



# Uluslararası Bankacılık ve Yatırımcı İlişkileri Başkanlığı

## ACİL DURUM FİRMA DESTEK PROJESİ

14 Temmuz 2020



# Covid-19 ve Ekonomi Üzerindeki Etkileri-1

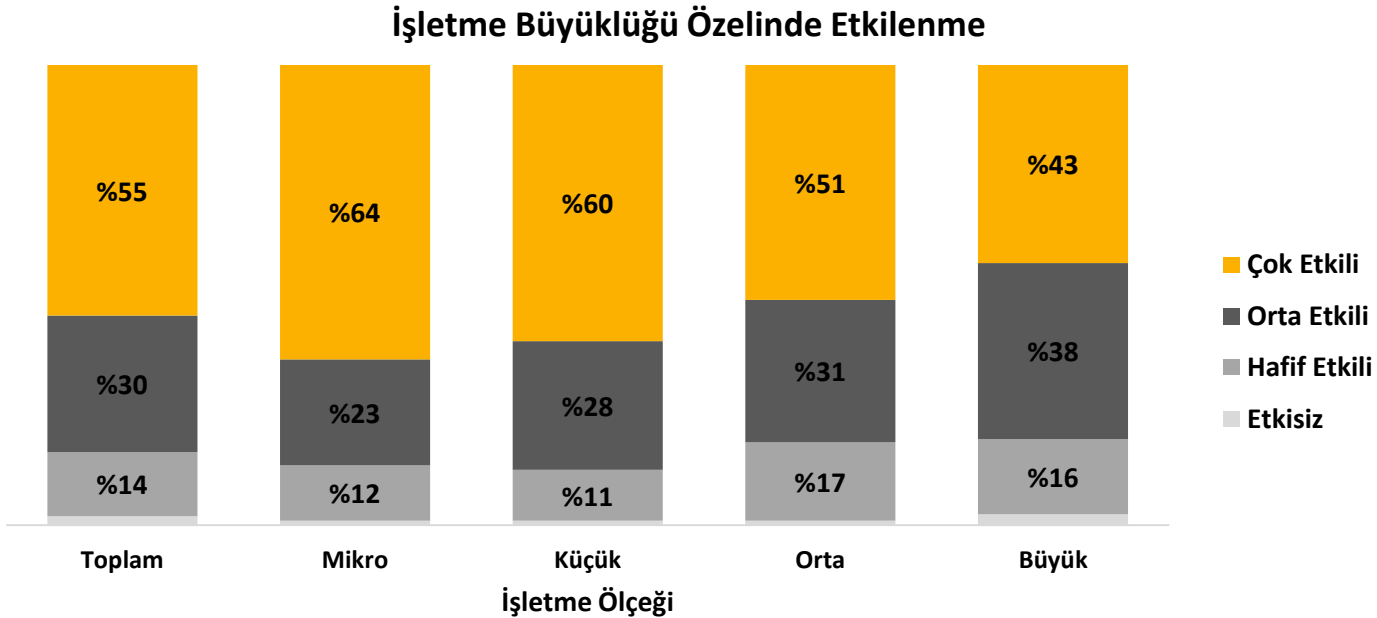
- Koronavirüs hastalığı (Covid-19), Aralık 2019'da Çin'in Wuhan kentinde tespit edilmiş bir salgındır. Dünya Sağlık Örgütü, salgını 30 Ocak'ta Uluslararası Endişe Verici Halk Sağlığı Acil Durumu ve 11 Mart'ta pandemi olarak ilan etmiştir.
- Türkiye'deki ilk vaka 11 Mart 2020'de resmen doğrulanmıştır. Ülkede Covid-19'a bağlı ilk ölüm 15 Mart 2020'de meydana gelmiş ve 1 Nisan itibarıyla Covid-19'un tüm Türkiye'ye yayıldığı doğrulanmıştır. 9 Temmuz 2020 tarihi itibarıyla, ülkedeki teyit edilen toplam vakaların sayısı 208.900'ün üzerindedir ve bunların 187.500'ü iyileşmiş, 5.200'ü hayatını kaybetmiştir.
- Türkiye dâhil olmak üzere etkilenen tüm ülkeler seyahat kısıtlamaları, karantinalar, tecrit ve evde kalma çağruları, işyeri tehlike denetimleri ve tesis kapamaları ile salgına müdahale etmişlerdir. Pandemi, iş dünyası için ciddi küresel sosyoekonomik bozulmalara neden olmuştur.
- Covid-19 ülke içinde çoğunlukla sağlık, turizm, ulaşım, imalat, hizmet ve perakende sektörlerini olumsuz olarak etkilemektedir.



# Covid-19 ve Ekonomi Üzerindeki Etkileri-2

## İşletme Büyüklüğü Özelinde Etkilenme

Uluslararası Ticaret Merkezi'nin 21 Nisan – 2 Haziran 2020 tarihleri arasında şirket yöneticileriyle gerçekleştirdiği İş Etkisi Araştırması'na göre Mikro-Küçük-Orta büyüklükteki işletmelerin (MKOBİ) büyük ölçekli işletmelere kıyasla pandemi sürecinden daha çok etkilendiği görülmektedir.

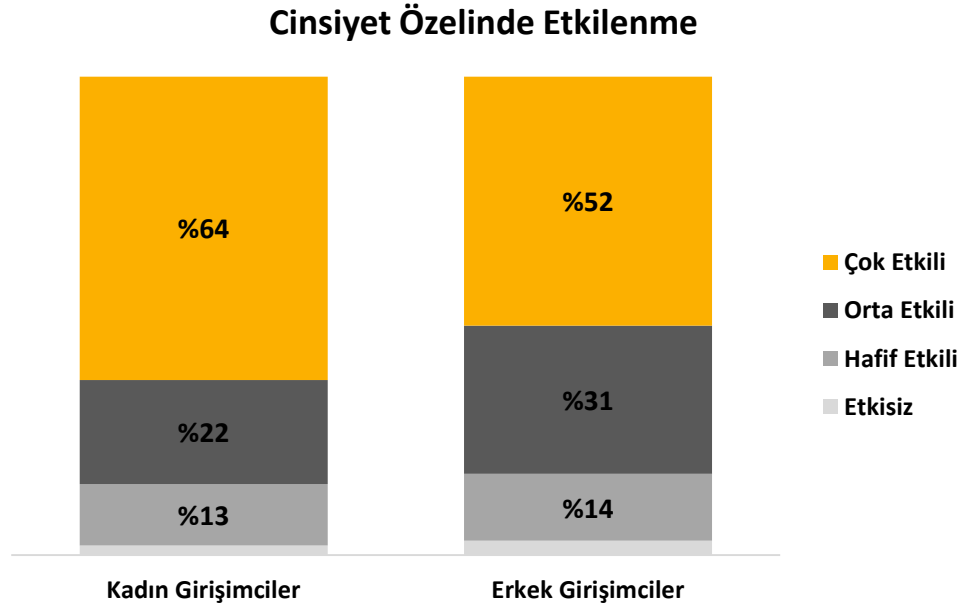




# Covid-19 ve Ekonomi Üzerindeki Etkileri-3

## Cinsiyet Özelinde Etkilenme

Kadın girişimcilere ait işletmeler ise erkek girişimcilerin işletmelerine göre daha yüksek oranda pandemi sürecinin işlerini çok etkilediğini belirtmiştir.

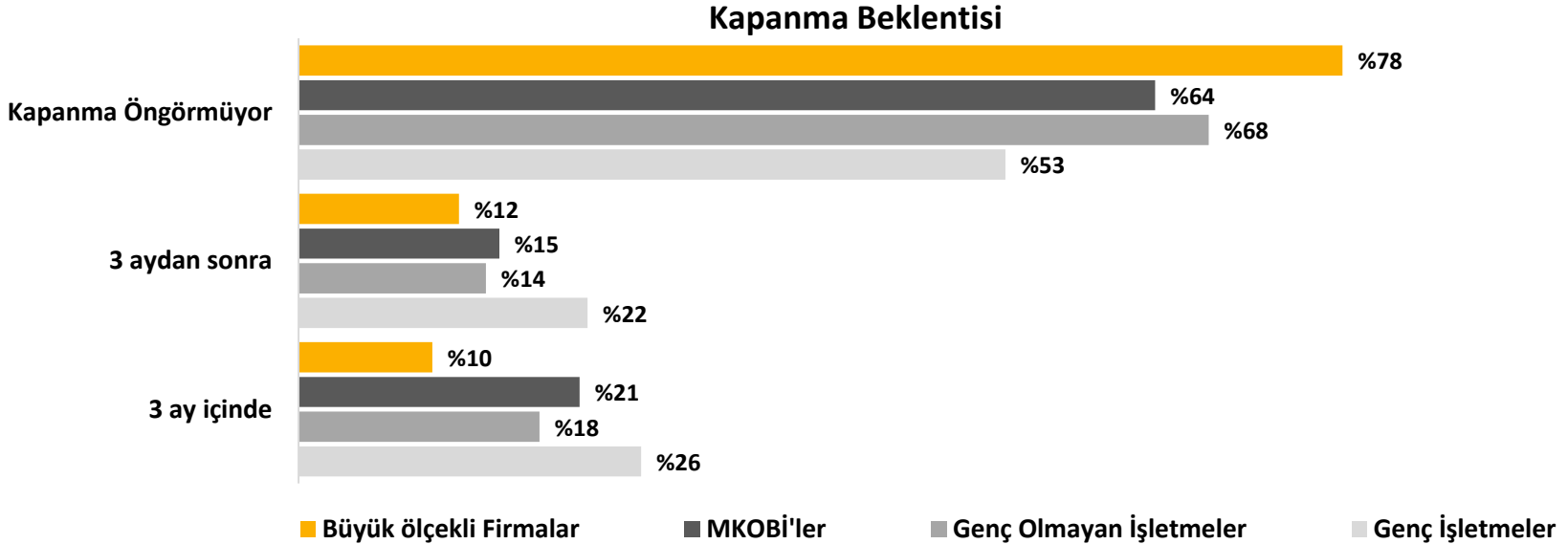




# Covid-19 ve Ekonomi Üzerindeki Etkileri-4

## Kapanma Beklentisi

Genç işletmeler, genç olmayan işletmelere göre 3 ay içerisinde işletmelerinin kapanmasına ilişkin daha yüksek bir beklenti içindeyken MKOBİ'ler de büyük ölçekli işletmelere göre daha yüksek kapanma beklentisindedir.



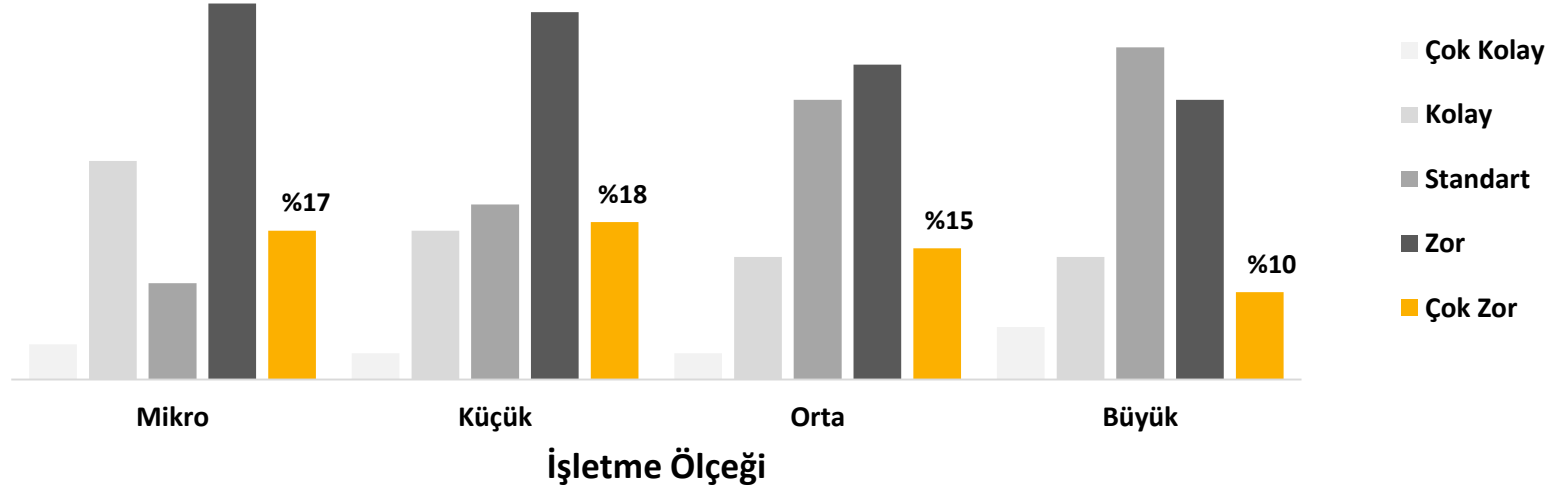


# Covid-19 ve Ekonomi Üzerindeki Etkileri-5

## Bilgiye ve Hükümet Desteklerine Erişim

MKOBİ'lerin bilgiye ve hükümet imkanlarına erişimi büyük ölçekli işletmelere göre daha yüksek oranda zorluk göstermektedir.

### Bilgiye ve Hükümet Desteklerine Erişim Kolaylığı



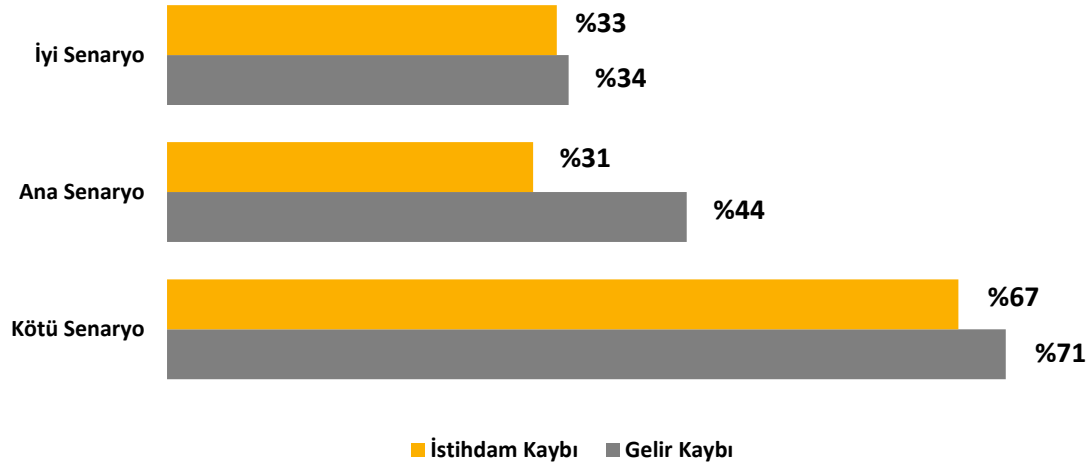


# Covid-19 ve Ekonomi Üzerindeki Etkileri-6

## Turizm ve Ulaşım Sektörlerine Etkisi

Dünya Turizm ve Seyahat Konseyi'nin G20 ülkelerinde turizm ve ulaşım sektörlerinin ciro ve istihdam verilerine ilişkin tahmini bu sektörlerin pandemi sürecinden son derece olumsuz etkilendiğini göstermektedir.

### Turizm ve Ulaşım Sektörlerine İstihdam ve Gelir Etkisi





# Covid-19 ve Ekonomi Üzerindeki Etkileri-7

## Ülke Turizm ve Ulaşımına Etkisi

- TÜİK verilerine göre, Türkiye'ye gelen yabancı turist sayısı Nisan ayında yüzde 99 düşüş kaydetmiştir.
- Yılın birinci çeyreğinde, turizm gelirleri de 2019'un aynı dönemine göre, yüzde 11,4 azalarak, 4,1 milyar dolara gerilemiştir.
- DHMI'nin açıkladığı verilere göre, yılın ilk beş ayında havalimanlarını kullanan toplam yolcu sayısı 2019'un aynı dönemine göre yüzde 54,6 gerileyerek, 33,7 milyona inmiştir. Dış hatlar yolcu sayısındaki düşüş ise yüzde 58 olarak gerçekleşmiştir.
- Mart 2020'de otellerde konaklayan yerli turist sayısı yüzde 39, Nisan ayında ise yüzde 87 gerilemiştir.
- Doluluk oranı ise yılın ilk dört ayında yüzde 40,28'den yüzde 21,07'ye inmiştir. Nisan ayında otellerin doluluk oranı yüzde 3 seviyesinde kalmıştır.



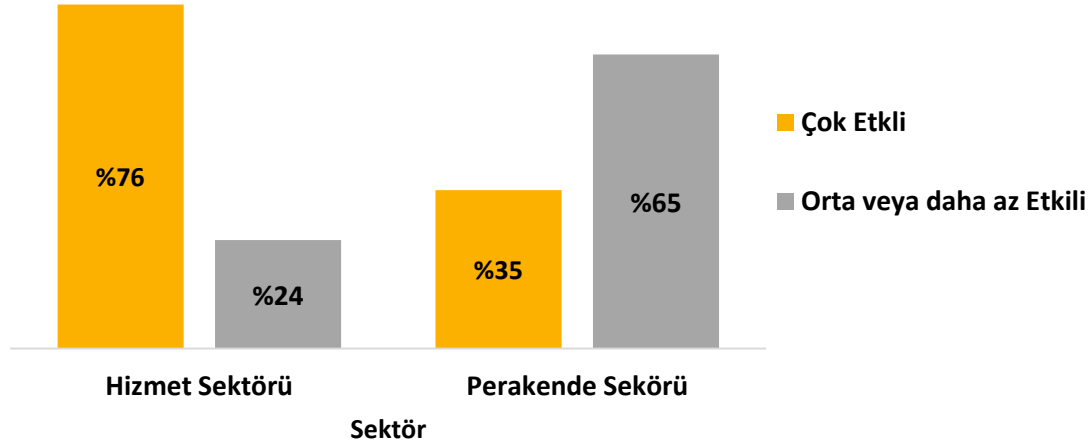


# Covid-19 ve Ekonomi Üzerindeki Etkileri-8

## Hizmet ve Perakende Sektörlerine Etkisi

Hizmet ve perakende sektörleri dünyada en çok etkilenen sektörlerden olmuştur. Uluslararası Ticaret Merkezi'nin 21 Nisan – 2 Haziran 2020 tarihli anketinde hizmet ve perakende sektörlerinde pandemi sürecinin etkisi grafikteki gibi ortaya çıkmıştır.

Hizmet ve Perakende Sektörlerine Etkisi





# Covid-19 ve Ekonomi Üzerindeki Etkileri-9

## Sağlık Sektörüne Etkisi

Pandemi sürecinde en önemli sorunlar, ülkelerin yetersiz sayıda sağlık çalışanına sahip olması ve koruyucu ekipman tedarikinde yaşanan zorluklardır.

➤ 10.000 kişi başına düşen sağlık personeli sayısı kişi başına GSYİH'sı yüksek olan ülkelerde 580 iken, bu rakam kişi başına GSYİH'sı düşük olan ülkelerde 173'e düşmektedir.

➤ Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ), uluslararası kişisel koruyucu ekipman üretiminin COVID-19 kaynaklı uluslararası talepteki artışı karşılayabilmesi için %40 oranında artırılması gerektiğini tahmin etmektedir.

➤ DSÖ'nün açıkladığı verilere göre küresel ölçekte sadece sağlık çalışanlarının tıbbi malzeme ihtiyacı aylık 89 milyon maske, 1,6 milyon koruyucu gözlük, 76 milyon eldiven ve 2,9 milyon litre el dezenfektanıdır.



# Devlet Tarafından Uygulanan Ekonomik Önlemler

Pandemi sürecini olumsuz ekonomik etkilerini gidermek amacıyla Devlet tarafından ortaya konulan uygulamalardan satırbaşları şunlardır;

- Şirketler tarafından yapılan kredi ödemelerinin üç ay ertelenmesi ve etkilenen işletmelere ek finansal destek sunulması
- İç hava yolculuğunda KDV'nin üç ay boyunca yüzde 18'den yüzde 1'e düşürülmesi
- Konaklama vergisinin Kasım ayına kadar iptal edilmesi
- Sosyal güvenlik primleri perakende, demir ve çelik endüstrileri, alışveriş merkezleri, otomotiv, eğlence ve konaklama sektörleri, yiyecek ve içecek işletmeleri, tekstil ve etkinlik organizasyonu sektörleri için altı ay ertelenmesi
- Küresel salgından etkilenen ithalatçılara stok finansman yardımı



# Acil Durum Firma Destek Projesi

- VakıfBank, Covid-19 salgınının olumsuz etkilerini en aza indirmek ve salgından en çok etkilenen küçük ve orta ölçekli işletmeleri desteklemek için Dünya Bankası (DB) ile Acil Durum Firma Destek Projesi üzerinde çalışmaktadır.
- Finansman, proje kapsamında çoğunlukla işletme sermayesi alt kredileri şeklinde sağlanacaktır.
- Dünya Bankası finansmanı, salgından önce finansal açıdan iyi durumda olan ve krizden kurtulması beklenen MKOBİ'ler (mikro, küçük ve orta ölçekli işletmeler) ve orta ölçekli işletmelerin, genel durum iyileştikten ve ekonomik faaliyet hızlanmaya başladıktan sonra istihdamı sürdürmelerine ve daha hızlı toparlanmalarına yardımcı olmayı hedeflemektedir.
- Ayrıca proje, şirketlerin yeni çalışma düzenini benimsemelerine yardımcı olmayı hedeflemekle birlikte otomasyon ve dijitalleşmeyi artırarak alternatif çalışma yöntemlerine geçmek, sağlık sektörü ve tedarik zincirlerinde stratejik öneme sahip ürün ve hizmetler için üretim kapasitesini artırmak gibi pandemi sonrası döneme uyarlanabilir uygulamaları seçecek şirketler için de finansman sağlayacaktır.
- VakıfBank Acil Durum Firma Destek Projesi Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Çerçevesi'ne (ÇSÇ) uygun olarak geliştirilmektedir. VakıfBank tahsis ve ödeme döneminde her bir alt kredinin uygunluğunu kredi değerlendirme kriterlerine ve Dünya Bankası Operasyon Kılavuzuna göre kontrol edecektir.



# Hedef Gruplar

➤ Proje kapsamında finanse edilecek hedef gruplar aşağıdaki gibi tanımlanmıştır;

## Hedef Grup 1 – Yüksek Seviyede Etkilenen KOBİ'ler

- 2. çeyrekte brüt satışlarda 2019'un ikinci çeyreğine kıyasla en az yüzde 20 düşüş yaşayan KOBİ'ler

## Hedef Grup 2 – Yüksek Seviyede Etkilenen Hassas KOBİ'ler

- Kadın girişimcileri kapsayan işletmeler, genç işletmeler ve daha az gelişmiş bölgelerdeki işletmeler dâhil olmak üzere belirli işletme kategorilerine yönelik yüksek risk algısı, bu grupların normal zamanlarda bile ve diğer KOBİ'lere kıyasla fonlamadan yeterince pay alamamaları ile sonuçlanmaktadır. Dolayısıyla bu firmaların Covid-19 krizinden daha fazla etkilenmesi beklenmektedir. Bu nedenle, 2019'un ikinci çeyreğine göre 2020'nin 2. çeyreğinde brüt satışlarda en az yüzde 20 düşüş yaşayan hassas KOBİ'lere asgari miktarda kredi limiti tahsis edilecektir.

## Hedef Grup 3 - Covid-19 Ortamına Proaktif Olarak Uyum Sağlamak İsteyen Şirketler

- Yeni ekonomik ortama; (i) kriz yönetimi ve dayanıklılık tedbirlerini (yani, işyerinde sağlık ve sağlık izleme düzenlemeleri, sosyal mesafeyi iyileştirmeye yönelik yenilemeler) uygulamaya koyarak ve (ii) yeni ürün ve hizmetler, yeni pazarlama kanalları ve yeni iş çözümleri sunarak uyum sağlamak isteyen KOBİ'ler ve orta boy işletmeler.



# Uygunluk Kriterleri

➤ VakıfBank tarafından finanse edilecek KOBİ'ler için, Hedef Gruplar 'a özel tanımlanan ölçütlere ek olarak aranacak uygunluk kriterleri;





# Paydaş Katılım Planı'nın Amacı ve Metodolojisi-1

Amaç;

- VakıfBank ve yerel topluluklar arasında uzun vadeli ilişkiler kurmak,
- Projeden etkilenen insanları ve diğer ilgili paydaşları içeren karar alma sürecini iyileştirmek ve kolaylaştırmak ve
- Bu gruplara Proje hakkındaki görüşlerini dile getirmek için yeterli fırsat verilmesini sağlamaktır.

Metodoloji;

- En iyi uygulama yaklaşımlarını karşılamak için, projede, paydaş katılımı için aşağıdaki ilkeler uygulanacaktır:





# Paydaş Katılım Planı'nın Amacı ve Metodolojisi-2

- VakıfBank Acil Durum Firma Destek Projesi, Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Çerçevesi'ne (ÇSÇ) uygun olarak geliştirilmektedir ve iletişim, etkili uygulama süreçleri açısından çok önemli bir adım olarak değerlendirilmektedir.
- Çevresel ve Sosyal Standart (ÇSS) 10 Paydaş Katılımı ve Bilgilendirme uyarınca, uygulayıcı kurumlar paydaşlara zamanında, ilgili, anlaşılabilir ve erişilebilir bilgileri sağlamalıdır. Aynı zamanda, manipülasyon, müdahale, zorlama, ayrımcılık ve sindirme olmadan kültürel açıdan uygun bir şekilde onlar ile görüş alışverişinde bulunmalıdır.
- Yukarıdaki amaçlara ek olarak pandemi döneminde paydaşlarla yapılacak bilgi alışverişinin sekteye uğramaması adına VakıfBank, Paydaş Katılım Planı'nı oluşturmuştur.
- Ayrıca, öngörülen faaliyetler proje bünyesinde uygulanırken, salgından kaynaklanan sorunların uygun bir şekilde ele alınmasını ve ilgili paydaşların çıkar ve ihtiyaçlarının dikkate alınmasını sağlamak üzere paydaş yönetimi yapılacaktır.
- Paydaş Katılım Planı, paydaşlarla ilgili ilave faaliyetleri ve paydaş katılımı yaklaşımındaki değişiklikleri yansıtacak şekilde periyodik olarak güncellenecektir.





# Proje'nin Paydaşları-1

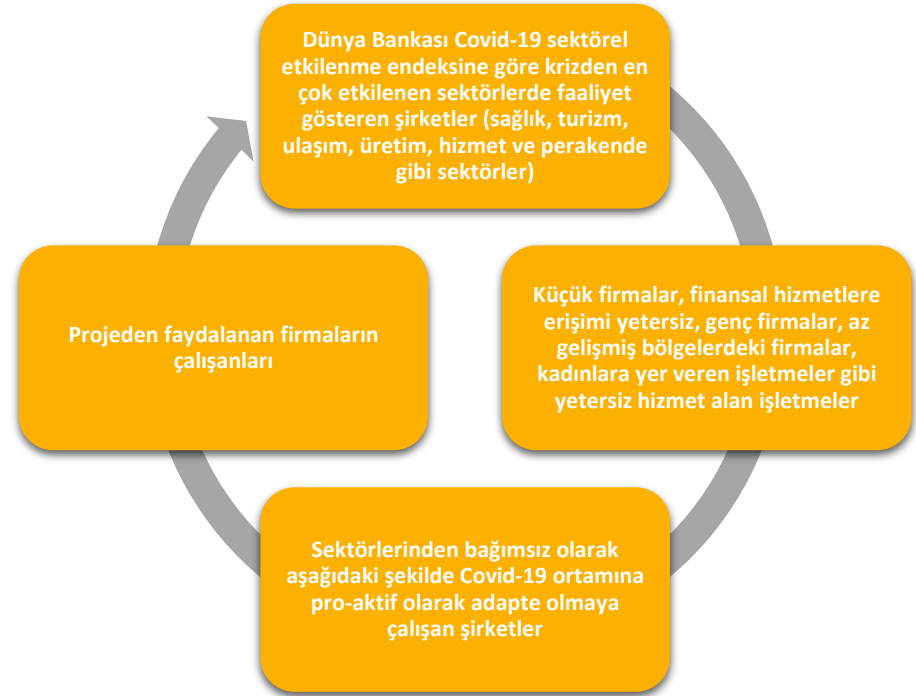
Etkili ve kişiye özel katılım amacıyla, önerilen projenin paydaşları aşağıdaki temel kategorilere ayrılabilir:

## Projeden Etkilenen Taraflar

➤ Belirlenen sektörlerde faaliyet gösteren MKOBİ'ler ve orta ölçekli işletmeler ile yeni çalışma ortamına uyum çabası gösteren ve VakıfBank'ın kredi alıcısı olacak olanlar doğrudan etkilenecek taraflar olacaktır. Bu bağlamda, tasarım, uygulama ve izleme aşamalarında bu paydaşların projeye katılımına büyük önem verilmektedir.

➤ Projeden Etkilenen Taraflar (PET) yandaki tabloda tanımlanmıştır.

➤ Yetersiz hizmet alan, genç ve az gelişmiş bölgelerdeki işletmeler ile kadınlara yer veren işletmeler de hassas gruplar olarak kabul edilmektedir. Bu şirketler Covid-19 krizinden en çok etkilenen şirketler olacağından, bu proje kapsamında bunların finansmanlarına özel dikkat gösterilmelidir.





## Proje'nin Paydaşları-2

### Diğer İlgili Taraflar

Projelerin paydaşları arasında aşağıdakiler de dâhil olmak üzere doğrudan etkilenen topluluklar dışındaki taraflar da bulunmaktadır:

- Hazine ve Maliye Bakanlığı (Dış Ekonomik İlişkiler Genel M¼d¼rl¼đ¼ ve Kamu Finansmanı Genel M¼d¼rl¼đ¼)
- D¼nya Bankası'ndan aynı finansman programına katılacak diğer Kamu Bankaları,
- Sağlık, toplum refahı ve istihdam alanında çalışan sivil toplum kuruluşları ve STK'lar,
- Geleneksel medya ve sosyal medya,
- Sağlık Bakanlığı, Turizm Bakanlığı, Sanayi Bakanlığı, Ticaret Bakanlığı gibi kamu yetkili makamları ve kredilerden dolayı dolaylı olarak kapsama dâhil olacak Devlet Daireleri (KOSGEB), Sosyal G¼venlik Kurumu (SGK), İŐKUR (T¼rkiye İŞ Kurumu), b¼lgesel ve yerel kamu makamları,
- Pandemiden etkilenen, MKOBİ ve orta ¼lekli işletme faydalanıcı firmalarının bulunduğu ve projeden dolaylı olarak faydalanacağı b¼lgelerde yaşayan topluluklar.



# Proje Paydaşlarının İhtiyaçları Özet Tablo

Paydaş Grubu	Projeye olan ilginin niteliği	İlgi	Etki
<b>Projeden etkilenen taraflar</b>			
<b>MKOBİ'ler ve Orta Ölçekli İşletmeler</b>	Covid-19 salgınının etkilerini azaltmak için finanse edileceklerdir	Yüksek	Yüksek
<b>Diğer İlgili Taraflar</b>			
<b>Hazine ve Maliye Bakanlığı</b>	Proje için %100 ödeme garantisi sağlayacaktır	Düşük	Yüksek
<b>Aynı finansman programını kullanacak Kamu Bankaları</b>	Proje için aynı koşullara ve kriterlere tabi olacaklar, bu Bankalarla iş birliği alanları olabilir	Yüksek	Orta
<b>Geleneksel medya ve sosyal medya</b>	Medya, kredi programı hakkındaki bilgiyi yaymada önemli rol oynayacaktır.	Orta	Düşük
<b>Sivil Toplum Kuruluşları ve STK'lar</b>	(i) kredi programı hakkındaki bilgi yayma, (ii) üyeleri/takipçileri arasında proje hakkında farkındalık yaratma rollerine sahip olacaklardır	Yüksek	Düşük
<b>Diğer Bakanlıklar (Turizm Bakanlığı, Sanayi Bakanlığı gibi) ve Devlet Daireleri (KOSGEB)</b>	Hâlihazırda mevcut olan/devam eden projelerde bu kurumlarla örtüşmeler/iş birliği fırsatları olabilir	Düşük	Düşük
<b>Yerel Topluluklar</b>	Bölgelerinde orta ölçekli işletme ve MKOBİ'lere kredi verme yoluyla oluşan refah üretimi sayesinde dolaylı etkiler	Düşük	Düşük
<b>Hassas Gruplar</b>			

Küçük firmalar,  
Finansal hizmetlere erişimi yetersiz olan firmalar,  
Genç firmalar,  
Az gelişmiş bölgelerdeki firmalar,  
Kadınlara yer veren işletmeler

Bu şirketler Covid-19 pandemisinden en çok etkilenen şirketler olduğundan, bu proje kapsamında finansmanlarına özel dikkat gösterilmelidir.

**Yüksek**

**Yüksek**



# PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI



# Paydaş Katılım Programının Amacı ve Zamanlaması-1

- Paydaş Katılım Planı (PKP), VakıfBank içindeki ve dışındaki proje paydaşlarına zamanında ve erişilebilir bilgi vermek ve onlara Proje ve etkileri hakkında görüş ve endişelerini ifade etme fırsatı vermek üzere hazırlanmıştır.
- Proje, Türkiye genelindeki ilgili Genel Müdürlük birimlerinin ve 900'den fazla şubenin ve müşterilerinin katılımı ile gerçekleştirilecek ve proje kapsamındaki alt kredilerin daha çok işletme sermayesi şeklinde kullanılacak olması nedeniyle gerçekleşecek yüksek alt kredi sayısının fazla dokümantasyon yaratması beklenmektedir. Bu nedenle PKP, VakıfBank bünyesindeki iş birimleri arasındaki diyaloga da katkıda bulunacaktır.
- Paydaş Katılım Planı VakıfBank'ın proje için tanımlanan paydaşlarıyla ilişkilerinin sürdürülmesi için çok önemli olmakla birlikte başka katılımcı bankaların da olacağı göz önüne alındığında PKP çerçevesinde yapılacak toplantılar, projenin ilerlemesinin değerlendirilmesini sağlayacak ve bu sürece olumlu katkıda bulunacaktır.
- Proje Uygulama Birimi (PUB), Covid-19'un yayılma riskini hesaba katarak PET'lerle sürekli ilişki içinde olacaktır. İstişare toplantılarının kitlesel olması ve çok sayıda insanın yakın temas halinde olması nedeniyle Covid-19'un bulaşmasına yol açabilir. Anlamlı istişare sağlamak için çeşitli alternatif sanal iletişim kanalları kullanılabilir ve Dünya Sağlık Örgütü'nün (DSÖ) kitlesel toplanma rehberine başvurulabilir.



# Paydaş Katılım Programının Amacı ve Zamanlaması-2

Paydaşın Adı	Katılım Nedeni	Katılım Aracı	Katılım Sıklığı	Katılımdan Sorumlu Taraf
<b>MKOBİ'ler ve Orta Ölçekli İşletmeler</b>	Kredilerin ana faydalanıcısı olarak doğrudan etkileneceklerdir.	Web sitesi üzerinden bildirimler ve tebliğatlar E-posta Yüz yüze görüşmeler Sanal toplantılar	6 ayda bir	PUB Şube personeli
<b>Hazine ve Maliye Bakanlığı</b>	Kredi garantisi aracı bakanlık olarak, planlama ve tasarım aşamasına dâhil olacaklardır.	Tele konferans E-posta Resmi yazılı tebliğatlar Yüz yüze görüşmeler Sanal toplantılar	6 ayda bir	PUB
<b>Aynı finansman programını kullanacak Kamu Bankaları</b>	Proje için aynı koşullara ve kriterlere tabi olacaklar, iş birliği alanları olabilir	E-posta Telekonferans Video konferans Yüz yüze görüşmeler	Yıllık	PUB
<b>Geleneksel medya ve sosyal medyadan kurumlar</b>	Kredi programı hakkında kamuya bilgi yayılması için ana medya olacaklardır	Televizyon reklamları Basın bültenleri	6 ayda bir	PUB Kurumsal İletişim Bölümü
<b>Sivil Toplum Kuruluşları ve STK'lar</b>	Toplum sağlığı ve güvenliği ve refahı alanlarında çalışmaktadırlar, yeni projeler/kamusal faaliyetler geliştirebilirler	Basın Bültenleri Web sitesinde bilgi ifşası Yüz yüze görüşmeler Sanal toplantılar	6 ayda bir	PUB Kurumsal İletişim Bölümü
<b>İlgili Diğer Bakanlıklar ve Devlet Daireleri</b>	Devam eden projeleri ve/veya faaliyetleri bu projenin amaçları ile örtüşebilir	Tele konferans E-posta Resmi yazılı tebliğatlar Yüz yüze görüşmeler Sanal toplantılar	Yıllık	PUB
<b>Yerel Topluluklar</b>	Kredi alan Orta Ölçekli İşletmeler ve MKOBİ'lerin bulunduğu yerde, toplum refahı dolaylı olarak projeden faydalanacaktır	Web sitesinde bilgi ifşası	Yıllık	PUB Kurumsal İletişim Bölümü
<b>Hassas Gruplar</b>				
<b>Küçük firmalar, Finansal hizmetlere erişimi yetersiz olan firmalar, Genç firmalar, Az gelişmiş bölgelerdeki firmalar, Kadınları kapsayan işletmeler</b>	Projenin en çok yararlandığı düşünülen müşteri grupları olacaktır. Ayrıca, hassas gruplara yönelik politikalar ve koşullar, bunların girdilerine ve geri bildirimlerine dayalı olarak belirlenebilir.	Tele konferans Odak grup toplantıları Video konferans Yüz yüze görüşmeler Sanal toplantılar Tercüme hizmetleri ve tercüme edilmiş materyaller sağlanacaktır. (İngilizce ve/veya Arapça)	6 ayda bir	PUB Kurumsal İletişim Bölümü



# İstişare için Önerilen Strateji-1

- Covid-19 krizinin iletişim ortamında yarattığı şartlar nedeniyle paydaşlarla istişare için yapılması gereken aktiviteler yeni süreçte belirlenen önlemler ve uygulamalar doğrultusunda şekillendirilecektir. Bu doğrultuda PKP için önerilen istişare stratejileri içerisinde dijital kanalların ağırlığı artmış; web sitesindeki güncellemeler, e-posta, sanal toplantılar, telekonferans/videokonferans görüşmeleri, Radyo, TV, gazete ve sosyal medya duyuruları ve basın bültenleri öngörülen yöntemler içerisinde yer almıştır.
- Mevcut VakıfBank web sitesi (<http://www.vakifbank.com.tr>), hem Türkçe hem de İngilizce olmak üzere proje belgelerinin açıklanmasında kullanılmaktadır. Ayrıca VakıfBank, web sitesinde proje hakkında bir web sayfası oluşturacaktır. Gelecekte projeye ilgili tüm çevresel ve sosyal izleme raporları bu web sayfasında yayımlanacaktır. Tüm bilgi broşürleri/el ilanları web sitesinde yayımlanacaktır.
- Bunun yanında, Proje şikâyet mekanizması ile ilgili ayrıntılar web sitesinde yayımlanacaktır. VakıfBank'ın internet sitesinde elektronik bir şikâyet gönderme formu da kullanıma sunulacaktır.
- Projeye ilişkin tüm şikayet, görüş ve öneriler [vbacildestek@vakifbank.com.tr](mailto:vbacildestek@vakifbank.com.tr) adresine gönderilebilecektir.



# İstişare için Önerilen Strateji-2

Proje aşaması	Hedef paydaşlar	Katılım Konusu	Önerilen yöntemler ve zamanlama	Sorumluluklar
<b>Tasarım ve Hazırlık</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>MKOBİ'ler</li><li>Orta ölçekli işletme'ler</li><li>Kamu görevlileri</li><li>Bankalar</li><li>Diğer paydaşlar</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Proje Özeti</li><li>PKP, ŞÇM mekanizması</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Video konferans toplantıları</li><li>Sesli toplantılar</li><li>Sanal toplantılar</li><li>Çevrimiçi odak grupları</li><li>Sosyal medya</li></ul>	VakıfBank PUB
<b>Uygulama</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>KOBİ'ler</li><li>Orta Ölçekli İşletmeler</li><li>Kamu görevlileri</li><li>Bankalar</li><li>Diğer paydaşlar</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Proje Değerlendirme Belgesi</li><li>Proje Hazırlama ve Uygulama Kılavuzu</li><li>ÇŞM raporları</li><li>Çevresel ve Sosyal İnceleme</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Video konferans toplantıları</li><li>Sesli toplantılar</li><li>VakıfBank'ın web sitelerindeki ve sosyal medya hesaplarındaki proje ile ilgili duyurular</li><li>Yüz yüze görüşmeler (izin verildiğinde)</li><li>Hassas gruplarla çevrimiçi odak grupları</li><li>ŞÇM sistemi</li><li>Türkçe bilgi yayma</li></ul>	VakıfBank PUB
<b>Kapanış</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>KOBİ'ler</li><li>Orta Ölçekli İşletmeler</li><li>Bankalar</li><li>Diğer paydaşlar</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Proje ilerleme ve değerlendirme raporları</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Basın Bültenleri</li><li>Web sitesi duyuruları</li><li>Türkçe Bilgiler</li></ul>	VakıfBank PUB





# Önerilen Strateji

## Hassas Grupların Görüşünü Dahil Etmek için Önerilen Strateji

Proje, dezavantajlı ve hassas grupların eşit bilgiye erişim, geri bildirim sağlama veya şikâyet gönderme fırsatlarına sahip olmasını sağlamak için özel önlemler alacaktır. Hedef kitlenin daha fazla katılımının sağlanması için yeterli sayıda araç ile yerde ve dilde bilinçlendirme oturumları yapılacaktır.

- İstişareler sırasında (elektronik ve yüz yüze) alınan ve web sitesi ile sosyal medya hesapları aracılığıyla alınan öneriler ve yorumlar gözden geçirilecek ve mümkün olduğu ölçüde ve uygun olduğunda, PKP ile proje tasarım ve uygulamasına entegre edilecektir.
- Şikâyet Mekanizması üzerinden alınan şikâyetler ve öneriler, öngörülen zaman dilimi içerisinde ele alınacak ve şikâyet veya öneri sahibine geri bildirimde bulunulacaktır.
- Proje geliştikçe, paydaşlar projenin çevresel ve sosyal performansına ilişkin raporlama ve Paydaş Katılım Planı ve şikâyet mekanizmasının uygulanması da dâhil olmak üzere bilgilendirileceklerdir.



# Kaynaklar ve Sorumluluklar-1

- Paydaş Katılım Planı VakıfBank'ın mevcut organizasyon yapısı içinde yönetilecektir.
- Yapılandırılmış Finansman Müdürlüğü bu proje kapsamındaki ana irtibat kişisi olacaktır.
- Yapılandırılmış Finansman Müdürlüğü, PUB altında diğer birimlerin desteği ile paydaş katılım faaliyetlerini organize edecektir.

Bu aşamada VakıfBank'ın irtibat kişisi **Sinan Arıkan** olarak belirlenmiştir.

İletişim bilgileri şu şekildedir;

Adı – Soyadı: Sinan ARIKAN

Telefon Numarası: 0090 216 724 26 77

E-posta Adresi: [vbacildestek@vakifbank.com.tr](mailto:vbacildestek@vakifbank.com.tr)

[sinan.arikan@vakifbank.com.tr](mailto:sinan.arikan@vakifbank.com.tr)



## Kaynaklar ve Sorumluluklar-2

PUB, proje yaşam döngüsü boyunca paydaş katılımı ve proje uygulama faaliyetlerini planlama ve yönetme genel sorumluluğuna sahip olacaktır. Bu sorumluluklar şunları içerecektir;

- PKP'nin planlanması, güncellenmesi ve uygulanması,
- Paydaş katılımı faaliyetlerine öncülük etme ve raporlama,
- Şikâyet çözümlerinin yönetim ve koordinasyonu,
- Çevresel ve sosyal performansın izlenmesi ve Dünya Bankası'na rapor edilmesi,
- Proje genelinde PKP faaliyetleri hakkında birleştirilmiş raporlama,
- ÇSYS belgelerinin açıklanması,
- Eğitimlerin ve eğitim materyallerinin koordinasyonu



# Şikayet Mekanizması-1

Paydaş Katılım Planı'nı tanıtmak ve önemli hususları paydaşlara aktarmak için hazırlanan bu sunum programın uygulanabilirliğine dair paydaşlardan geri bildirim almayı amaçlamakla beraber program için oluşturulan şikayet mekanizması ve geri bildirim kanallarını da belirtmektedir.

Dünya Bankası projesinin Şikâyet Mekanizmasının yönetiminden Uluslararası Bankacılık ve Yatırımcı İlişkileri Başkanlığı sorumludur. Mevcut VakıfBank'ın müşteri geri bildirim sistemi içinde Projeye özgü bir şikâyet mekanizması uyarlanacaktır.

- Müşteriler, çağrı merkezi, internet bankacılığı ve mobil bankacılık, şubeler, e-posta (vbacildestek@vakifbank.com.tr), kurumsal web sitesi, sosyal medya hesapları, resmi kurumlar ve şikâyet web siteleri üzerinden Banka'ya ulaşabilir ve bildirimlerini iletebilirler.
- Dil engeli olan bir müşteri şikâyet mekanizması için başvuruda bulunursa, şube hizmetlerinden sorumlu kişilerin desteği ile ilgili kredi belgelerinin Türkçeye çevrilmesi için çeviri hizmeti desteği sağlanacaktır.



## Şikayet Mekanizması-2

- Proje Uygulama Birimindeki birimlerden seçilecek kişilerden oluşan bir e-posta grubu kurulacaktır. Diğer ilgililer bu e-posta grubu aracılığıyla görüş ve önerilerini iletebileceklerdir. Bu e-posta grubu ve yukarıda belirtilen iç şikâyet mekanizması kanalları, iç bildirim yoluyla tüm Banka personeline ve resmi bir bildirim mektubu ile projedeki diğer paydaşlara iletilecektir.
- Bu kapsamda kredilerden faydalanacak olan KOBİ'ler ve orta ölçekli işletmeler proje ile ilgili şikâyet ve önerilerini şubeler aracılığıyla veya mobil bankacılık ve internet bankacılığı üzerinden bildirebileceklerdir.
- Hazine ve Maliye Bakanlığı da resmi yazılı iletişim yoluyla iletişim kurabilir.
- İnternet bankacılığında şikâyet bölümüne Dünya Bankası Acil Durum Firma Destek Kredisi seçeneği eklenecek ve bu müşterilere sunulan mobil bankacılık hizmetleri ile şikâyet/öneri süreci kolaylaştırılacaktır.



## Şikâyet Mekanizması-3

- Bu şikâyet veya öneriler VakıfBank'ın VIT olarak adlandırılan ana bankacılık sistemi üzerinden Uluslararası Bankacılık ve Yatırımcı İlişkileri Başkanlığı'na iletilecektir.
- Bu proje ile ilgili paydaşlardan gelen tüm şikâyetler/öneriler Şikâyet Mekanizması Formu kullanılarak belgelendirilecektir
- Şikâyetlerin alındığına dair bilgilendirme yapılacak ve 15 gün içinde cevaplandırılacaktır. Şikâyetlere verilen cevap 30 iş gününden daha geç olmayacaktır.
- Özellikle, atanmış ve eğitilmiş personel şikâyetleri şikâyet günlüğüne kaydedecektir. Şikâyet günlüğünde paydaşın adı ve iletişim bilgileri ile şikâyetin detayları ve ne zaman ve nasıl gönderildiği, onaylandığı, yanıtlandığı ve kapatıldığına dair bilgiler yer alacaktır.



# İzleme ve Raporlama

- PKP ile ilgili faaliyetlerin izlenmesinden Yapılandırılmış Finansman (YF) Müdürlüğü sorumlu olacaktır ve gerçekleştirilen paydaş katılım faaliyetlerinin bir kaydını tutacaktır.
- YF Müdürlüğü, Proje Uygulama Birimindeki diğer birimlerden 6 aylık dönemlerde yürütülen faaliyetlere ilişkin bir rapor talep edecektir.
- YF Müdürlüğü, şikâyet mekanizması kapsamında alınan görüş ve önerileri ana bankacılık sistemi VIT ve ortak posta grubu aracılığıyla dikkatle izleyecek ve sorunları çözüme kavuşturmak için gerekli çabayı gösterecektir.
- Bu kapsamda yürütülen faaliyetler sonuçları ile birlikte 6 ayda bir Dünya Bankası'na rapor edilecektir.
- Bakanlık veya sivil toplum kuruluşu gibi herhangi bir kurumun ilerleyen aşamalarda projeye dâhil edilmesi durumunda, bunların yürüttükleri faaliyetler de internet ve sosyal medyada izlenecek ve 6 ayda bir Dünya Bankası'na rapor edilecektir. Her 6 ayda bir hazırlanacak İlerleme Raporları tüm bu faaliyetleri kapsayacaktır.



# Paydaşların İzleme Faaliyetlerine Dâhil Olması

VakıfBank proje boyunca faydalanıcı firmalardan ve diğer ilgili paydaşlardan geri bildirim alacak ve PUB gerektiğinde ilerleme raporlarının sonuçlarını ilgili paydaşlarla görüşecektir.

- VakıfBank PUB tarafından, faydalanıcı firmalardan Projeden memnuniyetleri hakkında geri bildirim almak amacıyla Vatandaş Katılımı ile ilgili bir ara araştırma yapılacaktır.
- Bu Program aracılığıyla finanse edilen belirli bir proje hakkında herhangi bir soru veya izleme ile ilgili başka herhangi bir soru olması durumunda, geri bildirimler VakıfBank'ın resmi kurumsal iletişim prosedürlerinde değerlendirilecek ve ilgili paydaşlara uygun şekilde cevap verilecektir.





# Paydaş Gruplarına Geri Bildirim-1

- PKP, burada sunulan bilgilerin tutarlı ve en güncel olmasının ve tanımlanan katılım yöntemlerinin proje bağlamı ve belirli geliştirme aşamalarına göre uygun ve etkili kalmasının sağlanması için proje uygulaması süresince periyodik olarak gözden geçirilecek ve gerektiğinde güncellenecektir.
- Kamu şikâyetleri, soruşturmalar ve ilgili olaylarla ilgili periyodik özetler ve iç raporlar, ilgili düzeltici/önleyici faaliyetlerin uygulama durumu ile birlikte sorumlu personel tarafından derlenecek ve projenin üst yönetimine yönlendirilecektir.
- Projeye ilgili faaliyetlerde ve bunun programında yapılacak büyük değişiklikler PKP'ye usulüne uygun olarak yansıtılacaktır.
- Paydaşlarla yürütülen istişarelerin sonucunda alınan geri bildirimler neticesinde Paydaş Katılım Planı güncellenecek ve paydaşlar buna ilişkin olarak bilgilendirilecektir.



## Paydaş Gruplarına Geri Bildirim-2

Periyodik özetler, şikâyetlerin ve bilgi taleplerinin sayısını ve niteliğini ve Projenin bunları zamanında ve etkili bir şekilde ele alma yeteneğini değerlendirmek için bir mekanizma sunacaktır. Proje'nin yıl içinde üstlendiği kamu katılımı faaliyetlerine ilişkin bilgiler paydaşlara iki şekilde aktarılabilir;

- Projenin paydaşlarla etkileşimi hakkında bağımsız bir rapor yayınlanması,
- Proje tarafından düzenli olarak bir dizi Anahtar Performans Göstergesi (APG) izlenecektir.



Teşekkürler