



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

2014

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

2014

İçerik

7

Rapor Hakkında

8-9

Vizyon, Misyon ve Değerlerimiz

- Vizyonumuz
- Misyonumuz
- Stratejimiz
- Vazgeçilmez Değerlerimiz

10-11

Sürdürülebilirlik Konusunda Önemli Gelişmeler

12-15

Sürdürülebilirlik Stratejisi ve Politikası

- Sürdürülebilirlik Stratejisi
- Sürdürülebilirlik Politikası
- Sürdürülebilirlik İlkeleri

16-19

Genel Müdür'ün Mesajı – Ergun Özen

20-31

Özetle Garanti

- Başlıca Veriler
- Sayılarla Garanti Bankası
- Grup Yapısı
- Şirket Profili
- Garanti'nin Ürün ve Hizmetleri
- Garanti'nin Entegre Bağlı Ortakları

32-36

Kilometre Taşları

- Garanti'nin Sürdürülebilirliğe İlişkin Göstergeleri

37-43

Paydaşlarımız

- Temel Paydaş Grupları ve Katılım Platformları
- Ulusal ve Uluslararası Üyelikler
- Önceliklendirme Analizi

44-61

Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi

- Yönetim Kurulu ve Üst Düzey Yönetim
- Komiteler
- Risk Yönetimi, İç Denetim ve Kontrol Fonksiyonları
- Disiplin Kurulu
- Politika ve Prosedürler
- Suistimal ve Etik Dışı Davranışları Önleme Politikası
- Etik İlkeler
- Bildirim Programı
- İşlem Takibi
- Çıkar Çatışmasının Önlenmesi
- Basel Düzenlemelerinin Uygulanması
- Sürdürülebilirlik Komitesi
- Sürdürülebilirlik Ekibi

62-95

Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz

- Müşteri Deneyimi ve Memnuniyetinin Önemi
- Sürdürülebilirliğe Katkı Sağlayan Segment Özelinde Programlar
- Finansal Sağlık ve Finansal Sisteme Dahil Etme
- Yenilenebilir Enerji
- KOBİ'ler ve Garanti Bankası
- Uluslararası Finans Kuruluşları ile Sürdürülebilirlik Konusunda İşbirliği
- Garanti Bankası Kadın Girişimcileri Destekler
- "Tarım Bankacılığı" Ürünleriyle Kırsal Kalkınmayı Desteklemek
- Bilgili Müşteri Sayısını Artırma Çalışmaları
- Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme Sistemi
- Dolaylı Su Ayak İzi Yönetimi

96-112

Faaliyetlerimizin Çevresel Etkileri

- Çevre Politikası
- Garanti Bankası'nın Çevre Yönetim Sistemi
- Tedarik Zinciri Yönetimi
- Garanti Bankası'nda İklim Değişikliği Yönetimi
- İklim Değişikliği ile Mücadele
- Enerji Verimliliği Projeleri
- Atık Yönetimi
- Su Yönetimi
- Garanti Bankası'nın diğer Sürdürülebilirlik İnisiyatifleri

113-132

İnsan Kaynağımız

- Garanti Bankası'nda İnsan Kaynağı ve İş Ortamı
- Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik Yaklaşımı
- İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG)
- Çocuk Bakımı
- Güvenlik Önlemleri
- İYİ (İş Yaşam İlişkisi) Uygulamaları
- Sağlık ve Beslenme
- Kariyer Fırsatları Programı
- Yükselme Fırsatları
- Ücretlendirme ve Ödüllendirme
- Adil ve Şeffaf Prim Modelleri
- T. Garanti Bankası A.Ş. Memur ve Müstahdemleri Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı
- Eğitim ve Gelişim
- Sürdürülebilirlik Konusunda Farkındalığı Artırmak
- Gelecek Toplantıları
- 4 Mevsim Toplantıları
- Garanti Yöneticiler Zirvesi
- Çalışan Memnuniyeti
- Öneri ve Fikir Platformları

133-137

Toplum

- Garanti Bankası Kurumsal Sosyal Sorumluluk Politikası
- Eğitim
- Engellilerin Ekonomik ve Sosyal Hayata Katılımına Destek
- Kültür ve Kültürel Mirasa Destek
- Toplum Yararına Yatırım Hedefleri

138-157

Ekler

- Ek 1: Temel Paydaş Grupları ve Katılım Platformları
- Ek 2: Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Modeli (ÇSEDM)
- Ek 3: Uluslararası Finans Kuruluşları ile Sürdürülebilirlik Konusunda İşbirliği
- Ek 4: Bildirim Programı
- Ek 5: Suistimal ve Etik Dışı Davranışları Önleme Politikası
- Ek 6: Banka'nın Uyum Müdürlüğü'nün Faaliyetleri
- Ek 7: Disiplin Kurulu'nun Rolü
- Ek 8: Bağlı İştiraklere İlişkin Bilgiler
- Ek 9: 2014 yılında ÇED Yönetmeliği'nde Yapılan Değişiklikler

158-195

GRI G4 İçerik İndeksi

Rapor Hakkında

T. Garanti Bankası A.Ş.'nin ('Garanti Bankası') bu üçüncü sürdürülebilirlik raporu, paydaşlarının geribildirimleri doğrultusunda belirlemiş olduğu sürdürülebilirlik konularında 31 Aralık 2014 tarihinde sona eren 12 aylık dönemdeki performansını sunmaktadır. Gerekli olduğu yerlerde karşılaştırma amacıyla Banka önceki raporlama dönemlerinden verileri de bu rapora dahil etmiştir. Bu rapor itibarıyla ileriye dönük olarak, Garanti Bankası sürdürülebilirlik performansını 12 aylık dönemlerde raporlamayı planlamaktadır.

Rapor, GRI'nın (Küresel Raporlama İnisiyatifi) raporlama kılavuzuna uygun olarak kapsamlı seviyede hazırlanmış olup, G4 Sektör Açıklamaları Finansal Hizmetler sektör ekini de içermektedir.

GRI G4 Prensiplerine göre hazırlanmış kapsamlı bir endeks rapor ekinde yer almaktadır.



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.

Stratejimiz

Sürekli değer yaratarak uzun vadeli sürdürülebilir büyüme kaydetmek.

Vazgeçilmez Değerlerimiz

“Müşterilerimiz...”

Tüm faaliyet ve çabalarımızın odak noktasıdır. Müşterilerimizin memnuniyetini her zaman beklentilerinin üzerinde sağlamayı hedefleriz. Dürüst, saygılı, nazik, yardımcı, çözüm odaklı ve güler yüzlüyüz.

“İyi ahlaklı banka ve bankacılarız”

Kanunlara ve yasal düzenlemelere titizlikle uyarız, bundan taviz vermeyiz. Birey ve örgüt olarak vicdanımızın rahat olması çok önemlidir.

“Bizim için en önemli unsur insandır”

En büyük önemi insana veririz ve sürekli insana yatırım yaparız. Kalitemizin gücü ve teminatı tüm çalışanlarımızdır. Her bir çalışanımız kaliteyi amaç edinmiştir Yetkilendirilmelerine önem veririz. İnisiyatif kullanmaya özendiririz.

Onları yaratıcı ve üretken kılan “istek” enerjisine inanırız. Bankamızda çalışan herkesin “kendi işinin lideri” olduğuna ve yaptığı işi en iyi onun bildiğine inanırız.

“Sürekli gelişim”

Kalitemizi - statükoyu korumak yerine sürekli gelişimle sürdürürüz. Sürekli gelişim için çalışanlarımıza ve teknolojiye yatırım yapmak, politikamızın ayrılmaz bir parçasıdır. Hepimizin asli görevi, kalite standartlarımızı sağlamak, ürün ve hizmetlerimizin kalitesini sürekli geliştirmektir. Kalitemizi geliştirme konusundaki yaklaşım tarzımız proaktiftir. Yani, müşterilerimiz, ihtiyaç ve beklentilerini dile getirmeden önce, bizler bunları saptayıp giderme yönünde çaba gösteririz.

“Çevresel ve Sosyal sorumluluklarımız”

Topluma, doğal çevreye ve insanlığa yararlı olmak için azami çaba gösteririz. 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.

“Ekip çalışması”

Etkin ekip çalışmasına ve açık iletişime inanırız. Bunlardan ödün vermeyiz. Katı hiyerarşiye karşıyız. Vizyonumuza ulaşmak için Genel Müdür’den en alt kademedeki personelimize kadar, tek yürek tek bilek halinde çalışırız. Etkin ekip çalışmasını artan bir işbirliğiyle, karşılıklı güven ve saygı içinde sürdürürüz.

Sürdürülebilirlik Konusunda Önemli Gelişmeler

Çalışanların
%70'i
ISO 14001 sertifikalı
binalarda çalışıyor

Kadın Girişimci
Yönetici Okulu'nda
369
kadın girişimci
sertifika aldı

Türkiye'nin
toplam
kurulu rüzgar
gücü kapasitesinde
%35
pazar payı

96
engelli dostu şube

Garanti, BIST
Sürdürülebilirlik
Endeksi'nde
yer almaya hak
kazan 15 Türk
şirketinden biri
oldu.

- Yönetim Kurulu tarafından yeni sürdürülebilirlik stratejisi ve politikası onaylandı.
- Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer almaya hak kazanan 15 Türk şirketinden biri oldu.
- JCR Avrasya Derecelendirmesi tarafından BIST Kurumsal Yönetim Endeksi'ne 9,14'lük bir notla dahil edilmiştir.
- Türkiye'de, G4 Sürdürülebilirlik Raporlama Kılavuzuna göre "kapsamlı" rapor yayınlayan ilk banka oldu.
- GHG emisyonları ve iklim değişikliği stratejisini beşinci kez açıkladı
- Karbon Saydamlık Projesi (CDP) raporlaması için Kapsam 1 ve 2 sera gazı emisyonlarına ilk kez dış denetim aldı.
- "CDP 2014 Türkiye İklim Saydamlık Liderliği" ödülüne layık görüldü.

- Birleşmiş Milletler'in "Kadının Güçlenmesi Prensipleri"ne imza atan ilk Türk bankası oldu.
- Kadının hakları ve cinsiyet eşitliği konusunda erkeklere düşen rolün önemini vurgulayan HeforShe girişimini desteklemeye başladı.
- Birleşmiş Milletler İklim Zirvesi kapsamında, 6 alanda verdiği yeni taahhütleriyle iklim değişikliği konusunda alınacak aksiyonlar için desteğini açıkladı (<http://business.un.org/en/commitments/3898>).

- Düşük karbonlu bir ekonomiye geçişi desteklemek amacıyla, lisanssız güneş enerjisi projelerinin finansmanına yönelik yeni bir ürün çıkardı.
- Çevre Yönetim Sistemi'ne dahil olan hizmet noktalarının sayısını 605 merkeze çıkararak, çalışanlarının yaklaşık %70'ini kapsadı.
- Genel Müdürlük binası için WWF-Türkiye'den, Green Office Diploması almaya hak kazanan ilk Türk bankası oldu.
- World Finance'ten ikinci kez "Sürdürülebilirlikte Türkiye'deki En İyi Banka" ödülünü aldı.
- Çevre Dostu Yeşil Binalar Derneği (ÇEDBİK) tarafından "Sürdürülebilirlikte En İyi Banka" ödülüne layık görüldü.
- Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Sistemi doğrultusunda 12 projeyi derinlemesine inceledi.
- CO₂ emisyon yoğunluğunda toplam varlıkları için %23,8 oranında azaltım sağladı.

- ISO 14001 Sertifikalı binalarda çalışanların oranı %70 oldu.
- Geri dönüşümü sağlanan atık miktarlarında %42 artış sağladı.
- EBRD'den "Çevresel ve Sosyal Performans Sürdürülebilirlik Ödülü" aldı.
- CDP Su Programı'nı Garanti desteği ve işbirliğiyle Türkiye'de hayata geçirdi.
- Kadınların sosyal ve ekonomik güçlenmesine katkıda bulunmak için Kadın Komitesi'ni kurdu.
- Engelli dostu 96 şube, ortopedik engelli dostu 62 ATM ve görme engelli dostu 144 ATM, 117 hem görme hem ortopedik engelliye uygun ATM ve engelli-dostu eğitimini tamamlamış 7.154 çalışanıyla engelli müşterilere destek vermeye devam etti
- Garanti Anadolu Sohbetleri kapsamında 67 ilde, 30.000 KOBİ ile 97 toplantı.
- 2014 yılında 5 ilde yaklaşık 1.000 kadın ile Kadın Girişimci Buluşmaları düzenledi
- Kadın girişimcilere 2014 yılı sonuna kadar toplam 2,1 milyar TL tutarında kredi sağladı.
- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın önderliğinde, Garanti desteği ile engelli bireylerin iş yaşamına katılımını artırmayı hedefleyen "İşe Katıl Hayata Atıl" projesi başladı.
- Kadın çalışanların toplam çalışan sayısına oranı %57 oldu.
- 2014 yılında Kadın Girişimci Yönetici Okulu kapsamında 4 ilde sertifika alan kadın sayısı 369 oldu.
- Yenilenebilir enerji yatırımlarına sağlanan toplam finansman tutarı 3,5 milyar ABD Dolar'a ulaştı.
- Türkiye'deki toplam kurulu rüzgar gücü kapasitesinde tüm bankalar arasında %35 paya sahip oldu.

1 Sera gazı emisyonları

2 2014'te, Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) tarafından kapsamlı çevresel sosyal risk değerlendirme sisteminden dolayı "Çevresel ve Sosyal Performans Sürdürülebilirlik Ödülü"ne layık görüldü.

Sürdürülebilirlik Stratejisi ve Politikası

Sürdürülebilirlik Stratejisi

Garanti Bankası'nın, faaliyetlerini sorumlu bir şekilde yürütmeye verdiği önemi vurgulamak ve Avrupa'nın en iyi bankası olma Vizyonu ile paydaşları için yarattığı değeri artırma Misyonunu güçlendirmek için hazırladığı Sürdürülebilirlik Stratejisi ve Politikası resmi olarak Nisan 2014'te Yönetim Kurulu tarafından onaylanmıştır.

Sürdürülebilirlik Stratejisi hakkında daha fazla bilgi edinmek için lütfen http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakinda/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik_yaklasimi.page adresini ziyaret ediniz.

Sürdürülebilirlik Politikası

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.

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 işbirliği yapması gerektiğinin bilincindedir.

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.

Sürdürülebilirlik Politikası Sorumluluğu

Sürdürülebilirlik Politikası'nın onaylanması konusunda Yönetim Kurulu yetkili ve sorumludur. 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 web sitesinde kamuoyuna açık şekilde yayınlanmalıdır.

Sürdürülebilirlik İlkeleri

Garanti Bankası, sürdürülebilirliği faaliyetlerine entegre ederek temel bankacılık anlayışını geliştirmeye odaklanır. Aşağıda verilen ilkeler, Garanti Bankası'nın bu hedefleri gerçekleştirmek için alacağı önemleri vurgulamaktadır:

Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz

Odaklanılan alan

- Türkiye'ye, bilinen uygulamaların ve ilgili ulusal yasalar ve düzenlemelere uyumun ötesine geçen yeni uygulamalar getirmek,
- 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,
- 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.

Sayfa 62

Faaliyetlerimizin Çevresel Etkileri

Odaklanılan alan

- Banka'nın çevresel ayak izini ölçmek, izlemek, kaynak ve enerji verimliliğini artırmak için önemler almak,
- Hedeflenen alanlarda sera gazı salımını ve kaynak kullanımını azaltmak ve maliyet etkinliğini artırmak için hedefler belirlemek;
- En güncel çevre dostu çözümlerden yararlanmak için tedarikçilerle yakın çalışmak ve sürdürülebilirliği tedarik zincirine yaymak.

Sayfa 96

Toplum

Odaklanılan alan

- Doğrudan yapılan katkılar ve karşılıklı fayda sağlayan ortaklıkların geliştirilmesiyle topluma yatırım yapmak;
- Türkiye nüfusunun yaşamını ve esenliğini iyileştirmek için Garanti Bankası'nın mevcut hayırseverlik ve sponsorluk faaliyetlerini geliştirmek.

Sayfa 133

Paydaşlarımız

Odaklanılan alan

- Ulusal ve uluslararası seviyede farklı paydaşlar ile karşılıklı iletişimde kalarak en son gelişmeleri takip etmek ve onların görüşlerini karar verme süreçlerine dâhil etmek;
- Türk toplumu içinde finansal eğitimi ve sürdürülebilirlik bilincini artırmada aktif bir rol oynamak;
- Banka ve ana paydaşları için önemli olan konularda şeffaf raporlama yapmak.

Sayfa 37

İnsan Kaynağımız

Odaklanılan alan

- Çalışan memnuniyetini izlemek ve tüm kıdem seviyeleri için adil bir ücretlendirme ve fayda sistemi sağlamak.
- Çalışanlara sürekli eğitim sağlamak ve iş ve günlük yaşamlarındaki aktivitelerinde proaktif biçimde sürdürülebilirlik konusunda inisiyatifler geliştirmelerini ve uygulamalarını sağlamak.

Sayfa 113

Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi

Odaklanılan alan

- Banka içindeki sürdürülebilirlik faaliyetlerini geliştirmek, uygulamak ve izlemek için etkin bir yönetim modeli benimsemek;
- Sürdürülebilir bankacılığı Garanti Bankası'nın faaliyetleriyle, bankanın kimliği ve kültürüne uygun şekilde bütünleştirmek.

Sayfa 44

Genel Müdür'ün Mesajı



Değerli Paydaşlarımız,

31 Aralık 2014 tarihine kadar 12 aylık dönemi kapsayan ve Küresel Raporlama İnisiyatifi'nin (GRI) G4 Sürdürülebilirlik Raporlama Kılavuzu'na göre "Kapsamlı" niteliğinde hazırlanan ikinci "Sürdürülebilirlik Raporu"muzı sizlere sunmaktan mutluluk duyuyorum.

2014, Avrupa ve gelişmekte olan ülkelerde ekonomik toparlanmanın beklenenden yavaş seyrettiği ve küresel ekonomide belirsizliklerin hüküm sürdüğü bir yıl oldu. Türkiye ekonomisi, Amerikan Merkez Bankası FED'in varlık alımlarını azaltması ve politik belirsizlikler nedeniyle çifte şokla girdiği 2014'te, esnek yapısı sayesinde beklentilerin üzerinde bir performans gösterdi. Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası'nın, kurdaki değer kaybını sınırlamak üzere Ocak ayında yaptığı hızlı faiz artırımını ve alınan makro ihtiyati tedbirlerin iç talebi sınırlayıcı etkilerine rağmen, yıl içinde dış talep katkısıyla ılımlı bir büyüme performansı yakalandı. İç talepteki ılımlı seyir ithalatı sınırlarken, olumlu ihracat performansı sayesinde cari açık anlamlı bir iyileşme gösterdi. FED'in faiz artırımlarına yaklaştığı beklentisiyle kurdaki baskı ve kuraklık nedeniyle yüksek seyreden gıda fiyatları, enflasyonu yıl genelinde beklenenin üzerinde tuttu. Bununla beraber, son çeyrekte yaşanan petrol fiyatlarındaki ciddi düşüş, enflasyon ve cari açığı olumlu yönde etkiledi.

Garanti Bankası olarak, zor makroekonomik koşullara rağmen, sürdürülebilir büyüme ve kârlılığa öncelik veren dinamik iş modelimiz doğrultusunda, sermayemizi etkin bir şekilde kullanmaya devam ettik. Sermaye yapısı bakımından güçlü konumumuzu, %14 seviyesindeki sermaye yeterlilik oranımızla sürdürürken, 2014 sonu itibarıyla %93'e ulaşan çekirdek sermayemizin toplam özkaynaklarımız içindeki payı, sektördeki en yüksek oran olmaya devam etti. Böylece, özkaynaklarımızın kalitesini ve sürdürülebilir büyüme stratejimizin arkasında olduğumuzu bir defa daha kanıtladık. Diğer taraftan, uluslararası piyasalarda Garanti'ye duyulan yüksek güvenle, sendikasyon kredilerimizi rekor talep alarak yeniledik. 1 milyar 50 milyon ABD Doları tutarında seküritizasyon işlemini ve sırasıyla 500 milyon Avro ve 750 milyon ABD Doları tutarında iki adet Eurobond işlemini gerçekleştirdik. Avrupa Yatırım Bankası'ndan (AYB) KOBİ'lerin finansmanı amacıyla 6 yıl vadeli 218 milyon TL ve 5 yıl vadeli 69 milyon TL tutarında kredi sağlayarak, Türkiye'de AYB'den Türk Lirası cinsi borçlanma

Etki alanımızın genişliğinden kaynaklanan sorumluluğun bilincinde olarak, faaliyet gösterdiğimiz her yerde sürdürülebilir büyümeye katkı sağlamaya, işimizi sorumlu bir şekilde yürütmeye ve tüm paydaşlarımız için ürettiğimiz katma değeri daha da artırmaya odaklanıyoruz.

sağlayan tek banka olmaya devam ettik.

Hızlı nüfus artışı, artan kentleşme ve iklim değişikliği gibi küresel çaptaki mega trendler, gezegenin sınırlı kaynaklarını tüketmeye ve toplumların hayatını etkilemeye devam ediyor. Bu uzun vadeli çevresel ve toplumsal eğilimlere, teknoloji alanında da hızlı ve yoğun bir dönüşüm eşlik ediyor. Kısacası, ülkemiz dahil olmak üzere tüm dünya, sınırları çoğunlukla yerel boyutları aşan, hükümetler, toplum ve iş dünyasının topyekûn işbirliğini zorunlu kılan, birbirleriyle yakından ilişkili çevresel ve sosyal sürdürülebilirlik sorunlarıyla yüzleşiyor.

Türkiye'nin en büyük finans kuruluşlarından biri olan Garanti Bankası, sürdürülebilirlik alanında geniş çaplı bir dönüşüme katkı sağlayabilecek ölçeğe sahip. Etki alanımızın genişliğinden kaynaklanan bu sorumluluğun bilincinde olarak, faaliyet gösterdiğimiz her yerde sürdürülebilir büyümeye katkı sağlamaya, işimizi sorumlu bir şekilde yürütmeye ve tüm paydaşlarımız için ürettiğimiz katma değeri daha da artırmaya odaklanıyoruz.

2010 yılında kurduğumuz Sürdürülebilirlik Komitesi, Garanti'nin sürdürülebilirlikle ilgili inisiyatiflerini yönetmekten sorumlu ve başkanlığı yönetim kurulu üyelerimiz tarafından yürütülüyor. Sürdürülebilirliği faaliyetlerimize entegre etmek için çalışmalarına devam eden Komite, 2014 yılında Garanti'nin tüm faaliyetleri için geçerli olan yeni "Sürdürülebilirlik Politikası ve Stratejisi"nin hayata geçirilmesinde öncü rol üstlendi. Komitenin üye profili 2014'te; Destek Hizmetleri, Krediler, Proje ve Satınalma Finansmanı, Stratejik Planlama, Yatırımcı İlişkileri, KOBİ Bankacılığı ve İnsan Kaynakları birimlerinin Genel Müdür Yardımcılarını kapsayacak şekilde yeniden yapılandırıldı. Komiteye raporlama yapan ve politikamızda belirtilen her bir prensibi temsil eden 7 ayrı çalışma grubu kuruldu. Yeniden yapılandırmanın amacı, banka içi sürdürülebilirlik çabalarının odağını politika ve stratejimiz doğrultusunda yönlendirmenin yanı sıra, karar alma ve uygulama süreçlerini kolaylaştırmaktı.

Değerli Paydaşlarımız,

Garanti Bankası olarak, kredi sağlama faaliyetlerimizin çevre ve toplum üzerindeki dolaylı etkisini yönetmeyi, sürdürülebilir finans yaklaşımımızın ve sorumlu bankacılığa olan bağlılığımızın temel unsurlarından biri olarak görüyoruz. Bu yaklaşımın sonucu olarak, belirli bir eşğin üzerindeki tüm yeni yatırım projelerini,

Garanti Bankası, ülkemizin düşük karbonlu ekonomiye geçişinde kilit rol üstlenen bir kuruluş olarak, yenilenebilir enerji yatırımlarının finansmanını önceliklendirmeye devam ediyor. Rüzgar enerjisi yatırımlarına olan desteğimiz, 2014 yılı sonu itibarıyla 2 milyar ABD Doları'na ulaştı ve lisanssız güneş enerjisi yatırımları için yeni bir ürünü KOBİ müşterilerimizin hizmetine sunduk.

Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Sistemi sayesinde hassasiyetle değerlendiriyoruz. Bu süreçle, finansman sağladığımız projelerde, çevresel ve sosyal faydaları en üst seviyeye taşımayı amaçlıyoruz.

Aynı zamanda, çevre üzerindeki doğrudan etkimizi ölçme, takip etme ve yönetme çalışmalarımıza da aralıksız devam ediyoruz. 2013 yılında ISO14001 sertifikasıyla belgelendirilen Çevre Yönetim Sistemimiz, 2014 sonu itibarıyla 605 hizmet noktasına ulaşan kapsamıyla, Türk bankaları arasında en geniş uygulanan sistem olma özelliğini koruyor. Ek olarak Garanti, 2014 yılında WWF tarafından Yeşil Ofis Diploması ile ödüllendirildi. Bundan sonraki süreçte, sürdürülebilirlik konusundaki en iyi uygulamaları değer zincirimizin tamamına yaymak üzere çalışmalarımıza devam edeceğiz.

Garanti olarak, sera gazı emisyonları performansı, etkilerinin ölçülmesi ve raporlanması alanında kaydettiğimiz ilerlemenin ardından, 2014'te paylaştığımız 5. raporumuzla, CDP tarafından "CDP 2014 Türkiye İklim Saydamlık Lideri" seçildik. Ek olarak, CDP Su Programı'nın Türkiye'deki sponsorluğunu üstlenerek, 2015 yılında CDP Su Programı'nı cevaplayacak ilk Türk şirketleri arasındaki yerimizi aldık. Ayrıca Eylül 2014'te New York'ta düzenlenen İklim Zirvesi'ne katılarak, iklim değişikliğiyle 6 farklı alanda mücadele edeceğimizi taahhüt ettik.

Garanti Bankası, ülkemizin düşük karbonlu ekonomiye geçişinde kilit rol üstlenen bir kuruluş olarak, yenilenebilir enerji yatırımlarının finansmanını önceliklendirmeye devam ediyor. Bu alanda, rüzgar enerjisi yatırımlarına olan desteğimiz, 2014 yılı sonu itibarıyla 2 milyar ABD Doları'na ulaştı ve lisanssız güneş enerjisi yatırımları için yeni bir ürünü KOBİ müşterilerimizin hizmetine sunduk. Bu alandaki gayretlerimizin bir sonucu olarak, Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) tarafından "Çevresel ve Sosyal Performans Sürdürülebilirlik Ödülü"ne layık görüldük.

Finansal katılım ve sürdürülebilir ekonomik büyüme açısından önem taşıyan KOBİ'lere odaklanmaya 2014 yılında da devam ettik ve "Garanti Anadolu Sohbetleri" kapsamında 30.000'i aşkın KOBİ ile bir araya geldik. 2014 yılında Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) ile ortaklaşa düzenlenen Genç Girişimci Buluşmaları'na da heyecanla devam ettik. Nisan 2014'te kurulan Girişimcilik Vakfı'nı destekleyerek, BUMED tarafından yönetilen BUBA platformuna sponsor olarak, ülkemizdeki üniversite öğrencilerinin girişimcilik ruhunu keşfetmelerine ve genç girişimci adaylarının gerekli kaynaklara ulaşmalarına yardımcı olduk.



KOBİ Bankacılığı platformumuzda özel bir müşteri segmenti olarak gördüğümüz kadın girişimcilere sağladığımız krediler, 2014 yılı sonu itibarıyla 2,1 milyar TL'ye ulaştı. Ücretsiz bir eğitim projesi olan "Kadın Girişimci Yönetici Okulu", BÜYEM işbirliğiyle Adana, Diyarbakır, Eskişehir ve Kayseri'de yeni mezunlar verdi. Türkiye Kadın Girişimciler Derneği'yle (KAGİDER) birlikte düzenlediğimiz "Kadın Girişimci Buluşmaları"yla, İstanbul, Sivas, Diyarbakır, Niğde ve Aydın'da kadın girişimcilerle buluştuk. Kadın girişimcilere ilham veren hikâyeleri daha da çoğaltmak amacıyla, "Türkiye'nin Kadın Girişimcisi Yarışması"nı Ekonomist dergisi ve KAGİDER işbirliğiyle 8. kez gerçekleştirdik. 2014'te Birleşmiş Milletler tarafından oluşturulan Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ne imza atan ilk Türk Bankası olduk ve kadın girişimcilere yönelik desteğimizin kapsamını daha da genişlettik.

"Engelli Dostu Bankacılık" çalışmalarımız, sürdürülebilir finans anlayışımızın önemli bir parçası olmaya devam etti. 2014'te, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın önderliğinde, engelli bireylerin iş yaşamına katılmasını desteklemek amacıyla "İşe Katıl Hayata Atıl" projesini başlattık. Projeye, engelli bireylerin yaşamını daha bağımsız sürdürebilmesini ve onlar için yeni istihdam olanakları yaratmayı hedefledik.

Geçtiğimiz yıllarda paydaşlarımızla kurulan açık iletişim ve işbirliği, sürdürülebilir bankacılık vizyonumuzu dinamik tutarak sürekli geliştirmemizde büyük rol oynadı. Bu gelişimi devam ettirmek üzere 2014'te, Küresel Raporlama İlkeleri'nin yeni G4 Kılavuzu'na göre Sürdürülebilirlik Raporu yayınlayarak, Türk bankacılık sektöründe şeffaflık konusunda bir ilke daha imza attık. 2014 yılındaki bir diğer önemli başarımız, Garanti Bankası'nın, yeni kurulan Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi'ne katılmaya hak kazanan 15 Türk şirkettinden biri olmasıydı. Diğer taraftan, uluslararası derecelendirme kuruluşu JCR Eurasia Rating tarafından 9,14 notunu alarak, Borsa İstanbul Kurumsal Yönetim Endeksi'nde yer almaya hak kazandık.

2014'te ulaştığımız tüm başarılar ve ortaya koyduğumuz üstün çaba, sürdürülebilirlik konusundaki koşulsuz inanç ve bağlılığımızın altını çizerken, etkin paydaş katılımı, risk yönetimi ve topluma katkının en yüksek seviyeye çıkartılmasına verdiğimiz kritik önemi gösteriyor.

- 4 Boğaziçi Üniversitesi Mezunlar Derneği
- 5 BUMED Business Angels
- 6 Boğaziçi Üniversitesi Yaşam Boyu Eğitim Merkezi

Garanti Bankası olarak, sürdürülebilir bir gelecek inşa etmek için, yerel ve küresel platformlardaki tüm sorumlu-luklarımızı eksiksiz yerine getirmeye devam edeceğiz.

Garanti Bankası olarak, sürdürülebilir bir gelecek inşa etmek için, yerel ve küresel platformlardaki tüm sorumluluklarımızı eksiksiz yerine getirmeye, bu sorumlulukları kendi inisiyatifimizle daha da ileriye taşımaya, finans sektörüne ve diğer sektörlerle rol modeli olmaya devam edeceğiz. Yenilikçi çözümler geliştiren ve uygulayan öncü rolümüzü sürdürmeye, çevresel ve sosyal ayak izimizi, riskleri ve fırsatları, bugüne kadar olduğu gibi hassasiyetle, en etkili şekilde yönetmeye kararlıyız.

Bu noktada, siz değerli paydaşlarımızın, sürdürülebilirlik alanında bugüne kadar attığımız adımları yansıtan raporumuzun içeriğine ilişkin görüş ve değerlendirmelerinin, sürdürülebilirlik alanındaki önemli konuları tespit edebilmemiz adına bize yol gösterdiğini özellikle ifade etmek istiyorum. Çalışanlarımızın inanç ve kararlılığı, hissedarlarımızdan müşterilerimize kadar tüm diğer paydaşlarımızın desteği ve rehberliği doğrultusunda, sürdürülebilirlik alanındaki yolculuğumuz boyunca birlikte daha nice başarılarla imza atacağımıza inancım sonsuz.

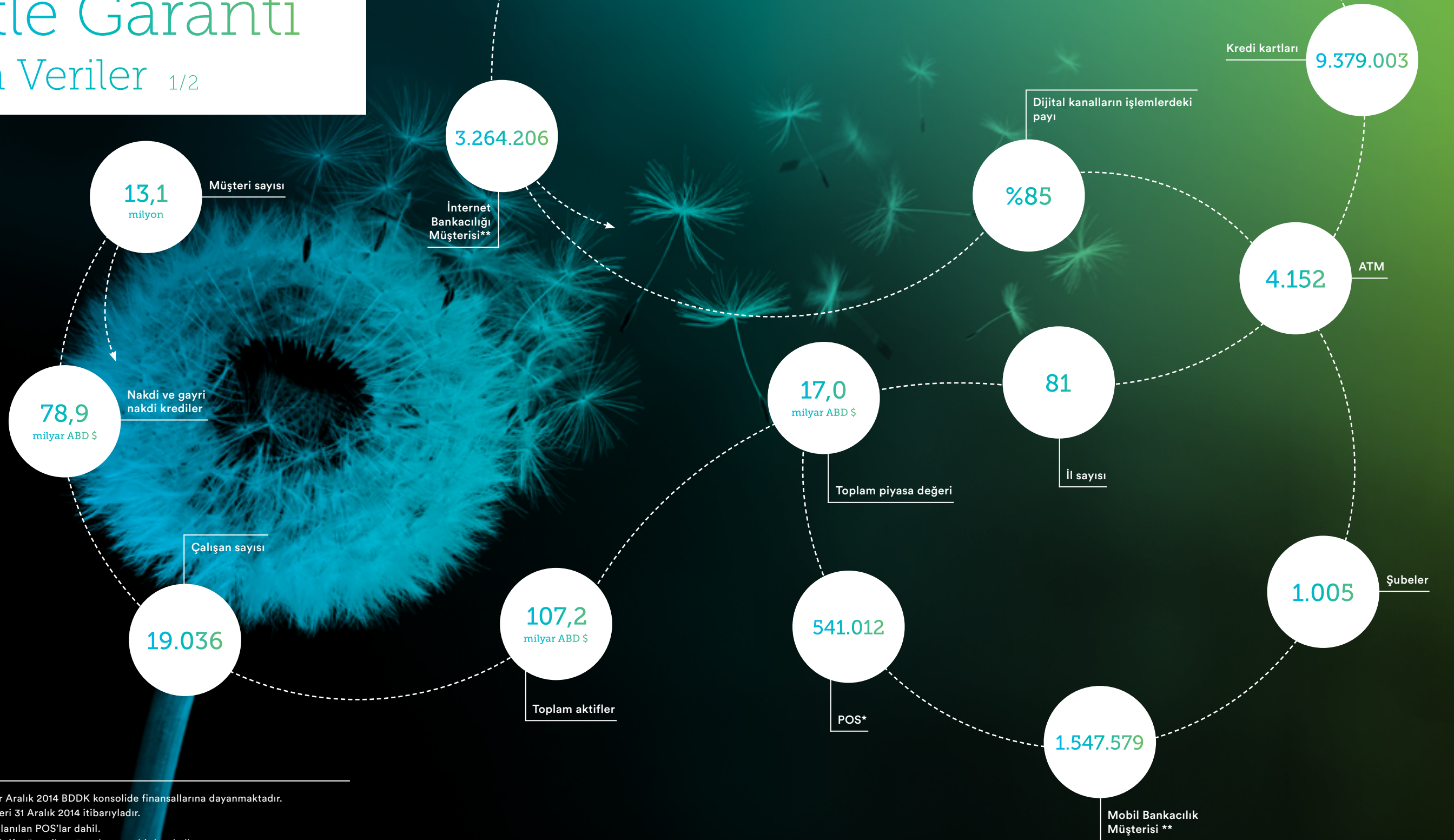
Saygı ve sevgilerimle,

Ergun Özen | Genel Müdür

surdurulebilirlik@garanti.com.tr

Özetle Garanti

Başlıca Veriler 1/2



Not: Sayılar Aralık 2014 BDDK konsolide finansallarına dayanmaktadır.

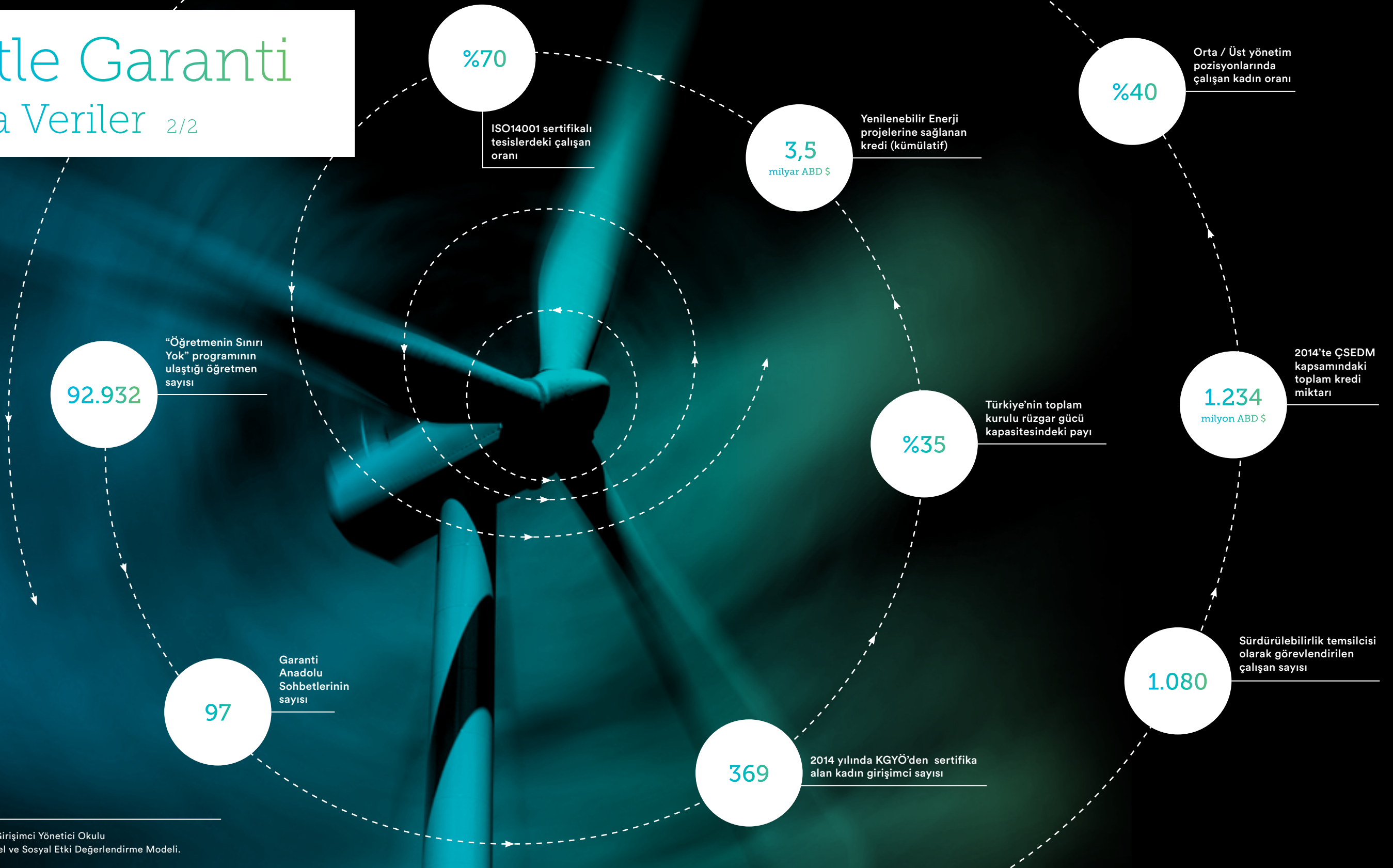
Piyasa Değeri 31 Aralık 2014 itibarıyla.

* Ortak kullanılan POS'lar dahil.

** Sadece aktif müşteriler - 3 ayda en az bir kez kullanım.

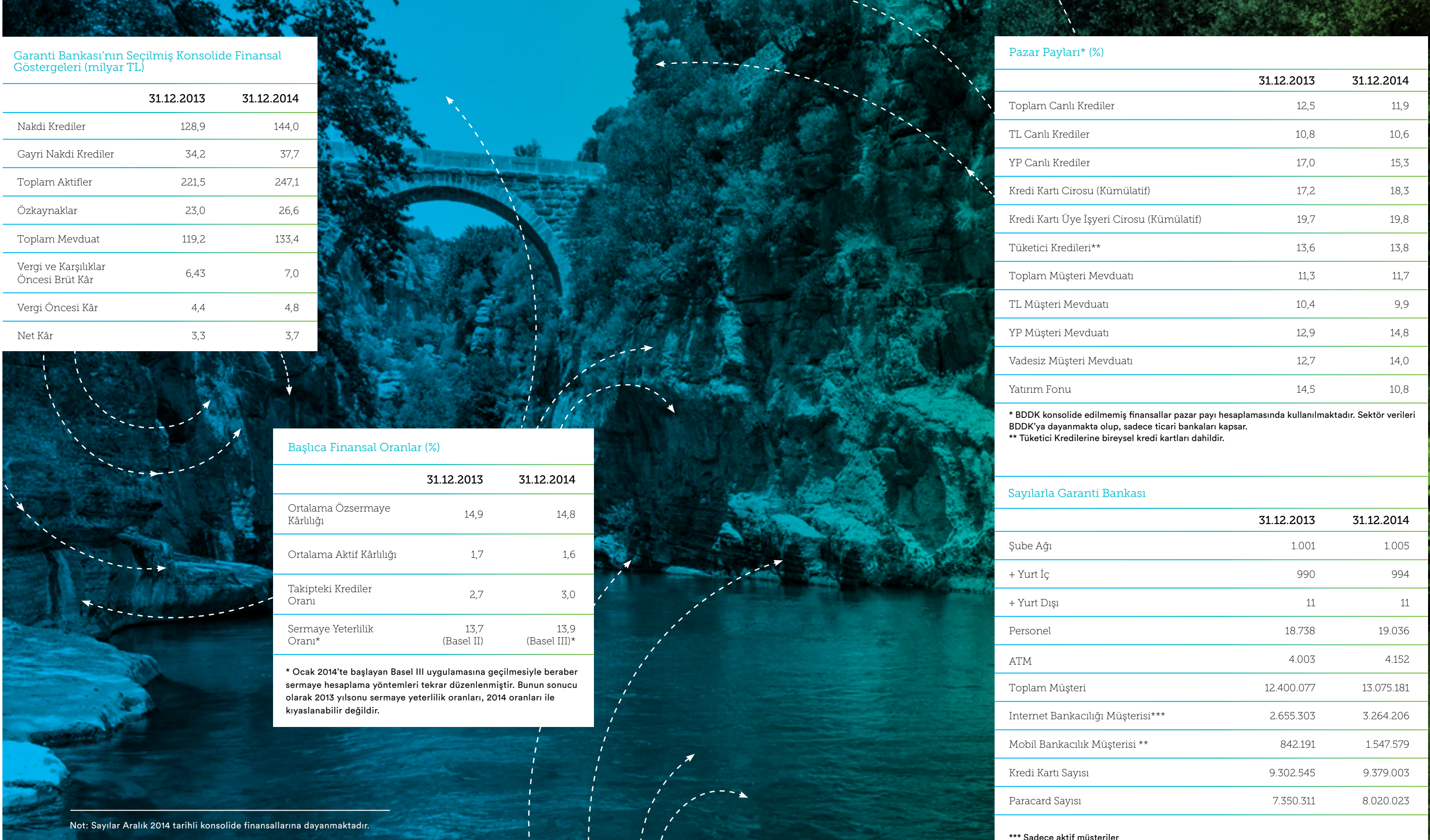
Özetle Garanti

Başlıca Veriler 2/2



7 Kadın Girişimci Yönetici Okulu

8 Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Modeli.



Garanti Bankası’nın Seçilmiş Konsolide Finansal Göstergeleri (milyar TL)		
	31.12.2013	31.12.2014
Nakdi Krediler	128,9	144,0
Gayri Nakdi Krediler	34,2	37,7
Toplam Aktifler	221,5	247,1
Özkaynaklar	23,0	26,6
Toplam Mevduat	119,2	133,4
Vergi ve Karşılıklar Öncesi Brüt Kâr	6,43	7,0
Vergi Öncesi Kâr	4,4	4,8
Net Kâr	3,3	3,7

Başlıca Finansal Oranlar (%)		
	31.12.2013	31.12.2014
Ortalama Özsermaye Kârlılığı	14,9	14,8
Ortalama Aktif Kârlılığı	1,7	1,6
Takipteki Krediler Oranı	2,7	3,0
Sermaye Yeterlilik Oranı*	13,7 (Basel II)	13,9 (Basel III)*
* Ocak 2014’te başlayan Basel III uygulamasına geçilmesiyle beraber sermaye hesaplama yöntemleri tekrar düzenlenmiştir. Bunun sonucu olarak 2013 yılsonu sermaye yeterlilik oranları, 2014 oranları ile kıyaslanabilir değildir.		

Not: Sayılar Aralık 2014 tarihli konsolide finansallarına dayanmaktadır.

Pazar Payları* (%)		
	31.12.2013	31.12.2014
Toplam Canlı Krediler	12,5	11,9
TL Canlı Krediler	10,8	10,6
YP Canlı Krediler	17,0	15,3
Kredi Kartı Ciroosu (Kümülatif)	17,2	18,3
Kredi Kartı Üye İşyeri Ciroosu (Kümülatif)	19,7	19,8
Tüketici Kredileri**	13,6	13,8
Toplam Müşteri Mevduatı	11,3	11,7
TL Müşteri Mevduatı	10,4	9,9
YP Müşteri Mevduatı	12,9	14,8
Vadesiz Müşteri Mevduatı	12,7	14,0
Yatırım Fonu	14,5	10,8
* BDDK konsolide edilmemiş finansallar pazar payı hesaplamasında kullanılmaktadır. Sektör verileri BDDK’ya dayanmakta olup, sadece ticari bankaları kapsar. ** Tüketici Kredilerine bireysel kredi kartları dahildir.		

Sayılarla Garanti Bankası		
	31.12.2013	31.12.2014
Şube Ağı	1.001	1.005
+ Yurt İç	990	994
+ Yurt Dışı	11	11
Personel	18.738	19.036
ATM	4.003	4.152
Toplam Müşteri	12.400.077	13.075.181
İnternet Bankacılığı Müşterisi***	2.655.303	3.264.206
Mobil Bankacılık Müşterisi **	842.191	1.547.579
Kredi Kartı Sayısı	9.302.545	9.379.003
Paracard Sayısı	7.350.311	8.020.023

*** Sadece aktif müşteriler

Grup Yapısı

Garanti Bankası'nın Sahiplik Yapısı ve Garanti Hisseleri hakkında Bilgiler

	Hisse Adedi	Nominal (TL)	Pay (%)
Doğuş Grup* (Toplam)	101.747.654.520	1.017.476.545.2	24,2256
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. (BBVA)	105.042.000.000	1.050.420.000.0	25,0100
Diğer	213.210.345.480	2.132.103.454.8	50,7644
Toplam	420.000.000.000	4.200.000.000.00	100

* Doğuş Grubu, Türkiye Garanti Bankası A.Ş.'nin çıkarılmış sermayesinin %14,89'una tekabül eden toplam 625.380.000 nominal TL değerinde Garanti Bankası hissesini BBVA'ya satmak üzere 19 Kasım 2014 tarihinde bir Hisse Devir Sözleşmesi imzalamış bulunmaktadır. Söz konusu hisse devrini takiben Doğuş Grubu'nun ve BBVA'nın Garanti Bankası'ndaki payı sırasıyla %10 ve %39,9 olacaktır. BBVA'nın Doğuş Grubu'ndan satın almak üzere mutabakata vardığı hisselerin devri, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu, Sermaye Piyasası Kurulu, Rekabet Kurulu da dahil olmak üzere yurt içi ve yurt dışındaki ilgili resmi merci onaylarının alınmasını takiben gerçekleştirilecektir. Konu ile ilgili yapılan duyuruya www.garantiyatirimciiliskileri.com adresindeki Garanti Bankası Yatırımcı İlişkileri web sitesinden ulaşabilirsiniz.

Garanti Bankası, 2014 yıl sonu itibarıyla 39,6 milyar TL (17,0 milyar ABD Doları) piyasa değeri ile Türkiye'nin en değerli şirketi.

Garanti'nin depo sertifikaları Londra Menkul Kıymetler Borsası Ana Piyasası'na (London Stock Exchange Main Market) kote olup, borsanın uluslararası hisse senetlerine yönelik servisi olan International Order Book'ta (IOB) işlem görüyor.

Garanti 2012 yılında, Amerikan Tezgah Üstü Piyasası'nın (Over-The-Counter – OTC) üst düzey finansal standartlar ve etkin bilgi akışını sağlayabilen şirketlerinin işlem gördüğü prestijli pazarı OTCQX International Premier'a dahil oldu. 2014 yılında OTC Markets Group Inc.'in Bank of New York Mellon işbirliğiyle 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 yerini almış oldu.

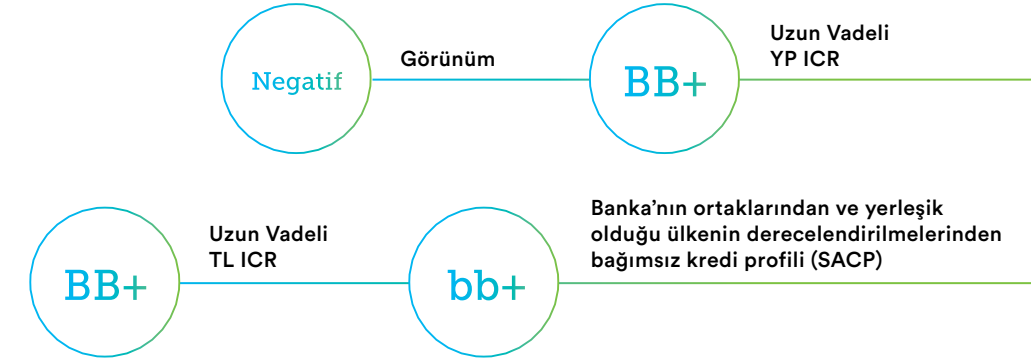
2014 yıl sonu itibarıyla 39,6 milyar TL (17,0 milyar ABD Doları) piyasa değeri ile Türkiye'nin en değerli şirketi olan Garanti Bankası, %49,95 olan halka açıklık fiili dolaşım oranı ve 19,8 milyar TL halka açık piyasa

değeriyle aynı zamanda BİST 100'deki en büyük halka açıklığa sahip şirket. Garanti'nin Depo Sertifikaları programı (Depository Receipts) ise 2014 sonu itibarıyla 172 milyon hisseye ulaştı.

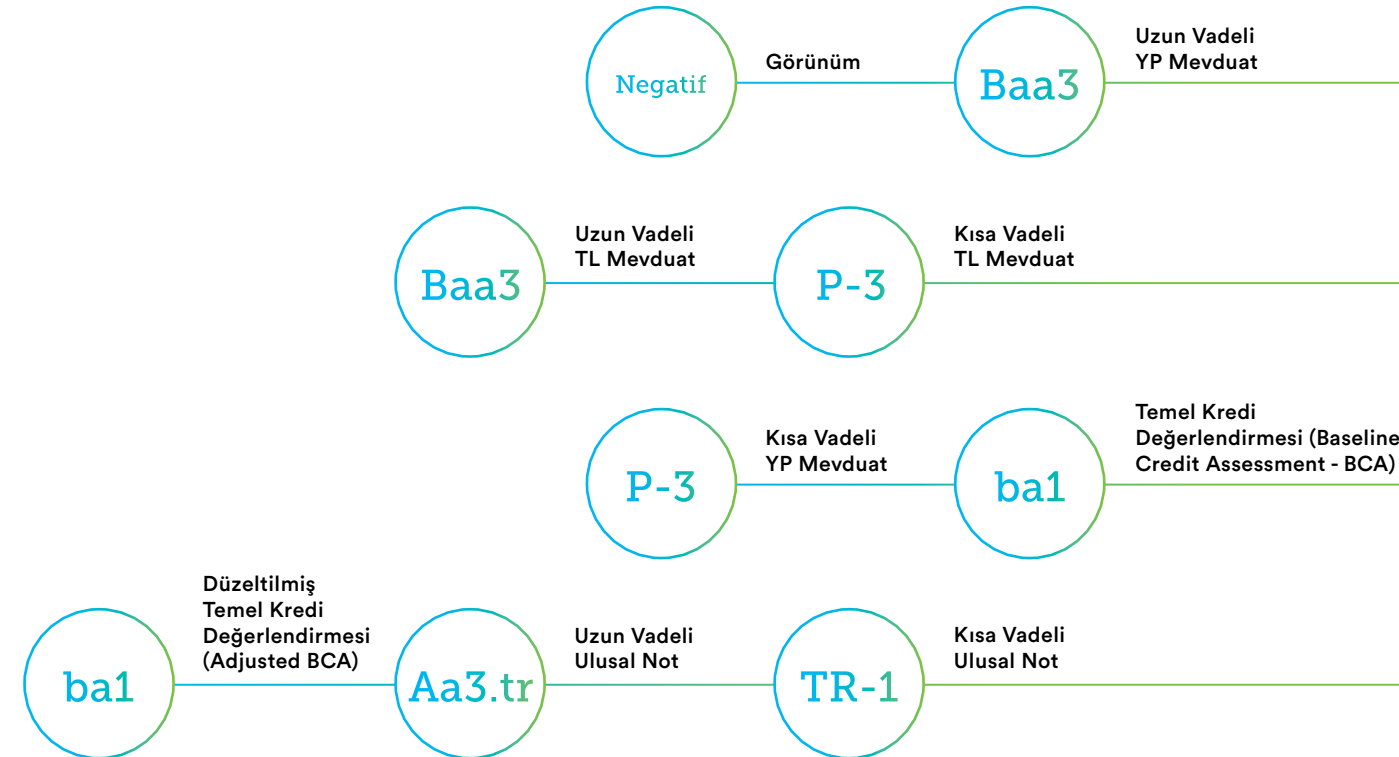
Günlük ortalama 665 milyon TL hacimle Borsa İstanbul'da en çok işlem gören hisse senedi olma özelliğini taşıyan Garanti Bankası hisse senedi (GARAN), 2013'te %15 olan BIST 100 işlem hacmi payını 2014'te %21'e yükseltti. 2014 yılında gerçekleşen toplam 33,7 milyar ABD Doları yabancı işlem hacmiyle GARAN, aynı zamanda yabancı yatırımcıların en çok işlem yaptığı hisse senedi.

Garanti Bankası'nın Derecelendirme Notları

Standard&Poor's (27 Haziran 2014)



Moody's (30 Mart 2015)





* 1 Aralık 2014 tarihinden itibaren notlar Fitch tarafından pozitif izlemeye (RWP) alınmıştır.



Garanti Bankası'nın Kurumsal Yönetim Notları

Genel Uyum Notu	9.14	-
Kurumsal Yönetim İlkeleri ile Yakınsama Düzeyi	AAA(Trk)	Liyakat Üstü
Not Derecesi ve Değerleme	aa	Çok Üstün

Alt Kategoriler	Ağırlık	Alınan Not
Pay Sahipleri	%25	9,07
Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık	%25	9,25
Menfaat Sahipleri	%15	9,05
Yönetim Kurulu	%35	9,15

Şirket Profili

Garanti, kurulduğu günden beri izlediği karlı ve sürdürülebilir büyüme stratejisiyle faaliyet gösterdiği tüm alanlarda öncü.

1946 yılında Ankara'da kurulan Garanti Bankası, 31 Aralık 2014 tarihi itibarıyla konsolide finansallarına göre 107,2 milyar ABD Doları'na ulaşan 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, Rusya ve Romanya'daki uluslararası iştiraklerinin yanı sıra hayat sigortası ve bireysel emeklilik, finansal kiralama, faktoring, yatırım ve portföy yönetimi alanlarında önde gelen finansal iştirakleri ile entegre bir finansal hizmetler grubudur.

31 Aralık 2014 itibarıyla yurt içinde 994 şube, Kıbrıs'ta 6, Lüksemburg ve Malta'da birer olmak üzere yurtdışında 8 şube, Londra, Düsseldorf ve Şangay'da birer temsilcilik, üstün teknolojik altyapıya sahip 4.152 ATM, ödüllü Çağrı Merkezi, mobil, internet ve sosyal bankacılık platformlarından oluşan çok kanallı dağıtım ağına sahip Garanti; 19 bini aşan çalışanı ile 13 milyonu aşan müşterisinin her türlü finansal ihtiyacına cevap veriyor.

Garanti, kurulduğu günden beri izlediği kârlı ve sürdürülebilir büyüme stratejisiyle faaliyet gösterdiği tüm alanlarda öncü. 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 yönetiminde iki güçlü kurum, Doğuş Holding ve Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. (BBVA), eşit ortaklık ilkesiyle hareket

ediyor. Hisseleri Türkiye'de, depo sertifikaları İngiltere ve ABD'de işlem gören Garanti'nin Borsa İstanbul'daki halka açıklık fiili dolaşım oranı 31 Aralık 2014 itibarıyla %49,95.

Garanti Bankası, dinamik çalışma modeli, yenilikçi ürün ve hizmetlerine entegre ettiği öncü teknolojiyle fark yaratmaya ve müşterilerinin hayatını kolaylaştırmaya devam ediyor. Garanti'nin, müşterilerine sunduğu kişiselleştirilmiş çözümlerin ve zengin ürün yelpazesinin konsolide finansallarına göre 78,9 milyar ABD Doları 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, yalnızca müşterileri ve hissedarlarına değil, aynı zamanda içerisinde bulunduğu topluma ve tüm paydaşlarına değer katma ilkesiyle hareket ediyor. Bu hedefle kültür, sanat, çevre, eğitim ve spor alanlarında sağladığı uzun vadeli destekler, Garanti'nin sürdürülebilirlik konusuna verdiği önemi ve duyarlılığını yansıtıyor.

Garanti'nin Ürün ve Hizmetleri

Garanti, zengin ürün yelpazesi ile milyonlarca müşterisinin hayatını kolaylaştırmaktadır. Garanti Bankası'nın ürün ve hizmetlerinin detaylı bir tanımı için lütfen 2014 Faaliyet Raporu'nda sayfa 48 ile 93 arasına bakınız:

https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/garanti_faaliyet_raporu2014.pdf

Garanti'nin Entegre Bağlı Ortaklıkları

Garanti'nin bağlı ortaklıklarının bir listesi ve sırasıyla ortaklık payları Garanti yatırımcı ilişkileri websitesinde sunulmuştur:

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

Farklı şirketlerin ayrıntılı açıklamaları 2014 Faaliyet Raporu'nda sayfa 76 ile 87 arasında sunulmuştur:

https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/garanti_faaliyet_raporu2014.pdf

Kilometre Taşları

Tablo 1: 2010'dan İtibaren Seçilmiş Sürdürülebilirlik Kilometre Taşları

2014

1946'daki kuruluşundan bu yana, Garanti, Türkiye'de bankacılıkta lider olma konusunda uzun ve gururlu bir geçmişe sahip olmuştur ve pek çok ilki gerçekleştirmiştir. Banka'nın tarihindeki temel kilometre taşlarının ayrıntılı bir listesi 2014 Faaliyet Raporu'nun 15-18. Sayfalarında bulunmaktadır ve aşağıdaki bağlantıdan erişilebilir: https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/garanti_faaliyet_raporu2014.pdf Sayfa 32-34'teki Tablo 1 Banka'nın 2010 yılından bu yana önemli sürdürülebilirlik kilometre taşlarından örneklerle odaklanmaktadır.

- Sürdürülebilirlik yaklaşımı ve performansı ile çevresel, sosyal ve yönetim kriterlerine göre değerlendirilerek Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi ve BIST Kurumsal Yönetim Endeksi'nde yer almaya hak kazandı.
- 2013 yıl sonuna kadar 18 aylık dönemi kapsayan sürdürülebilirlik raporunu, Küresel Raporlama İnisiyatifi'nin (GRI) yeni G4 Sürdürülebilirlik Raporlama Kılavuzuna göre "Kapsamlı" seçeneğiyle hazırlayarak yayınlayan Türkiye'de ilk banka oldu.
- Karbon Saydamlık Projesi'nin (CDP) Türkiye İklim Saydamlık Liderliği Endeksi'nde değerlendirmeye katılan 42 şirket arasında en yüksek puanı alarak, "CDP 2014 Türkiye İklim Saydamlık Liderliği" ödülüne layık görüldü.
- Doğal Hayatı Koruma Vakfı'nın (WWF) Yeşil Ofis Programı'nı (Green Office) Genel Müdürlük'te başarıyla tamamlayarak, WWF-Türkiye'den Yeşil Ofis Diploması'nı almaya hak kazanan ilk Türk bankası oldu.
- WWF Yeşil Ofis Programı'na 6 yeni bina dahil edildi.
- Çevre Yönetim Sistemi'ne dahil olan hizmet noktalarının sayısını 605'e çıkardı.
- Birleşmiş Milletler'in "Kadının

Güçlenmesi Prensipleri"ne imza atan ilk Türk bankası oldu.

- Sera gazı emisyonlarını ve iklim değişikliği stratejisini 5. kez açıkladığı Güneş enerjisi sistemleri ile lisanssız elektrik üretimi, yatırım ve finansman süreci konularında bilincin artırılması amacıyla 4 adet eğitim videosu yayınlandı.
- Engelsiz Bankacılık Projesi kapsamında, talep eden çalışanlarımızın kullanımına yönelik kapsamlı video ve uygulamalardan oluşan "İşaret Dili" online eğitim tasarımı tamamlandı. 2015 yılında kullanımı planlandı.
- 2014 yılı Ekim ayında Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın önderliğinde, Garanti desteği ile engelli bireylerin iş yaşamına katılımını artırmayı hedefleyen "İşe Katıl Hayata Atıl" projesi başladı.
- "İş dünyası-üniversite" işbirliğini artırmak amaçlı, Marmara Üniversitesi Almanca İşletme Bölümü ile ortak işbirliği anlaşması imzalandı. 2014 yılında hayata geçen proje ile zorunlu dönemlik ders müfredatı oluşturuldu ve Banka yöneticilerince gönüllü eğitim desteği sağlandı.
- Finansman arayışı olan girişimciler ile yüksek büyüme potansiyeline sahip girişim arayışında olan melek yatırımcıları bir araya getiren BUBA, Garanti stratejik ortaklığı ile faaliyete başladı.

2013

- Sürdürülebilir Kalkınma Derneği tarafından geliştirilen "Binalarda Enerji Verimliliği" manifestosunu imzaladı.
- Çevre Yönetim Sistemi'ne dahil olan hizmet noktalarının sayısını 260'a çıkardı.
- Kredilendirme faaliyetlerinde görev alan çalışanları için Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi hakkında bir e-öğrenme programı başlattı.
- Sürdürülebilirlik Raporu için GRI (Küresel Raporlama Girişimi) tarafından A seviyesi ile değerlendirilen ilk Türk bankası oldu.
- World Finance Magazine tarafından "Sürdürülebilirlik Konusunda Türkiye'nin En İyi Bankası" olarak adlandırıldı.
- IAIR tarafından "Sürdürülebilirlik Konusunda Avrupa'nın En İyi Bankası" ödülüne layık görüldü.
- Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi'nin (IIRC) pilot programına katıldı.
- 2013 yılı Kapsam 1 ve Kapsam 2 emisyonları için ilk kez dış denetim güvencesi aldı.

2012

- Proje ve Satınalma Finansmanı Birimi bünyesinde tam zamanlı bir "Sürdürülebilirlik Ekibi" kurdu.
- Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne (United Nations global Compact) imza attı.
- Sürdürülebilir Kalkınma Derneği'ne (SKD) Türkiye'den üye olan ilk banka oldu.
- Karbon Saydamlık Projesi'nin Türkiye ofisi tarafından performan dalında projeye yanıt veren 32 şirket arasında en yüksek puanı alarak "Karbon Performansı Liderliği" ödülünü aldı.
- WWF Yeşil Ofis Programı'na katıldı.
- Çevre Yönetim Sistemi ve Çevre Politikası'nı oluşturdu.
- ISO 14001 sertifikası ile Türkiye'de Çevre Yönetim Sistemi'ni en geniş kapsamda ve en fazla binada işleten banka unvanını kazandı.
- Kadın girişimcilere temel işletme, yönetim ve pazarlama konularında uzmanlık bilgisi vermeyi hedefleyen Kadın Girişimci Yönetici Okulu Eğitimlerine başladı.

- İşletme sahibi kadınlara hizmet veren bankaları bir araya getiren en büyük ağ olarak, iş yaşamına katılan kadın sayısının artırmak üzere çalışan Global Banking Alliance for Women'a (GBA) Türkiye'den üye olan ilk banka oldu.
- Investors in People (IIP - İnsana Yatırım Yapanlar) sertifikasını "Altın" kategorisinde Türkiye'den almaya layık görülen ilk ve tek kurum oldu.
- Bütün Banka personeline açılan Sürdürülebilirlik E-Öğrenme Programı'nı devreye aldı.
- Atık yazıcı kartuşlarının bertarafı için "HP Gezegen Ortaklığı Programı"na katıldı.
- Yöneticiler Zirvesi ve Gelecek Toplantıları'nın karbon nötr düzenlenmesine karar verdi.
- Engelli müşterilerin finansal hizmetleri ulaşımını kolaylaştırmak için girişimlerde bulundu.
- Çevre dostu tedarik zinciri için ilk girişimi tedarikçi sözleşmelerine Garanti Bankası Çevre Yönetim Sistemi'ne tam uyum konusunda bağlayıcı madde ekleyerek başlattı.
- Garanti Bankası'nın İstanbul'daki personel servislerinin yakıt tüketimini azaltmayı öngören Rotaban projesini uygulamaya aldı.
- Engelli müşterilerin bankacılık hizmetlerine erişimini kolaylaştırmaya yönelik çalışmalar başlattı.

BİST Sürdürülebilirlik Endeksi'ne

girmeye hak kazandı

Kadınların Güçlenmesi Prensipleri'ne

imza atan ilk Türk Bankası

2011

- Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi (UNEP FI) üyesi oldu.
- “Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları”, Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak uygulamaya konuldu.
- Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Sistemi'ni kurdu.
- LEED kriterlerine göre dizayn edilen Pendik Teknoloji Kampüsü yapımına başladı.
- Mevzuat, pazarlama, satış konulardaki gelişmelerin uzmanlar tarafından anlatıldığı, örnek ve uygulamalarla zenginleştirilmiş seminerler dizisi KOBİGİ Toplantıları'nı düzenlemeye başladı.
- Kültür ve sanata desteğinin önemli bir kilometre taşı olarak “SALT” isimli kültür kurumunu kurdu.
- Karbon Saydamlık Projesi'nin 2011 yılındaki “CDP Global 500” raporuna girdi.
- Türkiye'de faaliyette olan Rüzgar Enerjisi Santrallerindeki payı %40'a ulaştı.

CDP 2014 Türkiye İklim Saydamlık Lideri

2010

- Sera gazı emisyonlarını ve iklim değişikliği stratejisini ilk kez Karbon Saydamlık Projesi'ne (CDP) açıkladı.
- Sürdürülebilirlik Komitesi'ni kurdu.
- Proje bazlı yenilik platformu olan “Atölye”yi kurdu.

Garanti'nin Sürdürülebilirliğe İlişkin Göstergeleri

Kurumsal Yönetim ve Ekonomik

	31.12.2013	31.12.2014
Piyasa Değeri (milyar ABD \$)	13,52	16,97
BIST'te Halka Açık Şirketler Arasında Sıralama (Piyasa Değeri)	1	1
Özel Bankalar Arasında Sıralama (Aktif Büyüklüğü)	2	2
Özel Bankalar Arasında Sıralama (Kredi Büyüklüğü)	2	2
Takipteki Alacaklar (%)	%2,74	%2,98
Hisse Başına Kâr (TL)*	0,79	0,87
Net Gelir (TL)*	3.338.793	3.684.547
Sürdürülebilirlik Komitesi Toplanma Sayısı	1	4
* BDDK konsolide finansalları baz alınmıştır.		

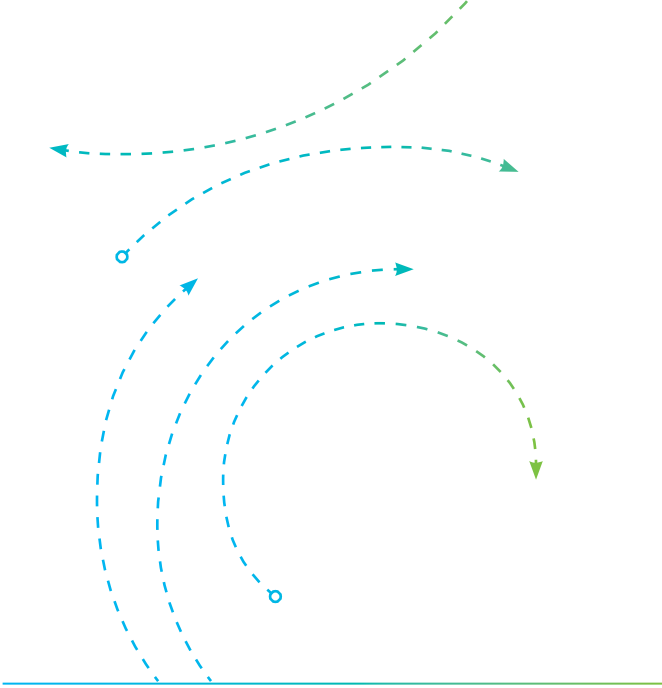
Çevre

	31.12.2013	31.12.2014
Fosil Yakıt Tüketimi (MWh)	40.591 ¹¹	37.180
Elektrik Tüketimi (MWh)	130.388	116.010
Kapsam 1 Emisyonları (1.000 tCO ₂ eşdeğeri)	9,3 ¹²	8,7
Kapsam 2 Emisyonları (1.000 tCO ₂ eşdeğeri) ¹³	68,5	57,4
İş Seyahatleri ile ilişkili Kapsam 3 Emisyonları (1.000 tCO ₂ eşdeğeri)	3,7	3,7
Finanse Edilen Faal Durumdaki Yenilenebilir Enerji Projeleri ile Yaratılan Yıllık Sera Gazı Azaltımı Miktarı (milyon tCO ₂ eşdeğeri)	3,0	3,2
Kapsam 1 & 2 Sera Gazı Emisyonlarının Toplam Aktiflere Oranı (tCO ₂ eşdeğeri/milyar TL)	351	268
İş Seyahatlerinin Yol Açtığı Sera Gazı Emisyonları (CO ₂ eşdeğeri/çalışan sayısı)	0,20	0,20
Teknoloji Bazlı Öğrenme Saatlerinin Toplam Eğitim Saatlerine Oranı (%)	%26	%18
Toplam Kağıt Tüketimi (x1.000 ton)	1,73	1,68
Su Tüketimi (x1.000 m ³)	331	381

¹¹ G4-22: Metodoloji güncellemesi sebebiyle 2015 için yeniden beyan edilmiştir.

¹² G4 -22: Metodoloji güncellemesi sebebiyle 2015 için yeniden beyan edilmiştir.

¹³ Garanti Bankası 2014 yılı için şebeke emisyon faktörünü, Türk Elektrik Dağıtım A.Ş. tarafından yayınlanan üretim değerlere dayanarak 0,495 tCO₂e/MWh olarak hesaplamıştır; 2013 yılı için bu rakam 0,525 tCO₂e/MWh olarak açıklanmıştır. İlişkili olarak şebeke emisyon katsayıları Kapsam 2 emisyonları için azalmıştır.



İnsan Kaynakları

	31.12.2013	31.12.2014
Kadın Çalışanların Toplam Çalışan Sayısına Oranı (%)	%57	%57
Ortalama Kıdem (yıl)	7,99	7,27
Çalışanların Yaş Ortalaması	32,1	32,6
Çalışan Bazında Ortalama Eğitim Süresi (saat)	54	44
Üst yönetimde kadın çalışan sayısı (kadın yönetici sayısı / toplam yönetici sayısı)	26/83	21/75

¹⁴ Garanti Anadolu Sohbetleri.

¹⁵ Öğrenen Lider Öğretmen” başlığı ile devam eden “Öğretmenin Sınırı Yok” projesinin yanında; “Lise-Öğrenen Lider Öğretmen”, “Çözüm Odaklı İletişim”, “Öğretmenin Kimyası” ve “Eğitim Yöneticilerini Geliştirme Programı (EYGEP)” toplamı baz alınmıştır.

¹⁶ Salt rakamları 2012 yılından bugüne kümülatif olarak verilmiştir.

Müşteriler

	31.12.2013	31.12.2014
GAS ¹⁴ Kapsamında Ziyaret Edilen İl Sayısı	7	7
GAS Kapsamında Görüşülen KOBİ Sayısı	1.990	1.835
Yenilenebilir Enerji Projelerine Sağlanan Finansman Tutarı (kümülatif, milyar ABD \$)	3,1	3,5

Sosyal Sorumluluk

	31.12.2013	31.12.2014
Öğretmen Akademisi Vakfı ile Ulaşılan Öğretmen Sayısı ¹⁵	11.746	14.597 ¹⁵
SALT ile ulaşılan kişi sayısı ¹⁶	729.747	1.129.111 ¹⁶

Paydaşlarımız



Paydaşları tanımlamada kullanılan ölçütler:

- **Bağımlılığa göre:** Garanti'ye en bağımlı olan paydaşlar, örneğin finansal sağlıkları ve planlamaları açısından Garanti'nin ürün ve hizmetlerine bağımlı olan müşteriler.
- **Etkiye göre:** Garanti'nin hedeflerine ulaşma becerisini etkileyebilen veya ileride etkileyebilme ihtimali olan paydaşlar.
- **Katılım isteğine göre:** Sürdürülebilirlik ile ilgili belirli bir konuda Garanti ile ilişki kurmayı isteyen paydaşlar ya da paydaş grupları.
- **Sorumluluğa göre:** Garanti'nin finansal, operasyonel veya yasal açıdan sorumlu olduğu veya ileride olabileceği paydaşlar.
- **Yakınlık derecesine göre:** Garanti'nin en çok etkileşimde bulunduğu paydaşlar, günlük faaliyetlerde Garanti'nin bağlı olduğu paydaşlar, Garanti'nin uzun süreli ilişki içinde olduğu paydaşlar, vs.
- **Temsile göre:** Düzenleyici yapılar veya kültür/ gelenek gereği diğer bireyleri temsil etmeyle görevlendirilmiş paydaşlar, örneğin tüketici kuruluşların temsilcileri, sendika temsilcileri.

Yukarıda belirtilen ölçütler kullanılarak belirlenen paydaşlar, Garanti Bankası'nı etkileme dereceleri ve Banka'nın bu paydaşlar üzerindeki etki seviyesine göre de önceliklendirilmektedir.

Garanti Bankası bu değerlendirmenin sonuçlarına dayanarak, temel paydaşlarını, müşterileri, üst düzey yönetimi, hissedarları, yatırımcıları, tedarikçileri, finans sektörü ve iştirakleri olarak belirlemiştir. Garanti Bankası, her iki tarafın da birbiri üzerindeki etkisini olumlu yönde artırmak için proaktif bir yaklaşımla bu paydaşları takip etmekte, desteklemekte ve işbirliği yapmaktadır.

Garanti Bankası, aldığı paydaş geri bildirimini stratejik olarak önemli olan konularını belirlemeye yardımcı olmak ve Banka ile paydaşlarını en çok ilgilendiren sürdürülebilirlik başlıkları üzerine odaklanılması için kullanmaktadır.

Garanti Bankası, aldığı paydaş geri bildirimini stratejik olarak önemli olan konularını belirlemeye yardımcı olmak ve Banka ile paydaşlarını en çok ilgilendiren sürdürülebilirlik başlıkları üzerine odaklanılması için kullanmaktadır.

Paydaş katılımı,

- ekonomik performansının geliştirilmesi;
- risklerinin en aza indirgenmesi ve etkin yönetimi;
- paydaşlarının talep ve beklentilerinin tespiti;
- yeni gelişmelerden haberdar olunması ve yenilikçi ürün ve hizmet geliştirme sürecinin desteklenmesi;
- çevreye olan etkilerinin yönetilmesi;
- sosyal sorumluluk faaliyetlerinin şekillendirilmesi açılarından stratejik değere ve öneme sahiptir.

Garanti Bankası, çok sayıda stratejik kurumsal müşteri ile bankacılık sektöründen beklentilerini, bankacılık sektörünün bu beklentileri karşılama nasıl bir gelişim gösterebileceğini ve bu müşterilerin hâlihazırda karşı karşıya oldukları sürdürülebilirlik zorluklarını anlamak üzere görüşmeler gerçekleştirmiştir. Banka, müşterilerden aldığı geri bildirim dayanarak sürdürülebilirlik stratejisini, müşterileri sürdürülebilirlik konusunda destekleme amaçlı aksiyonları içerecek ve müşterilerine karşı, kendi çevresel ayak izlerini en aza indirmelerine yardımcı olan güvenilir bir danışman rolü üstlenecek şekilde geliştirmiştir.

Garanti Bankası'nın müşterilerle olan ilişkisinin temel unsurlarından bir başkası ise proje ön değerlendirmesi sırasında çevresel ve sosyal risk yönetimiyle ilgili konularda açık ve işbirlikçi iletişimi sürdürmektir. Bu katılım süreci ile Banka müşterilerinin çevresel ve sosyal risk yönetimi kapasitesini desteklemenin yanı sıra iş dünyasında sürdürülebilirlik sorunlarının etkisi hakkında farkındalığı artırmayı hedeflemektedir. Bu amaçla, Banka, yaklaşımını tanıtmak için birebir toplantılar,finansmanında yer aldığı

projelerin geliştirilmesi, uygulanması ve yürütülmesi aşamalarında devam eden konsültasyonlar ve sürdürülebilirlik sorunlarını tartışmak için düzenlediği reel ve finans sektöründen temsilcilerin bir araya getirildiği sektörel konferanslar dahil olmak üzere çeşitli yollardan müşterileri ile iletişim kurar.

Garanti Bankası, her iki tarafın da birbirini yüksek oranda etkileme ihtimalinin olmadığı paydaş gruplarını düzenli olarak bilgilendirmekte, danışmakta, müzakerelerde bulunmakta ve proaktif olarak takip etmektedir. Örneğin, Garanti Bankası her bir sürdürülebilirlik başlığı için ilgi seviyesini anlamak üzere önde gelen ÇSY derecelendirme kuruluşlarıyla toplantılar düzenlemiştir. Bu toplantıların sonucunda, Türk paydaşların öncelikleri ile Avrupalı ÇSY derecelendirme kuruluşlarının beklentilerinin birbirinden çok farklı olduğu görülmüştür. Avrupalı ÇSY derecelendirme kuruluşlarının geri bildiriminin sonucunda Garanti Bankası İnsan Hakları Beyanı'nı <https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/kurumsal-yonetim/detay/insan-haklari-beyani/705/2344/0> yayınlamıştır. Benzer şekilde, Garanti Bankası, kendi İnsan Hakları Bildirgesi'ni hazırlaması konusunda Garanti Moskova'yı desteklemiştir (her iki bildirme de 2014 yılında onaylanmıştır). Bu gruplarla olan paydaş katılım faaliyetlerinin bir başka örneği de, Avrupa İklim Fonu ve Karbon İzleme İnisiyatifi

ile gerçekleştirilen ve her iki tarafın da enerji sektörünü bekleyen trendler hakkında bilgi paylaşımında bulunduğu toplantılardır.

Bazı paydaş gruplarının yarattığı etki çok yüksek olmasa da, Banka dışındaki muhtemel etkileri ve ileride bu paydaşlarla verimli işbirlikleri geliştirme olasılığı nedeniyle, Banka bu paydaş gruplarını takip etmeyi önemli bir sorumluluk olarak görmektedir. Örneğin, Banka üniversitelerin bu kategoriye girdiğini tespit etmiştir. Garanti Bankası, raporlama süresi boyunca Sabancı Üniversitesi MBA öğrencilerine, sürdürülebilirliği ana faaliyet alanlarına entegre etme stratejisi, gelecek trendler ve önemli sürdürülebilirlik sorunları açısından reel ve finansal sektörün karşılaştırması konularında yarım günlük bir eğitim vermiştir.

İnsan Kaynakları, Kurumsal Marka Yönetimi ve Pazarlama İletişimi Birimi ve Sürdürülebilirlik Ekibi'nden çok sayıda uzman, Garanti Bankası'nın sürdürülebilirlik performansını artırmak için üstlenilen çalışmaları öğrencilere anlatmıştır. Bu eğitimi takiben, Garanti Bankası, her bir sürdürülebilirlik başlığına karşı öğrencilerin ilgi seviyesini anlamak için kısa bir anket düzenlemiştir.

Bu GRI G4 raporunun hazırlanmasında doğrudan bir veri oluşturan ve devam etmekte olan paydaş katılım programının bir parçası olarak Banka, raporun içeriğini tanımlamak için "paydaşların kapsanması" prensibini uygulamış, paydaş katılım programını gözden geçirmiş ve en önemli paydaşlarının ilgi duydukları konular veya Banka üzerindeki etkilerine göre önceliklerini tam olarak anladığından emin olmak için daha fazla bilgiye ihtiyaç duyduğunda ilave paydaş katılımı süreçleri yürütmüştür.

Temel Paydaş Grupları ve Katılım Platformları

Garanti Bankası, sürdürülebilirlik performansı ile ilgili olarak paydaşları ile bankacılık hizmetleri süreci, stratejik işbirlikleri, birebir görüşmeler, seminerler, atölye çalışmaları, odak grup çalışmaları, anketler ve Ek 1'de tanımlanan benzer platformlar gibi bir dizi farklı kanaldan ilişki kurmaktadır.

Temel paydaş grupları tarafından gündeme getirilen kritik konular ve Banka'nın bu konulara ilişkin cevaplarına bu raporun 55. sayfasında Tablo 5'te yer verilmiştir. Daha fazla bilgi edinmek için Ek-1'e bakabilirsiniz.

Ulusal ve Uluslararası Üyelikler

Garanti Bankası birçok raporlama inisiyatifine katılmıştır ve sürdürülebilirlik alanında çok sayıda kuruluşla çalışmaktadır.

Garanti, sürdürülebilirliği tüm faaliyetlerine ve karar alma süreçlerine entegre etmek için çalışanlarından iş ortaklarına kadar tüm paydaşlarıyla yakın işbirliği yaparak ulusal ve uluslararası gelişmeleri yakından takip etmekte ve finans sektörüyle farklı platformlarda bir araya gelerek bilgi paylaşımında bulunmaktadır. Garanti 2013 yılında, içeriği Birleşmiş Milletler Çevre Programı – Finans İnisiyatifi (UNEP FI) tarafından belirlenmiş olan Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirmesi Eğitim Programı'na ve 2014'te Sürdürülebilir Kalkınma Derneği (SKD), UNEP FI ve BM Küresel İlkeler Sözleşmesi Türkiye Yerel Ağı ile işbirliğiyle gerçekleştirilen II. Sürdürülebilir Finans Forumu'na destek vermiştir.

Garanti Bankası 2014 yılında, 2010'da Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi ve Birleşmiş Milletler Kadın Programı (UN Women) işbirliğiyle geliştirilmiş olan Kadınların Güçlendirilmesi Prensipleri'ni imzalamıştır. Türkiye'deki bankalar arasında ilk kez Garanti'nin uyguladığı bu ilkeler 7 ana başlık altında gruplanmış olup iş yerinde, piyasada ve toplumda kadınların ne şekilde güçlendirilebileceği konusunda yol göstermektedir¹⁷. Garanti, 2015 yılında ayrıca BM Kadın tarafından başlatılan ve kadın hakları ve cinsiyet eşitliğine erkeklerin desteğini vurgulayan dayanışma kampanyası "HeforShe" inisiyatifi de desteklemiştir.

Yaklaşımını bütün paydaşlarına yayma amacı güden Garanti, 2014 senesi boyunca entegre iştirakleri ile beraber çalışmaya devam etmiştir. 2013 senesinde Çevresel, Sosyal, Yönetişim Risk Yönetimi Çerçevesi ve Sorumlu

Yatırım Politikası'nı oluşturan Garanti Portföy'ün¹⁸ yanında, Garanti Faktoring de 2014 yılı içerisinde kendi Çevresel ve Sosyal Kredi Politikalarını oluşturmuştur.

Garanti, sürdürülebilirlik alanında işbirliğini sağlamak için bankacılık ve diğer sektörleri bir araya getiren aktiviteler ve eğitim programlarını ileriki yıllarda desteklemeye devam etmeye niyetlidir. Garanti Bankası'nın üye olduğu inisiyatifler ve kabul edilme tarihleri aşağıda belirtilmiştir. Aşağıda belirtilen inisiyatifler, Garanti geliştirilmelerinde rol almamış olsa da geniş bir paydaş katılımıyla geliştirilmiştir.

Tablo 2: Garanti Bankası Tarafından Kabul Edilen ve Katılınan Sürdürülebilirlik İnisiyatifleri ve Kuruluşları

İnisiyatif/Kuruluş	Kabul Edilme Tarihi	Katılım Durumu
HeforShe	2015	Gönüllü
CDP Su Programı	2015	Gönüllü
Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPS)	2014	Gönüllü
Küresel Raporlama İnisiyatifi (GRI)	2013	Gönüllü
WWF Yeşil Ofis	2013	Gönüllü
Çevre Dostu Yeşil Binalar Derneği (ÇEDBİK)	2013	Gönüllü
Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi (IIRC) – Pilot Program	2013	Gönüllü
BM Küresel İlkeler Sözleşmesi (UNGC)	2012	Gönüllü
Sürdürülebilir Kalkınma Derneği	2012	Gönüllü
HP Gezegen Ortaklığı Programı (HP Planet Partners;)	2012	Gönüllü
Fırsat Eşitliği Modeli (FEM)	2012	Gönüllü
BM Çevre Programı – Finans İnisiyatifi (UNEP – FI)	2011	Gönüllü
CDP İklim Değişikliği Programı	2010	Gönüllü
Türkiye Bankalar Birliği	1958	Zorunlu

¹⁷ Daha fazla bilgi için: <http://www.weprinciples.org/>

¹⁸ Garanti Portföy, Ağustos 2011'den beri BM Sorumlu Yatırım Politikası İlkeleri'ne (UN PRI) taraftır.

Önceliklendirme Analizi



Garanti, risklerin tespit edilmesi ve büyüklüklerinin belirlenmesinde paydaşlarının (çalışanlar, yatırımcılar, müşteriler, kamu kuruluşları ve kar amacı gütmeyen kuruluşlar) görüşlerine özel önem vermektedir. Garanti Bankası, raporlama dönemi boyunca GRI G4'ün gerektirdiği önceliklendirme analizinin başlangıç noktasını oluşturan detaylı bir önceliklendirme değerlendirmesi yürütmüştür.

Sürdürülebilirlik Raporu için önceliklendirme değerlendirmesini yürütürken, açıklanacak olan bilgileri tespit edebilmek için Banka'nın faaliyetleri, etkileri ve paydaşlarımızın beklentileri ile çıkarları göz önüne alınarak GRI'nın Rapor İçeriğinin ve Kalitesinin Belirlenmesi konusundaki prensipleri uygulanmıştır.

Önceliklendirme Prensibi, raporda Banka'nın temel paydaş grupları için en önemli olarak görülen konuların önceliklendirildiğinden emin olunarak ele alınmıştır. Aşağıdaki bölüm, Önceliklendirme Prensibinin uygulanmasının bu Rapor'un içeriği üzerindeki etkilerine ve konuların önceliklendirilmesine dair örnekler sunmaktadır.

Sürdürülebilirlik Prensibi kapsamında, raporun önceliklendirme açısından tüm önemli başlıkları içerdiğinden emin olmak için, gerek Türkiye'deki ve gerekse uluslararası alandaki genel sürdürülebilirlik trendleri dikkate alınmıştır. Bu trendler raporlama dönemi boyunca

masa başı araştırmalar, Banka'nın emsalleriyle ve ÇSY derecelendirme kuruluşlarıyla yapılan görüşmeler aracılığıyla belirlenmiştir. Çalışmaların sonuçları Garanti Bankası'nın Sürdürülebilirlik Politikası ve Stratejisi'nin geliştirilmesi sırasında da veri olarak kullanılmıştır.

Raporun içeriği, Raporlama Dönemi boyunca, önemli bilgilerin atlanmadığından emin olmak amacıyla temel paydaş gruplarından alınan geri bildirimle göre gözden geçirilmiştir. Rapor ayrıca, Tamlik Prensibinin uygulanmasında kullanılan bütünlük ve doğruluk bakımından üst düzey yönetim tarafından gözden geçirilmiştir.

Paydaş Kapsayıcılığı Prensibinin rapora uygulanma yöntemi Paydaşlarımız bölümünde açıklanmıştır.

Aşağıdaki grafik GRI Rapor İçeriğinin ve Niteliğinin Belirlenmesi Prensiplerine uygun olarak yürütülen önceliklendirme analizinin sonuçlarını özetlemektedir. G4 ana esaslarına göre, Garanti Bankası ve Garanti Bankası'nın paydaşları ile ilgili olan başlıklar, Banka'nın taahhütleri, medya araştırmaları ve bu konudaki iş süreçleri gibi bir dizi kaynaktan yararlanılarak güncellenmiştir. Bunlar daha sonra karşılık gelen GRI G4 unsurları ile bağlantılandırılmış ve her birinin etki alanı (kuruluş içi veya kuruluş dışı) değerlendirilmiş ve belirlenmiştir. Başlıklar, Garanti Bankası'nın vizyonunu ve stratejisini gerçekleştirebilme yeteneği

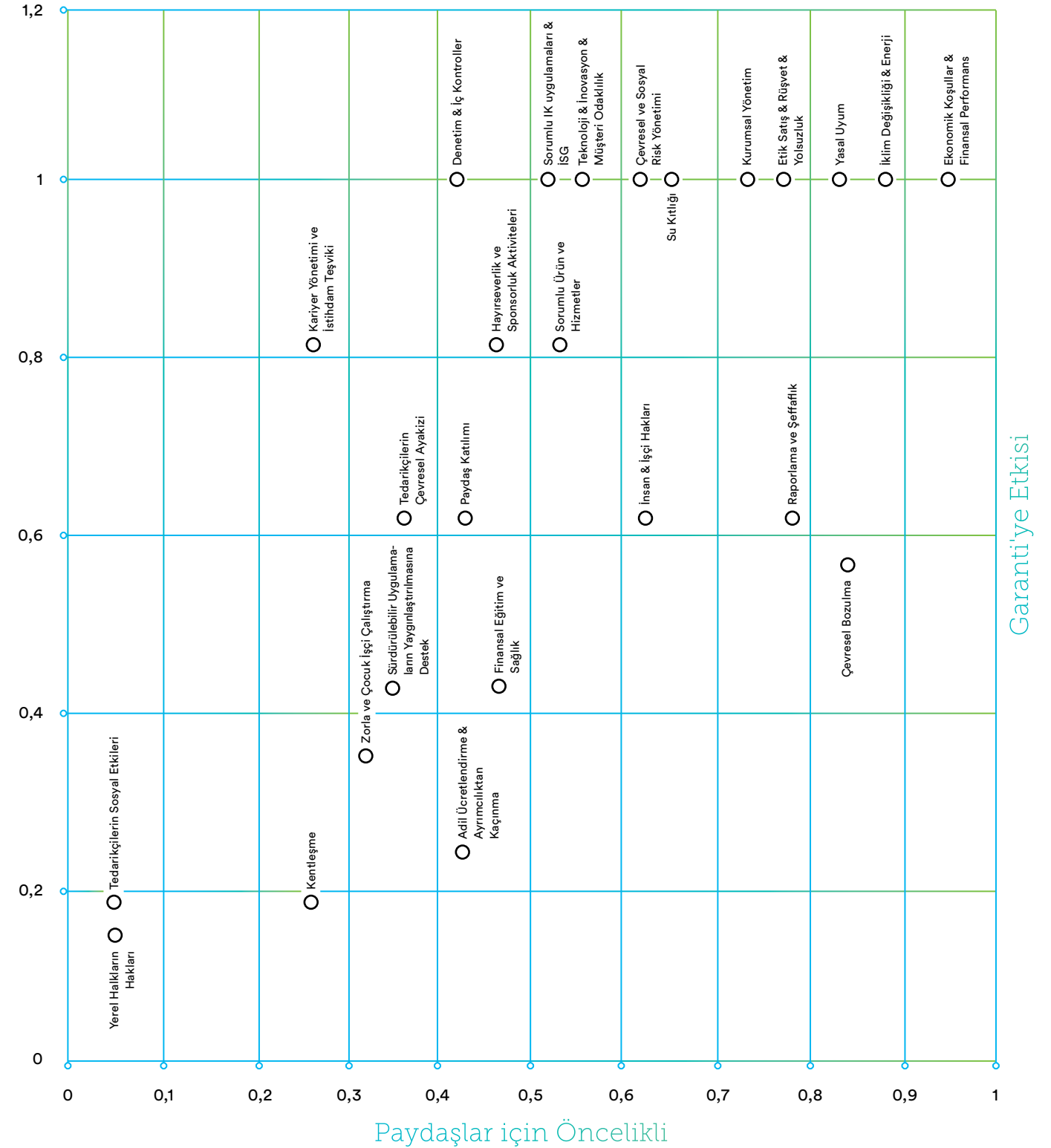
üzerindeki potansiyel etkisi ile paydaşlarının değerlendirmeleri ve kararları üzerindeki etkisi olmak üzere etkinin önemine göre önceliklendirilmiştir. Etkilerinin önemi aşağıdaki kriterlere göre belirlenmektedir:

- potansiyel finansal getiri veya kayıp,
- görülme sıklığı ile ilgili risk ve fırsatların ölçeği,
- kuruluşun itibarı üzerindeki etkiler,
- paydaşların ilgi seviyesi,
- Bankacılık sektörüyle ilgi derecesi.

Bu önceliklendirmenin aynı zamanda Sürdürülebilirlik Komitesi'nin bir üyesi olan Proje ve Satınalma Finansmanı ile Sürdürülebilirlik'ten sorumlu Genel Müdür Yardımcısı tarafından onaylanmış olan sonuçları, rapordaki her bir başlık için sunulan odağı ve ayrıntının derecesini belirlemiştir. Örneğin, ilk kez bu yıl, İnsan Hakları ve İş Sağlığı ve Güvenliği konusunda daha derin bir bilgi sağlanmıştır. Bunun tersine, daha az önemli olarak değerlendirilen kuruluşun sınırları içindeki su tüketimi gibi bazı alanlar daha kısa ve genel bir şekilde raporlanmıştır.

Önceliklendirilen Unsurlar ve Sınırları hakkında daha detaylı bilgiye ulaşmak için lütfen 1 Temmuz 2012 – 31 Aralık 2013 Garanti Bankası Sürdürülebilirlik Raporu'nun 130. sayfasındaki Ek 9'a bakınız¹⁹.

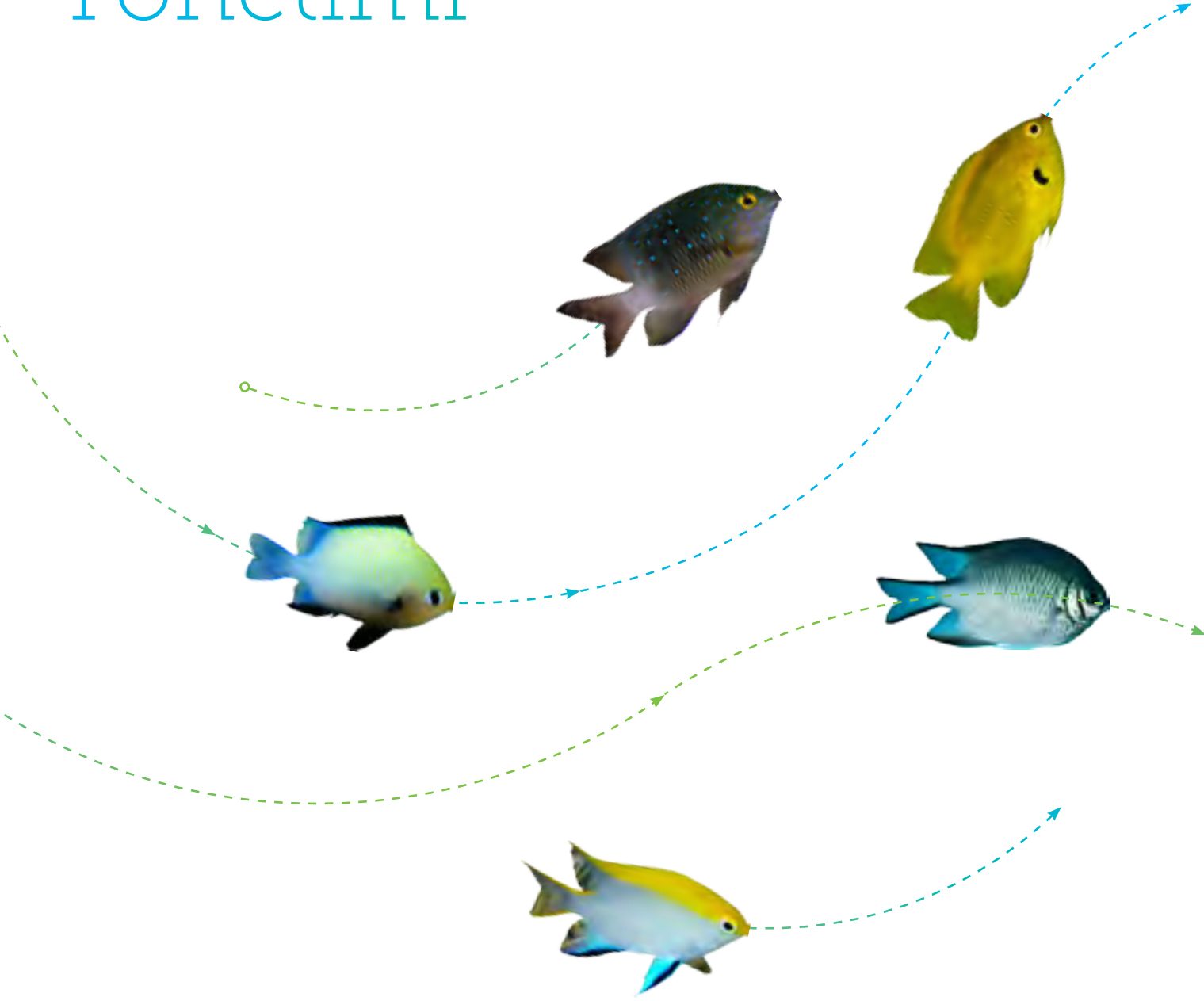
Şekil 1: Garanti Bankası'nın Sürdürülebilirlik Alanlarındaki Önceliklendirme Analizi ²⁰



¹⁹ 1 Temmuz 2012 – 31 Aralık 2013 Garanti Bankası Sürdürülebilirlik Raporu için bu sayfayı ziyaret edebilirsiniz:
http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik_gelismeleri/raporlar.page?gbid2=202482

²⁰ 2014 önceliklendirme analizinde kullanılan verilerde 2013 analizinde kullanılan verilere kıyasla önemli bir değişiklik gözlemlenmemiştir.

Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi



Yönetim Kurulu ve Üst Düzey Yönetim

Garanti Bankası'nda Yönetim Kurulu Başkanı ve CEO farklı görevlere sahiptir. Yönetim Kurulu Başkanı Yönetim Kurulu'na başkanlık ederken, CEO'nun görevi Banka'nın faaliyetlerinde liderlik etmek ve bu faaliyetleri yönetmektir. Bu net ayırım, Banka'nın kurumsal yapısı kapsamında yetki ve güçler arasında bir denge sağlamakta ve her bir pozisyonun karar alma kapasitesinin hatlarını çizmektedir. Öte yandan, Yönetim

Kurulu ve üst düzey yönetim, Banka'nın stratejik hedeflerini belirlemek için sinerji teşvik eden bir şekilde işbirliği yapmaktadır.

Garanti Bankası'nın Yönetim Kurulu, 31 Aralık 2014 itibarıyla aşağıda gösterilmiş olan oluşumla 10 üyeye sahiptir: 4 İdari Direktör, 3 İdari Olmayan Direktör (bağımsız üyeler) ve 3 bağımsız yönetim kurulu üyesi. 9 erkek ve 1 kadın yönetim kurulu üyesi bulunmaktadır.

Tablo 3: Garanti Yönetim Kurulu üyeleri

Yönetim Kurulu Üyesi	Görevi	Cinsiyeti	Yaş Aralığı
Ferit Faik Şahenk	Başkan	Erkek	30-50
Süleyman Sözen	Başkan Vekili	Erkek	50+
Ahmet Kamil Esirtgen, Ph.D.	Yönetim Kurulu Üyesi	Erkek	50+
Ergun Özen	Genel Müdür ve CEO	Erkek	50+
Dr. M. Cüneyt Sezgin	Yönetim Kurulu Bağımsız Üyesi	Erkek	50+
Angel Cano Fernández*	Yönetim Kurulu Üyesi	Erkek	50+
Jaime Saenz De Tejada Pulido	Yönetim Kurulu Üyesi	Erkek	30-50
Manuel Castro Aladro*	Yönetim Kurulu Üyesi	Erkek	30-50
Manuel Pedro Galatas Sanchez-Harguindey	Yönetim Kurulu Bağımsız Üyesi	Erkek	50+
Sema Yurdum	Yönetim Kurulu Bağımsız Üyesi	Kadın	50+

* 4 Haziran 2015 tarihli Yönetim Kurulu Kararı ile, Angel Cano Fernández ile Manuel Castro Aladro'nun istifaen Yönetim Kurulu üyeliğinden ayrılmaları kabul edilmiştir.

Yönetim Kurulu üyelerinin Banka dışında görev almaları konusunda kurallar veya sınırlandırmalar olup olmadığıyla ilgili Garanti Bankası'nın kabul ettiği prensipler, Bankacılık Kanunu, Türk Ticaret Kanunu ve diğer ilgili

yasalarla tam uyumlu olarak geliştirilmiştir.

Garanti Bankası'nın Yönetim Kurulu ve üst düzey yönetimi hakkında daha fazla bilgi için lütfen 2014 Faaliyet Raporu'nun 99-105. sayfaları arasına bakınız²¹.

21 https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/garanti_faaliyet_raporu2014.pdf

Komiteler

Garanti Bankası'nın, Banka'nın kurumsal yönetim yapısının temel unsurlarını oluşturan 19 komitesi²² ve bir Disiplin Kurulu Başkanlığı bulunmaktadır.

Komitelere ait isim, katılımcı sayısı ve kadın üye oranı gibi detaylı bilgileri http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik_yaklasimi/komitelerimiz.page adresinde bulabilirsiniz.

Banka'nın komitelerinin ortak hedefleri arasında:

- Kabul edilebilir risk parametrelili çerçevesinde verimliliği ve üretkenliği sağlamak;

- Tüm yasal gerekliliklere tam uyum sağlamayı hedefleyerek Banka'nın kurumsal stratejisini uygulamak;
- Etik ve kurumsal değerlerle tam olarak uymak;
- Ekonomik, sosyal ve çevresel olarak dengeli ve bütünlük bir performans sürdürmek.

Daha fazla bilgi için lütfen 2014 Faaliyet Raporu'nun 108-116. sayfaları arasına bakınız²³.

Risk Yönetimi, İç Denetim ve Kontrol Fonksiyonları

Garanti Bankası'nda, risk yönetimi, iç denetim ve kontrol fonksiyonları Yönetim Kurulu'na rapor veren ve sorumluluklarını uygulamadaki yasalar ve bağımsız yürütme fonksiyonları ile uyumlu olarak yerine getiren ekiplerce gerçekleştirilir.

Garanti Bankası, sürdürülebilir performans için hayati önem taşıyan risk yönetimi stratejileri kapsamında, maruz kaldığı risk düzeyini uluslararası standartlara uygun olarak ve yazılı risk politikaları doğrultusunda sistematik olarak izlemekte ve ölçmektedir.

Genel sektör uygulaması ve Türkiye Garanti Bankası Anonim Şirketi Hissedarları Genel Kurulu'nun Prosedür ve İlkeleri Hakkındaki Kararnamesi'nin ilgili maddeleri itibarı ile, Yönetim Kurulu'nun performansı, kurul üyelerinin ibrasının hissedarların onayına sunulduğu yıllık

genel kurul toplantılarında hissedarlar tarafından değerlendirilmektedir.

Uyum Müdürlüğü, Güvenli Operasyon Müdürlüğü, Teftiş Kurulu, İç Kontrol Merkezi hakkında daha detaylı bilgi için lütfen 2014 Faaliyet Raporu'nun 118-121. sayfalarına bakınız. Uyum Müdürlüğü'nün faaliyetlerinin ayrıntıları ayrıca Ek 6'da sunulmuştur.

Piyasa Riski, Alım-satım Hesapları Dışındaki Hesaplardan kaynaklanan Faiz Oranı Riski, Likidite Riski, Kredi Riski, Operasyonel Risk, İtibar Riski ve Diğer Risklerin Yönetimi hakkında daha fazla bilgi için lütfen 2014 Faaliyet Raporu'nun 121-123. sayfalarına bakınız²³.

²² Garanti Bankası Kadın Komitesi 2015 yılında kurulmuştur. Bu kısımda verilen bilgiler sadece 2014 yılında aktif olan komiteleri kapsar.

²³ https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/garanti_faaliyet_raporu2014.pdf

²⁴ https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/garanti_faaliyet_raporu2014.pdf

Disiplin Kurulu

Banka'nın Disiplin Kurulu'nun görevi ve faaliyetleri <https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/kurumsal-yonetim/detay/Disiplin-Kurulu/796/3247/0> adresine bakınız.

Politika ve Prosedürler

Garanti Bankası, katma değer yaratma söz konusu olduğunda Banka'nın uzun vadeli sürdürülebilirliğini ve dayanıklılığını garanti altına almaya yarayan yasal gereklilikler doğrultusunda güçlü sistemler ve süreçler geliştirmiştir. Garanti Bankası müşteri memnuniyetinden yasal uyuma kadar aşağıdakileri içeren bir dizi politika ve prensip belirlemiştir:

- Çevre Politikası
- Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları
- Etik İlkeler
- Etik Satış İlkeleri
- Garanti Bankası Risk Yönetimi Strateji, Politika ve Uygulama Usulleri
- İç Kontrol Politikaları
- Müşteri Memnuniyeti Politikaları
- Sosyal Medya Politikası
- Suistimal ve Etik Dışı Davranışları Önleme (Antri-fraud) Politikası
- Teftiş Kurulu Yönetmeliği
- Sürdürülebilirlik Politikası
- Toplam Kalite Politikası
- Uyum Politikası

Yukarıda belirtilmiş olan politikalardan bazıları Garanti Bankası'nın web sitesinde Türkçe ve İngilizce olarak bulunmaktadır. Yukarıda listelenmiş olan tüm politikalar, Banka'nın intraneti aracılığıyla çalışanların erişimine açık olup, sadece Türkçe olarak bulunmaktadır.

Aşağıdaki bölüm, Banka'da yürürlükte olan başlıca politikalardan bazıları hakkında ayrıntı vermektedir. Detaylı bilgi 2014 Faaliyet Raporu'nun 118-128. sayfalarında sunulmuştur²⁵.

²⁵ https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/garanti_faaliyet_raporu2014.pdf

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 dahil her türlü yolsuzlukla mücadeleyi temel bir hedefi olarak görmektedir. Banka, iş döngüsünde çalışanları, müşterileri ve tedarikçileri her türlü eyleminde dikkatle ve yakından gözeten 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. Politikada, Banka'ya karşı

Garanti Bankası için, iyi kurumsal yönetim uygulamalarının gereklilikleri şeffaflık, hesapverebilirlik, doğrudan yaklaşım, adil olmak ve etik değerlerdir.

girişilebilecek olan suistimal eylemlerinin engellenmesine yönelik olarak, kontrollerin tesis edilmesi, geliştirilmesi ve iyileştirmelerin yapılması için sistematik ve bütüncül bir yaklaşımla üst yönetim, Disiplin Kurulu Başkanlığı, Denetim Komitesi, Anti-Fraud Komitesi, Teftiş Kurulu Başkanlığı, Güvenli Operasyon Müdürlüğü, İnsan Kaynakları, Eğitim Müdürlüğü, Banka yöneticileri ve diğer tüm çalışanların sorumlulukları açıklanmaktadır.

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. Politikanın kapsadığı konular Ek -5'te açıklanmıştır.

kuruluşa veya temsilcilerine veya adaylarına, Banka'ya fayda sağlamak amacıyla bile olsa, Banka adına bağışta (nakit veya başka türlü) bulunamaz. Çalışanlar hiçbir siyasi parti, dernek veya kuruluş için Banka'nın müşterilerinden veya diğer çalışanlarından bağış veya benzer faydalar talep edemez.

60-61. sayfalarda açıklandığı gibi Garanti Bankası, Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları 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.

Bildirim Programı

Çalışanlar, çalışma süreleri boyunca uymak zorunda oldukları tüzükleri ve davranış kurallarını bilmek zorundadır. Banka'nın Suistimal ve Etik Dışı Davranışları Önleme Politikası altında görevleri ve sorumlulukları kapsamında, Banka'nın herhangi bir başka çalışanı tarafından gerçekleştirilen Banka'ya zarar verebilecek, Banka'nın uygulamadaki kanunlarına ve mevzuatına aykırı olan kötü niyetli, her türlü sıra dışı eylemi veya işlemi rapor etmekle yükümlüdür. Bu raporlama, bu tür bir eylemin veya işlemin yapıldığından haberdar olunur olunmaz eylemi gerçekleştiren kişinin müdürüne ve Uyum Müdürlüğü'ne yapılmalıdır. Benzer şekilde, personel her türlü dış dolandırıcılığı; kart, internet, üye işyeri ve başvuru dolandırıcılıklarını Güvenli Operasyon Müdürlüğü'ne rapor etmek zorundadır. Personel ayrıca, Banka içinde yetki suistimaline ilişkin her türlü durumu derhal Uyum Müdürlüğü'ne rapor etmek zorundadır. Bildirimi yapan kişi doğrudan Uyum Müdürlüğü'nün ilgili e-posta adresine bildirimde bulunabileceği gibi telefonla da aynı bildirim yapabilir. Bildirimin telefon vasıtasıyla yapılması durumunda, sözlü bildirim 0212 318 23 75 numaralı hatta iletilir. Ayrıca personel bildirimlerine ek olarak, müşterilerimiz veya üçüncü kişiler de

operasyonel riske ilişkin problemlerini veya diğer hususları bildirmek üzere Garanti Bankası internet adresinde yer alan etikbildirim@garanti.com.tr adresine e-posta göndererek ilgili görüşlerini Uyum Müdürlüğü ile paylaşabilmektedir. Uyum Müdürlüğü durumları değerlendirir ve şikayetleri gerekli aksiyonları alması için ilgili birimlere yönlendirir. Banka'nın Suistimal ve Etik Dışı Davranışları Önleme Politikası içinde geliştirilmiş olan bu Muhabirlik Programı, Ek - 4'te açıklanan, çalışanların rapor etmesi beklenen uygulamaları, süreçleri ve eylemleri kapsamaktadır.

Etik İlkeler

Etik İlkelerimiz doğruluk, eşitlik, güvenilirlik, saydamlık, toplumsal yararın gözetilmesi, çevreye saygı gibi Garanti Bankası'nın genel ilkelerini tanımlarken, çalışanların sorumluluklarına, çıkar çatışması yaratabilecek durumlara ve başta müşteri bilgileri olmak üzere gizlilik kavramının önemine yer vermektedir. Tüm çalışanlara Banka'nın etik ilkeleri ile ilgili eğitim verilmektedir. Ayrıca, tüm yeni çalışanların, görevlerinin başlangıcında Etik İlkeleri imzalaması gerekmektedir. Etik İlkelerin tam metnine Banka'nın web sitesinden erişilebilir: <https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/etikilkelerimiz.pdf>

Etik Satış İlkelerimiz Banka'nın en büyük değeri olan itibar kavramına vurgu yaparak, çalışanların

satış faaliyetlerinde uymaları gereken etik kural ve davranışları detaylı bir şekilde anlatmaktadır.

Bankacılıktaki yasal düzenlemelere uyumun önemini vurgulayan, farkındalığı pekiştirmeyi hedefleyen eğitsel videolar ve bilgilendirici materyaller üretilmiştir. 2015 yılında Genel Müdürlüğümüzün videolu mesajlarını da kapsayan tanıtım ile yayına alınacaktır.

Garanti Bankası ve çalışanlarının benimsediği bir başka temel ilke ise "ayrımcılık yapmama" ilkesidir. Banka iş ilişkilerinde dil, ırk, cinsiyet, siyasi görüş, felsefi inanış, din, mezhep veya benzer konulara bağlı olarak ayrımcılık yapmamaktadır.

Etik İlkeler itibarıyla, çalışanlar doğrudan veya dolaylı olarak hiçbir siyasi partiye veya siyasi

Çıkar Çatışmasının Önlenmesi

İşlem Takibi

Banka'nın Etik İlkeleri ve Etik Satış İlkeleri'nin amacı, çalışanların davranışlarını ve çalışanların profesyonel ilişkilerini Banka'nın etik değerleri ve kurumsal yönetim ilkeleri ile paralel olarak düzenlemeye yardımcı olmaktır. Bu ilkeler Bankacılık Kanunu'nun hükümleri ile diğer düzenlemelere, mesleki ahlaka, Garanti Bankası'nın Personel Yönetmeliği'ne ve prosedürlere dayanmaktadır.

Dış kaynaklı dolandırıcılık faaliyetleri Güvenli Operasyon Müdürlüğü'nde kurumsal sahtecilik yönetimi perspektifiyle merkezi olarak takip edilmektedir. Güvenli Operasyon Müdürlüğü herhangi bir kanaldan gerçekleşen internet, mobil, telefon bankacılığı işlemlerini, kredi kartı ve debit kart işlemlerini, üye işyeri işlemlerini ve müşteri kredi/kredi kartı başvurularını 7/24, kural ve/veya skora dayalı bir yazılım ile (FICO – Falcon Fraud Manager Tools) izlemektedir.

Güvenli Operasyon Müdürlüğü'nün sürekli gelişen deneyimi, uzmanlığı ve yeni teknolojilere çabuk uyum sağlayabilmesi sayesinde dolandırıcılık eylemlerini durdurmak için gerçek zamanlı ve online aksiyonlar derhal alınmakta ve sürekli değişen dolandırıcılık eğilimlerine karşı önleyici stratejiler hızlı ve etkili bir şekilde güncellenmektedir.

Her iki doküman da intranette paylaşılmış olup, tüm Banka personeli tarafından erişilebilir durumdadır. Bu dokümanlar, kurum içi bilgilerin kullanımı ve hediye kabulü gibi tüm Banka personelinin uymaktan sorumlu olduğu ilkeleri açıklamaktadır. Bu ilkelere uyum gösterilmediğinin tespit edilmesi halinde, sorumlu tarafla ilgili olarak, Banka'nın Personel Yönetmeliği ve Etik İlkeleri doğrultusunda gerekli disiplin cezaları uygulanır.

Türkiye Cumhuriyeti yasalarına göre, bir holding grubunun parçası olan şirketler grup içi mal ve hizmet satışında bulunabilmekte olup, Vergi Denetim Kurulu'nun Örtülü Sermaye, Transfer Fiyatlandırması ve Yurtdışı Kazançlar Grupları Başkanlıklarının denetimine tabidir.

Garanti Bankası ve ilişkili tarafları arasındaki tüm transferler Maliye Bakanlığı, BDDK ve SPK'nın ilgili düzenlemelerine göre düzenlenmekte/ takip edilmekte ve ilgili mercilere rapor edilmektedir. Ayrıntılı bilgi için lütfen 2014 Faaliyet Raporu'nun 144. sayfasına bakınız²⁶.

Garanti Bankası'nın farklı iştiraklerindeki veya diğer şirket veya kuruluşlardaki kurul üyelerinin görev süreleriyle ilgili ilave bilgiler üzerinde bir kısıtlama bulunmamaktadır ve bu bilgilere Kamu Aydınlatma Platformu'nun web sitesinden ulaşılabilir;
<http://www.kap.gov.tr/sirketler/islem-goren-sirketler/tum-sirketler/detay.aspx?sld=1081>

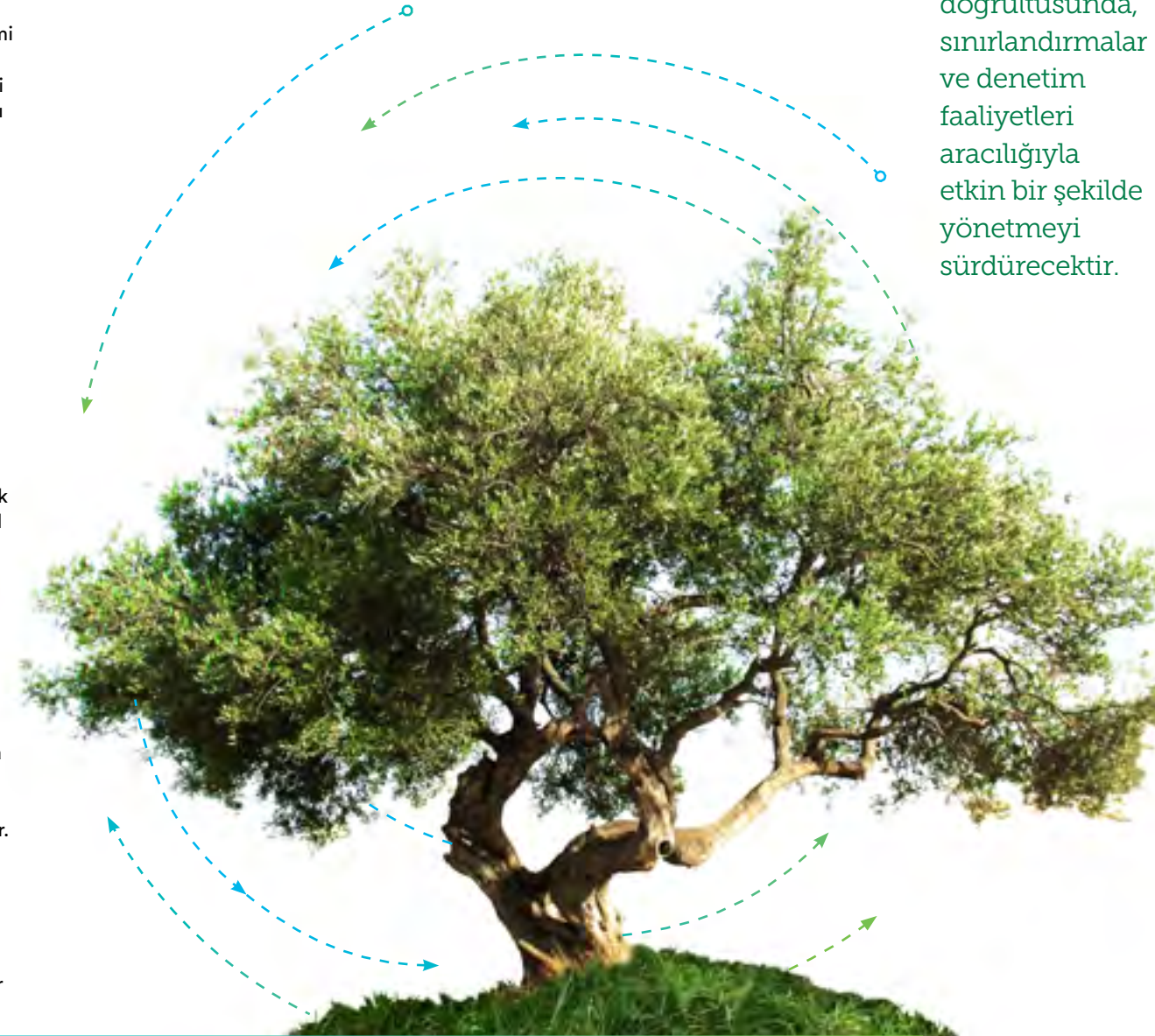
26 https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/garanti_faaliyet_raporu2014.pdf

Basel Düzenlemelerinin Uygulanması

Basel II ile uyumlu resmi raporlama Temmuz 2012'de başlamıştır. Bankaların tanımlanmış standartlar doğrultusunda raporlama yapması halinde Basel II piyasa disiplininin gelişmesine katkıda bulunulur. Basel düzenlemeleri ayrıca bankacılık sektörünün daha güçlü ve kuvvetli hale gelmesine katkıda bulunurken küresel finansal sistemi ile entegrasyon bankacılık sektörünün kayıt dışı ekonominin büyüklüğüne hakim olmasına yardımcı olmaktadır. 2014 yılında, Risk Yönetimi Müdürlüğü Basel gerekliliklerine uyumun sağlanması için gerekli koordinasyonu gerçekleştirmeye devam etmiştir. Türkiye'de Basel III uyumu kapsamında BDDK tarafından çıkarılan çeşitli düzenlemelerin 1 Ocak 2014 itibarıyla yürürlüğe girmesiyle birlikte uygulamaya ilişkin yol haritası büyük ölçüde açıklığa kavuşmuştur. Bu kapsamda, Sermaye Koruma ve Döngüsel Sermaye Tamponlarına İlişkin Yönetmelik ve Bankaların Kaldıraç Düzeyinin Ölçülmesine ve Değerlendirilmesine İlişkin Yönetmelik yayımlanmış ve Bankaların Özkaynaklarına İlişkin Yönetmelik ve Bankaların Sermaye Yeterliliğinin Ölçülmesine ve Değerlendirilmesine İlişkin Yönetmelik düzenlenmiştir. Kredi riskinin içsel derecelendirmeye dayalı yaklaşımlar (İDD) ve operasyonel riskin ileri ölçüm yaklaşımı (İÖY) ile hesaplanmasına ilişkin tebliğler 2015 yılında yürürlüğe girecektir. Bu tebliğlere istinaden, söz konusu içsel yaklaşımları kullanmak suretiyle sermaye yeterliliğini hesaplamak isteyen bankalar için başvuru ve validasyon süreçlerine ilişkin taslak rehberler yayımlanarak görüşe

sunulmuştur. Kredi riskini İDD ile operasyonel riskini İÖY kullanarak hesaplamak isteyen bankalar için 2015 ortasında BDDK ile ön görüşme süreci başlayacak olup başvurular birbirinden bağımsız olarak yürütülecektir. İDD ve İÖY başvurusunda bulunacak bankalar için önümüzdeki dönem Yönetim Kurulu, üst yönetim ve risk yönetimi ile birlikte tüm taraflar açısından yoğun hazırlıklar gerektiren önemli bir süreç olacaktır. Garanti Bankası bu yöndeki hazırlıklarına devam etmektedir.

Basel II'nin ikinci yapısal bloğu kapsamında, Bankaların İç Sistemleri Hakkında Yönetmelik İSEDES açısından genişletilerek Bankaların İç Sistemleri ve İSEDES Hakkında Yönetmelik olarak yürürlüğe girmiştir. Bu yönetmelik çerçevesinde hazırlanan İSEDES Raporu'nun, bankanın kurumsal yönetimi, risk yönetimi ve ilave sermaye ayırma yükümlülüğüne ilişkin yasal otorite tarafından yapılacak incelemelerin ve alınacak kararların önemli bir girdisini teşkil etmesi beklenmektedir. Bankaların risk profilleri, risk yönetimi uygulamaları ve risk azaltım sistemleri ile sermaye düzeyleri arasında ilişkinin geliştirilmesi amacıyla Ülke Riski, Piyasa Riski, Operasyonel Risk, Karşı Taraf Kredi Riski, Faiz Oranı Riski, Sermaye ve Likidite Planlamasında Kullanacakları Stres Testleri, Kredi Yönetimi ve İSEDES Raporu Hakkında Rehberler yayımlanmıştır. Likidite ve Yoğunlaşma Riski rehberleri ise taslak olarak yayımlanarak bankaların görüşüne sunulmuş ve Mart 2015'te onaylanarak yayınlanmıştır. ICAAP ve stres testlerine ilişkin çalışmalar



Garanti Bankası yasal düzenlemelerle uyum sağlamaya ve potansiyel stres durumlarını gözetmeye devam ederken, maruz kaldığı riskleri stratejisi ve faaliyetleri doğrultusunda, sınırlandırmalar ve denetim faaliyetleri aracılığıyla etkin bir şekilde yönetmeyi sürdürecektir.

Risk Yönetimi Müdürlüğü tarafından koordine edilmektedir. Garanti Bankası yasal düzenlemelerle uyum sağlamaya ve potansiyel stres durumlarını gözetmeye devam ederken, maruz kaldığı riskleri stratejisi ve faaliyetleri doğrultusunda, sınırlandırmalar ve denetim faaliyetleri aracılığıyla etkin bir şekilde yönetmeyi sürdürecektir. Denetim ve risk yönetiminin etkinliği ve yeterliliği Denetim Komitesi ve Yönetim Kurulu tarafından gözetilecek olup, Banka'nın maruz kaldığı risklerin yönetimine ilişkin gerekli çalışmalar 2015 yılında da ilgili risk komiteleri tarafından koordine edilecektir.

Raporlama Döneminde Alınan Cezalar

Rekabet Kurumu'nun 2 Kasım 2011 tarih ve 11-55/1438-M sayılı kararına göre, 4054 sayılı Rekabetin Korunmasına İlişkin Kanun uyarınca, Banka'nın bankacılık ürünlerine uygulanacak olan faiz oranlarına ilişkin olarak rekabeti kısıtlamak amacıyla bir anlaşma yapıp yapmadığının veya ortak bir anlaşma içine girip girmediğinin tespit edilmesi için Banka hakkında soruşturma başlatılmasına karar verilmiştir. Soruşturma sonucunda, Rekabet Kurumu, 8 Mart 2013 tarihli kararı ile, bahsi geçen Kanun'un ihlal edildiği gerekçesiyle Banka, Garanti Ödeme Sistemleri A.Ş. ve Garanti Konut Finansmanı Danışmanlık A.Ş.'den oluşan ekonomik gruba 213.384.545,76 TL idari para cezası vermiştir. 5326 sayılı Kabahatler Kanunu'nun 17. maddesi uyarınca söz konusu tutarın dörtte üçü olan 160.038.409,32 TL 14 Ağustos 2013 tarihinde ödenmiştir. Banka, Eylül 2013'te karara karşı Ankara İdari Mahkemesi'ne temyiz başvurusunda bulunmuş olup, dava süreci devam etmektedir.

2014 yılı içinde Banka aleyhine düzenleyici ve denetleyici otoriteler tarafından uygulanan idari para cezalarına ilişkin olarak toplam 866.982.21 TL ödeme yapılmıştır.

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından gerçekleştirilen denetimler kapsamında, talimatsız olarak açılmış yatırım fonu hesaplarından dolayı Bankaca eksik prim ödendiği hususunda düzenlenen rapor doğrultusunda, Aralık 2007-Aralık 2011 dönemi için tespit edilen 21.767.306 TL prim borcuna ilişkin ödeme emri Aralık 2013 döneminde Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu tarafından Banka'ya tebliğ edilmiş ve bahse konu prim borcu ile buna ait gecikme faizlerinin ödemesi Ocak 2014 tarihinde gerçekleştirilerek işleme karşı dava açılmıştır. Öte yandan, 15.603.108 TL tutarındaki gecikme faizlerinin iptali hususunda TMSF ile uzlaşmaya varılması sebebi ile bahse konu davadan 2014 yılında feragat edilmiştir.

Vergi denetimleri ile ilişkili olarak aşağıdaki olaylar gerçekleşmiştir: VDK İstanbul Büyük Mükellefler Vergi Dairesi, 2008 yılında Banka tarafından sermaye artırımını takiben elde edilen fonlar ile kurucu hisse senetlerinin satın alım ve iptal sürecine ilişkin olarak gelir ve kurumlar vergisi stopajı açısından incelemeler gerçekleştirmiştir. Bu incelemelerin sonucunda yetkililer kurucu hisse senedi sahiplerine yapılan ödemeleri temettü dağıtımı niteliğinde bir ödeme olarak değerlendirmiş ve Banka tarafından eksik gelir ve kurumlar vergisi tahakkuk ettirildiği iddiasıyla Vergi İnceleme Raporu düzenlemiştir. Söz konusu rapora istinaden 84.604.304,46 TL'si vergi aslı ve 126.906.456,69 TL'si ceza olmak üzere tebliğ edilen toplam 211.510.761,15 TL tutarındaki vergi tarhiyatı ile ilgili Gelir İdaresi Başkanlığı ile varılan uzlaşma neticesinde 35 milyon TL vergi aslı gecikme faizi ile birlikte ödenerek ihtilaf ile ilgili hukuki süreç sona ermiştir.

Raporlama döneminde maruz kalınan cezaların detaylı bilgisi 2014 Faaliyet Raporu 126. sayfasında bulunmaktadır.

Sürdürülebilirlik Komitesi

Garanti Bankası, sürdürülebilirlik konseptinin, paydaşları için değer yaratmak amacıyla karar alma mekanizmalarına ve iş süreçlerinin içine yerleştirilmesi gerektiğine inanmaktadır ve bunun sonucu olarak Komite Üyeleri ile birlikte tüm önemli faaliyet alanlarını temsil eden bir sürdürülebilirlik ekibi yapısını kuruluşunun tamamına entegre etmiştir.

Banka'nın tüm faaliyetlerini sürdürülebilirlik açısından koordine etmek amacıyla 2010 yılında kurulan Sürdürülebilirlik Komitesi, Banka'nın sürdürülebilirlik raporunu resmi olarak gözden geçiren ve onaylayan en yüksek komitedir ve başkanlığını bir Kurul üyesi yapmaktadır. Komitenin oluşumu 10 Şubat 2014 yılında değiştirilmiş olup, halihazırdaki üyeleri Tablo 4'teki gibidir :

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 sağlar. Sürdürülebilirlik Komitesi'nin görevi Banka'nın stratejik yönüne ve aksiyon planlarına karar vermektir. Komite 2010 yılında kurulmasından bu yana toplam 17 kez, 2014 yılında ise dört kez toplanmıştır. Sürdürülebilirlik Komitesi, Sürdürülebilirlik Ekibi ve sürdürülebilirlikle ilgili konularla ilgili olarak işlevsel temsilciler tarafından ortaya atılan tavsiyeleri gözden geçirmek ve bunlar üzerinde karara varmak için toplanır.

Garanti Bankası, bu yüksek komitenin yanı sıra Banka'nın Sürdürülebilirlik Politikasına dayalı

olarak aşağıdaki 7 çalışma grubunu (ÇG) oluşturmuştur:

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

Komite tüm öncelikli unsurlar, Banka'nın faaliyetlerine ilişkin ekonomik kriterler hariç çevresel ve sosyal parametreler, ürünler ve hizmetler, ve karar alma mekanizmalarının entegrasyonunu sağlar.

G4-27

Sürdürülebilirlikle ilgili konular Sürdürülebilirlik Komitesi'nde gündeme getirilir ve belirli inisiyatiflerin başlatılması ve politika önerilerinin yapılması dahil olmak üzere uygun aksiyon alınır. Komite toplantılarında gündeme getirilen kritik konular aşağıda sıralanmıştır:

Tablo 5: Temel Paydaş Grupları Tarafından Gündeme Getirilen Kritik Konular ve Banka'nın Bu Konulara İlişkin Cevapları

Kritik Konu	Kritik Konuyu Gündeme Getiren Paydaş Grubu	Garanti'nin Kritik Konuya ilişkin cevabı
Kamuya açık bir İnsan Hakları Politikasının Eksikliği	ÇSY derecelendirme kuruluşları	Garanti Bankası, bu kuruluşların geri bildirimine dayanarak, Sürdürülebilirlik Komitesi tarafından onaylanan İnsan Hakları Bildirgesi'ni oluşturmuş ve 2014 yılında yayınlamıştır.
Sorumlu Yatırım Stratejisinin Eksikliği	Üst Düzey Yönetim	Garanti Bankası iştiraklerini kendi ÇSY politikalarını ve risk yönetim sistemlerini geliştirmelerinde desteklemeye başlamıştır. Bunun sonucunda Garanti Faktoring Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları'nı yürürlüğe koymuştur. Garanti Moskova, İnsan Hakları Beyanını yayınlamıştır. Garanti Portföy, Sorumlu Yatırım Politikası'nı oluşturmasının ardından, çevresel ve sosyal risk yönetimi sürecinin ilk adımını uygulamaya koymuştur.
Kapsam 1 ve 2 sera gazı emisyonları için denetim ihtiyacı	ÇSY derecelendirme kuruluşları Üst Düzey Yönetim	Banka'nın, CDP'ye raporlanan 2013 ve 2014 Kapsam 1 ve Kapsam 2 sera gazı emisyonları denetim firması tarafından denetlenmiştir.
Banka genelinde Sürdürülebilirlik Yönetimi'nin daha etkin hale getirilme ihtiyacı	Üst Düzey Yönetim	Banka'nın Sürdürülebilirlik Komitesi, bu bölümün Sürdürülebilirlik Komitesi hakkındaki kısmında açıklandığı gibi, 2014 yılının başlarında Banka'nın tüm sürdürülebilirlik ile ilgili konularında etkili koordinasyon sağlamak amacıyla yeniden yapılandırılmıştır.

Tablo 4: Sürdürülebilirlik Komitesi Üyeleri

Sürdürülebilirlik Komitesi Üyesi	Unvanı
Dr. M. Cüneyt Sezgin	Yönetim Kurulu Bağımsız Üyesi ve Komite Başkanı
Adnan Memiş	Destek Hizmetleri Genel Müdür Yardımcısı
Ebru Dildar Edin	Proje & Satınalma Finansmanı ve Sürdürülebilirlik Genel Müdür Yardımcısı
Erhan Adalı	Krediler Genel Müdür Yardımcısı
Murat Mergin	Finansal ve Stratejik Planlama Genel Müdür Yardımcısı
Nafiz Karadere	KOBİ Bankacılığı ve Kurumsal Marka Yönetimi ve Pazarlama İletişimi Genel Müdür Yardımcısı
Osman Tüzün	İnsan Kaynakları Koordinatörü

Kritik Konu	Kritik Konuyu gündeme getiren Paydaş Grubu	Garanti'nin Kritik Konuya ilişkin cevabı
Kadınların güçlenmesine destek verilmesi	Üst Düzey Yönetim Sivil Toplum Örgütleri Medya Toplum	Garanti Bankası, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UN Global Compact) ile Birleşmiş Milletler Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve Kadınların Güçlendirilmesi Birimi'nin (UN Women) işbirliğiyle 2010 yılında oluşturulan Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ne (Women's Empowerment Principles) imzalamıştır. Ayrıca Banka 2015'te kadınların güçlenmesine destek için Banka içi faaliyetleri yaygınlaştıracak bir Kadın Komitesi kurmuştur.
Endüstriyel ve tarımsal faaliyetlerden kaynaklanan su etkilerinin azaltılması	Üst Düzey Yönetim Sivil Toplum Kuruluşları	Garanti Bankası CDP Su Programı'nı desteklemeye karar vermiş ve 2015 yılında CDP Su Programı'nın lansmanı gerçekleştirilmiştir. Garanti, tarımsal faaliyetlerden kaynaklanan su tüketiminin azaltılması için 2015 yılında tarımsal verimli sulama sistemlerinin finansmanı bir yeni bir kredi sunmuştur.
Finanse edilen projelerde İş Sağlığı ve Güvenliği önlemlerinin iyileştirilmesi	Üst Düzey Yönetim Medya Toplum	Garanti Bankası, 2014 yılında genel kredi ve proje finansmanı sözleşmelerine iş sağlığı ve güvenliği mevzuatına uyumluluk ve bu konudaki standartların yükseltilmesine ilişkin ek maddeler koydu.
Etik konularda Banka içinde uygulanan süreçlerin kamuoyuna açılması	ÇSY derecelendirme kuruluşları Yatırımcılar Üst Düzey Yönetim	Garanti Bankası, 2014 yılında bir danışman desteğiyle Banka'nın etik konulardaki tüm süreçlerini tek bir politika altında toplayarak kamuoyuna açık hale getirme konusunda çalışmaya başladı.

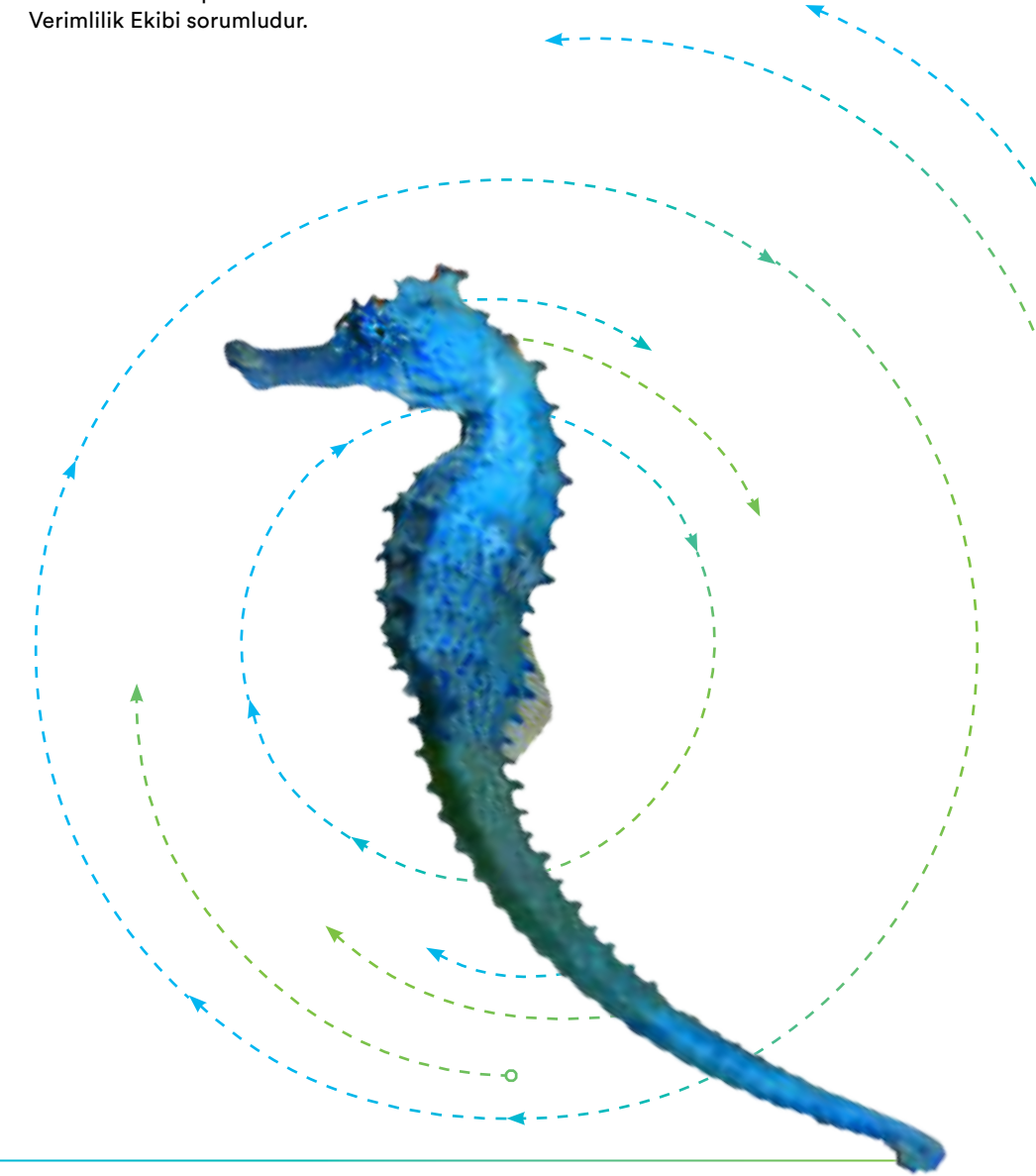
Sürdürülebilirlik Ekibi

Garanti Bankası, sürdürülebilirlik konusundaki organizasyonel yapılanmasını daha etkin hale getirmek amacıyla 2012 yılında Proje ve Satınalım Finansmanı Müdürlüğü içinde yer alan tam zamanlı bir Sürdürülebilirlik Ekibi kurmuştur. 2014 sonu itibarıyla Sürdürülebilirlik Ekip Yöneticisi ile Proje ve Satınalım Finansmanı Birim Müdürü dahil toplamda 5 üyeden oluşan Ekip'in üyeleri arasında üç çevre mühendisi bulunmaktadır.

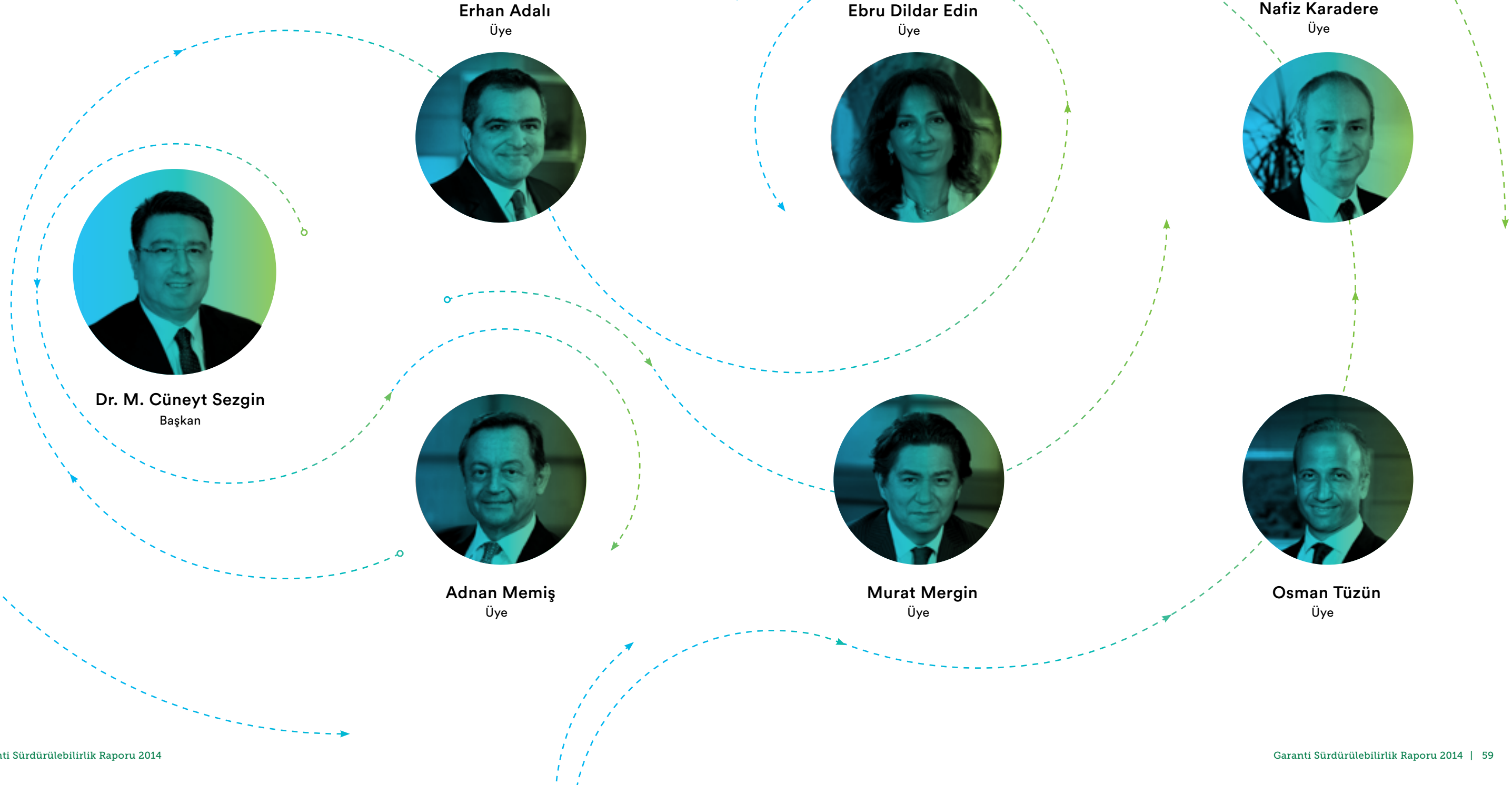
Sürdürülebilirlik Ekibi, Garanti Bankası'nda sürdürülebilirlik ana başlığı altında yürütülen çalışmaların günlük olarak koordinasyonundan sorumludur. Sürdürülebilirlik Komitesi'ne düzenli raporlama yapan Ekip, Komite tarafından alınan kararların uygulamaya dönüştürülmesi sürecinde Banka'nın diğer birimleri ile işbirliği içinde çalışmaktadır. Her hafta hedef-performans takibi gerçekleştiren Ekip, Banka çapında sürdürülebilirlikle ilgili verilerin konsolidasyonunu ve Banka hedefleri kapsamında değerlendirilmesini sağlamak, diğer birimlerden bilgi ve veri toplanmasını koordine etmektedir.

2014 yılının sonunda 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 olan yaklaşık 1.080 Sürdürülebilirlik Temsilcisi bulunmaktadır. Bir önceki bölümde belirtildiği gibi, Banka'daki Sürdürülebilirlik Yönetimi yapılanması raporlama döneminin sona ermesini takiben yeniden yapılandırılmış olup halihazırda Şekil 2'de gösterildiği şekildedir.

Bununla birlikte, Çevre Yönetim Sistemi konusunda Şubeler, Bölge Müdürlükleri ve Birimlerle Sürdürülebilirlik Ekibi arasındaki koordinasyonu İnşaat Müdürlüğü bünyesinde bulunan Verimlilik Ekibi sağlamaktadır. Çevre Yönetim Sistemi'nin uygulanmasından ve ilgili hizmet noktalarından çevresel konularda veri toplanmasından Verimlilik Ekibi sorumludur.



Sürdürülebilirlik Komitesi



Sürdürülebilirlik Ekibi

Çalışma Grupları

Sürdürülebilir Finans (Bireysel ve KOBİ)

Sürdürülebilir Finans (Ticari ve Kurumsal)

Faaliyetlerimizin Çevresel Etkileri

Toplum

Paydaşlarımız

İnsan Kaynağımız

Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi

Garanti Bankası, 2014'te EBRD²⁷ tarafından kapsamlı çevresel sosyal risk değerlendirme sisteminden dolayı "Çevresel ve Sosyal Performans Sürdürülebilirlik Ödülü"ne layık görmüştür.

2014'te Çevre Dostu Yeşil Binalar Derneği tarafından, 3.'sü düzenlenen Uluslararası Yeşil Binalar zirvesinde, "Sürdürülebilirlikte En İyi Banka" ödülüne layık görülmüştür.

Ayrıca, çevre konusundaki başarıları ve sürdürülebilirliğe yönelik uygulamaları nedeniyle World Finance'ten ikinci kez "Sürdürülebilirlikte Türkiye'deki En İyi Banka" ödülünü almıştır.

Association Otherways Management & Consulting tarafından "Küresel Yeşil Ödülü"ü almaya hak kazanmıştır.

Ödüller

Garanti Bankası, "CDP 2014 Türkiye İklim Saydamlık Liderliği" ödülüne layık görülmüştür.

27 Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası.

Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz

Müşteri Deneyimi ve Memnuniyetinin Önemi

Garanti
Bankası,
uluslararası
standartlarda
sertifikalanmış
Şikayet
Yönetim
Sistemi'ne
sahip ilk Türk
bankası

Müşterileri dinlemek, ihtiyaçlarını belirlemek ve memnuniyetsiz oldukları konuları ele almak Garanti Bankası'nın müşteri deneyimi sürecinin temel taşlarıdır ve sürdürülebilir ekonomik performansının önemli bir unsurudur. Yapılan bu çalışmaların amacı müşteri memnuniyetini daha da artırmaya katkıda bulunmaktır.

Banka sunduğu deneyimi geliştirmek için beş adımlı bir metodoloji kullanmaktadır. İlk olarak, müşteri deneyimi araştırmaları, şikayet raporları, gizli müşteri çalışmaları, sosyal medya, Haklı Müşteri Hattı ve banka çalışanları olmak üzere farklı kanallardan müşterileri dinlemektedir. İkinci adımda müşteri memnuniyetsizliği yaratan konuların kök nedenlerini belirlemek üzere çeşitli analizler yürütür. Yapılan analizler sonrasında elde edilen kök nedenler doğrultusunda gelişim alanları belirlenir. Belirlenen gelişim alanlarına göre, konuyla ilişkili tüm birimlerin yer aldığı proje ekipleri oluşturularak daha iyi bir müşteri deneyimi için aksiyon almak üzere çalışmalar yapılır. Kapalı devre metodolojisinin son adımda ise hayata geçirilen projelerin müşteriler nezdindeki yansımaları ölçümlenir.

Müşteriye dokunan tüm ekiplerin müşterilerin yaşadıklarından haberdar olmasını ve gelişim alanlarıyla ilgili aksiyon almasını sağlamak amacıyla Müşteri Deneyimi Platformu adı altında platform oluşturulmuştur. Müşteri Deneyimi Platformu'nun amacı müşteri deneyimi ile ilgili tüm sorunları tek bir çatı altında toplamaktır. Platform birebir müşteriye hizmet veren birimlerden oluşur ve Banka'nın Genel Müdür Yardımcıları tarafından desteklenmektedir.

Garanti Bankası, Müşteri Memnuniyeti Müdürlüğü'nün 2006 yılında British Standards Institution'dan (BSI) aldığı ve her yıl yenilediği ISO 10002:2004 Şikayet Yönetim Sistemi sertifikasıyla, Şikayet Yönetim Sistemi'ni uluslararası standartlarda belgeleyen ilk Türk Bankası unvanını taşımaktadır. Banka Tablo 6'da sunulan müşteri memnuniyeti çalışmalarını gerçekleştirmektedir.

%52,3
pazar payıyla rüzgar
enerjisinde
Lider

Önemli Gelişmeler

- Rüzgar Enerjisi – Türkiye'nin toplam kurulu rüzgar enerjisi kapasitesinde Türk bankaları arasında %52,3 pay* (bütün bankalar arasında %35 pay);
- 798 milyon TL'si küçük çiftçilere olmak üzere tarım alanına sağlanan 1,4 milyar TL kredi*;
- 4 adet Tarım Bankacılığı Mobil Şubeleri vasıtasıyla tarlada çiftçilerin finansmana erişmesini sağlayan ilk banka;
- Girişimcilere yönelik Avrupa Yatırım fonu ile yapılan işbirliği kapsamında 6.000 girişimciye 173 milyon TL "İşimi Kuruyorum Destek Kredisi" kullandırıldı;
- Ödeme Sistemleri, Internet, Mobil ve Sosyal Bankacılık Platformlarında bir çok ilkin bankası;
- Banka'nın Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Modeli

doğrultusunda derinlemesine değerlendirilen 12 proje;

- 2014 yılında Garanti Anadolu Sohbetleri kapsamında ziyaret edilen 7 şehir; ve
- KOBİ'ler için 1 MW altındaki güneş enerjisi projelerini finanse etmek için yeni ürün sunuldu.

*31 Aralık 2014 itibarıyla.

Garanti Bankası, sürdürülebilirliği tüm müşteri hizmetleri döngüsüne yerleştirmeyi hedeflemektedir ve şimdiden KOBİ bankacılığından bireysel bankacılığa ve proje finansmanına kadar çok sayıda sürdürülebilirlik ürünü ve hizmeti geliştirmiştir. Garanti, müşterilerine en iyi hizmet deneyimini yaşatmak ve onların sürekli memnuniyetini sağlamak amacıyla, uzun vadeli katma değer yaratmak için sürdürülebilirlik konusuna bağlıdır.

Tablo 6: Müşteri Memnuniyeti Çalışmaları

Çalışmalar	Açıklama
Kök Neden Analizleri	Bankanın ürün, hizmet ve süreçleriyle ilgili memnuniyetsizlik yaratan durumlar, şikayetlere neden olan temel faktörlerin saptanarak gerekli iç görünün elde edilmesini amaçlayan kök neden analizleri ile belirlenir.
Müşteri Zarar Tazminleri	Banka'nın ürün, hizmet ve süreçleri nedeniyle finansal kayba uğramaları durumunda müşteri zararları tazmin edilir.
Müşteri Merkezli İletişim Projesi	Proje müşteri temsilcilerinin müşterilerle olan iletişimini ve en sık görülen şikayet konularına yaklaşımı yeniden tasarlamayı amaçlamıştır. Projenin sonunda yapılan ankete göre müşteri memnuniyeti seviyesi ve sunulan çözümden duyulan memnuniyet artmıştır.
Mesaj Takip Sistemi	Sistem, şikayetleri ilk temas noktasında çözüme ulaştırılamayan müşterilerimiz için bir takip hizmeti sunmaktadır. Müşterilerimize bir takip numarası verilmekte, müşterilerimiz bu numarayı IVR, SMS veya ilgili web sayfası yoluyla şikayetlerinin durumunu takip etmek için kullanabilmektedirler.
Hizmet Sonrası Müşteri Memnuniyeti Anketleri	Hizmet sonrası anketler, çeşitli kanallardan Müşteri Memnuniyeti Müdürlüğü'ne bildirimde bulunan müşterilerin memnuniyet seviyesini ölçmektedir. Bu anketlerde, müşterinin verilen hizmet, sunulan çözüm ve müşteri temsilcisinin davranışları konusundaki memnuniyeti değerlendirilmektedir.
Müşteri Deneyimi Araştırmaları	Müşterilerin görüşlerini almak, onların ihtiyaçlarını yakından takip edebilmek ve ürün/hizmetler hakkında geri bildirim almak amacıyla pazar araştırmaları gerçekleştirilmektedir. Müşteri deneyimi araştırmaları kapsamında düzenli olarak gerçekleştirilen periyodik araştırmaların yanı sıra belirli bir hizmet ya da ürünle ilgili detaylı bilgi almak amacıyla gerçekleştirilen ad hoc pazar araştırmaları da yapılmaktadır. 2014 yılı içerisinde aşağıda yer alan pazar araştırmaları gerçekleştirilmiştir. - Garanti Bankası'nın müşteri memnuniyeti ve tavsiye özelinde sektördeki konumunu görmek amacıyla Rekabet Karşılaştırmalı Net Tavsiye Skoru çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Söz konusu çalışmalar 2014 yılı için Bireysel MİY, Bireysel Kitle, KOBİ Küçük İşletme ve KOBİ Mikro müşterilerle gerçekleştirilirken önümüzdeki yıllarda diğer işkolları da dahil edilerek çalışmaların tekrarlanması planlanmaktadır. - Garanti Bankası'nın sponsor olduğu müzik ve spor etkinlikleri ile ilgili bilgilendirme yapmak amacıyla hayata geçirilen KonserVe uygulaması kullanıcıları ile kullanıcı deneyimi araştırması gerçekleştirilmiştir. - Banka ile çalışmayı bırakan KOBİ Küçük İşletme müşterilerle çalışmayı neden bıraktıklarına dair bilgi almak ve sadakatlerini neyin etkilediğini belirlemek amacıyla ad hoc bir araştırma yapılmıştır. - Şubelerin belirlenen hizmet standartlarına uygun hizmet verip vermediğinin belirlenmesi amacıyla yılda iki kez gizli müşteri araştırması gerçekleştirilmektedir.

Sürdürülebilirliğe Katkı Sağlayan Segment Özelinde Programlar

Garanti Bankası, ihtiyaçlara yönelik programlarıyla sunduğu hizmet ve ürünlerle her yaşta ve segmentte müşteriye hitap etmektedir. Banka;

- Çocuklar için Garantili Gelecek;
- Gençler için Bonus Genç Programı; ve
- Emekliler için Emekli Bankacılığı Programı.

gibi segment özelinde programlarıyla müşterilerinin hayatına değer katmaktadır.

Garantili Gelecek, çocuklarının geleceğini bugünden güvence altına almak isteyen anne ve babalara avantajlı birikim ve eğitim sigortası ürünlerini içeren bir programdır. **Bonus Genç programı**, “Gençlik” segmentinin, özellikle de üniversite öğrencilerinin ihtiyaçlarına yönelik geliştirilmiştir. 2013 yılında başlatılan, gençlerin bankacılık ihtiyaçlarını karşılamayı hedefleyen ürünler ve hizmetler sunan programda, ön plana çıkan ürünlerden biri yıllık aidatı olmayan kredi kartıdır. Sunulan 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 verebilme olanağı sunan Harçlık Hesap'tır.

“**Emekli Bankacılığı Programı**” ile Banka'nın hedefi ile emeklilerin özel bankası olmaktır. Maaşını Garanti Bankası'ndan alan SGK emeklilerine ATM'den tek tuşla ve kuruşu kuruşuna maaş çekme, özel destek kredisi fiyatlaması, hesap işletim ücreti istisnası gibi avantajlar sağlayan hizmet ve uygulamalar sunulmaktadır.

Program kapsamında, ebeveynlerin yanı sıra diğer aile üyelerinin de çocuklar için birikim yapabildiği Garantili Gelecek Hesabı ile, hesaptan

Şubelelerinin ve Paramatik ATM'lerinin renovasyonuna 2012 yılında başlayan Garanti Bankası, çalışanlarına eğitimler vererek de engelli müşterilerinin hayatını kolaylaştırmayı hedefliyor.

ya da kredi kartından düzenli yapılan birikimler, fonda değerlendirilmektedir. Hesap sahiplerine özel olarak sunulan indirimli **Garantili Gelecek Sigortası** ise, çocukların eğitim hayatını yıllık teminatlarla garantiye almaktadır. Üstelik, **Garantili Gelecek Hesabı** ile birikim yapılan çocuklara, tasarruf alışkanlığını kazandırmayı hedefleyen, **akıllı kumbara hediye** edilmektedir.

Tarım Bankacılığı Mobil Şube Uygulaması ile çiftçilerimizin ihtiyaç duydukları bankacılık hizmetlerine tarlasında, işletmesinde erişimi sağlanarak, çiftçilerin şehir merkezlerine gelip gitmek için zaman harcaması ve masraf yapmasının önüne geçilmektedir. Ayrıca çiftçilerimizin işletme koşulları yerinde görülüp saha sağlıklı bir değerlendirme yapılmaktadır.

Finansal Sağlık ve Finansal Sisteme Dahil Etme

Garanti Bankası, Türkiye’de Finans Kurumları arasında ilk ve tek olarak Facebook ve Twitter üzerinden 7/24 müşteri hizmetleri sunmaktadır.

Garanti Bankası, geniş yelpazedeki ürün, işlem ve hizmetlerini müşterileriyle buluştururken müşterilerinin finansallarını yönetmeleri konusunda da önemli rol oynamaktadır. Müşterilerine finansal durumları hakkında bilgi sağlarken, aynı zamanda müşterilerin gerçek ihtiyaçlarına istinaden tavsiyeler vererek onları yönlendirmektedir. Bunu yaparken aşağıdaki amaç ve yollarla ilerlemektedir.

Finansal Sağlık

Yapılan araştırmalar müşterilerin artan tüketime bağlı olarak yaşadıkları zorluklar sebebiyle finansal sağlıklarını korumak için çabaladıklarını göstermektedir.

Garanti Bankası, müşterilerinin finansal sürdürülebilirliklerini mevcut global ve ulusal şartlar altında tutabilmelerini desteklemek amacıyla çeşitli ürün ve servisler sunmaktadır. Sunulan ürün ve servislerle;

- Müşterilerimizin kişisel finansallarını yönetmelerine destek olmak;
- Müşterilerimizde birikim kültürü oluşturmak; ve
- Kısa ve uzun vadeli planlarını gerçekleştirmelerini sağlamak amaçlanmaktadır.

Şubesiz Bankacılık Kişisel Finans Yönetimi

Banka, ihtiyaç odaklı kişisel finans yönetimi servisleri sunarak, müşterilerin finansal durumlarını takip etmesini kolaylaştırırken tam kontrol sahip olmalarını da sağlıyor. Bununla birlikte Banka ile müşteri arasındaki iletişimi de şeffaflaştırıyor.

Garanti Bankası, bireylerin finansal ürünlere erişimini kolaylaştırmak amacı ile Facebook üzerinden 9 farklı ürünün başvurusunu almaktadır. Sigorta ürünlerinden kredi başvurusuna kadar geniş bir yelpazede Facebook kanalı üzerinden hizmet veren Garanti Bankası, kullanıcıların platformu terk etmeden kolayca başvuru yapmalarına olanak sağlayarak, onların hem

zamandan tasarruf etmelerini sağlamakta hem de ürünlerin erişilebilirliğini arttırmaktadır.

- Facebook üzerinden kredi başvurusuna imkan veren uygulaması sayesinde ayda 30.000 kullanıcı ihtiyaç kredisi başvurusu yapmaktadır. Başvuru sonuçlarını anında görüntüleyebilen kullanıcılar, kolayca krediye erişebilmektedirler.
- Kişileri birikim yapmaya yönlendiren NET Hesap ürününe Facebook üzerinden de başvuru yapılmasını sağlayan Garanti Bankası, dijitalde aldığı başvuruların %18’ini Facebook kanalı üzerinden almaktadır
- Emeklilerin hesaplarını Garanti Bankası’na taşımalarını kolaylaştırmak amacı ile Facebook üzerinden hayata geçirilen Emekli Uygulaması ile kullanıcılar kolayca hesap taşıma işlemi için başvuruda bulunabilmektedirler.
- Garanti Bankası, Türkiye’de Finans Kurumları arasında ilk ve tek olarak Facebook ve Twitter üzerinden 7/24 müşteri hizmetleri sunmaktadır. GarantiyeSor müşteri hizmetleri hesabı üzerinden kullanıcıların öneri, sorun ve şikayetlerine 2 saat içinde yanıt verilerek müşterilere kesintisiz ve kaliteli hizmet sunulmaktadır. Ayda ortalama 5.500 kullanıcının sorun, yorum ve önerilerine cevap verilmektedir.

Banka, müşterilerinin kişisel finansmanlarını internet üzerinden yönetmelerine olanak sağlamak için Internet Bankacılığı websitesi aracılığıyla birçok seçenek sunmaktadır²⁸.

Varlıklar ve Borçlar: Bu alanda müşterilerimize sahip oldukları varlık ve borçları ürün grupları bazında gösterilmektedir. Müşterilerimiz kendi ihtiyaçları dahilinde ürünlerinin detaylarını inceleyip, ürünlerinin tüm varlıklarına oranının grafik gösterimine ulaşabilmektedir.

Gelirler ve Giderler: Bu alanda müşterilerimiz gelir ve giderlerini dönem ve ürün grupları bazında listeleyebilmektedirler. Ayrıca, istedikleri ürün veya işlem etiketi kapsamında harcama uyarısı

tanımlayabilmekte, ay içerisinde belirlenen etiketlerde harcama limitinin üzerine çıktığında uyarılmaktadırlar.

Nakit Akışı: Bu alanda müşterilerimize önceki dönemlerden kalan borçları, bekleyen ödeme ve gelirleri gösterilmektedir. Müşterilerimiz ayrıca bakiye yürütme özelliği ile gelecek dönemlerdeki borçları düşürülerek geri kalacak bakiyelerini görüntüleyebilmektedirler.

Mobil Kişisel Finans Yönetimi

Banka, kişisel finansmanlarını cep telefonlarından yönetebilmeleri için müşterilerine aşağıda sunulan şekilde birçok seçenek sunmaktadır.

Para Göstergesi: Müşterilerimizin önceki gelir, harcama, ödeme ve işlem performansları analiz edilerek mevcut ayın sonunda hesaplarında kalacak bakiye tahminlenmekte ve finansal durumlarına göre para biriktirme, borç alma gibi tavsiyeler müşterilere verilmektedir.

Nakit Deposu: Müşterilerimiz kredi kartı veya harcama hesaplarında taban ve tavan limitler oluşturulabilmekte, oluşturdukları limitleri aşmaları durumunda ise cep telefonlarına gönderilen bildirim ile uyarılmaktadırlar.

Harcama: “Harcamalarım” özelliği ile Garanti Bankası kartları veya hesapları ile yapılan harcamalar listelenebilir, en fazla harcama yapılan kategorileri görüntülenebilir ve limitlenebilir. Belirlenen limitler aşıldığında müşterilere uyarı iletilmektedir.

Filtre ve Grafikler: Filtreleme opsiyonu ile müşteriler finansal durumlarını detaylıca incelemek için harcama kategorilerini seçerek değiştirebiliyor, Tüm harcamalar kategori bazında bar formatı ile detaylı olarak sunulmaktadır.

Bildirimler: Cep Şubesi ve iGaranti uygulamamızda, kredi kartı son ödeme tarihinin yaklaştığı ya da hesaba para geldiği bilgileri SMS ve e-mail gönderimlerinin yanı sıra bildirimler ile de sağlanmaktadır. iGaranti uygulamasında müşterilerin aylık kullanım limitlerini aşması durumunda da bildirimlerden yararlanılmaktadır. Ayrıca, mevcut kampanyalar ile ilgili bilgilendirmeler de bildirimler ile yapılmaktadır.

Garanti Bankası, geniş yelpazedeki ürün, işlem ve hizmetlerini müşterileriyle buluştururken müşterilerinin finansallarını yönetmeleri konusunda da önemli rol oynamaktadır.

Finansal Planlama için Destek

Zaman zaman tereddüde yola açabilen günümüzün değişken pazarlarında müşteriler finansal geleceklerini planlamak için artan bir şekilde uzman görüş ve desteğine ihtiyaç duymaktadır. Sonuç olarak Garanti Bankası, Perakende ve Kişisel Bankacılık müşterilerine finansal planlama hizmetleri sunmaktadır.

Bu hizmetin bir parçası olarak müşteriler çeşitli özel risk gruplarına ayrılır ve Banka her bir risk grubuna özel portföy tavsiyeleri vermektedir. Buna uygun olarak müşterilerin profesyonel olarak hazırlanmış yatırım tekliflerine erişimi sağlanır ve kendi risk-getiri profillerine en uygun teklifler seçilebilir. Benzer şekilde Banka’nın özel emeklilik hizmetleri altında bireysel emeklilik fonları için de geniş yatırım alternatifleri sunulmaktadır. Bu alternatifler müşterilere kendileri için en iyi emeklilik planını seçerek geleceğe güvenle bakmalarını sağlar.

Tam Destek Platformu: Garanti Bankası’nın Tam Destek Programı müşterilerinin gelirlerindeki oynamalar sebebiyle zor durumda kalmamaları için taksit ödemelerinin ertelenmesi veya sayılarının azaltılması gibi esnek seçenekler sunar. Bu seçenekler finansal sorunlarla karşılaşan müşterilerin gelecekte kredi notlarının korunması için pozitif bir adım olarak görülmektedir.

Tasarrufa Teşvik Eden Ürünler: Garanti Bankası, Türkiye’de tasarrufa olan eğilimi arttırmak adına tasarrufa yönelik ürün ve hizmet sayısını çoğaltmak için efor sarf etmektedir. Bu efor kapsamı altında Banka raporlama döneminde aşağıdaki ürünleri sunmaktadır:

- Tasarruf konusunda sıkıntı çeken ama tasarruf alışkanlığı kazanmak isteyen müşteriler için tasarrufa esnek bir başlangıç sağlayan “Net Tasarruf Hesabı”,
- Müşterilere kredi kartı harcamalarını tasarrufa çevirebilme seçeneğini sunan “Harca ve Kazan” ürünü.
- Yatırım Hesapları.

²⁸ Garanti İnternet Bankacılığı websitesi:

http://www.garanti.com.tr/tr/bireysel/subesiz/internet_bankaciligi.page?gbid1=75381

Bankasız Kitleleri Finansal Sisteme Dahil Etme

Dünya Bankası Global Finansal Dahil Etme verilerine göre, dünya üzerinde 2,5 milyar kişinin finansal kurumlar tarafından sağlanan finansal servislere erişimi bulunmamaktadır. Yetişkin nüfusunun %42'sinin finansal servislere erişimi bulunmadığı Türkiye'de ise, Garanti Bankası sadece müşterilerine değil, müşterisi olmayan veya finansal erişimi olmayan kişilere de servis ve ürünlerini sunmaktadır.

Bankasız Havale: Türkiye'de bir ilk olan Bankasız Havale uygulaması, alıcı ve gönderenin Garanti Bankası müşterisi olma zorunluluğu olmadığı hızlı bir para transferi şeklidir. Parayı gönderen kişinin, Garanti Paramatikleri kartsız işlemler menüsüne alıcının kimlik numarası ve cep telefonu numarasını girmesi gerekmektedir.

CepBank Para Çekme: Kredi veya banka kartına ihtiyaç duyulmadan Garanti Paramatiklerinden para çekmenin en hızlı yolu olan CepBank para transferi seçeneğini kullanan müşterilerimizi Finansal sisteme dahil etmek amaçlanmaktadır. 2014 yılında 3 milyonu aşkın sayıda CepBank para çekme işlemi gerçekleştirilmiştir.

Hem Garanti Bankası müşterileri hem de müşterimiz olmayan kişiler kredi veya debit kartları olmadan Paramatiklerden işlemlerini gerçekleştirebilmektedir. 2014 yılında Paramatik kartsız menüden yapılan işlem adedi 15 milyon üzerindedir. Paramatik kartsız menüden yapılan işlemlerin birkaçı aşağıda açıklanmıştır.

Kartsız Fatura Ödeme: Elektrik faturasından GSM TL yüklemeye kadar yüzlerce kuruma ait aylık 90 bine yakın fatura ödemesi Paramatik kartsız menüden yapılmaktadır.

Kartsız Hesaba Para Yatırma: Sadece bir hesap numarası ile Paramatik kartsız menüsünden Garanti Bankası hesabına para yatırılabilir. Kart sahibi kendi hesabına para yatırabildiği gibi başkasının Garanti Bankası hesabına da para yatırılabilir.

Garanti Bankası, finansal servislerden yararlanmadan birikimini yapan kişileri de bankacılık sistemine dahil etmeyi amaçlamaktadır. Bunun için, Altın Salısı uygulaması ile Türkiye'de yüksek enflasyona bağlı eski bir alışkanlık olan yastık altında altın saklayan müşterileri hedeflemektedir. Türkiye'de yastık altında saklanan toplam tutarın 150 – 200 milyar ABD\$ olduğu tahmin edilmektedir.

Altın Şubeleri ve Altın Hizmet Noktası Kuyumcular

Altın Toplama Hizmetleri kapsamında Altın Şubelerinde ve anlaşmalı Altın Hizmet Noktası Kuyumcularda müşterilerimizin evlerindeki fiziki altınlarını gram olarak hesaplarına yatırmaları ve bu şekilde yastık altı birikimlerinin ekonomiye kazandırılması hedeflenmektedir. Altın Şubeleri her Salı, ve Cumartesi günü hizmet verirken Altın Hizmet Noktası kuyumcular ise haftanın her günü müşteri kabul etmektedir.

Müşteriler, altın hesaplarındaki alım satım işlemlerini TL veya ABD\$ hesapları aracılığıyla kolayca gerçekleştirebilmektedir. Müşterilerimiz, Altın Hesaplarına, günün 24 saati İnternet Şubesi'nden, Garanti Paramatiklerden, 444 0 333 Alo Garanti'den ve Garanti şubelerinden ulaşabilmektedirler.

Vadeli Altın Hesabı: Vadeli Altın Hesabı müşterilere altına altın cinsinden faiz kazandıran hesaptır. Yatırımlarını altın olarak yapmayı tercih eden, altınlarının değerini korumak isteyen ve bu sayede faiz geliri elde etmek isteyen müşteriler, asgari 100 gram altın ile altın hesabı açabilmektedir.

Birikimli Altın Hesabı: Birikimli altın hesabı ile müşteriler her ay belirleyecekleri tutarda gram altını, kredi kartı ya da hesaplarından ödeme seçeneğiyle düzenli olarak biriktirebilirler.

Yenilenebilir Enerji



Geycek RES, Türkiye'deki en büyük rüzgar enerjisi santrali

Garanti Bankası, yenilenebilir enerji projelerinin finansmanını Türkiye'nin sera gazı emisyonlarının azaltılması için önemli bir fırsat olarak görmektedir. Banka en büyük desteğini, asgari çevresel ve sosyal etkileri ve Türkiye'nin cari hesap açığına olumlu etkileri nedeniyle rüzgar santrallerine vermektedir. Garanti Bankası'nın Türk Bankaları arasında Türkiye'deki toplam kurulu rüzgar gücü kapasitesindeki payı %52,3'dir. Aralık 2014'ten bu yana, Garanti Bankası tarafından finanse edilen kullanıma hazır rüzgâr santrallerinin toplam sera gazı emisyonu azaltımı, Türkiye için mevcut ortalama şebeke emisyon faktörüne göre yılda 3,2 milyon tCO₂ eşdeğerine ulaşmıştır.

Garanti Bankası, 31 Aralık 2014 itibarıyla:

- Tamamlandığında, toplam 1.696 MW kapasitesindeki rüzgar enerjisi santrali projelerine 1,96 milyar ABD Doları (Tablo 7),
- Tamamı devreye girdiğinde, 2.149 MW kapasitesindeki hidroelektrik santrali projelerine 1,53 milyar ABD Doları (Tablo 8), ve

- Tamamı devreye girdiğinde 112 MW kapasitesindeki jeotermal elektrik santrali projelerine 128 milyon ABD Doları fon ayırmış olacak (Tablo 9).

Banka tarafından enerji projelerine sağlanan fonların neredeyse yarısı yenilenebilir enerji projelerine ayrılmıştır.

Garanti Bankası, Türkiye'deki rüzgar enerjisi yatırımlarının en büyük destekçisi olarak, 168 MW kurulu gücü ile Türkiye'deki en büyük rüzgar enerjisi santrali olan Geycek RES projesine de tek başına 191 milyon ABD Doları tutarında uzun vadeli finansman sağlamıştır. Ayrıca Garanti Bankası, Borusan EnBW'nin 180 MW kapasitesindeki rüzgar santralini 211 milyon ABD Doları değerindeki fonla finanse ederek Türkiye'nin en büyük rüzgar enerjisi portföyünü finanse etmiş oldu.

Banka tarafından enerji projelerine sağlanan fonların yaklaşık yarısı yenilenebilir enerji projelerine ayrılmıştır.

Tablo 7: Yıllara Göre Toplam Kurulu Rüzgar Enerjisi Portföyü (Kümülatif)

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
MW	70	220	385	540	626	874	1.216	1.223	1.696
Kredi Limiti (ABD \$, milyon)	84	281	502	694	806	1.138	1.511	1.526	1.962

Tablo 8: Yıllara Göre Toplam Kurulu Hidroelektrik Enerji Portföyü (Kümülatif) ²⁹

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
MW	54	118	211	882	1.962	2.080	2.149	2.149 ³⁰
Kredi Limiti (ABD \$, milyon)	60	107	277	627	1.350	1.481	1.550	1.534

Tablo 9: Yıllara Göre Toplam Kurulu Jeotermal Enerji Portföyü (Kümülatif) ³¹

	2010	2011	2012	2013	2014
MW	75	75	75	95	112
Kredi Limiti (ABD \$, milyon)	70	70	70	90	128

İklim değişikliğinin giderek artan etkileri düşük karbonlu bir ekonomiye geçişi çok önemli ve acil kılmıştır. Bu aciliyet, politika oluşturucuların çalışmalarına, müşterilerimizin ihtiyaçlarına ve toplumun önceliklerine yansımıştır. Son düzenlemelerdeki 1 MW'a kadar lisanssız yenilenebilir enerji projeleri oluşturmayı mümkün kılan değişiklikler, güneş enerjisine dayalı elektrik üretimini, yatırımcılar ve kendi elektriklerini üreterek operasyonel masrafları azaltmayı

hedefleyen KOBİ'ler için uygun bir seçenek haline getirmiştir. Dolayısıyla, Garanti, müşterilerine, gerekli yatırımları, yenilemeleri ve benzeri faaliyetleri yerine getirebilmeleri için yeterli finansman desteğini ve uygun kredi ürünlerini sunma konusundaki çabalarını artırmıştır. Garanti, güneş enerjisine dayalı sistemler için 2013 yılının sonuna doğru bir kredi ürünü üzerinde çalışmaya başlamış ve bu ürünü 2014'te piyasaya sürmüştür.

²⁹ G4-22: 2011 yılı için yeniden beyan edilmiştir.

³⁰ Küçük ölçekli HES'lere ayrılan ticari kredileri içerir.

³¹ G4-22: 2010-2012 yılları için yeniden beyan edilmiştir.

KOBİ'ler ve Garanti Bankası

KOBİ'ler Türkiye'de istihdamın %75,8'ini, cironun %63,3'ünü ve maddi mallara ilişkin brüt yatırımın %53,2'sini oluşturmaktadır. Garanti Bankası, Türkiye ekonomisinin can damarlarını oluşturan KOBİ'lere özel tasarlanmış zengin bir ürün ve hizmet yelpazesi sunmaktadır. Garanti Bankası, kredi olarak sağlanan kendi kaynaklarının yanı sıra uluslararası finans kuruluşlarından sağladığı uzun vadeli ve cazip maliyetli kaynakları da KOBİ'lere aktarmaktadır. Bu kaynaklar yurtiçi ticaret, ihracat ve vergi hacimlerine olumlu katkı sağlamakta ve Türkiye'de yeni istihdam olanaklarının yaratılmasında temel bir rol oynamaktadır.

KOBİLGİ Toplantısı, 2014



Tablo 10: Garanti Bankası'nın KOBİ'ler Konusundaki Öncelikleri ve Gelişimi

Hedef	2014 yılındaki gelişme	Hedef	2014 yılındaki gelişme
KOBİ'lerin ticari yaşamlarını kolaylaştırmak ve garantilemeye yardımcı olan yeni ürün ve hizmetler sunmak	İşimi Kuruyorum Destek Paketi: Avrupa Yatırım Fonu'nun desteğiyle birlikte Garanti Bankası raporlama dönemi boyunca teminat sağlamakta güçlük çeken 6.000 girişimciye bugüne kadar toplam 173 milyon TL finansman sağlamıştır.	Bilgi teknolojilerini etkili bir biçimde kullanabilmelerini sağlamak amacıyla KOBİ'lerin dijital dönüşümlerini desteklemek	KOBİ'lerin dijitalleşme sürecini hızlandırmak ve yeni çağda hayatlarını kolaylaştırmak için yeni bir projeyi hayat geçirdi ve KOBİ'lere hizmet sunan Garanti Müşteri İlişkileri Yöneticilerinden oluşan Dijital Dönüşüm Elçileri ekibi kuruldu. Dijital Dönüşüm Elçileri, Google, Microsoft ve Turkcell iş ortaklığıyla düzenlenen Gelecek Dijital KOBİ Zirvesi'nde eğitimlere katıldı.
	Tanım Bankacılığı mobil şubeler uygulaması başlatılarak çiftçilerin finansmana erişimi kolaylaştırılmıştır.		
	Garanti Bankası, Türkiye'de lisanslı bir depo sistemini destekleyerek ve elektronik ürün senetleri üzerinden kredi kullandıran ilk banka olmuştur.		

Tablo 10: Garanti Bankası'nın KOBİ'ler Konusundaki Öncelikleri ve Gelişimi

Hedef	2014 yılındaki gelişme	Hedef	2014 yılındaki gelişme
Bilgi ve danışmanlık hizmetleri tasarlayarak KOBİ'lerin bilgiye daha kolay erişimini temin etmek	ŞirketKur: 2014 yılında girişimcilerin, kendilerine ve planladıkları yapıya en uygun şirket tipini (anonim, limited, vb.) bulmalarını sağlayan danışmanlık hizmeti kapsamında, harcama kalemlerini ve ortalama kuruluş maliyetini öğrenebildiği uygulamayı hizmete sundu. Garanti Bankası web sitesinden temin edilebilen form doldurulduğunda, danışmanlar tarafından inceleniyor ve müşteriye e-mail üzerinden geri bildirim yapılıyor. Bugüne kadar toplam 1.300 başvuru gerçekleşti. Kadın Girişimci Yönetici Okulu: Garanti, Kadın Girişimciler Yönetici Okulu'nu Eylül 2012'de Boğaziçi Üniversitesi Yaşamboyu Eğitim Merkezi işbirliğiyle kurmuştur. Kadın Girişimci Yönetici Okulu kadın girişimcilere yenilik, sürdürülebilir yönetim, müşteri ilişkileri ve kurumsallaşma gibi konularda ücretsiz olarak eğitim vermektedir. Eğitimler yaklaşık olarak 1 ay sürmektedir. Raporlama döneminde 4 şehirde 369 kadın bu eğitimin sonucunda sertifika almıştır. Tarım ve Kırsal Kalkınmada Aile İşletmelerinin Desteklenmesi: Bu eğitim projesi kapsamında FAO ve BUYEM ile işbirliği halinde 11 farklı konuda Alaşehir ilçesindeki 131 aile işletmesine eğitim desteği sağlanmıştır. Uzman Videolar: Garanti Bankası KOBİ'lere çeşitli konularda bilgi veren kısa videolar hizmete sunulmuştur. Videolar Banka'nın web sitesinde KOBİ sekmesi altında halka açık olup, kira gelirlerinin vergi avantajları, Yeni Türk Ticaret Kanunu'nun KOBİ'ler için hayatı nasıl değiştirdiği gibi çeşitli vergi ve mevzuat konuları hakkında bilgi vermektedir. İSG Eğitimleri: Garanti Bankası, Türkiye İnsan Yönetimi Derneği (PERYÖN) işbirliğiyle KOBİ'lere yönelik, İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimleri vermeye başladı. İSG Kanunu'ndaki değişikliklerin hukuki ve teknik açıdan ele alarak KOBİ'lerin bilgilendirilmesini ve İSG ile ilgili çalışmalarını en doğru şekilde gerçekleştirmesine destek oluyor. 2014 yılında toplam 3 eğitim verildi. İSG eğitimleri 2015 yılında da verilmeye devam edecek. Bunun yanı sıra iki kurumun işbirliğiyle "KOBİ'lere Özel İş Sağlığı ve Güvenliği Kılavuzu" hazırlandı. Kılavuza aşağıdaki linkten ulaşabilirsiniz. http://www.garanti.com.tr/tr/kobi/kobilere_ozel/hizmetler/is_sagligi_ve_guvenligi_kilavuzu.page	Banka, Garanti Anadolu Sohbetleri, Kadın Girişimci Buluşmaları, KOBİLGİ Toplantıları ve benzer toplantılar ile ekonominin belkemiği olan KOBİ'lerin gelişmesine yardımcı olmak için çabalamaktadır. Garanti Anadolu Sohbetleri 13 yıl önce başlatılmış olup, Banka 2014 yılında 7 şehri ziyaret edip 1.835 KOBİ ile bir araya gelmiştir. 2011 yılında başlayan KOBİLGİ toplantıları, düzenlemelerdeki gelişmeler, pazarlama ve satış gibi konular hakkında bir dizi seminerden oluşmakta olup, bu toplantılara 2.000'e yakın kişi katılmıştır.	KOBİ'lerin dijital dönüşümü amaçlı Banka personeline yönelik eğitim vermek KOBİ müşterilerimizin iş hayatındaki verimlerini artırmayı hedefleyen dijital dönüşüm sürecindeki bilinci artırmak üzere, çalışanlarımıza yönelik, sektörün önde gelen kurumları ile işbirliği yaparak Gelecek Dijital KOBİ Zirvesi düzenlenmiştir.

Garanti Partners

Garanti Bankası, Boğaziçi Üniversitesi Melek Yatırımcılık Platformu'nun (BUBA) işbirliğiyle oluşturduğumuz GarantiPartners'ı hizmete sundu.

Garanti müşterisi olsun ya da olmasın, seçim sürecinden başarıyla geçen tüm girişimcilere açık olan GarantiPartners, Boğaziçi Üniversitesi'nin bilgi birikimi ve bankamızın desteğiyle sadece sermayenin değil tecrübenin de aktarılmasına katkıda bulunuyor.

Projenin en büyük hedefi, platform sayesinde girişimlere hız kazandırmak. GarantiPartners ayrıca, gereksinim duyulan tüm kalemlere bu yapılanma içerisinde ulaşılmasını sağlamaktadır. Projeleri hayata geçirmek ve sürdürülebilir büyüme sağlamak amacıyla, girişimciyle beraber strateji geliştirmeye ve kapsamlı bir iş planı hazırlanmasına olanak sağlıyor.

ArGe odağında ürün geliştiren girişimcilere ve çözüm ortaklarına platform üzerinden teknik destek sağlanırken, ürün veya hizmeti pazara sunmadan önce test etme ve geribildirimlerle iyileştirme olanağı da verilecek. Erken aşama girişimlere ise kuluçka merkezi (çalışma alanı/ofis) fırsatı sağlanabilecek. Girişimlerin ihtiyaç duyduğu çevrimiçi ve mobil pazarlama desteğinin yanı sıra bankacılık hizmetleri de avantajlı koşullarla sunulacak.

Yeni iş kuran, hayalini gerçekleştirmek için cesaret bulamayan, yeterli sermayeye ulaşmak ve fikrini anlatmak için gerekli yolları, kaynakları

bilmeyen girişimcilere kapımız sonuna kadar açık. Tüm paydaşlar için artı değer yaratan GarantiPartners'a, girişimcileri bekliyoruz.

GarantiPartners'a, bugüne kadar 374 girişimci başvurdu. Program kapsamında, 136 girişimciyle bire bir görüşmeler yapılırken; 18 girişim değerlendirme kurullarında incelendi ve bunlardan 9'u kabul edildi.

<https://www.garantipartners.com/>

Engelli Müşteriler için daha Kolay Bankacılık

Garanti Bankası, engelli müşterilerin bankacılık hizmetlerine daha kolay erişimini sağlamak adına başlattığı çalışmaları devam ettirmektedir. 2012 yılında şubelerini ve ATM'lerini engellilere uygun hale getiren Garanti, 2014 yılında çalışanlarına engellilere sunulan hizmetlerde dikkat edilmesi gereken noktalarla ilgili eğitim vererek engelli müşterilerinin hayatlarını kolaylaştırmaya devam etmeyi hedeflemektedir.

Tablo 11: ATM ve Şubelerde Engelli Müşterilerimize Yönelik Düzenlemeler

İnisiyatif	Raporlama Döneminde Kaydedilen İlerleme
Engelli dostu ATM'ler	Garanti Bankası mevcut ATM'lerinin yanı sıra, engelli dostu ATM'leri de uygulamaya almıştır. Engelli dostu ATM'lerin ekran ve klavye yüksekliği tekerlekli sandalye ile erişime uygun hale getirilmiştir. Sesli işlem özelliği ile de görme engelli müşteriler söz konusu ATM'lerden işlemlerini gerçekleştirebilmektedir.
Engelli dostu şubeler	Engelli dostu şubelerde Banka: - Şube girişleri ve kapıları ortopedik engelli engellilere uygun hale getirilir. - Şube içine uygulanan kılavuz çizgilerle görme engellilerin yönlendirilmesi sağlanır. - Alçak gişe bankolarıyla tekerlekli sandalye kullanan engelli müşterilerin gişeden daha rahat hizmet alması sağlanır. - Engel bilgilerinin Banka'nın kayıtlarında olması halinde Qmatic sıralama sisteminde engelli müşterilere öncelik tanınır. Garanti Bankası engelli müşterilere daha iyi hizmet verebilmek amacıyla "engelli müşterilere ait deneyim standartları" oluşturmuştur. Engellilik konusunda farkındalık yaratmak ve oluşturulan deneyim standartları ile ilgili, çalışanları bilgilendirmek amacıyla eğitim verilmektedir. Söz konusu eğitimde engelli müşterilere hizmet verirken dikkat edilmesi gereken konular hakkında çalışanlara bilgilendirme yapılmaktadır. Müşterilerle doğrudan iletişim halinde olan tüm çalışanlar ve genel merkez birimlerinden gönüllüler bu eğitimi almıştır. Garanti Bankası ayrıca, raporlama döneminden sonra çalışanlar için erişilebilir olacak olan web tabanlı bir işaret dili eğitimi üzerinde çalışmaktadır.
Görme engelli müşteriler için internet şubesi ve kredi kartı işlemleri	Garanti Bankası'nın internet bankacılığı ve mobil bankacılık şubeleri, görme engelli müşterilerin kullandıkları ekran okuyucu programlara uyumlu hale getirilmiştir. Görme engelli müşteriler internet şubesi/mobil şube menüsünü dinleyerek sesli işlem yapabilmektedirler. Görme engelli müşterilerin kredi kartlarından yaptıkları işlemlerle ilgili, müşterilere işlem tutarının belirtildiği SMS gönderimi yapılması planlanmaktadır. Bu konuyla ilgili çalışmalar 2015 yılında tamamlanacaktır.

Tablo 12: Engelli Müşterilerimize Yardım ve Gelecek Hedefler

Hedef	Açıklama	Gelişmeler ve Gelecek Hedefler
Engelli Dostu Şubeler	- Gişe ve şube girişlerinin tekerlekli sandalye için uygun hale getirilmesi - Görme engelli müşteriler için şube zeminlerine hissedilebilir yüzey ürünleri konulmuştur.	2014 sonunda 96 şube Engelli Dostu Şube'ye çevirilmiştir.
Hedef	Açıklama	Gelişmeler ve Gelecek Hedefler
Engelli Dostu ATM'ler	- Görme engelli müşterilerin ATM'lerde sesli işlem yapabilmelerinin sağlanması - Ortopedik engelli müşterilerimiz için kullanım kolaylığı sağlayan ATM'ler	Banka'nın 2014 yıl sonu itibarıyla, 144 adet görme engellilere, 62 adet ortopedik engellilere ve bunlara ek olarak 117 adet hem görme hem de ortopedik engellilere hizmet verebilen engelli dostu ATM'si bulunmaktadır. Banka'nın gelecek dönem için hedefi, engelli müşterilerimizin yoğunlukta olduğu mikro pazarlarda ED şubeler açmaya veya mevcut şubeleri ED formatına dönüştürmeye devam etmektir.
Hedef	Açıklama	Gelişmeler ve Gelecek Hedefler
Banka personeli için uzaktan öğrenme programları	Şube personelinin engelli müşterilere daha iyi hizmet vermesini sağlayacak uzaktan öğrenme programları	Banka engelli müşteriler ile ne şekilde iletişim kurulması gerektiği konusunda daha fazla farkındalık yaratmak için çalışanlarına eğitim vermektedir. 2014 yıl sonu itibarıyla 12.271 çalışan uzaktan öğrenme programına katılmış olup, bunlardan 7.165 tanesi eğitimi tamamlamıştır (eğitimi tamamlama oranı %58'dir). İşaret Dili eğitimleri için tasarımı çalışmaları tamamlanmış olup 2015 yılında hayata geçirilecektir.

Uluslararası Finans Kuruluşları ile Sürdürülebilirlik Konusunda İşbirliği

Hedef	Açıklama	Gelişmeler ve Gelecek Hedefler
Engelli müşterilere şube işlemlerinde öncelik tanınması	Engelli müşterilerin engel bilgisinin banka sisteminde kayıt altına alınması ve Qmatic sıralama sisteminde bu müşteri grubuna öncelik verilmesi	Banka sisteminde engelli olarak kayıtlı olan tüm müşterilere şube ve çağrı merkezi sıralama sisteminde öncelik verilmektedir.

Hedef	Açıklama	Gelişmeler ve Gelecek Hedefler
Görme engelli müşterilerin internet şubelerinden işlem yapabilmesinin sağlanması	İnternet şubesinde gerekli düzenlemelerin yapılarak görme engelli müşterilerin sesli işlem yapabilmesinin sağlanması	İnternet bankacılığı ve mobil bankacılık şubeleri görme engelli müşterilerin kullandığı ekran okuyucu programlara uygun hale getirilmiştir.

Hedef	Açıklama	Gelişmeler ve Gelecek Hedefler
Görme engellilere kredi kartı işlemleri ile ilgili bilgilendirme yapılması	Görme engelli müşterilerin kredi kartlarından yaptıkları işlemin tutarı ile ilgili sesli SMS yoluyla bilgilendirilmesi	Raporlama döneminde gelişme kaydedilmemiştir ancak 2015 takvim yılı bitmeden bir pilot çalışma hedeflenmektedir.

Garanti Bankası, uluslararası finansal kuruluşlarla enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji ile bağlantılı projelerde işbirliği yaparak KOBİ'lere uzun vadeli fon sağlamaktadır, zira Banka bu projelerin Türkiye'nin sera gazı emisyonlarını azaltmada önemli bir etkisinin olduğunu düşünmektedir. Örneğin, Garanti, ikisi de Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) tarafından desteklenen Türkiye Sürdürülebilir Enerji Finansmanı Programı (Tur-SEFF) ve Orta Büyüklükte Sürdürülebilir Enerji Finansmanı Programı (Mid-SEFF) aracılığıyla küçük ve orta büyüklükteki enerji verimliliği ve yenilenebilir enerjiye avantajlı kredi sağlamıştır.

Uluslararası finans kuruluşları ile sürdürülebilirlik konusunda işbirliği yapılan programlara İş dünyasında kadınlar, EIB, KfW Mid-SEFF benzeri programlar örnek verilebilir. Detaylı bilgi için, lütfen Ek 3'e bakınız.

Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası'yla (EBRD), Avrupa Birliği Türkiye Delegasyonu, TC Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ile Türkiye İş Kurumu tarafından ortaklaşa başlatılan "Kadın İşletmelerine Finansman ve Danışmanlık Desteği Programı" kapsamında iyi niyet mektubu imzaladı. Böylece, kadınlar tarafından yönetilen işletmelere kredi olarak verilmesi planlanan 300 milyon € tutarındaki kredi paketine dahil oldu.

Kadın girişimcilerin kredi kullanırken yaşadığı teminat sıkıntısına çözüm getirmek amacıyla, Kredi Garanti Fonu'yla (KGF) "Garantili Kadın Girişimcilerin Kredilendirilmesine İlişkin Kefalet Desteği Protokolü"nü imzaladı.

Garanti Bankası, uluslararası finansal kuruluşlarla enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji ile bağlantılı projelerde işbirliği yaparak KOBİ'lere uzun vadeli fon sağlamaktadır.

Garanti Bankası Kadın Girişimcileri Destekler

Garanti Bankası kadın girişimcileri Türkiye'nin sosyal ve ekonomik gelişimi için önemli bir sorumluluk olarak görmektedir. Kadın girişimcilere fon sağlamanın yanı sıra, Banka, girişimciliği ve eğitim projelerini teşvik eden faaliyetleri de desteklemektedir.

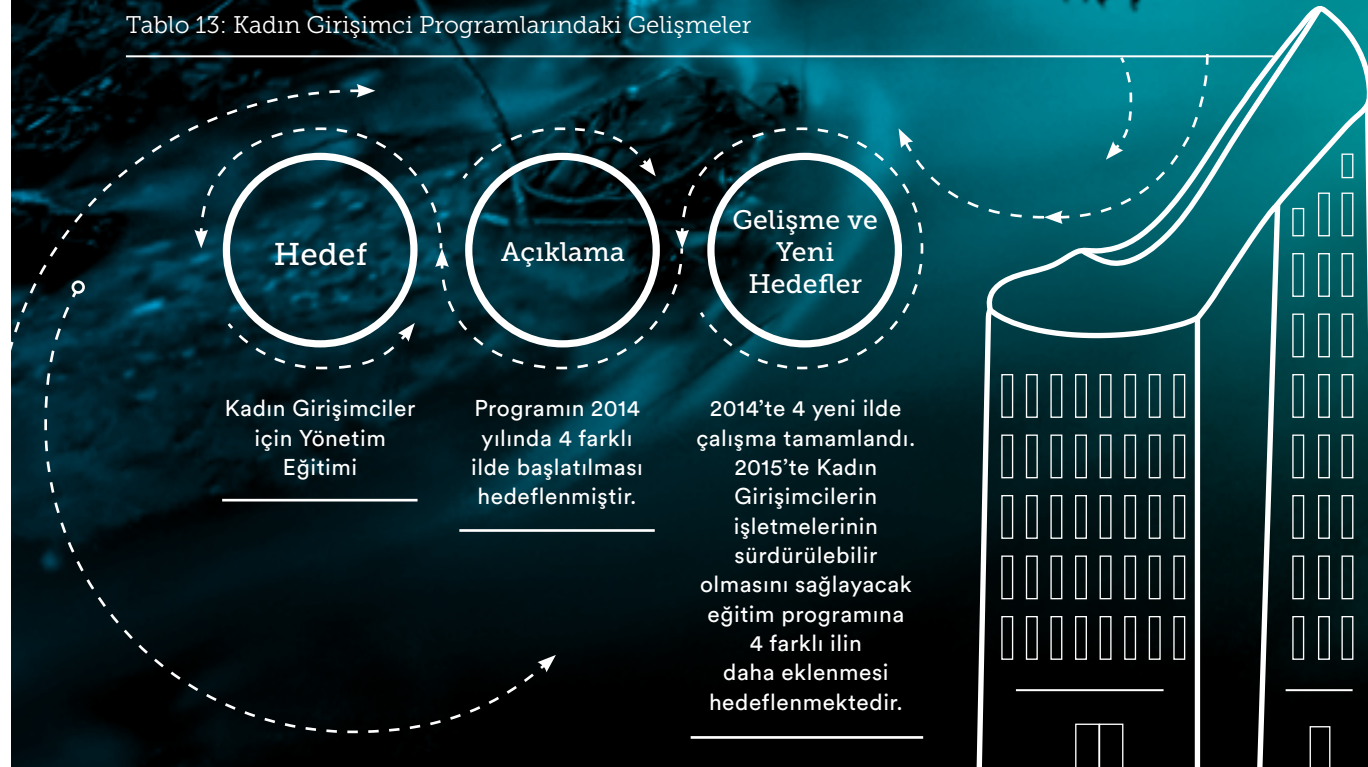
Tablo 13 Banka'nın yakın zamanlı başarılarını özetlemektedir. 2006'dan bu yana Garanti Bankası'nın kadın girişimcilere sağladığı krediler 2014 yılsonu itibarıyla 2,1 milyar TL'ye ulaşmıştır.

Kadın Girişimci Buluşması ve Türkiye'nin Kadın Girişimcisi Yarışması

Garanti Bankası ayrıca Türkiye Kadın Girişimciler Derneği (KAGİDER) işbirliğiyle kadın girişimcileri daha fazla desteklemek için Kadın Girişimci Buluşmaları'nı düzenlemiştir.

2014 yılında Ekonomist dergisi ve KAGİDER işbirliğiyle sekizinci kez Türkiye'nin Kadın Girişimcisi Yarışması düzenlenmiştir ve Türkiye'de 5 ilde yaklaşık 1.000 kadının katılımıyla buluşmalar düzenlenmiştir.

Tablo 13: Kadın Girişimci Programlarındaki Gelişmeler



"Tarım Bankacılığı" Ürünleriyle Kırsal Kalkınmayı Desteklemek

Garanti Bankası, kabul edip uygulamaya başladığı Tarım ve Kırsal Kalkınma Stratejisi 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 vermektedir. Bu girişimler aracılığıyla Banka, “Tarımın Destekçisi, Üreticinin Garantisi” sloganıyla, tarımsal işletmelerin yanında olmaya devam etmektedir.

Tarım sektörünün kalıcı finansmanını sağlamak ve bankacılık sektörüyle ilişkisini sağlam temeller üzerine kurabilmek için, ürün bazında faaliyet döngülerine uygun vadelerde finansman imkanı sağlamaktadır. Garanti, tarımsal işletmeler için sadece kredi tesis eden bir kurum değil, sektördeki ihtiyaçlarını karşılayan, öneriler getiren, danışmanlık hizmeti veren bir çözüm ortağı olmayı hedefliyor.

Bankamızın sektör kodu tarım ve hayvancılık olan müşterilerine kullandığı krediler 31.12.2014 itibarıyla 1,4 milyar TL’ye ulaşmıştır. Bu rakamın 798 milyon TL’si KOBİ segmentindeki 23 bin tarımsal işletmeye tesis edilmiştir.

Garanti Bankası, Avrupa Komisyonu’nun tarım ve kırsal kalkınmaya yönelik IPARD programı kapsamında 2014 yılında 31 işletmeye kredi niyet mektubu tesis etmiş ve 4 işletmeye 9 milyon

TL finansman desteği sağlamıştır. Bunun yanı sıra Garanti Bankası lisanslı depoculuk çalışmaları kapsamında Elektronik Ürün Senetleri (ELÜS) üzerinden kredi kullandıran ilk banka olmuştur. Böylelikle kırsal alanda teminat sorunun çözümüne yönelik öncü bir rol üstlenmiştir.

Tarımsal Sulama Sistemleri Kredisi

Garanti Bankası, Türkiye’nin iklim değişikliği ile mücadelesine katkıda bulunmak ve kuraklık gibi risklere çözüm getirmek amacı ile, 2015 yılı ilk çeyreğinde “Tarım Sulama Sistemleri Kredisi” sunmuştur. Ülkemiz genelinde hala vahşi sulama yöntemlerinin hakim olduğu tarım sektörü, toplam ulusal su tüketiminin yaklaşık %70’inden sorumludur.

Sunulan bu kredi ile kaynağından alınan suyun tarla içine dağıtıldığı damla, yağmurlama veya mikro yağmurlama sulama gibi sürdürülebilir sulama sistemleri kurulmasını ve bu sistemlerin otomasyonu konusundaki ihtiyaçların karşılanmasını hedeflenmektedir.

İpotek teminatlı ve maksimum 60 ay vadeli kredinin ödemeleri, hasat dönemlerine göre 3 ya da 6 aylık dönemlerde veya yılda bir olacak şekilde planlanabilmektedir.

Garanti bu kredi ile ana destekçisi olduğu ve Sabancı

"Tarım ve Kırsal Kalkınmada Çiftçi Ailelerinin Desteklenmesi" eğitim programı, 2014.

Üniversitesi Kurumsal Yönetim Forumu tarafından Türkiye’de hayata geçirilen CDP Su Programı’nın çalışmalarına dikkat çekmekte, su konusuna duyarlı yatırımlar için finansmana ulaşımı kolaylaştırmaktadır.

Ayrıca, toprak ve su kaynaklarına zarar vermeden, yenilenebilir enerji kaynaklarını kullanarak, tarımsal sulamada karşılaşılan yüksek elektrik maliyetlerini düşürmek amacıyla yenilikçi bir çözüm

Tarımsal kalkınmaya
1,4 milyar TL
kredi



2014 yılında
131 çiftçiye
eğitim verilmiştir

olarak tarımsal sulamada güneş enerjisi kullanılması desteklenmeye başlamıştır. Bu kapsamda, 2015 yılı ilk çeyreğinde 800 m² güneş paneli ve 65 kWp gücü ile Türkiye’nin en büyük güneş enerjisine dayalı sulama sistemine finansman desteği sağlamıştır. Bu yatırım ile 450 dekar arazinin sulanması ve ürün çeşitliliği sağlanması hedeflenmektedir.

Aile Çiftçiliği

2014 yılının Birleşmiş Milletler tarafından Aile Çiftçiliği Yılı ilan edilmesi çerçevesinde Garanti Bankası, BUYEM ve FAO işbirliğiyle “Tarım ve Kırsal Kalkınmada Çiftçi Ailelerinin Desteklenmesi” eğitim programını uygulamaya almıştır. Bu program çerçevesinde Manisa İli Alaşehir ilçesinde ihracata yönelik üzüm üretim yapan çiftçi ailelerine tarımsal üretim ve pazarlama, tarımın finansmanı ve kişisel gelişimlerine yönelik 11 konuda toplam 33 saatlik eğitimler verilmiştir. FAO ve BUYEM uzmanları tarafından verilen eğitimlerden bazıları,

- Vizyoner Kimlik ve Girişimci Ruh,
- Sürdürülebilir Tarım Uygulamaları,
- Tarladan Sofraya Gıda Yönetimi,
- Kırsalda Örgütlenme ve
- İnsan Kaynağının Yönetimidir.

Program süresince yerel STK ve kamu kurumlarıyla işbirliği yapılmıştır. Eğitim programı sonucunda 131 çiftçiimize başarı sertifikası verilmiştir.

GTürkiye'nin
en büyük
güneş enerjili
sulama
sistemine destek

Türkiye'nin en büyük güneş enerjisine dayalı sulama sistemi



Bilgili Müşteri Sayısını Artırma Çalışmaları

Garanti Bankası müşterilerinin bilgi seviyesini artırmak ve Banka'ya olan sadakatlerini güçlendirmek için seminerler, konferanslar ve sektöre dayalı bilgilendirme toplantıları düzenlemektedir. Banka ayrıca dış ticaret eğitim seminerler, yeni Türk Ticaret Kanunu ile ilgili bilgilendirme seminerleri ve ekonomi uzmanlarıyla sohbet toplantıları düzenlemiştir. Banka, müşterilerini Euromoney gibi uluslararası kuruluşlar tarafından

düzenlenen yurtiçi ve yurtdışı konferanslara katılma konusunda teşvik etmiştir. Banka, fon sağlayıcılar ile işbirliği yaparak verimlilik projeleri kapsamında yatırım yapmak isteyen müşterilerine teknik danışmanlık hizmetleri alma konusunda çeşitli fırsatlar sunmuştur.



Kuşadası Limanı

Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Sistemi

Bankalar, kredilendirme faaliyetleri ile, projelerde meydana gelen, örneğin petrol sızıntısı gibi önemli önemli derecede çevresel veya sosyal etkilere neden olabilecek risklerle karşı karşıyadır. Bu riskleri zamanında ve uygun şekilde değerlendirip önlem alamamak, Banka itibarının zarar görmesine ve sonuç olarak yatırımcı desteği ve müşteri sadakatinin kaybedilmesine yol açabilir.

Garanti Bankası, bu gibi risklerin proaktif yönetimini

yalnızca risk yönetimi açısından başarıya ulaşmak için kritik öneme sahip bir konu olarak değil, aynı zamanda paydaşlarına karşı en asli görevlerinden biri olarak görmektedir. İklim değişikliği buna iyi bir örnektir. Bu konuda tüm kuruluşun içine yerleştirilmiş olan etkili yaklaşımı sayesinde kaynak tüketimini takip etmekte ve azaltmak için adımlar artırmakta ve tedarikçilerle işbirliği yapmaktadır. Buna ek olarak, Garanti, çalışmalarını geniş bir ölçüğe yaymak amacıyla kredi

portföyünde de benzer bir gelişme göstermek için Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Sistemi geliştirmiştir.

Garanti Bankası finanse ettiği projelerin yasaların ve Banka'nın politikalarının gerektirdiği sosyal ve çevresel standartları karşılamasını, proje sahibi/sahiplerinin risk değerlendirmesi yapmasını, gerekirse öngörülen önlemleri almasını ve proje sahibi/sahiplerinin etkin iç denetim sistemlerine sahip olmasını gözetir. Banka, gerekli olduğu durumlarda olumsuz etkileri

minimize etmek için ilave önlemler önerir.

Garanti Bankası, 2014'te Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) tarafından kapsamlı çevresel sosyal risk değerlendirme sisteminden dolayı "Çevresel ve Sosyal Performans Sürdürülebilirlik Ödülü"ne layık görülmüştür.

Garanti, Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Sistemi'ni dış paydaşlarına çeşitli platformlarda anlatarak, finansal olmayan bu riskler konusunda gerek reel, gerekse finans sektörünün

bilgi ve farkındalık düzeyinin artmasına katkıda bulunmaktadır. Örneğin Garanti, 2015 yılında Boğaziçi Üniversitesi tarafından gerçekleştirilen, Çevresel, Sosyal ve Yönetişim seminerinde bir sunum gerçekleştirerek, gerçek vaka örnekleri üzerinden çevresel ve sosyal risk değerlendirme sürecini tüm paydaşlarına aktarmıştır.

Garanti Bankası, EBRD tarafından "Çevresel ve Sosyal Performans Sürdürülebilirlik Ödülü"ne layık görülmüştür.



Geycek Rüzgar
Enerjisi Sanralı

Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları (ÇSKP)

Garanti Bankası, ilk olarak Banka tarafından sağlanan kredilerin dolaylı etkilerini en aza indirmek amacıyla Çevresel ve Sosyal Kredi Politikalarını geliştirip 2011 yılında uygulamaya koymuştur. Bu politikalar, Garanti Bankası'nın kredilendirdiği faaliyetlere yönelik çevresel ve sosyal ilkeleri içermekte ve bu politikalar çerçevesinde "Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Sistemi" (ÇSEDS) yürütülmektedir. Bağımsız bir danışmanlık firmasının desteği ile tasarlanan ÇSEDS, "Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Modeli"ni (ÇSEDM) de içermektedir.

Garanti'ye ulaşan kredi talepleri öncelikle ÇSKP'ye tabi tutulup, bu politikalara uygun olmayan projeler reddedilir. Herhangi bir eşik olmadan tüm kredilere uygulanan ÇSKP'de yer alan ilkelerden bazıları aşağıda yer almaktadır:

- finansman projelerinin çevresel ve sosyal etkilerini göz önüne alarak, çevresel ve sosyal faydalarını maksimuma çıkarmak;
- doğal biyoçeşitliliğin korunması ve yönetilmesi: proje finansmanında biyoçeşitliliği ve doğal habitatı koruyan önlemlerin dikkate alınması;
- enerji verimliliğini artırmak ve düşük karbonlu bir ekonomiye geçiş.

Raporlama dönemi boyunca Banka'ya iletilen tüm kredi talepleri ÇSKP'ye tabi tutulmuştur.

Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Modeli (ÇSEDM)

Garanti Bankası, 20 milyon ABD Doları değerinde yatırım değeriyle yeni proje olarak tanımlanan önemli yatırımlar için kredi taleplerini Banka'nın Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Modeli'ne (ÇSEDM) tabi tutar. Bu iç model kullanılarak projeler özelliklerine, büyüklüklerine, duyarlılıklarına, konumlarına ve olası çevresel ve sosyal (insan hakları dahil) etkilerine göre kategorilere ayrılır

ve derecelendirilir. Banka'nın kararları, modele uygun olarak hesaplanan risk derecelendirmesine dayanmaktadır. Bu derecelendirme Garanti Bankası'nın:

- projelerin tüm çevresel ve sosyal etkilerini tespit edip ÇSEDM metotlarına göre sistematik bir şekilde değerlendirmesine;
- banka tarafından desteklenen projelerin çevresel ve sosyal açıdan sürdürülebilir olmasına;
- projenin her aşamasının ve Banka tarafından takip edilen süreç ve politikaların, tüm yasal düzenleme ve yönetmeliklerle uyumlu olmasına;

○ proje sahibinin belirlenen olumsuz etkileri en aza indirmek için uygun önlemleri almasının sağlanmasına;

- müşteriler (proje sahipleri) tarafından hazırlanan Çevresel ve Sosyal Yönetim Planları'nı etkin bir şekilde takip ederek, Banka'nın çevresel ve sosyal politikalarına uyumlarını izlemelerine ve geliştirmelerine olanak sağlar.

ÇSEDM'nin Güncellenmesi

Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Süreci, 2014 yılı boyunca ulusal ve uluslararası yasal düzenlemeler, standartlardaki değişiklikler ve paydaşlarımız tarafından dile getirilen konular

dikkate alınarak güncellenmekte ve uygulanmaya devam etmiştir.

Örneğin; 25 Kasım 2014 tarihinde yayınlanan yeni ÇED yönetmeliği kapsamında değerlendirme sürecini etkileyebilecek önemli değişiklikler tespit edilmiştir; ilgili tabloyu Ek 9'da görebilirsiniz.

Bununla birlikte ülkemizde son dönemde iş sağlığı ve güvenliği (İSG) önlemlerinin uygulanmasındaki açıkların artan şekilde gündeme gelmesi nedeniyle, bu konuda mevcut ÇSEDM'de alınan aksiyonlara ek olarak bazı önlemler alınmıştır. Bu önlemlere örnekler aşağıda verilmiştir:

- Genel Kredi Sözleşmeleri'ne, Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları'na uyuma ek olarak iş sağlığı ve güvenliği mevzuatına uyumluluk ile ilgili ek taahhütler eklenmiştir.
- Proje Finansmanı kredi sözleşmelerine ise, ÇSEDM sonucu alınması gereken aksiyonlara ek olarak, İSG'ye ilişkin daha kapsamlı düzenlemeler eklenmeye başlanmıştır.
- İSG önlemleri, kredi dönemi süresince (inşaat ve işletme), kayıt ve tutanaklar yoluyla yazılı bilgilendirmelerle ve proje yerinde inceleme ile yakından takip edilmektedir.
- Alınan önlemlere kredi dönemi boyunca iş kazası tespit edilmesi durumunda, yatırımcılardan kazaya ilişkin standart formatta detaylı bilgi talep edilmekte ve benzer kazaların tekrar yaşanmaması için gerekli incelemeler yapıp ek önlemler alınması istenmektedir.

ÇSEDM ile ilgili daha detaylı bilgiye Ek-2'de yer verilmiştir.

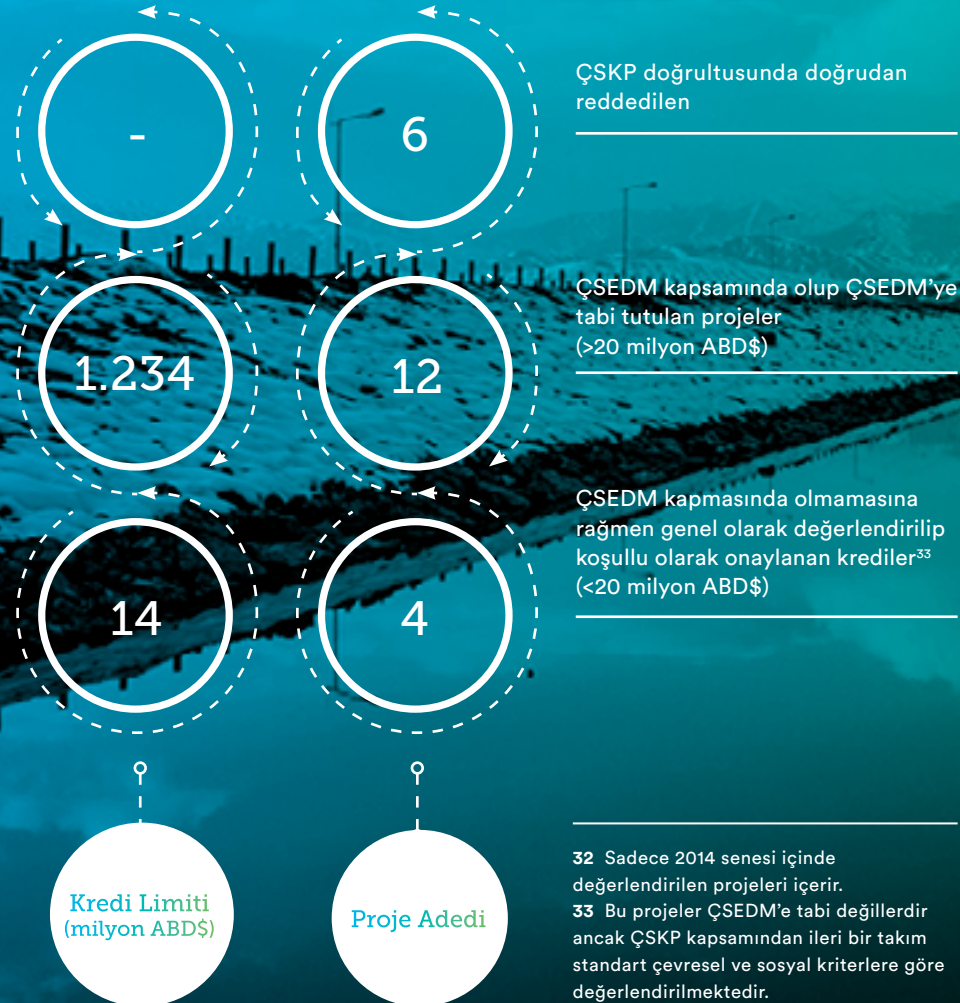
ESIAP Results in 2014

Raporlama dönemi boyunca tüm kredi talepleri, çeşidi ve büyüklüğü gözetilmeksizin ÇSKP'ye tabi tutulmuştur. 6 kredi talebi ÇSKP'ler ile uyumsuzluk sebebiyle ileri gidilmeden direkt olarak reddedilmiştir.

Tablo 14'te;

- ÇSKP ile uyumsuzluk sebebiyle daha ileri gidilmeden reddedilen,
 - ÇSEDM kapsamı altına giren ve ÇSEDM'ye göre değerlendirilen,
 - ÇSEDM kapsamı içerisinde olmayan, fakat potansiyel çevresel ve sosyal riskleri sebebiyle ÇSEDS'lerin temel kriterlerine göre değerlendirilen,
- raporlama dönemi içindeki yeni yatırımlar bulunmaktadır.

Tablo 14: ÇSEDS'e Tabi Tutulan Yeni Yatırım Projelerinin Risk Değerlendirmesi Dağılımı³²



³² Sadece 2014 senesi içinde değerlendirilen projeleri içerir.

³³ Bu projeler ÇSEDM'e tabi değildir ancak ÇSKP kapsamından ileri bir takım standart çevresel ve sosyal kriterlere göre değerlendirilmektedir.

Tablo 15: 2014 Yılında ÇSEDM'e Tabi Tutulan Yeni Yatırım Projelerinin³⁴ Risk Değerlendirmesi Dağılımı

Değerlendirme sonucu alt kırılım		Proje Adedi
Kategori	A kategorisi	3
	B kategorisi	9
	C kategorisi	0
Rating Sonucu	R1	2
	R2	0
	R3	10
	R4	0

Garanti Bankası, ÇSEDM'nin ardından proje sahiplerinden detaylı bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı'nın (ÇSYP) hazırlanmasını, uygulanmasını ve yüksek risk derecelendirmelerine sahip olan projeler için düzenli raporlamanın zorunlu hale getirilmesini isteyebilir.

Çevresel ve sosyal etki değerlendirmesinin sonuçları Kredi Komitesi ile paylaşılmaktadır ve Sürdürülebilirlik Komitesi'nin gerekli görmesi durumunda toplam yatırım tutarının limiti, politikalar ve değerlendirme süreci gözden geçirilebilir veya güncellenebilir.

Bir projenin ÇSEDM altındaki çevresel ve sosyal kriterleri karşılamaması durumunda Banka projeyi reddedebilir veya müşteriden ek tedbirler almasını, belirlenen etkileri izlemesini ve bu etkileri düzenli bir şekilde detaylı olarak raporlamasını isteyebilir.

2014 yılı içinde yatırımcılardan talep edilen düzeltici önleyici faaliyetler ve projelerden bazı örnekler sayfa 88-89'daki gibidir.

³⁴ Sadece ÇSEDM kapsamı içerisine giren kredi taleplerini içerir (20 milyon ABD Doları seviyesini aşan yeni yatırımlar).

Tablo 16: Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirmesinin Banka Üst Yönetimine Raporlanması

Floraya Etkiler ve Ormansızlaşmanın Engellenmesi

Karbon emisyonlarını veya ormansızlaştırma etkilerini mahsup etmek için yatırımcılardan aşağıdakileri kapsayan ağaçlandırma planları istenmiş ve uygulanması sağlanmıştır:

- Ticari operasyonun başından kredinin geri ödeme döneminin sonuna kadar yılda 1 milyon ağaç dikilmesi; ve
- Kesilen her ağaç için 4-5 ağaç dikimi ve bu ağaçların bakımı.

Yeniden Yerleşim Planları

Kamulaştırma ödemelerine ilişkin düzenleyici gerekliliklere ek olarak, Banka'nın isteği üzerine, proje nedeniyle hem fiziksel hem de ekonomik olarak yeri değiştirilen kişiler için, işyeri tesis edilmesi ve uygun fiyatlı konut seçeneklerini kapsayan bir yeniden yerleşim planı uygulanmıştır.

Paydaş Katılımı Süreci

Bir altyapı projesinde yatırımcıdan, halkın katılımı toplantıları, proje raporlarının kamuoyuna şeffaf olarak açıklanması ve raporlara geribildirim mekanizması oluşturulması ve şikayet mekanizması kapsayan paydaş katılımı süreci istenmiş ve yürütülmüştür.

Faunaya Etkiler

Rüzgar santrali projelerinde, proje sahasının kuşların yaşamına ve kuş göç yollarına etkileri bilimsel çalışmalar yürütülerek değerlendirilmiş ve etkileri asgariye indirilmiştir.

Kümülatif Etkiler

Yürürlükteki düzenlemelerin gerektirmemesine rağmen, rüzgar enerjisi santrali, hidroelektrik ve termik santraller dahil birçok enerji projesinden kümülatif etki değerlendirmeleri istenmiştir.

Hidroelektrik projelerinde dere yatağına bırakılan suyun yeterliliği bilimsel araştırmalarla sorgulanarak, gerekli durumlarda mevzuat gerekliliklerinin üzerinde can suyu bırakılması istenmiştir.

Bir termik santral projesinde proje sahası yakınındaki nehir yatağında doğal hayatın devamlılığı için, soğutma suyunun nehir yerine denizden alınmasını sağlayan ek bir yatırım yapılmıştır. Bu şekilde, nehir yatağındaki suyun ve buradaki doğal hayatın devamlılığı sağlanmıştır.

Yeraltı Suyuna Etkiler

Jeotermal enerji projelerinde, yeraltından çekilen suyun %100 oranında yeraltına geri basılması sağlanmıştır.

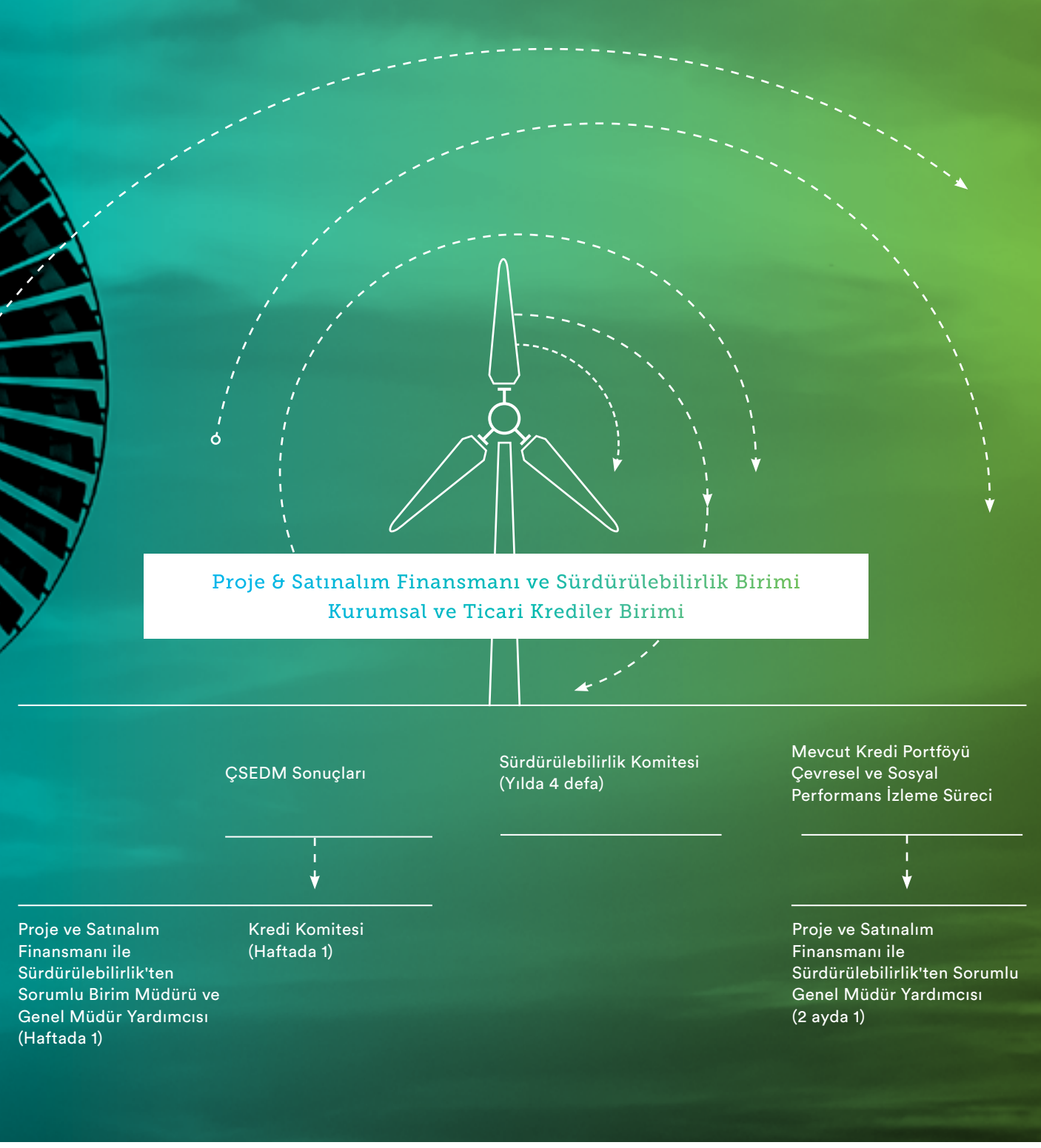
Proje Emisyonları

Bir termik santral projesinde, projenin baca gazı emisyonlarını SO₂ parametresi açısından Avrupa emisyon standartlarıyla uyumlu hale getirmek için desülfürizasyon sisteminde tasarım değişiklikleri istenmiştir. Örneğin, yeni tesis edilecek bir santral tipi için Avrupa emisyon standartları 150 mg/Nm³ iken Türk mevzuatı altında emisyon standartları 200 mg/Nm³'tür.

Takip ve Raporlama

Garanti Bankası, 2014 yılında, proje sahalarındaki mevcut çevresel ve sosyal durumun tespit edilmesi için 29 adet şantiye ziyareti gerçekleştirmiştir. Bu ziyaretler, Banka'nın Sürdürülebilirlik Ekibince doğrudan ve/veya Sürdürülebilirlik Ekibi eşliğinde Banka içi ilgili diğer teknik ve kredi personeli ile gerçekleştirilmiştir.

Bu ziyaretler ile, ÇSEDM sonuçlarının ve bu doğrultuda alınan aksiyonlara projelerin uyumu, Banka içinde üst yönetime yandaki şekilde raporlanmaktadır:



Garanti Bankası, ulusal mevzuatla ve/veya Türkiye'nin taraf olduğu uluslararası anlaşmalarla yasaklanmış veya kısıtlanmış olan faaliyetleri finanse etmemektedir.

Banka ayrıca aşağıda belirtilmiş olan faaliyetleri, projeleri veya şirketleri desteklememektedir.

Garanti Bankası tarafından finanse edilmeyen faaliyetler

1	Kitle imha silahları ve kara mayınları üretimi ile iştigali 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 iştigal eden kişi veya kuruluşlar
4	Aşırı balık avcılığı oluşturduğu tespit edilen balıkçılık faaliyetleri
5	Sürdürülebilir şekilde yönetilemeyen ormancılık faaliyetleri
6	Endüstriyel skalalarına göre büyük miktarlardaki tehlikeli kimyasalların (petrol ve petrokimya ürünleri) üretim, depolama, taşıma faaliyetlerinde bulunan bireyler veya şirketler
7	RAMSAR (Özellikle Su Kuşları Yaşama Ortamı Olarak Uluslararası Öne Sahip Sulak Alanlar Hakkında Sözleşme) alanı olarak tanımlanan sulak alanlarda yürütülen faaliyetleri
8	CITES kapsamına giren ürün ve/veya faaliyetlerle uğraşan bireyler veya şirketler
9	UNESCO Dünya Kültürel Miras Listesi'nde yer alan alanların kültürel miras niteliğini tehdit eden faaliyetler

Banka, uluslararası en iyi uygulamalara uygun olarak hazırlanan ÇSEDS'nin uygulanmasıyla birlikte, finans sektörünün uluslararası ölçekte tanıdığı Ekvator Prensipleri ile uyum sağlama konusunda önemli gelişmeler göstermiştir. Banka'nın ÇSEDM'si ile ilgili detaylı bilgi Ek-2'de yer almaktadır.

ÇSEDM'ye Tabi Olmayan Krediler

- Satınalım ve özelleştirme kredileri;
- İnşaat kredileri (Toplu konut projeleri hariç);
- Banka'nın danışmanlık hizmetleri sunduğu projeler;
- 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).

Yukarıda bahsi geçen kredilerin ÇSEDM'ye tabi olmamasının sebebi Garanti'nin daha önce imarlaştırılmamış alanlara olan çevresel ve sosyal etkileri ölçme hedefidir ve bu sebepten dolayı yeni yatırımları ve projeleri potansiyel önemli çevresel ve sosyal etkileri olarak varsayar.

Tablo 17: Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirmesindeki İlerlemeler

Hedef	Açıklama	Gelişmeler ve Gelecek Hedefler
ÇSEDS'nin Gözden Geçirilmesi	Garanti Bankası ÇSEDS'sini ulusal ve uluslararası çevresel ve sosyal standartlarda gerçekleşen iyileştirmeler sonucu 2013 ve 2014 senelerinde gözden geçirmiştir.	Garanti Bankası, ÇSEDS'nin güncellenmiş versiyonunu 2015 yılında Sürdürülebilirlik Komitesi'ne ve Yönetim Kurulu'na sunmayı planlamaktadır.
Hedef	Açıklama	Gelişmeler ve Gelecek Hedefler
ÇSEDS için yatırım tutan limitini düşürmek için planlar tasarlamak	Banka 2013 senesinde Ekvator Prensipleri'ndeki (EP III) değişikliklere cevaben ÇSEDS kapsamına giren projelere uygulanan 20 milyon ABD Doları limitini düşürmek için planlar yapmıştır.	Bu planlar daha önce hedeflendiği gibi 2014 senesinde değil, 2015 yılında Sürdürülebilirlik Komitesi'nin dikkatine sunulacaktır.

Tablo 17: Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirmesindeki İlerlemeler (devam)

Hedef	Açıklama	Gelişmeler ve Gelecek Hedefler
Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme Sistemi'ni İştiraklere Yaymak	2013 senesi boyunca Garanti, 2014 yılının sonuna kadar Ç&S Risk Değerlendirme Sistemi'nin en az üç iştirakini kapsayacak şekilde genişletmeyi hedeflemiştir.	Garanti Faktoring 2014 senesinde kendi Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları'nı yürürlüğe koymuştur. Garanti Portföy de Sorumlu Yatırım Politikası'nı yürürlüğe sokarak çevresel ve sosyal risk yönetimi sürecinin ilk adımını atmıştır. Bunlara ek olarak Garanti Moskova, kendi İnsan Hakları Bildirgesini yayınlamıştır. Garanti önümüzdeki senelerde çevresel ve sosyal risk değerlendirme yaklaşımını kalan bütün iştiraklerine yaymayı hedeflemektedir.
Hedef	Açıklama	Gelişmeler ve Gelecek Hedefler
ÇYP'yi Müşterilere Yaymak	Garanti Bankası, 2015 yılının sonuna kadar kredi portföyünü gözden geçirecek ve ÇYP'yi müşterilerine doğru genişletmek için planlar hazırlayacaktır.	Hedef belirleme devam etmektedir.

Türkiye'nin Sera Gazı Emisyon Mevzuatı

Sera Gazı Emisyonlarının Takibi Hakkında Yönetmelik, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından 17 Mayıs 2014 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanmıştır. Yönetmelik, enerji yoğunluklu sektörlerde faaliyet gösteren şirketlerin CO₂ oranlarını takip etmelerini, raporlamalarını ve doğrulamalarını gerektirmektedir. Ancak, raporlama gerekliliğinin

2016 yılında başlayacak olması nedeniyle, Garanti Bankası'nın finanse ettiği tüm faaliyetlerin CO₂ emisyon oranına ilişkin güvenilir veri toplaması henüz mümkün değildir; zira Türkiye'deki şirketlerin çoğu sera gazı emisyonlarını düzenli olarak hesaplayıp takip etmemektedir. Garanti yine de, kredi portföyüne bağlı olarak dolaylı sera gazı emisyonlarının bir göstergesine sahip olmak amacıyla demir – çelik ve fosil yakıt bazlı

santraller gibi enerji yoğunluklu sektörleri kapsayan bir envanter geliştirmektedir.

Dolaylı Su Ayak İzi Yönetimi

Dolaylı su ayak izimizi yönetmek için, çevresel etkileri en aza indirmek ve su ve diğer kaynakların kullanımını azaltmak, geri dönüşüm yapıldığından ve su kalitesi üzerindeki olumsuz etkilerin en aza indirildiğinden emin olmak amacıyla gereken uygun önlemlerin alınmasını sağlamakta, talep etmekte ve takip etmekteyiz. Finansmanlarda incelediğimiz konulardan biri, projenin konumunun RAMSAR alanlarından birinde olup olmadığıdır. Çevresel ve Sosyal Kredi Politikalarımız uyarınca, Garanti Bankası RAMSAR alanlarında olan proje ve faaliyetleri, parasal kısıtlamalar olmadan veya çevre ve sosyal etki değerlendirmesi yapılmaksızın finanse etmemektedir.

Ayrıca, Çevresel ve Sosyal Kredi Politikalarımıza dayanarak, finanse ettiğimiz projelerin çevresel ve sosyal etkilerini incelemekte ve projenin olumlu etkilerinin en yüksek düzeye çıkarılmasına dikkat etmekteyiz. Bu nedenle, kredi süreçlerimizde bu projelerin su kaynakları üzerindeki etkilerini dikkate almakta ve her bir sektöre belirlenen ilkelere göre su kullanımının ve su kalitesi üzerindeki etkilerin en düşük seviyeye indirilmesine, su kaynağı tüketimi etkinliğine ve yeniden kullanım / geri dönüşüme yönelik önlemlerin alınmasını talep etmekteyiz. Buna ek olarak, enerji ve su tasarrufunun dikkate alındığı projelere öncelik vermekteyiz. Kredi sürecimiz kapsamındaki konular aşağıdaki gibidir:

- **Konum ve proje alanı seçimi:** Uluslararası ve ulusal düzenlemeler ile koruma altına



Niksar Hidroelektrik Enerji Santrali

alınmış alanlarda bulunan projeler veya bu alanlara etkisi olan projeler finanse edilmemektedir, RAMSAR alanları buna örnektir. Ayrıca, proje konumu yerleşim alanlarına, hassas sulak alanlara, koruma altında bulunan alanlara ve benzer alanlara yakın ise projenin konumunun değiştirilmesi talep edilebilir.

- **Mevcut su özellikleri:** İnşaat çalışmalarının başlamasından önce proje konumundaki suyun kalitesi ve özelliklerini ölçmek amacıyla çalışmalar talep edilir. Bu çalışmaların sonucundaki bulgulara göre proje etkisini

önleyici ve/veya azaltıcı önemler uygulanır.

- **Yeraltı suları üzerindeki etki:** Projelerin inşaat ve operasyon aşamalarındaki yer altı suları üzerindeki olumsuz etkileri değerlendirilmektedir. Herhangi bir olumsuz etkinin olması durumunda alternatif su kaynaklarının kullanımı değerlendirilir.
- **Yüzey suları üzerindeki etki:** Hidroelektrik santral projelerinin inşaat ve operasyon aşamalarında akış hızı, drenaj ve debi değerlendirilir. Akış yönü



İskenderun Limanı

ve akış hızında değişiklikler, su kaynağında hafriyat, dreçleme, ve akış yönünün muhtemel olumsuz etkilerine bağlı sediment toplanması gibi durumlarda önleyici tedbirlerin alınması talep edilir.

- **Su kalitesi:** Atık sular arıtma tesislerinde arıtılmalıdır. Ayrıca arıtma sistemleri deşarj limitlerini sağlamalıdır.

Her sektörün su kaynakları üzerinde tüketim ve kalite bakımından değişen etkileri bulunmaktadır. Dolayısıyla, Garanti

Bankası Sektör Prensipleri'nde belirli hükümler oluşturmuştur ve proje etkilerini bu prensiplere göre takip etmekte ve yönetmektedir. Takip eden bölüm bu konuda birkaç örnek vermektedir:

Hidroelektrik Santralleri

- Can suyu, hidroelektrik santral projelerindeki en önemli kritik konulardan biri olarak görülmektedir. Garanti Bankası havza su haklarının gözetilmesine ve havza ekosisteminin muhafaza edilmesi ve akarsu hidrolojisinin

korunması için yeterli çevresel su akışının sağlanmasına önem vermektedir. Proje tasarımında can suyu ve mansap su hakları miktarlarının yeterliliği buna göre göz önüne alınmaktadır ve ek çalışmalar talep edilebilmektedir. Buna ek olarak, bu çalışmaların sonucuna göre projenin teknik tasarımının değiştirilmesi istenebilir.

- Projelerde akış hızı, drenaj ve debi değerlendirilir. Akış yönü ve akış hızında değişiklikler, su kaynağında hafriyat, dreçleme, ve akış yönünün muhtemel

olumsuz etkilerine bağlı sediment toplanması gibi durumlarda önleyici tedbirlerin alınması talep edilir. Operasyon aşamasında can suyu miktarları ve nehir habitatına etkiler periyodik olarak izlenmektedir.

Termik Santraller

- Soğutma ve proses suyunun deşarjı bu tür projeler için en önemli kritik konulardan biridir. Dolayısıyla, Garanti Bankası özellikle kıyı bölgelerdeki projeler olmak üzere deşarj konusunda

kümülatif etki çalışmaları talep etmektedir.

- Buna ek olarak inşaat ve operasyon aşamalarındaki su tüketiminin ekosistem üzerindeki etkilerinin en düşük seviyeye indirilmesi önemli bir konudur. Garanti Bankası su temini alternatif yöntemler talep etmektedir.

Jeotermal Enerji Santralleri

- Yeraltı sularının dengesini korumak amacıyla jeotermal projelerde reenjeksiyon gerekecektir.

Madencilik Projeleri

- Su yönetimi stratejilerine öncelik verilmektedir. Projenin su gerekliliklerine ilişkin azaltıcı tedbirlerin yanında, geri dönüşüm ve yeniden kullanım değerlendirilmektedir. Su yönetimi planıyla asit kaya drenajının önlenmesi sağlanmalıdır.

Diğer Projeler

- Endüstriyel projelerde endüstriyel atık suyun deşarjı konusunda yönetim planları gereklidir. Arıtma tesislerinde Mevcut En İyi Teknikler (BAT) tercih edilmelidir. Etkili kullanım, geri dönüşüm ve yeniden kullanımı gözetilen projelere öncelik verilmektedir.

Garanti Bankası, 2014'te CDP Su Programını (CDP Water) desteklemeye başlamıştır ve 2015'te Garanti'nin ana sponsorluğunda program Türkiye'de başlatılmıştır. Bu kapsamda, bu konudaki farkındalığın artırılması ve su kaynaklarına ilişkin risklerin kurumsal müşteriler tarafından benimsenmesi hedeflenmiştir.

Garanti Bankası, 2014'te CDP Su Programını desteklemeye başlamıştır ve 2015'te Garanti'nin ana sponsorluğunda program Türkiye'de başlatılmıştır.

Faaliyetlerimizin Çevresel Etkileri

Önemli Gelişmeler

- Elektrik tüketiminde %11 azaltım ve çalışan başına düşen toplam enerji tüketiminde (MWh/kişi) %12 azaltım.
- Pendik Teknoloji Kampüsü geleneksel binalara kıyasla %39 daha fazla enerji tasarrufu
- Seyahat yapılmaksızın e-öğrenme saatlerinin Banka'nın toplam eğitim saatlerine oranı %18
- Çalışanların %70'ini kapsayan 605 hizmet noktası ISO 14001 sertifikası ile belgelendirilmiştir.
- Geri dönüştürülen atıklarda %42 oranında artış

Çalışanların
%70'ini
kapsayan 605 hizmet
noktası ISO 14001
sertifikası ile
belgelendirilmiştir.

Çevre Politikası

Garanti Bankası'nın Çevre Politikası aşağıdaki prensiplere dayanmaktadır:

- Çevreyle ilgili tüm yasal düzenlemeleri duyarlılıkla izlemek ve gereklerini yerine getirmek;
- Ulusal ve uluslararası alanda geliştirilen sürdürülebilirlik programlarını dikkatle izlemek; irdelemek; üyesi olunan programlardaki yükümlülükleri yerine getirmek ve Banka'nın sürdürülebilirlik katma değerini en üst düzeyde oluşturmak;

- Çevreye saygılı olmak, çevre duyarlılığını benimsemek ve yaygınlaştırmak;
- Tüm kaynakları etkin ve verimli bir şekilde kullanmak;
- Banka'nın faaliyetlerinden kaynaklanan doğrudan çevresel etkileri kontrol altında tutmak;
- Kredileri Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları kapsamında değerlendirmek ve krediler aracılığıyla ortaya çıkan dolaylı çevresel etkileri kontrol altında tutmak;

- Çevre ile ilgili ürün ve hizmetler geliştirmek;
- Bankanın çevresel performansını sürekli iyileştirerek gelecek kuşaklara yaşanabilir bir dünya bırakmak;
- Çok yönlü iletişimi teşvik ederek, paydaşların farkındalık ve gelişimine katkıda bulunmak.

Garanti Bankası'nın Çevre Yönetim Sistemi

Toplam Kapsam 1 & 2
emisyonlarında
%15
azaltım

Garanti Bankası, 2012 yılında doğrudan ve dolaylı çevresel etkilerini sistematik bir şekilde yönetmek amacıyla iki bağımsız danışmanlık firmasının desteği ile ISO 14001 Sertifikası ile belgelendirilmiş olan Çevre Yönetimi Sistemi'ni kurmuştur. Prosedürler Banka'nın ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Prosedürleri'ne paralel olarak hazırlanmıştır. Garanti Bankası, bankacılık faaliyetlerinin tüm aşamalarında ÇYS gerekliliklerine uyum sağlandığından emin

olmak için çalışanlarına eğitim vermeye başlamıştır. Bu eğitimler Banka'nın çalışanlarını en son düzenleyici gelişmeler, girişimler ve müşterilerin çevre konusuna ilişkin geri bildirimleri hakkında bilgilendirmeyi hedeflemektedir. Banka'nın tüm sürdürülebilirlik inisiyatiflerinde olduğu gibi, ÇYS de İnşaat Departmanı kapsamındaki Verimlilik Ekibi ile işbirliği içinde ve Sürdürülebilirlik Komitesi'nin liderliğinde Sürdürülebilirlik Ekibi tarafından yönetilmektedir.

Garanti Bankası'nın El Kitabı, ISO 14001 ve aşağıdakileri içeren ilgili stratejiler, politikalar ve prosedürlerde belirtilen standartları ne şekilde karşıladığını göstermektedir:

- İhale Prosedürü
- Kurumsal Marka ve Pazarlama İletişimi Prosedürü
- Çevre Boyutları Değerlendirme ve Kontrol Prosedürü
- Müşteri Memnuniyeti Prosedürü
- Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü
- Acil Durum Çevresel Etki Prosedürü
- ÇYS İç Denetim Prosedürü
- ÇYS Kontrol ve Sürdürülebilirlik Prosedürü
- Çevre Boyutları Değerlendirme ve Kontrol Prosedürü
- Çevresel Etki Değerlendirme ve Kredi Prosedürü
- İnsan Kaynakları Prosedürü
- Yatırımcı İlişkileri Prosedürü
- Lojistik ve Sosyal Amaçlı Satın Alma Prosedürü
- Çevre Yasal ve Diğer Gereklikliklerin Belirlenmesi ve Takibi Prosedürü
- Kalite Kayıtları Prosedürü
- Sosyal Platformlar Yönetimi Prosedürü

- Servis Prosedürü
- Eğitim Prosedürü
- Atık Kontrolü Prosedürü

Garanti Bankası, 2012 yılındaki ISO 14001 akreditasyonunu takiben, çevresel performansını artırmak amacıyla enerji tüketimi ve diğer çevresel etkiler konusunda hedefler belirlemeye başlamıştır.

Garanti Bankası, 2014 yılı sonu itibarıyla bağımsız doğrulayıcı firmalar tarafından gerçekleştirilen denetimleri takiben Türkiye'deki ISO 14001 sertifikalı hizmet noktası sayısını 605'e çıkartmıştır. Bu sonuç ile Garanti Türkiye'de bu seviyede en geniş kapsamlı Çevre Yönetim Sistemine sahip olan banka olmaya devam etmektedir.

Tedarik Zinciri Yönetimi



LEED sertifikalı Pendik Teknoloji Kampusu

Garanti Bankası'nın tedarik zinciri oldukça geniş olup, Banka'nın faaliyetlerini desteklemek için ürünler ve hizmetler sağlayan çok sayıda tedarikçiden oluşmaktadır.

Garanti Bankası şube ağının günlük ihtiyaçlarını yerel tedarikçilerden satın alma yöntemiyle karşılamaktadır. Ancak Banka, fiyat avantajlı ürün ve hizmetleri tek bir tedarikçiden yüklü miktarlarda satın almaktadır. İstanbul'daki Genel Müdürlükte faaliyet gösteren Satın Alma

Departmanı, temizlik hizmetleri ve ilgili malzemelerin %95 oranında yerel tedarikçilerden satın alınmasını gözetmektedir. 2014 yılında, Garanti Bankası Türkiye'nin çeşitli yerlerindeki tedarikçilerine toplam 106,2 milyon TL ödemiş (2013: 94,2 milyon) olup, ana tedarikçi grupları Tablo 19'da sunulmuştur. Garanti Bankası, raporlama döneminde tüm doğrudan satın alımlarını Türkiye'deki tedarikçilerden sağlamıştır.

Tablo 18: Çevresel Yönetim Sistemi'ndeki Gelişmeler

Hedef	Açıklama	Gelişmeler ve Gelecek Hedefler
ÇYS'nin kapsamını genişletmek	Banka, ÇYS'yi etkili bir şekilde uygulamaya ve kapsamını genişletmeye devam etmektedir.	2014 yılında Garanti Bankası'nın 605 hizmet noktası, 2013 yılına kıyasla %133 oranında artışla ISO 14001 sertifikasıyla belgelenmiştir.
	Garanti Bankası, 2014 yılında ISO 14001 sertifikasıyla belgelenmiş olan hizmet noktalarının sayısı en az 600'e çıkartılmıştır. Banka ÇYS için iç denetçilerinin sayısını bu hedefe paralel olarak artıracaktır.	Garanti Bankası, 2015 yılında hizmet noktalarının tümü için ISO 14001 sertifikası almayı hedeflemektedir.
Hedef	Açıklama	Gelişmeler ve Gelecek Hedefler
ÇYS için veri toplama sisteminin geliştirilmesi	Banka'nın ÇYS için veri toplam sistemi 2014'te, yaratılan atık miktarının daha iyi takip edilmesi için geliştirilecektir.	Garanti Bankası, ISO 14001 sertifikalı tesislerde fosil yakıt tüketimi, elektrik tüketimi ve üretilen geri dönüştürülmüş atık gibi çevresel verileri toplamak için yeni bir yazılım üzerinde çalışmıştır.
		Yeni çevresel veri toplama yazılımının 2016 yılının ilk çeyreğinin sonuna kadar hizmete girmesi planlanmaktadır.

Tablo 19: Ana Tedarikçi Grupları³⁵

Tedarikçinin Fonksiyonu	Tedarikçinin Detayları	Ödemelerin Yıllık Tahmini Değeri (milyon TL)	Sözleşme Yenileme Tarihi
Temizlik	İstanbul'da 8 şirket ve Türkiye çapında diğer yerel şirketler.	32,62	%80'i 02.01.2015 tarihinde, %20'si 2015 yılı içinde
Araba kiralama	1 şirket	32,60	Daimi
Taşıma, nakliyat ve sevkiyat	3 şirket	20,51	01.07.2015
Basılı kağıdı ve kırtasiye	25-30 firma	9,63	Sözleşmesiz
Bilgisayarlar için tüketilebilir materyaller	2 tedarikçi	7,64	02.01.2015
Araç bakım ve onarım maliyetleri	34 şirket	3.23	Sözleşmesiz

³⁵ Bu tablo enerji satın alımları dışında merkezi satın alımları temsil etmektedir. Hizmet noktaları gerekli olduğunda ürün ve hizmetlerin geçici satın alımını gerçekleştirebilir. Enerji tüketimine ilişkin veriler, sayfa 102'de yer alan Tablo 21 Kuruluş içindeki Enerji Tüketimi'nde ayrıca raporlanmıştır.

2012 yılında Garanti Bankası, tedarikçi sözleşmelerine Çevresel Yönetim Sistemi (“ÇYS”) ile uyum sağlama gerekliliği eklemeye başlamıştır. Yeni yemek ve temizlik hizmetleri sözleşmeleri bu nedenle 2012 yılında uyumlu hale gelmiştir. Garanti Bankası, 2013 yılında, kapsamı artırmak amacıyla tedarik zincirinin çevresel yönetimi üzerinde kapsamlı çalışmalarına devam etmiştir. Diğerlerine kıyasla nispeten daha yüksek ayak izine sahip sektörlerde faaliyet gösteren ve Banka’nın toplam satın alımlarının büyük bir bölümünü oluşturan tedarikçilerin (%44) çevresel etkilerini ne şekilde yönettikleri konusunda bilgi sunması istenmiştir.

Tablo 20: Çevre Dostu Tedarik Zincirindeki Gelişmeler

Hedef	Açıklama	Gelişmeler ve Gelecek Hedefler
Çevre Dostu Tedarik Zinciri	Banka’nın kısa vadedeki satın alım prosedürlerinde yer alan sürdürülebilirlik kriterlerini uygulayan tedarikçilerin sayısını artırma	Yenilenen ve yeni imzalanan tedarikçi sözleşmeleri, 2014 yılının sonuna kadar Garanti Bankası’nın Çevresel Yönetim Sistemi’ne uyum sağlamaya ilişkin olarak belirli hükümler içerecek şekilde yeniden gözden geçirilmiştir.
		Toplam satın alımların %50’sini temsil eden tedarikçi sözleşmelerinin 2016 yılının sonuna kadar Garanti Bankası’nın Çevresel Yönetim Sistemi’ne uyum sağlamaya ilişkin olarak belirli hükümler içermesi hedeflenmektedir.

mevzuata atıfta bulunulmakta, böylece işçilerin korunmasını sağlayan bu düzenlemelere aykırı bir durumun tespit edilmesi halinde Garanti Bankası sözleşmeyi fesih hakkını elinde bulundurmaktadır. Raporlama döneminde, Garanti Bankası’nın bilgisi dahilinde insan hakları konusunda soruşturmaya konu olmuş tedarikçi bulunmamaktadır.

Buna ek olarak, Garanti Bankası’nın iç denetçileri her yıl Banka’nın tedarikçileri arasından seçilmiş bazılarını, ÇYS’ye uyumlarını değerlendirmek için örnekleme bazında incelemektedir. Bir tedarikçinin uyumsuz bulunması durumunda, tedarikçiye performansını iyileştirmesi için bir süre verilir ve gerekli durumlarda Banka yardım sağlar.

Garanti Bankası’nda İklim Değişikliği Yönetimi

İklim değişikliği, uygarlığın her boyutunu etkileyecek düzeyde küresel bir tehdit olarak güncelliğini korumaktadır. Aynı zamanda, bankacılık sektörü için artan işletme maliyetlerinden, bu konuda hala belirsizliğini koruyan yasal çerçeveye kadar birçok risk barındırmaktadır. Ancak bu riskleri öngörü ile ele alıp yönetebilen bankalar, riskleri asgari seviyeye indirmekle kalmayıp, değişen müşteri profilinin beklentilerinin ve yeşil yatırımlar için finansman ihtiyacının karşılanması gibi fırsatlardan da faydalanacaktır. Bu nedenle Garanti Bankası, iklim değişikliğinin, iş süreçlerine ve karar verme mekanizmalarına tam

entegrasyonu hak eden, stratejik bir konu olduğuna inanmaktadır.

İklim değişikliğiyle mücadele için atılacak ilk adımın sera gazı emisyonu profilini belirlemek olduğunu kabul eden Garanti Bankası, 2009 yılından itibaren karbon ayak izini ölçmekte ve yönetmek için çok sayıda inisiyatif hayata geçirmektedir. İklim değişikliğinin faaliyetleri açısından yarattığı riskleri ve fırsatları değerlendiren Garanti Bankası iklim değişikliği ile mücadele alanında yürüttüğü bütün çalışmaları Karbon Saydamlık Projesi’ne (Carbon Disclosure Project, “CDP”) raporlamaktadır. 2014 yılında,

Garanti Bankası CDP tarafından “CDP Türkiye 2014 – Karbon Saydamlık Lideri” ödülüne layık görüldü.

Tablo 22’de özetlendiği şekilde, 2014 yılında Garanti Bankası’nın toplam geliri yaklaşık %9,9 oranında artarken emisyon azaltma çalışmaları sonucunda Banka’nın Kapsam 1 ve Kapsam 2 Sera Gazı Emisyonları %15 oranında azalarak 66.077 tCO₂ eşdeğeri’ne düşmüştür. Kapsama dahil olan emisyonlar Garanti Bankası, Garanti Mortgage, Garanti Teknoloji ve Garanti Ödeme Sistemleri’ne aittir. Banka’nın toplam Kapsam 1 ve 2 emisyonlarının toplam aktiflere bölümü olarak tanımlanan karbon yoğunluğu 2014 yılında %23,8 oranında azalmıştır. Tablo 22’de belirtilen Banka’nın toplam Kapsam 3 emisyonları olan 3.709 tCO₂ eşdeğeri sadece iş seyahati uçuşları ile ilgilidir. 2013 yılından başlayarak , Garanti Bankası, satın alınmış ürünler ve hizmetler, çalışanların işe geliş gidişleri, ulaşım, dağıtım ve kağıt tüketimi gibi hesaplamaya ilk defa dahil edilen kaynaklarla birlikte, iş seyahatlerinden kaynaklanan Kapsam 3 emisyonlarını da paylaşmaya başladı. Bu raporlamar CDP aracılığıyla yıllık olarak yapılmaktadır³⁶.

36 http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakinda/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik_gelismeleri/raporlar.page

Tablo 21: Kuruluş İçindeki Enerji Tüketimi

Enerji Kaynağı	Toplam Tüketim (2013)	Toplam Tüketim (2014)
Elektrik (MWh)	130.388	116.010
Isıtma için kullanılan Doğal Gaz (m³)	2.435.783	2.341.128
Isıtma için kullanılan Doğal Gaz (MWh)	24.176	23.236
Isıtma için kullanılan Mazot (litre)	296.219	172.276
Isıtma için kullanılan Mazot (MWh)	3.091	1.798
Isıtma için kullanılan Kömür (ton)	152	159
Isıtma için kullanılan Kömür (MWh)	530	555
Araç Filosundaki Motorin Tüketimi (litre)	1.198.842 ³⁷	1.108.205
Araç Filosundaki Motorin Tüketimi (MWh)	12.510	11.564
Araç Filosundaki Benzin Tüketimi (litre)	29.855 ³⁸	2.885
Araç Filosundaki Benzin Tüketimi (MWh)	284	27
Toplam Enerji Tüketimi (MWh)	170.979	153.191

³⁷ G4-22: Metodoloji güncellemesi sebebiyle 2015 yılı için yeniden beyan edilmiştir.

³⁸ G4-22: Metodoloji güncellemesi sebebiyle 2015 yılı için yeniden beyan edilmiştir.

İklim Değişikliği ile Mücadele



Çingilli Güneş Enerjisi Santrali

Garanti, 2014 yılının sonuna kadar toplam sera gazı emisyonlarının toplam aktif büyüklüğüne oranını, 2013 yılına kıyasla %3 oranında azaltmaya yönelik sera gazı emisyonu hedefini yerine getirmeyi başarmıştır.

Toplam elektrik tüketiminde
%11 azaltım

Çalışan başına toplam enerji tüketiminde
%12 azaltım

Garanti Bankası'nın doğrudan emisyonları diğer sektörlerde faaliyet gösteren birçok şirketin emisyonlarından daha düşük olmasına rağmen, Garanti Bankası birçok sektörden müşterilerine çevresel ayak izlerini azaltmaları konusunda yardımcı olmada önemli bir rol oynamaktadır. Garanti, 2014 yılının sonuna kadar toplam sera gazı emisyonlarının toplam aktif büyüklüğüne oranını, 2013 yılına kıyasla %3 oranında azaltmaya yönelik sera gazı emisyonu hedefini yerine getirmeyi başarmıştır. 2014 yılında Garanti Bankası'nın Çevre Yönetim Sistemi genişletilmeye devam ederek Banka çalışanlarının neredeyse %70'ini kapsayan toplam 605 merkeze ulaşmıştır. Türkiye'de bu denli kapsamlı bir Çevre Yönetim Sistemi'ne sahip olan ilk Banka olan Garanti bu yıl, sera gazı takibi ve veri yönetimi konusundaki bilgi ve becerileri konusunda belli bir olgunluk seviyesine ulaşmıştır. Buna

ek olarak, Garanti CDP'ye raporlama amaçlı hesapladığı 2014 Kapsam 1 ve Kapsam 2 Sera Gazı emisyonları için bağımsız bir denetim kuruluşundan 2015 yılında ikinci kez sınırlı doğrulama hizmeti almıştır. Bu gelişmeler bize, 2015 emisyonlarımız için kıstas olarak almaya karar verdiğimiz 2014 Kapsam 1 ve Kapsam 2 Sera Gazı emisyonu verilerimiz konusunda daha çok güven kazandırmıştır. Bu nedenle Garanti, Kapsam 1 ve Kapsam 2 sera gazı emisyonlarının toplam aktif büyüklüğüne oranında 2015 yılının sonuna kadar 2014 yılına kıyasla %5 oranında azaltmaya yönelik yeni bir kısa vadeli hedef belirlemiştir. Garanti, Çevre Yönetim Sistemi'ni etkili bir şekilde uygulamaya, kapsamını genişletmeye ve gelecek yıllarda yeni hedefler belirlemeye devam edecektir. Buna Kapsam 3 Sera Gazı emisyonları için veri toplama ve raporlama sürecinin geliştirilmesi ve Kapsam 1 ve Kapsam

2 emisyonlarının yanı sıra Kapsam 3 emisyonlarını azaltma hedefleri de dahildir.

2014 yılında Garanti'nin toplam Kapsam 1 ve Kapsam 2 emisyonlarının büyük bölümü satın alınan elektrikten kaynaklanan dolaylı emisyonlardır (%87). Banka'nın karbon ayak izinin diğer ana unsurları arasında, ısıtma amaçlı kullanılan doğal gaz, Bankanın sahibi olduğu veya kiralanan araçlarda kullanılan benzin ve mazot ile klimalarda kullanılan soğutucu gazlar (%13) gibi sabit ve mobil kaynaklardan kaynaklanan fosil yakıt tüketimi yer almaktadır.

Banka, 2014 boyunca, sera gazı profilini dikkatlice değerlendirerek emisyonlarını azaltmak için projeler geliştirmeye devam etmiştir ve işletme maliyetlerini azaltmaya da yardımcı olacak olan enerji verimliliği projelerine odaklanmıştır.

Tablo 22: Sera Gazı Emisyonları (tCO₂e eşdeğeri)³⁹

Kapsam 1 (tCO ₂ e)	8.698	9.307	15.568	16.981	14.108
Kapsam 2 (tCO ₂ e)	57.378	68.459	73.994	70.351	67.599
Kapsam 3 (tCO ₂ e)	3.709*	3.701*	3.017	2.632	2.685
Toplam Kapsam 1 & 2 (tCO ₂ e)	66.077	77.765	89.562	87.332	81.707
Toplam Kapsam 1 & 2 tCO ₂ e için önceki yıla kıyasla değişimlik (%)	%-15,03	%-13,17	%2,55	%6,88	%1,40
Yoğunluk rakamı (tCO ₂ e /Toplam Aktifler)	267	351	498	534	597
	2014	2013	2012	2011	2010

* Sadece iş seyahatlerinden kaynaklanan Kapsam 3 emisyonları dahildir.

³⁹ Garanti sera gazı emisyonlarını “WBCSD/WRI – Sera Gazı Protokolü: Kurumsal Muhasebe ve Raporlama Standardı (Revize Sürüm)” Prensiplerine göre hesaplamıştır. Hesaplama hakkında daha fazla detay için lütfen aşağıdaki bağlantıdan erişilebilen Garanti'nin CDP raporlarına bakınız:
http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik_gelismeleri/raporlar.page

Tablo 23: Enerji Verimliliği Göstergeleri



Tablo 24: Sera Gazı Emisyonu Azaltımı Hedeflerindeki İlerleme

Hedef	Açıklama	Gelişmeler ve Gelecek Hedefler
Yeni bir Sera Gazı Azaltım Hedefi Belirlemek	2014 yılı sonuna kadar toplam aktiflere oranla toplam Kapsam 1 & 2 tCO ₂ eşdeğeri sera gazı emisyonunun %3 azaltılması hedefine ulaşılması amaçlanmıştır.	Garanti Bankası, 2014 yılı sonunda sera gazı emisyonu azaltma hedefine ulaşmayı başarmıştır. Garanti, toplam varlıklarındaki Kapsam 1 ve Kapsam 2 sera gazı emisyonlarının oranını (CO ₂ eşdeğer) 2015 yılının sonuna kadar %5 oranında azaltmayı hedeflemektedir.

Enerji Verimliliği Projeleri

Seyahat Etmeyi Azaltan Teknolojik Çözümler

Banka 2014 yılında çevresel etkilerini azaltmak için teknoloji üzerine odaklanmaya devam etmiştir. 2014'te, seyahatsiz e-öğrenme saatlerinin Banka'nın toplam eğitim saatlerine oranı %18'dir.

Veri Merkezlerinde Sunucu Sanallaştırma (GT)

Garanti Bankası'nda, fiziki hizmet binalarıyla kıyaslandığında, metrekare başına en yüksek karbon salımı sunuculardan kaynaklanmaktadır. Banka 2007 yılında devreye aldığı sanallaştırma projesiyle, veri merkezlerinde bulunan sunucuları sanallaştırmaya başlamıştır ve yeni talepler de öncelikli olarak bu alt yapıdan karşılanmıştır. Sunucu kapasitesinin yüksek verimle kullanılmasına olanak sağlayan bu teknoloji ile hem elektrik tüketiminde hem de sunucular için gereken soğutma

ihtiyacında azalma kaydedilmiştir. Bunun sonucunda, Garanti Bankası son dört yılda, yıllık 2.102 tCO₂ eşdeğeri olan 4,25 milyon kWh elektrik enerjisi tasarrufu sağlamıştır.

Enerji ve Aydınlatma Sistemlerinin Yenilenmesi

Garanti Bankası aydınlatma sistemlerinden tasarruf sağlamayı öngören çok sayıda uygulamayı hayata geçirmiştir. Bunlara;

- Aydınlatma sistemlerinde asılı lambaların kullanımıyla verimlilikte artış (Garanti Bankası bunların 156.562 kWh enerji tasarrufu yaptığını tahmin etmektedir);
- ATM ve şubelerinin dış cephe aydınlatmalarında, güneşin doğuşuna ve batışına göre ayarlanabilen astronomik zaman saatleri;
- ATM'lerin ve şubelerdeki reklam panolarının aydınlatması için

kullanılan LED aydınlatma sistemleri;

- Uygulanabilir olduğu yerlerde yeni açılacak veya yenilenmiş şubelerde LED aydınlatmadan kaynaklı yıllık 323.487 kWh enerji tasarrufu;
- Enerji masraflarını azaltması ve daha sağlıklı bir çalışma ortamı yaratması nedeniyle yeni açılacak veya yenilenmiş şubelerde gün ışığı (doğal aydınlatma) kullanımının maksimuma çıkarılmasına odaklılık;
- Uygun olduğu durumlarda şube cephelerinin ısı izolasyonları yapılarak enerji kaçaklarının önüne geçilmesi; ve
- Binanın enerji verimliliğinin artırılması ve bina enerji kimlik belgesinin çıkartılmasının amaçlanması dahildir.

R410 Gazı Kullanımı ve Tasarruflu Klimalara Geçiş

Garanti Bankası'nın yeni açılan ve yenilenen şubelerinde R22 gazı yerine ozon tabakasına daha az zarar veren R410 gazı kullanan soğutma sistemlerine geçilmeye başlanmıştır. Garanti Bankası yeni açılan ve yenilenen şubelerinde enerji verimliliğini artırmak için eski klimaları tasarruf sağlayan yeni nesil klimalarla değiştirmektedir.

A+ enerji tüketen klimalarla %40'a varan verimlilik sağlayan yeni sistemler kullanılarak tipik bir şubenin tükettiği toplam enerji miktarı %10 oranında düşmektedir. 2014 yılında, hizmet noktaları ve ATM'lere toplam 1.237 yeni klima takılmış, yıllık yaklaşık 807.812 kWh enerji tasarrufu sağlanmıştır.

Ayrıca, yeni açılan ve yenilenen şubelerde elektrik tüketimi daha az olan (plug fan ile çalışan) ısı geri kazanım cihazlarının kullanımına da başlanmıştır.

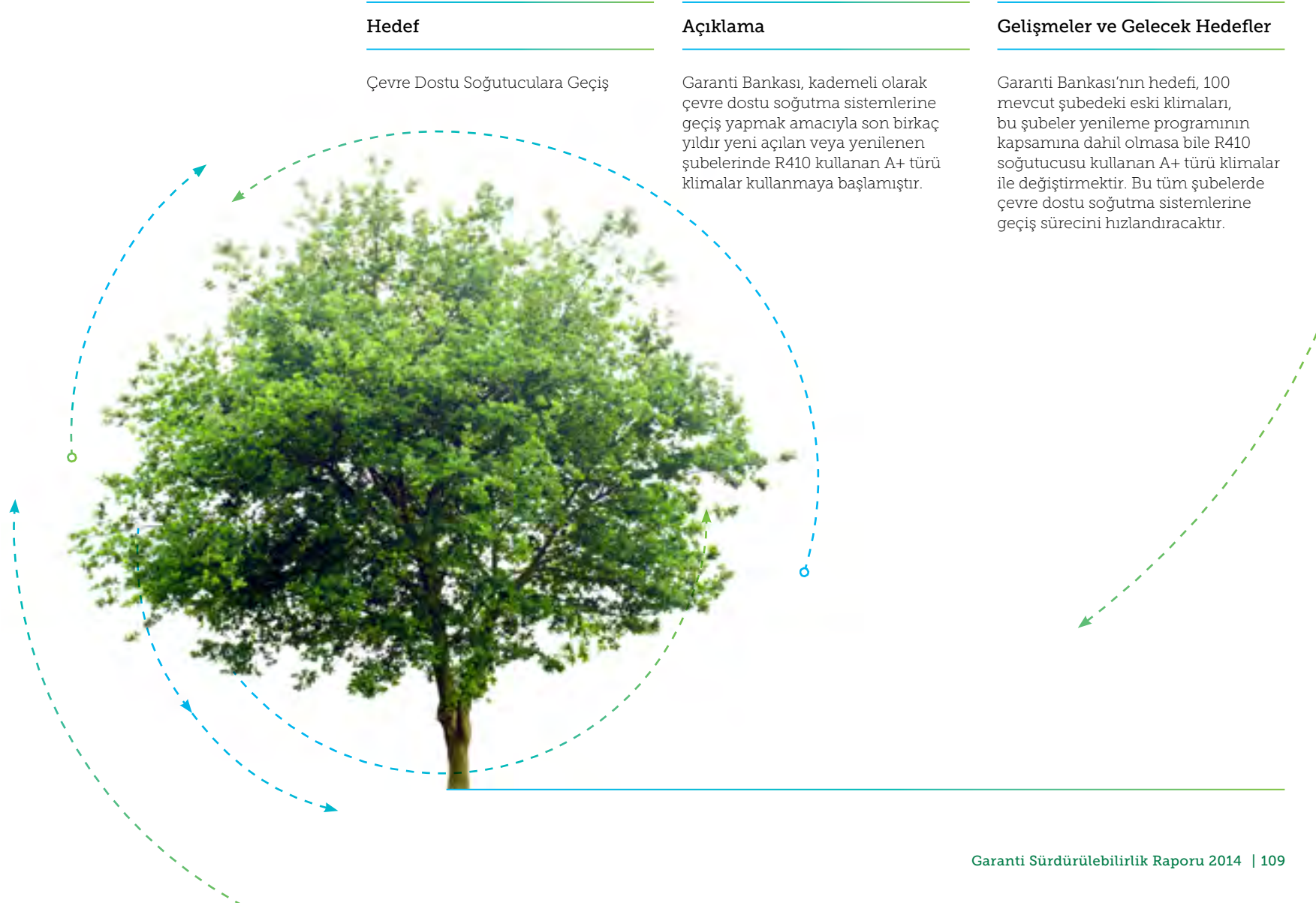
Tablo 25: Garanti Bankası'nın Tesislerinin İnşaatı ve Yenilenmesi Sırasında Alınan Çevresel Tedbirlerde Gösterilen Gelişme

Hedef	Açıklama	Gelişmeler ve Gelecek Hedefler
Çevre Dostu Malzeme ve Ekipman Kullanımı	Şube açılış ve tadilat süreçlerinde yenilenebilir, geri dönüşümlü ve toksik olmayan maddeler ile kullanım ömrü sonunda geri kazanım, yeniden kullanım imkanı sunacak malzemelerin tercih edilmesi için çalışmalara başlanacaktır. Bu yaklaşımla, malzeme seçimi ve kullanımında mümkün olan en az çevresel etki oluşturulması hedeflenmiştir.	2013 ve 2014 yıllarında Banka şube tadilatı ve yeni şubelerin inşaatında kullanılan malzeme ve ekipmanların listesini gözden geçirmiştir ve fizibilite değerlendirmelerinin sonucunda gözden geçirilen bazı malzeme ve ekipmanlarda daha fazla çevre dostu ürünlere geçiş yapmaya karar vermiştir. 2015'te de şube tadilat ve inşaatlarında kullanılan çevre dostu malzeme ve ekipmanın kapsamının genişletilmesi için planlama yapacaktır.

Hedef	Açıklama	Gelişmeler ve Gelecek Hedefler
Aydınlatmada Enerji Verimliliği	Yeni açılacak ve yenilenecek şubelerin aydınlatma armatürlerinin daha az enerji tüketen LED armatürlerle değiştirilmesi amacıyla yürütülen fizibilite çalışmalarının tamamlanması hedeflenmektedir. Benzer şekilde gün ışığından mümkün olduğunca yararlanmaya yönelik projeler de sürdürülecektir.	Raporlama döneminde bazı tesislerde sarkıt armatürlerin kullanımı ve LED aydınlatma sistemlerine geçiş ile enerji verimliliği artınlmıştır ve bu her zamanki işleyişe göre yıllık 477 tCO ₂ eşlenik miktarında düşüşü sağlamıştır. Ayrıca, yeni açılacak şubelerin tasarımlarında mümkün olduğu kadar gün ışığının maksimum düzeyde kullanılması dikkate alınmıştır. 2015 yılında Garanti, yeni açılan veya yenilen şubelerde LED sistemlerini ve diğer yöntemleri kullanarak aydınlatma alanında enerji verimliliği sağlamaya devam edecektir.



LEED Sertifikalı Pendik Teknoloji Kampüsü



Atık Yönetimi



Garanti Bankası Çevre Yönetim Sistemi öncelikle atıkları yeniden kullanmayı, mümkün değilse geri dönüştürmeyi, eğer geri dönüşüme de uygun değilse bu konuda yetkili firmalar tarafından bertaraf edilmesini öngörmektedir. Aşağıdaki tablo bu yaklaşımı özetlemektedir.

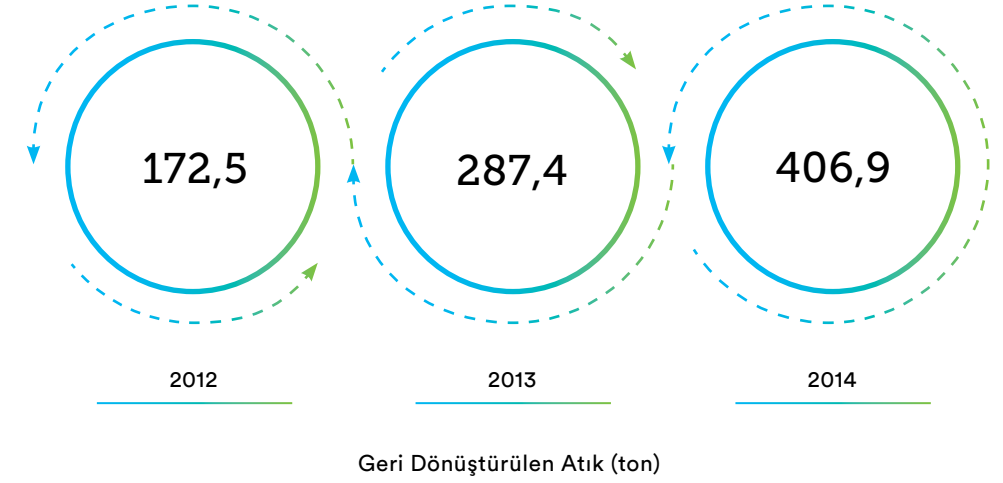
Tablo 26: Atık Yönetimi Yaklaşımı

Metot	Açıklama	Metot	Açıklama
1. Yeniden Kullanım	Yeniden kullanım kapsamında Banka'da kullanım amacını yitiren veya bozulan bilgisayarlar, Garanti Teknoloji'ye teslim edilmektedir. Onarılan bilgisayarlar kullanılabilir durumdaysa ihtiyaç sahibi okullara bağışlanmaktadır.	2. Geri Dönüşüm	Banka'da ÇYS kapsamındaki binalardan başlanarak geri dönüştürülebilir atıkların yetkili geri dönüşüm ve bertaraf tesislerine teslim edilmesine başlanmıştır.
	Şube/Bölge/Birim tadilatları ve konsept değişikliği sonucu çıkan ürünler İnşaat Müdürlüğü Depoları'na teslim edilmektedir. Banka ihtiyacı haricinde kalan mobilyalar ihtiyacı olan kurumlara bağışlanmaktadır. Ayrıca kullanılabilir durumda mobilyalar, mekanik ve elektrik ekipmanlar gerekli bakımları yapılarak depolarınızda saklanmakta , ihtiyaç olması durumunda şube/bölge/ birimlere gönderilmektedir.		Geri dönüştürülebilir kağıt, plastik, metal ve cam atıkları, hizmet noktalarının bağlı olduğu belediyeye veya lisanslı firmalara verilerek geri dönüştürülmektedir.
Metot	Açıklama	Metot	Açıklama
3. Tehlikeli Atık Yönetimi	Garanti Bankası'nda ortaya çıkan tehlikeli atıklar belirlenmiş normlar kapsamında toplanmakta ve yetkili geri dönüşüm ve bertaraf tesislerine teslim edilmektedir.	4. Hafriyat Atıkları	Şube açılışları ve şube yenileme işlemleri sırasında oluşabilecek hafriyat ve moloz atıkları belediyenin belirlediği atık alanlarına gönderilmektedir.

Geri Dönüştürülen Atık Miktarı

Garanti Bankası, ISO 14001 sertifikalı Çevre Yönetim Sistemi'nin (ÇYS) kapsamını genişletmeye devam ederken, atıklarını geri dönüştüren ve takip eden ofislerin sayısı da artmaktadır. Garanti Bankası, her yıl bağımsız akredite bir kuruluş tarafından denetimden geçen Çevre Yönetim Sistemi'ni 2015 sonuna kadar tüm hizmet noktalarını kapsayacak şekilde genişletmeyi hedeflemektedir. Tüm ofisler ÇYS kapsamına girdiğinde Banka toplam üretilen atık miktarını takip edebilecek ve azaltmak için hedefler belirleyebilecektir.

Tablo 27: Geri Dönüştürülen Atık⁴⁰



Su Yönetimi

Su tüketimini azaltmak için en önemli etkilere ve fırsatlar Banka'nın kredi portföyü dahilinde (dolaylı su ayak izi) yer almasına rağmen, Banka ayrıca Türkiye genelinde ofis ve şubelerinde su tüketimini azaltmak ve çevre performansını artırmak için çaba göstermektedir. Su yönetimine yönelik ciddi yaklaşımına bir örnek olarak, Banka, Türkiye'de CDP Su sponsoru olmayı seçmiş ve 2015 yılında Türkiye'de CDP Su girişimine yanıt veren ilk şirketlerden biri olacak şekilde çalışmalarına başlamıştır.

2014 senesinde Banka'nın işletmelerindeki su tüketimi⁴¹ 0,381 milyon m³ (2013: 0,331 milyon m³; 2012; 0,222 milyon m³) olarak

hesaplanmıştır. Toplam çekilen sudan 0,074 milyon m³'ü üç işletme tarafından kullanılmıştır: Zincirlikuyu Genel Müdürlük, Güneşli Operasyon Merkezi ve Öğrenme ve Geliştirme Merkezi. Garanti, veri toplama sürecinin kalitesini artırıp güvenilir bir referans noktası oluşturduktan sonra su tüketimi için azaltım hedefleri koymayı planlamaktadır.

Banka'nın yeni açılacak şubelerinin yanı sıra mevcut hizmet noktalarında da su tüketiminde tasarruf sağlamaya yönelik uygulamalar hayata geçirilmektedir. Bu kapsamda Banka çapında düşük debili armatür bataryalarının kullanımı ile günlük su tüketiminin kontrol altına alınması hedeflenirken,

Genel Müdürlük binasının yağmur suları peyzaj sulamasında kullanılmaktadır. Diğer taraftan Genel Müdürlük binasında şehir şebeke suyu arıtılarak içme suyu olarak kullanılmaktadır. Bu uygulama plastik damacana kullanımını ve bunların taşınmasından kaynaklanan sera gazı emisyonu ortadan kaldırılmaktadır.

⁴⁰ Hesaplama, çalışan başına ortalama geri dönüştürülen atığın ISO 14001 sertifikalı binalarda çalışan toplam personel sayısı ile çarpılması ile yapılmıştır.

⁴¹ Burada "su tüketimi" terimi, "kuruluşun kapsam içindeki işletmelerinde, raporlama dönemi içerisinde bütün kaynaklardan (yüzey suyu, yeraltı suyu, yağmur suyu ve belediyeden alınan suyu içerir), herhangi bir kullanım sebebiyle çekilen bütün suların toplamı" olarak açıklanan "su çekimi" anlamına gelmektedir.

Garanti Bankası'nın Diğer Sürdürülebilirlik İnisiyatifleri

Doğal Hayatı Koruma Vakfı (WWF-Türkiye)



Garanti Bankası, Doğa için Garanti sloganıyla, 22 yıldır Doğal Hayatı Koruma Vakfı'nın⁴² (WWF-Türkiye) ana sponsoru olarak, ülkemizdeki doğal kaynakların sürdürülebilir kullanımına ve korunmasına yönelik çalışmalarının önemli bölümüne katkı sağlamaktadır. Garanti Bankası, WWF-Türkiye'nin doğayı koruma çalışmalarına verdiği uzun soluklu destek nedeniyle, 2008 yılında 2. kez Altın Panda Ödülü'nün (Golden Panda) sahibi olmuştur. 2001 yılında da aynı ödülü kazanan Garanti Bankası, bugüne dek Altın Panda Ödülü'nü alan tek Türk şirketi olma özelliğini korumaktadır. 2012'de ana merkezinde enerji verimliliğini artırmak ve iklim değişikliği ile mücadele konusunda proaktif olmak amacıyla WWF Yeşil Ofis programına katılmıştır ve yapılan çalışmalar sonucu 2014 senesi içerisinde Genel Müdürlük Binası WWF Yeşil Ofis diploması almaya hak kazanmıştır. Garanti, 2015 yılında 6 yeni bina için WWF Yeşil Ofis diploması almayı hedeflemektedir.

LEED Kriterlerine göre Tasarlanan Binalar

Yapımına 2011 yılı Ağustos ayında başlanan Pendik Teknoloji Kampüsü, mimari ve mühendislik çözümleriyle sürdürülebilir bir projedir. Projenin tasarım ve inşaat faaliyetlerinin yürütülmesinde; arazi ile uyum, enerji ve su tüketiminin azaltılması, çevre dostu malzeme seçimi ve inşaat atık yönetimi gibi LEED sertifikası kriterleri göz önünde tutulmuştur. ABD Yeşil Bina Konseyi'nin (US Green Building Council-USGBC) verilerine göre, LEED sertifikalı binalar, bu kriterleri göz önüne almayan benzer yapılara kıyasla toplam enerji kullanımında %18-%39 arasında tasarruf sağlamaktadır.

Raporlama döneminde Garanti, varolan binaların LEED kriterlerine uyumuna göre, Zincirlikuyu – Genel Merkez binasını sertifikalamak kapsamında çalışmalarına devam etmiştir.

Garanti Bankası, Doğa için Garanti sloganıyla, 22 yıldır Doğal Hayatı Koruma Vakfı'nın ana sponsoru olarak, ülkemizdeki doğal kaynakların sürdürülebilir kullanımına ve korunmasına yönelik çalışmalarının önemli bölümüne katkı sağlamaktadır.

İnsan Kaynağımız

Garanti, Dünya çapında Investors in People (IIP) sertifikasına sahip kurumların sadece %2,6'sının almaya hak kazandığı "Altın" kategorisine layık görülen ilk Türk şirketi olmuştur.

Önemli Gelişmeler:

- Çalışanların %57'si kadın
- Çalışanlardan toplanan görüş ve öneri sayısı 16.200
- %40 oranında orta/üst düzey yönetici pozisyonunda kadın
- 2014'te çalışan başına ortalama 44 saat eğitim
- 1.297 saatlik Sürdürülebilirlik E-öğrenme programı eğitimi verildi
- "IIP Gold Certificate" ödülünü alan Türkiye'deki ilk kurum

Garanti Bankası'nın en değerli varlığı insan kaynağıdır ve Banka insan kaynağını sürdürülebilirlik ve verimli büyümenin teminatı olarak kabul etmiştir. Banka 2014 yılında çalışanlarına sürekli yatırım yapmaya devam etmiştir ve eğitim saati çalışan başına 44 saat olarak gerçekleşmiştir.

Garanti Bankası'nda İnsan Kaynağı ve İş Ortamı

Garanti Bankası'nın kurumsal hedefi çağdaş ve insan haklarına tam saygılı bir iş ortamını sürdürmektir. Sürdürülebilir bir işveren olmayı hedefleyen Garanti Bankası'nın insan kaynakları stratejisi, çalışanlara piyasa koşullarında mümkün olan en iyi maddi olanakları sunmanın yanında, kişisel ve profesyonel yetkinlik ve becerilerini sürekli geliştirmelerini teşvik etmek ana düşüncesinde temellenmiştir.

Eğitim ile kişisel ve profesyonel gelişim sürekli döngü olup Garanti Bankası'nın çalışanlarına olan temel taahhütlerinden biridir.

⁴² WWF Türkiye, dünyanın en büyük çevresel kuruluşu olan WWF'in bir parçasıdır.

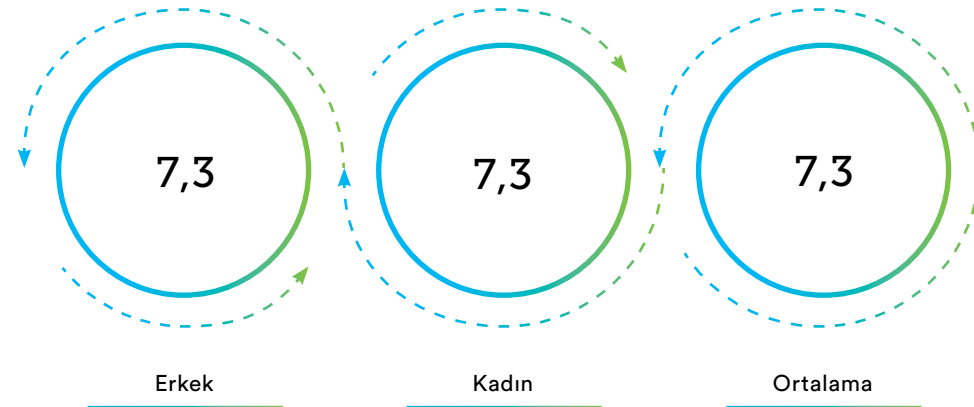
Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik Yaklaşımı

Garanti Bankası fırsat eşitliğini ve çeşitliliği kurumsal kültürün değerli bir temeli ve itici gücü olarak kabul etmektedir. Garanti Bankası bu hedef doğrultusunda çalışanlarını farklı düşünmeye, kişisel ve profesyonel yetkinliklerini geliştirmeye teşvik etmekte ve iş yerinde çeşitliliği desteklemektedir. Garanti'deki başarılı çeşitliliğin en açık göstergelerinden biri erkeklere oranla daha yüksek olan kadın çalışan sayısıdır (31 Aralık 2014 itibarıyla genelde %57 ve üst/orta düzey yönetimde %40).

Garanti Bankası, sosyal cinsiyet eşitliğine ve kadınların güçlendirilmesine verdiği önemin sonucu olarak Fırsat Eşitliği Modeli'ni (FEM)⁴³ uygulayan ilk şirketlerden biri olmuştur ve bu konuda 2012 yılında sertifika almıştır. Garanti Bankası, Türkiye'deki en iyi çalışanların tercihi olmaya, onları bünyesine katmaya ve insan kaynağında çeşitliliği geliştirmeye odaklıdır. Genel müdür, genel müdür yardımcıları ve koordinatörlerden oluşan üst yönetim, Türk vatandaşlarıdır. Garanti Bankası,

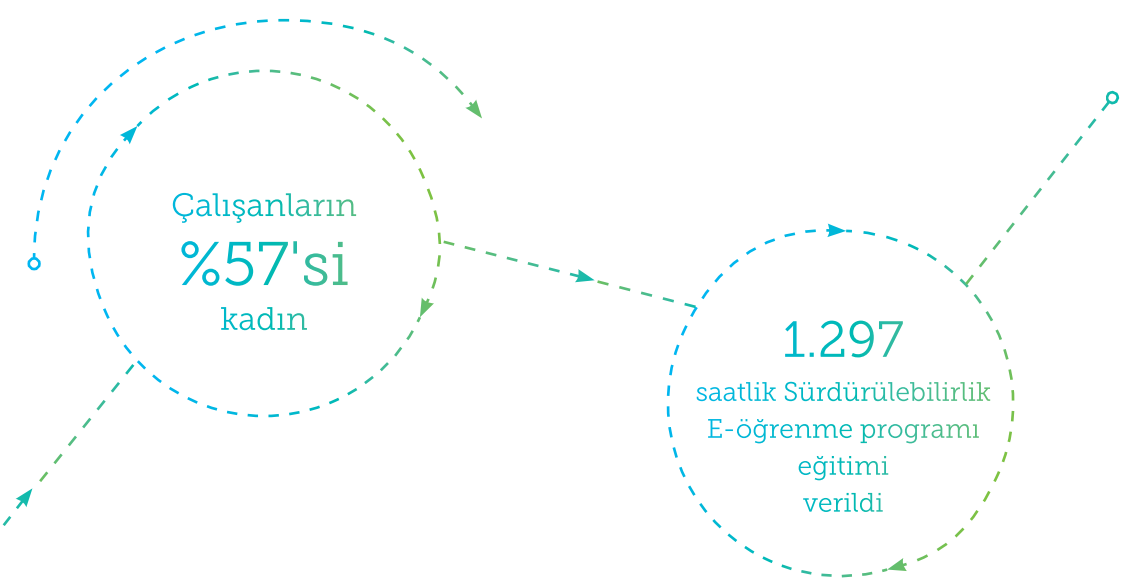
bu yaklaşımıyla ülke çapında müşterilerini daha iyi anlayabilmekte ve daha iyi hizmet sunabilmektedir. Garanti yurtdışı faaliyetlerinde de en iyi yerel çalışanları kuruluşunun çeşitli seviyelerinde bünyesine katmaktadır. Aşağıdaki Tablolar Garanti'nin raporlama dönemindeki işgücü ile ilgili bilgi vermektedir.

Tablo 28: 2014 Cinsiyete Göre Ortalama Kıdem



⁴³ Fırsat Eşitliği Modeli (FEM), Türkiye Kadın Girişimciler Derneği (KAGİDER) tarafından Dünya Bankası işbirliğiyle başlatılan, işe alım prosedürleri, kurum içi eğitim programları ve kariyer planlama ve gelişim süreçleri gibi alanlardaki eşitsizlikleri belirleyerek iş hayatında eşit fırsatlar sağlamayı ve şirketlere çözüm olarak eşitlikçi uygulamalar sunmayı hedefleyen bir sertifika programıdır. Ayrıntılı bilgiye <http://www.kagider.org/?Dil=1&SID=727> adresinden erişilebilir.

Tablo 29: 2014 Yılı İçin Yaşa ve Cinsiyete Göre Çalışanların Dağılımı



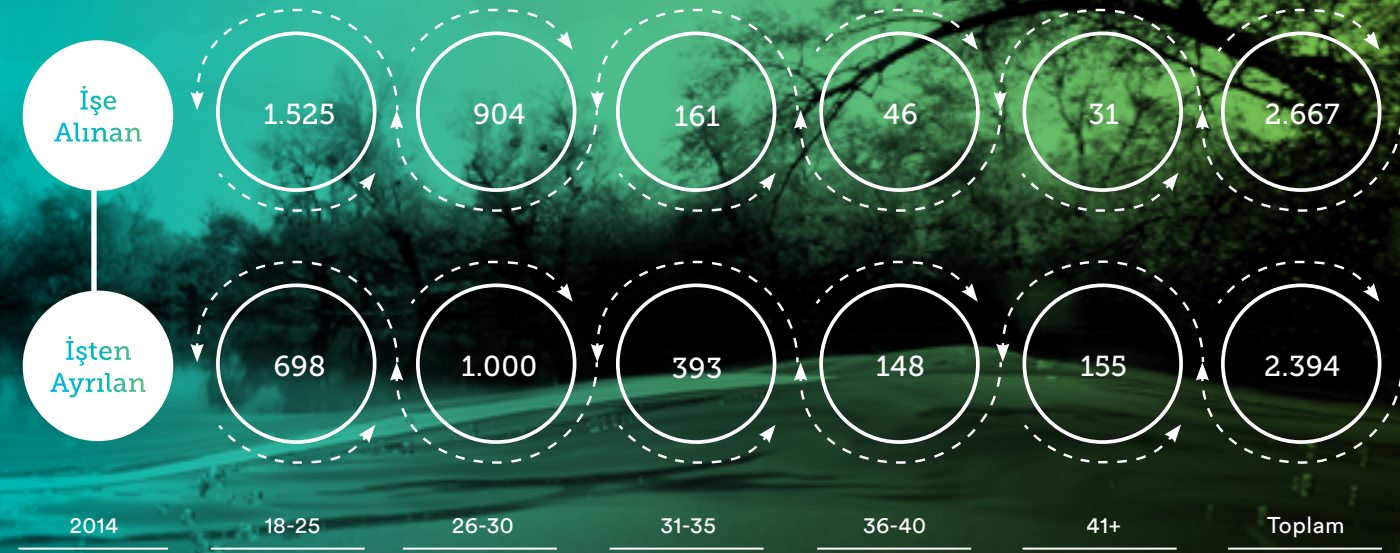
Tablo 30: 2014 Yılı Cinsiyete Göre İstihdam Türü ve Çalışma Sözleşmesi

2014	Çalışma Türü	Erkek	Kadın	Toplam	Genel Toplam
İstihdam Türü	Tam Zamanlı	8.187	10.755	18.942	19.036
	Yarı Zamanlı	16	78	94	
Çalışma Sözleşmesi	Daimi	7.986	10.408	18.394	19.036
	Geçici	217	425	642	

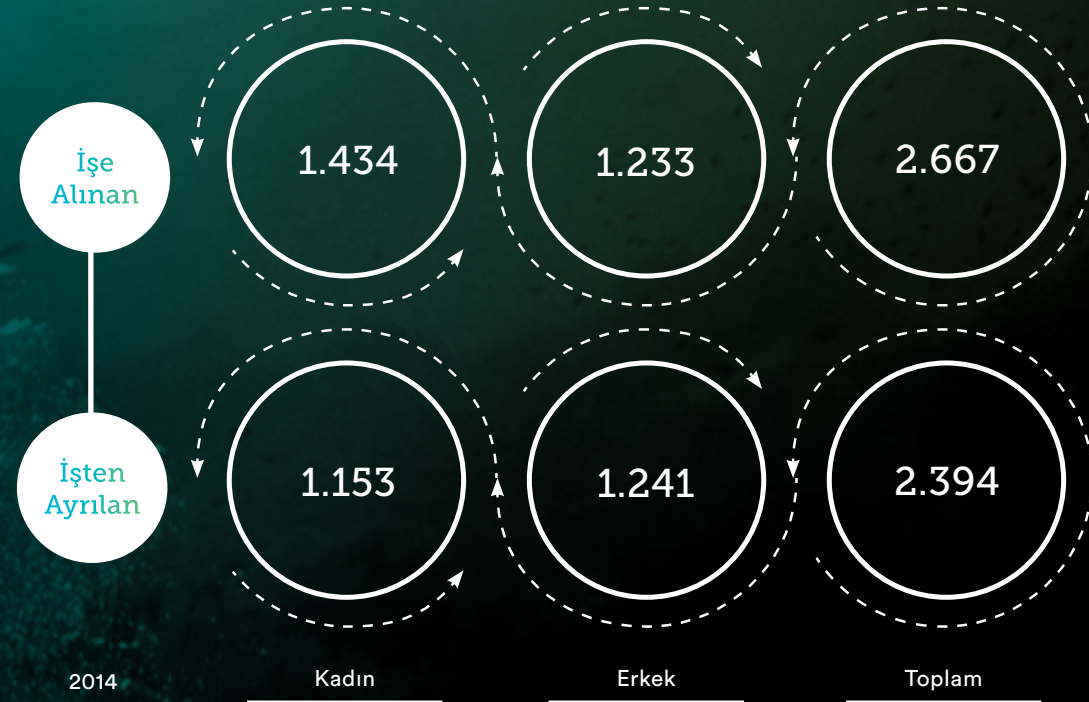
Tablo 31: 2014 Yılı Bölgelere Göre İş Gücü Dağılımı, İşe Alınan ve İşten Ayrılan Sayısı

2014	İş Gücü Dağılımı	İşe Alınan Çalışan Sayısı	İşten Ayrılan Sayısı
Akdeniz	1.020	86	103
Batı Karadeniz	356	49	35
Doğu Anadolu	368	38	32
Doğu Karadeniz	399	31	33
Ege	1.396	120	139
Garanti KKTC	69	9	10
Güneydoğu Anadolu	463	55	59
Marmara	5.174	271	425
Orta Anadolu	2.303	236	262
Diğer	7.477	1.772	1.296
Şubesiz Bankacılık	11	-	-
Toplam	19.036	2.667	2.394

Tablo 32: Raporlama Döneminde İşe Alınan ve İşten Ayrılan Toplam Çalışanların Yaşa göre Dağılımı



Tablo 33: Raporlama Döneminde İşe Alınan ve İşten Ayrılan Toplam Çalışanların Cinsiyete göre Dağılımı



Tablo 34: Doğum İzni

Gösterge	Sonuç
Doğum izninin bitimini takiben işe geri dönen çalışanların cinsiyete göre sayısı	Raporlama döneminde doğum iznine ayrılan kadın çalışanların %6,8'i (72) işe geri dönmemiştir.
	Erkek çalışanlar için işe geri dönüş verileri takip edilmemektedir.
Gösterge	Sonuç
Doğum izninin bitimini takiben işe geri dönen çalışanlardan, dönüşlerini takip eden 12 ay içerisinde halen çalışmaya devam edenlerin cinsiyete göre sayısı	Raporun kapsadığı dönemin sona erdiği tarihin (31 Aralık 2014) üzerinden henüz tam bir yıl geçmemiştir. Bu nedenle sadece aşağıdaki oranları sunabilmekteyiz:
	Raporlama dönemi boyunca doğum iznine ayrılmış olan kadın çalışanların sayısı 1055'tir. 31 Aralık 2014 itibarıyla bu çalışanların %93,1'i (983) halen Banka tarafından istihdam edilmektedir. Halen Banka tarafından istihdam edilmekte olan kadın çalışanların toplam sayısı (983), raporlama döneminde işe geri dönmüş olan ve hala doğum izninde olan çalışanları içermektedir.
	Erkek çalışanlar için işe geri dönüş verileri takip edilmemektedir.



Gösterge

İzin bitimi sonrası işe geri dönen çalışanların cinsiyet bazında izin günü sayısı

Sonuç

Raporun kapsadığı dönemin sona erdiği tarihin (31 Aralık 2014) üzerinden henüz tam bir yıl geçmemiş olması nedeniyle, 2014'te doğum iznine ayrılan çalışanların izin bitimi sonrası işe geri dönme oranlarını verememekteyiz.

İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG)

İSG Yönetim Sistemi

Yerel düzenlemelere göre⁴⁴, işverenlerin yasal gerekliliklere uyum çerçevesinde İSG Yönetimi için özel bir birim oluşturması veya üçüncü bir partiden hizmet alması gerekmektedir. Buna ek olarak, İSG Kurulu'nun oluşturulması, bu konuların etkili yönetiminin sağlanması açısından Türkiye'de yasal bir zorunluluk olup, aşağıdaki katılımcıları kapsamı gerekmektedir:

- İşveren Vekili;
- İnsan Kaynakları Temsilcisi;
- En az bir Çalışan Temsilcisi;
- İş Güvenliği Uzmanı;
- İşyeri Hekimi.

Garanti Bankası 50 ve üzeri çalışan sayısına sahip tüm lokasyonlarında İSG birimleri oluşturmuştur. Halihazırda, Zincirlikuyu'daki Merkez Ofis, Güneşli Operasyon Merkezi, Öğrenme ve Gelişim Merkezi ve bazı bölgesel ofisler dahil 17 konum bu lokasyonlar arasındadır.

Özel bir İSG yazılımı Garanti Bankası'nın operasyonlarına adapte edilerek kullanıma alınmıştır.

Çeşitli İSG eğitim modülleri, Öğrenme ve Gelişim Merkezi ile İSG işbirliğiyle hazırlanmakta ve uygulamaya alınmaktadır. Örneğin, "İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi" tüm yeni başlayanlara ve mevcut çalışanlara her üç yılda bir verilmektedir. Çalışanlarla paylaşılan diğer İSG ile ilgili

Risk Değerlendirme yöntemi belirlenmiş ve uzman ekipler tarafından bütün lokasyonlarda uygulanmaya başlamıştır.

eğitimler arasında Ofis Ergonomisi, Acil Durum Yönetimi, Detoks, Stres Yönetimi, Nefes Alma Teknikleri ve Meditasyon yer almaktadır.

Risk Değerlendirme yöntemi belirlenmiş ve uzman ekipler tarafından bütün lokasyonlarda uygulanmaya başlamıştır.

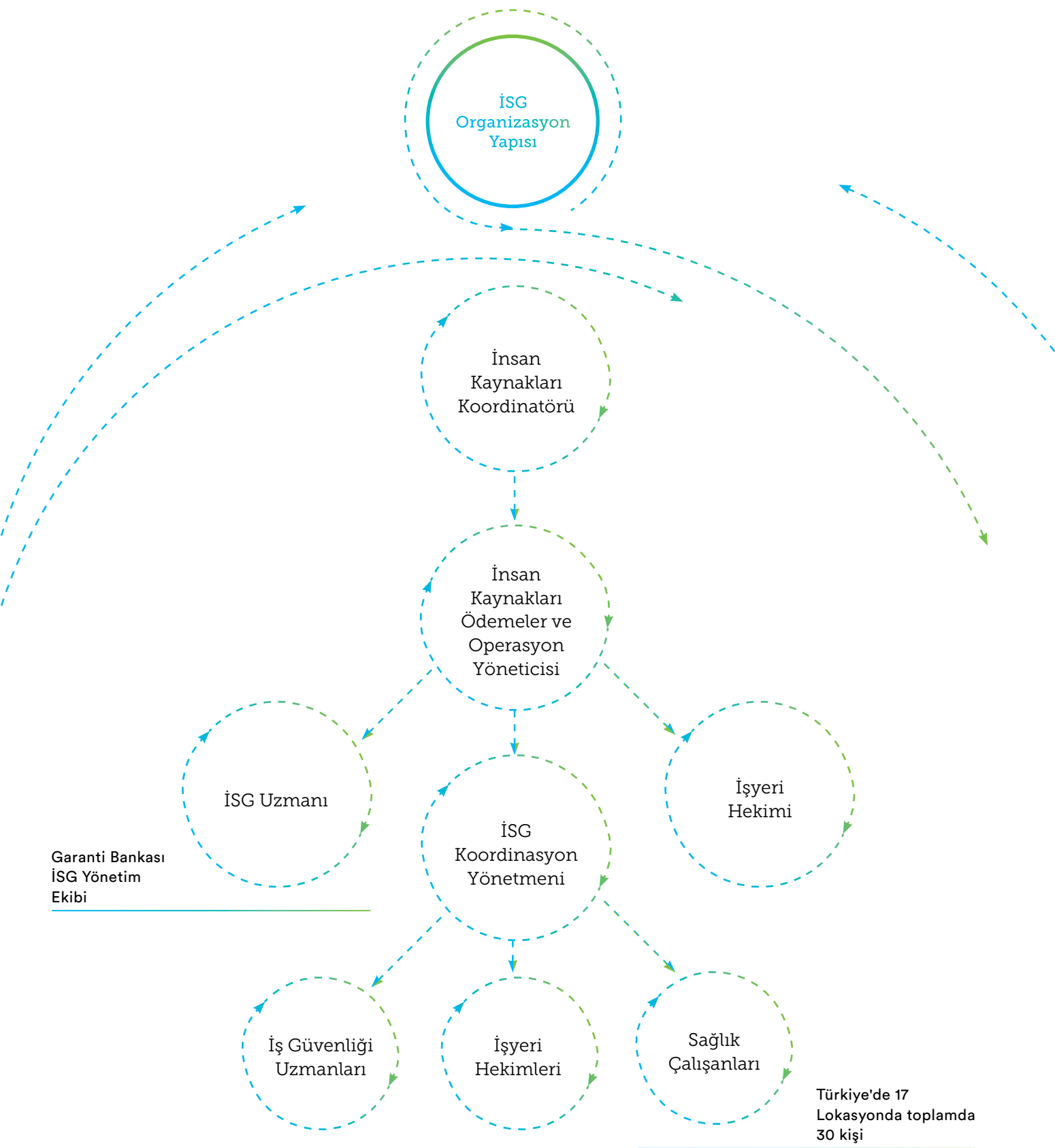
Garanti Bankası'nın İSG gereklilikleri gerek İnşaat Müdürlüğü'nün genel hizmet Sözleşmelerine gerekse Garanti Bankası genel sözleşme formatlarına dahil edilmiştir. İnşaat Müdürlüğü sözleşmeleri ve prosedürleri tarafımızdan güncellenmiş, ilgili ve belirtilen kısımlarda düzenlemeler yapılmıştır:

Genel Hizmet Sözleşmesi, Özel Şartname, Teknik Şartname, İsg Prosedürü, Risk Değerlendirme Prosedürü, Disiplin Talimatı, Şantiye İsg Talimatı, Atama Yazıları, Tedarikçi İşe Başlama Formu, KKD⁴⁵ Zimmet Tutanağı



⁴⁴ Türkiye'deki işverenlerin uygulaması gereken iş sağlığı ve güvenliği standartlarını hükmeden 6331 numaralı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ("6331 No'lu Kanun"), 30 Haziran 2012 tarihinde yayınlanmıştır.

⁴⁵ Kişisel Koruyucu Donanımlar



İş Kazaları

Raporlama döneminde 118 iş kazası meydana gelmiştir ve ölümle veya meslek hastalığıyla sonuçlanan vaka mevcut değildir.

İş Günü Kayıpları

2014 yılındaki iş günü kayıpları kadın çalışanlar için 43.265 gün ve erkek çalışanlar için 17.319 gündür. Toplam kayıp günlere ait veriler, hastalık izni ve yaralanmalara ait tıbbi raporlara dayanarak toplanmaktadır ve yandaki tabloda sunulmuştur.

	2010	2011	2012	2013	2014
Toplam İş Günü	3.773.646	3.802.207	3.922.082	4.211.526	4.722.806
Değişim %	%-0,91	%0,76	%3,15	%7,38	%12,14
Toplam Kayıp Gün	21.771	27.832	33.407	36.088	47.337
Değişim %	%-1,64	%27,84	%20,03	%8,03	%31,17
Kayıp Günlerin Toplam Çalışma Günlerine Oranı (%)	%0,58	%0,73	%0,85	%0,86	%1,00

Çocuk Bakımı

Emziren çalışanlara, çocuk 1 yaşına gelene kadar emzirme için esnek zaman tanınır ve çalışanlar bu amaçla doğumdan sonraki bir yıl boyunca her gün iki saat izin kullanabilir. Alternatif olarak çalışanlar bu izni haftada bir tam gün ya da doğum izinlerinin sonuna eklenecek yaklaşık bir ay olarak toplu şekilde kullanabilirler.

Garanti, doğum yapacak kadın çalışanları desteklemek amacıyla doğum masrafları için ek sigorta teminatları sunulur. Düzenlenen

kurslarla (Anne-Baba-Çocuk Akademisi) ebeveyn olan çalışanlara çocuk gelişimi konusunda destek verilir.

Doğum izninden dönen kadın çalışanların, iş hayatına ve görevlerine kolay adaptasyon sağlayabilmeleri amacıyla 2015 yılı içinde yeni bir oryantasyon programının hayata geçirilmesi planlanmaktadır.



Güvenlik Önlemleri

Garanti Bankası, çalışanları için güvenli ve emniyetli bir ortam yaratmak için sağlam güvenlik ve acil durum prosedürleri geliştirmiştir.

Banka'nın Etik İlkeleri uyarınca çalışanların Banka'nın acil eylem planını, acil durum prosedürlerini ve acil durumlarda yerine getirilecek görevleri bilmeleri gerekmektedir. Acil eylem planları ve prosedürlerine Banka'nın intranetinden erişilebilmektedir.

Banka'nın güvenlik görevlilerinin uyması gereken prosedürler

ilgili Güvenlik Prosedürü altında yönetilmektedir ve Banka'nın intranetinde yayınlanmıştır. Yürürlükteki mevzuata göre tüm özel güvenlik görevlilerinin minimum test gerekliliklerini yerine getirebilmeleri için 120 saatlik bir eğitimi tamamlamış olması gerekmektedir. Bu eğitim İçişleri Bakanlığı tarafından gözetilmekte ve takip edilmektedir. Bu düzenleyici eğitime ek olarak, Garanti Bankası güvenlik personelinin 2 günlük teorik eğitimin yanında 15 gün boyunca

görev başı eğitimini tamamlamasını zorunlu tutmaktadır. Güvenlik personeli ayrıca çalışma süreleri boyunca çeşitli konularda özel amaçlı eğitimler almaktadır.



Ebru Dildar Edin
(Garanti Bankası'nda
Genel Müdür Yardımcısı),
Pembe Suare'de
konuşma yaparken

İYİ (İş Yaşam İlişkisi) Uygulamaları

Garanti Bankası, çalışanlarının sağlığını ve iyiliğini geliştirmek için düzenlenen eğitimlere ve alınan tedbirlere ek olarak, 2012'de kurduğu İYİ (İş Yaşam İlişkisi) ekibi ile çalışan memnuniyetini artırmak, Garantililerin yaşamlarını renklendirmek, kolaylaştırmak ve daha zengin bir çalışma deneyimi sunmak amacıyla pek çok etkinlik ve hizmet sunuyor.

Garantililerin bir çok konuda öneri ve görüşlerini paylaşılabilecekleri ve İYİ bünyesinde faaliyet gösterecek bir çalışan platformu oluşturacağız. Bu platformun çalışma alanlarından biri de kadınların sosyal ve çalışma hayatlarının güçlenmesiyle ilgili olacak.

- **Motivasyon Toplantıları:** Çalışan motivasyonunu artırmak

ve banka içinde daha etkili bir iletişimi sağlamak amacıyla düzenlenen bölgesel (4 Mevsim Buluşmaları) ve birim bazlı toplantılardır.

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

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

- **İYİ Eğlence:** Garantililerin sosyal hayatlarını renklendirmek üzere, konser, gösteri, tiyatro gibi pek çok sosyal aktivite için indirimli bilet ile Bankanın kurumsal olarak sponsorluğunu üstendiği kültürel etkinlikler ve spor karşılaşmaları için davetiye temin edilmesidir.

- **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 kurslardır.

- **Hobi Kulüpleri:** Hobi sahibi Garantililer, Fotoğrafçılık, Sualti Sporları, Yelken, Trekking, Türk

Sanat Müziği, Türk Halk Müziği, sosyal sorumluluk, koşu, sinema-tiyatro ve kış sporları alanlarındaki ilgilerini geliştirebildikleri ve etkinliklere katılabildikleri hobi topluluklarıdır.

- **Garanti Kadınlar Kulübü:** Garantili kadınların iş ve yaşam dengesini sağlamalarına katkıda bulunmak üzere 2012 yılında kurulan Garanti Kadınlar Kulübü ile, Garantili kadın çalışanlara birlikte olabilecekleri ve paylaşımlarda bulunabilecekleri platformdur.

2015 yılında kadın çalışanlarımıza, Garanti Bankası'nın cinsiyet eşitliği konusunda aldığı inisiyatifler ile ilgili bilgi vermek amacıyla Pembe Suare isimli bir etkinlik gerçekleştirildi. Bu etkinlikte, kadına şiddete karşı farkındalığı artırmaya yönelik, tüm kadın çalışanların el izlerini bıraktığı bir panel

yerleştirildi. Bu panel daha sonra hem kadın hem erkek tüm çalışanların farkındalığını artırmak amacıyla Genel Müdürlük binasında sergilendi. Bu çalışmalar sonrasında tüm Garanti çalışanlarına genel müdürden, Garanti Bankası'nın kadının güçlenmesi konusunda yapmakta olduğu ve gelecekte yapmayı hedeflediği çalışmalar ile ilgili bilgi verilen bir e-mail gönderildi. Bu e-mailde erkek çalışanlardan HeforShe inisiyatifine olan desteklerini göstermeleri de istendi.

Garanti, 2015 yılı içinde yakınlarından şiddet gören kadın çalışanlara yönelik, hukuki, psikolojik ve diğer konularda destek hizmeti verecek ayrı bir telefon hattı açılmasını hedeflemektedir.

Hizmetler

- **Çalışan Destek Programı:** Garanti Bankası tüm çalışanlarına ve onların aile üyelerine bir yardım hattı

hizmeti vermeye başlamıştır. Tıp, hukuk, psikoloji ve finans alanından uzmanlar arayanlara 7/24 destek sunmaktadır. Bu destek programı kapsamında, arayanlar ücretsiz olarak 6 seans için psikologlara ve danışmanlara yönlendirilebilmektedir..

- **Yeşil Servis:** Genel Müdürlük lokasyonlarındaki çalışanlar için güzergahları otomasyonla belirlenen, dolayısıyla daha optimum ve çevreci koşullarda sunulan servis hizmetidir.

- **SadeMail:** Kurum içi ve dışı iletişimde kullandığımız e-maillerin kalitesini artırmak ve gereksiz e-mail trafiğini ve bunun sebep olduğu zaman kaybı ve iş stresini azaltmak üzere kullanıma açılan e-mail yönetim projesidir.

2015 yılında kadın çalışanlarımıza, Garanti Bankası'nın cinsiyet eşitliği konusunda aldığı inisiyatifler ile ilgili bilgi vermek amacıyla Pembe Suare isimli bir etkinlik gerçekleştirildi.

Sağlık ve Beslenme

Zincirlikuyu ve Güneşli'de bulunan genel müdürlük binalarında spor salonları ve kurum içi diyetisyen hizmeti mevcuttur. Bunlara ek olarak Garanti, yerel spor salonları ile anlaşarak çalışanlarına indirim sağlamaktadır.

Garanti çalışanlarının daha sağlıklı ve rahat bir ortamda çalışabilmesi için fiziksel açıdan pek çok yeniliği çalışma ortamına taşıyor. Zincirlikuyu ve Güneşli'de bulunan genel müdürlük binalarında yer alan ofislerde kullanıcı dostu, ergonomi sertifikalı ve tasarım ödüllü sandalyeler kullanılmaya başlandı. %95 geri dönüştürülebilir materyallerden

yapılan bu sandalyeler aynı zamanda kişinin duruş özelliklerine göre de ayarlanabiliyor. Mobilyalar da sandalyeler gibi çalışan ergonomisine uygun olarak tasarlandı. Çalışanların masalarındaki özel kullanım alanları artırıldı. Şubelerde de kişiye özel çalışma alanlarının sağlandığı daha minimal bir tasarıma gidildi.

Son dönemde üzerinde çalışılan bir diğer konu da ofislerde çalışanların dinlenme zamanlarında keyifli vakit geçirmesine olanak sağlayacak özel alanların tasarlanması idi. Genel müdürlük binaları ve şubeler için dinlenme odaları ve oyun alanlarının

geliştirilmesine önümüzdeki dönemde de devam edilecek.

Tüm bu çalışmaların yanı sıra, çalışanlara egzersiz, beslenme ve ergonomi konu başlıklarında bilgilerin verileceği yeni bir sağlıklı yaşam uygulamasının, bilgisayar ve akıllı telefonlar üzerinden çalışacak şekilde 2015 yılı içinde kullanıma açılması planlanıyor.

Genel müdürlük binalarında sunulan yemek hizmetinin kalitesi, lezzeti ve hijyen kurallarına uygunluğunun takibini yapmak üzere 2014 yılında bir Gıda Mühendisi istihdam edilmeye başlandı.

Ücretlendirme ve Ödüllendirme

Garanti Bankası'nda ücretlendirme ve ödüllendirme insan kaynağı politikalarının bir diğer temel taşıdır. Banka, en çok tercih edilen işveren olma hedefine paralel olarak, rekabetçi, piyasaya duyarlı ve çalışanın hayat kalitesini geliştirmeyi öngören bir ücretlendirme politikası uygulamaktadır. Garanti Bankası'nda ücretlendirme temel olarak performansa dayalıdır ve cinsiyetten tamamen bağımsızdır. Performansın yanı sıra genel makroekonomik koşullar, Türkiye'deki güncel enflasyon oranı ve sektördeki trendler, çalışanlara adil ve doğru bir ücret politikası uygulanması açısından dikkatle takip edilmektedir. Ücret politikası hayata geçirilirken, Yönetim Kurulu tarafından onaylanan ücretlendirme politikası kapsamında belirtilen değerler temel alınır. Bu değerler üst düzey yöneticiler de dahil olmak üzere tüm ücret uygulamalarında

özenle gözetilir. Garanti Bankası'nda ücret sisteminin,

- adil;
- şeffaf;
- ölçülebilir ve dengeli performans hedeflerine dayanan;
- sürdürülebilir başarıyı özendiren; ve
- Banka'nın risk yönetimi prensipleri ile uyumlu olması sürekli olarak gözetilmektedir.

Garanti Bankası'nda 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 oluşmaktadır. Garanti Bankası'nın Ücretlendirme Politikası hakkında daha fazla bilgi

<https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/kurumsal-yonetim/compensation-policy/Ucretlendirme-Politikasi/450/1563/0> adresinde bulunmaktadır.

Kariyer Fırsatları Programı

Garanti Bankası'nda açık pozisyonlar için öncelik, iç kaynakların yanı sıra Banka çalışanlarındır. Açık görevler ve gerektirdiği nitelikler Banka içi iş ilanı, intranet üzerinden çalışanlarla paylaşılan Kariyer Fırsatları Bülteni ile duyurulmaktadır. Açık

pozisyona kendisini uygun bulan iç adaylar, herhangi bir kişi veya yöneticisinin onayını almadan doğrudan başvurabilirler. Kriterlere uygun bulunan adaylar yöneticilerini bilgilendirirler ve göreve seçim sürecine davet edilirler.

Yükselme Fırsatları

Garanti Bankası'nda yükselme, dikey veya yatay yönde olabilir. Yetki, sorumluluk ve ücret artışını beraberinde getirir. Bir üst göreve geçebilmek için, o görev tanımının gerektirdiği bilgi ve deneyim gibi özelliklere sahip olmak gerekir. Yine

de, en önemli ölçüt performans düzeyidir. Garanti Bankası'nda kariyer yalnız banka bölümü ile sınırlı değildir. Diğer Garanti iştirakleri arasında da geçiş mümkündür. Raporlama döneminde, Garanti Bankası'nda 3 ayı doldurmuş

olan bütün personelin %99'u için performans ve kariyer gelişimi değerlendirilmiştir.

Yöneticilerin yönetsel yetkinliklerini geliştirmesi Garanti Bankası'nın insan kaynakları politikasının önemli bir bileşenidir.

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 sistemleri ile ödüllendirilmektedir. Periyodik bazda ve şeffaf bir şekilde gerçekleştirilen kişisel ödüllendirmeler çalışanların kendisi ve yöneticileriyle paylaşılmaktadır.

"IIP Gold Certificate"
ödülünü alan
Türkiye'deki
ilk kurum

T. Garanti Bankası A.Ş. Memur ve Müstahdemleri Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı



Garanti Bankası çalışanları 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 olurlar. Çalışan ve bakmakla yükümlü olduğu eş ve çocukların için sağlık karnesi düzenlenir.

Eğitim ve Gelişim

Garanti Bankası, finans sektörünün en iyi insan kaynağını yaratmak, gelişimlerini sürekli kılmak amacıyla çalışanlarına, uzmanlıklarını pekiştirecek şekilde düzenli ve sürekli eğitimler vermektedir. Çalışanların uzmanlıkları, "Kredi", "Liderlik", "Genel Bankacılık", "Yatırım" ve "Satış" olmak üzere 5 ana fakülteyle desteklenmektedir. Bu yapıyla mevcut yetkinliklerini artırmalarının yanı sıra farklı ilgi alanlarındaki gelişimleri için de destek verilmektedir.

Tüm birimlerin ve şubelerin ihtiyaç analizleri, birebir görüşmeler, workshoplar veya envanterler kullanılarak yapılmaktadır. Birimlerin, alanlarında uluslararası geçerliliği olacak şekilde uzmanlaşması ve global olarak da

sektörün öncülerinden olmaları beklenmektedir. Bu doğrultuda her iş ailesine özgü çeşitlendirilmiş eğitim seçenekleri yer almaktadır. Banka çalışanları bunların yanında, Garanti Bankası'nın hizmet kültürü, liderlik yaklaşımı üzerine gelişimleri için ortak kültürü barındıran programlara da katılmaktadırlar. Özellikle Garanti Yönetim Akademisiyle geleceğe hazırlanma yolunda uzun soluklu ve çeşitlendirilmiş imkanlar sunulmaktadır. Bunlara ek olarak koçluk, deneyim paylaşımları, proje çalışmaları, yaşayarak öğrenme de yıllardır uygulanmaktadır.

Eğitimler, dünya standartlarında ve yenilikçi yöntemlerle Banka çalışanlarına ulaştırılmaktadır. Garanti Eğitim Teknolojileri ismi altında canlı yayınlar, simülasyonlar, videolar, e-kütüphane, mobil

öğrenme gibi platformlar hız ve ulaşılabilirliği desteklemekte; mobil cihazlarla her yerden, her zaman eğitimlere ulaşılabilir.

Tüm bu faaliyetlerde iş ortaklarının seçimi de başarının kritik bir faktörü olarak yer almaktadır. Her fakülte'deki tasarımcılar, tam zamanlı iç eğitimler, Uluslararası Koçluk Federasyonu-ICF sertifikalı profesyonel/tam zamanlı koç, seçkin eğitim firmaları, üniversiteler, yurtdışındaki iş okulları gibi iş ortaklarıyla, farklı, güncel bilgiyi yakalayıp, bu imkanları çalışanlara sunmaktadır. Ayrıca üniversitelerin iş dünyasını tanımlarını sağlayan; akademik dünyayla yürütülen iş birlikleri yapılmaktadır.

Tablo 35: Banka Tarafından Kullanılan Eğitim Teknolojisi

Teknoloji	Tanım	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 herkes tarafından kullanılabilen web konferans sistemi
Teknoloji	Tanım	Teknoloji	Tanım
Simülasyon Şubesi	Katılımcıların, gerçek hayattaki müşteri deneyimindeki kritik noktaları görebilecekleri ve karşılaştıkları riskleri önceden güvenli bir ortamda deneyimlemelerini sağlayan simülasyon	GET TV	Müşterilerin ihtiyaç duydukları bilgiye hızlı bir şekilde ulaşabilmeleri için canlı yayın portalı
Teknoloji	Tanım		
GET Video	Deneyim paylaşımı ile öğrenmeyi pekiştirmek için video paylaşım sitesi		

Tablo 36: Raporlama Döneminde Çalışan Başına Ortalama Eğitim Süresi



Sürdürülebilirlik Konusunda Farkındalığı Artırmak

Garanti, Çevre Yönetim Sistemi'nin etkinliğinin çalışanlarının desteği olmadan sağlanmadığının farkındadır. Banka ayrıca, sürdürülebilirliği kültürünün içine yerleştirmenin önemini farkındadır ve bunu sağlamak amacıyla çok sayıda eğitim programı hazırlamaktadır. Sürdürülebilirlik E-Öğrenme Programı, Banka'nın en değerli paydaş kitlesini oluşturan çalışanlarının farkındalığını artırma hedefi doğrultusunda tüm banka personeli için tasarlanmıştır. Banka sürdürülebilirlik konseptini oryantasyon eğitimine de eklemiş ve bu konuda çalışanlarından

beklentisini ayrıntılı bir şekilde açıklamıştır.

Garanti, 2013 yılında çalışanlar arasında çevre ile ilgili konularda farkındalığı artırmak ve iklim değişikliği, karbon ticareti ve çevresel ve sosyal risk yönetimi gibi belirli başlıklarda kapasitelerini oluşturmak amacıyla sürdürülebilirlik konusunda çevresel inisiyatifleri içeren bir kurum içi iletişim stratejisi ve eğitim programı geliştirmiştir.

Farkındalığı artırma programı, bilgilendirici e-postalar, videolar, sergiler (örn. Banka'nın elektronik atıklarından oluşturulan sanat çalışmaları) ve intranette bir online

sürdürülebilirlik platformunu içermektedir.

Bunlara ek olarak, Garanti Bankası, sürdürülebilirlik çalışmalarının gerektiği gibi desteklenmesi için tüm banka departmanlarından ve tüm bölgesel müdürlüklerinden ve şubelerinden temsilciler seçmiştir. Bu temsilciler, seçilmelerini takiben Çevresel Yönetim eğitimi olarak denetçi olurlar ve sorumluluk alanlarındaki bilgilerini iş arkadaşlarına yayma konusunda önemli bir rol oynamaktadırlar.

Tablo 37: Farkındalığı Artırma Çalışmalarında Gösterilen Gelişme

Hedef	Açıklama	Gelişmeler ve Gelecek Hedefler
Eğitim Teknolojileri Oranı	2014 yılı sonunda toplam eğitimlerin %26'sının eğitim teknolojileri kullanılarak yapılması	2014 yılında toplam eğitimlerin %18'i eğitim teknolojileri kullanılarak yapılmıştır Eğitim teknolojileri için yeni hedef 31 Aralık 2015'e kadar %25 olarak belirlenmiştir.
Hedef	Açıklama	Gelişmeler ve Gelecek Hedefler
Çalışan farkındalığını artırma	Garanti 2013 yılında sürdürülebilirlik için bir kurum içi iletişim strateji ve eğitim programı hazırlamıştır. Farkındalığı artırma programı bilgilendirici e-postalar, videolar, sergiler (örn. Banka'nın elektronik atıklarından oluşturulan sanat çalışmaları) ve intranette bir online sürdürülebilirlik platformunu içermektedir.	Garanti Bankası 2014 yılında, çalışanlarının bilgilendirilmesi amaçlı güneş enerjisi projelerinin finansmanı üzerine eğitim videoları hazırlamış ve yayınlamıştır. Çalışanlarımıza seçmeli olarak sosyal sorumluluk ile hayata değer katmaya dair eğitim olanağı sunulmuştur. 2015 yılında da bu seçenekler çeşitlendirilerek zenginleştirilecektir. Sürdürülebilir E-Eğitim Programı 2015 yılında revize edilecektir.

Gelecek Toplantıları

Garanti Bankası, Banka üst yönetiminin çalışanlarla birlikte bir önceki yılın değerlendirmesini yapıp, ortak aklın katkısıyla yeni dönem stratejilerini tartışma fırsatı veren Gelecek Toplantıları'nı düzenlemektedir. Bu toplantılar, çalışanların düşünce ve önerilerini farklı platformlarda rahatça ifade edebildiği; ekip çalışması, ortak akıl, sürdürülebilirlik ve toplumsal faydayı esas alan bir kurum kültürünü yansıtmaktadır. 2012 yılından bu yana, "karbon nötr" ortamında toplantılar düzenlenmiş,

toplantılardan kaynaklanan karbon emisyonunun asgari düzeye indirilmesi için önlemler alınmış, ortaya çıkan karbon salımı ise sürdürülebilir bir enerji projesi desteklenerek veya ağaç dikimiyle sıfıra indirilmiştir.

Garanti Bankası, Banka üst yönetiminin çalışanlarla birlikte bir önceki yılın değerlendirmesini yapıp, ortak aklın katkısıyla yeni dönem stratejilerini tartışma fırsatı veren Gelecek Toplantıları'nı düzenlemektedir.

4 Mevsim Toplantıları

Garanti Bankası, çalışan motivasyonunun artırılması, çalışanlar arasındaki bağın güçlendirilmesi ve banka içinde daha etkili bir iletişimin sağlanması amacıyla, bölgesel 4 Mevsim toplantılarını 2009 yılından beri düzenlemektedir. 4 Mevsim toplantılarıyla, bölge müdürlüklerine bağlı olan tüm şubelerdeki çalışanlar için, iş dışında farklı bir ortamda bir araya gelerek kaynaşma fırsatı yaratılmaktadır.

4 Mevsim Toplantıları'nda
Garanti Çalışanları



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 oluşturmaktadır. Yöneticiler Zirvesi temaları her yıl kendi içinde bir tutarlılığı ve bağlantıyı takip etmekle beraber, konu özellikle Banka'nın önceliklerine ve dünyadaki son gelişmelere, yurt dışındaki trendlere, finansal öngörülere, kültürel değişimlere ve tüketici davranışlarına bağlı olarak belirlenmektedir.

Çalışan Memnuniyeti

Çalışanlarının memnuniyet seviyesinin ölçümü ve sistematik şekilde takibi, Garanti Bankası insan kaynakları stratejisi, politikaları ve uygulamalarının başarısı ve sürdürülebilirliği açısından önem taşımaktadır. Banka, her yıl gerçekleştirdiği anketler ile çalışanlarının görüşlerini tespit etmekte, talep ve beklentilerini sorgulamaktadır. Garanti Bankası'nda yıllık olarak yapılan anketler aşağıda açıklanmıştır:

Çalışan Bağlılığı Anketi

Garanti Bankası'ndaki çalışma yaşamına ilişkin çalışanların görüşlerini almak amacıyla yapılmaktadır. Anketin ana amacı çalışanların görüşleri doğrultusunda daha iyi ve verimli bir çalışma ortamı yaratmaktır. Anket; performans sistemi, ücret, iş yaşam dengesi, iş tatmini, çalışılan ortam, gelişim olanakları, yöneticiler gibi temel çalışan konularını ele almaktadır.

İç Müşteri Memnuniyeti Anketi

Garantililere içeriden aldıkları

hizmeti değerlendirme ve öneri sunabilme imkanı sunan ankettir. Anket, ulaşılabilirlik, takım olmak, yaklaşım, iletişim, hizmet kalitesi ve eleştiriye açık olma kriterlerine yönelik sorulardan oluşmaktadır.

360 Derece Geri Bildirim Anketi

Yöneticilerin yetkinlikler bazında güçlü ve gelişim alanlarını belirleyerek gelişimlerine katkıda bulunmayı hedeflemektedir. Anket çalışmalarından elde edilen bulgular, üst yönetim ve yöneticilerle paylaşarak gelişim planlamalarının, çalışanların ihtiyaçlarına uygun şekilde tasarlanmasında kullanılır.

Banka, her yıl gerçekleştirdiği anketler ile çalışanlarının görüşlerini tespit etmekte, talep ve beklentilerini sorgulamaktadır.

Öneri ve Fikir Platformları

Garanti Bankası, “Önersen” ve “Atölye” fikir platformlarını, ürün, hizmet ve süreçlerin iyileştirilmesi konusunda çalışanların görüşlerinin alınması için kullanmaktadır.

Önersen

Önersen, tüm çalışanların ürünler, süreçler ve faaliyetlerle ilgili önerilerini paylaşmalarını teşvik eden bir platformdur.

Önersen altında ayrıca çevresel performansa adanmış bir kategori de yer almaktadır. Bütün çalışanlar, Önersen üzerinden, çevre duyarlılığı ve tüketimi azaltma ile ilgili önerilerini de doğrudan Sürdürülebilirlik Ekibi'ne gönderebilmektedir. Sürdürülebilirlik ekibi bu önerileri konsolide eder, uygun olanları belirler ve Sürdürülebilirlik Komitesi'ne sunar. Komite'nin onayı alındıktan sonra, Sürdürülebilirlik Ekibi önerileri uygulamak için uygun birimlerle çalışmaya başlar.

Atölye

Birimlerin fikir toplamak istedikleri konularda, belirli süreler dahilinde proje açtıkları ve proje konuları kapsamında çalışanların fikirlerini paylaştıkları platform olan Atölye'de, 2014 sonuna kadar 7 proje açılarak çalışan fikirlerine başvurulmuştur.

Gönüllü Yoncalar

Kurumsal Sosyal Sorumluluk kulübü Gönüllü Yoncalar misyonunu, etkinliği, duyarlılığı, gönül birliği ile topluma ve çevreye kattığı değeri sürekli ve belirgin bir biçimde



Garanti Gönüllü Etkinlikleri

artırmak olarak tanımlamış ve kurulduğu günden bu yana birçok değerli projeye imza atmıştır.

Çalışanlar, Gönüllü Yoncalar Kulübü altında pek çok proje tasarlayıp yürütüyor ve Gelecek Toplantıları'nda faaliyetler düzenleyerek tüm yöneticilerin bu projelere gönüllü katılımını sağlıyor. 2014 yılı Kasım ayında, Antalya Beldibi Bölgesi'ndeki 2 okulda, çocukların eğitimine ve sosyal gelişimine katkı sağlanması amacıyla çalışanların gönüllü katılımıyla onarım ve güzelleştirme çalışmaları gerçekleştirildi. Gönüllü Yoncalar ayrıca, Gıda Bankacılığı ve Temel İhtiyaç Derneği (GBTider) ile birlikte Soma'da dağıtılan yiyecek ve giyecek malzemelerin dağıtımına destek verdi ve Kitap Kumbaramız ile Türkiye'nin farklı illerinden 18'den fazla okula kitap yardımı yaptı.

Toplum

Önemli Gelişmeler

- ‘Öğretmenin Sınırı Yok’ projesi, 2014 yılı sonu itibarıyla, 80 ilde toplam 92.932 öğretmene ulaşmıştır.
- ‘İşe Katıl Hayata Atıl’ projesi ile Ankara’da 108 engelli birey, iş koçları vasıtası ile işe yerleştirildi.
- 2011 yılından 2014 yılı sonuna kadar Salt Beyoğlu, Salt Galata ve Salt Ulus’u ziyaret eden kişi sayısı toplam 1.129.111 (Ücretsiz giriş)
- Raporlama döneminde 12 Dev Adam Basketbol Okulları’ndan basketbol eğitimi alan öğrenci sayısı 3.114’dür.

Garanti Bankası, Topluma Yatırım kapsamında yürüttüğü sistematik ve uzun soluklu çalışmaları, sürdürülebilirlik yaklaşımının vazgeçilmez bir parçası olarak görmektedir.

Topluma yatırım programları, spordan eğitime, sanattan doğaya ve iş dünyasını bilgilendirmeye kadar farklı alanlarda topluma değer katmaktadır.

Topluma yatırım programları, spordan eğitime, sanattan doğaya ve iş dünyasını bilgilendirmeye kadar farklı alanlarda topluma değer katmaktadır.



Garanti Bankası Kurumsal Sosyal Sorumluluk Politikası

Banka'nın Kurumsal Sosyal Sorumlulu Politikası aşağıdaki prensiplere dayanmaktadır:

- Ülkemize, topluma ve bireylere sağlayacağımız katma değere (sosyal etki) verdiğimiz önemle, ülkenin ve toplumun ihtiyaçlarını sürekli izlemek ve kurumsal sorumluluk çalışmalarımızı bu doğrultuda geliştirmek.

- Sosyal etkileşime açık ve faaliyet gösterdikleri alanda örnek teşkil edecek kuruluşlar yaratmak, bu kuruluşlarla birlikte daimi bir yapı oluşturarak ve daha geniş kitleler için uzun vadeli yararlar sağlamayı hedefleyerek paydaşlarımızın ihtiyaçlarına ve beklentilerine cevap vermek.

- Kurumsal sorumluluk bilinciyle yürüttüğümüz topluma yönelik faaliyetlerde, çalışanlar dahil tüm paydaşlarımızın, parçası olmaktan gurur duyduğu bir kurum olmak.



Garanti, UNICEF'in ilköğretim kurumlarının ilköğretim Kurumları Standartlarına ulaşmaları için okul gelişim planlarının hazırlanmasına ve gerçekleştirilmesine yönelik başlattığı "Şimdi Okullu Olduk" projesine 2012 yılından bu yana destek veriyor.



Garanti, Tohum Otizm Vakfı'na 2014 yılında verdiği destek ile kurumun otistik çocuklar ve ailelerin yararlanabilmesi için hazırladığı eğitim portalının güncellenmesini sağlıyor. Güncelleme ile 12.543 üyesi olan portalın kullanıcı sayısının artırılması ve yaygınlaştırılması hedefleniyor.



Garanti, Genç Hayat Vakfı ve Anadolu Öğretmen Liseleri'nde uygulanan Renk Çemberi projesine 2010 yılından bu yana destek veriyor. Bu proje ile 22 lise ve 3.150 öğrenciye ulaşıldı.

Garanti, gençliğin enerjisini toplumsal faydaya dönüştürmeyi amaçlayan bir değişim ve dönüşüm projesi olan Toplum Gönüllüleri Vakfı'nın (TOG) kuruluşundan beri destekçisi. Toplum Gönüllüsü gençler, üniversitelerinde kulüp, topluluk veya gruplar halinde örgütlenerek, belirlenen ihtiyaçlara göre sürdürülebilir sosyal sorumluluk projelerini hayata geçiriyorlar.

Eğitim



amacıyla 2008 yılı Ağustos ayında Garanti tarafından kurulmuştur.



Öğretmen Akademisi Vakfı (ÖRAV); bireysel ve toplumsal sorumluluklarının bilincinde, araştıran, sorgulayan ve analitik düşünebilen, özgüven sahibi, kişisel gelişimin sürekliliğini önemseyen, evrensel değerleri benimsemiş ve ülkenin kültür mirasına sahip çıkabilecek genç nesillerin yetiştirilmesine katkıda bulunacak öğretmenlerin kişisel ve mesleki gelişimlerine katkı sağlamak

Türkiye'de bu alana odaklanmış ilk ve tek sivil toplum kuruluşu olan ÖRAV; 2009 yılı Mayıs ayında başlatılan ilk projesi "Öğretmenin Sınırı Yok" ile, 2014 yılı sonunda 80 ilde 92.932 öğretmene ulaşmıştır.

ÖRAV aynı dönemde, "Öğrenen Lider Öğretmen" başlığı ile devam eden "Öğretmenin Sınırı Yok"

projesinin yanında; "Lise-Öğrenen Lider Öğretmen", "Çözüm Odaklı İletişim", "Öğretmenin Kimyası" ve "Eğitim Yöneticilerini Geliştirme Programı (EYGEP)" ile toplamda 80 ilde 99.692 eğitimcinin gelişimine destek vermiştir. Devam eden bu projelerle birlikte, tamamlayıcı bir sürekli eğitim ve bilgi paylaşım platformu olarak geliştirilen "e-Kampüs" web sitesini 79.615 kayıtlı aktif kullanıcı ziyaret etmektedir.

Engellilerin Ekonomik ve Sosyal Hayata Katılımına Destek



Engelli bireylerin sosyal hayata katılımını desteklemeyi amaçlayan Garanti, Nisan 2013 itibarıyla Tekerlekli Sandalye Basketbol Ligleri'nin yanı sıra kadın, erkek ve genç Tekerlekli Sandalye Basketbol Milli Takımları'na sponsor oldu.

2014 yılı Ekim ayında Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın önderliğinde, Garanti desteği ile engelli bireylerin iş yaşamına katılımını artırmayı hedefleyen "İşe Katıl Hayata Atıl" projesi başladı.

Bu proje kapsamında, Türkiye'de ilk kez uygulanan "destekli istihdam" modelinde,

engelli bireylere; özelliğine, becerilerine ve tercihine göre iş seçmesi, iş ortamına ve sosyal hayata uyumu gibi konularda katkıda bulunuluyor. 300 engelli bireyin, 60 profesyonel iş koçunun rehberliğinde aldığı eğitim sonrası, uygun işlere yerleştirilmesi hedefleniyor.

Kültür ve Kültürel Mirasa Destek

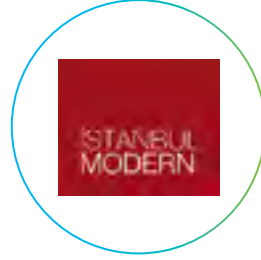


SALT Galata

Garanti, bünyesinde faaliyet gösteren kültür kurumlarını, 2011 yılında SALT adı altında ve özerk bir kurum olarak yeniden yapılandırdı.

2011 yılından 2014 yılı sonuna kadar Salt Beyoğlu, Salt Galata ve Salt Ulus'ta 51 sergi, sergilere paralel 44 etkinlik, öğrencilere yönelik 137 rehberli sergi turu ve atölye çalışması ile 14 adet geniş kapsamlı yayına imza attı. Aynı dönemde Salt Beyoğlu, Salt Galata ve Salt Ulus'u toplam 1.129.111 kişi ziyaret etti.

Garanti, SALT'a ek olarak, 2004 yılından bu yana Türkiye Sinema ve Audiovisual Kültür Vakfı (TÜRSAK) ile Türkiye'nin çocuklara yönelik ilk film festivali olan Mini Bank Çocuk Filmleri Festivali'ni düzenliyor. Festival aracılığıyla, Türkiye'nin sinema sanatına çok daha az erişimi olan, aralarında Kars, Ordu, Mardin, Konya, Aksaray, Mersin, Adana, Erzurum ve Rize gibi illerin bulunduğu on üç farklı ilde yaklaşık 78.000 çocuk sinema sanatı ile tanışma fırsatı buldu.



Garanti, Türkiye'nin ilk ve tek çağdaş sanat müzesi olan İstanbul Modern'in 2005 yılından bu yana eğitim programını destekliyor. Program; sanatı bilen, sanata aktif şekilde katılan, yaratıcı ve sorgulayıcı bireyler yetiştirilmesinde merkezi bir rol oynamayı ve sınıf eğitimini desteklemeyi hedefliyor. 2014 yılı sonunda, Garanti'nin desteğiyle gerçekleştirilen İstanbul Modern eğitim programları kapsamında 541.684 çocuk ve gence eğitim verildi.

Türkiye çağdaş sanatın tanınırlığını ve bilinirliğini artırmayı amaçlayan SAHA Derneği'nin kurumsal destekçisi olan Garanti, sanatçı, küratör, sanat tarihçisi ve eleştirmenlerin eğitim ve üretim ortamlarını ve uluslararası ağlarla etkileşimlerini geliştirmeyi hedefliyor.

Toplum Yararına Yatırım Hedefleri

Garanti, kurumsal sorumluluk etkinliklerine 2014 yılında 25,3 milyon TL fon ayırmıştır.

Garanti Bankası, Toplum Yararına Yatırım sorumluluğu kapsamında yürüttüğü sistematik ve uzun soluklu çalışmalarını, sürdürülebilirlik yaklaşımının temel bileşeni olarak kabul etmektedir. Garanti, kurumsal sorumluluk etkinliklerine 2014 yılında 25,3 milyon TL fon ayırmıştır.

Topluma katılan değer in önemli bir bölümünün üretildiği bu çalışmalar, spordan eğitime, sanattan doğaya ve iş dünyasını bilgilendirmeye kadar farklı alanlarda hayat bulmaktadır. Garanti Bankası, topluma ve paydaşlarına kattığı değeri sürdürülebilir bir şekilde artırmayı amaçlamaktadır.



SALT Beyoğlu

Tablo 38: Toplum Yararına Yatırım Hedeflerinde Gösterilen Gelişme

Hedef	Açıklama	Gelişmeler ve Gelecek Hedefler
2014 yılı sonuna kadar etki değerlendirme sistemini bütünsel bir yaklaşımla tüm projelere genişletmeyi; etki sonucunun karşılaştırmalı analizine ve daha etkili iyileştirme çalışmalarına olanak sağlamayı hedeflemektedir.	Mevcut projelerde ve geliştirilen yeni programlarda sosyal etki raporlama ve ölçmeye yönelik bir yapının planlanması ve buna bağlı olarak iyileştirme çalışmalarının yapılması	2014 yılında mevcut bir programımıza katılan kişilerin etki analizinden yola çıkarak iyileştirme çalışması gerçekleştirildi. Bu kapsamda programı farklı hedef kitlelerine hitap edecek iki alt programa dönüştürüldü.
		2015 yılı sonuna kadar finans sektörü için önemli olan bir konuda bir sosyal yatırım programını hayata geçirmeyi hedeflemektedir.

Ekler



Ek 1: Temel Paydaş Grupları ve Katılım Platformları

Tablo 1: Dış paydaşlarımız			
Paydaş Grubu	Katılım Platformları	Paydaş katılımının sıklığı	Raporlama Döneminde Katılımın Değerlendirmesi
Müşteriler	- Bankacılık hizmet süreci (Şubeler) - Müşteri deneyimi ve pazar araştırmaları - Haklı Müşteri Hattı - İnternet bankacılığı platformunda "Müşteri Temsilcisiyle İletişim" ikonu - www.garanti.com.tr - Sosyal medya - www.facebook.com/Garanti - https://twitter.com/garanti - https://plus.google.com/+garanti - Sosyal medya müşteri destek hattı (Garanti'ye Sor) - Seminer, konferans ve sektörel bazlı bilgilendirme toplantıları - İletişim faaliyetleri - Sosyal sorumluluk projeleri kapsamındaki aktiviteler - Teke tek toplantılar - Telekonferanslar - sustainability@garanti.com.tr 'den alınan geri bildirim	E-posta, posta ve sosyal medya hesapları (Facebook, Twitter, Youtube, Instagram), telefon ve şubeler aracılığıyla kesintisiz etkileşim. Gerekli olduğunda ad hoc toplantılar.	Garanti Bankası, müşterileriyle bankacılık hizmet süreci kapsamında ilişki içindedir. Haklı Müşteri Hattı gibi birçok kanal ile müşterilerden, Banka'nın çevresel ve sosyal performansı ile sunduğu ürün ve hizmetlerle ilgili geri bildirim alınması sağlanır. Müşterisini her şeyin odağında gören Garanti Bankası'nın raporlama döneminde müşteri ilişkileri, hizmet ve ürünler alanlarında gösterdiği gelişmeler için lütfen 'Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz' bölümüne bakınız.

Tablo 1: Dış paydaşlarımız			
Paydaş Grubu	Katılım Platformları	Paydaş katılımının sıklığı	Raporlama Döneminde Katılımın Değerlendirmesi
Kamu otoritesi / Düzenleyici kurumlar	- Sistematik raporlama - Toplantılar, forumlar, konferanslar - Periyodik Denetimler - Basın açıklamaları - Teke tek toplantılar - Kamuoyu Aydınlatma Platformu	Katılımın türüne göre günlük ve üç aylık olarak değişmektedir.	Garanti Bankası, tüm faaliyetlerinde kanun ve yönetmeliklere eksiksiz uyum sağlamaya büyük hassasiyet göstermektedir. Banka, Türkiye'de bankacılık sektörünü düzenleyen, izleyen ve denetleyen BDDK, TMSF, Hazine Müsteşarlığı, TCMB, SPK, ilgili bakanlıklar ve diğer kurum ve kuruluşlar ile kanun ve mevzuatlarda öngörüldüğü şekilde iletişim içindedir. Banka, üyesi olduğu İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği, UNEP FI ve UN Global Compact gibi platformlar vasıtasıyla veya doğrudan katılım ile sürdürülebilir kalkınmaya katkısını artırmak amacıyla olası işbirliği olanaklarını değerlendirmektedir. Yasalar ve mevzuatla uyumun sağlanması için Garanti Bankası'nın faaliyetleri 'Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi' bölümünde açıklanmıştır.
Tedarikçiler	- Günlük iş döngüsü, - Toplantılar, - E-posta görüşmeleri - ÇYS⁴⁶ (ISO14001) boyunca devam eden ilişkiler	İşin genel döngüsü olarak sürekli (örn. e-posta ile) Gerekli olduğunda toplantılar	Garanti Bankası, iç operasyonlarından kaynaklanan doğrudan çevresel etkilere ek olarak, tedarikçileri aracılığıyla oluşan çevresel etkileri de ele almaya önem vermektedir. 2012 yılında tedarikçi sözleşmelerine, özellikle temizlik ve yiyecek-içecek hizmeti alanlarında olmak üzere tedarikçilerin Garanti Bankası'nın ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi'ne tam uyum sağlaması amacıyla yeni bir madde eklemiştir.

46 Çevre Yönetim Sistemi

Tablo 1: Dış paydaşlarımız			
Paydaş Grubu	Katılım Platformları	Paydaş katılımının sıklığı	Raporlama Döneminde Katılımın Değerlendirmesi
Sivil toplum kuruluşları	- Sponsorluklar - Stratejik işbirlikleri - Etkinlikler - Düzenli toplantılar	En az üç ayda bir	Toplumla paylaşmak Garanti Bankası’nın kurum kültürünün temellerinden biridir. Farklı alanlardaki birikimini toplumun ve gelecek nesillerin hizmetine sunan Banka, sosyal, ekonomik ve çevresel alanlarda verdiği destekler ve ortaklaşa gerçekleştirilen İşbirlikleri ile sivil toplum kuruluşları vasıtasıyla toplumsal fayda yaratmayı amaçlamaktadır. “Toplum” altındaki faaliyetler için lütfen Toplum bölümüne bakınız.
Medya	- Basın toplantıları - Basın bültenleri - Röportajlar	İnisiyatifin türüne göre değişiyor, en az üç ayda bir	Garanti Bankası medya mensupları ile karşılıklı saygıya ve şeffaflığa dayalı bir ilişki içindedir. Garanti Bankası, ulusal ve uluslararası medyayla diyalog içinde olup, Banka’nın ve faaliyetlerinin bilinirliğinin artırılması ve Banka’ya yöneltilen soruların en doğru ve en hızlı biçimde cevaplanması hedefini güden çalışmalar yürütmektedir.

Tablo 1: Dış paydaşlarımız			
Paydaş Grubu	Katılım Platformları	Paydaş katılımının sıklığı	Raporlama Döneminde Katılımın Değerlendirmesi
Toplum	- Garanti Anadolu Sohbetleri (GAS) - Kadın Girişimcilere Destek (Kadın Girişimci Buluşmaları, Kadın Girişimci Yarışması, Kadın Girişimci Yönetici Okulu) - UNICEF – Şimdi Okullu Olduk projesi - Tohum Otizm Vakfı - Toplum Gönüllüleri Vakfı - İşe Katıl Hayata Atıl - KOBİLGİ Toplantıları - ÖRAV (Öğretmen Akademisi Vakfı) - Genç Hayat Vakfı - 12 Dev Adam Basketbol Okulları Projesi - SALT - SAHA Derneği - Garanti Çocuk Filmleri Festivali - İstanbul Modern Eğitim Programı - BUMED Business Angels - Girişimcilik Vakfı - WWF	İnisiyatifin türüne göre değişmektedir, en az üç ayda bir	Garanti Bankası, STK’lar ile olan stratejik işbirlikleri hakkındaki bilgileri Garanti Takvim web sitesi www.garantitakvim.com ve http://www.garanti.com.tr/en/our_company/sustainability/corporate_responsibility.page sitesinden, Öğretmen Akademisi Vakfı kapsamında ana destekçisi olduğu “Öğretmenin Sınırı Yok” projesiyle ilgili gelişmeleri ise (www.ogretmeninsiniriyok.com) web sitesinden, destekçisi olduğu İşe Katıl Hayata Atıl ile ilgili bilgileri http://www.isekatilhayataatil.com/ ve http://www.garanti.com.tr/en/our_company/sustainability/corporate_responsibility.page sitelerinden tüm paydaşlarıyla şeffaf bir şekilde paylaşmaktadır. “Toplum” ve “Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz” altındaki faaliyetler için lütfen Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz bölümüne bakınız.

Tablo 2: İç Paydaşlarımız			
Paydaş Grubu	Katılım Platformları	Paydaş Katılımının Sıklığı	Raporlama Döneminde Katılımın Değerlendirmesi
Çalışanlar	- Yetenek Yönetimi Çalışması - Değerlendirme ve Geliştirme Merkezi - Garanti Liderlik Akademisi - 360 Derece Geri Bildirim Uygulaması - İç Müşteri Memnuniyeti Anketi - Çalışan Bağlılığı Anketi - Önersen ve Atölye platformları - Kariyer Fırsatları Bülteni - 4 Mevsim Buluşmaları - Sürdürülebilirlik Temsilcileri Ağı - Gelecek Toplantıları - Yöneticiler Zirvesi - Doğal Hayatı Koruma Vakfı (WWF) Anketi - Sustainability@garanti.com.tr - Görüşmeler	Katılımın türüne göre değişmektedir, eğitimler için en az üç ayda bir. Ayrıca sürdürülebilirlik e-posta hesabımızdan sürekli olarak çalışanlarımızla bağlantı kurmaktayız.	İnsan kaynağı, Garanti Bankası'nın en önemli itici gücüdür. Garanti Bankası, insan kaynağına verdiği eğitim ve teknoloji desteğiyle finans dünyasında örnek alınan, lider bir şirkettir. Sürdürülebilirlik Temsilcileri Ağı, Garanti Bankası çalışanlarının Banka sürdürülebilirlik performansına olumlu katkısını en üst seviyeye taşımak için oluşturulmuştur. Önersen ve Atölye Platformları ile bütün çalışanların çevresel ve sosyal performans hakkında öneriler geliştirmeleri teşvik edilir. Garanti Bankası'nın insan kaynağı alanında gösterdiği gelişmeler için lütfen İnsan Kaynağımız bölümüne bakınız.

Tablo 2: İç Paydaşlarımız			
Paydaş Grubu	Katılım Platformları	Paydaş Katılımının Sıklığı	Raporlama Döneminde Katılımın Değerlendirmesi
Üst Düzey Yönetim	- Sürdürülebilirlik Komitesi Toplantıları - E-posta iletişimi - Periyodik bilgilendirici yayınlar (Yılsonu-Ara Dönem Faaliyet Raporları; Haftalık ve Çeyrek Stockwatch yayınları; yarıyılık Garanti Kurumsal Profil kitapçıkları, haftalık ve çeyrek bültenler) - Proje ve Satınalım Finansmanı Genel Müdür Yardımcısı ile Sürdürülebilirlik Toplantıları - Sürdürülebilirlik Temsilcileri Ağı - Gelecek toplantıları - Yöneticiler Zirvesi	Katılımın türüne göre değişmektedir, en az haftada bir	Yönetim Kurulu üyelerinden birinin başkanlığını yaptığı Sürdürülebilirlik Komitesi, raporlama süresi boyunca pek çok kere toplanmış ve bir dizi sürdürülebilirlik sorununu ve fırsatlarını değerlendirmiştir. Ayrıca 2 haftada bir düzenlenen Sürdürülebilirlik Toplantısı ile Sürdürülebilirlik Komitesi üyesi Proje ve Satınalım Finansmanı ve Sürdürülebilirlik Genel Müdür Yardımcısı'na bilgi verilmekte, böylece üst yönetimin yönlendirme ve desteği sık aralıklarla sağlanmaktadır. Garanti Bankası'ndaki Organizasyonel Yapılandırma'nın detayları için lütfen Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi bölümüne bakınız.
Hissedarlar, analistler ve yatırımcılar	- Genel Kurul Toplantıları - Analist ve yatırımcı toplantıları - Analist ve yatırımcılarla telefon/telekonferans, e-posta görüşmeleri - Kamuyu Aydınlatma Platformu - Periyodik bilgilendirici yayınlar (Çeyrek Stockwatch bülteni, Yarıyılık Kurumsal Profil, CDP, Sürdürülebilirlik Raporu, Yıllık Faaliyet Raporları, Faaliyet Bütçesi Planı, Earnings ve Ara Raporlar - interaktif ve basılı), - Sosyal medya - Algı Analizi Anketi - Yatırımcı Geri Bildirim Mekanizması - Hissedar Kimlik Analizi - Tanıtım gezisi	Katılımın türüne göre değişmektedir, en az ayda bir.	Hissedar ve yatırımcıları ile değişik kanallar üzerinden sürekli iletişim içinde olan Banka, raporlama döneminde de Türkiye'de kanun koyucuların belirlediği tüm bilgilendirme gereklerini eksiksiz olarak yerine getirmiş, yerli ve yabancı yatırımcıları en şeffaf ve en doğru biçimde aydınlatmaya özen göstermiştir. Sürdürülebilirlik anlayışının geliştirilmesi konusunda proaktif bir yaklaşımla yatırımcılarının değerlendirmelerini bir anket ile belirleyen Garanti Bankası, iletişim rutinini paydaşlarından sürdürülebilirlik konusunda azami katkıyı sağlayacak biçimde yeniden şekillendirmektedir.

Tablo 2: İç Paydaşlarımız			
Paydaş Grubu	Katılım Platformları	Paydaş Katılımının Sıklığı	Raporlama Döneminde Katılımın Değerlendirmesi
Uluslararası Finansal Kurumlar	- Toplantılar - Periyodik Bilgilendirici Yayınlar (Karbon Saydamlık Projesi, Sürdürülebilirlik Raporu, Yıllık Faaliyet Raporları) - Telefon/telekonferans, e-postalar	En az çeyrek bazda	Banka, Türkiye'nin sürdürülebilir büyümesi için gerekli finansal ihtiyaçları karşılamak için yenilenebilir enerji, enerji verimliliği, kadınlar girişimcilerin desteklenmesi ve KOBİ'lere sağlanan finansal hizmetler gibi konularda uluslararası finans kuruluşları ile işbirliğini sürdürmektedir.
Finans Sektörü	- Türkiye Bankalar Birliği üyeliği - Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi UNEP FI üyeliği - Sürdürülebilir Kalkınma Derneği (SKD) üyeliği - Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UNGC) üyeliği - Çeşitli ulusal ve uluslararası konferanslar	En az iki ayda bir	Garanti Bankası, UNEP FI ve SKD gibi inisiyatiflere üyeliği ile çok sayıda kuruluştaki diğer bankalarla çalışma gruplarına katılmaktadır. Garanti Bankası Türkiye Bankalar Birliği'nin "Sürdürülebilir Büyümede Finansal Sektörün Rolü Çalışma Grubu" toplantılarına aktif katılım sağlamaktadır. Garanti Bankası'nın ulusal ve uluslararası üyeliklerinin detayları için lütfen Desteklenen İnisiyatifler bölümüne bakınız.

Ek 2: Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Modeli (ÇSEDM)

ÇSEDM aşağıdaki üç aşamadan oluşmaktadır:

1 - Kategori Seçimi

Proje, etki değerlendirmesine göre aşağıdaki tabloda yer alan üç kategoriden en uygun olanına atanır ve sonra ÇSEDM'ye tabi tutulur.

Kategori	Açıklama
Kategori A	- Çevresel Etki Değerlendirme Yönetmeliği'nde yer alan EK-1'e tabi olarak tanımlanan projeler, - Çevresel Etki Değerlendirme Yönetmeliği'nde yer alan EK-5'te belirtilen hassas alanlarda yürütülen projeler, - Kamunun veya STK'ların şiddetle karşı çıktığı projeler.
Kategori	Açıklama
Kategori B	- Çevresel Etki Değerlendirme Yönetmeliği'nde yer alan EK-2'ye tabi olarak tanımlanan projeler (seçim-eleme kriterine tabi olan ve proje tanıtım dosyaları gerektiren projeler) - Kamunun veya STK'ların fazlasıyla ilgilendiği veya şiddetle karşı çıktığı projeler, - Çevresel Etki Değerlendirme Yönetmeliği'nden muaf olan projeler.
Kategori	Açıklama
Kategori C	- Çevresel Etki Değerlendirme Yönetmeliği'nde yer alan EK-1 ve EK-2'ye tabi olarak tanımlanmayan projeler, - Kamunun veya STK'ların olumsuz bakmadığı veya şiddetle karşı çıkmadığı projeler.

2- Proje Risk Notunun Belirlenmesi

Projenin risk notunun belirlenmesi için ise aşağıda listelenen her bir sektöre özel farklı soru listeleri kullanılmaktadır:

- Atıkların Değerlendirilmesi ve Bertarafı Sektörü
- Çimento, Cam, Seramik Sektörü
- Gıda Maddeleri, İçkiler, Yem ve Tarımsal Ürünler Sektörü
- Güneş Enerji Santralleri
- Hidroelektrik Santral Projeleri
- Jeotermal Enerji Santralleri
- Kağıt Selüloz Sektörü
- Maden Sektörü
- Metalürji/Makine/Petrokimya/Kimya Sektörü
- Nükleer Enerji Santralleri
- Petrol ve Doğal Gaz Sektörü
- Rüzgar Enerjisi Santralleri
- Tekstil ve Deri Sektörü
- Termik Santraller
- Turizm/Sağlık/Toplu Konut/AVM Sektörü
- Ulaşım/Altyapı Sektörü

Ek 3: Uluslararası Finans Kuruluşları ile Sürdürülebilirlik Konusunda İşbirliği

İş Dünyası'nda Kadınlar

Garanti Bankası Türkiye'deki iş kadınlarını EBRD ile işbirliği içinde 60 milyon ABD Doları kredi limiti sağlayarak desteklemiştir. Bu fonlar sadece KOBİ işletme sahibi veya yöneticisi kadınlara ayrılmıştır. Bu hizmet hakkında fazla bilgi için lütfen <http://www.ebrd.com/work-with-us/projects/psd/garantibank-women-owned-and-managed-smes-credit-line.html> adresini ziyaret edin.

EIB

Garanti Bankası, Avrupa Yatırım Bankası'ndan (EIB) 175 milyon Euro tutarında kredi almıştır. 5 ve 6 yıl vadeli kredi, KOBİ'lerin finansmanın kullanılmıştır.

KfW

Garanti Bankası, Avrupa Birliği tarafından başlatılan ve Türkiye Cumhuriyeti Hazine Müsteşarlığı, Avrupa Konseyi Kalkınma Bankası (CEB) KfW – Entwicklungsbank ile ortak olarak yürütülen Küçük İşletmeler Kredi Programı'nın ikinci aşaması olarak (SELP II) 4 yıllık vadeli 20 milyon Euro tutarında bir kredi anlaşması imzalamıştır. Bu kredi Türkiye'nin 49 bölgesindeki KOBİ'lere finansal destek vermek için kullanılmıştır.

Mid-SEFF

Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) ve Avrupa Yatırım Bankası (EIB) tarafından desteklenen kurum yenilenebilir enerji, atıktan enerji üretimi ve endüstriyel enerji verimliliği konularında orta büyüklükteki yatırımları kapsamaktadır.

SUFI

(Sürdürülebilir Finans Aracı) – Garanti Bankası'nın KOBİ'ler için aracılık ettiği bir başka kredi programı da SUFI'dir. SUFI, Ankara OSTİM ve Konya'nın endüstriyel kümelenme bölgelerinde endüstriyel faaliyeti geliştirme, Ar-Ge çalışmaları yürüten işletmelerin rekabet gücünü artırmak ve üretimi desteklemek amacıyla tasarlanmıştır.

STEP

(Küçük Turizm İşletmeleri Programı) – Garanti Bankası, turizm sektöründeki otellerin ve oda – kahvaltı konaklama işletmelerinin sürdürülebilirliğini ve rekabet gücünü artırmak için geliştirilmiş olan STEP programı ile KOBİ'lere kredi sağlamıştır.

TurAFF

(Türkiye Tarım İşletmeciliği KOBİ Finansman Aracı) - Garanti Bankası, EBRD işbirliğiyle KOBİ'lere TurAFF kredileri aracılığıyla kalkınmada öncelikli bölgelerde faaliyet gösteren tarım işletmelerini desteklemektedir. 40 milyon Euro'luk kredi paketi ile tarım işletmelerine finansman sağlanmıştır. TurAFF kredi programı ile ilgili daha fazla bilgi için lütfen [http://www.ebrd.com/work-with-us/projects/psd/turkey-agribusiness-sme-financing-facility-\(turaft\).html](http://www.ebrd.com/work-with-us/projects/psd/turkey-agribusiness-sme-financing-facility-(turaft).html) adresini ziyaret ediniz.

Proparco

Garanti Bankası Aralık 2011'de Proparco'dan 50 milyon Euro tutarında 12 yıllık bir finansman sağlamıştır. Proparco Fransız Kalkınma Ajansı'nın (AFD) gelişmekte olan ülkelerdeki özel yatırımlara fon sağlayan, temiz enerjiyi destekleme odaklı bağlı ortaklığıdır.

Ek 4: Bildirim Programı

Banka'nın Bildirim Programı, aşağıdaki davranışları dahil olmak üzere, Banka'nın Etik Kuralları'na aykırı uygulama ve davranışları kapsamaktadır:

- Bankanın yönetim ilkelerine, prosedürlerine ve politikalarına ya da oluşturulan uygulama pratiklerine aykırı işlemler,
- Bankanın güvenilirliğini, şeffaflığını ve imajını zedeleyebilecek eylemler,
- İş yerinde olan genel ahlaka ve çalışma ahlakına aykırı uygulamalar, cinsel taciz eylemleri,
- Yürürlükteki kanun ve düzenlemelere aykırı uygulamalar,
- Banka kaynaklarının kötüye kullanılmasına ve israfına neden olan uygulamalar,
- Dürüstlüğe aykırı ve hileli tüm eylemler,
- Evrak, hesap ve diğer kayıtlarda yapılan silme, sahtekarlık ve tahrifatlar,
- Banka veya müşterilere ait varlıkların usulsüz olarak kendine menfaat sağlamak amacıyla kullanılması,
- Bankacılık işlemlerinin uygun olmayan şekilde kayıt altına alınması, hatalı ve yanıltıcı finansal raporlama yapılması,
- Rüşvet alma ya da rüşvet vermek suretiyle yapılan tüm yolsuzluklar,
- Bankadaki konumunu kullanarak üçüncü şahıslardan menfaat

temin etme, Etik İlkeler Kılavuzunda belirtilen sınırların üzerinde hediye kabul edilmesi,

- Hırsızlık, Bankaya ait varlıkların kötüye kullanılması,
- Müşteriye ait sır niteliğindeki bilgilerin 3. şahıslar ve bankadaki yetkisiz kişilerle paylaşılması,
- Bankamız satın alma politikasına aykırı olarak yapılan alımlar, tedarikçilerle olan ilişkilerde Banka zararına ve/veya kişisel zenginleşmeye imkan tanıyan her türlü faaliyet,
- İçeriden öğrenilen bilgilerin kullanımı ile sermaye piyasalarında işlem yapma,
- İşyerinde ve işyerinde olmamakla birlikte alışkanlık düzeyinde kumar oynayan personel,
- Müşteri bilgisi dışında ürün satışı yapılması, performans sistemini manipüle etmeye yönelik her türlü eylem,
- Usulsüz ya da muvazaalı kredi kullandırımı, kredibilitesi yetersiz kişilerin, sistemimizde kayıtlı bilgileri üzerinde oynama yapılarak Genel Müdürlük birimleri ve sistemsel karar mekanizmalarının yanıltılması ve bu yolla kredi tahsis edilmesinin sağlanması.

Yukarıda sayılan işlemler meydana geldiğinde ya da meydana gelme olasılığı bulunduğu hallerde, personel zamanında bildirimde bulunmakla yükümlüdür. Bütün çalışanlar, bu işe ayrılmış bir direkt hattan ve e-posta yoluyla Uyum Müdürlüğü

ile iletişime geçebilir ve gerekli bildirimleri yapabilir. Personelin bu görevini yerine getirmemiş olması veya durumu kasten yanlış rapor etmiş olması durumunda, kendisi de başlatılan soruşturmalarda Disiplin Kurulu'nun uygulayacağı yaptırımlara tabi olabilecektir (Bkz. Ek 7) Personelin şikayetleri şikayetçiye karşı kullanılmamakta ve gereken önem ve hassasiyet gösterilerek ele alınmaktadır.

Ek 5: Suistimal ve Etik Dışı Davranışları Önleme Politikası

Banka'nın yolsuzluk, rüşvet, hile, zimmet ve diğer tüm yasadışı faaliyetleri kapsayan Suistimal ve Etik Dışı Davranışları Önleme Politikası kapsamında yasaklanmış olan etik dışı ve usulsüzlük içeren faaliyetlerin örnekler aşağıda belirtilmektedir:

- Banka personeline, yöneticilerine, müşterilerine ve diğer paydaşlarına yönelik aldatıcı ve hileli davranışlar.
- Banka'ya veya müşterilerine ait varlıkların zimmete geçirilmesi.
- Banka içi bilgilerden yararlanarak kendisi veya yakınları adına haksız menfaat sağlanması.
- Bankanın gizli ve özel bilgilerinin dışarıya sızdırılması.
- Performans ve prim sistemini yanıltmaya yönelik her türlü davranış.
- Kendisi veya yakınları adına yarar sağlamak amacıyla yetkilerin kötüye kullanılması.
- Kolaylaştırma ödemeleri dahil rüşvet almak veya vermek.

Banka'nın üst düzey yönetiminden başlayarak, tüm müdürler tüm personeli suistimal ve etik dışı davranışları önleme konusunda bir iç kontrol mekanizması geliştirmek ve uygulama için yönlendirir ve teşvik eder ve Şirket çapında bir suistimal ve etik dışı davranışları önleme kültürünün benimsenmesine yardımcı olur. Buna ek olarak, etkili bir

iç kontrol mekanizmasının tasarlanmasından ve kabul edilmesinden ve bilgi güvenliği mekanizmasının uygulanmış olmasından birim veya şube müdürleri sorumludur. Banka'nın suistimal ve etik dışı davranışları hiçbir şekilde hoşgörüsü yoktur. Tüm personelin Etik İlkeler Rehberi ve personel kurallarına uyum sağlanması için üzerine görevi yapması beklenmektedir. Tüm şüpheli davranışlar, girişimler ve kanıtlanmış davranışlar yürürlükteki kurallar, yasalar ve düzenlemelere göre idari ve cezai yaptırımlara tabidir. Garanti Bankası'nın suistimal ve etik dışı davranışları önlemek için 4 ana stratejisi bulunmaktadır:

- Etik İlkeler ve Doğruluk Kültürü
- Risk yönetimi ve iç kontrol ortamı
- Farkındalığın Artırılması ve Eğitimler
- Gözden Geçirme Süreci ve Suistimal Risk Matrisi

Suistimal hususlarına ilişkin her türlü rapor Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından konsolide edilir ve periyodik olarak Denetim Komitesi'ne raporlanır. Suistimale konu eylemin oluşması neticesinde sorumluluğu aranacak personele verilecek idari disiplin cezaları, Personel Yönetmeliği uyarınca Disiplin Kurulu tarafından karara bağlanır. Teftiş Kurulu tarafından düzenlenen raporlarda yer alan tavsiyelerin yerine getirilmesini sağlamak için ilgili birim veya

şube yönetimi, tespit edilen iç kontrol mekanizmasındaki her türlü yetersizliğin iyileştirilmesini sağlamakla yükümlüdür. Etik İlkeler'e ve Personel Yönetmeliği'ne göre, kanunun her türlü ihlali, Disiplin Kurulu tarafından karara bağlanacak "işten çıkarılma" gibi cezaların dahil olduğu yaptırımlarına tabidir. Çalışanlar ayrıca yolsuzluk, rüşvet, sahtecilik ve usulsüzlüğün önlenmesine ilişkin eğitimler alırlar. Garanti Bankası, şube personeline Eğitim Müdürlüğü tarafından sağlanan sınıf içi eğitimlere ek olarak video, animasyon, metin ve görsel içerik içeren web tabanlı eğitim oturumları gerçekleştirmektedir. Web tabanlı eğitim zorunlu olarak her yeni çalışana verilmekte olup, diğer çalışanlar bu eğitimi yıllık bazda yenilemek zorundadır. Bu eğitim modülü, eğitimi başarıyla tamamlamış olmak için geçerli bir not alınması gereken bir sınavı da kapsamaktadır. Simülasyon Şubesi, çalışanların müşteri deneyimlerine ilişkin kritik konuları gerçek hayatta görmelerine ve olası riskleri güvenli bir ortamda deneyimlemelerine olanak sağlar.

Ek 6: Banka'nın Uyum Müdürlüğü'nün Faaliyetleri

Uyum Kontrolleri Ekibi' ve 'Uyum Görevlisi Ekibi' olmak üzere iki ana faaliyet alanına göre organize olan Uyum Müdürlüğü tarafından yürütülen çalışmalar şu şekilde sıralanabilmektedir:

Uyum Kontrolleri Ekibi

Uyum Kontrolleri Ekibi aşağıdaki görevleri yerine getirmektedir:

- Garanti Bankası açısından maddi kayıp, yetki iptali veya itibar kaybı ile sonuçlanabilecek durumlara karşı yasalar ve kurumsal standartlar bakımından "uyum fonksiyonunu" yerine getirmek,
- Garanti Bankası'nın gerçekleştirdiği ve gerçekleştirmeyi planladığı faaliyetler, yeni işlemler ile ürünlerin yasalara, banka içi politika ve kurallar ile Bankacılık teamüllerine uyumu konusunda mevcut kontrol mekanizmalarının koordinasyonu ve gözetimi.
- Yasal düzenlemelerdeki değişikliklere bağlı olarak süreçlerdeki revizyon ihtiyacının izlenmesi, ilgili birimlerce alınacak aksiyonların takibinin gerçekleştirilmesi ile ilgili personelin söz konusu değişiklikler konusunda bilgilendirilmesi,
- Yeni ürün ve işlemlerle ilgili uygulama öncesinde görüş oluşturulması.

- Yurt dışı şubelerde ve konsolidasyona tabi ortaklıklarda, yurt dışı düzenlemelere uyumu kontrol edecek birer personel aracılığıyla yurt dışı düzenlemelerden kaynaklanabilecek uyum risklerinin takip edilmesi,

- Banka'nın yurtdışı şubeleri ve konsolidasyona tabi ortaklıkları da dahil olmak üzere, uyumluluk bilincini ve kültürünü sürekli yükseltmeye yönelik çalışmaların yapılması.

Uyum Görevlisi

Uyum Görevlisi, doğrudan tayin edilmiş Yönetim Kurulu üyesine raporlama yapmakta ve Banka'nın ulusal ve uluslararası mevzuatlar ile uyum sağlaması amacıyla suç gelirlerinin aklanması ve terörizmin finansmanının önlenmesi stratejisi kapsamında faaliyetlerde bulunmaktadır.

- Uyum Görevlisi'nin Garanti Bankası'ndaki görevleri aşağıdaki gibidir⁴⁸:
- Garanti Bankası'nın, 5549 sayılı Kanun uyarınca çıkarılan düzenlemelere uyumunu sağlamak amacıyla gerekli çalışmaları yapmak ve Mali Suçları Araştırma Kurulu Başkanlığı ile gerekli iletişim ve koordinasyonu sağlamak,
 - Uyum Programı'nın yürütülmesini sağlamak ve bu kapsamda politika ve prosedürler hazırlamak; risk yönetimi,

takip ve kontrol faaliyetlerini yürütmek, iç denetim ve eğitim faaliyetlerinin sonuçlarını takip etmek.

- Suç gelirlerinin aklanmasına ve terörün finansmanının önlenmesine yönelik eğitim programına ilişkin çalışmaları Yönetim Kurulu'nun onayına sunmak ve onaylanan eğitim programının etkin bir biçimde uygulanmasını sağlamak,
- Kendisine iletilen veya re'sen öğrendiği şüpheli olabilecek işlemler hakkında araştırma ve değerlendirme yapmak ve şüpheli olduğuna karar verdiği işlemleri MASAK'a (Mali Suçları Araştırma Kurulu Başkanlığı) bildirmek,
- İlgili resmi ya da özel kuruluşlarla ilişkileri yürütmek.

Uyum Görevlisi, yukarıda özetlenen görev ve sorumluluklarını yerine getirirken, Teftiş Kurulu, İç Kontrol Merkezi, Eğitim Müdürlüğü ve Hukuk Müdürlüğü ile işbirliği halinde çalışmakta ve bu doğrultuda ilgili kişilerle belirli dönemlerde bir araya gelerek çalışmalar hakkında değerlendirmelerde bulunmaktadır. Daha fazla bilgi için lütfen https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/garanti_faaliyet_raporu2014.pdf adresinde bulunan 2014 Faaliyet Raporu'nun 120. sayfasına bakınız.

Ek 7: Disiplin Kurulu'nun Rolü

Disiplin Kurulu'nun rolü ve sorumlulukları aşağıdaki gibidir:

Yasalara, bankacılık teamüllerine ve Banka Etik ilkeleri ile Personel Yönetmeliği'ne ve Banka'nının sirküler, duyuru ve prosedürlerine aykırı işlem, uygulama ve davranışları tespit etmesi halinde, bunları re'sen inceleyerek (gerekli gördüğü durumlarda Teftiş Kurulu'ndan da inceleme talebinde bulunarak) Personel Yönetmeliği'nde belirlenen idari yaptırımları uygulamak.

Komite aşağıdaki uygulamalardan sorumludur:

- Personelin gerek davranışları ve gerekse de uygulamaları ile Banka Etik İlkelerine bağlılıklarını temin etmek, bu bağlılığı izleme işlevini ve Etik İlkeleri Banka genelinde ve personel nezdinde savunucu bir merci rolünü üstlenmek;
- Banka'nın itibarının ve imajının yasalara, kamuoyuna ve müşterilere karşı yıpranmasına yol açabilecek her türlü davranış ve uygulamaya karşı tedbir almak, bu tedbirleri Banka geneline duyurmak;
- Gündeme aldığı dosyalarda gözlemlediği, iş akış süreçlerine ya da genel uygulamalara ilişkin sistematik sorunların veya aksaklıkların giderilmesi için ilgili birimlerin gerekli tedbirleri almasını sağlamak ve ilgili iştirakleri yönlendirmek ve alınan tedbirleri izlemek.

Ceza Süreci

Görev ve sorumlulukları da kapsayan Banka'nın Ceza Süreci, Personel Yönetmeliği'nde detaylı olarak açıklanmıştır ve çalışanlarla intranet aracılığıyla paylaşılmaktadır.

Banka'nın kurallarını ihlal eden veya Banka'nın itibarına zarar veren herkes, Banka'nın finansal zarara uğrayıp uğramamasından bağımsız olarak disiplin cezasına tabi olacaktır.

Disiplin Kurulu, işlenen suçun derecesine göre dikkat çekme, uyarı, kınama, ağır kınama, ünvan indirimli ağır kınama, görevden çıkarma cezalarını vermeye yetkilidir. Görevden çıkarma aşağıdaki durumlarda uygulanır:

- Etik ilkelerimizi ağır şekilde ihlal eden davranış ve uygulamaları;
- Banka'nın kurumsal kimliğine ve saygınlığına zarar veren davranışları;
- Kendisine, yakınlarına veya üçüncü şahıslara haksız maddi menfaat sağlaması veya buna teşebbüs etmesi;
- Görev ve davranışlarındaki hata sonucu ağır zarara sebebiyet vermesi veya muhtemel ağır Banka kaybının oluşmasına zemin hazırlaması;
- Türk Ceza Kanunu'nun ve Bankacılık Kanunu'nun suç saydığı (evrakta sahtekârlık, hizmet sebebiyle emniyeti suistimal, dolandırıcılık, hırsızlık, vb.) fiilleri işlemek.

⁴⁸ 5549 Sayılı "Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun"a ilişkin "Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesine İlişkin Yükümlülüklere Uyum Programı Hakkında Yönetmelik" çerçevesineki sorumluluklar

Ek 8: Bağlı İştiraklere ilişkin Bilgiler

G4-17 – Banka’nın bağlı ortaklığı bulunan entegre iştirakleri faaliyetlerine ilişkin bilgi için lütfen 2014 Faaliyet Raporu sayfa 75 ve 86 arasına bakınız.

	Ünvanı	Adres (Şehir/ Ülke)	Bankanın Pay Oranı- Farklıysa Oy Oranı (%)	Banka Risk Grubu Pay Oranı (%)
1	Garanti Bilişim Teknolojisi ve Tic.T.AŞ	İstanbul/Türkiye	100.00	100.00
2	Garanti Ödeme Sistemleri AŞ	İstanbul/Türkiye	99.96	100.00
3	Garanti Hizmet Yönetimi AŞ	İstanbul/Türkiye	96.40	96.40
4	Garanti Kültür AŞ	İstanbul/Türkiye	100.00	100.00
5	Garanti Konut Finansmanı Danışmanlık Hiz. AŞ	İstanbul/Türkiye	100.00	100.00
6	Garanti Finansal Kiralama AŞ	İstanbul/Türkiye	100.00	100.00
7	Garanti Faktoring Hizmetleri AŞ	İstanbul/Türkiye	81.84	81.84
8	Garanti Yatırım Menkul Kıymetler AŞ	İstanbul/Türkiye	100.00	100.00
9	Garanti Portföy Yönetimi	İstanbul/Türkiye	100.00	100.00
10	Garanti Emeklilik ve Hayat AŞ	İstanbul/Türkiye	84.91	84.91
11	Garanti Bank International NV	Amsterdam/Hollanda	100.00	100.00
12	Garanti Bank Moscow	Moskova/ Rusya	99.94	100.00
13	Garanti Holding BV	Amsterdam/Hollanda	100.00	100.00

Ek 9: 2014 yılında ÇED Yönetmeliği’nde Yapılan Değişiklikler

		Eski Yönetmelik (Ekim 2013)	Yeni Yönetmelik
HES	ÇED	Kurulu gücü 25 MWm ve üzeri olan hidroelektrik enerji santralleri	Kurulu gücü 10 MWm ve üzeri olan hidroelektrik enerji santralleri
	ÇED Gerekli Değildir (PTD*)	Kurulu gücü 1-25 MWm arasında olan hidroelektrik enerji santralleri	Kurulu gücü 1 MWm-10 MWm olan hidroelektrik enerji santralleri
GES	ÇED	Güneş enerjisi santralleri (kapladığı alan 20 hektar ve üzeri)	Güneş enerjisi santralleri (kurulu gücü 10 MWe ve üzeri)
	ÇED Gerekli Değildir (PTD*)	Güneş enerjisi santralleri (kapladığı alan 2 hektar ve üzeri)	Güneş enerjisi santralleri (kurulu gücü 1 MWe - 10 MWe), çatı ve cephe sistemleri hariç
RES	ÇED	Türbin sayısı 20 ve üzeri olan rüzgar enerji santralleri	Kurulu gücü 50 MWm ve üzeri rüzgar enerji santralleri
	ÇED Gerekli Değildir (PTD*)	Türbin sayısı 5-20 arası olan rüzgar enerji santralleri	Kurulu gücü 10 MWm -50 MWm olan rüzgar enerji santralleri
Hastane	ÇED	500 yatak ve üzeri kapasiteli hastaneler	–
	ÇED Gerekli Değildir (PTD*)	50-500 yatak kapasiteli hastaneler	–
AVM	ÇED	50.000 m² ve üzeri kapalı inşaat alanı olan AVM’ler	–
	ÇED Gerekli Değildir (PTD*)	10.000 – 50.000 m² ve üzeri kapalı inşaat alanı olan AVM’ler	Kapalı otoparklar dahil 50.000 m² ve üzeri projeler

*Proje Tanıtım Dosyası

GRI G4 İçerik İndeksi →



Materiality
Disclosures
Türkiye Garanti Bankası A.Ş.

Jan 2015
Service

G4 GENEL STANDART BİLDİRİMLER				
Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
STRATEJİ VE ANALİZ				
G4-1	Kuruluşun (CEO, Başkan veya eşdeğer üst düzey pozisyon gibi) en üst düzey karar merciinden sürdürülebilirliğin kurumla ilgisi ve Kuruluşun sürdürülebilirlik konusundaki stratejisi hakkında beyanı	Genel Müdür'ün Mesajı, sayfa 16	–	Hayır
G4-2	Kilit etkilerin, risklerin ve fırsatların tanımı	Genel Müdür'ün Mesajı, sayfa 16 Özetle Garanti Bankası sayfa 20 Garanti Bankası risk yönetimi ile ilgili daha fazla bilgi için 2014 Yıllık Raporu'nda sayfa 121-133 bakınız. https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/garanti_faaliyet_raporu2014.pdf	–	Hayır

G4 GENEL STANDART BİLDİRİMLER				
Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
KURUMSAL PROFİL				
G4-3	Kuruluşun adı	Indeks. T. Garanti Bankası A.Ş.	–	Hayır
G4-4	Birincil markaları, ürünleri ve hizmetleri	Özetle Garanti Bankası sayfa 20 Daha fazla bilgi için: http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda.page	–	Hayır
G4-5	Kuruluşun genel merkezinin bulunduğu yer	G4 Indeks. Nispetiye Mah. Aytar Cad. No: 2, 34340 Levent-İstanbul	–	Hayır
G4-6	Kuruluşun faaliyet gösterdiği ülke sayısı ve kuruluşun belirgin faaliyetlerinin olduğu ya da raporda anlatılan sürdürülebilirlik konu başlıklarıyla ilgili olan ülkelerin adları	Garanti Bankası Türkiye'de operasyonlarını sürdürmekte ve Hollanda, Rusya ve Romanya'da iştirakleri aracılığıyla hizmet vermektedir. Özetle Garanti Bankası, sayfa 20 Daha fazla bilgi için: http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/yatirimci_iliskileri/kurumsal_bilgiler.page	–	Hayır

G4 GENEL STANDART BİLDİRİMLER				
Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
KURUMSAL PROFİL				
G4-7	Mülkiyetin ve kanuni yapının niteliği	Garanti Bankası anonim şirketi 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. Özetle Garanti Bankası, sayfa 20.	–	Hayır
G4-8	Hizmet verilen pazarlar (coğrafi dağılım, hizmet verilen sektörler ile müşteri ve lehtar türleri dahil).	Özetle Garanti Bankası, sayfa 20 Daha fazla bilgi için: http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda.page	–	Hayır
G4-9	Raporlama yapan kuruluşun ölçeği: - Toplam çalışan sayısı - Toplam işlem sayısı - Net satış (özel sektör kuruluşları için) veya net gelir (kamu sektörü kuruluşları için) - Borç ve özkaynak bakımından bölüştürülmüş toplam işletme sermayesi (özel sektör kuruluşları için) - Sağlanan ürün veya hizmetlerin miktar	Özetle Garanti Bankası sayfa 14. Ek olarak, Garanti Bankası finansal ve operasyonlar performansına 2014 Yıllık Raporu sayfa 21-22’den ulaşılabilir. https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/garanti_faaliyet_raporu2014.pdf	–	Hayır

G4 GENEL STANDART BİLDİRİMLER				
Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
KURUMSAL PROFİL				
G4-10	İş sözleşmesi, bölge ve cinsiyete göre toplam çalışan sayıları	İnsan Kaynağımız ilgili bölüm, Sayfa 113.	–	Hayır
G4-11	Toplu iş sözleşmeleri kapsamındaki çalışan sayısının yüzdesi	İndeks. Garanti Bankası, anayasal bir hak olan sendikalaşmaya ve toplu sözleşme hakkına saygı duyar. Tüm çalışanlar, sendikal üyelik konusunda serbesttir ve hür iradeleriyle hareket ederler.	–	Hayır
G4-12	Kuruluşun tedarik zinciri tarifi	Tedarik Zinciri Yönetimi sayfa 99, Faaliyetlerimizin Çevresel Etkileri Sayfa 96.	–	Hayır
G4-13	Kuruluşun boyutu, yapısı, mülkiyeti veya tedarik zinciriyle ilgili raporlama sürecinde gerçekleşen değişiklikler	İndeks. Raporlama periyodu süresince Garanti Bankası’nın boyutu, yapısı, mülkiyeti veya tedarik zinciriyle ilgili herhangi önemli değişiklik olmamıştır. Bununla birlikte Garanti Bankası’nın geniş operasyonel kapsama sahip büyük yapısı dahilinde fiziksel konum ve kurumsal yönetim açısından gerçekleşen değişikliklere 2014 Yıllık Raporu sayfa 245 ve 110’da sırasıyla ulaşılabilir. https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/garanti_faaliyet_raporu2014.pdf	–	Hayır

G4 GENEL STANDART BİLDİRİMLER				
Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
KURUMSAL PROFİL				
G4-14	Kuruluşun ihtiyati yaklaşımının bulunup bulunmadığı ve ihtiyatlılık ilkesini ne şekilde ele aldığı	Kurumsal Yönetim bölümü, sayfa 44. Ek olarak, ihtiyatlı davranma prensibi tüm kurumsal operasyonlara uygulanmaktadır. Garanti Bankası BM Küresel İlkeler Sözleşmesi altında yer alan ihtiyatlı davranma prensibini desteklemektedir. Bu ilkeyle uyumlu olarak, Garanti Bankası geniş yönetim sistemlerindeki operasyonlarında risk esaslı yaklaşım izlemektedir.	–	Hayır
G4-15	Kuruluşun imzaladığı veya desteklediği, kurum dışında geliştirilmiş ekonomik, çevresel ve sosyal sözleşmeler, ilkeler ve diğer inisiyatiflerinin bir listesi	Garanti Bankası, faaliyetlerinin çevresel ve sosyal etkilerinin raporlamasını iyileştirmek ve diğer paydaşlarla iletişimi teşvik etmek amacıyla çeşitli raporlama girişimlerini benimsemekte ve bir çok kuruluş ile işbirliği içinde çalışmaktadır. Üyesi olunan inisiyatifler üyelik başlangıç tarihleri ile birlikte sayfa 41’de listelenmiştir. Üyesi olunan uluslararası inisiyatifler geniş paydaş katılımı ile geliştirilmiş kuruluşlardan oluşmaktadır. Ancak, Garanti bu inisiyatiflerin gelişme sürecine dahil olmamıştır ve bu sebeple detaylı yorum yapma şansına sahip değildir. Detaylı bilgi için Paydaşlarımız ilgili bölüm, sayfa 37.	–	Hayır

G4 GENEL STANDART BİLDİRİMLER				
Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
KURUMSAL PROFİL				
G4-16	Kuruluşun üyesi olduğu ve rol aldığı dernekler (örneğin sanayi dernekleri) ve ulusal ya da uluslararası destek örgütlerinin bir listesi	Garanti Bankası tarafından üye olunan ve desteklenen inisiyatifler listesi, sayfa 41.	–	Hayır

G4 GENEL STANDART BİLDİRİMLER				
Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
TANIMLANAN ÖNCELİKLİ UNSURLAR VE ÇERÇEVELER				
G4-17	(a) Kuruluşun konsolide bilançolarına veya eşdeğer belgelerine dahil edilmiş bütün kurumların bir listesi, (b) Kuruluşun konsolide bilançosuna veya eşdeğer belgesine dahil edilmiş herhangi bir Kuruluşun rapor kapsamı dışında tutulmuş olup olmadığı	İndeks. Aksi belirtilmedikçe, bu rapor T. Garanti Bankası A.Ş. operasyonlarına odaklanmaktadır. Bu rapordaki Banka'nın Sera Gazı Emisyonları bölümleri gibi Özel Standart Bildirimlerin sınırları T. Garanti Bankası A.Ş. ve ek olarak takip eden iştirakleri kapsamaktadır: Garanti Mortgage, Garanti Ödeme Sistemleri ve Garanti Teknoloji. Bu rapora dahil edilen ekonomik gösterge veriler 2014 Faaliyet Raporu'nda raporlanan finansal bildirimlerle konsolide edildiği şekilde tüm Garanti varlıklarını kapsamaktadır ve 2014 Yıllık Faliyet raporu sayfa 217'de sunulmuştur ve bu raporun Ek-8'inde bağlı ortaklıkların tam listesi paylaşılmıştır.	–	Hayır
G4-18	(a) Rapor içeriğini ve Unsur Çerçevelerini tanımlamaya yönelik süreç, (b) Kuruluşun, Rapor İçeriğinin Belirlenmesine İlişkin Raporlama İlkelerini ne şekilde uygulandığı	Önceliklendirme Analizi bölümü, sayfa 42.	–	Hayır
G4-19	Rapor içeriğinin belirlenmesi sürecinde tanımlanan bütün öncelikli Unsurların bir listesi	Garanti Bankası 1 Temmuz 2012 – 31 Aralık 2013 Sürdürülebilirlik Raporu, Ek-9. http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/surdurulebilirlik/gelismeleri/raporlar.page?gbid2=202482	–	Hayır

G4 GENEL STANDART BİLDİRİMLER				
Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
TANIMLANAN ÖNCELİKLİ UNSURLAR VE ÇERÇEVELER				
G4-20	(a) Her bir öncelikli Unsur için kurum içindeki Unsur Çerçevesi	Garanti Bankası 1 Temmuz 2012 – 31 Aralık 2013 Sürdürülebilirlik Raporu, Ek-9. http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/surdurulebilirlik/gelismeleri/raporlar.page?gbid2=202482	–	Hayır
G4-21	(a) Her bir öncelikli unsur için kurum dışındaki Unsur Çerçevesi	Garanti Bankası 1 Temmuz 2012 – 31 Aralık 2013 Sürdürülebilirlik Raporu, Ek-9. http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/surdurulebilirlik/gelismeleri/raporlar.page?gbid2=202482	–	Hayır
G4-22	(a) Önceki raporlarda sağlanan bilgilere ilişkin yeniden düzenlenen her tür beyanın etkisi ve bu beyanların yeniden düzenlenme nedenleri	Belli çevresel verilerin hesaplamasında kullanılan ölçüm metotlarının kalitesindeki iyileşme sebebiyle yeniden beyan edilmiştir. Bu yeniden beyanlar raporda verilen önceki yıllara ait verileri etkilemektedir. Yeniden beyan edilen veriler sayfa 70'deki Tablo 8 ve 9'da; sayfa 102'deki Tablo 21'de ve sayfa 35'de Garanti'nin Sürdürülebilirliğe İlişkin Göstergeleri tablosunda (Kurumsal Yönetim ve Ekonomik) verilmiştir .	–	Hayır
G4-23	a) Önceki raporlama dönemlerine göre Kapsam ve Unsur Sınırlarındaki belirgin değişiklikler	İndeks. Önceki raporlama periyotlarına kıyasla kapsamda herhangi bir önemli değişiklik olmamıştır. Ek olarak, Banka sınırları ilk defa unsurlar seviyesinde belirlenmiştir.	–	Hayır

G4 GENEL STANDART BİLDİRİMLER				
Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
PAYDAŞ KATILIMI				
G4-24	(a) Kuruluşun temas kurduğu paydaş gruplarının bir listesi	Paydaşlarımız ilgili bölüm, sayfa 37.	–	Hayır
G4-25	(a) Temas kurulacak paydaşların belirlenmesinin ve seçiminin esası.	Paydaşlarımız ilgili bölüm, sayfa 37.	–	Hayır
G4-26	(a) Türe ve paydaş grubuna göre temas sıklığını da kapsayacak şekilde kuruluşun paydaş teması ve bu temaslardan herhangi birinin özellikle rapor hazırlama sürecinin bir parçası olarak kurulup kurulmadığı	Paydaşlarımız ilgili bölüm, sayfa 37.	–	Hayır
G4-27	(a) Paydaş katılımı kanalıyla ortaya konan kilit konu başlıklarını ve kaygıları ve Kuruluşun raporlama da dahil olmak üzere bu kilit konu başlıkları ve kaygılara ne şekilde yanıt verdiği.	Tablo 5, sayfa 55 Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm.	–	Hayır

G4 GENEL STANDART BİLDİRİMLER				
Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
RAPOR PROFİLİ				
G4-28	Sağlanan bilgiler için raporlama dönemi.	Indeks. Bu Sürdürülebilirlik Raporu 1 Ocak 2014’ten 31 Aralık 2014’e kadar olan 12 aylık periyodu kapsamaktadır.	–	Hayır
G4-29	Sunulan en son (bundan bir önceki) raporun (varsa) tarihi	Indeks. Önceki Sürdürülebilirlik Raporu 1 Temmuz 2012’den 31 Aralık 2013’e kadar olan 18 aylık periyodu kapsamaktadır.	–	Hayır
G4-30	Raporlama sıklığı	Yayınlanan son sürdürülebilirlik raporları 18 aylık periyotları kapsamaktadır. 2014’te bu rapor ile beraber takvim takvim yılı baz alınarak 12 aylık döngüye geçilmiştir.	–	Hayır
G4-31	Rapor ve içeriği ile ilgili sorular için iletişim bilgileri	Proje ve Satınalım Finansmanı Birimi, Sürdürülebilirlik Ekibi, Derya Özet Yalçı, Telefon: +90 212 318 13 87, e-mail: DeryaO@garanti.com.tr	–	Hayır
G4-32	GRI İçerik Dizini ve “uyumluluk seçeneği”	Kapsamlı Seçeneği, Bu Rapor Hakkında, sayfa 7.	–	Hayır

G4 GENEL STANDART BİLDİRİMLER				
Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
RAPOR PROFİLİ				
G4-33	Kuruluşun rapor için dış denetim arayışı ile ilgili politikasını ve mevcut uygulaması	İndeks. Garanti Bankası raporun tamamı için dış denetime girmemiş olsa da 2014 takvim yılı için Banka'nın CDP 2014 cevabında yer alacak olan Kapsam 1 ve Kapsam 2 sera gazı emisyonları için ikinci defa Sınırlı Güvence almıştır. Ek olarak bu raporda açıklanan tüm sürdürülebilirlik verileri kapsamlı iç ölçüm sistemlerine tabi tutularak birçok içsel ve dışsal işlemde geçirilmiş ve operasyonların şeffaflığı ve raporlanan bilgilerin doğruluğu ve fiili sonuçları gerçeklikle yansıtması temin edilmiştir. Garanti Bankası finansal performansı bağımsız olarak denetlenmekte ve bu raporda sunulan bazı indikatörler periyodik olarak denetimlerle kontrol edilmektedir.	–	Hayır

G4 GENEL STANDART BİLDİRİMLER				
Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
YÖNETİŞİM				
G4-34	En yüksek Yönetim organının komiteleri de dahil olmak üzere Kuruluşun Yönetim yapısı	Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44.	–	Hayır
G4-35	En yüksek Yönetim organının üst düzey yöneticilere ve diğer çalışanlara Ekonomik, çevresel ve sosyal konu başlıkları ile ilgili yetki devir süreci	Sürdürülebilirlik Komitesi, Kurumsal Yönetim bölümü, sayfa 54.	–	Hayır
G4-36	Kuruluşun; sürdürülebilirlik konu başlıkları ile ilgili sorumluluğa sahip en yüksek idari düzeydeki bir mevkii	Sürdürülebilirlik Komitesi, Kurumsal Yönetim bölümü, sayfa 54.	–	Hayır
G4-37	Paydaşlar ile en yüksek yönetim organı arasındaki iletişime yönelik süreçler	Sürdürülebilirlik Komitesi, Kurumsal Yönetim bölümü, sayfa 54.	–	Hayır
G4-38	En yüksek yönetim organının ve komitelerinin bileşimleri	Tablo 3, sayfa 45, Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm.	–	Hayır
Daha fazla bilgi için: 2014 Faaliyet Raporu sayfa 99-116: https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/garanti_faaliyet_raporu2014.pdf				

G4 GENEL STANDART BİLDİRİMLER				
Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
YÖNETİŞİM				
G4-39	Yönetim kurulunun başkanının konumu	Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44. Yönetim Kurulu Başkanı herhangi yönetsel görev yürütmemektedir. Daha fazla bilgi için lütfen 2014 Faaliyet Raporu Kurumsal Yönetim bölümü sayfa 99-116 bakınız.	–	Hayır
G4-40	En yüksek yönetim organı ve komiteleri için aday belirlenme ve seçim süreçleri	Garanti Bankası Kurumsal Yönetim Yapısı, 2014 Faaliyet Raporu sayfa 99-116.	–	Hayır
G4-41	Menfaat çatışmalarından kaçınılması	Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm sayfa 44, 2014 Faaliyet Raporu Kurumsal Yönetim bölümü sayfa 99-116.	–	Hayır
G4-42	En yüksek yönetim organının ve üst düzey yöneticilerin; Kuruluşun amaç, değer veya misyon beyanlarının, stratejilerinin, politikalarının ve ekonomik, çevresel ve sosyal etkilerle ilgili hedeflerinin geliştirilmesi, onaylanması ve güncellenmesindeki rolleri	Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm sayfa 44, 2014 Faaliyet Raporu Kurumsal Yönetim bölümü sayfa 99-116.	–	Hayır
G4-43	Yönetim kurulunun sürdürülebilirlik başlıklarındaki kolektif bilgisinin geliştirilmesi ve artırılması için alınan önlemler	Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm sayfa 44.		Hayır

G4 GENEL STANDART BİLDİRİMLER				
Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
YÖNETİŞİM				
G4-44	Yönetim kurulunun sürdürülebilirlik başlıklarının Yönetimi açısından performansının değerlendirilmesine ilişkin süreçleri	Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm sayfa 44. Detaylı bilgi için 2014 Faaliyet Raporu sayfa 116'ya bakınız. https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/garanti_faaliyet_raporu2014.pdf	–	Hayır
G4-45	Yönetim kurulunun ekonomik, çevresel ve sosyal etkilerin, risklerin ve fırsatların tanımlanması ve yönetimindeki rolü	Focusing on Corporate Sustainability Governance page 44.	–	Hayır
G4-46	En yüksek yönetim organının Kuruluşun ekonomik, çevresel ve sosyal konu başlıklarına ilişkin risk yönetimi süreçlerinin etkililiğinin incelenmesi	Sürdürülebilirlik Komitesi sayfa 54, Kurumsal Yönetim bölümü.	–	Hayır
G4-47	En yüksek Yönetim organının ekonomik, çevresel ve sosyal etkileri, riskleri ve fırsatları inceleme sıklığı	Sürdürülebilirlik Komitesi sayfa 54, Kurumsal Yönetim bölümü.	–	Hayır
G4-48	Kuruluşun sürdürülebilirlik raporunu resmen inceleyen ve onaylayan ve bütün öncelikli unsurların dahil edilmiş olmasını sağlayan en kıdemli komite veya mevkii	Sürdürülebilirlik Komitesi sayfa 54, Kurumsal Yönetim bölümü.	–	Hayır

G4 GENEL STANDART BİLDİRİMLER				
Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
YÖNETİŞİM				
G4-49	Kritik konuların en yüksek Yönetim organına iletilmesine ilişkin süreç	Sürdürülebilirlik Komitesi sayfa 54, Kurumsal Yönetim bölümü.	–	Hayır
G4-50	En yüksek Yönetim organına iletilen kritik konuların niteliğini ve sayısını ve bunların göz önüne alınması ve çözümlenmesinde kullanılan mekanizmalar	Sürdürülebilirlik Komitesi sayfa 54, Kurumsal Yönetim bölümü.	–	Hayır
G4-51	Yönetim Kurulu’nun ve üst düzey yöneticilere ilişkin ücret politikaları	–	İşlem yapılan piyasalardaki herhangi kurumsal kuralla ilişkili olmadığı ve ticari hassasiyete sahip olduğu için bu veri beyan edilememektedir.	Hayır
G4-52	Ücretin belirlenmesine ilişkin süreç,	Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi sayfa 44, Kurumsal Yönetim Bölümü 2014 Yıllık Raporu sayfa 99-116.	–	Hayır
G4-53	Ücretlerle ilgili olarak paydaşların görüşlerinin ne şekilde istendiği ve dikkate alındığı,	Paydaşlarımız ilgili bölüm sayfa 24, Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44.	–	Hayır
G4-54	Kuruluşun en yüksek ücret alan bireyine ilişkin yıllık toplam ücretin aynı ülkedeki bütün çalışanlara yönelik yıllık toplam ücretin medyanıyla oranı	–	İşlem yapılan piyasalardaki herhangi kurumsal kuralla ilişkili olmadığı ve ticari hassasiyete sahip olduğu için bu veri beyan edilememektedir.	Hayır

G4 GENEL STANDART BİLDİRİMLER				
Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
YÖNETİŞİM				
G4-55	Kuruluşun en yüksek ücret alan bireyine ilişkin yıllık toplam ücretteki yüzde artışı aynı ülkedeki bütün çalışanlara yönelik yıllık toplam ücretteki medyan yüzde artışla oranı	–	İşlem yapılan piyasalardaki herhangi kurumsal kuralla ilişkili olmadığı ve ticari hassasiyete sahip olduğu için bu veri beyan edilememektedir.	Hayır

G4 GENEL STANDART BİLDİRİMLER				
Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
ETİK VE DÜRÜSTLÜK				
G4-56	Kuruluşun davranış kuralları ve etik kuralları gibi değerler, ilkeler, standartlar ve davranış normları	Politikalar ve İlkeler sayfa 47, Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, Suistimal ve Etik Dışı Davranışları Önleme Politikası, http://assets.garanti.com.tr/assets/pdf/tr/surdurulebilirlik/suistimal_ve_etik_disi_davranislari_onleme_politikasi.pdf	–	Hayır
G4-57	Etik ve yasal davranışla ve kurumsal dürüstlükle ilgili konular hakkında öneri alınmasına yönelik yardım hatları veya danışma hatları gibi dahili ve harici mekanizmalar	Politikalar ve İlkeler sayfa 47, Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, Suistimal ve Etik Dışı Davranışları Önleme Politikası, http://assets.garanti.com.tr/assets/pdf/tr/surdurulebilirlik/suistimal_ve_etik_disi_davranislari_onleme_politikasi.pdf	–	Hayır
G4-58	Etik olmayan ve yasadışı davranışlar hakkındaki kaygıların ve kurumsal dürüstlükle ilgili konuların bildirilmesine yönelik; hat yönetimi kanalıyla uyarı, bildirim mekanizmaları ve yardım hatları gibi dahili ve harici mekanizmalar	Politikalar ve İlkeler sayfa 47, Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, Suistimal ve Etik Dışı Davranışları Önleme Politikası, http://assets.garanti.com.tr/assets/pdf/tr/surdurulebilirlik/suistimal_ve_etik_disi_davranislari_onleme_politikasi.pdf	–	Hayır

G4 ÖZEL STANDART BİLDİRİMLER					
Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi		Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
EKONOMİK					
Piyasa Varlığı	DMA	-	Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz ilgili bölüm sayfa 62, Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44.	-	Hayır
Piyasa Varlığı	G4-EC1	Üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer (EVG&D)	2014 Yıllık Raporu, Bölüm 6 Konsolide Finansal Bilgiler, sayfa 249 ile 347 arası.	-	Hayır
Piyasa Varlığı	G4-EC2	İklim değişikliğinden kaynaklanan risk ve fırsatlar	İndeks. Garanti'nin iklim değişikliği ile ilişkili riskler ve fırsatlara ilişkin çabaları iki kategoriye ayrılabilir: - Kredi portföyüyle ilişkili varlık seviyesinde riskler ve fırsatlar ve kuruluş seviyesinde riskler ve - Banka'nın insan kaynakları ve fiziksel altyapısıyla ilişkili fırsatlar.	-	Hayır
Piyasa Varlığı	G4-EC3	Kuruluşun belirlenmiş tazminat planı yükümlülüklerinin kapsamı	Daha fazla bilgi için: 2014 Faaliyet Raporu sayfa 264-265: https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/garanti_faaliyet_raporu2014.pdf	-	Hayır
Piyasa Varlığı	G4-EC4	Devletten alınan mali yardım	İndeks. Raporlama periyodu boyunca Garanti bankası devletten herhangi bir finansal destek almamıştır.	-	Hayır
Piyasa Varlığı	DMA	-	Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz ilgili bölüm sayfa 62, Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44	-	Hayır
Piyasa Varlığı	G4-EC5	Belirgin operasyon yerlerinde cinsiyet bazında standart başlangıç seviyesi ücretlerinin yerel asgari ücrete göre oranı	İndeks. Garanti Bankası personelinin tamamı asgari ücretin üzerinde maaş almaktadır.	-	Hayır

G4 ÖZEL STANDART BİLDİRİMLER					
Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi		Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
EKONOMİK					
Piyasa Varlığı	G4-EC6	Belirgin operasyon yerlerinde üst yönetimin yerel toplumdan istihdam edilme oranı	İndeks. Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcıları ve Koordinatörler de dahil olmak üzere üst yönetim Türk vatandaşlarıdır. Bu uygulama ile Banka Türkiye'nin tüm yörelerinden gelen ve birçok farklılığa sahip müşterilerini daha iyi anlayabilmekte ve hizmet verebilmektedir. Garanti'nin bölgesel operasyonları için Kuruluşun farklı seviyelerinde yerel yetenekler istihdam edilmektedir.	–	Hayır
Dolaylı Ekonomik Etkiler	DMA	-	Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz ilgili bölüm sayfa 62, Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44.	–	Hayır
Dolaylı Ekonomik Etkiler	G4-EC7	Altyapi yatırımlarının ve desteklenen hizmetlerin gelişimi ve etkisi	Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz ilgili bölüm sayfa 62.	–	Hayır
Dolaylı Ekonomik Etkiler	G4-EC8	Etkilerin boyutu da dahil olmak üzere belirgin dolaylı ekonomik etkiler	Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz ilgili bölüm sayfa 62, Toplumla ilgili bölüm, sayfa 133.	–	Hayır
Satın Alma Uygulamaları	DMA	-	Önemli Unsurlar ve Sınırlar sayfa 42, Tedarik Zinciri Yönetimi sayfa 99, Çevre Yönetim Sistemi sayfa 97.	–	Hayır
Satın Alma Uygulamaları	G4-EC9	Belirgin operasyon yerlerinde yerel tedarikçilere yapılan harcamaların oranı	Tedarik Zinciri Yönetimi bölümü, sayfa 99, Faaliyetlerimizin Çevresel Etkileri ile ilgili bölüm sayfa 97.	–	Hayır

G4 ÖZEL STANDART BİLDİRİMLER					
Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi		Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
ÇEVRESEL					
Enerji	DMA	-	Önemli Unsurlar ve Sınırlar sayfa 42, Faaliyetlerimizin Çevresel Etkileri ile ilgili bölüm sayfa 96, Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44.	-	Hayır
Enerji	G4-EN3	Kurum içindeki enerji tüketimi	Faaliyetlerimizin Çevresel Etkileri ile ilgili bölüm sayfa 96	-	Hayır
Enerji	G4-EN4	Kurum dışındaki enerji tüketimi	Faaliyetlerimizin Çevresel Etkileri ile ilgili bölüm sayfa 96	-	Hayır
Enerji	G4-EN5	Enerji yoğunluğu	* Türkiye'deki Garanti Bankası binaları, Garanti Mortgage, Garanti Ödeme Sistemleri ve Garanti Teknoloji dahilinde Dizel, Doğal Gaz, Linyit, Dizel (mobil), Benzin (mobil), Elektrik tüketimini kapsamaktadır. ** Türkiye'deki Garanti Bankası binaları, Garanti Mortgage, Garanti Ödeme Sistemleri ve Garanti Teknoloji'yi kapsamaktadır.	-	Hayır
Enerji	G4-EN6	Enerji tüketiminin azaltılması	Faaliyetlerimizin Çevresel Etkileri ile ilgili bölüm sayfa 96.	-	Hayır
Enerji	G4-EN7	Ürün ve hizmetlerin enerji ihtiyaçlarında azaltımlar	Faaliyetlerimizin Çevresel Etkileri ile ilgili bölüm sayfa 96.	-	Hayır
Emisyonlar	DMA	-	Faaliyetlerimizin Çevresel Etkileri ile ilgili bölüm sayfa 96, Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44.	-	Hayır
Emisyonlar	G4-EN15	Doğrudan sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 1)	Faaliyetlerimizin Çevresel Etkileri ile ilgili bölüm, sayfa 96.	-	Hayır
Emisyonlar	G4-EN16	Dolaylı enerji sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 2)	Faaliyetlerimizin Çevresel Etkileri ile ilgili bölüm, sayfa 96.	-	Hayır

G4 ÖZEL STANDART BİLDİRİMLER					
Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi		Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
ÇEVRESEL					
Emisyonlar	G4-EN17	Diğer dolaylı enerji sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 3)	Faaliyetlerimizin Çevresel Etkileri ile ilgili bölüm, sayfa 96.	-	Hayır
Emisyonlar	G4-EN18	Sera gazı (GHG) emisyon yoğunluğu	Faaliyetlerimizin Çevresel Etkileri ile ilgili bölüm, sayfa 96.	-	Hayır
Emisyonlar	G4-EN19	Sera gazı (GHG) emisyonlarının azaltılması	Faaliyetlerimizin Çevresel Etkileri ile ilgili bölüm, sayfa 96.	-	Hayır
Emisyonlar	G4-EN20	Ozon tabakasını incelten madde (ODS) emisyonları	Faaliyetlerimizin Çevresel Etkileri ile ilgili bölüm, sayfa 96.	-	Hayır
Emisyonlar	G4-EN21	NO _x , SO _x , ve diğer belirgin hava emisyonları	İndeks. İlgili bildirim Banka'nın iş yapısıyla ilişkili olmadığı ve Banka'nın kurumsal aktiviteleri ve operasyonları belirtilen maddelerin belirgin seviyede salımına sebep olmadığı için Garanti Bankası bu göstergede raporlama yapmamaktadır.	-	Hayır
Ürün ve Hizmetler	DMA	-	Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz ilgili bölüm sayfa 62, Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44.	-	Hayır
Ürün ve Hizmetler	G4-EN27	Ürün ve hizmetlerin çevresel etkilerinin hafifletilme boyutu	Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz ilgili bölüm sayfa 62, Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44	-	Hayır
Ürün ve Hizmetler	G4-EN28	Geri toplanan satılmış ürünlerin ve ambalaj malzemelerinin kategoriye göre yüzdeleri	İndeks. Banka operasyonları sırasında belirgin seviyede paketlenme malzemesi üretmediği için Garanti Bankası bu göstergede raporlama yapmamaktadır.	-	Hayır

G4 ÖZEL STANDART BİLDİRİMLER					
Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi		Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
ÇEVRESEL					
Uyum	DMA	-	Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz ilgili bölüm sayfa 62, Faaliyetlerimizin Çevresel Etkileri ile ilgili bölüm sayfa 96, Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44	-	Hayır
Uyum	G4-EN29	Çevre kanunu ve düzenlemelerine uyulmaması nedeniyle uygulanan önemli cezaların parasal değeri ve parasal olmayan yaptırımların toplam sayısı	İndeks. Raporlama periyodu boyunca çevre kanun ve yönetmeliklerine uyumsuzluk ile ilgili belirgin bir olay veya ceza kesilmesi olmamıştır.	-	Hayır
Nakliye	DMA	-	Focusing on Managing Environmental Impact of Operations page 96.	-	Hayır
Nakliye	G4-EN30	Ürünlerin ve kuruluşun faaliyetlerine ilişkin diğer mal ve malzemelerin nakliyesinin ve kuruluşun işgücü üyelerinin taşınmasının belirgin çevresel etkileri	Faaliyetlerimizin Çevresel Etkileri ile ilgili bölüm sayfa 96, Önemli Unsurlar ve Sınırlar sayfa 42.	-	Hayır
Genel	DMA	-	Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz ilgili bölüm sayfa 62, Faaliyetlerimizin Çevresel Etkileri ile ilgili bölüm, sayfa 96, Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44	-	Hayır
Genel	G4-EN31	Türe göre toplam çevre koruma harcama ve yatırımları	Faaliyetlerimizin Çevresel Etkileri ile ilgili bölüm sayfa 96.	-	Hayır
Tedarikçinin Çevresel Bakımdan Değerlendirilmesi	DMA	-	Faaliyetlerimizin Çevresel Etkileri ile ilgili bölüm sayfa 96.	-	Hayır

G4 ÖZEL STANDART BİLDİRİMLER					
Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi		Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
ÇEVRESEL					
Tedarikçinin Çevresel Bakımdan Değerlendirilmesi	G4-EN32	Çevresel kriterlerin kullanılmasıyla taranan yeni tedarikçilerin yüzdesi	Tedarik Zinciri Yönetimi bölümü 99, Faaliyetlerimizin Çevresel Etkileri ile ilgili bölüm sayfa 96.	-	Hayır
Tedarikçinin Çevresel Bakımdan Değerlendirilmesi	G4-EN33	Tedarik zincirindeki belirgin ölçekte mevcut ve olası olumsuz çevresel etkiler ve alınan önlemler	Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz ilgili bölüm sayfa 62, Önemli Unsurlar ve Sınırlar sayfa 42.	-	Hayır

G4 ÖZEL STANDART BİLDİRİMLER					
Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi		Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
SOSYAL: İŞGÜCÜ UYGULAMALARI VE İNSANA YARAŞIR İŞ					
İstihdam	DMA	-	İnsan Kaynağımız ilgili bölüm, Sayfa 113.	-	Hayır
İstihdam	G4-LA1	Yaş grubu, cinsiyet ve bölgeye göre işe yeni alınan çalışanların ve çalışan devrinin toplam sayısı ve oranı	İnsan Kaynağımız ilgili bölüm, Sayfa 113.	-	Hayır
İstihdam	G4-LA2	Belirgin operasyon yerlerine göre geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan ve tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan haklar	İnsan Kaynağımız ilgili bölüm, Sayfa 113.	-	Hayır
İstihdam	G4-LA3	Cinsiyete göre doğum izninden sonra işe dönme ve işte kalma oranları	İnsan Kaynağımız ilgili bölüm, Sayfa 113.	-	Hayır
İşgücü/Yönetim İlişkileri	DMA	-	İnsan Kaynağımız ilgili bölüm, Sayfa 113, Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44.	-	Hayır
İşgücü/Yönetim İlişkileri	G4-LA4	Bunların toplu iş sözleşmelerinde belirtilmiş olup olmadıkları da dahil olmak üzere faaliyet değişiklikleriyle ilgili asgari ihbar süreleri	İnsan Kaynağımız ilgili bölüm, Sayfa 113. 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
İş Sağlığı ve Güvenliği	DMA	-	İnsan Kaynağımız ilgili bölüm, Sayfa 113, Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44.	-	Hayır

G4 ÖZEL STANDART BİLDİRİMLER					
Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi		Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
SOSYAL: İŞGÜCÜ UYGULAMALARI VE İNSANA YARAŞIR İŞ					
Iş Sağlığı ve Güvenliği	G4-LA5	Toplam işgücünün iş sağlığı ve güvenliği programlarının takibine yardımcı olan ve bu konuda görüş bildiren resmi müşterek yönetim – işçi sağlık ve güvenlik komitelerinde temsil edilen yüzdesi	İnsan Kaynağımız ilgili bölüm, Sayfa 113.	-	Hayır
Iş Sağlığı ve Güvenliği	G4-LA6	Bölge ve cinsiyete göre yaralanma türü kaza sıklık oranları, meslek hastalıkları, kayıp gün devamsızlık ve işle bağlantılı toplam ölüm vakası sayısı	Raporlama sürecinde 118 iş kazası yaşanmış, ölüm ile sonuçlanan herhangi bir vaka gerçekleşmemiştir. Meslek Hastalığı vakası ile de karşılaşılmamıştır. Toplam devamsızlık verisi hasta raporu veya yaralanma raporu baz alınarak toplanmıştır. Toplam devamsızlık yapılan gün sayısı sayfa 121’de raporlanmıştır.	-	Hayır
Iş Sağlığı ve Güvenliği	G4-LA7	İş kazası oranı veya meslek hastalığı riski yüksek olan çalışanlar	İndeks. Banka’nın mesleki aktiviteleri ile ilişkili olarak hiçbir çalışan herhangi bir ciddi hastalıkla ilgili yüksek riske maruz değildir. Banka’nın intranet sistemi soğuk algınlığı ile mücadele gibi korunmayla ilgili birçok işe yara bilgiyi halihazırda ulaşılabilir şekilde sunmaktadır.	-	Hayır
Iş Sağlığı ve Güvenliği	G4-LA8	Sendikalarla yapılan resmi sözleşmeler kapsamındaki sağlık ve güvenliğe ilişkin konu başlıkları	İndeks. İlgili yönetmelikler uyarınca her çalışan işvereni sendika üyeliklerinin başlangıcı itibarıyla bilgilendirmekle yükümlüdür. Raporlama periyodunun başında ve raporlama süreci boyunca hiçbir çalışan tarafından bu şekilde bildirim yapılmamıştır.	-	Hayır
Eğitim ve Öğretim	DMA	-	İnsan Kaynağımız ilgili bölüm, Sayfa 113, Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44.	-	Hayır
Eğitim ve Öğretim	G4-LA9	Cinsiyete ve çalışan kategorisine göre çalışan başına ayrılan yıllık ortalama eğitim saati	İnsan Kaynağımız ilgili bölüm, Sayfa 113.	-	Hayır

G4 ÖZEL STANDART BİLDİRİMLER					
Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi		Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
SOSYAL: İŞGÜCÜ UYGULAMALARI VE İNSANA YARAŞIR İŞ					
Eğitim ve Öğretim	G4-LA10	Çalışanların kesintisiz istihdam edilebilirliğini destekleyen ve malulen emekliliklerini yönetebilmelerine yardımcı olan beceri gelişimi ve yaşam boyu gelişim programları	İndeks. Çalışanlar Garanti Bankası bünyesine katıldıkları andan itibaren 506 numaralı Sosyal Güvenlik Yasası'nın 20 numaralı geçici maddesi uyarınca kurulan "T. Garanti Bankası A.Ş. Memur ve Müstahdemleri Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı'nın otomatik olarak üyesi olmaktadır.	-	Hayır
Eğitim ve Öğretim	G4-LA11	Cinsiyete ve çalışan kategorisine göre düzenli performans ve kariyer gelişim değerlendirmelerinden geçen çalışan yüzdesi	İnsan Kaynağımız ilgili bölüm, Sayfa 113.	-	Hayır
Çeşitlilik ve Fırsat	DMA	-	İnsan Kaynağımız ilgili bölüm, Sayfa 113, Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44.	-	Hayır
Çeşitlilik ve Fırsat	G4-LA12	Yönetim organlarının bileşimi ve çalışanların cinsiyete, yaş grubuna, azınlık grubu üyeliğine ve başka çeşitlilik göstergelerine göre tanımlanan çalışan kategorilerine göre dağılımı	İnsan Kaynağımız ilgili bölüm, Sayfa 113, Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44.	-	Hayır
Kadın ve Erkekler için Eşit Ücret	DMA	-	İnsan Kaynağımız ilgili bölüm, Sayfa 113, Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44.	-	Hayır
Kadın ve Erkekler için Eşit Ücret	G4-LA13	Çalışan kategorisine, belirgin operasyon yerlerine göre kadınlar ve erkekler arasındaki taban maaş ve ücret oranı	Garanti Bankası ücret sistemi tamamıyla cinsiyetten bağımsız ve performans bazlı olarak kurulmuştur. Ücret değişiklikleri çalışanların görevlerine ve deneyim seviyelerine bağlı olarak değişiklik göstermektedir. Örneğin üst yönetimdeki erkek yöneticilerin iş tecrübeleri kadın yöneticilere oranla yaklaşık %15 daha fazladır.	-	Hayır

G4 ÖZEL STANDART BİLDİRİMLER					
Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi		Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
SOSYAL: İŞGÜCÜ UYGULAMALARI VE İNSANA YARAŞIR İŞ					
İşgücü Uygulamaları Şikayet Mekanizmaları	DMA	-	İnsan Kaynağımız ilgili bölüm, Sayfa 113, Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44.	-	Hayır
İşgücü Uygulamaları Şikayet Mekanizmaları	G4-LA16	İşgücü uygulamalarıyla ilgili olarak resmi şikayet mekanizmaları kanalıyla getirilmiş, yanıtlanmış ve çözümlenmiş şikayetlerin sayısı	İnsan Kaynağımız ilgili bölüm, Sayfa 113. Raporlama süresi boyunca işgücü uygulamalarıyla ilişkili herhangi şikayet kayıt altına alınmamıştır.	-	Hayır

G4 ÖZEL STANDART BİLDİRİMLER					
Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi		Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
SOSYAL: İNSAN HAKLARI					
Yatırım	DMA	-	Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz ilgili bölüm sayfa 62.	-	Hayır
Yatırım	G4-HR1	İnsan hakları maddeleri içeren veya insan hakları taramasından geçmiş belirgin yatırım sözleşme veya kontratlarının toplam sayısı ve yüzdesi	Önemli boyuttaki kredi sözleşmelerinin 100%'ü Banka'nın insan hakları konularını da kapsayan Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Süreci kapsamında değerlendirilmektedir. Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz ilgili bölüm sayfa 62.	-	Hayır
Yatırım	G4-HR2	Faaliyetlerle ilgili insan hakları unsurlarına ilişkin insan hakları politika veya prosedürleri üzerine verilen çalışan eğitimlerinin toplam saati ve eğitim görmüş çalışanların yüzdesi	İndeks. İnsan hakları ile ilişkili olarak özel bir eğitim verilmemesine rağmen Banka'nın tüm çalışanlarına verdiği sürdürülebilirlik alanında birçok eğitim içeriği etik değerler gibi insan hakları konuları ile ilişkilidir. Örneğin, raporlama sürecinde Sürdürülebilirlik e-öğrenme programı kapsamında verilen eğitimlerin toplam süresi 1,297 saattir.	-	Hayır
Ayrımcılığın önlenmesi	DMA	-	İnsan Kaynağımız ilgili bölüm, Sayfa 113, Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44.	-	Hayır
Ayrımcılığın önlenmesi	G4-HR3	Ayrımcılık vakalarının ve alınan düzeltici önlemlerin toplam sayısı	İndeks. Raporlama sürecinde herhangi ayrımcılık vakası olmamıştır.	-	Hayır
Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı	DMA	-	İnsan Kaynağımız ilgili bölüm, Sayfa 113, Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44.	-	Hayır
Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı	G4-HR4	Örgütlenme ve toplu sözleşme hakkının ihlal edilmiş olabileceği veya belirgin risk altında olabileceği belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler ve bu hakların desteklenmesi için alınan önlemler	İndeks. Garanti Bankası, anayasal bir hak olan sendikalaşmaya ve toplu sözleşme hakkına saygı duyar. 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

G4 ÖZEL STANDART BİLDİRİMLER					
Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi		Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
SOSYAL: İNSAN HAKLARI					
Güvenlik Uygulamaları	DMA	-	Önemli Unsurlar ve Sınırlar sayfa 42, Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44.	-	Hayır
Güvenlik Uygulamaları	G4-HR7	Kuruluşun faaliyetleri ile ilgili insan hakları politikaları veya prosedürleri konusunda eğitim görmüş güvenlik personelinin yüzdesi	İndeks. Banka’nın güvenlik personeli tarafından takip edilmesi gereken prosedürler Banka’nın intranet sisteminde yayınlanmış ve ilgili Güvenlik Prosedürleri altında yürütülmektedir. Uygulanacak yönetmelikler uyarınca Banka tarafından istihdam edilen tüm özel güvenlik personeli 120 saatlik eğitimi tamamlamalı ve minimum test koşullarını yerine getirmelidir. Eğitim, İç İşleri Bakanlığı tarafından izlenmekte ve denetlenmektedir. Yönetmelik ilişkili eğitime ek olarak, Garanti Bankası güvenlik personelinin 15 günlük işbaşı eğitimini ve 2 günlük sınıf eğitimini tamamlamasını zorunlu kılmaktadır. Güvenlik personeli görev süresi boyunca birçok konu üzerine geçici eğitimler almaktadır.	-	Hayır
İK Değerlendirmesi	DMA	-	Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44, Önemli Unsurlar ve Sınırlar sayfa 42.	-	Hayır
İK Değerlendirmesi	G4-HR9	İnsan hakları incelemelerine veya insan hakları etki değerlendirmelerine tabi olmuş faaliyetlerin toplam sayısı ve yüzdesi	İndeks. Raporlama sürecinde hiçbir operasyon insan hakları incelemelerine veya insan hakları etki değerlendirmelerine tabi olmamıştır.	-	Hayır
İnsan Hakları Şikayet Mekanizmaları	DMA	-	İnsan Kaynağımız ilgili bölüm, Sayfa 113, Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44, Önemli Unsurlar ve Sınırlar sayfa 43.	-	Hayır
İnsan Hakları Şikayet Mekanizmaları	G4-HR12	İnsan hakları etkileriyle ilgili olarak resmi şikayet mekanizmaları kanalıyla getirilmiş, yanıtlanmış ve çözümlenmiş şikayetlerin sayısı	İndeks. Raporlama sürecinde insan hakları etkileriyle ilgili olarak herhangi resmi şikayet olmamıştır.	-	Hayır

G4 ÖZEL STANDART BİLDİRİMLER					
Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi		Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
SOSYAL: TOPLUM					
Yerel Toplamlar	DMA	-	Toplumla ilgili bölüm, sayfa 133, Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44, Kurumsal Profil sayfa 30, Önemli Unsurlar ve Sınırlar sayfa 42.	-	No
Yerel Toplamlar	G4-SO1	Yerel toplm katılımı, etki değerlendirmeleri ve gelişim programlarının uygulandığı operasyonların yüzdesi	İndeks. Banka tarafından 2014 yılında gerçekleştirilen bağış ve destekler 17.186.001 TL (2013: 18.001.967 TL). Kurumsal sosyal sorumluluğa bağlılığı ile ilişkili olarak Banka Türkiye'nin birçok yerinde faal olan kişilere, gönüllü kuruluşlara, topluluklara ve derneklere, kamu yararını ilgilendiren kuruluşlara, ve eğitim, kültür, sanat, çevre ve spor alanlarına dahil olan kuruluşlara bağış ve destekte bulunmaktadır. Bağışlar aynı zamanda Banka'nın kurumsal kimliğini artırmak ve bankacılık aktivitelerini genişletmek için gerçekleştirilebilmektedir. Bağışların miktarları ve yararlanıcıları 2014 Faaliyet Raporu sayfa 140'da paylaşılmıştır.	-	Hayır
Yerel Toplamlar	G4-SO2	Yerel toplumlar üzerinde belirgin ölçekte mevcut ve olası olumsuz etkileri olan operasyonlar	İndeks. Raporlama sürecinde yerel toplumlar üzerinde belirgin ölçekte mevcut ve olası olumsuz etkileri olan bir operasyon olmamıştır. Diğer yandan Garanti Bankası ÇSKP ve ÇSEDS aracılığıyla sosyal ve çevresel dolaylı etkilerini kontrol altına almayı hedeflemektedir. Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz ilgili bölüm sayfa 62.	-	Hayır
Yerel Toplamlar	FS-13	Ekonomik açıdan dezavantaja sahip veya düşük nüfus yoğunluğuna sahip alanlarda ulaşım noktaları	İndeks. Garanti Bank düşük nüfus yoğunluğuna sahip alanlara ulaşım noktalarına sahip değildir.	-	Hayır
Yerel Toplamlar	FS-14	Dezavantaja sahip kişilerin finansal hizmetlere erişimlerini iyileştirmek için girişimler	Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz ilgili bölüm sayfa 62.	-	Hayır

G4 ÖZEL STANDART BİLDİRİMLER					
Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi		Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
SOSYAL: TOPLUM					
Yolsuzlukla Mücadele	DMA	-	Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44, Önemli Unsurlar ve Sınırlar sayfa 42.	-	Hayır
Yolsuzlukla Mücadele	G4-SO3	Yolsuzlukla ilgili riskler bakımından değerlendirilmiş faaliyetlerin toplam sayısı ve yüzdesi ve tespit edilen belirgin riskler	Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44, Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz ilgili bölüm sayfa 62. İç kontrol izleme faaliyetleri, Tüm Banka'yı kapsayan erken uyarı sinyallerini temel olarak formüle edilen önceden belirlenmiş yolsuzluk senaryolarına dayanmaktadır. Her merkez birim düzenli aralıklarla Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından fiilen denetlenmektedir. Devamlı olarak Banka'nın herhangi bir yerinde dış kaynaklı yolsuzluğu tespit etmek, kontrol altına almak ve önlemek için stratejiler geliştirilmektedir.	-	Hayır
Yolsuzlukla Mücadele	G4-SO4	Yolsuzlukla mücadele politika ve prosedürleri ile ilgili iletişim ve eğitim	Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44, Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz ilgili bölüm sayfa 62.	-	Hayır
Yolsuzlukla Mücadele	G4-SO5	Teyit edilmiş yolsuzluk vakaları ve alınan önlemler	İndeks. Denetleme aktiviteleri Banka'nın Etik İlkeleri'ne, politikalarına ve prosedürlerine aykırı tüm uygulamalar, işlemler ve davranışları, ve dolandırıcı aktiviteleri tespit etmek/önlemek hedefine sahiptir. Denetleme raporları Disiplin Kurulu tarafından değerlendirilmekte ve sonuçlandırılmaktadır. Eğer gerekli görülürse suç duyurusunda bulunmaktadır.	-	Hayır
Rekabete Aykırı Davranış	DMA	-	Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44	-	Hayır
Rekabete Aykırı Davranış	G4-SO7	Rekabete aykırı davranışlara, tröstleşme ve tekelcilik faaliyetlerine ilişkin davaların toplam sayısı ve bunların sonuçları	Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44	-	Hayır

G4 ÖZEL STANDART BİLDİRİMLER					
Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi		Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
SOSYAL: ÜRÜN SORUMLULUĞU					
Ürün ve Hizmet Etiketlemesi	DMA	-	Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz ilgili bölüm sayfa 62, Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44	-	Hayır
Ürün ve Hizmet Etiketlemesi	G4-PR3	Kuruluşun ürün ve hizmet bilgileri ve etiketleme prosedürlerince zorunlu tutulan ürün ve hizmet bilgileri türü ve bu bilgi gereklerine tabi belirgin ürün ve hizmet kategorilerinin yüzdesi	İndeks. Garanti Bankası sağladığı hizmet ve ürün bilgilerinin paylaşımı ile ilgili yasa ve yönetmeliklere uymaktadır. Bu sebeple Banka sunduğu tüm ürün ve hizmetleriyle ilgili yasal olarak paylaşılması zorunlu tutulan ve tarafsız karar verme için gerekli olacağına inandığı tüm ilgili mevcut bilgiyi müşterilerine sağlamaktadır.	-	Hayır
Ürün ve Hizmet Etiketlemesi	G4-PR4	Ürün ve hizmet bilgileri ve etiketlemeyle ilgili yönetmeliklere ve gönüllü kurallara uyumsuzluk vakalarının sonuç türüne göre toplam sayısı	İndeks. Raporlama sürecinde ürün ve hizmet bilgileri ve etiketlemeyle ilgili yönetmeliklere ve gönüllü kurallara uyumsuzlukla ilgili herhangi bir durum olmamıştır.	-	Hayır
Ürün ve Hizmet Etiketlemesi	G4-PR5	Müşteri memnuniyetini ölçen araştırma sonuçları	Banka'nın müşteri ilişkili faaliyetleri için Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz ilgili bölüme bakılabilir ancak Türkiye'de finans sektöründe araştırma sonuçlarının açıklanması alışılmış bir uygulama değildir.	-	Hayır
Pazarlama İletişimi	DMA	-	Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz ilgili bölüm sayfa 62, Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44.	-	Hayır

G4 ÖZEL STANDART BİLDİRİMLER					
Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi		Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
SOSYAL: ÜRÜN SORUMLULUĞU					
Pazarlama İletişimi	G4-PR6	Yasaklı ve tartışmalı ürünlerin satışı	Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz ilgili bölüm sayfa 62, Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44. Garanti Bankası sunduğu ürün ve hizmetlerle ilgili bilgilerin açıklanması ile ilgili yasa ve yönetmeliklere uymaktadır. Banka ayrıca yürüttüğü tüm pazarlama ve iletişim faaliyetlerinde Türkiye’de mevcut yasa ve yönetmelik gerekliliklerine tam uyum sağlamak için özenle çaba harcamaktadır. Garanti Bankası ulusal yasalar ve/veya Türkiye’nin taraf olduğu uluslararası sözleşmeler tarafından yasaklanmış veya kısıtlanmış hiçbir aktiviteyi veya insan haklarını ihlal ettiği veya çocuk işçi çalıştırdığı kanıtlanan hiçbir kuruluşu finanse etmemektedir. Garanti Bankası bu tarz proje ve aktivitelerin kredi taleplerini sosyal ve çevresel etki değerlendirmesine veya kredi tutarına bağlı olmadan reddetmektedir.	-	Hayır
Pazarlama İletişimi	G4-PR7	Reklam, tanıtım ve sponsorluk da dahil olmak üzere pazarlama iletişimiyle ilgili yönetmeliklere ve gönüllü kurallara uyumsuzluk vakalarının sonuç türüne göre toplam sayısı	İndeks. Raporlama sürecinde veya sonrasında herhangi bir uyumsuzluk durumu raporlanmamıştır.	-	Hayır
Müşteri Gizliliği	DMA	-	Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44, Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz ilgili bölüm sayfa 62.	-	Hayır
Müşteri Gizliliği	G4-PR8	Müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili doğrulanmış şikayetlerin toplam sayısı	İndeks. Raporlama sürecinde veya sonrasında müşteri gizliliğinin ihlaliyle ilgili doğrulanmış bir şikayet olmamıştır.	-	Hayır

G4 ÖZEL STANDART BİLDİRİMLER					
Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi		Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
SOSYAL: ÜRÜN SORUMLULUĞU					
Uyum	DMA	-	Önemli Unsurlar ve Sınırlar sayfa 42, Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44.	-	Hayır
Uyum	G4-PR9	Ürün ve hizmetlerin tedariki ve kullanımı ile ilgili kanun ve yönetmeliklere uyumsuzluktan kaynaklanan önemli para cezalarının parasal değeri	Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44.	-	Hayır
Ürün Portföyü	DMA	-	Kurumsal Profil sayfa 30, Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz ilgili bölüm sayfa 62.	-	Hayır
Ürün Portföyü	FS-6	Sektörel, bölgesel ve boyutsal olarak (örn. mikro/KOBİ/ büyük) kurumsal hizmet alanlarının portföydeki yüzdeleri	Kurumsal Profil sayfa 30. Daha fazla bilgi için 2014 Yıllık Raporu, sayfa 184, altbilgi 4.2.2.	-	Hayır
Ürün Portföyü	FS-7	Her hizmet alanı için özel sosyal fayda sağlamak için tasarlanan hizmetler ve ürünlerin, amaca göre alt-kınlımlı olarak, maddi değeri	Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz ilgili bölüm sayfa 62.	-	Hayır
Ürün Portföyü	FS-8	Her hizmet alanı için özel çevresel fayda sağlamak için tasarlanan hizmetler ve ürünlerin, amaca göre alt-kınlımlı olarak, maddi değeri	Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz ilgili bölüm sayfa 62.	-	Hayır
Denetim	DMA	-	Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ilgili bölüm, sayfa 44.	-	Hayır

G4 ÖZEL STANDART BİLDİRİMLER					
Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi		Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
SOSYAL: ÜRÜN SORUMLULUĞU					
Aktif sahiplik	DMA	-	2013 Yıllık Raporu, sayfa 184, not 4.2.2.	-	Hayır
Aktif sahiplik	FS-10	Çevresel ve sosyal konularda raporlama kuruluşu ile iletişime geçen kurum şirketlerinin sayısı ve yüzdesi	Faaliyetlerimizin Çevresel Etkileri ile ilgili bölüm sayfa 96. Garanti Bankası portföyündeki şirketlerin %100'üne ÇSKP uygulanmaktadır. Ek olarak, Garanti Bankası 20 milyon ABD Doları üzerindeki yatırım tutarına sahip projelere ÇSEDM uygulamaktadır.	-	Hayır
Aktif sahiplik	FS-11	Çevresel ve sosyal alanlarda pozitif ve negatif incelemeye tabi olan varlıkların yüzdesi	Sürdürülebilir Finans ve Müşterilerimiz ilgili bölüm sayfa 62.	-	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
sustainability@garanti.com.tr
Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
Levent Nispetiye Mah.
Aytar Cad. No:2
İstanbul 34340 Türkiye

Raporlama Danışmanı
EY



Bu rapor geri dönüştürülmüş kağıttan üretilmiştir.



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU
2014