



# *VakıfBank*

**TÜRKİYE VAKIFLAR BANKASI T.A.O.**

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

9 Ekim, 2023

## İçindekiler

1. GİRİŞ .....	3
1.1. Proje Açıklaması .....	3
1.2. Paydaş Katılım Planının Amacı.....	4
2. YASAL İÇERİK.....	6
2.1. Paydaşların Görüşünün Alınmasına İlişkin Çerçeve.....	6
2.1.1. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası .....	6
2.1.2. Bilgi Edinme Hakkı Kanunu .....	7
2.1.3. Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun .....	7
2.1.4. Bankacılık Kanunu .....	7
2.2. Salgın Hakkında Yasal Çerçeve .....	7
2.2.1. Anayasa .....	7
2.3. Dünya Bankası Gereklilikleri .....	7
3. ÖNCEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN ÖZETİ .....	9
3.1. Paydaşlarla Yürütülen İstişare Süreçleri .....	9
3.1.1. Paydaşların Belirlenmesi ve 23 Temmuz 2020 Tarihli Kamu Katılımı Toplantısı Öncesi Faaliyetler .....	9
3.1.3. 29.09.2021 Toplantı Öncesi Yapılan Çalışmalar .....	10
3.1.4. 29.09.2021 Tarihli Paydaş Katılım Planı Toplantısı .....	10
3.1.5. 31.03.2022 Toplantı Öncesi Yapılan Çalışmalar .....	10
3.1.6. 31.03.2022 Tarihli Paydaş Katılım Planı Toplantısı .....	11
3.1.7. Toplantı Öncesi Yapılan Çalışmalar ve 27.09.2022 Tarihli Paydaş Katılım Planı Toplantısı .....	11
3.1.8. Toplantı Öncesi Yapılan Çalışmalar ve 18.05.2023 Tarihli Paydaş Katılım Planı Toplantısı .....	12
3.1.9. Toplantı Öncesi Yapılan Çalışmalar ve 29.09.2023 Tarihli Paydaş Katılım Planı Toplantısı .....	12
4. PAYDAŞ TANIMLAMASI VE ANALİZİ.....	13
4.1. Paydaşların Tanımlanması .....	13
4.2. Metodoloji .....	13
4.3. Projeden Etkilenen Taraflar .....	13
4.4. Diğer İlgili Taraflar .....	14
4.5. Proje paydaş ihtiyaçlarının özeti.....	15
5. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI.....	17
5.1. Paydaş Katılım Programının Amacı ve Zamanlaması.....	17
5.2. Bilgi Paylaşımı için Önerilen Strateji .....	19
5.3. İstişare için Önerilen Strateji .....	21
5.4. Hassas Grupların Görüşünü Dâhil Etmek İçin Önerilen Strateji .....	23
5.5. Yorumların Gözden Geçirilmesi.....	23

5.6. Zaman Çizelgeleri ve Projenin Gelecekteki Aşamaları.....	23
6. PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN UYGULANMASINA YÖNELİK KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR.....	24
6.1. Kaynaklar .....	24
6.2. Yönetim Görevleri ve Sorumlulukları .....	24
7. ŞİKÂYET MEKANİZMASI .....	25
7.1.1. VakıfBank Müşteri Şikâyet Mekanizması.....	25
7.1.2. Çalışanlar için Şikâyet Mekanizması .....	26
7.1.3. Proje Paydaşları için Şikâyet Mekanizması.....	26
7.1.4. Şikâyet Mekanizması Başvuru Kanalları .....	26
7.1.5. Şikâyet Mekanizması Kaydı ve Çözümü.....	27
7.1.6. Şikâyet Mekanizması İzleme ve Raporlama .....	28
7.2. VakıfBank Etik İlkeleri .....	29
8. İZLEME VE RAPORLAMA .....	31
8.1. Paydaşların İzleme Faaliyetlerine Dâhil Olması.....	31
8.2. Paydaş Gruplarına Geri Bildirim .....	31

## 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 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. 19 Nisan'da, Türkiye'de teyit edilen toplam vaka sayısı İran'daki vaka sayısını aşmış ve bu durum ülkeyi Ortadoğu'daki vakalar açısından onu en çok etkilenen ülke haline getirmiştir.

Türkiye dâhil olmak üzere etkilenen tüm ülkeler seyahat kısıtlamaları, karantinalar, tecrit ve evde kalma çağrıları, işyeri tehlike denetimleri ve tesis kapamaları ile salgına müdahale etmişlerdir. 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 etkilemiştir. Bu sektörlerin çoğu, karmaşık tedarik zinciri yapılarına sahip oldukları için karantina, seyahat kısıtlamaları ve pandemiden kaynaklanan sorunlarla başa çıkmaya çalışmışlardır.

Yoğun aşılama çalışmaları ile birlikte günlük hayatta normalleşmeye dönüş başlansa da 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 etkilemiştir.

Salgının negatif etkileri analiz edildiğinde;

- Mikro-Küçük-Orta büyüklükteki işletmelerin (MKOBİ) büyük ölçekli işletmelere kıyasla pandemi sürecinden daha çok etkilendiği görülmektedir.
- Kadın girişimcilere ait işletmelerin ise erkek girişimcilerin işletmelerine göre pandemi sürecinden daha yüksek oranda etkilendiği belirtilmiştir.
- MKOBİ'lerin bilgiye ve hükümet imkânlarına erişimi büyük ölçekli işletmelere göre daha yüksek oranda zorluk gösterdiği belirtilmiştir.

VakıfBank Acil Durum Firma Destek Projesi oluşturulurken salgından en çok etkilenen sektörler ve hassas gruplar öncelikli olarak değerlendirilmiştir.

### 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 9 Eylül 2020 tarihinde 250 milyon ABD Doları tutarında Acil Durum Firma Destek Projesi kredi anlaşmasını imzalamıştır. Proje kapsamında, çoğunlukla işletme sermayesi alt kredileri şeklinde sağlanan DB finansmanı, bu işletmeleri ayakta tutmayı, krizin mevcut akut aşamasında istihdamlarını sürdürmelerine yardımcı olmayı ve sağlık durumu düzeldiğinde ve ekonomi yeniden açıldığında hızlı toparlanmalarına destek olmayı amaçlamaktadır. Buna ek olarak proje, şirketlerin yeni çalışma düzenini benimseme çabalarını da desteklemektedir.

VakıfBank Acil Durum Firma Destek Projesi Covid-19 pandemisinin etkilerinden en çok etkilenen şirketler için finansman kanallarını genişletmeyi hedeflemiştir. 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 noktasını oluşturmaktadır. Dünya Bankası finansmanı, salgından önce finansal açıdan iyi durumda olan

ve krizden kurtulması beklenen KOBİ'lerin (küçük ve orta ölçekli işletmeler) proje kapsamındaki finansman vasıtasıyla, genel durum iyileştikten ve ekonomik faaliyet hızlanmaya başladıktan sonra istihdamı sürdürmelerine ve daha hızlı toparlanmalarına yardımcı olmaya kanalize edilmektedir.

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 desteklenmektedir. Ayrıca, sürdürülebilirlik (karbon emisyon azaltımı, elektrik tüketimi azaltımı, su tüketimi azaltımı, geri dönüşüm, gıda verimliliği vb.), iklim değişikliği, enerji verimliliği başlıkları ile ilişkilendirilebilecek projeler de finanse edilebilmektedir.

Toplam finansman, Dünya Bankası Operasyon Kılavuzunda verilen uygunluk kriterleri doğrultusunda segmentler ve şirketler arasında tahsis edilmektedir. Projenin hedef grupları Covid-19 salgınından en çok etkilenen KOBİ'lerle özellikle bu KOBİ grupları içinde dezavantajlı bulunan kadın girişimciler, genç işletmeler ve gelişen bölge işletmeleri olmaktadır. Aynı zamanda salgın ortamına dijital dönüşüm ve sağlık önlemleri getirmeyi amaçlayan veya salgın ortamının da odak noktası haline gelen sürdürülebilirlik konusunda enerji verimli ve yeşil çözümler üretecek işletmeler de fondan faydalanabilmektedirler. Projelerin uygunluk değerlendirmesi, Proje Operasyon Kılavuzuna (POK) uygun olarak gerçekleştirilmektedir. Alt krediler VakıfBank'ın standart proje ve finansal değerlendirme sistemlerine göre değerlendirilmektedir. Bunun yanında VakıfBank, finansman arayan tüm alt projelere bir ön koşul olarak çevresel ve sosyal risk değerlendirme ve tarama prosedürlerini uygulamaktadır. Yüksek ve önemli çevresel ve sosyal riskli olarak sınıflandırılan alt projeler ile hariç tutulan alt sektörler kapsamındaki projeler finansman için uygun bulunmamaktadır.

Özetle, VakıfBank Acil Durum Firma Destek Projesi Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Çerçevesi 'ne (ÇSÇ) uygun olarak geliştirilmiştir. VakıfBank tahsis ve ödeme döneminde her bir alt kredinin uygunluğunu kredi değerlendirme kriterlerine ve Dünya Bankası Operasyon Kılavuzuna göre kontrol etmektedir. 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 bulunmaktadır. 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 yapılmaktadır. Paydaş Katılım Planı, paydaşlarla ilgili ilave faaliyetleri ve paydaş katılımı yaklaşımındaki değişiklikleri yansıtacak şekilde periyodik olarak güncellenmektedir.

## **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 kurum ve kuruluş içindeki başka bir birimden alınırsa, ya da başka bir kurumun görüşü alınır 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 Kanunun 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" ile uluslararası iyi uygulamanın temel bir unsuru olarak Borçlu ile proje paydaşları arasındaki açık ve şeffaf katılımın önemini (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

#### 3.1. Paydaşlarla Yürütülen İstişare Süreçleri

##### 3.1.1. Paydaşların Belirlenmesi ve 23 Temmuz 2020 Tarihli Kamu Katılımı Toplantısı Öncesi Faaliyetler

Taslak SEP, 5 Haziran 2020 tarihinde VakıfBank web sitesinde (<https://www.vakifbank.com.tr/bireysel.aspx?pageID=3913>) Türkçe ve İngilizce olarak açıklandı. Dünya Bankası Acil Destek Kredisi Projesi ve Paydaş Katılım Planı'nı paydaşlara tanıtmak ve onların görüş ve önerilerini almak amacıyla ilk istişare süreci Temmuz ayının başında başlatıldı. Projedeki danışman firma ESCARUS ile yapılan görüşmeler ve onların önerileri doğrultusunda TÜRKONFED (Türk Girişim ve İş Dünyası Konfederasyonu), KAGİDER (Kadın Girişimcileri Derneği) ve KEDV Kadın Emeğini Değerlendirme Vakfı ile telefon aracılığıyla iletişime geçilerek Dünya Bankası Acil Destek Kredisi ve Paydaş Katılım Planı'nın tanıtımı yapıldı. Daha sonra ise aşağıda ekran görüntüsü yer alan **10 Temmuz 2020** tarihli e-posta aracılığı ile Paydaş Katılım Planı'nın VakıfBank web sayfasında yer alan linkleri kendileri ile paylaşarak ilerleyen dönemde Proje ve Paydaş Katılım Planını tanıtan bir sunumun kendileriyle paylaşılacağı bilgisi verildi.

Daha sonra projede yer alacak paydaşların sayısının artması amacıyla KOSGEB (Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı), İŞKUR (Türkiye İş Kurumu) ve SGK (Sosyal Güvenlik Kurumu) ile gerekli görüşmeler yapılmıştır. **14 Temmuz 2020** tarihinde aşağıdaki e-posta aracılığı ile TÜRKONFED, KAGİDER, KEDV, KOSGEB, İŞKUR, SGK ve Türkiye Cumhuriyeti Hazine ve Maliye Bakanlığı'na Proje ve Paydaş Katılım Planı'nı tanıtan sunum gönderilerek sunuma ilişkin görüş ve önerilerinin **21 Temmuz 2020** tarihine kadar VakıfBank'la paylaşılması talep edilmiştir. Hazırlanan sunum için ESCARUS ile görüşmeler yapılmakla birlikte Dünya Bankası'ndan da yorum ve öneriler alınarak sunumun son haline getirildiği belirtilmelidir.

**21 Temmuz 2020** tarihine kadar sunuma ilişkin herhangi bir yazılı geri dönüş alınamamıştır. Ancak bu süreçte T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Dış Ekonomik İlişkiler Genel Müdürlüğü Dünya Bankası Dairesi ile yapılan telefon görüşmesinde Bakanlığın Paydaş Katılım Planı'ndaki rolünün isabetli olarak belirlendiği ve sunuma ilişkin ayrıca bir yorumlarının olmadığı bilgisi alınmıştır.

14-21 Temmuz 2020 periyodunda Dünya Bankası ile yapılan görüşmelerde paydaşlarla bir video konferans düzenlenerek görüş ve önerilerinin alınması tavsiye edilmiştir. Bunun üzerine 20 Temmuz 2020 tarihinde aşağıda ekran görüntüsünü de bulabileceğiniz ve TÜRKONFED, KAGİDER, KEDV, KOSGEB, İŞKUR, SGK ve ESCARUS'a gönderilen e-posta aracılığı ile 23 Temmuz 2020 tarihinde projeye ilişkin bir video konferans yapılacağı duyurulmuştur.

Toplantı daveti gönderilen paydaşlar davete olumlu geri dönüş yapmışlar ve 23 Temmuz'da yapılacak video konferansa katılmayı kabul etmişlerdir.

##### 3.1.2. 23 Temmuz 2020 Tarihli Paydaş Katılım Planı Toplantısı

**23 Temmuz 2020** tarihinde VakıfBank Uluslararası Bankacılık ve Yatırımcı İlişkileri Başkanlığı Yapılandırılmış Finansman Müdürlüğü ve Yatırımcı İlişkileri Müdürlüğü ile TÜRKONFED, KAGİDER, KEDV, KOSGEB, İŞKUR, SGK, ESCARUS, TKYB ve Dünya Bankası'nın katılımıyla video konferans toplantısı gerçekleştirilmiştir. Video konferansta daha önce paydaşlara e-posta aracılığı ile de gönderilen sunum

yapılmıştır. Yapılan sunumun ardından katılımcılar Paydaş Katılım Planı ve proje hakkındaki görüş ve önerilerini ifade etmişlerdir.

Katılımcıların Paydaş Katılım Planı'na yönelik herhangi bir soru ya da önerisi olmamıştır. Katılımcılar ağırlıklı olarak proje kapsamındaki kredi kullandırmalarının ne zaman başlayacağı, bu kullandırmaların ne kadar süreceği ve bir firmaya en fazla ne kadar kredi kullandırılabilceği gibi sorular sorulmuştur. Bu sorulara karşılık olarak kredi anlaşması imzalandıktan sonra kredi kullandırım koşullarının en erken tarihte belli olacağı bilgisi verilmiştir.

Sonuç olarak, projedeki paydaşlarla yapılan ilk toplantı neticesinde yapılan bu toplantının projeye yönelik bir farkındalık yaratmak açısından faydalı olduğu ancak proje kapsamındaki finansman koşullarının netleşmesiyle birlikte paydaşlarla yürütülecek olan istişare sürecinin daha etkin ve anlamlı olacağı kanaatine varılmıştır.

### **3.1.3. 29.09.2021 Toplantı Öncesi Yapılan Çalışmalar**

Dünya Bankası Acil Durum Firma Destek Projesi Kredisi'nin Nisan 2021 itibarıyla kullandırmalara başlanması ile birlikte proje paydaşlarının projenin uygulama aşamasına ilişkin bilgilendirilmelerini içeren bir toplantının planlandığı gibi Temmuz-Eylül döneminde yapılması kararlaştırılmıştır. Bu kapsamda daha önce yürütülen toplantıya davet edilen TÜRKONFED, KAGİDER, KEDV, KOSGEB, İŞKUR, SGK, TKYB, Escarus ve Türkiye Cumhuriyeti Hazine ve Maliye Bakanlığı'nın yanında projenin yapısına uygun olarak salgından en çok etkilenen grupları temsil ettiği düşünülen TÜRES (Tüm Restoranlar ve Turizmci Derneği) ve TÜROB (Türkiye Otelciler Birliği) paydaş katılım toplantısına dâhil edilmiştir. Söz konusu paydaşların yanında Bankamız içerisinde projeye aktif bir şekilde dâhil olan Kobi Bankacılığı Ürün Geliştirme ve Yönetimi Müdürlüğü ve İhtisas Kredileri Proje Geliştirme ve Analiz Müdürlüğü de projeden etkilenen diğer paydaşlar olarak toplantıya dâhil edilmişlerdir.

Toplantı talebi iletilen paydaşlardan alınan olumlu geri dönüşler sonucunda toplantının planlandığı üzere 29 Eylül 2021 tarihinde Cisco Meeting üzerinden yapılacağına ilişkin bir toplantı davet bağlantısı ve toplantıda gerçekleştirilecek sunum paylaşılmıştır.

### **3.1.4. 29.09.2021 Tarihli Paydaş Katılım Planı Toplantısı**

29 Eylül 2021 tarihinde VakıfBank Uluslararası Bankacılık ve Yatırımcı İlişkileri Başkanlığı Yapılandırılmış Finansman Müdürlüğü ev sahipliğinde Kobi Bankacılığı Ürün Geliştirme ve Yönetimi Müdürlüğü, İhtisas Kredileri Proje Geliştirme ve Analiz Müdürlüğü ile TÜRKONFED, KAGİDER, KEDV, KOSGEB, İŞKUR, SGK, TÜRES, TÜROB, ESCARUS, TKYB ve Dünya Bankası'nın katılımıyla video konferans toplantısı gerçekleştirilmiştir. Video konferansta daha önce paydaşlara e-posta aracılığı ile de gönderilen sunum yapılmıştır.

Sunumda projenin amacı, finanse etmeyi hedeflediği gruplar, kredi kullandırım ölçütleri, paydaşların tanımlanması ve ilgili paydaşların iletişim kanalları hakkında bilgi verilmiştir. Yapılan sunumun ardından katılımcılara Paydaş Katılım Planı ve proje hakkındaki görüş ve önerileri için söz verilmiş olup proje ile ilgili görüş ve öneri belirten katılımcı olmamıştır. Katılımcılarla paydaş katılım toplantısında paylaşılan proje ile ilgili şikâyet, görüş ve önerilerini sunabilecekleri e-posta adresi paylaşılmış ve toplantı sona erdirilmiştir.

### **3.1.5. 31.03.2022 Toplantı Öncesi Yapılan Çalışmalar**

Nisan 2021 itibarıyla başlayan kullandırmaların 2022 yılının ilk çeyreğinde ivme kazanmasıyla birlikte proje paydaşlarının proje uygulama aşamasında bilgilendirilmesini amaçlayan üçüncü paydaş katılım

toplantısının 31 Mart 2022 tarihinde yapılması kararlaştırılmıştır. Bu kapsamda daha önceki toplantılara dâhil edilen proje paydaşları ile iletişime geçilerek planlanan toplantı hakkında bilgilendirici bir e-mail gönderilmiştir. İlerleyen günlerde çevrimiçi olarak gerçekleştirilecek toplantı için bir katılım linki ve toplantı sırasında gerçekleştirilecek sunum paydaşlarla paylaşılmıştır.

### **3.1.6. 31.03.2022 Tarihli Paydaş Katılım Planı Toplantısı**

Toplantıda KAGİDER, TOBB, SGK, TKYB, TURKONFED, ESCARUS ve SEDEFED kuruluşlarından katılımcı bulunmakla birlikte Bankamız birimlerinden proje ile yakından ilgilenen Yapılandırılmış Finansman Müdürlüğü, Ürün Geliştirme Müdürlüğü, Çevresel ve Sosyal Etki Analiz Müdürlüğü, Kobi Bankacılığı Satış Koordinasyon Müdürlüğü ve Halkla İlişkiler ve Medya Müdürlüğü de yer almıştır.

Toplantıda projenin detayları hakkında bilgi verilmiş, projenin hedef grupları tanıtılmış, güncel kullandırımların hedef grupları bazında kırımları gösterilmiş, proje paydaşları hakkında bilgi verilmiş ve proje kapsamında geliştirilen şikâyet mekanizması tanıtılmıştır.

Toplantı sonunda gerçekleştirilen geri bildirim/soru-cevap etkinliğinde TOBB temsilcilerinden KOBİ Araştırma ve Danışmanlık Merkezi Sanayi Müdürlüğü Müdürü Cahit CEREN söz alarak proje duyuruları ve projeye ait güncel bölgesel ve sektörel alt kırımlar hakkında bilgi talep etmiştir. Bu taleple paralel olarak KAGİDER temsilcilerinden Başkan Yardımcısı ve Sayman Berrin KULELİ proje portföyüne ait güncel kadın girişimci kırımını hakkında bilgi talep etmiştir. Toplantı sonunda ayrıca gelen taleple proje özelinde oluşturulan şikâyet mekanizması tekrar edilerek paydaşlar söz konusu kanal hakkında yeniden bilgilendirilmiştir.

### **3.1.7. Toplantı Öncesi Yapılan Çalışmalar ve 27.09.2022 Tarihli Paydaş Katılım Planı Toplantısı**

Proje paydaşlarının proje uygulama aşamasında bilgilendirilmesi ve geri bildirimlerini almayı amaçlayan dördüncü paydaş katılım toplantısının 27 Eylül 2022 tarihinde yapılması kararlaştırılmıştır. Bu kapsamda daha önceki toplantılara dâhil edilen proje paydaşları ile iletişime geçilerek planlanan toplantı hakkında bilgilendirici bir e-mail gönderilmiştir. İlerleyen günlerde çevrimiçi olarak gerçekleştirilecek toplantı için bir katılım linki ve toplantı sırasında gerçekleştirilecek bilgi notu paydaşlarla paylaşılmıştır.

Toplantıda KAGİDER, TOBB, SGK, TKYB, TURKONFED, ESCARUS ve SEDEFED kuruluşlarından katılımcı bulunmakla birlikte Bankamız birimlerinden proje ile yakından ilgilenen Yapılandırılmış Finansman Müdürlüğü, Ürün Geliştirme Müdürlüğü, Çevresel ve Sosyal Etki Analiz Müdürlüğü ve Halkla İlişkiler ve Medya Müdürlüğü de yer almıştır.

Toplantıda projenin detayları hakkında bilgi verilmiş, projenin hedef grupları tanıtılmış, proje paydaşları tanımlanmış ve proje kapsamında geliştirilen şikâyet mekanizması tanıtılmıştır.

Toplantı sonunda gerçekleştirilen geri bildirim/soru-cevap etkinliğinde KAGİDER Başkan Yardımcısı Berrin KULELİ'nin geri bildirimleri olmuştur. Salgın Destek Kredi paketinin KAGİDER üyeleri ile paylaştığı ancak şubelere giden üyelerin söz konusu kredi paketi ile ilgili şube personellerinden yeteri kadar bilgi alamadığı iletilmiştir. Bu durumun VakıfBank nezdinde gözlemlenen sebebi, kredi paketi adının şubelere gidildiğinde Acil Durum Firma Destek Kredisi, Covid-19 Kredisi, Kadın Girişimciler Kredisi gibi isimlerle telaffuz edildiği yönünde olmuştur. Kredi paketi isminin karışıklık yaratmaması adına ilerleyen toplantılarda sadece Salgın Destek Kredisi olarak telaffuz edileceği bilgisi verilmiştir. Diğer bir geri bildirim ise Ç&S risk değerlendirme sürecinin ve tamamlanması beklenen aksiyon planlarının KOBİ'ler gibi küçük işletmeler için çok zorlu beklentiler olduğu yönünde oldu. Bu konuda Dünya Bankası'nın tutumunun net olduğu, Ç&S Risk konularında ulusal yasalarda, Bankamız ve sözleşme gereği tabi olunan Dünya Bankası Yasaklı Listelerinin gerekliliklerinde herhangi bir esnekliğe

yer verilmediği bilgisi paylaşılmıştır. Toplantıda ayrıca, vade, faiz oranları ve ödemesiz dönem konularında VakıfBank'ın Dünya Bankası ile gerçekleştirdiği anlaşmada ne kadar esnek olduğu sorusu iletilmiştir. VakıfBank'ın ödemesiz dönem seçeneğini hassas gruplara avantaj sağlamak amacıyla sunduğu, minimum vadenin anlaşmada 12 ay olarak belirlendiği ve faiz oranlarının piyasa koşullarına göre belirlenirken Salgın Destek Kredi paketinin VakıfBank ürün portföyünde yer alan en avantajlı paket olduğu bilgisi verilmiştir.

### **3.1.8. Toplantı Öncesi Yapılan Çalışmalar ve 18.05.2023 Tarihli Paydaş Katılım Planı Toplantısı**

Proje paydaşlarının proje uygulama aşamasında bilgilendirilmesi ve geri bildirimlerini almayı amaçlayan beşinci paydaş katılım toplantısının 18 Mayıs tarihinde yapılması kararlaştırılmıştır. Bu kapsamda daha önceki toplantılara dâhil edilen proje paydaşları ve deprem bölgesinde yer alan şubelerimiz ile iletişime geçilerek planlanan toplantı hakkında bilgilendirici bir e-mail gönderilmiştir. İlerleyen günlerde çevrimiçi olarak gerçekleştirilecek toplantı için bir katılım linki ve toplantı sırasında gerçekleştirilecek sunum paydaşlarla paylaşılmıştır.

Toplantıda KAGİDER, TOBB, SGK, TKYB, TURKONFED, ESCARUS ve SEDEFED kuruluşlarından katılımcılarla Bankamız birimlerinden proje ile yakından ilgilenen Yapılandırılmış Finansman Müdürlüğü, Ürün Geliştirme Müdürlüğü, Çevresel ve Sosyal Etki Analiz Müdürlüğü ve Halkla İlişkiler ve Medya Müdürlüğü de yer almıştır.

Toplantıda projenin detayları hakkında bilgi verilmiş, projenin hedef grupları tanıtılmış, depremden etkilenen iller hakkında bilgi verilmiş ve proje kapsamında geliştirilen şikâyet mekanizması tanıtılmıştır.

Toplantı öncesinde atılan e-mail'e cevaben SGK'dan proje kapsamında kullandırım yapılan kadın işletmelerinde çalışanların iki yıl süreyle işveren SGK primlerinin projeden yatırılması önerisi iletilmiştir. Bu önerinin Dünya Bankası ile paylaşılacağı bildirilmiştir.

Toplantı sonrası ise TOBB temsilcileri depremden etkilenen iller için oluşturulan paket hakkında çok ilgili olduklarını ve paket ile ilgili üyelerine duyurulmak üzere bir çalışma gerçekleştirme taleplerini iletilmiştir. Konu hakkında toplantı sonrası TOBB ile iletişime geçilmiş olmakla birlikte söz konusu çalışma ile ilgili görüşmeler hala devam etmektedir.

### **3.1.9. Toplantı Öncesi Yapılan Çalışmalar ve 29.09.2023 Tarihli Paydaş Katılım Planı Toplantısı**

Şube ve Bölge Müdürlüklerindeki paydaşların katılımını hedefleyen toplantı ile ilgili e-posta 26 Eylül 2023 tarihinde iletilmiş olup söz konusu toplantı 29 Eylül 2023 tarihinde ilgili paydaşların katılımlarıyla gerçekleşmiştir.

Bu dönemki paydaş katılım toplantısına yalnızca Şube ve Bölge Müdürlüklerimizin davet edilmesinin sebebi, IFI kredileri konusunda iç farkındalık oluşturma isteği ve ileride gelebilecek olan dış kaynak edinimleri kapsamında beklentilerin paylaşılmasıdır. İlave olarak, projeye özgü geliştirme hedeflerinin Şubeler ve Bölge Müdürlüklerimize aktarılması sağlanmıştır.

Özellikle deprem bölgesindeki Şube ve Bölge Müdürlüklerinin katılımının çok önemli olduğu toplantıda Acil Durum Firma Destek Kredisi ile ilgili bilgilendirmeler yapılmış ve uluslararası finansal kuruluşlardan temin edilen kredilerin önemi vurgulanmıştır. Toplantıda, enerji verimliliği ile ilgili yeni bir kredi temini yapıp yapılmayacağı ve deprem bölgesinde süregelen kaynak ihtiyacı bildirilmiştir. Bu konuyla ilgili Uluslararası Bankacılık ve Yatırımcı İlişkileri Başkanlığımızın aktif çalışmalarının devam ettiği bilgisi verilmiştir. Ayrıca, Acil Durum Firma Destek Kredisi kapsamında ilave bir kaynağın gelip gelmeyeceği sorulmuş olup bu konuda müşteri nezdinde yüksek talebin varlığı iletilmiştir.

## 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 ve iş ortakları 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 KOBİ'ler 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 etkilene 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, kadın girişimcilere ait işletmeler gibi yetersiz hizmet alan işletmeler
  - o KOBİ'ler: 250'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 kadınlar girişimcilere 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:
  - o kriz yönetimi ve toparlanma önlemleri olarak (örneğin, işyerinde sağlığı koruma ve sağlık izleme düzenlemeleri, sosyal mesafeyi iyileştirmeye yönelik yenileştirmeler);
  - o yeni ürün ve hizmetler, yeni pazarlama kanalları ve yeni iş çözümleri getirerek; ve
  - o 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 kadın girişimcilere ait işletmeler de **hassas gruplar** olarak kabul edilmektedir. Bu şirketler Covid-19 pandemisinden en çok etkilenen şirketler olduğundan, bu proje kapsamında hassas grupların finansmanlarına özel dikkat gösterilmektedir.

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 birimlerinin projeden etkilenen tarafları aşağıdaki şekilde tanımlanmaktadır; Yapılandırılmış Finansman Müdürlüğü, Çevresel ve Sosyal Etki Analiz Müdürlüğü, Hazine İşlemleri Birimi, Ürün Geliştirme Müdürlüğü, Kobi Bankacılığı Satış Koordinasyon Müdürlüğü, KOBİ Kredi Tahsis Birimleri, Ticari Kredi Tahsis ve Kredi Raporlama Birimleri.

#### 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 (TKYB),
- 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,
- TURKONFED (Türk Girişim ve İş Dünyası Konfederasyonu), KAGİDER (Kadın Girişimcileri Derneği) ve KEDV (Kadın Emegini Değerlendirme Vakfı), gibi pandemiden etkilenen, KOBİ faydalanıcı firmalarının bulunduğu ve projeden dolaylı olarak faydalanacağı bölgelerde yaşayan yerel topluluklar ve iş ortaklıkları.

#### 4.5. Proje paydaş ihtiyaçlarının özeti

Paydaş Grubu	Projeye olan ilginin niteliği	İlgi	Etki
<b>Projeden etkilenen taraflar</b>			
KOBİ'ler	Covid-19 salgınının etkilerini azaltmak için finanse edileceklerdir	Yüksek	Yüksek
<b>Diğer İlgili Taraflar</b>			
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 KOBİ'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,	Bu şirketler Covid-19 pandemisinden en çok etkilenen şirketler olduğundan, bu proje kapsamında finansmanlarına özel dikkat gösterilmelidir.	Yüksek	Yüksek



Az gelişmiş bölgelerdeki firmalar, Kadınlara yer veren işletmeler			
--	--	--	--

## 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 başvurulabilir<sup>1</sup>.

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
KOBİ'ler	Kredilerin ana faydalanıcısı olarak doğrudan etkileneceklerdir.	<ul style="list-style-type: none"><li>Web sitesi üzerinden bildirimler ve tebligatlar</li><li>E-posta</li><li>Yüz yüze görüşmeler</li></ul>	6 ayda bir	PUB Şube personeli

<sup>1</sup> 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>)

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sanal toplantılar</li> </ul>		
Hazine ve Maliye Bakanlığı	Kredi garantisi aracı bakanlık olarak, planlama ve tasarım aşamasına dâhil olacaklardır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tele konferans</li> <li>▪ E-posta</li> <li>▪ Resmi yazılı tebligatlar</li> <li>▪ Yüz yüze görüşmeler</li> <li>▪ Sanal toplantılar</li> </ul>	6 ayda bir	PUB
Aynı finansman programını kullanacak Kamu Bankaları	Proje için aynı koşullara ve kriterlere tabi olacaklar, iş birliği alanları olabilir	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ E-posta</li> <li>▪ Telekonferans</li> <li>▪ Video konferans</li> <li>▪ Yüz yüze görüşmeler</li> </ul>	Yıllık	PUB
Geleneksel medya ve sosyal medyadan kurumlar	Kredi programı hakkında kamuya bilgi yayılması için ana medya olacaklardır	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Televizyon reklamları</li> <li>▪ Basın bültenleri</li> </ul>	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"> <li>▪ Basın Bültenleri</li> <li>▪ Web sitesinde bilgi ifşası</li> <li>▪ Yüz yüze görüşmeler</li> <li>▪ Sanal toplantılar</li> </ul>	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"> <li>▪ Tele konferans</li> <li>▪ E-posta</li> <li>▪ Resmi yazılı tebligatlar</li> <li>▪ Yüz yüze görüşmeler</li> <li>▪ Sanal toplantılar</li> </ul>	Yıllık	PUB
Yerel Topluluklar	Kredi alan KOBİ'lerin bulunduğu yerde, toplum refahı dolaylı olarak projeden faydalanacaktır	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Web sitesinde bilgi ifşası</li> </ul>	Yıllık	PUB Kurumsal İletişim Bölümü
<b>Hassas Gruplar</b>				
Küçük firmalar,	Projeden en çok yararlandığı düşünülen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tele konferans</li> </ul>	6 ayda bir	PUB

Finansal hizmetlere erişimi yetersiz olan firmalar, Genç firmalar, Az gelişmiş bölgelerdeki firmalar, Kadınları kapsayan işletmeler	müşteri grupları olacaktır. Ayrıca, hassas gruplara yönelik politikalar ve koşullar, bunların girdilerine ve geri bildirimlerine dayalı olarak belirlenebilir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Odak grup toplantıları</li> <li>▪ Video konferans</li> <li>▪ Yüz yüze görüşmeler</li> <li>▪ Sanal toplantılar</li> <li>▪ Tercüme hizmetleri ve tercüme edilmiş materyaller sağlanacaktır. (İngilizce ve/veya Arapça)</li> </ul>	Kurumsal İletişim Bölümü
---	--	--	--------------------------

## 5.2. Bilgi Paylaşımı için Önerilen Strateji

Proje aşaması	Hedef paydaşlar	Açıklanacak bilgiler	Önerilen yöntemler ve zamanlama	Zaman Çizelgesi	Sorumlu taraf
Tasarım ve Hazırlık	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ KOBİ'ler</li> <li>▪ Diğer paydaşlar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proje Özeti</li> <li>▪ PKP, ŞÇM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Web sitesindeki bilgiler</li> <li>▪ Şubelerdeki el ilanları</li> <li>▪ E-posta</li> <li>▪ Sanal toplantılar</li> </ul>	Ara.20	VakıfBank PUB
Tasarım ve Hazırlık	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kamu görevlileri</li> <li>▪ Bankalar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proje Özeti</li> <li>▪ PKP, ŞÇM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Web sitesindeki bilgiler</li> <li>▪ E-posta</li> <li>▪ Sanal toplantılar</li> </ul>	Ara.20	VakıfBank PUB
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ KOBİ'ler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proje Değerlendirme Belgesi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sesli toplantılar</li> </ul>	Yarıyılık Her Mart / Nisan-	VakıfBank PUB

Uygulama	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diğer paydaşlar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proje Hazırlama ve Uygulama Kılavuzu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Radyo, TV, gazete ve sosyal medya duyuruları</li> </ul>	Temmuz / Eylül	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>ŞÇM raporları</li> <li>Çevresel ve Sosyal İnceleme</li> <li>Düzenli proje güncelleme/bilgilendirme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>VakıfBank'ın web sitelerindeki ve sosyal medya hesaplarındaki proje ile ilgili duyurular</li> <li>ŞÇM sistemi</li> <li>Web sitesinde Türkçe bilgi yayma (İhtiyaç halinde İngilizce ve/ve ya Arapça)</li> </ul>		
Uygulama	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kamu görevlileri</li> <li>Bankalar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proje Hazırlama ve Uygulama Kılavuzu</li> <li>Proje Özeti</li> <li>PKP, ŞÇM</li> <li>Proje sonuçları</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Web sitesindeki bilgiler</li> <li>E-posta</li> <li>Sanal toplantılar</li> </ul>	<p>Her dilim çekilişinde Her geri ödemedden sonra</p> <p>Yarıyılık Her Mart / Nisan- Temmuz / Eylül</p>	VakıfBank PUB

Kapanış	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ KOBİ'ler</li> <li>▪ Bankalar</li> <li>▪ Diğer paydaşlar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ POK'da tanımlanan Periyodik raporları</li> <li>▪ Gerçekleşen etki/APG'ler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Basın Bültenleri</li> <li>▪ Web sitesi duyuruları</li> <li>▪ Türkçe Bilgiler (İhtiyaç halinde İngilizce ve/ve ya Arapça)</li> </ul>	Ara.24	VakıfBank PUB
---------	---	---	--	--------	---------------

### 5.3. İstişare için Önerilen Strateji

Proje aşaması	Hedef paydaşlar	Katılım Konusu	Önerilen yöntemler ve zamanlama	Zaman Çizelgesi	Sorumluluklar
Tasarım ve Hazırlık	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ KOBİ'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>	Ara.20	VakıfBank PUB
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ KOBİ'ler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proje Değerlendirme Belgesi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Video konferans toplantıları</li> </ul>	Yarıyılık Her Mart / Nisan- Temmuz / Eylül	VakıfBank PUB
Uygulama	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kamu görevlileri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proje Hazırlama ve Uygulama Kılavuzu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sesli toplantılar</li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bankalar</li> <li>▪ Diğer paydaşlar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ÇŞM raporları</li> <li>▪ Çevresel ve Sosyal İnceleme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <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 (İhtiyaç halinde İngilizce ve/ve ya Arapça)</li> </ul>		
Kapanış	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ KOBİ'ler</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 (İhtiyaç halinde İngilizce ve/ve ya Arapça)</li> </ul>	Ara.24	VakıfBank PUB

Paydaşlarla gerçekleştirilecek bilgi paylaşımı ve istişare için Proje Tasarım ve Hazırlık aşaması, proje faaliyete geçmeden önce tamamlanacaktır. Dolayısıyla bu aşamaların ilk kredi dilimi çekilişinin planlandığı Aralık 2020'de tamamlanacağı beklenmektedir. Proje faaliyete geçtikten sonra uygulama aşaması, altı ayda bir hazırlanacak ilerleme raporlarına göre yürütülecektir. Bu sayede ilerleme raporlarından çıkan çıktılarına göre şekillenecek istişare süreçlerinin etkin bir şekilde yönetilmesi

planlanmaktadır. Projenin 4 yıl içerisinde tamamlanması beklendiğinden kapanış aşamasının projenin tamamlanmasıyla eş zamanlı olarak tamamlanması öngörülmektedir.

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: Pelin ÇİÇEKTAKAN

Telefon Numarası: 0090 216 724 27 19

E-posta Adresi: [dunyabankasidestek@vakifbank.com.tr](mailto:dunyabankasidestek@vakifbank.com.tr)  
[pelin.cicektakan@Vakifbank.com.tr](mailto:pelin.cicektakan@Vakifbank.com.tr)

PKP faaliyetleri Bankamız kaynaklarından karşılanmaktadır.

### 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

### 7.1.1. VakıfBank Müşteri Şikâyet Mekanizması

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 aynı zamanda VakıfBank kredilerinin alıcılarının faaliyetlerinden olumsuz etkilendiğine inanan kişilerin şikâyetlerini de ele alabilmektedir. Müşteriler çağrı merkezi, internet bankacılığı ve mobil bankacılık uygulamaları, şubeler, e-posta ([dunyabankasidestek@vakifbank.com.tr](mailto:dunyabankasidestek@vakifbank.com.tr)), kurumsal VakıfBank web sitesi, VakıfBank sosyal medya hesapları gibi birçok kanal ve Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) ve Türkiye Cumhuriyeti İletişim Merkezi Başkanlığı (CİMER) gibi resmi şikâyet kayıt kanalları üzerinden VakıfBank'a ulaşabilir ve şikâyetlerini iletebilmektedirler. Ayrıca müşteriler direkt olarak Genel Müdürlük ve şubelere ve kurumsal sosyal medya hesapları üzerinden ulaşabilmektedirler. 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 VakıfBank internet sitesinde bulunan Sorun Çözüm sayfası aracılığıyla <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), Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK), T.C Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) 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 Şikâyet Mekanizması dâhilinde alınan bir şikâyet öncelikli olarak ilgili Şube/Birim'e gönderilmektedir. İlgili birimlerden alınan cevaplar sorun çözme niteliğini taşımayan ve tatmin edici olmayan cevaplar ise bu şikâyet incelenmesi için VakıfBank Teftiş Birimine gönderilmektedir. Teftiş Birimi yaptığı incelemeler sonucunda şikâyetin çözümüne yönelik Banka içerisinde yapılacak bir şey olmadığını iletirse müşteriye verilen geri dönüş sonrasında VakıfBank içerisinde bir üst başvuru yolu kalmamaktadır. Ancak, müşteriye gönderilen cevap mailinde müşterinin şikâyetinin konusuna göre BDDK, CİMER vb. kurumlara başvurabileceği bilgisi verilmektedir.

Müşterilerden ve çalışanlardan alınan cinsel istismar/taciz gibi etik konularla ilgili şikâyetler çalışan ve müşteri bilgilerinin gizliliğine önem verilerek değerlendirilmektedir. Etik konularda alınan şikâyetler cinsel istismar/taciz gibi hassas konuları içerdiğinden incelenmeleri için mutlaka Teftiş Birimleri ile paylaşılmaktadırlar. Şikâyetlerin konusu ve hassasiyetine göre şikâyetler personel ve müşteri bilgilerinin gizliliği korunarak ilgili Genel Müdür Yardımcıları ile de paylaşılmaktadır.

### 7.1.2. Çalışanlar için Şikâyet Mekanizması

VakıfBank'ta çalışanlar için bir iç şikâyet mekanizması bulunmaktadır. Çalışanlar, VakıfBank'ın intranet sayfasında, bir form doldurarak talep ve şikâyetlerini doğrudan Denetleme Kurulu'na iletebilmektedir. Her şikâyet dâhili çalışan şikâyet prosedürüne göre işlenmekle birlikte etik ile ilgili şikâyetler olması durumunda Genel Müdür Yardımcısı'na, ihbarla ilgili şikâyetlerde Denetleme Kurulu'na ve işyeri ile ilgili şikâyetlerde ise İnsan Kaynakları Departmanına yönlendirilebilmektedir. Bu şikâyet mekanizması, Türkiye Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından uygulanan İç Süreçler ve İçsel Sermaye Yeterliliği Değerlendirme Süreci Ulusal Yönetmeliğinin bir gereğidir ve çalışanların şikâyetlerini ele almak için belirlenen zaman 30 takvim günüdür.

### 7.1.3. Proje Paydaşları için Şikâyet Mekanizması

Projeye özgü bir şikâyet mekanizması, Bölüm 7.1.1'de açıklanan mevcut VakıfBank müşteri geri bildirim sistemine uyarlanacaktır. Şikâyet veya öneriler, PKP uygulamasından sorumlu olan Yapılandırılmış Finansman Müdürlüğü'ne VakıfBank'ın VIT<sup>2</sup> adı verilen ana bankacılık sistemi üzerinden iletilecektir. VakıfBank'ın VIT platformu içindeki şikâyetlerin yönetimine ilişkin elektronik sistemi, yeni ve projeye özgü oluşturulan başlıklar aracılığıyla Yapılandırılmış Finansman Müdürlüğü'nün bu projeye özgü konular altında sunulan tüm şikâyetleri otomatik olarak almasını sağlayacaktır. Dolayısıyla YFM, çözüm süreci için şikâyetleri PUB e-posta adresine iletebilecektir. YFM ayrıca PUB'a iletilen şikâyetlerin izlenmesinden, belirlenen zaman diliminde müşteri şikâyetlerine yanıt verilmesinden, gerektiğinde ilgili VakıfBank birimlerine şikâyetlerin aktarılmasından ve şikâyetlerin Dünya Bankası ve Proje Koordinatörüne bildirilmesinden sorumlu olacaktır.

VakıfBank web sitesindeki Yatırımcı İlişkileri Sürdürülebilir ve Sorumlu Finansman bölümünde, Dünya Bankası Acil Durum Firma Destek Projesi ile ilgili güncellenmiş bir alt bölüm bulunmaktadır ve bu bölüm müşteriyi şikâyet mekanizması başvuru formuna yönlendiren bir bağlantı içermektedir. Bu oluşum, projeye özgü şikâyetlerin sistematik olarak toplanmasını sağlayacaktır. (Bağlantı: <https://www.vakifbank.com.tr/dunya-bankasi-acil-firma-destek-projesi-.aspx?pageID=3913>). Ek olarak, proje ile ilgili şikâyetleri mail yoluyla da alabilmek için PUB'a özel bir e-posta adresi oluşturulmuştur. Bu e-posta adresi, ilgili iş birimlerinden seçilen bir grup kişiye ulaşacaktır. Bu grubun amacı, projeyi etkileyen sorunları tespit etmek ve bunları objektif, zamanında ve etkin bir şekilde çözmek ve tüm proje paydaşlarının erişebileceği bir geri bildirim ve şikâyet-raporlama kanalı sağlamaktır.

### 7.1.4. Şikâyet Mekanizması Başvuru Kanalları

Dünya Bankası Acil Durum Firma Desteği Projesinin paydaşları, aşağıdaki yollarla projeye özgü oluşturulan şikâyet mekanizmasına şikâyetlerini iletebilmektedirler:

1) Faydalanıcılar projeye ilgili şikâyetlerini VakıfBank Türkçe web sitesindeki Sorun Çözüm sayfasından (Bağlantı: <https://www.vakifbank.com.tr/sorun-cozelim-tercih.aspx?pageID=1231>) iletebilmektedirler.

---

<sup>2</sup> 2011 yılında başlayan VakıfBank Innovative Transformation (VIT) programının tamamlanması ile tüm bankacılık uygulamaları için ortak ve tek bir platform oluşturulmuş, güncel teknolojiler kullanılarak hızlı uygulama geliştirme, kolay yönetim ve doğru raporlama hedeflerine ulaşılmıştır. VIT Programının tamamlanması ile altyapıda açık sistemlere geçiş tamamlanmış ve Mainframe'in kapatılması gerçekleştirilmiştir. Temel bankacılık altında hizmet veren altyapıdaki bu değişiklik ile ana sistem ve veri tabanları işletme ve kiralama masraflarında 10 kattan fazla maliyet düşüşü gerçekleştirilmiştir.

2) Faydalanıcılar, VakıfBank web sitesindeki Sorun Çözüm bölümünde yer alan ve projeye özgü hazırlanan şikâyet formu bağlantısı aracılığıyla Proje Uygulama Birimine şikâyetlerini iletebilmektedirler. Web sitesi üzerinden gelen şikâyetler, Yapılandırılmış Finansman Müdürlüğü havuzuna VIT sistemi üzerinden otomatik olarak düşmektedir.

3) PUB e-posta grubu olan [dunyabankasidestek@vakifbank.com.tr](mailto:dunyabankasidestek@vakifbank.com.tr) , VakıfBank web sitesinde Dünya Bankası projesine özel oluşturulan sayfaya eklenecektir. Bu şekilde, faydalanıcılar PUB ile bu e-posta yoluyla iletişime geçebilecek ve şikâyetlerini doğrudan iletebilecekler. Bu şekilde alınan şikâyetler Yapılandırılmış Finansman Müdürlüğü tarafından VIT sistemine kaydedilecek ve PUB e-posta grubu aracılığıyla PUB'a bildirilecektir. İlgili diğer taraflar da web sitesinde yer alan bu e-posta adresi üzerinden görüş ve önerilerini iletebilecekler.

4) Faydalanıcılar PUB'a +90 216 724 26 77 numaralı telefon aracılığıyla da ulaşabileceklerdir.

5) Faydalanıcılar projeye özgü şikâyetlerini ziyaret edecekleri herhangi bir VakıfBank Şubesi aracılığıyla da iletebileceklerdir.

Şikâyet mekanizması toplama kanalları, tüm VakıfBank personeline iç bildirim yoluyla ve diğer proje paydaşlarına e-posta yoluyla iletilmiştir. Hazine ve Maliye Bakanlığı'na ise resmi yazılı iletişim yoluyla bilgi verilmektedir.

Hazine ve Maliye Bakanlığı, bu proje ile ilgili tüm konularda VakıfBank ile hem yazılı hem de e-posta yoluyla iletişim kurmaktadır. Hazine ve Maliye Bakanlığı ile şikâyetlerle ilgili iletişim resmi kanallar ve e-posta yoluyla yapılmaktadır.

Dünya Bankası Acil Durum Firma Destek Projesi kredisinden uygunluk sebebiyle yararlanamayan KOBİ'ler de yukarıdaki yollar aracılığıyla proje ile ilgili şikâyetlerini iletebilmektedirler.

#### **7.1.5. Şikâyet Mekanizması Kaydı ve Çözümü**

Uluslararası Bankacılık ve Yatırımcı İlişkileri Başkanlığı'na bağlı olan Yapılandırılmış Finansman Müdürlüğü, gelen müşteri şikâyetlerinin incelenmesinden sorumludur ve gerektiğinde şikâyetleri ilgili VakıfBank birimlerine iletmektedir. YFM, PUB'ı oluşturan personel arasında koordinasyonu sağlamaktan sorumlu birim olarak tanımlanmıştır. Şikâyetleri belirtilen zamanda VIT aracılığıyla çözmek Proje Uygulama Biriminin ortak sorumluluğu olarak belirlenmiştir. Şikâyetlerin çözülmesi için öngörülen süre ise 30 takvim günü olarak belirlenmiştir.

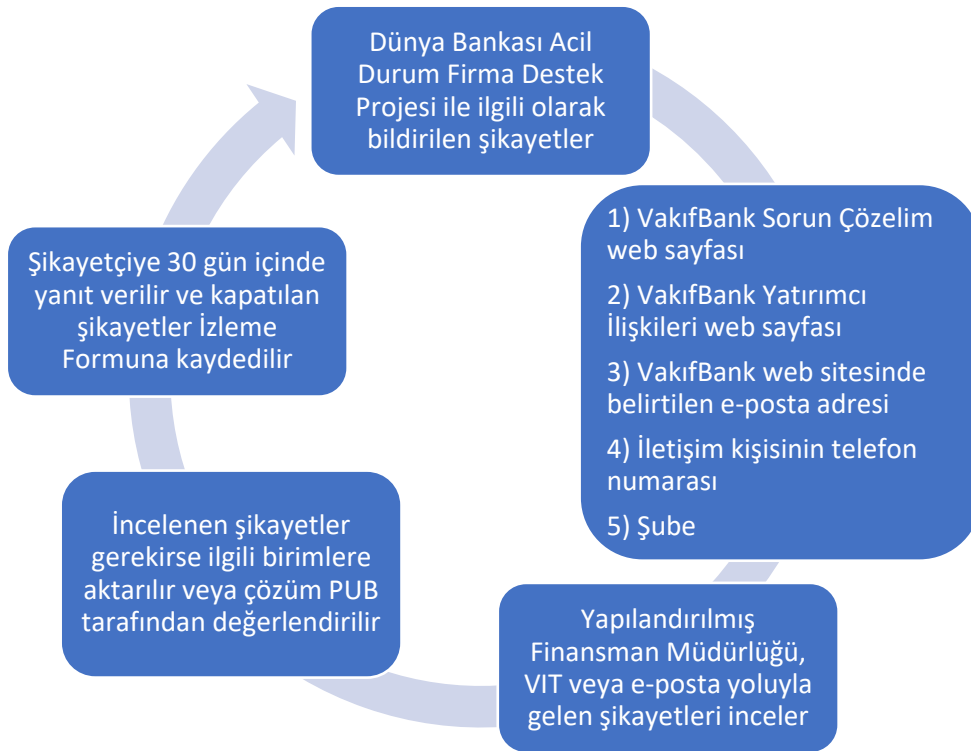
Proje ile ilgili web sitesi üzerinden alınan tüm şikâyetler, VIT veri tabanı üzerinden Yapılandırılmış Finansman Müdürlüğü'ne aktarılmaktadır. Birim, VIT üzerinden gelen şikâyetleri PUB'a aktararak çözüm sürecini başlatmaktadır. VIT veri tabanındaki şikâyet formu Şikâyeti Alan Personelin Adı/Unvanı, Şikâyet Tarihi, Paydaş Bilgileri (Adı-Soyadı, Telefon, E-posta, Adres), Şikâyet Alma Yöntemi (Web-sitesi, E-posta, Şube), Şikâyet Detayları, Şikâyet Kapanışı (Şikâyetin Değerlendirilmesi, Yanıt Düzeltici Faaliyet Gerekli mi? Evet, ise detaylandırılması) ve Sonuç ve Sorumlu Personel bilgileri (Adı-Soyadı/Kapanış Tarihi) gibi bilgileri içermektedir.

Projeye özgü e-posta grubu aracılığıyla alınan tüm şikâyetler / öneriler şikâyet günlüğüne kaydedilmektedir. Şikâyetler VIT sistemine kaydedildiğinde şikâyetin alındığı müşterinin tercihine bağlı olarak SMS veya e-posta kanalıyla müşteriye hemen bildirilir. Şikâyet kaydı oluşturulurken müşteriden e-posta adresi ve GSM numarası alınmasa dahi VakıfBank sistemindeki bilgilerle müşteriye şikâyetin alındığına dair bir mesaj gönderilir. Yapılandırılmış Finansman Müdürlüğü, VIT sistemine gelen

şikâyetleri Proje Uygulama Birimine iletir ve PUB, şikâyetlere 15 gün içinde cevap vermeyi hedeflemektedir. Ancak, şikâyetlerin çözümüne ilişkin zaman çizelgesi, şikâyetin alınmasından itibaren en geç 30 takvim günü olarak belirlenmiştir. Şikâyetlerde bulunan faydalanıcı kendisine sunulan çözüm önerisinden memnun kalmazsa çözüm için yargı sistemine başvurabilmektedir. VIT'de kayıtlı şikâyetlerin 30 takvim günü içinde çözülmesi gerekmektedir. Şikâyetlerin zamanında çözülmesini sağlamak için şikâyeti ele almaktan sorumlu yönetici ve çalışanlara VIT sistemi aracılığıyla bir hatırlatma bildirimini gönderilmektedir.

VakıfBank Şikâyet Mekanizması kapsamında gelen şikâyetler öncelikle ilgili Şube/Birim'e çözümlenmek üzere iletilecektir. İlgili birimlerden alınan yanıtların sorun çözücü olmaması ve tatmin edici olmaması durumunda, bu şikâyetler incelenmek üzere VakıfBank Denetim Birimine gönderilir. Denetim Birimi, yaptığı incelemeler sonucunda şikâyetin çözülmesi için Banka içinde ayrıca yapılabilecek bir şey olmadığını belirtirse, müşteriye verilen yanıtın sonra şikâyet VakıfBank nezdinde kapatılmış sayılacaktır. Ancak müşteriye veya krediye uygun olmayan diğer kişilere şikâyet konusuna göre BDDK, CİMER vb. kuruluşlara başvurabilecekleri bilgisi verilir.

### Şikâyet Mekanizması İş Akışı



### 7.1.6. Şikâyet Mekanizması İzleme ve Raporlama

Alınan tüm şikâyetler, VIT veri tabanında projeye özgü oluşturulan bölüm aracılığıyla kaydedilmektedir. Proje ile ilgili her şikâyet aşağıdaki form aracılığıyla izlenmekte ve alınan şikâyetler periyodik olarak izleme formuna aktarılmaktadır. Şikâyet mekanizmasının kayıt altına alınması ve raporlanması izleme formu aracılığıyla gerçekleştirilmekte ve izleme formundaki bilgiler en az ayda bir olmak üzere güncellenmektedir.

## İzleme Formu:

İzleme Formu					
Müşteri Adı	Şikâyetin Alındığı Tarih	Şikâyetin Konusu	Şikâyet Açıklaması	Cevaplama Tarihi	Çözüm Açıklaması

YFM, kapanan şikâyetleri PUB Proje Koordinatörüne üç ayda bir aşağıda Şikâyet Mekanizması Raporlama Tablosu olarak sunulan formatta raporlamaktadır. Raporlama, şikâyetlere dönüş hızına, projenin başlangıcından bu yana alınan şikâyetlerin sayısına ve öngörülen zaman çerçevesinde şikâyetlerin kapatılmasına odaklanmaktadır. Tabloda belirtilen verilerin VIT sisteminden otomatik olarak alınması beklenmektedir.

## Şikâyet Mekanizması Raporlama Tablosu:

Şikâyet Mekanizması Raporlama Tablosu						
Proje Başlangıcında n Bu Yana Alınan Şikâyetlerin Sayısı	Raporlama Döneminde Alınan Şikâyetlerin Sayısı	30 günlük Öngörülen Zaman Çerçevesinde Kapatılan Şikâyetlerin Sayısı	30 günlük Öngörülen Zaman Çerçevesinde Kapatılan Şikâyetlerin Yüzdesi	Öngörülen 30 günlük Sürenin Ötesinde Halâ Açık Olan Şikâyetlerin Sayısı	Öngörülen 30 günlük Sürenin Ötesinde Halâ Açık Olan Şikâyetlerin Yüzdesi	Şikâyetlerin Çözülmesi için Dönüş Hızı (Ortalama Gün)

## 7.2. VakıfBank Etik İlkeleri

Kökleri yüzlerce yıllık vakıf kültürüne dayanan VakıfBank, tüm faaliyetlerini dürüstlük, tarafsızlık, şeffaflık ve güvenilirlik genel ilkelerinden ödün vermeden gerçekleştirir.

VakıfBank tarafından sunulan hizmetlerin kalitesinin artırılması, adil ve dürüst rekabet ortamının sağlanması ve genel ilkelere uyumlu bir şekilde tüm paydaşlarla olan ilişkilerin düzenlenmesi amacıyla Türkiye Bankalar Birliği Bankacılık Etik İlkeleri, Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri ve diğer düzenlemeler temel alınarak VakıfBank Etik İlkeleri oluşturulmuştur.

VakıfBank'ın vizyon, misyon ve temel değerleri ile mayalanarak oluşturulan Etik İlkelerine tüm VakıfBank personeli uymak zorundadır.

Etik İlkelerine aykırılık teşkil eden eylemlerde, VakıfBank'ın mevzuatında yer verilen düzenlemeler kapsamında idari yaptırımlar uygulanır.

Bankamız Etik İlkelerine aşağıdaki bağlantı kullanılarak ulaşılabilir;

<https://www.vakifbank.com.tr/etik-ilkeler.aspx?pageID=1027>

### **Etik İhbar Hattı**

Etik Davranış İlkelerine aykırılık teşkil eden durumların Banka içi ve dışı paydaşlar tarafından bildirilebilmesi için "Etik İhbar Hattı" oluşturulmuştur. Etik İhbar Hattına gelen tüm bildirimlerde KVKK kapsamında gizlilik esasına göre işlem yapılır.

Başvurucunun bilgileri gizli tutulur. Bankamızda etik davranış ilkelerine aykırı durumların tespiti halinde aşağıdaki e-posta adreslerine e-posta ile bildirimde bulunulabilir.

Etik İhbar Hattı

[etikihbar@vakifbank.com.tr](mailto:etikihbar@vakifbank.com.tr)

[ethics@vakifbank.com.tr](mailto:ethics@vakifbank.com.tr)

0850 955 38 45

## 8. İZLEME VE RAPORLAMA

PKP ile ilgili faaliyetlerin izlenmesinden Yapılandırılmış Finansman (YF) Müdürlüğü sorumludur ve Müdürlük gerçekleştirilen paydaş katılım faaliyetlerinin bir kaydını tutmaktadır. Birim ayrıca, Proje Uygulama Biriminde yer alan diğer birimlerden 6 aylık dönemlerde yürütülen faaliyetlere ilişkin bir rapor talep etmektedir. YF Müdürlüğü, şikâyet mekanizması kapsamında alınan görüş ve önerileri ana bankacılık sistemi VIT ve ortak posta grubu aracılığıyla dikkatle izlemekte ve sorunları çözüme kavuşturmak için gerekli çabayı göstermektedir. Bu kapsamda yürütülen faaliyetler sonuçları ile birlikte 6 ayda bir Dünya Bankası'na raporlanmaktadır. Her 6 ayda bir hazırlanacak İlerleme Raporları tüm bu faaliyetleri kapsamaktadır

### 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 Paydaş Katılımı ile ilgili bir ara araştırma yapılacaktır.

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 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 geçirilmekte ve gerektiğinde güncellenmektedir. Projeye ilgili faaliyetlerde yapılacak büyük değişiklikler PKP'ye usulüne uygun olarak yansıtılmaktadır. Kamu şikâyetleri, soruşturmalar ve ilgili olaylarla ilgili periyodik özetler ve iç raporlar, ilgili düzeltici/önleyici faaliyetlerin uygulama durumu ile birlikte sorumlu personel tarafından derlenmekte ve projenin üst yönetimine yönlendirilmektedir. Periyodik özetler, şikâyetlerin ve bilgi taleplerinin sayısı ile 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 Temel Performans Göstergeleri (TPG) izlenmesi.

Proje şikâyetlerine özgü Temel Performans Göstergeleri (TPG) oluşturulmuş ve aşağıdaki tabloda sunulmuştur. TPG'nin izleme raporu üç ayda bir hazırlanacak ve PUB tarafından Dünya Bankası'na rapor edilecektir.



Dünya Bankası Acil Durum Firma Desteği Projesi Temel Performans Göstergeleri		
Hedef gruplara göre ayrıştırılmış üç ayda bir alınan şikâyetlerin sayısı	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cinsiyet (Erkek/Kadın)</li> <li>• Küçük firmalar</li> <li>• Bankacılık hizmetlerine erişimi olmayan firmalar</li> <li>• Genç firmalar</li> <li>• Az gelişmiş bölgeler</li> <li>• Kadın girişimciler</li> </ul>	
Öngörülen Çeyreklik Dönem İçerisinde Çözölen şikâyetlerin Yüzdesi		
Proje Başlangıcından Bu Yana Kümülatif Olarak Çözölen şikâyetlerin Yüzdesi		
Öngörülen Zaman Diliminde Çözölemeyen / Açık şikâyetlerin Sayısı (Yüzdesi)		
Konulara / Kategorilere Göre şikâyetlerin Sayısı (Yüzdesi)		