

STANDARD RİSK YÖNETİMİ VE DANIŞMANLIK A.Ş.

Etik, Uyum ve Risk Yönetimi Politikası

Standard Risk Yönetimi ve Danışmanlık A.Ş. olarak faaliyetlerimizi **dürüstlük, şeffaflık, hesap verebilirlik, yasal uyum, veri güvenliği ve profesyonel sorumluluk** ilkeleri doğrultusunda yürütmeyi taahhüt ederiz.

Şirketimiz; çağrı merkezi hizmetleri, alacak yönetimi ve tahsilatı, müşteri iletişimi, veri işleme ve danışmanlık faaliyetleri kapsamında ortaya çıkabilecek etik, yasal, operasyonel, bilgi güvenliği ve itibar risklerini sistematik bir şekilde belirlemeyi, değerlendirmeyi ve yönetmeyi temel kurumsal önceliklerinden biri olarak kabul eder.

Bu politika; çalışanlarımızın, yöneticilerimizin, iş ortaklarımızın, tedarikçilerimizin, danışmanlarımızın ve şirketimiz adına hizmet sunan tüm üçüncü tarafların uyması beklenen temel ilke ve standartları ortaya koymaktadır.

1. Amaç

Bu politikanın amacı, şirket faaliyetlerinin yürütülmesi sırasında ortaya çıkabilecek risklerin erken aşamada tespit edilmesini, uygun kontrol mekanizmaları ile yönetilmesini ve tüm iş süreçlerinin etik ilkelere ve yürürlükteki mevzuata uygun şekilde yürütülmesini sağlamaktır.

Şirketimiz, sürdürülebilir büyümenin yalnızca ticari başarı ile değil; aynı zamanda etik iş yapma kültürü, güçlü iç kontrol yapısı, veri güvenliği ve paydaş güveni ile mümkün olduğuna inanır.

2. Kapsam

Bu politika aşağıdaki tarafları kapsar:

- Şirket çalışanları
- Yöneticiler
- Çağrı merkezi personeli
- Tedarikçiler
- İş ortakları
- Danışmanlar
- Hizmet sağlayıcılar
- Şirket adına işlem yapan tüm üçüncü taraflar

Şirket ile iş ilişkisi bulunan tüm tarafların bu politika ile uyumlu hareket etmesi beklenir.

3. Temel İlkeler

Standard Risk'in iş yapma anlayışı aşağıdaki temel ilkeler üzerine kuruludur:

3.1 Dürüstlük ve Güvenilirlik

Tüm faaliyetlerde doğruluk, dürüstlük, güvenilirlik ve profesyonel davranış esas alınır.

3.2 Yasal Uyum

Şirket faaliyetleri, yürürlükteki ulusal mevzuata, sözleşmesel yükümlülüklere ve uygulanabilir uluslararası standartlara uygun şekilde yürütülür.

3.3 Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik

Karar alma ve iş süreçlerinde açık, izlenebilir ve hesap verebilir bir yaklaşım benimsenir.

3.4 Saygı ve Adalet

Çalışanlara, müşterilere, borçlulara, iş ortaklarına ve tüm paydaşlara karşı saygılı, adil ve ölçülü bir yaklaşım benimsenir.

3.5 Gizlilik ve Veri Güvenliği

Şirket faaliyetleri kapsamında elde edilen tüm ticari bilgiler, kişisel veriler ve şirket içi bilgiler gizlilik ilkesi çerçevesinde korunur.

3.6 Risk Farkındalığı

Risk yönetimi, yalnızca yöneticilerin değil, tüm çalışanların günlük iş süreçlerinin bir parçasıdır.

4. Etik Davranış Kuralları

4.1 Dürüst ve Etik İş Yapma

Çalışanlar ve yöneticiler, görevlerini yerine getirirken şirketin itibarını koruyacak şekilde hareket eder. Yanıltıcı, gerçeğe aykırı, baskı oluşturuvcu veya etik dışı davranışlara izin verilmez.

4.2 Çıkar Çatışmalarının Önlenmesi

Çalışanlar, kişisel çıkarlarının şirket çıkarlarıyla çatışmasına neden olabilecek durumlardan kaçınmakla yükümlüdür. Böyle bir durumun ortaya çıkması veya ortaya çıkma ihtimalinin bulunması halinde konu gecikmeksizin ilgili yöneticiye veya uyum birimine bildirilir.

4.3 Adil Rekabet

Şirket, faaliyetlerini adil rekabet ilkelerine uygun şekilde yürütür. Haksız rekabet doğurabilecek uygulamalardan kaçınılır.

4.4 Gizlilik

Şirket sırları, müşteri bilgileri, borçlu bilgileri, çağrı kayıtları, ticari belgeler ve kişisel veriler yetkisiz kişilerle paylaşılmaz. Bilgiye erişim yalnızca işin gerektirdiği ölçüde ve yetki çerçevesinde sağlanır.

5. Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele

Standard Risk Yönetimi ve Danışmanlık A.Ş., rüşvet ve yolsuzluk içeren tüm uygulamalara karşı **sıfır tolerans** politikası benimser.

Aşağıdaki uygulamalara kesinlikle izin verilmez:

- herhangi bir iş, karar, avantaj veya işlem karşılığında doğrudan veya dolaylı menfaat sağlanması
- uygunsuz ödeme, komisyon, hediye veya çıkar teklif edilmesi
- kamu kurumları veya özel sektör temsilcileri nezdinde usulsüz etki yaratmaya yönelik davranışlar
- üçüncü kişiler aracılığıyla dolaylı menfaat sağlanması
- görev kararlarını etkileyebilecek değerde hediye, ağırlama veya ayrıcalık kabul edilmesi

Çalışanlar, görevlerini etkileyebilecek nitelikte herhangi bir menfaat teklifini kabul edemez ve bu tür durumları derhal şirket yönetimine bildirmekle yükümlüdür.

6. Etik Alacak Yönetimi İlkeleri

Standard Risk, alacak yönetimi süreçlerini **etik, saygılı, şeffaf ve mevzuata uygun** bir anlayışla yürütür.

Bu kapsamda:

- borçlulara karşı saygılı ve profesyonel bir dil kullanılır
- baskı, tehdit, küçük düşürme, taciz veya yanıltıcı ifade içeren uygulamalara kesinlikle izin verilmez
- iletişim süreçleri ölçülü, kayıtlı ve izlenebilir şekilde yürütülür
- borç veya ödeme bilgileri yetkisiz üçüncü kişilerle paylaşılmaz
- ödeme süreçlerinde açık, doğru ve anlaşılır bilgilendirme yapılır
- tüm tahsilat faaliyetleri hukuka, sözleşmelere ve şirket politika ve prosedürlerine uygun şekilde yürütülür

Şirketimiz, alacak yönetimi süreçlerinde yalnızca sonuç odaklı değil; aynı zamanda haklara saygılı ve sürdürülebilir bir yaklaşım benimser.

7. Çağrı Merkezi ve İletişim Uyum İlkeleri

Çağrı merkezi faaliyetleri kapsamında çalışanlarımız aşağıdaki ilkelere uygun hareket eder:

- görüşmelerde saygılı, profesyonel ve ölçülü bir iletişim dili kullanmak

- onaylı script ve bilgilendirme metinlerine uygun hareket etmek
- çağrı kayıt, doğrulama ve bilgilendirme süreçlerine uymak
- kişisel verilerin korunması ve gizlilik kurallarına riayet etmek
- yanlış, eksik veya yanıltıcı bilgi vermemek
- işlem güvenliği ve hizmet kalitesi için gerekli kayıtların doğru tutulmasını sağlamak

Çağrı kayıtları, ilgili mevzuat ve şirket politikaları çerçevesinde kalite kontrol, süreç güvenliği, hizmet doğrulama ve yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi amaçlarıyla yönetilir.

8. Veri Koruma ve Gizlilik

Şirketimiz, faaliyetleri kapsamında elde ettiği kişisel verilerin ve ticari bilgilerin korunmasına büyük önem verir.

Bu kapsamda şirketimiz:

- kişisel verileri hukuka ve dürüstlük kurallarına uygun şekilde işler
- verileri belirli, açık ve meşru amaçlarla kullanır
- işlenen verileri amaçla bağlantılı, sınırlı ve ölçülü tutar
- gerekli teknik ve idari güvenlik tedbirlerini uygular
- erişim yetkilerini sınırlandırır
- veri saklama ve imha süreçlerini belirlenmiş kurallar çerçevesinde yürütür
- olası veri ihlallerinde gerekli değerlendirme ve bildirim süreçlerini işletir

Tüm çalışanlar, görevleri kapsamında eriştikleri verilerin gizliliğini korumakla yükümlüdür.

9. Tedarikçi ve İş Ortakları Standartları

Şirketimiz, iş birliği yaptığı tedarikçi ve iş ortaklarını yalnızca ticari kriterlerle değil; aynı zamanda etik, uyum, gizlilik, veri güvenliği ve sürdürülebilirlik kriterleri bakımından da değerlendirir.

Tedarikçilerden ve iş ortaklarından aşağıdaki konularda yüksek standartlara uyum beklenir:

- yürürlükteki mevzuata uygunluk
- etik ve şeffaf iş uygulamaları
- bilgi güvenliği ve gizlilik yükümlülüklerine uyum
- insan haklarına ve çalışan haklarına saygı
- risklerin zamanında bildirilmesi ve yönetilmesi

Şirketimiz gerekli gördüğü hallerde tedarikçi ve iş ortaklarını bu ilkeler bakımından değerlendirme hakkını saklı tutar.

10. Kurumsal Risk Yönetimi Yaklaşımı

Şirketimiz, faaliyetlerinden kaynaklanabilecek riskleri sistematik ve sürekli bir yaklaşımla yönetir.

Risk yönetimi sürecimiz aşağıdaki temel aşamalardan oluşur:

10.1 Risklerin Belirlenmesi

İş süreçleri, faaliyet alanları, müşteri ilişkileri, veri işleme faaliyetleri, tedarik zinciri ve teknolojik altyapı analiz edilerek potansiyel riskler belirlenir.

10.2 Risklerin Değerlendirilmesi

Riskler, olasılık ve etki kriterlerine göre analiz edilir ve önceliklendirilir.

10.3 Kontrol ve Azaltım Önlemleri

Belirlenen risklerin etkisini azaltmak veya ortadan kaldırmak amacıyla uygun kontrol mekanizmaları oluşturulur ve uygulanır.

10.4 İzleme ve Raporlama

Riskler düzenli olarak izlenir, gerekli durumlarda yönetime raporlanır ve iyileştirme aksiyonları planlanır.

11. Temel Risk Kategorileri

Standard Risk bakımından başlıca risk kategorileri aşağıdakileri içerebilir:

- yasal ve düzenleyici uyum riskleri
 - operasyonel riskler
 - çağrı merkezi kalite ve iletişim riskleri
 - alacak yönetimi ve tahsilat süreçlerine ilişkin riskler
 - veri güvenliği ve gizlilik riskleri
 - siber güvenlik riskleri
 - tedarikçi ve dış hizmet sağlayıcı riskleri
 - itibar riskleri
 - finansal riskler
 - iş sürekliliği riskleri
-

12. Risk Değerlendirme Yaklaşımı

Risklerin değerlendirilmesinde **olasılık – etki matrisi** yaklaşımı kullanılabilir.

Risk seviyeleri aşağıdaki şekilde ele alınır:

- **Düşük Risk:** İzleme yeterlidir.
- **Orta Risk:** Kontrol önlemleri uygulanır.
- **Yüksek Risk:** Yönetim aksiyonu gerekir.
- **Kritik Risk:** Acil müdahale gerekir.

Şirket, risk seviyesine göre gerekli aksiyonları belirler ve takip eder.

13. İş Sürekliliği ve Felaketten Kurtarma

Şirketimiz, kritik operasyonların kesintisiz sürdürülmesini desteklemek amacıyla iş sürekliliği ve felaketten kurtarma yaklaşımını benimser.

Bu kapsamda:

- kritik sistemler ve süreçler tanımlanır
 - veri yedekleme ve geri yükleme mekanizmaları planlanır
 - sistem kesintisi, veri kaybı, siber olay ve operasyonel aksama senaryoları değerlendirilir
 - gerekli durumlarda alternatif çalışma yöntemleri devreye alınır
 - olay sonrası iyileştirme ve tekrar önleme çalışmaları yürütülür
-

14. Etik Bildirim Mekanizması

Şirketimiz, etik ilkelere, mevzuata veya şirket politikalarına aykırı olduğunu düşünen kişi ve çalışanların bildirimde bulunabileceği bir iletişim mekanizması oluşturur.

Aşağıdaki konular etik bildirim kapsamında değerlendirilebilir:

- rüşvet ve yolsuzluk şüphesi
- çıkar çatışması
- veri güvenliği ihlalleri
- mevzuata aykırı uygulamalar
- etik dışı davranışlar
- şirket politika ve prosedürlerine aykırılıklar

İyi niyetli şekilde yapılan bildirimler gizlilik içinde değerlendirilir. Bildirimde bulunan kişilere karşı misilleme yapılmasına izin verilmez.

Etik ve uyum bildirimleri için iletişim:

E-posta: uyum@standardrisk.com.tr

15. Sorumluluklar

Üst Yönetim

Bu politikanın uygulanmasını desteklemek, gerekli kaynakları sağlamak ve risk kültürünü teşvik etmekle sorumludur.

Yöneticiler

Sorumlu oldukları ekiplerde politika hükümlerinin uygulanmasını sağlamak, riskleri izlemek ve gerekli bildirimleri yapmakla yükümlüdür.

Çalışanlar

Politika hükümlerine uygun davranmak, riskleri ve ihlalleri zamanında bildirmek ve gizlilik yükümlülüklerine uymakla sorumludur.

İş Ortakları ve Tedarikçiler

Şirket ile yürüttükleri faaliyetlerde bu politika ile uyumlu davranmakla yükümlüdür.

16. Politikanın Gözden Geçirilmesi

Bu politika; değişen iş koşulları, şirket ihtiyaçları, risk ortamı, sözleşmesel yükümlülükler ve yasal düzenlemeler dikkate alınarak düzenli olarak gözden geçirilir ve gerektiğinde güncellenir.

İletişim

Bu politika hakkında sorularınız veya bildirimleriniz için bizimle iletişime geçebilirsiniz:

Standard Risk Yönetimi ve Danışmanlık A.Ş.

E-posta: uyum@standardrisk.com.tr

Web: www.standardrisk.com.tr