



KUVEYTÜRK

**KUVEYT TÜRK
KATILIM BANKASI A.Ş.**

ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ	3
2. KAPSAM.....	3
3. TANIMLAR.....	3
4. İLKE VE ESASLARI	4
5. GÖZDEN GEÇİRME	7
6. DENETİM	7
7. YÜRÜRLÜK	7

1. AMAÇ

Bu doküman; Kuveyt Türk tarafından benimsenen kalite, çevre, enerji ve iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemlerine ilişkin politika, ilke ve taahhütlerin uygulanmasına yönelik esasları tanımlamak amacıyla hazırlanmıştır. Bu politika; Kuveyt Türk Katılım Bankası A.Ş.'nin stratejik yönünü desteklemek, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak, risk ve fırsat temelli yönetim anlayışını benimsemek, süreç performansını artırmak ve Entegre Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli geliştirmek amacıyla oluşturulmuştur.

Hedefler:

- Kalite odaklı hizmet sunumu ve müşteri memnuniyetinin sürekli artırılması
- Çevresel etkilerin azaltılması ve enerji verimliliğinin iyileştirilmesi
- Çalışanların sağlığı ve güvenliğinin korunması
- İklim değişikliği risk ve fırsatlarının etkin yönetimi
- Süreç performanslarının sürekli geliştirilmesi
- İlgili taraf memnuniyetinin artırılması
- Yasal ve diğer uygunluk yükümlülüklerinin yerine getirilmesi
- Sürekli iyileştirme kültürünün yaygınlaştırılması

2. KAPSAM

Bu politika, Kuveyt Türk'ün tüm kullanım ve hizmet noktalarını kapsar: Genel Müdürlük, Bankacılık Üssü, hizmet binaları, şubeler, tesisler, ATM'ler ve diğer operasyon alanları.

Politika, tüm paydaşlarla etkileşim içinde kalite, çevre, İSG ve enerji performansına katkıyı artırmayı hedefler. Politika; müşteriler, çalışanlar, hissedarlar, tedarikçiler, resmi kurumlar ve diğer ilgili tarafların beklentilerini dikkate alarak tüm faaliyetlerde uygulanır.

3. TANIMLAR

Çevre: İnsan ve diğer canlıların etkileşimde bulunduğu biyolojik, fiziksel, sosyal, ekonomik ve kültürel ortam.

Çevre Sorunu: İnsan faaliyetlerinden kaynaklanan olumsuz etkiler (kirlilik, biyolojik çeşitlilik kaybı, kaynak sömürüsü vb.)

Çevre Bilinci: Çevreyle dengeli bir ilişki kurabilmek için gereken davranış, tutum ve düşünce.

Sürdürülebilirlik: Faaliyetlerin ekonomik, sosyal ve çevresel açıdan dengeli yürütülmesi ve geleceğe yönelik kaynakların korunması.

Kalite: Ürün, hizmet veya süreçlerin gereklilikleri, müşteri beklentilerini ve ilgili standartları karşılama derecesi.

Entegre Yönetim Sistemi: Kalite, Çevre, Enerji ve İş Sağlığı ve Güvenliği yönetim sistemlerinin ortak süreçler ve yönetim yaklaşımı ile bütünleşik olarak yönetildiği sistemdir.

Risk / Fırsat: Hedeflere ulaşmayı olumsuz etkileyebilecek veya iyileştirme sağlayabilecek durumlar.

Tehlike; Çalışanların, ziyaretçilerin veya paydaşların sağlık ve güvenliğini etkileyebilecek potansiyel kaynaklar.

İlgili Taraf: Kuruluşun faaliyetlerinden etkilenen veya faaliyetlerini etkileyebilecek kişi, kurum veya kuruluşlar.

Enerji Performansı: Enerji verimliliği, enerji kullanımı ve enerji tüketimine ilişkin ölçülebilir sonuçlar.

Süreç Yaklaşımı: Kuruluş faaliyetlerinin birbirleriyle ilişkili süreçler olarak yönetilmesini esas alan yönetim anlayışı.

4. İLKE VE ESASLARI

Entegre Yönetim Sistemi kapsamında, kalite, çevre, enerji ve İSG alanlarındaki tüm uygulamaların etkinliği ve başarısı, tüm çalışanların ortak sorumluluğudur.

Genel Yönetim Yaklaşımı

- Süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünme esas alınarak faaliyetler yönetilir.
- Yönetim sistemi kuruluşun stratejik yönü ile uyumlu olarak uygulanır.
- İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri düzenli olarak değerlendirilir.
- Kararlar objektif veriler ve performans göstergeleri dikkate alınarak alınır.
- Yönetim sistemi kapsamında alınan kararlar, ölçülebilir veriler ve performans analizleri esas alınarak verilir.

a. Kalite Yönetimi:

- Müşteri ihtiyaç ve beklentilerini doğru anlamak ve sürekli olarak karşılamak.

- Süreçlerin etkinliğini ve verimliliğini artırmak, hizmet kalitesini sürekli iyileştirmek.
- Risk ve fırsatları analiz ederek kalite odaklı kararlar almak.
- Tüm paydaşlarla etkili iletişim ve iş birliği sağlamak.
- Çalışanların yetkinliklerini artırmak ve kalite bilincini tüm süreçlere entegre etmek.
- Süreç performansları belirlenen performans göstergeleri aracılığıyla izlenir ve sürekli iyileştirilir.
- Müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik geri bildirimler düzenli olarak analiz edilir ve iyileştirme faaliyetlerine dönüştürülür.

b. Doğal Kaynakların ve Enerjinin Etkin Kullanımı:

- Faaliyetlerimizin çevresel etkilerini kontrol altında tutmak ve doğal kaynak kullanımını verimli hale getirmek.
- Enerji verimliliğini artıracak projeleri teşvik etmek, yenilenebilir enerji uygulamalarını desteklemek.
- Su tasarrufu sağlayan uygulamaları geliştirmek ve dijitalleşme ile kâğıt tüketimini azaltmak.
- Karbon salınımını ve enerji kaynaklı emisyonları azaltmaya yönelik politikaları uygulamak. İsrafin önlenmesi, kaynakların daha verimli kullanılması, atık oluşumunun azaltılması için geri dönüşüm programları ve atık yönetimi politikaları uygular.
- Enerji performansını geliştirmek amacıyla gerekli bilgi ve kaynakların erişilebilir olması sağlanır.
- Enerji performansını etkileyen faaliyetler düzenli olarak izlenir ve değerlendirilir.
- Enerji performansının sürekli iyileştirilmesine yönelik amaç ve hedefler oluşturulur ve düzenli olarak gözden geçirilir.
- Yeni tesis, sistem, ekipman ve süreç tasarımlarında enerji performansı dikkate alınır.

c. Atık Yönetim ve Geri Dönüşüm:

- Atık oluşumunu azaltmak, geri dönüşüm oranlarını artırmak ve israfı önlemek.
- Atıkları ayrıştırmak ve lisanslı firmalar aracılığıyla mevzuata uygun şekilde bertaraf etmek.
- ISO 14001 ve Sıfır Atık Yönetim Sistemi gereklilikleri uygulanır.
- Çevresel etkileri azaltmaya yönelik teknolojik iyileştirmeler desteklenir.

d. İş Ortaklarıyla İş Birliği ve Sürdürülebilir Tedarik Zinciri:

- Tedarikçiler ve iş ortakları ile çevresel ve kalite odaklı sürdürülebilirlik ilkeleri doğrultusunda iş birliği yapmak.
- Satın alma süreçlerinde çevre dostu malzeme ve teknolojileri önceliklendirmek.
- İş ortaklarının sürdürülebilirlik ve kalite performansını izlemek ve geliştirmek.
- Satın alma süreçlerinde kalite, çevre, enerji performansı ve iş sağlığı ve güvenliği kriterleri satın alma kararlarında dikkate alınır.

e. Çalışan Katılımı ve Eğitimi:

- Tüm çalışanları kalite, çevre, enerji ve İSG konularında bilinçlendirmek için eğitim ve iç iletişim faaliyetleri yürütmek.
- Çalışanları süreç iyileştirme, çevre ve enerji dostu uygulamalara katılım için teşvik etmek.
- Çalışan önerilerini değerlendirerek sürekli iyileştirme kültürünü desteklemek.
- Çalışanların ve çalışan temsilcilerinin iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili danışma ve katılımı desteklenir.

f. Çevre Dostu Ürün ve Hizmetler:

- Müşterilere çevreye duyarlı ve kaliteli finansal ürünler sunmak.
- Sürdürülebilir tarım, yenilenebilir enerji, enerji verimliliği ve çevresel projelere destek sağlamak.
- Müşterilerde sürdürülebilirlik ve kalite farkındalığını artırmak.

g. Yönetim Taahhütleri:

- Uygulanabilir yasal ve diğer şartların yerine getirilmesini taahhüt eder.
- Entegre Yönetim Sistemi'nin sürekli iyileştirilmesini taahhüt eder.
- Enerji performansının sürekli iyileştirilmesini destekler.
- Enerji verimliliğini artıracak ürün ve hizmetlerin satın alınmasını teşvik eder.
- İş kazalarını ve meslek hastalıklarını önlemeyi taahhüt eder.
- Güvenli ve sağlıklı çalışma ortamı sağlar.
- Belirlenen amaç ve hedefler doğrultusunda performansın izlenmesini sağlar.
- Politikanın tüm çalışanlara duyurulmasını ve ilgili taraflara açık olmasını sağlar.
- Entegre Yönetim Sisteminin kuruluşun stratejik yönü ile uyumunu sürdürmeyi taahhüt eder.
- Yönetim sisteminin etkinliği için gerekli insan kaynağı, altyapı, teknoloji ve finansal kaynakları sağlamayı taahhüt eder.

- Risk ve fırsatların yönetim sistemine entegre edilmesini sağlar.
- Yönetim sisteminin etkinliğinin izlenmesi amacıyla performans göstergelerini düzenli olarak gözden geçirir.
- Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları aracılığıyla sistemin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini değerlendirir.

h. Risk ve Fırsat Yönetimi:

- Yönetim sistemini etkileyebilecek risk ve fırsatlar sistematik olarak belirlenir ve değerlendirilir.
- Riskleri azaltmaya ve fırsatları değerlendirmeye yönelik faaliyetler planlanır.
- Risk ve fırsat yönetimi süreçlerin ayrılmaz bir parçası olarak uygulanır
- Risk ve fırsatlara ilişkin faaliyetlerin etkinliği düzenli olarak izlenir ve gözden geçirilir.

5. GÖZDEN GEÇİRME

- Politika, yılda en az bir kez çalışma grupları ve ilgili departmanlar tarafından gözden geçirilir
- Gerekli görüldüğünde güncellenir ve Yönetim Kurulu onayı ile yürürlüğe girer.
- Politika, uygunluk yükümlülükleri, risk ve fırsatlar ile stratejik yön doğrultusunda değerlendirilir.
- Politikanın kuruluşun stratejik yönü, iç ve dış hususlar ile ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda uygunluğu değerlendirilir.
- Politika revizyonları gerektiğinde çalışanlara ve ilgili taraflara duyurulur.

6. DENETİM

- Politika hükümlerine uyum, düzenli iç denetimler aracılığıyla sağlanır
- Bulgular etki ve öncelik kriterlerine göre sınıflandırılır
- Eylem planları çalışma grupları ve ilgili departmanlarla iş birliği içinde hazırlanır ve uygulanır.
- İç tetkik, Yönetimin Gözden Geçirmesi ve performans değerlendirme sonuçları politika hedeflerinin gerçekleştirilmesi açısından değerlendirilir.
- Tespit edilen uygunsuzluklar için gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır ve etkinliği doğrulanır.

7. YÜRÜRLÜK

- Politika, Yönetim Kurulu onayı ile yürürlüğe girer
- Politika, Banka intranetinde çalışanların erişimine açık tutulur ve uygun görülen bölümleri internet sitesi aracılığıyla ilgili tarafların erişimine sunulur.