



**KALKINMA YATIRIM  
BANKASI**

**TÜRKİYE KALKINMA VE YATIRIM BANKASI  
ANONİM ŞİRKETİ  
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ**

**KALİTE, MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, BİLGİ GÜVENLİĞİ,  
ÇEVRE, İŞ SAĞLIĞI ve GÜVENLİĞİ POLİTİKASI**

**EKİM 2022**

Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş. (Kalkınma Yatırım Bankası) olarak,

Entegre Yönetim Sistemimiz ile faaliyetlerimizin; **Kalite, Müşteri Memnuniyeti, Bilgi Güvenliği, Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği** üzerinde sebep olabileceği olumsuz etkilerini azaltmayı, olumlu etkilerini arttırmayı amaçlıyoruz. Bu amaç doğrultusunda:

### 1) Kalite Yönetimi

Kalkınma Yatırım Bankası müşterilerinin talep ve beklentilerini anlamak, ulusal ve uluslararası standartlara ve mevzuata uyum içerisinde talep ve beklentilerini karşılayarak memnuniyetlerini sağlamak ve sürekli iyileştirmek, hizmet ve yönetim fonksiyonlarını gerçekleştirdiğimiz tüm faaliyetlerimizde toplam kalite yönetimi şartlarını yerine getirmek, belgelendirmek, dokümente etmek ve sürekli iyileşmesini sağlamak,

### 2) Müşteri Memnuniyeti

Dinamik, yenilikçi, çevreye ve topluma duyarlı bankacılık anlayışıyla tüm faaliyetlerimizin odağına müşterilerimizi koymak, çevreye ve topluma duyarlı bankacılık anlayışıyla müşteri memnuniyetini en yüksek seviyede tutmak,

### 3) Bilgi Güvenliği:

Bilgi Sistemleri ile diğer elektronik ve benzeri ortamlarda tutulan bilgi ve verinin aşağıda tanımları verildiği biçimde, doğruluk, gizlilik, inkâr edilemezlik, sürdürülebilirlik niteliklerinin toplam ifadesi olarak güvenlik ve güvenilirliğinin korunması, böylelikle Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası Anonim Şirketinin kendisi ve yükümlülüklerinin bulunduğu tarafların maddi ve manevi kayıplara uğramasının önüne geçilmesi için Bilgi Güvenliği Politikası ve bu politika doğrultusunda Bilgi Güvenliği Prosedürleri hazırlanmış olup, düzenlenen iç mevzuatı uygulamak ve periyodik olarak uygunluğu değerlendirmek,

### 4) Yasal ve Diğer Gerekliliklere Uygunluk (Uygunluk Yükümlülükleri)

**Kalite, Müşteri Memnuniyeti, Bilgi Güvenliği, Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği** ile ilgili yasaların gereklerini yerine getirmek; müşterilerimizden, personelimizden, komşularımızdan ve kapsamımıza aldığımız diğer ilgili taraf ve paydaşlarımızdan; kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği konusunda gelecek talepleri ve beklentileri değerlendirerek uygulamak ve periyodik olarak uygunluğu değerlendirmek,

### 5) Doğal Kaynakların Kullanımı:

Enerji tüketimini azaltmak ve doğal kaynakları en verimli şekilde kullanmak ve sürdürülebilir kaynak kullanımını sağlamak,

### 6) Çevre Kirliliğini Önlemek ve Çevreyi Korumak:

ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemini uygulamak, tüm süreçlerimizden kaynaklanan atık miktarlarını azaltarak ve takibini yaparak kirliliği önlemek, atıklarımızın geri dönüşümünü sağlamak, süreçlerimize yaşam döngüsü analizi ve yaklaşımını dahil etmek,

### 7) İş Kazalarını ve Çevre Kazalarını Önlemek Ve Sağlığı Korumak:

İşle ilgili süreçler nedeniyle personelimizin sağlığının bozulmasına ve/veya çevrenin

kirlenmesine neden olabilecek olay ve kazaların engellenmesi amacıyla önleyici faaliyetlerde bulunmak ve Kalkınma Yatırım Bankasının Entegre Yönetim Sistemi hedeflerini benimsemek, tüm süreçlerimizde ve **Kalite, Müşteri Memnuniyeti, Bilgi Güvenliği, Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği** konularının yönetiminde tehlikeleri ortadan kaldırmak risk temelli yaklaşımı benimsemek,

#### 8) İletişim, Eğitim ve Bilinçlendirme:

Tüm personelimizi **Kalite, Müşteri Memnuniyeti, Bilgi Güvenliği, Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği** konularında bilgilendirmek, farkındalık sağlamak, farkındalık düzeylerini arttırmak için eğitim çalışmaları yapmak, uygun iletişim yöntemlerini belirlemek ve personelin katılımını sağlamak, ilgili taraf ve paydaşlarımızın **Kalite, Müşteri Memnuniyeti, Bilgi Güvenliği, Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği** konularında bilinçlendirmek için faaliyetlerde bulunmak,

#### 9) Sürekli İyileştirme:

**Kalite, Müşteri Memnuniyeti, Bilgi Güvenliği, Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği** performansını iyileştirecek, istenmeyen olaylara neden olmayacak sağlıklı ve emniyetli bir ortamı sağlayacak hedeflere ulaşmak için sürekli, düzeltici faaliyetlerde bulunmak, Entegre Yönetim Sistemi standardının gerekliliklerini yerine getirerek etkinliğini sürekli iyileştirmek temel ilkelerimizdir.

Bunu sağlayabilmek için **Kalite, Müşteri Memnuniyeti, Bilgi Güvenliği, Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği** Yönetim Sistemimizi Liderlik yaklaşımı ile tüm personelimizle birlikte yürütmek ve sürekli olarak geliştirmek,

#### DAĞITIM

Politikamız tüm personele e-posta ile bildirilmiş, çevrimiçi iletişim panolarına ve ortak alanlara asılarak duyurulmuş ve tüm paydaşlarımızın erişimine açılmıştır. Periyodik olarak yapılan iç tetkiklerde tüm personelin **Kalite, Müşteri Memnuniyeti, Bilgi Güvenliği, Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği** Politikasını benimsediğine dair tespitler yapılmaktadır.

#### YÜRÜRLÜK

Bu Politika Genel Müdürün onayı ile yürürlüğe girer.

#### YÜRÜTME

Bu Politika hükümlerini Genel Müdür yürütür.