

**T. GARANTİ BANKASI A.Ş.**  
**31.03.2026 TARİHLİ OLAĞAN GENEL KURUL TOPLANTISINDA**  
**YÖNELTİLEN BAŞLICA SORU VE CEVAPLAR**

**1-Sınırdaki Karbon Düzenleme Mekanizması SKDM kapsamında yer alan sektörlerde demir çelik çimento elektrik gübre alüminyum ve hidrojen kredi portföyünün riske maruziyet değerlendirmesinin faaliyetlere yansımaları ne durumdadır?**

Garanti BBVA, Sınırdaki Karbon Düzenleme Mekanizması (SKDM) kapsamındaki sektörlerde (demir-çelik, çimento, elektrik, gübre, alüminyum ve hidrojen) ilişkin kredi portföyü risklerini, sürdürülebilirlik ve risk yönetimi çerçevesinde somut araç ve süreçlerle yönetmektedir.

Bu kapsamda Banka;

- Kredi süreçlerinde Çevresel ve Sosyal Kredi Standardı aracılığıyla SKDM sektörleri başta olmak üzere detaylı analiz ve izleme yapmakta,
- Portföy bazlı emisyon ölçümü ve takibi gerçekleştirilerek finanse edilen emisyonları düzenli olarak izlemekte,
- Sektörel dekarbonizasyon hedeflerini kredi politikalarına ve portföy yönetimine entegre ederek karbon yoğun sektörlerde riskleri aktif olarak yönetmektedir.

Ayrıca, iklim değişikliğine bağlı risklerin daha etkin yönetimi amacıyla;

- Portföy bazlı risk ölçüm araçları kullanılmakta ve müşterilerin gerçekleştirdiği iklim senaryo analizleri ve ilgili finansal etkiler incelenmekte
- Kredi değerlendirme süreçlerinde iklim geçiş riskleri göz önüne alınmakta,
- Portföyün karbonsuzlaşma süreci düzenli olarak izlenmektedir

Faaliyetlere yansımaları açısından bakıldığında;

- Sürdürülebilir finansman faaliyetleri kapsamında yenilenebilir enerji, enerji verimliliği ve düşük karbonlu yatırımlara yönelim artırılmakta,
- Karbon yoğun sektörlerde faaliyet gösteren müşterilere dönüşüm finansmanı ve sürdürülebilirlik danışmanlığı sağlanarak geçiş süreçleri desteklenmekte,

Sonuç olarak Garanti BBVA, SKDM kapsamındaki sektörlerde ilişkin riskleri yalnızca izlemekle kalmayıp; ölçümleme, hedef belirleme, kredi süreçlerine entegrasyon ve müşteri dönüşümünü destekleme adımlarıyla faaliyetlerine somut şekilde yansıtılarak yönetmektedir.

**2-Dijital Dönüşüm İnovasyon ve Yapay Zeka çalışmaları hakkında bilgi verir misiniz?**

Garanti BBVA, dijital dönüşüm, inovasyon ve yapay zekâyı stratejisinin merkezinde konumlandırmakta; bu alanları müşteri deneyimini geliştiren, operasyonel verimliliği artıran ve sürdürülebilir büyümeyi destekleyen temel unsurlar olarak ele almaktadır.

Bu kapsamda Banka, yaklaşık 900 yapay zekâ modelinden oluşan gelişmiş analitik altyapısı ile müşteri davranışlarını analiz etmekte ve karar destek süreçlerini güçlendirmektedir. Yapay zekâ; müşteri deneyiminden risk yönetimine, operasyonel süreçlerden ürün geliştirmeye kadar geniş bir alanda aktif olarak kullanılmaktadır.

Dijital dönüşüm çalışmaları kapsamında, mobil ve dijital kanallar başta olmak üzere tüm müşteri temas noktaları yeniden tasarlanmakta ve hiper-kişiselleştirilmiş hizmetler sunulmaktadır. Bu doğrultuda, üretken yapay zekâ ile geliştirilen dijital asistan UGİ aracılığıyla müşterilere 300'den fazla konuda işlem ve hizmet sunulmakta; müşterilerin ihtiyaçları analiz edilerek proaktif öneriler ve anlık çözümler sağlanmaktadır.

Ayrıca yapay zekâ uygulamaları; müşteri verileri ve dijital etkileşimler üzerinden kişiye özel finansal çözümler geliştirilmesinde, kredi risk değerlendirme ve portföy izleme süreçlerinde ve operasyonel süreçlerin otomasyonu yoluyla verimliliğin artırılmasında etkin şekilde kullanılmaktadır.

Bununla birlikte Banka, çalışanların iş süreçlerini destekleyen yapay zekâ tabanlı araçlar geliştirerek karar alma süreçlerini hızlandırmakta ve çalışanların daha katma değerli alanlara odaklanmasını sağlamaktadır. Banka, yapay zekâ dönüşümünün sürdürülebilirliğini desteklemek amacıyla çalışan yetkinliklerinin geliştirilmesine de odaklanmaktadır. Bu kapsamda hayata geçirilen AI Akademi ile çalışanların yapay zekâ, veri analitiği ve otomasyon alanlarındaki bilgi ve becerileri geliştirilmektedir. 2025 yılında yapay zekâ odağındaki eğitimlerde 21.932 katılım ve 87.121 saat eğitim hacmine ulaşılmış; üretken yapay zekâ ve güvenli kullanım odaklı programlarla bu alandaki yetkinliklerin kurum geneline yaygınlaştırılması desteklenmiştir. Bunun yanı sıra Banka, müşteri deneyimindeki yaklaşımını çalışan deneyimine de yansıtarak, çalışanların günlük hayatını kolaylaştıran, kariyer, eğitim ve gelişim yolculuklarını destekleyen yapay zekâ çözümleri geliştirme ve sunma odağıyla çalışmalarını sürdürmektedir.

Tüm bu çalışmalar, veri güvenliği, etik kullanım ve şeffaflık ilkeleri doğrultusunda hayata geçirilmekte olup, Garanti BBVA dijital dönüşüm ve yapay zekâ yatırımlarıyla bankacılık hizmetlerini daha hızlı, erişilebilir ve müşteri odaklı hale getirmeye devam etmektedir.

Bu kapsamda makine öğrenmesi tabanlı modeller; kredi tahsis süreçleri, ön onaylı teklif mekanizmaları, tahsilat ve kredi kapasitesi değerlendirmesi gibi alanlarda kullanılmakta; işlem bazlı dolandırıcılık önleme faaliyetlerinde de proaktif olarak devreye alınmaktadır.

Müşterilerin harcama örüntüleri ve kanal kullanım davranışları gibi veri setleri işlem bazlı dolandırıcılık tespiti modellerinde risk göstergeleri olarak değerlendirilmekte, potansiyel risklerin erken tespiti ve önleyici kontrol mekanizmalarının güçlendirilmesi hedefleniyor. Ticari ve toptan bankacılık tarafında ise yüzlerce gerçek zamanlı parametreyle beslenen erken uyarı çerçevesi; finansallar, sektör trendleri, tedarik zinciri verileri, ödeme davranışı ve saha içgörülerini kapsayacak şekilde işleniyor. Modeller ölçek sağlarken, ekiplerin alan bilgisi ve yorumlama gücü kritik rol oynuyor.

Dış dolandırıcılık vakalarına yönelik çalışmalarda yapay zekâ ve veri odaklı karar destek sistemleri kullanılmakta; banka ve müşteri kayıplarını en aza indirme hedefi doğrultusunda ilerlenmektedir.

### **3-Müşteri Bilgi Güvenliği ile ilgili yapılan çalışmalar hakkında bilgi verir misiniz?**

Garanti BBVA, müşteri bilgi güvenliğini tüm faaliyetlerinin temel unsurlarından biri olarak ele almakta; bu alandaki çalışmalarını güçlü teknoloji altyapısı, etkin risk yönetimi ve sıkı kontrol mekanizmaları ile yürütmektedir.

Bu kapsamda Banka, tüm sistemlerini Siber Savunma Merkezi (CDC) üzerinden 7/24 izlemekte; yapay zekâ destekli analiz, otomasyon ve proaktif tehdit avcılığı sistemleri ile olası siber riskleri henüz oluşmadan tespit ederek önlemektedir.

Bilgi güvenliği alanında;

- Gelişmiş siber güvenlik altyapıları ve otomasyon sistemleri devreye alınmakta, Dolandırıcılık önleme ve işlem güvenliği çözümleri sürekli geliştirilmekte, Tüm kritik sistemler için anlık izleme ve erken uyarı mekanizmaları uygulanmaktadır.

Ayrıca, müşteri verilerinin korunması amacıyla;

- Veri güvenliği ve gizliliği süreçleri KVKK ve ilgili regülasyonlarla tam uyumlu şekilde yürütülmekte,
- Yapay zekâ uygulamaları dahil tüm sistemlerde doğruluk, tarafsızlık, şeffaflık ve veri gizliliği ilkeleri esas alınmakta,
- Veri erişimi ve kullanımı sıkı yönetim ve kontrol mekanizmaları ile yönetilmektedir.

Bununla birlikte Banka, müşteri işlem güvenliğini güçlendirmek amacıyla sürekli güncellenen güvenlik protokolleri, ileri analitik tabanlı risk izleme modelleri ve çok katmanlı kontrol yapıları ile dijital bankacılık işlemlerinde güvenli bir ortam sağlamaktadır.

Sonuç olarak Garanti BBVA, müşteri bilgi güvenliğini; ileri teknoloji kullanımı, proaktif risk yönetimi ve güçlü yönetim yapısı ile destekleyerek, güvenli ve kesintisiz bankacılık hizmeti sunmaya devam etmektedir.

### **4-Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyeti ile ilgili yapılan çalışmalar hakkında bilgi verir misiniz?**

Garanti BBVA, çalışan bağlılığı ve memnuniyetini insan kaynakları Yetenek ve Kültür stratejisinin merkezinde konumlandırmakta; bu alanı sürdürülebilir performansın temel unsurlarından biri olarak ele almaktadır.

Bu doğrultuda Banka, çalışan deneyimini bütüncül bir yaklaşımla yönetmekte ve düzenli olarak gerçekleştirilen çalışan bağlılığı anketleri ile elde edilen geri bildirimleri somut aksiyon planlarına dönüştürmektedir.

Yetenek ve Kültür stratejisi kapsamında;

- Çalışanların yetkinliklerini geliştirmeye yönelik sürekli öğrenme ve gelişim programları,
- Performans ve kariyer yönetim süreçleriyle desteklenen yetenek yönetimi uygulamaları,
- Çalışan esenliğini odağa alan iş-yaşam dengesi ve esenlik programları (İYİ programları),
- Çeşitlilik ve kapsayıcılığı güçlendiren uygulamalar hayata geçirilmektedir.

Bununla birlikte, çalışan deneyimini güçlendirmek amacıyla Radikal Çalışan Perspektifi yaklaşımı benimsenmiş; çalışan geri bildirimlerinin doğrudan iş yapış biçimlerine ve süreç tasarımlarına yansıtılması sağlanmıştır. Çalışanların katkısını teşvik eden ödül ve geri bildirim

mekanizmaları (örneğin ViVa ve SPOT ödül programları) ile katılımcı kurum kültürü desteklenmektedir.

Ayrıca, dijitalleşme ve yapay zekâ uygulamaları ile çalışanların operasyonel yükü azaltılarak daha katma değerli işlere odaklanmaları sağlanmakta; bu sayede hem verimlilik hem de çalışan memnuniyeti artırılmaktadır.

Sonuç olarak Garanti BBVA, Yetenek ve Kültür stratejisini çalışan deneyimi, gelişimi ve bağlılığı üzerine inşa ederek; güçlü kurum kültürü ve yüksek çalışan memnuniyeti ile sürdürülebilir başarıyı desteklemeye devam etmektedir.

## **5-Uluslararası Fonlama tutarı hakkında bilgi verir misiniz?**

- Çeşitlendirilmiş ve yüksek likiditeye sahip fonlama yapısı, Garanti BBVA'nın başarısının temel unsurlarından birini oluşturuyor.
- Toplam dış borç tutarı 9,8 milyar ABD doları seviyesine ulaşmış olup, bunun 3,5 milyar ABD doları kısa vadeli borçlardan oluşuyor. Buna karşılık, 7,1 milyar ABD doları tutarında güçlü ve yeterli bir yabancı para likidite tamponu bulunuyor.
- 2025 yılında başarıyla tamamlanan iki yeni işlemle birlikte, son iki yılda gerçekleştirilen toplam sermaye benzeri tahvil ihracı tutarı 2,45 milyar ABD dolarına ulaştı. Böylece Garanti BBVA, son yıllarda en yüksek tutarda sermaye benzeri tahvil ihraç eden banka oldu.
- Garanti BBVA, Türkiye'nin ilk Biyoçeşitlilik ve Mavi Temalı Tahvili ihraç ederek önemli bir kilometre taşına daha imza attı. Banka, Sürdürülebilir Borç Finansmanı Çerçevesi ile uyumlu ve farklı vadelerden oluşan bir sendikasyon kredisi işlemini de uluslararası piyasalardan sağladı. Bu kapsamda ilk kez 3 yıl vadeli bir dilim devreye alınırken, 2017'den bu yana ilk kez 2 yıl vadeli bir dilim de işleme açıldı.
- Dış borçlanmanın yapısı ve vade kırılımı ile ilgili bilgiye [linkteki](#) '2025 yılı Finansal Sonuçlara ilişkin sunum' dokümanından ulaşılabilir

## **6-Sermaye Yeterlilik Rasyoları Aktif Pasif Dağılımı hakkında bilgi verir misiniz?**

- Garanti BBVA olarak her zaman sermaye yaratıcı büyümeyi hedefliyoruz; bu doğrultuda yeterli ve yüksek sermaye tamponlarını korumaya devam ediyoruz.
  - Güçlü kârlılık performansı ve gerçekleştirilen Tier 2 ihraçlarının katkısıyla Sermaye Yeterlilik Oranı (SYR) %17,5 seviyesinde korundu. Bu oran, 2025 yılı için Basel III kapsamında belirlenen %12,16'lık asgari seviyenin belirgin şekilde üzerinde yer alır. BDDK'nın sağladığı geçici uygulamalar hariç tutulduğunda, Banka'nın yasal sınırların üzerinde 179 milyar TL serbest sermaye tamponu bulunuyor.
- Garanti BBVA'nın toplam varlıkları, 2025 yılında 4,5 trilyon TL'ye ulaştı.
  - Krediler, toplam varlıkların %58'ini oluştururken, %12'sini menkul kıymetler, geri kalan %30'unu ise bankalar, sabit kıymetler ve Merkez Bankası hesabı oluşturmaktadır.
  - Mevduatlar Banka'nın ana fonlama kaynağı olmaya devam etmiş olup, 2025 yıl sonu itibarıyla toplam yükümlülükler içindeki mevduat payı %69'a ulaştı. Özkaynakların

yükümlülükler içindeki payı %10, geri kalan %21'lik kısım içerisinde TL bono ve POS blokeleeri, para piyasası ve repo, alınan krediler bulunmaktadır.

- Pazar paylarını aşağıdaki tabloda bulabilirsiniz. [Linkteki](#) 2025 yılı Finansal Sonuçlara ilişkin sunum' dokümanını detaylı bilgi için inceleyebilirsiniz.

Özel Bankalar Arası Pazar Payları <sup>1</sup>	Ara-25	Eyl-25	Ara-25	Çeyreksele Δ	Yıllık Δ
TL Canlı Krediler	21.8%	22.0%	22.1%	7 bp	28 bp
YP Canlı Krediler	15.4%	15.9%	16.1%	21 bp	62 bp
Bireysel Krediler (KK dahil)	22.7%	23.1%	23.5%	36 bp	74 bp
Bireysel Konut Kredileri	27.7%	29.6%	29.8%	19 bp	209 bp
Bireysel Oto Kredileri	33.3%	38.2%	38.9%	77 bp	565 bp
İhtiyaç Kredileri	19.5%	20.8%	21.6%	79 bp	209 bp
TL İşletme Kredileri	20.2%	19.6%	18.8%	-79 bp	-135 bp
TL Mikro ve Küçük Ölçekli İşletmeler <sup>2</sup>	22.9%	23.9%	24.1%	20 bp	120 bp
TL Müşteri Mevduatları	20.5%	20.4%	21.1%	70 bp	60 bp
YP Müşteri Mevduatları	18.0%	18.9%	18.9%	1 bp	92 bp
Ödeme Sistemleri Pazar Payları	Ara-25	Eyl-25	Ara-25	Çeyreksele Δ	Yıllık Δ
# Kredi Kartı Müşteri Sayısı <sup>3</sup>	14.2%	14.5%	14.7%	15 bp	51 bp
Toplam KK Ciroosu (Kümülatif) <sup>3</sup>	17.0%	17.3%	17.3%	4 bp	28 bp
Toplam İşyeri Ciroosu (Kümülatif) <sup>3</sup>	16.6%	15.8%	15.8%	-3 bp	-84 bp