

Tahsilat Etik İlkeleri ve Borçlu İletişim İlkeleri

Standard Risk Yönetimi ve Danışmanlık A.Ş. (“**Standard Risk**” veya “**Şirket**”), alacak yönetimi ve iletişim süreçlerini hukuka uygunluk, saygı, ölçülülük, şeffaflık ve profesyonellik ilkeleri çerçevesinde yürütmeyi temel kurumsal yaklaşım olarak benimsemektedir.

Şirketimiz, tahsilat faaliyetlerini yalnızca ticari bir süreç olarak değil; aynı zamanda kişi haklarına, veri gizliliğine ve kurumsal etik standartlara duyarlı bir sorumluluk alanı olarak görmektedir.

Bu nedenle Standard Risk, borçlu iletişimi ve alacak yönetimi faaliyetlerinde etik iş yapma kültürünü esas alır ve tüm çalışanlarından, yöneticilerinden ve şirket adına hareket eden üçüncü taraflardan bu ilkelere uygun davranmalarını bekler.

1. Amaç

Bu metnin amacı, Standard Risk tarafından yürütülen tahsilat ve borçlu iletişimi süreçlerinde uygulanacak temel etik ilkeleri belirlemek; iletişim süreçlerinin saygılı, dengeli, izlenebilir ve hukuka uygun biçimde yürütülmesini desteklemektir.

2. Kapsam

Bu ilkeler aşağıdaki faaliyet ve tarafları kapsar:

- alacak yönetimi süreçleri
- çağrı merkezi faaliyetleri
- telefon, e-posta, mesaj ve diğer iletişim yöntemleri
- müşteri temsilcileri
- tahsilat personeli
- yöneticiler
- danışmanlar
- iş ortakları
- şirket adına iletişim kuran tüm üçüncü taraflar

3. Temel İlkeler

Standard Risk’in tahsilat ve borçlu iletişimi yaklaşımı aşağıdaki temel ilkelere dayanır:

3.1 Saygı

Tüm iletişimlerde kişilik haklarına saygı esastır. Aşağılayıcı, küçük düşürücü, saldırgan veya onur kırıcı üslup kullanılmaz.

3.2 Hukuka Uygunluk

Tahsilat ve iletişim süreçleri yürürlükteki mevzuata, sözleşmesel yükümlülüklerle ve şirket politika ve prosedürlerine uygun şekilde yürütülür.

3.3 Şeffaflık

İletişim sırasında kullanılan bilgiler açık, doğru ve anlaşılır olmalıdır. Yanlış, eksik veya yanıltıcı bilgilendirme yapılmaz.

3.4 Ölçülülük

İletişim sıklığı, zamanı, tonu ve yöntemi ölçülü olmalıdır. Kişi üzerinde baskı oluşturabilecek aşırı, ısrarlı veya rahatsız edici iletişimden kaçınılır.

3.5 Gizlilik

Borçluya, müşteriye ve işleme konu kişilere ait bilgiler gizlilik içinde korunur; yalnızca yetkili kişiler tarafından ve gerekli olduğu ölçüde kullanılır.

3.6 Kayıt ve İzlenebilirlik

Tahsilat süreçlerinin şirket prosedürlerine uygun, kayıtlı ve denetlenebilir şekilde yürütülmesi esastır.

4. İletişimde Uyulacak Kurallar

Standard Risk çalışanları ve şirket adına iletişim kuran tüm taraflar aşağıdaki kurallara uymakla yükümlüdür:

- iletişimde profesyonel, saygılı ve dengeli bir dil kullanmak
- tehdit, baskı, taciz veya yıldırma niteliğinde ifade kullanmamak
- kişiyi küçük düşürücü, aşağılayıcı veya alaycı üsluptan kaçınmak
- yanlış, yanıltıcı veya doğrulanmamış bilgi vermemek
- sürecin niteliğini açık ve anlaşılır şekilde ifade etmek
- iletişim kayıtlarını ve işlem notlarını doğru şekilde tutmak
- şirket tarafından onaylanmamış beyanlarda bulunmamak

5. Yasaklı Davranışlar

Aşağıdaki davranışlara kesinlikle izin verilmez:

- tehdit edici, korkutucu veya baskı oluşturuvcu iletişim
- hakaret, aşağılama veya psikolojik taciz niteliğinde davranış
- hukuki durumu olduğundan farklı veya abartılı şekilde sunmak
- yanlış kişiye bilgi vermek veya veriyi yetkisiz kişilerle paylaşmak
- borç ilişkisini üçüncü kişilere açıklamak
- gerçeğe aykırı ödeme bilgisi, süre veya sonuç beyanında bulunmak
- kişiyi rahatsız edecek düzeyde ısrarlı arama veya mesajlaşma yapmak
- şirket politika ve prosedürlerine aykırı iletişim kurmak

6. Borçlu Bilgilerinin Korunması

Tahsilat süreçlerinde elde edilen veya kullanılan kişisel veriler, iletişim kayıtları, ödeme bilgileri ve diğer tüm ilgili veriler gizlilik kuralları çerçevesinde korunur.

Bu kapsamda:

- bilgiye erişim yalnızca yetkili personel ile sınırlandırılır
- borç veya ödeme durumu yetkisiz üçüncü kişilerle paylaşılmaz
- iletişim sırasında kimlik ve işlem güvenliği gözetilir
- kişisel veriler yalnızca belirli, açık ve meşru amaçlar doğrultusunda kullanılır
- veri güvenliği ve saklama kurallarına uygun hareket edilir

7. Çağrı Merkezi ve İletişim Kanallarında Uyum

Çağrı merkezi ve diğer iletişim kanallarında yürütülen tahsilat faaliyetlerinde:

- görüşme kayıtları ve işlem notları şirket kuralları çerçevesinde tutulur
- müşteri temsilcileri onaylı içerik ve süreçlere uygun hareket eder
- iletişim sırasında işlem güvenliği ve doğrulama esasları gözetilir
- gerekli durumlarda kalite kontrol ve iç denetim süreçleri uygulanabilir
- iletişim kanallarının kullanımında bilgi güvenliği kurallarına uyulur

8. İtiraz, Şikâyet ve Geri Bildirim Süreçleri

Standard Risk, iletişim süreçlerine ilişkin itiraz, şikâyet ve geri bildirimlerin dikkatle değerlendirilmesini önemser.

Bu kapsamda:

- ilgili bildirimler kayıt altına alınabilir
- uygun birimlere yönlendirilebilir
- gerekli durumlarda inceleme yapılabilir
- süreç iyileştirmelerine esas alınabilir

Şirketimiz, geri bildirimleri kurumsal gelişimin bir parçası olarak değerlendirir.

9. Üçüncü Taraflar ve Hizmet Sağlayıcılar

Şirket adına tahsilat, müşteri iletişimi veya destek hizmeti sunan üçüncü taraflardan da bu ilkelere uygun hareket etmeleri beklenir.

Gerekli görülen durumlarda bu tarafların:

- etik davranış kurallarına uyumu
- gizlilik yükümlülükleri

- veri koruma yaklaşımı
- iletişim standartları

değerlendirilir.

10. Eğitim ve Farkındalık

Standard Risk, tahsilat süreçlerinde görev alan çalışanların ve ilgili tarafların etik iletişim, veri gizliliği, profesyonel davranış ve mevzuata uyum konularında bilinçli hareket etmesini önemser.

Bu amaçla şirketimiz, gerekli gördüğü ölçüde bilgilendirme, iç iletişim ve farkındalık çalışmalarını yürütebilir.

11. İhlaller ve Bildirim

Bu ilkelere aykırı davranışlar, olayın niteliğine göre şirket içi inceleme, disiplin süreçleri, sözleşmesel yaptırımlar veya gerekli hallerde hukuki süreçlere konu olabilir.

Etik ilkelere aykırılık, uygunsuz tahsilat davranışı veya veri gizliliği ihlali şüphesi bulunan durumlar şirketin etik bildirim kanalı üzerinden iletilebilir.

Etik bildirim için iletişim:

E-posta: etik@standardrisk.com.tr

12. Gözden Geçirme

Bu ilkeler; şirket faaliyetleri, operasyonel ihtiyaçlar, mevzuat değişiklikleri ve kurumsal deneyimler dikkate alınarak düzenli olarak gözden geçirilir ve gerektiğinde güncellenir.

13. İletişim

Bu metin hakkında sorularınız veya iletişim süreçlerine ilişkin bildirimleriniz için bizimle iletişime geçebilirsiniz:

Standard Risk Yönetimi ve Danışmanlık A.Ş.

E-posta: uyum@standardrisk.com.tr