

OPTİMA FAKTORİNG A.Ş.
Etik İlkeler Prosedürü



I. Genel Hükümler

1 Amaç

Etik Kurallar, Optima Faktoring A.Ş. çalışanlarının görevlerini yerine getirirken uymaları gereken ilkeleri ve çalışma düzenine ilişkin düzenlemeleri içermektedir. Mesleki faaliyetlerimizi yürütürken, bazı davranış ve tutumlarımızın, sektörün ve şirketin imajını ve itibarını etkileyebileceği bilinciyle, sektöre olan mesleki saygınlık duygusunun sürekliliğinin sağlanması, istikrar ve güvenin korunması sebebiyle, ne iş yaptığımız kadar, o işi nasıl yaptığımız da önemlidir.

2 Kapsam

İşbu Prosedür; Şirketin Genel Müdürlük Tüm Bölümler, Şubeler ve Çalışanlarını kapsamaktadır.

II. Genel ilkeler

Optima Faktoring, mali piyasalarda güven ve istikrarın sağlanması, ekonomik kalkınmanın gereklerini de dikkate alarak, kredi sistemlerinin etkin şekilde çalışmasını sağlar, ekonomide önemli zararlar doğurabilecek işlem ve uygulamaların önlenmesinin yanı sıra toplumsal yararın gözetilmesi ve çevrenin korunması amacıyla aşağıda belirtilen genel ilkeler doğrultusunda faaliyet gösterir.

a. Müşteriyi Tanımak

Müşterilerini tanıyıp, onlarla saygılı ve profesyonel bir şekilde ilgilenip, finansal ihtiyaçlarına uygun ürün ve hizmetler sunar, "Gizlilik ve Veri Güvenliği" ile ilgili hükümleri göz önünde bulundurur.

b. Dürüstlük

Faaliyetlerini yerine getirirken müşterileri, çalışanları, hissedarları ve diğer sektör şirketleri (finansal kiralama, faktoring ve finansman ve Tasarruf Finansman şirketleri), kurum ve kuruluşlar ile olan ilişkilerinde dürüstlük ilkesine bağlı kalır.

c. Tarafsızlık

Çalışanlar ve müşteriler arasında ayırım gözetmez, önyargılı davranışlardan kaçınır. Müşterilere hizmet sunarken ulus, din, finansal ve toplumsal statü, cinsiyet gibi farklılıklar gözetmez.

d. Güvenilirlik

Tüm hizmet ve işlemlerde, müşterilere karşılıklı güven anlayışı içerisinde açık, anlaşılır ve doğru bilgi verir, müşteri hizmetlerini zamanında ve eksiksiz yerine getirir.

e. Şeffaflık

Müşterilerin kaygılarını göz önünde bulundurarak, net, anlaşılır ve doğru bilgilendirmelerde bulunur, sunulan ürün ve hizmetlere ilişkin özellikleri ve riskleri açık ve şeffaf bir şekilde aktarır.

f. Toplumsal Yararın Gözetilmesi ve Çevreye Saygı

Tüm faaliyetlerinde karlılık yanında, toplumsal yararın gözetilmesi ve çevreye saygı ilkeleri ışığında sosyal ve kültürel etkinliklere destek sağlamaya özen gösterir.

g. Suçtan Kaynaklanan Malvarlığı Değerlerinin Aklanması ile Mücadele

Uluslararası normlar ve ulusal mevzuat hükümleri çerçevesinde, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerinin aklanması, yolsuzluk ve benzeri suçlarla mücadeleyi önemli bir ilke olarak benimseyerek, konuyla ilgili diğer kurum ve kuruluşlarla ve yetkili mercilerle işbirliği yapmaya özen gösterir. Bu amaca yönelik gerekli önlemleri alır ve personeli için eğitim programları düzenler.

h. İçerden Öğrenenlerin Ticareti

İçerden öğrenilen bilgilerin kullanımının önlenmesi için gerekli her türlü tedbiri alır.



III. Kamu Kurum ve Kuruluşları İle İlişkiler

Kamu kurum ve kuruluşları ile ilişkilerde, dürüstlük, hesap verebilirlik ve saydamlık ilkeleri doğrultusunda hareket eder, mevzuat gereği denetim ve kontrol amacıyla istenen bilgi, belge ve kayıtların doğru, eksiksiz şekilde ve zamanında iletilmesi konularına özen gösterir.

IV. Sektördeki Diğer Şirketler Arası İlişkiler

3 Bilgi Alışverişi

Mevzuatın izin verdiği ölçüler çerçevesinde, sektördeki diğer şirketler ile her konudaki bilgi alışverişini doğru ve sistematik olarak gerçekleştirir.

4 Personel Hareketleri

Personel istihdamı konusunda haksız rekabete yol açabilecek her türlü uygulamadan kaçınır. İş Kanunu ve ilgili mevzuat hükümleri uyarınca personel istihdamında sözleşme ve hareket serbestisi bulunmakla birlikte, eleman alımlarının diğer şirketlerin hizmetlerini kesintiye uğratmayacak ölçüde olmasına özen gösterir. Eski çalışanları hakkında diğer şirketler tarafından talep edilen bilgileri yanıtlarken objektif ve dürüst davranır.

5 Rekabet

Rekabeti, sektöründeki tüm şirketler arasında özgürce ekonomik kararlar verilebilmeyi sağlayan, mevzuata uygun bir yarış olarak kabul eder, bu nedenle, serbest piyasa ekonomisi içerisinde sürdürdüğü faaliyetlerinde kendi menfaatlerinin yanı sıra,

- Genel olarak finansal kiralama, faktoring ve finansman şirketlerine olan güvenin sürekli olması,
- Sektörlerin gelişimi için çaba sarf edilmesi,
- Ortak menfaatlerin gözetilmesi,

ilkeleri çerçevesinde haksız rekabet oluşturan beyan ve davranışlardan kaçınır.

Bu ilke şirket açısından geçerli olduğu gibi, şirketin yöneticileri ve çalışanlarının beyan ve davranışlarını da içerir.

6 İlan ve Reklamlar

Gerek kendi mali yapısı gerekse ürün ve hizmetlerinin tanıtım ve pazarlamasına ilişkin duyuru, ilan ve reklamlarında, yasal düzenlemelere ve genel ahlaka uygun, dürüst ve gerçekçi davranır, sektörün saygınlığına zarar verebilecek, itibarını zedeleyecek ve kamuoyunda yanlış tanınmasına sebep olabilecek her türlü hareketten kaçınır.

Duyuru, ilan ve reklamlarda sektördeki diğer şirketleri ya da şirketlerin ürün ve hizmetlerini kötüleyen nitelikteki ifade ya da ibarelere yer vermez.



V. Müşteriler İle İlişkiler

7 Müşterilerin Bilgilendirilmesi

Müşterileri, faaliyetlerinin merkezinde yer alır. Müşterileriyle ilişkilerde karşılıklı güven ve değer yaratmak temelleri üzerinde, uzun süreli ilişki kurma hedefiyle hareket eder, sunulan her türlü ürün ve hizmetlere ilişkin olarak, hizmet ilişkisinin her aşamasında ve her konuda, mevzuatta belirtilen sınırlamalara riayet etmek sureti ile doğru, eksiksiz ve zamanında bilgi aktarımı yapar.

8 Müşteri Sırrı

Bilgi ve belge istemeye kanunen açıkça yetkili kişi ve merciler dışında müşterilere ilişkin her türlü bilgi ve belgeleri gizli tutar ve özenle saklar.

9 Hizmet Kalitesi

Hizmet kalitesini; müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin verilecek nitelikli hizmetle karşılanabilmesinin ön koşulu sayarak, bu kavramın iki temel ögesi olan teknolojik altyapı ve nitelikli insan kaynağının, hizmet kalitesinde sürekli gelişime uygun kullanımı için özen gösterir.

Tüm müşterilere aynı kalitede ve aynı düzeyde hizmet sunar. Bununla beraber, hedef pazarın belirlenerek, organizasyonel yapının ve ürün yelpazesinin hedef kitleye göre farklılaştırılması ya da ayrı risk grubundaki müşterilere farklı yaklaşımlarda bulunulması, müşteriler arasında ayırım yapıldığı veya müşterilerin kategorize edildiği şeklinde yorumlanamaz.

10 Müşteri Şikâyetleri

Müşterilerin verilen hizmetlerden kaynaklanan her türlü sorularına cevap verecek bîr sistem kurar ve bu hizmetle ilgili bilgiyi müşterilerine bildirir. Müşteri şikâyetlerinin nedenlerini araştırarak, haklı şikâyetlerin tekrarlanmaması için gereken önlemleri alır. Yakınmalara neden olan hatalı uygulamaların düzeltilmesi ve yinelenmesinin önlenmesi amacı ile çalışanlarını bilgilendirir.

11 Güvenlik

Teknolojik gelişme, değişen hizmet kanalları nedeniyle her türlü hizmet ortamında işlem güvenliğinin sağlanmasına yönelik gerekli teknik ve hukuksal tüm önlemleri alır. Alınan önlemler ve müşteriler tarafından alınması gereken tedbirlere ilişkin olarak müşterilerini bilgilendirir.



VI. Çalışanlar İle İlişkiler

12 Çalışanların Genel Nitelikleri

Çalışanların, görevlerinin gerektirdiği bilgi, birikim ve sorumluluk duygusuna sahip kişilerden oluşmasına özen gösterir.

13 İşe Alma ve Kariyer Gelişimi

Çalışanlar arasında ayırım gözetmeksizin, gerek işe alınmada, gerekse kariyer gelişiminde eşit olanaklar sağlamaya özen gösterir. İnsan kaynaklarını en iyi biçimde yönetme ilkesinden hareketle, çalışanlarına çağın ve mesleğin gerektirdiği bilgi düzeyine ulaşmaları amacıyla eğitim, kurs, seminer ve benzeri olanaklar sağlar. Çalışanlarının mesleki yükselmelerinde; bilgi, yetenek ve kişisel başarı kadar, Şirket ve FKB Etik İlkeleri'ne bağlılık ve anılan ilkelerin uygulanmasındaki özeni de dikkate alır.

14 Temsil İlkeleri ve Çalışma Ortamı

Çalışanların; mesleğin saygınlığına uygun şekilde ve şirketi temsil ettiklerinin bilinci içinde, temiz ve bakımlı olmalarını öngören iç düzenlemeler yapar. Tüm hizmet birimlerinde çalışanların motivasyonunun artırılması ve daha iyi koşullarda hizmet sunulması yönünde önlemler alır, sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamının oluşturulmasını sağlar.

15 Mesai Saatleri

İş yoğunluğuna uygun sayıda çalışan istihdamına özen gösterir, çalışanlarını mesai saatleri içerisinde maksimum verim alma yönünde organize eder, mesai saatleri dışına çıkılmaması ve çalışanların düzenli yıllık izin kullanmaları konularında azami çaba gösterir.

16 Çalışanların Hakları

Çalışanlarının tabi olduğu mevzuat hükümlerinden doğan haklarının zamanında ve eksiksiz olarak sağlanmasına özen gösterir.

17 Çalışanların Müşterilerle İlişkileri

Şirket çalışanlarının; müşterilerle borç-alacak, kefalet gibi etik ilkelerle bağdaşmayan ilişkilere girmelerini, mevcut veya potansiyel müşterilerden hediyeler almalarını, konularını kullanarak, gerek kendi iş ortamlarından gerekse müşterilerinin iş olanaklarından kişisel çıkar sağlamalarını engelleyici iç düzenlemeler yapar.



VII. Çalışanların Uyacakları Meslek Kuralları ve Etik İlkeler

18 Mesleki Kurallar ve Çalışanların uyacakları etik ilkeler

Şirket çalışanları;

- a. Görevlerini yerine getirirken yürürlükteki mevzuata uymak,
- b. Müşterilerini, kendilerine sunulan ürün ve hizmetlerin sağlayacağı fayda ve doğuracağı riskler konusunda bilgilendirmek,
- c. Aynı hizmeti alan müşterilere tarafsız ve adil hizmet sunmak,
- d. Sıfat ve görevleri dolayısıyla şirketlerine ve müşterilerine ait öğrendikleri sırları, bu konuda kanunen açıkça yetkili kılınan mercilerden başkasına açıklamamak,
- e. Çalışma ve davranışlarında şirketin itibar kaybına sebebiyet vermemek,
- f. "Ticari işletme" veya "Esnaf işletmesi" sayılmalarını gerektiren faaliyetlerde bulunmamak,
- g. Adalet, doğruluk, dürüstlük., güvenilirlik ve sosyal sorumluluk prensiplerine aykırı davranışlarda bulunmamak,
- h. Görevlerini gerçekleştirirken diğer çalışanlar ile saygılı ve özenli iletişim kurmak suretiyle ortak amaçlar yönünde işbirliği sağlamak,
- i. Şirkete ait varlıkları ve kaynakları verimsiz ve amaç dışı kullanmamak,
- j. Görev ve sıfatlarını kullanarak, gerek kendi iş ortamlarından gerekse müşterilerinin olanaklarından kişisel çıkar sağlamamak,
- k. Kendilerine yapılan menfaat sağlamaya yönelik teklifleri derhal reddetmek, yetkili makamlara ve amirlerine bildirmek,
- l. Müşterilerle borç-alacak, kefalet gibi etik ilkelerle bağdaşmayan ilişkilere girmemek,
- m. Mevcut veya potansiyel müşterilerden teamül dışında hediyeler almamak,
- n. Hizmetlerin yerine getirilmesi sırasında üstlendikleri görevlerle ilgili olarak hesap verebilme sorumluluğu içinde olmak,

ile yükümlüdürler.

19 Yürürlük

Bu Prosedür ve bu Prosedürde sonradan yapılacak değişiklik ve güncellemeler Yönetim Kurulu Karar tarihi itibarıyla yürürlüğe girecektir.

