki yaratmaması durumunda),
- Devam eden projeler için yeniden finansman (bu projelerin ilave bir etki yaratmaması durumunda).

2016 yılında da finanse edilen yüksek riskli projelerde yatırımcılardan, ÇYS ve İş Güvenliği Yönetim Sistemi kurulması ve bu sistemlerin ISO14001 ve OHSAS 18001 ile sertifikalandırılması talep ettik.

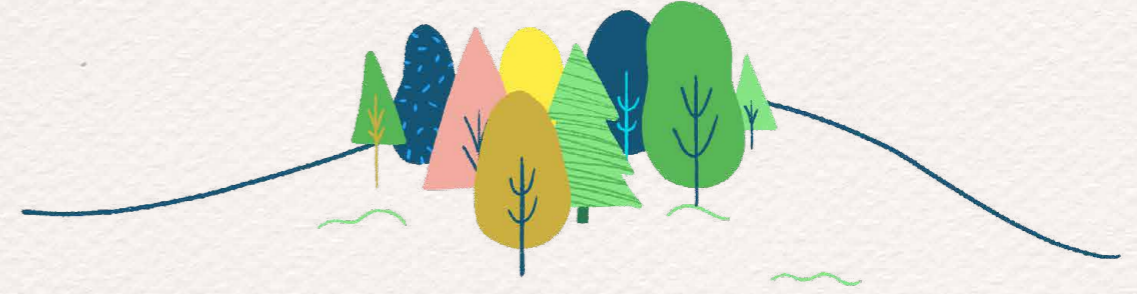
2016 yılında Yönetim Kurulu kararıyla finansal danışmanlık verilen projeleri ve yurtdışında finanse edilen projeleri ÇSEDM kapsamına dahil ettik. Ayrıca, daha çok sayıda projede ÇSEDM kriterlerini uygulayabilmek adına yatırım tutarı alt limitini 20 milyon ABD Doları'ndan 10 milyon ABD Doları'na indirerek, finans sektörünün uluslararası ölçekte tanıdığı Ekvator Prensiplerine uyum sağlamak konusunda bir adım daha atmış olduk.

2016 faaliyet yılı boyunca Bankamıza yapılan her çeşit ve büyüklükteki kredi talebi ÇSEDS değerlendirmesinden geçti. Geçtiğimiz yıla oranla daha az sayıda proje ÇSEDM sisteminden geçmiş olsa da kredi limiti tutarında yaklaşık %30'luk bir artış oldu. 2016 yılında ÇSEDM kapsamına giren kredi limiti 2.079 milyon ABD Doları değerinde olan 5 proje sisteme tabi tutuldu. Yıl içerisinde ÇSEDM kapsamına dahil olmayan 718 milyon ABD Doları kredi limitine sahip bir proje de politika kapsamının ötesine geçilerek belirli çevresel şartlarla finanse edildi.

2016 yılında, Sürdürülebilirlik Ekibi proje sahalarındaki mevcut çevresel ve sosyal performansın tespit edilmesi için 22 proje sahası ziyareti yaptı.

Tablo 12: ÇSEDS'e Tabi Tutulan Yeni Yatırım Projelerinin Risk Değerlendirmesi Dağılımı (2016)

	Kredi Limiti (milyon ABD Doları)		Proje Adedi	
	2015	2016	2015	2016
ÇSKP doğrultusunda doğrudan reddedilen projeler	.	.	8	.
ÇSEDM kapsamında olup ÇSEDM'e tabi tutulan projeler	1.621	2.079	10	5
ÇSEDM kapsamında olmayıp ÇSEDM 'e tabi tutulan ve kredi sözleşmesine eklenen koşullarla kredilendirilen projeler	70	718	2	1



Tablo 13: 2016 Yılında ÇSEDM'e Tabi Tutulan Yeni Yatırım Projelerinin Risk Değerlendirmesi Dağılımı

Değerlendirme Sonucu Alt Kırılım	Kredi limiti (milyon ABD Doları)		Proje Adedi		
	2015	2016	2015	2016	
Kategori	A kategorisi	925	1.687	6	3
	B kategorisi	766	392	6	2
	C kategorisi	-	-	-	-
Rating Sonucu	R1	950	1.934	4	3
	R2	219	30	1	1
	R3	522	115	7	1
	R4	-	-	-	-
Nihai Not	1	1.169	1.934	5	3
	2	342	145	3	2
	3	180	-	4	.

Proje değerlendirmeleri kapsamında yapılan ÇSEDM sonuçlarını ve projelerin bu doğrultuda alınan aksiyonlara uyumunu üst yönetime raporluyoruz. Çevresel ve sosyal etki değerlendirmelerinin sonuçlarını Kredi Komitesi ve Sürdürülebilirlik Komitesi ile paylaşıyoruz. Sürdürülebilirlik Komitesi'nin gerekli görmesi durumunda ÇSEDS kapsamında yer alan toplam yatırım tutarı limiti, politikalar ve değerlendirme süreci gözden geçiriyor veya güncelliyoruz. 2016 yılı içinde müşterilerimizden talep ettiğimiz düzeltici önleyici faaliyetler ve projelerden bazı örnekler aşağıda yer almaktadır.

ÇED / ÇSED

- Bir entegre hastane projesinde, finansman yapıldığı dönemde mevcut yerel ÇED mevzuatından muaf olmasına rağmen ÇSED raporu talep ettik.
- Bir depolamalı HES projesinde, yerel ÇED raporuna ek olarak uluslararası standartlarda kapsamlı ÇSED raporu hazırlanmasını talep ettik.

Ekolojiye Etkiler ve ve Alınan Önlemler

- Rüzgar santrali projelerinde, proje sahasının kuşların yaşamına ve kuş göç yollarına etkileri, ornitoloji çalışmalarıyla değerlendirildi ve tespit edilen etkiler asgari düzeye indirildi.
- Bir depolamalı hidroelektrik santral projesinde kapsamlı ekolojik etki değerlendirme çalışmaları talep ettik.
- Bir liman projesinde denizel etkilerin izlenmesi ve raporlanmasını talep ettik.

Kümülatif Etkiler / İlave Etkiler

- Yürürlükteki düzenlemeler gerektirmemesine rağmen, RES ve HES'ler dahil birçok enerji projesinde kümülatif etki değerlendirmeleri yapılmasını istedik.

Çevre ve İş Güvenliği Yönetim Sistemleri

- Finanse ettiğimiz yüksek ve orta riskli 3 adet altyapı ve enerji sektörü projesinde Çevre Yönetim Sistemi kurulup ISO 14001 ile sertifikalandırılmasını ve İş Güvenliği Yönetim Sistemi kurulup OHSAS 18001 ile sertifikalandırılmasını istedik.

Sosyal Etkilere Yönelik Önlemler ve Aksiyonlar

- Bir depolamalı hidroelektrik santral projesinde, fiziksel ve/veya ekonomik yeniden yerleşim açısından projeden etkilenebilecek halka yönelik sosyal etki değerlendirme çalışması gerçekleştirildi ve olası etkiler tespit edilerek alınacak önlemlere ilişkin sözleşme maddeleri eklendi.
- Bir entegre hastane projesinde yatırımcıdan, halkın bilgilendirilmesi ve şikayet mekanizmasını da kapsayan bir paydaş katılımı süreci gerçekleştirmesini istedik.

HES Satın Alım Projelerinin Değerlendirilmesi

- Satın alım sürecindeki hidroelektrik projelerinde, projenin mevcut çevresel etkileri değerlendirilip, santralin bıraktığı can suyu değerleri kontrol edildi ve mevcut çevresel ve sosyal etkilerin yönetimi için gerektiği durumda yönetim planı talep ettik.

ÇSEDM Hedeflerimiz

ÇSEDS güncelleme sürecimize 2016 yılında da devam ettik ve Sürdürülebilirlik Komitesi onayıyla değerlendirme kapsamını genişletmek üzere ÇSEDM kapsamına giren projelerin tutarlarında ve niteliğinin tanımında önemli değişiklikler yaptık. 2017 yılında yatırım tutarı 10 milyon ABD Doları ve üzeri yeni yatırım projelerinde

ÇSEDM'i uygulamaya devam etmeyi ve önümüzdeki senelerde çevresel ve sosyal risk değerlendirme yaklaşımını bütün iştiraklerimize yaymayı amaçlıyoruz. Çevresel ve sosyal risklerin yönetimi ve bu kapsamda geliştirilen ÇSEDM süreci ile ilgili ayrıntılı bilgiyi Çevresel ve Sosyal Risklerimizin Yönetimi sayfamızdan edinebilirsiniz.⁵⁷

Çevresel ve Sosyal Riskler

Konusunda Farkındalık Yaratmak

Sorumlu finansman çalışmalarımızın yanında, sürdürülebilir kalkınma gündeminin ortak çabalarla gerçekleştirilmesi için iş birlikleri kuruyoruz. Farklı paydaşlarla yaptığımız ortaklıklar ve uluslararası platformlara üyeliklerimiz sayesinde bilgi ve deneyimlerimizi paylaşıyor, böylelikle güncel gelişmeleri yakından izleme fırsatını yakalıyoruz. Ardından bu gelişmeleri kendi bünyemizde uygulamak için gerekli adımları atıyor ve ülkemizde

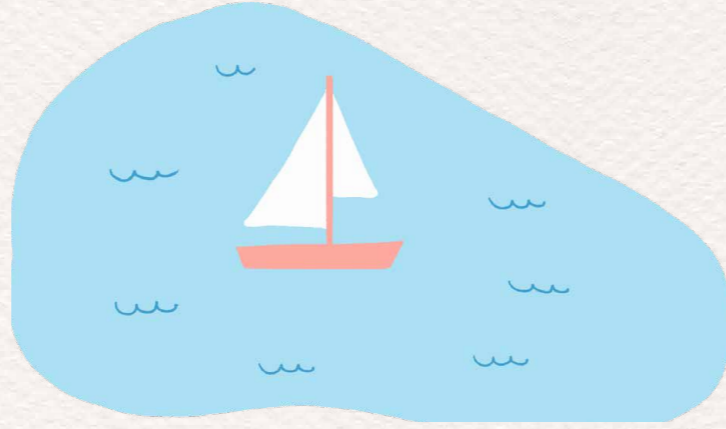
benzer iyi uygulamaları yaygınlaştırmak için düşünce liderliğini üstleniyoruz. Finansal olmayan riskleri değerlendirme mekanizmalarımız aracılığıyla sektörümüzde bir ilke imza atmış olduk. Sorumlu finansman alanındaki öncü konumumuzu ÇSEDS yaklaşımımızı ve sistemimizi çeşitli platformlarda paylaşarak pekiştiriyoruz. Bu sayede, bankacılık sektöründe sürdürülebilirlik parametrelerinin gelişimine ve gerek reel, gerekse finans sektöründeki dış

⁵⁷ https://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakinda/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik_yaklasimi/cevre/cevresel_ve_sosyal_risklerimizin_yonetimi.page

paydaşlarımızın bilgi ve farkındalık düzeyinin artmasına ve kapasite geliştirmesine katkıda bulunuyoruz. 2016 yılı Aralık ayında SALT Galata'da 2. Sürdürülebilirlik ve Risk Yönetimi Çalıştayı'nı gerçekleştirerek enerji ve altyapı sektöründeki kurumsal müşterilerimizle sürdürülebilirlik, ÇSY risk yönetimi konusundaki Banka yaklaşımını, ulusal ve uluslararası trendleri ve iyi uygulamaları sunduk. Çalıştayda Garanti'nin yanı sıra, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı yetkilileri, IFC ve EBRD uzmanları, CDP Türkiye ve bağımsız danışmanlık firmalarının temsilcileri

konuşma, panel ve sunumlarla bilgi ve deneyimlerini paylaştı.

Yaptığımız eğitim ve kapasite geliştirme çalışmaları neticesinde EBRD tarafından, 2015 yılında olduğu gibi 2016 yılında da Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi konusunda finansal kurumlara verilen eğitimler açısından en iyi uygulama örnekleri arasında gösterildik.



Portföyümüzün

Karbon ve Su Ayak İzi

Finanse ettiğimiz tüm faaliyetlerin CO₂ emisyon oranına ilişkin henüz güvenilir veriye erişmemiz mümkün değil zira Türkiye'de henüz çok az sayıda şirket sera gazı emisyonlarını düzenli olarak hesaplayarak takip ediyor. 2016'nın Haziran ayında yayımlanan Sera Gazı Emisyonlarının Takibi Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik ile birlikte işletmelerin 2015 ve 2016 yıllarına ait sera

gazı emisyon raporlarını Bakanlığa 2017 Nisan ayı sonuna kadar sunması düzenlendi. Sera gazı emisyonlarının raporlanması ve Sera gazı emisyonlarının doğrulanmasını düzenleyen 7. ve 8. maddeler 1 Ocak 2017 tarihinden itibaren yürürlüğe girecek. Bu sayede BM'nin öngördüğü iklim değişikliği ile mücadele için gereken kurumsal kapasitenin geliştirilmesi konusunda önemli bir adım atılmış olacak.



13.3 Hedef: İklim Eylemi : İklim değişikliği azaltım, iklim değişikliğine uyum, etkinin azaltılması ve erken uyarı konularında eğitimin, farkındalık yaratmanın ve insani ve kurumsal kapasitenin geliştirilmesi



14.2 Hedef: Sudaki Yaşam: 2020'ye kadar önemli olumsuz etkilerden kaçınmak için dayanıklılığın güçlendirilmesi de dâhil olmak üzere deniz ve kıyı ekosistemlerinin sürdürülebilir biçimde yönetilmesi ve korunması ve sağlıklı ve üretken okyanuslara sahip olmak adına okyanusların eski haline döndürülmesi için harekete geçilmesi

Diğer yandan, dolaylı su ayak izimizi yönetmek için, su ve diğer doğal kaynakları tüketiminin azaltılmasına, çevresel etkilerin en aza indirilmesine, geri dönüşüm uygulanmasına ve su kalitesinin olumsuz etkilenmemesine yönelik önlemlerin alınmasını talep, takip ve temin ediyoruz. Yeni yatırımların finansmanında yer, su özellikleri, yeraltı ve yüzey suları üzerindeki etki, kalite, sektörel kriterler gibi koşulları dikkate alıyoruz. Ayrıca, BM Küresel Hedeflerinden 15. Hedef Karasal Yaşam'ın çizgisinde Çevresel ve Sosyal Kredi Politikalarımız doğrultusunda, ekosistemlerin korunması için RAMSAR Sözleşmesi tarafından koruma altında kabul edilen sulak alanlarında olan proje ve faaliyetleri finanse etmiyoruz.

Karbon ayak izinin yanında su ayak izinin yönetilmesi için farkındalık yaratmak amacıyla CDP Su Programı'nın (CDP Water) 2015'te Türkiye'de başlatılmasına programın ana sponsoru olarak destek olduk. Bu kapsamda, su konudaki farkındalığın artırılması ve su kaynaklarına ilişkin risklerin kurumsal müşteriler tarafından dikkate alınmasını hedefliyoruz.

Su riskleri konusunda gerek STK'lar, gerek kamu gerekse özel sektörle farkındalık yaratma ve bilgi paylaşımı açısından iş birliklerimizi sürdürüyoruz. 21 Nisan 2016'da WWF Su Panelinde üst düzey katılımı yer aldık. Su riskleri konusuna yaklaşımımız hakkında ayrıntılı bilgi geçmiş sürdürülebilirlik raporlarımızda ve web sitemizde bulunuyor.

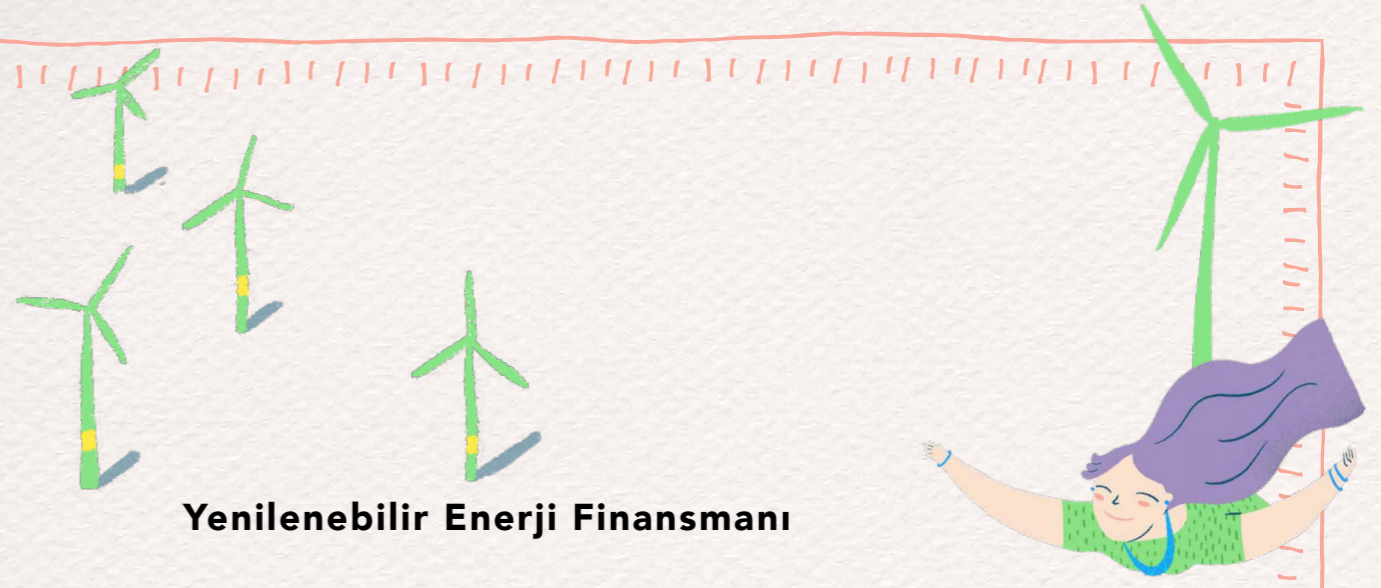
Sorumlu Ürünler ve Hizmetler

Düşük karbonlu ve kapsayıcı büyüme için sunduğumuz finansal araçları çeşitlendiriyor ve uluslararası finans kuruluşlarıyla sürdürülebilir kalkınma odaklı iş birlikleri gerçekleştiriyoruz. Farklı ihtiyaçlara yönelik ürün ve hizmetler geliştirerek, sürdürülebilir ekonomiye geçişi kolaylaştıran araçlar sunmaya önem veriyoruz.

Paris İklim Anlaşması'nın iklim değişikliğini önleme ve azaltma hedefi doğrultusunda kaynak verimliliği, yenilenebilir enerji yatırımları ve çevre şartlarının korunması veya iyileştirmesine yönelik her türlü yatırımın önceliklendirilmesini ve teşvik edilmesini temel prensip olarak kabul ediyoruz.

Sürdürülebilir bankacılık sorumluluğumuz; çevresel ve sosyal etkisi düşünülerek tasarlanmış ürün ve hizmetleri de kapsıyor. Bugün toplumun

ihtiyaç duyduğu finansman araçlarını kurgularken, geleceğin ihtiyaçlarından ödün vermeyen kararlara imza atıyoruz. BM Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerine ulaşılmasında finans sektörünün rolünü inceleyen Finansal Hizmetler Endüstri Matrisi artan nüfus ve özellikle gelişmekte olan ülkelerde büyüyen orta sınıfa paralel olarak artan tüketim, teknolojik gelişmeler ve artan iş birlikleri gibi trendler karşısında finans şirketleri için önemli fırsatları tanımlıyor. Küresel trendlerin doğurduğu fırsatlar arasında bankalar için Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerine hizmet eden ve ortak değer yaratan alanlar bulunuyor.⁵⁸ Türkiye'nin sürdürülebilir büyümesi için yenilenebilir enerji, enerji verimliliği, kadın girişimcilerin desteklenmesi ve KOBİ'lerin gelişimi gibi konularda finansal çözümler üretmeyi sürdürüyoruz.



Yenilenebilir Enerji Finansmanı

Küresel bilimsel gelişmeler ekseninde yükselen yenilenebilir enerji endüstrisinin ihtiyaç duyduğu finansmanı sağlamayı ve ülkemizin yenilenebilir enerji potansiyelinin kullanılmasına katkı sağlamayı öncelikli hedeflerimiz arasında kabul ediyoruz. Yenilenebilir enerjiyi; uluslararası hedefler ve taahhütler çerçevesinde Türkiye'nin sera gazı salımlarının engellenmesinde, yeni işlerin yaratılmasında ve enerji üretiminin çevresel ve sosyal etkilerini asgari seviyeye indirmek için bir fırsat olarak görüyoruz.

İklim Değişikliği Eylem Planımız çerçevesinde, tüm fosil yakıt bazlı veya yenilenebilir enerji yatırımlarında ve kapasite artışı projelerinde finansal değerlendirmeler kapsamında gölge karbon fiyatı uygulama taahhüdümüz bulunuyor. Garanti Bankası olarak bugüne kadar yaptığımız finansman çalışmalarıyla Türkiye'nin faaliyetlerdeki kurulu rüzgar gücündeki payımızı %32 seviyesinde koruduk. 2014 yılından bu yana, yenilenebilir enerji yatırımlarına sağladığımız kümülatif finansman tutarı 1 milyar ABD Doları'nın

üzerinde artarak 4,7 milyar ABD Doları'nın üzerine çıktı. Ülkemizde yenilenebilir enerji finansmanı konusunda öncü ve rüzgâr enerji santrallerine en fazla finansman sağlayan Banka olarak, karbon fiyatlaması uygulaması, yenilenebilir enerji yatırımlarını daha da önceliklendirmemizi sağlayacak. Bu sayede, 2016 yılında yeni enerji üretim yatırımlarına aktarılan toplam kaynağın %100'ünü, yenilenebilir yatırımlara yönlendirmiş bulunuyoruz. Önümüzdeki yıllarda da Eylem Planı'ndaki hedeflerimiz doğrultusunda bu seviyeyi en az %60 oranında korumayı hedefliyoruz.

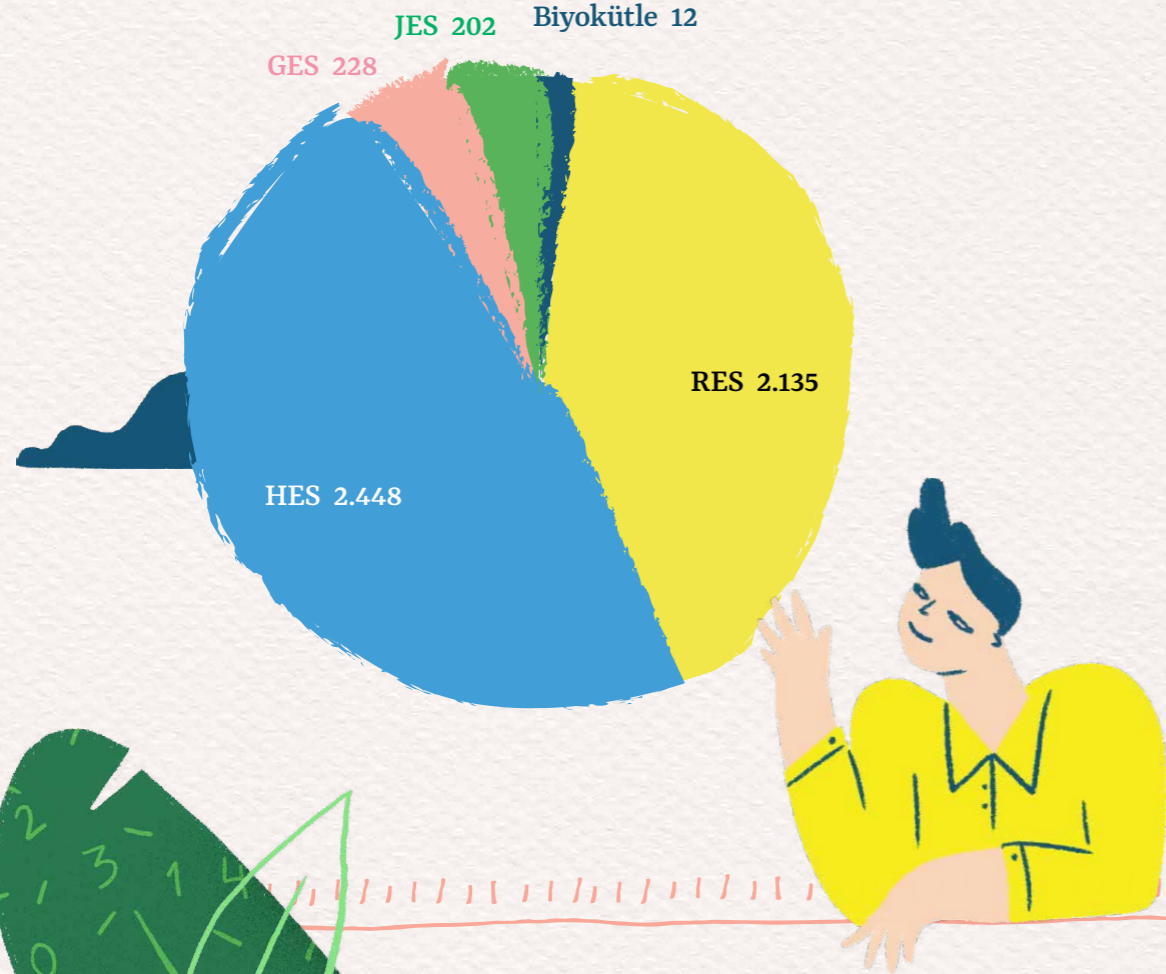
Rüzgar piyasasındaki öncü konumumuzun yanı sıra güneş enerjisi piyasasında da alternatif ürünler geliştirmeye odaklanıyoruz. Yeni iş fırsatları arayan yatırımcılar ve operasyonel masrafları düşürmeyi isteyen KOBİ'ler, artık 1 MW'a kadar olan yenilenebilir enerji projelerinin lisanssız olarak hayata geçirilmesine imkan tanıyan yeni yasal düzenlemeler sayesinde güneş enerjisine dayalı elektrik üretimi yapabiliyor. Yeni doğan bu ihtiyaca karşılık

⁵⁸ <http://www.kureselhedefler.org/>

vermek için, 2014 yılında güneş enerjili sistemlere özel kredi ürünümüzü piyasaya sürdük. Yerel sosyo-ekonomik kalkınma için de büyük öneme sahip olan lisanssız güneş enerjisi projeleri için 2015 yılında Proje Finansmanı birimi altında uzmanlardan meydana gelen özel bir ekip kurduk ve tamamı devreye girdiğinde 228 MW kapasitesine ulaşacak güneş enerjisi santrali projelerine finansman sağladık.

Öte yandan, finanse ettiğimiz faaliyetteki rüzgar ve hidroelektrik santrali projeleriyle Türkiye için güncel ortalama şebeke emisyon faktörüne göre 2016 yılında 6,3 milyon tCO₂ eşdeğeri sera gazı emisyonu engellenmiş oldu. Bu durum önceki faaliyet yılına göre düşen ortalama şebeke emisyon faktörüne rağmen %11 artışa işaret ediyor.

Şekil 4: Kurulu Güçlerine Göre Enerji Portföyü (MW)



Garanti Bankasının 2016 sonu itibarıyla yenilenebilir enerji projeleri finansmanı

- Tamamlandığında, toplam 2.135 MW kapasitesine ulaşacak rüzgâr enerjisi santrali projelerine 2,35 milyar ABD Doları,
- Tamamı devreye girdiğinde, 2.448 MW kapasitesine ulaşacak hidroelektrik santrali projelerine 2,02 milyar ABD Doları,
- Tamamı devreye girdiğinde 202 MW kapasitesine ulaşacak jeotermal elektrik santrali projelerine 204 milyon ABD Doları;
- Tamamı devreye girdiğinde 228 MW kapasitesine ulaşacak güneş enerjisi santrali projelerine 195 milyon ABD Doları, ve
- Tamamı devreye girdiğinde 12 MW kapasitesine ulaşacak biyokütle enerjisi santrali projelerine 15 milyon ABD Doları finansman sağlamıştır.

2016 yılında banka tarafından enerji üretim projelerine sağlanan finansman tutarının tamamı **yenilenebilir enerji projelerine** aktarılmıştır.

Tablo 14: Yıllara Göre Toplam Kurulu Rüzgâr Enerjisi Portföyü (Kümülatif)

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016 ⁵⁹
MW	70	220	385	540	626	874	1.216	1.223	1.696	1.932	2.135
Kredi Limiti (ABD Doları, milyon)	84	281	502	694	806	1.138	1.511	1.526	1.962	2.134	2.349

⁵⁹ Küçük ölçekli RES'lere ayrılan ticari krediler dâhildir.

Tablo 15: Yillara Göre Toplam Kurulu Hidroelektrik Enerji Portföyü (Kümülatif)

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016 ⁶⁰
MW	54	118	211	882	1.962	2.080	2.123	2.123	2.131	2.448
Kredi Limiti (ABD Doları, milyon)	60	107	277	627	1.350	1.481	1.550	1.534	1.646	2.016

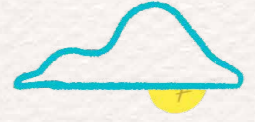
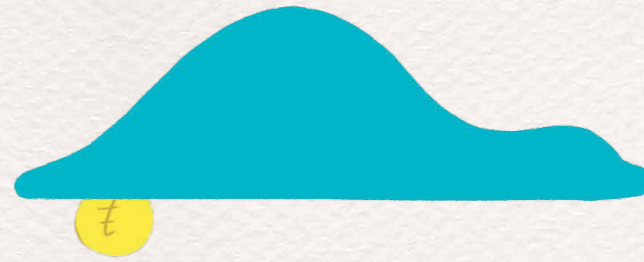
Tablo 16: Yillara Göre Toplam Kurulu Jeotermal Enerji Portföyü (Kümülatif)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
MW	75	75	75	95	112	202	202
Kredi Limiti (ABD Doları, milyon)	70	70	70	90	128	204	204

Tablo 17: Yillara Göre Toplam Kurulu Güneş Enerjisi Portföyü (Kümülatif)

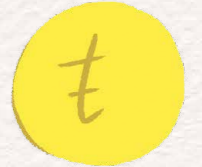
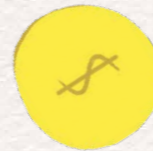
	2015	2016
MW	23	228
Kredi Limiti (ABD Doları, milyon)	21	195

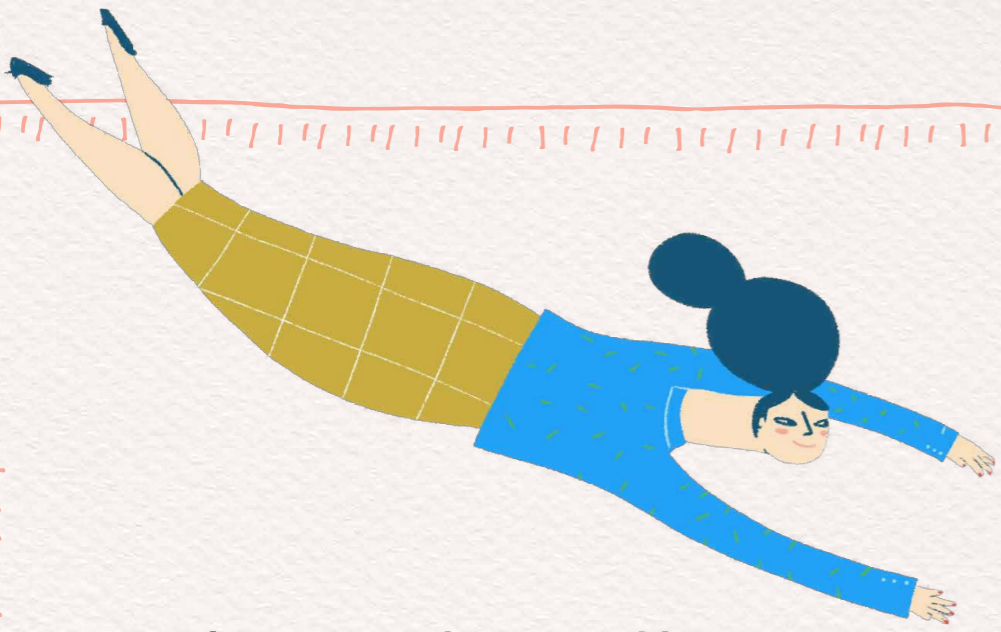
⁶⁰ Küçük ölçekli RES'lere ayrılan ticari krediler dâhildir.



Yenilenebilir enerji projelerine finansman sağlarken, uluslararası finansal kuruluşlarıyla işbirlikleri yapıyoruz. EBRD tarafından desteklenen Türkiye Sürdürülebilir Enerji Finansmanı Programı (TurSEFF) ve Orta Büyüklükte Sürdürülebilir Enerji Finansmanı Programı (MidSEFF) aracılığıyla KOBİ'lere enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji konularında avantajlı kredi finansmanı sağlıyoruz. EBRD ve EIB tarafından desteklenen MidSEFF, yenilenebilir enerji, atıktan enerji üretimi ve endüstriyel enerji verimliliği konularında orta büyüklükteki yatırımları kapsıyor. Bu kapsamda, 2010 yılında EBRD ve EIB

tarafından toplamda 150 milyon Euro; 2015 yılında EBRD tarafından 100 milyon ABD Doları kaynak sağladık. Ayrıca, 2011'de Fransız Kalkınma Ajansı'nın (AFD) gelişmekte olan ülkelerdeki özel yatırımlara finansman sağlayan, temiz enerjiyi destekleme odaklı bağlı ortaklığı Proparco'dan 50 milyon Euro tutarında 12 yıllık bir finansman aldık. 2016 yılının Ekim ayında ise enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji alanında kullanılmak üzere 100 milyon Euro tutarında 12 yıllık kredi sözleşmesi imzaladık.





Kadın Girişimcileri Destekleme

Tüm bireylerin fırsatlardan eşit yararlandığı, kapsayıcı bir ekonominin daha verimli olacağı ve hızlı büyüyeceği anlayışıyla kadınların istihdama ve ekonomik yaşama aktif katılımını savunuyoruz. Toplumsal cinsiyet eşitliğini sağlama taahhüdümüz bankamız sınırları dışında da ülkemizin herkes için yararlı olacak bir şekilde kalkınması bakımından anlam ifade ediyor. Toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanmasında, ekonomik bağımsızlık anahtar rol oynuyor. Ekonomimizin itici gücü KOBİ'lerde, kadın girişimcilere özel finansman imkanı sağlayarak, rekabetçi piyasa koşullarında iş planlarını gerçekleştirmelerine destek oluyoruz.

KOBİ Bankacılığı kapsamında özel müşteri grubu olarak sınıflandırdığımız kadın müşterilerimize sağlanan kredi tutarını ise önceki yıla oranla %14 artarak 2016 yıl sonu itibariyle 3,2 milyar TL'ye çıkardık.

Ayrıca, EBRD ile, Avrupa Birliği Türkiye Delegasyonu, T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ile Türkiye İş Kurumu tarafından ortaklaşa başlatılan "Kadın İşletmelerine Finansman ve Danışmanlık Desteği Programı" kapsamında iyi niyet mektubu imzaladık. Bu sayede, kadınlar tarafından yönetilen işletmelere kredi olarak verilmesi planlanan 300 milyon Euro tutarındaki kredi paketine dâhil olduk. Ek olarak, İş Dünyasında

Kadınlar projesiyle yine EBRD iş birliğiyle, Türkiye'deki iş kadınlarına 60 milyon ABD Doları kredi limiti sağladık. Bilhassa KOBİ işletme sahibi veya yöneticisi kadınlara ayrılan bu fonlarla ilgili daha fazla bilgiye EBRD'nin resmi web sitesinden ulaşabilirsiniz.⁶¹

Finansman desteğinin yanı sıra Kadın Girişimci Yönetici Okulu eğitimleri sunuyor, Kadın Girişimci Buluşmaları aracılığıyla bilgi

ve deneyim paylaşımına uygun ortamlar yaratarak girişimlerini geliştirmelerini destekliyoruz. Kadın girişimci segmenti özelinde, kadın girişimcilerin ihtiyaçlarına yönelik geliştirdiğimiz program ve diğer uygulamaları KOBİ'lere Yönelik Kapasite Geliştirme Çalışmaları bölümünde Kadın Girişimciler başlığı altında bulabilirsiniz.

KOBİ'lerin Gelişimine Katkı

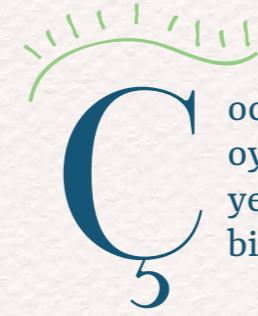
KOBİ'ler Türkiye ekonomisinin lokomotif gücünü oluşturuyor. Toplam istihdamın %74'ünü oluşturan KOBİ'ler ekonomiye katılım, yerel kalkınma, kapsayıcı ve katma değerli büyüme için önem taşıyor. Garanti Bankası

olarak KOBİ'lerin finansal dayanıklılığını artırmalarını ve katma değerli üretim yaparak ekonomiye katkı vermelerini destekliyoruz.



⁶¹ <http://www.ebrd.com/work-with-us/projects/psd/garantibank-women-owned-and-managed-smes-credit-line.html>

İklim Değişikliği ve Enerji



Çocukların ağaçları
oyuncaklara tercih ettiği,
yeşilin griye galip geldiği
bir dünya için çalışıyoruz.

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ VE ENERJİ

Garanti Bankası olarak iklim değişikliği konusundaki etkimizin büyük bir kısmı finansman sağladığımız projeler aracılığıyla oluyor. Ancak finanse ettiğimiz yatırımların etkilerini değerlendirmenin yanı sıra operasyonlarımız sırasında oluşan çevresel etkileri de önemsiyor ve bu yönde çalışmalar gerçekleştiriyoruz. Çevresel etkimizi; iklim değişikliği, su ve atık yönetimi kapsamında ele alıyor ve bu alanlardaki etkimizi azaltmayı sürdürülebilirlik anlayışımızın temel bir bileşeni olarak görüyoruz.

• Garanti Bankası Pendik Teknoloji Kampüsü'nün LEED kriterlerine göre inşa ediliyor,

Kapsam 1 ve 2 sera gazı emisyonlarımızı, Çevre Yönetim Sistemimizin faaliyete geçme tarihi olan 2012 yılına göre 2020 yılı sonuna kadar %50 oranında azaltmayı hedefliyoruz. Mevcut durumda **%56 azaltım**la şimdiden bu hedefi tutturmuş bulunuyoruz.



Çevresel etkilerimizi çevre politikamız⁶² doğrultusunda ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi (ÇYS) standardına uygun şekilde yönetiyoruz. Hizmet noktalarımızın %100'ünü kapsayan **ISO 14001 sertifikası ile Türkiye'de en geniş kapsamlı ÇYS'ye sahip olan bankayız.**

⁶² Garanti Bankası Çevre Politikası: https://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik_yaklasimi/cevre_politikasii.page

2015'te Garanti Bankası, iklim değişikliğiyle mücadele için hazırladığı İklim Değişikliği Eylem Planı'nı açıkladı. Plan'da; karbon fiyatlandırması ve yenilenebilir enerji yatırımlarının önceliklendirilmesi, ormansızlaşmanın azaltılması, iklim değişikliği adaptasyonu ve yeşil ofis standartlarının oluşturulması başlıkları altında 4 konuya odaklanıyoruz.

Kapsam 1 ve 2 sera gazı emisyonlarımız, aktif büyüklüğümüze göre emisyon yoğunluğumuz, toplam enerji tüketimimiz, toplam su tüketimimiz ve iş amaçlı uçak seyahatlerinden kaynaklanan Kapsam 3 emisyonlarımız için sınırlı güvence aldık.

Küresel İkleler tarafından oluşturulan Karbon Fiyatı konusunda İş Dünyası Liderlik Kriterleri'ne (UN Global Compact's Business Leadership Criteria on Carbon Pricing) imza atan ilk Türk şirketi olduk.


İklim Değişikliği Yönetimi



13. İklim değişikliği ve etkileri ile mücadele için acil olarak adım atmak

13.3. İklim değişikliği azaltım, iklim değişikliğine uyum, etkinin azaltılması ve erken uyarı konularında eğitimin, farkındalık yaratmanın ve insani ve kurumsal kapasitenin geliştirilmesi

İklim değişikliği, 21. yüzyılda etkilerini hissettiğimiz önemli küresel meselelerden olup her sektör için risk ve fırsat alanları oluşturmaktadır. Dünya devletleri, 2016 yılında resmen yürürlüğe giren Paris Anlaşması kapsamında iklim değişikliğine çözüm üretmek adına küresel bir mücadele yürütmektedir. Ülkeler anlaşma kapsamında sera gazı salımlarının azaltımı ve iklim değişikliğinin etkilerine uyum için çalışmaktadır. Ancak, iklim değişikliği ile mücadelede hükümetlerin yanı sıra özel sektör ve sivil toplum kuruluşları gibi paydaşlara da önemli sorumluluklar düşmektedir. Benzer şekilde



Garanti Bankası olarak iklim değişikliğini, iş süreçlerine ve karar verme mekanizmalarına tam entegrasyon gerektiren stratejik bir konu olarak görüyoruz.

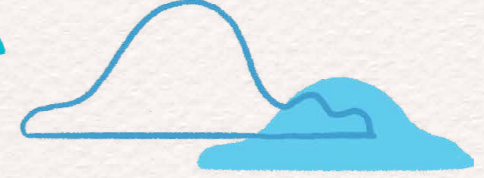
Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri de iklim değişikliğini önleme ve uyum kapsamında hükümetlerden şirketlere dünya çapında her kesimden aktörün iş birliği içinde çalışmasının önemini vurgulamaktadır.

Dünya genelinde, özellikle gelişmiş ülkelerdeki finans sektörü artık iklim değişikliği konusunun yalnızca bir risk yönetimi meselesi olmaktan çıktığının ve yeni iş fırsatı alanlarına dönüştüğünün farkındadır. Bu doğrultuda finans sektörünün sürdürülebilir kalkınmaya katkı sağlayacak ürün, hizmet ve projeler geliştirmesi günümüzde gittikçe daha çok önem kazanmaktadır. Garanti Bankası olarak finanse ettiğimiz projelerin, yasaların ve Banka politikalarının gerektirdiği sosyal ve çevresel standartları karşılamasını, proje sahiplerinin risk değerlendirmesi yapmasını, gerekirse öngörülen önlemleri almasını ve etkin iç denetim sistemlerine sahip olmasını gözetmekteyiz. Bu çalışmalarımızla

Türkiye'deki finans sektörünün önemli bir oyuncusu olarak sektörün iklim değişikliği üzerindeki etkisini azaltmaya odaklanıyoruz. Biliyoruz ki, finanse ettiğimiz projeler vasıtasıyla dolaylı olarak büyük bir çevresel etki yaratıyoruz. Finanse ettiğimiz projelere yönelik uyguladığımız yaptırımları Sorumlu Finans bölümünde detaylı olarak görebilirsiniz.

İklim değişikliği ile mücadelede dünya çapındaki kolektif çabanın bir parçası olmak amacıyla Kasım ayında Fas'ta düzenlenen Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Çerçeve Sözleşmesi'nin 22. Taraflar Konferansı (COP22) süresince çeşitli oturumlarda uygulamalarımızı tüm dünya ile paylaştık.

Türkiye'nin, Paris Anlaşması'nı imzalaması ile ülke genelindeki düşük karbonlu ekonomiye geçişe yönelik faaliyetler de hız kazandı. Ulusal



Katkı Beyanı'nda sunulan hedefleri gerçekleştirilmesi için özel sektörün üzerine düşen sorumluluktan hareketle TÜSİAD Çevre ve İklim Değişikliği Çalışma Grubu öncülüğünde Aralık 2016'da "Ekonomi Politikaları Perspektifinden İklim Değişikliği ile Mücadele Raporu" yayımlandı. Rapor, ekonomik faaliyetlerin çevresel kaygıları dikkate alan bir anlayışla sürdürülmesi ilkesinden yola çıkarak, emisyon azaltımına yönelik politika ve araçların geliştirilmesi ve bu araçların en etkin şekilde uygulanması için Türkiye'nin önünde bulunan seçeneklerin değerlendiriyor. Bunun yanı sıra, iklim değişikliği ve söz konusu araçların çeşitli senaryolar altında her bir sanayi sektörünü ekonomik açıdan nasıl etkileyeceğini ortaya koyuyor. İklim değişikliği ile mücadele konusunda Türkiye'nin öncü firmalarından biri olarak, raporun ana destekçilerinden biri olmanın yanı sıra, Danışma Kurulu'nda da yer aldık.

CPD İklim Değişikliği 2016

A Listesi'ne giren
193 şirket arasında
Türkiye'de yer alan
iki şirketten biri olduk.



Garanti Bankası olarak iklim değişikliğini, iş süreçlerine ve karar verme mekanizmalarına tam entegrasyon gerektiren stratejik bir konu olarak görüyoruz. İklim değişikliği ve etkileri konusunda yaptığımız en önemli çalışmalardan biri olan Garanti Bankası İklim Değişikliği Eylem Planı'nı⁶³ 2015 yılında hayata geçirdik. İklim değişikliğiyle mücadelelerimizde; karbonu fiyatlandırmak ve yenilenebilir enerji yatırımlarını önceliklendirmek, ormansızlaşmayı azaltmak, iklim değişikliği adaptasyonuyla su risklerini yönetmek ve yeşil ofis standartları oluşturmak başlıkları altında dört konuya yoğunlaşıyoruz.

Finansman faaliyetlerimiz kapsamında koyduğumuz taahhütlerimizi aşağıdaki şekilde özetliyoruz:

• Proje finansmanı faaliyetlerimizde, tüm fosil yakıt⁶⁴ bazlı ve yenilenebilir enerji yeni yatırım/kapasite artışı projelerinin finansal değerlendirmeleri kapsamında gölge karbon fiyatı uyguluyoruz.

• Eğer projenin uygulandığı ülkede mevcut durumda bir emisyon ticareti uygulaması (hem gönüllü hem de zorunlu) ya da karbon vergisi bulunuyorsa, bu durumda karbonun gerçek fiyatını kullanıyoruz. Böyle bir durum söz konusu değilse, salınan ton CO₂ eşdeğeri başına sabit bir fiyat uygulayacağız. Fiyat, piyasa dinamikleri göz önüne alınarak belirlenecek ve Sürdürülebilirlik Ekibi tarafından düzenli olarak gözden geçirilerek gerektiğinde güncelleniyor.

• Türkiye'de yenilenebilir enerji finansmanında öncü olan ve rüzgar enerji

santrallerine açık ara en çok finansman sağlayan Banka olarak, karbon fiyatlaması uygulaması, yenilenebilir yatırımları daha da önceliklendirmemizi sağlayacak. Bunun bir sonucu olarak, yeni enerji üretim yatırımlarına aktarılan toplam kaynağın en az %60'ının, yenilenebilir yatırımlara yönlendirilmesini bekliyoruz. Bu, mevcut durumda %50 olan yenilenebilir yatırım oranının, Aralık 2014'teki mevcut senaryoya kıyasla en az %10 artması anlamına geliyor. 2015 ve 2016 yılında yeni enerji üretim yatırımlarına aktarılan toplam kaynağın %100'ünü yenilenebilir enerji yatırımlarına yönlendirerek bu hedefimizi aştık.

• Geriye kalan yatırımlarda ise, termik santrallerde en yüksek çevresel ve sosyal standartları garantiye almak adına, kendi Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi Sistemimizi aşağıdaki ilkeler çerçevesinde uyguluyoruz;

• Sera gazı salımını asgari düzeye indirme hedefini tutturabilmek için, uygulanabilir olan her yerde en gelişmiş teknolojilerin (Best Available Technologies - BAT) kullanılması;

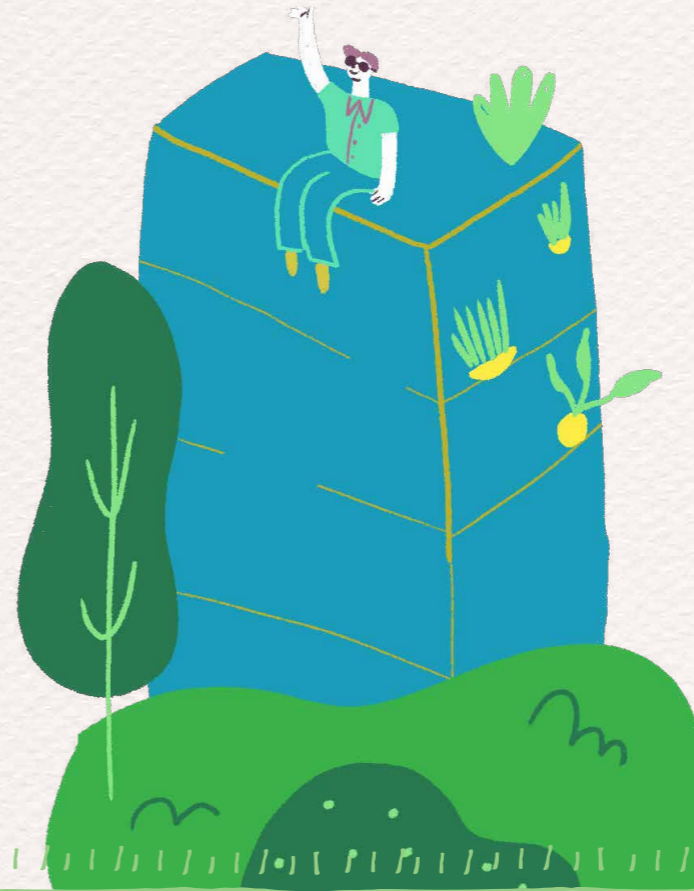
• AB standartları ile uyumlu olarak sülfür oksit, nitrojen oksit ve toz emisyonları için sınır değer belirlenmesi;

• Uygulamanın gerçekleştiği ülkeye ait yasal sera gazı emisyonu raporlama rehberi ile uyumlu bir şekilde, her sene sera gazı emisyonlarının halka açık bir şekilde raporlanmasının talep edilmesi.

• Karbon fiyatlamasının uzun dönem yatırım stratejilerine ve kararlarına entegre edilmesi, sorumlu politikaların savunulması ve gelişimin iletişimi gibi birbirinden bağımsız fakat birbirleriyle örtüşen üç boyutu olan "UN Global Compact's Business Leadership Criteria on Carbon Pricing" inisiyatifini imzalayan Türkiye'den ilk şirket olduk. Bu üç boyut, küresel sıcaklık ortalaması artışının sanayi devrimi öncesine ait seviyenin 2°C üzerine çıkması ile sınırlı kalması kriterleri ile uyuşmaktadır.

⁶³ https://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/garantiden_haberler/2015/eylul/iklim_degisikligi_eylem_plani.page?gbid2=220058

⁶⁴ 20 yıllık dönem için, özellikle de üretim öncesine ait emisyonların yakalanmadığı ve atmosfere salındığı senaryolarda kaya gazı ve doğalgaza ait "Kuyudan Depoya" (Well to Tank - WTT) karbon ayak izinin de göz önüne alınması gerekmektedir. Bunun bir sonucu olarak kömüre dayalı termik santrallerin yanı sıra, bu tür enerji santrallerine de karbon fiyatlaması uyguluyor ve tüm hesaplamalarımıza kaynak üretimi tarafındaki emisyonları da dâhil ediyoruz.



İklim Değişikliği Eylem Planı'mız ile 2016 yılında "Sürdürülebilir İş Ödülleri" kapsamında, "Karbon ve Enerji Yönetimi" konusunda ödüle layık görüldük. Bu girişim, Paris'te gerçekleşen 21. Taraflar Toplantısı öncesi iş dünyasının karbonun fiyatlandırılmasına desteğini temsil etmektedir. Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Çerçeve Sözleşmesi'nin 21. Taraflar Konferansı (COP21) ardından Paris Anlaşması'nın imzalanması ile birlikte, hâlihazırda önem verdiğimiz sera gazı azaltım çalışmalarımız daha da önem kazandı. 2016 yılında, 2015 yılına kıyasla 2016 yılı sera gazı salımlarının yoğunluğunda %5 oranında azaltılmasına yönelik sera gazı emisyonu hedefi belirledik. Bu hedef doğrultusundaki çalışmalarımız sonucunda emisyonlarımızın aktif büyüklüğümüze oranında 1 yıl içinde yaklaşık %10 azaltım gerçekleştirdik. Uzun vadeli hedefimiz çerçevesinde toplam Kapsam 1 ve Kapsam 2 sera gazı salımlarının aktif büyüklüğümüze oranında - Çevre Yönetim Sistemimizin faaliyete geçme tarihi olan 2012 yılına göre- 2020 yılı sonuna kadar %50 oranında azaltmayı hedefliyoruz. Mevcut durumda %56 azaltımla şimdiden bu hedefi tutturmuş bulunuyoruz. Bu başarıyı korumak ve azaltım oranını en üst seviyeye çekmek için çalışmaya devam edeceğiz.

İklim değişikliği ile mücadelede önemli bir adım olarak 2009 yılında ilk kez sera gazı salımlarını hesaplamaya başlamamız ve 2010 yılında sera gazı salımlarını ve

iklim değişikliği stratejimizi ilk kez CDP'ye açıklamamızın ardından bugüne kadar geçen sürede sürdürülebilir bir gelecek adına yaptığımız yatırımlar sektördeki öncü pozisyonumuzu korumamızda rol oynadı. Uzun yıllara yayılan çevre ve sürdürülebilirlik çalışmalarımız sonucu, CDP 2016 Küresel İklim Değişikliği Raporu'nun A Listesi'ne giren 193 şirket arasında Türkiye'den iki şirketten biri, finans sektöründe ise Türkiye'den tek şirket olduk. Ayrıca 2016 yılında Bilime Dayalı Emisyon Azaltım Hedefleri (Science Based Target) koyma taahhüdünü verdik. Bilime Dayalı Emisyon Azaltım Hedefleri, CDP'nin öncülüğünde bir inisiyatif olup, Paris Konferansı öncesi ve sırasında bilim dünyasının ve hükümetlerin de kabul ettiği gibi küresel sıcaklık artışının en fazla 2 °C seviyesinde tutulmasını sağlamak amacıyla şirketlerden bilime dayalı metodolojilere göre salım azaltım taahhütlerinde bulunmalarını talep etmektedir.

Binalarımızın içinde yarattığımız doğrudan çevresel etkilerimiz hakkında daha detaylı bilgileri yatırımcı ilişkileri web sitesinden⁶⁵ inceleyebilirsiniz. Ayrıca kaynak tüketimi ve sera gazı salım verileri Ek-4'te sunulmaktadır.

Su kaynaklarının verimli kullanılması ve etkin su yönetimi konusu iklim değişikliğiyle mücadele çerçevesinde şirketler için önemi giderek artan bir mesele haline aldı. Su yönetimi konusunda en önemli riskler dolaylı su ayak izi altında Banka'nın kredi portföyü dahilinde yer

alıyor. Finanse ettiğimiz projelere yönelik uyguladığımız yaptırımları Sorumlu Finansman bölümünde detaylı olarak görebilirsiniz.

Biz de Türkiye genelinde tüm ofis ve şubelerimizde su tüketimimizi azaltmak ve çevre performansımızı arttırmak için çalışmalar gerçekleştiriyoruz. 2015 yılında CDP çalışmalarımızın kapsamını genişleterek, su kıtlığı konusundaki farkındalığı artırmak amacıyla CDP Su Programı ana sponsorluğunu üstlendik. Su konusunda özel sektörün sorumluluk alması gerekliliğinden hareketle ve şirketleri harekete geçirme hedefiyle 2015 yılında ilk CDP Su Raporu'muzu yayımladık.

Binalarımızın içinde yarattığımız doğrudan çevresel etkilerimiz hakkında daha detaylı bilgileri yatırımcı ilişkileri⁶⁷ web sitesinden inceleyebilirsiniz.

2016 yılında Banka'nın işletmelerindeki su tüketimi⁶⁶

264 bin m³'tür.

2015 yılı için ise bu rakam

270 bin m³

olarak hesaplanmıştır.

2016 yılı su tüketiminde 2015 yılına göre

%2'lik bir azalma gözlenmiştir.



⁶⁵ <https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/surdurulebilirlik/detay/iklim-degisikligi-yonetimi/952/3812/0>

⁶⁶ Burada "su tüketimi" terimi, "kuruluşun kapsam dâhilindeki işletmelerinde, herhangi bir kullanım sebebiyle raporlama dönemi içerisinde bütün kaynaklardan (yüzeysel suyu, yeraltı suyu, yağmur suyu ve belediyeden alınan suyu içerir), çekilen suların toplamı" olarak açıklanan "su çekimi" anlamına gelmektedir.

⁶⁷ <https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/surdurulebilirlik/detay/Su-Yonetimi/954/3814/0>

Bağımsız Güvence Beyanı

T. Garanti Bankası A.Ş. Yönetim Kurulu ve Yönetimine,
İstanbul, Türkiye

Bu Güvence Beyanı ('Beyan'), T. Garanti Bankası A.Ş. ('Garanti' veya 'Şirket') tarafından 31 Aralık 2016 tarihinde sona eren yıl itibarıyla hazırlanan 2016 Sürdürülebilirlik Raporu'nda ('Rapor') yer alan 'Seçilmiş Bilgiler'i raporlamak amacıyla yalnızca şirket yönetimine yönelik olarak hazırlanmıştır.

Konu ve Uygun Kriterler

Şirket'in talebi doğrultusunda sorumluluğumuz, aşağıda listelenen ve Rapor'un Ek 2 kısmında açıklamaları yer alan 'Seçilmiş Bilgiler' üzerinde sınırlı güvence sunmaktır.

Güvence hizmetimizin kapsamı

Güvence hizmetimizin kapsamı, aşağıdaki listede yer alan ve Rapor'da belirtildiği gibi Küresel Raporlama İnisiyatifi (GRI) G4 Sürdürülebilirlik Raporlaması Kılavuzları ve EK 2'de belirtildiği şekli ile Şirket'in oluşturduğu kriterlere göre Şirket'in Türkiye operasyonlarını kapsayan 'Seçilmiş Bilgiler' ile sınırlıdır. Güvence beyanımız, Şirket'in oluşturmuş olduğu Ek 2'de yer alan kriterler ile birlikte okunmalıdır.

Liste: Seçilmiş Bilgiler:

- Sürdürülebilirlik Yönetimi;
 - o bankanın sürdürülebilirlik komitesi ve 7 sürdürülebilirlik çalışma grubunun varlığı
 - o raporlama dönemi içerisinde gerçekleştirilen sürdürülebilirlik komitesi toplantılarının sayısı
 - o yapı (sürdürülebilirlik komitesi üyelikleri)
 - o bankanın sürdürülebilirlik temsilcisi ağının varlığı ve sürdürülebilirlik ekibi ile çalışarak sürdürülebilirlik raporu için veri toplama ve sürdürülebilirlik komitesi kararlarını uygulama rollerini gerçekleştirmesi
 - o sürdürülebilirlik komitesi, ekibi ve temsilcileri arasındaki iletişim
 - o sürdürülebilirlik komitesinin raporlama döneminde bankanın öncelikli konularını ve dile getirilen kritik konuları tartıştığına dair kanıt
- Paydaş katılımı süreci ve önceliklendirme analizi
 - o önceliklendirme analizinde yapılan hesaplamaların doğruluğu
 - o öncelikli konuların analizinin örnekleme bazında iç ve dış paydaş kanıtları ile tutarlı olması
 - o banka için öncelikli konular analizinin, temelini oluşturan analizler ve kanıtlarla destekleniyor oluşu
- Kaynak bazında toplam enerji tüketimi
- Kaynak bazında toplam su çekimi/tüketimi
- GHG Protocol kapsam 1 ve 2 tanımlarına göre raporlanmış tCO2e bazında Toplam Sera Gazı Emisyonları
- Sera gazı yoğunluğu (toplam aktifler başına)
- 2016 yılında Sera gazı yoğunluğu azaltımı (toplam aktifler başına)
- Kilometre (km) bazında iş amaçlı uçuşlar ve iş amaçlı uçuşlardan kaynaklanan emisyonlar (kapsam 3)
- Garanti tarafından finanse edilen yenilenebilir enerji projeleri sayesinde engellenen sera gazı emisyonları
- Garanti tarafından finanse edilen projeler için uygulanan Çevresel Etki Değerlendirme Süreci
 - o 2016 yılında değerlendirilen projeler
 - o 2016 yılında reddedilen projeler
 - o 2016 yılında değerlendirilen projelerin risk notları
 - o 2016 yılında gerçekleştirilen proje sahası ziyaretleri
- Yenilenebilir enerji portföyü
 - o Türüne göre yenilenebilir enerji projelerine yapılan yatırımların miktarı (31.12.16 itibarıyla)

- o Türüne göre yenilenebilir enerji projelerinin kurulu güçleri (31.12.2016 itibarıyla)
- o Türkiye'de faaliyetteki rüzgâr enerjisi santrallerinin kurulu güçlerinde Garanti'nin Pazar payı (31.12.16 itibarıyla)
- 2016 yılında yapılan toplumsal yatırım tutarı
- Toplumsal Yatırım Önceliklendirme Analizi
 - o önceliklendirme analizinde yapılan hesaplamaların doğruluğu
 - o öncelikli konuların analizinin örnekleme bazında iç ve dış paydaş kanıtları ile tutarlı olması
 - o banka için öncelikli konular analizinin, temelini oluşturan analizler ve kanıtlarla destekleniyor oluşu

Seçilmiş Bilgiler'e dair veriler ve kılavuz notları Garanti 2016 Sürdürülebilirlik Raporu Ek 2'de bulunabilir.

Şirket'in sorumlulukları

Seçilmiş Bilgiler'in GRI G4 Raporlaması Kılavuzları ve Şirket tarafından belirlenmiş iç kriterlere göre hazırlanması, toplanması ve raporlanmasından Şirket'in yönetimi sorumludur. Ek olarak Şirket yönetimi, denetçiye sunulan dokümantasyonun tamlığı ve doğruluğundan sorumludur. Şirket yönetimi ayrıca hata veya hile kaynaklı önemli yanlışlık içermeyen dokümantasyon ve bilginin sağlanmasını makul derecede temin edecek bir iç kontrol mekanizmasının sağlanmasından da sorumludur.

Sorumluluğumuz

Güvence çalışmamız, Uluslararası Güvence Standartları ve bilhassa Tarihsel Finansal Bilgilerin Denetlenmesi ve Gözden Geçirilmesi Dışındaki Güvence Hizmetleri'ne ilişkin Uluslararası Standart'a (ISAE 3000 (Revised)) göre planlanmış ve gerçekleştirilmiştir. Bu yönetmelikler etik kurallara uymamızı ve güvence çalışmamızı Seçilmiş Bilgiler üzerinde sınırlı güvenceye ulaşma amacıyla planlamamızı ve gerçekleştirmemizi gerektirir.

Dürüstlük, tarafsızlık, profesyonel yetkinlik ve gerekli özen gösterilmesi, gizlilik ve profesyonel davranış temel ilkelerini belirleyen IESBA Profesyonel Muhasebeciler için Etik Kurallar'ın bağımsızlık ve diğer etik gerekliliklerine uyum göstermekteyiz.

Kalite Kontrolle ilişkin Uluslararası Standart'ı (ISQC 1) uygulamakta ve bu doğrultuda ilişkili etik ve profesyonel standartlar ve kanun veya yönetmelik gerekliliklerine uygun dokümanite edilmiş politikalar ve süreçleri içeren kuvvetli bir kalite kontrol sistemi muhafaza etmekteyiz.

Gerçekleştirilen güvence çalışması sınırlı güvencedir. Bir sınırlı güvence çalışmasında gerçekleştirilen prosedürlerin niteliği, zamanlaması ve kapsamı makul güvence çalışması gerekliliklerine göre sınırlıdır. Dolayısı ile elde edilen güvence seviyesi daha düşüktür.

Seçilmiş olan prosedürler denetçinin muhakemesine tabidir. Prosedürler özellikle Seçilmiş Bilgiler'in toplanması ve raporlanmasından sorumlu kişilerin soruşturulması ve Seçilmiş Bilgiler'e dair kanıt edinmek üzere belirlenen ek prosedürlerdir.

Yukarıda bahsi geçen Seçilmiş Bilgiler'e dair uyguladığımız prosedürler şunları içermektedir:

1. Şirket'in anahtar konumdaki kıdemli personeli ile raporlama dönemine ait Seçilmiş Bilgiler'in elde edilmesi için hâlihazırda uygulamada olan süreçleri anlamak için görüştük;

2. Seçilmiş Bilgiler'i Şirket'in Türkiye'deki Genel Müdürlük Ofisi'nde yerinde ve Türkiye'deki diğer lokasyonları için saha dışında örnekleme bazında kanıtlara karşı gözden geçirdik;
3. Seçilmiş Bilgiler üzerinde örnekleme bazında doğruluk testleri uyguladık;
4. Seçilmiş Bilgiler'i değerlendirmek ve incelemek için Şirket'in iç dokümantasyonunu kullandık;
5. Temel süreçlerin ve Seçilmiş Bilgiler üzerindeki kontrollerin tasarımı ve uygulanmasını değerlendirdik;
6. Örnekleme bazında, raporlama dönemi için Seçilmiş Bilgiler'i hazırlamak için kullanılan hesaplamaları yeniden gerçekleştirdik.
7. Seçilmiş Bilgiler'in Rapor'daki bildirimini ve sunumunu değerlendirdik

Sınırlı İnceleme'nin sınırları

Güvence kapsamımızda yer almayanlar:

- Yukarıda bahsi geçenler dışında Rapor'da yer alan veri ve bilgiler;
- Belirlenmiş olan raporlama dönemi (1 Ocak 2016'dan 31 Aralık 2016'ya kadar) dışında kalan veri ve bilgiler;
- Şirket'in, Şirket tarafından sağlanan görüş, inanç, istek, beklenti, hedef veya ileriye dönük niyet belirten beyanları.

Sonucumuz

Prosedürlerimizin sonucunda, 31 Aralık 2016 tarihinde sona eren yıl için gözden geçirilen Seçilmiş Bilgiler'in, tüm önemli hususlar açısından, GRI G4 Raporlaması Kılavuzları ve Garanti 2016 Sürdürülebilirlik Raporu Ek 2'de belirtilen Şirket tarafından belirlenen kriterlere göre hazırlanmadığı konusunda herhangi bir hususa rastlanmamıştır.

Denetim Ekibimiz

Multidisipliner profesyonellerden oluşan denetim ekibimiz, iklim değişikliği ve sürdürülebilirlik ağımdan seçilmiştir ve Türkiye ve uluslararası önemli kuruluşlar ile benzer alanlarda birçok çalışma yürütmektedir.

Bu raporun T. Garanti Bankası A.Ş.'nin 31 Aralık 2016 tarihinde sona eren yıl Sürdürülebilirlik Raporu'nda, Seçilmiş Bilgiler ile bağlantılı olarak bir bağımsız güvence raporu olarak T. Garanti Bankası A.Ş.'nin yöneticilerine, yönetim sorumluluklarını yerine getirdiğini gösterme amacıyla açıklanmasına izin veriyoruz. Çalışmamız veya bu beyan için, yasaların izin verdiği en kapsamlı ölçüde, T. Garanti Bankası A.Ş. ve bir bütün olarak yöneticiler dışında hiç kimseye karşı, şartların aramızda yazılı olarak açıkça belirlendiği durumlar dışında hiçbir sorumluluk kabul etmemekteyiz.

Güney Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş. adına
A member firm of Ernst & Young Global Limited



Zeynep Okuyan, SMMM
Sorumlu Ortak

İstanbul, 21.04.2017

EKLER

EK 1: Önceliklendirme Analizine Tabi Tutulan Başlıklar

- Sorumlu yönetim anlayışımız kapsamındaki konular / Garanti içinde
- Ürün ve hizmetler aracılığıyla kapsama alanındaki konular / Garanti dışında

Sürdürülebilir Bankacılıkta Liderlik (Sayfa 50)

- 16 Sürdürülebilir bankacılığın gelişmesine liderlik etme⁶⁸
- 20 Paydaş diyalogu⁶⁹

Sorumlu ve Şeffaf Yönetim (Sayfa 62)

- 1 Şeffaflık ve raporlama
- 2 İyi kurumsal yönetim
- 3 Finansal ve finansal olmayan⁷⁰ konularda entegre risk & kriz yönetimi
- 4 Suç gelirlerinin aklanmasının ve terör finansmanının önlenmesi
- 12 Mevzuata uyum
- 15 İhbar hattı ve uygunsuzlukların raporlanması⁷¹
- 30 Denetim
- 32 Yönetim kurulu yapısı, seçim süreci, adaylık, çeşitlilik, bağımsızlık, üst yönetim ücretlerinin şeffaflığı
- 26 Bankacılıkta güven tazeleme ve itibar yönetimi
- 34 Rekabet karşıtı davranışları önleme
- 37 Vergi politikası

⁶⁸ Küresel liderlik düzeyinde sürdürülebilirlik yönetimine sahip olma, finans sektöründe (yatırım ve emeklilik şirketleri gibi bankacılık dışı finans sektörü temsilcileri de dahil olmak üzere) sürdürülebilirliğin yaygınlaşmasına öncülük etme.

⁶⁹ Ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi konusunda diyalogu da içerir.

⁷⁰ Çevresel, sosyal ve yönetim gibi riskleri içerir.

⁷¹ Yolsuzluk, rüşvetle mücadele ve etik olmayan her türlü davranışı kapsar.

Müşteri Odaklılık (Sayfa 76)

- 14 Kadın Müşterilerimizin Güçlenmesi ve Cinsiyet Eşitliğinin Desteklenmesi
- 5 Müşteri odaklı olma⁷² ve memnuniyeti artırma
- 23 Finansal sağlık ve müşterilerin bilinçli karar vermelerine destek
- 27 Sorumlu kredilendirme⁷³ ve finansal zorluğa düşmüş müşteriye destek
- 28 Fiyatlandırma politikaları⁷⁴
- 29 Finansal kapsayıcılık, erişilebilirlik ve alım gücü
- 31 Ürün ve hizmetlerin sorumlu iletişim ve pazarlaması

Dijital Dönüşüm (Sayfa 102)

- 7 Müşteri gizliliği ve bilgi güvenliği
- 17 Dijital dönüşüm ve teknolojik yenilik
- 22 İnovasyon yönetimi

⁷² Toplumun kredi gibi bankacılık hizmet ihtiyacını karşılamayı da içerir.

⁷³ Müşterilerin aşırı borçlanmasını önleme vb.

⁷⁴ Adil, kârlı ve şeffaf ücretler, ürünlerde fiyat-kalite dengesi)

EK 1: Önceliklendirme Analizine Tabi Tutulan Başlıklar

- Sorumlu yönetim anlayışımız kapsamındaki konular / Garanti içinde
- Ürün ve hizmetler aracılığıyla kapsama alanındaki konular / Garanti dışında

Ekonomik ve Toplumsal Gelişime Destek (Sayfa 116)

- 8 Finansal performans & ekonomiye doğrudan ve dolaylı katkı
- 19 Finansal eğitim ve kapasite geliştirme
- 25 Toplumsal yatırım programları
- 21 İstihdamı artırma ve KOBİ'lere destek
- 35 Sorumlu⁷⁵ Tedarik

Çalışanlara Yatırım Yapmak (Sayfa 128)

- 6 Çalışanlara yatırım yapma⁷⁶
- 11 İnsan kaynağında fırsat eşitliği, çeşitlilik
- 24 Adil ücretlendirme

⁷⁵ Tedarik zincirinde çevresel, sosyal ve etik koşulları kapsar.

⁷⁶ Yetenek yönetimi, çalışan memnuniyeti, çalışan hakları, iş hayat dengesi, İSG vb. alanları kapsar.

Sorumlu Finansman (Sayfa 150)

- 9 İnsan hakları
- 18 Sorumlu⁷⁷ ürünler ve hizmetler
- 10 Müşterilerin ÇSY⁷⁸ risklerinin yönetimi

İklim Değişikliği ve Enerji (Sayfa 174)

- 13 İklim değişikliği & enerji
- 33 Garanti Bankası'nın çevresel ayak izi⁷⁹
- 36 Su risk ve fırsatları

⁷⁷ Çevresel veya sosyal değer yaratan ürün ve hizmetleri kapsar.

⁷⁸ ÇSY kısaltması Çevresel, sosyal ve yönetsel alanları ifade etmektedir. Bu maddeye proje finansmanı faaliyetlerinde çevresel ve sosyal etkilerin değerlendirilmesi örnek verilebilir.

⁷⁹ Banka binaları içindeki karbon, atık ve su yönetimi vb. kapsar. Finansman faaliyetleri veya tedarik zinciriyle yaratılan dolaylı etkileri kapsamaz.

EK 2: Raporlama Kılavuzu

Bu bölüm aşağıdaki tabloda açıklandıkları şekilde sınırlı güvence kapsamı altında olan indikatörler içindir. Güvence kapsamındaki verilerin kapsamı 31 Aralık 2016'da sona eren yıl için Garanti Bankası'nın Türkiye operasyonlarıdır.

2016 yılı için sınırlı güvence kapsamındaki Seçilmiş Bilgiler

İndikatör	Kılavuz Notları
Paydaş Katılım Süreci ve Önceliklendirme Analizi	<p>Garanti GRI G4 Sürdürülebilirlik Raporlaması için yıllık bazda önceliklendirme analizi gerçekleştirmektedir. Önceliklendirme analizinin sonuçları ve sonuçların ardındaki metodoloji ve süreçler denetim kapsamı altındadır. Daha detaylı bilgi için lütfen sayfa 38'deki Odak Konularımız bölümüne bakınız.</p> <ul style="list-style-type: none">• Önceliklendirme analizinde yapılan hesaplamaların temelini oluşturan analiz ve kanıtlarla destekleniyor oluşu• Öncelikli konuların analizinin örnekleme bazında Banka'nın iç ve dış paydaş kanıtları ile tutarlı olması• Banka için öncelikli konular analizinin, temelini oluşturan analizler ve kanıtlarla destekleniyor oluşu
Sürdürülebilirlik Yönetimi	<p>Garanti'de Sürdürülebilirlik Yönetimi'nin detaylı açıklamaları sayfa 72-75 arasındaki Sürdürülebilirlik Yönetimi bölümünde yer almaktadır. Denetim kapsamındaki bilgiler şu şekildedir:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bankanın sürdürülebilirlik komitesi ve 7 sürdürülebilirlik çalışma grubunun varlığı• Raporlama dönemi içerisinde gerçekleştirilen sürdürülebilirlik komitesi toplantılarının sayısı• Yapı (sürdürülebilirlik komitesi üyelikleri)• Bankanın sürdürülebilirlik temsilcisi ağının varlığı ve sürdürülebilirlik ekibi ile çalışarak sürdürülebilirlik raporu için veri toplama ve sürdürülebilirlik komitesi kararlarını uygulama rollerini gerçekleştirmesi• Sürdürülebilirlik komitesi, ekibi ve temsilcileri arasındaki iletişim• Sürdürülebilirlik komitesinin raporlama döneminde bankanın öncelikli konularını ve dile getirilen kritik konuları tartıştığına dair kanıt

İndikatör	Kılavuz Notları
Kaynak bazında toplam enerji tüketimi	<p>Garanti Bankası'nın Türkiye operasyonlarında (Genel Müdürlük, hizmet binaları, şubeler ve ATM'ler) kullanılan ısınma, jeneratörler, kiralık araçlar için fosil yakıtlardan ve satın alınan elektrik enerji tüketimini içerir. Metreküp, litre ve ton bazındaki kaynak verilerini MWh ve GJ birimlerine çevirmek için IPCC çevrim faktörleri kullanılmıştır. Ek 4: Kaynak Tüketimi ve Sara Gazı Verileri bölümünde yer alan raporlama GRI G4-EN3 Kuruluş içindeki enerji tüketimine göre yapılmıştır. Banka'nın raporlama gereklilikleri sebebiyle veriler genel olarak MWh olarak raporlanmaktadır. GRI G4 Kılavuzlarını takiben 31.12.2016 tarihinde sona eren yıl için GJ bazında toplam enerji tüketimi 564.174'tür.</p>
Kaynak bazında toplam su tüketimi/çekimi	<p>Garanti Bankası'nın Türkiye operasyonlarında (Genel müdürlük, hizmet binaları ve şubelerde tüketilen şebeke suyu) kullanılan ve çekilen toplan su miktarını içerir. Sayfa 85'deki İklim Değişikliği bölümünde yer alan raporlama GRI G4-EN8 Kaynak bazında toplam su çekimine göre yapılmıştır.</p>
GHG Protocol Kapsam 1 ve 2'ye göre raporlanan toplam sera gazı emisyonları	<p>Garanti Bankası'nın Türkiye operasyonlarında (Genel Müdürlük, hizmet binaları, şubeler ve ATM'ler) kullanılan ısınma, jeneratörler, kiralık araçlar için fosil yakıtlardan, soğutucu ünitelerinden ve satın alınan elektrik kaynaklı enerji tüketiminden kaynaklanan sera gazlarını (CO₂, CH₄ ve N₂O ve f-gazları) içerir. Küresel ısınma potansiyelleri ve emisyon faktörleri için IPCC faktörleri kullanılmıştır. Emisyonların konsolidasyonu için operasyonel kontrol yaklaşımı benimsenmiştir. Ek 4: Kaynak Tüketimi ve Sara Gazı Verileri bölümünde yapılan raporlama GRI G4-EN15 Doğrudan sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 1), GRI G4-EN16 Dolaylı enerji sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 2) ve GHG Protocol'e göre yapılmıştır.</p>
İş için yapılan uçak seyahatlerinin toplam kilometre mesafesi ve Kapsam 3 emisyonları	<p>İş için yapılan uçak seyahatlerinden kaynaklanan Kapsam 3 emisyonları GRI G4-EN17 ve GHG Protocol'e göre raporlanmaktadır. Uçak seyahatleri emisyonları için DEFRA emisyon faktörleri kullanılmıştır. Lütfen Ek 4: Kaynak Tüketimi ve Sara Gazı Verileri bölümüne bakınız.</p>

EK 2: Raporlama Kılavuzu

2016 yılı için sınırlı güvence kapsamındaki Seçilmiş Bilgiler

İndikatör	Kılavuz Notları
Sera gazları yoğunluğu (toplam aktifler başına)	Bankanın Kapsam 1 ve Kapsam 2 emisyonlarının 31.12.2016 itibarıyla milyar TL bazında toplam aktiflerine bölünmesi ile hesaplanmıştır. Bankanın toplam aktifleri denetlenmiş finansal tablolarından alındığı için ek bir finansal denetim gerçekleştirilmemiştir. Ek 4: Kaynak Tüketimi ve Sera Gazı Verileri bölümünde yapılan raporlama GRI G4-EN18 Sera Gazı (GHG) emisyon yoğunluğuna göre yapılmıştır.
Sera gazları yoğunluğundaki azaltım (toplam aktifler başına)	Bankanın Kapsam 1 ve Kapsam 2 emisyonlarının 31.12.2016 itibarıyla milyar TL bazında toplam aktiflerine bölünmesi ile hesaplanmıştır. Aynı yöntemle hesaplanan 31.12.2015 değerine göre düşüşü değerlendirilmiştir. Bankanın toplam aktifleri denetlenmiş finansal tablolarından alındığı için ek bir finansal denetim gerçekleştirilmemiştir. Ek 4: Kaynak Tüketimi ve Sera Gazı Verileri bölümünde yapılan raporlama GRI G4-EN18 Sera Gazı (GHG) emisyon yoğunluğuna göre yapılmıştır.
Garanti tarafından finanse edilen yenilenebilir enerji projeleri (HES ve RES) ile engellenen sera gazı emisyonları	2016'da faaliyete giren projeler denetim kapsamındadır. Yenilenebilir enerji projelerinin finanse edilmesiyle elektrik enerjisi talebi için ek fosil yakıtların yakılması engellenerek emisyonlar engellenmektedir. Detaylı bilgi için lütfen sayfa 167'deki Yenilenebilir Enerji Finansmanı bölümüne bakınız.
Garanti tarafından finanse edilen projelerde uygulanan Çevresel Etki Değerlendirmesi süreci	Çevresel ve sosyal not değerlendirme süreci denetim kapsamı altındadır. Bankanın çevresel ve sosyal risk değerlendirme süreci için uluslararası iyi uygulamaları baz alan bir iç metodolojisi mevcuttur. Detaylı bilgi için lütfen Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi bölümündeki Tablo 12'ye bakınız. Çevre ve Sosyal Risk Değerlendirmesi'ne dair detaylı bilgi Banka'nın internet sitesinde mevcuttur.
• 2016 yılında değerlendirilen projeler	
• 2016 yılında reddedilen projeler	
• 2016 yılında değerlendirilen projelerin risk notları	
• 2016 yılında gerçekleştirilen proje sahası ziyareti sayısı	

İndikatör	Kılavuz Notları
Yenilenebilir enerji portföyü	Garanti tarafından 2016 yılında imzalanan yenilenebilir enerji projelerindeki finansman miktarı ve projelerin kurulu güçleri denetim kapsamındadır. 2016'da Türkiye'de işletmeye alınan yenilenebilir enerji projeleri Enerji İşleri Genel Müdürlüğü internet sitesinden alınmıştır (http://www.eigm.gov.tr/tr-TR/Sayfalar/Enerji-Yatirimlari). Garanti'nin bir projedeki kurulu güç oranı, o projeye sağladığı finansman oranının projenin toplam kurulu gücü ile çarpılması ile hesaplanmaktadır. Bu veri daha önce denetlenmiş olan verilere eklenmektedir. Lütfen Sorumlu Finansman bölümündeki Tablolar 14-17'ye bakınız.
• Türüne göre yenilenebilir enerji projelerine yapılan yatırımların miktarı (31.12.16 itibarıyla)	
• Türüne göre yenilenebilir enerji projelerinin kurulu güçleri (31.12.2016 itibarıyla)	
• Türkiye'de faaliyetteki rüzgâr enerjisi santrallerinin kurulu güçlerinde Garanti'nin Pazar payı (31.12.16 itibarıyla)	
Toplumsal Yatırımlar	Bankanın 'Toplumsal Yatırımlar'ı tanımlayan bir iç 'Sponsorluk ve Kurumsal Sorumluluk Politikası' mevcuttur. Denetim kapsamındaki bilgiler 2016 yılında yapılan toplumsal yatırımların toplamını içerir. Lütfen sayfa 119 Toplumsal Yatırım ve Sosyal Etki bölümüne bakınız.
• 2016 yılında yapılan toplumsal yatırım miktarı	
Toplumsal Yatırım Önceliklendirme Analizi	Garanti Sürdürülebilirlik Raporu için öncelikli konularına dair gerçekleştirdiği önceliklendirme analizi dışında bir Toplumsal Yatırım Önceliklendirme Analizi gerçekleştirmektedir. Analizin sonuçları ve sonuçlara ulaşmak için kullanılan metodoloji için lütfen sayfa 120'deki Toplumsal Yatırım Alanlarını Önceliklendirme bölümüne bakınız. Denetim kapsamındaki bilgiler şu şekildedir:
	• Önceliklendirme analizinde yapılan hesaplamaların temelini oluşturan analiz ve kanıtlarla destekleniyor oluşu
	• Öncelikli konuların analizinin örnekleme bazında Banka'nın iç ve dış paydaş kanıtları ile tutarlı olması
	• Banka için öncelikli konular analizinin, temelini oluşturan analizler ve kanıtlarla destekleniyor oluşu

EK 3: Sosyal Performans Verileri

Cinsiyete göre istihdam türü ve çalışma sözleşmesi

2016	Çalışma türü	Erkek	Kadın	Toplam	Genel toplam
İstihdam türü	Tam zamanlı	8.405	11.278	19.683	19.689
	Yarı zamanlı	2	4	6	
Çalışma sözleşmesi	Daimi	8.233	10.966	19.229	19.689
	Geçici	174	286	460	

Yaşa ve cinsiyete göre çalışanların dağılımı

2016	18-25	26-30	31-35	36-40	41+
Kadın	1.425	3.692	2.971	1.789	1.405
Erkek	662	2.561	2.245	1.446	1.493
Toplam	2.087	6.253	5.216	3.235	2.898

Genel bilgiler

2016	2015	2016
Kadın çalışanların toplam çalışan sayısına oranı (%)	%57	%57
Üst yönetimde kadın çalışan sayısı (kadın yönetici sayısı/toplam yönetici sayısı)	26/83	30/86
Ortalama kıdem (yıl)	7,6	8,1
Çalışanların yaş ortalaması	32,9	33,5

Cinsiyete göre ortalama kıdem

	Erkek	Kadın	Ortalama
	8,2	8,1	8,1

İşe alınan ve işten ayrılan çalışanların yaşa göre dağılımı

2016	18-25	26-30	31-35	36-40	41+	Toplam
İşe alınan	910	613	91	31	31	1.676
İşten ayrılan	428	837	332	172	210	1.979

İşe alınan ve işten ayrılan çalışanların cinsiyete göre dağılımı

2016	Kadın	Erkek	Toplam
İşe alınan	1.015	661	1.676
İşten ayrılan	1.064	915	1.979

EK 3: Sosyal Performans Verileri

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

2016	İş gücü dağılımı	İşe alınan çalışan sayısı	İşten ayrılan sayısı
Akdeniz	991	70	85
Batı Karadeniz	371	18	22
Doğu Anadolu	379	25	14
Doğu Karadeniz	351	16	24
Ege	1.383	69	99
Garanti KKTC	76	7	8
Güneydoğu Anadolu	466	27	26
Marmara	5.051	204	273
Orta Anadolu	2.322	101	205
Diğer*	8.299	1.139	1.223
Toplam	19.689	1.676	1.979

* Daha önceki yıllarda Şubesiz bankacılık ayrı gösterilirken, 2015 itibarıyla "Diğer" içine alındı.

Çalışan başına ortalama eğitim süresi

	2015	2016
Çalışan başına ortalama eğitim süresi	44	36
Genel müdürlük çalışanı başına ortalama eğitim süresi	49	40
Şube personeli başına ortalama eğitim süresi	42	34
Çalışan başına ortalama eğitim süresi (kadın)	43	34
Çalışan başına ortalama eğitim süresi (erkek)	45	36
Çalışan başına ortalama eğitim süresi (yönetici)	44	36
Çalışan başına ortalama eğitim süresi (yönetici seviyesinden düşük seviyeler)	44	34

Kayıp Günler

	2015	2016
Toplam iş günü	4.500.266	5.020.786
Değişim %	-%4,71	%12
Toplam kayıp gün	67.460	59.602
Değişim %	%42,51	-%12
Kayıp günlerin toplam çalışma günlerine oranı (%)	%1,50	% 1,2

EK 4: Kaynak Tüketim ve Sera Gazı Emisyon Verileri

Kaynak Tüketimleri

Enerji Kaynağı	Toplam Tüketim (2015)	Toplam Tüketim (2016)
Elektrik (MWh)	115.693	116.502
Isıtma için kullanılan Doğal Gaz (m ³)	3.039.563	2.810.199
Isıtma için kullanılan Doğal Gaz (MWh)	29.144	26.945
Isıtma için kullanılan Mazot (litre)	199.668	167.372
Isıtma için kullanılan Mazot (MWh)	1.965	1.646
Isıtma için kullanılan Kömür (ton)	180	117
Isıtma için kullanılan Kömür (MWh)	628	409
Jeneratör için kullanılan Mazot (litre)	183.860	163.237
Jeneratör için kullanılan Mazot (MWh)	1.809	1.606
Fuel Oil (litre)	25.475	7.703
Fuel Oil (MWh)	270	82
Araç Filosundaki Motorin Tüketimi (litre)	1.186.338*	1.123.289
Araç Filosundaki Motorin Tüketimi (MWh)	11.673*	11.052
Araç Filosundaki Benzin Tüketimi (litre)	9.965	0
Araç Filosundaki Benzin Tüketimi (MWh)	89	0
Toplam Enerji Tüketimi (MWh)	161.215*	158.243

* 2015 yılı için yeniden beyan edilmiştir

Sera Gazı Emisyonları (tCO₂ eşdeğeri)

	Kapsam 1 (tCO ₂ e)	Kapsam 2 (tCO ₂ r)	Kapsam 3 (tCO ₂ e)	Toplam tCO ₂ e (Kapsam 1 & 2)	Toplam Kapsam 1 & 2 tCO ₂ e için Değişiklik %	Yoğunluk Rakamı (tCO ₂ e/ Toplam Aktifler)
2016	10.924	57.259	3.181**	68.183	%-8,80	218
2015	10.888*	63.874	3.571	74.762*	%13,15*	267,4*
2014	8.698	57.378	3.709	66.077	-%15,03	274
2013	9.307	68.459	3.701	77.765	%-13,17	351
2012	15.568	73.994	3.017	89.562	%2,55	498

* 2015 yılı için yeniden beyan edilmiştir

** Kapsam 3 emisyonlar sadece iş seyahati amaçlı uçuşlardan kaynaklanmıştır. Toplam uçuş mesafesi 27.007.704 km'dir.

EK 5: GRI G4 İçeriğine Göre UNGC ve WEPs Analizi

A. Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi Prensipleri

UNGC Gereklilikleri – Aktif Üyelik	GRI G4 Bildirimleri	Sayfa Referansları
Üst Düzey Bağlılık ve Strateji	G4-1	Genel Müdür'ün Mesajı, sayfa 10
Yönetişim	G4-1	Genel Müdür'ün Mesajı, sayfa 10
Paydaş Katılımı	G4-24; G4-25; G4-26; G4-27	Odak Alanlarımız, sayfa 34
Uygulanabilir faaliyetlerin tanımlanması	G4 Özel Standart bildirimleri (DMA)	GRI G4 İçerik İndeksi.
Sonuçlar ve çıktıları Bildiri	GRI G4 İçerik İndeksi	GRI G4 İçerik İndeksi.

UNGC Dört Ana Başlığı	GRI G4 Bildirimleri	Sayfa Referansları
İnsan Hakları	G4-HR1; G4-HR2; G4-HR7; G4-HR9; G4-HR12; G4-SO1; G4-SO2	GRI G4 İçerik İndeksi. Ekonomik ve Toplumsal Gelişime Destek, sayfa 116 GRI G4 İçerik İndeksi. Ekonomik ve Toplumsal Gelişime Destek, sayfa 116
Çalışma Standartları	G4-10; G4-11; G4-EC5; G4-EC6; G4-HR4; G4-LA1; G4-LA3; G4-LA4; G4-LA9; G4-LA11; G4-LA12; G4-LA13; G4-HR3	GRI G4 İçerik İndeksi. Çalışanlara Yatırım Yapmak, sayfa 128 Sorumlu Finansman, sayfa 150
Çevre	G4-EC2, G4-EN3- G4-EN33 (Tüm GRI-EN göstergeleri)	İklim Değişikliği ve Enerji, sayfa 174 Sorumlu Finansman, sayfa 150
Yolsuzlukla Mücadele	G4-56; G4-57; G4-58; G4-SO3; G4-SO4; G4-SO5	Sorumlu ve Şeffaf Yönetim, sayfa 62

B. WEPs İlerleme Raporu

WEP 6 İlkeleri	GRI G4 Bildirimleri
İlke 1 – Cinsiyet Eşitliğini Teşvik Eden Kurumsal Liderlik	G4-38; G4-40
İlke 2 – Fırsat Eşitliği, Katılım ve Ayrımcılıkla Mücadele	G4-LA1; G4-LA12; G4-LA13; G4-EC5; G4-LA3; G4-HR3
İlke 3 – Sağlık, Güvenlik ve Şiddete Karşı Özgürlük	G4-HR3; G4-LA6
İlke 4 – Eğitim ve Öğrenim	G4-LA9; G4-LA11
İlke 5 – İş Geliştirme, Tedarik Zinciri ve Pazarlama Uygulamaları	G4-DMA
İlke 6 – Toplumsal Liderlik ve Katılım	G4-SO1
İlke 7 – Cinsiyet Eşitliği için Ölçme ve Şeffaf Raporlama	G4-DMA

GRI İÇERİK İNDEKSİ



Materiality
Disclosures
Türkiye Garanti Bankası A.Ş.

Apr 2017
Service

General Standart Bildirimler

Genel Standart Bildirimler	Sayfa Numarası / Doğrudan Kaynak	Paylaşılmayan Bilginin Açıklaması	Dış Denetim
STRATEJİ VE ANALİZ			
G4-1	10-15		Hayır
G4-2	10-15		Hayır

Genel Standart Bildirimler	Sayfa Numarası / Doğrudan Kaynak	Paylaşılmayan Bilginin Açıklaması	Dış Denetim
KURUMSAL PROFİL			
G4-3	T.C. Garanti Bankası A.Ş.		Hayır
G4-4	16-20 / https://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda.page		Hayır
G4-5	Nispetiye Mah. Aytar Cad. No: 2, 34340 Levent/İstanbul/Türkiye		Hayır
G4-6	16-20 / https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/garanti-hakkinda/detay/Garantinin-Entegre-Istirakleri/357/1393/0		Hayır
G4-7	16-27 / T. Garanti Bankası A.Ş. 11 Nisan 1946 tarihli ve 3/4010 sayılı Bakanlar kurulu kararı ile kurulmuş ve "Şirket Sözleşmesi" 25 Nisan 1946 tarihli Resmi Gazete' de yayınlanmıştır. %49,95'lik halka açıklık oranı ile Garanti Bankası hisseleri Borsa İstanbul'da (BIST) "GARAN" kısaltma adı ile işlem görmektedir.		Hayır
G4-8	16-27 / https://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda.page		Hayır

Genel Standart Bildirimler	Sayfa Numarası / Doğrudan Kaynak	Paylaşılmayan Bilginin Açıklaması	Dış Denetim
KURUMSAL PROFİL			
G4-9	6-9, 16-27 https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/Garanti-Bankasi-2016-Faaliyet-Raporu.pdf s. 19-20		Hayır
G4-10	196-198		Hayır
G4-11	Garanti Bankası, anayasal bir hak olan sendikalaşmaya ve toplu sözleşme hakkına saygı duymaktadır. Tüm çalışanlar, sendikal üyelik konusunda serbesttir ve hür iradeleriyle hareket ederler.		Hayır
G4-12	61		Hayır
G4-13	6-9, 16-27		Hayır
G4-14	64		Hayır
G4-15	6-9, 16-27		Hayır
G4-16	48-49		Hayır

Genel Standart Bildirimler	Sayfa Numarası / Doğrudan Kaynak	Paylaşılmayan Bilginin Açıklaması	Dış Denetim
ÖNCELİKLİ KONULAR VE ÇERÇEVELER			
G4-17	5, 17		Evet
G4-18	38-39		Evet
G4-19	39, 190-191		Evet
G4-20	192-193		Evet
G4-21	192-193		Evet
G4-22	38-39		Evet
G4-23	38-39		Evet

Genel Standart Bildirimler	Sayfa Numarası / Doğrudan Kaynak	Paylaşılmayan Bilginin Açıklaması	Dış Denetim
PAYDAŞ KATILIMI			
G4-24	43		Evet
G4-25	43-44		Evet
G4-26	47		Evet
G4-27	47		Evet

Genel Standart Bildirimler	Sayfa Numarası / Doğrudan Kaynak	Paylaşılmayan Bilginin Açıklaması	Dış Denetim
RAPOR PROFİLİ			
G4-28	5		Hayır
G4-29	https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/Garanti_Surdurulebilirlik_Raporu_2015.pdf		Hayır
G4-30	5		Hayır
G4-31	5		Hayır
G4-32	5		Hayır
G4-33	206-230		Hayır

Genel Standart Bildirimler	Sayfa Numarası / Doğrudan Kaynak	Paylaşılmayan Bilginin Açıklaması	Dış Denetim
YÖNETİŞİM			
G4-34	64-65		Hayır
G4-35	72-73		Evet
G4-36	72-73		Evet
G4-37	72-73		Evet
G4-38	101 – 123 / https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/Garanti-Bankasi-2016-Faaliyet-Raporu.pdf		Hayır
G4-39	https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/Garanti_2016_Kurumsal-Yonetim-Ilkelerine-Uyum-Raporu.pdf / 101 - 123 https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/Garanti-Bankasi-2016-Faaliyet-Raporu.pdf		Hayır
G4-40	115, 116 / https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/Garanti-Bankasi-2016-Faaliyet-Raporu.pdf		Hayır

Genel Standart Bildirimler	Sayfa Numarası / Doğrudan Kaynak	Paylaşılmayan Bilginin Açıklaması	Dış Denetim
YÖNETİŞİM			
G4-41	68 156 / https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/Garanti-Bankasi-2016-Faaliyet-Raporu.pdf		Hayır
G4-42	33-34 101-123 / https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/Garanti-Bankasi-2016-Faaliyet-Raporu.pdf		Hayır
G4-43	72-73 15 / https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/Garanti-Bankasi-2016-Faaliyet-Raporu.pdf		Hayır
G4-44	72-75		Hayır
G4-45	33-34 101 -123 / https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/Garanti-Bankasi-2016-Faaliyet-Raporu.pdf		Hayır

Genel Standart Bildirimler	Sayfa Numarası / Doğrudan Kaynak	Paylaşılmayan Bilginin Açıklaması	Dış Denetim
YÖNETİŞİM			
G4-46	72-79		Hayır
G4-47	33-37, 72		Hayır
G4-48	72		Hayır
G4-49	72		Hayır
G4-50	72		Hayır
G4-51		İşlem yapılan piyasalardaki herhangi kurumsal kuralla ilişkili olmadığı ve ticari hassasiyete sahip olduğu için bu veri beyan edilememektedir.	Hayır
G4-52	116 – 155 / https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/Garanti-Bankasi-2016-Faaliyet-Raporu.pdf		Hayır

Genel Standart Bildirimler	Sayfa Numarası / Doğrudan Kaynak	Paylaşılmayan Bilginin Açıklaması	Dış Denetim
YÖNETİŞİM			
G4-53	116, 161, 162 / https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/Garanti-Bankasi-2016-Faaliyet-Raporu.pdf		Hayır
G4-54		İşlem yapılan piyasalardaki herhangi kurumsal kuralla ilişkili olmadığı ve ticari hassasiyete sahip olduğu için bu veri beyan edilememektedir.	Hayır
G4-55		İşlem yapılan piyasalardaki herhangi kurumsal kuralla ilişkili olmadığı ve ticari hassasiyete sahip olduğu için bu veri beyan edilememektedir.	Hayır

Özel Standart Bildirimler

Genel Standart Bildirimler	Sayfa Numarası / Doğrudan Kaynak	Paylaşılmayan Bilginin Açıklaması	Dış Denetim
ETİK VE DÜRÜSTLÜK			
G4-56	66		Hayır
G4-57	66		Hayır
G4-58	66-68		Hayır

G4 Göstergeleri	Sayfa Numarası / Doğrudan Kaynak	Paylaşılmayan Bilginin Açıklaması	Dış Denetim
EKONOMİK			
Piyasa Varlığı			
G4-EC1	https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/Garanti-Bankasi-2016-Faaliyet-Raporu.pdf s. 268-378		Hayır
G4-EC2	https://www.garantiinvestorrelations.com/en/images/pdf/CDP-climate-change-2016.pdf		Hayır
G4-EC3	https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/Garanti-Bankasi-2016-Faaliyet-Raporu.pdf s. 287-288		Hayır
G4-EC4	Raporlama döneminde Garanti Bankası devletten herhangi bir finansal destek almamıştır.		Hayır
G4-EC5	Tüm Garanti Bankası çalışanları asgari ücret üzerinde ücretlendirilmektedir.		Hayır
G4-EC6	Bankanın Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcıları ve Koordinatörleri dahil olmak üzere üst yönetimi Türkiye Cumhuriyeti vatandaşıdır. Bu uygulama sayesinde Banka, Türkiye'nin farklı bölgelerindeki müşterilerin ihtiyaçlarını daha iyi anlayabilmekte ve hizmet verebilmektedir. Garanti'nin bölgesel operasyonları için Kuruluşun farklı seviyelerinde yerel yetenekler istihdam edilmektedir.		Hayır

G4 Göstergeleri	Sayfa Numarası / Doğrudan Kaynak	Paylaşılmayan Bilginin Açıklaması	Dış Denetim
EKONOMİK			
Dolaylı Ekonomik Etkiler			
G4-EC7	162-163		Hayır
G4-EC8	118-121, 159-161, 169-170		Hayır
Satın Alma Uygulamaları			
G4-EC9	127		Hayır

G4 Göstergeleri	Sayfa Numarası / Doğrudan Kaynak	Paylaşılmayan Bilginin Açıklaması	Dış Denetim
ÇEVRESEL			
Enerji			
G4-EN3	200-201		Evet
G4-EN4	200-201		Hayır
G4-EN5	200-201		Hayır
G4-EN6	176-183		Hayır
G4-EN7	176-183		Hayır

G4 Göstergeleri	Sayfa Numarası / Doğrudan Kaynak	Paylaşılmayan Bilginin Açıklaması	Dış Denetim
ÇEVRESEL			
Su			
G4-EN8	183		Evet
Emisyonlar			
G4-EN15	201		Evet
G4-EN16	201		Evet
G4-EN17	201		Evet
G4-EN18	201		Evet
G4-EN19	176-183		Evet
G4-EN20		Bankanın faaliyetleri doğrudan belirtilen maddelerin belirgin salımına sebep olmadığı için bildirim öncelikli değildir.	Hayır
G4-EN21		Bankanın faaliyetleri doğrudan belirtilen maddelerin belirgin salımına sebep olmadığı için bildirim öncelikli değildir.	Hayır

G4 Göstergeleri	Sayfa Numarası / Doğrudan Kaynak	Paylaşılmayan Bilginin Açıklaması	Dış Denetim
ÇEVRESEL			
Ürün ve Hizmetler			
G4-EN27	163-167		Hayır
G4-EN28		Banka operasyonları sırasında belirgin seviyede paketleme malzemesi üretmediği için Garanti Bankası bu göstergede raporlama yapmamaktadır.	Hayır
Compliance			
G4-EN29		Raporlama döneminde çevre kanun ve yönetmeliklerine uyumsuzluk ile ilgili belirgin bir olay veya ceza kesilmesi olmamıştır.	Hayır

G4 Göstergeleri	Sayfa Numarası / Doğrudan Kaynak	Paylaşılmayan Bilginin Açıklaması	Dış Denetim
-----------------	----------------------------------	-----------------------------------	-------------

SOSYAL

İŞ GÜCÜ UYGULAMALARI VE İNSANA YAKIŞIR İŞ

İstihdam

G4-LA1	197		Hayır
G4-LA2	143		Hayır
G4-LA3	144		Hayır

İşgücü/Yönetim İlişkileri

G4-LA4	Garanti Bankası işten çıkarmalardan kaçınmak için elinden geleni yapmaktadır. Ancak Banka'nın ilgili süreç ve kuralları yeniden yapılandırma ve/veya düzenlemeye zorunluluğunun ortaya çıkması durumunda bu uygulamadan etkilenecek kişiler için etkiyi en aza indirecek şekilde düzenlenmiştir.		Hayır
--------	--	--	-------

G4 Göstergeleri	Sayfa Numarası / Doğrudan Kaynak	Paylaşılmayan Bilginin Açıklaması	Dış Denetim
-----------------	----------------------------------	-----------------------------------	-------------

SOSYAL

İŞ GÜCÜ UYGULAMALARI VE İNSANA YAKIŞIR İŞ

İş Sağlığı ve Güvenliği

G4-LA5	147-148		Hayır
G4-LA6	148-200		Hayır
G4-LA7	Banka faaliyetlerinden ötürü hiç bir çalışmamız ciddi mesleki hastalık riski altında değildir.		Hayır

Eğitim ve Öğretim

G4-LA9	131-133, 199		Hayır
G4-LA10	131-133		Hayır
G4-LA11	135		Hayır

Çeşitlilik ve Fırsat

G4-LA12	196		Hayır
---------	-----	--	-------

G4 Göstergeleri	Sayfa Numarası / Doğrudan Kaynak	Paylaşılmayan Bilginin Açıklaması	Dış Denetim
-----------------	----------------------------------	-----------------------------------	-------------

SOSYAL

İŞ GÜCÜ UYGULAMALARI VE İNSANA YAKIŞIR İŞ

Kadın ve Erkekler için Eşit Ücret

G4-LA13	Garanti Bankasının ücretlendirme sistemi toplumsal cinsiyetten bağımsız, tarafsız ve tamamen performansa dayalıdır. Maaş farklılıkları çalışanların farklı tecrübe seviyelerinden kaynaklanmaktadır.		Hayır
---------	--	--	-------

İş Gücü Uygulamaları Şikayet Mekanizmaları

G4-LA16	Raporlama döneminde şikayet olmamıştır.		Hayır
---------	---	--	-------

G4 Göstergeleri	Sayfa Numarası / Doğrudan Kaynak	Paylaşılmayan Bilginin Açıklaması	Dış Denetim
-----------------	----------------------------------	-----------------------------------	-------------

SOSYAL

İNSAN HAKLARI

Yatırım

G4-HR1	156		Hayır
G4-HR2	Özellikle insan hakları konusuna odaklanan eğitim verilmemiştir ancak birçok sürdürülebilirlik eğitimi verilmiştir.		Hayır

Ayrımcılığın Önlenmesi

G4-HR3	Raporlama döneminde ayrımcılık vakası olmamıştır.		Hayır
--------	---	--	-------

G4 Göstergeleri	Sayfa Numarası / Doğrudan Kaynak	Paylaşılmayan Bilginin Açıklaması	Dış Denetim
-----------------	----------------------------------	-----------------------------------	-------------

SOSYAL

İNSAN HAKLARI

Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı

G4-HR4	Garanti Bankası örgütlenme ve toplu sözleşme anayasal haklarını tanımaktadır. Tüm çalışanlar, sendikal üyelik konusunda serbesttir ve hür iradeleriyle hareket ederler. Raporlama sürecinde, Banka'nın bilgisi dahilinde, hiçbir tedarikçisi çalışanlarının sendika hakkını, yani çalışanlarının bir sendikaya katılma veya katılmama hakkını ihlal etmemiştir.	Hayır
--------	---	-------

İK Değerlendirmesi

G4-HR9	160-161	Hayır
--------	---------	-------

G4 Göstergeleri	Sayfa Numarası / Doğrudan Kaynak	Paylaşılmayan Bilginin Açıklaması	Dış Denetim
-----------------	----------------------------------	-----------------------------------	-------------

SOSYAL

TOPLUM

Yerel Toplular

G4-SO1	162-163	Hayır
G4-SO2	155-156	Hayır

Yolsuzlukla Mücadele

G4-SO3	64-68	Hayır
G4-SO4	64-68	Hayır
G4-SO5	64-68	Hayır

Rekabete Aykırı Davranış

G4-SO7	64-68	Hayır
--------	-------	-------

G4 Göstergeleri	Sayfa Numarası / Doğrudan Kaynak	Paylaşılmayan Bilginin Açıklaması	Dış Denetim
SOSYAL			
ÜRÜN SORUMLULUĞU			
Ürün ve Hizmet Etiketlemesi			
G4-PR3	85		Hayır
G4-PR4	Raporlama sürecinde herhangi bir uyumsuzluk durumu raporlanmamıştır.		Hayır
G4-PR5	78-82		Hayır
Pazarlama İletişimi			
G4-PR6	156		Hayır
G4-PR7	Raporlama sürecinde herhangi bir uyumsuzluk durumu raporlanmamıştır.		Hayır

G4 Göstergeleri	Sayfa Numarası / Doğrudan Kaynak	Paylaşılmayan Bilginin Açıklaması	Dış Denetim
SOSYAL			
ÜRÜN SORUMLULUĞU			
Müşteri Gizliliği			
G4-PR8	Raporlama sürecinde müşteri gizliliğinin ihlaliyle ilgili doğrulanmış bir şikayet olmamıştır.		Hayır
Uyum			
G4-PR9	Raporlama sürecinde herhangi bir uyumsuzluk durumu raporlanmamıştır.		Hayır

G4 Göstergeleri	Sayfa Numarası / Doğrudan Kaynak	Paylaşılmayan Bilginin Açıklaması	Dış Denetim
-----------------	----------------------------------	-----------------------------------	-------------

SOSYAL

FİNANSAL HİZMETLER SEKTÖR EKİ

Ürün Portföyü

G4-FS6	16-27 / 194 https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/Garanti-Bankasi-2016-Faaliyet-Raporu.pdf		Hayır
--------	---	--	-------

G4-FS7	172-173		Hayır
--------	---------	--	-------

G4-FS8	166-171		Hayır
--------	---------	--	-------

Aktif Sahiplik

G4-FS10	158-165		Hayır
---------	---------	--	-------

G4-FS11	156-162		Hayır
---------	---------	--	-------

Yerel Toplular

G4-FS13	107-110		Hayır
---------	---------	--	-------

G4-FS14	90-101		Hayır
---------	--------	--	-------

Yasal Uyarı

Türkiye Garanti Bankası A.Ş. ("Banka") Sürdürülebilirlik Raporu'nda sunulan bilgilerin yeterliliğine, geçerliliğine, doğruluğuna ve tamlığına ilişkin hiçbir temsilde ve güvencede (ne açıkça ne de ima yoluyla) bulunmaz ve bu konuda bir sorumluluk kabul etmez.

İletişim

Sürdürülebilirlik Ekibi

e-posta: surdurulebilirlik@garanti.com.tr

Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
Levent Nispetiye Mah.
Aytar Cad. 2
İstanbul 34340 Türkiye

Raporlama Danışmanı

S360

Tasarım

DANIŞKA Reklam
Kültür Tasarım A.Ş.

2016 Sürdürülebilirlik Raporu

