

DESIGN & CONTENT

FM Data İletişim ve roundabout tarafından yapılan
Raporlama ve Kurumsal Yayıncılık Hizmetleri tanıtım kitapçığıdır.



HİZMETLER

Raporlama

- Faaliyet Raporu
- Kurumsal Sosyal Sorumluluk Raporu
- Sürdürülebilirlik Raporu
- İnteraktif Rapor
- Sunum Tasarımı

Kurumsal Yayıncılık

- Kurumsal Profil Kitabı
- Bülten (Newsletter)
- Kurum içi Dergi
- E-dergi
- Katalog

ÇÖZÜMLER

- İçerik oluşturma
- Editörlük desteği
- Konsept tasarım
- Görsel uygulama
- İllüstrasyon
- Fotoğraf çekimi
- Baskı
- Çeviri

GARANTİ BANKASI

Proje / Faaliyet Raporu

Yıl / 2016

Dil / Türkçe - İngilizce

İllustrasyon / İrem Çağırğan

LACP Vision Awards
Faaliyet Raporları Yarışması
Gümüş Ödül - 97/100

LACP Vision Awards
Türkiye'nin En İyi
20 Raporu Listesi

LACP Vision Awards
EMEA Bölgesi En İyi
80 Raporu Listesi

14. Stevie Awards
En İyi Faaliyet Raporu Basılı Kategorisi
Gümüş Stevie

Mercomm ARC
Geleneksel Olmayan Faaliyet Raporu
Bankalar - Uluslararası Kategorisi
Altın Ödül

ÇAĞRI MERKEZİ

72,8 MİLYON
MÜŞTERİ İLETİŞİMİ

4 MİLYON
ADET ÜRÜN SATIŞI

34 SANİYE
ORTALAMA YANITLAMA
HIZI İLE SEKTÖR LİDERİ

Üçüncü teknolojik altyapı, ritmik ve dinamik çalışanları, müşterilerine sunduğu yenilikçi ve çözüm odaklı yaklaşımıyla Garanti Bankası Çağrı Merkezi, müşterilerine benzersiz bir deneyim yaşatma amacıyla pkk'ye yolculuğunda sektöre öncülük etmeye devam ediyor.

18 yıl geride bırakan Çağrı Merkezi, kaliteli ve kaliteli hizmet vermenin önemini bilincine, müşterilerinin ihtiyaçlarını anında ve doğru analiz ederek, müşterilerine, kolay ulaşılabildiği ilk temasta çözüm odaklı hizmet ve servisler sunuyor. Bunun yanında, banka stratejilerine paralel oluşturduğu finansal ürün portföyü ile bu

18 yıl boyunca pkk'ye 163'ünü merkez olarak Bankası Çağrı Merkezi, müşteri ve çözüm odaklı hizmet sunan pkk'lerin en iyisi olarak kabul edilmiştir. Bu başarıyı sağlayan Garanti Bankası Çağrı Merkezi kadrosu ile sektörün en iyi çağrı merkezidir. Garanti Bankası Çağrı Merkezi'nin müşteri hizmetleri departmanı, çağrı merkezini en iyi şekilde yönetmektedir.

Garanti Bankası Çağrı Merkezi, müşteri hizmetleri departmanı, çağrı merkezini en iyi şekilde yönetmektedir. Garanti Bankası Çağrı Merkezi, müşteri hizmetleri departmanı, çağrı merkezini en iyi şekilde yönetmektedir.

SAYILARLA GARANTİ

ŞUBE	ATM
971	4.825
983	4.504
1.005	4.152
1.001	4.003
936	3.908

19.689
ÇALIŞAN SAYISI

3.682.950
MOBİL BANKACILIK
MÜŞTERİ SAYISI**

14.615.584
TOPLAM
MÜŞTERİ SAYISI

4.878.893
DİJİTAL BANKACILIK
MÜŞTERİ SAYISI**

635.865
POS
TERMINALLERİ*

8.930.780
BANKA KARTI

9.792.199
KREDİ KARTLARI

29,4
TÜKETİCİ
(Milyar TL)

29,4
ÖZKAYNAKLAR
(Milyar TL)



GARANTİ BANKASI 2016 FAALİYET RAPORU

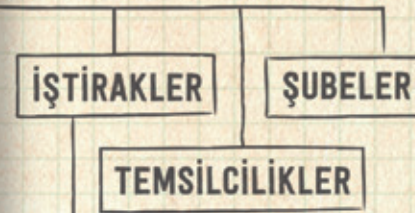




Dünya'nın En Güçlü

BANKASI

anya, Rusya, Hollanda, Almanya,
riçre, Ukrayna, İngiltere, Kıbrıs,
Malta, Lüksemburg, Çin



11. Stevie Awards
Uluslararası İş Ödülleri Kategorisi
Bronz Stevie

Mercomm 2014
İnfoGrafikler Kategorisi
Gümüş Arc

LACP Vision Awards
Faaliyet Raporları Yarışması
Altın Ödül

Spotlight Ödülleri
Gümüş Ödül

Mercomm 2014
Bankalar - Avrupa Kategorisi
Bronz Galaksi

LACP Vision Awards
Avrupa/Orta Doğu/Afrika
Başarı Ödülü

Spotlight Ödülleri
En İyi 40
İletişim Materyalleri

Mercomm 2014
Geleneksel Olmayan
Faaliyet Raporları Kategorisi
Onur Ödülü

LACP Vision Awards
Avrupa/Orta Doğu/Afrika
En İyi 80 Faaliyet Raporu

GMK
33. Grafik Ürünler Sergisi
Tasarım Başarı Ödülü

Romanya'da

78 ŞUBE
280 ATM

7.300
110
BONUS

GARANTİ: TÜRKİYE'NİN ÖNCÜ BANKASI

MÜŞTERİ ORANLI BÜYÜME STRATEJİSİ VE YÖNETİM KANITLANMIŞ BAŞARILI GÖLEMLERİNİ ÖZETLEME İÇİN SAĞLANAN BİR PLATFORM OLUŞTURUYOR.

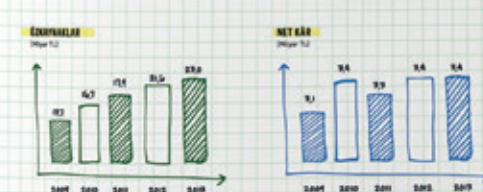
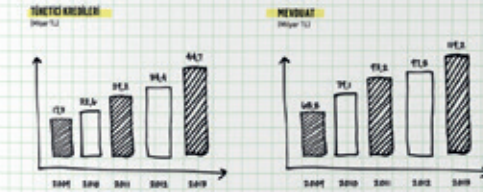
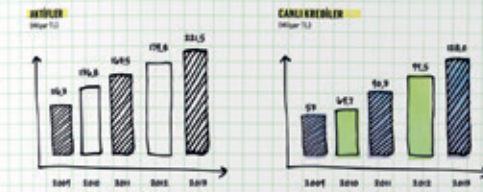
- Üstün teknolojik altyapıya sahip bankacılık sistemleri
- İş alanlarıyla bütünlüklü teknoloji
- 90'lardan beri teknolojiye sürekli yatırım
- Teknik & dinamik insan kaynağı
- Rakipleri eğitimi
- Performansla ilgili tepkili sistemi
- Operasyonel verimlilik
- Üstün müşteri verimliliği
- 1000 merkezleşme oranı
- Müşteri odaklı, yenilikçi ürünler ve hizmetler
- Hoş ve etkin çalışan sunan çok kanallı müşteri
- Bilgiyi yönetimi araçları
- Kanıtlanmış bankacılık deneyimi sunan köklüdeğişik kanallı stratejileri
- İnternet & Mobil Bankacılık
- ATM
- Çağrı Merkezi
- Şube ağı



- Müşteri için
- Çalışanlar için
- Hissedarlar için
- Stajyerler için
- Türkiye'nin en değerli şirketi...
- Yatırım gücü ağı
- 2022'den beri 3 katına çıkan şube sayısı
- Türkiye'nin 1000'uncü en büyük şirketi
- Müşteri Odaklılık Etkisi
- Arka uç süreçleriyle müşteri deneyiminde yarattıkları fark.

Finans Göstergeleri	2009	2010	2011	2012	2013
Şube	792	852	918	938	1.021
ATM	2.758	3.028	3.298	3.508	4.028
POS*	205.245	428.224	498.842	502.818	524.148
Stajyer/Müşteri Sayısı	8.688.825	9.774.724	10.751.803	11.774.792	12.402.077
Mobil Bankacılık Müşteri Sayısı**	-	-	148.079	438.034	842.382
İnternet Bankacılık Müşteri Sayısı**	1.122.229	1.888.709	2.588.344	2.367.473	2.858.329
Kredi Kartları	1.921.247	6.324.208	8.241.489	9.288.472	9.202.545
Bankacıları	6.288.028	6.174.242	6.067.784	7.024.728	7.862.321

*Kartlı kredi kartları
**Kartlı kredi kartları



EVERYWHERE

HER YERDE



PEK ÇOK İLK'İN SAHİBİ

Ödeme Sistemleri, İnternet, Mobil ve Bankacılık platformlarında

Muhab

160

3.250 BA

İNGİLİZ

A

Borsalarında

Hissedarlar

40 ÜLKE

LİDER

Uluslararası Para Transferlerinde

PAZA

FINANCIAL SERVICES

ALL ABOUT INVESTMENT AND FINANCIAL SERVICES
COMMITMENT TO SUSTAINABLE
REVENUE ENHANCEMENT
F&B
NEW INITIATIVES

A STRONG CORPORATE CITIZENSHIP APPROACH IN 2016 ANNUAL REPORT CHARACTERIZES ALL BUSINESS PRACTICES OF DOĞUŞ GROUP.







DOĞUŞ GRUP

Proje / Faaliyet Raporu
Faaliyet Raporu Broşür
Kurumsal Sosyal Sorumluluk Raporu
Yıl / 2014
Dil / Türkçe - İngilizce



TARİFE VE SİGORTA UYGULAMALARI

38

%20+%10 İNDİRİM İMKANI

Sigortası düzenli ve zamanında yenileyen sigortalılar, özel indirimlerden yararlanarak daha düşük prim ödiyor.

*Zorunlu Deprem Sigortası, ✓ konutlara 160 bin TL'ye kadar sağladığı güvence ile emeklerin ve birikimlerin havaya uçup gitmesini önüne geçiriyor.**

SİGORTA TARİFESİ VE PRİM HESABI

Ödenecek prim, tespit edilen sigorta bedeline, deprem bölgesine ve yapı tarzına göre aşağıdaki tarife uygulanmak suretiyle bulunan tutara 10 TL ilave edilerek hesaplanmaktadır. İstanbul ili dahilinde bulunan riskler için bu tutar 15 TL olarak uygulanmaktadır. Aşağı prim tutarı her halükarda deprem risk bölgesine göre birinci bölgeden beşinci bölgeye sırasıyla 70 TL, 60 TL, 50 TL, 40 TL ve 30 TL'dir.

Yapı Tarzı	I. Bölge	II. Bölge	III. Bölge	IV. Bölge	V. Bölge
	%	%	%	%	%
A-Çelik, betonarme, karkas yapılar	2,30	1,55	0,83	0,56	0,44
B-Hüsnü Kagir Yapılar	3,85	2,75	1,43	0,80	0,50
C-Diğer Yapılar	5,50	3,53	1,76	0,76	0,58

Yapı Tarzlarına Göre Birim Metrekare Milyetleri

	2016 yılı
A-Çelik, Betonarme Karkas Yapılar:	750 TL
B-Hüsnü Kagir Yapılar:	540 TL
C-Diğer Yapılar	375 TL

Sigorta bedeli ve prim aşağıdaki şekilde hesaplanır:

ZDS yapılan bir konutun sigorta bedeli, deprem bölgesine ve yapı tarzına göre herhangi bir ayır yapılmaksızın 190.000 TL'yi aşamaz.

Prim = (Sigorta Bedeli TL x Tarife fiyatı (%)) + Maktu bedel (10 TL veya 15 TL)
İndirimler maktu bedel ilave edilmeden önce uygulanmaktadır.

*Bu tutar konutun yerdeki inşaat bedeli hesaplanarak belirlenmektedir.

TARİFE VE SİGORTA UYGULAMALARI

39

Yenileme ve İnşa Yılı İndirimi

- Polçe süresinin sonunda sigortanın 30 gün içinde yenilenmesi durumunda, yenilenen poliçe için tarife fiyatları üzerinden birinci yenilemede %10, ikinci ve sonrasında ki yenilemelerde %20 oranında yenileme indirimi uygulanmakta ve ikinci yenileme sonrası yapılan mülteklep yenilemelerde %20 oranı korunmaktadır.
- İnşaat ruhsatı tarihi 2007 yılı veya sonraki yıllar olan binalarda yukarıdaki tarife fiyatı üzerinden %10 oranında inşa yılı indirimi uygulanmaktadır.

Muafiyet ve Sigorta Süresi

Her bir hasarda, sigorta bedelinin %2'si oranında tenzili muafiyet uygulanmaktadır. Kurum, hasarın bu şekilde bulunan muafiyet miktarını aşan kısmından sorumludur. Muafiyet uygulaması açısından, her bir 72 saatlik dönem bir hasar sayılmaktadır. Sigortanın süresi bir yıl olarak belirlenmiştir. Süre sonunda ise sigortanın yenilenmesi gerekmektedir.

Komisyon Oranları

Kurum nam ve hesabına ZDS sözleşmesi yapmaya yetkili sigorta şirketlerine, kendileri veya acenteleri tarafından yapılan ZDS primi tutarın üzerinden İstanbul ili'de bulunan riskler için %12,5 oranında, diğer illerde bulunan riskler için %17,5 oranında komisyon ödenmektedir. Yenileme poliçeleriyle sınırlı olmak üzere, bu oranlar sırasıyla %15 ve %20 olarak uygulanmaktadır.

Ancak, her bir sigorta sözleşmesi itibarıyla yetkili sigorta şirketine ödenecek asgari komisyon 10 TL, yenileme poliçelerinde ise 15 TL'dir. Ödenen asgari komisyonun 3 TL'si sigorta şirketine, 7 TL'si acenteye, yenileme poliçelerinde ise 3 TL'si sigorta şirketine, 12 TL'si acenteye aittir. Birinci fıkrada belirtilen oranlar kapsamında sigorta şirketine ödenecek komisyonun 10 TL'yi, yenileme poliçelerinde ise 15 TL'yi aşamaz durumunda, acenteye verilecek komisyon, asgari tutarın altına düşülmemesi kaydıyla sigorta şirketi ve acente arasında serbestçe bölünür.

İhtiyari Sigorta

ZDS kapsamındaki bağımsız bölümler ve binalara deprem teminatını içinecek şekilde isteğe bağlı konut sigorta poliçesi denebilir. Ancak, ZDS yapılan bağımsız bölümler veya binaların depremin tarife belirtilen esaslara göre hesaplanan sigorta bedelinin yüksek olması durumunda, söz konusu sigorta bedelini aşan kısmı için, ZDS'nin yapılmış olması kaydıyla, sigorta şirketleri tarafından ihtiyari deprem sigortası yapılabilmektedir.

Sigortanın 30 gün içinde yenilenmesi durumunda,

1) birinci yenilemede %10

2) ikinci ve sonrasında ki yenilemelerde %20

oranında indirim uygulanmaktadır.

dask
DOĞAL AFET SİGORTALARI KURUMU

DOĞAL AFET SİGORTALARI KURUMU
ZORUNLU DEPREM SİGORTASI
FAALİYET RAPORU

2016

DASK (DOĞAL AFET SİGORTALARI KURUMU)

Proje / Faaliyet Raporu

Yıl / 2015

Dil / Türkçe - İngilizce



FORD OTOSAN

Proje / Faaliyet Raporu

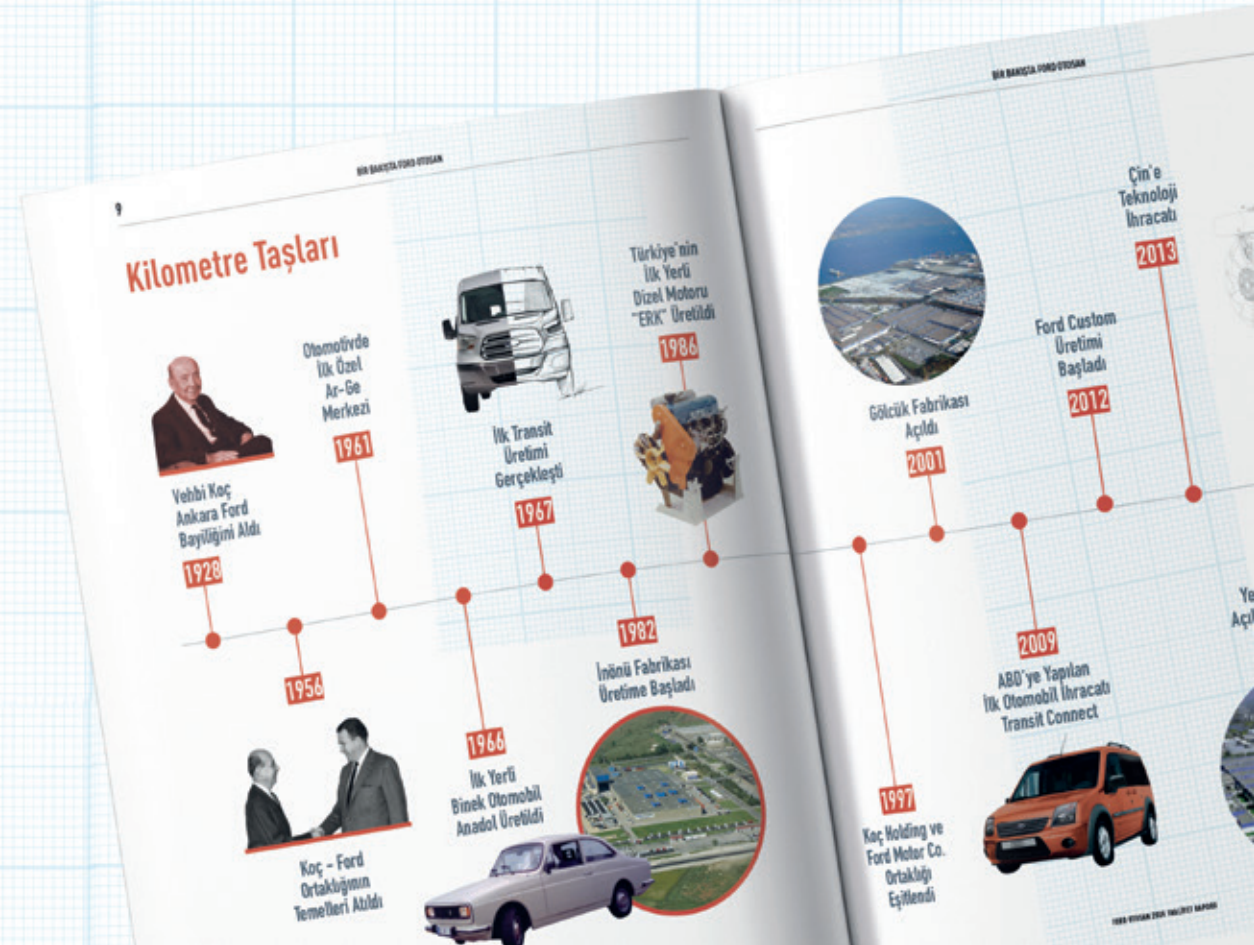
Yıl / 2016

Dil / Türkçe - İngilizce



FORD, AVRUPA'NIN EN ÇOK SATAN TİCARİ ARAÇ MARKASI

FORD OTOSAN %29.9 PAZAR PAYIYLA TİCARİ ARAÇLARDA LİDERLİĞİNİ SÜRDÜRDÜ.



2016 Annual Report

GARANTIBANK INTERNATIONAL N.V.



transforming
towards a unique
customer
experience

Risk Management

"GBI HAS FOLLOWED A CLEAR AND PROACTIVE RISK MANAGEMENT STRATEGY IN THIS TIGHTENING REGULATORY ENVIRONMENT AND APPLIED VARIOUS CHANGES TO ITS RISK MANAGEMENT STRUCTURE IN AN EFFORT TO FURTHER ALIGN WITH BBVA."

OVERVIEW ON GOVERNANCE AROUND RISK

GBI has established a governance structure based on the segregation of duties to facilitate sound, controlled business operations. Risk management is structured at various levels within the organization. These are composed of committees at the Supervisory Board and Executive levels, in the form of dedicated departments with specific mandates for risk management and control.

The Supervisory Board bears the overall responsibility for approving the risk appetite of GBI. The Risk Committee of the Supervisory Board (RCSB) advises the Supervisory Board on the Bank's risk appetite and ensures that effective risk management is conducted accordingly. The Audit and Compliance Committee of the Supervisory Board (ACC) is the ultimate authority in independent audit functions, compliance-related risks, and the statutory financial reporting process.

The Managing Board (MB) of GBI functions as a collegial body, as referred to in Section 2:129 of the Dutch Civil Code. The MB is responsible for the management, general affairs, and business conducted with GBI. The exposure of the MB in 2016 was a step toward strengthening GBI's risk culture and governance. The MB develops strategies, policies, and procedures to establish effective risk management and ensure that the Bank is in line with the approved risk appetite.

The Risk Management Committee (RMC) is responsible at the Board level for coordinating and monitoring risk management activities, reporting directly to the RCB. Other committees at the Board level manage specific risk categories: the Credit Committee for credit risk; the Asset and Liability Committee (ALCO) for market, interest rate, and liquidity risks; and the Compliance Committee for compliance risks. The New Product Supervision Committee is responsible for the assessment and introduction of new products and services.

The Credit Division has a separate risk control function, independent of commercial activities, making certain the proper functioning of the Bank's credit processes.

The Risk Management Department (RMD) of GBI has an independent risk monitoring function, also independent of commercial activities. The RMD develops and implements risk policies, procedures, methodologies, and risk management infrastructures. Risks in accordance with the limits established by the Bank are continuously measured and comprehensively reported to the appropriate committees.

The Internal Control Unit (ICU), under the RMD, is involved in monitoring and reporting operational risks and establishing preventive control processes.

The Legal and Compliance Department (LCD) is also an independent body, reporting directly to the RCB as well as to the Managing Board and Compliance Committee. The Legal function advises on relevant legal issues, while the Compliance function translates compliance-related rules, laws, and regulations into internal compliance obligations and policies.

The Information Security Department (ISD) is responsible for identifying risks in the information technology systems and processes at GBI, as well as ensuring that technology-related threats to business continuity are identified and mitigated. The Identity Access Control (IAC) Department manages access to information and applications scattered across internal and external application systems.

The Internal Audit Department (IAD) monitors the governance frameworks around all risks through regular audits, and provides reports to the Managing Board and the ACSE.

RISK APPETITE

GBI's Risk Appetite Framework (RAF) consists of three layers. The first layer is the Principles of Risk Appetite, which identifies relevant governance bodies and defines risk metrics around the Bank's risk appetite. The second layer is the Risk Appetite Statement (RAS), which determines the risks (and their level) that the Bank is prepared to assume in order to achieve its business objectives. The final layer is the Limit Framework, which supports the risk appetite and ensures that core metrics defined under risk appetite, are met at all times according to risk type. GBI's core metrics consist of several risk indicators for solvency, liquidity and recurrent income.

In determining risk appetite, the Supervisory Board seeks a balanced combination of risk and return while paying close attention to the interests of all stakeholders. As such, it reviews it on an annual basis at minimum.

GBI's solvency has always remained at an above-adequate level owing to its committed shareholders and risk-averse strategies. The Bank aims to hold a strong capital base with a high Tier 1 component.

CORPORATE GOVERNANCE

CORPORATE GOVERNANCE



BURGAN BANK

Proje / Kurum içi Süreli Dergi

Adı / BurganLife

Süresi / 3 ayda bir

Başlangıç Tarihi / 2016

Dil / Türkçe

Mecra / Basılı ve dijital



SAYI 03

HAZİRAN - AĞUSTOS 2017

02

Bilgi Teknolojileri Grubu

Gerçekleştirdiği ve hedeflediği yenilikçi projelerini anlattı.

06

Gönüllüler Kulübümüz

Sosyal projelere gönül veren kulübümüzü yakından tanımayla ne dersiniz?

10

Şubelerimiz

Bu sayımızın konukları İstanbul Kozayağı ve Bodrum şubelerimiz.

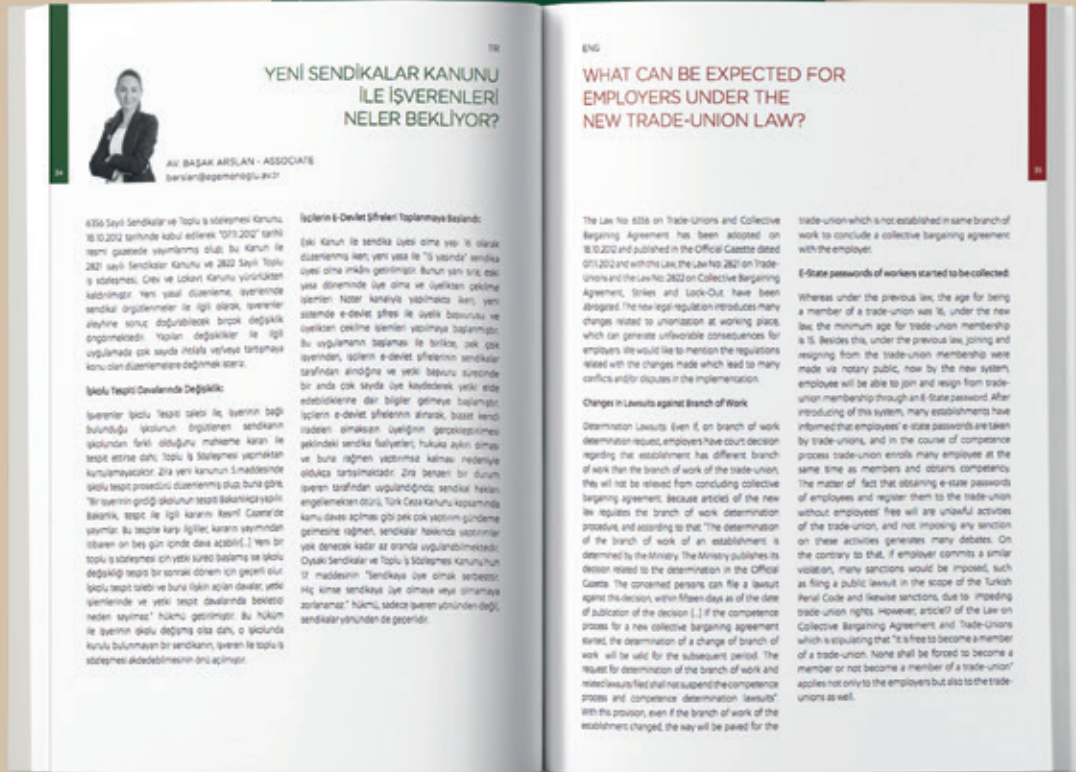
14

Haber

Özel bir konseptte dizayn üst segment şubelerimizin gündünü...



Proje / Süreli Dergi
Süresi / 3 ayda bir
Başlangıç Tarihi / 2013
Dil / Türkçe - İngilizce
Mecra / Basılı ve dijital



FM DATA İLETİŞİM VE DANIŞMANLIK

FM Data İletişim, kurum ve markaların satış-pazarlama hedeflerine ulaşma yolunda ihtiyaçları olan iletişim rotalarını belirlemek amacıyla kuruldu.

Farkımız; içerik odaklı iletişim prensibimiz, açık ve samimi iletişim tarzımız, heyecanla azimle çalışma isteğimiz. Öncelikle proaktif (istenince yapan değil, öngören ve öneren), sonra takipçi (biz görevimizi yaptık değil, nasıl ve ne zaman yapıyoruz diyen) ve son olarak dirsek temasında (uzaktan değil yanınızda) çalışan bir iş ortağıyız.

www.data-iletisim.com

+90 212 662 78 00

Fülay Yaşa Keskin

fulayyasa@data-iletisim.com

+90 532 441 06 34

Meltem Turgan

meltemturgan@data-iletisim.com

+90 532 348 07 24

F&M
DATA İLETİŞİM

ROUNDABOUT TASARIM VE GÖRSEL İLETİŞİM

Her projeye yepyeni bir heyecanla başlayıp çarpıcı, yenilikçi ve zamansız tasarımlar yapmak üzere yola çıkan roundabout, zaman ile portfolyosunu genişleterek farklı sektörlere dinamik bakış açısıyla görsel iletişim hizmeti veren butik bir tasarım stüdyosu. Kurumsal kimlik, paketleme, kitap tasarımı, faaliyet raporu, dergi gibi basılı işlerde uzmanlaşırken, teknolojiyi ve trendleri takip ederek dijital platformlarda da çalışmalar yapıyor.

www.roundabout.com.tr

+90 212 292 07 13

Zeynep Yıldırım

zeynep@roundabout.com.tr

+90 533 344 13 13

Zehra Şen

zehra@roundabout.com.tr

+90 533 474 10 51

roundabout

REFERANSLARIMIZ*

Assessment Systems	Idemama
Barem	İsvea
Bigmev	Koç Üniversitesi Mezunlar Derneği
Brandage	Konforist
Burgan Bank	Maxwell Foods
Call Center Hotel	Oğuz Ambalaj
Çilek Mobilya	Organickid
Doğal Afet Sigortalar Kurumu	Polonez
Doğuş Grubu	Procat
Ece Holding	Reklamcılar Derneği
Egemenoğlu Hukuk Bürosu	Sofra-Compass Grup
Elitist Park	Speechouse
Focus İstanbul	Şerifoğlu Parke
Ford Otosan	Türkiye Seramik Federasyonu
Garanti Bankası	Uniq
Garanti Bank International	Vitrinjez
Genitec	Yellow Pages
HighGenic	Effie Awards Global 2015
Hotelya	Media Summit 2015/2016
Huggies	Top Chef 2016/2017
İdeal Standard	Women to Watch 2016/2017

* Eylül 2017 itibarıyla, FM Data İletişim ve roundabout'un iletişim, halkla ilişkiler, içerik, raporlama, görsel tasarım hizmeti verdiği kurumların bazılarını içerir.



**İÇE-
BİRİK
VE
TASA-
BİRİM**

FM Data İletişim ve roundabout tarafından yapılan
Raporlama ve Kurumsal Yayıncılık Hizmetleri tanıtım kitapçığıdır.