

## GENEL HÜKÜMLER

### Amaç ve Kapsam

Finansal Kurumlar Birliği ('Birlik') üyesi şirketlerin gerek birbirleri, gerek müşterileri ve hissedarları gerekse de çalışanları ve diğer kurumlar arasındaki her türlü iş ve işlemlerinde uygulanacak Birlik Mesleki Etik İlkelerinin temel amacı; finansal kiralama, faktoring ve finansman şirketlerinin işgal konularıyla alakalı olarak sektörlerde mesleki saygınlık duygusunun sürekliliğinin sağlanması, istikrar ve güvenin korunmasıdır.

İş Finansal Kiralama A.Ş. Etik İlkeleri ('Etik İlkeler'), İş Finansal Kiralama A.Ş.'nin ('Şirket') Birlik üyesi şirketler, müşterileri ve hissedarları, tüm çalışanları ('Çalışanlar'), pay sahipleri diğer kurumlar ile arasındaki her türlü iş ve işlemlerinde uyulması gereken kuralları belirler ve bu ilkeler hükümlerine aykırı davranılması durumunda Şirket tarafından uygulanacak yaptırımlara dayanak oluşturur.

Etik İlkeler, Şirketin kurumsal internet sitesinde ([www.isleasing.com.tr](http://www.isleasing.com.tr)) ve Şirketin iç yayın organlarında yayınlanır. Etik İlkelerin tüm Çalışanlara bildirilmesi, Çalışanların bu kurallara gerekli önemi vermelerinin sağlanması ve bu kurallara uyulması konusunda gerekli çaba ve liderliğin gösterilmesi Şirkette görev yapan Yöneticilerin sorumluluğundadır. Yönetim Kurulu, Üst Yönetim, Yöneticiler ve Çalışanlar, bu ilkelere uymakla yükümlüdürler.

### Dayanak

Etik İlkeler, Finansal Kurumlar Birliği ('Birlik') tarafından yayımlanarak 18 Mart 2015 tarihinde yürürlüğe giren "Finansal Kiralama, Faktoring ve Finansman Şirketleri Mesleki Etik İlkeleri" ve Sermaye Piyasası Kurulu tarafından yayımlanan "Kurumsal Yönetim Tebliği" hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

### Genel İlkeler

Mali piyasalarda güven ve istikrarın sağlanması, ekonomik kalkınmanın gereklerini de dikkate alarak, kredi sistemlerinin etkin şekilde çalışmasının sağlanması, ekonomide önemli zararlar doğurabilecek işlem ve uygulamaların önlenmesinin yanı sıra toplumsal yararın gözetilmesi ve çevrenin korunması amacıyla, Şirket ve Çalışanlar aşağıda belirtilen genel ilkeler doğrultusunda faaliyet gösterir ve görevlerini yürütürler.

### Şirket;

#### Dürüstlük

Faaliyetlerini yerine getirirken müşterileri, Çalışanları, hissedarları, grup şirketleri ve Birlik üyesi şirketleri, satıcı firmalar, diğer kurum ve kuruluşlar ile olan ilişkilerinde dürüstlük ilkesine bağlı kalır ve bu doğrultuda hareket eder.

#### Tarafsızlık

Gerek Çalışanlar, gerekse müşterileri arasında ayırım gözetmez, önyargılı davranışlardan kaçınır. Müşterilerine hizmet sunarken ulus, din, finansal ve toplumsal statü, cinsiyet gibi farklılıklar gözetmez.

#### Güvenilirlik

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

#### Şeffaflık

Müşterilerini; kendilerine sunulan ürün ve hizmetlere ilişkin hak ve yükümlülükler, yarar ve riskler gibi konularda açık, anlaşılır ve net biçimde bilgilendirir.

### 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.

#### **a) 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, gerek Birlik üyesi şirketlerle, gerekse konuyla ilgili diğer kurum ve kuruluşlarla ve yetkili mercilerle işbirliği yapmaya özen gösterir. Şirket, iç bünyesinde bu amaca yönelik gerekli önlemler alır ve Çalışanlar için eğitim programları düzenler.

#### **b) İçerden Öğrenenlerin Ticareti**

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

### **ŞİRKETİN KAMU KURUM VE KURULUŞLARI İLE İLİŞKİLERİ**

#### **Kamu Kurum ve Kuruluşları ile İlişkiler**

Şirket, 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 hususunda gerekli özeni gösterir. Şirket, münhasıran Şirketi ilgilendiren konular dışında, sonuçları itibarıyla Finansal Kiralama Sektörünü bağlayıcı nitelikte olabilecek konularda kamu kurum ve kuruluşlarından görüş almadan önce Birliği bilgilendirir.

### **BİRLİK ÜYESİ ŞİRKETLERLE İLİŞKİLER**

#### **Şirket;**

#### **Bilgi Alışverişi**

Mevzuatın izin verdiği ölçüler çerçevesinde, Birlik üyesi şirketlerle her konudaki bilgi alışverişini doğru ve sistematik olarak gerçekleştirir.

#### **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, personel alımlarının diğer şirketlerin hizmetlerini kesintiye uğratmayacak ölçüde olmasına özen gösterir. Eski çalışanları hakkında diğer şirketler tarafından talep edilen bilgilerin yanıtlanmasında objektif ve dürüst davranır.

#### **Rekabet**

Rekabeti, finansal kiralama, faktoring ve finansman şirketleri sektöründeki tüm şirketler arasında özgürce ekonomik kararlar verilebilmesini sağlayan, mevzuata uygun bir yarış olarak kabul eder. Bu nedenle, serbest piyasa ekonomisi içerisinde sürdürdüğü faaliyetlerinde kendi menfaatlerinin yanı sıra,

- a) genel olarak finansal kiralama, faktoring ve finansman şirketlerine olan güvenin sürekli olması,
- b) sektörün gelişimi için çaba sarf edilmesi,
- c) ortak menfaatlerin gözetilmesi

ilkeleri çerçevesinde haksız rekabet oluşturan beyan ve davranışlardan kaçınır.

Bu ilke Şirketin tüzel kişiliği açısından geçerli olduğu gibi, Şirketin Yöneticilerinin ve Çalışanlarının beyan ve davranışlarını da içerir.

#### **İlan ve Reklamlar**

Gerek kendi mali yapılarının gerekse Birlik üyesi şirketlerin ürün ve hizmetlerinin tanıtım ve pazarlamasına ilişkin duyuru, ilan ve reklamlarında, yasal düzenlemelere ve genel ahlaka uygun, dürüst ve gerçekçi davranır, sektörlerin saygınlığına zarar verebilecek, itibarını zedeleyecek ve kamuoyunda yanlış tanınmasına neden olabilecek her türlü hareketten kaçınır. Duyuru, ilan ve reklamlarında diğer Birlik üyesi şirketleri ya da diğer Birlik üyesi şirketlerin ürün ve hizmetlerini kötüleyen nitelikteki ifade ya da ibarelere yer vermez.

## ŞİRKETİN MÜŞTERİLERİ İLE İLİŞKİLERİ

### Şirket;

#### Müşterilerin Bilgilendirilmesi

Müşterilerine sunduğu 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.

#### Müşteri Sırrı

Bilgi ve belge istemeye kanunen açıkça yetkili kişi ve merciler dışında, müşterilere ilişkin her türlü bilgi ve belgeleri gizli tutmak ve özenle saklamak zorundadır.

#### Hizmet Kalitesi

Hizmet kalitesini; müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin verilecek nitelikli hizmetle karşılanabilmesinin ön koşulu sayar. 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.

#### Müşteri Şikayetleri

Müşterilerinin verilen hizmetlerden kaynaklanan her türlü sorularına yanıt verecek bir sistem kurar ve bu hizmete ilişkin müşterilerini bilgilendirir.

Müşteri şikayetlerinin nedenlerini araştırarak, haklı şikayetlerin tekrarlanmaması için gerekli önlemleri alır. Yakınmalara neden olan hatalı uygulamaların düzeltilmesi ve yinelenmesinin önlenmesi amacıyla Çalışanlarını bilgilendirir.

#### Güvenlik

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

## ÇALIŞANLAR İLE İLİŞKİLER

Şirket, Çalışanların haklarına saygılı, çağdaş insan kaynakları politikalarını benimseyen ve uygulayan bir strateji benimser. Çalışma ortamında işbirliği ve dayanışmayı önemli bir unsur olarak gözetir, karşılıklı saygıyı teşvik eder, çalışma barışının sürekliliğini gözetir, Çalışanların kendilerini ifade edebilecekleri uygun ortamlar yaratır ve bu ortamları Şirket ve Çalışanların gelişimi için değerlendirir, Çalışanların gönüllü katılım esasına dayalı sosyal faaliyetlerde bulunmalarını destekler.

#### Çalışanların Genel Nitelikleri

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

#### İşe Alma ve Kariyer Gelişimi

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

### **Temsil İlkeleri ve Çalışma Ortamı**

Şirket; Çalışanlarının mesleğin saygınlığına uygun ve Şirketi temsil ettiklerinin bilinci içinde, temiz ve bakımlı olmalarını öngören iç düzenlemeler yapar.

Tüm hizmet birimlerinde çalışanların motivasyonlarının artırılması ve daha iyi koşullarda hizmet sunulması yönünde gerekli önlemleri alır, sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamının oluşturulmasını sağlar.

Başta psikolojik taciz (mobbing) dahil olmak üzere, her türlü taciz eylemini önlemek için gereken tedbirleri alır ve buna ilişkin iddiaların varlığı halinde gerekli incelemeyi yapar. İnceleme sonucunda, psikolojik taciz (mobbing) eyleminin tespiti halinde, bunu giderecek önlemleri alır ve mevzuat dahilinde mümkün olan yaptırımları uygular.

### **Mesai Saatleri**

Şirket, iş yoğunluğuna uygun sayıda personel istihdamına özen gösterir, Çalışanlarını mesai saatleri içerisinde maksimum verim alma yönünde organize eder, mesai saatleri dışına çıkılmaması ve Çalışanların düzenli yıllık izin kullanmaları konusunda azami çabayı gösterir.

### **Çalışanların Hakları**

Şirket, Çalışanların tabi oldukları mevzuat hükümlerinden doğan haklarının tam, doğru ve zamanında verilmesine özen gösterir.

### **Çalışanların Müşterilerle İlişkileri**

Şirket, Çalışanlarının;

- müşterilerle borç-alacak, kefalet gibi Etik İlkelerle bağdaşmayan ilişkilere girmelerini,
  - mevcut veya potansiyel müşterilerden hediye almalarını,
  - konumlarını kullanarak, gerek kendi iş ortamlarından gerekse müşterilerin iş olanaklarından kişisel çıkar sağlamalarını,
- engelleyici iç düzenlemeler yapar.

## **ŞİRKET ÇALIŞANLARININ UYACAKLARI MESLEK KURALLARI ve ETİK İLKELER**

### **Meslek Kuralları ve Çalışanların Uyacakları Etik İlkeler**

#### **Çalışanlar;**

- görevlerini yerine getirirken yürürlükteki mevzuata uymak,
- müşterilerini, kendilerine sunulan ürün ve hizmetlerin sağlayacağı fayda ve doğuracağı riskler konusunda bilgilendirmek,
- aynı hizmeti alan müşterilere tarafsız ve adil hizmet sunmak,
- sıfat ve görevleri dolayısıyla Şirkete ve müşterilerine ait öğrendikleri sırları, bu konuda kanunen açıkça yetkili kılınan mercilerden başkasına açıklamamak,
- çalışma ve davranışlarında Şirketin itibar kaybına sebebiyet vermemek,
- "Ticari İşletme" veya "Esnaf İşletmesi" sayılmalarını gerektiren faaliyetlerde bulunmamak,
- adalet, doğruluk dürüstlük, güvenilirlik ve sosyal sorumluluk prensiplerine aykırı davranışlarda bulunmamak,
- görevlerini gerçekleştirirken diğer çalışanlar ile saygılı ve özenli iletişim kurmak suretiyle ortak amaçlar doğrultusunda işbirliği sağlamak,
- Şirkete ait varlıkları ve kaynakları verimsiz ve amaç dışı kullanmamak,
- görev ve sıfatlarını kullanarak, gerek kendi iş ortamlarından gerekse müşterilerin olanaklarından kişisel çıkar sağlamamak,
- kendilerine yapılan menfaat sağlamaya yönelik teklifleri derhal reddetmek, yetkili makamlara ve amirlerine bildirmek,
- potansiyel müşterileri öncelikle Şirkete yönlendirmek,
- müşterilerle borç-alacak, kefalet gibi Etik İlkelerle bağdaşmayan ilişkilere girmemek,

- n) mevcut veya potansiyel müşterilerden teamül dışında hediyeler almamak,
  - o) hizmetlerin yerine getirilmesi sırasında üstlendikleri görevlerle ilgili olarak hesap verebilme sorumluluğu içinde olmak,
  - p) medya ve sosyal medya ortamlarında, profil hesaplarında ya da paylaşımlarında, kendi kimlikleri ile ya da kimliklerini gizlemek veya yanıltıcı kimlikler kullanmak suretiyle Şirket ve diğer finansal kurumların saygınlığına zarar vermemek, iş ortakları, hissedarları, çalışanları ve müşterileri kötüleyici veya küçük düşürücü davranışlarda bulunmamak,
  - q) görevin yerine getirilmesinde yetki aşımı yapmak suretiyle Şirketi bağlayıcı eylemlerde bulunmamak, aldatıcı ve gerçek dışı beyanat vermemek
- ile yükümlüdürler.

### **Şirketlerin Etik İlkelerinin Geliştirilmesi**

Şirket, etik ilkelerin geliştirilmesi ve gerektiğinde değişiklikler yapılmasını sağlamak üzere, Birlik Yönetim Kuruluna dilediği zaman öneriler getirebilir.

## **ŞİRKETİN BİRLİK İLE İLİŞKİLERİ**

### **Birlik ile İlişkiler**

Şirket, Birlik ile ilişkilerinde, dürüstlük ve şeffaflık ilkeleri doğrultusunda hareket eder, talep edilen bilgi, belge ve kayıtların doğru, eksiksiz şekilde ve zamanında iletilmesi konularında özen gösterir.

Şirket, Birliğin;

- a) paylaştığı diğer üye şirket bilgilerini,
- b) kamu kurum ve kuruluşları ile yaptığı yazışmaları,
- c) hizmet aldığı kurum ve danışmanları ile yaptığı anlaşmaları,
- d) gizli olarak gönderdiği her türlü bilgi ve belgeyi

kamuoyuna açıklamaz.

## **ŞİRKETİN PAY SAHİPLERİ İLE İLİŞKİLERİ**

### **Pay Sahipleri ile İlişkiler**

Şirket, pay sahiplerinin yasalarla belirlenmiş hak ve çıkarlarını korur ve pay sahiplerinin sağladığı kaynakların karşılığında değer yaratılması için azami gayret gösterir. Açıklanması gereken hususların, pay sahipleri ve kamuya tam, zamanında ve doğru bir şekilde duyurulmasını sağlar. Sürdürülebilir büyüme ve karlılık hedef alınarak, Şirketin kaynakları, varlıkları ve çalışma zamanı verimlilik bilinciyle yönetilir.

## **DİĞER HÜKÜMLER**

### **Yasalara Uyum ve Hukuki İşlemler**

Şirket, faaliyet alanına giren tüm konulardaki yasa ve yönetmeliklerle, Şirketin Yönetim Kurulu tarafından yayınlanan politika ve çalışma ilkelerine uygun hareket eder. Tüm faaliyetlerin ve yasal kayıtların, yasalara uygun ve tam bir biçimde şekilde tutulması için gerekli sistemleri kurar, kayıt altına alır ve raporlar. Diğer kişi ve kuruluşlarla yapılan sözleşmelerin, yasalara ve Etik Kurallara uygun, açık ve anlaşılır olmasını esas alır. İmza sirkülerinde veya ilgili özel yetki belgesinde belirtilen esaslara ve sınırlara uygun olarak yetkilendirilenler dışında, herhangi bir Çalışanın Şirketi taahhüt altına sokacak bir girişimde bulunmasını engelleyecek önlemleri alır.

### **Kamuyu Bilgilendirme**

Şirket, yasalar uyarınca kamunun aydınlatılmasına ilişkin açıklama veya duyuruları, yasal temsilcileri vasıtasıyla mevzuata uygun bir şekilde yapar. Haber niteliğinde veya tanıtım amaçlı açıklamaların, Şirketin bilgilendirme politikasına uygun olarak belirlenen Şirket temsilcileri tarafından yapılmasını sağlar. Üçüncü kişilerden gelen ve Şirket için gizli kategorisine giren bilgi talepleri, Üst Yönetimin bilgisi dahilinde cevaplanır.

**Gizlilik**

Şirket ve Çalışanları, Şirket'e ait mali ve ticari sırların, rekabet gücünü zayıflatacak bilgilerin, personel haklarının ve bilgilerinin, iş ortaklarıyla anlaşmaların "gizlilik" çerçevesinde olduğu bilinci ile hareket eder, bunların korunmasını ve gizliliğini sağlarlar. İş gereği öğrenilen bilgiler ve haiz olunan belgeler, her ne amaçla olursa olsun kurum içindeki ve kurum dışındaki yetkisiz kişiler ve mercilerle paylaşılmaz, spekülatif veya çıkar sağlama amaçlı kullanılmaz.

**Uyumsuzlukların Tespiti ve Yaptırım**

Birlik Etik İlkelerine ve Mesleki Tanzim Kararlarına aykırı olduğu iddia edilen işlem veya eylemleri öncelikle ilgili sektör temsil kurullarında değerlendirilerek Birlik Yönetim Kurulu kararına sunulur. Birlik Yönetim Kurulu tarafından bu etik ilkelere aykırı hareket ettiği kararına varılan şirketler hakkında 6361 sayılı Kanunun 42.3 maddesi kapsamında idari para cezası kararı verilebilir ve ayrıca Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'na bildirilir.