



**KALKINMA YATIRIM  
BANKASI**

**TÜRKİYE KALKINMA VE YATIRIM BANKASI (TKYB)**

**DÜNYA BANKASI  
TÜRKİYE ACİL DURUM ŞİRKET DESTEĞİ PROJESİ (P174112)  
PAYDAŞ KATILIM PLANI**

10 Mayıs 2023

## Kısaltma ve Akronimler

---

|       |                                             |
|-------|---------------------------------------------|
| AÇSHB | Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı |
| AFK   | Aracı Finansal Kuruluş (AFK)                |
| ÇSÇ   | Çevresel ve Sosyal Çerçeve                  |
| ÇSS   | Çevresel ve Sosyal Standart                 |
| ÇSYS  | Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi          |
| DB    | Dünya Bankası                               |
| DSÖ   | Dünya Sağlık Örgütü                         |
| HMB   | Hazine ve Maliye Bakanlığı                  |
| İR    | İzleme ve Raporlama                         |
| KOBİ  | Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler            |
| PEA   | Proje Etki Alanı                            |
| PKP   | Paydaş Katılım Planı                        |
| PUE   | Proje Uygulama Ekibi                        |
| PUK   | Proje Uygulama Kılavuzu (POM)               |
| ŞÇM   | Şikayet Çözüm Mekanizması                   |
| TKYB  | Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası         |
| UFK   | Uluslararası Finans Kuruluşu                |

## İçindekiler

|                                                                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Giriş / Proje Tanımı .....                                                                               | 4  |
| 2. Yönetmelik ve Gereklilikler .....                                                                        | 7  |
| 2.1. Ulusal Mevzuat.....                                                                                    | 7  |
| 2.2. Dünya Bankası Gereklilikleri .....                                                                     | 8  |
| 3. Paydaşların Belirlenmesi ve Analizi .....                                                                | 9  |
| 3.1. Metodoloji.....                                                                                        | 9  |
| 3.2. Etkilenen Taraflar .....                                                                               | 10 |
| 3.3. Diğer İlgili Taraflar .....                                                                            | 11 |
| 3.4. Dezavantajlı / Hassas Kişi veya Gruplar .....                                                          | 11 |
| 4. Paydaş Katılım Programı .....                                                                            | 12 |
| 4.1. Proje Hazırlığı Sırasında Gerçekleştirilen Paydaş Katılım Çalışmalarının Özeti .....                   | 12 |
| 4.2. Proje Paydaşlarının İhtiyaçları İle Paydaş Katılımına Dair Yöntem, Araç Ve Tekniklerin Özeti .....     | 13 |
| 4.3. Bilginin Açıklanması İçin Önerilen Strateji .....                                                      | 14 |
| 4.4. Paydaş Katılım Planı.....                                                                              | 15 |
| 4.5. Projenin Geleceği.....                                                                                 | 18 |
| 5. Paydaş Katılımı Faaliyetlerinin Uygulanmasına Yönelik Kaynak ve Sorumluluklar.....                       | 18 |
| 5.1. Kaynaklar .....                                                                                        | 18 |
| 5.2. Yönetim Fonksiyonları ve Sorumlulukları .....                                                          | 18 |
| 6. Şikayet Çözüm Mekanizması.....                                                                           | 19 |
| 6.1 Şikayet Çözüm Mekanizması Tanımı .....                                                                  | 19 |
| 6.2 Şikayetlerin İzlenmesi ve Raporlanması .....                                                            | 22 |
| 6.3 Dünya Bankası Şikayet Çözüm Servisi.....                                                                | 24 |
| 7. İzleme ve Raporlama.....                                                                                 | 25 |
| 7.1. Paydaşların İzleme Faaliyetlerine Katılımı .....                                                       | 25 |
| 7.2. Paydaş Gruplarına Rapor Verme .....                                                                    | 25 |
| 7.3. Yıllık Tahmini Paydaş Katılım Planı Bütçesi.....                                                       | 27 |
| 8. SEP Danışma Toplantısı ve Bilgilendirme .....                                                            | 28 |
| 8.1. Proje Uygulama Aşamasında Dikkate Alınacak Öneriler ve Sonuçlar .....                                  | 28 |
| 8.2. Paydaş Katılım Planı Danışma Toplantısı Tutanağı .....                                                 | 29 |
| 8.3. Paydaş Katılım Planı Danışma Toplantısı Katılım Listesi .....                                          | 33 |
| 8.4. Aracı Finansal Kuruluş Paydaşları için Ç&S Risk Değerlendirme Kuralları ve Prosedürleri Çalıştayı..... | 38 |
| Ek 1. Örnek Şikayet Formu ve Şikayet Kapanış Formu .....                                                    | 39 |

## 1. Giriş / Proje Tanımı

2019 yeni tip koronavirüsün (SARS-CoV-2) sebep olduğu koronavirüs hastalığı (COVID-19) salgını, Çin'in Hubei Eyaletindeki Wuhan şehrinde ilk vakaların teşhis edilmesini takiben Aralık 2019'dan bu yana tüm dünyada hızla yayılmaktadır. 2020 yılının mart ayı başlarından bu yana, Çin dışındaki vakaların sayısı on üç kat artmış ve durumdan etkilenen ülke sayısı üçe katlanmıştır. Yeni tip koronavirüs hızla dünyaya yayılırken, 11 Mart 2020'de, Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ), küresel pandemi ilan etmiştir. Devamındaki iki buçuk yılda Covid 19 salgını küresel ölçekte çok sayıda insanın sağlığını etkilediği gibi ekonomik ve sosyal olarak da tüm dünyayı etkisi altına aldı. 2 Mayıs 2023 itibarıyla pandeminin ilerlemesini önlemek amacıyla dünya çapında uygulanan aşı 13.347.114.071<sup>1</sup> doz rakamına ulaştı. Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) verilerine göre 3 Mayıs 2023 itibarıyla salgın dünya çapında toplam 765.222.932 vakaya ve 6.921.614<sup>2</sup> ölüme neden oldu. Alınan önlemler ve aşı uygulamaları sayesinde salgının etkileri zaman içinde azaldı. 5 Mayıs 2023 tarihinde DSÖ, Covid-19'un sağlık açısından artık "küresel bir acil durum" teşkil etmediğini ilan etti.

Salgın, 7 Nisan 2022 itibarıyla dünya genelinde toplam 493.392.853 vaka ve 6.165.833<sup>1</sup> ölüme yol açmış durumdadır. Salgının ilerlemesini önlemek amacıyla 4 Nisan 2022 tarihi itibarıyla dünya genelinde uygulanan aşı 11.250.782.214,<sup>2</sup> doz olarak gerçekleşmiştir.

Sağlık Bakanlığı tarafından 11 Mart 2020'de Türkiye'de ilk kez bir koronavirüs vakası görüldüğü bilgisinin paylaşılmasının ardından, Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti DSÖ yönergelerine uygun olarak Türkiye'de bir dizi halk sağlığı önlemini kademeli olarak uygulamaya koymuştur İlk COVID-19 vakası 11 Mart'ta tespit edildiğinden bu yana, Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti DSÖ yönergelerine uygun olarak bir dizi halk sağlığı önlemini kademeli olarak uygulamaya koymuştur. Önlemler arasında, virüsün daha fazla kişiye bulaşma riskini en aza indirmek ve yayılımını kontrol etmek üzere hijyen konusunda bilinçlendirme ve sosyal mesafenin korunması yer alıyordu. Yetkililer, eğitim tesislerinin, restoranların, barların ve kafelerin, sinemaların, spor salonlarının ve kuaförlerin/berberlerin kapatılmasını gerektiren düzenlemeler ilan ettiler. Yurt içi ve yurt dışı uçuşlar ile spor etkinlikleri durduruldu. Halk otobüsleri, taksiler ve süpermarketlerin çalışmasına ilişkin kısıtlamalar getirildi. 65 yaşın üzerindeki ve 20 yaşın altındaki kişiler için sokağa çıkma yasağı da uygulandı. Nisan-Mayıs2020 aylarında belirli hafta sonlarında sokağa çıkma yasağı uygulanmış olup, halen çeşitli kısıtlamalar devam etti. Tüm bu kısıtlamaların yanı sıra PCR test zorunluluğu, Hayat Eve Sığar (HES) uygulaması ve virüse karşı aşılama önlemleri ile salgının yayılması engellenmeye çalışıldı. Bugün aşılama ile elde edilen olumlu sonuçlar neticesinde hem Türkiye'de hem de dünyanın pek çok ülkesinde Nisan 2022 tarihi itibarıyla kısıtlamalar kalkarken, maske kullanımı da gevşetilmiştir.

Bununla birlikte salgın, bazı firmalarda/sektörlerde üretimin sürdürülmesini tedarik zincirlerini olumsuz etkileyerek imkânsız hale getirirken diğerlerinde de talepte yaşanan daralma sebebiyle üretim ihtiyacını azaltarak veya ortadan kaldırarak tüm dünyadaki ekonomileri vurdu. COVID-19 salgını hem küresel olarak hem de Türkiye'de, ekonomi üzerinde, yakın tarihte eşine rastlanmamış bir ölçekte birden fazla şoka sebep oldu. Virüs olayı, bunun gerektirdiği davranış değişiklikleri ve yayılmasını yavaşlatmak için gereken politik müdahaleler, ekonominin büyük bölümünde arzda kesintiye ve talebin azalmasına sebep oldu.

Daha fazla ve daha iyi iş alanları ve istihdam yaratmak Türkiye için bir öncelik olmaya devam ederken COVID-19 salgını dünyayı vurdu ve işletmeler için ilk öncelik mevcut işlerini sürdürebilmek için hayatta

---

<sup>1</sup> <https://covid19.who.int/>

<sup>2</sup> <https://covid19.who.int/>

kalmak haline geldi. Ayrıca, Şubat 2022’de başlayan Rusya-Ukrayna savaşı Türkiye ekonomisi üzerinde pek çok olumsuz etkiyi yanında getirmektedir. Bunun yanında, Türkiye’de 2022 yazından itibaren uygulamaya konulan makro ihtiyati tedbirler, BDDK düzenlemeleri, menkul kıymet tesis etme koşulları ve liralasma politikası bankaları daha az borç vermeye zorlayarak kredi büyümesini zorlamaktadır. Bu makroekonomik ortam göz önüne alındığında, işgücü piyasası sorunlarının COVID-19 salgını ile katlanması beklenmektedir. Dolayısıyla, mevcut işletmelerin ve işlerin sürdürülmesi, pandeminin yarattığı kargaşadan sonra sürdürülebilir bir iyileşme yaşayabilmek adına hayati önem taşımaktadır. İşletmelerin hayatta kalmasını ve işlerin sürdürülebilmesini sınırlandıran en önemli bağlamsal faktörlerden biri, şirketlerin finansmana erişiminin yeterli olmamasıdır. Finansmana erişimin sınırlı olması, işgücü piyasası sonuçlarını da olumsuz etkileyebilir.

6 Şubat 2023’te arka arkaya iki deprem Türkiye’nin Doğu ve Güneyinde ondan fazla şehirde hasara yol açtı. Deprem Kahramanmaraş, Hatay, Adıyaman, Şanlıurfa, Diyarbakır, Gaziantep, Kilis, Adana, Osmaniye ve Malatya olmak üzere 10 ili etkiledi. 20 Mart 2023 itibarıyla depremlerde 50.000’den fazla insan öldü, etkilenen şehirlerde çok sayıda insan evsiz kaldı. Dünya Bankası tahminlerine göre, hasarın 34 milyar dolar veya kabaca Türkiye’nin yıllık ekonomik çıktısının %4’ü olduğu tahmin ediliyor.

Yetkililerin COVID-19’un olumsuz etkisini azaltma konusunda ellerinden geleni yapsalar bile yeterli olmayacağı bir dönemde, müdahalelerin etkin olmasını sağlamaya çalışmak önemlidir. Türkiye Acil Durum Şirket Desteği Projesi, koronavirüs salgınının ekonomik yansımalarından etkilenen KOBİ’lerin finansmana erişimini sürdürmeyi amaçlamaktadır. Proje, COVID-19 krizinden ciddi şekilde etkilenen ancak varlığını devam ettiren ve geçici likidite ihtiyaçlarını karşılamak için finansman sağlandığında krizi atlatabilecek ve yeni işletim ortamına uyum sağlamak isteyen KOBİ’leri hedeflemektedir. Projenin ana odağı, salgından ciddi ölçüde etkilenen, faaliyetlerini devam ettiren ve ürünlerine olan talebin azalması ve tedarik zinciri sorunları sebebiyle nakit akışında yüksek düzeyde kesintiye başa çıkmak zorunda kalan ve aynı zamanda sosyal mesafe yönergelerine uymak için kapatılmak zorunda kalan KOBİ’leri desteklemektir.

Ayrıca, Proje yalnızca pandemiden önce (2019 sonu olarak tanımlanmıştır) sağlam finansal durumda olan ve finansal araçların kredi değerlendirme sürecine dayanarak krize dayanması beklenen ve finansal durumları ayrıntılı kriterlerle desteklenen KOBİ’leri destekleyecektir. Proje kapsamında sağlanan ve çoğunlukla işletme sermayesi alt kredileri biçimindeki Dünya Bankası finansmanı, bu işletmelerin krizin mevcut akut aşaması boyunca hayatta kalmasına ve istihdamı sürdürmelerine yardımcı olacak ve sağlık sorunları geride kalıp ekonomi yeniden canlandığında hızla toparlanmalarını destekleyecektir. Buna ek olarak, Proje KOBİ’lerin yeni işletme ortamına uyum sağlamaları için işletme sermayesi ve yatırım harcamalarını destekleyecektir.

Proje kapsamında sektörel anlamda herhangi bir kısıtlama olmayacak olsa da DB finansmanının COVID19 krizinden en çok etkilenen, kredi almaya uygun<sup>3</sup> firmalara sunulması oldukça önemlidir. Bu kapsamda, DB sektörel analiz çalışması durumdan daha çok etkilenen sektörleri ortaya koymakta ve finans kurumlarını fonlarını bu sektörlerle yönlendirmeye teşvik etmektedir.

---

<sup>3</sup> Finansal Kriterler Proje Uygulama Kılavuzunda (POM) açıklanacaktır.

## **Türkiye Acil Durum Şirket Desteği Projesi'nin tek bileşeni vardır:**

**Bileşen: Toptan Bankacılık (Apex):** COVID-19 salgınının ekonomik yansımalarından etkilenen mevcut küçük ve orta ölçekli işletmeleri (KOBİ) hedefleyen ve TKYB tarafından Aracı Finansal Kuruluşlar (AFK) aracılığıyla verilen işletme sermayesi ve yatırım kredileri. Finanse edilecek hedef gruplar şu şekilde tanımlanmıştır:

- **Hedef Grup 1 – COVID-19'dan büyük ölçüde etkilenen KOBİ'ler:** Tüketici Fiyat Endeksine göre düzeltildikten sonra (12.62% Haziran 2020) 2020 yılının ikinci çeyreğinde 2019 ikinci çeyreğine göre brüt satışlarda en az %20 düşüş yaşayan KOBİ'ler. TKYB deneyimi ve ülke politikasıyla uyumlu olarak bu proje için KOBİ'ler, 250 kişiden daha az kişiyi çalıştıran işletmeler olarak tanımlanacaktır.
- **Hedef Grup 2 – COVID-19'dan büyük ölçüde etkilenen yetersiz hizmet alan KOBİ'ler:** Kadınların yönetimde olduğu veya ağırlıklı olduğu işletmeler, genç işletmeler ve daha az gelişmiş bölgelerdeki işletmeler de dahil olmak üzere belirli KOBİ kategorilerine yönelik risk algısı yüksektir. Bu işletmelerin COVID-19 krizinden daha da fazla etkilenmesi beklenmektedir. Bu nedenle, kredinin en az yüzde 30'i (75 milyon ABD Doları), COVID-19'dan büyük ölçüde etkilenen ve yetersiz hizmet alan KOBİ'lere tahsis edilecektir.,
- Kadın kapsayıcı şirketler; (Kadınların yönetimde olduğu veya ağırlıklı olduğu işletmeler: (i) kadınların ortak olduğu (uygun şekilde belgelenmiş bir temsilciye ve yönetim yetkilerine sahip en az bir kadın hissedara sahip); veya (ii) kadınların yönetimde olduğu (en az bir kadın üst düzey yönetici (genel müdür, genel müdür yardımcıları ve bunlara eş örgütsel yetki ile donatılmış üst düzey yöneticiler) veya orta düzey yönetimde en az yüzde 25 kadın temsili olan; veya (iii) ilgili sektörde gözlenen ortalama orandan daha yüksek bir kadın çalışan oranı olan; veya (iv) bir önceki yılda kadın çalışan oranını %5'ten daha yüksek bir oranda artırmış olan işletmeler.
- Faaliyet süresi 5 yıldan az olan genç işletmeler,
- Az gelişmiş bölgelerdeki (30 metropol büyükşehir dışında kalan) KOBİ'ler- (30 metropol: 1. Adana, 2. Ankara, 3. Antalya, 4. Aydın, 5. Balıkesir, 6. Bursa, 7. Denizli, 8. Diyarbakır, 9. Erzurum, 10. Eskişehir, 11. Gaziantep, 12. Hatay, 13. Mersin, 14. İstanbul, 15. İzmir, 16. Kayseri, 17. Kocaeli, 18. Konya, 19. Malatya, 20. Manisa, 21. Kahramanmaraş, 22. Mardin, 23. Muğla, 24. Ordu, 25. Sakarya, 26. Samsun, 27. Tekirdağ, 28. Trabzon, 29. Şanlıurfa, 30. Van. Türkiye'de 6 Şubat 2023 tarihinde meydana gelen Kahramanmaraş Depremlerinden etkilenen büyükşehirler (1. Adana, 2. Diyarbakır, 3. Gaziantep, 4. Hatay, 5. Malatya, 6. Kahramanmaraş ve 7. Şanlıurfa) içerisinde yer alan işletmeler az gelişmiş bölgeler olarak değerlendirilmektedir.)
- **Hedef Grup 3 – COVID-19 ortamına proaktif olarak uyum sağlamak isteyen KOBİ'ler:** (i) kriz yönetimi ve krize karşı direnç önlemleri (örneğin işyerinde sağlık ve sağlık izleme düzenlemeleri, sosyal mesafeyi iyileştirmek için yapılan tadilatlar gibi) ve (ii) yeni ürün ve hizmetler, yeni pazarlama kanalları ve yeni iş çözümleri sunarak yeni işletim ortamına uyum sağlamak isteyen KOBİ'ler.

Toptan bankacılık bileşeni (Apex), TKYB'ye tahsis edilen tutarın tamamını oluşturmaktadır. Bu bileşen altında nitelikli ticari bankalar, finansal kiralama (leasing) ve faktöring şirketleri (AFK) finansal aracılık ile DB kredisini nihai kullanıcılara kullanılabileceklerdir. Seçili Aracı finansal kuruluşlar (AFK) tüm hedef gruplara (1,2, ve 3) kredi kullanılabilecek ancak %30 oranında Hedef Grup 2 'ye ve toplamda %60

oranında Hedef Grup 1 ve 2'ye fon tahsis edeceklerdir. AFK'lar, yararlanıcılar ve alt projeler için uygunluk kriterleri hakkında daha fazla ayrıntı, Proje Uygulama Kılavuzunda (POM) verilecektir.

Türkiye Acil Durum Şirket Desteği Projesi, DB'nin Çevresel ve Sosyal Çerçevesi (ÇSÇ) kapsamında hazırlanmaktadır. Çevresel ve Sosyal Standart ÇSS10 Paydaş Katılımı ve Bilgi Açıklanması uyarınca, AFK'lar paydaşlara doğru zamanda, ilgili, anlaşılabilir ve erişilebilir bilgiler sağlamalı ve onlara, manipülasyon, müdahale, baskı, ayrımcılık ve korkutmadan arınmış ve kültürel olarak uygun bir şekilde danışmanlık sunmalıdır.

Bu Paydaş Katılım Planının genel amacı, tüm proje döngüsü boyunca kamuoyunun bilgilendirilmesi ve görüşünün alınması da dahil olmak üzere paydaş katılımı için bir yol haritası tanımlamaktır. SEP, proje ekibinin paydaşlarla iletişim kurma yollarını ana hatlarıyla belirtir ve insanların endişelerini dile getirebilecekleri, geri bildirimde bulunabilecekleri veya proje ve proje ile ilgili her türlü faaliyet hakkında şikayette bulunabilecekleri bir mekanizma içerir. TKYB personeli ile projenin hedef grupları ve AFK'lar arasında sorunsuz bir işbirliği sağlamak ve önerilen proje faaliyetleri ile ilgili çevresel ve sosyal riskleri en aza indirmek ve hafifletmek açısından KOBİ'lerin katılımı projenin başarısı için esastır. COVID-19'un ekonomik etkilerinin azaltılması bağlamında, geniş, kültürel olarak uygun ve uyarlanmış farkındalık yaratma faaliyetleri; KOBİ'lerin, COVID-19'un ekonomik etkilerini azaltma ve iş kayıplarını en aza indirmeye yönelik finansman fırsatları konusunda bilinçlendirilmesi bakımından özellikle önemlidir.

## 2. Yönetmelik ve Gereklilikler

### 2.1. Ulusal Mevzuat

#### **Türkiye Cumhuriyeti Anayasası**

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, vatandaşların fikir ve düşünce özgürlüğünü güvence altına alan temel belgedir (Md. 25). Hiç kimse herhangi bir sebep veya amaç için düşüncelerini ve görüşlerini açıklamaya zorlanamayacağı gibi düşünceleri ve görüşleri yüzünden suçlanamayacaktır da. Herkes düşünce ve görüşlerini ayrı ayrı veya topluca, konuşmayla, yazıyla ya da resimle veya başka iletişim kanalları aracılığıyla ifade etme ve yayma hakkına sahiptir. Bu özgürlük, resmi makamların müdahalesi olmadan bilgi veya fikir alma veya verme özgürlüğünü de içerir (Md. 26). Ayrıca, Türkiye'de yerleşik Türk vatandaşları ile yabancılar, müteakabiliyet ilkesine uymak kaydıyla kendilerini veya halkı ilgilendiren talep ve şikayetleri konusunda yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazılı olarak başvuruda bulunma hakkına sahiptir (Md. 74).

#### **Bilgi Edinme Hakkı Kanunu**

4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (24.10.2003 tarihli ve 25269 sayılı Resmi Gazete), bilgi edinme hakkına ilişkin süreci tanımlar. Bu hakkı, demokratik ve şeffaf yönetimin ön şartları olan eşitlik, tarafsızlık ve şeffaflık ilkeleri doğrultusunda düzenler.

#### **Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun**

Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları, Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun'un 3. Maddesi uyarınca (01.11.1984 tarihli ve 3071 sayılı Resmi Gazete), talep ve şikayetlerini yazılı dilekçe ile iletmek suretiyle Türkiye Büyük Millet Meclisi'ne ve resmi makamlara başvuruda bulunma hakkına sahiptir. Müteakabiliyet

şartıyla ve dilekçelerinde Türkçe dilini kullanmaları kaydıyla Türkiye’de yerleşik yabancıların da bu haktan yararlanma hakları vardır.

### **Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği**

Çevre Kanunu’nun (1983) 10. Maddesi kapsamında hazırlanan Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği (25.11.2014 tarihli ve 29186 sayılı Resmi Gazete), bu projenin bir kamuoyu bilgilendirme toplantısı yapmasını şart koşturmaktadır. Bu Yönetmeliğe göre, kamuoyu bilgilendirme toplantısının temel amacı kamuoyunu proje hakkında bilgilendirmek ve halkın proje konusundaki görüşlerini almaktır. Yönetmelik, toplantının proje alanında, ilgililerin erişebileceği biçimde yapılmasını zorunlu kılar, ayrıca toplantının tarihi ve yeri önceden Vali tarafından onaylanmalı ve toplantıdan en az 10 gün önce bir yerel, bir de ulusal gazetede ilan edilmelidir. Benzer duyurular, Valilik personeli tarafından komşu mahalle ve ilçelerle de paylaşılacaktır.

Toplantıda ifade edilen yorum ve öneriler Çevre ve Şehircilik Bakanlığı temsilcileri tarafından kaydedilmelidir. Bu yazılı görüş ve öneriler, proje ömrü boyunca yenilenmelidir.

### **2.2. Dünya Bankası Gereklilikleri**

DB’nin Çevresel ve Sosyal Çerçevesinin (ÇSÇ) 10. Çevresel ve Sosyal Standardı (ÇSS) “Paydaş Katılımı ve Bilgi Açıklanması”, “iyi uluslararası uygulamaların temel bir unsuru olarak Kredi Alan ile proje paydaşları arasındaki açık ve şeffaf iletişimin önemini” vurgular (Dünya Bankası, 2017: 97). Özellikle, ÇSS 10. standartta belirtilen gereklilikler şunlardır:

- Kredi Alanlar proje yaşam döngüsü boyunca paydaşlarla iletişim içinde olacak olup bu iletişimi, proje geliştirme sürecinde mümkün olan en erken zamanda ve proje tasarımı konusunda paydaşlarla anlamlı görüş alışverişleri yapılmasına olanak sağlayan bir zaman diliminde başlatacaklardır. Paydaş katılımının niteliği, kapsamı ve sıklığı, projenin niteliği ve ölçeği ve de potansiyel riskleri ve etkileri ile doğru orantılı olacaktır.
- Kredi Alanlar tüm paydaşlarla anlamlı görüş alışverişlerinde bulunacaklardır. Kredi Alanlar paydaşlara doğru zamanda, uygun, anlaşılabilir ve erişilebilir bilgiler sağlamalı ve onlara, manipülasyon, müdahale, baskı, ayrımcılık ve korkutmadan arınmış ve kültürel olarak uygun bir şekilde danışmalıdır.
- Paydaş katılımı süreci, bu ÇSS’de daha ayrıntılı olarak belirtildiği üzere şunları içerecektir: (i) paydaşların tanımlanması ve analizi; (ii) paydaşlarla etkileşimin nasıl gerçekleşeceğinin planlanması; (iii) bilginin açıklanması; (iv) paydaşlarla görüş alışverişi; (v) şikayetlerin ele alınması ve yanıtlanması ve (vi) paydaşlara raporlama yapılması.
- Kredi Alan, çevresel ve sosyal değerlendirme kapsamında, danışılan paydaşlara dair bir açıklama, alınan geri bildirimin bir özeti ve geri bildirimin nasıl değerlendirildiğine veya neden değerlendirilmediğine dair kısa bir açıklamayı da içerecek şekilde paydaş katılımının belgelenmiş bir kaydını tutacak ve açıklayacaktır.” (Dünya Bankası, 2017: 98).
- Kredi Alan, projenin niteliği ve ölçeği ile potansiyel riskleri ve etkileri ile doğru orantılı bir Paydaş Katılım Planı geliştirmelidir. Mümkün olduğunca erken ve proje değerlendirmesinden önce açıklanmalıdır, ayrıca Kredi Alanın, paydaşların belirlenmesi ve gelecekteki katılıma ilişkin öneriler de dahil olmak üzere paydaşların PKP konusundaki görüşlerini alması gerekmektedir. PKP’de

önemli değişiklikler yapılması halinde Kredi Alan, güncellenmiş PKP'yi açıklamalıdır (Dünya Bankası, 2017: 99). ÇSS10'a göre, Kredi Alan da projeden etkilenen tarafların projenin çevresel ve sosyal performansı ile ilgili endişe ve şikayetlerinin zamanında alınması ve çözümlerinin kolaylaştırılmasına yönelik bir şikayet mekanizması önermeli ve uygulamalıdır (Dünya Bankası, 2017: 100).

### 3. Paydaşların Belirlenmesi ve Analizi

Proje paydaşları:

- (i) Projeden doğrudan veya dolaylı, olumlu ya da olumsuz olarak etkilenen veya etkilenmesi beklenen ("etkilenen taraflar" olarak da bilinir) ve
- (ii) Projede bir menfaati olabilecek ("ilgili taraflar") kişiler, gruplar veya diğer kuruluşlar olarak tanımlanır. Menfaatleri Projeden etkilenebilecek ve Proje sonuçlarını herhangi bir şekilde etkileme olasılığı olan kişi veya grupları içerir.

#### 3.1. Metodoloji

Projede en iyi uygulama yaklaşımlarının yerine getirilebilmesi için paydaş katılımı konusunda aşağıdaki ilkeler uygulanacaktır:

- **Açıklık ve yaşam döngüsü yaklaşımı:** proje(ler)e dair kamu istişareleri, tüm yaşam döngüsü boyunca düzenlenecek olup dış manipülasyon, müdahale, baskı veya korkutma olmaksızın açık bir şekilde yürütülecektir;
- **Bilgili katılım ve geri bildirim:** bilgiler tüm paydaşlara, yaygın şekilde ve uygun bir formatta dağıtılacaktır; paydaşların geri bildirimlerini iletmek, yorumları ve endişeleri analiz etmek ve ele almak için fırsatlar sağlanır;
- **Kapsayıcılık ve hassasiyet:** daha iyi iletişim kurulmasını desteklemek ve etkili ilişkiler kurmak için paydaş tanımlaması yapılır. Projelere katılım süreci kapsayıcıdır. Tüm paydaşlar her zaman danışma sürecine katılmaya teşvik edilecektir. Tüm paydaşların bilgiye eşit ölçüde erişimi sağlanır. Paydaşların ihtiyaçlarına hassasiyet göstermek, katılım yöntemleri seçiminin altında yatan temel ilkedir. Hassas gruplara, özellikle de kadınlar, gençler ve yaşlılara ve çeşitli etnik grupların kültürel hassasiyetlerine özel önem verilir.

Etkili ve özelleştirilmiş bir katılım açısından, önerilen proje(ler)in paydaşları aşağıdaki ana gruplara ayrılabilir:

- **Etkilenen Taraflar** - Proje Etki Alanı (PEA) içinde olup projeden doğrudan etkilenen (fiilen veya potansiyel olarak) ve/veya proje ile ilişkili değişimden en fazla etkileneceği tespit edilmiş olan ve projedeki etkileri ve önem dereceleriyle ilgili devamlı görüşülmesi gereken ve etkilerin hafifletilmesi ve yönetim önlemleri konusundaki karar alma mekanizmalarında aktif olarak rol alması gereken kişiler, gruplar ve diğer kuruluşlar;
- **Diğer İlgili Taraflar** - Projeden doğrudan etkilenmeyebilecek olan, ancak projenin menfaatlerini etkilediğini düşünen veya algılayan ve/veya proje ile projenin uygulama sürecini bir şekilde etkileyebilecek kişiler/gruplar/kuruluşlar ve

- **Hassas Gruplar** - Hassas durumları<sup>4</sup> sebebiyle diğer gruplarla karşılaştırıldığında projeden/projelerden orantısız olarak etkilenebilecek veya daha fazla dezavantajlı konuma gelebilecek ve projeye ilgili istişare ve karar alma mekanizmalarında eşit olarak temsil edilebilmelerini sağlamak için projeye katılımları konusunda daha fazla çaba gösterilmesini gerektirebilecek kişiler.

### 3.2. Etkilenen Taraflar

Etkilenen Taraflar, Proje Etki Alanı (PEA) içinde olan kişi, grup ve diğer kuruluşları ve Projenin etkilerine doğrudan maruz kalabilecek diğer tarafları içermekte olup, özellikle aşağıda tanımlanan kişi ve gruplar bu kategori altındadır:

1. TKYB'nin şirketlere dolaylı olarak apex yapısında kredi sağlamasına aracılık edecek olan (ticari bankalar, finansal kiralama şirketleri, faktöring şirketleri) Aracı Finansal Kuruluşları (AFK'lar). TKYB'den fon borçlanacak olan uygun nitelikteki AFK'lar, bu fonları, kriterleri karşılayan KOBİ'lere kredi olarak verecektir.
2. COVID-19 sebebiyle ağır darbe alan sektörlerde faaliyet gösteren KOBİ'ler.<sup>5</sup>

*Sektörler geniş bir çerçevede tanımlanmış olup Dünya Bankası Sektörel ısı haritası değerlendirmesi sonuçlarına göre en savunmasız durumdaki sektörler olan konaklama ve gıda hizmetleri, nakliye ve depolama, inşaat, motorlu taşıtlar ve tekstil, hazır giyim ve deri imalat sektörleri olarak tanımlanmış olmakla birlikte bu sektörler ile sınırlı değildir. Değerlendirmede olumsuz etkilerin en önemli ölçüde yaşanacağı sektörler de gösterilmektedir; bunlar nakliye ve depolama, elektrik, su ve gaz, inşaat ve toptancılık ile perakendedir. Ayrıca şu sektörlerin de nispeten ciddi etkilerle karşılaşacağı belirtilmektedir: tarım; kimyasal maddeler; temel metaller; finans; emlak ve profesyonel hizmetler ile idare ve destek hizmetleri.*

3. COVID-19 ortamına proaktif olarak uyum sağlamak isteyen KOBİ'ler: (i) kriz yönetimi ve krize karşı direnç önlemleri (örneğin işyerinde sağlık ve sağlık izleme düzenlemeleri, sosyal mesafeyi iyileştirmek için yapılan tadilatlar gibi) ve (ii) yeni ürün ve hizmetler, yeni pazarlama kanalları ve yeni iş çözümleri sunarak yeni işletim ortamına uyum sağlamak isteyen KOBİ'ler.
4. COVID-19'dan büyük ölçüde etkilenen, 2020 yılının ikinci çeyreğinde 2019'un 2. çeyreğine göre brüt satışlarda en az yüzde 20 düşüş yaşayan; kadınların yönetimde olduğu veya ağırlıklı olduğu KOBİ'ler, genç işletmeler ve daha az gelişmiş bölgelerdeki KOBİ'ler.
5. COVID-19'dan olumsuz etkilenen KOBİ'lerde çalışan ve projeden yararlanabilecek olan çalışanlar.

<sup>4</sup> Hassas durum, bir kişinin veya grubun ırkından, ulusal, etnik veya sosyal kökeninden, renginden, cinsiyetinden, dilinden, dininden, siyasi veya diğer görüşlerinden, mülkiyetinden, yaşından, kültüründen, okuryazarlık durumundan, hastalığından, fiziksel veya zihinsel engelinden, yoksulluk durumundan veya ekonomik dezavantajından ve benzersiz doğal kaynaklara bağımlılığından kaynaklanabilir.

<sup>5</sup> Dünya Bankası'nın "Sektörel ısı haritası değerlendirmesi: Türkiye'deki COVID-19 zafiyeti ve etkisi" raporu, COVID-19 şokundan kaynaklanan riskin sektörlere göre değerlendirilmesine yönelik "sektörel ısı haritası" yaklaşımını özetlemektedir.

### 3.3. Diğer İlgili Taraflar

Diğer İlgili Taraflar - Projeden doğrudan etkilenmeyebilecek olan, ancak projenin menfaatlerini etkilediğini düşünen veya algılayan ve/veya proje ile projenin uygulama sürecini bir şekilde etkileyebilecek kişiler/gruplar/kuruluşlar:

1. COVID-19'dan etkilenen firmalarla ve küme üyesi şirketlerle beraber çalışan endüstri kümeleri (Medikal Sanayi Kümesi, İş ve İnşaat Makinaları Kümesi, Yenilenebilir Enerji ve Çevre Teknolojileri Kümesi, Savunma ve Havacılık Kümesi, Kauçuk Teknolojileri Kümesi, Raylı Ulaşım Sistemleri Kümesi, İletişim Teknolojileri Kümesi, İlaç Kümesi, Gıda Kümesi, Otomotiv ve Yan Sanayii Kümesi, Tekstil Kümesi);
2. Proje Etki Alanındaki Ticaret ve Sanayi Odaları, çevresel ve sosyo-ekonomik çıkarları gözetten bölgesel, ulusal ve yerel düzeylerde sivil toplum grupları ve STK'lar.
3. Projeden doğrudan etkilenmeyen ancak projenin bölgesel etki alanlarının çevresel ve sosyal özellikleri hakkında derinlemesine bilgi sahibi oldukları için proje uygulamasında bir rol üstlenebilecek olan Bölgesel Kalkınma Ajansları;
4. İleri teknolojilerle COVID-19 ortamına uyum sağlamak isteyen şirketlere ev sahipliği yapan Teknoparklar ve Sanayi Bölgeleri;
5. Projenin daha geniş kapsamdaki tedarik zincirine dahil olacak veya gelecekte proje tedarikçileri olarak değerlendirilebilecek, proje alanı dahilindeki işletme sahipleri ve hizmet, mal ve malzeme sağlayıcıları;
6. Çevresel, teknik, sosyal koruma ve çalışma makamları da dahil olmak üzere hükümet yetkilileri, ulusal ve bölgesel düzeylerde izin veren ve düzenleyici kurumlar (Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Hazine ve Maliye Bakanlığı, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı);
7. Yerel, bölgesel ve ulusal yazılı medya ve yayın kuruluşları, dijital/web tabanlı kuruluşlar ve bunların birlikleri de dahil olmak üzere kitlesel medya ve ilgili çıkar grupları.

Yukarıda belirtilen yapılara dahil olan ve projenin doğrudan yararlanıcısı konumunda olmayan kişi/grup/oluşumlar projenin doğrudan etkileri deneyimlemeyebilirler. Ancak, projeden dolaylı olarak etkilenenlerdir. Bu paydaş katılım planı, diğer ilgili tarafları paydaş katılımının önemli bir faktörü olarak kabul etmekte ve paydaş katılım sürecine dahil etmektedir. Örneğin, bazı işletmeler değerlendirme sonucunda kredi kazanmaya uygun bulunmayacaklardır. Bu işletmeler, proje kapsamında kredi kullanan diğer işletmeler gibi proje şikayet yönetimi ve kullanım alanları hakkında bilgilendirilecektir. Ayrıntılı bilgi 6.bölümde verilmiştir.

### 3.4. Dezavantajlı / Hassas Kişi veya Gruplar

Hassas kişiler veya gruplar, hassas durumları<sup>6</sup> sebebiyle diğer gruplarla karşılaştırıldığında projeden/projelerden orantısız olarak olumsuz etkilenebilecek veya daha fazla dezavantajlı konuma gelebilecek ve projeye ilgili istişare ve karar alma mekanizmalarında eşit olarak temsil edilebilmelerini sağlamak için projeye katılımları konusunda daha fazla çaba gösterilmesini gerektirebilecek kişilerdir.

Projenin, çoğu zaman, endişelerini ifade etme veya bir projenin etkilerini anlama konusunda söz sahibi olmayan dezavantajlı veya hassas kişi veya gruplar üzerinde orantısız bir etkisinin olmayacağını anlamak ve dezavantajlı ya da hassas kişi ve grupların farkındalığını artırma ve paydaşlar olarak katılımlarını sağlama yönündeki çalışmaların, bu grup veya kişilerin belirli hassasiyetlerini, endişelerini ve kültürel duyarlılıklarını dikkate alacak şekilde uyarlanmasını ve aynı zamanda proje faaliyetleri ile faydalarının tam olarak anlaşılmasını sağlamak özellikle önemlidir.

Hassas veya dezavantajlı kişi veya gruplar, projeye katılım ve/veya proje bilgilerini anlama ya da danışma sürecine katılma konusunda kısıtlamalara sahip olabilir. Hassasiyet, kişinin kökeninden, cinsiyetinden, yaşından, sağlık durumundan, ekonomik yetersizlik ve maddi güvensizliklerden, toplumdaki dezavantajlı konumdan (örn. azınlıklar veya yan gruplar), diğer bireylere veya doğal kaynaklara bağımlılıktan ve benzeri unsurlardan kaynaklanabilir. Hassas grup ve kişilerle ilişki kurmak, bu grup ve kişilerin sürecin geneline ilişkin farkındalıkları ve katkılarının diğer paydaşları ile orantılı olmasını sağlayacak şekilde, genellikle bu grup ve kişilerin projeye ilgili karar alma süreçlerine katılımlarının kolaylaştırılmasını amaçlayan belirli önlemler alınmasını ve uygun yardımın sağlanmasını gerektirir.

Proje kapsamında, hassas veya dezavantajlı gruplar bunlarla sınırlı olmamakla birlikte aşağıdakileri içermektedir:

1. Kadınların yönetimde olduğu veya ağırlıklı olduğu KOBİ'ler: (i) kadınların sahip olduğu (yani, uygun şekilde belgelenmiş bir temsilciye ve yönetim yetkilerine sahip en az bir kadın hissedarla); veya (ii) kadınların yönetimde olduğu (yani, en az bir kadın üst düzey yönetici veya orta düzey yönetimde en az yüzde 25 kadın temsili); veya (iii) ilgili sektörde gözlenen ortalama orandan daha yüksek bir kadın çalışan oranının olması veya (iv) Kadın çalışan payını bir önceki yıla göre en az yüzde beş arttırmış olan işletmeler.
2. Genç İşletmeler: Beş yıldan az süredir faaliyetlerini sürdüren işletmeler.
3. Daha az gelişmiş bölgelerdeki KOBİ'ler: Metropol şehirler dışında kalan bölgelerde yer alan işletmeler. Türkiye'de 6 Şubat 2023 tarihinde meydana gelen Kahramanmaraş Depremlerinden etkilenen büyükşehirler (1.Adana, 2.Diyarbakır, 3.Gaziantep, 4.Hatay, 5.Malatya, 6.Kahramanmaraş ve 7. Şanlıurfa) içerisinde yer alan işletmeler az gelişmiş bölgeler olarak değerlendirilmektedir.

#### 4. Paydaş Katılım Programı

##### 4.1. Proje Hazırlığı Sırasında Gerçekleştirilen Paydaş Katılım Çalışmalarının Özeti

Türkiye Acil Durum Şirket Desteği Projesi'nin devreye alınmasının aciliyeti göz önüne alınarak proje hazırlık aşamasındaki istişareler, Dünya Bankası, ilgili hükümet yetkilileri, UFK'ler, olası katılımcı finans kuruluşları ve ilgili hedef sektörlerde faaliyet gösteren kuruluşlardan bazıları ile sınırlı tutulmuştur.

Bu Paydaş Katılım Planı, nihai halini almadan önce açıklanacak ve istişare edilecektir. Proje, PKP'de yer alan eylemleri uygulamaya yönelik kaynaklar içermektedir. PKP proje uygulama dönemi boyunca gerek görüldükçe sürekli olarak güncellenecektir.

#### 4.2. Proje Paydaşlarının İhtiyaçları İle Paydaş Katılımına Dair Yöntem, Araç Ve Tekniklerin Özeti

Farklı katılım yöntemleri önerilmiş olup bunlar paydaşların farklı ihtiyaçlarını karşılamaktadır<sup>7</sup>. Projenin paydaşlarla etkileşimi kapsamında, farklı paydaş gruplarına başarılı bir şekilde ulaşılmasını ve danışma, karar alma ve etki yönetimi çözümlerinin geliştirilmesi sürecine dahil edilmelerini sağlamak için çeşitli katılım yöntemleri kullanılacaktır. Projede, mevcut COVID-19 salgınının gelişen durumu göz önüne alınarak paydaş katılımı için duruma en uygun yöntemler seçilmelidir. Yetkililer, koronavirüsün yayılmasını ve bulaşmasını yavaşlatmak için günlük hayatın yanı sıra ticari faaliyetlerle de ilgili düzenlemeler ve kısıtlamalar ilan etmişlerdir. Ticari faaliyetlerdeki kısıtlamalar, paydaş katılımı açısından yeni yöntemler, araçlar ve teknikler gerektirmektedir. Paydaşların farklı ihtiyaçlarını karşılayan farklı katılım yöntemleri, ancak bu kısıtlamaların hafifletilmesinden sonra uygulanabilecektir.

COVID-19 ile ilgili kısıtlamaların uygulandığı dönemde paydaş katılımı konusunda medya ve internet kanallarından daha fazla faydalanılacaktır. Mümkün ve uygun olan durumlarda, farklı paydaş gruplarına yönelik internet platformları ve özel tartışma grupları aracılığıyla katılımın sağlanmasına çaba gösterilecektir. Paydaşların internet kanallarına erişimi olmayan durumlarda geleneksel iletişim kanalları (TV, gazeteler, radyo, kamusal ilanlar ve posta gibi) kullanılacaktır. Proje belgeleri, sunumlar, anketler ve tartışma konuları gibi içerikler katılımcılara internet üzerinden dağıtılacaktır.

TKYB, Aracı Finansal Kuruluşların (AFK), DB kredi gelirlerini nihai kredi yararlanıcılara (KOBİ'ler) kredi olarak vereceği toptan bankacılık (Apex) bileşenini yönetecektir. Aşağıdaki bölümde, COVID-19 salgınının ekonomik yansımalarından büyük ölçüde etkilenen KOBİ'leri hedefleyen kredi bileşeni göz önüne alınarak paydaş katılım yöntemleri önerilmektedir.

TKYB, şikayetlerle ilgili alınan önlemlerin takibi de dahil olmak üzere paydaş faaliyetlerinin yönetimi ve izlenmesi için PUE bünyesinde tam zamanlı olarak çalışacak belirli bir uzman görevlendirecektir. AFK'lar, paydaş katılımı ile ilgili sorunları ve şikayetleri projeye ilgili TKYB'ye iletmek üzere bir personel belirleyecektir. Bu "belirlenen personel", nihai kredi yararlanıcısı firmalar ile AFK çalışanlarının kullanımına açık olacak olan bir şikayet çözüm mekanizmasının, TKYB benzeri ve ÇSS.2 ve ÇSS.10 ile uyumlu olacak şekilde kurulmasını ve işlemlerini sağlayacaktır. Bu belirlenen personel, projenin hedef gruplarına ve paydaşlarına ulaşmada ve proje ile ilgili şikayetlerin izlenmesinde rol oynayacaktır. PUE ile AFK'lar, yazılı/basılı/görsel içeriklerin açıklanması için mevcut internet iletişim kanalları ve imkanlarını kullanacaklardır. Proje güncellemeleri, AFK'ların web sitelerine bağlantılar içerecek ve onların web sitelerinde de yer alacak şekilde TKYB'nin web sitesinde yayınlanacaktır. TKYB ve AFK'lar, uygulanabilir olduğu ve paydaşlar tarafından tercih edildiği durumlarda, proje bilgileri ve güncellemelerini, sosyal medya, dağıtılmış basılı içerikler ve gerektiğinde birebir görüşmeler ile istişare toplantıları gibi başka kanallar üzerinden de ileteceklerdir.

Planda, sosyal mesafe koşullarında uygulanması mümkün olmayan önlemler, sosyal mesafenin sağlanabildiği ve yüz yüze etkileşimin önlendiği uygun faaliyet ve eylemlerle değiştirilecektir. Uygun olduğu durumlarda internet üzerinden istişareler, videolar, sosyal medya kullanımı gibi ilave önlemler kullanılacak

---

<sup>7</sup> [Örnekler arasında: (i) Yapılandırılmış Gündem; (ii) Odak Grup Toplantıları/Görüşmeler; (iii) Topluluk istişareleri; (iv) Resmi toplantılar; (v) Bire bir görüşmeler; (vi) COVID-19'un etkili olmadığı dönemlerde saha ziyaretleri veya sanal istişare toplantıları]

ve önerilen faaliyetler, ancak sosyal mesafe önlemlerinin ve hareketlilik kısıtlamalarının hafifletilmesinden sonra yapılacaktır.

#### 4.3. Bilginin Açıklanması İçin Önerilen Strateji

| Proje aşaması       | Hedef paydaşlar                                                                                                                                             | Açıklanacak bilgiler listesi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Önerilen yöntem ve zamanlama                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tasarım ve Hazırlık | <ul style="list-style-type: none"><li>COVID-19'dan olumsuz etkilenen KOBİ'ler</li><li>AFK'lar</li><li>Hükümet yetkilileri</li><li>Diğer paydaşlar</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Proje Özeti</li><li>AFK Sözleşmesi</li><li>DB ile TKYB'nin ÇS ilkeleri, Çevre ve sosyal risk ile etki değerlendirmesi ve yönetimi yönergeleri</li><li>Şikayet Çözüm Mekanizmasının mevcudiyeti</li></ul>                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>Yazılı bilgi, elektronik bilgi</li><li>Video konferans toplantıları</li><li>e-posta</li><li>Sanal danışmanlık toplantıları</li><li>Paydaş Katılım Danışma Toplantısı, Temmuz 2020</li></ul>                                                                                                       |
| Uygulama            | <ul style="list-style-type: none"><li>COVID-19'dan olumsuz etkilenen KOBİ'ler</li><li>AFK'lar</li><li>Hükümet yetkilileri</li><li>Diğer paydaşlar</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Proje Değerlendirme Belgesi</li><li>Proje Hazırlığı ve Kredi Bilgileri</li><li>Şikayet Çözüm Mekanizması raporları</li><li>Projenin yürürlüğe girmesi ile ilgili kamuoyu bilgilendirmesi</li><li>AFK'larla yapılan anlaşmalarla ilgili kamuoyu bilgilendirmesi</li><li>Başvuru koşulları ve prosedürlerinin açıklanması</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Video konferans toplantıları</li><li>Radyo, TV, gazete ve sosyal medya duyuruları</li><li>TKYB ile AFK'ların web siteleri ve sosyal medya hesaplarında proje ile ilgili duyurular</li><li>Hassas gruplar ile internet üzerinden odak grupları</li><li>Şikayet Çözüm Mekanizması sistemi</li></ul> |
| Kapanış             | <ul style="list-style-type: none"><li>COVID-19'dan olumsuz etkilenen KOBİ'ler</li><li>AFK'lar</li><li>Diğer paydaşlar</li></ul>                             | <ul style="list-style-type: none"><li>Proje ilerleme ve değerlendirme raporları</li><li>Proje çıktıları</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>Basın Bültenleri</li><li>Web sitesi duyuruları</li><li>Proje duyurularının TKYB ve AFK web siteleri ile sosyal medya aracılığıyla sunulması</li></ul>                                                                                                                                             |

##### 4.3.1 Açıklanacak belge / bilgiler

**Proje özeti:** Projenin özet sunumu sözleşme aşamasında AFK'lar ve danışma toplantısına katılan diğer paydaşlar ile elektronik olarak paylaşılacaktır.

**AFK Sözleşmesi:** Taslak AFK sözleşmesi hazırlık aşamasında AFK'lar ile paylaşılacak ve müzakere edilecektir.

**Çevresel ve sosyal ilkeler:** Çevresel ve Sosyal Çerçeve ile ilgili TKYB ve Dünya Bankası ilkelerinin özet bir sunumu, AFK'larla yapılacak anlaşmanın müzakere aşamasında Sürdürülebilirlik ve Çevresel Sosyal Etki

Yönetimi departmanı tarafından AFK'lara yapılacaktır. AFK'lara verilecek çevresel ve sosyal eğitimler çevrimiçi platformlar aracılığıyla veya pandemi koşullarına göre AFK'larla TKYB arasında yapılacak olan anlaşmalardan sonra yüz yüze verilecektir.

**Şikayet çözüm mekanizması ve raporları:** Çevresel ve Sosyal Çerçeve ile ilgili TKYB ve Dünya Bankası ilkelerinin özet bir sunumu ve eğitimine, TKYB Şikayet Çözüm Mekanizması da dahil edilecektir. TKYB'nin şikayet çözüm mekanizması da dahil olmak üzere proje dokümanları, halihazırda böyle bir mekanizması olmayan AFK'lar örnek olması açısından TKYB web sitesinde AFK'ların kullanımına açılacaktır.

**Proje Dokümanları:** Proje dokümanlarında değişiklik olduğunda Kalkınma İşbirliği ve Toptan Bankacılık birimi tarafından AFK'lar bilgilendirilecektir. Proje dokümanları ve güncellemeleri TKYB kurumsal web sitesi Toptan Bankacılık (Apex) başlığı altında Türkçe ve İngilizce olarak sunulacaktır. (<https://kalkinma.com.tr/biz-ne-yapiyoruz/proje-finansmani-ve-kurumsal-krediler/toptan-bankacilik-apex>).

**Kredi bilgileri:** Kredi, AFK'lar ve kredinin yürürlüğe girmesi hakkında bilgiler ve duyurular web sitesi ve basın bültenleri aracılığıyla verilecektir.

**Proje ilerleme raporları:** İlerleme hakkında yılda iki defa web sitesi duyurusu yapılacaktır.

**Proje çıktıları:** Proje çıktıları hakkında yılda iki defa web sitesi duyurusu yapılacaktır.

#### 4.4. Paydaş Katılım Planı

| Proje aşaması                         | Danışma / mesaj konusu                                                                                             | Kullanılan yöntem                                                                                         | Hedef paydaşlar                                                                                                            | Sorumluluklar ve sıklık                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tasarım ve Hazırlık                   | Paydaş Katılım Planı (PKP)<br>ÇSYS belgeleri<br>TKYB Ç&S politikası<br>TKYB Ç&S Risk Değerlendirme Prosedürü Özeti | Yazılı bilgi, elektronik bilgi<br>E-postalar, TKYB web sitesi, (dokümanlar gerektiğinde güncellenecektir) | KOBİ'ler, etkilenen taraflar, diğer ilgili taraflar, hassas gruplar, AFK'lar, Ulusal makamlar (Hazine ve Maliye Bakanlığı) | PUE, hedef kredi kullanıcıları ve toplulukları proje hedefi, faaliyetleri ve TKYB'nin çevresel ve sosyal risk değerlendirme politikaları hakkında bilgilendirecektir.<br><br>Taslak PKP ve ÇSYS belgeleri kredi sözleşmesinden önce açıklanacaktır |
| Proje Hazırlığı ve AFK'larla Müzakere | Proje tasarım belgeleri<br>ÇSYS belgeleri                                                                          | Yazılı bilgi, elektronik bilgi ve Danışma Toplantıları                                                    | AFK'lar                                                                                                                    | PUE, olası nihai kredi kullanıcıları ve AFK'ları bilgilendirecek                                                                                                                                                                                   |

|                  |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | Şikayet Çözüm Mekanizması gereklilikleri                                                                                                        | e-postalar, TKYB web sitesi, (dokümanlar gerektiğinde güncellenecektir)                                                                               |                                                                                                                                                     | <p>Projede yer alacak AFK'ların yeterliliğini değerlendirecek</p> <p>Nihai kredi kullanıcılarına etkili bir şekilde ulaşmak için proje tasarımını AFK'larla müzakere edecektir.</p> <p>Nihai PKP, ÇSYS belgeleri ve Şikayet Çözüm Mekanizması gereklilikleri, kredi anlaşması imzalandığında güncellenecek ve yeniden açıklanacaktır.</p>                     |
| Uygulama Aşaması | <p>Proje tasarım belgeleri</p> <p>ÇSYS belgeleri</p> <p>Şikayet Çözüm Mekanizması gereklilikleri</p> <p>Proje tasarım ve uygulama belgeleri</p> | <p>Yazılı bilgi, elektronik bilgi</p> <p>e-postalar, TKYB web sitesi</p> <p>TKYB sosyal medya kanalları</p> <p>Basın bültenleri</p> <p>Webinarlar</p> | AFK'lar, etkilenen taraflar, diğer ilgili taraflar, hassas gruplar, Diğer paydaşlar (Proje Alanındaki Endüstri Kümeleri, Ticaret ve Sanayi Odaları) | <p>PUE, proje hedef gruplarını ve ilgili tarafları, proje hedefleri ve sonuçları hakkında bilgilendirecektir</p> <p>PUE, TKYB web sitesini projeye ilgili bilgiler konusunda gerektiğinde ve altı ayda bir güncelleyecektir</p> <p>PUE, sanayi ve ticaret odaları ve kümelerle birlikte üyelere bilgi verme amaçlı ayrı bir toplantı gerçekleştirecektir.</p> |
| Uygulama Aşaması | <p>Proje tasarım ve uygulama belgeleri</p> <p>ÇSYS belgeleri</p> <p>Şikayet Çözüm Mekanizması belgeleri</p>                                     | <p>Yazılı bilgi, elektronik bilgi</p> <p>e-postalar, TKYB web sitesi</p> <p>TKYB sosyal medya kanalları</p> <p>Basın bültenleri</p> <p>Webinarlar</p> | Hassas gruplar                                                                                                                                      | <p>PUE, projeden etkilenecek hassas grupları, proje hedefleri ve sonuçları hakkında bilgilendirecektir</p> <p>PUE, bilgilerin açıklanması için projeye ilgili web sitesi bağlantısını gerektiğinde ve yılda bir kez güncelleyecektir.</p> <p>Sanayi odaları ile Kadın girişimcilere erişmeye</p>                                                              |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                       | yönelik ek çalışma yapılacaktır                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Uygulama Aşaması    | <p>Proje tasarım belgesi ve uygulama belgesi</p> <p>ÇSYS belgeleri</p> <p>Şikayet Çözüm Mekanizması belgeleri</p> <p>Projeye dair TKB web sitesi bağlantısı</p> <p>Projeye ait sosyal medya kanalları</p> <p>Paydaş memnuniyeti incelemesi</p> | <p>Yazılı bilgi, elektronik bilgi, danışma toplantıları, Basın bültenleri</p> <p>Şikayet Çözüm Mekanizması raporları</p> <p>AFK'lara TKYB Apeks İnternet İzleme Aracı konusunda Eğitim verme</p> <p>TKYB Apex İnternet İzleme Aracı</p> <p>Ara Dönem Paydaş Anketi</p> | <p>Apex kredi kullanıcısı KOBİ'ler</p> <p>AFK'lar</p> | <p>PUE, acil destek finansmanına ilişkin finansman mekanizması ve metodolojisi hakkında AFK'ları bilgilendirecektir</p> <p>PUE, AFK'ları, TKYB Apeks İnternet İzleme Aracını kullanabilmeleri için eğitecektir</p> <p>PUE ve AFK'lar Şikayet Çözüm Mekanizmasını etkin hale getirecektir</p> <p>PUE anketi geliştirecek ve anket, TKYB ile AFK'lar tarafından yapılacaktır</p> <p>Proje Dönem Paydaş Anketi</p> |
| Uygulama Aşaması    | Proje tasarım ve kredi kullandırma belgeleri                                                                                                                                                                                                   | <p>Yazılı bilgi, elektronik bilgi ve danışma ve yüz yüze Toplantılar</p> <p>Şikayet Çözüm Mekanizması raporları</p>                                                                                                                                                    | Hassas gruplar, diğer ilgili taraflar.                | <p>PUE ile AFK'lar, proje paydaşlarına acil destek kredisine ilişkin finansman mekanizması ve metodolojisi hakkında bilgi vereceklerdir.</p> <p>PUE ve AFK'lar Şikayet Çözüm Mekanizmasını etkin hale getirecektir</p>                                                                                                                                                                                          |
| Uygulama ve Kapanış | <p>Temel göstergeler ile beraber proje uygulama ilerleme raporları</p> <p>Proje çıktıları</p>                                                                                                                                                  | <p>Yazılı bilgi, elektronik bilgi, toplantılar,</p> <p>Şikayet Çözüm Mekanizması raporları</p> <p>PUK'da tanımlanmış olan Periyodik İlerleme raporları.</p>                                                                                                            | DB                                                    | <p>PUE ile AFK'lar, proje uygulama ilerlemesini üç ayda bir raporlayacaktır.</p> <p>Yarıyıllık proje ilerleme raporları</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

#### 4.5. Projenin Geleceği

Proje geliştikçe projenin çevresel ve sosyal performansının raporlanması ve Paydaş Katılım Planı ile şikayet mekanizmasının uygulanması da dahil olmak üzere, paydaşlar bilgilendirilecektir. Bu yalnızca COVID-19 salgınından etkilenen firmalar için değil bu firmaların çalışanları için de önemli olacaktır.

PUE ile AFK'ların özel olarak bu alanda çalışmak için görevlendirilmiş personeli, yüz yüze görüşmeler ve sosyal toplantılar gerektiren katılım faaliyetlerinin, hareket kısıtlamaları ve sosyal mesafe gereklilikleri hafifletildikten veya kaldırıldıktan sonra devam etmesini sağlayacaktır.

### 5. Paydaş Katılımı Faaliyetlerinin Uygulanmasına Yönelik Kaynak ve Sorumluluklar

#### 5.1. Kaynaklar

Paydaş katılım faaliyetlerinden, PUE'de yer alan Kalkınma İşbirliği ve Toptan Bankacılık Departmanı sorumlu olacaktır. Paydaş katılım planının proje süresi boyunca uygulanması için gerekli bütçe, yukarıda belirtilen faaliyetlerin farklı paydaşlarla gerçekleştirilmesi ve iletişim ile görünürlük faaliyetleri için tahsis edilecek ve kullanılacaktır. Tahmini yıllık PKP bütçesi, Ek-2 Tahmini PKP Bütçesi olarak verilmiştir.

#### 5.2. Yönetim Fonksiyonları ve Sorumlulukları

TKYB, programı, mevcut organizasyon yapısı içinde uygulayacaktır: Proje faaliyetlerinin genel anlamda uygulanmasından PUE sorumlu olacaktır. PUE, projenin uygulanması için AFK'larla yakın işbirliği içinde çalışacaktır. PUE personeli, proje uygulama, çevresel ve sosyal standartlar ile izleme ve değerlendirme alanındaki uzmanlardan oluşacaktır.

PUE, çeşitli departmanlardan personelin tam zamanlı katılımıyla TKYB bünyesinde kurulacak olup (Kalkınma İşbirliği ve Toptan Bankacılık; Sürdürülebilirlik ve Çevresel Sosyal Etki Yönetimi, Kalkınma Finansmanı Kuruluşları, Kredi Tahsisi, Kredi Operasyon ve BT Uygulama Geliştirme birimlerinin desteğiyle projeyi yönetecektir) projeyi yönetecek ve uygulayacaktır.

Paydaş katılım faaliyetleri, PUE tarafından ve AFK'ların proje konusunda görevli personeli tarafından izlenecektir. TKYB, şikayetlerle ilgili alınan önlemlerin takibi de dahil olmak üzere paydaş faaliyetlerinin yönetimi ve izlenmesi için PUE bünyesinde tam zamanlı olarak çalışacak belirli bir uzman görevlendirecektir. TKYB PUE ile AFK'lar, PKP'nin ilerlemesini ve aynı zamanda alınan geri bildirimler ve şikayetleri takip edecektir. AFK'lar, paydaş katılımı ile ilgili sorunları ve projeyle ilgili şikayetleri TKYB'ye iletmek üzere bir kişi belirleyecektir. AFK düzeyindeki PKP faaliyetleri ile ilgili tüm kayıtlar, diğer proje ilerleme bilgileri ile beraber düzenli olarak PUE'ye rapor edilecektir. Bu belirlenen personel, nihai kredi yararlanıcısı firmalar ile AFK çalışanlarının kullanımına açık olacak olan bir şikayet çözüm mekanizmasının, TKYB benzeri ve ÇSS.2 ve ÇSS.10 ile uyumlu olacak şekilde kurulmasını ve işlemlerini sağlayacaktır.

Şikayet Çözüm Mekanizmasına özgü bilgiler de dahil olmak üzere tüm proje katılım kayıtları, PUE tarafından tutulacaktır. PUE ile AFK'lar aynı zamanda web sitelerini de projenin çevresel ve sosyal performansına ilişkin önemli proje gelişmeleri ve raporlarıyla düzenli olarak (en azından altı ayda bir) güncelleyecektir. Şikayet Çözüm Mekanizması, paydaşların her tür endişelerini iletebilmeleri için projenin tüm ömrü boyunca mevcut olacaktır. Paydaş katılım faaliyetleri, DB ile paylaşılacak olan altı aylık ilerleme

raporları vasıtasıyla belgelenecektir. TKYB AFK'lar bünyesinde kabul edilebilir bir şikayet mekanizması olduğunu AFK sözleşmesi imzalanmadan önce teyit edecektir.

Proje uygulama düzenlemeleri aşağıdaki gibidir: Projenin uygulanması sırasında paydaşlardan alınan geri bildirimler ve yorumlar gözden geçirilecek ve ihtiyaç duyulursa gerekli iyileştirici eylemler, projenin sorunsuz bir şekilde uygulanmasını sağlamak için PUE tarafından ilgili paydaşlarla beraber gerçekleştirilecektir. PUE, AFK'lar ile doğrudan ve apeks kredi kullandırılan firmaların proje konusundaki memnuniyetleriyle ilgili geri bildirimlerini almak için ara dönemde bir paydaş katılım anketi gerçekleştirecektir. PUE, anket sonuçlarını AFK'larla tartışacak ve uygun şekilde proje uygulaması konusunda DB'yi bilgilendirecektir.

## 6. Şikayet Çözüm Mekanizması

### 6.1 Şikayet Çözüm Mekanizması Tanımı

TKYB'nin, web sitesi üzerinden ulaşılabilen öneri ve proje şikayet mekanizması bulunmakta olup, çalışanları dahil tüm proje paydaşlarının şikayetlerinin düzenlenmesi ve ele alınmasına yönelik onaylı politika ve prosedürleri tanımlanmıştır. Uluslararası Finansal Kuruluşlarla Yürütülen Projelerde Uygulanacak Şikâyet Yönetimi Prosedürü yakın zamanda onaylanmış olup yürürlüktedir. ÇSS.10'un (10. Çevresel ve Sosyal Standart) gereklilikleri doğrultusunda, projeye özgü şikayet mekanizması tüm paydaşların kullanımına açık olacak olup herhangi bir paydaş veya projeden etkilenen kişinin, olası herhangi bir mesaj, şikayet ve/veya öneri sunması için kullanılabilir. Proje kapsamında, aracı finansal kuruluşlardan (AFK), nihai kredi kullanıcısı KOBİ'lerden ve ayrıca finanse edilen alt projeden etkilenen kişilerden (PEK'ler) her türlü geri bildirimin alınması beklenmektedir (Şekil 1).

ÇSS.2'nin (2. Çevresel ve Sosyal Standart ) gereklilikleri doğrultusunda, TKYB'nin Personel Şikayet Yönetimi Prosedürü yürürlüktedir. Çalışanlar, Banka İtranet sayfasındaki bildirim menüsünden bildirim içeriğine en uygun mekanizma üzerinden bildirimini gerçekleştirir. Bu bildirimler 1.Etik, 2.İhbar, 3.Şüpheli İşlem Bildirimi, 4.Öneri ve Şikayet ile ilgili olabilir. Şikayet ve bildirimler, Personel Şikayet Yönetimi Prosedürüne göre yürütülecek olup, Etikle ilgili bir ihbar durumunda TKYB Genel Müdürüne, İhbar durumunda Teftiş Kurulu Başkanına, Şüpheli İşlem durumunda Uyum Görevlisine (İç Kontrol ve Uyum Birimi Daire Başkanı) iletilmektedir (Şekil 2).

Proje özelinde istihdam edilen Personel Harici Proje Çalışanları (Danışman vb.) Personel Şikayet Yönetimi Prosedürü hakkında bilgilendirilecek, şikayetlerini 1.Etik, 2.İhbar, 3.Şüpheli İşlem Bildirimi kategorilerine özel e-postalar aracılığıyla bankaya iletebileceklerdir. Proje ile ilgili genel şikayetleri için Banka web sitesinde bulunan Öneri/Şikayet Formunu kullanabileceklerdir.

AFK'ların DB standartlarına uygun bir ŞÇM'ye sahip olmamaları durumunda ŞÇM zorunluluğu AFK sözleşmesi ile talep edilecektir. AFK'lar ÇSS.2 ve ulusal mevzuatla uyumlu bir ŞÇM yürürlüğe sokacaktır. Bu ŞÇM cinsel istismar ve cinsel taciz şikayetlerini (SH) alacak şekilde uyarlanacaktır. TKYB, AFK'lar bünyesinde böyle bir şikayet mekanizması olduğunu AFK sözleşmesi imzalanmadan önce teyit edecektir.

Proje paydaşları (etkilenen taraflar, diğer ilgili taraflar, hassas gruplar) proje ŞÇM hakkında bilgilendirileceklerdir. Türkiye Acil Durum Şirket Desteği Projesi ile ilgili her türlü geri bildirim, öneri veya şikayet, TKYB'nin resmi web sitesinde bulunan ŞÇM sayesinde alınacaktır. ŞÇM kullanıcıları sadece AFK'lar

ve krediden yararlanan şirketler değil, aynı zamanda diğer ilgili taraflar ve hassas gruplar da olacaktır. Örneğin bazı şirketler kredi desteğinden yararlanmaya uygun bulunmayacaklardır. Bu şirketler neden uygun olmadıklarını sorgulayabilecek ve karşı çıkabileceklerdir. ŞÇM'yi bilgi alma, krediden yararlanamama durumuna karşı çıkma veya şikayet bildirmede kullanmaları yönünde bu paydaşlar teşvik edilecektir. Projenin önemli paydaşlarından ve etkilenen taraflarından olan hassas gruplar, ŞÇM'yi aynı amaçlar için kullanmaları yönünde teşvik edilecektir. Proje etkileri hakkında bilgi almak veya kaygılarını dilelendirmek için proje ŞÇM'sini kullanabileceklerdir.

#### Proje Paydaşları için Şikayet Çözüm Mekanizması Süreci:

Şikayet Çözüm Mekanizması, tüm proje paydaşları için TKYB'nin resmi web sitesinden erişilebilir olup TKYB'nin müşterileri ile diğer tüm paydaşların şikayetlerini toplamayı ve çözümlemeyi amaçlamaktadır. Şikayet sürecini yöneten sorumlu birim, doğrudan TKYB'nin Denetim Komitesi'ne bağlı olan İç Kontrol ve Uyum Birimidir. Alınan tüm sorular/şikayetler, İç Kontrol ve Uyum Birimine yönlendirilir ve burada ilgili soru/şikayet, İç Kontrol ve Uyum Birimi tarafından incelenerek yasal olarak farklı bir süre gerekli olmadıkça en fazla 30 gün içinde yanıtlanmak üzere ilgili birime iletilir. Proje şikayet mekanizmasında İç Kontrol ve Uyum Birimi tarafından ilgili birime yönlendirilen uluslararası finansal kuruluşlarla yürütülen projelerle ilgili tüm şikayetler, proje bilgi ve raporlama açısından PUE'ye (Proje Uygulama Ekibi) rapor edilecektir. Şikayet Çözüm Mekanizması formları hem Türkçe hem de İngilizce olarak mevcuttur;

İngilizce Bağlantı Linki: <https://kalkinma.com.tr/en/contact-us/contact-information>

Türkçe Bağlantı Linki: <https://kalkinma.com.tr/tr/bize-ulasin/iletisim-bilgileri>

Şikayet Çözüm Mekanizması, Türkiye Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından uygulanan düzenleyici çerçevenin (Bankaların İç Sistemleri ve İçsel Sermaye Yeterliliği Değerlendirme Süreci hakkında yönetmelik) bir parçası olduğundan olası AFK'lar da dahil olmak üzere Türkiye'deki tüm bankalar bu düzenlemeye tabidir. Dolayısıyla, AFK'ların da benzer şekilde işleyen Şikayet Çözüm Mekanizmasına sahip olması beklenir. Proje Şikayet Çözüm Mekanizması, TKYB ile AFK'ların mevcut şikayet kanallarını kullanacak, ancak aynı zamanda projeye özgü şikayetleri toplamak, yönetmek ve izleyebilmek için de yapılan düzenlemelerle geliştirilecektir. Seçilen AFK'lardan herhangi birinin bu Şikayet Çözüm Mekanizmasının bazı özelliklerine sahip olmaması halinde ilgili AFK'nın, Şikayet Çözüm Mekanizmasını, ÇSS.10 gerekliliklerine uyacak şekilde ve PKP ile Proje Uygulama Kılavuzunda (POM) belirtildiği üzere güncellemesi ve geliştirmesi istenecektir.

PUE, İç Kontrol ve Uyum Birimi tarafından yönlendirilecek ve paylaşılacak olan proje ile ilgili tüm soruları raporlayacak olan birim olup, aynı zamanda tüm şikayetlerin kaydını tutacak ve raporlarını hazırlayacaktır. PUE aşağıdaki durumların hepsinde bilgilendirilecektir:

- Proje ile ilgili şikayetlerin alınması ve kayıt altına alınması
- İlgili birim tarafından taslak cevabın hazırlanması
- Hukuk görüşünün alınması
- Şikayetçiye verilecek yanıtın tamamlanması

İç Kontrol ve Uyum Birimi, alınan önlemler ile karşı önlemleri ve proje şikayetleri de dahil olmak üzere başvuru sahibine/şikayetçiye verilen yanıtları kayıt altına alır ve bunları aylık olarak Denetim Komitesi'ne, İç Denetçiler Kurulu'na ve CEO'ya raporlar. Proje şikayetleri ile ilgili olması durumunda bu aylık raporlar, proje raporlaması için PUE ile paylaşılacaktır.

Proje Şikayet Çözüm Mekanizması çocuk işçiliği, işçilerin sağlığı ve güvenliği ile işyeri tacizini de (mobbing, cinsel taciz vs.) içerecek şekilde proje politikalarının, yönergelerinin veya prosedürlerinin ihlali de dahil olmak üzere projenin genel olarak yönetimi ve uygulanması ile ilgili şikayetlerin iletilmesi için kullanılacaktır. Proje Şikayet Çözüm Mekanizması, anonim şikayetlerin iletilmesine de izin verecektir. Ek-1'de yer alan Öneri/Şikayet Formu proje ile ilgili anonim bildirimlerin alınmasına uygun olacak şekilde kullanılacaktır.

Şikayet Çözüm Mekanizması adımları aşağıda açıklanmıştır.

1. Adım: Şikayetlerin iletilmesi
2. Adım: Şikayetin kayıt altına alınması
3. Adım: Şikayetin Araştırılması ve Taslak Yanıtın Hazırlanması
4. Adım: Şikayetçiye 30 Gün İçinde Yanıt Verilmesi

#### 1. Adım: Şikayetlerin İletilmesi

Mevcut Şikayet Çözüm Mekanizmasında şikayetlerin alınabilmesi için dört farklı kanal vardır:

- a) Şikayet formu: Şikayet formu doldurarak (<https://kalkinma.com.tr/en/contact-us/contact-information>)
- b) Faks: +90 (216) 6301815-0216 6346145'e faks göndererek
- c) E-posta: Banka ve personele e-posta göndererek
- d) Posta: Bankaya bir dilekçeyle başvurarak

Şikayet sahibinin telefon yoluyla şikayette bulunmak istemesi durumunda, web sitesine yönlendirilerek şikayet formunu doldurması istenecektir. Şikayetçi ayrıca şikayeti, formda verilen biçimde proje adı seçerek (Kayıtlı İstihdamın Artırılması Projesi veya Dünya Bankası Türkiye Acil Durum Şirket Desteği Projesi vb.) açılır menüler aracılığıyla sınıflandırabilecektir.

Şikayet formu konu ve gerekli diğer bilgilerle doldurulduktan sonra kaydedilmesi, sınıflandırılması ve yanıtlanmak üzere diğer ilgili departmanlara iletilmesi için İç Kontrol ve Uyum Birimine gönderilir. Alındığı kanaldan bağımsız olarak tüm şikayetler, İç Kontrol ve Uyum Birimine gönderilmeli ve alındıkları gün kaydedilmelidir.

Projeye özgü Şikayet Çözüm Mekanizmasının yanı sıra ulusal şikayet mekanizmaları da Şikayet Çözüm Mekanizmasının besleneceği araçlardan biri olacaktır. TKYB ile AFK'lar, proje ile ilgili farklı türden şikayetler konusunda, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) aracılığıyla resmi talep ve şikayetler alabilirler. Uygulamada, CİMER (Telefon: 150, web: <https://www.cimer.gov.tr/>) yalnızca Türk vatandaşları tarafından kullanılabilir. Bununla birlikte, mülteciler de dahil olmak üzere yabancılardan şikayet toplamak için ikinci bir ulusal şikayet mekanizması YİMER (Yabancılar İletişim Merkezi) kullanacaktır. YİMER (Telefon: 157, web: <http://yimer.gov.tr/>) 7 gün 24 saat çalışmakta olup, Türkçe, Rusça, Arapça, Farsça, Almanca ve

İngilizce olmak üzere altı dilde hizmet vermektedir. CİMER ve YİMER üzerinden alınan proje ile ilgili şikayetler de İç Kontrol ve Uyum Birimi tarafından kaydedilecek ve proje Şikayet Çözüm Mekanizması ile benzer şekilde işlenecektir. CİMER ve YİMER, proje ömrü boyunca proje Şikayet Çözüm Mekanizmasına katkı sağlayacaktır.

## 2. Adım: Şikayetin Kayıt Altına Alınması

Şikayet alındıktan sonra şikayetin kaydedilmesinden, yönlendirilmesinden ve gerekli süreler içinde yanıtlanmasının sağlanmasının kontrol edilmesinden ve aynı zamanda şikayetlerin kategori ve adet bakımından analizlerinin Denetim Komitesi ile CEO'ya rapor edilmesinden İç Kontrol ve Uyum Birimi sorumludur. Proje ile ilgili şikayetlerde, bu raporlar aylık olarak PUE ile de paylaşılacaktır.

## 3. Adım: Şikayetin Araştırılması ve Taslak Yanıtın Hazırlanması

Projeye özgü şikayetler, İç Kontrol ve Uyum Biriminden ilgili departmana ve PUE'ye yönlendirildikten sonra ilgili birim bir taslak yanıt mektubu hazırlamaktan ve İç Kontrol ve Uyum Birimi ile PUE'yi bilgilendirmekten sorumludur. Taslak yanıtın hazırlanmasından önce, ilgili birim şikayet sahibine şikayetin alındığını ve yasal süreler içerisinde yanıtlanacağını bildirmelidir. TKYB Müşteri Şikayet Yönetimi Politikasına göre tüm müşteri şikayetleri ile ilgili Hukuk Müşavirliği Birimi görüşü alınması zorunludur. İlgili birim bu aşamada taslak yanıtı hazırlar ve hukuk görüşüne gönderir.

## 4. Adım: Şikayetçiye 30 Gün İçinde Yanıt Verilmesi

Nihai yanıtın ilgili birim tarafından verilmesinden önce, taslak yanıt Hukuk Müşavirliği Birimi görüşüne göre revize edilmiş ve tüm iç onay prosedürü tamamlanmış olmalıdır. Şikayetin yanıtı şikayetin alındığı kanal ile aynı kanal üzerinden verilecektir. Projeye ilgili tüm yanıtlar, ilgili departman tarafından verilecek ve PUE yanıt hakkında bilgilendirilecektir. Tüm şikayetler, yasal sürenin aşılmasıyla kaydıyla 30 gün içinde yanıtlanmalıdır.

Şikayet sahibi, olası tüm çözümler önerildikten sonra yine de önerilen çözümden tatmin olmamışsa yargı sistemi ve araçları vasıtasıyla yasal yollara başvurabilecektir. Projenin Şikayet Çözüm Mekanizması ile ilgili bilgiler, projedeki ilk geri bildirim görüşmelerinin bir parçası olarak ilan edilecek ve Şikayet Çözüm Mekanizması ile ilgili bilgiler de TKYB web sitesinde güncel olarak yayınlanacaktır.

## 6.2 Şikayetlerin İzlenmesi ve Raporlanması

PUE içerisinde Şikayet Çözüm Mekanizması odak noktası olacak olan Paydaş Katılımı ve Şikayet Çözüm Mekanizması yetkilisi şunlardan sorumlu olacaktır:

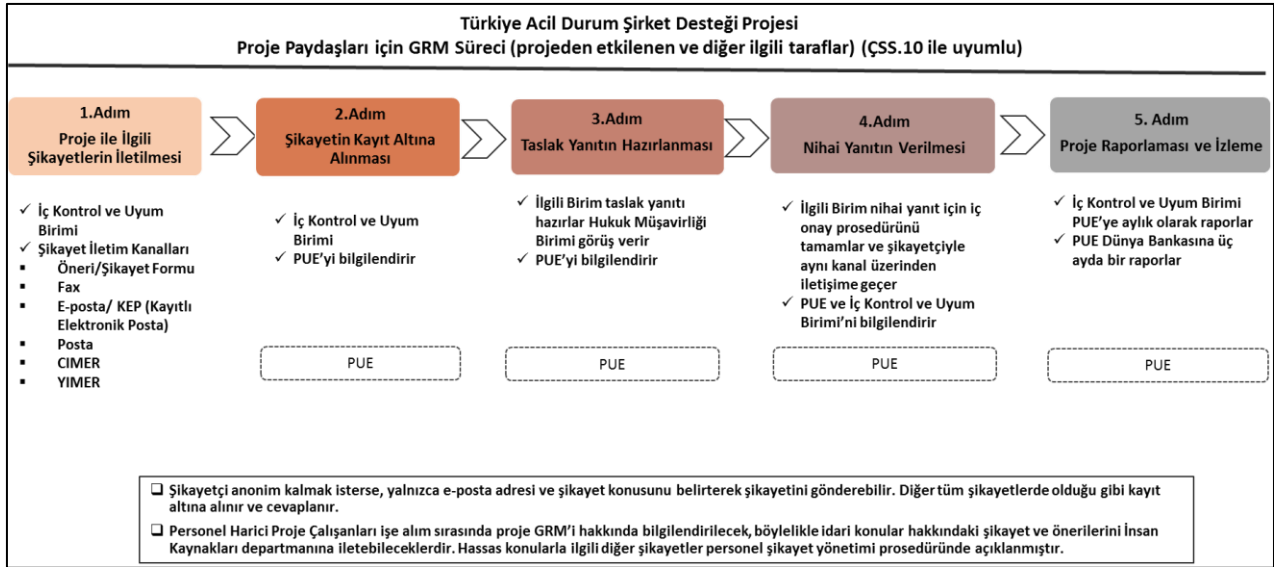
- Şikayetlerin sayısını, içeriğini ve durumunu analiz etmek ve bunları tek bir proje veri tabanına yüklemek;
- Çözülmemiş sorunları izlemek ve çözmek için önlemler önermek;
- PUE Proje Koordinatörü'ne Şikayet Çözüm Mekanizması mekanizmaları hakkında üç ayda bir rapor sunmak.

PUE tarafından sunulacak olan altı aylık ilerleme raporları, Şikayet Çözüm Mekanizması ile ilgili olarak aşağıdakiler hakkında güncellenmiş bilgiler veren bir bölüm içerecektir:

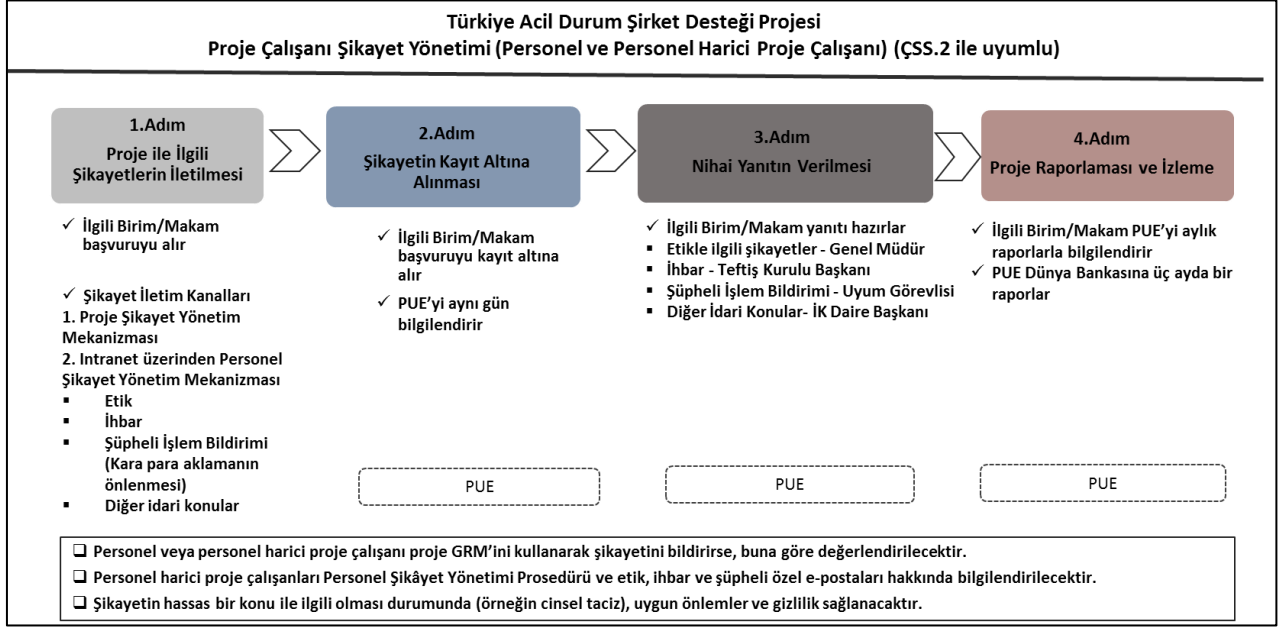
- Şikayet Çözüm Mekanizması uygulamasının durumu (prosedürler, eğitim, bütçeleme vs.),
- Alınan şikayetlerin sayısı ile ilgili nitel veriler (cinsiyete göre ayrıştırılmış) (uygulamalar, öneriler, şikayetler, istekler, olumlu geri bildirimler),
- Şikayetlerin türü, yanıtlar, iletilen sorunlar ve çözülmemiş olarak kalan şikayetler hakkında nicel veriler,
- Alınan tedbirlere (yanıt) ilişkin memnuniyet,
- Alınan tüm düzeltme önlemleri.

Sonuçlar TKYB web sitesinde yayınlanacaktır.

### Şekil 1



Şekil 2



### 6.3 Dünya Bankası Şikayet Çözüm Servisi

DB destekli bir projeden olumsuz etkilendiklerine inanan topluluklar ve kişiler, proje düzeyindeki mevcut şikayet giderme mekanizmaları vasıtasıyla veya DB'nin Şikayet Çözüm Servisi'ne (Grievance Redress Service- GRS) şikayette bulunabilirler. GRS, proje ile ilgili endişeleri gidermek için alınan şikayetlerin derhal gözden geçirilmesini sağlar.

Projeden etkilenen topluluklar ve kişiler, şikayetlerini, DB politika ve prosedürlerine uyulmaması sonucunda herhangi bir zarar oluşup oluşmadığını veya oluşma ihtimalinin olup olmadığını tespit eden, DB'nin bağımsız Teftiş Kurulu'na iletebilirler. Şikayetler, doğrudan DB'nin dikkatine sunulduktan ve DB Yönetimine yanıt verme fırsatı verildikten sonra herhangi bir zamanda iletilebilir. Bankanın kurumsal Şikayet Giderme Servisi'ne (GRS) nasıl şikayet gönderileceği konusunda bilgi için lütfen şu adresi ziyaret edin: <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>. Şikayetlerin DB Teftiş Kurulu'na nasıl gönderileceği hakkında bilgi için lütfen [www.inspectionpanel.org](http://www.inspectionpanel.org) adresini ziyaret edin.

## 7. İzleme ve Raporlama

Projede, uygulama boyunca, Şikayet Çözüm Mekanizmasının işleyişi ile kaydedilen şikayet türlerinin incelenmesi de dahil olmak üzere PKP sürekli olarak izlenecektir. Bu izleme faaliyeti, proje üzerinde bir geri bildirim döngüsü olarak işlev görecektir ve katılım sırasında yapılacak ayarlamaları/iyileştirmeleri kolaylaştıracaktır. PKP faaliyetlerinin tamamlanmasıyla, PKP'nin uygulandığı şekliyle etkinliğini değerlendirmek üzere çıktılar gözden geçirilecektir.

Proje PKP aşağıdaki göstergelere göre izlenecektir: (i) Cinsiyete göre altı aylık şikayet sayısı (hem doğrudan TKYB tarafından hem de diğer Şikayet Çözüm Mekanizmaları aracılığıyla alınan) ve bunların nasıl ele alındığı ve (ii) İstisnalar ve diğer proje PKP ile ilgili faaliyetlerde yer alan paydaşların sayısı.

Proje PKP aşağıdaki göstergelere göre izlenecektir:

- (i) Cinsiyete göre üç aylık şikayet (hem doğrudan TKYB tarafından hem de diğer Şikayet Çözüm Mekanizmaları aracılığıyla alınan) sayısı ve bunların raporlama döneminde nasıl ele alındığı ve projenin başlangıcından bu yana toplam şikayet sayısı.
- (ii) İstisnalar ve diğer proje PKP ile ilgili faaliyetlerde yer alan paydaşların sayısı
- (iii) Üç aylık dönemler halinde çözülen şikayetlerin yüzdesi
- (iv) Raporlama döneminde çözülen şikayetlerin yüzdesi
- (v) Projenin başlangıcından bu yana çözülen toplam şikayetlerin yüzdesi
- (vi) Konulara/kategorilere göre şikayetlerin sayısı ve yüzdesi.

PUE ve AFK'lar, proje boyunca toplanan tüm halka ait görüşler, açıklanan bilgiler ve şikayetleri detaylandıran basit bir veri tabanı ve faaliyet dosyası tutacaktır. PUE, düzenli raporlar ve AFK'lardan da alınan bilgiler aracılığıyla tüm paydaş katılım faaliyetlerinin (TKYB veya AFK'lar tarafından yürütülen); tarih, mekan, katılımcı, hedef ve sonuçlarını içeren kayıtlarının veri tabanında tutulmasını sağlayacaktır. Her istisna toplantısı için katılım listeleri hazırlanıp imzalanacak ve mümkün olduğu durumlarda fotoğraflar çekilecek ve kayıt yapılacaktır.

Paydaş katılım faaliyetleri periyodik olarak PUE tarafından değerlendirilecektir. PUE, tüm istisna ve açıklama faaliyetlerinin yeterli düzeyde kaydedilmesini sağlayacaktır. PKP uygulaması ve ilgili şikayetler altı aylık proje ilerleme raporlarında ayrı bir bölüm altında raporlanacaktır. Raporlarda, gerçekleştirilen tüm paydaş katılım ve istisnaları, şikayetler ve kararlar yer alacaktır.

### 7.1. Paydaşların İzleme Faaliyetlerine Katılımı

TKYB, proje boyunca kredi kullanıcısı işletmeleri ve ilgili paydaşları geri bildirimde bulunmaları konusunda teşvik edecek ve PUE, ilerleme raporlarının sonuçlarını gerektiği şekilde AFK'lar ve ilgili paydaşlarla görüşecektir.

Kredi kullanıcısı işletmelerden, Projeye ilgili memnuniyetleri konusunda geri bildirim almak için PUE tarafından Vatandaş Katılımı ile ilgili bir ara dönem anketi yapılacaktır. PUE, anket sonuçlarını AFK'larla tartışacak ve sonuçlar proje uygulamasını gereken şekilde etkileyecektir.

### 7.2. Paydaş Gruplarına Rapor Verme

PKP, burada sunulan bilgilerin tutarlı ve en güncel halde olmasını ve belirlenen katılım yöntemlerinin, proje bağlamı ile gelişimin belirli safhalarına ilişkin olarak uygun ve etkili kalmasını sağlamak için proje uygulaması boyunca periyodik olarak gözden geçirilecek ve gerektiğinde güncellenecektir.

Proje ile ilgili faaliyetlerde ve proje takviminde yapılacak büyük değişiklikler, güncellenerek yeniden açıklanacak olan PKP'ye usulüne uygun olarak yansıtılacaktır. Halkın şikayetleri, soruları ve ilgili olaylarla beraber ilgili düzeltici/önleyici faaliyetlerin uygulanma durumuna ilişkin üç aylık özetler ve kurum içi raporlar, sorumlu personel tarafından derlenecek ve projenin üst yönetimine yönlendirilecektir. Üç aylık özetler, şikayetler ile bilgi taleplerinin sayısı ve nitelikleri ile beraber Projenin bunları zamanında ve etkili bir şekilde ele alma becerisinin de değerlendirilebilmesi için bir mekanizma sağlayacaktır. Proje kapsamında yıl boyunca üstlenilen halk katılımı faaliyetlerine ilişkin bilgiler paydaşlara iki şekilde aktarılabilir:

- Projenin paydaşlarla etkileşimi hakkında ayrı bir yıllık raporun yayınlanması.
- Aşağıdaki parametreler de dahil olmak üzere bir dizi Temel Performans Göstergesi de (KPI) proje kapsamında düzenli olarak izlenecektir:<sup>8</sup>
- Proje ile ilgili paydaş katılım faaliyetlerinin, istişare toplantılarının izlenmesi ve raporlanması, bir raporlama dönemi içinde alınan şikayetlerin sayısının, çözümlenlerin sayısının, TKYB web sitesinde ve sosyal medyada ve/veya yerel, ulusal medyada yayınlanan basın bültenlerinin sayısının takibi PUE tarafından yapılacaktır.
- Paydaş katılımı faaliyetleri de dahil olmak üzere proje güncellemeleri TKYB'nin web sitesinde yayınlanacaktır.
- DB'ye Raporlama: Paydaş katılımı faaliyetleri, altı aylık ilerleme raporlarında DB'ye rapor edilecektir.

---

<sup>8</sup>[Örnekler arasında bir raporlama dönemi içinde yapılan halka açık oturumların, istişare toplantılarının ve diğer halka açık tartışmaların/forumların sayısı (örneğin aylık, üç aylık veya yıllık); halk katılım faaliyetlerinin sıklığı; bir raporlama döneminde halktan gelen şikayetlerin sayısı ve öngörülen süre içinde çözümlenlerin sayısı (örneğin aylık, üç aylık veya yıllık); yerel, bölgesel ve ulusal medyada yayınlanan (TV yayınları dahil) basın içeriklerinin sayısı yer almaktadır]

### 7.3. Yıllık Tahmini Paydaş Katılım Planı Bütçesi

| Maliyetler                                                                                                | Birim  | Adet | Birim Maliyet (USD) | Toplam Maliyet (USD) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------|---------------------|----------------------|
| <b>1. İnsan Kaynakları</b>                                                                                |        |      |                     |                      |
| 1.1 Maaşlar (bir personel için sosyal güvenlik primleri ve diğer ilgili maliyetler de dahil brüt maaşlar) | Aylık  | 12   | 2.083               | 25.000               |
| <b>İnsan Kaynakları Ara Toplam</b>                                                                        |        |      |                     | <b>25.000</b>        |
| <b>2. Seyahat</b>                                                                                         |        |      |                     |                      |
| 2.1 Yerel Ulaşım ve Konaklama                                                                             | Yıllık | 1    | 30.000              | 30.000               |
| <b>Seyahat Ara Toplam</b>                                                                                 |        |      |                     | <b>30.000</b>        |
| <b>3. Diğer maliyetler, hizmetler</b>                                                                     |        |      |                     |                      |
| 3.1 Görünürlük İşlemleri                                                                                  | Yıllık | 1    | 10.000              | 10.000               |
| <b>Diğer maliyetler, hizmetler Ara Toplam</b>                                                             |        |      |                     | <b>10.000</b>        |
| <b>4. Diğer</b>                                                                                           |        |      |                     |                      |
| 4.1 Diğer Hizmetler                                                                                       | Yıllık | 1    | 2.500               | 2.500                |
| 4.2 Yayınlar                                                                                              | Yıllık | 1    | 5.000               | 5.000                |
| <b>Diğer Ara Toplam</b>                                                                                   |        |      |                     | <b>7.500</b>         |
| <b>5. Toplam Maliyetler</b>                                                                               |        |      |                     | <b>72.500</b>        |

## 8. SEP Danışma Toplantısı ve Bilgilendirme

Türkiye Acil Durum Şirket Desteği Projesi Paydaş Katılım Planını katılımcı bir yaklaşımla hazırlama çabaları doğrultusunda TKYB, proje uygulamasından önce SEP'in taslak versiyonunu kilit paydaşlarıyla danışmak üzere bir danışma toplantısı açıklamış ve gerçekleştirmiştir. Toplantı, COVID-19 salgınının mevcut durumu göz önüne alınarak 23 Temmuz 2020 tarihinde 11:00-12:00 saatleri arasında Zoom toplantısı olarak gerçekleştirilmiştir. Toplantıya çeşitli alanlarda projeye katkı sunabilecek kurumlar davet edilmiş, 36 farklı kurumdan 48 kişi, TKYB katılımıyla toplamda 59 kişi katılım sağlamıştır.

Toplantı sırasındaki yorumlara ek olarak, paydaşlardan SEP'in son halini okumaları, ardından görüş ve önerilerini sunmaları için bir hafta süre verilmiştir (31 Temmuz 2020'ye kadar). Paydaş Katılım Planı ile ilgili şu konularda görüş ve öneriler toplanmıştır:

- SEP'in uygulanabilirliği
- İletişim ve toplantı yöntemlerinin uygunluğu
- İletişim sıklığı
- Hedef kitleye ulaşım
- Aracı Finansal Kurumlardan beklentiler

Yorumların toplanmasının ardından SEP revize edilmiş ve 15 Eylül 2020 tarihi itibarıyla açıklanmıştır.

Toplantı tek oturumda, Zoom platformu üzerinden online olarak gerçekleştirilmiştir. Toplantı daveti resmi yazısı ve mail listesi ile davet edilen kişilerden katılacak olanların e-postalarına toplantı bağlantı linki gönderilerek erişimleri sağlanmıştır. Toplantı, ev sahibi olan TKYB adına Özgür MARAŞ (Genel Müdür Yardımcısı | Kurumsal Bankacılık, BT ve Bütçe Yönetimi) ve Ayşegül ÇERÇİ (Müdür | Müşteri Değer Yönetimi ve İş Geliştirme) tarafından yürütülmüştür. Danışma toplantısı sunumunda Türkiye Acil Durum Şirket Desteği Projesi amacı, hedef grupları, proje bileşenleri ve kredi koşullarından bahsedilmiş, Paydaş Katılım Planı tanıtılmıştır. Paydaş katılımında neler yapılacağı, hangi yöntemlerin kullanılarak ne sıklıkta iletişime geçileceği anlatılmıştır. Sonrasında paydaşların görüşlerini iletebileceği bir soru cevap seansı gerçekleştirilmiştir. Toplantının ardından ise katılımcılarla hazırlanan sunum paylaşılarak Paydaş Katılım Planı ile ilgili geri bildirimlerini sunumda sunulan mail adreslerine 31.07.2020 tarihine kadar bildirmeleri istenmiştir. Toplantı sırasında ve daha sonra katılımcılardan iletilen yorum ve görüşler ile verilen cevapları içeren detaylı tutanak 8.2'de özetlenmiştir;

### 8.1. Proje Uygulama Aşamasında Dikkate Alınacak Öneriler ve Sonuçlar

1. Genel olarak paydaşların krediye olumlu yaklaşıtları ve kullanmak isteyecekleri anlaşılmaktadır.
2. Ticaret ve Sanayi Odaları, Kalkınma Ajansları ve Kümeler geniş üye tabanları ve iletişim ağıları sayesinde hedef kitleye yani kredinin doğrudan faydalanıcısı olan KOBİ'lere ulaşmada ve projeye ilişkin duyuruları iletmede efektif olabilecekleri değerlendirilmektedir.
3. Potansiyel Aracı Finansal Kuruluşların kredinin özellikle faiz yapısına duyarlı oldukları anlaşılmaktadır.
4. Odalar ve Kümeler projelerin üyelerine tanıtılması konusunda ayrı bir bilgilendirme toplantısı düzenlenmesini faydalı görmektedir. Özellikle kadın girişimcilere yönelik ilerleyen dönemde Sanayi Odalarıyla bağlantı kurulması düşünülmektedir.

5. Teknoloji firmalarının ve genç firmaların genel olarak krediye erişimde yaşadığı zorlukların bu kredi için de geçerli olacağı tahmin edilmektedir. Dolayısıyla, bu konuda ayrıca çaba göstermek gerekecektir.
6. KOBİ'ler tarafından kullanılacak olan kredilerde işletme kapasitesinin tespit edilmesi amacıyla sanayi kapasite raporları TOBB'un resmi sitesinden talep edilebilecektir.
7. AFK'lar, ÇSYS yükümlülükleri ve Şikayet Çözüm Mekanizması kapsamında TKYB'den destek ve yönlendirme beklemektedir.

## 8.2. Paydaş Katılım Planı Danışma Toplantısı Tutanağı

### Türkiye Acil Durum Şirket Desteği Projesi Paydaş Katılım Planı Danışma Toplantısı Tutanağı

Tarih: 23.07.2020

Yer: TKYB Zoom Toplantısı

Katılımcılar: Özgür Maraş - Genel Müdür Yardımcısı, Özlem Cinemre - Genel Müdür Yardımcısı, Ayşegül Çerçi - Müdür, Potansiyel Aracı Finansal Kurumlar, Kalkınma Ajansları, Sanayi ve Ticaret Odaları, Kamu Kurum ve Kuruluşları ve TKYB Proje Uygulama Ekibi (PUE).

#### Toplantı (11:00-12:00)

Ticari Bankalar, Leasing Şirketleri, Faktoring Şirketleri, Ticaret ve Sanayi Odaları, Küme temsilcileri, KOSGEB, Kalkınma Ajansları ve girişimcilik ekosisteminden aktörler ve Bankamız ilgili birim uzmanları katılım sağlamıştır.

**Toplantı sırasında ve daha sonra katılımcılardan alınan yorum ve görüşler ile verilen cevaplar aşağıda özetlenmiştir;**

#### 1. Murat Yurdagel - Vakıf Faktoring

Kredi maliyeti ile ilgili bilgi verir misiniz?

**Cevap:** Bu kredinin faiz oranları henüz belli değil. Değişken faiz olması planlanıyor. Ancak bu aşamada net bir karar verilmiş değil. Kalkınma Bankası olarak bu destek kredisini uygun maliyetle kullandırmayı düşünüyoruz.

#### 2. Perin Karasu - Yapı Kredi Faktoring

İhracat yapan firmaların kredi kriterleri ne olacak?

**Cevap:** İhracat yapan firmalara ayrı bir kriter olmayacak. Hedef gruplar içinde yer aldığı sürece ayrı bir avantajı veya dezavantajı olmayacak.

#### 3. Emin Okutan – Viveka

Teknoloji girişimleriyle çalışıyorum. Bu firmalar yüklü varlığa sahip değiller. Bu durum krediye erişimde sıkıntı yaratır mı?

**Cevap:** Haklısınız, IT sektörü aktif büyük olan sektörlerden değil. Bilanço değerlendirme açısından bir farklılık yok. Ciro suna, gelişimine, karlılığına ve nakit akımına bakıyoruz. Yüksek aktif olması bir kriter değil.

Bankanın bir de kalkınma fonu kuruldu. Büyüme patikasına girmiş, yolun başındaki firmaları destekleyecek bir yapı kurduk. Bize başvurabilirler.

#### 4. Esmâ Akyüz – OSTİM İŞİM Kümelenmesi

Ankara OSTİM Bölgesinde 150 üreticiyi temsilen toplantıya katılıyorum. Kümeler bankalar için çok kıymetli bir aracı olabilir. Krediler kümelere blok halinde verilirse daha iyi olabilir. Proje son halini aldığı anda sizlerle ve üyelerimizle bir webinar yapmak isteriz.

**Cevap:** Kümeler, gruplar, odalar ve STK'lar ile paylaşımlar yapıyoruz. Bu kredinin önemli bir partneri de Leasing Şirketleri olacak. Bu şirketler iş makineleri konusunda çok aktif role sahip. Eminiz onlara gelecek kaynakların çoğu sizin kümeleriniz tarafından kullanılacaktır.

#### 5. Selim Serkan Ercan – KOSGEB

Üç hedef gruptan bahsettiniz. Her bir hedef grup için üst limit var mıdır? KGF bu projenin bir yerinde var mıdır?

**Cevap:** Hedef Grup II'ye kredinin en az %30'unun verilmesi, I ve II'nin toplamının da en az %60 olması gerekiyor. KGF'nin içinde olmasına ilişkin bir kısıtlama yok.

#### 6. Remziye Ebru Tan – Ziraat Bankası

Kredi, işletme kredisi ağırlıklı olacak dediniz. Alt kredinin minimum vadesi var mıdır? %10 co-financing durumundan bahsettiniz. Bu %10'luk kısmı biz mi sağlıyoruz yoksa TKYB mi? Son olarak, üçüncü hedef grupta yeni ürün-hizmet sağlayan firmalar dediniz. Bunları neye göre seçeceğiz?

**Cevap:** %90 ı bu krediyle karşılanacak, %10 Ziraat Bankası kendi kaynağından karşılayacak. Vade konusunda biz Dünya Bankası ile henüz belirli bir oranda anlaşmadık. Ancak bu vadenin aracı kurumlarla sağladığımız kredilere uyumlu olmasını beklenecek. Örneğin Bankalara 4 yıllık vade sağladıysak, KOBİ'ye daha az bir vade olmasını beklemeyiz yatırım kredisinde. Ancak işletme kredisinde daha kısa bir vade olabilecektir. Yeni ürün-hizmet konusunun tespiti ise karşılıklı konuşma ve görüşme ile olacak. Bu sayede Hedef I ve II'deki kısıtlamalara esneklik sağlayabileceğimizi düşünüyoruz.

#### 7. Cahit Ceren - TOBB

Krediyle ilgili olarak dört önerimiz olacak. Kredinin yerli malı belgeli makineleri alan firmalara, istihdam artışı taahhüt edenlere, yurt dışından sipariş alımına ilişkin belgesi olan firmalara kullanılması yararlı olacaktır. Ayrıca proje sonunda kredi kullandırımına ilişkin toplantı yapılmasını öneriyoruz.

Ayrıca, üreticiler tarafından kullanılan kredilerde, işletmenin kapasitesinin tespit edilmesi amacıyla sanayi kapasite raporlarının (<https://www.tobb.org.tr/SanayiMudurlugu/Sayfalar/AnaSayfa.php>) talep edilerek, değerlendirme aşamasında göz önünde bulundurulabileceğini ifade etmek isterim.

**Cevap:** İstihdam artırmaya yönelik zaten Dünya Bankası kaynaklı bir kredimiz var. Paydaş Katılım Planımızda ara dönem ve dönem sonu toplantılarımız var. Kapasite raporları konusundaki bilgilendirmenizi de dikkate alacağız, teşekkürler.

#### 8. Yasemin Keçelioğlu - Vakıfbank

Firmalardan istenen spesifik kriterler var mı? Bu kredilerin ne kadarı ne kadar sürede raporlanacak? Aracı kurumlar ne kadar sıklıkla raporlama yapacak?

**Cevap:** Bankamızın online izleme platformu var. Aracı kuruluşların alt kredilere ilişkin bilgileri girebildikleri ve bizim inceleme yapabildiğimiz bir platform. Bu online platform sayesinde tüm raporlamaları ve izlemeyi yapabileceğiz. Aracı kuruluşlardan çeyrek dönemlik raporlama bekleniyor.

#### 9. Ayşe Banu Boyner – QNB Leasing

Bir firmanın alabileceği en yüksek kredi rakamı 60m USD diye konuştuk. Tek seferde en yüksek ne kadarlık kullanım yapabiliyoruz ve de kaç parçada kullanım yapılabilecek? Raporlamalar hangi sıklıkla olacak ve de kredi rakamı ile birebir aynı mı olacak? “III.Hedef Gruptaki KOBİ’lerin finansmanında % 90 TKYB-Dünya Bankası kredisi ve % 10 Aracı Kurum kredisi kullanımı olacaktır.” Bu maddeye istinaden bir firmaya 1.000.000 USD’lik fon sağlandıysa raporlama da 900.000 USD’lik kısmı kabul edilecektir diye anlıyorum. Birde henüz fiyat konuşulmadı dediniz ancak Üst Yönetime bilgi vereceğim için en azından aralık alabilirsem çok iyi olur.

**Cevap:** Evet bir Aracı Finansal Kuruluşun alabileceği maksimum tutar 60 milyon USD’dir ancak program toplamında en az 5 aracı olacağı için aracılardan tutarı birbirinden farklı olacaktır. Tek seferde en fazla %25’i çekilebilecektir.3 ya da 4 parça olarak düşünmek uygun olur. İlk çekiş avans ve daha sonra kullanılan kredi tutarının tamamı için raporlamalar çeyrek dönemlik raporlar ile yapılacaktır. Raporlama konusundaki sorunuzla ilgili olarak evet, kalan %10’luk kısım hakkında da açıklama gerekecektir. Fiyat konusu bu aşamada henüz belli değil, ancak sizin beklentinizi öğrenmek isteriz.

#### 10. Nilsu Bozdemir – OSTİM Medikal Küme

Üyelerimizden talep gelecektir, ne zaman ve ne şekilde kredi başvurusu yapabilirler?

**Cevap:** Kredimizin onay ve diğer süreçleri devam ediyor. En az iki ay daha süreceğini tahmin ediyoruz. Kredinin başvurusu belirlenen Aracı Finansal Kuruluşlara yapılacak. Dolayısıyla Bankamızın sosyal medya hesapları ve web sitesinin takip edilmesini öneriyoruz. Kredi uygulamaya geçtiğinde sizlere de ayrıca duyuracağız.

#### 11. Aylin Ceyda Kurra – Yapı Kredi Faktoring

Kullandırım, istenilen belgeler, kullanım döviz cinsi, maliyetler, iş akışı konusunda bilgi alabilir miyiz? Minimum vade 2 yıl olduğundan fakat bizim alacaklarımız ortalama 90 gün vadeli olduğundan bu süreci, nasıl yöneteceğiz? Bir müşteri için aldığımız kredi 2 yıldan önce kapanırsa diğer bir müşteriye kullandırım yapabilir miyiz?

**Cevap:** Projemizin ilerleyen aşamalarında bu konularda size detaylı bilgiler sunabileceğiz. Kredi USD olacak ancak aracı finansal kuruluş KOBİ’ye istediği döviz cinsinden kredi verebilecek.

#### 12. Eralp Ersoy – İş Leasing

Öncelikle, çalışmalara (portföy analizi, ÇSYS iyileştirmeleri vb.) başlamadan önce fiyat seviyesinin belirlenmesi ve duyurulması gerektiği kanısındayız. Bunun dışında paydaş katılım planının tamamlanması ve kredinin kullanım tarihlerine ilişkin taslak bir zaman planının hazırlanmasının katılımcıların nakit akış çalışmaları açısından faydalı olabileceğini düşünüyoruz. Operasyonel sürecin önemli bir parçası olan ÇSYS

yükümlülüklerinin kurumunuzun da desteği ve yol gösterici rolü çerçevesinde tamamlanabileceğini anlıyoruz. Burada da zamanlama ile ilgili olarak (süreçlerin hazırlanması ve YK onaylarının alınması vb) bir netliğe ihtiyaç duyulabileceği kanısındayız. Son olarak, Şikayet Çözüm Mekanizması çerçevesinde halihazırda bulunan sistemlerin belirli bir alt standardı olup olmayacağı ve katılımcı şirketlerin bu bağlamda bir yatırım gereksinimi olup olmadığının da netleştirilmesi faydalı olacaktır.

**Cevap:** Önümüzdeki günlerde bu projeye ilişkin daha detay bilgi paylaşmamız mümkün olabilecek. Talep edilen süreçlerin zaman alacağının farkındayız, öncelikle mevcut sistemlerin yeterliliği değerlendirilecek, ÇYS yükümlülükleri ve şikayet çözüm mekanizması gibi konularda bizim çevre ekibi ve bizler de destek vermeye çalışacağız.

### 13. Ezgi Bezel – Yapı Kredi Bankası

Hedef grupta firma kriterlerine dair “COVID-19’dan büyük ölçüde etkilenen KOBİ’ler:2020 yılının ikinci çeyreğinde brüt satışlarda 2019 yılı ikinci çeyreğine göre en az %20 düşüş yaşayan KOBİ’ler” ifadesi ile ilgili olarak, KOBİ müşterilerde ara dönem finansal veri her zaman temin edilemeyebiliyor. Nasıl takip edilmesi planlanıyor bilgi rica edebilir miyiz? Alt kredilerin kullandırılmasında uygulanan prosedürlerin uyum sağlayacağı Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartlarına ve TKYB Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi kriterleri sadece bu program altında kullandırılan krediler için mi geçerlidir yoksa bankanın tüm kredi portföyü mü dikkate alınmaktadır? Alt kredi kullandırılmalarına ilişkin çeyrek dönem rapor formatını rica edebilir miyiz? Sunumda konusu geçmişti ancak teyit etmek adına, KGF kredileri bu kapsamda değerlendirilebilir mi? Program altında kullanılacak ilk 5 kredi için çevresel ve sosyal açıdan TKYB ve Dünya Bankası ön onayı dışında farklı bir değerlendirme kriteri olacak mıdır? Fiyatlandırma konusunda endikatif de olsa bir seviye rica edebilir miyiz?

**Cevap:** Sorulara ilişkin ilerleyen aşamada daha detay bilgi/form paylaşmamız mümkün olabilecek. Şimdilik kısaca belirtmek gerekirse; KOBİ’lerin ara dönem mali bilgileri için geçici vergi beyannamelerini kullanmayı düşünüyoruz. KGF kredileri için özel bir koşul bulunmuyor, değerlendirilebilir. Çevresel açıdan ise kriterlerin bazıları genel kurumun işleyişine yönelik, örneğin paydaş şikayet mekanizmasının bulunması gibi bazıları da kredi kullandırılan şirket/projeye ilişkin kriterler. Bu konuda bizim çevre ekibi sizi yönlendirecek.

### 14. Nilay Şahin – Ankara Sanayi Odası

Projenin üyelerimize tanıtılması konusunda Odamıza münhasır bir bilgilendirme webinarının düzenlenmesinin de faydalı olacağını değerlendiriyoruz. Öte yandan, projede kadın girişimcilere verilen öneme binaen, Odamızın TOBB Kadın Girişimciler Kurulu iş ve işlemlerinin yürütülmesinden sorumlu Koordinatör Oda olduğunu belirtmek isterim. Bu kapsamda, projenin kadın girişimcilere tanıtılması ve destekten faydalanmalarının sağlanması konusunda da Kadın Girişimciler Kurulu çalışmalarını yürütülen arkadaşlarımızla bağlantı kurmanızı sağlayabiliriz.

**Cevap:** Toplantımıza katılımınız ve yorumlarınız için çok teşekkür ederiz. Projenin ilerleyen aşamasında Odanıza münhasır webinar düzenlemekten memnuniyet duyarız. Ayrıca, bu krediyi kullandıracak aracı finansal kuruluşlar kesinleştğinde, kadın girişimciler konusunda da sizlerle işbirliği yapmak isteriz.

### 8.3. Paydaş Katılım Planı Danışma Toplantısı Katılım Listesi

| TKYB - DÜNYA BANKASI ACİL FİRMA DESTEK PROJESİ<br>SEP DANIŞMA TOPLANTISI KATILIM LİSTESİ<br>23 TEMMUZ 2020; 11:00- 12:00 |                                   |                                                                                                                               |                |                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|
| POTANSİYEL ARACI FİNANSAL KURULUŞLAR                                                                                     |                                   |                                                                                                                               |                |                  |
| Paydaş Statüsü                                                                                                           | Paydaş Kurum                      | Katılımcı                                                                                                                     | Katılım Durumu | Katılımcı Sayısı |
| Ticari Bankalar                                                                                                          | Ziraat Bankası                    | Remziye Ebru Tan (Finansal Piyasalar Başkanlığı, Dış Finansman Yöneticisi)                                                    | +              | 1                |
|                                                                                                                          | Vakıfbank                         | Yasemin Keçelioğlu (Uluslararası Bankacılık ve Yatırımcı İlişkileri Bölümü, Uzman)<br>Pelin Şenel (Yapılandırılmış Finansman) | +              | 2                |
|                                                                                                                          | Yapı Kredi Bankası                | Ezgi Bezel (Finansal Kurumlar, Muhabir Kurumlar Bölge Yöneticisi)<br>Burak Bıçaklar<br>Öner Ertuğrul                          | +              | 3                |
| Leasing Şirketleri                                                                                                       | Garanti Finansal Kiralama A.Ş.    | Damla Binici (Hazine ve Finansal Kurumlar Direktörü)<br>Bercem Mehmetoğlu<br>Kurtbay (Hazine ve Finansal Kurumlar Yönetici)   | +              | 2                |
|                                                                                                                          | İş Finansal Kiralama A.Ş.         | Eralp Ersoy (Hazine ve Finansal Kurumlar Müdürü)<br>Esin Dağışan (Hazine ve Finansal Kurumlar Müdür Yardımcısı)               | +              | 2                |
|                                                                                                                          | Qnb Finans Finansal Kiralama A.Ş. | Gülsün Atmaca (Finansman Grup Müdürü)<br>Ayşe Banu Boyner (Müdür Yardımcısı)                                                  | +              | 2                |
|                                                                                                                          | Yapı Kredi Finansal Kiralama A.O. | Meltem Afacan (Hazine ve Muhabir İlişkileri Müdürü)                                                                           | +              | 1                |
|                                                                                                                          | Vakıf Finansal Kiralama           | Ahmet Emin Donat (Finansman Müdürü)<br>Gonca Yadigar (Pazarlama Müdürü)                                                       | +              | 2                |
|                                                                                                                          |                                   |                                                                                                                               |                |                  |

|                                             |                                               |                                                                                                                                    |   |    |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|
|                                             | Burgan Leasing                                | Şeyda Havuz (Hazine ve Finansal Kurumlar Direktörü)<br>Elif Sarıkaya (Uzman)                                                       | + | 2  |
| <b>Faktoring Şirketleri</b>                 | Yapı Kredi Faktoring                          | Aylin Ceyda Kurra (Hazine ve Muhabir İlişkileri Müdürü)<br>Perin Karasu (Satış Müdürü)                                             | + | 2  |
|                                             | Vakıf Faktoring                               | Murat Yurdagel (Finansman Grup Müdürü)                                                                                             | + | 1  |
| <b>Aracı Finansal Kuruluşlar Ara Toplam</b> |                                               |                                                                                                                                    |   | 20 |
| <b>DİĞER PAYDAŞLAR</b>                      |                                               |                                                                                                                                    |   |    |
| <b>Teknokentler</b>                         | Teknoloji Geliştirme Bölgeleri Derneği (TGBD) | Yasemin Arslan (Kurumsal İletişim Uzmanı)                                                                                          | + | 1  |
| <b>Ticaret ve Sanayi Odaları</b>            | Ankara Sanayi Odası                           | Nilay Şahin (Araştırma ve Yönlendirme Müdürü)                                                                                      | + | 1  |
|                                             | İstanbul Sanayi Odası                         | Sezin Dereci Kösem (Proje Geliştirme Danışmanı)<br>Burak Özemel                                                                    | + | 2  |
|                                             | İzmir Ticaret Odası                           | Erdem Alptekin (İş Geliştirme Müdürlüğü Uzmanı)                                                                                    | + | 1  |
|                                             | Konya Sanayi Odası                            | Rasim Çelik (Dış Ekonomik İlişkiler ve Projeler Direktörü)<br>Mehmet Ergenekon Bilici                                              | + | 2  |
|                                             | Sakarya Ticaret ve Sanayi Odası               | Elif Sarıoğlu (Proje ve İş Geliştirme Müdürü)                                                                                      | + | 1  |
|                                             | Adana Sanayi Odası                            | Bora Kocaman (Genel Sekreter)                                                                                                      | + | 1  |
|                                             | Mersin Sanayi ve Ticaret Odası                | Abdülkadir Dölek (Genel Sekreter)                                                                                                  | + | 1  |
|                                             | TOBB KOBİ Araştırma ve Danışmanlık Merkezi    | Cahit Ceren (KOBİ Araştırma ve Danışmanlık Merkezi Müdürü)                                                                         | + | 1  |
|                                             | MAKFED (İş&İnşaat)                            | Zühtü Bakır (Makfed Genel Sekreter)                                                                                                | + | 1  |
| <b>Kümeler</b>                              | OSTİM İŞİM Kümelenmesi                        | Halide Rasim (İŞİM Kümelenmesi Yön Kur Bşk)<br>Fevzi Gökalp (İŞİM Koordinatörü)<br>Esmâ Akyüz (İŞİM Uluslararası Proje Yöneticisi) | + | 3  |

|                                   |                              |                                                                                                                                                         |   |           |
|-----------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------|
|                                   | OSTİM Medikal Küme           | Nilsu Bozdemir (Medikal Küme Koordinatörü)<br>Adem Uyanık                                                                                               | + | 2         |
| <b>KOSGEB</b>                     | KOSGEB                       | Selim Serkan Ercan (Proje Yönetimi Dairesi Başkanı)                                                                                                     | + | 1         |
|                                   | İTÜ Çekirdek- Arı Teknokent  | Selma Bahçıvanoğlu<br>Gizem Takıl                                                                                                                       | + | 2         |
|                                   | Viveka                       | Emin Okutan                                                                                                                                             | + | 1         |
| <b>Kalkınma Ajansları</b>         | Kalkınma Ajansları- Ankara   | Muhammed Seyit Pehlivan (Yatırım Destek ofisi Koordinatörü)<br>Alper Demir (Yatırım Destek Ofisi Uzmanı)<br>Erdem Koçoğlu (Yatırım Destek Ofisi Uzmanı) | + | 3         |
|                                   | Kalkınma Ajansları- İstanbul | Neşe Türkseven (Program Yönetim Birimi Birim Başkanı)<br>Muhammet Beşli                                                                                 | + | 2         |
|                                   | Kalkınma Ajansları-İzmir     | Murat Çelik (Yatırım Destek Ofisi Koordinatörü)<br>Sinem Toktay (Yenilik ve Girişimcilik Politikaları Birim Başkanı)                                    | + | 2         |
| <b>Diğer Paydaşlar Ara Toplam</b> |                              |                                                                                                                                                         |   | <b>28</b> |
| <b>Toplam Katılımcı Sayısı</b>    |                              |                                                                                                                                                         |   | <b>48</b> |

## SEP Danışma Toplantısından Fotoğraflar, 23 Temmuz 2020, Zoom Ekran Görüntüleri

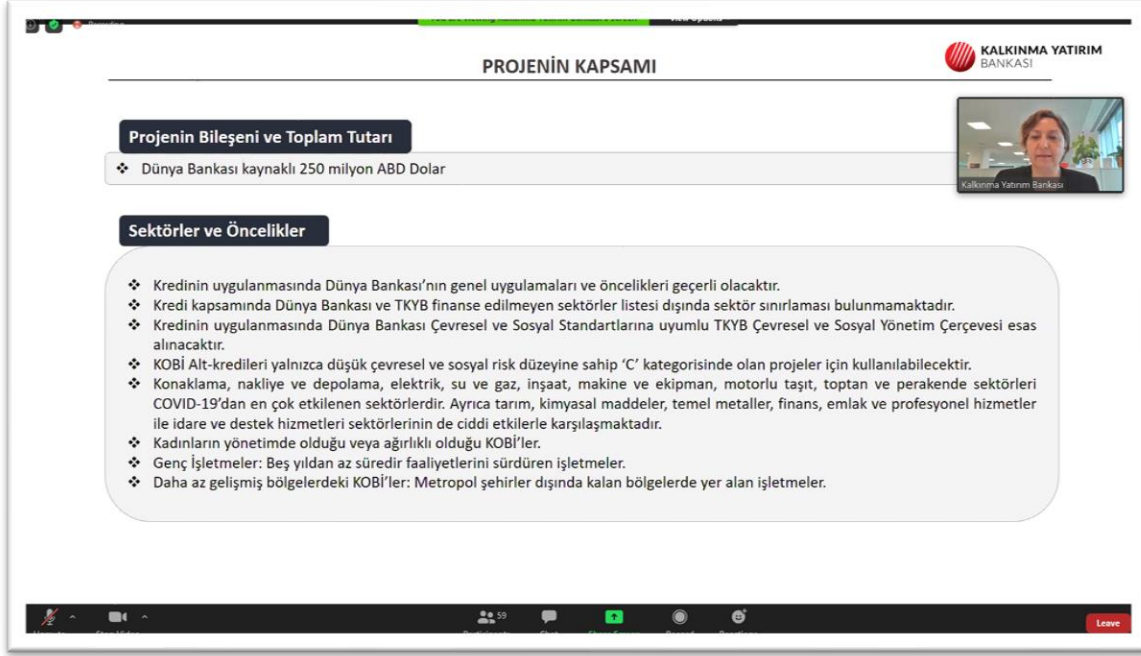
### PROJENİN KAPSAMI

#### Projenin Bileşeni ve Toplam Tutarı

- ❖ Dünya Bankası kaynaklı 250 milyon ABD Dolar

#### Sektörler ve Öncelikler

- ❖ Kredinin uygulanmasında Dünya Bankası'nın genel uygulamaları ve öncelikleri geçerli olacaktır.
- ❖ Kredi kapsamında Dünya Bankası ve TKYB finanse edilmeyen sektörler listesi dışında sektör sınırlaması bulunmamaktadır.
- ❖ Kredinin uygulanmasında Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartlarına uyumlu TKYB Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi esas alınacaktır.
- ❖ KOBİ Alt-kredileri yalnızca düşük çevresel ve sosyal risk düzeyine sahip 'C' kategorisinde olan projeler için kullanılabilir.
- ❖ Konaklama, nakliye ve depolama, elektrik, su ve gaz, inşaat, makine ve ekipman, motorlu taşıt, toptan ve perakende sektörleri COVID-19'dan en çok etkilenen sektörlerdir. Ayrıca tarım, kimyasal maddeler, temel metaller, finans, emlak ve profesyonel hizmetler ile idare ve destek hizmetleri sektörlerinin de ciddi etkilerle karşılaşmaktadır.
- ❖ Kadınların yönetimde olduğu veya ağırlıklı olduğu KOBİ'ler.
- ❖ Genç İşletmeler: Beş yıldan az süredir faaliyetlerini sürdüren işletmeler.
- ❖ Daha az gelişmiş bölgelerdeki KOBİ'ler: Metropol şehirler dışında kalan bölgelerde yer alan işletmeler.



### ARACI FİNANSAL KURULUŞ KREDİSİ GENEL KOŞULLARI

#### Genel Koşullar

- ❖ Bir aracı finansal kuruluşa verilebilecek maksimum kredi tutarı 60 milyon Dolar'dır. Kredi programında Dünya Bankası ile belirlenen kriterleri karşılayan en az 5 aracı finansal kuruluş yer alacaktır.
- ❖ Aracı finansal kuruluş KOBİ alt- kredi riskini üstlenecektir.
- ❖ Aracı finansal kuruluş, alt-kredilerin kullandırılmasında uyguladığı prosedür ve süreçleri Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartlarına uyumlu TKYB Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesine uygun oluşturacaktır.
- ❖ Aracı finansal kuruluş alt-kredi kullandırılmalarına ilişkin sözleşmede belirlenecek içerikte çeyrek dönem raporları hazırlayarak TKYB'na sunacaktır.
- ❖ Tüm KOBİ alt-kredileri TKYB ve Dünya Bankası'nın kullandırım sonrası incelemesine tabi olacak, Dünya Bankası ve/veya TKYB talep ettiğinde saha ziyareti de gerçekleştirilebilecektir.
- ❖ Aracı Finansal Kuruluşun finansal, organizasyonel ve operasyonel kapasitesi yeterli düzeyde olmalıdır.

#### Bankalar

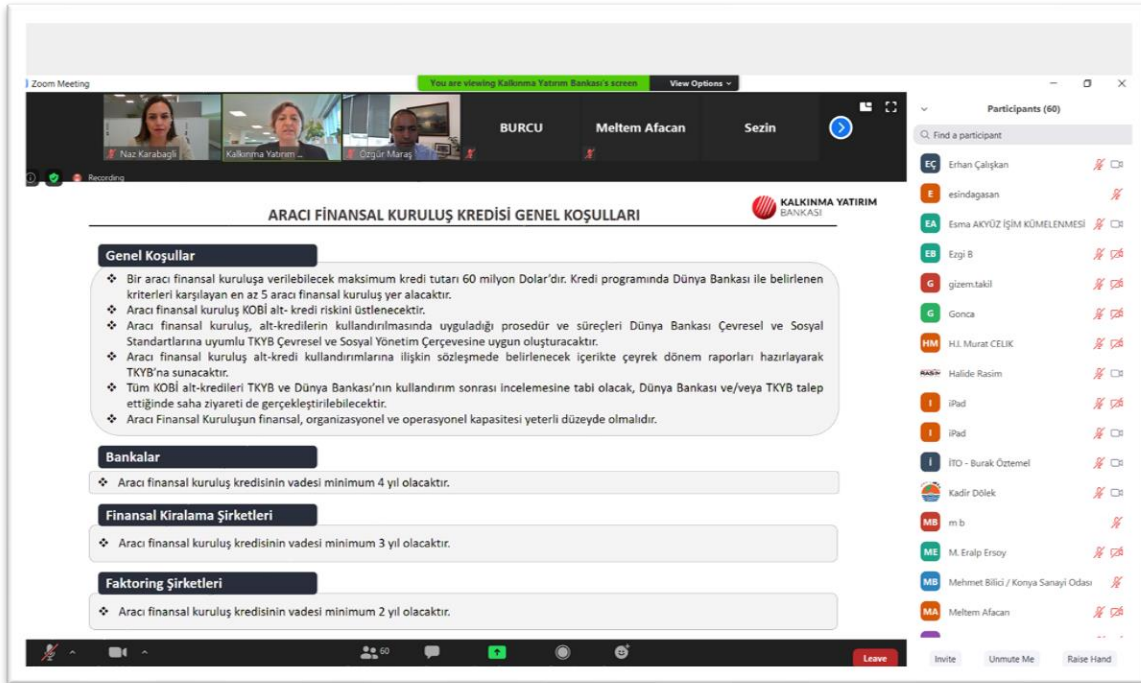
- ❖ Aracı finansal kuruluş kredisinin vadesi minimum 4 yıl olacaktır.

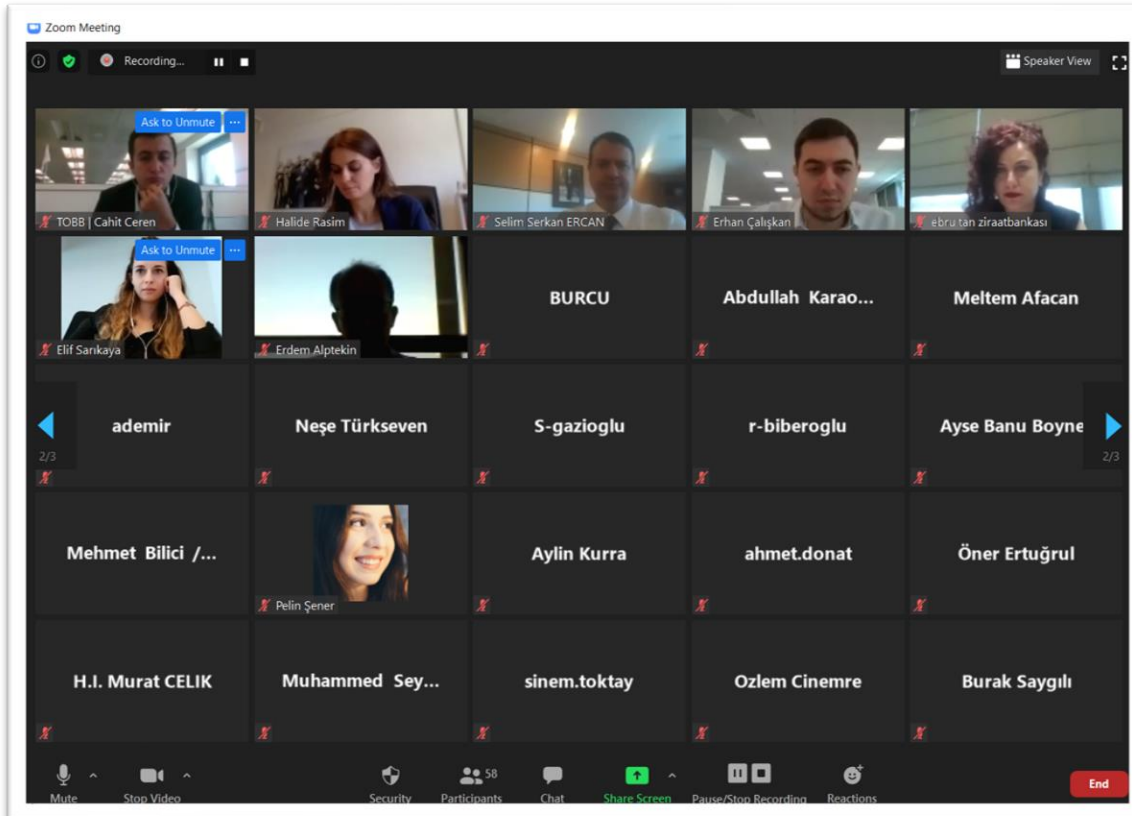
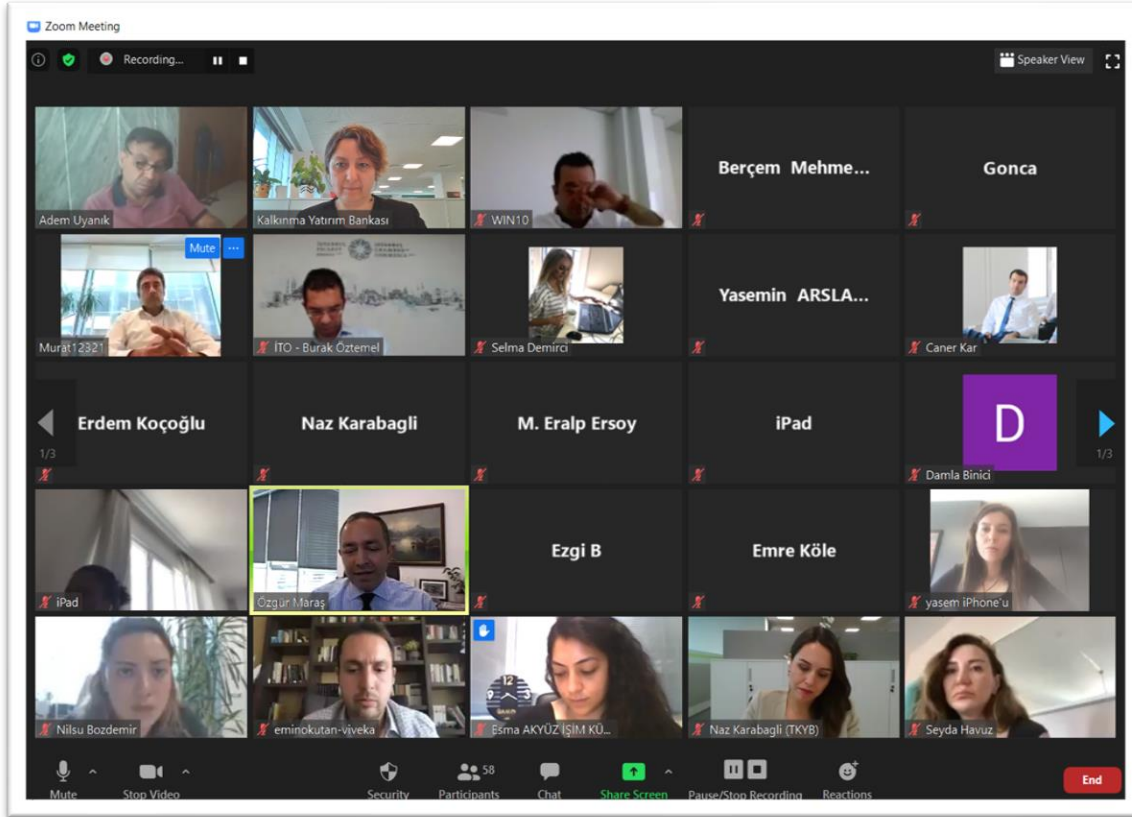
#### Finansal Kiralama Şirketleri

- ❖ Aracı finansal kuruluş kredisinin vadesi minimum 3 yıl olacaktır.

#### Factoring Şirketleri

- ❖ Aracı finansal kuruluş kredisinin vadesi minimum 2 yıl olacaktır.





#### 8.4. Aracı Finansal Kuruluş Paydaşları için Ç&S Risk Değerlendirme Kuralları ve Prosedürleri Çalıştayı

Acil Durum Şirket Desteği Projesinin aracı finansal kuruluş paydaşlarına yönelik olarak çevresel sosyal risk değerlendirme kurallarının ve prosedürlerinin anlatıldığı bir bilgilendirme toplantısı gerçekleştirilmiştir. Toplantı, 18 Ocak 2022 tarihinde saat:14.00-16.00 saat aralığında Zoom üzerinden gerçekleştirilmiştir. Toplantıya Dünya Bankası, Yapı Kredi Bankası, Yapı Kredi Leasing, T. İş Bankası, İş Leasing, Denizbank'tan 56, TKYB'den 19 kişi olmak üzere toplam 75 proje uygulayıcısı personel katılım sağlamıştır.

#### AFK'lar için Çevresel Sosyal Risk Değerlendirme Kuralları ve Prosedürleri Başlıklı 18 Ocak 2022, Toplantısından Zoom Ekran Görüntüsü

The screenshot shows a Zoom meeting interface. The main window displays a presentation slide titled "Bilgilendirme Toplantısı Gündemi" (Information Meeting Agenda) with the following items:

1. TKYB Sürdürülebilirlik ve Çevresel Sosyal Etki Yönetimi Organizasyon Yapımız
2. Dünya Bankası Acil Firma Destek Projesi
  - 2.1 Proje Çevresel ve Sosyal Dokümanları
    - 2.1.1 Çevresel ve Sosyal Taahhüt Planı
    - 2.1.2 Paydaş Katılım Planı
  - 2.2 TKYB Çevresel ve Sosyal Politikası
  - 2.3 Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları
3. Çevresel ve Sosyal Değerlendirme Formu
4. Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı
5. Çevresel ve Sosyal İzleme ve Raporlama Yükümlülükleri
6. Çevresel ve Sosyal Değerlendirme Örnek Çalışma
7. Soru – Cevap

The slide also features the KALKINMA YATIRIM BANKASI logo and an illustration of people in a meeting. The top of the Zoom window shows a gallery view of participants, including Selma Demirci, Erhan Çalışkan, Aysegül Cerci, Gülistan Yalçın, Fatih GÜÇLÜ, and Erdem Emir Er. The right sidebar lists 67 participants, including Selma Demirci, TKYB, Kalkınma İşbirliği ve Topla..., Seda Gazioglu-TKYB, Ali Makal, TKYB, Erhan Çalışkan, Jale IŞIK ŞALVARLI, BEN TERCÖME (Interpreter), Özgün Öz, Ahyed Çağdaş, Alevtina Deniz, Alihan Leki, Alper Caymaz, ALTAN İYİĞÜN, Aysegül Cerci, Bahar, and Baris Guven. The bottom of the window shows Zoom controls like Unmute, Stop Video, Security, Participants, Chat, Share Screen, Record, Interpretation, Reactions, and a Leave button.

Ek 1. Örnek Şikayet Formu ve Şikayet Kapanış Formu

| ŞİKAYET FORMU                                                                      |                                                                               |                            |                           |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Proje Adı                                                                          | Şikayetçi Statüsü (proje paydaşı/proje çalışanı/personel dışı proje çalışanı) |                            | Şikayet Konusu/Kategorisi |
| Şikayeti Alan Kişinin Adı:                                                         |                                                                               |                            | Tarih:                    |
| Unvanı: Bay/Bayan                                                                  |                                                                               |                            |                           |
| ŞİKAYETÇİ İLE İLGİLİ BİLGİLER                                                      |                                                                               | Şikayetin Alınma Yolları   |                           |
| <i>(Şikayetçi kimliğinin gizli kalmasını istiyorsa bu bölüm doldurulmayabilir)</i> |                                                                               |                            |                           |
| Adı                                                                                |                                                                               | Soyadı                     |                           |
| Cinsiyeti                                                                          |                                                                               | Telefon                    | <input type="checkbox"/>  |
| Telefon numarası                                                                   |                                                                               | Bilgilendirme Toplantıları | <input type="checkbox"/>  |
| Adres                                                                              |                                                                               | Ofise Başvuru              | <input type="checkbox"/>  |
| İlçe/Mahalle                                                                       |                                                                               | Posta/e-posta              | <input type="checkbox"/>  |
| E-posta                                                                            |                                                                               | Saha ziyareti              | <input type="checkbox"/>  |
| İmza (mümkünse)                                                                    |                                                                               | Diğer:<br>.....            | <input type="checkbox"/>  |
| ŞİKAYETİN DETAYLARI                                                                |                                                                               |                            |                           |
|                                                                                    |                                                                               |                            |                           |

| ŞİKAYET FORMU                                                                      |  |                                                                               |                          |                            |                          |
|------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Proje Adı                                                                          |  | Şikayetçi Statüsü (proje paydaşı/proje çalışanı/personel dışı proje çalışanı) |                          | Şikayet Konusu/Kategorisi  |                          |
| Şikayeti Alan Kişinin Adı:                                                         |  |                                                                               |                          | Tarih:                     |                          |
| Unvanı: Bay/Bayan                                                                  |  |                                                                               |                          |                            |                          |
| ŞİKAYETÇİ İLE İLGİLİ BİLGİLER                                                      |  |                                                                               | Şikayetin Alınma Yolları |                            |                          |
| <i>(Şikayetçi kimliğinin gizli kalmasını istiyorsa bu bölüm doldurulmayabilir)</i> |  |                                                                               |                          |                            |                          |
| Adı                                                                                |  |                                                                               |                          | Soyadı                     |                          |
| Cinsiyeti                                                                          |  |                                                                               |                          | Telefon                    | <input type="checkbox"/> |
| Telefon numarası                                                                   |  |                                                                               |                          | Bilgilendirme Toplantıları | <input type="checkbox"/> |
| Adres                                                                              |  |                                                                               |                          | Ofise Başvuru              | <input type="checkbox"/> |
| İlçe/Mahalle                                                                       |  |                                                                               |                          | Posta/e-posta              | <input type="checkbox"/> |
| E-posta                                                                            |  |                                                                               |                          | Saha ziyareti              | <input type="checkbox"/> |
| İmza (mümkünse)                                                                    |  |                                                                               |                          | Diğer:<br>.....            | <input type="checkbox"/> |
| ŞİKAYETİN DETAYLARI                                                                |  |                                                                               |                          |                            |                          |
|                                                                                    |  |                                                                               |                          |                            |                          |

| ŞİKAYET KAPANIŞ FORMU                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                      |                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------|
| ŞİKAYETİN DEĞERLENDİRİLMESİ                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                      |                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                      |                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                      |                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                      |                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                      |                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                      |                                |
| Düzeltilici Eylem Gerekli:                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> EVET                        | <input type="checkbox"/> HAYIR |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Lütfen vakayı kapatmak için gereken işlemi açıklayın |                                |
| SONUÇ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                      |                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                      |                                |
| <b>KAPANIŞ</b><br><i>Bu kısım, düzeltici işlem veya dosya kapatıldığında şikayet sahibi ve Şikayet Çözüm Mekanizması Yetkilisi tarafından doldurulacak ve imzalanacaktır. (Şikayet sahibinin imzasını almak yerine dosyanın kapatıldığını teyit etmek için forma alındı belgesi veya diğer destekleyici belgeler eklenebilir.)</i> |                                                      |                                |
| <b>Sorumlu Kişi</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Şikayet Sahibi</b>                                |                                |
| Adı Soyadı                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Adı Soyadı                                           |                                |
| Tarih ve İmza                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Tarih ve İmza (mümkünse)                             |                                |