

QNB Türkiye Sorumlu Pazarlama Beyanı

1. Taahhüdümüz
2. Amaç ve Kapsam
3. Kapsam ve Hedef Kitle
4. İç ve Uluslararası Standartlar
5. Yol Gösterici İlkeler
 - 5.1 Şeffaflık ve Dürüstlük
 - 5.2 Adillik ve Erişilebilirlik
 - 5.3 Müşteri Farkındalığının Artırılması
 - 5.4 Saygı ve Nezaket
 - 5.5 Veri Gizliliği ve Gizlilik İlkesi
 - 5.6 Düzenleyici Standartlara Uyum
 - 5.7 Sürdürülebilirlik ve Çevresel Sorumluluk
6. Belirli Segmentlere Yönelik Pazarlama
7. İzleme ve Geri Bildirim
8. Çalışan Sorumlulukları ve Eğitim
9. Gözden Geçirme ve Güncellemeler

Özet Profil

Politika Çerçevesi Kapsamı: QNB Türkiye

Yayın Tarihi: Temmuz 2026

Sürüm: 1.0

QNB Türkiye Sorumlu Pazarlama Beyanı

1. Taahhüdümüz

QNB Türkiye, sürdürülebilir değer yaratımını desteklemek amacıyla uzun vadeli çevresel ve sosyal unsurları iş uygulamalarına entegre etmeyi taahhüt eder. Sorumlu iş uygulamalarını benimseyerek ve finansman faaliyetlerimiz aracılığıyla sürdürülebilirliği teşvik ederek toplumda önemli bir rol oynadığımızın bilincindeyiz.

2. Amaç ve Kapsam

QNB Türkiye; müşteriler, çalışanlar, yatırımcılar ve tedarikçiler için tercih edilen bir kurum olma vizyonuna sahiptir. İşbu Sorumlu Pazarlama Beyanı, bireysel ve perakende bankacılık müşterilerine yönelik pazarlama iletişimlerinde benimsediğimiz sorumlu pazarlama yaklaşımını ve bu iletişimlerde esas aldığımız temel ilke ve standartları ortaya koymaktadır. Amacımız; güven oluşturmak, finansal okuryazarlığı teşvik etmek ve ürün ile hizmetlerimizi müşterilerimizi güçlendiren ve onlara saygı duyan bir anlayışla sunmaktır. Bu Beyan; basılı, dijital, yayın, açık hava reklamları, şube içi promosyonlar, sponsorluklar ve müşteri iletişimleri dâhil olmak üzere tüm kanallardaki pazarlama iletişimleri ve faaliyetleri için geçerlidir.

3. Kapsam ve Hedef Kitle

Bu Beyan, perakende bankacılık ürünlerinin pazarlanması kapsar. Hedef kitle, QNB Türkiye'nin perakende ürün/hizmet müşterileridir.

4. İç ve Uluslararası Standartlar

Bu Beyan çerçevesi, aşağıda belirtilen mevcut QNB Türkiye politika ve çerçeveleri ile uyumlu şekilde hazırlanmış ve uygulanmaktadır:

- QNB Türkiye Çalışan Davranış Kuralları Prosedürü
- QNB Türkiye Sürdürülebilirlik Politikası
- Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Politikası
- Bankamız Tarafından Yayınlanan Duyuru, Reklam ve Pazarlama Faaliyetlerinde Uyulacak Kurallara İlişkin Talimat

5. Yol Gösterici İlkeler

5.1 Şeffaflık ve Dürüstlük

QNB Türkiye, müşteri ilişkilerini güven temelli ve sürdürülebilir şekilde geliştirmeye devam etmektedir. Banka, tüm bilgilendirme süreçlerinde şeffaflık ve doğruluğu ön planda tutarak, müşterilerin bilinçli kararlar almasını desteklemektedir. İletişim ve pazarlama faaliyetleri, yasal gereklilikler ve Banka iç politikaları doğrultusunda yürütülmekte, yanıltıcı bilgilendirmeyi önlemek için gerekli kontroller sürekli uygulanmaktadır.

QNB Türkiye Sorumlu Pazarlama Beyanı

Banka, pazarlama stratejilerini sosyal sürdürülebilirlik hedefleriyle uyumlu şekilde planlamakta, müşterilere sunulan ürün ve hizmetlere ilişkin bilgilerin yanıltıcı olmamasına büyük önem verilmektedir. Çevreci veya enerji verimli ürünlerin tanıtımını net bir biçimde yapmaktadır.

- a) Pazarlama materyalleri açık, doğru ve kolay anlaşılır bilgiler sunacaktır.
- b) Şartlar, koşullar, ücretler ve temel riskler gizlenmeyecek veya belirsiz hale getirilmeyecektir.
- c) Kampanyaların geçerlilik başlangıç ve bitiş tarihleri açıkça belirtilecektir.
- d) Yanıltıcı ifadelerden veya abartılı iddialardan kaçınılacaktır.
- e) Tüm ürün pazarlama materyalleri; ilgili ürün veya hizmette bulunan önemli riskleri, ayrıca ilgili ücret ve komisyonları açıkça belirterek şeffaflık ve dürüstlüğü teşvik edecektir.
- f) Sürdürülebilirlik özellikleri taşıyan ürünlerin pazarlama materyallerinde; 'yeşil', 'çevre dostu' veya 'sürdürülebilir' gibi genel içerikli kavram ve ibareler, herhangi bir açıklama yapılmadan kullanılamaz. Bu tür çevresel beyanlarda, söz konusu özelliğin ürün veya hizmetin yaşam döngüsünün hangi aşamasına (üretim, kullanım, bertaraf vb.) ilişkin olduğu açıkça belirtilmek zorundadır. Ayrıca, reklamlarda yer alan tüm çevresel beyanlar ve iddialar; yetkili kurum ve kuruluşlar, üniversitelerin ilgili bölümleri veya akredite/bağımsız araştırma, test ve değerlendirme kuruluşlarından alınan geçerli sertifika ve belgelerle ispatlanması sağlanacaktır. Bu beyanlar, Sürdürülebilir Finans ve Ürün Çerçevemizde (Sustainable Finance and Product Framework) yer alan tanım ve kriterlere tam uyumlu olacak şekilde, müşterilerimizin ürünün gerçek çevresel ve sosyal etkilerini doğrulanabilir verilerle değerlendirmesine olanak tanıyacak şeffaflıkta sunulacaktır.

5.2 Adillik ve Erişilebilirlik

- a) Ürünler ve promosyonlar, adil bir şekilde hedeflenecek ve finansal okuryazarlık konusunda desteğe ihtiyaç duyan veya hassas müşteri gruplarını (örneğin, finansal olarak deneyimsiz, yaşlı veya genç) istismar etmeyecektir.
- b) Dil, farklı kültürel ve sosyal arka planları dikkate alacak şekilde kapsayıcı ve nazik olacaktır.
- c) Kapsayıcılığı sağlamak için, mümkün olan yerlerde pazarlama içeriğini birden fazla formatta ve dilde sunulacaktır.
- d) Müşterilere, şubelerimiz, 7/24 çağrı merkezimiz ve web sitemiz aracılığıyla şikayetlerini anında iletebilecekleri veya geri bildirimde bulunabilecekleri bir platform sağlanacaktır; burada müşteriler herhangi bir soru veya anlaşmazlıkla ilgili zamanında çözümler sunulacaktır.
- e) Şüpheli veya sahtekarlık içeren işlemlerin hızlı bir şekilde bildirilmesi için, öncelikli bağlantı haklarına sahip özel bir çağrı merkezi hattı ve resmi şikayetler için ayrı bir hat sağlanmaktadır.

5.3 Müşteri Farkındalığının Artırılması

- a) Pazarlama kampanyaları, müşterilerin sağlıklı finansal kararlar almasına yardımcı olacak şekilde bilgilendirmeyi amaçlayacaktır.
- b) Müşteriler, yalnızca satışları artıran ürünlere değil, gerçek ihtiyaçlarına uygun ürünlere yönlendirilecektir.

QNB Türkiye Sorumlu Pazarlama Beyanı

c) Müşterilerin farkındalığını artırmak amacıyla, çevrimiçi dolandırıcılık ve siber suçlar konusunda bilgilendirilecektir.

d) Müşterilere; şifreler, kart PIN kodları ve tek kullanımlık şifreler (OTP) gibi hassas bilgileri telefon, e-posta veya SMS dahil hiçbir kanal üzerinden paylaşmamaları ve herhangi bir bağlantıya tıklamamaları gerektiği bildirilecektir. Herhangi bir iletişimin doğruluğu konusunda şüphe duymaları halinde derhal banka ile iletişime geçmeleri teşvik edilecektir.

5.4 Saygı ve Nezaket

a) Tüm iletişimler profesyonel, saygılı ve müşterilerimizin zamanına duyarlı şekilde gerçekleştirilecektir.

b) Kullanılan tüm görsellerde, dilde ve promosyon mesajlarında insanlık değerlerine saygı korunacaktır.

c) Doğrudan pazarlama faaliyetlerinde; iletişim sıklığı, kanal tercihleri ve iletişimden çıkma taleplerine saygı gösterilecektir.

5.5 Veri Gizliliği ve Gizlilik İlkesi

a) Pazarlama amacıyla kullanılan müşteri sırrı niteliğindeki bilgiler veya kişisel veriler; Sırta İlişkin Bilgilerin Açıklanmasına Dair Yönetmelik, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve ilgili mevzuatta belirlenen sır saklama ve veri gizliliği ilkelerinin korunmasını sağlayacak şekilde, iç veri koruma politikalarına tam uyumla işlenecek ve korunacaktır.

b) Müşteri sırrı/kişisel veri kapsamındaki bilgileri, yasal düzenlemenin izin verdiği istisnai durumlar haricinde müşteri talimatı/açık rıza olmaksızın pazarlama amacıyla üçüncü taraflarla paylaşılmayacaktır.

5.6 Düzenleyici Standartlara Uyum

a) Tüm pazarlama faaliyetleri, faaliyet gösterilen ülkelerde yürürlükte bulunan, yasal düzenlemelere uygun olarak gerçekleştirilecektir.

b) Pazarlama materyalleri yayımlanmadan önce Yasal Uyum ve gerekli olması halinde Hukuk Bölümleri tarafından incelenip görüşleri alınacaktır.

5.7 Sürdürülebilirlik ve Çevresel Sorumluluk

a) Pazarlama faaliyetlerimizin çevresel etkisini azaltmak amacıyla sürdürülebilir uygulamalara öncelik vermeyi taahhüt ediyoruz.

b) Mümkün olan her durumda, atığı azaltmak ve karbon ayak izimizi düşürmek amacıyla basılı iletişim yerine dijital kanallar tercih edilecektir.

c) Büyük ölçekli kampanya ve etkinliklerin çevresel etkileri değerlendirilecek ve uygulama süreçlerinde çevre dostu alternatifler tercih edilmeye çalışılacaktır.

QNB Türkiye Sorumlu Pazarlama Beyanı

d) Sürdürülebilirlik mesajlarımız; bankanın genel çevresel, sosyal ve yönetim (ESG) hedefleriyle uyumlu, samimi ve gerçekçi olacak; “greenwashing” (yeşil aklama) veya yüzeysel iddialardan kaçınılacaktır.

e) "Sürdürülebilirlik" ile ilgili "yeşil", "sürdürülebilir", "sürdürülebilirlik bağlantılı", "dönüşüm", "net sıfır", "karbon nötr" ve "iklim nötr" gibi terimler, yalnızca QNB Group Sürdürülebilir Finans ve Ürün Çerçevesi (SFPF), onaylanmış metodolojiler veya kabul görmüş standartlar tarafından desteklendiğinde kullanılacaktır. Yanıltıcı veya doğrulanamaz sürdürülebilirlik iddialarından kaçınılacaktır.

f) "Lider", "ilk" veya "sınıfının en iyisi" gibi karşılaştırmalı ifadeler; açık, doğrulanabilir ve güncel kriterlere dayandırılacak, uygun durumlarda karşılaştırmının kapsamı, dönemi ve kaynağı belirtilecektir.

g) Sürdürülebilirlik temalı iletişim çalışmalarına yönelik metinler, QNB Group Sürdürülebilir Finans ve Ürün Çerçevesi (SFPF) doğrultusunda hazırlanacak ve yayımlanmadan önce Sürdürülebilirlik ekipleri ile ilgili iş birimleri tarafından incelenecektir.

6. Belirli Segmentlere Yönelik Pazarlama

a) Emekliler

- QNB, emekli müşterilere yönelik emekli maaşı taşıma kampanyaları, emekli promosyonları ve emeklilere özel bankacılık avantajları sunmaktadır.
- Pazarlama iletişimlerinde emeklilere özel ürün, hizmet ve dönemsel kampanyalar öne çıkarılmaktadır.
- İletişimlerde sadelik, güvenlik ve erişilebilirlik esas alınmaktadır.

b) Engelsiz Bankacılık

- QNB, Engelsiz Bankacılık uygulamaları kapsamında engelli bireylerin bankacılık hizmetlerine eşit ve kolay erişimini desteklemektedir.
- Pazarlama iletişimlerinde erişilebilir bankacılık hizmetleri ve kapsayıcı müşteri deneyimi ön plana çıkarılmaktadır.

c) Meslek Grupları

- QNB, belirli meslek gruplarına yönelik özel bankacılık çözümleri sunmaktadır.
- Bu kapsamda Doktor Bankacılığı ve Hemşire Bankacılığı programları ile ilgili meslek gruplarının ihtiyaçlarına yönelik ürünler, avantajlar ve dönemsel kampanyalar sunulmaktadır.
- Pazarlama iletişimlerinde ilgili meslek gruplarının finansal ihtiyaçlarına uygun çözümler ve avantajlar vurgulanmaktadır.

7. İzleme ve Geri Bildirim

a) Pazarlama kampanyalarımızın etkisini aktif olarak izleyecek ve müşteri geri bildirimlerini memnuniyetle karşılayacağız.

b) Yanıltıcı veya uygun olmayan pazarlama ile ilgili herhangi bir endişe, derhal araştırılacaktır.

QNB Türkiye Sorumlu Pazarlama Beyanı

c) Geri bildirimler veya analizler; adillik, açıklık ya da kapsayıcılık açısından potansiyel sorunlar ortaya koyduğunda kampanyalarda gerekli düzenlemeler yapılacaktır.

8. Çalışan Sorumlulukları ve Eğitim

Sorumlu pazarlama yaklaşımı doğrultusunda; pazarlama, satış ve müşteri iletişimi süreçlerinde görev alan çalışanların şeffaf ve müşteri odaklı karar alma yetkinliklerini güçlendirmeye yönelik eğitim ve gelişim programları düzenlenmektedir. Program içerikleri, bankanın strateji ve hedefleri doğrultusunda düzenli olarak gözden geçirilir ve güncellenir; bu sayede sürdürülebilir bir öğrenme kültürü desteklenmektedir.

9. Gözden Geçirme ve Güncellemeler

Bu Beyan, düzenlemelerde, müşteri beklentilerinde veya iş stratejisinde önemli değişikliklerin meydana gelmesi halinde ya da en az yılda bir kez Kitle Segment Pazarlama ve Strateji Yönetimi ekibi tarafından gözden geçirilecektir.

Uyarı

Bu yayında yer alan bilgiler ("Bilgiler"), QNB Bank A.Ş. ("QNB Türkiye") tarafından hazırlanmıştır. Bilgiler, güvenilir olduğu varsayılan kaynaklardan temin edilmiştir. Ancak QNB Türkiye, bilgilerin doğruluğu, eksiksizliği veya güvenilirliği konusunda açık ya da zımni hiçbir garanti, beyan veya taahhütte bulunmaz ve bilgilerde yer alan hata veya eksikliklerden dolayı (ihmal dahil olmak üzere) hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz. QNB Türkiye, bilgilerle ilgili olarak satılabilirlik veya belirli bir amaca uygunluk dahil tüm garantileri açıkça reddeder.

Üçüncü taraf internet sitelerine verilen bağlantılar yalnızca okuyucunun kolaylığı amacıyla sağlanmaktadır; QNB Türkiye bu sitelerin içeriklerini onaylamaz, bunlardan sorumlu değildir ve bu sitelerin doğruluğu veya güvenlik kontrolleri konusunda herhangi bir güvence sunmaz. QNB Türkiye, bu bilgiler kapsamında finansal danışman, aracı veya emanetçi sıfatıyla hareket etmemekte; yatırım, hukuk, vergi veya muhasebe danışmanlığı hizmeti sunmamaktadır.

Sunulan bilgiler genel niteliktedir; bu yayında yer alan herhangi bir bilgi veya ürün ile ilgili tavsiye, teklif, tanıtım, talep veya öneri niteliği taşımaz. Bu yayın yalnızca, alıcının bilgileri kendi risk ve sorumluluğu altında bağımsız şekilde değerlendireceği varsayımıyla sunulmaktadır. Yatırım kararı almak için dayanak teşkil etmez. QNB Türkiye, herhangi bir yatırım kararı alınmadan önce bağımsız profesyonel danışmanlardan yatırım, hukuk, vergi veya muhasebe danışmanlığı alınmasını tavsiye eder.

Bu yayında ifade edilen görüşler, yayımlandığı tarih itibarıyla yazarın görüşlerini yansıtmaktadır. Bu görüşler her zaman QNB Türkiye'nin görüşlerini yansıtmayabilir. QNB Türkiye, önceden bildirimde bulunmaksızın herhangi bir bilgiyi değiştirme hakkını saklı tutar. QNB Türkiye, yöneticileri, çalışanları, temsilcileri veya acenteleri; herhangi bir kişinin bu bilgilere güvenmesinden kaynaklanan veya bununla bağlantılı şekilde ortaya çıkabilecek kayıp, zarar, hasar veya masraflar konusunda hiçbir sorumluluk kabul etmez.

Bu yayın ücretsiz olarak dağıtılmaktadır ve QNB Türkiye'nin izni olmaksızın tamamen veya kısmen dağıtılamaz, değiştirilemez, yayımlanamaz, yeniden paylaşılamaz, tekrar kullanılamaz, satılamaz, iletilemez veya çoğaltılamaz. QNB Türkiye'nin bilgisi dahilinde, bu bilgiler Türkiye Cumhuriyet Merkez

QNB Türkiye Sorumlu Pazarlama Beyanı

Bankası, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu veya Türkiye içinde ya da dışında bulunan herhangi bir resmi, yarı resmi, düzenleyici ya da danışmanlık otoritesi tarafından incelenmemiştir ve bilgilerle ilgili olarak QNB Türkiye tarafından herhangi bir onay talep edilmemiş veya alınmamı