

**YAPI KREDİ
SORUMLU
KREDİLENDİRME
BEYANI**

 **YapıKredi**

YAPI KREDİ SORUMLU KREDİLENDİRME BEYANI

Amaç

Yapı Kredi, sürdürülebilir kârlılık ve sorumlu bankacılık anlayışı çerçevesinde sorumlu kredileendirme prensiplerini oluşturmuştur. Banka, müşterilerine, ihtiyaçlarını karşılayacak, refahlarını artıracak finansal ürün ve hizmetleri sunarken onları doğru bilgilendirmeyi, şeffaf ve adil bir hizmet anlayışı benimsemeyi, finansal okur yazarlıklarını artırmayı ilke edinir. Sorumlu kredileendirme anlayışı tüm bireysel ve tüketici kredi faaliyetleri için geçerlidir. Bu prensiplerin uygulanması ve gözetilmesi Banka üst yönetiminin sorumluluğu altındadır.

Yapı Kredi, müşterilerine finansal ürün ve hizmetlerin doğru anlaşılabilmesi için gerekli bilgiyi şeffaf bir şekilde sunar.

Ürünle ilgili temel bilgiler kolay anlaşılır bir formatta sunulur. Ürün veya hizmetin anlaşılabilirliğini azaltabilecek gereksiz teknik detaylara yer verilmez. Ürünlerin karşılaştırılabilir olmasına özen gösterilir. Ürünün fiyatı, maliyeti, ödeme koşulları, borcun ödenememe hallerinde Bankanın olası yaptırımları açık ve kolay anlaşılır şekilde, yazılı ve sözlü olarak müşteriye sunulur. Müşterilerin bilinçli seçimler yapabilmesi için gerekli koşullar sağlanır.

Yapı Kredi, toplumun finansal okur yazarlığını artırıcı faaliyetlerde bulunur.

Finansal okur yazarlık, finansal hizmetlerden faydalanabilmek için önemli bir ön koşuldur. Bu sayede müşteriler bilinçli tercihler yapabilir. Özellikle tüketici kredilerinde çok sayıda ürün alternatifi arasında doğru seçimi yapabilmek, tüketicinin refahı için önemlidir. Bu nedenle Yapı Kredi, müşterilerinin ve tüm toplumun finansal okur yazarlığını artırıcı faaliyetleri hayata geçirmeyi hedefler.

Yapı Kredi, ürün ve hizmetlerini tanıttığı reklamlarında doğru ve yeterli bilgi vermeyi ve yanıltıcı bir dil kullanmamayı taahhüt eder.

Pek çok tüketici finansal ürünler hakkındaki ilk bilgiyi çeşitli mecralarda yayınlanan reklam ve tanıtlardan elde eder. Bu nedenle ürün ve hizmetler hakkında doğru bilgi sunmak, sorumlu kredi verme anlayışının temel ilkelerindedir.

Yapı Kredi, müşterilerinin finansal durumlarını analiz ederek uygun kredi seçeneklerini sunar.

Yapı Kredi müşterilerinin kredibilitesinin anlaşılması için kapsamlı risk değerlendirme sistemleri kullanılır. Sorumlu kredi verme prensipleri doğrultusunda tüm müşterilere adil davranılır. Müşteri gelir beyanı, istihdam belgeleri, kredi geçmişi, mevcut varlıkları ve borçları incelenerek müşterinin ödeyebileceği kadar borçlanması sağlanır.

Yapı Kredi, dezavantajlı grupların finansal hizmetlere erişimini artırmaya yönelik ürünler geliştirir ve bu konuyla ilgili hedefler belirler.

Yapı Kredi, "aşırı borçluluğu" önlemek için gerekli özeni ve gayreti gösterir.

Aşırı borçluluk alınan kredi hizmetinin müşteri tarafından net anlaşılabilmesi veya borçlunun finansal okur-yazarlığının yetersizliği nedeniyle oluşabilir. Yapı Kredi, müşterilerin doğru bilgiye erişmesi ve bilinçlendirilmesi kapsamında bu tip sorunların ortadan kalkması için çözümler üretir.

Yapı Kredi, müşterilerinin ihtiyaçlarına uygun finansal çözümler sunar.

Yapı Kredi, müşterinin faydasını gözeterek müşteriye ihtiyaçlarına uygun ürünü ve hizmeti sunmayı amaçlar. Bu düşünceyle müşterinin kredibilitesinin yanı sıra finansal ihtiyaçları ve beklentileri de analiz edilerek doğru ürünü seçmesine yardımcı olunur.

Yapı Kredi, hizmetlerini sunarken “sorumlu kredi” ilkeleri ışığında hareket eder.

Müşterileri krediler hakkında bilgilendirmekle yükümlü Yapı Kredi personeline, ürün ve hizmetler ve müşteri hakları konusunda kapsamlı eğitimler sunulur. Kredi onay yetkisi, gerekli beceri ve deneyime sahip çalışanlara verilir. Kredi onay, satış ve ilişki yönetimine dair sorumluluklar, kredi verme süreçlerinde bağımsızlığı sağlayacak şekilde ayrılmıştır. Kredi riski politikaları, sorumlu kredi verme anlayışı çerçevesinde ve yasal gereksinimleri gözeterek şekilde hazırlanır. İlgili prosedürlerin uygulanıp uygulanmadığı düzenli saha denetimleriyle takip edilir.

Yapı Kredi, tüketici kredilerinde uygulanan azami faiz oranlarını belirlemiştir. Bu oranlar, Banka ve BDDK internet sitesinde yayınlanarak ve şubelerde ilan edilerek kamuoyu ile paylaşılır.

Yapı Kredi, müşterilerinin finansal zorluğa düşmemesi için önlemler alır.

Yapı Kredi, müşterilerine kredi ödemelerini zamanlı bir şekilde hatırlatır. Bu sayede gecikme faizinin önüne geçilmeye çalışılır. Kredi ödemelerinin gecikmesi durumunda müşteriyle birlikte ortak çözümler bulmak için gayret gösterir. Müşterinin mevcut ödeme planına ağırlıklı olarak uyum sağlamak zorlandığı görülürse, aktif olarak taksit tutarları düşürülerek müşteriye ödeme gücü kazandırmak amacıyla vade uzatımı teklif edilebilir. Daha erken bir gecikme durumunda müşteri ödeme gücünün olmadığı ve ödemekte zorlandığı gerekçeleriyle borç yapılandırma talebinde bulunursa, bu talep değerlendirmeye alınarak ödeme kolaylığı sağlamak için yapılandırma yoluna gidilebilir. Erken uyarı sistemleri kapsamında, Risk Yönetimi, belirli risk kriterlerini dikkate alarak ödeme sorunu yaşayacağını öngördüğü müşteri gruplarını belirleyebilir. Gecikmesi olmasa dahi, bu müşteri gruplarına ödeme kolaylığı sağlamak amacıyla vade uzatımı veya kart borcuna karşılık bireysel kredi teklifinde bulunabilir. Böylelikle müşteri henüz ödeme sorunu yaşamadan kısa/orta vadede öngörülen sorunların giderilmesi sağlanır. Banka, müşteri tasarrufu dışında gelişen doğal afet gibi mücbir durumlarda kolaylaştırıcı seçenekler sunularak müşteri mağduriyetlerinin önlenmesine gayret gösterir.

Yapı Kredi, sorumlu kredi anlayışı çerçevesinde müşteri şikayetlerini değerlendirecek sistemler kurar.

Yapı Kredi, müşteri odaklı yaklaşımı çerçevesinde, sürdürülebilirliğin yalnızca yüksek müşteri memnuniyetiyle ve bağlılığıyla başarılabilirliğinin farkındadır. Dolayısıyla, sistem ve süreçlerin sürekli iyileştirilmesini sağlamak amacıyla Banka genelinde müşteri geri bildirimlerini ve şikâyetlerini izleyen ve analiz eden özel bir ekip kurulmuştur. Bu ekip, uluslararası standartlarda yüksek bir seviyeyi ifade eden ISO 10002 Kalite Sertifikası'na sahiptir. Yapı Kredi, müşterilerinin öneri ve şikâyetlerinin toplanması için çeşitli iletişim mecraları kullanır. Banka, müşterilerine yönelik özel hizmet hattı [444 0 440], kurumsal web sitelerinde özel bir bölüm, Twitter hesabı [@YapıKrediHizmet] ve yazılı şikâyetler için posta adresi olmak üzere çok çeşitli geri bildirim kanallarına sahiptir. İletilen şikâyetler Banka tarafından incelenir ve sonuçları hakkında müşteriler bilgilendirilir.

Yapı Kredi, müşteri deneyimi ve memnuniyetini üst düzey yöneticilerinin sorumluluğunda yürütür.

Yapı Kredi, hizmet kalitesini ve müşteri deneyimini daha da iyileştirmek amacıyla Müşteri Deneyimi Komitesi'ni kurmuştur. Komite'ye; Alternatif Dağıtım Kanalları, Perakende Bankacılık, Uyum ve İç Kontrol, Bilişim Teknolojileri ve Operasyon, Finansal Planlama ve Mali İşler Genel Müdür Yardımcıları daimi üye olarak, Hukuk Yönetimi ve Kurumsal İletişim Genel Müdür Yardımcıları ise gündem maddeleri doğrultusunda katılım sağlamaktadır.