

TÜRKİYE HALK BANKASI A.Ş.
MENFAAT SAHİPLERİ
POLİTİKASI

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ VE KAPSAM	2
2. MENFAAT SAHİPLERİ	2
3. MENFAAT SAHİPLERİNİN KORUNMASI	2
4. ŞİRKET DEĞERİNİN KORUNMASI	2
5. MENFAAT SAHİPLERİNİN BİLGİLENDİRİLMESİ	2
6. MENFAAT SAHİPLERİNİN YÖNETİME KATILIMI	3
7. İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKASI	3
8. ÇALIŞANLARIN BANKA VE MÜŞTERİLERLE OLAN İLİŞKİSİ	4
9. OLASI ÇIKAR ÇATIŞMALARININ ÖNLENMESİ, ÇÖZÜMLENMESİ VE SORUMLULUKLAR	4
10. YÜRÜRLÜK	5

1. AMAÇ VE KAPSAM

İşbu politika dokümanının amacı, Türkiye Halk Bankası A.Ş.'nin tüzel kişiliği, ortakları, çalışanları, yöneticileri ve bunlarla doğrudan ya da dolaylı ilişkili bulunan kişiler ile müşterileri, tedarikçileri ve üçüncü kişilerle arasında ortaya çıkabilecek çıkar çatışmalarını önlemek, ortaya çıkan çıkar çatışmalarını belirlemek ve bu konuda gerekli yönetişimi sağlamaya yönelik organizasyon yapısını belirlemektir.

2. MENFAAT SAHİPLERİ

Menfaat sahipleri; işletmenin hedeflerine ulaşmasında ve faaliyetlerinde ilgisi olan herhangi bir kimse, kurum veya çıkar grubu olarak nitelenir. Bu doğrultuda menfaat sahipleri; Bankamız pay sahipleri, çalışanları, müşterileri, muhabir bankalar, kredi temin edilen kurumlar, kamu kurumları, tedarikçilerimiz ve ilişkide olduğumuz diğer kesimlerdir.

3. MENFAAT SAHİPLERİNİN KORUNMASI

Menfaat sahiplerinin mevzuat ve sözleşmelerle korunan haklarının ihlali halinde etkili ve süratli bir tazmin imkânı sağlanır. Banka, mevzuat ile menfaat sahiplerine sağlanmış olan tazminat gibi mekanizmaların kullanılabilmesi için gerekli kolaylığı gösterir. Menfaat sahiplerinin haklarının mevzuat ile düzenlenmediği durumlarda, menfaat sahiplerinin çıkarları iyi niyet kuralları çerçevesinde ve Banka imkânları ölçüsünde, Bankanın itibarı da gözetilerek korunur.

4. ŞİRKET DEĞERİNİN KORUNMASI

Yönetim kurulu üyeleri ve yöneticiler menfaat sahiplerini zarara uğratmak kastıyla mal varlığının azalmasına yol açabilecek tasarruflarda bulunmaz.

Banka uluslararası normlar ve ulusal mevzuat hükümleri çerçevesinde, suçtan kaynaklanan mal varlığı değerlerinin aklanması, yolsuzluk ve benzeri suçlarla mücadeleleyi önemli bir ilke olarak benimseyerek konuyla ilgili diğer kurum ve kuruluşlarla ve yetkili mercilerle iş birliği yapmaya özen gösterir.

Banka içeriden öğrenilen bilgilerin kullanımının önlenmesi için gerekli her türlü tedbiri alır.

Bilgi ve belge istemeye kanunen açıkça yetkili kişi ve merciler dışında müşterilere ilişkin her türlü bilgi ve belgelerin gizli tutulması ve özenle saklanması sağlanır.

5. MENFAAT SAHİPLERİNİN BİLGİLENDİRİLMESİ

Bankamız tüm pay sahipleri ile diğer menfaat sahiplerinin bilgilendirilmesinde eşitlik, doğruluk, tarafsızlık, tutarlılık ve zamanlama prensipleri çerçevesinde davranılması politikasını benimser.

Bu politika dahilinde ele alınan duyuru ve açıklamalarımızın, Bankamızın hak ve menfaatlerini de gözeterek şekilde zamanında, doğru, eksiksiz, anlaşılabilir, analiz edilebilir ve kolay erişilebilir bir şekilde yapılması esastır.

Genel kurul toplantı tutanakları, özel durum açıklamaları, basın bültenleri, yıllık faaliyet raporları, Banka internet sitesi, elektronik posta ve benzeri araçlar/kanallar vasıtasıyla menfaat sahipleri bilgilendirilir.

Ayrıca, çalışanlar arasındaki iletişimin güçlendirilmesi ve motivasyonun artırılması için devreye alınan, iç iletişim kanallarına tek platformdan erişim kolaylığı sağlayan İç İletişim Platformu'na kurumsal portaldan ulaşılabilir. Çalışanlar arasındaki bilgi paylaşımını ve iletişimi artırmak amacıyla web'te ve mobilde yayınlanan Halkbank'ta Beraber e-dergisi ise üçer aylık periyotta yayımlanır.

Bilgilendirme faaliyetlerimizin genel işleyişi Türkiye Halk Bankası A.Ş. Bilgilendirme Politikası çerçevesinde sürdürülmekte olup Bankamız Bilgilendirme Politikası'na internet sitemizden (www.halkbank.com.tr) ulaşılması mümkündür.

6. MENFAAT SAHİPLERİNİN YÖNETİME KATILIMI

Pay Sahipleri:

Pay sahiplerinin yönetime katılımı haklarının korunması, ilgili mevzuat ve esas sözleşme çerçevesinde sağlanır.

Çalışanlar:

Çalışanların bağlılık ve motivasyonunu etkileyen faktörleri ölçüp değerlendirmek, çalışanların karar süreçlerindeki etkinliği artırmak için her yıl düzenli olarak Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyeti Araştırması yapılır. Aynı zamanda; çalışanların memnuniyetlerini etkileyen faktörlerin analiz edilmesi, çalışanların karar süreçlerine katılımını sağlamak için düzenli olarak Şube/Birim ziyaretleri gerçekleştirilerek çalışanların görüş, öneri ve talepleri alınır.

Çalışanların karar süreçlerine etkin katılımını sağlayan unsurlardan birisi de Kalite Öneri Sistemi'dir. Bu sistem aracılığıyla çalışanın iş iyileştirmesine yönelik önerileri değerlendirilerek uygulanabilir görülen öneriler hayata geçirilir. İş süreçlerine sağladığı katkı dikkate alınarak gerekli hallerde öneri sahibi personel ödüllendirilir.

Müşteriler:

Mutlu Müşteri Merkezi aracılığı ile müşterilerimizin her türlü sorun, talep, görüş, öneri ve şikâyetlerinin çözümlenmesi ve/veya Bankanın ilgili birimlerine iletilmesi sağlanır. Ürün ve hizmetlerle ilgili sorun, talep, görüş, öneri ve şikâyetler telefon, faks, posta, internet, Genel Müdürlük birimleri, Banka dışı kanallar olan sosyal medya ve CİMER (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi) ile resmî kurum ve kuruluşlar (BDDK, TCMB, TBB, Tüketici Hakem Heyeti vb.) aracılığıyla iletilir. Söz konusu sorun, talep, görüş, öneri ve şikâyetlerin iletileceği adres ve telefon bilgileri internet sitesi ile ilan edilir.

7. İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKASI

Banka çalışanlarının hak ve yükümlülükleri, çalışma şartları ve diğer özlük hakları, Yönetim Kurulu Kararı ile kabul edilen İnsan Kaynakları Politikası çerçevesinde belirlenir. Bankamız İnsan Kaynakları Politikası internet sitemizde (www.halkbank.com.tr) yer almaktadır.

8. ÇALIŞANLARIN BANKA VE MÜŞTERİLERLE OLAN İLİŞKİSİ

Ana stratejimiz; müşteri odaklı, kaliteli hizmet anlayışı, hedefimiz ise tüm iş süreçlerinde, sektördeki en yüksek kalitede hızlı hizmet seviyesine ulaşarak müşteri memnuniyetini sağlamaktır. Bu anlayış çerçevesinde müşterilerimizin ihtiyacı tespit edilmekte, sektörlerle yönelik farklı ürün geliştirilmekte ve müşterilerimizin taleplerine ilişkin sistemsel düzenlemeler yapılmaktadır. Müşterilerimize verilen hizmet kalitesinin artırılması amacıyla Bankamız çalışanlarına satış, pazarlama, mesleki ve kişisel gelişime yönelik eğitimler verilmektedir.

Halkbank müşterileri, 7 gün 24 saat tüm bankacılık hizmet ve ürünlerimiz hakkında bilgi alabilmekte, bankacılık işlemlerini yapabilmekte, görüş, öneri, talep ve şikâyetlerini Mutlu Müşteri Hattı ile diğer tüm kanallarımızdan iletebilmektedir.

Müşterilerimiz Halkbank Şubeleri, 0850 222 0 400 Halkbank Dialog, www.halkbank.com.tr internet adresi, Halkbank İnternet Şube, Halkbank Mobil Şube, Bankamız sosyal medya hesapları, 0212 340 09 99 faks numarası veya PK 17 34735 Sahrayıcedit/İstanbul posta adresi üzerinden yazılı olarak görüş, öneri, talep ve şikâyetlerini Mutlu Müşteri Merkezi'ne iletebilirler.

9. OLASI ÇIKAR ÇATIŞMALARININ ÖNLENMESİ, ÇÖZÜMLENMESİ VE SORUMLULUKLAR

Çalışanlar, çıkar çatışmalarının önlenmesi ile ilgili yasal mevzuata, yetkili mercilerin kararlarına ve Banka düzenlemelerine uyar.

Banka, çalışanların pay sahipleri, müşteriler ve tedarikçiler gibi menfaat sahiplerinin içeriden öğrenilen bilgilerinin çıkar çatışmalarına neden olacak şekilde kullanımının önlenmesi için gerekli her türlü tedbiri alır. Menfaat sahiplerine ilişkin her türlü bilgi ve belgelerin gizli tutulmasını ve özenle saklanmasını sağlar. Kanunen yetkili kılınan merciler dışındaki kişi ve kurumlarla paylaşmaz. Hassas bilgi içeren belge ve dokümanları yetkisiz kişilerin erişimine imkân sağlayacak açık ortamlarda tutmaz, gizli kalması için gereken tedbirler alır.

Banka ile müşteri arasındaki ve müşterilerin kendi aralarındaki çıkar çatışmalarının önlenmesi ve etkin bir şekilde yönetilmesi amacıyla, çalışanlar arasında farkındalık yaratacak uygulamalar geliştirilir.

Banka ile menfaat sahipleri arasında yaşanabilecek anlaşmazlıkların giderilmesinde ve çözüme ulaştırılmasında Banka öncü rol oynar. Menfaat sahipleri arasında çıkar çatışmaları ortaya çıktığında veya bir menfaat sahibinin birden fazla çıkar grubuna dahil olması durumunda, sahip olunan hakların korunması açısından mümkün olduğunca dengeli bir politika izlenir, her bir hakkın birbirinden bağımsız olarak korunması hedeflenir.

Çalışanlar, müşterilerini kendilerine sunulan ürün ve hizmetlerin sağlayacağı fayda ve doğuracağı riskler konusunda bilgilendirmekle yükümlüdür. Sunulan bir ürün ya da hizmetle ilgili çıkar çatışması oluşması durumunda çalışan bir üst yöneticisine durumu bildirir. Kendi yetkisinde ise yöneticisi çatışmanın çözümünü sağlar, yetkisini aşması halinde bağlı bulunduğu bir üst birim/yönetici silsilesi izlenerek çatışmanın çözümü sağlanır.

Banka çalışanları, Bankanın iş ilişkisi kurduğu tedarikçileri ile ilişkilerinde ilgili yasal mevzuata, yetkili mercilerin kararlarına ve Banka düzenlemelerine uyar. Banka ile tedarikçi arasında bir çıkar çatışması oluşması durumunda çalışan bir üst yöneticisine durumu bildirir. Kendi yetkisinde ise yöneticisi çatışmanın çözümünü sağlar, yetkisini aşması halinde bağlı bulunduğu bir üst birim/yönetici silsilesi izlenerek çatışmanın çözümü sağlanır.

Banka iç kontrol ve iç denetim birimlerince, çalışanlar tarafından yaratılabilecek çıkar çatışması riskini azaltmak için mevzuata uyum denetlenir.

Çalışanlar, müşteriler ve Banka arasında doğabilecek her türlü anlaşmazlık ve çıkar çatışmasını engellemek amacıyla İnsan Kaynakları Politikası altında Banka Etik İlkeleri oluşturulmuştur. Çalışma prensipleri ve müşterilerle ilişkiler belirlenmiş olan etik ilkeler kapsamında yürütülür. Bankamız etik ilkelerine internet sitemizden (www.halkbank.com.tr) ulaşmak mümkündür.

Bu politikanın yürütülmesinden Yönetim Kurulu, Kurumsal Yönetim Komitesi, Üst Yönetim, müşteri ile ilişkili tüm birimler ve çalışanlar bireysel olarak sorumludur. Yanı sıra Banka çalışanları bu politika dokümanında yer alan hususlara uymakla yükümlüdür.

Politika dokümanı, ihtiyaç halinde gözden geçirilir, güncel hali çalışanlara duyurulur ve internet sitemizde (www.halkbank.com.tr) yayımlanarak menfaat sahiplerinin erişimine sunulur.

10. YÜRÜRLÜK

Bu politika dokümanı, Kurumsal Yönetim İlkeleri kapsamında Menfaat Sahipleri Politikası'nın oluşturulması konusunda 05.08.2009 tarih ve 26-05 sayılı Yönetim Kurulu Kararı ile Kurumsal Yönetim Komitesine devredilen yetki çerçevesinde, Kurumsal Yönetim Komitesinin 27.03.2025 tarihli Kararı ile oluşturulmuştur.

Bu politika dokümanının yürürlüğe girmesiyle, 06.03.2013 tarih ve 10-03 sayılı Yönetim Kurulu Kararı ile çıkarılan Menfaat Sahipleri Politikası yürürlükten kaldırılmıştır.