



TÜRKİYE VAKIFLAR BANKASI T.A.O.

**ACİL DURUM FİRMA DESTEK PROJESİ İÇİN PAYDAŞ
KATILIM PLANI**

TASLAK

HAZİRAN 5, 2020

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ.....	2
2. YASAL İÇERİK.....	4
3. ÖNCEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN ÖZETİ.....	7
4. PAYDAŞ TANIMLAMASI VE ANALİZİ.....	7
5. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI.....	10
6. PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN UYGULANMASINA YÖNELİK KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR.....	15
7. ŞİKAYET MEKANİZMASI.....	16
8. İZLEME VE RAPORLAMA.....	17
9. EK.....	19

1. GİRİŞ

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 etti. 4 Mayıs 2020 itibariyle 187'den fazla ülke ve bölgede 3,58 milyondan fazla Covid-19 vakası rapor edildi ve bu da 251.000'den fazla kişinin ölümüne neden oldu. 1,16 milyondan fazla insan hastalıktan iyileşti.¹

Türkiye'deki ilk vaka 11 Mart 2020'de resmen doğrulandı. Ülkede Covid-19'a bağlı ilk ölüm 15 Mart 2020'de meydana geldi ve 1 Nisan itibariyle Covid-19'un tüm Türkiye'ye yayıldığı doğrulandı. 19 Nisan'da, Türkiye'de teyit edilen toplam vaka sayısı İran'daki vaka sayısını aştı ve bu durum ülkeyi Ortadoğu'daki vakalar açısından onu en çok etkilenen ülke haline getirdi. 4 Mayıs 2020 itibariyle, ülkedeki teyit edilen toplam vakaların sayısı 127.700'ün üzerindedir ve bunların 68.200'ü iyileşmiş, 3.500'ü hayatını kaybetmiştir.²

Türkiye dâhil olmak üzere etkilenen tüm ülkeler seyahat kısıtlamaları, karantinalar, tecrit ve evde kalma çağruları, işyeri tehlike denetimleri ve tesis kapamaları ile salgına müdahale ettiler. Pandeminin iş dünyası için ciddi küresel sosyoekonomik bozulmaya neden olduğu aşikârdır. Covid-19'un olumsuz etkileri ülke içinde çoğunlukla sağlık, turizm, ulaşım, imalat, hizmet ve perakende sektörlerini etkilemektedir. Bu sektörlerin çoğu, karmaşık tedarik zinciri yapılarına sahip oldukları için karantina, seyahat kısıtlamaları ve pandemiden kaynaklanan sorunlarla başa çıkmaya çalışmaktadır.

Küresel karantina koşulları dünya nüfusunun üçte birini evde kalmaya zorladıkça, nakliye şirketleri ciddi şekilde zarar görmüştür ve havayolu şirketlerinin yolcu gelirleri Aralık 2019'dan bu yana %40 oranında düşmüştür. Türk Havayolları (THY) tarafından Mart sonunda yayınlanan rakamlara göre, yolcu sayısı ve kargo sevkiyatı (Mart 2019'a kıyasla) sırasıyla %53 ve %8,5 azalmıştır. Havacılık sektörü gelirlerindeki olumsuz eğilim, seyahat kısıtlamaları nedeniyle daha da kötüleşmektedir. Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği'ne göre, bu yıl gelirlerin 29 milyar ABD doları düşmesi ve Türkiye'nin bu düşüşten olumsuz etkilenmesi beklenmektedir.

Sağlık sektörü Covid-19 pandemisi ile mücadelenin merkezindedir. Tüm sektörlerin karşı karşıya olduğu ortak endişelerin yanı sıra (iş sağlığı ve güvenliği, tedarik zinciri aksaklıkları) virüsün yayılması ile mücadelede ön safta bulunduğu ve virüsten etkilenenlere sağlık hizmetleri sunduğu için sağlık sektörü benzersiz sorunlara maruz kalmaktadır. Pandemi sürecinde en önemli sorun, ülkelerin yetersiz sayıda sağlık çalışanı bulunmasıdır. 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. Yeterli sayıda sağlık personeli ve sağlık tesisine sahip olmak, Covid-19'a karşı mücadelede kritik öneme sahiptir. Kişisel koruyucu donanımlara erişim, iş sağlığı ve güvenliği protokollerinin uygulanması, yeterli dinlenme ve iyileşme süreleri ve diğer çalışma koşulları sağlık personeli tarafından sağlanan tedavilerin etkinliğini belirlemektedir. Pandeminin yayılmasına karşı mücadele kapsamında maskelere, tulumlara, gözlüklere ve dezenfektanlara erişim daha önemli hale gelmiştir.

Türkiye'de Covid-19'dan en çok etkilenen bir diğer sektör de turizmdir. Dünya Turizm Forumu Enstitüsü'ne göre, Türkiye'de turizm sektörü %80 gerilemiştir. Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi

¹ "Johns Hopkins Üniversitesi (JHU) Sistem Bilimi ve Mühendisliği Merkezi (CSSE) COVID-19 Gösterge Tablosu". ArcGIS. Johns Hopkins Üniversitesi. Erişim tarihi: 5 Mayıs 2020

² "Türkiye'deki Güncel Durum". Sağlık Bakanlığı. Erişim tarihi: 4 Mayıs 2020.

(WTTC), Covid-19 pandemisi nedeniyle dünya çapında 50 milyon kişinin işsiz kaldığının tahmin edildiğini bildirmektedir. Türkiye'de yaklaşık 1 milyon kişi turizm ve ilgili sektörlerde istihdam edilmektedir. Türkiye'deki turizm işçilerinin turizm sektörü ile ilgili olumsuz küresel tahminlerden etkilenmesi beklenmektedir.

Perakende sektörü, tecrit ve tedarik zinciri aksamalarının etkileri nedeniyle en çok etkilenen sektörler arasında yer almaktadır. Türkiye'de alınan önlemler - küresel uygulamalar doğrultusunda - fiziksel alışveriş noktalarının kapatılması gibi önlemleri içermektedir. Dünya çapında faaliyetlerin durması tedarik zinciri ile ilgili sorunları tetiklediği, stok düzeylerini düşürdüğü ve likidite gereksinimlerini olumsuz etkilediği için, tedarik zincirlerindeki aksamalar nedeniyle şirketlerin yeniden yapılanma faaliyetleri önemli ölçüde artmaktadır. İnsanların çoğu “evde kal” prosedürlerini izlemekte ve tüm sektörlerden birçok firma uzaktan çalışma uygulamalarını hayata geçirmektedir. Bu, alışveriş merkezlerine gelen konukların sayısında önemli bir düşüşe ve sonuç olarak satış ve gelirlerde düşüşe neden olmaktadır.

KPMG Türkiye Strateji ve Operasyon Danışmanlığı ekibi, 1 Nisan-6 Nisan tarihleri arasında tüm sektörlerden yaklaşık 250 katılımcı ile bir Covid-19 Etki araştırması gerçekleştirmiştir. Sektörel bazda toparlanma beklentileri ülke ekonomisine ilişkin beklentiler ile aynı doğrultuda iken, sanayi üretimi, perakende ve turizm sektörlerinde toparlanmanın 2020'den sonra gerçekleşmesi beklenmektedir. Covid-19'dan en fazla etkilenen grubun %95 ile KOBİ'ler olduğu bildirilmiştir. Kriz yönetimi ve krize hazırlık becerilerinin şirketlerin gelir büyüklüğüne paralel olduğu gözlenmektedir. Tüm sektörler dâhil edildiğinde, finansmana erişim (%25), yurtiçi satışlar (%24), üretim maliyetlerindeki artış (%22) ve likidite sorunları (%18) en fazla beyan edilen hususlar olmuştur.

1.1. Proje Açıklaması

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 yeni bir proje üzerinde çalışmaktadır. Proje kapsamında, çoğunlukla işletme sermayesi alt kredileri şeklinde sağlanan DB finansmanı, bu işletmeleri ayakta tutmaya, krizin mevcut akut aşamasında istihdamlarını sürdürmelerine yardımcı olacak ve sağlık durumu düzeldiğinde ve ekonomi yeniden açıldığında hızlı toparlanmayı destekleyecektir. Buna ek olarak, proje şirketlerin yeni çalışma düzenini benimseme çabalarını destekleyecektir.

VakıfBank Acil Durum Firma Destek Projesi Covid-19 pandemisinin etkilerinden en çok etkilenen şirketler için finansman kanallarını genişletmeyi hedeflemektedir. Covid-19 salgınıyla mücadele tedbirleri nedeniyle faaliyetlerini kapatmak zorunda kalan işletmelerle birlikte ürünlerine yönelik azalan talep ve tedarik zinciri sorunları nedeniyle nakit akışında aksamalar yaşayan şirketler projenin ana odak noktası olacaktır. 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 proje kapsamındaki finansman vasıtasıyla, genel durum iyileştikten ve ekonomik faaliyet hızlanmaya başladıktan sonra istihdamı sürdürmelerine ve daha hızlı toparlanmalarına yardımcı olmaya kanalize edilecektir.

Otomasyon ve dijitalleşmeyi artırarak alternatif çalışma yöntemlerine geçme, kriz yönetim sistemleri ile sağlık ve güvenlik önlemleri getirme veya sağlık sektörü ve tedarik zincirlerinde stratejik öneme sahip ürün ve hizmetler için üretim kapasitesini artırma gibi uyarlanabilir uygulamaları uygulayan şirketler de proje ile desteklenecektir.

Toplam finansman, Dünya Bankası Operasyon Kılavuzunda verilen uygunluk kriterleri doğrultusunda segmentler ve şirketler arasında tahsis edilecektir. Projelerin uygunluk değerlendirilmesi, Proje Operasyon Kılavuzuna (POK) uygun olarak gerçekleştirilecektir. Alt krediler VakıfBank'ın standart proje ve finansal değerlendirme sistemlerine göre değerlendirilecektir. VakıfBank, finansman arayan tüm alt projelere çevresel ve sosyal risk değerlendirme ve tarama prosedürlerini uygulayacaktır. Yüksek ve önemli çevresel ve sosyal riskli olarak sınıflandırılan alt projeler ile hariç tutulan alt sektörler kapsamındaki projeler finansman için değerlendirilemeyecektir.

Özetle, 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. İletişim, etkili uygulama süreçleri açısından çok önemli bir adımdır. Bu nedenle, Çevresel ve Sosyal Standart (ÇSS) 10 Paydaş Katılımı ve Bilgilendirme uyarınca, uygulayıcı kurumlar paydaşlara zamanında, ilgili, anlaşılabilir ve erişilebilir bilgileri sağlamalı ve manipülasyon, müdahale, zorlama, ayrımcılık ve sindirme olmadan kültürel açıdan uygun bir şekilde onlar ile görüş alışverişinde bulunmalıdır. Öngörülen faaliyetler proje bünyesinde uygulanırken, salgından kaynaklanan sorunların uygun bir şekilde ele alınmasını ve ilgili paydaşların çıkarları 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.

1.2. Paydaş Katılım Planının Amacı

Bu PKP'nin amacı 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.

PKP'nin özel amaçları aşağıda detaylandırılmaktadır:

- Covid-19 salgını döneminde iyi organize edilmiş bir yaklaşım dâhilinde, zamanında, sürekli, doğru ve şeffaf bir iletişim stratejisi sürdürmek ve geliştirmek üzere tüm paydaşları tanımlamak,
- Projenin ömrü boyunca oluşabilecek sorunları etkin bir şekilde ele almak üzere ilgili paydaşların ilgisini ve desteğini belirlemek ve bulguları proje tasarımına dâhil etmek,
- Proje riskleri ve etkileri ile ilgili bilgileri paydaşlara zamanında, net, erişilebilir ve yeterli bir şekilde ve kompozisyonda ifşa etmek ve onlarla görüş alışverişinde bulunmak için gerekli yöntem ve araçları tanımlamak,
- VakıfBank'ın paydaşlarına sorun ve şikâyetleri dile getirmeleri için erişilebilir kanallar sunmasını ve Banka'nın bu şikâyetleri toplamasını ve ele almasını sağlayacak uygun bir şikâyet çözüm mekanizması (ŞÇM) oluşturmak.

2. YASAL İÇERİK

2.1. Paydaşların Görüşünün Alınmasına İlişkin Çerçeve

Bilgi edinme hakkı, bireylerin kamu kurum ve kuruluşlarının kayıtlarında yer alan bilgilere erişme hakkıdır. Bilgi edinme hakkı ile ilgili ulusal mevzuat şunlardan oluşmaktadır

- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası
- 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu
- Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun

- Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik

Herkesin bilgi istemek için kamu kurum ve kuruluşlarına başvurma hakkı vardır ve bu nedenle idarelerin başvuru sahiplerine her türlü bilgi ve belgeyi sağlamak için gerekli idari ve teknik önlemleri almaları gerekmektedir.

Kamu kurum ve kuruluşları talep edilen bilgileri 15 iş günü içinde sağlayacaktır. Talep edilen bilgi veya belge, başvuru alan kurum ve kuruluş içindeki başka bir birimden alınacaksa veya başka bir kurumun görüşünü almak gerekiyorsa veya başvurunun içeriği birden fazla kuruma aitse; erişim 30 iş günü içinde sağlanacaktır. Bu durumda, başvuru sahibine sürenin uzaması ve bunun gerekçeleri ile ilgili 15 iş günü içinde yazılı bilgilendirme yapılacaktır.

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), herhangi bir bilgi talebi için başvuruda bulunma, öneri ve şikâyetlerin iletilmesi için vatandaşlar ile kamu kurum ve kuruluşları arasında hızlı ve etkin iletişim sağlayan bir halkla ilişkiler aracıdır. CİMER'in iletişim kanalları aşağıdaki gibidir:

- <https://www.cimer.gov.tr/> web sitesinde ve <https://giris.turkiye.gov.tr/> e-devlet web sitesinde çevrimiçi başvuru
- Yardım Hattı: 150
- Adres: T.C. Cumhurbaşkanlığı Külliyesi 06560 Beştepe – Ankara
- Telefon: 0 312 525 55 55
- Faks: 0 312 525 58 31

2.1.1. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

MADDE 25- Herkes, düşünce ve kanaat hürriyetine sahiptir. Her ne sebep ve amaçla olursa olsun kimse, düşünce ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz; düşünce ve kanaatleri sebebiyle kınanamaz ve suçlanamaz.

MADDE 26- Herkes, düşünce ve kanaatlerini söz, yazı, resim veya başka yollarla tek başına veya toplu olarak açıklama ve yayma hakkına sahiptir. Bu hürriyet resmi makamların müdahalesi olmaksızın haber veya fikir almak ya da vermek serbestliğini de kapsar.

MADDE 74- Vatandaşlar ve karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla Türkiye’de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazı ile başvurma hakkına sahiptir. Kendileriyle ilgili başvuruların sonucu, gecikmeksizin dilekçe sahiplerine yazılı olarak bildirilir. Herkes, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkına sahiptir.

2.1.2. Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (24.10.2003 tarihli ve 25269 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanmıştır), bilgi işleme hakkını ve bunun temelini, demokratik ve şeffaf yönetimin gerektirdiği eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak düzenlemektedir. Herkes kamu kurumları ve kamu kurumu olan meslek kuruluşlarının faaliyetleri hakkında bilgi edinme hakkına sahiptir.

Kurum ve kuruluşlar talep edilen bilgileri 15 iş günü içinde sağlarlar. Bununla birlikte, talep edilen bilgi veya belge, başvuru alan kurum ve kuruluş içindeki başka bir birimden alınırsa, ya da başka bir kurumun görüşü alınırsa veya başvurunun kapsamı birden fazla kuruma aitse; erişim 30 iş günü içinde sağlanacaktır. Bu durumda, başvuru sahibine bu ve bunun gerekçeleri ile ilgili 15 iş günü içinde yazılı

bilgilendirme yapılacaktır (Bilgi Edinme Hakkı Kanunu madde 11). Türkiye'de ikamet eden ve karşılıklılık ilkesine tabi olan yabancılar, dilekçelerin Türkçe yazılması şartıyla bu haktan yararlanabilirler.

2.1.3. Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun

4982 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanununun 3. maddesi uyarınca Türk vatandaşları, kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, Türkiye Büyük Millet Meclisine ve yetkili makamlara yazı ile başvurma hakkına sahiptir.

2.1.4. Bankacılık Kanunu

Madde 76 - Bankalar, müşterilerinin, verilen hizmetlerden kaynaklanan her türlü sorularına cevap verecek bir sistem kurmakla ve bu hizmetle ilgili bilgiyi müşterilerine bildirmekle yükümlüdür. Bankalar, kredi sözleşmelerinin onaylı bir örneğini müşterilerine vermek zorundadır. Talepleri halinde müşteri ile yapılan diğer işlemlere ilişkin her türlü belgenin bir örneği de müşterilere verilir.

2.2. Salgın Hakkında Yasal Çerçeve

2.2.1. Anayasa

MADDE 56- Herkes sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşama hakkına sahiptir. Çevreyi geliştirmek, çevre sağlığını korumak ve çevre kirlenmesini önlemek devletin ve vatandaşların ödevidir.

Devlet, herkesin hayatını, beden ve ruh sağlığı içinde sürdürmesini sağlar; insan ve madde gücünde tasarruf ve verimi artırarak, iş birliğini gerçekleştirmek amacıyla sağlık kuruluşlarını tek elden planlayıp hizmet vermesini düzenler.

Devlet, bu görevini kamu ve özel kesimlerdeki sağlık ve sosyal kurumlarından yararlanarak, onları denetleyerek yerine getirir.

MADDE 65- Devlet, sosyal ve ekonomik alanlarda Anayasa ile belirlenen görevlerini, bu görevlerin amaçlarına uygun öncelikleri gözeterek mali kaynaklarının yeterliliği ölçüsünde yerine getirir.

2.3. Dünya Bankası Gereklilikleri

Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Çerçevesinin (ÇSÇ) Çevresel ve Sosyal Standardı (ÇSS) 10, "Paydaş Katılımı ve Bilgilendirme", "iyi uluslararası uygulamanın temel bir unsuru olarak Borçlu ile proje paydaşları arasındaki açık ve şeffaf katılımın önemi"ni (Dünya Bankası, 2017: 97) kabul etmektedir. Özellikle, ÇSS10 tarafından belirlenen gereklilikler şunlardır:

- "Borçlular projenin yaşam döngüsü boyunca paydaşlarla ilişki kuracak ve bu ilişkiye proje geliştirme sürecinde mümkün olan en erken zamanda başlayacak ve paydaşlarla proje tasarımı konusunda istişarelere olanak sağlayacak bir zaman diliminde sürdüreceklerdir. Paydaş katılımının niteliği, kapsamı ve sıklığı, projenin niteliği ve ölçeği ile potansiyel riskleri ve etkileri ile orantılı olacaktır.
- Borçlular tüm paydaşlarla anlamlı istişarelerde bulunacaklardır. Borçlular paydaşlara zamanında, ilgili, anlaşılabilir ve erişilebilir bilgileri sağlamalı ve manipülasyon, müdahale, zorlama, ayrımcılık ve sindirme olmadan kültürel açıdan uygun bir şekilde onlar ile görüş alışverişinde bulunmalıdır.
- Paydaş katılımı süreci, bu ÇSS'de daha ayrıntılı olarak belirtildiği üzere aşağıdakileri içerecektir: (i) paydaşların tanımlanması ve analizi; (ii) paydaşlarla etkileşimin nasıl gerçekleşeceğini

planlama; (iii) bilginin açıklanması; (iv) paydaşlarla istişarelerde bulunma; (v) şikâyetlerin ele alınması ve bunlara yanıt verme ve (vi) paydaşlara bildirim.

- Borçlu, çevresel ve sosyal değerlendirme kapsamında, görüş alışverişinde bulunulan paydaşların açıklaması, alınan geri bildirimlerin bir özeti ve geri bildirimlerin nasıl dikkate alındığına dair kısa bir açıklama veya neden dikkate alınmadığının nedenleri de dâhil olmak üzere belgelenmiş bir paydaş katılımı kaydı tutacak ve açıklayacaktır.” (Dünya Bankası, 2017: 98).

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), VakıfBank tarafından projenin niteliği ve ölçeği ile potansiyel riskleri ve etkileri ile orantılı olacak şekilde hazırlanmıştır. PKP, VakıfBank'ın gelecekteki katılım için geliştirdiği katılım stratejisi hakkındaki geri bildirimlerini de içerecek şekilde PKP'de tanımlanan paydaşların görüşlerini almak üzere proje değerlendirmesinden hemen önce açıklanacaktır. PKP'de yapılan önemli değişiklikler, VakıfBank'ın güncellenmiş PKP'yi ifşa etmesini gerektirecektir (Dünya Bankası, 2017: 99). ÇSS10'a göre Borçlu (VakıfBank), projeden etkilenen tarafların projenin çevresel ve sosyal performansı ile ilgili endişelerinin ve şikâyetlerinin zamanında alınması ve çözümlerinin kolaylaştırılması için bir şikâyet mekanizması öne sürmeli ve uygulamalıdır (Dünya Bankası, 2017: 100).

3. ÖNCEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN ÖZETİ

Virüsün ülkede hızla yayılması nedeniyle, işletmelerin faaliyet göstermesi veya insanların bir araya gelmesinin önündeki kısıtlamalar bu aşamada proje istişarelerini sınırlandırmıştır.

Ancak VakıfBank, şubeleri ve medya aracılığıyla hedeflenen büyüklükte ve farklı illerde çeşitli sektörlerde faaliyet gösteren çeşitli özel kuruluşlarla (bu programın potansiyel doğrudan faydalanıcıları) düzenli pazarlama faaliyetleri kapsamında temasa geçmiş ve onları VakıfBank'ın Covid-19'dan etkilenen toplulukları destekleme çabaları hakkında bilgilendirmiştir. Bu çabalar, etkilenen tarafların yoğun ilgisi ile takdir edilmiştir.

VakıfBank, projeden etkilenen insanlardan başlayarak uygulama sırasında sürekli olarak daha geniş bir paydaş katılımı sağlamayı hedeflemektedir (yayıma riski nedeniyle yüz yüze olmayan sanal iletişim). Bu nedenle, bu aşamada bir başlangıç Paydaş Katılım Planı (PKP) hazırlanmıştır, ancak PKP'nin, gerekli görüldüğünde proje onayından itibaren iki ay boyunca planlanan ilk güncellemede sağlanan daha fazla ayrıntı ile periyodik olarak güncellenmesi hedeflenmektedir.

4. PAYDAŞ TANIMLAMASI VE ANALİZİ

4.1. Paydaşların Tanımlanması

Proje paydaşlarının belirlenmesi, Covid-19 salgınından finansal olarak en çok etkilenen sektörlerin belirlenmesinde ve projeden doğrudan etkilenmeye de projenin uygulanmasında iş birliği yapacak kurumlar ile iç ve dış birimlerin belirlenmesinde büyük öneme sahiptir. Bu bölüm ilgili taraflar ve diğer etkilenen topluluklar, yerel, ilçe ve bölgesel düzeydeki yetkililer dâhil olmak üzere tüm ilgili paydaşları tanımlamaktadır. Paydaşlar ayrıca, olumlu veya olumsuz bir şekilde Proje'den doğrudan veya dolaylı olarak etkilenebilecek, görüşlerini ifade etmek isteyen bireyler ve kuruluşlar da olabilir.

Bu bağlamda, Proje paydaşları aşağıdaki kişiler, gruplar veya diğer kuruluşlar olarak tanımlanmaktadır:

- Projeden doğrudan veya dolaylı, olumlu veya olumsuz olarak etkilenen veya etkilenmesi muhtemel olanlar ('**etkilenen taraflar** olarak da bilinirler); ve
- Projeye ilgisi olanlar ('**diğer ilgili taraflar**'). Bunlar çıkarları Proje'den etkilenebilecek ve Proje sonuçlarını herhangi bir şekilde etkileme potansiyeli olan bireyleri veya grupları da içerir.

Ayrıca, savunmasız durumlarından dolayı diğer gruplarla karşılaştırıldığında projeden orantısız şekilde etkilenebilecek veya daha fazla zarar görebilecek ve proje ile ilgili istişare ve karar alma sürecinde eşit temsil edilmelerinin sağlanması için özel katılım çabaları gerektirebilecek kişilerdir. ("**hassas gruplar**" olarak da bilinir)

4.2 Metodoloji

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

- **Açıklık ve yaşam döngüsü yaklaşımı:** Projeler için kamuoyu istişareleri, tüm yaşam döngüsü boyunca, dış manipülasyon, müdahale, baskı veya sindirme olmaksızın açık bir şekilde gerçekleştirilecektir;
- **Bilgilendirilmiş katılım ve geri bildirim:** tüm paydaşlara uygun bir formatta bilgi sağlanacak ve bunlar arasında yaygın olarak dağıtılacaktır; paydaşların geri bildirimlerini iletmek, yorumları ve endişeleri analiz etmek ve ele almak için fırsatlar sunulmaktadır;
- **Kapsayıcılık ve duyarlılık:** daha iyi iletişimin desteklenmesi ve etkili ilişkiler kurulması için paydaş tanımlaması yapılır. Projelere katılım süreci kapsayıcıdır. Tüm paydaşlar mevcut koşulların elverdiği ölçüde istişare sürecine katılmaya teşvik edilir. Tüm paydaşlar için bilgiye eşit seviyede erişim sağlanır. Paydaşların ihtiyaçlarına duyarlılık, katılım yöntemlerinin seçiminin altında yatan temel ilkedir. Hassas gruplara, özellikle kadınlara, gençlere, yaşlılara ve çeşitli etnik grupların kültürel duyarlılıklarına özel itina gösterilmektedir.

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

4.3. Projeden Etkilenen Taraflar

Belirlenen sektörlerde faaliyet gösteren MKOBİ'ler ve orta ölçekli işletmeler ile yeni çalışma ortamı için 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) şöyle tanımlanabilir:

- Dünya Bankası Covid-19 sektörel etkilenme endeksine göre krizden en çok etkilenen sektörlerde faaliyet gösteren şirketler (sağlık, turizm, ulaşım, üretim, hizmet ve perakende gibi sektörler)
- Küçük firmalar, finansal hizmetlere erişimi yetersiz, genç firmalar, az gelişmiş bölgelerdeki firmalar, kadınlara yer veren işletmeler gibi yetersiz hizmet alan işletmeler
 - o Küçük firmalar: 50'den az çalışanı olan,
 - o Finansal hizmetlere erişimi yetersiz olan firmalar: finansal kuruluşla aktif kredi limiti olmayan veya dış finansmanının %20'sinden azı finansal kuruluşlardan alınan kredilerden oluşan,
 - o Genç firmalar: 5 yıldan az süre faaliyette olan,
 - o Daha az gelişmiş bölgeler: Büyük şehirlerin sınırları dışında bulunan firmalar,
 - o Aşağıdaki şekilde tanımlanan kadınlara yer veren işletmeler:
 - kadınların sahibi olduğu (uygun şekilde belgelenmiş temsil ve yönetim yetkisine sahip en az bir kadın hissedarı olan); veya

- kadınlar tarafından yönetilen (en az bir kadın C seviye yöneticisi olan veya orta düzey yönetiminin en az yüzde 25'ini kadınların temsil ettiği); veya
- ilgili sektörde gözlemlenen ortalama orandan daha yüksek bir oranda kadın istihdam eden.
- Sektörlerinden bağımsız olarak aşağıdaki şekilde Covid-19 ortamına pro-aktif olarak adapte olmaya çalışan şirketler:
 - kriz yönetimi ve toparlanma önlemleri olarak (örneğin, işyerinde sağlığı koruma ve sağlık izleme düzenlemeleri, sosyal mesafeyi iyileştirmeye yönelik yenileştirmeler);
 - yeni ürün ve hizmetler, yeni pazarlama kanalları ve yeni iş çözümleri getirerek; ve
 - pandemi ile mücadelede elzem olan mal ve hizmetlerin üretimini arttırarak (yani sağlık sektörü Kişisel Koruyucu Donanım tedarik zinciri, solunum cihazı üretimi)
- Projeden faydalanan firmaların çalışanları

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

VakıfBank'ın projedeki paydaşları, uluslararası finansal kuruluşlardan kredi alma süreci, kredi tahsis süreci ve kredinin Banka müşterilerine ürün olarak sağlanması dikkate alınarak belirlenmiştir. Bu bağlamda VakıfBank Bölümlerinin projeden etkilenen tarafları aşağıdaki şekilde tanımlanmaktadır; Yapılandırılmış Finansman Bölümü, Hazine İşlemleri Bölümü, KOBİ Bankacılığı Ürün Geliştirme ve Yönetimi, Kurumsal ve Ticari Bankacılık Ürün Geliştirme ve Müşteri Yönetimi Bölümü, KOBİ Kredi Tahsis Bölümü, Ticari Kredi Tahsis Bölümü ve Kredi Raporlama Bölümü.

4.4. 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 Müdürlüğü ve Kamu Finansmanı Genel Müdürlüğü)
- Dünya 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 Güvenlik Kurumu (SGK), İŞKUR (Türkiye İş Kurumu), bölgesel ve yerel kamu makamları,
- Pandemiden etkilenen, MKOBİ ve orta ölçekli işletme faydalanıcı firmalarının bulunduğu ve projeden dolaylı olarak faydalanacağı bölgelerde yaşayan topluluklar

4.5. Proje paydaş ihtiyaçlarının özeti

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

5. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI

5.1. Paydaş Katılım Programının Amacı ve Zamanlaması

Bu 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. PKP, bu faaliyetlerin proje yaşam döngüsünde hangi aşamalarda ve hangi dönemlerde yapılacağını belirler.

Proje, Türkiye genelindeki ilgili Genel Müdürlük birimlerinin ve 900'den fazla şubenin ve müşterilerinin katılımı ile gerçekleştirileceğinden, etkin bir Paydaş Katılım Planının hazırlanması büyük önem taşımaktadır. Buna ek olarak, proje kapsamındaki alt kredilerin daha çok işletme sermayesi şeklinde kullanılacak olması nedeniyle, yüksek alt kredi sayısının ciddi bir iş yükü oluşturacak şekilde fazla dokümantasyon yaratması muhtemeldir. Bu nedenle PKP, VakıfBank bünyesindeki iş birimleri arasındaki diyaloga da katkıda bulunacaktır.

Öte yandan, Paydaş Katılım Planı VakıfBank'ın proje için tanımlanan paydaşlarıyla ilişkilerinin sürdürülmesi için de çok önemlidir. VakıfBank'ın yanı sıra başka katılımcı bankaların da olacağı göz önüne alındığında, Paydaş Katılım Planı çerçevesinde yapılacak toplantıların, hem projenin ilerlemesinin değerlendirilmesi hem de Projenin ilerlemesine olumlu katkıda bulunması açısından çok yararlı olacağı açıktır.

Proje Uygulama Birimi (PUB), Covid-19'un yayılma riskini hesaba katarak PET'lerle sürekli ilişki içinde olacaktır. Hiçbir zaman unutulmamalıdır ki, istişare toplantısının kitlesel toplanmaları, çok sayıda insanın yakın temas halinde olması nedeniyle Covid-19'un bulaşmasına yol açabilir. Anlamlı istişare sağlamak için çeşitli alternatif sanal iletişim kanalları kullanılabilir. Buna ek olarak, camilerdeki (özellikle BT sistemlerinin/internet erişiminin olmadığı kırsal alanlarda) okullardaki yayın sistemi veya topluluk radyosu sistemi bilgi açıklama amacıyla kullanılabilir. Ayrıca, Dünya Sağlık Örgütü'nün (DSÖ) kitlesel toplanma rehberine başvurulabilir³.

Projenin uygulanmasıyla Paydaş Katılım Planı nihai şeklini alacaktır. PKP'nın, gerekli görüldüğünde proje onayından itibaren iki ay boyunca planlanan ilk güncellemede sağlanan daha fazla ayrıntı ile periyodik olarak güncellenmesi hedeflenmektedir.

Paydaşın Adı	Katılım Nedeni	Katılım Aracı	Katılım Sıklığı	Katılımdan Sorumlu Taraf
MKOBİ'ler ve Orta Ölçekli İşletmeler	Kredilerin ana faydalanıcısı olarak doğrudan etkileneceklerdir.	<ul style="list-style-type: none">Web sitesi üzerinden bildirimler ve tebligatlarE-postaYüz yüze görüşmelerSanal toplantılar	6 ayda bir	PUB Şube personeli
Hazine ve Maliye Bakanlığı	Kredi garantisi aracı bakanlık olarak, planlama ve tasarım aşamasına dâhil olacaklardır.	<ul style="list-style-type: none">Tele konferansE-postaResmi yazılı tebligatlarYüz yüze görüşmelerSanal toplantılar	6 ayda bir	PUB

³ Mevcut COVID-19 salgını bağlamında Kitlesel Toplanmalar için Temel Planlama Önerileri, 14 Şubat 2020 (şurada mevcuttur: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331004/WHO-2019-nCoV-POEmassgathering-2020.1-eng.pdf>)

Aynı finansman programını kullanacak Kamu Bankaları	Proje için aynı koşullara ve kriterlere tabi olacaklar, iş birliği alanları olabilir	E-posta Telekonferans Video konferans Yüz yüze görüşmeler	Yıllık	PUB
Geleneksel medya ve sosyal medyadan kurumlar	Kredi programı hakkında kamuya bilgi yayılması için ana medya olacaklardır	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Televizyon reklamları ▪ Basın bültenleri 	6 ayda bir	PUB Kurumsal İletişim Bölümü
Sivil Toplum Kuruluşları ve STK'lar	Toplum sağlığı ve güvenliği ve refahı alanlarında çalışmaktadırlar, yeni projeler/kamusal faaliyetler geliştirebilirler	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Basın Bültenleri ▪ Web sitesinde bilgi ifşası ▪ Yüz yüze görüşmeler ▪ Sanal toplantılar 	6 ayda bir	Kurumsal İletişim Bölümü PUB
İlgili Diğer Bakanlıklar ve Devlet Daireleri	Devam eden projeleri ve/veya faaliyetleri bu projenin amaçları ile örtüşebilir	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tele konferans ▪ E-posta ▪ Resmi yazılı tebligatlar ▪ Yüz yüze görüşmeler ▪ Sanal toplantılar 	Yıllık	PUB
Yerel Topluluklar	Kredi alan Orta Ölçekli İşletmeler ve MKOBİ'lerin bulunduğu yerde, toplum refahı dolaylı olarak projeden faydalanacaktır	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Web sitesinde bilgi ifşası 	Yıllık	PUB Kurumsal İletişim Bölümü
Hassas Gruplar				
Küçük firmalar, Finansal hizmetlere erişimi yetersiz olan firmalar, Genç firmalar, Az gelişmiş bölgelerdeki firmalar, Kadınları kapsayan işletmeler	Projeden en çok yararlandığı düşünülen müşteri grupları olacaklardır. Ayrıca, hassas gruplara yönelik politikalar ve koşullar, bunların girdilerine ve geri bildirimlerine dayalı olarak belirlenebilir.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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

5.2. Bilgi Paylaşımı için Önerilen Strateji

Proje aşaması	Hedef paydaşlar	Açıklanacak bilgilerin listesi	Önerilen yöntemler ve zamanlama	Sorumlu taraf
Tasarım ve Hazırlık	<ul style="list-style-type: none"> KOBİ'ler Orta Ölçekli işletmeler Diğer paydaşlar 	<ul style="list-style-type: none"> Proje Özeti PKP, ŞÇM 	<ul style="list-style-type: none"> Web sitesindeki bilgiler (Türkçe,) Şubelerdeki el ilanları E-posta Sanal toplantılar 	VakıfBank PUB
Tasarım ve Hazırlık	<ul style="list-style-type: none"> Kamu görevlileri Bankalar 	<ul style="list-style-type: none"> Proje Özeti PKP, ŞÇM 	<ul style="list-style-type: none"> Web sitesindeki bilgiler (Türkçe,) E-posta Sanal toplantılar 	VakıfBank PUB
Uygulama	<ul style="list-style-type: none"> KOBİ'ler Orta Ölçekli işletmeler Diğer paydaşlar 	<ul style="list-style-type: none"> Proje Değerlendirme Belgesi Proje Hazırlama ve Uygulama Kılavuzu ŞÇM raporları Çevresel ve Sosyal İnceleme Düzenli proje güncelleme/bilgilendirme 	<ul style="list-style-type: none"> Sesli toplantılar Radyo, TV, gazete ve sosyal medya duyuruları VakıfBank'ın web sitelerindeki ve sosyal medya hesaplarındaki proje ile ilgili duyurular ŞÇM sistemi Web sitesinde Türkçe bilgi yayma 	VakıfBank PUB
Uygulama	<ul style="list-style-type: none"> Kamu görevlileri Bankalar 	<ul style="list-style-type: none"> Proje Hazırlama ve Uygulama Kılavuzu Proje Özeti PKP, ŞÇM Proje sonuçları 	<ul style="list-style-type: none"> Web sitesindeki bilgiler (Türkçe,) E-posta Sanal toplantılar 	VakıfBank PUB
Kapanış	<ul style="list-style-type: none"> KOBİ'ler Orta Ölçekli işletmeler Bankalar Diğer paydaşlar 	<ul style="list-style-type: none"> POK'da tanımlanan Periyodik İlerleme raporları Gerçekleşen etki/APG'ler 	<ul style="list-style-type: none"> Basın Bültenleri Web sitesi duyuruları Türkçe Bilgiler 	VakıfBank PUB

5.3. İstişare için Önerilen Strateji

Proje aşaması	Hedef paydaşlar	Katılım Konusu	Önerilen yöntemler ve zamanlama	Sorumluluklar
Tasarım ve Hazırlık	<ul style="list-style-type: none">MSME'lerOrta ölçekli işletme'lerKamu görevlileriBankalarDiğer paydaşlar	<ul style="list-style-type: none">Proje ÖzetiPKP, ŞÇM mekanizması	<ul style="list-style-type: none">Video konferans toplantılarıSesli toplantılarSanal toplantılarÇevrimiçi odak gruplarıSosyal medya	VakıfBank PUB
Uygulama	<ul style="list-style-type: none">KOBİ'lerOrta Ölçekli işletmelerKamu görevlileriBankalarDiğer paydaşlar	<ul style="list-style-type: none">Proje Değerlendirme BelgesiProje Hazırlama ve Uygulama KılavuzuÇŞM raporlarıÇevresel ve Sosyal İnceleme	<ul style="list-style-type: none">Video konferans toplantılarıSesli toplantılarVakıfBank'ın web sitelerindeki ve sosyal medya hesaplarındaki proje ile ilgili duyurularYüz yüze görüşmeler (izin verildiğinde)Hassas gruplarla çevrimiçi odak gruplarıŞÇM sistemiTürkçe bilgi yayma	VakıfBank PUB
Kapanış	<ul style="list-style-type: none">KOBİ'lerOrta Ölçekli işletmelerBankalarDiğer paydaşlar	<ul style="list-style-type: none">Proje ilerleme ve değerlendirme raporları	<ul style="list-style-type: none">Basın BültenleriWeb sitesi duyurularıTürkçe Bilgiler	VakıfBank PUB

Mevcut VakıfBank web sitesi (<http://www.Vakıfbank.com.tr>), hem Türkçe hem de İngilizce olmak üzere proje belgelerinin açıklanmasında kullanılmaktadır. VakıfBank, mevcut web sitesinde Proje hakkında bir web sayfası oluşturacaktır. Gelecekteki projeye ilgili tüm çevresel ve sosyal izleme raporları bu web sayfasında açıklanacaktır. Tüm bilgi broşürleri/el ilanları web sitesinde yayınlanacaktır. Proje şikâyet mekanizması ile ilgili ayrıntılar web sitesinde yayınlanacaktır. VakıfBank'ın internet sitesinde elektronik bir şikâyet gönderme formu da kullanıma sunulacaktır. Sorumlu PUB üyelerinin iletişim bilgileri de web sitesinde sunulacaktır. VakıfBank web sitesini düzenli olarak güncelleyecek ve devamlılığını sağlayacaktır (en az üç ayda bir).

5.4. Hassas Grupların Görüşünü Dâhil Etmek İçin 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. COVID-19

kısıtlama önlemleri izin verdiğinde, özellikle hassas gruplara tahsis edilmiş odak grupları da öngörülebilir.

5.5. Yorumların Gözden Geçirilmesi

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.

VakıfBank, istişareler ve alınan öneriler hakkındaki raporları periyodik olarak yayınlayacaktır.

5.6. Zaman Çizelgeleri ve Projenin Gelecekteki Aşamaları

Proje geliştikçe, paydaşlar projenin çevresel ve sosyal performansına ilişkin raporlama ve Paydaş Katılım Planı ve şikâyet mekanizmasının uygulanması da dâhil olmak üzere bilgilendirileceklerdir. Bu, COVID-19 salgınından etkilenen firmalar için önemli olacak, ancak bu firmalardaki çalışanlar için eşit ve hatta daha fazla seviyede önemli olacaktır.

VakıfBank PUB, yüz yüze görüşmeler ve sosyal toplantılar gerektiren katılım faaliyetlerinin, hareket kısıtlamaları ve sosyal mesafe gereksinimleri hafifletildikten veya kaldırıldıktan sonra devam etmesini sağlayacaktır.

6. PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN UYGULANMASINA YÖNELİK KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR

6.1. Kaynaklar

Paydaş Katılım Planı VakıfBank'ın mevcut organizasyon yapısı içinde yönetilecektir. İlgili iş birimlerinden seçilen çalışanlardan oluşacak olan Proje Uygulama Birimi (PUB) projenin uygulanmasından sorumlu olacaktır. Ancak, Yapılandırılmış Finansman Müdürlüğü bu proje kapsamındaki ana irtibat kişisi olacaktır. Yapılandırılmış Finansman Müdürlüğü, PUB altında diğer birimlerin desteği ile paydaş katılım faaliyetlerini organize edecektir. VakıfBank bu faaliyetler için yeterli bütçe ayırmıştır. Projede yürütülecek faaliyetler belirlendikçe, Banka tarafından tahsis edilecek bütçe netleşecektir. Tüm detaylar netleştikten sonra bu proje için genel bir e-posta adresi oluşturulacaktır.

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: wbsmesupport@Vakifbank.com.tr

Sinan.arikan@Vakifbank.com.tr

Gösterge PKP Bütçesi: 50.000,00 TL (Daha sonraki aşamalarda revize edilecektir.)

6.2. Yönetim Görevleri ve Sorumlulukları

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

- PKP'in 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

7. ŞİKÂYET MEKANİZMASI

VakıfBank, Müşteri İlişkileri Koordinasyon Bölümü tarafından yönetilen bir şikâyet mekanizmasına sahiptir. Bölüm, müşterilerden gelen her türlü öneri, şikâyet ve talebi mümkün olan en kısa sürede çözmek için çalışmakta ve iletilen her konuyu değerlendirerek, müşteri memnuniyeti kuralları çerçevesinde geri bildirimde bulunan her müşterinin “doğru” olduğunu kabul ederek, girdiyi Banka'yı iyileştirme fırsatı olarak görmektedir. Bu mekanizma, VakıfBank kredilerinin alıcılarının faaliyetlerinden olumsuz etkilendiğine inanan kişilerin şikâyetlerini de ele alabilir. Müşteriler, çağrı merkezi, internet bankacılığı ve mobil bankacılık, şubeler, e-posta (wbsmesupport@@vakifbank.com.tr), kurumsal web sitesi, sosyal medya hesapları, resmi kurumlar ve şikâyet web siteleri üzerinden Banka'ya ulaşabilir ve bildirimlerini iletebilirler. Buna ek olarak, müşteriler Genel Müdürlük ve şubelere ve kurumsal sosyal medya hesapları aracılığıyla ulaşabilirler. Bazı inceleme web sitelerinde yayınlanan şikâyetler ve yorumlar da izlenmekte ve değerlendirilmektedir. 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. Tüm iletişim kanallarını <https://www.vakifbank.com.tr/Default.aspx?pageID=1231> bağlantısını kullanarak bulabilirsiniz. Tüm kanallardan gelen müşteri geri bildirimleri merkezi olarak yönetilen bir havuzda toplanarak Tüketici İlişkileri Koordinasyon Müdürlüğü tarafından sistematik olarak çözüme kavuşturulmaktadır. Gerektiğinde, birimler ürün ve hizmet kalitesinin iyileştirilmesini sağlamak adına çözümler üretmek için iş birliği yapmaktadır. Ayrıca, Türkiye Bankalar Birliği (TBB), BDDK, CIMER ve diğer resmi şikâyet kayıt kanalları aracılığıyla sunulan öneri, şikâyet, talep ve itirazlar merkezi olarak yönetilmektedir. Tüm şikâyetler, konunun içeriğine göre kaydedilmekte ve yasal olarak belirlenen zaman dilimi içinde cevaplanmaktadır. Banka, müşterilerle uzun vadeli ilişkiler için güçlü, doğru, kalıcı ve açık ilişkiler kurmak amacıyla, müşteri geri bildirimleri hakkında aylık, üç aylık ve yıllık raporlar hazırlamakta, bunları Denetim Komitesi ve Yönetim Kuruluna sunmakta, üç ayda bir geniş katılımlı toplantılar düzenlemekte ve kalkınma alanları için gerekli kararları almakta ve eylemlerde bulunmaktadır. Banka, Denetim Komitesi ve Yönetim Kurulu'na yapılan sunumlarla en üst düzeyde takibe önem vermektedir.

VakıfBank'ta çalışanlar için bir iç şikâyet mekanizması bulunmaktadır. Çalışanlar, VakıfBank'ın intranet sayfasında, bir form doldurarak talep ve şikâyetlerini doğrudan Denetleme Kuruluna iletebilmektedir.

Mevcut VakıfBank'ın müşteri geri bildirim sistemi içinde Projeye özgü bir şikâyet mekanizması uyarlanacaktır. Bu, projeyi etkileyen sorunların tespit edilmesi ve bunların tarafsızca, zamanında ve etkin bir şekilde çözülmesi ve projeye ilgili tüm paydaşların erişebileceği bir geri bildirim ve şikâyet

raporlama kanalı sağlanması amacıyla oluşturulacaktır. 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. 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. Bu şikâyet veya öneriler VakıfBank'ın VIT olarak adlandırılan ana bankacılık sistemi üzerinden Uluslararası Bankacılık ve Yatırımcı İlişkileri Başkanlığı'na iletilecektir. Projeye ilgilenen tüm ilgili paydaşlar VakıfBank'a ulaşabilecek ve soru/yorum/şikâyetlerini web sitesi/tele bankacılık ve sosyal medyadaki resmi iletişim kanallarından iletebileceklerdir. Ayrıca, kurulacak olan 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. Hazine ve Maliye Bakanlığı da her zamanki gibi resmi yazılı iletişim yoluyla iletişim kurabilir. Posta grubuna gönderilen veya VakıfBank Şikâyet Mekanizmasına belirli bir zamanda iletilen şikâyetlerin çözüme kavuşturulması için gerekli düzenlemeler yapılacaktır.

Bireyler isimlerinin gizli tutulmasını talep edebilirler ve bu mekanizma paydaşlar için şikâyetlerin diğer yargı yollarıyla işlenmesi hakkını ortadan kaldırmaz. Bu proje ile ilgili tüm paydaşlardan gelen tüm şikâyetler/öneriler Ek'te yer alan Şikâyet Mekanizması Formu kullanılarak belgelendirilecektir. Tüm şikâyetlerin alındığına dair bilgilendirme yapılacak ve 15 gün içinde cevaplandırılacaktır. Şikâyetlere verilen cevap 30 iş gününden daha geç olmayacaktır. Şikâyetçi cevaptan memnun değilse, yargı sistemine başvurabilir.

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. Alınan şikâyetler için kayıt şablonu Ek'te verilmiştir.

Dünya Bankası projesinin Şikâyet Mekanizmasının yönetiminden Uluslararası Bankacılık ve Yatırımcı İlişkileri Başkanlığı sorumludur. Daha önceki projelerde olduğu gibi Bakanlık, bu proje ile ilgili tüm konularda Bölümlerle yazılı ve e-posta yoluyla iletişim kurar. Bakanlığın banka içi sisteme erişimi olmadığından, iletişim resmi iletişim kanalları ve posta grubu aracılığıyla kurulacaktır.

8. İZLEME VE RAPORLAMA

PKP ile ilgili faaliyetlerin izlenmesinden Yapılandırılmış Finansman (YF) Müdürlüğü sorumlu olacaktır. Gerçekleştirilecek olan faaliyetlerin organizasyonundan YF Bölümü sorumlu olacağından, gerçekleştirilen paydaş katılım faaliyetlerinin bir kaydını tutacaktır. Bölüm ayrıca, 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.

8.1 Paydaşların İzleme Faaliyetlerine Dâhil Olması

VakıfBank proje boyunca faydalanıcı firmalardan ve diğer ilgili paydaşlardan geri bildirim alacak ve PUB gerektikçe 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. PUB uygun görülürse proje uygulamayı bilgilendirecek şekilde sonuçları analiz edecektir.

VakıfBank, Şikâyet Mekanizmaları ve istişareler yoluyla Program ile ilgili paydaşlardan gelen girdileri ve yorumları dikkate alacaktır. 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.

8.2 Paydaş Gruplarına Geri Bildirim

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. Projeye ilgili faaliyetlerde ve bunun programında yapılacak büyük değişiklikler PKP'ye usulüne uygun olarak yansıtılacaktır. 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. 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.

Yürürlüğe girdikten sonraki bir ay içinde hazırlanacak olan Güncellenmiş PKP'de daha ayrıntılı bilgi verilecektir.

9. EK:

9.1 Şikâyet Mekanizması Formu:

ŞİKÂYET MEKANİZMASI FORMU		
Şikâyeti Alan Personelin Adı		Tarih
Unvanı		
Paydaş Bilgileri (İsteğe Bağlı)		Şikâyet Alma Yöntemi
Adı-Soyadı		Telefon
Telefon		Web Sitesi
E-posta		Şube/Ofis ziyareti
Adres		E-posta
İmza		Saha ziyareti
		Diğer
Şikâyet Detayları		
Şikâyet Kapanışı		
Şikâyetin Değerlendirilmesi		
Yanıt/Düzeltilici Faaliyet Gerekliyor mu?	Evet (evet ise lütfen detaylarını verin)	Hayır

Sonuç		
Sorumlu Personel		
Adı Soyadı		
Tarih ve İmza		

9.2 Kamuya Açık Şikâyet Günlüğü Şablonu:

Adı	İletişim Bilgileri	Tarih	Şikâyet	Sorumlu Taraf	Yapılan İşlem	Çözümleme Tarihi	