

CREDITWEST FAKTORİNG A.Ş.
ETİK DEĞERLER

I- AMAÇ

Creditwest Faktoring A.Ş. Yönetim Kurulu şirket faaliyetlerinin aşağıda belirtilen kurallar çerçevesinde yürütülmesi amacıyla şirket etik kurallarının oluşturulmasına karar vermiştir.

II- SORUMLULUK

Bütün çalışanlarımız etik kurallara uygun çalışmaktan sorumludur. Bu kuralların yürütülmesinden Kurumsal Yönetim Komitesi sorumludur. Kuralların ihlali durumunda disiplin komitesi tarafından yaptırımlar uygulanır.

III- KURALLAR

a) **Dürüstlük**

Şirketimiz, müşterileri, çalışanları, hissedarları, grup şirketleri, diğer kurum ve kuruluşlar ve bütün menfaat sahipleri ile olan ilişkilerinde dürüstlük ilkesine bağlıdır.

b) **Tarafsızlık**

Şirketimiz, faaliyetlerini tam bir tarafsızlıkla yürütür. Çalışanları, müşterileri, pay sahipleri, yatırımcıları ve diğer menfaat sahipleri arasında ayırım yapmaz, önyargılı davranışlardan bulunmaz.

c) **Güvenilirlik**

Ürün ve hizmetlerimizin sunumunda, müşterilerimizle ve diğer ilgili taraflarla ilişkilerimiz karşılıklı güvene dayanır, açık ve anlaşılırdır. Doğru bilgi vermenin, müşteri hizmetlerini zamanında ve eksiksiz yerine getirmenin güvenilirliğin temeli olduğu şirketimizce benimsenmiştir.

d) **Saydamlık**

Müşterilerimiz ve diğer ilgili taraflar, ürün ve hizmetlerimizle ilgili olarak haklar, yükümlülükler, faydalar ve riskler gibi konularda açık ve net biçimde bilgilendirirler.

e) **Toplumsal Yararın Gözetilmesi ve Çevreye Saygı**

Tüm faaliyetlerimizin yürütülmesinde toplumsal yararın gözetilmesi ve çevreye saygı esastır.

f) **Karaparanın Aklanması ile Mücadele**

Şirketimiz, karaparanın aklanması, yolsuzluk ve benzeri suçlarla mücadeleyi önemli bir ilke olarak benimsemiş olup ilgili diğer kurum ve kuruluşlarla ve yetkili mercilerle işbirliği yapmaya özen gösterir. Kendi iç bünyesinde de bu amaca yönelik gerekli önlemleri alır ve personeli için eğitim programları düzenler.

g) **Personel Hareketleri**

Şirketimiz, personel istihdamı konusunda;

- Haksız rekabete yol açabilecek her türlü uygulamadan kaçınır,
- Personel alımlarında diğer kurumların hizmetlerini kesintiye uğratmamaya özen gösterir,
- Personel istihdamında İş Kanuna ve ilgili mevzuat hükümlerine uyar,
- Eski çalışanları hakkında diğer kurumların tarafından talep edilen bilgileri yanıtlarken samimi ve dürüst davranır.
- Herkese eşit başvuru imkanı tanır. Başvurular arasında dil, din, ırk, cinsiyet ayrımcılığı yapmaz. İşin niteliklerine uygun personel seçimi ayrımcılık anlamına gelmez.
- Mobbing ortamını engelleyecek gerekli tedbirleri alır.

h) **Rekabet**

Şirketimiz, rekabeti, aynı sektörde faaliyet gösteren kurumların mevzuata ve genel kabul görmüş ilkelere uygun, kararların özgür bir ortamda alındığı, toplumsal faydayı gözetilen bir yarış olarak kabul ederler. Bu nedenle, serbest piyasa ekonomisi içerisinde sürdürdüğümüz faaliyetlerde kendi menfaatlerimizin yanı sıra,

- Genel olarak faktoring sektörüne olan güvenin sürekli olması,
- Sektörün gelişimi için çaba sarf edilmesi,
- Ortak menfaatlerin gözetilmesi,

ilkeleri çerçevesinde haksız rekabete neden olacak davranışlardan kaçınır. Bu ilke çalışanlarımız tarafından da benimsenmiştir.

i) **İlan ve Reklamlar**

Şirketimiz, gerek idari ve mali konularda gerekse müşterilerimize sunduğumuz ürün ve hizmetlerin pazarlanmasında ve kamuya duyurulmasında, buna ilişkin ilan ve reklamlarda yasalara ve genel kabul görmüş kurallara uygun davranır. İlan, duyuru ve reklamlarımızın içeriği dürüst ve gerçekçi olup mesleğimizin saygınlığını gözetir, rakiplerimizi ve diğer kurumları kötülemekten kaçınır.

j) **Müşterilerin Bilgilendirilmesi**

Ürün ve hizmetlerimizin sunumunda müşterilerimize doğru, eksiksiz ve zamanında bilgi vermek esastır. Çalışanlarımız müşterilere yanlış ya da eksik bilgi vermekten kaçınırlar.

k) **Müşteri Sırrı**

Şirketimiz, müşterilerine ait her türlü bilgiyi saklamakla yükümlüdür. Mevzuat gereğince bilgi ve belge istemeye yetkili kişi ve mercilere yasal olarak verilmesi gereken bilgi ve belgeler bunun dışındadır.

l) **Hizmet Kalitesi**

Ürün ve hizmetlerimizin kalitesi bizim görüntümüz ve gurur kaynağımızdır. Ürünlerimiz, en üst düzeydeki çabalarımızın sonucudur ve pazardaki müşterilerimiz için de en iyisi olmalıdır.

Hizmet halkamız, teknolojik altyapı ve nitelikli insan kaynağımız ile sürekli gelişime uygun bir yapıya kavuşturulmuştur..

Şirketimiz, müşterilerimiz arasında dine, dile, milliyete, cinsiyete vb. dayanan farklılıklar konusunda ayırım yapmaz. Tüm müşterilerine aynı kalitede ve aynı düzeyde hizmet sunmaya gayret eder. Ancak, hedef müşteri kitlesinin belirlenmesi, pazarın organizasyonel yapımıza ve ürün yelpazesine göre farklılaştırılması ya da risk yönetimi anlayışı içinde müşterilerin katagorize edilmesi müşteriler arasında ayırım yapıldığı anlamına gelmemelidir.

m) **Müşteri Şikayetleri**

Şirketimiz, müşterilerinden gelen şikayetleri öncelikle ele almayı ve gidermeyi sağlayacak bir mekanizma oluşturmuştur. Müşteri şikayetlerinin nedenlerinin araştırılması, tekrarına sebebiyet verilmemesi için gerekli önlemlerin alınması, hatalı uygulamaların derhal düzeltilmesi ve çalışanlarımızın bu hususta bilgilendirilmesi hususlarında azami gayreti göstermektedir.

n) **Güvenlik**

Güvenlik kavramı, ürün ve hizmetlerimizin sunumunda her türlü olumsuzluğa karşı gerekli önlemlerin alınmasını ifade eder. Şirketimiz, güvenliğin teknik olarak zarar doğurabilecek her türlü ihlalin engellenmesini de içerdiğini kabul eder.

Şirketimiz açısından, faaliyetlerimizin iş ve işlem güvenliğinin sağlandığı, müşteri mağduriyetinin önlenmesine yönelik gerekli teknik ve hukuksal tüm önlemlerin alındığı bir ortamda yürütülmesi esastır.

Şirketimiz, müşteri malının korunması ve saklaması (kıymetli evrak, sözleşme vb.) ve finansal olanaklar sunulması (faktoring ücreti, komisyon vb.) konularında "güvenlik"ten ödün vermez.

o) **Çalışanların Genel Nitelikleri**

Çalışanlarımız açısından müessesemizin saygınlığı ve toplum içindeki yeri öncelikle gözetilmesi gereken hususlardandır. Bütün çalışanlarımız faaliyetlerini bu esaslar çerçevesinde yürütürler. Şirketimiz, insan kaynağının, görevin gerektirdiği bilgi, birikim ve sorumluluk duygusuna sahip kişilerden oluşmasına özen gösterir.

p) **İşe Alma ve Kariyer Gelişimi**

Şirketimizde eşit koşullarda çalışanlara eşit fırsatlar sağlanır. Çalışanlarımız arasında din, mezhep, cinsiyet vb. farklılıklara bağlı ayrımcılık yapılmaz.

Şirketimiz çalışanlarımızın kişisel gelişimine özel önem verir. Bu amaçla eğitim, kurs, seminer ve benzeri olanaklar sağlamak suretiyle çalışanlarına destek verir.

Şirketimiz, Yönetim Kurulu tarafından belirlenen etik kuralların çalışanlarımız tarafından benimsenmesine özel önem verir. İnsan kaynaklarının oluşumunda etik kurallara uygunluk önemli bir kriterdir.

q) **Temsil İlkeleri ve Çalışma Ortamı**

Çalışanlarımız; her durumda şirketimizi temsil ettiklerinin bilinci içinde hareket ederler ve temiz ve bakımlı giyinmeye özen gösterirler. Şirketimizin çalışanlarımız tarafından en iyi şekilde temsil edilmesi için gerekli düzenlemeler yapılmıştır.

Şirketimiz, iş ortamının sağlıklı, güvenli ve doğal çevreyle uyumlu olması, çalışanların motivasyonunun arttırılması ve daha iyi koşullarda hizmet sunulması yönünden gerekli önlemleri alır, bu hususta çalışanlarının görüşlerine yer verir.

Ürün ve hizmetlerimizin en iyi şekilde sunumunu teminen, şirketimiz, yeter sayıda personel istihdamına özen gösterir, çalışma saatlerinde iş veriminin maksimize edilmesi yönünde gerekli geliştirici önlemleri alır, işlerin mesai saatleri içinde tamamlanmasına önem verir.

Çalışanlarımızın izinlerini düzenli kullanmaları için azami çaba gösterir.

Çalışanlarımız;

- Müşterilerle borç-alacak, kefalet ve müşterek hesap açtırmak gibi etik ilkelerle bağdaşmayan ilişkilere girmezler,
- Müşterilerden ya da gelecekte müşterileri olabilecek şahıslardan hediye almazlar,
- Şirket içindeki konumlarını kişisel çıkar sağlamak amacıyla kullanmazlar, müşterilerinin iş olanaklarından kişisel çıkar sağlamak amacıyla yararlanmazlar,

r) **Kamu Kurum ve Kuruluşları İle İlişkileri**

Şirketimiz, kamu kurum ve kuruluşları ile ilişkilerinde, dürüstlük 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.

s) **Factoring Derneği Etik İlkeleri**

Şirketimiz Factoring Derneği tarafından açıklanan etik ilkelere bağlıdır, bu ilkeleri imzalamıştır. Söz konusu ilkelere http://factoringdernegi.org.tr/hakkimizda/etik_ilkeler adresinden ulaşılabilir.

IV- SONUÇ

Bütün çalışanlarımız yukarıda belirtilen kuralara uygun hareket edeceklerini beyan etmişlerdir. Bu kurallar şirket kültürümüzün ayrılmaz parçasıdır.