

Değer Yararatımımız

Çift Yönlü Önceliklendirme Modelimiz

Öncelikli konuların belirlenmesinde Avrupa Finansal Raporlama Danışma Grubu'nun (EFRAG – European Financial Reporting Advisory Group) Avrupa Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları (ESRS), Uluslararası Finansal Raporlama Standartları (IFRS) kuruluşunun bir parçası olan Uluslararası Sürdürülebilirlik Standartları Kurulu (International Sustainability Standards Board, ISSB) tarafından yayımlanan IFRS S1 (Sürdürülebilirlikle İlgili Finansal Bilgilerin Açıklanmasına İlişkin Genel Hükümler), IFRS S2 (İklimle İlgili Açıklamalar) ile GRI Standartları temel alınmıştır. Öncelikli konuların belirlenmesinde, önceki yıllarda olduğu gibi 'çift yönlü önceliklendirme' yaklaşımı benimsenmiştir.

Faaliyetlerimizin, çevre ve insanlar üzerindeki etkileri – etki açısından öncelik – ile çevresel ve sosyal konuların şirket faaliyetleri üzerindeki etkisi – Finansal açıdan öncelik – açılarından belirlenmiş ve değerlendirilmiştir. Etki önemi, Grubun faaliyetlerinin çevresinde yarattığı olumlu veya olumsuz etkilerle ilgilenirken, finansal önem, çevrenin Grubun ekonomik durumunu nasıl etkilediği veya etkileyebileceği sonucunda ortaya çıkan riskler ve fırsatlarla ilgilidir.

Önceki dönemlerden farklı olarak ESRS özel kategorilerine göre tanımlanan etkiler, riskler ve fırsatlara yönelik analizlerin gerçekleştirilmesi ve bunların arasında Banka için önemli olanların belirlenerek ilgili bilgilerin açıklanmasına yönelik çalışmalar yapılmıştır. Önem derecesi, Grubun stratejik öncelikleri ve bunların uygulanması, piyasa ortamı, paydaşlarla etkileşime göre değerlendirilmiş olup, bu alanlardaki gelişmeler ile düzenlemelerdeki değişikliklere göre periyodik olarak gözden geçirilmesi beklenmektedir.

Önceliklendirme analizinde etki ve finansal önemlilik göz önünde bulundurulsa da raporlamanın Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları'na uyumu açısından açıklanan bilgilerde finansal önemlilik gözletilmiştir.

Metodoloji

Garanti BBVA'nın çift yönlü önceliklendirme analizi, önceki çalışmaların sonuçlarına ve mevcut en güncel ve doğru bilgilere dayanmaktadır. Bu analiz, hem iç süreçler hem de piyasa referanslarını kapsayan araçlar, standartlar ve süreçleri entegre ederek gerçekleştirilmiştir. Bu yaklaşım, analizin Grubun stratejisi, paydaşların ihtiyaçları ve düzenleyici hükümlerle uyumlu şekilde geliştirilmesini ve evrimleşmesini sağlamaktadır. Uygulanan metodoloji üç aşamada yapılandırılmıştır: bağlam analizi, etkiler, riskler ve fırsatların tanımlanması ve tanımlanan bu unsurların değerlendirilmesi.

Bu süreçte, her konunun yönetiminden sorumlu ekiplerin (Sürdürülebilirlik, Sürdürülebilir Ofis, Sürdürülebilir Finansman) aktif katılımı sağlanmış, ve öne çıkan konuların etki derecesi ve olasılığına ilişkin bilgi ve değerlendirmeleri dikkate alınmıştır.

1. Aşama: Konuların listelenmesi

Bankayı etkileyen veya etkileme potansiyeli olan konular, stratejik öncelikler, paydaş beklentileri, küresel eğilimler ve beklentiler ile GRI, ESRS referansları gibi gelişmiş raporlama standartlarında yer alan temalar ışığında belirlenmiştir.

Bu kapsamda küresel raporlama **standartları** ve düzenlemeler ile birlikte, konuların listelenmesinde aşağıdakiler kullanılmıştır;

- Doğal Sermaye (iklim, çevre, vb) konularındaki etkiler için NCFA ve UNEP-WCMC tarafından geliştirilen ENCORE aracı
- Paydaş Anketi: Sürdürülebilirlik konularının paydaşlar nezdinde önceliğini ve etkisini tanımlayabilmek için paydaş anketi düzenlenmiştir. Çalışanlar, bağlı ortaklıklar, müşteriler, STK'lar ve yatırımcılar gibi çeşitli paydaş gruplarının yanıtları değerlendirmeye alınmıştır.
- Bankalar için Portföy Etki Analiz Aracı – Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi (UNEP FI)
- Garanti BBVA İtibar Riski Analizi

2. Aşama: Etkilerin, Risklerin ve Fırsatların (IRO) Tanımlanması ve Tanımı

Belirlenen konuların, etki, risk ve fırsat tanımlaması ve değerlendirmesi yapılırken, ilgili konunun yönetiminden sorumlu ekiplerin aktif değerlendirmesi dikkate alınmıştır. Bununla birlikte;

- Banka'nın kredi portföyüne dayanarak sektörel ve coğrafi etkileri belirlemek için kullanılan UNEP-FI Etki Aracı ve ENCORE aracı kullanılmıştır.
- Sürdürülebilirlik konularının paydaşlar nezdinde önceliğini ve etkisini tanımlayabilmek için paydaş anketi düzenlenmiştir. Çalışanlar, bağlı ortaklıklar, müşteriler, STK'lar ve yatırımcılar gibi çeşitli paydaş gruplarının yanıtları değerlendirmeye alınmıştır.
- İnsan haklarıyla ilgili etkilerin belirlenmesini kolaylaştıran İnsan Hakları Durum Tespiti Methodu kullanılmıştır.

- Risk değerlendirmesinde kapsamlı bir perspektif sağlayan İklim Değişikliği Risk Değerlendirmesi ve İtibar ve Finansal Olmayan Risk Matrisi gibi iç metodolojiler de kullanılmıştır.
- SASB tarafından belirlenen sektörel standartlar ve Avrupa Bankacılık Otoritesi'nin (EBA) yönergeleri gibi finans sektörü için ilgili riskleri ve fırsatları belirlemek ve yönetmek adına ek kriterler sunan standartlara dayanmaktadır.

IRO'lar belirlendikten sonra aşağıdaki kriterlere göre tanımlanmış ve sınıflandırılmıştır:

- Mevcut/Potansiyel: Mevcut etki, risk ve fırsatlarla birlikte, gelecekte gerçekleşme potansiyeli olan etki, risk ve fırsatlar ayrıştırılmıştır
- Zaman Aralığı:
 - **Kısa vadeli:** 1 yıla kadar
 - **Orta vadeli:** 1-4 yıl
 - **Uzun vadeli:** 4 yıldan fazla

- Değer Zinciri Aşaması: Yukarı Yönlü Akış (Upstream), Kendi Operasyonlarımız ve Aşağı Yönlü Akış (Downstream) olarak sınıflandırma.
- ESRS Konuları: Her bir konunun ESRS öncelikli konu standartlarına uygun olarak belirli temalara ve kategorilere atanması.

3. Aşama: Değerlendirme

Her bir konu başlığını değerlendirmek için yukarıda bahsi geçen araçlarla birlikte, konu ile ilgili birimlerle yapılan toplantılarda da değerlendirilerek, puanlanmıştır. Nihai sonuç Sürdürülebilirlik Komitesi'nin görüş ve onayına sunulmuştur.

Etki Önemliliği Değerlendirmesi

"İçten dışa" etki önemi, bir kuruluşun faaliyetlerinin çevresine, yani insanlara, çevreye ve genel olarak topluma nasıl etkiler yarattığının değerlendirilmesini ifade eder. Uygulanan metodoloji, etkinin ciddiyetini belirleyen üç temel faktör etrafında yapılandırılmıştır:

- **Büyüklik (Magnitude):** Etkinin önemi, minimal etkilerden kritik sonuçlara kadar ölçülür. Bu yaklaşım, en yüksek etkili konuların stratejik karar alma sürecinde önceliklendirilmesini sağlar.
- **Kapsam (Scope):** Etkinin coğrafi veya sektörel kapsamına göre (yerel, ulusal veya küresel) sınıflandırılarak etkisinin boyutu tanımlanır. Bu, Grubun stratejilerinin risk veya fırsat ölçeğine göre ayarlanmasına olanak tanır.
- **Geri Döndürülemezlik (Irremediability):** Yalnızca olumsuz etkiler için uygulanır ve verilen zararın geri alınabilirliğini değerlendirir. Bu kriter, biyolojik çeşitliliğin kaybı veya ciddi çalışma hakları ihlalleri gibi insan haklarını geri dönülemez şekilde etkileyen etkilere daha fazla ağırlık verir.

Potansiyel etkiler için değerlendirme, meydana gelme olasılığını (%15'ten az - düşük ihtimal, %90'dan fazla - neredeyse kesin) ve yukarıda belirtilen zaman aralıklarını içerir. Olumsuz etkiler söz konusu olduğunda, insan haklarının korunması ve saygı gösterilmesi önceliklidir.

Bu faktörler, ciddiyet, olasılık ve zaman aralığı ağırlıklandırılarak; olumsuz etkiler için geri döndürülemezlik eklenerek nicelleştirilir. Etkiler, aşağıdaki önem eşiklerine göre sınıflandırılır:

- **Pozitif Etkiler:** Yüksek büyüklüğe sahip ve gerçekleşme olasılığı mevcut veya çok muhtemel olarak sınıflandırılan etkiler önemli olarak kabul edilir.
- **Negatif Etkiler:** Orta veya yüksek büyüklüğe sahip ve gerçekleşme olasılığı muhtemel, çok muhtemel veya mevcut olarak sınıflandırılan etkiler önem eşiklerine dahildir.

Finansal Önemlilik Değerlendirmesi

Garanti BBVA'nın finansal önemlilik değerlendirmesi, Grubun finansal durumu üzerinde önemli etkisi olan ÇSY (Çevresel Sosyal ve Yönetişim) risk ve fırsatlarının değerlendirilmesine odaklanır. Uluslararası referans standartlarıyla uyumlu bu analiz, "dıştan içe" bir yaklaşım benimser ve büyüme, operasyonel performans ve sermayeye erişim gibi belirleyici faktörleri dikkate alır. Kullanılan metodoloji, iç ve dış araçlar ile bilgi kaynaklarına dayalı olarak, finansal etkilerin olasılığını ve büyüklüğünü değerlendirir.

Kullanılan araçlar arasında, doğal sermayeyle ilgili risk ve fırsatların belirlenmesini ve yönetilmesini kolaylaştıran ENCORE (Exploring Natural Capital Opportunities, Risks and Exposure) aracı öne çıkar. Bu araç, ekonomik faaliyetlerin ekosistem hizmetlerine bağımlılığı ve etkileri hakkında bilgi sağlar.

Garanti BBVA'nın İklim Risk Değerlendirme süreci, iklimsel ve geçiş risklerini değerlendirerek, ÇSY risklerinin Banka ve bağlı ortaklıklarının faaliyetleri ve iş modeli üzerindeki etkilerini analiz etmek için hayati önem taşır. Daha fazla bilgi için 'Sürdürülebilirlik' bölümüne bakınız.

Ayrıca, Garanti BBVA, özellikle insan sermayesi ve iş etiği ile ilgili sosyal ve yönetim risklerini değerlendirmek için temel metrikler sunan SASB gibi sektörel standartları kullanmıştır.

Çift yönlü önceliklendirme analizi sonucunda belirlenen sürdürülebilirlik ve iklimle ilgili risk ve fırsatlardan kaynaklanabilecek unsurların nakit akışı üzerindeki etkisi ve potansiyel gelir artışı kapsamlı ve uzun vadeli çalışmalar gerektirmektedir.

Bununla birlikte, düşük karbon ekonomisine geçiş, sürdürülebilir finansman, sera gazı emisyonları gibi iklimle ilgili konularla ilişkili kredi portföyü ve hesaplanan beklenen kredi zararı karşılığı değerlendirildiğinde, kısa vadede finansal tabloları etkileyecek önemli bir düzeltme riski bulunmadığı belirlenmiştir.

Analiz sonucu ortaya çıkan öncelikli riskler (iklim riski hariç), Bankada operasyonel risklerin yönetiminde kullanılan operasyonel risk türleri ile eşleştirilmiştir. Eşleştirme neticesinde hali hazırda Banka'nın operasyonel risk yönetimine ilişkin risk ve kontrollerinin tanımlandığı, risklerin sayısallaştırdığı Risk ve Kontrol Öz Değerlendirme Formu üzerinden ilgili risk türlerinde tanımlanmış risk adedine, risklerin doğal ve artık risk tutarlarına ulaşılmıştır. Analiz sonucu ortaya çıkan öncelikli riskler (iklim riski hariç) kavramsal olarak teknik operasyonel risk türleri ile eşleştirilerek hali hazırda Banka'da operasyonel risk ve kontrollerin tanımlandığı, risk ölçümlerinin gerçekleştirildiği risk ve kontrol öz değerlendirme formu üzerinden ilgili risk türlerinde tanımlanmış risk adedine, risklerin doğal ve artık risk tutarlarına ulaşılmıştır. Bu analiz sonucunda tanımlanan risklerin kısa vadede muhasebe kayıtlarında önemli bir düzeltme riski bulunmadığı değerlendirilmiştir.

Sürdürülebilirlik ve iklimle ilgili risk ve fırsatlara ilişkin çalışmaların somut finansal etkileri, banka bilançosunda ana olarak krediler, beklenen zarar karşılıkları ve özkaynak kalemlerinde gözlenmesi beklenir ve bu etkiler yalnızca Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları'na uyum çerçevesinde finansal önemlilik taşıması durumunda açıklanır. Finansal önemlilik kriteri, vergi öncesi karın belirli bir oranı hesaba katılarak eşik değer belirlenmiş ve analiz buna uygun olarak yürütülmüştür.

Sonuçlar ve Önemlilik Belirleme

Çift yönlü önceliklendirme analizinde yedi ana temada önemli IRO'lar belirlenmiştir. Bu sonuçlar, kuruluşun iş modelini şekillendiren, gelişmekte olan zorlukları ve fırsatları yansıtarak stratejik önceliklerle uyumlu bir şekilde sürekli değişen bir çevrede yer almaktadır.

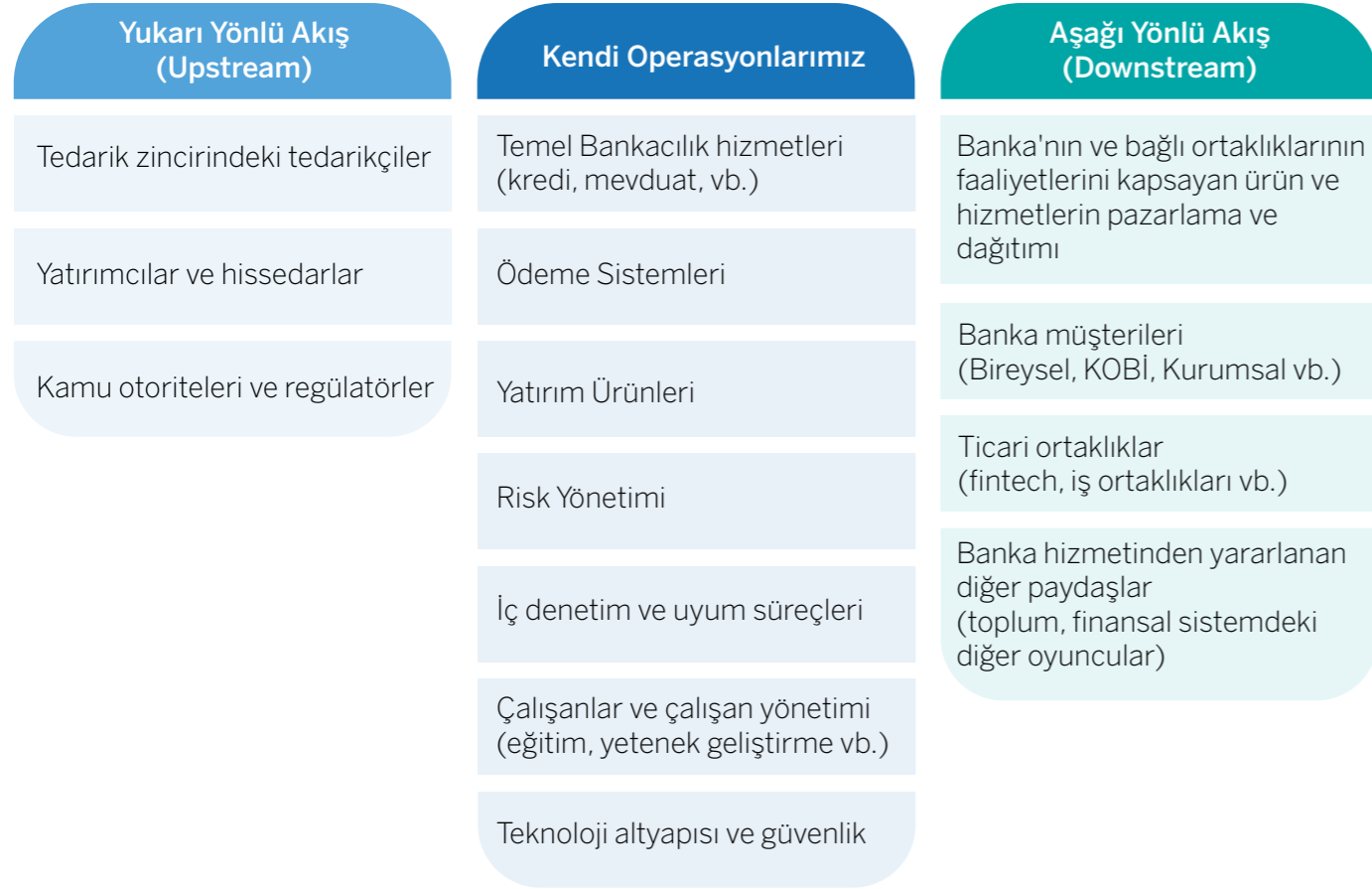
Aşağıdaki tablo etki, risk ve fırsat bazında ayrıştırılmış çift yönlü önceliklendirme analizi sonuçlarını göstermektedir:

İlgili Göstergeler	Etki Açısından Önemlilik		Finansal Açısından Önemlilik		
	Pozitif Etki	Negatif Etki	Riskler	Fırsatlar	Sonuç
Öncelikli Konular	ESRS E1: İklim Değişikliği				
	ESRS S1: Çalışanlarımız				
	ESRS G1: İş Etiği				
	ESRS S4: Müşteriler ile son kullanıcılar				
	ESRS E2: Çevre Kirliliği				
	ESRS E5: Döngüsel Ekonomi				
	ESRS E3: Su ve Deniz Kaynakları				
ESRS S3: Etkilenen Topluluklar					
ESRS S2: Değer Zincirindeki Çalışanlar					
ESRS E4: Biyoçeşitlilik ve Ekosistemler					

Öncelikli Öncelikli Olmaya Yakın Öncelikli Değil

Etki, Risk ve Fırsatların Değer Zinciri üzerinde etkileri

Değer zinciri, Banka'nın faaliyetlerini, ürün ve hizmetlerin sunulması için gerekli süreçlerini ve paydaşlarını ifade eder. Değer zincirini ifade eden üç ana kategori aşağıda gösterilmiştir:



Yapılan değerlendirmede, Önemlilik derecesi yüksek olan konular ağırlıklı olarak değer zincirinin aşağı akış (downstream) aşamasında yoğunlaşmış olup, iş etiği ve çalışanlarla bağlantılı olanlar gibi bazıları, iç operasyonlarla ilişkilidir.

Aşağıdaki tabloda, öncelikli olarak değerlendirilen etki, risk ve fırsatların değer zinciri üzerindeki etkisi gösterilmiştir.

Sürdürülebilirlik ile ilgili öncelikli olarak belirlenen Etki, Risk ve Fırsatlar

ESRS Konu Başlığı	Öncelikli Alt Konu	Konuya ilişkin tanımlama	Mevcut / Potansiyel	Etki / Risk / Fırsat	Zaman Aralığı	Etkilediği Değer Zinciri
ESRS E1: İklim Değişikliği	İklim Değişikliğine Uyum	Düşük karbonlu bir ekonomiye geçişte, yeni düzenlemeler ve değişen piyasa koşullarına adapte olamayan müşterilere sağlanan kredilerin, bankanın gelirlerini ve portföy kalitesini olumsuz etkilemesi	Potansiyel	Risk (Geçiş Riski)	Uzun Vade	Aşağı Yönlü Akış (Downstream) (Müşteriler)
		Yüksek emisyonlu veya geçiş stratejisi olmayan şirketlere, sektörlere ve operasyonlara sağlanan finansmanın, Garanti BBVA'nın portföyünden kaynaklanan sera gazı emisyonlarının artmasına yol açması ve bu durumun Paris Anlaşması'nın belirlediği karbonsuzlaşma hedeflerine uyumu zorlaştırması	Mevcut	Negatif Etki	-	Aşağı Yönlü Akış (Downstream) (Müşteriler)
		Karbonsuzlaşma stratejisi olmayan veya yüksek emisyon profiline sahip şirketlerin ve sektörlerin finansmanı, Garanti BBVA'nın portföyünün toplam sera gazı emisyonlarını artırması ve Paris Anlaşması'nın hedeflerinden sapılma riskini yaratması	Mevcut	Negatif Etki	-	Aşağı Yönlü Akış (Downstream) (Müşteriler)
		Garanti BBVA'nın karbon yoğun sektörlerdeki birçok müşterisinin, Paris Anlaşması'nın 1,5 Derece Yol Haritası ile uyum sağlaması için üretim hatlarını iyileştirmesi	Potansiyel	Risk (Geçiş Riski)	Uzun Vade	Aşağı Yönlü Akış (Downstream) (Müşteriler)
		Paris Anlaşması'nın hedeflerine ulaşılmasını desteklemek amacıyla sera gazı emisyonlarının azaltılması ve müşterilerin/ sektörlerin düşük karbonlu bir ekonomiye geçişine yönelik finansman ve desteğin sağlanması	Mevcut	Pozitif Etki	-	Aşağı Yönlü Akış (Downstream) (Müşteriler)

ESRS Konu Başlığı	Öncelikli Alt Konu	Konuya ilişkin tanımlama	Mevcut / Potansiyel	Etki / Risk / Fırsat	Zaman Aralığı	Etkilediği Değer Zinciri
ESRS E1: İklim Değişikliği	İklim Değişikliğine Uyum	Finansman sağlanan şirketlerin, iklim değişikliğinin etkilerini azaltmak ve bu etkilere uyum sağlamak için sürdürülebilir iş modellerini benimsemesi, bu süreçte dayanıklılıklarını artırarak adaptasyonlarına katkıda bulunması	Mevcut	Pozitif Etki	-	Aşağı Yönlü Akış (Downstream) (Müşteriler)
		Sürdürülebilir iş modellerinin teşvik edilmesiyle, müşterilerin iklim değişikliğinin etkilerine uyum sağlamalarına ve dayanıklılıklarını artırmalarına destek olunması	Mevcut	Pozitif Etki	-	Aşağı Yönlü Akış (Downstream) (Müşteriler)
		Sera gazı emisyonlarını azaltmak ve Paris Anlaşması hedeflerine ulaşmayı desteklemek için finansmanın daha sürdürülebilir sektörlere ve faaliyetlere yönlendirilmesi	Mevcut	Pozitif Etki	-	Aşağı Yönlü Akış (Downstream) (Müşteriler)
		Sürdürülebilir finansal ürün ve hizmetlere (yatırım ve emeklilik fonları dahil) yönelik talebin artmasıyla bağlantılı olarak emisyonların azaltılması	Mevcut	Pozitif Etki	-	Aşağı Yönlü Akış (Downstream) (Müşteriler)
		Şirketlerle, iklim değişikliği etkilerini azaltmak üzerine daha etkin bir diyalog kurulmasını sağlanması ve bu süreçlere katkıda bulunulması, karbonsuzlaşma politikalarını hayata geçirerek yönetimlerin bu yönde etkilenmesi	Mevcut	Pozitif Etki	-	Aşağı Yönlü Akış (Downstream) (Müşteriler)
	İklim Değişikliğine Uyum (Enerji)	Finansman sağlanan müşterilerin sürdürülebilir ve verimli enerji sistemlerine geçişini destekleyerek, bu süreçte onlara özel çözümler sunarak dönüşüm hedeflerine ulaşmalarına yardımcı olunması	Mevcut	Pozitif Etki	-	Aşağı Yönlü Akış (Downstream) (Müşteriler)
ESRS S2: Çevre Kirliliği	Hava Kirliliği	Finansmanın doğru şekilde yönlendirilmesi yoluyla kirlilik seviyelerinin azaltılması ve daha sürdürülebilir sektörlere odaklanması	Mevcut	Pozitif Etki	-	Aşağı Yönlü Akış (Downstream) (Müşteriler)

ESRS Konu Başlığı	Öncelikli Alt Konu	Konuya ilişkin tanımlama	Mevcut / Potansiyel	Etki / Risk / Fırsat	Zaman Aralığı	Etkilediği Değer Zinciri
ESRS E3: Su ve Deniz Kaynakları	Su deşarjları Okyanuslara yapılan su deşarjları	Su kaynaklarına aşırı bağımlı veya su kirliliğine neden olan şirketlere sağlanan finansmanın, yatırım portföyünde değer kaybına ve çevresel taahhütleriyle uyumsuzluk sorunlarına neden olması (Bu durum, düzenleyici cezalarla birlikte, bankanın itibarını ve finansal performansını olumsuz etkileyebilir.)	Potansiyel	Risk (Geçiş Riski)	Uzun Vade	Aşağı Yönlü Akış (Downstream) (Müşteriler)
	Su tüketimi Su çekimleri Su deşarjları Okyanuslara yapılan su deşarjları Deniz kaynaklarının çıkarılması ve kullanımı	Su tüketimi konusunda yüksek bağımlılığı olan veya su kaynakları üzerinde olumsuz etkiler yaratan müşterilere finansman sağlandığında, bu durumun geri ödeme performansında sorunlara, düzenleyici baskılara ve itibar kaybına yol açması (Ayrıca, bu tür müşterilerin faaliyetlerinin uzun vadede su kaynaklarına zarar vermesi, bankanın sürdürülebilirlik taahhütlerini tehlikeye atabilir.)	Potansiyel	Risk (Geçiş Riski)	Uzun Vade	Aşağı Yönlü Akış (Downstream) (Müşteriler)
ESRS E5: Döngüsel Ekonomi	Kaynaklar ve kaynak kullanımı	Yenilenebilir ve yenilenemeyen doğal kaynakların üretim ve tüketim süreçlerinde verimli kullanımını teşvik eden projelere ve sürdürülebilir iş modellerine finansman sağlanması	Mevcut	Pozitif Etki	-	Aşağı Yönlü Akış (Downstream) (Müşteriler)
ESRS S1: Çalışanlarımız	Çalışma Koşulları (Güvenli çalışma ortamı)	Bireylerin özgürlük, eşitlik, güvenlik ve insan onuruna uygun koşullarda üretken çalışmasının sağlanması	Mevcut	Pozitif Etki	-	Kendi Operasyonlarımız (Çalışanlar)
	Çalışma Koşulları (Sosyal diyalog, kültür)	Çalışanlar tarafından sağlam bir kurum kültürünün oluşturulması ve benimsenmesinin desteklenmesi	Mevcut	Pozitif Etki	-	Kendi Operasyonlarımız (Çalışanlar)

ESRS Konu Başlığı	Öncelikli Alt Konu	Konuya ilişkin tanımlama	Mevcut / Potansiyel	Etki / Risk / Fırsat	Zaman Aralığı	Etkilediği Değer Zinciri
ESRS S1: Çalışanlarımız	Çalışma Koşulları İş-Yaşam Dengesi Eğitim ve yetenek gelişimi	Kaliteli iş teklifleri ve rekabetçi ücretlendirme ile daha yüksek çalışan memnuniyeti ve üretkenliğin sağlanması	Mevcut	Pozitif Etki	-	Kendi Operasyonlarımız (Çalışanlar)
	Çeşitlilik, 'eşit işe eşit ücret' değeri	Çalışanlar arasında fırsat eşitliğinin teşvik edilmesi ve bu eşitliğin sürdürülebilir bir şekilde desteklenmesinin sağlanması	Potansiyel	Pozitif Etki	Kısa Vade	Kendi Operasyonlarımız (Çalışanlar)
ESRS S4: Müşteriler ve Son Kullanıcılar	Müşteriler ve/veya son kullanıcılar için bilgiyle ilgili etkiler	Ürün ve hizmet bilgilerini şeffaf bir şekilde sunulmamasının, müşteri güvenini zedelemesi ve yasal yaptırımlara yol açması (Ayrıca, müşteri memnuniyetinde düşüşe ve rekabet avantajının kaybedilmesi)	Mevcut	Risk	Orta Vade	Aşağı Yönlü Akış (Downstream) (Müşteriler)
		Eğitim programlarının geliştirilmesine yönelik zaman ve para yatırımlarının, bankanın maliyetlerini artırarak kârlılığını olumsuz etkilemesi	Potansiyel	Risk	Kısa Vade	Kendi Operasyonlarımız (Faaliyetler)
		Bilinçlendirme kampanyalarında yanlış veya uygunsuz veri kullanımının, müşteri memnuniyetinde azalmaya ve müşteri güveninin kaybına yol açması	Potansiyel	Risk	Kısa Vade	Kendi Operasyonlarımız (Uyum)
	Müşteriler ve/veya son kullanıcılar için bilgiyle ilgili etkiler (Gizlilik)	Veri koruma düzenlemelerine uyulmamasının, yasal davalar, mali cezalar ve düzenleyici önlemleri ortaya çıkarması ve bu nedenle hem operasyonel maliyetlerin artması hem de itibar kaybının yaşanması	Mevcut	Risk	Kısa Vade	Kendi Operasyonlarımız (Uyum)
		Kişisel verilerin işlenmesinde şeffaflık ve kontrol mekanizmalarının eksikliğinin, Garanti BBVA'nın piyasada güvenilirlik kaybına ve paydaşlar nezdinde itibarının zedelenmesine yol açması	Mevcut	Risk	Kısa Vade	Kendi Operasyonlarımız (Uyum) Aşağı Yönlü Akış (Downstream) (Paydaşlar)

ESRS Konu Başlığı	Öncelikli Alt Konu	Konuya ilişkin tanımlama	Mevcut / Potansiyel	Etki / Risk / Fırsat	Zaman Aralığı	Etkilediği Değer Zinciri
ESRS S4: Müşteriler ve Son Kullanıcılar	Müşteriler ve/veya son kullanıcılar için bilgiyle ilgili etkiler (Gizlilik)	Müşterilerin parasal kaynaklarının yeterince korunmaması veya korunamaması sonucu, finansal sistemin güvenilirliğinin zayıflaması ve bunun ekonominin genel sağlığını olumsuz etkilemesi	Potansiyel	Negatif Etki	Kısa Vade	Kendi Operasyonlarımız (Uyum, Risk Yönetimi) Aşağı Yönlü Akış (Downstream) (Paydaşlar, Ekonomideki diğer oyuncular)
		Müşterilerin ve hissedarlarının verilerini korumaya yönelik adımlar atarak, kişisel veriler üzerindeki kontrol mekanizmalarını kolaylaştırması ve bu sayede paydaşların haklarını etkin bir şekilde kullanabilmesinin sağlanması	Mevcut	Pozitif Etki	-	Aşağı Yönlü Akış (Downstream) (Paydaşlar, Müşteriler)
		Kişisel veri güvenliği risklerinin yanlış değerlendirilmesinin, gizlilik ihlalleri, veri kayıpları ve güvenlik açıklarına yol açarak bankanın rekabet gücünü ve müşteri güvenini azaltması	Potansiyel	Risk	Orta Vade	Kendi Operasyonlarımız (Uyum, Risk Yönetimi)
		Kişisel verilerin işlenmesiyle ilgili sağlanan bilgilerin şeffaflığını artırarak paydaşlar nezdinde güven oluşturulması ve kurumun olumlu imajının güçlendirilmesi	Mevcut	Pozitif Etki	-	Kendi Operasyonlarımız (Uyum, Risk Yönetimi)
		Müşteri ve hissedarlara yönelik bilinçlendirme kampanyaları gibi çalışmalarla, verilerin sorumlu kullanımı konusunda farkındalık kazandıracak eğitimlerin sağlanması	Mevcut	Pozitif Etki	-	Aşağı Yönlü Akış (Downstream) (Paydaşlar, Müşteriler)
		Siber saldırılara karşı yetersiz kalınmasının, gizli bilgilerin çalınmasına ve müşteri güveninin ciddi şekilde zedelenmesine neden olması	Potansiyel	Risk	Orta Vade	Aşağı Yönlü Akış (Downstream) (Paydaşlar, Müşteriler)
		Kişisel verilerin korunması ve yetkisiz kullanımın önlenmesi için güçlü kontrol mekanizmaları ve şeffaf veri işleme politikaları uygulanarak bireylerin mahremiyet hakkının korunması	Mevcut	Pozitif Etki	-	Aşağı Yönlü Akış (Downstream) (Paydaşlar, Müşteriler)

ESRS Konu Başlığı	Öncelikli Alt Konu	Konuya ilişkin tanımlama	Mevcut / Potansiyel	Etki / Risk / Fırsat	Zaman Aralığı	Etkilediği Değer Zinciri
ESRS S4: Müşteriler ve Son Kullanıcılar	Müşteriler ve/veya son kullanıcılar için bilgiyle ilgili etkiler (Gizlilik)	Müşterilerin mali durumlarını güvence altına almak amacıyla güçlü bir siber güvenlik altyapısı kurarak, etkili prosedürler ve eylemler tasarlayıp uygulayarak, finansal güvenliklerinin artırılması	Mevcut	Pozitif Etki	-	Aşağı Yönlü Akış (Downstream) (Paydaşlar, Müşteriler)
		BT hizmet sağlayıcılarına aşırı bağımlılığım, bu sağlayıcıları etkileyen bir güvenlik olayı durumunda operasyonel kesintilere ve müşteri hizmetlerinin aksamasına yol açması ve bu durumun, bankanın operasyonel risklerini artırması	Potansiyel	Risk	Kısa Vade	Kendi Operasyonlarımız (Faaliyetler)
		Bilgi sistemlerindeki teknik sorunlar ve siber güvenlik önlemlerindeki eksikliklerin, operasyonel süreçlerin aksamasına, gelir kaybına ve müşterilerde güven kaybına yol açması	Potansiyel	Risk	Kısa Vade	Kendi Operasyonlarımız (Teknoloji) Aşağı Yönlü Akış (Downstream) (Müşteriler)
	Müşteriler ve/veya son kullanıcıların finansal sisteme dahililiyeti	Dijitalleşme yoluyla müşteriler için bankacılık hizmetlerine daha fazla kolaylık ve erişilebilirlik sağlanması	Mevcut	Pozitif Etki	-	Aşağı Yönlü Akış (Downstream) (Müşteriler)
		Sürdürülebilirlik projelerine yönelik hükümet ve uluslararası kuruluşlardan finansman ve sübvansiyonlara erişimi kolaylaştırarak müşterilerin mali sağlığının iyileştirilmesi	Mevcut	Pozitif Etki	-	Aşağı Yönlü Akış (Downstream) (Müşteriler)
		Küçük ve orta ölçekli işletmelerin (KOBİ) büyümesini ve sürdürülebilirliğini teşvik eden finansal çözümler ve programlar sunarak, ekonomik gelişimin ve değer yaratımının desteklenmesi	Mevcut	Pozitif Etki	-	Aşağı Yönlü Akış (Downstream) (Müşteriler, Paydaşlar)
		Kadınlar ve erkeklerin eşit haklara, sorumluluklara ve fırsatlara sahip olduğu bir toplumun oluşmasına katkı sağlayan projelere ve programlara finansman sağlanarak toplumsal cinsiyet eşitliğinin teşvik edilmesi	Mevcut	Pozitif Etki	-	Aşağı Yönlü Akış (Downstream) (Müşteriler, Paydaşlar, Toplum)

ESRS Konu Başlığı	Öncelikli Alt Konu	Konuya ilişkin tanımlama	Mevcut / Potansiyel	Etki / Risk / Fırsat	Zaman Aralığı	Etkilediği Değer Zinciri
ESRS S4: Müşteriler ve Son Kullanıcılar	Müşteriler ve/veya son kullanıcıların kişisel güvenliğiyle ilgili etkiler	Ürün ve hizmetlerin yetersiz çeşitliliği, dijital dönüşümde geri kalınması sebebiyle yeni müşteri ihtiyaçlarını karşılamaması nedeniyle gelir kaybı yaratması	Potansiyel	Risk	Kısa Vade	Kendi Operasyonlarımız (Uyum, Risk Yönetimi)
		Yapay Zeka'nın öngörülemez veya hatalı kararlar vermesi, veri gizliliği ihlalleri, algoritmik önyargılar, yanlış kullanılması	Potansiyel	Risk	Orta Vade	Kendi Operasyonlarımız (Uyum, Risk Yönetimi)
		Siber güvenlik önlemlerinin eksikliği, gizli bilgilerin sızması ve güvenlik ihlalleri nedeniyle rekabet gücü ve gelir kaybı yaşanması	Potansiyel	Risk	Orta Vade	Kendi Operasyonlarımız (Faaliyetler, Teknoloji)
		Müşterilerin siber güvenlik konusunda yeterli bilgiye sahip olmamasının, dolandırıcılık vakalarının artmasına, müşterilerin finansal durumlarının zarar görmesine ve müşteri kaybına yol açması	Mevcut	Risk	Orta Vade	Aşağı Yönlü Akış (Downstream) (Müşteriler) Kendi Operasyonlarımız (Faaliyetler, Teknoloji)
SRS G1: İş Etiği	Kurum kültürü	Bankanın sürdürülebilirlik iddialarının ve uygulamalarının şeffaf olmaması, yanlış yönlendirmeler yapması veya yanıltıcı bilgiler sunarak, "greenwashing" gibi algı yönetimi faaliyetlerinin ortaya çıkması paydaşların güvenini zedelemesi ve uzun vadeli itibar zararına yol açması	Potansiyel	Risk	Kısa Vade	Kendi Operasyonlarımız (Faaliyetler, Risk Yönetimi)
		Kara para aklama ve terörizmin finansmanının önlenmesine yönelik mevzuatlara uyum sağlanamamasının veya ürün ve hizmetlerinin yasadışı faaliyetler için kullanılmasının, bankanın yasal yaptırımlara, düzenleyici cezalarla karşılaşmasına ve önemli ölçüde mali ve itibar kaybına neden olması	Potansiyel	Risk	Kısa Vade	Kendi Operasyonlarımız (Faaliyetler, Risk Yönetimi)

ESRS Konu Başlığı	Öncelikli Alt Konu	Konuya ilişkin tanımlama	Mevcut / Potansiyel	Etki / Risk / Fırsat	Zaman Aralığı	Etkilediği Değer Zinciri
SRS G1: İş Etiği	Kurum kültürü	İyi kurumsal yönetim standart ve ilkelerinin benimsenmesiyle kara para aklamanın ve terörizmin finansmanının önlenmesi ve bu sorunlarla mücadele yoluyla sosyoekonomik refaha katkıda bulunulması	Mevcut	Pozitif Etki	-	Aşağı Yönlü Akış (Downstream) (Müşteriler, Paydaşlar)
		Finansman sağlanan şirketlerin, yönetim kurulları dahil olmak üzere çalışanları arasında fırsat eşitliğinin teşvik edilmesi ve geliştirilmesi	Mevcut	Pozitif Etki	-	Aşağı Yönlü Akış (Downstream) (Müşteriler, Paydaşlar)
	İhbarcılarının Korunması	İhbar mekanizmalarının etkin olmamasının veya ihbar hattına erişimde eksikliklerin, Garanti BBVA'nın çalışan ve müşteri memnuniyeti ve güvenini olumsuz etkilemesi. (Bu durum, itibar kaybı, yasal davalar ve yaptırımlarla sonuçlanabilir.)	Potansiyel	Risk	Orta Vade	Kendi Operasyonlarımız (Uyum)
	Yolsuzluk ve rüşvet	Etik olmayan uygulamalara karışılması veya bunlara göz yumulmasının, itibarı zedelemesi ve davalara, düzenleyici yaptırımlara veya finansal kayıplara yol açması	Potansiyel	Risk	Orta Vade	Kendi Operasyonlarımız (Uyum)
		Yolsuzluk, sahtecilik, rüşvet gibi etik dışı faaliyetler nedeniyle itibar riski ve yasal süreçlerle karşılaşılması.	Potansiyel	Risk	Orta Vade	Kendi Operasyonlarımız (Uyum)

Çift Yönlü Önceliklendirme Analizinin Stratejiye Entegrasyonu

Garanti BBVA'nın stratejisi, BBVA grubuna paralel olarak, dijitalleşme, yenilikçilik ve karbon azaltımı gibi ekonomik dönüşüm için kritik küresel eğilimlere yanıt veren altı stratejik önceliğe dayanır. Bu eğilimler, müşteri tabanını genişletmek, finansal sağlığı güçlendirmek ve sürdürülebilir bir geleceğe geçişi desteklemek gibi temel hedeflere yöneliktir. Bu yaklaşım ile operasyonel mükemmeliyet, son derece bağlı bir ekip ve ileri teknoloji ve veri analizi yeteneklerinin uygulanması ile desteklenir, ölçeklenebilirlik ve güvenlik garanti altına alınır.

Çift yönlü önceliklendirme analizinin BBVA Grup stratejisi ile uyumlu olmasını sağlamak için finansal olmayan riskler, itibar riskleri ve sürdürülebilir iş kanalı oluşturma planları gibi yerleşik uygulamalar entegre edilmiştir.

Çift yönlü önceliklendirme analizinin sonuçları, iklim değişikliği, çalışanlar, iş etiği, tüketiciler ile nihai kullanıcılar, çevre kirliliği, döngüsel ekonomi, su ve deniz kaynakları olmak üzere yedi ana önemli kategori etrafında yapılandırılmıştır. Bu kategoriler, Grubun stratejik önceliklerini yansıtır ve kurumsal hedeflerle uyumu güçlendirir.

ESRS Konu Başlığı	Öncelikli Alt Konu	İlgili Stratejik Öncelik	Aldığımız Aksiyon	Hedef	Raporda ilgili sayfa
ESRS E1: İklim Değişikliği	İklim Değişikliğine Uyum	Sürdürülebilirlik	Sürdürülebilir kalkınmanın finansmanına katkımız	2018-2025 periyodu için hedef: 400 milyar TL	Sayfa 132
			Kömürden Çıkış Planı	Kömür faaliyetlerine ilişkin risklerimizi 2030 yılına kadar minimize edecek ve en geç 2040'a kadar sıfırlayacağız.	Sayfa 170
			Düşük karbonlu ekonomiye geçiş stratejisi	Karbonsuzlaşma Hedeflerimiz	Sayfa 167
	İklim Değişikliğine Uyum (Enerji)	İleri seviyede çevresel ve sosyal kriterlere uyum kontrolü, Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Süreci (ÇSEDS) olarak tanımlanarak IFC Performans Standartları ve Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal standartları dahil ve fakat bunlarla kısıtlı olmayarak uluslararası standartları ve iyi uygulamaları referans alarak oluşturuldu. ÇSEDS Ekvator Prensipleri (IV) standardında belirlenmiş olan kapsamı baz alır ve buna ilave olarak tüm proje finansman ve proje finansmanı danışmanlık işlemlerini içerecek şekilde yürütülür. Takip edilen projelerde İklim değişikliğine uyum da dahil olmak üzere spesifik aksiyon planları, kredi sözleşmesine derç edilir ve kredi vadesi boyunca bu aksiyonlar takip edilir.	Sayfa 141-143		
Yenilenebilir enerji projelerine destek	Yeni elektrik üretimi projelerinin finansmanında yenilenebilir enerjinin payı:	Sayfa 170			

ESRS Konu Başlığı	Öncelikli Alt Konu	İlgili Stratejik Öncelik	Aldığımız Aksiyon	Hedef	Raporda ilgili sayfa
ESRS S2: Çevre Kirliliği	Hava Kirliliği	Sürdürülebilirlik	Kömürden Çıkış Planı	Kömür faaliyetlerine ilişkin risklerimizi 2030 yılına kadar minimize edecek ve en geç 2040'a kadar sıfırlayacağız.	Sayfa 170
			Düşük karbonlu ekonomiye geçiş stratejisi	Karbonsuzlaşma Hedeflerimiz	Sayfa 167
			Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Süreci	İleri seviye Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Sürecine (ÇSEDS) tabi projelerde/yatırımlarda IFC Performans Standartları ve Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal standartları dahil ve fakat bunlarla kısıtlı olmayarak uluslararası standartları ve iyi uygulamaları referans alarak Çevre ve Hava Kirliliği dahil olmak üzere spesifik aksiyon planları oluşturuluyor, kredi sözleşmesine derç ediliyor ve kredi vadesi boyunca bu aksiyonlar takip ediliyor.	Sayfa 141-143
SRS E3: Su ve Deniz Kaynakları	Su Tüketimi Su deşarjları Deniz Kaynakları	Sürdürülebilirlik	- Sürdürülebilir Finans Ürünleri	- Bu alandaki sürdürülebilir Finansman ürünlerinin kullandırımlarını artırılması hedefleniyor - Biyoçeşitlilik / Mavi tahvil ihraçları değerlendirilecektir.	Sayfa 134-136
			Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Süreci	İleri seviye Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Sürecine (ÇSEDS) tabi projelerde/yatırımlarda IFC Performans Standartları ve Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal standartları dahil ve fakat bunlarla kısıtlı olmayarak uluslararası standartları ve iyi uygulamaları referans alarak Su ve Deniz Kaynakları dahil olmak üzere spesifik aksiyon planları oluşturuluyor, kredi sözleşmesine derç ediliyor ve kredi vadesi boyunca bu aksiyonlar takip ediliyor.	Sayfa 141-143
			TURMEPA işbirliği (Mavi Nefes)	Mavi Nefes projesi ile denizlerimizi ve su kaynaklarımızı daha dirençli hale getirecek bilimsel koruma ve izleme çalışmalarına devam edilecek	Sayfa 223

ESRS Konu Başlığı	Öncelikli Alt Konu	İlgili Stratejik Öncelik	Aldığımız Aksiyon	Hedef	Raporda ilgili sayfa
ESRS E5: Döngüsel Ekonomi	Kaynaklar ve kaynak kullanımı	Sürdürülebilirlik	- Sürdürülebilir Finans Ürünleri	Bu alandaki sürdürülebilir Finansman ürünlerinin kullandırımlarını artırılması hedefleniyor.	Sayfa 134-136
			Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Süreci	İleri seviye Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Sürecine (ÇSEDS) tabi projelerde/yatırımlarda IFC Performans Standartları ve Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal standartları dahil ve fakat bunlarla kısıtlı olmayarak uluslararası standartları ve iyi uygulamaları referans alarak Döngüsel Ekonomi ve Kaynak Kullanımı dahil olmak üzere spesifik aksiyon planları oluşturuluyor, kredi sözleşmesine derç ediliyor ve kredi vadesi boyunca bu aksiyonlar takip ediliyor.	Sayfa 141-143
			Düşük karbonlu ekonomiye geçiş stratejisi	Karbonsuzlaşma Hedeflerimiz	Sayfa 167
ESRS S1: Çalışanlarımız	Çalışma Koşulları (Güvenli çalışma ortamı Çalışan Deneyimi Eğitim Çeşitlilik)	En İyi ve En Bağlı Takım	Çeşitlilik ve Kapsayıcılığı Güçlendirme	Ücretlendirme süreçlerinde beceri bazlı yaklaşımlardan ve analitik çözümlerden yararlanarak dinamik bir ücret yönetim modelini geliştirmek.	Sayfa 213-215
			Çalışan Esenliği ve Güvenliği	Çalışanların eşit hak ve fırsatlara sahip olduğu kapsayıcı bir iş ortamı korunacak. Bu kapsamda Fırsat eşitliği ve çeşitlilik konusunda eğitim alan çalışan oranı artırılabilecek.	Sayfa 216-217
			Etik Değerler ve Şiddet Karşıtı Politikaların Güçlendirilmesi	Yönetim kurulunda kadın oranı hedefi %25 (2024 yılında ulaşılmıştır)	Sayfa 213-214
			Yetenek Kazanımı, Kariyer ve Gelişim Fırsatlarının Artırılması	İç mobilite oranını yükseltmek	Sayfa 197-204
			Çalışan Deneyimini İyileştiren Esenlik ve Yan Hakların Güçlendirilmesi	Memnuniyet anketleri ile aday/çalışan deneyimini ölçerek iyileştirme sağlamayı hedeflemek	Sayfa 195-196

ESRS Konu Başlığı	Öncelikli Alt Konu	İlgili Stratejik Öncelik	Aldığımız Aksiyon	Hedef	Raporda ilgili sayfa
ESRS S1: Çalışanlarımız	Çalışma Koşulları (Güvenli çalışma ortamı Çalışan Deneyimi Eğitim Çeşitlilik)	En İyi ve En Bağlı Takım	Engelli Yeteneklerin için Erişilebilir Çalışma Ortamı Oluşturulması		Sayfa 213-215
			Toplumsal Cinsiyet Eşitliğinin Teşvik Edilmesi		Sayfa 213-215
			Çalışma ortamını ve çalışan esenliğini artırmaya yönelik anketler, odak grupları	Liderlik Eğitim Programları: Yeniden lansmanı yapılacak olan Liderlik Eğitim Programları ve The Good Manager eğitimleriyle liderlerimize kişiselleştirilmiş yolculuklar tasarlanacaktır.	Sayfa 195
			Sürekli öğrenme kültürünü teşvik etmek amacıyla zenginleştirilen ve geliştirilen dijital ve sınıf içi eğitimler	Empati Yolculuğu Eğitim Programı: Tüm çalışanların ve liderlerin dahil olacağı şekilde "Empati Yolculuğu Eğitim Programı"nı hayata geçirecektir. Bu program, çalışanların müşteri ihtiyaçlarını daha iyi anlamalarını ve daha etkili hizmet sunmalarını destekleyecek eğitim ve gelişim çözümleri sunacaktır.	Sayfa 205-212
			Liderlerimizi güçlendirme programı	Garanti BBVA Grubu'nun hedeflediği stratejik yetkinliklerin geliştirilmesini teşvik eden, küresel ve oyunlaştırılmış öğrenme deneyimi sunan "The Camp" inisiyatifi 2025 yılında hayata geçirilecek	Sayfa 210
			Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Rehberi, Ev içi Şiddet Politikası, Cinsel Taciz, Saldırı ve Ayrımcılık Politikaları Ev İçi Şiddet Platformu		Sayfa 213-215
			Fırsal Eşitliği Modeli Erişilebilirlik Topluluk Buluşmaları		Sayfa 213-215
			Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Süreci	İleri seviye Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Sürecine (ÇSEDS) tabi projelerde/yatırımlarda IFC Performans Standartları ve Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal standartları dahil ve fakat bunlarla kısıtlı olmayarak uluslararası standartları ve iyi uygulamaları referans alarak İş ve Çalışma Koşulları dahil olmak üzere spesifik aksiyon planları oluşturulur, kredi sözleşmesine derç edilir ve kredi vadesi boyunca bu aksiyonlar takip edilir.	Sayfa 141-143

ESRS Konu Başlığı	Öncelikli Alt Konu	İlgili Stratejik Öncelik	Aldığımız Aksiyon	Hedef	Raporda ilgili sayfa
ESRS S4: Müşteriler ve Son Kullanıcılar	Müşteriler ve/veya son kullanıcılar için bilgiyle ilgili etkiler	Finansal Sağlık	2024 yılı içerisinde, müşterilere mobil uygulamamız içerisinde finansal sağlıklarını iyileştirmelerine yönelik kişiselleştirilmiş deneyim ve ipuçları sunduğumuz Durumum alanına Aracım, Evim ve Seyahatim sayfaları eklenerek, kapsamlı ve bütünsel bir kullanıcı deneyimi sunulması hedeflenmiştir	Mobil Bankacılık içerisinde 'Durumum' alanındaki mevcut fonksiyonların iyileştirilmesine ve kullanıcı ihtiyaçları doğrultusunda yenilikçi fonksiyonların eklenmesine yönelik çalışmalarımız kesintisiz bir şekilde devam edecektir	Sayfa 237-238
			Açık Bankacılık	API çeşitliliğini ve kullanımını artırma konusunda 2024 yılında yapılan yatırım ve işbirliklerine 2025 yılında da artan bir hızla devam edilecek.	Sayfa 32
		Data ve Teknoloji	Dış Dolandırıcılık risk yönetimi kapsamında yapay zeka ve makine öğrenimi tabanlı 3 yeni analitik model devreye alınarak karar alma süreçleri daha da güçlendirilmiştir.	Dış Dolandırıcılık vakalarına yönelik olarak, yapay zeka ve veri odaklı karar destek sistemleriyle banka ve müşteri kayıplarını en aza indirme hedefiyle çalışmalar devam etmektedir.	Sayfa 250
		Daha fazla müşteriye ulaşma	2024 yılında 16 adet düzeltici aksiyonla müşteri memnuniyetsizliği yaratan durumlar %4,7 azaltılırken, alınan 5 proaktif aksiyonla da memnuniyetsizlik yaratması olası durumlar önlemlendi	Müşteri Deneyimini iyileştirecek aksiyonlara devam edilecektir.	Sayfa 234

ESRS Konu Başlığı	Öncelikli Alt Konu	İlgili Stratejik Öncelik	Aldığımız Aksiyon	Hedef	Raporda ilgili sayfa
ESRS S4: Müşteriler ve Son Kullanıcılar	Müşteriler ve/veya son kullanıcılar için bilgiyle ilgili etkiler	Data ve Teknoloji	Makine öğrenmesinden derin öğrenmeye çok farklı algoritmalarla kurulmuş, müşteri memnuniyeti, pazarlama ve satış, fiyatlandırma, sahtecilik, kredi değerlendirme gibi alanlarda 700'ün üzerinde modelimiz bulunmaktadır.	Büyük dil modelleri ve üretken yapay zekanın gücünden faydalanarak müşterilerine sunduğu hizmetlerin kalitesini daha da artırmayı hedeflemektedir.	Sayfa 246-251
			7/24 faaliyet gösteren Siber Savunma Merkezi		
			Kişiselleştirilmiş müşteri yolculuğu yetenekleriyle Ruler, 158 farklı senaryo üzerinden dijital kanallar ve şubeler aracılığıyla günlük ortalama 10.7 milyon müşterinin davranışını analiz etmiştir		
	Operasyonel Üstünlük	Operasyonel Üstünlük	Kişisel Verilerin Korunması Politikası	Tüm çalışanların bilgi ve farkındalık seviyesinin artırılmasına yönelik çalışmalara devam edilecektir.	Sayfa 296-297
			Kişisel Veri Saklama ve İmha Prosedürü		
			Kişisel Veri İhlali Müdahale Prosedürü		
Müşteriler ve/veya son kullanıcıların finansal sisteme dahililiyeti	Finansal Sağlık Daha fazla müşteriye ulaşma	5 Taş Sosyal ve Finansal Liderlik Programı	İlkokul ve ortaokul öğrencilerine finansal okuryazarlık bilgi ve becerilerinin kazandırılmasına devam edilecektir.	Sayfa 222	
		Teknoloji Girişimcileri Hizmet Modeli kapsamında Ankara Bilkent Şube'de teknoloji girişimcilerine özel hizmet vermeye başlandı.	Teknoloji Girişimcileri Hizmet Modeli'ni yaygınlaştırmak ve daha fazla teknoloji girişimcisine ulaşmayı hedefliyoruz. Garanti BBVA Partners Tech Programına 5 yeni girişimciyi dahil etmeyi hedefliyoruz.	Sayfa 230	
		Garanti BBVA Partners Tech Programı kapsamında destek verilen 5 girişimci programdan mezun oldu.			
		Erişilebilir Bankacılık Hizmetleri	İhtiyaçları karşılayabilmek ve deneyimi geliştirmek için çalışma ve işbirliklerine devam edilecek	Sayfa 231	

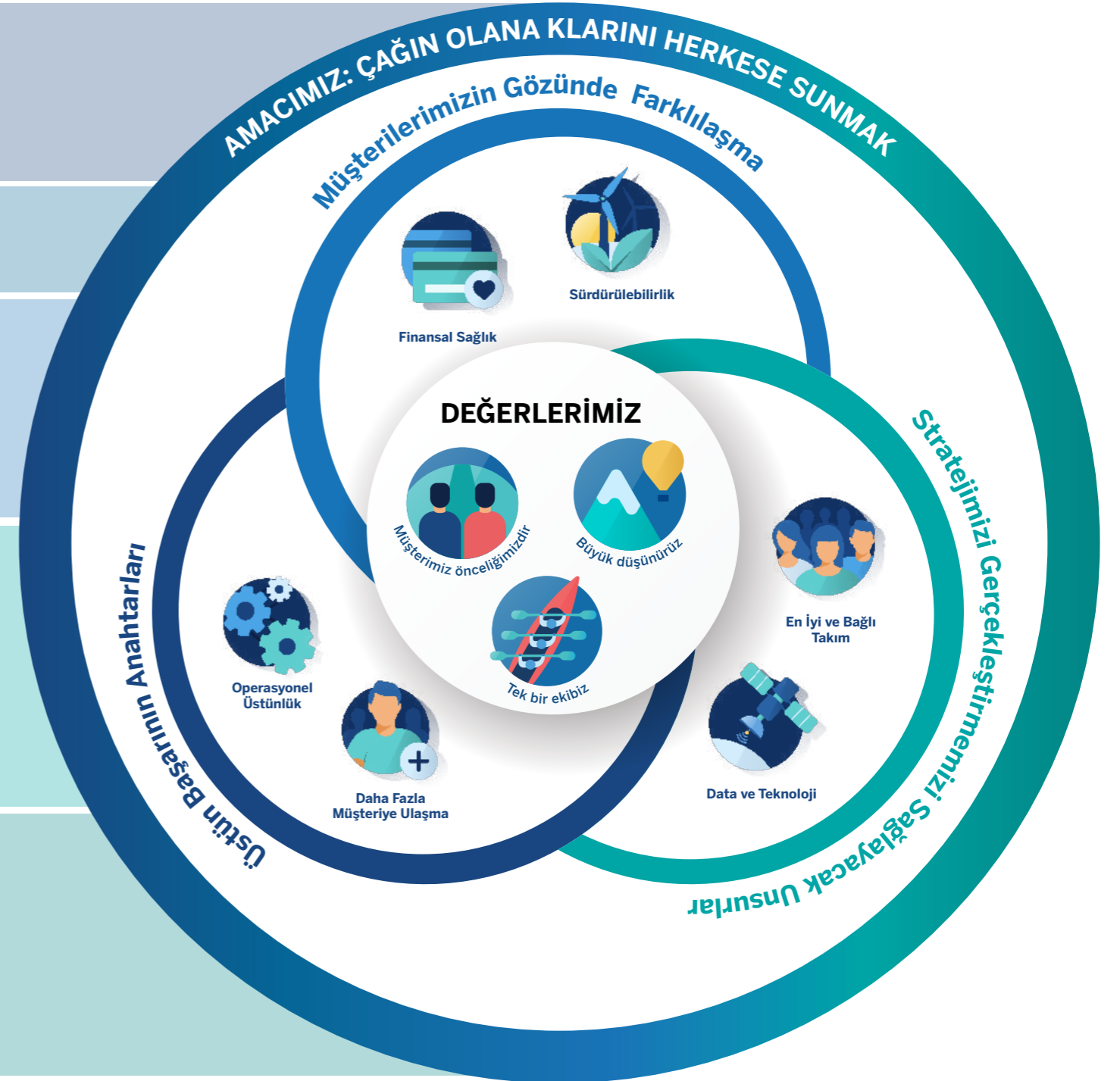
ESRS Konu Başlığı	Öncelikli Alt Konu	İlgili Stratejik Öncelik	Aldığımız Aksiyon	Hedef	Raporda ilgili sayfa
ESRS G1: İş Etiği	Kurum kültürü	Operasyonel Üstünlük	Yolsuzlukla Mücadele Politikası, Rekabet Politikası, Çıkar Çatışması Politikası, Etik Bildirim Hattı Yönetimi ve Bildirimde Bulunan Kişinin Korunması Politikası, Hediye ve Etkinlik Standardı ve Rekabet Standardı, Kara Para Aklanmasının Önlenmesi Politikası	Uyum Müdürlüğü, Teftiş Kurulu, İç Kontrol Merkezi, Yetenek ve Kültür Müdürlüğü, Hukuk Müdürlüğü, Müşteri Deneyimi ve Hizmet Modeli Yönetimi Müdürlüğü olmak üzere ilgili birimler ile koordineli olarak çalışmalarını sürdürülecektir	Sayfa 290-297
			Banka Uyum Programı		
			Finansal Grup Uyum Programı		
			Suç Gelirlerinin Aklanmasını ve Terörizmin Finansmanını Önleme Politikası		
			Tasfiye Süreci Standardı		
			Finansal Yaptırımlar Standardı		
			AML Risk Değerlendirme Standardı		
			AML Müşteri Kabulü ve Durum Tespiti Standardı		
	İhbarcılarının Korunması	Etik Bildirim Hattı			
	Yolsuzluk ve rüşvet	Etik ve Doğruluk İlkeleri			

Değer Yaratım Modelimiz

	GİRDİLER	ÇIKTILAR
İNSAN SERMAYESİ	<ul style="list-style-type: none"> Yetkin İnsan Kaynağı Hibrit Çalışma Modeli Kişisel farkındalıktan, teknik eğitimlere kadar çeşitli alanlarda sınıf içi ve dijital eğitimler Çalışanların mutluluğuna yönelik programlara yatırım Çalışan katılımını ve geri bildirimini artırma Eşit işe eşit ücret prensibi Değerlerin günlük hayata entegre edilmesi Çeşitlilik politikaları 	<ul style="list-style-type: none"> Çalışan devir oranı Çalışan bağlılığı skoru Kişi başına düşen eğitim saati Kayıp iş gücü oranı Çalışanların anket sonuçları Cinsiyetler arası Ücret Farkı Katılım düzeyini ve memnuniyeti geliştirmek. Üst ve orta düzeyde kadın çalışan oranı
FİNANSAL SERMAYE	<ul style="list-style-type: none"> Özkaynak Aktif büyüklüğü Sermaye yaratımına odaklı iş modeli, dinamik bilanço yönetimi Veriye dayalı ve çevik karar alma süreçleri 	<ul style="list-style-type: none"> %33 Özkaynak karlılığı Türkiye'nin en kârlı bankası BIST 100'deki en değerli şirket TL kredilerde, TL müşteri mevduatlarında lider banka
DİJİTAL VE ENTELEKTÜEL SERMAYE	<ul style="list-style-type: none"> Sanal zeka ve makine öğrenimi sistemlerinin entegrasyonu 90'lı yılların başından beri teknolojiye yapılan kesintisiz yatırım 2019'dan beri robotik süreç otomasyonuna yapılan yatırımlar 2024 yılında 16 adet düzeltici aksiyon Açık Bankacılık 7/24 faaliyet gösteren Siber Savunma Merkezi Veri biliminde deneyimli profesyoneller, çevik disiplinle çalışan takımlar 	<ul style="list-style-type: none"> Müşteriler için daha akıllı, kişiselleştirilebilir çözümlerin daha hızlı sunulması Operasyonel riskin minimum hale getirilmesi Müşteri gizliliği ve bilgi güvenliğini sağlamak, dış dolandırıcılık risklerini bertaraf edilmesi Değer katan, eşsiz müşteri deneyimi Finansal Sağlık Data ve Teknoloji Müşterilerin dijital dönüşümüne katkı, dijital müşteri penetrasyonu
İLİŞKİ SERMAYESİ	<ul style="list-style-type: none"> Kadın Girişimci Programı, Türkiye'nin Kadın Girişimcisi Yarışması, Türkiye Kadın Girişimci Akademisi, Garanti BBVA Partners Girişim Hızlandırma Programı, Ticaretin Kadınları platformu, Teknoloji Girişimcileri Hizmet Modeli Engelsiz Bankacılık Hizmetleri, Blindlook işbirliği ve Garanti BBVA Engelsiz Çeviri Hesabını Bilen Kadınlar Programı Müşteri memnuniyetsizliğini düşürmek için yürütülen kök neden analizleri Yapay zeka ve makine öğrenimi tabanlı analitik modeller ile müşteri güvenliği ve işlem riski yönetimi 10.7 müşterinin davranış analizi Siber güvenlik, dış dolandırıcılık hakkında bilgilendirme ve bilinçlendirme çalışmaları 	<ul style="list-style-type: none"> "Hiper-kişiselleştirilmiş" müşteri deneyimi Engelli müşterilerin hem fiziksel hem de finansal özgürlüklerine katkıda bulunmak Kapsayıcı büyüme çerçevesinde girişimcilere ve kadınlara destek Müşterilerin finansal sağlığının güçlenmesi Müşteri gizliliği ve bilgi güvenliğini sağlamak, dış dolandırıcılık risklerinin bertaraf etmek Müşteri hizmet kalitesi artımı İklim kriziyle mücadele konusunda müşterilerinin farkındalık seviyesini artırması
DOĞAL VE SOSYAL SERMAYE	<ul style="list-style-type: none"> 400 milyar TL Sürdürülebilir kalkınmanın finansman taahhüdümüz (2018-2025) 15 yıldır iklim krizi ile mücadele ve kapsayıcı büyümeye odaklı çalışmalar Çevresel ve Sosyal Kredi Standardı (ÇSKS) ve Etki Değerlendirme Süreci (ÇSEDS) 45 çalışma grubu ve 26 inisiyatifte aktif üyelik Mavi Nefes projesi kapsamında Deniz Temiz Derneği/ TURMEPA ile iş birliği Birleşmiş Milletler Net Sıfır Bankacılık Birliği'nin Türkiye'den ilk imzacısı Sürdürülebilirlik Politikası Düşük karbonlu ekonomiye geçiş stratejisi Kömürden çıkış planı 	<ul style="list-style-type: none"> Düşük karbonlu ekonomiye geçişin finansmanı Faaliyetlerimizin çevresel etkilerinin yönetimi Sürdürülebilir iş modellerinin teşvik edilmesiyle, müşterilerin iklim değişikliğinin etkilerine uyum sağlamalarına ve dayanıklılıklarını artırmalarına destek olunması Sürdürülebilirlik riskleri ve fırsatlarının yönetimi Spor ve müzik alanlarında toplum vizyonuna katkıda bulunan uzun soluklu sponsorluklar Herkes için eğitime destek

MEGA TRENDLER

RİSKLER VE FIRSATLAR



KURUMSAL YÖNETİŞİM VE RİSK YÖNETİMİ

YARATILAN DEĞER

- Mutlu ve Bağlı Bir Organizasyon
- Yetkinlik Gelişimi Odaklı Eğitim Çözümleri
- Doğru Yeteneği Kazanmak ve Güçlü İşveren Marka Yönetimi
- Fırsat eşitliği ve çeşitliliğin hakim olduğu iş ortamı
- En İyi ve Bağlı Takım
- Çalışan Sağlığı ve Esenliği

- %33 Özkaynak karlılığı
- Net kâr bazında Türkiye'nin en kârlı bankası
- BIST 100'deki en değerli şirket
- TL kredilerde, TL müşteri mevduatlarında lider banka

- Müşteriler için daha akıllı, kişiselleştirilebilir çözümlerin daha hızlı sunulması
- Operasyonel riskin minimum hale getirilmesi
- Müşteri gizliliği ve bilgi güvenliğini sağlamak, dış dolandırıcılık risklerini bertaraf edilmesi
- Değer katan, eşsiz müşteri deneyimi
- Finansal Sağlık
- Data ve Teknoloji
- Müşterilerin dijital dönüşümüne katkı, dijital müşteri penetrasyonu

- "Hiper-kışıselleştirilmiş" müşteri deneyimi
- Engelli müşterilerin hem fiziksel hem de finansal özgürlüklerine katkıda bulunmak
- Kapsayıcı büyüme çerçevesinde girişimcilere ve kadınlara destek
- Müşterilerin finansal sağlığının güçlenmesi
- Müşteri gizliliği ve bilgi güvenliğini sağlamak, dış dolandırıcılık risklerinin bertaraf etme
- Müşteri hizmet kalitesi arttım
- İklim kriziyle mücadele konusunda müşterilerinin farkındalık seviyesini artırması

- Düşük karbonlu ekonomiye geçişin finansmanı
- Faaliyetlerimizin çevresel etkilerinin yönetimi
- Sürdürülebilir iş modellerinin teşvik edilmesiyle, müşterilerin iklim değişikliğinin etkilerine uyum sağlamalarına ve dayanıklılıklarını artırmalarına destek olunması
- Sürdürülebilirlik riskleri ve fırsatlarının yönetimi
- Spor ve müzik alanlarında toplum vizyonuna katkıda bulunan uzun soluklu sponsorluklar
- Herkes için eğitime destek

SKA



İNSAN SERMAYESİ



FİNANSAL SERMAYE



DİJİTAL VE ENTELEKTÜEL SERMAYE



İLİŞKİ SERMAYESİ



DOĞAL VE SOSYAL SERMAYE

