

52
milyon

Finanse edilen faal durumdaki yenilenebilir enerji santrallerinin karbon azaltımına eşdeğer ağaç sayısı 52 milyon

-%10,8

Karbon azaltım hedefi üzerinden 2011 yılı sonunda kaydedilen azalma %10,8

475
milyon TL

2006 yılından bu yana Kadın Girişimci Destek Paketi kapsamında kullandırılan kredi miktarı 475 milyon TL

67
bin

Öğretmenin Sınırı Yok projesi ile 61 ilde ulaşılan öğretmen sayısı 67.065

51
saat

Garanti çalışanlarının kişi başı yıllık ortalama eğitim süresi 51 saat

01/2011-06/2012 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

Bu Rapor Hakkında

Bu rapor Garanti Bankası'nın, paydaşlarının geribildirimleri paralelinde belirlemiş olduğu sürdürülebilirlik konularındaki performansını sunmaktadır. Rapor, GRI (Küresel Raporlama İnisiyatifi) raporlama kılavuzuna uygun olarak hazırlanmıştır. Rapor, A seviye raporlamanın tüm gereklerini yerine getirmektedir ve bu durum GRI tarafından onaylanmıştır. Sayfa 96'da GRI A Seviye Onayı ve GRI Endeksi yer almaktadır. Bu rapor aynı zamanda Garanti Bankası'nın Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi kapsamındaki ilerleme bildirimini de oluşturmaktadır. Detaylı bilgi 95. sayfada sunulmuştur.



İçindekiler

| | | |
|----|---|---|
| 2 | Vizyonumuz, Misyonumuz, Stratejimiz | > |
| 4 | Yönetim Kurulu Başkanı'ndan Mesaj | |
| 6 | Özetle Garanti Bankası | |
| 12 | Garanti Bankası Sürdürülebilirlik Göstergeleri | |
| 14 | Genel Müdür ve Sürdürülebilirlik'ten Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı'nın Değerlendirmesi | |
| 20 | Garanti Bankası'nın Sürdürülebilirlik Kilometre Taşları | |
| 22 | Garanti Bankası'nın Sürdürülebilirlik Yaklaşımı | |
| 24 | Garanti Bankası'nda Paydaş Katılımı | |
| 32 | Önceliklendirme Analizi ve Raporun Kapsamı | |
| 34 | Garanti Bankası'nın Kurumsal Yönetim Yapılanması | > |
| 42 | Müşteriler ve Sürdürülebilirlik | > |
| 54 | Çevre ve Sürdürülebilirlik | > |
| 74 | İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik | > |
| 88 | Sosyal Sorumluluk ve Sürdürülebilirlik | > |
| 95 | BM Küresel İlkeler Sözleşmesi İlerleme Bildirimi | > |
| 96 | GRI Onayı ve Endeksi | > |

Vizyonumuz, Misyonumuz, Stratejimiz

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.

Stratejimizin Temel Yapıtaşları

Müşteriye odaklılık

- Yenilikçi ürün ve yüksek hizmet kalitesi
- Rakipsiz bir yetkinlik, deneyim ve uygulama yetisi
- Banka çapında üstün iş süreçleri
- Müşteri memnuniyeti anayasası

Teknolojik yeniliğin sürekliliğine odaklılık

- İş alanlarıyla bütünleşik, sürekli gelişen, en iyi ve hızlı teknolojik donanım
- En güncel bilişim altyapısı

Yetkin insan kaynağına odaklılık

- İnsan kaynaklarının yetkinlik ve verimliliğinin sürekli geliştirilmesi
- Performans tabanlı teşvik sistemi

Operasyonel etkinliğe odaklılık

- Verimlilik artışına odaklılık
- Maliyet ve gelir sinerjilerine odaklılık

Disiplinli büyümeye odaklılık

- Gerçek bankacılık doğrultusunda, sürdürülebilir ve kârlı bilanço büyümesi
- Güçlü aktif kalitesi
- Hedef piyasalara ve yaygın müşteri tabanına ulaşmak için üstün hizmet ve dağıtım yetkinlikleri

Güçlü dağıtım kanallarına odaklılık

- Yaygın ve verimli şube ağı
- Alternatif dağıtım kanallarının etkin ve ağırlıklı kullanımı

Sürdürülebilir bankacılığa odaklılık

- Kurumsal yönetim değerlerine, etik ve kurumsal değerlere bağlı kalmak
- Banka faaliyetleri, ürün ve hizmetleri nedeniyle oluşan çevresel ve sosyal etkileri asgari düzeye indirmek
- Toplum ve çevre için değer üretmeyi gözetken bir yaklaşımla, toplumsal gelişimin desteklenmesi ve çevrenin korunması için yüksek standartlar geliştirmek ve bu alanda aktif rol almak

Sürdürülebilir gelir kaynaklarına ve kârlılığa odaklılık

- Yüksek getirili ürünlere ve kârlı iş alanlarına yoğunlaşmak
- Faiz dışı gelirleri artırmak
- Müşteri kaynaklı gelir yaratmaya önem vermek
- Fonlama maliyetini ve serbest sermayeyi sürekli olarak geliştirmek
- Müşteri bağlılığı yaratan ürün ve paketlere öncelik vererek, üst ve çapraz satış fırsatlarını geliştirmek

Risk yönetimi ve denetimine odaklılık

- Uluslararası standartlarda risk ölçümlemeleri
- Riski getiriyle ilişkilendirerek ekonomik sermayenin optimum dağılımını sağlayan portföy bazında risk yönetimi
- Proaktif denetim sistemleri

Vazgeçilmez Değerlerimiz

"Müşterilerimiz..."

Tüm faaliyet ve çabalarımızın odak noktasıdır.

- Müşterilerimizin memnuniyetini her zaman beklentilerinin üzerinde sağlamayı hedefleriz.
- Dürüst, saygılı, nazik, yardımcı, çözümücü ve güler yüzlüüz.

"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 insan beynine verimiz ve sürekli insana yatırım yaparız.
- Kalitemizin gücü ve teminatı tüm çalışanlarımızdır.
- Her bir çalışanımız kaliteyi amaç edinmiştir.

- Yetkilendirilmelerine önem verimiz.
- 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.
- Genel Müdür'den en alt kademedeki personelimize ve ilişkide bulunduğumuz tüm kuruluşlara kadar vizyonumuza ulaşmak için, tek vücut halinde çalışırız.
- Etkin ekip çalışmasını artan bir işbirliğiyle, karşılıklı güven ve saygı içinde sürdürürüz.

Yönetim Kurulu Başkanı'ndan Mesaj

İklim değişikliğinden doğal kaynakların tükenmesine ve refahın dünya üzerindeki dağılımına kadar çok sayıda konu sinerjik bir yapılanma içerisinde ve aşılması gereken önemli zorluklar olarak tüm insanlığın gündemindedir. Garanti Bankası, ulusal ve uluslararası ölçekte sürdürülebilir yarınlara inşası çalışmalarında rol almaya, bu alanda sektöründe öncülük etmeye ve insanlığın geleceğine katkıda bulunmaya devam edecektir.



Değerli paydaşlarımız,

2011 yılında yayınladığımız Sürdürülebilirlik Çalışması'nın ardından, Sürdürülebilirlik Raporunu geniş bir içerikle sizlere sunmaktan mutluluk duyuyorum. Küresel gelişmeleri proaktif bir yaklaşımla izleyen Bankamız, sürdürülebilirlik alanındaki çalışmalarını 2000'li yılların başından bu yana kademeli olarak sistematik bir yapıya kavuşturmuş, kavramın gereklerini içselleştirmek adına ciddi adımlar atmıştır.

Sizlerle paylaştığımız bu ilk kapsamlı rapor, Garanti Bankası'nın sürdürülebilirlik performansını beş temelde ele almakta, geleceğe dair hedef ve öngörülerimize yer vermektedir. Raporumuz, aynı zamanda, faaliyetlerimizi ve elde ettiğimiz sonuçları, imzacısı olduğumuz Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi uyarınca da irdelemektedir. Bu vesileyle Garanti Bankası'nın sürdürülebilirlik performansına ve bu raporun yayınlanmasına katkısı bulunan tüm çalışanlarımıza ve paydaşlarımıza şahsım ve Yönetim Kurulumuz adına teşekkür ederim.

Sürdürülebilir iş modelini algı şeklimiz;

Garanti Bankası, 500'ü aşkın ürün ve hizmetiyle, milyonlarca insan ve kurumun finansal hayatlarında rol oynamakta, geleceklerini planlama ve inşaa süreçlerinde yanlarında yer almaktadır. Bu kapsamda en geniş yelpazede iş ortaklarımız, sivil toplum kuruluşları, kamu otoriteleriyle yakın bir iş birliği içinde çalışıyor; hizmet döngümüz dahilinde kurumsal sorumluluklarımızın gereklerini eksiksiz bir biçimde yerine getirmeyi hedefliyoruz.

Süreklilik gösteren bu hedefimiz, aynı zamanda uzun vadeli stratejimiz ile iş modelimizin de değişmez bir ilkesini oluşturmaktadır.

Sürekli değer yaratarak uzun vadeli sürdürülebilir büyüme kaydetmek şeklinde tanımladığımız stratejimiz, etkinliğimiz, çevikliğimiz ve örgütsel verimliliğimiz müşterilerimize, hissedarlarımıza, çalışanlarımıza, topluma ve çevreye kattığımız değeri sürekli ve belirgin bir biçimde artırmamıza olanak tanımaktadır.

Bankamız, ülkemiz ekonomisinin son 10 yılda göstermiş olduğu olumlu dinamikleri en doğru şekilde kullanmış, müşterilerine, özellikle reel sektöre desteğini güçlendirmiş, istihdam olanaklarını geliştirmiştir. Tüm bu gelişmeler Türkiye'nin sürdürülebilir ekonomik kalkınmasına doğrudan ve dolaylı katkımızı pekiştirmekle kalmamış, dengeli ve sağlıklı büyüme yolculuğumuza yeni kilometre taşları eklemiştir.

Sürdürülebilirlik, dışsal etkenlere karşı dirençli planlar ve süreçler inşa ederek doğru bir strateji ve iş modeline sahip olmakla yakından ilgilidir. Garanti Bankası'nın, piyasaların gelecek dönemlerde gösterebileceği zorlukları kolaylıkla aşmasını sağlayacak yetkinliklerini sürekli olarak geliştirmeliyiz. Bu anlamda hissedarlarımızın kararlı desteğine de sahip olmaktan mutluluk duyuyoruz. Çalışanlarımızın yüksek aidiyet duygusu ile paydaşlarımızın markamıza olan inancı ve güveni bu yolculukta ihtiyaç duyduğumuz en değerli varlığımızı oluşturmaktadır.

Avrupa'da en iyi banka olmak vizyonu bize önemli bir motivasyon sağlamaktadır. Garanti markası, bugün sadece Türkiye'de değil iştiraklerimiz kanalıyla hizmet sunduğumuz yurt dışı pazarlarda, küresel finans camiasında saygın ve tercih edilen lider bir markadır. İMKB'nin en çok işlem gören hissesini temsil ediyoruz. Tüm bunlar geleceğe güvenle bakmamız ve tüm paydaşlarımızın kazanmaya devam edeceği yarınları inşa etmemiz için önemli değerlerdir.

Global motivasyonlar ve görevimiz;

Son dört yıldır, zor ekonomik koşullar dünyamıza egemen olmuştur. Diğer taraftan bazı bölge ve ülkelerde hızlı bir sosyale politik değişim yaşanmaktadır. Bu olumsuzlukların, uzun vadede sürdürülebilir kalkınmanın insanoğluna sunacağı açılımları gölgelememesi gerekmektedir.

Günümüzde 7 milyarı aşmış bulunan dünya nüfusunun 2050'lerde 9 milyara ulaşacağı öngörülmektedir. Gelişmekte olan ülkelerde çok daha fazla sayıda insanın gelir düzeyi artacak, şirketler büyüyecek ve yeni global markalar doğacaktır. Bu süreçte finansal ürün ve hizmetlere olan talep de güçlenecek, çeşitlenecektir. Finansman olanaklarının hacmi, dünya çapındaki dağılımı, enerjiden suya, sağlıktan eğitime kadar insanlığın geleceği açısından önemli rolü olan sektörlerin iyileştirilmesi ve bu yöndeki yatırımların zaman kaybetmeksizin hayata geçirilmesi açısından öncelikli bir konu olmaya devam edecektir.

Garanti Bankası, sektörü her ne olursa olsun tüm ekonomik aktörlerin aksiyon almasının gereğine inanmaktadır. İzole bir biçimde faaliyet gösterme dönemi çoktan geride kalmıştır. İklim değişikliğinden doğal kaynakların tükenmesine ve refahın dünya üzerindeki dağılımına kadar çok sayıda konu sinerjik bir yapılanma içerisinde aşılması gereken önemli zorluklar olarak tüm insanlığın gündeminde.

Sürdürülebilir bir dünya inşa etmek için güçlü bir işbirliğine, liderliğe, vizyona ve aksiyona ihtiyaç vardır. Garanti Bankası gibi küresel bir strateji ve bakış açısına sahip şirketler, ulusal ölçekte olduğu kadar uluslararası alanda da işbirliğinin geliştirilmesi ve kamu-özel sektör sinerjisinin yaratılması için gerekli adımların cesaretle atılmasında öncü roller üstlenmelidirler.

Garanti Bankası ulusal ve uluslararası ölçekte sürdürülebilir yarınların inşası çalışmalarında rol almaya, bu konuda sektörüne öncülük etmeye, insanlığın geleceğine katkıda bulunmaya devam edecektir.

Siz değerli paydaşlarımızı, bu alanda attığımız adımları yansıtan raporumuzun içeriğine ilişkin geri bildirimlerinizi paylaşmaya davet ediyor, mutlu yarınlar diliyorum.

surdurulebilirlik@garanti.com.tr

Saygılarımla,

Ferit F. Şahenk
Yönetim Kurulu Başkanı

Özetle Garanti Bankası

06/12

Türkiye'nin %96'sını kapsayan şube ağı
>140 işlem gerçekleştirebilen 3.388 ATM
17.247 çalışan
>11 milyon müşteri



Toplam Aktifler

06/2012

170,6 milyar TL

2011

163,5 milyar TL

Garanti Bankası toplam aktif büyüklüğü açısından Türkiye'nin 2. özel bankasıdır.

Garanti: Üstün Bankacılık İş Modeli

1946 yılında kurulan Garanti Bankası, Haziran 2012 itibarıyla 170,6 milyar TL'ye ulaşan konsolide aktif büyüklüğü ile Türkiye'nin en büyük ikinci özel bankası konumundadır.

Kurumsal, ticari, KOBİ, özel bankacılık, bireysel ve yatırım bankacılığı dahil olmak üzere bankacılık sektörünün tüm iş kollarında faaliyet gösteren Garanti Bankası; hayat sigortası ve bireysel emeklilik, finansal kiralama, faktoring, menkul değerler, portföy yönetimi ve Hollanda, Rusya ve Romanya'daki uluslararası iştiraklerinin de aralarında bulunduğu 8 finansal iştiraki ile entegre bir finansal hizmetler grubudur.

Haziran 2012 itibarıyla yurtiçinde 915 şubesi, Kıbrıs'ta 5, Lüksemburg ve Malta'da birer olmak üzere yurtdışında 7 şubesi, Moskova, Londra, Düsseldorf ve Şangay'da birer temsilciliği, 3.388 Paramatik'ten oluşan ATM ağı, ödüllü Çağrı Merkezi, üstün teknolojik altyapıya

sahip mobil ve internet şubelerinden oluşan yaygın dağıtım kanalları ile hizmet veren Garanti; 17.247 çalışanı ile 11,2 milyon müşterisinin her türlü finansal ihtiyacına cevap vermektedir.

Garanti Bankası, kurulduğu günden beri izlediği kârlı ve sürdürülebilir büyüme stratejisiyle faaliyet gösterdiği tüm alanlarda öncüdür. Sahip olduğu yetkin ve dinamik insan kaynağı; benzersiz teknolojik altyapısı; benimsediği müşteri odaklı hizmet yaklaşımı; kaliteden ödün vermeden sunduğu inovatif ürün ve hizmetler, Garanti Bankası'nı Türk bankacılık sektöründe lider bir konuma taşımaktadır.

Kurumsal yönetim alanındaki en iyi uygulamaları kendine örnek alan Garanti Bankası'nın yönetiminde iki güçlü kurum, Doğuş Holding ve Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. (BBVA), eşit ortaklık ilkesiyle hareket etmektedir. Hisseleri İMKB'de işlem gören Garanti'nin halka açıklık filii dolaşım oranı %48,92'dir.

Garanti Bankası, dinamik çalışma modeli, yenilikçi ürün ve hizmetlerine entegre ettiği öncü teknolojisiyle fark yaratmaya ve müşterilerinin hayatını kolaylaştırmaya devam etmektedir. Garanti Bankası'nın, müşterilerine sunduğu kişiselleştirilmiş çözümlerin ve zengin ürün yelpazesinin, 119 milyar TL değerinde nakdi ve gayri nakdi kredi portföyüne¹ ulaşmasında önemli bir payı bulunmaktadır. Gelişmiş risk yönetimi sistemleri ve yerleşik risk kültürü sayesinde yakaladığı yüksek aktif kalitesi ise Garanti Bankası'nı sektördeki rakiplerinden farklılaştırmaktadır.

Garanti Bankası, yalnızca müşterileri ve hissedarlarına değil, aynı zamanda içerisinde bulunduğu topluma ve tüm paydaşlarına da değer katmayı amaçlamaktadır. Bu hedef kapsamında kültür, sanat, çevre, eğitim ve spor alanlarında sağladığı uzun vadeli destekler, Banka'nın sürdürülebilirlik konusuna verdiği önemi ve duyarlılığını yansıtmaktadır.

Garanti Bankası'nın Seçilmiş Konsolide Finansal Göstergeleri (milyon TL)

| | Aralık 2011 | Haziran 2012 |
|--------------------------------------|--------------|--------------|
| Nakdi Krediler | 90.734,1 | 95.498,4 |
| Gayri Nakdi Krediler | 22.237,4 | 23.028,8 |
| Toplam Aktifler | 163.475,3 | 170.597,0 |
| Özkaynaklar | 17.899,8 | 19.309,1 |
| Mevduat | 93.236,3 | 97.031,8 |
| | Haziran 2011 | Haziran 2012 |
| Vergi ve Karşılıklar Öncesi Brüt Kâr | 2.928,1 | 2.696,2 |
| Vergi Öncesi Kâr | 2.450,7 | 2.248,8 |
| Net Kâr | 1.928,9 | 1.782,0 |

¹ BDDK Haziran 2012 konsolide finansalları baz alınmıştır.

Özetle Garanti Bankası

Garanti Bankası, Haziran 2012 itibarıyla İMKB'nin piyasa değeri en yüksek şirketi olma özelliğini korumuştur.

Başlıca Finansal Oranlar* (%)

| | 2011 | Haziran 2012 |
|------------------------------------|------|--------------|
| Ortalama Özsermaye Kârlılığı | 19,5 | 18,9 |
| Ortalama Aktif Kârlılığı | 2,2 | 2,1 |
| Takipteki Krediler Oranı | 2,1 | 2,1 |
| Sermaye Yeterlilik Oranı (Basel I) | 15,8 | 15,3 |

* BDDK Konsolide Finansalları baz alınmıştır.

Pazar Payları* (%)

| | 2011 | Haziran 2012 |
|--------------------------------------|------|--------------|
| Toplam Canlı Krediler | 13,4 | 13,1 |
| TL Canlı Krediler | 11,3 | 11,2 |
| YP Canlı Krediler | 18,5 | 18,4 |
| Kredi Kartı Ciro (Kümüle) | 18,9 | 18,1 |
| Kredi Kartı Üye İşyeri Ciro (Kümüle) | 19,9 | 18,8 |
| Tüketici Kredileri** | 12,8 | 12,8 |
| Toplam Müşteri Mevduatı | 12,6 | 12,3 |
| TL Müşteri Mevduatı | 10,8 | 11,0 |
| YP Müşteri Mevduatı | 16,2 | 14,9 |
| Vadesiz Müşteri Mevduatı | 15,2 | 14,2 |
| Yatırım Fonu | 14,5 | 15,4 |

* BDDK Haftalık Veriler - Ticari Bankalar

** Tüketici Kredilerine bireysel kredi kartları dahildir.

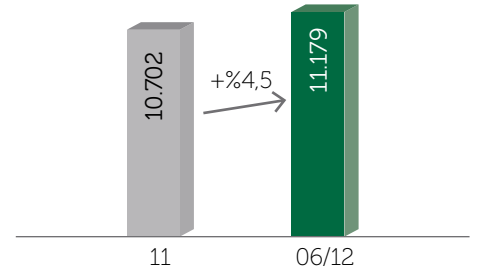
Sayılarla Garanti Bankası

| | Aralık 2011 | Haziran 2012 |
|----------------------------------|-------------|--------------|
| Şube Ağı | 918 | 926 |
| + Yurt İçi | 907 | 915 |
| + Yurt Dışı | 11 | 11 |
| Personel | 16.775 | 17.247 |
| ATM | 3.268 | 3.388 |
| POS* | 458.851 | 498.264 |
| Toplam Müşteri | 10.701.803 | 11.178.715 |
| İnternet Bankacılığı Müşterisi** | 2.068.184 | 2.200.825 |
| Telefon Bankacılığı Müşterisi ** | 148.070 | 245.351 |
| Kredi Kartı Sayısı | 8.544.466 | 9.052.311 |
| Paracard Sayısı | 6.507.784 | 6.706.847 |

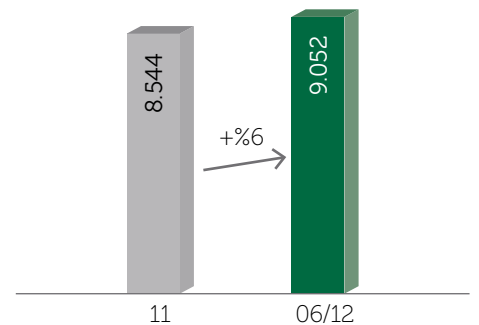
* Ortak kullanılan POS'lar dahil

** 3 ayda en az bir kez kullanan aktif müşteriler

Toplam Müşteri Sayısı (bin)



Kredi Kartı Sayısı (bin)



Garanti Bankası Ortaklık Yapısı ve Hisse Senedi Hakkında

Garanti Bankası'nın ödenmiş sermayesi 30 Haziran 2012 tarihi itibarıyla 4.200.000.000 TL'dir.

| Ortaklar | Hisse Adedi | Nominal (TL) | Pay (%) |
|---|------------------------|-------------------------|-----------------|
| Doğuş Grubu Toplamı | 101.747.654.520 | 1.017.476.545,20 | 24,2256 |
| BBVA (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A.) | 105.042.000.000 | 1.050.420.000,00 | 25,0100 |
| Diğer Ortaklar | 213.210.345.480 | 2.132.103.454,80 | 50,7644 |
| Toplam | 420.000.000.000 | 4.200.000.000,00 | 100,0000 |

%48,92'ye yakın halka açıklık fiili dolaşım oranına sahip olan Garanti Bankası'nın hisseleri İstanbul Menkul Kıymetler Borsası (İMKB)'nda GARAN sembolü ile işlem görmektedir.

Hisseler, Londra Menkul Kıymetler Borsası Ana Piyasası'nda (London Stock Exchange Main Market) da kotedir. Garanti Bankası'nın hisseleri ilk kez 1990 yılında halka arz edilmiştir. Banka 1993 yılında Türkiye'de hisselerini Amerikan/Global Depo Sertifikası (Depositary Receipts-ADR/GDR) şeklinde uluslararası piyasalara arz eden ilk kurum olmuştur.

Garanti Bankası, Haziran 2012 itibarıyla İMKB'nin halka açık piyasa değeri en yüksek şirketi olma özelliğini korumuştur. 2012 yılının Haziran ayında İMKB-100 işlem hacminin %18'i, İMKB Banka endeksinin %38'i Garanti Bankası hissesinde gerçekleşmiştir. Aynı zamanda Garanti Bankası hisseleri, İMKB yabancı işlem hacminin %26'sını ve İMKB'de kote tüm bankaların işlem hacminin %45'ini oluşturmuştur.

Uzman İştirakler - Üstün Hizmet Modeli

Garanti Bankası, farklı uzmanlık alanlarında faaliyet gösteren Türkiye ve yurt dışındaki iştirakleri ile her türlü finansal ihtiyaca en etkin çözümleri üretmektedir.

İştirakler hakkında;

- Hollanda, Rusya ve Romanya'da 1990'lı yıllardan bugüne süren bankacılık hizmetleri
- Banka sigortacılığında lider
- Türkiye'deki Bireysel Emeklilik Sistemi katılımcılarının %20'si Garanti'yi tercih ediyor.
- 1,9 milyar ABD doları faktoring hacmi ile 2. sırada
- Leasing sözleşme adedinde sektör lideri
- Türkiye'nin ilk portföy yönetimi şirketi
- ~%6 borsa pazar payı ile sermaye piyasalarında güçlü konum

06/2012 itibarıyla

16,4
milyar \$

Garanti Bankası piyasa değeri

Özetle Garanti Bankası

Yurtiçinde hayat sigortası ve bireysel emeklilik, finansal kiralama, faktoring, menkul değerler, portföy yönetimi şirketleri ile uluslararası iştiraklerinin oluşturduğu entegre platform, Garanti Bankası'na Türkiye ve yurtdışındaki müşterilerine yüksek kaliteli, geniş bir ürün yelpazesi ile hizmet sunma kabiliyetini kazandırmaktadır.

Konsolidasyon kapsamındaki bağlı ortaklıklara ilişkin bilgiler

| Unvanı | Adres (Şehir/Ülke) | Ana Ortaklık Banka'nın Pay Oranı-Farklıysa Oy Oranı (%) | Konsolide Edilen Diğer Ortakların Pay Oranı (%) | Konsolidasyon Yöntemi |
|---|--------------------|--|---|--------------------------|
| 1 Garanti Finansal Kiralama A.Ş. | İstanbul/Türkiye | 99,96 | - | Tam Konsolidasyon |
| 2 Garanti Faktoring Hizmetleri A.Ş. | İstanbul/Türkiye | 81,84 | - | Tam Konsolidasyon |
| 3 Garanti Yatırım Menkul Kıymetler A.Ş. | İstanbul/Türkiye | 100,00 | - | Tam Konsolidasyon |
| 4 Garanti Portföy Yönetimi A.Ş. | İstanbul/Türkiye | 100,00 | - | Tam Konsolidasyon |
| 5 Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. | İstanbul/Türkiye | 84,91 | - | Tam Konsolidasyon |
| 6 Garanti Bank International NV | Amsterdam/Hollanda | 100,00 | - | Tam Konsolidasyon |
| 7 Garanti Bank Moscow | Moskova/Rusya | 99,94 | - | Tam Konsolidasyon |
| 8 Garanti Holding BV | Amsterdam/Hollanda | 100,00 | - | Tam Konsolidasyon |
| 9 G Netherlands BV | Amsterdam/Hollanda | - | 100,00 | Tam Konsolidasyon |
| 10 Garanti Bank SA | Bükreş/Romanya | - | 100,00 | Tam Konsolidasyon |
| 11 Motoractive IFN SA | Bükreş/Romanya | - | 100,00 | Tam Konsolidasyon |
| 12 Ralfi IFN SA | Bükreş/Romanya | - | 100,00 | Tam Konsolidasyon |
| 13 Domenia Credit IFN SA | Bükreş/Romanya | - | 100,00 | Tam Konsolidasyon |

Derecelendirme Notları

| Standard & Poor's (5 Nisan 2013) | |
|--|---------|
| Görünüm | Durağan |
| Uzun Vadeli YP | BB+ |
| Uzun Vadeli TL | BB+ |
| Banka'nın ortaklarından ve yerleşik olduğu ülkenin derecelendirilmelerinden bağımsız kredi profili | bbb- |

| Moody's (10 Temmuz 2012) | |
|---------------------------------|---------|
| Uzun Vadeli YP Mevduat Görünümü | Durağan |
| Uzun Vadeli YP Mevduat | Ba2 |
| Uzun Vadeli TL Mevduat | Baa2 |
| Kısa Vadeli TL Mevduat | Prime-2 |
| Kısa Vadeli YP Mevduat | NP |
| Finansal Güç Notu | D+ |
| Finansal Güç Görünümü | Durağan |
| Uzun Vadeli Ulusal Not | Aa2.tr |
| Kısa Vadeli Ulusal Not | TR-1 |

| Fitch Ratings (14 Aralık 2012) | |
|--------------------------------|-----------|
| Görünüm | Durağan |
| Uzun Vadeli YP | BBB |
| Kısa Vadeli YP | F3 |
| Uzun Vadeli TL | BBB |
| Kısa Vadeli TL | F3 |
| Finansal Kapasite Notu | bbb |
| Destek Notu | 3 |
| Ulusal | AAA (tur) |

| JCR Eurasia Rating (04 Nisan 2013) | |
|------------------------------------|------------|
| Görünüm | Durağan |
| Uzun Vadeli Uluslararası YP | BBB- |
| Uzun Vadeli Uluslararası TL | BBB |
| Uzun Vadeli Ulusal | AAA (Trk) |
| Kısa Vadeli Uluslararası YP | A-3 |
| Kısa Vadeli Uluslararası TL | A-3 |
| Kısa Vadeli Ulusal | A-1 +(Trk) |
| Desteklenme Notu | 1 |
| Ortaklardan Bağımsızlık Notu | A |

Garanti Bankası Sürdürülebilirlik Göstergeleri

51 saat

Garanti Bankası'nın 2011 yılsonu itibarıyla çalışan başına ortalama yıllık eğitim süresi

Garanti Bankası, çevreye ve topluma kattığı değerin artırılması yönündeki taahhüdünün tüm faaliyet alanlarında sürekliliğini sağlamak üzere çalışmalarını şekillendirmektedir.

Bugüne kadar bu alanda hayata geçirilen programlar, faaliyetler ve alınan sonuçlar, Garanti Bankası'nın sürdürülebilirliğin tüm boyutlarını iş kültürünün tamamına yayılacak şekilde inşa ettiğini göstermektedir.

2011

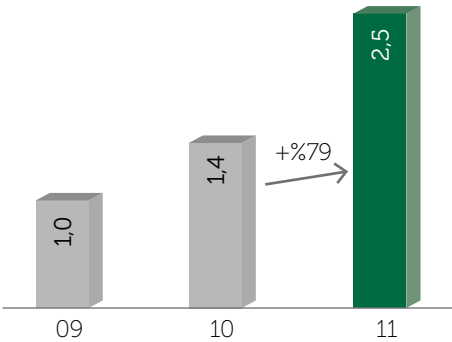
510

2009

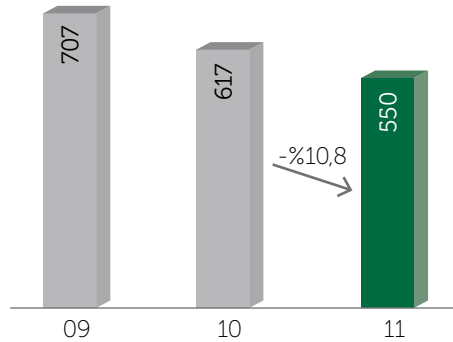
652

Toplam kağıt tüketimi (bin ton)

Yenilenebilir Enerji Projelerine Sağlanan Kredi Miktarı (kümülatif, milyar ABD doları)



Toplam Sera Gazı Emisyonlarının Toplam Aktif Büyüklüğüne Oranı (tCO₂e/milyar TL)



| Gösterge Adı | 2009 | 2010 | 2011 |
|--|--------|--------|--------|
| KURUMSAL YÖNETİM ve EKONOMİK | | | |
| Piyasa Değeri (milyar ABD doları) | 17 | 21 | 13 |
| İMKB'de Halka Açık Şirketler Arasında Sıralama (Piyasa Değeri) | 1 | 1 | 1 |
| Özel Bankalar Arasında Sıralama (Aktif Büyüklüğü) | 2 | 2 | 2 |
| Özel Bankalar Arasında Sıralama (Kredi Büyüklüğü) | 1 | 1 | 2 |
| Takipteki Alacaklar (%)* | %4,30 | %2,90 | %1,80 |
| Hisse Başına Kâr (TL) | 0,705 | 0,745 | 0,731 |
| Sürdürülebilirlik Komitesi Toplanma Sayısı | - | 2 | 8 |
| MÜŞTERİLER | | | |
| KOSGEB ile İşbirliği İçinde Kullanılan Kredi Miktarı (milyon TL) | 524 | 718 | 790 |
| GAS ² Kapsamında Bir Araya Geline KOBİ Sayısı | 1.862 | 1.936 | 1.313 |
| GAS Kapsamında Ziyaret Edilen İl Sayısı | 5 | 7 | 6 |
| Kadın Girişimci Destek Paketinden Kullanılan Kredi Tutarı (milyon TL) | 118 | 146 | 84 |
| Yenilenebilir Enerji Projelerine Sağlanan Kredi Miktarı (kümülatif, milyar ABD doları) | 1,0 | 1,4 | 2,5 |
| ÇEVRE | | | |
| Su Tüketimi (bin m ³) | - | - | 191,6 |
| Toplam Kağıt Tüketimi (bin ton) | 652 | 581 | 510 |
| Fosil Yakıt Tüketimi ³ (GWh) | 31 | 46 | 73 |
| Elektrik Tüketimi (GWh) | 113 | 112 | 117 |
| Kapsam 1 Emisyonları (bin tCO ₂ e) | 12,6 | 14,1 | 17,0 |
| Kapsam 2 Emisyonları (bin tCO ₂ e) | 68,0 | 67,6 | 70,4 |
| Kapsam 3 Emisyonları (bin tCO ₂ e) | 1,7 | 2,7 | 2,6 |
| Finanse Edilen Faal Durumdaki Yenilenebilir Enerji Projeleri ile Yaratılan Yıllık Sera Gazı Azaltımı Miktarı (milyon tCO ₂ e) | 0,6 | 0,9 | 1,1 |
| Toplam Sera Gazı Emisyonlarının Toplam Aktif Büyüklüğüne Oranı (tCO ₂ e/milyar TL) | 707 | 617 | 550 |
| Seyahatlerden Kaynaklanan Sera Gazı Emisyonları (tCO ₂ e/çalışan sayısı) | 0,099 | 0,161 | 0,157 |
| Eğitim Teknolojileri ile Veriler Eğitim Süresinin Toplam Eğitim Süresine Oranı (%) | %12 | %10 | %22 |
| İNSAN KAYNAĞI | | | |
| Kadın Çalışanların Toplam Çalışan Sayısına Oranı | %57,60 | %57,31 | %56,92 |
| Üst Yönetimde Çalışan Kadın Sayısı (kadın yönetici sayısı/toplam yönetici sayısı) | 23/76 | 22/76 | 20/73 |
| Ortalama Kıdem (yıl) | 5,78 | 6,39 | 6,80 |
| Çalışanların Yaş Ortalaması | 30,82 | 31,56 | 31,90 |
| Çalışan Başına Ortalama Eğitim Süresi (saat) | 49 | 49 | 51 |
| SOSYAL SORUMLULUK | | | |
| "Öğretmenin Sınırı Yok" Projesi ile Ulaşılan Yeni Öğretmen Sayısı | 5.871 | 14.567 | 27.580 |

* Garanti Bankası Konsolide olmayan finansalları baz alınmıştır.

Garanti Bankası, sürdürülebilirlik performansını daha iyi takip edebilmek için, ürün ve hizmetleri başta olmak üzere çeşitli alanlardaki faaliyetlerine ilişkin sürdürülebilirlik performansı göstergelerini geliştirmeyi hedeflemektedir.

² Garanti Anadolu Sohbetleri (GAS) hakkında daha fazla bilgi için bakınız sayfa 47

³ Araç filoları ve sabit kaynaklardaki fosil yakıt tüketimi dahil edilmiştir.

Genel Müdür ve Sürdürülebilirlik'ten Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı'nın Değerlendirmesi

Garanti Bankası'nda paydaşlarımıza karşı en temel yükümlülüğümüzü kısa vadede olduğu gibi uzun vadede de kalıcı değer üretmek olarak tanımlıyoruz. Sürdürülebilirliği ise yeni çağın çevresel, sosyal ve ekonomik sorunlarının çözümüne katkıda bulunmamızı kolaylaştıracak değerli bir araç ve aynı zamanda sürekli bir amaç olarak görüyoruz.



Ebru Dildar Edin
Proje ve Satınalma
Finansmanı ile
Sürdürülebilirlik'ten
Sorumlu Genel
Müdür Yardımcısı

Ergun Özen
Genel Müdür



Garanti Bankası Genel Müdürü ve Proje ve Satınalma Finansmanı ile Sürdürülebilirlik'ten Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı, Garanti Bankası'nın sürdürülebilirlik çalışmalarını ve bu alanda kaydedilen performansı değerlendiriyor.

Soru: Garanti Bankası'nın piyasadaki konumu ve sürdürülebilirliği algı şekli hakkında bilgi verir misiniz?

Ergun Özen (EÖ): Geride bıraktığımız 15 yıl içinde küreselleşmenin etkisiyle iş yapış biçimlerinden yaşam alışkanlıklarına kadar farklı alanlarda köklü ve yaygın değişimlere tanık olduk. Bu değişim rüzgarının en büyük sonucu, bireylerden kurumlara kadar toplumun bütün üyelerinin birbirlerinden ve ekolojik, sosyal ve ekonomik koşullardaki en ufak değişimden etkilenir hale gelmesidir.

Sermayenin ülkeler arasında serbestçe dolaştığı bu yeni düzende, tek başına ayakta kalamayacağının farkına varan özel sektörün politik sözbirliğini beklemeksizin harekete geçtiğine tanık oluyoruz. Diğer taraftan bu akımın henüz kararsız bir duruş sergileyen kurumları da etkisi altına alacağının güçlü sinyallerini algılıyoruz. Kurumları taahhüt döneminden çıkarak hızla harekete geçmeye iten bu tabloda, bankacılık sektörünün finanse etme eğilimleri de kuşkusuz bir katalizör etkisi gösterecektir.

Garanti Bankası'nda paydaşlarımıza karşı en temel yükümlülüğümüzü kısa vadede olduğu gibi uzun vadede de kalıcı değer üretmek olarak tanımlıyoruz. Sürdürülebilirliği ise yeni

çağın çevresel, sosyal ve ekonomik sorunlarının çözümüne katkıda bulunmamızı kolaylaştıracak değerli bir araç ve aynı zamanda sürekli bir amaç olarak görüyoruz. Sürdürülebilirliğin, müşterilerimiz ve paydaşlarımız nezdinde işimizi güçlü kılacağına ve bu alandaki çalışmalarımızın hissedarlarımız için bir gurur kaynağı olacağına da inanıyoruz.

Garanti Bankası'nda aldığımız her türlü karar, sahip olduğumuz ölçeğin ve yönettiğimiz ekonomik büyüklüğün bir sonucu olarak, işimizin çekirdeğini oluşturan finansal işlemlerden çok daha fazlasını etkiliyor. Piyasadaki varlığımız, ekonomik canlanmaya, toplumun refahına, insanların yaşam şekillerine ve hatta tüketim kalıplarına dahi etki ediyor. Müşterilerimizle yılın 365 günü fiziki ve elektronik dağıtım kanalları üzerinden etkileşimli bir hizmet ilişkisi içinde çalışıyor; reel kesime aktardığımız finansman ile Türkiye ekonomisinin gelişme ve kalkınma sürecinde güçlü bir şekilde yer alıyoruz. Diğer taraftan hizmet döngümüz kapsamında attığımız her adımda doğru ve şeffaf olmak, etik değerleri gözetmek ve yasalara tam uyumu sürdürmek en temel konular olarak gündemimizde bulunuyor.

Garanti Bankası, başta topluma ve çevreye duyarlı kredilendirme politikaları olmak üzere, yenilikçi finansal ürünlerini ve toplumda fark yaratan kurumsal sorumluluk projelerini bütünsel bir yaklaşımla ele alan sürdürülebilirlik inisiyatiflerini başarıyla yürütmektedir.

Soru: Faaliyetlerinizin topluma ve çevreye etkisi hakkında bilgi verir misiniz?

Ebru Dildar Edin (EE): Küresel koşulların her geçen gün zorlaştığı, dalgalanmaların olağan süreçlere dönüştüğü bir konjonktürden geçiyoruz. Kıt kaynaklar büyüyen nüfusun ihtiyaçlarını karşılamada yetersiz kalırken, insanlık çok sayıda sorunu çözmekle uğraşmaktadır. Böylesi bir dünyada rekabet yarın bugünkünden çok daha farklı olacaktır.

Bankaların bu süreçte benimsemesi gereken en doğru yaklaşım, bir taraftan risklerin etkin bir biçimde yönetilmesini ve hissedar değerinin pekiştirilmesini, diğer taraftan ise kaynak aktarma çalışmalarıyla topluma ve çevreye olan etkilerin dengeli bir şekilde yönetilmesini gerektirmektedir.

Bankacılığın en temel fonksiyonunu oluşturan kredilendirme faaliyetleri, kurumların gelişme çizgisini belirlediği gibi genel ekonomik canlılığı, ticareti, istihdamı, doğal çevreyi ve toplumsal gelişimi de etkilemektedir.

Bu noktada biz bankacılara düşen en önemli görev doğru bir rasyonel ile hareket etmek ve kredilendirme faaliyetlerimizin temelinde tüm açılarıyla sürdürülebilirliği gözetmektir. 2010 yılından itibaren bu alandaki çalışmalarımızı günün gereklerine uygun olarak yeniden yapılandırarak sistematik bir bakış açısı kazandırdık.

Genel Müdür ve Sürdürülebilirlik'ten Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı'nın Değerlendirmesi

Hizmet döngümüz kapsamında attığımız her adımda doğru ve şeffaf olmak, etik değerlerin bayraktarlığını yapmak ve yasalara tam uyumu sürdürmek en temel konular olarak gündemimizde yer alıyor.

Bunun yanında, ofislerimizin içinde rutin olarak yürüttüğümüz faaliyetleri özellikle çevreye olan doğrudan etkileri bakımından giderek daha çok irdelemeye başladık. Bu etkilerimizi yönetmek için hayata geçirdiğimiz somut projelerin, 17 binin üzerinde çalışanımıza ilham vererek onlar vasıtasıyla çok daha geniş bir kitlede farkındalık yaratacağına inanıyoruz.

Soru: Çevreye doğrudan etkilerinizi azaltmaya yönelik çalışmalarınızı değerlendirir misiniz?

EE: Türkiye'nin en büyük organizasyonlarından birisi olarak, hizmet noktalarımızdaki çevresel etkimizi azaltmanın ne derece önemli olduğunun farkındayız.

Bu doğrultuda özellikle vurgulamak istediğimiz bir husus iklim değişikliğiyle mücadeledir. Garanti Bankası olarak, insanoğlunun iklim üzerindeki olumsuz etkilerini azaltmayı, gelecek nesillere yaşanılır bir dünya emanet etmek adına temel ve öncelikli bir sorumluluk olarak kabul ediyor ve bu alanda bütün paydaşlarımızla birlikte sistematik çalışmalar gerçekleştiriyoruz. Raporlama döneminde karbon ayak izimizi azaltmaya yönelik çalışmalarımıza yoğun olarak devam etmiş bulunuyoruz. Raporlama döneminin sonunda 2010 yılından beri dahil olduğumuz ve desteklediğimiz Karbon Saydamlık Projesi'ne üçüncü kez sera gazı envanterimizi ve iklim değişikliğini yönetim şeklimizi açıkladık.



Karbon Saydamlık Projesi'ne yaptığımız son raporlama ile projeye katılan 32 şirket arasında performans dalında en yüksek puanı alarak Karbon Saydamlık Projesi Türkiye Ofisi tarafından ilk kez verilen "Karbon Performans Liderliği" ödülüne layık görüldük.

Son dönemde Türkiye çapında hizmet noktalarımızda kaynak tasarrufuna yönelik çok sayıda önlemi hayata geçirmiş bulunuyoruz. Verimli aydınlatma yöntemleri ve ısı yalıtımı gibi önlemlerle sürekli olarak elektrik ve fosil yakıt tüketimimizi azaltmanın yollarını araştırıyoruz. Bu konuyu işletme maliyetlerimizin azaltılması yönünden büyük bir fırsat olarak gördüğümüz bakış açımızın en büyük kanıtı, LEED kriterlerine göre 2011 yılında yapımına başladığımız yeni teknoloji kampüsümüzdür. Seyahatlerimizi ise webinar, telekonferans ve e-öğrenme gibi teknolojileri daha yoğun kullanarak ve çalışanlarımızın servis güzergahlarını değiştirerek azaltmayı öngörüyoruz.



Bankamızın 2012 yılında kaydettiği bir diğer önemli gelişme, çevresel yaklaşımını Çevre Yönetim Sistemi altında bütünsel bir sisteme kavuşturması olmuştur. Ekim ayında, raporumuzu yayına hazırladığımız süreçte, Garanti Bankası Çevre Yönetim Sistemi, ISO 14001 Sertifikası ile belgelendirilmiş bulunmaktadır.

Soru: Kredilendirme faaliyetleri ile ortaya çıkan çevresel ve sosyal etkiler doğrultusunda gerçekleştirilen uygulamalar hakkında bilgi verir misiniz?

EÖ: 2011 yılında Yönetim Kurulumuz tarafından kabul edilen Çevresel ve Sosyal Kredi Politikalarımız herhangi bir limit olmaksızın ele aldığımız bütün kredilere uygulanmaktadır.

Yatırım tutarı 20 milyon ABD dolarının üzerinde olan yeni projeleri, Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Sistemi çerçevesinde Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Modeli'ne tabi tutuyor ve inceliyoruz.

Bu sistem ve model kapsamında projeleri olası sosyal ve çevresel etkilere göre irdeliyor ve derecelendiriyoruz.

Elde ettiğimiz sonuçlara göre, gerekli gördüğümüz durumlarda müşterilerimizin Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı hazırlayarak uygulamalarını ve periyodik olarak bize raporlamalarını talep ediyoruz.

2012 yılı Aralık ayında test aşamasını tamamlayan bu sistem, Garanti Bankası tarafından yıllara dayalı bilgi birikimi ve

piyasa deneyiminin sonucunda 2 yılda tasarlanmış olup ihtiyaçlar ışığında güncellenmektedir.

Soru: Garanti Bankası'nda sürdürülebilir iş uygulamaları ve sorumlu finansman hizmetlerinin temelini neler oluşturuyor?

EÖ: Garanti Bankası olarak gücümüzün ve istikrarımızın kaynağı; sağlam kurumsal yönetimimiz, güçlü ve esnek bilançomuz, şeffaf raporlamamız ve hepsinin ötesinde riske duyarlı yaklaşımımızdır. Bütün bunlar az önce tanımladığımız sürdürülebilirlik yaklaşımımıza uygun olarak müşterilerimizi, hissedarlarımızı ve çalışanlarımızı uzun vadede artan oranda desteklememizi sağlayacaktır.

Sorumlu finansman çözümleri sunmak ve yüksek müşteri memnuniyeti sağlamak en önemli önceliklerimiz arasında yer almaktadır. Bir yandan teknolojimizi geliştirerek hizmet sunmaya devam ederken, diğer yandan farklı müşteri profillerinden oluşan portföyümüze kaliteli ve yenilikçi finansal ürünler ekliyoruz.

Garanti Bankası'nın değişmez hedefi bankacılığı kolay erişilen ve bilinçli bir şekilde tüketilen bir hizmet olarak sunmaktır. Müşterimizin finansal hizmet ve ürünler hakkındaki bilgi seviyesinin ve bilinçli tercihlerinin, sürdürülebilirlik açısından önemine inanıyoruz. Bu kapsamda, farklı segmentlere yönelik toplantılar düzenliyor, bilgimizi paylaşıyoruz. Hizmet döngümüz kapsamında müşterilerimizi, etkilenebilecekleri en küçük detaylar hakkında bilgilendirmeyi ve objektif düşünmeye sevk etmeyi de sorumluluğumuzun temel bir ögesi olarak görüyoruz.

Garanti Bankası Çevre Yönetim Sistemi,
Ekim 2012 tarihinde
ISO 14001 Sertifikası ile
belgelendirilmiştir.

Genel Müdür ve Sürdürülebilirlik'ten Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı'nın Değerlendirmesi

İnsan kaynağımız genel müdürlükten şubelerimize kadar tüm hizmet birimlerinde, sürdürülebilirlik performansımızı gerek doğrudan gerekse dolaylı olarak etkileyen projelere büyük bir hassasiyet ve özenle yaklaşmakta ve katkıda bulunmaktadır.

Soru: İnsan kaynağının sürdürülebilirlik performansındaki rolü nedir?

EÖ: Çalışanlarımız başarımızın merkezinde yer almaktadır. Bu yalın gerçeğin bilincinde olarak Garanti Bankası'nda profesyonel gelişime ve yetenek yönetimine büyük önem veriyoruz. Diğer taraftan çalışanlarımızın üyesi olmaktan gurur duyacağı, farklılaşmış, emeğe saygılı ve güvenli bir iş ortamının sürekliliğini sağlamaya ve geliştirmeye odaklıyız.

Çalışanlarımız, Garanti Bankası'nın sürdürülebilirlik inisiyatifleri kapsamında aktif rol almaya devam etmektedirler. İnsan kaynağımız genel müdürlükten şubelerimize kadar tüm hizmet birimlerinde, sürdürülebilirlik performansımızı gerek doğrudan gerekse dolaylı olarak etkileyen projelere büyük bir hassasiyet ve özenle yaklaşmakta ve katkıda bulunmaktadır. Çalışanlarımızca paylaşılan ortak kültür ve bilinç, diğer tüm alanlarda olduğu gibi sürdürülebilirlik konusunda da Garanti markasına atfedilen nitelikleri pekiştirmektedir.

Garantililerin sürdürülebilirliğe yaklaşımı son derece olumludur ve gelecekte gerçekleştirmeyi hedeflediğimiz projelerin başarısı adına cesaret vericidir. Sürdürülebilirliği kurumsal bir hedefin ötesinde bir hayat ve bilinç şekli olarak algılayan çalışanlarımız gönüllülük konusunda da kayda değer gelişmeler göstermektedir. Hedefimiz, çalışanlarımızı sürdürülebilirlik konusunda daha fazla motive etmek ve bu suretle daha güçlü sonuçlara imza atılmasını sağlamaktır.



Soru: Topluma katkının bir diğer boyutunu sosyal sorumluluk projeleri oluşturmaktadır. Bu alandaki çalışmalarını nasıl değerlendirirsiniz?

EE: Toplumu farklı sosyal sorumluluk projeleriyle desteklemekten mutluluk duyuyoruz. Bu çalışmalarımızı bir görev olarak görmüyor, birer üyesi olduğumuz ve ticari faaliyetlerimizi sürdürdüğümüz topluma doğal sorumluluğumuz olarak tanımlıyoruz. Garanti Bankası, Türkiye'de sosyal sorumluluğu çok uzun yıllardan beri içselleştirmiş, sistematik bir yaklaşıma kavuşturmuş ve fark yaratmış bir kurumsal vatandaşdır.

Son yıllarda hayata geçirdiğimiz projelerin başında yer alan Öğretmen Akademisi Vakfı ve Öğretmenin Sınırı Yok, eğitim kalitesini doğrudan belirleyen öğretmenlerimize yönelik değer üretecek projelerdir ve eğitim alanına bakış açımızı net olarak ortaya koymaktadır. Diğer taraftan kültür-sanat ve spor dallarındaki çalışmalarımız topluma katkımızı mümkün olduğunca geniş bir alanda ortaya koyma ve sürdürme stratejimizi işaret etmektedir.



Raporlama döneminde kaydettiğimiz bir diğer gelişme bünyemizde faaliyet gösteren ve her biri kendi alanında çok sayıda kültür-sanat projesine imza atmış bulunan kültür kurumları Platform Garanti Güncel Sanat Merkezi, Osmanlı Bankası Müzesi ve Garanti Galerisi'yi SALT adı altında yeniden yapılandırmamız olmuştur. Kültürel bilinçlenmenin ve belleğin oluşması adına önemli bir adım olarak gördüğümüz SALT'ı raporlama döneminde gerçekleşen farklı faaliyetler kapsamında 245 bin kişi ziyaret etmiştir. Ulaşılan bu sayı önemli bir başarıdır ve etkimizin yaygınlığına işaret etmektedir.

Toplum alanındaki çalışmalarımızı daha geniş kitlelere erişmek ve etkimizi artırmak hedefiyle sürdürmeye kararlıyız.

Soru: Sürdürülebilirliğin verimlilik ve etkinlikle olan ilişkisini nasıl açıklarsınız?

EÖ: Etkinliğe odaklı organizasyonel yapılanmamız sürdürülebilirlik taahhüdümüzün temel bir ögesini oluşturmaktadır. Diğer taraftan etkinliği ve verimliliği kârlılığın olduğu kadar paydaşlar için kalıcı değer üretmenin de temeli olarak kabul eden Garanti Bankası, sürdürülebilirliği maliyet tabanını optimal bir noktada yönetmek ve performans hedeflerine ulaşmak açısından önemli bir platform olarak görmektedir.

Yapılanmamızın etkinliğini ve verimliliğini geliştirdiğimiz sürece, rekabet gücümüzü koruyacak ve hizmet döngüsünde toplam çıktımızı sürekli artırarak paydaşlarımıza sunduğumuz değeri uzun vadede yükseltmeyi başaracağız. Bu, sürdürülebilirliğin ekonomik cephesi olarak görünse de, çevresel ve toplumsal boyuttaki sorumluluklarımızı yerine getirmemiz bakımından da hayati değerdedir.

Sürdürülebilirlik alanında uluslararası işbirliğinin önemine gönülden inanan ve bu alandaki taahhüdünü belli başlı tüm platformlarda ortaya koymuş bulunan Garanti Bankası, ülkemizdeki öncülüklerini yarınlarda da sürdürecektir ve lider duruşuna yaraşır çalışmaları hayata geçirmeye devam edecektir.

Sürdürülebilirliği, Garanti Bankası'nın değişmez değerlerinden birine dönüştüren tüm çalışanlarımıza teşekkür ederiz.

Toplum alanındaki çalışmalarımızı daha geniş kitlelere erişmek ve etkimizi artırmak hedefiyle sürdürmeye kararlıyız.

Garanti Bankası'nın Sürdürülebilirlik Kilometre Taşları

Garanti Bankası, faaliyetlerinin her boyutunu bütünsel bir yaklaşımla ele alan sürdürülebilirlik inisiyatiflerini başarıyla yürütmektedir.

2002:

- KOBİ'leri ve yerel yönetim temsilcilerini bir araya getirip kendi bölgeleri için çözümler bulmalarını amaçlayan Garanti Anadolu Sohbetlerini düzenlemeye başladı.

2005:

- Şirketlerin insan kaynakları uygulamasının kalitesini belgeleyen Investors in People (IIP-İnsana Yatırım Yapanlar) başarı sertifikasını alan ilk Türk sermayeli şirket oldu.

2006:

- Türkiye'de "Kağıtsız Bankacılık" ortamı yaratan ilk banka oldu, kimlik tarama uygulamasıyla dünyada bir ilki gerçekleştirdi.
- "Kadın Girişimci Destek Paketi"ni sunan ilk özel Türk bankası oldu.

2007:

- Avrupa ve Türkiye'de ilk kez kartın başış özelliği, plastiği ve iletişim materyalleriyle tam bir ekolojik ürün olan Çevreci Bonus Card'ı kullanıma sundu.
- Çalışan görüşlerinin aktarılması için "Önersen"i kullanıma açtı.
- Elektrik tüketiminin yoğun olduğu veri merkezlerinde enerji verimliliğini artırmak üzere sunucuları sanallaştırmaya başladı.

2008:

- Öğretmen Akademisi Vakfı'nı kurdu.
- Kurumsal Sosyal Sorumluluk Kulübü 'Gönüllü Yoncalar'ı 70 üye ile kurdu.
- Milli Eğitim Bakanlığı işbirliği ile "Öğretmenin Sınırı Yok" projesini lanse ederek, projeye 15 milyon TL'lik kaynak ayırdı.
- 2. kez WWF'in Altın Panda Ödülü'nün (Golden Panda) sahibi oldu.

2009:

- İlk kez sera gazı emisyonlarını hesaplamaya başladı.

2010:

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

2011:

- Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi (UNEP FI⁴) üyesi oldu.
- "Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları", Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak uygulamaya konuldu.
- Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Sistemi'ni kurarak test aşamasına aldı.
- LEED kriterlerine göre dizayn edilen Pendik Teknoloji Kampüsü yapımına başladı.
- Mevzuat, pazarlama, satış gibi konulardaki gelişmelerin uzmanlar tarafından anlatıldığı, örnek ve uygulamalarla zenginleştirilmiş seminerler dizisi KOBİLGİ Toplantıları'nı düzenlemeye başladı.
- Geçmişten gelen kültür ve sanata olan desteğinin önemli bir kilometre taşı olarak "SALT" isimli kültür kurumunu kurdu.
- Karbon Saydamlık Projesi'nin "CDP Global 500 2011" raporuna girdi.
- Türkiye'de faaliyette olan Rüzgar Enerjisi Santrallerindeki payı %40'a ulaştı.
- Yöneticiler Zirvesi'ni "Sürdürülebilir Büyüme" temasıyla düzenledi.

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.
- İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği'ne (TBCSD⁵) Türkiye'den üye olan ilk banka oldu.
- Karbon Saydamlık Projesi'nin Türkiye ofisi tarafından performans 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.
- Şirketlerin insan kaynakları uygulamalarının kalitesini belgeleyen dünyadaki tek uluslararası standart olan 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.
- Kamu ile özel sektör işbirliğini teşvik eden 2012 BM Sürdürülebilir Kalkınma Konferansı'nda (Rio+20) kredi değerlendirme sürecine ilişkin taahhütte bulunarak finans sektörünün sürdürülebilir kalkınmaya olan desteğindeki kararlılığına vurgu yaptı.
- Yöneticiler Zirvesi ve Gelecek Toplantıları'nın karbon nötr düzenlenmesine karar verdi.
- Engelli müşterilerin finansal hizmetlere erişimini kolaylaştırmaya yönelik çalışmalar başlatıldı.
- 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.

⁴ UNEP FI: The United Nations Environment Programme Finance Initiative

⁵ TBCSD: Turkish Business Council for Sustainable Development

Garanti Bankası'nın Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

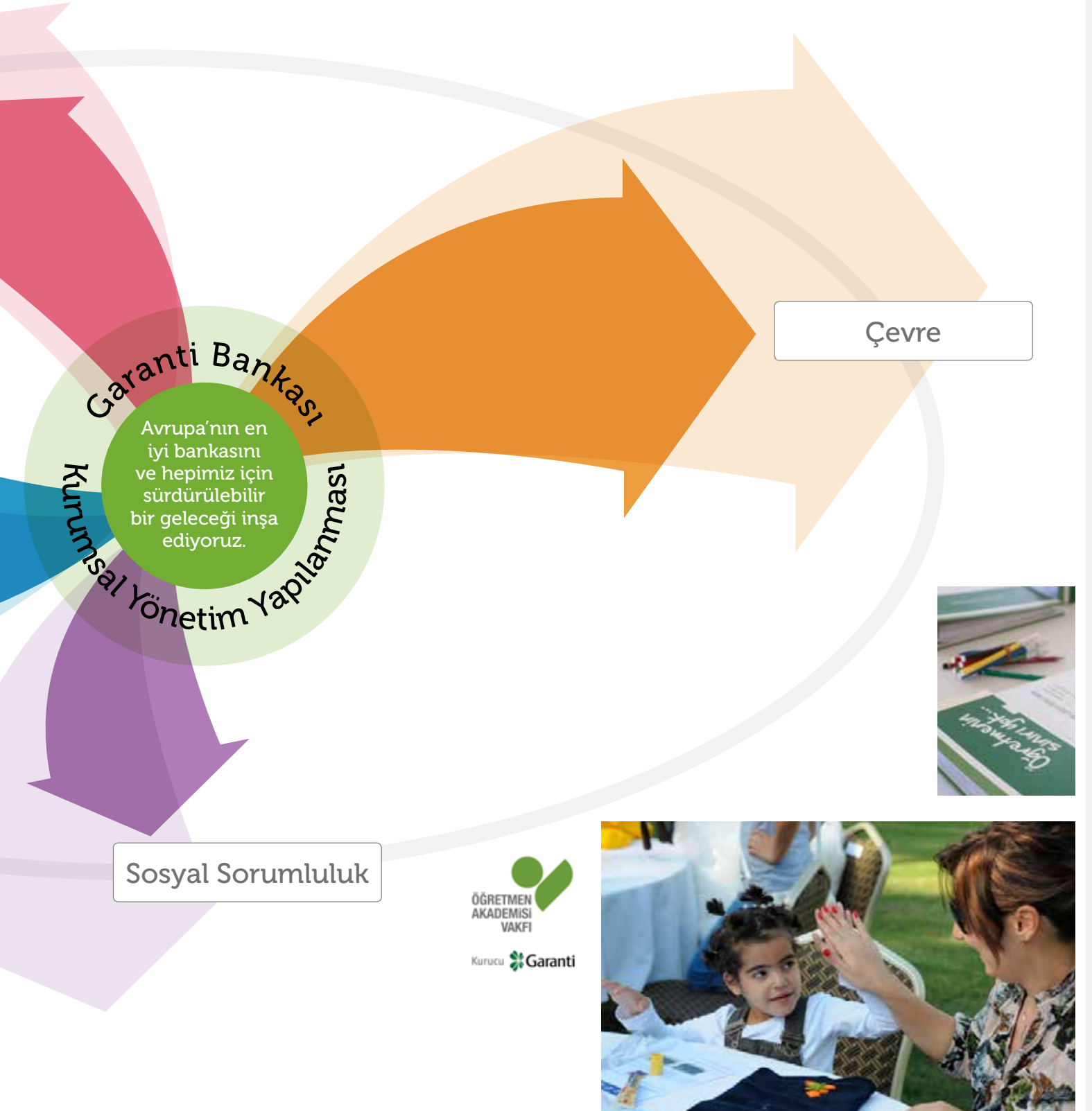
Garanti Bankası sürdürülebilirlik yaklaşımı, kurumsal yönetim yapılanması temelinde hayat bulmakta ve tüm paydaşlar için kalıcı değer üretilmesine olanak sunmaktadır.

Garanti Bankası etkin bir kurumsal yönetim yapılanması için güçlü ve doğru süreçlerin, köklü bir kurumsal kültürün, çalışanlarca benimsenmiş değerlerin ve proaktif bir iş stratejisinin gereğine inanmaktadır. Garanti Bankası bu unsurların tamamını başarıyla içselleştirmiş bir şirkettir.

Müşteriler

İnsan Kaynağı





Garanti Bankası'nda Paydaş Katılımı

Garanti Bankası'nın Paydaş Grupları

Dış Paydaş Grupları
İç Paydaş Grupları
Finans Sektörü Paydaş Grupları

Garanti Bankası; müşterileri, çalışanları, hissedarları ile yatırımcıların çekirdeğini oluşturduğu geniş bir paydaş kitlesi ile ilişki içindedir.

Paydaş katılımı, Garanti Bankası'nın sürdürülebilirlik stratejisinin etkin bir biçimde hayata geçirilmesi anlamında önemlidir. Banka, sürdürülebilirlik açısından öncelikli konuları, şeffaflık temelli paydaş katılımı sürecinde elde ettiği bulguların ışığında tespit etmektedir.

Paydaş katılımı, Garanti Bankası'nın

- ekonomik performansının geliştirilmesi,
 - risklerinin en aza indirgenmesi ve etkin yönetimi,
 - paydaşlarının talep ve beklentilerinin tespiti,
 - yenilikçi ürün ve hizmet geliştirme sürecinin ivmelenmesi,
 - çevreye olan etkilerinin yönetilmesi,
 - sosyal sorumluluk faaliyetlerinin şekillendirilmesi
- açılarından stratejik değere ve öneme sahip bir süreçtir.

Paydaşlarla iletişim ve paydaş katılımı çok sayıda kanal üzerinden gerçekleşmektedir.

Garanti Bankası paydaşları ile bankacılık hizmet döngüsü, stratejik işbirlikleri, bire bir toplantılar, konferanslar, seminerler, çalıştaylar, odak grubu çalışmaları, anketler ve benzeri platformlarda diyalog kurmaktadır.

Garanti Bankası'nın paydaş grupları, katılım platformları ve katılımın kapsamı aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

| Dış Paydaş Grupları | | |
|-------------------------------------|--|--|
| | Katılım Platformu | Dönem Gerçekleşmeleri |
| Müşteriler | <ul style="list-style-type: none"> Bankacılık hizmet süreci (Şubeler) Müşteri deneyimi ve pazarlama araştırmaları Haklı Müşteri Hattı www.garanti.com.tr Sosyal medya <ul style="list-style-type: none"> www.facebook.com/Garanti https://twitter.com/garanti https://plus.google.com/+garanti Seminer, konferans ve sektörel bazlı bilgilendirme toplantıları İletişim faaliyetleri Sosyal sorumluluk projeleri kapsamındaki etkinlikler | <p>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 kaydettiği gerçekleştirmeler için bakınız sayfa 40.</p> |
| Kamu otoritesi/Düzenleyici kurumlar | <ul style="list-style-type: none"> Sistematik raporlamalar Toplantılar, forumlar, konferanslar Basın bültenleri | <p>Garanti Bankası, tüm faaliyetlerinde kanun ve yönetmeliklere eksiksiz uyum sağlamaya büyük hassasiyet göstermektedir.</p> <p>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 öngörülen raporlama yükümlülükleri ve diğer bilgi akışları gereklilikleri nedeniyle düzenli bir iletişim içindedir.</p> <p>Banka, üyesi olduğu İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği⁶, UNEP FI ve UN Global Compact gibi platformlar vasıtasıyla sürdürülebilir kalkınmaya katkısını artırmak hedefiyle olası işbirliği olanaklarını değerlendirmektedir.</p> <p>Kamu ile özel sektör işbirliğini teşvik eden 2012 BM Sürdürülebilir Kalkınma Konferansı'nda (Rio+20) kredi değerlendirme sürecine ilişkin taahhütte bulunan Garanti Bankası, finans sektörünün sürdürülebilir kalkınmaya olan desteğindeki kararlılığına vurgu yapmıştır.</p> <p>Garanti Bankası'nda Kurumsal Yönetim (Bkz. sayfa 34)</p> |

⁶ Turkish Business Council for Sustainable Development (TBCSD)

Garanti Bankası'nda Paydaş Katılımı

Hissedar ve yatırımcıları ile değişik kanallar üzerinden sürekli iletişim içinde olan Garanti Bankası yerli ve yabancı yatırımcıları en şeffaf ve en doğru biçimde aydınlatmaya özen göstermektedir.

| Dış Paydaş Grupları | | |
|---------------------|--|---|
| | Katılım Platformu | Dönem Gerçekleşmeleri |
| Tedarikçiler | <ul style="list-style-type: none"> Günlük iş döngüsü, Toplantılar, e-posta görüşmeleri | Garanti Bankası, iç operasyonlarından kaynaklanan doğrudan çevresel etkilere ek olarak, tedarikçileri aracılığıyla oluşan çevresel etkileri de titizlikle ele almaktadır. 2012 yılında tedarikçi sözleşmelerine Garanti Bankası Çevre Yönetim Sistemi'ne tam uyumu öngören bir madde eklenmiş; özellikle temizlik ve yiyecek-içecek hizmeti alanlarında alt yüklenicilerin sisteme uyumu sağlanmıştır. |
| STK'lar | <ul style="list-style-type: none"> Sponsorluklar Stratejik işbirlikleri Etkinlikler | Toplumla paylaşmak Garanti Bankası'nın kurum kültürünün temellerinden biridir. Farklı alanlardaki birikimini toplumun ve gelecek nesillerin hizmetine sunan Banka, ülkemizin çeşitli sivil toplum oluşumlarına sosyal, ekonomik ve çevresel alanlarda verdiği destekler ve ortaklaşa gerçekleştirilen projeler ile sivil toplum kuruluşları vasıtasıyla toplumsal fayda yaratmayı amaçlamaktadır. |
| Medya | <ul style="list-style-type: none"> Basın toplantıları Basın bültenleri Röportajlar | Garanti Bankası'nda Sosyal Sorumluluk (Bkz. sayfa 88) 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. |
| Toplum | <ul style="list-style-type: none"> Garanti Anadolu Sohbetleri (GAS) Kadın Girişimcilere Destek (Kadın Girişimci Buluşmaları, Kadın Girişimci Yarışması) KOBİLGİ Toplantıları ÖRAV Toplum Gönüllüleri Vakfı Genç Hayat Vakfı 12 Dev Adam Basketbol Okulları Projesi SALT Sosyal sorumluluk web siteleri (Garanti Takvim) | Garanti Bankası, STK'lar ile olan stratejik işbirlikleri kapsamında gerçekleşen etkinlikleri Garanti Takvim (www.garantitakvim.com) sitesinden, Öğretmen Akademisi Vakfı kapsamında ana destekçisi olduğu Öğretmenin Sınırı Yok projesi ile ilgili gelişmeleri (www.ogretmeninsiniriyok.com) web sitesinden tüm paydaşları ile şeffaf bir şekilde paylaşmaktadır. |
| | | Garanti Bankası'nda Sosyal Sorumluluk (Bkz. sayfa 88) |

İç Paydaş Grupları

| | Katılım Platformu | Dönem Gerçekleşmeleri |
|-------------------------------|---|---|
| Çalışanlar | <ul style="list-style-type: none"> Yetenek Yönetimi Çalışması Değerlendirme ve Geliştirme Merkezi Garanti Yönetim 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 | <p>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.</p> <p>Sürdürülebilirlik Temsilcileri Ağı, Garanti Bankası çalışanlarının Banka sürdürülebilirlik performansına olumlu katkısını en üst seviyeye taşımak için oluşturulmuştur.</p> <p>Önersen ve Atölye Platformları ile bütün çalışanların çevresel ve sosyal performans hakkında öneriler geliştirmeleri teşvik edilir.</p> <p>Çalışanların aktif katılımını sağlamak için ilgili birimlerden bütün Banka personeline kadar çeşitli seviye ve kapsamlarda eğitimler düzenlenir.</p> <p>"Avrupa'nın En İyi Bankası Olmak" vizyonu ile faaliyetlerini sürdüren Garanti Bankası'nın insan kaynağı alanında kaydettiği gelişmeler için bakınız sayfa 74.</p> |
| Yönetim Kurulu ve Genel Müdür | <ul style="list-style-type: none"> Sürdürülebilirlik Komitesi Toplantıları e-posta iletişimi Periyodik bilgilendirici yayınlar (Çeyrek, Yarıyıl ve Yıllık Faaliyet Raporları-Ara Dönem Faaliyet Raporları ve Haftalık ve Çeyrek Stockwatch yayınları) Proje ve Satınalma Finansmanı Genel Müdür Yardımcısı ile Sürdürülebilirlik Toplantıları | <p>Kurumsal yönetim yapılanmasının çatısını teşkil eden Yönetim Kurulu raporlama dönemi boyunca periyodik olarak toplanarak gündem konularını ele almıştır. Genel Müdür ise işin günlük icrasına liderlik ve kılavuzluk etmeyi sürdürmektedir.</p> <p>Yılda en az 2 kere düzenlenen Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları ile Sürdürülebilirlik Komitesi'ne Sürdürülebilirlik Ekibi'nin diğer departmanlarla işbirliği içinde gerçekleştirdiği faaliyetler hakkında bilgi verilmekte ve üst yönetimin karar verme süreçlerine aktif katılımı sağlanmaktadır.</p> <p>Ayrıca 2 haftada bir düzenlenen Sürdürülebilirlik Toplantısı ile Sürdürülebilirlik Komitesi üyesi Proje ve Satınalma Finansmanı Genel Müdür Yardımcısı'na bilgi verilmekte, böylece üst yönetimin yönlendirme ve desteği sık aralıklarla sağlanmaktadır.</p> <p>Organizasyonel Yapılanma (Bkz sayfa 35)</p> |

Garanti Bankası'nda Paydaş Katılımı

Garanti Bankası, Türkiye'nin sürdürülebilir büyümesi için gerekli finansman ihtiyacını karşılamak üzere düşük faizli ve uzun vadeli uluslararası özel fonlardan faydalanmaktadır.

Finans Sektörü Paydaş Grupları

| Katılım Platformu | Dönem Gerçekleşmeleri |
|---|--|
| Hissedarlar, analistler ve yatırımcılar <ul style="list-style-type: none"> Genel Kurul Toplantıları Analist ve yatırımcı toplantıları Analist ve yatırımcılarla telefon/ telekonferans, e-posta görüşmeleri Kamuyu Aydınlatma Platformu Periyodik bilgilendirici yayınlar (Stockwatch, Kurumsal Profil, Karbon Saydamlık Projesi, Sürdürülebilirlik Çalışması, Yıllık Faaliyet Raporları, Earnings ve Ara Raporlar - interaktif ve basılı), Sosyal medya Algı Analizi Anketi Yatırımcı Geri Bildirim Mekanizması Cari Bütçe Toplantıları Hissedar Kimlik Analizi | <p>Garanti Bankası, raporlama dönemi boyunca güncel piyasa koşullarında mümkün olan en iyi ekonomik performansın kaydedilmesi ve paylaşılması hususlarını hissedarlarına olan temel sorumluluğu olarak değerlendirmeyi sürdürmüştür.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Bu kapsamda;</p> <ul style="list-style-type: none"> 13 adet bilgilendirme toplantısına (konferans ve roadshow) katılım sağlanmış, Algı analizi kapsamında yatırımcıların Garanti Bankası'nın sürdürülebilirlik performansına ilişkin yorumları ve bu performansın artırılması için odaklanılması gereken konular hakkında geri bildirimleri istenmiştir. |

Finans Sektörü Paydaş Grupları

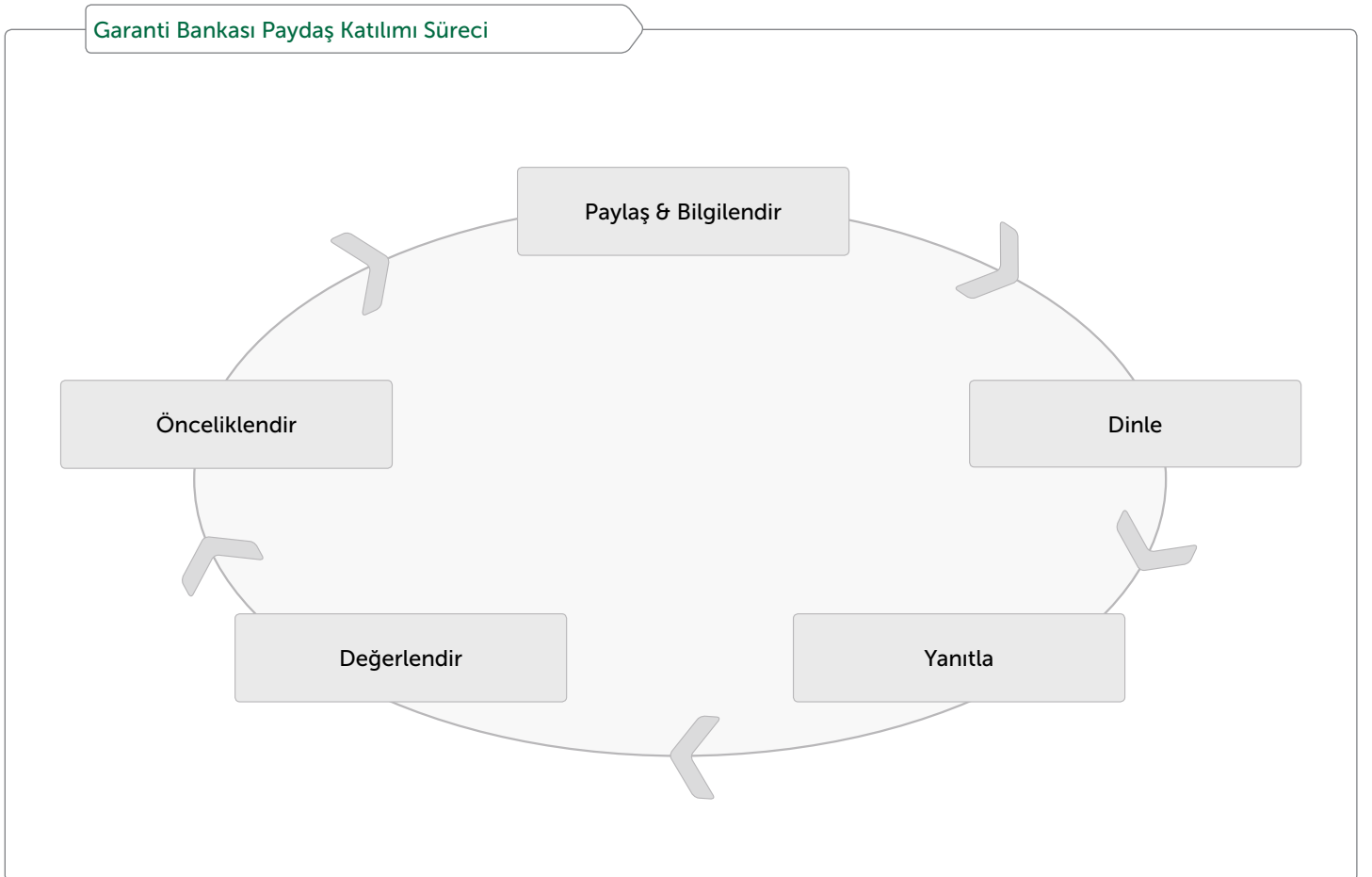
| | Katılım Platformu | Dönem Gerçekleşmeleri |
|--------------------|---|--|
| Finansal Kurumlar | <ul style="list-style-type: none"> • Toplantılar • Periyodik Bilgilendirici Yayınlar (Karbon Saydamlık Projesi, Sürdürülebilirlik Çalışması, Yıllık Faaliyet Raporları) • Telefon/telekonferans, e-postalar | <p>Garanti Bankası, Türkiye'nin sürdürülebilir büyümesi için gerekli finansman ihtiyacını karşılamak üzere düşük faizli ve uzun vadeli uluslararası özel fonlardan faydalanmaktadır.</p> <p>Bu kapsamda, yenilenebilir enerji, enerji verimliliği projeleri ve ekonominin belkemiği olan KOBİ'lerin ihtiyaçlarının karşılanması gibi konularda uluslararası finans kuruluşları ile işbirliğini sürdürmektedir.</p> |
| Bankacılık sektörü | <ul style="list-style-type: none"> • Türkiye Bankalar Birliği üyeliği • Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi (UNEP FI - United Nations Environmental Programme) üyeliği • İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği (TBCSD, Turkish Business Council for Sustainable Development) üyeliği • Çeşitli ulusal ve uluslararası konferanslar | <p>Garanti Bankası Türkiye Bankalar Birliği'nin "Sürdürülebilir Büyümede Finansal Sektörün Rolü Çalışma Grubu" toplantılarına aktif katılım sağlayarak Birliğin bu konudaki faaliyetlerine katkıda bulunmayı hedeflemektedir.</p> <p>Banka, UNEP FI ve TBCSD gibi inisiyatiflere üyelikleri vasıtasıyla çeşitli organizasyonlarda diğer bankalar ile bir araya gelerek görüş alışverişinde bulunmakta ve çalışma gruplarında rol almaktadır.</p> <p>Garanti Bankası'nın ulusal ve uluslararası üyelikleri (Bkz. sayfa 31) Garanti Bankası'nda Kurumsal Yönetim (Bkz. sayfa 34)</p> |

Garanti Bankası'nda Paydaş Katılımı

Garanti Bankası paydaşlarına sağladığı katma değeri en üst seviyeye taşımak için farklı paydaş gruplarının ihtiyaç ve beklentilerini çeşitli araştırmalarla izlemektedir. Bu araştırmaların sonuçlarına göre, önceliklendirilen konular ve Banka'nın genel stratejik yol haritası belirlenmektedir.

Paydaş katılımı sürecinin en önemli bölümünü paydaşların eğitimler, duyurular, yayınlar ve telekonferanslar gibi çeşitli kanallar aracılığıyla Garanti Bankası'nın sürdürülebilirlik performansı

hakkında bilgilendirilmesi oluşturmaktadır. Bu süreci takiben alınan paydaş geri bildirimlerinin ışığında sürdürülebilirlik performansının geliştirilmesi için stratejik önem taşıyan konular belirlenir.



Garanti Bankası'nın Ulusal ve Uluslararası Üyelikleri

Garanti Bankası, faaliyetlerinin çevresel ve sosyal etkileri konusunda raporlama ve diğer paydaşlarla iletişimin geliştirilmesi amacıyla çeşitli raporlama inisiyatiflerini benimsemekte ve birçok organizasyon ile işbirliği içinde çalışmaktadır.

Garanti Bankası'nın Benimsediği ve Desteklediği İnisiyatifler



Küresel Raporlama İnisiyatifi (The Global Reporting Initiative, GRI)



Karbon Saydamlık Projesi (Carbon Disclosure Project, CDP)



Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi
(United Nations Environment Programme Finance Initiative, UNEP FI)



Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi
(United Nations Global Compact)



İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği
(Turkish Business Council for Sustainable Development, TBCSD)



WWF Yeşil Ofis Programı (WWF - Green Office)



Türkiye Bankalar Birliği, Sürdürülebilir Büyümede
Finansal Sektörün Rolü Çalışma Grubu



HP Planet Partners
HP Gezegen Ortaklığı Programı

Önceliklendirme Analizi ve Raporun Kapsamı

5 ana başlık

Kurumsal Yönetim
Müşteriler
İnsan Kaynağı
Çevre
Sosyal Sorumluluk

Önceliklendirme analizi, Garanti Bankası sürdürülebilirlik stratejisinin başarısına ve paydaş beklentilerinin cevaplanmasına katkıda bulunur.

Önceliklendirme analizi, paydaşlar tarafından sürdürülebilirlik performansının artışı için Garanti Bankası'nın odaklanması gereken konuların tespitinde rol oynadığı gibi, Banka için fırsat ve/veya tehdit oluşturabilecek ve dolayısıyla stratejik veya operasyonel açılardan ele alınması gereken konuların belirlenmesi anlamında da önem taşımaktadır.

Garanti Bankası açısından öncelikli konular, gerek Banka'nın stratejik yol haritasına gerek paydaş beklentilerine uygun olarak belirlenir ve detaylandırılır.

Garanti Bankası, öncelikli konuların tespitini, süreklilik gösteren, katılımcı ve çok boyutlu bir süreç olarak yapılandırmaktadır. Özellikle iç paydaşların bilgi kapasitesini artırdıkça katılım düzeyi sürekli gelişmektedir. Banka'nın geniş paydaş kitlesinin görüş ve talepleri öncelikli konuların tespitinde önemli bir yere sahiptir.

Raporda, öncelikli konulara ilişkin yürütülen çalışmalar ve gelecek dönem hedefleri, önceliklendirilen konularla uyumlu biçimde 5 ana başlık altında verilmektedir. Rapor, Garanti Bankası'nın tüm operasyonları ile tedarik zinciri ve kredilendirme faaliyetlerini sürdürülebilir kılmak üzere yürütülen faaliyetleri içermekte, ancak konsolidasyon kapsamındaki bağlı ortaklıklara ilişkin faaliyetlerini ve yurtdışı ofislerini kapsamamaktadır.

Önceliklendirme analizi için ilk girişimi 2012 yılında başlatan Garanti Bankası, 2013 yılında paydaş katılımı sürecini geliştirmeyi ve aldığı sonuçların ışığında önceliklendirme analizini derinleştirmeyi hedeflemektedir.

Tüm faaliyetlerini güçlü bir kurumsal yönetim yapılanması kapsamında yürütmekte olan Garanti Bankası'nın 01/2011 - 06/2012 Sürdürülebilirlik Raporu'nda önceliklendirilen konular aşağıda özetlenmiştir:

| Kurumsal Yönetim | |
|-------------------|--|
| Öncelikli konular | <ul style="list-style-type: none"> Kurumsal yönetim yapılanması Yasal uyum Etik değerlere bağlılık Etkin risk yönetimi |
| İlgili paydaşlar | Müşteriler, çalışanlar, hissedar, analist ve yatırımcılar, kamu otoritesi ve düzenleyici kurumlar, medya, tedarikçiler, bankacılık sektörü |
| Müşteriler | |
| Öncelikli konular | <ul style="list-style-type: none"> Küresel kriz ve ekonomik performans Sorumlu bankacılık uygulamaları Yenilikçi ürün ve hizmetler Finansal eğitim Müşteriler için değer yaratan projeler Finansal hizmetlere erişim Müşteri odaklılık Bilgi Teknolojileri |
| İlgili paydaşlar | Müşteriler, çalışanlar, hissedar, analist ve yatırımcılar, kamu otoritesi ve düzenleyici kurumlar, medya, tedarikçiler, bankacılık sektörü |
| İnsan Kaynağı | |
| Öncelikli konular | <ul style="list-style-type: none"> Performans ve kariyer yönetimi Performans odaklı kurumsal kültürün pekiştirilmesi Sürdürülebilirlik bilincinin kurum kültürüne işlenmesi ve gönüllülük çalışmalarının yaygınlaştırılması İnsan kaynağının eğitimi Sosyal haklar |
| İlgili paydaşlar | Çalışanlar, kamu otoritesi ve düzenleyici kurumlar, bankacılık sektörü |
| Çevre | |
| Öncelikli konular | <ul style="list-style-type: none"> Doğal kaynak tüketiminin azaltılması Karbon ayak izinin kontrol altına alınması Kredilendirme faaliyetlerinin çevresel ve sosyal etkileri Çevre konusunda faaliyet gösteren sivil toplum örgütlerine destek |
| İlgili paydaşlar | Müşteriler, çalışanlar, hissedar ve yatırımcılar, kamu otoritesi ve düzenleyici kurumlar, medya, tedarikçiler, bankacılık sektörü, STK'lar |
| Sosyal Sorumluluk | |
| Öncelikli konular | <ul style="list-style-type: none"> Toplumun kültürel ve eğitsel birikimine katkı Eğitime destek Spora destek Kültüre ve sanata destek Kültürel, eğitsel ve spor faaliyetlerini erişilebilir kılma ve yaygınlaştırma |
| İlgili paydaşlar | Müşteriler, çalışanlar, medya, üniversiteler, STK'lar |

Garanti Bankası'nın Kurumsal Yönetim Yapılanması

18 komite

Garanti Bankası'nda kurumsal yönetim yapılanması kapsamında 18 komite ve Disiplin Kurulu Başkanlığı faaliyet göstermektedir.

Sürdürülebilir bir performans için güçlü, tutarlı ve etkin yapılanma

Garanti Bankası tüm faaliyetlerini görev, sorumluluk ve süreçleri net olarak tanımlanmış kurumsal yönetim yapılanması kapsamında yürütmektedir.

Garanti Bankası'nın kurumsal yönetim yapılanması çatısı, en yüksek standartta operasyonel yönetimi hedefleyen üst yönetim ekibi ile Banka'nın performansını etkin ve sistematik bir biçimde denetleyen Yönetim Kurulu'ndan oluşmaktadır.

Garanti Bankası için şeffaflık, hesap verebilirlik, doğruluk, adillik ve etik değerler, iyi kurumsal yönetim uygulamasının temellerini oluşturmaktadır. Bu temeller, Banka'nın etkin bir risk yönetimi sistemini hayata geçirmesine imkan tanımakta; kanun ve mevzuata tam uyum sağlamasında ve paydaşlarıyla açık ve net bir iletişim kurmasında rol oynamaktadır.

Garanti Bankası Yönetim Kurulu ve Üst Yönetimi

Yönetim Kurulu⁷:

| Adı Soyadı | Görevi | Göreve Atanma Tarihi | Öğrenim Durumu | İş Tecrübesi* |
|------------------------------|--|----------------------|----------------|---------------|
| Ferit Faik Şahenk | Yönetim Kurulu Başkanı | 18.04.2001 | Lisans | 22 yıl |
| Süleyman Sözen | Yönetim Kurulu Başkan Vekili | 08.07.2003 | Lisans | 30 yıl |
| Muammer Cüneyt Sezgin | Yönetim Kurulu Üyesi ve Denetim Komitesi Üyesi | 30.06.2004 | Doktora | 24 yıl |
| Dr. Ahmet Kamil Esirtgen | Yönetim Kurulu Üyesi | 19.03.1992 | Doktora | 38 yıl |
| Manuel Castro Aladro | Yönetim Kurulu Üyesi | 22.03.2011 | Yüksek Lisans | 20 yıl |
| Manuel Pedro Galatas Sanchez | Yönetim Kurulu Üyesi ve Denetim Komitesi Üyesi | 05.05.2011 | Lisans | 28 yıl |
| Harguindey | | | | |
| Carlos Torres Vila | Yönetim Kurulu Üyesi | 22.03.2011 | Yüksek Lisans | 21 yıl |
| Angel Caro Fernandez | Yönetim Kurulu Üyesi | 22.03.2011 | Lisans | 27 yıl |
| Sait Ergun Özen | Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Müdür | 14.05.2003 | Lisans | 25 yıl |

Genel Müdür ve Genel Müdür Yardımcıları (GMY)⁸:

| Adı Soyadı | Görevi | Göreve Atanma Tarihi | Öğrenim Durumu | İş Tecrübesi* |
|----------------------|---|----------------------|----------------|---------------|
| Sait Ergun Özen | Genel Müdür | 01.04.2000 | Lisans | 25 yıl |
| Adnan Memiş | GMY - Destek Hizmetleri | 03.06.1991 | Yüksek Lisans | 34 yıl |
| Ali Fuat Erbil | GMY - Finansal Kurumlar ve Kurumsal Bankacılık | 30.04.1999 | Doktora | 20 yıl |
| Ali Temel | GMY - Krediler | 03.08.2012 | Lisans | 22 yıl |
| Gökhan Erün | GMY - İnsan Kaynakları ve Yatırım Bankacılığı | 01.09.2005 | Yüksek Lisans | 18 yıl |
| Faruk Nafiz Karadere | GMY - KOBİ Bankacılığı | 01.05.1999 | Lisans | 30 yıl |
| Halil Hüsnü Erel | GMY - Operasyon Hizmetleri | 16.06.1997 | Lisans | 27 yıl |
| Uruz Ersözoğlu | GMY - Hazine | 05.04.2006 | Lisans | 21 yıl |
| Turgay Gönensin | GMY - Ticari Bankacılık | 15.12.2001 | Lisans | 27 yıl |
| Aydın Şenel | GMY - Genel Muhasebe ve Finansal Raporlama | 02.03.2006 | Lisans | 31 yıl |
| Zekeriya Öztürk | GMY - Uluslararası İş Geliştirme | 06.03.2006 | Yüksek Lisans | 17 yıl |
| Avni Aydın Düren | GMY - Hukuk Hizmetleri | 01.02.2009 | Yüksek Lisans | 18 yıl |
| Betül Ebru Edin | GMY - Proje ve Satınalma Finansmanı | 25.11.2009 | Lisans | 18 yıl |
| Murat Mergin | Stratejik Planlama Başkanı | 01.01.2002 | Lisans | 18 yıl |
| Onur Genç | GMY - Bireysel Bankacılık, Özel Bankacılık ve Çağrı Merkezi | 20.03.2012 | Yüksek Lisans | 13 yıl |
| Didem Dinçer Başer | GMY - Şubesiz Bankacılık | 20.03.2012 | Yüksek Lisans | 14 yıl |

* Bankacılık ve işletme dallarında iş tecrübesi

⁷ 30.06.2012 itibarıyla verilmiştir. 30.12.2012 itibarıyla güncel tablo için lütfen aşağıdaki adreste verilen 31 Aralık 2012 Hesap Dönemine Ait Finansal Tablolar ve Bağımsız Denetim Raporu'na bakınız:

http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/yatirimci_iliskileri/mali_tablolar_ve_sunumlar/konsolide_olmayan_yillik_ve_ara_donem_mali_tablolar.page?

⁸ 30.06.2012 itibarıyla verilmiştir. 30.12.2012 itibarıyla güncel tablo için lütfen aşağıdaki adreste verilen 31 Aralık 2012 Hesap Dönemine Ait Finansal Tablolar ve Bağımsız Denetim Raporu'na bakınız: http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/yatirimci_iliskileri/mali_tablolar_ve_sunumlar/konsolide_olmayan_yillik_ve_ara_donem_mali_tablolar.page?

Garanti Bankası'nın Kurumsal Yönetim Yapılanması

Garanti Bankası için şeffaflık, hesap verebilirlik, doğruluk, adillik ve etik değerler, iyi kurumsal yönetim uygulamasının temellerini oluşturmaktadır.

Garanti Bankası Yönetim Kurulu dokuz üyeden oluşmaktadır. Yönetim Kurulu Başkanı'nın icrai görevi bulunmamaktadır. Kanun gereği Genel Müdür, Yönetim Kurulu'nda doğal üye olarak görev yapmaktadır.

Garanti Bankası'nda Yönetim Kurulu Başkanı ile Genel Müdür'ün rolleri farklıdır ve örtüşmez. Yönetim Kurulu Başkanı, Yönetim Kurulu'na liderlik eder. Genel Müdür'ün görevi ise operasyonel yönetimin sevk ve idaresidir. Bu net ayırım, kurumsal yapılanma kapsamında otorite ve güçler arasında bir denge sağlamakta, karar alma gücünün sınırlarını çizmektedir. Diğer taraftan Yönetim Kurulu ve üst yönetim, Banka'nın stratejik hedeflerini belirlemek adına sinerjik bir işbirliği içinde çalışmaktadır.

Garanti Bankası'nda Yönetim Kurulu üyelerinin şirket dışında başka görev veya görevler almasının belirli kurallara bağlanıp bağlanmadığı ve/veya sınırlandırılıp sınırlandırılmadığı konusunda, Bankacılık Kanunu, Türk Ticaret Kanunu ve ilgili diğer mevzuata uygun düzenlemeler benimsenmiştir.

Garanti Bankası Yönetim Kurulu ve üst yönetimi hakkında daha fazla bilgi için lütfen http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/yatirimci_iliskileri/mali_tablolar_ve_sunumlar/yillik_faaliyet_raporlari.page?gbid2=200256 adresinde yer alan 2011 Faaliyet Raporu'nun 103-107. sayfalarına bakınız.



Garanti Bankası'nda faaliyet gösteren komiteler

Garanti Bankası'nda her biri kurumsal yönetim yapılanmasının temel bileşeni olan 18 komite ve Disiplin Kurulu Başkanlığı faaliyet göstermektedir. Kurumsal yapılanma kapsamında faaliyet gösteren komiteler aşağıda sıralanmıştır.

- Aktif Pasif Komitesi
- AML Uyum Komitesi
- Anti-Fraud Komitesi
- Basel Yönlendirme Komitesi
- Denetim Komitesi
- Eğitim Strateji Komitesi
- Koordinasyon ve İzleme Komitesi
- Kredi Komitesi
- Kredi Riski Komitesi
- Kredi Süreçleri Komitesi
- Likidite Riski Yönetimi Komitesi
- Müşteri Deneyimi Komitesi
- Operasyonel Risk Komitesi
- Personel Komitesi
- Piyasa Riski Komitesi
- Sürdürülebilirlik Komitesi
- Şube Tasarım Komitesi
- Ücretlendirme Komitesi

Banka'da faaliyet gösteren komitelerin ortak hedefleri;

- Kabul edilebilir risk parametreleri kapsamında etkinlik ve verimliliğin sağlanması,
- Kurumsal stratejinin kanun ve mevzuata tam uyum hedeflenerek hayata geçirilmesi,
- Etik ve kurumsal değerlere tam uyumun gözetilmesi,
- Ekonomik, sosyal ve çevresel eksenlerde dengeli ve entegre bir performansın sürdürülmesidir.

Garanti Bankası'nda faaliyet gösteren komiteler hakkında daha fazla bilgi için lütfen http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/yatirimci_iliskileri/mali_tablolar_ve_sunumlar/yillik_faaliyet_raporlari.page?gbid2=200256 adresinde yer alan 2011 Faaliyet Raporu'nun 108-110. sayfalarına bakınız.



Garanti Bankası'nın benimsediği politikalar ve esaslar

Garanti Bankası, müşteri memnuniyetinden yasal uyuma kadar pek çok konuda geliştirdiği ve ilgili birimlerinde uyguladığı politika ve esaslara sahiptir.

Bunlardan başlıcaları aşağıda sıralanmıştır.

- 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 (Anti-Fraud) Politikası
- Teftiş Kurulu Politikaları
- Toplam Kalite Politikası
- Uyum Politikası

Uyum ve yasal gereklilikler

Garanti Bankası, yasal gerekliliklerin ışığında geliştirdiği güçlü sistemlere ve süreçlere sahiptir. Bu yapılanma, Banka'nın uzun vadeli sürdürülebilirliği ve katma değer üretme gücü açısından bir teminatır.

Garanti Bankası'nda risk yönetimi, iç denetim ve kontrol faaliyetleri

Garanti Bankası'nda risk yönetimi, iç denetim ve kontrol faaliyetleri, yasal mevzuat ile uyum içinde ve icracı fonksiyonlardan bağımsız olarak Yönetim Kurulu'na doğrudan bağlı bir yapılanma ile yürütülmektedir.

Garanti Bankası, sürdürülebilir performans açısından son derece önem taşıyan risk yönetimi çalışmaları kapsamında maruz kaldığı riskleri, yazılı risk politikaları çerçevesinde uluslararası standartlar ile uyumlu yöntemler kullanarak sistematik olarak izlemekte ve ölçmektedir.

Basel II Uzlaşısı'na geçiş süreci

Türkiye'de BDDK tarafından, sermaye yeterliliğine ilişkin yayımlanan taslak düzenlemeler ile Basel II Uzlaşısı'na geçiş süreci 2011 yılında bir takvime bağlanmıştır. Bu takvime göre sektörde, mevcut uygulamaya paralel olarak Temmuz 2011'de Basel II'ye uygun raporlama süreci başlamış, Temmuz 2012'de ise resmi raporlamaya geçilmiştir.

Bankaların belirlenmiş standartlarda faaliyet göstermelerini öngören Basel II, piyasa disiplininin gelişmesine katkıda bulunmaktadır. Basel II uygulamalarıyla, bankacılık sektörünün daha sağlam ve güçlü bir hale gelmesine ve dünya finansal sistemine entegrasyon ile kayıt dışılığın azalmasına katkı sağlanmaktadır.

Garanti Bankası'nda risk yönetimi hakkında daha fazla bilgi için lütfen http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/yatirimci_iliskileri/mali_tablolar_ve_sunumlar/yillik_faaliyet_raporlari.page?gbid2=200256 adresinde yer alan 2011 Faaliyet Raporu'nun 108, 111-115. sayfalarına bakınız.



İç Kontrol Merkezi faaliyetleri

Garanti Bankası İç Kontrol Merkezi, Banka içinde sağlıklı bir iç kontrol ortamının oluşturulmasını ve koordinasyonunu; mevcut mevzuat ve kurallar çerçevesinde, faaliyetlerin yönetim stratejisi ve politikalarına uygun olarak düzenli, verimli ve etkin bir biçimde yürütülmesini sağlamaktadır. Bu kapsamda, görevlerin fonksiyonel ayrılığı, yetki ve sorumlulukların paylaşımı, mutabakat düzeninin kurulması, süreçlere oto kontrol ve sistemsiz kontrollerin yerleştirilmesi ve maruz kalınan risklerin tanımlanması ve izlenmesi yönünde altyapılar oluşturulmaktadır.

İç Kontrol Merkezi, Garanti Bankası genelinde olağanüstü durum ve iş sürekliliği yönetimi konusundaki koordinasyon rolünü de yürütmektedir. Kriz yönetiminin sağlanması ve iş kesintilerinden kaynaklanabilecek operasyonel kayıpların minimize edilmesi amacıyla oluşturulmuş olan Banka Olağanüstü Durum ve İş Sürekliliği Planı, 2012 yılında çevresel tehdit durumlarındaki acil eylem prosedürünü içerecek biçimde revize edilmiştir.

Yasal uyum riskinin artan önemi ile birlikte, uluslararası standartlar paralelinde uyum faaliyetleri İç Kontrol Merkezi bünyesindeki Uyum Kontrolleri Ekibi tarafından sürdürülmektedir.⁹

Bu kapsamda, Garanti Bankası'nın planlanan faaliyetleri ile yeni ürünlerinin, uygulama ve müşteriye sunumu öncesinde, kanunlara ve diğer ilgili mevzuata; Banka içi politika ve kurallar ile bankacılık teamüllerine uyumunu sağlamak için mevzuatta yer alan esaslar çerçevesinde kontrolleri gerçekleştirilmektedir. Kontroller sonucunda ortaya çıkan Banka içi politika ve prosedür eksikliklerinin giderilmesine yönelik öneriler geliştirilerek ilgili birimlerle paylaşılmaktadır.

Uyum görevlisi¹⁰

Yönetim Kurulu'na bağlı bağımsız bir fonksiyon olarak kurulmuştur. Suç gelirleri ve terörün finansmanı ile mücadele stratejisi kapsamında, ulusal ve uluslararası düzenlemelere uyum sağlanması amacıyla çalışmalar yapmaktadır.

⁹ 5 Temmuz 2012 tarihinde Yönetim Kurulu'na bağlı olarak görev yapmak üzere Uyum Müdürlüğü kurulmuştur. Daha önce İç Kontrol Merkezi bünyesinde görev yapan Uyum Kontrolleri Ekibi, Uyum Müdürlüğü bünyesine dahil edilmiştir.

¹⁰ Uyum Müdürlüğü birim müdürü aynı zamanda Uyum Görevlisi olarak görev yapmaktadır.

Garanti Bankası'nın Kurumsal Yönetim Yapılanması

Garanti Bankası, risk yönetimi çalışmaları kapsamında piyasa riskini, kredi riskini ve operasyonel riski uluslararası standartlar ile uyumlu yöntemler kullanarak sistematik olarak izlemekte ve ölçmektedir.

Güvenli Operasyon Müdürlüğü faaliyetleri

Güvenli Operasyon Müdürlüğü, bütünsel dolandırıcılığı önleme yaklaşımına uygun organizasyon yapısıyla kart, üye işyeri, internet ve başvuru dolandırıcılığını tek çatı altında merkezi olarak izlemektedir. Birim, Garanti Bankası'nın maruz kaldığı operasyonel risklerin izlenmesi ve kontrolü kapsamında, proaktif bir şekilde dış dolandırıcılık eylemlerini izlemek, tespit etmek, kontrol altına almak ve engellemek için stratejiler geliştirmektedir.

Müdürlük, Garanti Bankası tarafından geliştirilen yeni ürün ve hizmetleri dış dolandırıcılık risklerine göre değerlendirerek görüş ve önerilerde bulunmakta, Banka personelinin sahtecilik risklerinin engellenmesinin önemini kavramasına ve Banka genelinde bu kültürün yerleşmesine yönelik eğitim ve bilinçlendirme çalışmalarını yürütmektedir.

Garanti Bankası'nın maruz kaldığı dış dolandırıcılık eylemlerinin tespit edilmesi ve engellenmesine yönelik faaliyetler çerçevesinde son yıllarda gelişen teknolojiyle birlikte değişim ve artış trendinde olan kart, üye işyeri, internet ve başvuru dolandırıcılığı olaylarından kaynaklanan kayıplar düşük seviyelerde kalmaya devam etmektedir.

Teftiş Kurulu

Garanti Bankası'nın genel müdürlük birimlerinin, şubelerinin ve konsolidasyona tabi ortaklıklarının denetimi, Teftiş Kurulu tarafından gerçekleştirilmektedir. Kurul, denetlediği birimlerin;

- faaliyetlerinin mevzuata ve iç düzenlemelere uygunluğunu,
- mali ve mali olmayan her türlü bilgilerinin doğruluğu ve güvenilirliğini,
- varlıkların korunmasına yönelik uygulamalarının etkinliğini,
- operasyonlarının verimlilik ve etkinliği ile ilgili iç kontrol sistemlerinin etkinliğini inceleyerek değerlendirmektedir.

Garanti Bankası'na karşı, personel ya da üçüncü kişilerce gerçekleştirilen hile, dolandırıcılık veya sahtecilik faaliyetlerine ilişkin soruşturma görevi de Teftiş Kurulu tarafından yürütülmektedir.

Teftiş Kurulu tüm görevlerini etkin bir biçimde yerine getirebilmek için faaliyetlerini yerinde denetim, merkezi denetim, soruşturma ve inceleme çalışmaları ve bilgi teknolojileri denetimi olarak yapılandırarak, organizasyonunu buna uygun biçimde oluşturmuştur.

Suistimal ve Etik Dışı Davranışları Önleme Politikası

Garanti Bankası, iş hayatında rüşvet ve haraç dahil her türlü yolsuzlukla mücadeleyi temel bir hedefi olarak görmektedir. Banka bu konuyu iş döngüsünde müşterileri, tedarikçileri ve çalışanlarının her türlü eyleminde dikkatle ve yakından gözetken mekanizmalara sahiptir.

Bu mekanizmaların açıklandığı Suistimal ve Etik Dışı Davranışları Önleme Politikası'nın 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 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, Banka'da yaşanabilecek tüm iç ve dış suistimal olaylarını kapsamakta olup 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.

Yasal uyumsuzlukların giderilmesi ve cezalar

Raporlama döneminde ürün ve hizmetlerin ifası ile ilgili yasal uyumsuzluk nedeniyle alınan 112 cezanın toplam tutarı 10,7 milyon TL'dir. Büyük bir kısmı Rekabet Kurumu'ndan alınan ve kamuoyuna açıklanmış olan idari nitelikteki cezaların tamamı ödenmiş olup ilgili uyumsuzlukların tekrarlanmaması için gerekli çalışmalar yürütülmektedir.

Rekabet Kurumu tarafından 2011 yılında verilen toplam 8 milyon TL tutarındaki idari ceza haricinde, Banka'nın raporlama döneminde aldığı 3 milyon TL'den büyük tutarda bir ceza bulunmamaktadır.

Etik ilkeler ve Garanti Bankası

Etik İlkelerimiz doğruluk, eşitlik, 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.

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.

Garanti Bankası genelinde uyum kültürünün daha da pekiştirilmesi amacıyla, 2012 yılından itibaren web tabanlı Etik İlkeler ve Doğruluk Kuralları adlı eğitim¹¹ uygulamaya alınmıştır. Bu eğitim, iş yaşamında karşılaşılan durumlarda gösterilmesi beklenen doğru davranış biçimleri ve temel doğruluk kuralları konusunda çalışanlara bilgi sunmuştur.

Çıkar çatışmasının önlenmesi

Garanti Bankası'nın kurumsal yönetim ilkeleri ve etik değerlere verdiği önem doğrultusunda çalışanlarının davranışlarını ve iş ilişkilerini düzenlemek amacıyla İnsan Kaynakları Müdürlüğü ve Teftiş Kurulu tarafından belirlenmiş Etik İlkelerimiz ve Etik Satış İlkelerimiz dokümanları, bütün personele açık bulunan yerel ağda (intranet) yayınlanmaktadır.

Bankacılık Kanunu ve ilgili diğer düzenlemeler, mesleki ilkeler, Garanti Bankası Personel Yönetmeliği ve Banka prosedürleri dikkate alınarak hazırlanan "Etik İlkelerimiz" dokümanında bulunan çıkar çatışması başlığı altında, aşağıdaki durumlara ilgili üst düzey yöneticiler dahil olmak üzere tüm Banka personelinin uymakla yükümlü olduğu ilkeler tanımlanmaktadır:

- Banka içinde elde edilen bilgilerin kullanılması
- Çalışanların kişisel hesaplarının kullanımı
- Çalışanların yakınlarına ait hesaplar
- Yakınlarla iş ilişkisi ile hediye
- Hediye ve yardım kabul etmek

Çıkar çatışmasına konu olabilecek uygulamalar Teftiş Kurulu tarafından gerçekleştirilen denetimler kapsamında değerlendirilmektedir. Uyumsuzluk tespit edilmesi halinde personel hakkında gereken cezai yaptırımlar personel yönetmeliği ve etik ilkeler çerçevesinde uygulanmaktadır.

¹¹ İnsan haklarını içeren "Etik İlkelerimiz ve Doğruluk Kuralları" hakkında raporlama döneminde kişi başına düşen eğitim süresi 30 dakikadır. Bu konuda 2012 Mart ayında açılan eğitimin toplam süresi güvenlik personeli dahil %84 oranında bir katılım oranıyla 01.07.2012 tarihi itibarıyla 7.262 saate ulaşmış olup, tamamlanmaya devam edilmektedir.

Garanti Bankası'nın Kurumsal Yönetim Yapılanması

Garanti Bankası, sürdürülebilirlik konusundaki yapılanmasını daha etkin hale getirme hedefiyle, 2012 yılında tam zamanlı bir Sürdürülebilirlik Ekibi kurmuştur. Ekip, Banka'da sürdürülebilirlik ana başlığı altında yürütülen çalışmaların koordinasyonundan sorumludur.

Garanti Bankası'nda "Sürdürülebilirlik" yapılanması

Garanti Bankası için "sürdürülebilir kalkınma", hızla artan dünya nüfusunun çevresel, sosyal ve ekonomik açıdan refahının, gelecek nesillerin ihtiyaçlarını ve ekolojik dengeyi tehlikeye atmadan artırılmasını ifade eder.

"Sürekli değer yaratarak uzun vadeli sürdürülebilir büyüme kaydetmek" şeklinde tanımladığı stratejisi ile Garanti Bankası, sürdürülebilirlik kavramının finans sektörünün karar verme mekanizmalarında ve iş süreçlerinde içselleştirilmesi gereğine inanır.

Bu bütüncül yaklaşımdan yola çıkılarak, Garanti Bankası'nın sürdürülebilirlik konusundaki çalışmalarını koordine etmek amacıyla 2010 yılında Sürdürülebilirlik Komitesi kurulmuştur. Yönetim Kurulu'na bağlı olarak faaliyet gösteren Sürdürülebilirlik Komitesi'nin başkanlık görevi bir Yönetim Kurulu üyesi tarafından yerine getirilmektedir.

Sürdürülebilirlik Komitesi üyeleri¹²

| | |
|----------------------|--|
| Cüneyt Sezgin | Yönetim Kurulu Üyesi - Başkan |
| Adnan Memiş | Destek Hizmetleri Genel Müdür Yardımcısı - Üye |
| Ebru Dildar Edin | Proje ve Satınalma Finansmanı Genel Müdür Yardımcısı - Üye |
| Erhan Adalı | Krediler Genel Müdür Yardımcısı - Üye |
| Mustafa Tiftikçioğlu | Kurumsal ve Ticari Krediler Koordinatörü - Üye |
| Batuhan Tufan | Finansal Kurumlar'dan Sorumlu Birim Müdürü - Üye |
| Elif Güvenen | Kurumsal Marka Yön. ve Paz. İletişim'i'nden Sorumlu Birim Müdürü - Üye |
| Emre Hatem | Proje ve Satınalma Finansmanı'ndan Sorumlu Birim Müdürü - Üye |
| Emre Özbek | İç Kontrol Merkezi'nden Sorumlu Birim Müdürü - Üye |
| Handan Saygın | Yatırımcı İlişkileri'nden Sorumlu Birim Müdürü - Üye |
| İnci Soysal | Uyum'dan Sorumlu Birim Müdürü - Üye |
| Sedef Figen Alpay | İnşaat Müdürlüğü'nden Sorumlu Birim Müdürü - Üye |
| Onur Uğur Özkan | Yönetici, Stratejik Planlama - Üye |

Komite, Banka'nın sürdürülebilirlik konusundaki gelişmesini izlemek ve yönlendirmek adına yılda en az 2 defa toplanmaktadır. Komite, ekonomik kriterlerin yanında, çevresel ve sosyal faktörlerin de Banka operasyonlarına, ürün ve hizmetler ile karar verme mekanizmalarına entegre olmasını koordine eder. Bu yapılanma aynı zamanda, alınan bütün kararların ve

yürütülen çalışmaların Garanti Bankası'nın diğer politikaları ve ilgili düzenlemeleriyle uyumunu da sağlamaktadır.

Komite, kurulduğu günden itibaren raporlama dönemi sonuna kadar toplam 10 kere, raporlama döneminde ise 8 kere toplanmıştır.

¹² Bu tablo, raporun yayın tarihi olan 2013 yılı ilk çeyreği itibarıyla güncel listeyi vermektedir.

Sürdürülebilirlik Ekibi

Garanti Bankası, sürdürülebilirlik konusundaki yapılanmasını daha etkin hale getirme hedefiyle, 2012 yılında Proje ve Satınalma Finansmanı Birimi bünyesinde tam zamanlı bir Sürdürülebilirlik Ekibi kurmuştur.

Birim Müdürü ile birlikte dört kişiden oluşan bu ekipte iki çevre mühendisi bulunmaktadır.

Sürdürülebilirlik Ekibi, Garanti Bankası'nda sürdürülebilirlik ana başlığı altında yürütülen çalışmaların koordinasyonundan sorumludur. Sürdürülebilirlik Komitesi'ne düzenli raporlama yapan Ekip, Komite tarafından alınan kararların uygulamaya dönüştürülmesi sürecinde Banka'nın diğer birimleri ile işbirliği içinde çalışmaktadır.

İki haftalık dönemlerde hedef-performans takibi gerçekleştiren Ekip, Banka çapında sürdürülebilirlikle ilgili verilerin konsolidasyonunu ve Banka hedefleri kapsamında değerlendirilmesini sağlamakta, diğer birimlerden bilgi ve veri toplanmasını koordine etmektedir.

2012 yılında Garanti Bankası'nda sürdürülebilirlik yapılanması kapsamında bir adım daha atılmıştır. Birimler, bölge müdürlükleri ve şubelerde Sürdürülebilirlik Temsilcileri seçilmeye başlanmıştır. Sürdürülebilirlik Ekibi'nin eşgüdümünde çalışması öngörülen temsilcilerin görevi veri toplamak ve birimlerin kendi içerisinde Komite tarafından alınan kararların uygulanmasına destek vermektir.

Garanti Bankası'nda Sürdürülebilirlik Yapılanması

Sürdürülebilirlik Komitesi Başkanı (Yönetim Kurulu Üyesi)

Komite Üyeleri:

Genel Müdür Yardımcısı - Destek Hizmetleri
Genel Müdür Yardımcısı - Proje ve Satınalma Finansmanı
Genel Müdür Yardımcısı - Krediler
Koordinatör - Kurumsal ve Ticari Krediler
Birim Müdürü - Finansal Kurumlar
Birim Müdürü - Kurumsal Marka Yönetimi ve Pazarlama İletişimi
Birim Müdürü - Proje ve Satınalma Finansmanı
Birim Müdürü - İç Kontrol Merkezi
Birim Müdürü - Yatırımcı İlişkileri
Birim Müdürü - Uyum
Birim Müdürü - İnşaat
Yönetici - Stratejik Planlama

Genel Müdür Yardımcısı - Proje ve Satınalma Finansmanı

Birim Müdürü - Proje ve Satınalma Finansmanı

Sürdürülebilirlik Ekibi

Sürdürülebilirlik Temsilcileri (Birim, Bölge ve Şubelerde)

Müşteriler ve Sürdürülebilirlik

96

yeni ürün

06/2012 itibarıyla toplam 504 ürün içinde raporlama döneminde geliştirilen yeni ürün sayısı



06/2012 itibarıyla

25 bin

55 ilde düzenlenen Garanti Anadolu Sohbetleri ile ulaşılan KOBİ temsilcisi sayısı



Garanti
Başka bir arzunuz?

TÜRKİYE'NİN EN BAŞARILI KADIN GİRİŞİMCİLERİ BU YIL KİMLER?

Türkiye'nin Kadın Girişimcisi Yarışması'na katılın, başarı hikâyenizi paylaşın, en iyiler arasında yerinizi alın.

Ödüller:
Türkiye'nin Kadın Girişimcisi
20.000 TL
Gelecek Vadi Eden Kadın Girişimci
15.000 TL
Yöresinde Fark Yaratan Kadın Girişimci
15.000 TL

Başvuru Tarihi:
26 Aralık 2011-20 Mart 2012

KAGİDER | Ekonomist

Garanti Bankası, müşteri hizmet döngüsünün tamamında sürdürülebilirliği hedeflemektedir. Sürdürülebilirlik, KOBİ bankacılığından bireysel bankacılığa ve proje finansmanına kadar farklı iş kollarında çok sayıdaki ürün ve hizmet uygulamasında içselleştirilmiştir.

Garanti Bankası, varlık nedeni olan müşterilerine en iyi hizmet deneyimini sunmak ve sürekli memnuniyetlerini sağlamak için, sürdürülebilirliği gözetmeye ve uzun vadede de değer üretmeye devam edecektir.

Müşteri deneyimi ve memnuniyetinin önemi

Sürdürülebilirliği destekleyen müşteri deneyimi

Garanti Bankası, en iyi müşteri deneyimini yaşatmak için gerekli olan metodolojiyi, güçlü teknolojik alt yapısının desteği ile geliştirmiş, tüm çalışmalarını bu kapsamda yürüten lider bir hizmet sağlayıcıdır.

Müşteriyi dinlemek, ihtiyaçlarını tespit etmek, memnuniyetsizlikleri çözmek Garanti Bankası müşteri deneyiminin temel adımlarını oluşturmaktadır. Kalıcı ve sürekli müşteri memnuniyetini sürdürülebilir ekonomik performansın önemli bir bileşeni olarak kabul eden Garanti Bankası, müşterilerinin memnuniyetsiz oldukları konuları gidermeye özel önem vermektedir. Süreklilik arz eden bu çalışmalar, müşteri memnuniyeti seviyesinin daha yukarı taşınmasına katkıda bulunmaktadır.

Müşteri deneyimi metodolojisi kullanılarak 1997 yılında hayata geçirilen projelerden biri Müşteri Araştırma Sistemi olmuştur.

Çalışma kapsamında müşteri ihtiyaç ve beklentilerini tespit etmeye yönelik modeller hayata geçirilmiş, bu modeller müşteriyi doğru tanımayı ve müşteri-ürün eşleşmesini doğru yaparak müşteri memnuniyetini pekiştirmeyi sağlamıştır. Bir diğer çalışma ile Banka'nın hedefleri ile müşteri memnuniyeti arasında sağlıklı ve kalıcı bir bağ kurulması hedeflenmiştir. Tüm performans ölçüm ve izleme araçları ile CRM¹³ sistemlerinin çıktıları ortak bir platformda buluşturulurken Banka'nın kurumsal hedeflerinin müşteri memnuniyeti ile birleştirilmesi yolunda önemli adımlar atılmıştır.

"Başka bir arzunuz?"

Garanti Bankası müşteri memnuniyetinin, temas edilen her noktada müşterilere iyi bir deneyim yaşatmaktan geçtiğine inanmaktadır.

"Başka bir arzunuz?" sloganında ifade bulan bu yaklaşım, yaşatılan tüm deneyimlerde müşterilerin tüm ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik tasarlanmıştır.

Garanti Bankası tüm uygulama ve operasyonlarının merkezine müşterilerini koyarak ürün ve hizmetlerini onlara göre şekillendirmektedir. Bu bakış açısının temelinde müşterileri yakından tanıma, hangi müşteriyi nasıl mutlu edebileceğini bilme ve uygun ürünü veya hizmeti ulaştırabilme gücü yatmaktadır.

Doğru ve yeterince bilgilendirilen müşteri, mutlu müşteridir.

2011 yılında gerçekleştirilen bir çalışma çerçevesinde Garanti Bankası ile ilişkisini azaltan müşterilerle görüşmeler yapılmıştır. Müşterilerin hangi konularda memnun edilemediğini ve kritik deneyim

anlarını ortaya çıkarmayı amaçlayan bu çalışma, doğru ve yeterince bilgilendirilmenin önemini ortaya koymuştur.

Ürün veya hizmetlerin içeriği, özellikleri ve masrafları müşterilerin en çok bilgilendirilmeyi bekledikleri konuların başında yer almaktadır. Bu çalışmanın ortaya çıkardığı bir diğer husus, portföy müşterilerinin müşteri temsilcileri ile kurdukları iletişimin önemidir. Müşterilerin önemsendiği bir başka konu, şikayet etme anında yaşanan deneyimdir. Şikayetlerini dinleyen ve çözmeye odaklı bir banka temsilcisinin varlığı müşteri memnuniyeti açısından son derece önem taşımaktadır.

Garanti Müşteri Memnuniyeti Anayasası'na göre müşteriyi zamanında bilgilendirmek ve doğru kanala veya kişiye yönlendirmek, müşteri memnuniyetinin birinci koşuludur. Garanti Bankası'nda tüm çalışanlardan

- müşteri ihtiyaçlarını doğru olarak zamanında karşılaması,
 - sunduğu hizmetin aksamaması için gerekli planlamayı yapması,
 - öncelikleri belirlemesi
- beklenir. Müşteri memnuniyeti fark yaratmak, rakiplerin önünde yer almak, büyümek ve kâr etmek için ön koşuldur.

Güler yüzlü ve kesintisiz hizmet anlayışı, müşteri ihtiyaçlarının en hızlı ve en doğru biçimde karşılanması, müşteri faydasının tüm süreçlerde ön planda tutulması Garanti Bankası'nın müşterilerle birlikte kazanmak prensibinde ifadesini bulmaktadır.

¹³ CRM: Customer Relationship Management (Müşteri İlişkileri Yönetimi).

Müşteriler ve Sürdürülebilirlik

Garanti Bankası kalıcı ve sürekli müşteri memnuniyetini sürdürülebilir ekonomik performansın önemli bir bileşeni olarak kabul etmektedir.

Segment özelinde ihtiyaçlara yönelik programlar sürdürülebilirliğe katkıda bulunuyor.

Garanti Bankası sunduğu hizmet ve ürünlerle her yaşta ve segmentte müşteriye hitap etmektedir.

Banka çocuklar için Mini Bank, gençler için Extragenç, emekliler için ise emekli bankacılığı gibi segment özelindeki ihtiyaçlara yönelik programlarıyla hizmet sunarak, müşterilerinin hayatına değer katmaktadır.

Garanti Mini Bank, müşterilere, çocuklarının geleceğine bugünden yatırım yapmalarına imkan veren ve bunun için hazırlanmış ürünleri kapsayan bir programdır. Mini Bank bir yatırım aracı olmasının yanında hediyeleri, gazetesi ve daha birçok ürünle çocuklara doğrudan hitap etmektedir.

Extragenç programı, gençlerin bankacılık ihtiyaçlarına yönelik ürün ve hizmetler sunarken aynı zamanda bir gençlik kulübü oluşturarak gençlerin sosyal etkinliklerden faydalanmalarını da sağlamaktadır.

HARÇLIK HESAP: Garanti Bankası 2010 yılı Gençlik Bankacılığı Araştırması'nda gençlerin bankalar ve para ile ilişkilerini incelemiştir. Gençlerin aileleriyle olan finansal ilişkileri ve harcama davranışları irdelenmiş, ebeveynler ve gençler arasındaki harçlık alışverişini düzenleyen "Harçlık Hesap" adlı ürün 2011'de müşterilere sunulmuştur.

"Harçlık Hesap" çocuklara başta Paracard ve İnternet Bankacılığı olmak üzere bankacılık ürünleriyle tanışma, ailelere de harçlık ödemelerini otomatik olarak gerçekleştirme fırsatı sunmaktadır.

Banka Sosyal Güvenlik Kurumu'ndan emekli olup maaşını Garanti Bankası'ndan alan emeklilere birçok avantaj sunmaktadır. Bankacılık pratiği, ATM'lerde emeklilere sunulan özel menüden cazip fiyatlı kredilere kadar birçok anlamda emekli müşteriler için kolay hale getirilmektedir.

Günümüzün dalgalı ve yer yer belirsizlikler arz eden piyasalarında, müşteriler finansal geleceklerini planlamak açısından artan oranda uzman görüşüne ve desteğe ihtiyaç duymaktadırlar. Garanti Bankası'nda Bireysel ve Özel Bankacılık müşterileri için finansal planlama hizmeti sunulmaktadır.

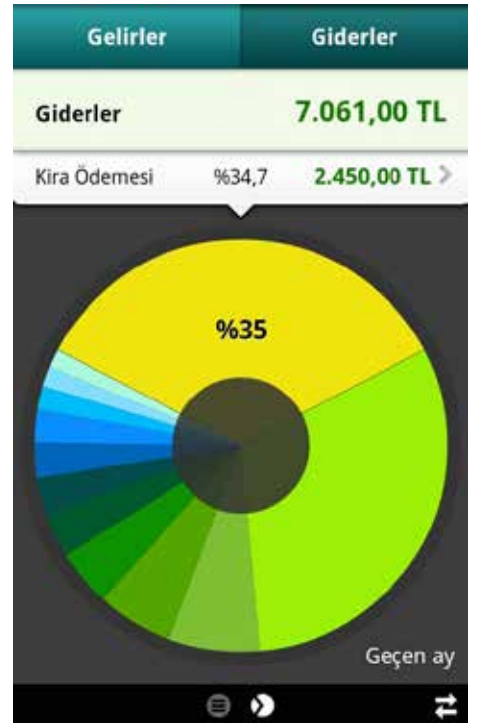
Bu hizmet çerçevesinde müşteriler belirli risk grupları altında toplanmakta ve bu risk gruplarına uygun portföy önerilerinde bulunmaktadır. Müşteriler bu şekilde risk ve getiri açısından kendilerine en uygun ve profesyonel olarak hazırlanmış yatırım önerilerine ulaşmaktadırlar. Benzer şekilde bireysel emeklilik hizmeti içerisinde yer alan emeklilik yatırım fonlarında sunulmakta olan geniş alternatifler de müşterilere kendilerine en uygun emeklilik planını yapma fırsatı sunmakta ve geleceğe güvenle bakmalarına katkıda bulunmaktadır.



06/2012

2,2 milyon

İnternet bankacılığı kullanan her 4 kişiden biri Garanti müşterisi



Garanti Bankası iPhone Uygulaması

İyi ve kötü günde müşterinin yanında olmak

Müşterilerinin finansal sağlığı Garanti Bankası için önem taşıyor.

Yapılan araştırmalar, artan tüketimin de etkisiyle müşterilerin finansal denge ihtiyacında olduklarını ve finansal sağlıklarını sürdürmekte zaman zaman zorlandıklarını göstermektedir.

Garanti Bankası, mevcut küresel ve ulusal piyasa koşullarında müşterilerinin finansal sürdürülebilirliklerini desteklemek için

- Kişiyi özel yaklaşımlarla finansal hayatlarını yönetmelerine,
- birikim davranışı geliştirmelerine,
- uzun ve kısa vadeli hedeflerini gerçekleştirmelerine

yardımcı olacak ürün ve hizmetler sunmaya başlamıştır.

2011 yılında yenilenen Garanti İnternet Bankacılığı, müşterilerin sadece günlük bankacılık ihtiyaçlarını karşıladığı bir kanal olmaktan çıkmış, yeni eklenen bütçe yönetimi ve finansal danışmanlık hizmetleri ile kapsamlı bir kişisel bankacılık platformuna dönüşmüştür. Garanti İnternet Şubesi 2,2 milyonu aşkın kullanıcısıyla müşterilerin finansal kontrolleri ellerine aldığı, bankacılık işlemlerini hızlıca gerçekleştirdiği, hayatlarını kolaylaştıran bir kanal olarak hizmet vermektedir. Garanti Bankası müşterilerinin farklı ihtiyaçlarına yönelik olarak internet kanalı üzerinden sunduğu ürün ve hizmet çeşitliliğini artırmaya yönelik yatırımlarına devam edecektir.

Tam Destek Platformu

Garanti Bankası Tam Destek Platformu, müşteriye sunduğu taksit düşürme ve erteleme uygulamalarıyla, bireysel

gelirdeki olası dalgalanmalara karşı esnek opsiyonlar sunmaktadır.

Platform, ödeme performansı iyi olan müşterilere ise anında uygun koşullu faizli yeni kredi limiti sunabilmektedir. Bu uygulama müşterileri, ödemelerini zamanında yapmaya teşvik etmektedir.

Özellikle ödeme güclüğü çeken müşterilere sunulan taksit küçültme ve erteleme seçenekleri, bireylerin kredibilitesinin ileriye dönük olarak korunması adına olumlu bir uygulama olarak karşılanmaktadır.

KOBİ'ler ve Garanti Bankası

İşletmelerin %99'unun KOBİ olduğu bir ekonomi

Türkiye'de işletmelerin %99'u KOBİ'dir. İstihdamın %78'i, toplam yatırımların %50'si, kredilerin %24'ü ve ihracatın %59'u resmi KOBİ tanımına giren işletmeler tarafından gerçekleştirilmektedir.

Garanti Bankası özel tasarlanmış zengin bir ürün ve hizmet gamıyla Türkiye ekonomisinin can damarlarını oluşturan KOBİ'lere hizmet sunmaktadır.

Garanti Bankası, kendi kaynaklarının yanı sıra uluslararası finans kuruluşlarından sağladığı uzun vadeli ve cazip maliyetli kaynakları da KOBİ'lere aktarmaktadır. KOBİ'lere destek vermek amacıyla Banka'nın gelecek dönem için öncelik verdiği alanlar aşağıda özetlenmiştir:

- KOBİ'lerin ticari hayatlarını kolaylaştıran ve güvence altına alan yeni ürün ve hizmetler sunmak,
- Bilgi işlem teknolojilerini etkin kullanabilmeleri amacıyla KOBİ'lerin dijital dönüşümüne destek olmak,

- Bilgilendirme ve danışmanlık hizmetlerini geliştirerek KOBİ'lerin bilgiye daha kolay erişmesini sağlamak,
- Güçlü marka işbirlikleri ve yöresel/ sektörel kurumlarla işbirlikleri kurarak KOBİ'lerin farklı alanlardaki ihtiyaçlarına çözüm bulmak,
- Finansal kaynaklara hızlı ve basit erişim ihtiyacında olan girişimcilere farklı finansman alternatifleri sunmak,
- Banka finansman desteğinin yeterince yönlendirilemediği illere özel KOBİ'leri geliştirmeye yönelik çalışmalar yapmak,
- Tarımsal işletmelerin sadece finansal ihtiyaçlarını değil, sektördeki nakit akışını düzenlemeye çalışarak sektörde çözüm ortağı olmak,
- Kümeler, organize sanayi bölgeleri, ihracatçı birlikleri gibi kurumlarla ortaklaşa gerçekleştirilecek projelerle sektörel ve yöreye özgü finansal çözümler sunmak.

KOBİ BANKACILIĞI KALİTATİF

ARAŞTIRMASI: Araştırma, KOBİ'lerin tahsilat ve ödeme yapmakta güçlük çektiklerini, bu durumun ticari ilişkilerde güveni azalttığını ortaya koymuş; ticareti kolaylaştıran ürünlere ihtiyaç duyulduğuna işaret etmiştir. Bu sonuçtan hareketle, vadeli alımlarda alıcının ödemesinin, satıcının ise tahsilatının banka güvencesinde gerçekleşmesini sağlayan finansman ürünü "Garanti Ödeme" 2011 yılında KOBİ'lerin hizmetine sunulmuştur.

İstihdam artışına destek

Kredi olarak KOBİ'lere sağlanan kaynak, iç ticaret, ihracat ve vergi hacimlerine olumlu katkıda bulunduğu gibi yeni istihdam olanaklarının yaratılmasında da rol oynamaktadır.

Müşteriler ve Sürdürülebilirlik

Esnaf ve sanayi kesimine yönelik çalışmalarda siyasi, sosyal ve ekonomik konjonktür dikkate alınarak özel kampanya ve çalışmalar tasarlanmaktadır.

Örneğin, Garanti Bankası'nca Ekim 2011 ve Mart 2012 döneminde Ankara OSTİM ve Konya kümelenme bölgesinde faaliyet gösteren imalatçı işletmelere sağlanan 15 milyon euroluk fonun yaratacağı ekonomik kaldıraç ile 59 işletmede toplam 489 kişilik istihdam artışı yaratılacağı hesaplanmıştır.

Siyasi, sosyal ve ekonomik konjonktüre uygun çözümler

Esnaf ve sanayi kesimine yönelik çalışmalarda siyasi, sosyal ve ekonomik konjonktür dikkate alınarak özel kampanya ve çalışmalar tasarlanmaktadır. Bu yaklaşım KOBİ'lerin piyasa konjonktüründen etkilenmelerini önlemekte, işletmelerin sağlıklı bir şekilde yoluna devam edebilmesini desteklemektedir.

T.C. Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB) kredi programının açıklanacağına dair beklentinin piyasaya hakim olduğu 2011 yılında, KOSGEB kredilerinin çıkışı gerçekleşmemiştir. Bu gelişme sonrasında Garanti Bankası, beklenti içine girmiş ve finansal konumlandırmasını buna göre planlamış KOBİ'lere, KOSGEB Köprü Kredi Programını sunmuştur. KOSGEB ile hemen hemen aynı şartları sağlayan kredi programı kapsamında 15 bin KOBİ'ye 460 milyon TL kredi kullanılmıştır.

KOBİ'lerin Ramazan ayında piyasalarda yaşanan durgunluktan etkilenmesini önlemek ve ekonomik sürdürülebilirliklerine destek olmak amacıyla tasarlanan 3 ay ödemesiz kredi kampanyası, Garanti Bankası'nın sektöre verdiği desteğin bir diğer örneğini oluşturmuştur. Benzer şekilde tarım, turizm ve servis araçları gibi nakit akışının yılın belli aylarında durduğu sektörler için

hazırlanan ve ödemesiz dönemleriyle KOBİ'leri desteklemeyi hedefleyen kampanyalar, sosyal ve ekonomik sürdürülebilirliği içselleştirmiş ürün çalışmalarıdır.

KOSGEB ile işbirliği - 30 bin müşteriye 2 milyar TL'nin üzerinde kaynak

İşletmelerin rekabet güçlerini geliştirmeye ve girişimcilik kültürünü yaygınlaştırmaya yönelik nitelikli hizmet ve destekler sunarak KOBİ'lerin ekonomik ve sosyal kalkınmadaki paylarını artırmak misyonuyla hareket eden KOSGEB, dönem dönem faiz destekli kredi kullanımı projeleri gerçekleştirmektedir.

Garanti Bankası başlangıcından bugüne bu projelerde yer almış; bu projeler aracılığıyla 30 bin müşteriye 2 milyar TL'nin üzerinde kredi sağlayarak, Türkiye'de KOBİ'lerin gelişimine önemli ölçüde finansal katkıda bulunmuştur.

Bu kredilerin 13 bin müşteriye sağlanan 827 milyon TL tutarındaki kısmı raporlama döneminde kullanılmıştır.

TurSEFF, SEFI, STEP, TurAFF ve Proparco kredileri

Garanti Bankası çok sayıda uluslararası finansal kurum ile güç birliği içinde çalışarak KOBİ'leri uzun vadeli kaynaklarla buluşturmaktadır.

İşletme faaliyetlerinde verimlilik artışı sağlamayı amaçlayan, üretim sürecinde harcanan enerjiyi azaltarak tasarruf etmek isteyen ve enerji verimliliği, ısı yalıtımı konularında yatırım yapmayı planlayan işletmelere sunulan "Turkey Sustainable Energy Finance Facility" (TurSEFF) kredileri kapsamında, Garanti Bankası raporlama döneminde KOBİ'lere 54,6 milyon dolar tutarında finansman sağlamıştır. EBRD tarafından yönetilmekte olan TurSEFF

01/2011-06/2012

127
milyon TL

Kadın Girişimci Destek Paketi kapsamında kullanılan kredi miktarı

Garanti Bankası, kadın girişimcilere kaynak aktarmanın ötesinde, girişimciliği cesaretlendirici faaliyetleriyle ve eğitim çalışmalarıyla da kadınlara destek olmaktadır.



kredi programı hakkında detaylı bilgi için lütfen www.turseff.org bakınız.

Garanti Bankası'nın aracılık ettiği bir diğer kredi programı "Sustainable Financial Instrument for SME's in Clusters/ Organized Industrial Zones" (SUFİ)'tur. Ankara OSTİM ve Konya kümelenme bölgesi faaliyetlerinin geliştirilmesi, Ar-Ge faaliyetlerinde bulunan işletmelerin rekabet gücünün artırılması ve üretimin desteklenmesi amacıyla tasarlanan SUFI kredi programı kapsamında Garanti Bankası, 15 milyon euroluk fonun tamamını Ekim 2011 ve Mart 2012 döneminde KOBİ'lere kullanırmıştır.

Kalkınmada öncelikli illerde turizm sektörünün sürdürülebilirliğine katkıda bulunmak ve turizm işletmelerinin rekabet gücünü artırmak amacıyla konaklama işletmelerine sunulan Small Tourism Enterprise Program (STEP) kredilerinin kullandırılmasına devam edilmektedir.

Garanti Bankası, kalkınmada öncelikli illerde faaliyet gösteren tarımsal işletmelere de destek olmaktadır. Tarımsal işletmelerin her türlü finansman ihtiyacına yönelik olarak tasarlanmış bulunan "Turkey Agribusiness SME Financing Facility" (TurAFF) kredileri EBRD ile işbirliği içinde sunulmaktadır. 40 milyon euro tutarındaki kredi paketinin kullandırımı devam etmektedir. TurAFF kredi programı hakkında detaylı bilgi için lütfen www.ebrd.com/pages/project/psd/2011/42211.shtml bakınız.

Garanti Bankası, Fransız Kalkınma Ajansı (AFD)'nin bir iştiraki olan Proparco'dan, yenilenebilir enerji projelerinin finansmanında kullanılmak üzere, 12 yıl vadeli 50 milyon euro tutarında kredi sağlamıştır. Kredi, bütünüyle temiz enerji projelerini desteklemeye odaklıdır.

Garanti Bankası kadın girişimcileri destekliyor.

Garanti Bankası, Türkiye'nin sosyal ve ekonomik gelişimi açısından kadın girişimcilerin desteklenmesini önemli bir sorumluluk olarak görmektedir. Banka kadın girişimcilere kaynak aktarmanın ötesinde, girişimciliği cesaretlendirici faaliyetleriyle ve eğitim çalışmalarıyla da destek olmaktadır. Garanti Bankası'nca 2006 yılından bugüne kadar kadın girişimci destek paketi kapsamında kullandırılan toplam kredi tutarı 475 milyon TL'ye ulaşmıştır. Bu tutarın 127 milyon TL'lik kısmı raporlama döneminde kullandırılmıştır.

Garanti Bankası 2012 yılı Kasım ayında, Türkiye'de ilk defa sadece kadın girişimcilerin finansmanını öngören, 5 yıl vadeli, 60 milyon ABD doları tutarındaki kredi sözleşmesini Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası ile imzalamıştır.

Kadın Girişimci Buluşmaları

Garanti Bankası ve Türkiye Kadın Girişimciler Derneği (KAGİDER) işbirliğinde düzenlenen Kadın Girişimci Buluşmaları,

06/2012 itibarıyla

475
milyon TL

2006 yılından bu yana Kadın Girişimci Destek Paketi kapsamında kullandırılan kredi miktarı

kadın girişimcileri temel konular hakkında bilgilendirmeyi, kendi işleri için yeni fırsatlar yaratmaları konusunda teşvik etmeyi ve kişisel gelişimlerine katkıda bulunmayı amaçlamaktadır.

2008-2010 döneminde Kadın Girişimci Buluşmaları, Eskişehir, Kayseri, Adana, İzmir, Samsun, Gaziantep, Bursa, Manisa, Konya, Edirne'de 2.000'e yakın kadın girişimcinin katılımı ile gerçekleştirilmiştir.

Kadın Girişimci Buluşmaları raporlama döneminde 2.000'e yakın kadın girişimcinin katılımı ile Ankara, Kütahya, Kahramanmaraş, Kırba, Trabzon, Antalya, Denizli, Antakya, Mardin illerinde gerçekleştirilmiştir.

| Hedef Adı | Açıklama | Hedef Yılı |
|--|--|----------------|
| Kadın Girişimci Buluşmaları | Banka, 2013 yılında 6 ilde daha Kadın Girişimci Buluşmaları gerçekleştirecektir. | 2013 yılı sonu |
| Kadın Girişimci Yönetici Okulu eğitimleri ile verilen sertifika sayısı | 2013 yılı sonuna kadar Boğaziçi Üniversitesi Yaşamboyu Eğitim Merkezi ile işbirliği halinde gerçekleştirilecek olan Kadın Girişimci Yönetici Okulu eğitimlerinde 450 kadın girişimcinin sertifika alması hedeflenmektedir. | 2013 yılı sonu |

Müşteriler ve Sürdürülebilirlik

Garanti Bankası, sektörün kendine özgü dinamiklerini dikkate alarak geliştirdiği çağdaş ve etkin çözüm önerileriyle, geleneksel yöntemlerle işleyen nakit akışı döngüsünün bankacılık sistemi üzerinden işletilmesini hedeflemektedir.

Tarımsal Bankacılık ürünleri ile kırsal kalkınmaya destek

Garanti Bankası, tarımsal işletmelerin finansal ihtiyaçlarını karşılamanın yanında sektörde önemli role sahip olan çiftçi örgütlerinin nakit akışlarını da düzenleyerek, tarım sektörü ile sürdürülebilir bir birliktelik içinde olmayı amaçlamaktadır.

Banka tarımsal kesime kredi temini kapsamında;

- pazara yönelik üretim yapan,
- işletme büyüklüğü bölge ortalamasının üzerinde olan,
- tarımsal üretimin yanı sıra ürünlerin işlenmesi, depolanması, paketlenmesi ve pazarlanması konularında faaliyet gösteren,
- tercihen bitkisel ve hayvansal üretimi beraber gerçekleştiren tarımsal işletmelerle çalışmayı hedeflemektedir.

Garanti Bankası, tarım sektörünün kendine özgü dinamiklerini dikkate alarak geliştirdiği çağdaş ve etkin çözüm önerileriyle, geleneksel yöntemlerle işleyen nakit akışı döngüsünün bankacılık sistemi üzerinden işletilmesini hedeflemektedir.

Bu yaklaşım doğrultusunda Banka, tarımsal bankacılık ürün gamını, çiftlikten sofraya kadar olan tüm üretim ve ticari faaliyetlerde ihtiyaç duyulabilecek bankacılık ürün ve hizmet ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde geliştirmektedir.

Garanti Bankası, tarımsal bankacılık kapsamında;

- tarlada tarımsal üretimin belirli kalite ve standartlarda gerçekleştirilmesi,
 - hayvansal ve bitkisel ürünlerin belirli kalite ve standartlarda depolanıp saklanması,
 - modern işleme teknikleri kullanılarak mamul elde edilmesi,
 - gerekli tasnif ve paketleme işlemleri yapıp pazarlama kanalları kullanılarak ürünlerin tüketicilere ulaştırılması
- aşamalarındaki finansal ihtiyaçları cevaplamaktadır.

Garanti Bankası'nın 11 binin üzerindeki tarımsal işletmeye raporlama döneminde kullandığı tarımsal kredilerin toplam tutarı 788 milyon TL'ye ulaşmıştır.

Garanti Bankası, 2011 yılında sektördeki gelişmeleri yakından takip ederek lisanslı depoculuk ve IPARD hibe programı kapsamında kullanılmak üzere 2 yeni kredi ürünü geliştirmiştir.

TARIM ARAŞTIRMASI: Garanti Bankası tarafından 2011'de gerçekleştirilen araştırma kapsamında tarım sektöründeki farklı dinamiklere sahip tedarik zincirleri ayrı ayrı incelenmiştir. Garanti Bankası, meyve-sebze, süt ürünleri gibi farklı endüstrilerdeki ihtiyaçları göz önünde bulundurarak çözümler geliştirmektedir. Çiftçi ve üretici örgütleri arasındaki alışverişin takibini ve ödemelerin operasyonel işleyişini kolaylaştıran "Takas Kart" ile ilgili çalışmalar 2011 ve 2012'de devam etmiş ve ürün 2012 ikinci yarısında lanse edilmiştir.

Tarımsal krediler

01/2011-06/2012

788
milyon TL

11 binin üzerinde tarımsal işletmeye kullandırılan kredi tutarı



Bilgili müşteri kitlesini büyüme çalışmaları

Garanti Bankası müşteri bilgi seviyesinin artırılması ve bağlılığının pekiştirilmesine yönelik seminer, konferans ve sektörel bazlı bilgilendirme toplantıları organize etmektedir. Banka, raporlama döneminde Türkiye'nin farklı illerinde dış ticaret eğitimleri, Yeni Türk Ticaret Kanunu bilgilendirme seminerleri ve ekonomistler ile sohbet toplantıları düzenlemiştir.

Banka müşterilerinin Euromoney gibi uluslararası kuruluşların düzenlediği yurt içi ve yurt dışı konferanslara katılımı sağlanmış; verimlilik projeleri kapsamında yatırım yapma planı olan müşterilerin fon sağlayıcı kuruluşlar ile birlikte teknik danışmanlık hizmetinden faydalanmalarına olanak tanınmıştır.

KOBİLGİ Toplantıları

2011 yılında başlatılan KOBİLGİ Toplantıları; mevzuat, pazarlama, satış gibi konulardaki gelişmelerin uzmanlar tarafından anlatıldığı, örnek ve uygulamalarla zenginleştirilmiş seminerler dizisinden oluşmuştur.

Yeni mevzuatın yanı sıra pazarlama ve satış gibi konulardaki gelişmelerin de teknik ayrıntılarla anlatıldığı bu eğitim seansları raporlama döneminde beş farklı ilde düzenlenmiş ve yaklaşık 1.700 kişi katılmıştır. KOBİLGİ toplantılarına, Anadolu'nun farklı şehirlerinde, farklı konularla devam edilmektedir.

Garanti Anadolu Sohbetleri

2012 yılında 10. yılını kutladığı Garanti Anadolu Sohbetleri (GAS) ile Garanti Bankası, Türkiye'nin çeşitli illerindeki KOBİ'leri ve yerel yönetim temsilcilerini bir araya getirip, konularında uzman profesyonellerin, değişmekte olan ekonomi ve piyasa koşullarını tartışarak bölgesel ve uluslararası fırsatları değerlendirmelerini, potansiyel iş alanlarını keşfetmelerini, KOBİ'lerin ve yerel yöneticilerin kendi bölgeleri için birlikte çözüm bulmalarını sağlamaktadır. Bugüne kadar 55 ilde düzenlenen 74 toplantıda 25 binin üzerinde KOBİ temsilcisiyle buluşulmuştur. Raporlama döneminde 13 ilde yaklaşık 3.500 KOBİ ile bir araya gelinmiştir.

Facebook KOBİ Sohbetleri

Garanti Facebook¹⁴ sayfasında, Facebook KOBİ Sohbetleri adıyla başlatılan canlı yayınlarda Yeni Türk Ticaret Kanunundaki Yenilikler, Melek Yatırımcılık, Genel Ekonomi ve Kadın Girişimcilik konuları işlenmiştir. Geçmiş konuların Garanti Facebook sayfasından izlenebildiği canlı yayınlara farklı konu ve konuklarla devam edilmektedir.

Garanti Anadolu Sohbetleri (GAS)

01/2011-06/2012

3.500
KOBİ

13 ilde yaklaşık 3.500 KOBİ ile bir araya gelinmiştir.



¹⁴ Garanti Bankası facebook sayfası, Avrupa ve Türkiye'deki tüm finans kuruluşları arasında beğenilme ("like") sayısı açısından 1. sıradadır.

Müşteriler ve Sürdürülebilirlik

Mevcut şubelerinin bir bölümünde engelli dostu uygulamaları önümüzdeki dönemde hayata geçirecek olan Garanti Bankası, engelli müşterilerine daha iyi hizmet verebilmek adına şube personelinin farkındalıklarını geliştiren uzaktan eğitimler üzerinde çalışmaktadır.

Engelli müşterilere daha kolay bir bankacılık pratiği sunmak için

ATM ve şubelerde engellilere yönelik düzenlemeler

Garanti Bankası ortopedik engelli müşterilerin ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak mevcut ATM kabinlerinin yanı sıra engelli dostu ATM kabin tasarımı da yapmış ve uygulamaya başlamıştır.

Ortopedik engellilerin tekerlekli sandalyeleri ile rahatça yanaşabilecekleri engelli dostu kabin konsepti hazırlanmış, ATM klavye yüksekliği tekerlekli sandalye ile kullanım yapılması için uygun seviyeye getirilmiş ve ATM cihazı ekranın rahatça görülebileceği şekilde hizalanmıştır. Söz konusu özelliklerin fiziksel koşullar elverdiği sürece engelli dostu olarak belirlenen şubelerin cephesinde bulunan ATM'lerde de yer alması sağlanacaktır.

Ayrıca sesli işlem özelliği sayesinde engelli dostu ATM'lerde görme engelli müşteriler için de kullanım kolaylığı sağlanması hedeflenmektedir.

Engelli dostu olarak belirlenen şubelerde;

- Şube girişlerinin ortopedik engelliler için uygun hale getirilmesi,
- Gerekmesi halinde şube giriş kapısının engellilere uygun hale getirilmesi,
- Görme engellilerin zeminde uygulanacak hissedilebilir yüzey ile yönlendirilmesi,
- Engelli müşterilerin bu özelliklerine dair bilgilerin kayıt altında tutulması halinde Qmatic sıralama sisteminde öncelik verilmesi,
- Engellilerin öncelikli hizmet alabileceği alçak gişe bankosu tasarlanması,
- Şube cephesinde bulunan ATM'nin engelli dostu olarak kurulması kararlaştırılmıştır.

Engelli dostu şubelere yönelik çalışmalar kapsamında, pilot uygulama Anadolu yakasında Hasanpaşa Şubesi'nde, Avrupa yakasında ise Bomonti Şubesi'nde başlatılmıştır.

Garanti Bankası, mevcut şubelerinin bir bölümünde engelli dostu uygulamaları önümüzdeki dönemde hayata geçirmeye başlayacaktır. 2013 yılı itibarıyla yeni açılacak, taşınacak ve tadilata girecek şubelerin bulundukları bölgenin özellikleri incelenecek ve bu doğrultuda şubeler engelli dostu formatında tasarlanabilecektir. Ayrıca engelli müşterilere daha iyi hizmet verebilmek adına şube personelinin farkındalıklarını geliştiren uzaktan eğitimler üzerinde çalışılmaktadır.

Garanti Bankası, engelli müşterilerin bankacılık hizmetlerine daha kolay erişimini sağlamak adına bir inisiyatif başlatmıştır.

Çalışma kapsamında başta şube ve ATM'ler olmak üzere çeşitli hizmet noktalarında gerekli düzenlemelerin yapılması hedeflenmektedir.



Engelli dostu ATM kabini

İnternet şubesi ve kredi kartı işlemlerinde görme engellilere yönelik çalışmalar

Görme engelli müşterilerin internet şubesi menüsünü dinleyerek sesli işlem yapabilmelerini sağlamak üzere internet şubesinde gerekli düzenlemeler yapılacaktır.

Görme engelli müşterilerin kredi kartlarından yaptıkları işlemlerle ilgili olarak cep telefonlarına işlem tutarı hakkında kısa mesaj şeklinde bilgilendirme yapılması planlanmaktadır.

Cep telefonlarına kısa mesaj ile bilgi gelen görme engelli vatandaşlar halihazırda kullandıkları programlar aracılığıyla bu kısa mesajları sesli olarak dinleyebileceklerdir.

Garanti Bankası'nın engelli müşterilere yönelik çalışmaları ve gelecek dönem hedefleri aşağıda özetlenmiştir:

| Hedef Adı | Açıklama | Hedef Yılı |
|--|---|--|
| Engelli Dostu Şubeler: Bomonti Şubesi (İstanbul) Pilot Uygulaması | <ul style="list-style-type: none"> Gişe ve şube girişinin tekerlekli sandalye için uygun hale getirilmesi Görme engelli müşteriler için şube zemininde kılavuz çizgi uygulaması | 31 Aralık 2012 tarihinde pilot şube uygulamasının tamamlanması hedeflenmiştir. Banka, 2013 yılı içerisinde engelli dostu şube formatına dönüştürülecek şubelerle ilgili planlamayı tamamlayacaktır. |
| Engelli Dostu ATM'ler | <ul style="list-style-type: none"> Görme engelli müşteriler için ATM'lerde sesli işlem yapılabilmesi Ortopedik engelli müşteriler için kullanım rahatlığı sağlayan ATM konsepti | Garanti Bankası 31 Aralık 2012 tarihinde engelli dostu ATM'ler için pilot uygulamaları tamamlamayı öngörmektedir. 2013 yılı içerisinde Banka engelli dostu ATM formatına dönüştürülecek şubelerle ilgili planlama çalışmasını gerçekleştirecektir. |
| Banka personeli için uzaktan eğitim | <ul style="list-style-type: none"> Şube personelinin engelli müşterilere daha iyi hizmet vermesini sağlayacak uzaktan eğitim çalışması | Garanti Bankası 31 Aralık 2013 tarihinde belirlenen şube personelinin eğitimlerini tamamlamayı hedeflemektedir. |
| Engelli müşterilere şube işlemlerinde öncelik tanınması | <ul style="list-style-type: none"> Engelli müşterilerin bilgisinin banka sisteminde kayıt altına alınması ve Qmatic sıralama sisteminde bu müşteri grubuna öncelik verilmesi | Bu uygulamanın 31 Aralık 2013 tarihinde engelli dostu olarak belirlenen bütün şubelerde devreye alınması planlanmıştır. |
| Görme engelli müşterilerin internet şubesinden işlem yapabilmesinin sağlanması | <ul style="list-style-type: none"> İnternet şubesinde gerekli düzenlemelerin yapılarak görme engelli müşterilerin sesli işlem yapabilmesinin sağlanması | 2012 yılında gerekli düzenlemeler için çalışmalara başlanmış olup 31 Aralık 2013 tarihinde çalışmaların tamamlanması hedeflenmektedir. |
| Görme engellilere kredi kartı işlemleri ile ilgili bilgilendirme yapılması | <ul style="list-style-type: none"> Görme engelli müşterilerin kredi kartlarından yaptıkları işlemin tutarı ile ilgili sesli SMS yoluyla bilgilendirilmesi | 31 Aralık 2013 tarihinde uygulamanın pilot çalışmasına başlanmış olması hedeflenmektedir. |

Müşteriler ve Sürdürülebilirlik

Garanti Bankası, kapsamlı analizler sonucu geliştirdiği kolay algılanır ve esnek ürünleriyle bankacılık sektöründeki farklılığını korumaktadır.

Kredi değerlendirme süreçleri ve sürdürülebilirlik

Garanti Bankası müşterilerine kullandığı kredileri, ortaya çıkabilecek çevresel ve sosyal etkileri açısından detaylı olarak irdelemekte ve olası risklerin yönetimi konusunda müşterileriyle özenli bir işbirliğine gitmektedir.

Bu kapsamda Garanti Bankası'nda uygulamadaki politikalar ve izlenen süreçlere ilişkin bilgiler raporun 56. sayfasında yer almaktadır.

Araştırma, İnovasyon Yönetimi ve Ürün Geliştirme

Sürdürülebilir büyüme ve gelişme sahası olarak tanımladığı alanları yenilikçiliğe dayalı iş yaklaşımıyla değerlendiren Garanti Bankası, kapsamlı analizler sonucu geliştirdiği kolay algılanır ve esnek ürünleriyle bankacılık sektöründeki farklılığını korumaktadır.

Garanti Bankası, 96'sı raporlama döneminin yeni ürünleri olmak üzere toplam 504 ürünle müşterilerinin yanında yer almaya devam etmektedir.

Odağı değer yaratmak olan Garanti Bankası inovasyon süreci, Banka'nın ürün ve hizmet gamının sürdürülebilirliğinin teminatıdır. Bu süreç kapsamında müşteri ihtiyaçları, trend analizleri ve kurumsal hedefler doğrultusunda belirlenen fikirlerin her biri maliyet ve uygulanabilirlik açısından değerlendirilmektedir. Seçilen fikirler ise sürecin son aşamasında pazarlanabilir ve uygulanabilir ürün, hizmet ve iş süreçleri haline gelerek Garanti Bankası'nın ürün ve hizmet gamındaki yerini almaktadır.

Öneri ve Fikir Platformları "Önersen" ve "Atölye"

Garanti Bankası, çalışanlarının inovasyon sürecine katkısına büyük önem vermektedir.

Çalışan görüşlerinin aktarılması için kullanılan Önersen ve Atölye öneri ve fikir platformları, çalışanların yenilikçiliğini teşvik eden mecralardır.

2007'den beri açık olan öneri platformu Önersen ile 2011 yılında yaklaşık 2.000 öneri alınırken, 2010 yılından bu yana faaliyet gösteren proje bazlı inovasyon platformu Atölye ile çalışanlardan 5 proje kapsamında 2.000'e yakın yenilikçi fikir toplanmıştır.

Garanti Bankası yeni ürün ve hizmet üretim aşamaları ile inovasyon süreçlerine müşterilerin de dahil olmasına büyük önem vermektedir. Bu doğrultuda Banka'da raporlama döneminde 25 pazarlama araştırması yapılmış ve 19.674 tüketicinin görüşüne başvurulmuştur.

Garanti Bankası hizmet deneyimini farklı ve özel kılacak, müşteri gereksinimlerine tam karşılık gelen ürün ve hizmetler geliştirmeyi sürdürmektedir. Garanti Ödeme, Artıran Hesap, Harcadıkça Biriktiren, Net Hesap gibi ürünler, inovasyon süreci kapsamında yakın dönemde geliştirilen ürünlere örneklerdir.

Raporlama döneminin yeni ürünleri

96

Müşterilere sunulan toplam ürün sayısı

504



Tasarrufu teşvik eden ürünler

Türkiye’de tasarrufun milli gelire oranı pek çok OECD ülkesinden daha düşük seviyededir. Garanti Bankası, Türkiye’de tasarruf alışkanlığının güçlendirilmesi amacıyla, birikime yönelik ürünlerin artırılması yönünde çalışmalar yapmaktadır. Bu çalışmalar kapsamında birikim yapmakta zorlanan ve birikim alışkanlığı edinmek isteyen müşterilerin esnek yapıda birikime başlamalarına olanak tanıyan Artıran Hesap ve kredi kartı harcamalarını birikime dönüştürme fırsatı sunan Harcadıkça Biriktiren ürünleri kullanıma sunulmuştur.

Fon Biriktiren ürünü, birlikte birikimi ve ihtiyaca göre birikimi yönetebilme esnekliği sunan araçları da kapsayacak şekilde yenilenirken, hedef takip uygulaması birikim ürünlerine entegre edilerek müşterilerin gözünde birikim kavramının somutlaştırılması sağlanmıştır.

2012 yılının Haziran ayında lansmanı yapılan Net Hesap ise, müşterilerin vade sonunda toplam ne kadar birikimleri olacağını ve net kazançlarını birikime başladıkları anda bilmelerine olanak sunmaktadır. Net Hesap ile birikim yapmak isteyenlere; gelirlerine, birikim kabiliyetlerine ve alışkanlıklarına göre farklı açılış ve düzenli ödeme tutarları doğrultusunda farklı getiri imkanı sunan dört ayrı hesap sunulmaktadır.

BİRİKİM DAVRANIŞLARI

ARAŞTIRMASI: Garanti Bankası’nın bireysel tüketicilerle gerçekleştirdiği Birikim Davranışları Araştırması, özellikle kredi ve kredi kartı kullanımının harcamaları artırdığını, bireylerin biriktirmekte ve finansal hedeflerini gerçekleştirmekte zorlandıklarını ortaya koymuştur.

Bireyleri birikime teşvik eden ve kolay birikim yapmalarını sağlayacak yöntemlere ihtiyaç duyulmaktadır. Bu gerçeklerden hareket eden Garanti Bankası 2011 yılında, kredi kartı harcamaları üzerinden birikim yapılmasını sağlayan Harcadıkça Biriktiren ile küçük tutarlarda birikim ve istenildiğinde tasarruf edilen tutara erişim imkanı sunan Artıran Hesap ürünlerini müşterilerinin kullanımına sunmuştur.

Çevreye duyarlı müşterilerimize özel bir kredi kartı: Çevreci Bonus Card

Avrupa’nın ilk çevreci kartı olan Çevreci Bonus, 2007 yılından bu yana, çevre sorunları hakkında duyarlı olan kişiler için alışveriş yaptıkça doğru projelere bağış yapmalarını sağlamaktadır. Çevreci Bonus sahiplerinin harcama tutarına ve kart çeşidine göre kazandıkları bonusların %10 ile %30 arasında değişen oranda bir kısmı, WWF-Türkiye’nin doğa koruma çalışmalarına bağış olarak geri dönmektedir.

Müşterilerini destekleyen, işlerini kolaylaştıran bir hizmet sağlayıcı

Garanti Bankası bireysel ve kurumsal tüm müşterilerinin hayatlarında yer alan, finansal ilişkilerini dikkate alan ve işlerini kolaylaştıran bir banka olmak için çalışmalarına devam etmektedir.

Garanti Bankası, bireysel müşterilerinin tüketirken bütçesini dengeleyebilen, para biriktirebilen, ev sahibi olabilen, ekonomik koşullara göre uygun yatırımları hayata geçirebilen bireyler olmalarını ürün ve hizmetleriyle desteklemektedir.

Garanti Bankası, kurumsal müşterilerinin makroekonomik koşullar her ne olursa olsun güvenle ve finansman sorunu yaşamadan üretim ve ticaret döngülerini sürdürmelerini ve yarınlara güvenle bakabilmelerini destekleyici bir yaklaşım içindedir. Kısaca Garanti Bankası, birey veya kurum tüm ekonomik aktörlerin yanındadır ve işlerini kolaylaştırmayı hedefleyen bir iş ortağıdır.



Çevre ve Sürdürülebilirlik

%40

Türkiye rüzgar enerjisi kurulu
gücünde Garanti Bankası'nın
payı (2011)



Kredi Limiti (milyon dolar)

06/2012

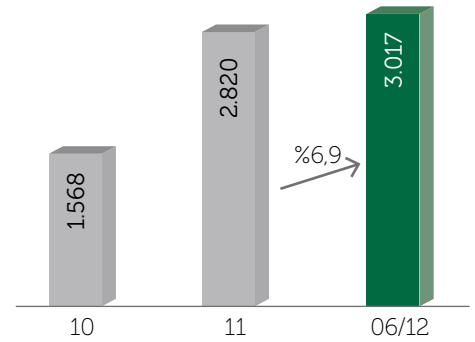
2.681

2010

1.503

Yenilenebilir Enerji Projelerine Sağlanan
Kredi Miktarı

Garanti Bankası'nın finanse ettiği
yenilenebilir enerji projelerinin gelişimi
(MW)



Bozulan ekosistem, insan eliyle değişen iklim ve tükenen doğal kaynaklar, hızla artan nüfusun refahını ve küresel ekonomiyi tehdit etmektedir.

Garanti Bankası, etkin örgütsel yapılanması ile bu değişimi proaktif bir şekilde yönetmeyi sadece başarısının sırrı değil aynı zamanda bütün paydaşlarına karşı en temel sorumluluklarından biri olarak görmektedir.

Garanti Bankası, çevresel performansını iyileştirmek için kaynak tüketimlerini izlemekte, azaltmak için önlemler almakta, çalışanların farkındalığını artırarak tedarikçileriyle işbirliği yapmaktadır.

Diğer taraftan Banka, çalışmalarının daha büyük ölçeğe ulaşması için kredi değerlendirme süreçlerini çevresel ve sosyal kriterleri göz önünde bulundurarak geliştirmektedir.

Garanti Bankası Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları:

Garanti Bankası, finanse ettiği faaliyetlerin çevresel ve sosyal etkilerini, "dolaylı etkiler" olarak ayrı bir başlık altında ele almaktadır. Banka, verdiği krediler yoluyla oluşan bu dolaylı etkilerin asgari düzeye indirilmesi amacıyla ilk olarak Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları (ÇKSP) oluşturmuş ve bu politikalar 2011 yılında Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak uygulamaya alınmıştır.

Garanti Bankası Çevre Politikası

Garanti Bankası
• müşterilerine,
• hissedarlarına,
• çalışanlarına,
• topluma
• çevreye

kattığı değeri sürekli ve belirgin bir biçimde artırma kararlılığındadır.

Bu doğrultuda oluşturulan **Garanti Bankası Çevre Politikası** aşağıdaki ilkelere dayanmaktadır:

- Çevreyle ilgili tüm yasal düzenlemeleri duyarlılıkla izleme ve gereklerini yerine getirmenin yanı sıra 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 ÇSKP kapsamında değerlendirmek ve krediler aracılığıyla ortaya çıkan dolaylı çevresel etkileri kontrol altında tutmak,
- Çevre ile ilgili ürün ve hizmetler geliştirmek,
- Banka'nın çevresel performansını sürekli iyileştirerek gelecek kuşaklara yaşanabilir bir dünya bırakmak,
- Çok yönlü iletişimi teşvik ederek, paydaşların farkındalık ve gelişimine katkıda bulunmak.

Garanti Bankası, müşterileri ve çalışanları başta olmak üzere tüm paydaşlarını, kendi oluşturduğu Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları hakkında bilgilendirmeyi, sürdürülebilir kalkınma konusundaki farkındalığı artırma sürecinde önemli bir fırsat olarak değerlendirmektedir.

Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları, Garanti Bankası tarafından verilen kredilere yönelik çevresel ve sosyal ilkeleri içermektedir. Bu politikalar çerçevesinde, Banka tarafından bağımsız bir danışman firma desteğiyle 2 yılda geliştirilen "Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Süreci" (ÇSEDS) ve sürecin bir parçası olan Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Modeli (ÇSEDM) işletilmektedir.

Çevre ve Sürdürülebilirlik

Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları, Garanti Bankası tarafından verilen kredilere yönelik çevresel ve sosyal ilkeleri içermektedir. Bu politikalar çerçevesinde, Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Süreci (ÇSEDS) ve sürecin bir parçası olan Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Modeli (ÇSEDM) oluşturulmuştur.

Garanti Bankası'na gelen kredi talepleri, ilk olarak ÇSKP'ye tabi tutulmakta, eğer proje politikalara uygun değilse talep reddedilmektedir. 2011 yılında uygulamaya konulan ÇSKP, herhangi bir limit olmaksızın bütün kredilere uygulanmakta ve aşağıdaki kriterleri esas almaktadır:

- Garanti Bankası, finanse ettiği projelerin çevresel ve sosyal etkilerini göz önünde bulundurarak finanse ettiği projelerin sosyal ve çevresel faydalarının mümkün olan en yüksek seviyede olmasını gözetir.
- Garanti Bankası doğal biyoçeşitliliğin korunmasını ve yönetimini destekler. Finanse ettiği projelerde alınacak olan önlemlerin, biyoçeşitliliği koruyacak ve doğal yaşam alanlarını tehdit etmeyecek unsurları içermesini göz önünde bulundurur.
- Garanti Bankası, enerji verimliliğinin artırılmasını ve düşük karbon ekonomisine geçişi destekler.
- Garanti Bankası, yatırım tutarı 20 milyon doların üzerinde olan yeni yatırım projelerini, kendi geliştirdiği ÇSEDM'e tabi tutar. Bu model kapsamında projeler, niteliğine, ölçeğine, hassasiyetine, yerine ve olası sosyal ve çevresel etkilerine göre kategorize edilerek sınıflandırılır ve notlandırılır. Model kapsamında ulaşılan risk puanına göre aksiyon alınır.
- Aşağıda sıralanan kredi talepleri ÇSEDM'e tabi tutulmaz:
 - Satın alım ve özelleştirme kredileri,
 - İnşaat-taahhüt kredileri (Toplu konut projeleri hariç),
 - Danışmanlık hizmeti verilen projeler,
 - Herhangi bir proje yapımını içermeyen kısa veya uzun vadeli krediler,
 - Faaliyette olan bir projeye ilişkin krediler (yeni bir etki yaratmayan),
 - Daha önce kullanılmış proje kredileri için talep edilen refinansman kredileri (yeni bir etki yaratmayan).
- Garanti Bankası, ÇSEDM uygulanması sonrasında, belirli bir risk puanının üzerindeki projeler için, proje sahibinden Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP) hazırlamasını, uygulamasını ve periyodik olarak raporlamasını talep edebilir. ÇSYP kapsamının, projenin ölçeğine, risk seviyesine ve Garanti Bankası'nın değerlendirme sistemine uygun içerik ve ayrıntıda oluşturulması beklenir.
- Çevresel ve sosyal etki değerlendirmesi sonuçlarının Kredi Komitesi ile paylaşıldığı bir sürecin işletilmesi esastır. Mali sınır, politikalar ve süreç, Sürdürülebilirlik Komitesi tarafından gerekli görülmesi durumunda revize edilebilmektedir.



- Garanti Bankası, ulusal mevzuat ve Türkiye'nin taraf olduğu uluslararası sözleşmelerle yasaklanan ve kısıtlama getirilen faaliyetler ile aşağıdaki konuları içeren faaliyetleri veya projeleri, herhangi bir çevresel ve sosyal etki değerlendirmesine tabi tutmaksızın ve tutar sınırı gözetmeksizin finanse etmez:
 - Kitle imha silahları ve kara mayınları üretimi ile iştigali olan firmalar,
 - Çocuk işçi çalıştırdığı, insan haklarına aykırı davranışlarda bulunduğu anlaşılan kişi ve kuruluşlar¹⁵,
 - Yasaklanmış asbest liflerinin üretimi ve ticareti, ayrıca radyoaktif madde (sağlık ekipmanları, kalite kontrol cihazları ve radyoaktif madde kullanımının kısıtlı veya önemsiz boyutlarda olduğu ve yeterli korumanın olduğu durumlar hariç) üretimi ve ticareti ile uğraşan kişi ve kuruluşlar,
 - Aşırı avlanma olarak değerlendirilen balıkçılık faaliyetleri,
 - Sürdürülebilir şekilde yönetilmeyen ormancılık faaliyetleri,
 - Kendi ölçeğine göre büyük miktarda tehlikeli kimyasalların (petrol ve petrokimya ürünleri) üretimi, depolanması, taşınması ve ticareti gibi faaliyetlerde bulunan kişi ve kuruluşlar,
 - RAMSAR (Uluslararası Önele Sahip Sulak Alanlar) alanı olarak belirlenen sulak alanlarda yapılan faaliyetler,
 - CITES¹⁶ kapsamındaki ürünler ve faaliyetler ile iştigal eden kişi ve kuruluşlar,
 - UNESCO Dünya kültürel mirası olarak tanımlanan bölgelerdeki bu yerlerin kültürel miras niteliklerini tehdit edici faaliyetler.
- Garanti Bankası; finanse ettiği projelerin, Banka politikalarının ve mevzuatın gerektirdiği sosyal ve çevresel standartları karşıladığını, gerektiği durumlarda etki değerlendirmelerinin proje sahibi tarafından yapılmış olmasını, belirlenmiş olan önlemlerin hayata geçirilmesini ve proje sahiplerinin etkin iç denetim sistemlerine sahip olmalarını gözetir. Gerekli hallerde ilave önlemler alınmasına yönelik önerilerde bulunarak, proje sahibinden gerekli çalışmaların yapılmasını talep eder.

Garanti Bankası, başta hissedarları, çalışanları ve müşterileri olmak üzere tüm paydaşlarının ÇSKP'yi bilmelerini sağlayarak, toplumda bu yöndeki farkındalık artışına katkı sağlamayı amaçlar.



¹⁵ Raporlama döneminde, Garanti Bankası'nın bilgisi dahilinde insan hakları konusunda soruşturmaya konu olmuş müşterisi bulunmamaktadır. ÇSKP kapsamında, kredilerin değerlendirme aşamasında bu kriter uygulanmakta, aykırı bir durum tespit edildiği takdirde kredi talebi geri çevrilmektedir.

¹⁶ CITES: Convention on International Trade of Endangered Species

Çevre ve Sürdürülebilirlik

Garanti Bankası, 2012 yılında gerçekleştirilen Rio+20 Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Konferansı öncesinde ÇSEDS'in test aşamasını 2012 yılı sonunda tamamlayarak 2013 yılından itibaren resmi uygulamaya koyacağına ilişkin taahhütte bulunmuştur.

Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Süreci

Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Süreci (ÇSEDS)'nde ÇSKP ilkelerine uygun olan projeler, öncelikle her bir sektör için ayrıca belirlenmiş "Sektörel İlkeler"e uygunluğu açısından değerlendirilmektedir. Bu ilkelere uygun ve yatırım tutarı 20 milyon doların üzerinde olan projeler, çevresel etkinin büyüklüğüne göre çeşitli kategorilere (A, B, C) ayrılmakta ve ardından ÇSEDM'ye tabi tutulmaktadır.

Garanti Bankası, 2012 yılında gerçekleştirilen Rio+20 Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Konferansı öncesinde ÇSEDS'in test aşamasını 2012 yılı sonunda tamamlayarak 2013 yılından itibaren resmi uygulamaya koyacağına ilişkin taahhütte bulunmuştur. Garanti Bankası, konferans öncesi verdiği bu taahhüdyle, finans sektörünün sürdürülebilir kalkınmaya olan desteğindeki kararlılığını temsil etmiştir.

Garanti Bankası'nın taahhüdüne ilişkin detaylı bilgi için lütfen <http://sustainabledevelopment.un.org/index.php?page=view&type=1006&menu=1348&nr=629> sayfasını ziyaret ediniz.



ÇSEDS ile Garanti Bankası, aşağıdaki maddeleri gerçekleştirmeyi amaçlamaktadır:

- Projeler ile ilgili tüm çevresel ve sosyal etkileri sistematik şekilde belirlemek ve değerlendirmek,
- Banka tarafından desteklenen projelerin çevresel ve sosyal açıdan sürdürülebilir olmasını sağlamak,
- Projenin her aşamasının ve Banka tarafından takip edilen süreç ve politikaların, tüm yasal düzenleme ve yönetmeliklerle uyumlu olmasını sağlamak,
- Banka politikaları gereğince çevresel ve sosyal etki değerlendirmesine tabi olması gereken projelerin ÇSEDS kapsamında tanımlanan yöntemler ile değerlendirilerek finanse edilmelerini sağlamak,
- Proje sahibinin belirlenen etkileri kabul edilebilir seviyelere indirmek için uygun önlemleri almasını sağlamak,
- Banka'nın kredilendirme sürecinde çevresel ve sosyal politikalara uyum performansının izlenebilmesine ve artırılmasına yardımcı olmak için Banka müşterilerinin (proje sahiplerinin) hazırladığı ÇSYP'yi etkin şekilde takip etmek,
- Proje sahibinin, projenin inşaat ve işletmesi sırasındaki çevresel ve sosyal gereklilikleri yerine getirmek için gerekli iş gücü ve kapasiteye sahip olmasını gözetmek,
- Projenin inşaat ve işletme aşamasında ortaya çıkabilecek olumsuz etkilerinin kamuoyu yansımalarını değerlendirebilmek.

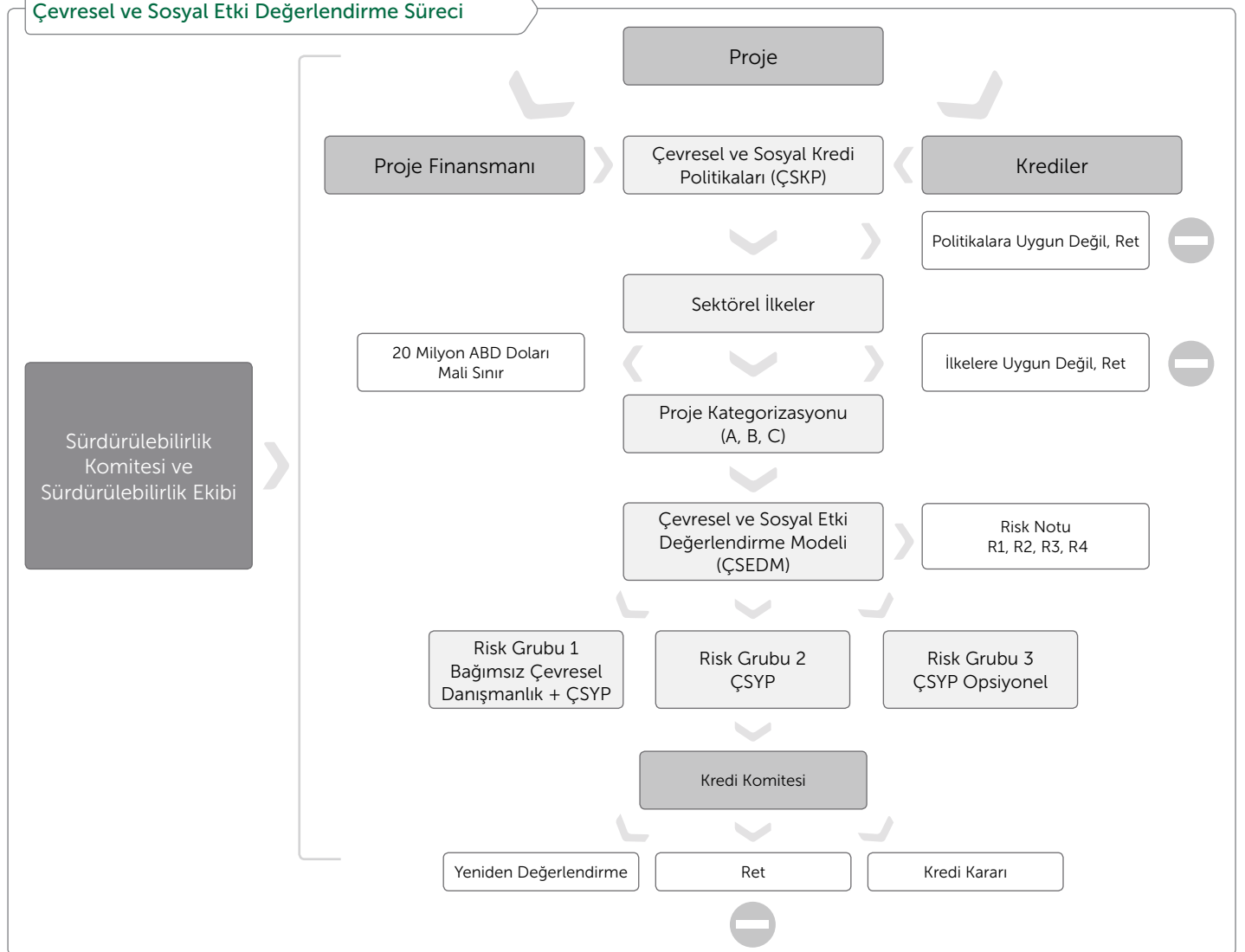
Yatırım tutarı

>20
milyon \$

Garanti Bankası'nda yatırım tutarı 20 milyon ABD dolarını aşan tüm projeler ÇSEDM'ye tabi tutulur.



Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Süreci



Çevre ve Sürdürülebilirlik

Garanti Bankası, finansman faaliyetleri nedeniyle ortaya çıkan çevresel ve sosyal riskleri belirlemek, değerlendirmek ve yönetmek için uluslararası uygulamaları baz alarak oluşturduğu süreç ile Ekvator Prensipleri'ne önemli oranda yaklaşmıştır.

Garanti Bankası, 2011 yılında test etmeye başladığı bu yeni değerlendirme sürecini, ulusal ve uluslararası yasal mevzuat ve gelişmeleri yakından takip ederek sürekli geliştirmeyi amaç edinmiştir.

Banka, finansman faaliyetleri nedeniyle ortaya çıkan çevresel ve sosyal riskleri belirlemek, değerlendirmek ve yönetmek için uluslararası uygulamaları baz alarak oluşturduğu bu süreç ile, finans sektörü tarafından uluslararası alanda kabul gören Ekvator Prensipleri'ne¹⁷ (Equator Principles) önemli oranda yaklaşmıştır.

Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Modeli (ÇSEDMD)

ÇSEDMD kapsamında, her farklı sektör için ayrı olarak hazırlanmış soru setleri bulunmaktadır. Projenin dahil olduğu sektöre göre sorular Proje ve Satınalma Finansmanı veya Kurumsal ve Ticari Krediler Birimi tarafından cevaplanmaktadır.

ÇSEDMD, 3 aşamadan oluşmaktadır:

1 - Kategori seçimi

Proje, aşağıda belirtilen 3 kategoriden en uygun olana atanmaktadır:

Kategori A

- Çevresel Etki Değerlendirme (ÇED) Yönetmeliği EK-I listesi içinde tanımlanan projeler (ÇED gerektiren projeler),
- ÇED Yönetmeliği EK-V listesinde tanımlanan hassas yöreler içinde veya yakınında olan projeler,
- Önemli düzeyde bir halk veya sivil toplum kuruluşları tepkisi olduğu bilinen projeler

Kategori B

- ÇED Yönetmeliği EK-II listesi içinde tanımlanan projeler (Seçme eleme

kriterlerine tabi - Proje tanıtım dosyası gerektiren projeler),

- Halkın veya sivil toplum kuruluşlarının ilgi veya tepki gösterme potansiyeli olan projeler,
 - ÇED'den muaf projeler.
- Kategori C**
- ÇED Yönetmeliği EK-I veya EK-II listesi içinde yer almayan projeler,
 - Halkın veya sivil toplum kuruluşlarının ilgi veya tepki gösterme potansiyeli bulunmayan projeler.

2- Proje Risk Notunun Belirlenmesi:

Projenin risk notunun belirlenmesi için ise aşağıda listelenen her bir sektöre yönelik 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 Santral Projeleri
- Turizm/Sağlık/Toplu Konut/AVM Sektörü
- Ulaşım/Altyapı Sektörü



16 farklı sektöre yönelik soru setleri içermekte ve toplam 3 aşamadan oluşmaktadır.



¹⁷ Ekvator Prensipleri hakkında daha fazla bilgi için: <http://www.equator-principles.com/>

Garanti Bankası ÇSEDM'de kullanılan sektörel soru listelerinde, aşağıda örnekleri verilen çevresel ve sosyal etkiler sorgulanır:

- Proje uluslararası veya ulusal mevzuat ile korunan alanlarda bulunmakta mıdır?
- Etkilerin değerlendirilmesinde mevcut ve işletmede olan santraller ile birlikte toplam (kümülatif) etkiler göz önüne alınmış mıdır?
- Proje için bırakılması planlanan can suyu miktarı yeterli midir?
- Proje için arazi alımı (kamulaştırma) veya yeniden yerleşim nedeniyle ekonomik, sosyal ve fiziksel kayıp bulunmakta mıdır?
- Master plan ve yapılabirlik çalışmalarında alternatiflerin değerlendirilmesinde teknik-ekonomik kriterlerin yanı sıra çevresel-sosyal faktörler göz önünde bulundurulmuş mudur?

Soru bazlı risk notlarının, danışman firma desteğiyle bilimsel gerçeklere dayalı olarak hazırlanmış bir algoritma ile değerlendirilmesi sonucunda projenin aşağıda belirtilen nihai risk notu oluşturulur:

| Risk Notu | Açıklama |
|-----------|------------------|
| R1 | Yüksek riskli |
| R2 | Orta riskli |
| R3 | Düşük riskli |
| R4 | Çok düşük riskli |

3- Kategori ve Risk Notuna Göre Risk Grubunun Belirlenmesi

Banka tarafından oluşturulan risk matrisi kullanılarak, projeler risk notuna ve kategorisine göre sınıflandırılmakta ve nihai risk grupları belirlenmektedir.

Garanti Bankası, ÇSEDM uygulanması sonrasında, ulaşılan risk grubuna göre belirli aksiyonlar talep etmektedir. Değerlendirme sonucunda elde edilen risk grubu 1 ise, Garanti Bankası bağımsız bir danışman firmadan projenin çevresel ve sosyal etkileri hakkında değerlendirme raporu, ÇSYP ve periyodik raporlama ister. Risk grubu 2 ise, Banka, proje sahibinin bir ÇSYP hazırlamasını, uygulamasını ve periyodik olarak raporlamasını bekler. Proje sahibinden, ÇSYP kapsamının, projenin ölçeğine, risk seviyesine ve Garanti Bankası'nın değerlendirme sistemine uygun oluşturulması beklenmektedir. Risk grubunun 3 olduğu durumlarda, alınacak aksiyonlar Kredi Komitesinin kararlarına göre oluşturulur.

Banka, ÇSEDM kapsamında çevresel ve sosyal kriterlerin karşılanmaması durumunda projeyi geri çevirebilmekte veya borçludan ilave önlem almasını, belirlenen etkileri izlemesini, detaylı ve periyodik olarak raporlamasını talep etmektedir.

Örneğin, sistemin test edildiği 2012 yılında Garanti Bankası, çeşitli termik santral projelerinin kredi değerlendirme aşamasında, hava kalitesi modellemesinin revizyonunu ve soğutma suyunun desalinasyon yöntemiyle deniz suyundan teminini istemiştir. Benzer şekilde, bazı hidroelektrik santrali projelerinden balık geçidi ile arkeolojik değerlendirme raporu, rüzgar enerjisi projelerinden ise ornitolojik etki ve izleme raporu talep edilmiştir. Birçok projede de, ÇSYP hazırlanmış ve uygulamaya konulmuştur.

| Risk Matrisi | | | | |
|--------------|----|----|----|----|
| | R1 | R2 | R3 | R4 |
| KATEGORİ A | 1 | 1 | 2 | 3 |
| KATEGORİ B | 1 | 2 | 3 | 3 |
| KATEGORİ C | 2 | 3 | 3 | 3 |

Çevre ve Sürdürülebilirlik

Garanti Bankası, finanse ettiği ve 2012 Haziran itibarıyla inşaatı devam eden tüm yenilenebilir enerji projeleri devreye alındığında yıllık 5,86 milyon ton CO₂ eşdeğeri sera gazı azaltımı öngörmektedir.

Garanti Bankası ve yenilenebilir enerji

Garanti Bankası, yenilenebilir enerji projelerinin finansmanını, Türkiye'nin sera gazı salımının azaltılması adına değerli bir fırsat olarak görmekte, cari açığı azaltması ve çevresel ve sosyal etkilerinin asgari düzeyde olması nedeniyle rüzgar enerjisi projelerini azami ölçüde desteklemektedir.

Garanti Bankası enerji projelerini, farklı santral tipleri için özel olarak belirlediği çevresel ve sosyal ilkelere göre değerlendirmektedir.

Garanti Bankası, 2012 yılı Haziran ayı itibarıyla;

- tamamlandığında toplam kurulu gücü 874 MW olacak rüzgar santrali projelerine 1.138 milyon dolar
- tamamı devreye alındığında toplam kurulu gücü 2.068 MW'a ulaşacak hidroelektrik santrallerine toplam 1.453 milyon dolar
- tamamlandığında toplam kurulu gücü 75 MW olacak jeotermal enerji projelerine 90 milyon dolar finansman sağlamış bulunmaktadır.

Banka tarafından enerji projelerine yapılan kullandırmaların yaklaşık yarısı yenilenebilir enerji projelerinden oluşmaktadır.

Garanti Bankası, kaynak aktardığı faal durumdaki yenilenebilir enerji projelerinden 2012 yılı Haziran ayı itibarıyla yaklaşık 1,3 milyon ton, finanse ettiği ve 2012 Haziran itibarıyla inşaatı devam eden tüm yenilenebilir enerji projeleri devreye alındığında ise, Türkiye'nin mevcut durumdaki şebeke emisyon faktörünü göz önüne alarak, yıllık 5,86 milyon ton CO₂ eşdeğeri sera gazı azaltımı öngörmektedir.

Finanse Edilen Rüzgar Enerjisi Projelerinin Yıllar İtibarıyla Gelişimi

| | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 06/2012 |
|-----------------------------|------|------|------|------|------|-------|---------|
| MW | 70 | 220 | 385 | 540 | 626 | 874 | 874 |
| Kredi Limiti (milyon dolar) | 84 | 281 | 502 | 694 | 806 | 1.138 | 1.138 |

Finanse Edilen Hidroelektrik Santrali Projelerinin Yıllar İtibarıyla Gelişimi

| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 06/2012 |
|-----------------------------|------|------|------|------|-------|---------|
| MW | 54 | 118 | 211 | 882 | 1.946 | 2.068 |
| Kredi Limiti (milyon dolar) | 60 | 107 | 277 | 627 | 1.344 | 1.453 |

Finanse Edilen Jeotermal Enerji Projelerinin Yıllar İtibarıyla Gelişimi

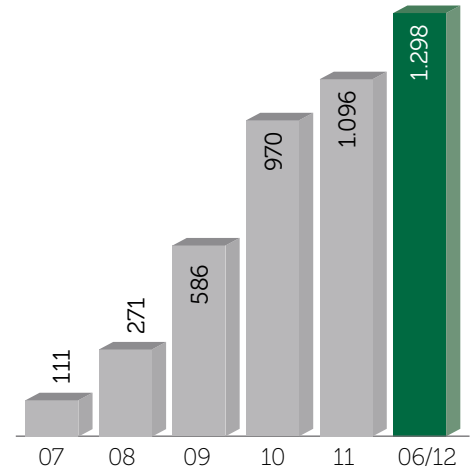
| | 2010 | 2011 | 06/2012 |
|-----------------------------|------|------|---------|
| MW | 60 | - | 75 |
| Kredi Limiti (milyon dolar) | 70 | - | 90 |

Türkiye Rüzgar Enerjisi Kurulu Gücünde Garanti Bankası'nın Payı (2011)



■ Garanti Bankası'nın finanse ettiği projeler %40
■ Diğer %60

Garanti Bankası Tarafından Finanse Edilen Faal Durumdaki Yenilenebilir Enerji Santralleri ile Sağlanan Yıllık Sera Gazı Azaltımının Gelişimi – Haziran 2012 (bin tonCO₂e/yıl)



Garanti Bankası Çevre Yönetim Sistemi

Garanti Bankası 2012 yılında, doğrudan ve dolaylı şekilde oluşan çevresel etkilerini sistemli ve etkin bir şekilde yönetebilmek hedefiyle bağımsız iki danışman firmanın desteğiyle Çevre Yönetim Sistemi'ni (ÇYS) kurmuştur. Bu kapsamda bankacılık faaliyetlerinin her kademesinde ÇYS gereklerine göre davranmak ilke haline getirilerek çalışanlara bu konuda eğitimler vermeye başlanmıştır.

Bu eğitimler vasıtasıyla, hizmet döngüsünde müşterilerin çevre konusundaki talepleri de göz önüne alınarak, çevre konusunda değişen yasal ve gönüllü uygulamalar hakkında çalışanlara bilgi verilmektedir.

ÇEVRE YÖNETİM SİSTEMİ: Kurumların çeşitli faaliyetleri sonucunda oluşabilecek olumsuz çevresel etkilerin sistematik bir şekilde azaltılması ve mümkün ise ortadan kaldırılabilmesi için geliştirilen yönetim sistemine "Çevre Yönetim Sistemi" adı verilmektedir.

ISO 14001 ÇEVRE YÖNETİM STANDARDI: Uluslararası Standartlar Organizasyonu tarafından yayınlanmış olan ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardı, kurum faaliyetlerinin her aşamasında çevresel etkilerin tespiti ve belirlenen bu etkilerin gerekli önlemler ile kontrol altına alınarak çevreye verilen zararların asgari düzeye indirilmesini sağlayan bir sistemin kurulmasını tarif etmektedir.

Garanti Bankası, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi standartlarının şartlarını ne şekilde yerine getirdiğini göstermek, strateji ve politikalarını anlatmak amacı ile bir el kitabı oluşturmuştur. Ayrıca Banka faaliyetlerinin her aşamasında oluşabilecek çevresel etkilerin kontrol altına alınması ve asgari düzeye indirilmesi için 19 farklı prosedür¹⁸ hazırlamıştır:

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

2012

ISO 14001

Çevre Yönetim Sistemi sertifikasyonu



ISO 14001 Sertifikası teslim töreni

¹⁸ Garanti Bankası, 2012 yılında uygulamaya aldığı bu sistemin etkinliğini artırmak için prosedürleri azami oranda ISO 9001 Kalite Güvence Sistemi Prosedürleri ile ortak geliştirmiştir.

Çevre ve Sürdürülebilirlik

Garanti Bankası, 26 Kasım 2012 tarihinde dünyanın en büyük çevre girişimi olarak kabul edilen CDP tarafından "Karbon Performans Liderliği" ödülüne layık görülmüştür. CDP tarafından yapılan değerlendirmede Garanti Bankası, iklim değişikliği olgusunu iş strateji ve süreçlerine entegre eden 32 şirket arasında performans dalında en yüksek puanı alarak birinciliğe yükselmiştir.

Bu prosedürler, mevcut ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi prosedürleri ile uyumlu olacak biçimde yapılandırılmıştır.

Sürdürülebilirlik Komitesi toplantıları, aynı zamanda ÇYS kapsamında kaydedilen gelişmelerin üst yönetim ile paylaşıldığı "Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları" işlevini görmektedir. Bu toplantılarda İnşaat Müdürlüğü ve Sürdürülebilirlik Ekibi diğer gelişmelerle birlikte ÇYS konusundaki ilerlemeyi de Sürdürülebilirlik Komitesi ile paylaşmaktadır.

2012 yılı boyunca yürütülen faaliyetlerle ÇYS, ISO 14001'in gereksinimlerine uygun biçimde tasarlanmış ve her bir faaliyet alanı için yöntemler ve sorumluluklar belirlenmiştir. Aynı kapsamda, Banka'nın çevre performansının geliştirilmesi amacıyla tüketim ve sera gazı emisyonu azaltımı konularında resmi hedefler belirleme aşamasına geçilmiştir.

Bunların ardından, tedarik zincirlerine odaklanılmış, seçilen ürün ve hizmet

gruplarında Banka'nın yeni çalışmaya başlayacağı tüm tedarikçilerin asgari seviyede olsa dahi bir çevre yönetim sistemine sahip olması şartı uygulamaya koyulmuştur.¹⁹

2012 yılının ilk çeyreğinden itibaren, ÇYS'nin Garanti Bankası'nın tüm hizmet binalarına yaygınlaştırılması çalışmaları başlamıştır.

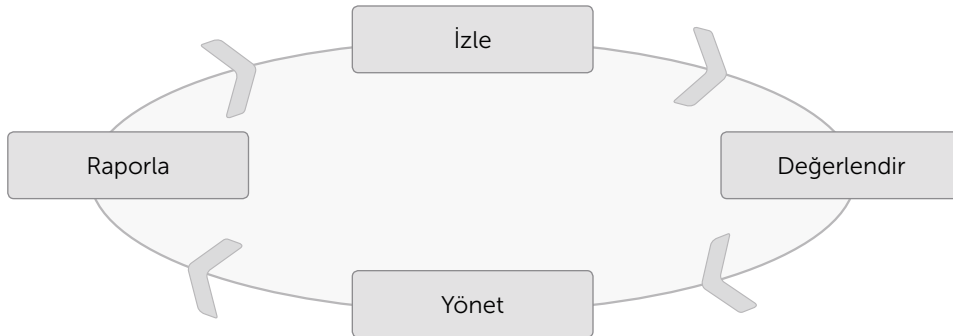
Garanti Bankası'nın hedefi ÇYS'yi geliştirerek yaşatmaktır. Banka, ÇYS'yi bankacılık faaliyetlerinin çevre üzerindeki etkilerinin kontrol ve yönetimi konusunda etkin bir araç olarak kullanmaya odaklıdır.

ÇYS ile Garanti Bankası, faaliyetlerinden kaynaklanan çevresel etkileri izlemekte, değerlendirmekte ve elde ettiği bulguların ışığında kontrol altına almaktadır. Ayrıca Banka, bu süreçte kaydettiği gelişmeleri tüm paydaşlarına raporlamayı bir ilke haline getirmiştir.



Garanti Bankası Çevre Yönetim Sistemi, Ekim 2012'de Alman bağımsız denetim kuruluşu TÜV-SÜD tarafından gerçekleştirilen denetimlerin ardından **ISO 14001** sertifikası ile belgelendirilmiştir. Garanti Bankası, Çevre Yönetim Sistemi'ne dahil ettiği Zincirlikuyu Genel Müdürlüğü, Güneşli Blokları, Dikilitaş Eğitim Merkezi ile şube ve bölge müdürlüğü binalarını kapsayan 23 merkezi ile 2012 yılı itibarıyla Türkiye'de çevre yönetim sistemini **en geniş kapsamda ve en fazla noktada işleten banka** unvanını kazanmıştır.

Çevre Yönetim Sistemi Süreci



¹⁹ Tedarikçi sözleşmelerinde, çevresel konuların haricinde insan haklarının ihlaliye yönelik denetim ve raporlamayı içeren bir madde henüz bulunmamaktadır. Ancak, sözleşmelerde İş Kanunu da dahil olmak üzere işçileri koruyucu mevzuata atıfta bulunulmakta, böylece işçilerin korunmasını sağlayan bu düzenlemelere aykırı bir durumun tespit edilmesi halinde Garanti Bankası sözleşmeyi feshetme hakkını elinde bulundurmaktadır.

Raporlama döneminde, Garanti Bankası'nın bilgisi dahilinde insan hakları konusunda soruşturmaya konu olmuş tedarikçi bulunmamaktadır.

Garanti Bankası'nın karbon ayak izi

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 profili 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 inisiyatifi hayata geçirmektedir.

Klim 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.

Garanti Bankası 2011 yılında, CDP 2011 Global 500 Raporu'nda yer almıştır.

Garanti Bankası, 26 Kasım 2012 tarihinde dünyanın en büyük çevre girişimi olarak kabul edilen CDP tarafından "**Karbon Performans Liderliği**" ödölüne layık görölmüştür. CDP tarafından yapılan değerlendirmede Garanti Bankası, iklim değişikliği olgusunu iř strateji ve süreçlerine entegre eden 32 şirket arasında **performans dalında en yüksek puanı** olarak birinciliğe yükselmiştir.



**Dünyanın bonusu
dünyaya kalsın!**

Çiğdem Akınca (sarımsık, 2000'de 40 yaşında) İstanbul, Türkiye. Biriken deniz suyu ile
Japonya'da bulunan bir kaya üzerine parçalanmış bir cisim. Kaya ile birleşen
gün ışığı ile suyun birleşimiyle oluşan bir yapıdır. Kaya ile suyun birleşimiyle
oluşan bir yapıdır. Kaya ile suyun birleşimiyle oluşan bir yapıdır.

Çarşamba Samsun
suyuları ile
WWF-Türkiye
ile yapılan pro-

denizcileri ola-
kaptanbegelerine koru-
dewam etti. 2008 yılı
binlerce deniz kaptanı
denize ulaşı.

• Grda güvenciligi için dogal kaynakların sürdürülebilirliğini saglamaya ilgili oneriler tarafindan beneklik konularinda etkin calismalarin oneri.

• Doğu Karadeniz Bölgesi'nde iklimin kuzey yağmurlı olman-
larına karşın, yağmurun toprak-
ların korunması için 10'dan fazla
yerel projeye destek oldu. Yerel


bonum
 SPINOFF



Çevre ve Sürdürülebilirlik

Türkiye genelinde yaygın bir hizmet ağına sahip olan **Garanti Bankası**, toplam sera gazı salımını dikkatle yönetmekte ve koyduğu bağıl hedefler doğrultusunda azaltmayı hedeflemektedir.

Garanti Bankası'nın hedefi, işinin çevreye etkisini en aza indirmektir.

Aşağıdaki tablo raporlama dönemi için Garanti Bankası'nın doğal kaynak kullanımlarını ve karbon ayak izini özetlemektedir. Tabloda belirtilen değerler Garanti Bankası, Garanti Mortgage, Garanti Teknoloji ve GÖSAŞ binalarını ve araç filolarını kapsamaktadır.

| Kaynağın Türü ve Birimi | Toplam Tüketim (2011) | Toplam Tüketim (06/2012) | Toplam Tüketim (01/2011-06/2012) | Enerji içeriği (Tj) |
|---|-----------------------|--------------------------|----------------------------------|---------------------|
| Elektrik Tüketimi (MWh) | 116.998 | 59.853 | 176.851 | 636,7 |
| Isınma Amaçlı Doğalgaz Tüketimi (m ³) | 3.166.379 | 1.495.591 | 4.661.970 | 174,0 |
| Sabit Kaynaklardaki Mazot Tüketimi * (litre) | 324.000 | 158.053 | 482.053 | 18,5 |
| Isınma Amaçlı Kömür Tüketimi (kg) | 104 | 96 | 200 | 2,5 |
| Su Tüketimi (m ³) | 191.630 | 99.748 | 291.378 | - |
| Araç Filosundaki Mazot Tüketimi (litre) | 1.857.452 | 1.122.599 | 2.980.052 | 113,3 |
| Araç Filosundaki Benzin Tüketimi (litre) | 1.736.441 | 617.643 | 2.354.084 | 81,2 |

| | Kapsam 1 | Kapsam 2 | Kapsam 3 | Toplam |
|--------------------------------------|----------|----------|----------|--------|
| Ton CO ₂ Eşdeğeri 2011 | 16.981 | 70.351 | 2.632 | 89.964 |
| Ton CO ₂ Eşdeğeri 06/2012 | 8.166 | 36.591 | 1.596 | 46.353 |

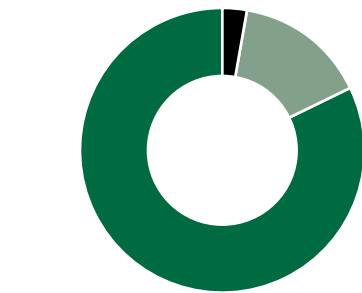
Hesaplama "WBCSD/WRI The Greenhouse Gas Protocol: A Corporate Accounting and Reporting Standard (Revised Edition)" esaslarına göre gerçekleştirilmiştir. Yukarıda belirtilen değerler, Garanti Bankası, Garanti Mortgage, Garanti Teknoloji ve GÖSAŞ'ta bulunan Kapsam 1, Kapsam 2 ve Kapsam 3 değerlerini kapsamaktadır. Soğutma gazı olarak kullanılan R22 gazı, Montreal Protokolü kapsamına girdiğinden ve Kyoto Protokolü gazı olmadığından

Garanti Bankası'nın Kapsam 1, Kapsam 2 ve Kapsam 3 emisyonlarından oluşan toplam sera gazı salımı 2011 yılı sonunda, 2010 yılına kıyasla %6,6 oranında artış göstermiştir.

2012 yılından itibaren hesaplamaların dışında bırakılacaktır. Ayrıca güvenilir veriye ulaşılamadığı için soğutma gazı hesabına sadece en büyük m² alanına sahip binalar katılmıştır. Hesaplama referansları, 2011 yılında hesaplama metodolojisinde yapılan değişiklikler ve veri kısıtlamaları için lütfen CDP'nin aşağıdaki web adresinden Garanti Bankası'nın 2012 yılı raporuna bakınız: <https://www.cdproject.net/en-US/Pages/HomePage.aspx>

Bu artışın, 2010 yılında veri toplama esnasında yaşanan zorluklar, 2011 kışında yaşanan aşırı soğuklar nedeniyle ısınma amaçlı yakıt tüketimindeki artış ve 2010 yılına kıyasla Banka'nın şube sayısındaki %6'nın üzerindeki artış nedeniyle gerçekleştiği düşünülmektedir.

Sera Gazı Emisyonlarının Dağılımı (06/2012)



Kapsam 1, %15
Kapsam 2, %82
Kapsam 3, %3

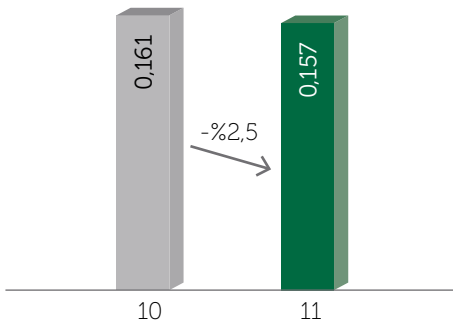
* Sabit kaynaklardaki mazot tüketimi, ısınma amaçlı mazot tüketimini kapsamaktadır.

Garanti Bankası, iş süreçlerinde telekonferans, webinar, interaktif uzaktan eğitim gibi alternatif iletişim kanallarını kullanarak, çalışan sayısı artmasına rağmen uzun mesafeli seyahatlerden kaynaklanan emisyonlarını azaltmıştır.

Finansal hizmetler sektöründe faaliyet gösteren Garanti Bankası'nın sera gazı emisyonları diğer pek çok endüstride faaliyet gösteren şirketlere oranla düşük seviyededir. Diğer taraftan Türkiye genelinde yaygın bir hizmet ağına sahip olan Banka, toplam salımını dikkatle yönetmekte ve koyduğu bağlı hedefler doğrultusunda azaltmayı hedeflemektedir.

Garanti Bankası 2011 yılında, 2012 yılı sonunda 2010 yılına kıyasla toplam CO₂ eşdeğeri cinsinden emisyonların toplam aktiflere oranının %7 azaltılması yönünde hedef belirlemiştir.

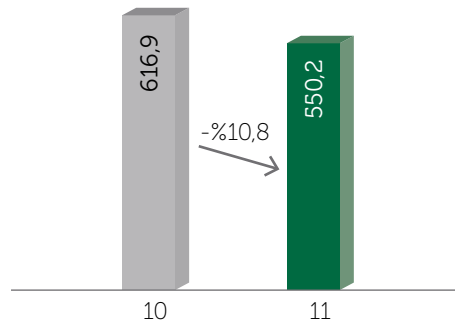
Uçak Seyahatlerinden Kaynaklanan Kapsam 3 Emisyonları/Toplam Çalışan Sayısı (tCO₂e/Çalışan Sayısı)



Garanti Bankası, bu hedef üzerinden 2011 yılı sonunda %10,8 oranında azalma kaydetmiştir. Banka'nın 2012 yılı sera gazı miktarına ilişkin hesaplama çalışmaları devam etmektedir.

Sera gazı salım miktarının büyük bir bölümü (%78,94) ofis alanlarında tüketilen elektrikten kaynaklanmaktadır. Bu miktarı %17,62 ile fosil yakıt ve klimalarda kullanılan soğutma gazları izlemektedir. Sera gazı profilini dikkatle değerlendirerek azaltmaya yönelik projeler geliştiren Garanti Bankası, aynı zamanda işletme maliyetlerini azaltacak enerji verimliliği projelerine de ağırlık vermiştir.

Toplam Sera Gazı Emisyonlarının Toplam Aktif Büyüklüğüne Oranı* (tCO₂e/milyar TL)



* Garanti Bankası ve finansal kuruluşlarının bağımsız denetimden geçmiş dönem sonu konsolide finansal tabloları esas alınarak hesaplanmıştır.

2011

-%10,8

Toplam CO₂ eşdeğeri cinsinden emisyonların toplam aktiflere oranındaki azalma

Garanti Bankası sera gazı profilini Sera Gazları Protokolü'nü kullanarak belirlemektedir. Kapsam 1 salımlar, Banka tarafından belirlenen sınırlar dahilinde doğalgaz kazanları gibi Banka'ya ait kaynakların neden olduğu sera gazı emisyonlarıdır.

Kapsam 2 salımlar, Banka'nın sahip olmadığı, ancak dışardan tedarik edilen elektrik, ısı veya buhar enerjisi kullanımından kaynaklanan sera gazı emisyonlarıdır.

Kapsam 3 salımlar, satın alınan ürünler, hizmetler veya yakıt masrafı Garanti Bankası dışında bir kurum tarafından karşılanan havayolu, karayolu ve demiryolu ulaşımından kaynaklanan sera gazı emisyonlarıdır.

Kapsam 3'e giren sera gazı emisyonlarına, sadece çalışanların havayoluyla gerçekleştirdiği iş seyahatleri dahil edilmiştir. Kapsam 1, Kapsam 2 ve Kapsam 3 emisyonlarının hesaplamasına dahil edilen sera gazı kaynaklarına, veri ulaşılabilirliğine göre karar verilmiştir.

Çevre ve Sürdürülebilirlik

Garanti Bankası, veri merkezlerinde sunucu sanallaştırma projesi ile son dört yılda yıllık ortalama 5,3 milyon kWh elektrik enerjisi tasarrufu sağlamıştır.

Garanti Bankası, başta enerji olmak üzere doğal kaynak kullanımlarını verimlilik sağlayan projelere odaklanarak azaltmayı planlamaktadır.

Garanti Bankası, faaliyetlerinden kaynaklanan çevresel etkileri en aza indirmek için etkin önlemler almakta ve projeler gerçekleştirmektedir. Bu hedef doğrultusunda Banka'da yürütülen çalışmalardan satır başları aşağıda özetlenmiştir.

Seyahatleri azaltan teknolojik çözümler
Garanti Bankası iş seyahatlerinin çevreye olumsuz etkilerini azaltmaya yönelik çalışmalar gerçekleştirmektedir.

Raporlama döneminde özellikle eğitim çalışmaları kökenli seyahat ihtiyaçlarına odaklanılmış ve önemli oranda tasarruflar sağlanmıştır. Bu kapsamda webinar, e-öğrenme, canlı yayın portalı gibi teknolojilerin kullanımına ağırlık verilmiştir. Bu tekniklerin bir diğer olumlu sonucu bilgi paylaşımının önemli derecede hızlanması ve artması olmuştur.

2011 yılında, seyahat gerektirmeyen ve eğitim teknolojileri ile verilen eğitim süresinin toplam eğitim süresine oranı Banka geneli için %10'dan %22'ye ulaşırken, özellikle eğitim için sık seyahat eden şube personeli, toplam eğitim süresinin %26'sını eğitim teknolojilerini kullanarak gerçekleştirmiştir.

Veri merkezlerinde sunucu sanallaştırma

Garanti Bankası'nda, fiziki hizmet binalarıyla kıyaslandığında, metrekare başına en yüksek karbon salımı sunuculardan kaynaklanmaktadır.

Banka 2007 yılında devreye aldığı sanallaştırma projesiyle, Türkiye'nin farklı noktalarına dağılmış bulunan veri merkezlerindeki 300 sunucuyu sanallaştırmaya başlamıştır. Sunucu kapasitesinin yüksek verimle kullanılmasına olanak sağlayan bu teknoloji ile hem elektrik tüketiminde hem de sunucular için gereken soğutma ihtiyacında azalma kaydedilmiştir.

Garanti Bankası bu proje ile son dört yılda yıllık 5.320.417 kWh elektrik enerjisi tasarrufu sağlamıştır. Yıllık 3.199 ton CO₂'ye denk gelen bu kaynak tasarrufunun projenin ilerleyen aşamalarında artacağı öngörülmektedir.

Personel servislerinde yakıt tasarrufu: Rotaban

Rotaban, Garanti Bankası'nın İstanbul'daki personel servislerinin yakıt tüketimini azaltmayı öngören bir uygulamadır.

İstanbul içinde birçok noktada kullanılan personel servislerinde, online bir hizmet vasıtasıyla rota optimizasyonu gerçekleştirilmektedir. Bu hizmet kapsamında iki nokta arasındaki en kısa rota belirlenerek, personel servislerinin İstanbul içerisinde kat ettiği yıllık toplam mesafenin 603.000 km azaltılması hedeflenmiştir. Rotaban'ın sağlayacağı

Eğitim teknolojileri ile verilen eğitim süresinin toplam eğitim süresine oranı

%22

2011 yılında, seyahat gerektirmeyen ve eğitim teknolojileri ile verilen eğitim süresinin toplam eğitim süresine oranı Banka geneli için %10'dan %22'ye ulaşmıştır.

Garanti Bankası organizasyonunun farklı noktalarında aydınlatma sistemlerinden tasarruf sağlamayı öngören çok sayıda uygulamayı hayata geçirmiştir.

Yıllık

603

Bin Km.

Garanti Bankası'nın Rotaban projesi ile hedeflediği yıllık km tasarrufu

fosil yakıt tasarrufu ile yıllık ortalama 287 ton CO₂ azaltımı öngörülmektedir.

Enerji ve aydınlatma sistemlerinin yenilenmesi

Garanti Bankası organizasyonunun farklı noktalarında aydınlatma sistemlerinden tasarruf sağlamayı öngören çok sayıda uygulamayı hayata geçirmiştir.

- Genel Müdürlük'te hareket sensörleri ve LED kullanımı gibi aydınlatmada verimliliği artıran birçok girişim başlatılmıştır. Aynı zamanda Genel Müdürlük dış cephe aydınlatmasında da LED kullanımına gidilmiştir.
- ATM'lerin dış cephe aydınlatmalarının tamamında LED aydınlatma kullanılmaktadır. Aynı kapsamda şubelerdeki reklam panolarının aydınlatması da LED'e çevrilmiştir ve önemli oranda tasarruf sağlanmaktadır.
- Garanti Bankası'nın tüm ATM ve şubelerinin dış cephe aydınlatmalarında, güneşin doğuşuna ve batışına göre ayarlanabilen astronomik zaman saatleri kullanılmaktadır.
- Yeni açılacak ve yenilenecek şubelerin aydınlatma armatürlerinin daha az enerji tüketen LED armatürlerle değiştirilmesi amacıyla yapılmakta olan fizibilite çalışmaları doğrultusunda 2013 yılında LED armatür kullanımına geçilmesi planlanmaktadır.
- Yeni açılacak ve yenilenen şubelerde gün ışığından (doğal aydınlatma) mümkün olduğunca yararlanmaya odaklanılmıştır. Bu uygulama ile aydınlatma için harcanan enerji miktarında tasarruf sağlananın ötesinde çalışanların motivasyonunu olumlu yönde etkileyerek daha sağlıklı bir ortam sunulacaktır.

- Şube cephelerinin ısı izolasyonları yapılarak enerji kaçaklarının önüne geçilmesi hedeflenmektedir.
- Garanti Bankası, Genel Müdürlük binasının bakımı ve kullanımında enerji maliyetlerinin azaltılması ile olası tasarruf fırsatlarını incelemektedir. Çalışmaların sonucunda binanın enerji verimli hale getirilmesi ve bina enerji kimlik belgesinin çıkartılması amaçlanmaktadır.

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. 2011 yılında, 50 hizmet noktasında toplam 1.521 klima yenilenmiş, yıllık yaklaşık 32.240 kWh enerji tasarrufu sağlanmıştır.

Yeni nesil klimalar 2009 yılından itibaren bütün yeni açılan şube, bina ve ATM'lerde kullanılmaya başlanmıştır. Diğer taraftan yeni açılan ve yenilenen şubelerde elektrik tüketimi daha az olan (plug fan ile çalışan) ısı geri kazanım cihazlarının kullanımına da başlanmıştır.

2011

32.240
kWh/yıl

50 hizmet noktasında toplam 1.521 klimaların yenilenmesiyle sağlanan enerji tasarrufu



Çevre ve Sürdürülebilirlik

Garanti Bankası'nın yeni açılacak şubelerinin yanı sıra mevcut hizmet noktalarında da su tüketiminde tasarruf sağlamaya yönelik uygulamalar hayata geçirilmektedir.

Su tasarrufu sağlamaya yönelik çalışmalar

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 arıtılıp toplanmakta ve 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 salımını ortadan kaldırmaktadır.

LEED Kriterlerine göre tasarlanan Pendik Teknoloji Kampüsü

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.

Banka'nın hedefi Pendik Teknoloji Kampüsü Projesi ile LEED New Construction-Gold sertifikası almaktır. US Green Building Council'in verilerine göre, LEED sertifikalı binaların yatırım maliyetleri, bu kriterleri göz önüne almayan benzer

yapılara kıyasla %2 daha yüksek olmakla beraber toplam enerji tüketimi, %18 ile %39 arasında değişen oranlarda daha düşük seviyede gerçekleşmektedir.

Tedarik zinciri yönetimiyle çevre dostu uygulamaların yaygınlaştırılması

Garanti Bankası, çevre dostu tedarik zinciri için ilk girişimini 2012 yılında tedarikçi sözleşmelerine ÇYS'ye tam uyum konusunda bağlayıcılığı olan bir madde ekleyerek yapmıştır.

ÇYS prosedürlerindeki satın alım süreçlerine çevrenin korunması esasına dayalı maddeler eklenmiş, Banka'nın tedarik zinciri konusundaki duyarlılığı içselleştirilmiştir.

2012 yılında Garanti Bankası'nın özellikle temizlik ve yiyecek-içecek alanlarındaki altyüklenicilerinin ÇYS'ye uyumu sağlanmış bulunmaktadır.

Bilinç artırma çalışmaları

Garanti Bankası, çalışanlarının desteği olmadan ÇYS'nin etkinliğinin sağlanamayacağını bilincindedir.

Bu gerçekten hareketle tüm Banka personeline yönelik olarak tasarlanan Sürdürülebilirlik E-Öğrenme Programı ile en değerli paydaş kitlesini oluşturan çalışanlara bu bilinç aktarılmakta ve pekiştirilmektedir.

Oryantasyon eğitimlerine Banka'nın sürdürülebilirlik kavramına bakış açısı ve çalışanlardan bu konudaki beklentiler eklenmiştir.

%18



LEED kriterlerine göre dizayn edilen Pendik Teknoloji Kampüsü'nde sıradan yapılara kıyasla beklenen asgari enerji tasarrufu



Pendik Teknoloji Kampüsü

"101 Önlem" broşürü, iklim değişikliğine ve çevresel etkilere karşı alınabilecek önlemleri çalışanlara aktarmak için başlatılan bir girişimdir.

Garanti Bankası'nda önümüzdeki dönemde çalışanlara, kredilere ilişkin çevresel ve sosyal değerlendirme süreci de dahil olmak üzere, sürdürülebilirlik konusunda daha detaylı eğitim ve bilinçlendirme programlarıyla destek verilecektir.

Uluslararası tecrübe paylaşımı ve inisiyatlara katılım

Küresel ekonominin finansal ve ekonomik altyapısının sürdürülebilirliğe odaklı biçimde yeniden yapılandırılması sürecinde, sürdürülebilirlik konusunda lider şirketlerin geliştirdikleri çözümler ve işbirliği giderek önem kazanmaktadır.

Garanti Bankası, sürdürülebilirlik alanındaki gelişmeleri yakından takip etmekte ve oluşan inisiyatlara aktif olarak katılmaktadır. Banka, bu kapsamda 2011 yılı sonunda Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi (UNEP FI)'ne taraf olmuş ve 2012'de de UN Global Compact'a taahhüdünü bildirmiştir. Diğer taraftan Garanti Bankası, 2012 yılında Türkiye'de İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği'ne üye olan ilk banka olmuştur.

Banka'nın hedefi bu ve benzeri girişimlerde çalışmalara aktif olarak katılmak ve sektöründe sürdürülebilirlik alanında da rol model olarak görev üstlenmektir.

Garanti Bankası Geri Dönüşüm Programı

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.

1. Yeniden Kullanım

Yeniden kullanma Geri Dönüşüm Programı'nın önceliğini oluşturmaktadır.

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.

Garanti Bankası'nın geri dönüşüm programı kapsamında kaynağında atık ayırma uygulanmaktadır. Geri dönüştürülebilir kağıt, plastik, metal ve cam atıkları, hizmet noktalarının bağlı olduğu belediyeye veya lisanslı firmalara verilerek geri dönüştürülmektedir. Atık ayırma uygulamasının, Banka geneline yaygınlaştırılması çalışmaları sürdürülmektedir.

2012 yılı Haziran ayında yürütülen atık miktarı belirleme çalışmalarında, yıllık ortalama ambalaj atığı miktarının 172,5 ton olduğu belirlenmiştir. Bu miktar, Çevre Yönetim Sistemi kapsamında bulunan ofislerdeki kişi başı atık değerlerinden yola

101



"101 Önlem" broşürü, iklim değişikliğine ve çevresel etkilere karşı alınabilecek önlemleri çalışanlara aktarmak için başlatılan bir girişimdir.



Çevre ve Sürdürülebilirlik

Garanti Bankası, Doğal Hayatı Koruma Vakfı (WWF-Türkiye)'nin ülkemizdeki doğal kaynakların sürdürülebilir kullanımına ve korunmasına yönelik çalışmalarının önemli bölümüne katkı sağlamaktadır.

çıkarak bütün Banka'ya uyarlanma yoluyla elde edilmiştir. Ambalaj atıklarına, kağıt, cam, metal ve plastik atıklar dahildir.

3. Tehlikeli Atık Yönetimi

Tehlikeli atık yönetimi kapsamında Garanti Bankası'nda ortaya çıkan tehlikeli atıklar belirlenmiş normlar kapsamında toplanmakta ve yetkili geri dönüşüm ve bertaraf tesislerine teslim edilmektedir.

- Atık piller, atık pillerin ayrı toplanması, taşınması, depolanması ve bertarafında yetkilendirilmiş tek kuruluş olan TAP Derneği' (Taşınabilir Pil Üreticileri ve İthalatçıları Derneği)'ne
- Yazıcı kartuşlar, HP'nin başlatmış olduğu "Gezegen Ortaklığı Programı" (HP Planet Partners) kapsamında HP'ye geri gönderilerek bertarafı en sağlıklı şekilde sağlanmaktadır.



Tehlikeli atık kategorisinde yer alan floresan lamba ve benzeri atıklar en fazla 6 ay depolandıktan sonra yetkili bir bertaraf kuruluşuna gönderilmektedir.

Banka'daki kullanılamaz durumdaki bilgisayarlar dahil bütün elektronik atıklar Garanti Teknoloji tarafından yetkili bertaraf tesisine verilmekte; çevreye en az olumsuz etkiyle bertaraf edilmektedir.

4. Hafriyat Atıkları

Şube açılışları ve şube yenileme işlemleri sırasında oluşabilecek hafriyat ve moloz atıkları belediyenin belirlediği atık alanlarına gönderilmektedir.

Doğayı korumaya destek: Doğal Hayatı Koruma Vakfı - WWF-Türkiye

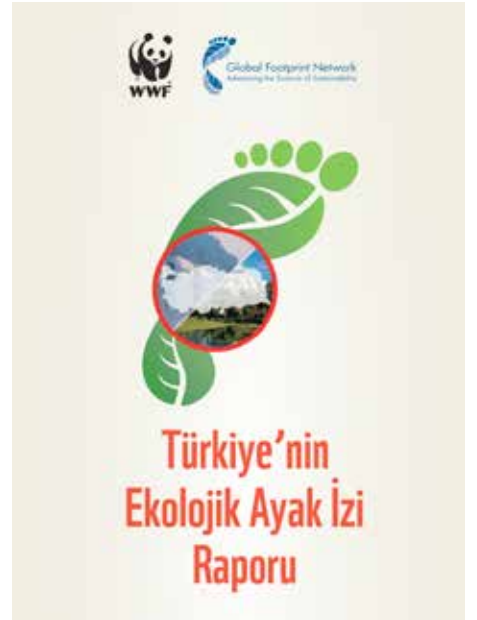
Garanti Bankası, **Doğa için Garanti** sloganıyla, 20 yıldır Doğal Hayatı Koruma Vakfı (WWF-Türkiye)'nin ana sponsoru olarak, ülkemizdeki doğal kaynakların sürdürülebilir kullanımına ve korunmasına yönelik çalışmalarının önemli bölümüne katkı sağlamaktadır.

Biyolojik çeşitliliğin korunmasına ve yenilenebilir doğal kaynakların sürdürülebilir kullanımına yönelik çalışmalarını, insanların doğayla uyum içinde yaşadığı bir gelecek kurma hedefiyle yürüten uluslararası bir sivil toplum kuruluşu olan WWF, dünya çapında desteklediği 2 bin koruma projesi ve 4 bine yakın çalışanıyla dünyanın en büyük çevre kuruluşu konumundadır. Vakıf, projelerini 100'ü aşkın ülkede, iklim değişikliği, ormanlar, tatlısular, denizler, türler ve sürdürülebilirlik ana başlıkları altında gerçekleştirmektedir.

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.

Garanti Bankası, sistematik destek çalışmalarına ek olarak, 2012 yılı Şubat ayında WWF-Türkiye'nin hazırladığı ve tüketim biçimimizin doğal kaynaklar üzerindeki etkisini inceleyen Türkiye'nin Ekolojik Ayak İzi Raporu'nun da ana destekçisi olmuştur.

Garanti Bankası, WWF-Türkiye'nin doğayı koruma çalışmalarına verdiği uzun soluklu destek nedeniyle, 2008 yılında 2. kez Altın Panda Ödülü (Golden Panda)'nın sahibi olmuştur.



Garanti Bankası'nın çevresel performansını iyileştirmeye yönelik gelecek dönem hedefleri aşağıda özetlenmiştir.

- Banka satınalma süreçlerine dahil ettiği sürdürülebilirlik kriterlerini uygulayan tedarikçi sayısını kısa vadede artırmayı planlamaktadır.
- 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 hedeflenmektedir.
- Şube inşaatları sırasında atık yönetimi planı uygulanarak çıkan atıklar geri dönüşüme veya bertaraf tesislerine gönderilecektir.
- 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.
- 31 Ocak 2013 itibarıyla ÇSEDS'nin test aşaması tamamlanarak devreye alınacaktır²⁰. ÇSEDS hakkında 2013 yılı Ocak ayından itibaren çalışanlara yönelik uzaktan eğitim düzenlenecektir. Ayrıca 2013 yılı içerisinde, sistemde yer alan kriterler tekrar gözden geçirilerek sistemin güncelliğinin sağlanması amaçlanmaktadır.
- 2013 yılında, ÇSEDM'ye tabi tutulacak projeler için belirlenen 20 milyon dolar limitini düşürmek üzere planlama yapılacaktır.
- ÇYS'nin etkin bir şekilde uygulanmasına devam edilerek kapsamı genişletilecek ve 2013 yılında kapsama alınan lokasyon sayısı asgari 250'ye çıkarılacaktır. Bu hedef doğrultusunda, 2013 yılında ÇYS denetçi havuzu da genişletilecektir.
- Şubelerde cephe izolasyonları yapımına devam edilecek, su tüketimini azaltmaya yönelik iyileştirmeler yaygınlaştırılacaktır.
- Atık miktarının etkin bir şekilde izlenebilmesi için Banka'nın bu konudaki veri toplama sistemi 2013 yılında iyileştirilecektir.
- Elektronik atıkların çevre ve insan sağlığına olumsuz etkilerinin önlenmesi ve bu atıkların tekrar ekonomiye kazandırılması amacıyla yetkili geri dönüşüm tesislerinde geri dönüşümüne devam edilecektir.
- 2013 yılında yapılacak Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı'nda yeni bir Sera Gazı Azaltım Hedefi belirlenecektir.
- 2012 yılı sonunda toplam aktiflere oranla CO₂ eşdeğeri sera gazı salımının %7 azaltılması hedefine ulaşılmaya çalışılmaktadır.
- Garanti Bankası'nın sürdürülebilirlik yaklaşımı konusunda çalışanların bilgisi ve farkındalığı, uzaktan eğitim programları gibi çeşitli yöntemler kullanılarak güncel tutulmaya ve geliştirilmeye devam edilecektir.

Garanti Bankası bu ve benzeri uygulamalar sonucunda; finanse ettiği projeler yoluyla ortaya çıkan çevresel ve sosyal etkilerin kabul edilebilir seviyeye çekilmesini, enerjinin verimli şekilde kullanılmasını, CO₂ ve diğer sera gazı salımının azami ölçüde azaltılmasını, topluma katkısını en üst seviyeye taşımayı, doğal kaynakların korunmasını ve ekonomik verimliliğin sağlanmasını hedeflemektedir.

²⁰ Raporun yayın tarihi itibarıyla sistem devreye alınmıştır.

İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik

Garanti Bankası'nda

Toplam Personel Sayısı 17.247
Ortalama Kıdem 6,8 yıl
Yaş Ortalaması 31,9



2011

51

2010

49

Çalışan başına ortalama eğitim süresi
(saat)



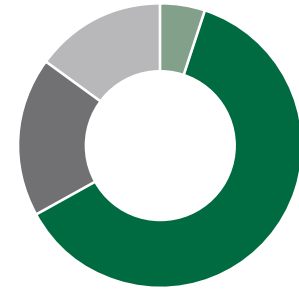
Garanti Bankası'nın en değerli varlığı insan kaynağıdır. Çalışanlarına sürekli yatırım yapan Banka, insan kaynağını sürdürülebilirlik ve verimli büyümenin teminatı olarak kabul etmiştir.

Dünya çapında Investors in People²¹ (IIP) sertifikasına sahip kurumların sadece %2,6'sının almaya hak kazandığı "Altın" kategorisine layık görülerek Türkiye'de bir ilki gerçekleştiren Garanti Bankası, kaliteli insan gücü, inovasyona verdiği önem, verimlilik odaklı sistem ve süreçleriyle insan kaynakları alanında da fark yaratmaktadır.

Garanti Bankası insan kaynağından satırbaşıları...

- 2012 yılı Haziran ayı itibarıyla Garanti Bankası Genel Müdürlüğü'nde, 926 şubede ve diğer hizmet binalarında çalışan toplam personel sayısı 17.247'dir.
- Garanti Bankası çalışanlarının %57'si kadındır.
- Ortalama kıdemin 6,83 yıl olduğu Banka'da yaş ortalaması 31,92'dir.
- Garanti Bankası çalışanlarının %85'i üniversite mezunudur.
- Lisansüstü akademik unvana sahip personel sayısı ise %5'tir.

Çalışanların Öğrenim Durumu (06/2012)



- Yüksek Lisans ve Doktora Mezunu %5
- Üniversite Mezunu, %62
- Meslek Yüksek Okulu Mezunu, %18
- Lise Mezunu, %15

Garanti Bankası İK Temel Göstergeleri (2011-06/2012)

| Personel Sayısı | 2011 | | (06/2012) | |
|-----------------|--------|-------|-----------|-------|
| | Kişi | % | Kişi | % |
| Toplam | 16.775 | 100 | 17.247 | 100 |
| Kadın | 9.548 | 56,92 | 9.784 | 56,73 |
| Erkek | 7.227 | 43,08 | 7.463 | 43,27 |

| | 2011 | | | (06/2012) | | |
|--|-------|-------|--------|-----------|-------|--------|
| | Kadın | Erkek | Toplam | Kadın | Erkek | Toplam |

Üst Yönetimin Cinsiyete Göre Dağılımı

| | | | | | | |
|------------------------|----|----|----|----|----|----|
| Genel Müdür | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| Genel Müdür Yardımcısı | 1 | 12 | 13 | 2 | 12 | 14 |
| Teftiş Kurulu Başkanı | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| Grup Müdürü | 19 | 39 | 58 | 19 | 42 | 61 |

Personelin Öğrenim Durumuna Göre Dağılımı

| | | | | | | |
|----------------------------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|
| Doktora | 4 | 12 | 16 | 4 | 13 | 17 |
| Yüksek Lisans Mezunu | 427 | 333 | 760 | 432 | 339 | 771 |
| Üniversite Mezunu | 6.238 | 4.211 | 10.449 | 6.371 | 4.358 | 10.729 |
| Meslek Yüksek Okulu Mezunu | 2.151 | 825 | 2.976 | 2.226 | 875 | 3.101 |
| Lise Mezunu | 728 | 1.846 | 2.574 | 751 | 1.878 | 2.629 |
| Toplam | 9.548 | 7.227 | 16.775 | 9.784 | 7.463 | 17.247 |
| İş Gücü Devir Hızı | 8,15 | 6,22 | | 4,16 | 2,57 | |

Çalışanların Cinsiyete Göre Dağılımı (06/2012)



- Kadın, %57
- Erkek, %43

²¹ Şirketlerin insan kaynakları uygulamalarının kalitesini belgeleyen dünyadaki tek uluslararası standart olan Investors in People (IIP - İnsana Yatırım Yapanlar) sertifikası ile ilgili daha fazla bilgi için: <http://www.investorsinpeople.co.uk/Pages/Home.aspx>

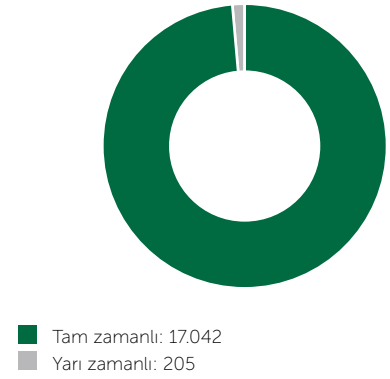
İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik

Garanti Bankası İK ek göstergeler (06/2012)

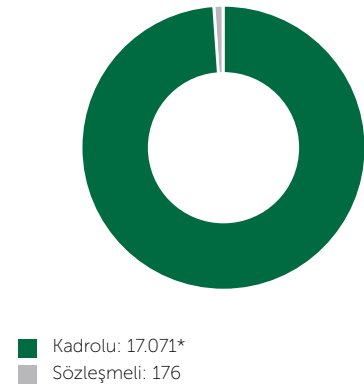
İK'nın bölgelere göre sayısı

| Bölge Adı | Kişi Sayısı |
|---|---------------|
| Bölgeye Bağlı Olmayan (Genel Müdürlük ve Diğer) | 6.315 |
| İstanbul Avrupa Bölge Müdürlükleri | 2.845 |
| İstanbul Anadolu Bölge Müdürlükleri | 1.650 |
| Ankara Bölge Müdürlükleri | 962 |
| Akdeniz Bölge Müdürlüğü | 561 |
| Güney Ege Bölge Müdürlüğü | 497 |
| Marmara Bölge Müdürlüğü | 488 |
| İzmir Bölge Müdürlüğü | 457 |
| Çukurova Bölge Müdürlüğü | 444 |
| Güneydoğu Anadolu Bölge Müdürlüğü | 429 |
| Batı Anadolu Bölge Müdürlüğü | 422 |
| Orta Anadolu Bölge Müdürlüğü | 385 |
| Doğu Karadeniz Bölge Müdürlüğü | 375 |
| İç Anadolu Bölge Müdürlüğü | 361 |
| Ege Bölge Müdürlüğü | 360 |
| Doğu Anadolu Bölge Müdürlüğü | 320 |
| Batı Karadeniz Bölge Müdürlüğü | 316 |
| KKTC Garanti Bankası Ülke Müdürlüğü | 60 |
| Toplam | 17.247 |

Kadrolu çalışanların tam ve yarı zamanlı dağılımı



Çalışanların iş akdine göre dağılımı



* Kadrolu çalışanların 9.648'i kadın 7.423'ü erkektir.

Raporlama döneminde yeni işe alınan çalışanların yaş gruplarına göre sayısı

| Yaş Grubu | Kişi Sayısı |
|---------------|--------------|
| 18-25 | 1.746 |
| 25-30 | 1.264 |
| 30-35 | 126 |
| 35-40 | 31 |
| 40> | 3 |
| Toplam | 3.170 |

Raporlama döneminde yeni işe alınan çalışanların bölgelere göre sayısı

| Bölge Adı | Kişi Sayısı |
|---|--------------|
| İstanbul Avrupa Bölge Müdürlükleri | 439 |
| İstanbul Anadolu Bölge Müdürlükleri | 190 |
| Akdeniz Bölge Müdürlüğü | 197 |
| Ankara Bölge Müdürlükleri | 131 |
| Batı Anadolu Bölge Müdürlüğü | 52 |
| Batı Karadeniz Bölge Müdürlüğü | 57 |
| Çukurova Bölge Müdürlüğü | 37 |
| Doğu Anadolu Bölge Müdürlüğü | 72 |
| Doğu Karadeniz Bölge Müdürlüğü | 67 |
| Ege Bölge Müdürlüğü | 36 |
| Güney Ege Bölge Müdürlüğü | 75 |
| Güneydoğu Anadolu Bölge Müdürlüğü | 97 |
| İç Anadolu Bölge Müdürlüğü | 88 |
| İzmir Bölge Müdürlüğü | 40 |
| KKTC Garanti Bankası Ülke Müdürlüğü | 10 |
| Marmara Bölge Müdürlüğü | 58 |
| Orta Anadolu Bölge Müdürlüğü | 74 |
| Bölgeye Bağlı Olmayan (Genel Müdürlük ve Diğer) | 1.450 |
| Toplam | 3.170 |

Raporlama döneminde yeni işe alınan çalışanların cinsiyete göre sayıları



Erkek 1.299
Kadın 1.871



İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik

Garanti Bankası İK ek göstergeler (06/2012)

Raporlama döneminde işten ayrılan çalışanların yaş gruplarına göre sayısı

| Yaş Grubu | Kişi Sayısı |
|---------------|--------------|
| 18-25 | 519 |
| 25-30 | 1.364 |
| 30-35 | 551 |
| 35-40 | 219 |
| 40> | 292 |
| Toplam | 2.945 |

Raporlama döneminde işten ayrılan çalışanların bölgelere göre sayısı

| Bölge Adı | Kişi Sayısı |
|---|--------------|
| İstanbul Avrupa Bölge Müdürlükleri | 476 |
| İstanbul Anadolu Bölge Müdürlükleri | 225 |
| Ankara Bölge Müdürlükleri | 162 |
| Akdeniz Bölge Müdürlüğü | 126 |
| Batı Anadolu Bölge Müdürlüğü | 42 |
| Batı Karadeniz Bölge Müdürlüğü | 57 |
| Çukurova Bölge Müdürlüğü | 46 |
| Doğu Anadolu Bölge Müdürlüğü | 43 |
| Doğu Karadeniz Bölge Müdürlüğü | 39 |
| Ege Bölge Müdürlüğü | 41 |
| Güney Ege Bölge Müdürlüğü | 80 |
| Güneydoğu Anadolu Bölge Müdürlüğü | 68 |
| İç Anadolu Bölge Müdürlüğü | 58 |
| İzmir Bölge Müdürlüğü | 50 |
| KKTC Garanti Bankası Ülke Müdürlüğü | 8 |
| Marmara Bölge Müdürlüğü | 66 |
| Orta Anadolu Bölge Müdürlüğü | 58 |
| Bölgeye Bağlı Olmayan (Genel Müdürlük ve Diğer) | 1.300 |
| Toplam | 2.945 |

Raporlama döneminde işten ayrılan çalışanların cinsiyete göre sayısı



Erkek 1.210
Kadın 1.735



Doğum iznine ayrılan çalışanların cinsiyete göre sayısı:

2011 Ocak-2012 Haziran döneminde 1.335 kadın çalışan doğum iznine ayrılmış, eşlerinin doğum yapması nedeniyle 608 erkek çalışan doğum izni almıştır.

Doğum izninin bitimini takiben işe geri dönen çalışanların cinsiyete göre sayısı:

Doğum iznine ayrılan kadın çalışanların %5'i işe geri dönmemiştir.

Doğum izninin bitimini takiben işe geri dönen çalışanlardan, dönüşlerini takip eden 12 ay içerisinde halen çalışmaya devam edenlerin cinsiyete göre sayısı:

Rapor tarihi itibarıyla, doğum izninden en son geri dönüş tarihinin üzerinden tam bir yıl geçmemiştir.

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

01/2011-06/2012 döneminde kadınlar için izin süresi 32.280 gün, erkekler için 12.895 gün olmuştur. İşe geri dönüş oranları istatistik olarak izlenmemektedir.

Garanti Bankası'nda insan kaynağı ve iş ortamı

Garanti Bankası, yenilikçiliğe inanan, bilinçli çalışan, dürüstlüğü ve sabrı hiçbir zaman terk etmeyen, üstün kalite hedefinden vazgeçmeyen, yardımlaşan, gelişmeye ve geliştirmeye hevesli insanların başarı azmi ve yaratıcılığıyla yoluna devam etmektedir.

Garanti Bankası'nın başarısının mimarları çalışanlardır. İnsan gücüne yapılan yatırımın Garanti markasının ulusal ve uluslararası arenadaki itibarında rolü çok büyüktür.

Garanti Bankası, insan kaynağına verdiği eğitim ve teknoloji desteğiyle sadece Türkiye'de değil uluslararası finans dünyasında da örnek gösterilebilecek bir düzey yakalamıştır.

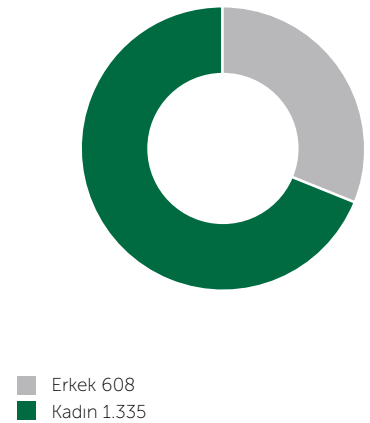
Garanti Bankası'nın kurumsal hedefi çağdaş ve insan haklarına tam saygılı bir iş ortamını sürdürmektir.²²

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.



Raporlama döneminde doğum nedeniyle izin kullanan çalışanların cinsiyete göre sayısı



²² İnsan haklarını da içeren "Etik İlkelerimiz ve Doğruluk Kuralları" e-öğrenme programı hakkında daha fazla bilgi için bkz. sayfa 39.

"Etik İlkelerimiz ve Doğruluk Kuralları" e-öğrenme programına ek olarak, güvenlik personeli dahil bütün Banka personeline açılan ve toplam eğitim süresi 2012 yılı sonu itibarıyla 7.612 saat olan Sürdürülebilirlik E-öğrenme programı kapsamında çalışanlara, çocuk işçi çalıştıran ve insan haklarına aykırı hareket eden kişi ve kuruluşlara kredi verilmediği aktarılmıştır. Kişi başına düşen eğitim süresi yaklaşık 30 dakika olan Sürdürülebilirlik Eğitimi'nin tamamlanma oranı 2012 yılı sonu itibarıyla %88'dir.

İnsan haklarına aykırı hareket eden kişi ve kuruluşlar dahil olmak üzere Garanti Bankası tarafından kredi verilmeyen faaliyetleri içeren Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları'nın tamamına ulaşmak için bkz. sayfa 55.

İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik

Dünya çapında Investors in People (IIP) sertifikasına sahip kurumların sadece %2,6'sının almaya hak kazandığı "Altın" kategorisine layık görülerek Türkiye'de bir ilki gerçekleştiren Garanti Bankası, kaliteli insan gücü, inovasyona verdiği önem, verimlilik odaklı sistem ve süreçleriyle insan kaynakları alanında da fark yaratmaktadır.

Fırsat eşitliği ve çeşitlilik yaklaşımı

Garanti Bankası fırsat eşitliğini ve çeşitliliği kurumsal kültürün değerli bir temeli ve itici gücü olarak kabul etmektedir. Banka, farklı yetkinlikleri mümkün olan en geniş yelpazede insan kaynağında içselleştirmeye odaklıdır. Garanti Bankası bu hedef doğrultusunda çalışanlarını farklı düşünmeye, kişisel ve profesyonel yetkinliklerini geliştirmeye teşvik etmektedir. Banka, çalışanlara fırsat eşitliği sağlanmasını insan kaynağı yönetiminin tüm süreçlerinde gözetmekte; cinsiyet, din ve yaş anlamındaki çeşitliliği desteklemektedir.

Garanti Bankası'ndaki çeşitliliğin en somut göstergelerinden biri kadın personel sayısının toplam erkek personele oranla daha fazla oluşudur. Diğer taraftan Banka üst yönetiminde/orta kademe yönetiminde görev alan kadın çalışan sayısı, Banka'nın çeşitlilik politikalarının somut sonuçlarıdır.

Garanti Bankası'nda herkes işinin lideri olarak çalışır.

Garanti Bankası çalışanları kendi kariyer planlarını kendileri yaparlar. Çalışanlar, uygulanan yetkinlik ve performans değerlendirmeleri sonucunda kendi kariyer hedeflerini, yöneticileri ile birlikte kendileri tanımlar, planlar ve yönetirler. Bu işleyiş, Garanti Bankası'na yöneticilerini kendi içinden yetiştirme imkanı sunmaktadır.

Hedeflerle yönetim ve performans değerlendirmesi

Garanti Bankası'nda uygulanan açık performans değerlendirmesi, somut ve ölçülebilir hedeflere dayanır ve bu özelliğiyle son derece objektif bir

yapıya sahiptir. Çalışanların, Garanti Bankası'nın stratejik ve kurumsal hedefleri doğrultusunda yöneticileri ile birlikte belirledikleri bireysel hedefler yıl içinde takip edilmekte, gerekli noktalarda değiştirilmektedir. Yılın sonunda ise gerçekleşme-hedef karşılaştırması yapılarak her bir çalışanın performans düzeyi belirlenmektedir. Diğer taraftan çalışanların performans düzeyi, kişisel kariyer planlarının oluşturulmasında ve çeşitli görevlere aday gösterilmede rol oynamakta, ücret seviyesini etkilemektedir.

Performans Karnesi

Garanti Bankası'nda 2007 yılından bu yana çalışanlara Performans Karnesi uygulanmaktadır. Performans Karnesi uygulamasının amacı, performans sürecinin temelini oluşturan kurumun vizyonunu ve stratejilerini performans ölçütleri setine dönüştürmektir. Performans Karnesi uygulaması Banka stratejilerini ölçülebilir hedeflere dönüştürmeyi amaçlayan bir sistemdir. Uygulama kapsamında çalışanlara finansal hedeflerin yanında finansal hedeflerin gerçekleşmesini sağlayan müşteri, süreç, çalışan (öğrenme ve gelişme) boyutlarında hedefler de verilmektedir.

Garanti Bankası yetkinlik bazlı kariyer gelişimi yaklaşımını benimsemiştir.

Yetkinlikler,

- seçme ve yerleştirme kriterlerinin oluşturulması,
- kariyer fırsatları,
- terfiler ve proje ekipleri gibi çeşitli açık pozisyonlara uygun kişilerin tespitinde önem taşır.

06/2012

813

360 Derece Geri Bildirim programına katılan yönetici sayısı

Garanti Bankası'nda çalışanlar, uygulanan yetkinlik ve performans değerlendirmeleri sonucunda kendi kariyer hedeflerini, yöneticileri ile birlikte kendileri tanımlar, planlar ve yönetirler.

Eğitim ve gelişim ihtiyaçlarının belirlenmesi, eğitim tasarımları ve kariyer planlarının oluşturulması Garanti Bankası İnsan Kaynakları Yönetim Sistemleri'nin temelini oluşturur.

Kariyer Fırsatları Programı

Garanti Bankası'nda açık pozisyonlar için öncelik, iç kaynakların yani Banka çalışanlarıdır.

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 seçime davet edilirler.

Garanti Bankası'nda yükselme performans ile doğru orantılıdır.

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 değerlendirildiği yapılmıştır.

Yöneticilerin yönetsel yetkinliklerinin geliştirilmesi Garanti Bankası'nın insan kaynakları politikasının önemli bir bileşenidir.

360 Derece Geri Bildirim

Garanti Bankası yöneticilerin yönetsel yetkinliklerini geliştirmeye odaklıdır. Bölge, birim, şube müdürlerinin yönetsel yetkinlikler bazında güçlü yönlerini, gelişim alanlarını belirlemek ve bu doğrultuda yöneticilerin mesleki ve kişisel gelişimlerine katkıda bulunmak amacıyla yılda bir kez 360 Derece Geri Bildirim uygulaması yapılmaktadır. Uygulama sonrasında yöneticilere güçlü ve geliştirilmesi gereken yönleri hakkında birebir geri bildirim verilmekte ve bu yönler hakkında farkındalık yaratılmaktadır.

Raporlama döneminde toplam 813 Garanti Bankası yöneticisi 360 Derece Geri Bildirim programına katılmıştır.

Değerlendirme ve Geliştirme Merkezi

Değerlendirme ve Geliştirme Merkezi uygulaması kapsamında Garanti Bankası şube müdürü adaylarının güçlü yönleri, gelişim alanları ve potansiyel alanları, yetkinlikler bazında değerlendirilerek ortaya çıkarılmakta ve adayları yöneticiliğe hazırlayan çalışmalar gerçekleştirilmektedir.

Merkezde yapılan değerlendirme sonrasında adaylara geri bildirim yapılmaktadır. Adaylar, takip eden süreçte gelişim alanları doğrultusunda tasarlanmış eğitim programlarına alınmaktadır.

Eğitim ve gelişim ihtiyaçlarının belirlenmesi, eğitim tasarımları ve kariyer planlarının oluşturulması Garanti Bankası İnsan Kaynakları Yönetim Sistemleri'nin temelini oluşturur.

Raporlama döneminde

%99

3 ayını doldurmuş personelin performans ve kariyer gelişimi değerlendirme oranı

İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik

Garanti Bankası çalışanlarının yüksek performansları, kariyer gelişimleri ve Banka'nın sürdürülebilir performansı kişisel ihtiyaçlara ve yetkinliklere göre tasarlanan eğitim çözümleri ile desteklenmektedir.

Raporlama döneminde toplam 138 Garanti Bankası çalışanı Değerlendirme ve Geliştirme Merkezi çalışmalarına katılmıştır.

Garanti Bankası'nda 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.²³ 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
- Banka'nın risk yönetimi prensipleri ile uyumlu olması sürekli olarak gözetilmektedir.

Garanti Bankası'nda ücret paketi maaş, yılda 4 ikramiye, yılda 2 prim ödemesi, yemek fişi, yabancı dil tazminatı ve diğer yan ödemelerden oluşmaktadır. Banka'da tüm müfettişlere İstanbul içinde ve diğer illerde görev yaparken ulaşım, konaklama ve yemek giderleri için harcırah ödenir.

Garanti Bankası adil ve şeffaf prim modelleri uygulamaktadır.

Garanti Bankası'nda çalışanların başarısı, finansal hedef gerçekleştirme, 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.

Banka çalışanları, 506 sayılı yasanın geçici 20. maddesine göre kurulan Özel Sosyal Güvenlik ve Yardımlaşma Vakfı'na üyedir ve özel sağlık sigortası ile anlaşmalı özel hastanelerde tedavi olma imkanına sahiptir.

2011

789.800

Bankacı personelin toplam eğitim saati



²³ Ücretlendirme kapsamında yürütülen bazı anketlerde kadın çalışanların ücret ortalamasının erkek çalışanlara kıyasla daha yüksek olduğu görülmüştür. Ücretlendirme politikası cinsiyetten tamamen bağımsız ve performansa dayalı olduğundan, kadın/erkek ücret ortalaması arasındaki farkın belirlenmesi için düzenli bir çalışma yürütülmektedir.

Garanti Bankası'nda eğitim

Garanti Bankası eğitim çalışmalarını finans sektörünün en iyi insan kaynağını yetiştirme, çalışanlarının gelişimini sürekli kılma ve insan kaynağını bir yatırım aracı olarak görme vizyonu ile gerçekleştirmektedir.

Garantililerin yüksek performansları, kariyer gelişimleri ve Banka'nın sürdürülebilir performansı kişisel ihtiyaçlara ve yetkinliklere göre tasarlanan eğitim çözümleri ile desteklenmektedir.

Garanti Bankası eğitim stratejisi beş temel yaklaşım üzerinde yapılandırılmıştır.

Garanti Bankası eğitim stratejisi;

- **Farklılıkları gözetip eşit imkanlar sunar.**
Garanti Bankası'nda güncel yaklaşım ve uygulamalar eğitim çalışmalarına entegre edilerek, öğrenme farklılıkları gözetilmekte ve çeşitlendirilmiş eğitim kanalları/yöntemleri kullanılmaktadır. Koçluk ve rotasyon uygulamaları, aksiyon planları, deneyim paylaşımları Garantililerin öğrenme sürecini iş ortamında da sürekli kılan ve destekleyen unsurlardır.
- **İş sonuçlarını destekler.**
Eğitim Birimi stratejik iş ortağı olarak görülmekte ve gelişim faaliyetleri iş ihtiyaçları çerçevesinde tasarlanmaktadır. Garanti Bankası'nın farklı birimlerinden katılım ile gerçekleşen Eğitim Strateji Komiteleri, konu uzmanı tam zamanlı iç eğiticiler

ve iş hayatındaki geçmiş deneyimlerini paylaşan profesyonel eğiticiler, Banka dinamikleri ile uyumlu eğitim çözümleri oluşturulmasına önemli katkı sağlamaktadır.

- **Çalışanların potansiyeline inanır.**
2005 yılında kurulan ve Garanti Bankası yöneticilerinin, yönetim becerilerini geliştirmeyi ve ortak yönetim kültürünü oluşturmayı amaçlayan Garanti Yönetim Akademisi'nde yetkinliklere dayalı bir seçim ve gelişim sistemi uygulanmaktadır. Garanti Yönetim Akademisi'nde, katılımcıların gelişim süreci İnsan Kaynakları, Eğitim Müdürlüğü ve yöneticilerinin ortak çalışmaları ile desteklenmektedir. Garanti Bankası'nın mevcut yöneticilerinin %80'i Garanti Yönetim Akademisi mezunudur.
- **Teknolojiyi sever.**
Teknolojinin etkin kullanımı Garanti Bankası eğitim çalışmalarının başarısında önemli yer tutar. Garanti Bankası çalışanları sınıf içi eğitimler ile birlikte farklı eğitim teknolojileri ile de gelişimlerini sağlamaktadırlar:
 - Video, animasyon, metin ve görsel içeriklerden oluşan etkileşimli **web tabanlı** eğitimler
 - Hem görüntülü hem de sesli olarak uzaktan eğitime olanak sağlayan ve Banka içerisinde herkes tarafından kullanılabilen web konferans sistemi **webex**

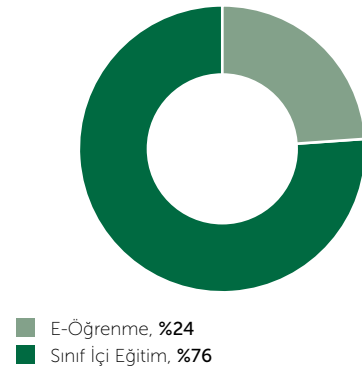


Garanti Bankası'nın mevcut yöneticilerinin %80'i
Garanti Yönetim Akademisi mezunudur.

İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik

- Katılımcıların, gerçek hayattaki müşteri deneyimindeki kritik noktaları görebilecekleri ve karşılaştıkları riskleri önceden güvenli bir ortamda tecrübe edinmelerini sağlayan **Simülasyon Şubesi**
- İhtiyaç duydukları bilgiye hızlı bir şekilde ulaşabilmeleri için canlı yayın portalı **Garlive**
- Deneyim paylaşımı ile öğrenmeyi pekiştirmek için video paylaşım sitesi **GBTube**
- Cep telefonu, Blackberry, avuç içi bilgisayarlar gibi mobil araçlarla anlık bilgilendirmeler için kullanılan **Mobil Öğrenme**
- Akademik Dünya ile uzun soluklu işbirlikleri yaratır.**
Garanti Bankası'nın eğitimcileri arasında pek çok akademisyen olmasının yanında Türkiye'nin köklü üniversiteleri ve eğitim kurumları ile farklı konu başlıklarında işbirlikleri bulunmaktadır. Özellikle üniversitelerin akademik bilgileri ile bankacılık sektör bilgisi bir araya getirilerek teori ve uygulamanın harmanlandığı eğitimler tasarlanmaktadır. Diğer taraftan Banka çalışanları, özelliikli konularda eğitim almak üzere üniversitelerin akademik takvimleri içerisinde yer alan derslere konuk öğrenci olarak katılabilmektedirler.

Eğitim Teknolojileri ile Verilen Eğitim Süresinin Toplam Eğitim Süresine Oranı (06/2012)



Garanti Bankası Eğitim Çalışmaları Temel Göstergeleri (2011-06/2012)

| | 2011 | 06/2012 |
|--|---------|---------|
| Çalışan Sayısı (Tüm personel) | 16.775 | 17.247 |
| Toplam Eğitim Saati (Bankacı personel) | 789.800 | 381.160 |
| Çalışan Başına Ortalama Eğitim Süresi (saat) | 50,6 | 24,0 |

Garanti Bankası Eğitim Hedefleri

| Hedef Adı | Açıklama | Gerçekleşme Tarihi |
|---|---|--------------------|
| Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Sistemi Eğitimi | 2013 yılında ilgili Banka personeline açılacak online teknik eğitim programı | 31 Aralık 2013 |
| Eğitim Teknolojileri Oranı | 2013 yılı sonunda toplam eğitimlerin %28'inin eğitim teknolojileri şeklinde yapılması | 31 Aralık 2013 |



Garanti 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 yılı itibarıyla, Banka'nın sürdürülebilirlik yaklaşımı doğrultusunda toplantılar "karbon nötr" düzenlenmiş, toplantılardan kaynaklanan karbon salımının asgari düzeye indirilmesi için önlemler alınmış, ortaya çıkan karbon salımı ise sürdürülebilir bir enerji projesi desteklenerek sıfıra indirilmiştir.

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 düzenlenmektedir. 4 Mevsim toplantılarıyla, bölge müdürlüklerine bağlı olan tüm şubelerdeki çalışanlar için, iş dışında farklı bir ortamda bir araya gelerek kaynaşma fırsatı yaratılmaktadır. Bölgeye bağlı tüm şube çalışanlarının bir araya

geldiği tek organizasyon olan 4 Mevsim toplantılarında, Garantililerle iç iletişim temaları paylaşılmakta; bu temalara uygun keyifli bir konuşma ve eğlenceli indoor aktiviteleri düzenlenmektedir. 4 Mevsim toplantıları bölge müdürlüklerinin bulunduğu illerde gününbirlik olarak gerçekleştirilmektedir.

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.

Her yıl katılımcılara döneme özel bir konseptle seslenen Zirve'nin 2011 ve 2012 temaları sırasıyla "Sürdürülebilir Büyüme" ve "Yeni Müşteri Çağı" olmuştur. Yöneticiler Zirvesi temaları her yıl kendi içinde bir tutarlılığı ve bağlantıyı takip etmekle beraber, konu özellikle Banka'nın stratejileri doğrultusundaki önceliklere ve dünyadaki son gelişmelere bağlı belirlenmektedir. Yurt dışındaki trendler, finansal öngörüler, kültürel değişimler ve tüketici davranışları incelenmekte ve temaya buna göre karar verilmektedir.

Sürdürülebilirlik yaklaşımı doğrultusunda, 2012 yılı itibarıyla Garanti Bankası'nda Gelecek Toplantıları "karbon nötr" düzenlenmektedir.



İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik

Çalışanlarının memnuniyet seviyesinin ölçümü ve sistematik şekilde takibi, Garanti Bankası insan kaynakları stratejisi, politikaları ve uygulamalarının başarısı ve sürdürülebilirliği açısından önem taşımaktadır.

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. Elde edilen veriler, Banka'nın ve dolayısıyla çalışanların ortak geleceğinin planlanmasında değerli bir girdi olarak kabul edilmektedir.

Garanti Bankası'nda yıllık olarak yapılan anketler:

- Çalışan Bağlılığı Anketi,
- İç Müşteri Memnuniyeti Anketi,
- 360 Derece Geri Bildirim Anketidir.

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, çalışan 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.

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. Özel sağlık sigortası limitleri bittiğinde veya sigortanın muaf tuttuğu durumlarda çalışana sağlık yardımları

Garanti Bankası'nda yıllık olarak yapılan anketler:

- Çalışan Bağlılığı Anketi,
- İç Müşteri Memnuniyeti Anketi,
- 360 Derece Geri Bildirim Anketidir.



Garanti Bankası 4 Mevsim Buluşmaları

Vakıf tarafından belirli limitler dahilinde ve oranlarda yapılır. Çalışanın, Vakfın sağlık yardımlarından yararlanabilmesi için Garanti Bankası'nda 30 günlük çalışma süresini doldurmuş olması gereklidir.

Garanti Bankası çalışanları özel sağlık sigortası kapsamında olmayan diş tedavisi, gözlük, cam ve lens gibi sağlık harcamaları için de Vakfın sunduğu olanaklardan yararlanabilirler.

Garanti Bankası ve insan hakları

Garanti Bankası Etik İlkelerinde "insan haklarına saygı" temel bir ilke olarak benimsenmiştir.

Garanti Bankası, BM İnsan Hakları Evrensel Beyanname'si başta olmak üzere ülkemizde çalışma hayatını düzenleyen yasal mevzuatın gereklerini eksiksiz olarak yerine getirmeye ve tam uyum sağlamaya odaklanmıştır.

Ayrıca Garanti Bankası, 2012 Nisan ayında Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne (UN Global Compact) imza atarak, bu sözleşmenin İnsan Hakları ile ilgili hükümlerine uyacağına dair taahhüt vermiştir. Birleşmiş Milletler Küresel İlkeleri İnsan Hakları maddeleri için: http://www.unglobalcompact.org/Issues/human_rights/index.html

Garanti Bankası ve çalışanlarının, her türlü iş ilişkilerinde dil, ırk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplere dayalı ayırım yapmayacakları yine temel bir ilke olarak kabul edilmiştir.

Garanti Bankası, tüm faaliyetlerinde kârlılık yanında, toplumsal yararın gözetilmesi ve çevreye saygı ilkeleri ışığında sosyal ve kültürel etkinliklere destek sağlamaya da büyük önem vermektedir.

Banka, faaliyet gösterdiği diğer ülkelerdeki toplumsal sorumluluklarının bilincindedir. Her toplumun tarihi ve kültürel özelliklerine saygı gösterir. İçinde yaşadığı ve çalıştığı toplumun gelişimine katkıda bulunacak etkinlikler düzenler ve destek projelerinde yer alır.

Garanti Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları uyarınca, ulusal mevzuat ve Türkiye'nin taraf olduğu uluslararası sözleşmelerle yasaklanan ve kısıtlama getirilen faaliyetler ve çocuk işçi çalıştırdığı, insan haklarına aykırı davranışlarda bulunduğu anlaşılan kişi ve kuruluşların faaliyetleri veya projeleri herhangi bir çevresel ve sosyal etki değerlendirmesine tabi tutulmaksızın ya da tutar sınırı gözetmeksizin finanse edilmez.

Garanti Bankası Etik İlkelerinde "insan haklarına saygı" temel bir ilke olarak benimsenmiştir.



Sosyal Sorumluluk ve Sürdürülebilirlik

67 bin

06/2012 itibarıyla Öğretmenin Sınırı Yok projesi ile 61 ilde ulaşılan öğretmen sayısı toplamı



2011

27.580

2009

5.871

Öğretmenin Sınırı Yok projesi ile ulaşılan yıllık yeni öğretmen sayısı



Garanti Bankası kurumsal sorumluluk kapsamında yürüttüğü sistematik ve uzun soluklu çalışmalarını sürdürülebilirlik yaklaşımının temel bir bileşeni olarak kabul etmektedir.

Topluma katılan değerlerin önemli bir bölümünün üretildiği bu çalışmalar, spordan eğitime, sanattan doğaya ve iş dünyasını bilgilendirmeye kadar farklı alanlarda hayat bulmaktadır.

Garanti Bankası Kurumsal Sosyal Sorumluluk Politikası

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

Toplumsal etkileşimlere açık, alanında örnek teşkil edecek nitelikte kurumları hayata geçirmek, bu kurumlarla kalıcı bir yapı oluşturarak; uzun soluklu ve geniş katılımlı bir fayda yaratmayı amaçlayarak, tüm paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak.

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

Kurumlarımız ve kurumlarımız dışındaki tüm kurumsal sorumluluk çalışmalarımızı sosyal etki ve sürdürülebilirlik odaklı yürütmek.

Garanti Bankası ve eğitim

Eğitim, Garanti Bankası'nın kurumsal sorumluluk projelerinin odak noktasında bulunmaktadır.

Öğretmen Akademisi Vakfı

1999 yılından beri Deniz Yıldızları projesi ile eğitimi destekleyen Garanti Bankası, 2007 yılında eğitim alanında uzun soluklu ve ses getirecek bir kurumsal sorumluluk projesi üzerinde çalışmaya başlamıştır. Bu kapsamda Banka, burs, bağış, ekipman desteği, okul yaptırılması gibi eğitimin altyapısal sorunları yerine, stratejik odağını eğitim kalitesini doğrudan belirleyen öğretmenlere yönelik değer üretecek projeler olarak belirlemiştir.

2008 yılında çalışmaların tamamlanmasının ardından Öğretmen Akademisi Vakfı (ÖRAV) kurulmuştur. Vakıf, ülkemizde düşünen, sorgulayan ve araştıran bir eğitim modelinin uygulanmasına katkıda bulunmak amacıyla yine Garanti Bankası tarafından geliştirilen ve hayata geçirilen Öğretmenin Sınırı Yok adlı proje ile çalışmalarına başlamıştır.

Merkezi İstanbul'da olan ÖRAV'ın ana hedefi, 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 gereksinimlerine cevap verebilmektir.

2011

15
milyon TL

Garanti Bankası'nın Öğretmenin Sınırı Yok projesine ayırdığı kaynağın tutarı

Öğretmenin Sınırı Yok

Banka, Öğretmenin Sınırı Yok projesi kapsamında öğretmenlerin kişisel ve mesleki gelişimine yönelik eğitim faaliyetleri düzenlemek üzere Milli Eğitim Bakanlığı ile 5 yıllık bir sözleşme imzalamıştır. Garanti Bankası'nın toplam 15 milyon TL'lik kaynak ayırdığı ve 2008-2009 eğitim yılında başlayan proje kapsamında 100 bin öğretmene eğitim verilmesi hedeflenmiştir.

Proje dahilinde 2009 yılı Mayıs ayında başlayan ve 2012 yılı Haziran ayı itibarıyla 61 ilde toplam 67.065 öğretmene ulaşan yüz yüze eğitimler, ilerleyen dönemde ülke çapında yaygınlaştırılacaktır. Eğitimlere ilköğretimde görev yapan tüm yönetici, öğretmen ve müfettişler, gönüllülük esasında ve ücretsiz katılabilir. Öğretmenlerin kendi okullarında gerçekleştirilen eğitimler, Sınıf Yönetimi, İletişim Becerileri ve Değerlendirme konu başlıkları altında işlenmektedir. Eğitime katılan öğretmenlere MEB onaylı sertifika sunulmaktadır.

Sosyal Sorumluluk ve Sürdürülebilirlik

Garanti Bankası'nın kurumsal sorumluluk kapsamında yürüttüğü sistematik ve uzun soluklu çalışmalar, spordan eğitime, sanattan doğaya ve iş dünyasını bilgilendirmeye kadar farklı alanlarda hayat bulmaktadır.

Proje kapsamındaki eğitimler, ÖRAV'ın bünyesinde bulunan 13 tam zamanlı uzman eğitimci ve ilki Ağustos 2009 tarihinde olmak üzere Ocak 2010 ve Şubat 2011 tarihlerinde gerçekleştirilen Eğitici Eğitimleri sonrasında Vakıf bünyesine katılan 50'nin üzerinde ilde 300'e yakın kısmi zamanlı eğitimci tarafından verilmektedir.

Tamamlayıcı ve sürekli bir platform olarak geliştirilen eKampüs web sitesi ile Öğretmenin Sınırı Yok Projesi'ne katılan öğretmenler hem mesleki, hem de kişisel gelişimlerini sürdürme imkanı bulmaktadırlar. eKampüs'ü 30 binin üzerinde kişi kullanmaktadır.

Öğretmenin Sınırı Yok projesiyle ilgili daha fazla bilgi almak için <http://www.ogretmeninsiniriyok.com>



Öğretmen Akademisi Vakfı ile ilgili daha fazla bilgi almak için <http://www.orav.org.tr>



ÖRAV - Eğitim Yöneticisi Geliştirme Programı

Eğitim Yöneticisi Geliştirme Programı projesi çerçevesinde Kasım 2009 - Kasım 2010 tarihleri arasında yüz yüze ve uzaktan eğitim metoduyla pilot eğitimler düzenlenmiştir.

Pilot çalışmanın ardından, 2011 yılının Mayıs ayında Nevşehir ve Tokat'ta, Kasım ayında ise Batman'da okul müdürlerinin katılımıyla program düzenlenmiştir. Raporlama döneminde 100 okul müdürü eğitim programına katılmıştır.

İstanbul Modern eğitim programları

Garanti Bankası, Türkiye'nin ilk ve tek çağdaş sanat müzesi olan İstanbul Modern'in 2005 yılından bu yana eğitim programını desteklemektedir.

Program; sanatı bilen, sanata aktif şekilde katılan, yaratıcı ve sorgulayıcı bireyler yetiştirilmesinde merkezi bir rol oynamayı ve sınıf eğitimini desteklemeyi hedeflemektedir.

Bugüne kadar Garanti Bankası'nın desteğiyle gerçekleştirilen İstanbul Modern eğitim programları kapsamında 40.000'in üzerinde çocuk ve gence eğitim verilmiştir.

Genç Hayat Vakfı

Garanti Bankası 2009 yılından bu yana Genç Hayat Vakfı'nın Anadolu Öğretmen Liseleri Sosyal Etkinliklerini ve bu kapsamda Renk Çemberi projesini desteklemektedir. Proje özetle, Anadolu öğretmen liselerinde eğitim gören öğrencilerin kendilerini ve çevrelerini tanıma konusunda farkındalık kazanmaları, temel iletişim becerilerini geliştirmelerinin yanı sıra, bireysel-sosyal sorumluluk bilinci ve davranışları oluşturmalarını hedeflemektedir.

40.000
çocuk ve genç

Garanti Bankası'nın desteğiyle gerçekleştirilen İstanbul Modern eğitim programları ile ulaşılan kişi sayısı

Garanti Bankası, Türkiye'nin ilk ve tek çağdaş sanat müzesi olan İstanbul Modern'in eğitim programını 2005 yılından bu yana desteklemektedir.



Kurucu  Garanti

Toplum Gönüllüleri Vakfı

Garanti Bankası, gençliğin enerjisini toplumsal faydaya dönüştürmeyi amaçlayan bir değişim ve dönüşüm projesi olan Toplum Gönüllüleri Vakfı (TOG)'nın kuruluşundan beri destekçisidir.

2002 yılı Aralık ayında kurulan TOG, gençlerin öncülüğü ve yetişkinlerin rehberliğiyle, toplumsal barış, dayanışma ve değişimi amaçlamaktadır. Vakıf, gençlerin gönüllü olarak sosyal sorumluluk çalışmalarına katılmasını sağlayarak kişisel gelişimlerine katkıda bulunmakta; gençlerin gönüllülük temelinde toplumsal katılımlarını teşvik etmektedir.

Toplum Gönüllüsü gençler, üniversitelerinde kulüp, topluluk veya gruplar halinde örgütlenerek, belirlenen ihtiyaçlara göre sürdürülebilir sosyal sorumluluk projelerini hayata geçirmektedirler. Vakfın, raporlama döneminde Banka'nın desteğiyle gerçekleştirdiği projeler arasında;

- Dezavantajlı bölgelerdeki öğrencilerin kişisel gelişimine katkıda bulunmayı hedefleyen Gönüllü Eğitime Destek,
- Yaz aylarında ulusal ve uluslararası kapsamda eğitim desteği ve sosyal etkinliklerden oluşan Dönemsel Yaz Projeleri,
- Gençlerde sivil toplum, proje ve gönüllülük gibi temel kavramlar hakkında farkındalık yaratmayı amaçlayan 5 Anahtar Eğitimleri yer almıştır.

Garanti Bankası ve kültür-sanat

SALT

Kültürel bilinçlenmenin ve belleğin oluşması amacıyla, araştırma ve üretime olanak tanıyacak kültür ortamlarına yönelik toplumsal ihtiyacı tespit eden Garanti Bankası, özgün, özerk ve de en önemlisi kullanıcıları ile etkileşim içinde gelişecek bir kültür kurumu oluşturmayı hedeflemiştir.

Bu doğrultuda Banka bünyesinde faaliyet gösteren ve her biri kendi alanında önemli başarılarla imza atan kültür kurumları Platform Garanti Güncel Sanat Merkezi, Osmanlı Bankası Müzesi ve Garanti Galerisi, SALT adı altında ve özerk bir kurum olarak yeniden yapılandırılmıştır.

Beyoğlu ve Galata'da "İki bina - bir program" esasında faaliyete geçen SALT, güncel sanattan sosyal tarih ve ekonomi tarihine, mimarlıktan tasarıma ve kent yaşamına kadar birçok alanda programlar gerçekleştiren bir kültür kurumudur. Görsel ve maddi kültürde kritik konuları değerlendiren, deneysel düşünceye ve araştırmaya yönelik yenilikçi programlar geliştiren SALT'a giriş ücretsizdir. SALT, bu yönüyle kapılarını tüm topluma açmış bir kurumdur.

SALT Galata bünyesinde yer alan SALT Araştırma'da bulunan 40.000 başlık altında toplanmış yaklaşık 100.000 basılı yayını içeren kütüphane ve dijital ortama aktarılmış 1 milyonu aşkın belgeye erişim sağlayan arşiv; öğrenci, akademisyen ve araştırmacılara önemli bir kaynak sağlamaktadır.

100.000
basılı yayın

SALT Araştırma arşivinde 40.000 başlık altında toplanmış basılı yayın sayısı



Sosyal Sorumluluk ve Sürdürülebilirlik

Garanti Bankası kurumsal sorumluluk projelerine gönüllü katılım ve desteklerini her geçen dönem artırmaktadır.

Faaliyete geçtiği 2011 yılından bu yana SALT Beyoğlu ve SALT Galata'da 14 sergi, sergilere paralel 190 etkinlik, öğrencilere yönelik 45 rehberli sergi turu ve atölye çalışması ile 5 adet geniş kapsamlı yayına imza atmıştır. Aynı dönemde SALT Beyoğlu ve SALT Galata'yı toplam 245.000 kişi ziyaret etmiştir.

Mini Bank Çocuk Filmleri Festivali

Garanti Bankası, 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 düzenlemektedir.

Festival aracılığıyla, Türkiye'nin sinema sanatına çok daha az erişimi olan illerinde bugüne kadar yaklaşık 60.000 çocuk sinema sanatı ile tanışma fırsatı bulmuştur. Raporlama döneminde Türkiye'nin dört farklı ilinde yaklaşık 10.000 çocuk sinema ile buluşmuştur.

Likya Yolu

Likya Yolu, Fethiye'den Antalya'ya uzanan 500 kilometrelik uzun mesafe yürüyüş yoludur. Garanti Bankası, Likya Yolu üzerinde rehberli bir yürüyüş yapılmasını kolaylaştıran yol işaretleme çalışmalarını üstlenmiştir. Ayrıca proje kapsamında 2006 yılında hazırladığı Likya Yolu kılavuz kitabıyla, bölgede turizme katkı sağlamaktadır.

Arykanda Kazıları

Garanti Bankası, 4.000 yıllık Arykanda antik kentinin Prof. Dr. Cevdet Bayburtluoğlu liderliğinde gerçekleştirilen kazı çalışmalarına 18 yıldır destek olmaktadır. Arkeolojik mirasımızın ve koruduğu değerlerin gün ışığına çıkarılmasını sağlama ilkesiyle desteklenen kazı çalışmaları, yalnız Türkiye'ye önemli bir sit alanı kazandırmakla kalmıyor, evrensel kültüre de önemli hizmetlerde bulunuyor.

Garanti Bankası ve spor

12 Dev Adam Basketbol Okulları Projesi

Garanti Bankası'nın sponsorluğunda, Türkiye Basketbol Federasyonu tarafından 2002 yılında hayata geçirilen 12 Dev Adam Basketbol Okulları projesinde, öncelikli olarak basketbol sevgisini tüm Türkiye'ye yaymak, bilinçli bir basketbol ailesi yaratmak ve geleceğin sporcu, hakem ve yöneticilerini yetiştirmek amaçlanmaktadır.

06/2012 itibarıyla

40.000

12 Dev Adam Basketbol Okulları'nda basketbol eğitimi alan öğrenci sayısı

06/2012 itibarıyla

60.000

Mini Bank Çocuk Filmleri Festivali ile sinemayla buluşan çocuk sayısı



Proje kapsamında öğrenciler, basketbol eğitiminin yanı sıra birçok sosyal ve kültürel faaliyetlere de katılmaktadır. Yıl boyunca devam eden eğitim faaliyetlerinin yanında, 4 ayrı bölgede düzenlenen Türkiye Ligi organizasyonu ile basketbol eğitimi alan çocukların maç tecrübelerinin artması, takımdaşlık ve paylaşım duygusunun gelişmesi ve yeni dostluklar kurması hedeflenmektedir.

70 ilde yaklaşık 2 bin öğrenciyle çalışmalarını sürdüren 12 Dev Adam Basketbol Okulları'nda, faaliyetlerine başladığı 2002'den bu yana, toplam 40.000'e yakın öğrenciye basketbol eğitimi verilmiştir. Raporlama döneminde basketbol eğitimi sunulan öğrenci sayısı 8.000'dir.

Garanti Bankası'nın spora destek projeleri hakkında detaylı bilgi için http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/toplumsal_paylasim_projeleri/spora_destek_projeleri.page?



Garanti Bankası kurumsal sorumluluk projelerine gönüllü katılım ve desteklerini her geçen dönem artırıyor.

Ağustos 2008'de 70 üye ile kurulan sosyal sorumluluk kulübü Gönüllü Yoncalar, 1 yıl gibi kısa bir sürede çalışanlar arasında büyük ilgi ve destek görerek 700'ün üzerinde üyeye ulaşmıştır. Raporlama dönemi sonunda Gönüllü Yoncalar'ın üye sayısı yaklaşık 900 olmuştur. Kurumsal Sosyal Sorumluluk kulübü Gönüllü Yoncalar misyonunu, etkinliği, duyarlılığı, gönül birliği ile topluma ve çevreye kattığı değeri sürekli ve belirgin bir biçimde artırmak olarak tanımlamış ve kurulduğu günden bu yana birçok değerli projeye imza atmıştır.

Çalışanların kurumsal sorumluluk projelerine gönüllü katılımı ve desteklerine dair satırbaşları aşağıda sunulmuştur.

- Elim Sende gönüllü projesine yaklaşık 200 Gönüllü Yonca katılmıştır. Proje kapsamında 1.600 saat gönüllülük çalışması ile ana okulları yenilenmiş; 1.000 Garantili oyuncak bağışında, 145 Garantili ise kitap bağışında bulunmuştur.
- 2011 yılı Ekim ayında yapılan Müdürler Toplantısı gönüllülük aktivitesine yaklaşık 180 kişi katılmıştır.

1.600 saat

200 Gönüllü Yonca'nın Elim Sende gönüllü projesine harcadığı zaman

Sosyal Sorumluluk ve Sürdürülebilirlik

- 2012 Nisan ayında gerçekleştirilen Kızılay Kan Bağıışı kampanyasına İstanbul, Ankara, İzmir, Çukurova Bölge ve Antalya'dan 280 kişi katılmış ve kan bağıışı yapmıştır. 280 kişinin kan vermesi 840 kişiye (280*3) etki etmiştir.
- 2012 yılı Şubat ayında 12 Gönüllü Yonca Van'da depremzede 65 çocuğu Kıvılcım gösterisine götürmüştür.
- 2011 yılı Ocak ayında Artık Çocuklar Üşümeyecek kampanyası kapsamında 1.400 adet yeni bot ve 500 adet kullanılabilir mont 7 coğrafi bölgeye gönderilmiştir.

Garanti Bankası Kurumsal Sorumluluk Hedefi

2011 yılında kurumsal sorumluluk çalışmaları dahilinde 15,2 milyon TL yatırım, 2012 yılının ilk yarısında ise 9,2 milyon TL yatırım yapan Garanti Bankası, kurumsal sorumluluk kapsamında yürüttüğü sistematik ve uzun soluklu çalışmalarını sürdürülebilirlik anlayışının temel bir bileşeni olarak kabul ediyor.

Topluma katılan değerin önemli bir bölümünün üretildiği bu çalışmalar, eğitimden kültür-sanata, iş dünyasını bilgilendirmekten kadın girişimciliğini cesaretlendirmeye, spordan doğaya kadar farklı alanlarda hayat buluyor. Garanti Bankası, her yıl, topluma ve paydaşlarına kattığı değeri sürdürülebilir bir şekilde artırmayı ve bu değeri ölçümlemeyi hedefliyor.

01/2011-06/2012

24,4
milyon TL

Garanti Bankası'nın kurumsal sorumluluk projelerine harcadığı toplam tutar

| Hedef Adı | Açıklama | Gerçekleşme Tarihi |
|---------------------------------|---|--------------------|
| Kurumsal Sorumluluk Yatırımları | Kurumsal sorumluluk yatırımlarını ve bu yatırımların sosyal etkisini raporlama ve ölçmeye yönelik bir sistemin devreye alınması | 31 Aralık 2013 |



BM Küresel İlkeler Sözleşmesi İlerleme Bildirimi

Garanti Bankası; insan hakları, çalışan hakları, çevre ve yolsuzlukla mücadele alanlarında evrensel ölçekte kabul görmüş 10 ilkeyi iş döngülerinde ve stratejilerinde içselleştirmeyi taahhüt eden şirketlerin iştirak ettiği stratejik politika inisiyatifi Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni 2012 yılında imzalamıştır.

Garanti Bankası, 10 ilke kapsamındaki faaliyetlerini ve kaydettiği gelişmeleri BM Küresel İlkeler Sözleşmesi İlerleme Bildirimi adı altında yayınlamaktadır. Bu sürdürülebilirlik raporu, aynı zamanda Garanti Bankası'nın BM Küresel İlkeler Sözleşmesi İlerleme Bildirimi'ni oluşturmaktadır.

Raporun farklı bölümlerinde, Garanti Bankası'nın 10 ilkeye desteği ve bu kapsamdaki faaliyetleri özetlenmiştir.

| İlke | Bölümü | Sayfa numarası |
|--|---|----------------|
| 1. İlke: İş dünyası, ilan edilmiş uluslararası insan haklarına destek olmalı ve saygı göstermelidir. | İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik | 74 |
| 2. İlke: İş dünyası, insan hakları ihlallerine fırsat tanımamalıdır. | İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik | 74 |
| 3. İlke: İş dünyası, çalışanların sendikalaşma özgürlüğünü desteklemeli ve toplu müzakere hakkını etkin biçimde tanımalıdır. | İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik | 74 |
| 4. İlke: İş dünyası, her türlü zorla ve zorunlu işçi çalıştırılmasını engellemelidir. | İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik | 74 |
| 5. İlke: İş dünyası, çocuk işçi çalıştırılmasının önüne geçmelidir. | İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik | 74 |
| 6. İlke: İş dünyası, işe alım ve çalışma süreçlerinde ayrımcılığın önüne geçmelidir. | İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik | 74 |
| 7. İlke: İş dünyası, çevre sorunlarını önleyici ve çevreyi koruyucu yaklaşımları desteklemelidir. | Müşteriler ve Sürdürülebilirlik Çevre ve Sürdürülebilirlik | 42 54 |
| 8. İlke: İş dünyası çevreye yönelik sorumluluğu artıracak her türlü faaliyeti ve oluşumu desteklemelidir. | Müşteriler ve Sürdürülebilirlik Çevre ve Sürdürülebilirlik | 42 54 |
| 9. İlke: İş dünyası, çevre dostu teknolojilerin gelişmesini ve yaygınlaşmasını desteklemelidir. | Müşteriler ve Sürdürülebilirlik Çevre ve Sürdürülebilirlik | 42 54 |
| 10. İlke: İş dünyası, rüşvet ve haraç dahil her türlü yolsuzlukla mücadele etmelidir. | Garanti Bankası'nın Kurumsal Yönetim Yapılanması | 34 |

GRI Onayı ve Endeksi



GRI Uygulama Seviyesi Kontrol Beyanı

GRI, **Türkiye Garanti Bankası A.Ş.** tarafından yayınlanan ve GRI Raporlama Hizmetleri'ne sunulan "Sürdürülebilirlik Raporu" (2012) A Uygulama Seviyesi'nin gereklerini karşıladığı sonucuna varmıştır.

GRI Uygulama Seviyeleri, sunulan raporlarda G3.1 İlkelerinin ne ölçüde kullanıldığı hususunda bilgi verir. Kontrol, Uygulama Seviyesi için talep edilen çeşit ve sayıda açıklamanın raporda yer aldığını ve GRI İçerik Endeksi'nin ilgili açıklamaları GRI G3.1 İlkeleri'nde tarif edildiği şekilde sunduğunu teyit eder.

Uygulama Seviyeleri raporu hazırlayan kurumun sürdürülebilirlik performansı veya raporda sunulan bilginin kalitesi hakkında bir görüş içermez.

Amsterdam, 2 Nisan 2013

Nelmara Arbex
Genel Müdür Yardımcısı
Global Reporting Initiative



Network bazlı bir organizasyon olan Global Reporting Initiative (GRI), dünyanın en yaygın kullanılan sürdürülebilirlik raporlaması çerçevesinin gelişmesine öncülük etmiş olup raporlama çerçevesinin sürekli gelişimi ve dünya çapında yaygınlaşması adına çalışmaktadır. GRI Raporlama Çerçevesi kurumların ekonomik, çevresel ve sosyal performanslarını ölçmede ve raporlamada kullanabilecekleri ilke ve göstergeleri belirlemektedir. www.globalreporting.org

Çekince: İlgili sürdürülebilirlik raporlamasının dış linkler (işitsel-görsel malzemeler de dahil olmak üzere) içerdiği durumlarda, iş bu Beyan, Kontrol'ün gerçekleştirildiği 14 Mart 2013 tarihinde GRI'a sunulmuş bulunan malzemeyi kapsar. GRI'in Beyanı, ilgili raporda takiben yapılacak olan herhangi bir değişikliği kapsamaz.

GRI G3.1 Endeksi

Uygulama Seviyesi: A

TÜRKİYE GARANTİ BANKASI A.Ş.

STANDART AÇIKLAMALAR BÖLÜM I - PROFİL

1. Strateji ve Analiz

| Gösterge | Tanım | Raporlama Düzeyi | Açıklama |
|----------|--|------------------|--|
| 1.1 | Kurumun en üst düzey karar vericisinin beyanı | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Yönetim Kurulu Başkanı'ndan Mesaj sayfa 4 Genel Müdür ve Proje ve Satınalım Finansmanı ile Sürdürülebilirlik'ten Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı'nın Değerlendirmesi sayfa 14 |
| 1.2 | Başlıca etkilerin, risklerin ve fırsatların tanımlanması | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Yönetim Kurulu Başkanı'ndan Mesaj sayfa 4 Genel Müdür ve Proje ve Satınalım Finansmanı ile Sürdürülebilirlik'ten Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı'nın Değerlendirmesi sayfa 14 Özetle Garanti Bankası sayfa 6 <p>Garanti Bankası'nda risk yönetimi hakkında daha fazla bilgi için aşağıdaki linkte bulunan 2011 Yıllık Raporu sayfa 111-115'e bakınız. http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/yatirimci_iliskileri/mali_tablolar_ve_sunumlar/yillik_faaliyet_raporlari.page?</p> |

2. Organizasyonel Yapı

| Gösterge | Tanım | Raporlama Düzeyi | Açıklama |
|----------|--|------------------|---|
| 2.1 | Kurum adı | Tam | T.C. Garanti Bankası A.Ş. |
| 2.2 | Başlıca markalar, ürünler ve/veya hizmetler | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Özetle Garanti Bankası sayfa 6 Daha fazla bilgi için: http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/garantiyi_taniyin.page? |
| 2.3 | Ana bölümler, faal şirketler, yan kuruluşlar ve ortak girişimler de dâhil, kurumun operasyonel yapısı | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Özetle Garanti Bankası sayfa 6 Daha fazla bilgi için: http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/yatirimci_iliskileri/kurumsal_bilgiler.page? |
| 2.4 | Kurumun genel merkezinin bulunduğu yer | Tam | Nispetiye Mah. Aydar Cad. No: 2 34340 Levent-İstanbul |
| 2.5 | Kurumun faaliyet gösterdiği ülkelerin sayısı ve ister başlıca operasyonların bulunduğu, isterse de raporda yer alan sürdürülebilirlik konuları ile ilgisi bulunan ülkelerin adları | Tam | <p>Garanti Bankası Türkiye'de ve iştiraklerinin bulunduğu Hollanda, Rusya ve Romanya'da faaliyet göstermektedir.</p> <ul style="list-style-type: none"> Özetle Garanti Bankası sayfa 6 Daha fazla bilgi için: http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/yatirimci_iliskileri/kurumsal_bilgiler/istirakler.page? |
| 2.6 | Kurumun mülkiyet niteliği ve yasal şekli | Tam | <p>Türkiye Garanti Bankası Anonim Şirketi'nin ("Banka") kurulmasına 11 Nisan 1946 tarih ve 3/4010 sayılı Bakanlar Kurulu kararıyla izin verilmiş ve "Ana Sözleşme" 25 Nisan 1946 tarihli Resmi Gazete'de yayınlanmıştır. Garanti Bankası'nın fiili dolaşım oranı yaklaşık %50 olan hisseleri İMKB'de "GARAN" sembolü ile işlem görmektedir.</p> <ul style="list-style-type: none"> Özetle Garanti Bankası sayfa 6 |
| 2.7 | Hizmet verilen pazarlar (coğrafi dağılım, hizmet verilen sektörler ve müşteri/faydalanıcı çeşitleri de dâhil) | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Özetle Garanti Bankası sayfa 6 Daha fazla bilgi için: http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/garantiyi_taniyin.page? |
| 2.8 | Rapor hazırlayan kurumun ölçeği | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Özetle Garanti Bankası sayfa 6 Daha fazla bilgi için: http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/yatirimci_iliskileri/mali_tablolar_ve_sunumlar/yillik_faaliyet_raporlari.page? |
| 2.9 | Raporlama dönemi esnasında gerçekleşen büyüklük, yapı veya mülkiyet ile ilgili önemli değişiklikler | Tam | Raporlama döneminde herhangi bir değişiklik olmamıştır. |
| 2.10 | Raporlama dönemi esnasında alınan ödüller | Tam | Bilgi için aşağıdaki linkte bulunan 2011 Yıllık Raporu sayfa 32-34'e bakınız: http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/yatirimci_iliskileri/mali_tablolar_ve_sunumlar/yillik_faaliyet_raporlari.page? |

GRI Onayı ve Endeksi

3. Rapor Parametreleri

| Gösterge | Tanım | Raporlama Düzeyi | Açıklama |
|----------|--|------------------|--|
| 3.1 | Sağlanan bilgilerin ait olduğu raporlama dönemi (ör. mali yıl / takvim yılı) | Tam | Bu rapor 01 Ocak 2011 – 30 Haziran 2012 dönemini kapsamaktadır. |
| 3.2 | En son yayınlanan raporun tarihi (varsa) | Tam | Bu rapor Garanti Bankası tarafından yayınlanan ilk Sürdürülebilirlik Raporu'dur. |
| 3.3 | Raporlama döngüsü (yıllık, iki yıllık, vs.) | Tam | 18 ay |
| 3.4 | Rapor ve içeriği hakkındaki sorular için iletişim adresi | Tam | Proje ve Satınalma Finansmanı Birimi, Sürdürülebilirlik Ekibi, Derya Özet Yalçı, Telefon: 0 212 318 13 87, e-posta: DeryaO@garanti.com.tr |
| 3.5 | Rapor içeriğini belirleme süreci | Tam | Garanti Bankası paydaşlarını, faaliyetleri esnasında karşılaştığı ekonomik, toplumsal ve çevresel konular hakkında açık, şeffaf ve doğru zamanda bilgilendirmeye odaklıdır. Banka, iç ve dış paydaşlarına karşı sorumluluğunu yerine getirmek adına her yıl faaliyet alanı ile ilgili ve önemli bulduğu ekonomik, toplumsal ve çevresel konular ile fırsatlar hakkında raporlar hazırlamaktadır. Söz konusu raporlar ile paydaşlara Banka'nın mali ve operasyonel performansı ve sonuçları ile ilgili kapsamlı ve dengeli bilgi sunulmaktadır. |
| 3.6 | Raporun sınırı (ör. ülkeler, bölümler, yan kuruluşlar, kiralanan tesisler, ortak girişimler, tedarikçiler) | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Önceliklendirme Analizi ve Raporun Kapsamı sayfa 32 Önceliklendirme Analizi ve Raporun Kapsamı sayfa 32 |
| 3.7 | Raporun kapsamı veya sınırı hakkındaki özel kısıtlamaları belirtin. | Tam | Aksi belirtilmedikçe bu rapor içeriği, Garanti Bankası'nın Türkiye'deki faaliyetleriyle sınırlıdır. Banka'nın yurt dışındaki iştirak, bağlı ortaklık ve şubelerini kapsamamaktadır. |
| 3.8 | Ortak girişimler, yan kuruluşlar, kiralanan tesisler, dışardan tedarik edilen operasyonlar ve raporlama dönemleri arası veya kurumlar arası karşılaştırılabilirliği önemli biçimde etkileyebilen diğer kuruluşlar hakkındaki raporlamanın esası | Tam | Aksi belirtilmedikçe bu rapor içeriği, Garanti Bankası'nın Türkiye'deki faaliyetleriyle sınırlıdır. Banka'nın yurt dışındaki iştirak, bağlı ortaklık ve şubelerini kapsamamaktadır. |
| 3.9 | Raporda yer alan Göstergelerin ve diğer bilgilerin toplanmasında uygulanan tahminlerin temelinde yatan varsayımlar ve teknikler de dâhil, veri ölçüm teknikleri ve hesaplamaların esasları | Tam | Garanti Bankası bilgi toplama sürecinde çok sayıda standart ve veri toplama sistemi kullandığı gibi titiz bir iç ve dış denetim yöntemi de uygulamıştır. Banka, ayrıca, Karbon Saydamlık Projesi gibi uluslararası veri raporlama standartlarını uygulamakta, Türkiye'de geçerli kanun ve yönetmeliklere tam uyumu gözetmektedir. |
| 3.10 | Daha önceki raporlarda yer alan bilgilerin yeniden ifade edilmesinin yarattığı etkiye dair açıklama ve bu yeniden ifadenin nedenleri (ör. Şirket birleşmeleri ve satın alma, temel yılların/raporlama dönemlerinin, işin niteliğinin, ölçüm yöntemlerinin değişimi) | Tam | Bu rapor Banka tarafından yayınlanan ilk Sürdürülebilirlik Raporu'dur. |
| 3.11 | Raporda uygulanan sınır, kapsam veya ölçüm yöntemlerinde daha önceki raporlama periyotlarına göre yaşanan önemli değişiklikler | Tam | Bu rapor Banka tarafından yayınlanan ilk Sürdürülebilirlik Raporu'dur. |
| 3.12 | Raporda yer alan Standart Açıklamaların yerini gösteren tablo | Tam | GRI 3.1 Endeksi |
| 3.13 | Raporun dış denetimden geçmesi konusundaki politika ve geçerli uygulama. Sağlanan dış denetimin kapsamı ve esası, eğer sürdürülebilirlik raporunun içinde bulunan denetim raporuna halihazırda dâhil edilmemişse, bu konulara açıklık getirin. Ayrıca, rapor hazırlayan kurum ile denetim sağlayıcısının/ sağlayıcılarının arasındaki ilişkiyi de açıklayın. | Tam | Garanti Bankası önümüzdeki dönemlerde yayımlayacağı Sürdürülebilirlik Raporlarını dış denetimden geçirmeyi hedeflemektedir. Banka, detaylı ölçümleme sistemlerine ek olarak, raporlamasını yaptığı bilgilerin operasyonlarını ve güncel sonuçlarını doğru ve şeffaf bir şekilde yansıtmayı sağlamak üzere, çeşitli iç ve dış süreç uygulamaları kullanmaktadır. Garanti Bankası'nın mali performansı bağımsız bir denetim firması tarafından denetlenmekte ve bu raporda sunulan başlıca performans göstergeleri periyodik olarak iç denetimden geçirilmektedir. |

4. Yönetişim, Taahhütler ve Katılım

| Gösterge | Tanım | Raporlama Düzeyi | Açıklama |
|----------|--|------------------|--|
| 4.1 | Stratejinin veya kurumsal idarenin belirlenmesi gibi özel görevlerden sorumlu olan en yüksek yönetim organına bağlı olan kurullar da dâhil, kurumun yönetim yapısı | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Garanti Bankası'nın Kurumsal Yönetim Yapılanması sayfa 34 <p>Daha fazla bilgi için aşağıdaki linkte bulunan 2011 Yıllık Raporu sayfa 103-115'e bakınız. http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/yatirimci_iliskileri/mali_tablolar_ve_sunumlar/yillik_faaliyet_raporlari.page</p> <p>http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/yatirimci_iliskileri/kurumsal_yonetim.page?</p> |
| 4.2 | En yüksek yönetim organı başkanının aynı zamanda kurum içinde icra görevi olup olmadığını belirtin. | Tam | Yönetim Kurulu Başkanı'nın icrai görevi bulunmamaktadır. |
| 4.3 | Üniter kurul yapısına sahip kurumlarla ilgili olarak, en yüksek yönetim organının bağımsız ve/veya icra görevi olmayan üyelerinin sayısını belirtin. | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Garanti Bankası'nın Kurumsal Yönetim Yapılanması sayfa 34 <p>Daha fazla bilgi için aşağıdaki linkte bulunan 2011 Yıllık Raporu sayfa 128'e bakınız. http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/yatirimci_iliskileri/mali_tablolar_ve_sunumlar/yillik_faaliyet_raporlari.page</p> |
| 4.4 | Hissedarların ve çalışanların en yüksek yönetim organına tavsiye veya talimat verme mekanizmaları | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Garanti Bankası'nın Kurumsal Yönetim Yapılanması sayfa 34 |

| Gösterge | Tanım | Raporlama Düzeyi | Açıklama |
|----------|---|------------------|--|
| 4.5 | En yüksek yönetim organının üyelerine, üst düzey yöneticilere ve idarecilere ödenen ücret (aynılma düzenlemeleri de dâhil) ile kurumun performansı (sosyal ve çevresel performans da dâhil) arasındaki bağlantı | Tam | <ul style="list-style-type: none"> İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik sayfa 74 <p>Daha fazla bilgi için aşağıdaki linkte bulunan 2011 Yıllık Raporu sayfa 131'e bakınız. http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/yatirimci_iliskileri/mali_tablolar_ve_sunumlar/yillik_faaliyet_raporlari.page</p> |
| 4.6 | En yüksek yönetim organının çıkar çatışmalarından kaçınmasını sağlamak amacıyla uygulamaya konan süreçler | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Garanti Bankası'nın Kurumsal Yönetim Yapılanması sayfa 34 <p>Daha fazla bilgi için aşağıdaki linkte bulunan 2011 Yıllık Raporu sayfa 131'e bakınız. http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/yatirimci_iliskileri/mali_tablolar_ve_sunumlar/yillik_faaliyet_raporlari.page</p> |
| 4.7 | En yüksek yönetim organı üyelerinin kurumun ekonomik, çevresel ve sosyal konular hakkındaki stratejisine rehberlik etmek üzere yetkilerinin ve uzmanlıklarının saptanması süreci. | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Garanti Bankası'nın Kurumsal Yönetim Yapılanması sayfa 34 <p>Daha fazla bilgi için aşağıdaki linkte bulunan 2011 Yıllık Raporu sayfa 121-131'e bakınız. http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/yatirimci_iliskileri/mali_tablolar_ve_sunumlar/yillik_faaliyet_raporlari.page</p> |
| 4.8 | Kurum bünyesinde geliştirilmiş, ekonomik, çevresel ve sosyal performans ile ilgili misyon veya değer beyanları, davranış kuralları ve prensipler ve bunlara dair uygulamaların durumu | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Özetle Garanti Bankası sayfa 6 <p>Daha fazla bilgi için aşağıdaki linkte bulunan 2011 Yıllık Raporu sayfa 9-11'e bakınız. http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/yatirimci_iliskileri/mali_tablolar_ve_sunumlar/yillik_faaliyet_raporlari.page</p> <p>http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/garantiyi_taniyin/vizyon_misyon_degerler.page?</p> |
| 4.9 | İlgili riskler ve fırsatlar ile uluslararası kabul görmüş standartlara, davranış kurallarına ve prensiplere olan uyum da dâhil olmak üzere, kurumun ekonomik, çevresel ve sosyal performansı belirlemesini ve yönetmesini denetlemek üzere en yüksek yönetim organının uyguladığı prosedürler | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Garanti Bankası'nın Kurumsal Yönetim Yapılanması sayfa 34 <p>Garanti Bankası'nda çevresel konuların ele alınması ve bu konuların Banka'nın belirlediği politikalarla uyumunun sağlanması yönetsel bir önceliktir. Çevresel risk yönetimi oluşturulması ve bütün iş alanlarıyla uyumlu olmasının sağlanması amacıyla, Banka'da Çevre Yönetim Sistemi (ÇYS) geliştirilmiştir. Banka'nın bu raporda belirtilen çeşitli iş alanlarına özel zorunlu uygulamalar içeren ÇYS, uluslararası çevre standardı ISO 14001 ile belgelendirilmiştir.</p> |
| 4.10 | En yüksek yönetim organının, özellikle ekonomik, çevresel ve sosyal performansla alakalı olarak kendi performansını değerlendirme süreçleri | Tam | Aşağıdaki linkte bulunan 2011 Yıllık Raporu sayfa 130-131'e bakınız. http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/yatirimci_iliskileri/mali_tablolar_ve_sunumlar/yillik_faaliyet_raporlari.page |
| 4.11 | İhtiyati yaklaşım veya prensibinin kurum tarafından ele alınıp alınmadığına veya nasıl ele alındığına dair açıklama | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Garanti Bankası'nın Kurumsal Yönetim Yapılanması sayfa 34 <p>Daha fazla bilgi için aşağıdaki linkte bulunan 2011 Yıllık Raporu sayfa 111-115'e bakınız. http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/yatirimci_iliskileri/mali_tablolar_ve_sunumlar/yillik_faaliyet_raporlari.page</p> <p>İhtiyati yaklaşım, Garanti Bankası'nın bütün faaliyetlerinde uygulanmaktadır. Banka, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin ihtiyati yaklaşım prensibini desteklemektedir. Bu prensibe uygun olarak Garanti Bankası yaygın yönetim sistemleri aracılığı ile faaliyetlerine adapte ettiği risk temelli bir yaklaşım benimsemiştir.</p> |
| 4.12 | Kurum dışında geliştirilmiş olan ekonomik, çevresel ve sosyal bildirgeler, prensipler veya kurumun taahhütte bulunduğu ya da onayladığı diğer girişimler | Tam | <p>Garanti Bankası, farklı raporlama inisiyatiflerini uygulamakta, faaliyetlerinin çevresel ve toplumsal etkilerinin raporlanmasında iyileştirme sağlamak ve paydaşlarıyla iletişimini güçlendirmek amacıyla birçok kuruluşla işbirliği içinde çalışmaktadır.</p> <ul style="list-style-type: none"> Garanti Bankası'nda Paydaş Katılımı sayfa 24 |
| 4.13 | Kurumun <ul style="list-style-type: none"> Yönetim organlarında pozisyonlara sahip olduğu, Proje veya komitelerine katıldığı, Rutin üyelik aidatlarının ötesinde maddi finansman sağladığı veya Üyeliği stratejik olarak gördüğü birliklerdeki (sanayi birlikleri gibi) ve/veya ulusal/ uluslararası savunucu örgütlerindeki üyelikleri | Tam | <p>Garanti Bankası'nın benimsediği ve desteklediği girişimler:</p> <ul style="list-style-type: none"> The Global Reporting Initiative (GRI) Karbon Saydamlık Projesi (CDP) Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi (UNEP FI, United Nations Environmental Programme) Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (United Nations Global Compact) İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği (Turkish Business Council for Sustainable Development - TBCSD) Türkiye Bankalar Birliği, Sürdürülebilir Büyümede Finansal Sektörün Rolü Çalışma Grubu WWF Yeşil Ofis Programı (WWF - Green Office) |
| 4.14 | Kurum tarafından katılımı sağlanan paydaş gruplarının listesi | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Garanti Bankası'nda Paydaş Katılımı sayfa 24 |
| 4.15 | Katılım yapılacak paydaşların kimler olacağının belirlenmesi ve seçimlerine dair esas | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Garanti Bankası'nda Paydaş Katılımı sayfa 24 |
| 4.16 | Paydaş türü ve grubuna göre katılım sıklığı da dâhil, paydaş katılımı yöntemleri | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Garanti Bankası'nda Paydaş Katılımı sayfa 24 |
| 4.17 | Paydaş katılımı ile ortaya konan başlıca konular ile kaygılar ve kurumun bunlara, yaptığı raporlama aracılığıyla verdiği yanıt da dâhil, nasıl yanıt verdiği | Tam | <p>Paydaş katılımı sürecinde kurumsal yönetim, iklim değişikliği, insan kaynağının eğitimi, finansal hizmetlere erişim ve sorumlu bankacılık ürünleri gibi konular gündeme getirilmiştir. Bu konular bu raporda ele alınmıştır.</p> <ul style="list-style-type: none"> Garanti Bankası'nda Paydaş Katılımı sayfa 24 |

GRI Onayı ve Endeksi

STANDART AÇIKLAMALAR BÖLÜM II – YÖNETİM YAKLAŞIMI AÇIKLAMASI

| Gösterge | Tanım | Raporlama Düzeyi | Açıklama |
|-------------------------------------|--|------------------|---|
| Yönetim Yaklaşımı Açıklaması | | | |
| Unsur | Ürün portföyü | Tam | <p>Garanti Bankası; başta kurumsal, ticari, KOBİ, bireysel, özel bankacılık ve yatırım bankacılığı olmak üzere bankacılık sektörünün bütün segmentlerinde faaliyet göstermektedir. Banka'nın ürün portföyü ile ilgili ayrıntılı bilgi için bakınız: www.garanti.com</p> <p>Daha fazla bilgi için aşağıdaki linkte bulunan 2012 Konsolide Olmayan Yıllık ve Ara Dönem Mali Tablolar not 1.5'e bakınız. http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/yatirimci_iliskileri/mali_tablolar_ve_sunumlar/konsolide_olmayan_yillik_ve_ara_donem_mali_tablolar.page?</p> |
| FS1 | İş kolları bazında uygulanan çevresel ve toplumsal politikalar | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Çevre ve Sürdürülebilirlik sayfa 54 |
| FS2 | İş kolları bazında çevresel ve toplumsal riskleri tanımlamaya ve taramaya yarayan prosedürler | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Çevre ve Sürdürülebilirlik sayfa 54 |
| FS3 | Sözleşme ve işlemlerde yer alan çevresel ve sosyal koşulların müşteriler tarafından uygulanma/uyum durumunu takibe yarayan prosedürler | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Çevre ve Sürdürülebilirlik sayfa 54 |
| FS4 | Çalışanların çevresel ve toplumsal politika ve prosedürleri uygulama yetkinliklerini geliştirmelerine yönelik süreçler | Tam | <p>Garanti Bankası, çalışanlarının çevresel ve sosyal politikalar ile süreçleri uygulama yetkinliklerini, E-egitim programları, eğitimler, çalıştaylar, intranet ve e-posta iletişimi ile geliştirmektedir.</p> <p>Örneğin, Banka, Proje ve Satınalma Finansmanı Birimi çalışanlarının ÇSKP (Çevresel ve Sosyal Kredi Politikaları) ve ÇSEDS (Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Süreci) uygulamaları konusundaki kapasitesini geliştirmek amacıyla danışman bir şirketten eğitim almıştır.</p> <p>2012 yılında Sürdürülebilirlik Ekibi'nin kurulmasıyla birlikte, Sürdürülebilirlik Ekibinin üyesi olan Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Yönetmeni Kredi Departmanlarına ÇSKP ve ÇSEDS eğitimleri vermiştir.</p> <p>ÇSKP ve ÇSEDS kapasite geliştirme çalışmalarına ek olarak, Garanti Bankası, departmanların Sürdürülebilirlik Temsilcileri ile ÇYS'ne tabi olan bölge müdürlükleri ve şubeleri için ÇYS eğitimleri organize etmiştir. Temsilciler, Sürdürülebilirlik Ekibi tarafından yüz yüze toplantılar, e-posta iletişimi ve telefon görüşmeleriyle ÇYS'nin kuruluşu ve uygulanması konusunda desteklenmiştir.</p> <p>Garanti Bankası, çalışanların, Banka'nın çevresel ve sosyal konulara yaklaşımı konusunda bilgilenmeleri ve farkındalığın artırılması amacıyla Sürdürülebilirlik E-egitimi tasarlamıştır. Banka, bunlara ek olarak, sürdürülebilirliğe bakışını oryantasyon eğitimlerinin bir konusu olarak belirlemiş, bu konuda çalışanlarından beklentilerini ortaya koymuştur.</p> |
| FS5 | Çevresel ve sosyal riskler ve fırsatlar konusunda müşteri ve diğer paydaşlarla kurulan etkileşimli ilişki | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Çevre ve Sürdürülebilirlik sayfa 54 |
| | Denetimler | Tam | <p>Garanti Bankası kaynak aktardığı projelerin Türkiye'de geçerli olan sosyal ve çevresel yasaların öngördüğü standartlara ve Banka'nın bu konudaki politikaları ile uyumuna önem vermektedir. ÇSKP ve ÇSEDS, ISO 14001 sertifikasyonunu 2012 yılında almış bulunan ÇYS kapsamında yer almaktadır. Banka, ÇYS'nin uygulanma durumunu periyodik iç ve dış denetimlerle izlemektedir.</p> <ul style="list-style-type: none"> Çevre ve Sürdürülebilirlik sayfa 54 |
| | Aktif sahiplik | Tam | <p>Raporlama döneminde, Garanti Bankası'nın oy hakkına/oy kullanma konusunda tavsiyede bulunma olanağına sahip olduğu iştiraklerinde, oy kullanma politikası geliştirmesini gerektirecek önemde bir durum oluşmamıştır.</p> |

| Gösterge | Tanım | Raporlama Düzeyi | Açıklama |
|--|--|------------------|---|
| Yönetim Yaklaşımı Açıklaması - Ekonomik | | | |
| Unsur | Ekonomik performans | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Özetle Garanti Bankası sayfa 6 <p>Daha fazla bilgi için aşağıdaki linkte bulunan 2011 Yıllık Raporu sayfa 22-26'ya bakınız. http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/yatirimci_iliskileri/mali_tablolar_ve_sunumlar/yillik_faaliyet_raporlari.page?</p> |
| | Piyasadaki konum | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Özetle Garanti Bankası sayfa 6 <p>Daha fazla bilgi için aşağıdaki linkte bulunan 2011 Yıllık Raporu sayfa 22-26'ya bakınız. http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/yatirimci_iliskileri/mali_tablolar_ve_sunumlar/yillik_faaliyet_raporlari.page?</p> |
| | Dolaylı ekonomik etkiler | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Yönetim Kurulu Başkanı'ndan Mesaj sayfa 4 Genel Müdür ve Proje ve Satınalma Finansmanı ile Sürdürülebilirlik'ten Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı'nın Değerlendirmesi sayfa 14 |
| Yönetim Yaklaşımı Açıklaması - Çevresel | | | |
| Unsur | Malzemeler | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Çevre ve Sürdürülebilirlik sayfa 54 |
| | Enerji | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Çevre ve Sürdürülebilirlik sayfa 54 |
| | Su | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Çevre ve Sürdürülebilirlik sayfa 54 |
| | Biyoçeşitlilik | - | Geçerli değildir. |
| | Emisyonlar, sıvı ve katı atıklar | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Çevre ve Sürdürülebilirlik sayfa 54 |
| | Ürün ve hizmetler | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Çevre ve Sürdürülebilirlik sayfa 54 |
| | Uyum | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Garanti Bankası'nın Kurumsal Yönetim Yapılanması sayfa 34 |
| | Ulaştırma | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Çevre ve Sürdürülebilirlik sayfa 54 |
| | Genel | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Çevre ve Sürdürülebilirlik sayfa 54 |
| Yönetim Yaklaşımı Açıklaması - İşgücü Uygulamaları ve İnsana Yakışır İş | | | |
| Unsur | İstihdam | Tam | <ul style="list-style-type: none"> İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik sayfa 74 |
| | İşgücü/Yönetim ilişkileri | Tam | <ul style="list-style-type: none"> İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik sayfa 74 |
| | İş sağlığı ve güvenliği | Tam | <ul style="list-style-type: none"> İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik sayfa 74 |
| | Eğitim ve öğretim | Tam | <ul style="list-style-type: none"> İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik sayfa 74 |
| | Çeşitlilik ve fırsat eşitliği | Tam | <ul style="list-style-type: none"> İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik sayfa 74 |
| | Kadın ve erkek çalışanların eşit ücretlendirilmesi | Tam | <ul style="list-style-type: none"> İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik sayfa 74 |
| | | | |
| Yönetim Yaklaşımı Açıklaması - İnsan Hakları | | | |
| Unsur | Yatırım ve satınalma uygulamaları | Tam | <ul style="list-style-type: none"> İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik sayfa 74 |
| | Ayrımcılık yapmama | Tam | Raporlama döneminde Garanti Bankası'nda ayrımcılıkla ilgili bir olay yaşanmamıştır. |
| | Örgütlenme özgürlüğü ve toplu sözleşme | Tam | <ul style="list-style-type: none"> İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik sayfa 74 |
| | Çocuk işçiliği | Tam | Garanti Bankası, bankacılık sektöründe çocuk işçi kullanımına karşıdır. Buna ek olarak Banka, ÇSKP gereği, tespiti halinde çocuk işçi çalıştıran şirketlere hiçbir surette finansman sağlamayacaktır. |
| | Zorla ve zorunlu tutarak çalıştırma | Tam | Garanti Bankası zorla ve zorunlu tutarak çalıştırmaya karşıdır. Banka, bu yaklaşımını müşterileri, tedarikçileri ve iş ortakları açısından da gözetmektedir. |
| | Güvenlik uygulamaları | Tam | <ul style="list-style-type: none"> İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik sayfa 74 |
| | Yerli hakları | | Bu konu, Garanti Bankası'nın iş alanı ile ilgili olmadığından, raporlama yapılmamaktadır. Yerli hakları konusu, Türkiye'nin sosyal yapısı ile ilgili değildir. Bu nedenle, Garanti Bankası'nca yürütülen proje finansmanı çalışmaları yerli hakları konusunda bir çalışmayı gerektirmemektedir. |
| | Değerlendirme | Tam | <ul style="list-style-type: none"> İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik sayfa 74 |
| | İyileştirme | Tam | <ul style="list-style-type: none"> İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik sayfa 74 |

GRI Onayı ve Endeksi

| Gösterge | Tanım | Raporlama Düzeyi | Açıklama |
|---|--|------------------|---|
| Yönetim Yaklaşımı Açıklaması - Toplum | | | |
| Unsur | Yerel halk | Tam | Garanti Bankası, yürüttüğü kurumsal sosyal sorumluluk projeleri ile toplumsal gelişimi desteklemekte ve değer üretmektedir. |
| | Yolsuzluk | Tam | Garanti Bankası iş ortakları ve kamu kurumları nezdindeki yolsuzluk girişimlerine karşıdır. Banka, kamu kurum ve kuruluşları ile dürüst ve şeffaf bir ilişki içinde çalışmaktadır. |
| | Kamu politikası | Tam | Lütfen GRI Endeksi 4.13'e bakınız (Garanti Bankası'nın benimsediği ve desteklediği girişimler). |
| | Rekabeti kısıtlayan davranış | Tam | Garanti Bankası, Türkiye Cumhuriyeti yasalarının belirlediği sınırlar kapsamında serbest rekabet ortamını desteklemekte ve buna uygun hareket etmektedir. |
| | Uyum | Tam | • Garanti Bankası'nın Kurumsal Yönetim Yapılanması sayfa 34 |
| Yönetim Yaklaşımı Açıklaması - Ürün Sorumluluğu | | | |
| Unsur | Müşteri sağlığı ve güvenliği | | • Garanti Bankası'nın Kurumsal Yönetim Yapılanması sayfa 34 |
| | Ürün ve hizmet etiketlemesi | | • Garanti Bankası'nın Kurumsal Yönetim Yapılanması sayfa 34 |
| FS15 | Finansal ürün ve hizmetlerin adil bir biçimde geliştirilmesi ve pazarlanmasına yönelik politikalar | | • Garanti Bankası'nın Kurumsal Yönetim Yapılanması sayfa 34 |
| | Pazarlama iletişimi | | • Garanti Bankası'nın Kurumsal Yönetim Yapılanması sayfa 34 |
| | Müşterinin kişisel gizliliği | | • Garanti Bankası'nın Kurumsal Yönetim Yapılanması sayfa 34 |
| | Uyum | | • Garanti Bankası'nın Kurumsal Yönetim Yapılanması sayfa 34 |
| STANDART AÇIKLAMALAR BÖLÜM III – PERFORMANS GÖSTERGELERİ | | | |
| Ürün ve Hizmet Etkisi | | | |
| Gösterge | Tanım | Raporlama Düzeyi | Açıklama |
| Ürün Portföyü | | | |
| FS6 | Toplam portföyün iş kollarına göre bölge, büyüklük (örnek mikro finansman /KOBİ / kurumsal vs.) ve sektör bazında dağılımı | Tam | Bilgi için aşağıdaki linkte bulunan 2012 Konsolide Olmayan Yıllık ve Ara Dönem Mali Tablolar not 4.2.2'ye bakınız. http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/yatirimci_iliskileri/mali_tablolar_ve_sunumlar/konsolide_olmayan_yillik_ve_ara_donem_mali_tablolar.page? |
| FS7 | Sosyal fayda sağlamaya yönelik olarak geliştirilen ürün ve hizmetler için yapılan harcamalar (işkolu bazında) | Tam | • Müşteriler ve Sürdürülebilirlik sayfa 42 |
| FS8 | Çevresel fayda sağlamaya yönelik olarak geliştirilen ürün ve hizmetler için yapılan harcamalar (işkolu bazında) | Tam | • Müşteriler ve Sürdürülebilirlik sayfa 42 |
| Denetim | | | |
| FS9 | Çevresel ve sosyal politikalar ile ilgili risk yönetimi süreçlerinin uygulanma durumunu tespiti yönelik denetim çalışmalarının kapsamı ve sıklığı | Tam | Müşterilere kullanılan kredilerden kaynaklanan dolaylı etkileri kontrol etmek amacıyla tasarlanan ÇSKP ve ÇSEDS, ÇYS'nin bir parçasıdır. ÇYS'nin iç denetim prosedürü gereği, müfettişler, yılda bir kere ÇYS kapsamındaki departmanlarda, bölge müdürlüklerinde ve şubelerde prosedürlerin uygulanma durumunu kontrol ederler. İç denetimler tamamlandıktan sonra ÇYS'nin uygulanma durumu dış bir denetim firmasının onayından geçer. Denetimler, aralarında Zincirlikuyu'daki Genel Müdürlüğün departmanlarının da yer aldığı 23 merkezi kapsar. |
| Aktif Sahiplik | | | |
| FS10 | Portföyde yer alıp çevresel-sosyal konularda etkileşimli ilişki kurulan şirketlerin sayısı ve yüzdesi | Tam | ÇSKP, Garanti Bankası'nın portföyünde yer alan bütün şirketlere uygulanır. Buna ek olarak Banka, toplam yatırım tutan 20 milyon doları aşan yatırım projelerine ÇSEDS uygulamaktadır. • Çevre ve Sürdürülebilirlik sayfa 54 |
| FS11 | Negatif veya pozitif çevresel ve sosyal taramaya konu edilen aktiflerin yüzdesi | Tam | Raporlama döneminde negatif veya pozitif çevresel ve sosyal taramaya konu edilen aktif bulunmamaktadır. |
| FS12 | Raporlama yapan şirketin oy hakkına/oy kullanma konusunda tavsiyede bulunma olanağına sahip olduğu iştiraklerinde çevresel ve sosyal konularda uyguladığı oy kullanma politikaları | Tam | Raporlama döneminde, Garanti Bankası'nın oy hakkına/oy kullanma konusunda tavsiyede bulunma olanağına sahip olduğu iştiraklerinde, çevresel ve sosyal konularda oy kullanma politikası geliştirmesini gerektirecek bir durum oluşmamıştır. |

| Ekonomik | | | |
|---------------------------------|---|------------------|---|
| Gösterge | Tanım | Raporlama Düzeyi | Açıklama |
| Ekonomik Performans | | | |
| EC1 | Gelirler, işletme maliyetleri, çalışan ücretleri, bağışlar ve diğer toplumsal yatırımlar, birikmiş kârlar ve sermaye sağlayıcıları ile devletlere yapılan ödemeler de dâhil, üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer. | Tam | <p>Garanti Bankası'nın topluma olan ekonomik katkısı finansal performansın ötesine geçmektedir. Banka bir yandan istihdam alanı açar, maaş öder ve çalışanlarına yatırım yaparken, diğer yandan ödediği vergiler, tedarik zincirine sağladığı katkı ve müşteri ihtiyaçlarına uygun olarak ürettiği ürün ve hizmetlerle artı değer sağlamaktadır.</p> <ul style="list-style-type: none"> Özetle Garanti Bankası sayfa 6 <p>Daha fazla bilgi için aşağıdaki linkte bulunan 2011 Yıllık Raporu sayfa 22-26'ya ve sayfa 211'de başlayan Konsolide Finansal Rapora bakınız. http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/yatirimci_iliskileri/mali_tablolar_ve_sunumlar/yillik_faaliyet_raporlari_page?</p> |
| EC2 | İklim değişikliğinin kurumun mali sonuçlarına etkisi ve faaliyetlerinde yarattığı diğer riskler ve fırsatlar. | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Çevre ve Sürdürülebilirlik sayfa 54 |
| EC3 | Kurumun tanımlanmış fayda planı yükümlülüklerinin kapsamı. | Tam | <p>Daha fazla bilgi için aşağıdaki linkte bulunan 2011 Yıllık Raporu sayfa 229-230'a bakınız. http://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/yatirimci_iliskileri/mali_tablolar_ve_sunumlar/yillik_faaliyet_raporlari_page?</p> |
| EC4 | Devletten alınan önemli mali destek. | Tam | Garanti Bankası'nın devletten aldığı herhangi bir teşvik ve mali destek bulunmamaktadır. |
| Piyasadaki Konum | | | |
| EC5 | Cinsiyet bazında, işe giriş seviyesi ücretinin belli başlı faaliyet bölgelerinde uygulanan en düşük ücrete oranı | Tam | <ul style="list-style-type: none"> İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik sayfa 74 |
| EC6 | Önemli operasyon yerlerinde yerel tedarikçilere yapılan ödemelerle ilgili politikalar, uygulamalar ve harcama oranları. | Tam | <p>Garanti Bankası, hizmet döngüsünün devamında kilit role sahip olan ve Banka'ya mal ve hizmet sağlayan çok sayıda tedarikçi ile çalışmaktadır.</p> <p>Garanti Bankası, şube ağının günlük ihtiyaçlarını, çok sayıda yerel tedarikçiden sağlamaktadır. Banka, maliyet avantajına sahip bazı girdileri tek bir tedarikçiden toptan satın almaktadır. İstanbul'daki Genel Müdürlük'te faaliyet gösteren Satınalma Departmanı, temizlik hizmetleri ve ilgili malzemelerin %95 oranında yerel tedarikçilerden satın alınmasını gözetmektedir.</p> |
| EC7 | Önemli operasyon yerlerinde yerel işe alma usulleri ve yerel halktan işe alınmış üst yöneticilerin oranı. | Tam | Garanti Bankası, Türkiye'deki en iyi çalışanların tercihi olmaya, onları bünyesine katmaya ve insan kaynağında çeşitliliği geliştirmeye odaklıdır. Garanti Bankası, bu yaklaşımıyla ülke çapında müşterilerini daha iyi anlayabilmekte ve daha iyi hizmet sunabilmektedir. |
| Dolaylı Ekonomik Etkiler | | | |
| EC8 | Ticari, aynı veya hayır amaçlı girişimlerle, öncelikli olarak kamu yararına yapılan altyapı yatırımlarının ve sağlanan hizmetlerin geliştirilmesi ve etkisi. | Tam | <p>Garanti Bankası sadece finansal okur-yazarlığı artırmayı değil, toplumsal değer yaratmayı da hedefleyen birçok girişimde bulunmaktadır. Konu hakkında detaylı bilgiye aşağıdaki bölümlerden ulaşılabilir:</p> <ul style="list-style-type: none"> Müşteriler ve Sürdürülebilirlik sayfa 42 Sosyal Sorumluluk ve Sürdürülebilirlik sayfa 88 |
| EC9 | Etkilerin kapsamını da içerecek şekilde dolaylı ekonomik etkilerin anlaşılması ve tanımlanması. | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Sosyal Sorumluluk ve Sürdürülebilirlik sayfa 88 |
| Çevresel | | | |
| Gösterge | Tanım | Raporlama Düzeyi | Açıklama |
| Malzemeler | | | |
| EN1 | Kullanılan malzemelerin ağırlık ya da hacim cinsinden ifadesi | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Çevre ve Sürdürülebilirlik sayfa 54 |
| EN2 | Girdi olarak kullanılan geri dönüştürülmüş malzemelerin yüzdesi. | Tam | <p>Garanti Bankası'nın geri dönüşümlü malzeme kullanımı raporlama döneminde düşük seviyededir. Banka, iş döngüsü kapsamında ortaya çıkan atıkların yetkili geri dönüşüm firmalarına gönderilmesini öngören Geri Dönüşüm Programı'nı başlatmıştır.</p> <ul style="list-style-type: none"> Çevre ve Sürdürülebilirlik sayfa 54 |
| Enerji | | | |
| EN3 | Birincil enerji kaynağına göre doğrudan enerji tüketimi. | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Çevre ve Sürdürülebilirlik sayfa 54 |

GRI Onayı ve Endeksi

| Gösterge | Tanım | Raporlama Düzeyi | Açıklama |
|---|--|------------------|--|
| EN4 | Birincil enerji kaynağına göre dolaylı enerji tüketimi. | Tam | Garanti Bankası iki kaynaktan elektrik satın almaktadır. Banka'nın elektrik ihtiyacının büyük bölümü ikili bir anlaşma kapsamında özel bir üreticiden satın alınmaktadır. Raporlama döneminde Banka, elektrik enerjisini kömür bazlı termal bir santrali bulunan bir üreticiden almıştır. Bu rapor yayınlandığı tarihte ise Banka, elektrik enerjisi ihtiyacının ana kısmının tedariki konusunda hidroelektrik bir santrale sahip olan bir şirketle anlaşma imzalamıştır. Geri kalan elektrik enerjisi yerel dağıtıcılardan satın alınmaktadır. İkili anlaşmalara rağmen Banka, elektriğini ulusal dağıtım ağından almaktadır ve herhangi bir üretici ile doğrudan bir hat bağlantısına sahip değildir. Sonuç olarak Garanti Bankası'nın kullandığı elektriğin tamamı ulusal ağ üzerinden aktarılmaktadır. Bu nedenle, uluslararası standartlara (GHG Protokol) uygun olarak Kapsam 2 emisyonlarının hesaplanmasında ağ emisyon faktörü (GEF) esas alınmaktadır. Konu hakkında detaylı bilgiye aşağıdaki bölümlerden ulaşılabilir: <ul style="list-style-type: none"> Çevre ve Sürdürülebilirlik sayfa 54 |
| EN5 | Kaynakların korunması ve verimliliği artırma çalışmaları sayesinde sağlanan enerji tasarrufu. | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Çevre ve Sürdürülebilirlik sayfa 54 |
| EN6 | Enerji verimliliği sağlayan veya yenilenebilir enerji kullanan ürün ve hizmetler sağlama girişimleri ve bu girişimlerin sonucunda enerji gereksinimlerindeki azalmalar. | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Çevre ve Sürdürülebilirlik sayfa 54 |
| EN7 | Dolaylı enerji tüketimini azaltma girişimleri ve elde edilen azalmalar. | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Çevre ve Sürdürülebilirlik sayfa 54 |
| Su | | | |
| EN8 | Kaynağına göre toplam su çekimi. | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Çevre ve Sürdürülebilirlik sayfa 54 |
| EN9 | Su çekimi nedeniyle önemli ölçüde etkilenen su kaynakları | - | Geçerli değildir. |
| EN10 | Geri dönüştürülen ve tekrar kullanılan su miktarı ve yüzdesi. | - | Geçerli değildir. |
| Biyçeşitlilik | | | |
| EN11 | Koruma alanlarının ve koruma alanlarında olmayıp yüksek biyoçeşitlilik değerine sahip alanların içinde ya da sınırında sahip olunan, kiralanan, yönetilen arazilerin yeri ve büyüklüğü. | - | Bu konu, Garanti Bankası'nın iş alanı ile ilgili olmadığından, raporlama yapılmamaktadır. Garanti Bankası'nın gayrimenkul portföyü büyük şehirlerde veya kırsal kesimde şehir merkezlerinde yer alan binalardan oluşmuştur. Dolayısıyla bu portföyün biyoçeşitlilik ve habitata doğrudan etkisi bulunmamaktadır. Buna rağmen Banka, biyoçeşitlilik üzerindeki olası etkilerin azaltılması konusunda belli başlı müşterileriyle, çevresel politikalarının uygulanması suretiyle işbirliği yapmaktadır. |
| EN12 | Koruma alanlarındaki ve koruma alanlarında olmayıp yüksek biyoçeşitlilik değerine sahip alanlardaki faaliyet, ürün ve hizmetlerin biyoçeşitlilik üzerindeki önemli etkilerinin tanımlanması. | - | Bakınız EN11 |
| EN13 | Koruma altına alınmış veya rehabilite edilmiş doğal ortamlar. | - | Geçerli değildir. |
| EN14 | Biyçeşitlilik üzerindeki etkilerin yönetimi için geliştirilen stratejiler, güncel aksiyonlar ve gelecek planları. | - | Geçerli değildir. |
| EN15 | Faaliyetler nedeniyle doğal ortamları etkilenmiş, IUCN Kırmızı Listesindeki ve ulusal koruma listesindeki türlerin, yok olma riski derecesiyle birlikte sayısı. | - | Geçerli değildir. |
| Emisyonlar, Sıvı ve Katı Atıklar | | | |
| EN16 | Ağırlığa göre toplam doğrudan ve dolaylı sera gazı emisyonları. | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Çevre ve Sürdürülebilirlik sayfa 54 |
| EN17 | Ağırlığa göre, ilgili diğer dolaylı sera gazı emisyonları. | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Çevre ve Sürdürülebilirlik sayfa 54 |
| EN18 | Sera gazı emisyonlarını azaltma girişimleri ve elde edilen azalmalar. | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Çevre ve Sürdürülebilirlik sayfa 54 |
| EN19 | Ağırlığa göre, ozon tüketen maddelerin emisyonları. | Tam | Garanti Bankası yakın zamanda hizmete soktuğu veya yenilediği şube mekanlarında, R410 gazı ile çalışan havalandırma cihazları kullanmaya başlamıştır. R410 gazı R22'ye oranla ozon tabakasına daha az zarar vermektedir. <ul style="list-style-type: none"> Çevre ve Sürdürülebilirlik sayfa 54 |
| EN20 | Türüne ve ağırlığına göre, NOx, SOx ve diğer önemli hava emisyonları. | - | Garanti Bankası, faaliyetleriyle örtüşmediğinden bu göstergiyi yanıtlamamaktadır. Banka'nın faaliyetleri bu türden emisyonlara yol açmamaktadır. |
| EN21 | Kalitesine ve varış noktasına göre toplam su deşarjı. | - | Garanti Bankası, faaliyetleriyle örtüşmediğinden bu göstergiyi yanıtlamamaktadır. Banka'nın kullanılmış su deşarjı doğrudan kamuya ait atık su tesisine iletilmektedir. |

| Gösterge | Tanım | Raporlama Düzeyi | Açıklama |
|---|--|------------------|---|
| EN22 | Türüne ve bertaraf yöntemine göre, toplam atık ağırlığı. | Tam | • Çevre ve Sürdürülebilirlik sayfa 54 |
| EN23 | Önemli sızıntıların toplam sayısı ve hacmi. | Tam | Raporlama döneminde Garanti Bankası binalarında önemli bir sızıntı olmamıştır. Ayrıca Banka'nın faaliyet alanı, önemli miktarda tehlikeli madde sızıntısı riski taşımamaktadır. |
| EN24 | Basel Konvansiyonu I,II, III ve VIII ekleri kapsamında zararlı kabul edilen atıklardan taşınan, ihraç edilen, ithal edilen veya işlenen miktarları ile yurt dışına gönderilen atıkların oranı. | - | Geçerli değildir. |
| EN25 | Raporlama yapan kurumun su ve atık deşarjından etkilenen su ve diğer doğal ortamların adı, ölçüğü, statüsü ve biyoçeşitliliği. | - | Geçerli değildir. |
| Ürün ve Hizmetler | | | |
| EN26 | Ürün ve hizmetlerin çevresel etkilerini azaltmaya yönelik girişimler ve bu etki azalımının boyutları. | Tam | • Çevre ve Sürdürülebilirlik sayfa 54 |
| EN27 | Satılmış ürünlerin ve bunların ambalaj malzemelerinin kategorilere göre geri toplanma yüzdesi. | - | Garanti Bankası, ürün ve hizmetleri ambalaj gerektirmedikinden, bu göstergelyi yanıtlamamaktadır. |
| Uyum | | | |
| EN28 | Çevresel yasa ve yönetmeliklere uyulmaması halinde uygulanan önemli para cezalarının maddi değeri ve parasal olmayan yaptırımların toplam sayısı. | Tam | Raporlama döneminde Garanti Bankası'nda bu tür bir olay yaşanmamıştır. |
| EN29 | Kurumun ürünlerinin ve diğer mal ve malzemenin nakliyesi sırasında ve kurumun nakliye elemanları tarafından meydana getirilen çevre etkisi. | - | Geçerli değildir. |
| Genel | | | |
| EN30 | Türlerine göre çevre koruma amacıyla yapılan toplam harcama ve yatırımlar. | - | Geçerli değildir. |
| Sosyal: İşgücü Uygulamaları ve İnsana Yakışır İş | | | |
| Gösterge | Tanım | Raporlama Düzeyi | Açıklama |
| İstihdam | | | |
| LA1 | İstihdam türüne, iş sözleşmesine bölgesine ve cinsiyete göre toplam işgücü. | Tam | • İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik sayfa 74 |
| LA2 | Yaş grubuna, cinsiyete ve bölgeye göre personel devir hızı ve kurumdaki ayrılanların toplam sayısı. | Tam | • İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik sayfa 74 |
| LA3 | Tam zamanlı çalışanlara sağlanan ancak geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan faydalar. | - | Geçerli değildir. |
| LA15 | İzin bitimi sonrası işe geri dönen çalışanların cinsiyet bazında izin günü sayısı. | Tam | • İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik sayfa 74 |
| İşgücü/Yönetim İlişkileri | | | |
| LA4 | Toplu iş sözleşmeleri kapsamına giren çalışanların yüzdesi. | Tam | Garanti Bankası'nda toplu iş sözleşmesi uygulaması yoktur. Çalışanlar, kişisel olarak istihdam edilmekte ve Türkiye'de geçerli İş Kanunu kapsamındaki haklarını eksiksiz kullanabilmeleri sağlanmaktadır. |
| LA5 | Toplu sözleşmelerde belirtilip belirtilmediği de dâhil, önemli operasyonel değişiklikler konusunda asgari ihbar süresi. | Tam | Garanti Bankası işten çıkarma uygulamalarına başvurmamaya gayret göstermektedir. Ancak, yeniden yapılanma veya işten çıkarma kaçınılmaz olduğunda, uygulanan süreçler ve ilkeler, işten çıkarılan çalışanın mümkün olan en az seviyede etkilenmesini hedeflemektedir. |
| İş Sağlığı ve Güvenliği | | | |
| LA6 | İş sağlığı ve güvenliği programları kapsamında faaliyet gösteren çalışan sağlığı ve güvenliği komitelerinde temsil edilen çalışanların oranı | - | Geçerli değildir. |
| LA7 | Yaralanma, meslek hastalıkları, kaybedilen günler ve işe devamsızlık oranları ve ölümlerle sonuçlanan iş kazalarının bölgelere ve cinsiyete göre dağılımı. | Tam | Raporlama döneminde herhangi bir meslek hastalığı, yaralanma veya ölümlerle sonuçlanan kaza meydana gelmemiştir. İşe devamsızlık gün sayısı, kadın çalışanlar için 32.280 gün, erkek çalışanlar için 12.895 gündür. |
| LA8 | Ciddi hastalıklarla ilgili olarak işgücü mensuplarına, ailelerine veya yerel halka yardım etmek üzere uygulanan eğitim, öğretim, rehberlik, hastalık önleme ve risk kontrol programları. | Tam | Garanti Bankası'nın intraneti, griple mücadele gibi çok sayıda konuya kolaylıkla ulaşılan bilgiler içermektedir. Raporlama döneminde 1.407 çalışan ofis ergonomisi ve 13.265 çalışan iş sürekliliği yönetimi konularında eğitim almıştır. |

GRI Onayı ve Endeksi

| Gösterge | Tanım | Raporlama Düzeyi | Açıklama |
|---|--|------------------|--|
| LA9 | Sendikalarla yapılan resmi sözleşmeler kapsamındaki sağlık ve güvenlik konu başlıkları. | - | Geçerli değildir. |
| Eğitim ve Öğretim | | | |
| LA10 | Çalışan kategorisine göre, çalışan başına düşen yıllık ortalama eğitim saatleri. | Tam | • İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik sayfa 74 |
| LA11 | Çalışanların istihdam edilebilirliğinin sürekliliğini destekleyen ve onlara kariyerlerinin bitiminde yardım edecek beceri geliştirme ve yaşam boyu eğitim programları. | Tam | • İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik sayfa 74 |
| LA12 | Düzenli şekilde performans ve kariyer gelişimi değerlendirmesi alan çalışanların cinsiyete göre yüzdesi. | Tam | • İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik sayfa 74 |
| Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği | | | |
| LA13 | Çalışanların cinsiyet, yaş grubu, azınlık grubu üyeliği ve diğer çeşitlilik göstergelerine göre dağılımı ve yönetim organlarının kompozisyonu. | Tam | • Garanti Bankası'nın Kurumsal Yönetim Yapılanması sayfa 34 |
| Kadın ve Erkek Çalışanların Eşit Ücretlendirmesi | | | |
| LA14 | Çalışan kategorisine göre erkek çalışanların kök ücretlerinin kadınlarınkine oranı. | Tam | Garanti Bankası'nın ücretlendirme sistemi tamimiyle performansa dayalı olduğundan, kadın ve erkek çalışanların maaşlarında cinsiyete dayanan farklılık yoktur. • İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik sayfa 74 |
| Sosyal: İnsan Hakları | | | |
| Gösterge | Tanım | Raporlama Düzeyi | Açıklama |
| Yatırım ve Satınalma Uygulamaları | | | |
| HR1 | İnsan hakları ile ilgili hükümler içeren veya insan hakları taramasından geçen önemli yatırım anlaşmalarının yüzdesi ve toplam sayısı. | Tam | Garanti Bankası ÇSKP, kurumsal müşterilerin faaliyetlerinin çevresel ve sosyal riskler (insan haklarına etkileri dahil) açısından irdelenmesini öngörmektedir. Banka'nın bilgisi dahilinde, raporlama döneminde bu konularda incelemeye konu olmuş bir müşteri yoktur. |
| HR2 | İnsan hakları ve alınan önlemler konusunda taramadan geçen önemli tedarikçilerin ve yüklenicilerin yüzdesi. | Tam | Garanti Bankası'nın Etik Kuralları ve E-Eğitim Programı'na ek olarak, Banka, Sürdürülebilirlik E-Eğitim Programı da sunmuştur. 2012 itibarıyla, bu eğitimin bir kısmında, Banka personeline 7612 saat eğitim verilmiştir. Aynı kapsamda çocuk işçi çalıştıran ve insan haklarına aykırı davranan kişi ve şirketlere Garanti Bankası tarafından kredi verilmeyeceği duyurulmuştur. 2012 yılında kişi başına eğitim 30 saat olup, eğitimi tamamlama oranı %88'dir. |
| HR3 | Eğitim alan çalışanların yüzdesi de dâhil olmak üzere, operasyonlarla ilgili olan insan hakları unsurları hakkındaki politika ve prosedürler konusunda verilen toplam çalışan eğitimi saatleri. | Tam | • İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik sayfa 74 |
| Ayrımcılık Yapmama | | | |
| HR4 | Ayrımcılık konusunda toplam vaka sayısı ve alınan önlemler. | Tam | Raporlama döneminde ayrımcılık konusunda herhangi bir olay yaşanmamıştır. |
| Örgütlenme Özgürlüğü ve Toplu Sözleşme | | | |
| HR5 | Örgütlenme özgürlüğünü kullanma ve toplu sözleşme yapma haklarının önemli ölçüde risk altında olabileceği operasyonlar ve bu hakları desteklemek üzere alınan önlemler. | Tam | Garanti Bankası, anayasal bir hak olan sendikalaşmaya saygı duyar. Tüm çalışanlar, sendikal üyelik konusunda serbesttir ve hür iradeleriyle hareket ederler. Raporlama döneminde Garanti Bankası'nda herhangi bir sendikal faaliyet söz konusu olmamıştır. Garanti Bankası'nın personel yönetmeliği ve etik ilkelerinde belirtildiği üzere, hiçbir çalışan ticari bir faaliyette yer alamaz. Raporlama döneminde Banka'nın bilgisi dahilinde, çalışanlarının sendikalaşma hakkını ihlal eden bir tedarikçi olmamıştır. |
| Çocuk İşçiliği | | | |
| HR6 | Çocuk işçiliği vakaları açısından önemli risk içerdiği belirlenen operasyonlar ve çocuk işçiliğinin ortadan kaldırılmasına yönelik olarak alınan önlemler. | Tam | Raporlama döneminde çocuk işçi riski tespit edilmemiştir. Garanti Bankası faaliyetlerini Türkiye'deki yasalara uygun olarak yürütmektedir. Banka, gerek kendi işinde gerekse tedarikçilerinde çocuk işçi kullanımını kesinlikle kabul etmemektedir. Buna ek olarak, ÇSKP gereği, çocuk işçi çalıştırdığı tespit edilen müşteriler, hiçbir surette finanse edilmeyeceklerdir. |
| Zorla veya Zorunlu Tutarak Çalıştırma | | | |
| HR7 | Zorla veya zorunlu tutarak çalıştırma vakaları açısından önemli risk içerdiği belirlenen operasyonlar ve zorla veya zorunlu tutarak çalıştırmanın ortadan kaldırılmasına yönelik olarak alınan önlemler. | Tam | Müşterilerinin, tedarikçilerinin ve iş ortaklarının uygulamalarını da kapsamak üzere, Garanti Bankası zorla veya zorunlu tutarak çalıştırmayı kabul etmez ve desteklemez. |
| HR8 | İnsan hakları konusunda kurumun politikaları ve prosedürleri ile ilgili eğitime tabi tutulan güvenlik personelinin yüzdesi. | Tam | Sürdürülebilirlik E-Eğitim Programı kapsamında, 2012 itibarıyla, Banka personeline 7612 saat eğitim verilmiştir. Aynı kapsamda çocuk işçi çalıştıran ve insan haklarına aykırı davranan kişi ve şirketlere Garanti Bankası tarafından kredi verilmeyeceği duyurulmuştur. 2012 yılında güvenlik elemanlarının eğitimi tamamlama oranı %94'tür. |

| Gösterge | Tanım | Raporlama Düzeyi | Açıklama |
|-----------------------|--|------------------|---|
| HR9 | Yerli halkın haklarının ihlali konusundaki vaka sayısı ve alınan önlemler. | - | Geçerli değildir. |
| Değerlendirme | | | |
| HR10 | İnsan hakları açısından incelemeye veya etki değerlendirmesine tabi olan faaliyetlerin oranı ve sayısı. | Tam | Raporlama döneminde hiçbir faaliyet insan hakları açısından incelemeye veya etki değerlendirmesine tabi olmamıştır. |
| İyileştirme | | | |
| HR11 | İnsan hakları konusunda yapılan ve mekanizmalar kapsamında çözüme ulaştırılan şikayetlerin sayısı | Tam | Raporlama döneminde insan haklarına aykırılık vakasına rastlanmamıştır. |
| Sosyal: Toplum | | | |
| Gösterge | Tanım | Raporlama Düzeyi | Açıklama |
| Yerel Halk | | | |
| SO1 (FSSS) | Giriş, işletme ve çıkış da dâhil, operasyonların yerel halk üzerindeki etkilerini değerlendiren ve yöneten tüm programların ve uygulamaların niteliği, kapsamı ve etkililiği | Tam | Bakınız SO1 (G3.1) |
| SO1 (G3.1) | Toplum üzerinde etki ve fark yaratmaya odaklı faaliyetlerin ve gelişim programlarının oranı. | Tam | <p>Garanti Bankası, müşterilerine özenli davranarak sorumlu finansal ürün ve hizmetler sunma yükümlülüğüne uygun hareket etmeye odaklıdır. Banka'nın hedefi temel bankacılık ürün ve hizmetlerini, toplumun tüm kesimleri tarafından kolaylıkla ulaşılabilir formatlarda sunmaktır.</p> <p>Banka, geri ödeme gücüne sahip müşterilere kredi kullandırılmasını sağlayacak kredilendirme politika ve prosedürlerine sahip bulunmayı, temel bir sorumluluk olarak kabul etmektedir. Banka, diğer taraftan, kredilerini geri ödeme konusunda sıkıntı yaşayan müşterilerine pratik, hassas ve destekleyici bir yaklaşım sergilemeyi hedeflemektedir.</p> <p>Garanti Bankası'nın hedefi, dengeli, bilinçli ve şeffaf kararlar çerçevesinde müşterileri ile çalışmak ve onların işlerini, sosyal ve çevresel riskleri yönetme şekillerini geliştirmelerini ve olanaklardan en yüksek oranda faydalanmalarını sağlamaktır. Banka'nın bu yaklaşımı net politikalar ve ilkeler, tarama araçları ve kaynakları, çalışan eğitimleri ve mümkün olan durumlarda paydaş katılımı ile desteklenmektedir.</p> <p>Garanti Bankası aynı zamanda kurumsal sosyal sorumluluk projeleriyle de topluma katkıda bulunmaktadır.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Müşteriler ve Sürdürülebilirlik sayfa 42 • Çevre ve Sürdürülebilirlik sayfa 54 • Sosyal Sorumluluk ve Sürdürülebilirlik sayfa 88 |
| FS13 | Az nüfuslu veya ekonomik olarak gelişmemiş bölgelerdeki hizmet noktaları | Tam | Garanti Bankası'nın az nüfuslu bölgelerde hizmet noktası bulunmamaktadır. |
| FS14 | Engellilerin finansal hizmetlere erişimini geliştirmeye yönelik inisiyatifler | Tam | <ul style="list-style-type: none"> • Müşteriler ve Sürdürülebilirlik sayfa 42 |
| SO9 | Yerel halkın üzerinde potansiyel veya mevcut negatif etkisi bulunan faaliyetler. | Tam | <p>Raporlama döneminde Banka'nın yerel halkın üzerinde potansiyel veya mevcut negatif etkisi bulunan bir faaliyeti olmamıştır. Diğer taraftan Garanti Bankası, dolaylı çevresel ve sosyal etkilerini ÇSKP ve ÇSEDS ile kontrol etmeyi hedeflemektedir.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Çevre ve Sürdürülebilirlik sayfa 54 |
| SO10 | Yerel halkın üzerinde potansiyel veya mevcut negatif etkisi bulunan faaliyetlere uygulanan önleyici ve giderici tedbirler. | Tam | <p>Garanti Bankası, dolaylı çevresel ve sosyal etkilerini ÇSKP ve ÇSEDS ile kontrol etmeyi hedeflemektedir.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Çevre ve Sürdürülebilirlik sayfa 54 |
| Yolsuzluk | | | |
| SO2 | Yolsuzlukla ilgili riskler yönünden analiz edilen işletme birimlerinin yüzdesi ve toplam sayısı | Tam | İç kontrol gözetim faaliyetleri, önceden tanımlanmış ve tüm Banka'yı dikkate alan erken uyarı sinyalleri üzerine kurgulanmış sahtecilik senaryoları temelinde yürütülmektedir. Teftiş heyeti, tüm Genel Müdürlük birimlerini periyodik olarak incelemektedir. Banka'nın Anti-Fraud Komitesi, Banka'nın herhangi bir noktasında yaşanabilecek dış sahtecilik olaylarının tanımlanması, kontrolü ve önlenmesi amacıyla sürekli olarak stratejiler geliştirmektedir. |
| SO3 | Kurumun yolsuzluğu önleme politika ve prosedürleri konusunda eğitim alan çalışanların yüzdesi | Tam | <ul style="list-style-type: none"> • İnsan Kaynağı ve Sürdürülebilirlik sayfa 74 |

GRI Onayı ve Endeksi

| Gösterge | Tanım | Raporlama Düzeyi | Açıklama |
|-------------------------------------|---|------------------|--|
| Kamu Politikası | | | |
| SO5 | Kamu politikalarına karşı tutum ve kamu politikası geliştirmeye ve lobi faaliyetlerine katılım. | Tam | Garanti Bankası kamu politikaları ve kamu politikası geliştirme faaliyetleri içinde yer almamaktadır. |
| SO6 | Ülkelere göre siyasi partilere, politikacılara ve ilgili kuruluşlara yapılan mali ve aynı yardımların tutarı. | - | Geçerli değildir. |
| Rekabeti Kısıtlayan Davranış | | | |
| SO7 | Rekabeti kısıtlayan davranış, tröst ve tekelleştirme uygulamalarına yönelik yapılan yasal işlemlerin toplam sayısı ve bu işlemlerin sonuçları. | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Garanti Bankası'nın Kurumsal Yönetim Yapılanması sayfa 34 |
| Uyum | | | |
| SO8 | Yasa ve yönetmeliklere uyulmaması nedeniyle kesilen önemli cezaların parasal değeri ve parasal olmayan yaptırımların toplam sayısı | Tam | Raporlama döneminde yasa ve yönetmeliklere uyulmaması nedeniyle kesilen önemli parasal olmayan ceza bulunmamaktadır. Raporlama döneminde alınan cezalar için lütfen Garanti Bankası'nın Kurumsal Yönetim Yapılanması - "Yasal uyumsuzlukların giderilmesi ve cezalar" sayfa 39'a bakınız. |
| Sosyal: Ürün Sorumluluğu | | | |
| Gösterge | Tanım | Raporlama Düzeyi | Açıklama |
| Müşteri Sağlığı ve Güvenliği | | | |
| PR1 | İyileştirilmek üzere ürünlerin ve hizmetlerin sağlık ve güvenlik etkilerinin değerlendirildiği yaşam döngüsü evreleri ve bu prosedürlere tabi olan ana ürün ve hizmet kategorilerinin yüzdesi | Tam | <p>Garanti Bankası'nın ürün ve hizmet geliştirme sürecinde, tüm ürün ve hizmetlerinin müşterilerin, yasa koyucuların ve diğer ilgililerin gereksinimlerini karşılamaya özel dikkat göstermektedir.</p> <ul style="list-style-type: none"> Müşteriler ve Sürdürülebilirlik sayfa 42 |
| PR2 | Ürünlerle ilgili yasa ve gönüllü standartlarla belirlenen sağlık ve güvenlik kurallarına uyulmaması sonucunda ortaya çıkan vaka sayısı ve sonuçları. | - | Geçerli değildir. |
| Ürün ve Hizmet Etiketlemesi | | | |
| PR3 | Prosedürlerin gerekli gördüğü ürün ve hizmet bilgilerinin türü ve bu bilgi gerekliliklerine tabi olan ana ürün ve hizmetlerin yüzdesi | Tam | <p>Garanti Bankası, yasalara uygun olarak ürün ve hizmetleri hakkındaki her türlü bilgilendirmeyi yapmaktadır. Bu kapsamda Banka, yasaların gerekli gördüğü her türlü bilgilendirmeyi sağladığı gibi, tüketici açısından yararlı olacağına ve objektif karar vermesine yardımcı olacağına inandığı her türlü ek bilgilendirmeyi de yapmaktadır.</p> <ul style="list-style-type: none"> Müşteriler ve Sürdürülebilirlik sayfa 42 |
| PR4 | Ürün ve hizmetlerle ilgili yasa ve gönüllü standartlarla belirlenen içerik bilgisi ve ambalaj kurallarına uyulmaması sonucunda ortaya çıkan vaka sayısı ve sonuçları. | - | Geçerli değildir. |
| PR5 | Müşteri memnuniyetini ölçen araştırmaları da içeren müşteri memnuniyeti uygulamaları. | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Müşteriler ve Sürdürülebilirlik sayfa 42 |
| FS16 | Hedef kitlesine göre finansal okur yazarlığı geliştirmeye yönelik inisiyatifler | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Müşteriler ve Sürdürülebilirlik sayfa 42 |
| Pazarlama İletişimi | | | |
| PR6 | Reklam, tanıtım ve sponsorluk da dâhil, pazarlama iletişimi ile ilgili yasalara, standartlara ve gönüllü kurallara bağlı kalmaya yönelik programlar | Tam | Garanti Bankası, ürün ve hizmetler hakkındaki bilgilerin kamuoyuna açıklanmasını düzenleyen kanunlara tam uyum içinde faaliyet göstermektedir. Banka, aynı zamanda, her türlü pazarlama ve iletişim faaliyetinin Türkiye'de geçerli mevzuata tam uyum içinde olmasına özen göstermektedir. |
| PR7 | Sonuçların türüne göre, reklam, tanıtım ve sponsorluk da dâhil, pazarlama iletişimi ile ilgili yönetmeliklere ve gönüllü kurallara uyum sağlamama vakalarının toplam sayısı. | Tam | Rekabet Kurulu'nun kestiği 8 milyon TL'lik ceza dışında, Banka raporlama döneminde 3 milyon TL'yi aşan bir ceza almamıştır. |
| Müşteri Gizliliği | | | |
| PR8 | Müşterinin kişisel gizliliğinin ihlalleri ve müşteri verilerinin kaybedilmesi ile ilgili doğrulanmış toplam şikayet sayısı. | Tam | Rekabet Kurulu'nun kestiği 8 milyon TL'lik ceza dışında, Banka raporlama döneminde 3 milyon TL'yi aşan bir ceza almamıştır. |
| Uyum | | | |
| PR9 | Ürün ve hizmetlerin tedariki ve kullanımı ile ilgili yasa ve yönetmeliklere uyulmaması nedeniyle kesilen önemli cezaların parasal değeri | Tam | <ul style="list-style-type: none"> Garanti Bankası'nın Kurumsal Yönetim Yapılanması sayfa 34 |

www.garanti.com.tr