

## **TÜRKİYE HALK BANKASI A.Ş. MENFAAT SAHİPLERİ POLİTİKASI**

### **Menfaat Sahipleri;**

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.

### **Menfaat Sahiplerinin Korunması;**

Menfaat sahiplerinin mevzuat ve sözleşmelerle korunan haklarının ihlali halinde etkili ve süratli bir tazmin imkanı 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 imkanları ölçüsünde, Bankanın itibarı da gözetilerek korunur. 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.

### **Şirket Değerinin Korunması;**

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

Banka uluslararası normlar ve ulusal mevzuat hükümleri çerçevesinde, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerinin aklanması, yolsuzluk ve benzeri suçlarla mücadeleyi önemli bir ilke olarak benimseyerek konuyla ilgili diğer kurum ve kuruluşlarla ve yetkili mercilerle işbirliği 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.

### **Menfaat Sahiplerinin Bilgilendirilmesi;**

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 için kurum içi paylaşım sistemi olarak kurulan Kurumsal Portal ve Banka içi tanıtım ve bilgilendirme amacıyla yayımlanan Halkbank'ta Beraber dergisi ile bilgilendirme her düzeyde ulaşılabilir hale getirilir.

Bilgilendirme faaliyetlerimizin genel işleyişi Türkiye Halk Bankası A.Ş. Bilgilendirme Politikası çerçevesinde sürdürülmekte olup Bankamız Bilgilendirme Politikasına internet sitemizden ([www.halkbank.com.tr](http://www.halkbank.com.tr)) ulaşılması mümkündür.

## **Menfaat Sahiplerinin Yönetime Katılımı;**

### Pay Sahipleri:

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

### Çalışanlar:

Çalışanların karar süreçlerine etkin katılımını sağlayan unsurlardan birisi de kalite öneri sistemidir. Bu sistem aracılığıyla personelin 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 şikayetlerinin çözülmesi ve/veya Bankanın ilgili birimlerine iletilmesi sağlanır. Ürün ve hizmetlerle ilgili sorun, talep, görüş, öneri ve şikayetler telefon, faks, posta, internet, Genel Müdürlük birimleri, Banka dışı kanallar olan sosyal medya ve BİMER (Başbakanlık İletişim Merkezi) aracılığıyla iletilir. Söz konusu sorun, talep, görüş, öneri ve şikayetlerin iletileceği adres ve telefon bilgileri internet sitesi ile ilan edilir.

## **İnsan Kaynakları Politikası**

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

## **Çalışanların Banka ve Müşterilerle olan İlişkisi**

Ana stratejimiz; müşteri odaklı, kaliteli hizmet anlayışı, hedefimiz ise tüm iş süreçlerinde, sektördeki en yüksek kalitede hızlı hizmet seviyesine ulaşarak müşteri memnuniyetini sağlamaktır. Bankamızda oluşturulan yeni performans sürecinde, mevcut tüm müşterilerin taleplerine yerinde cevap vermeye başlanmıştır. Bu anlayış çerçevesinde müşterilerimizin ihtiyacı tespit edilmekte, sektörlerle yönelik farklı ürün geliştirilmekte ve müşterilerimizin kredi taleplerine ilişkin sistemsel düzenlemeler yapılmaktadır. Müşterilerimize verilen hizmet kalitesinin artırılması amacıyla Bankamız elemanlarına pazarlama, satış ve teknik eğitimler verilmektedir.

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

Müşterilerimiz 444 0 400 Dialog telefon hattından müşteri temsilcisine, [www.halkbank.com.tr](http://www.halkbank.com.tr) internet adresi, Halkbank İnternet Şubesi, Halkbank Mobil Portal, Halkbank Mobil Şube veya Mutlu Müşteri Merkezi'ne (0 212 340 0999 faks numarası veya PK 37 34388 Mecidiyeköy/İSTANBUL posta adresi) yazılı olarak görüşlerini veya şikayetlerini iletebilirler.

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](http://www.halkbank.com.tr)) ulaşmak mümkündür.