

# FAKTORİNG SEKTÖRÜ ETİK İLKELERİ

## I. Giriş

Faktoring Derneği (Dernek), faktoring şirketlerinin mesleki ve örgütsel alanda etik ilkelerine bağlı olarak çalışmalarını zorunluluğu konusunda bir çerçeve oluşturmuştur. Karlılık ve verimlilik ilkelerini amaç edinmiş olan şirketlerin, faktoring hizmetlerini sunarken bağlı kalacakları etik ilkeler sektörün kamuoyu algısının doğru yönetilmesi açısından da önem taşır.

Faktoring sektörünün geliştirilmesi, faktoring hizmet kalitesinin artırılması, ürün çeşitliliğinin müşteri odaklılığı esasıyla artırılması için kaynakların en iyi şekilde kullanılması, faktoring şirketleri arasında haksız rekabetin önlenmesi amaçlarından yola çıkararak; faktoring şirketlerinin gerek kendi aralarında ve diğer kurumlarla, gerekse müşterileri ve çalışanları ile olan ilişkilerini etik ilkelere uygun şekilde düzenlemesi gerekmektedir.

## II. Amaç ve Kapsam

**Madde 1-** Faktoring şirketlerinin, müşterileri, çalışanları, bağlı buldukları kurum ve kuruluşlar ile birbirleri ve diğer kurumlar arasındaki her türlü iş ve hizmet sırasında uygulanacak Faktoring sektörü etik ilkelerinin temel amacı; faktoring sektörünün saygınlığının artırılarak sürekli hale getirilmesi ve istikrarın korunmasıdır.

Faktoring sektörü etik ilkelerinde adı geçen “faktoring şirketi ” sözcüğü, Derneğimiz üyesi faktoring şirketlerini ifade eder. Faktoring sektörü etik ilkeleri, Dernek üyeleri olan tüm faktoring şirketleri tarafından imzalanır ve onaylanır. Böylece, bir çatı kuruluş olarak Derneğin benimsediği etik değerler, üyeleri açısından da yükümlülükler taşır.

## III. Genel İlkeler

**Madde 2-** Faktoring müşterilerinin ticari alacaklarına dayalı olarak finansman, iş görme ve garanti hizmetleri sağlanması, faktoringin ticareti destekleyen hizmetleri ve finansman çözümlerinin etkin şekilde çalışmasının sağlanması, ekonomik kalkınmanın gereklerini de dikkate alarak, faktoring işlemlerinde önemli zararlar doğurabilecek işlem ve uygulamaların önlenmesinin yanı sıra kurumsal şeffaflık ve sürdürülebilir kalkınma amacıyla faktoring şirketlerinin aşağıda belirtilen genel ilkeler doğrultusunda faaliyet göstermesi gerekmektedir.

### Faktoring Şirketleri;

#### a) Mevzuata Uygunluk:

Faktoring sektörünün tabii olduğu Kanun ve ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının yayımladığı yönetmelik, tebliğ ve genelgeler kapsamında faaliyet gösterirler. Mevzuatın izin vermediği konularda faaliyet göstermezler.

**b) Dürüstlük**

Faaliyetlerini yerine getirirken müşterileri, çalışanları, hissedarları, grup şirketleri ve diğer şirketler, kurum ve kuruluşlar ile olan ilişkilerinde dürüstlük ilkesine bağlı kalırlar.

**c) Tarafsızlık**

Müşterilerine hizmet sunarken ulus, din, finansal ve toplumsal statü, cinsiyet gibi farklılıklar gözetmezler.

**d) Güvenilirlik**

Tüm hizmet ve işlemlerde, müşterilere karşılıklı güven anlayışı içerisinde açık, anlaşılır ve doğru bilgi verirler, müşteri hizmetlerini gecikmeksizin ve eksiksiz yerine getirirler.

**e) Şeffaflık**

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

**f) Kara Para Aklama Faaliyetlerinin Önlenmesi**

Uluslararası normlar ve ulusal mevzuat hükümleri çerçevesinde, karaparanın aklanması, yolsuzluk ve benzeri suçlarla mücadeleyi önemli bir ilke olarak benimseyerek gerek kendi aralarında, gerekse konuyla ilgili diğer kurum ve kuruluşlarla ve yetkili mercilerle işbirliği yapmaya özen gösterirler. Kendi iç bünyelerinde de bu amaca yönelik gerekli önlemleri alır ve personeli için eğitim programları düzenlerler.

**g) Kayıt Dışılıkla Mücadele**

Alacağı tevsik eden belgeleri alarak kayıt dışılıkla mücadeleye yardımcı olur.

**h) 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 gösterirler.

**i) İçerden Öğrenenlerin Ticareti**

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

**IV. Faktoring Şirketlerinin Kamu Kurum ve Kuruluşları ile İlişkileri**

**Madde 3-** Faktoring şirketleri; kamu kurum ve kuruluşları ile ilişkilerinde, dürüstlük ve şeffaflık ilkeleri doğrultusunda hareket eder, mevzuat gereği denetim ve kontrol amacıyla istenen bilgi, belge ve kayıtların doğru, eksiksiz şekilde ve zamanında iletilmesi konularına özen gösterirler.

**V. Faktoring Şirketlerinin Müşterileri İle İlişkileri****Faktoring Şirketleri;****Müşterilerin Bilgilendirilmesi**

**Madde 4-** Müşterilerine sundukları 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 yaparlar.

### **Müşteri Gizliliği**

**Madde 6-** Mevzuat gereğince bilgi ve belge istemeye yetkili kişi ve mercilere yasal olarak verilmesi gereken bilgi ve belgeler dışında, müşterilere ilişkin her türlü bilgi ve belgeleri gizli tutmak ve özenle saklamak zorundadırlar.

### **Hizmet Kalitesi**

**Madde 7-** Hizmet kalitesini; müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin verilecek nitelikli hizmetle karşılanabilmesinin ön koşulu sayarlar. Bu kavramın iki temel ögesi olan teknolojik altyapı ve nitelikli insan kaynağının, hizmet kalitesinde sürekli gelişime uygun kullanımı için özen gösterirler.

Tüm müşterilerine aynı kalitede ve aynı düzeyde hizmet sunarlar. 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**

**Madde 8-** Müşteri şikayetlerinin nedenlerini araştırarak, haklı şikayetlerin tekrarlanmaması için gereken önlemleri alırlar. Yakınmalara neden olan hatalı uygulamaların düzeltilmesi ve yinelenmesinin önlenmesi amacı ile çalışanlarını bilgilendirirler.

### **Güvenlik**

**Madde 9-** Müşterilere sunulan hizmetlerde, hizmet ortamlarının her türlü olumsuzluğa karşı korunmasına ilişkin önlemleri alırlar.

## **VI. Faktoring Şirketlerinin Birbirleri Arasındaki İlişkiler**

### **Faktoring Şirketleri;**

#### **Bilgi Alışverişi**

**Madde 10-** Mevzuatın izin verdiği ölçüler çerçevesinde, kendi aralarında her konudaki bilgi alışverişini doğru ve sistematik olarak gerçekleştirirler.

#### **Personel Hareketleri**

**Madde 11-** Personel istihdamı konusunda haksız rekabete yol açabilecek her türlü uygulamadan kaçınırlar.

İş Kanunu ve ilgili mevzuat hükümleri uyarınca personel istihdamında sözleşme ve hareket serbestisi bulunmakla birlikte, eleman alımlarının diğer Faktörün hizmetlerini kesintiye uğratmayacak ölçüde olmasına özen gösterirler.

Eski çalışanları hakkında diğer faktoring şirketi tarafından talep edilen bilgileri yanıtlarken objektif ve dürüst davranırlar.

#### **Rekabet**

**Madde 12-** Rekabeti, faktoring sektöründeki tüm şirketler arasında özgürce ekonomik kararlar verilebilmesini sağlayan, mevzuata uygun bir yarış olarak kabul ederler. Bu nedenle, serbest piyasa ekonomisi içerisinde sürdürdükleri faaliyetlerinde kendi menfaatlerinin yanı sıra,

- a) genel olarak faktoring sektörüne olan güvenin sürekli olması,
  - b) sektörün gelişimi için çaba sarf edilmesi,
  - c) ortak menfaatlerin gözetilmesi
- ilkeleri çerçevesinde haksız rekabet oluşturan beyan ve davranışlardan kaçınırlar.

Bu ilke şirketler açısından geçerli olduğu gibi, faktoring şirketlerinin çalışanlarının beyan ve davranışlarını da içerir.

### **İlan ve Reklamlar**

**Madde 13-** Gerek kendi mali yapılarının gerekse faktoring ürün ve hizmetlerinin tanıtım ve pazarlamasına ilişkin duyuru, ilan ve reklamlarında, yasal düzenlemelere ve genel ahlaka uygun, dürüst ve gerçekçi davranır, faktoring sektörünün saygınlığına zarar verebilecek her türlü hareketten kaçınırlar.

Duyuru, ilan ve reklamlarında rakiplerini ya da diğer faktoring şirketlerinin ürün ve hizmetlerini kötüleyen nitelikteki ifade ya da ibarelere yer vermezler.

## **VII. Faktoring Şirketlerinin Çalışanları İle İlişkileri**

### **Çalışanların Genel Nitelikleri**

**Madde 14-** Çalışanlarının, görevlerinin gerektirdiği bilgi, birikim ve sorumluluk duygusuna sahip kişilerden oluşmasına özen gösterirler. Mevzuatta belirtilen şartalara haiz olmayan kişileri çalıştıramazlar.

### **İşe Alma ve Kariyer Gelişimi**

**Madde 15-** Çalışanlar arasında ayırım gözetmeksizin, gerek işe alınmada, gerekse kariyer gelişiminde eşit olanaklar sağlamaya özen gösterirler. İnsan kaynaklarını en iyi biçimde yönetme ilkesinden hareketle, çalışanlarının çağın ve mesleğin gerektirdiği bilgi düzeyine ulaşmaları amacıyla eğitim, kurs, seminer ve benzeri olanaklar sağlarlar.

**Madde 16-** Çalışanlarının mesleki yükselmelerinde; bilgi, yetenek ve kişisel başarı kadar, Faktoring Sektörü Etik İlkeleri'ne bağlılık ve anılan ilkelerin uygulanmasındaki özeni de dikkate alırlar.

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

**Madde 17-** Çalışanlarının; faktoring sektörünün saygınlığına uygun şekilde ve faktörü temsil ettiklerinin bilinci içinde, temiz ve bakımlı olmalarını öngören iç düzenlemeler yaparlar.

**Madde 18-** Tüm hizmet birimlerinde çalışanlarının motivasyonunun artırılması ve daha iyi koşullarda hizmet sunulması yönünde önlemler alır, sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamının oluşturulmasını sağlarlar.

**Madde 19-** İş yoğunluğuna uygun sayıda çalışan istihdamına özen gösterir, çalışanlarını mesai saatleri içerisinde maksimum verim alma yönünde organize eder, mesai saatleri dışına çıkılmaması ve çalışanlarının düzenli yıllık izin kullanmaları konularında azami çaba gösterirler.

### **Madde 20- Çalışanlarının;**

- a) müşterilerle borç-alacak, kefalet ve müşterek hesap açtırmak gibi etik ilkelerle bağdaşmayan ilişkilere girmelerini,
- b) mevcut veya potansiyel müşterilerden hediyeler almalarını,
- c) konumlarını kullanarak, gerek kendi iş ortamlarından gerekse müşterilerinin iş olanaklarından kişisel çıkar sağlamalarını, engelleyici iç düzenlemeler yaparlar.

**Madde 21-** Çalışanlarının tabi olduğu mevzuat hükümlerinden doğan haklarının zamanında ve eksiksiz olarak sağlanmasına özen gösterirler.

## **VIII. Faktoring Şirketi Çalışanlarının Uyacakları Meslek Kuralları ve Etik İlkeler**

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

#### **Madde 22- Faktoring Şirketi 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 veya müşterilerine ait öğrendikleri sırları, bu konuda kanunen açıkça yetkili kılınan mercilerden başkasına açıklamamak,
- e) çalışma ve davranışlarında şirketlerinin 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) şirketlerine 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 ve müşterek hesap açtırmak 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,
- o) dernek, vakıf, kooperatif ve benzeri yerler hariç, faktoring şirketinin onayı olmadan hiç bir özel ve resmi kuruluşta görev almamak ile yükümlüdürler.

## **IX. Faktoring Şirketlerinin Dernek ile İlişkileri**

**Madde 23-** Faktoring şirketleri; Dernek ile ilişkilerinde, dürüstlük ve şeffaflık ilkeleri doğrultusunda hareket eder, talep edilen bilgi, belge ve kayıtların doğru, eksiksiz şekilde ve zamanında iletilmesi konularına özen gösterirler.

#### **Madde 24-** Faktoring şirketleri derneğin;

- 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 açıklamazlar.

## **X. Faktoring Sektörü Etik İlkelerinin Geliştirilmesi**

**Madde 25-** Faktoring şirketleri, etik ilkelerin geliştirilmesi ve gerektiğinde değişiklikler yapılmasını sağlamak üzere, Faktoring Derneği'ne diledikleri zaman öneriler getirebilirler.

## **XI. Diğer Hükümler**

### **Uyumsuzlukların tespiti ve yaptırım**

**Madde 26-** Faktoring şirketleri; kamu kurum ve kuruluşları ile ilişkilerinde, dürüstlük ve şeffaflık ilkeleri doğrultusunda hareket eder, mevzuat gereği denetim ve kontrol amacıyla istenen bilgi, belge ve kayıtların doğru, eksiksiz şekilde ve zamanında iletilmesi konularına özen gösterirler.

Faktoring şirketlerinin veya çalışanlarının etik ilkelere aykırı işlem veya eylemi olduğuna Dernek Yönetim Kurulu tarafından karar verilir.

### **Yürütme**

**Madde 27-** Bu Faktoring sektörü etik ilkelerini Dernek Yönetim Kurulu yürütür.

### **Yürürlük**

**Madde 28-** Bu Faktoring sektörü etik ilkeleri yayımı tarihinde yürürlüğe girer.