

1. Menfaat Sahipleri

Menfaat sahipleri, Şirketin hedeflerine ulaşmasında veya faaliyetlerinde ilgisi olan kişi, kurum veya çıkar gruplarıdır. Bu doğrultuda menfaat sahipleri; Şirketimiz pay sahipleri, çalışanlar, alacaklılar, müşteriler, tedarikçiler, kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları ve Şirketimize yatırım yapmayı düşünebilecek potansiyel tasarruf sahipleri olarak belirlenmiştir.

2. Menfaat Sahiplerinin Korunması

Menfaat sahipleri ile Şirketimiz arasındaki ilişkilerin mümkün olduğu ölçüde yazılı sözleşmeler ile düzenlenmesine özen gösterilir.

Şirket, işlem ve faaliyetlerinde menfaat sahiplerinin mevzuat ve karşılıklı sözleşmelerle düzenlenen haklarını koruma altına alır. Menfaat sahiplerinin mevzuat ve sözleşmelerle korunan haklarının ihlal edildiğinin fark edilmesi halinde, hakların geri tesis edilmesini sağlamak üzere düzeltici önlemler etkili ve süratli bir şekilde alınır.

Menfaat sahiplerinin haklarının mevzuat ve sözleşme ile düzenlenmediği durumlarda, menfaat sahiplerinin çıkarları iyi niyet kuralları çerçevesinde, Şirketin de hakları, imkanları ve itibarı gözetilerek korunur. Şirket ile menfaat sahipleri arasında yaşanabilecek anlaşmazlıkların giderilmesinde ve çözüme ulaştırılmasında Şirket öncü rol oynar. Menfaat sahipleri arasında çıkar çatışmaları ortaya çıktığında veya bir menfaat sahibinin birden fazla çıkar grubuna dahil olması durumunda, sahip olunan hakların korunması açısından mümkün olduğunca dengeli bir politika izlenir, her bir hakkın birbirinden bağımsız olarak korunması hedeflenir.

3. Menfaat Sahiplerinin Bilgilendirilmesi

Şirketimiz pay sahipleri ve menfaat sahiplerinin bilgilendirilmesinde eşitlik, doğruluk, tarafsızlık, tutarlılık ve zamanlama prensipleri çerçevesinde davranılmasını benimsemiştir. Bu çerçevede ele alınan duyuru ve açıklamaların Şirketimizin hak ve menfaatlerini de gözetecek şekilde, zamanında, doğru, eksiksiz, anlaşılabilir ve kolay erişilebilir bir şekilde yapılması esastır.

Menfaat sahipleri; özel durum açıklamaları, genel kurul toplantı tutanakları, yıllık faaliyet raporları, finansal raporlar, kamuyu aydınlatma platformu ve Şirket internet sitesi vasıtasıyla bilgilendirilir. Açık iletişim kurma anlayışı çerçevesinde gerçekleştirilen performans değerlendirme toplantıları ile çalışanlar, Şirketin hedef ve faaliyetlerine ilişkin konular hakkında bilgilendirilir.

Ayrıca, kurum içi paylaşım sistemi olarak kurulan kurumsal portal ile bilgilendirmeler tüm çalışanlar tarafından ulaşılabilir haldedir.

Menfaat sahiplerinin bilgilendirilmesinden, Şirket bilgilendirme politikası çerçevesinde Yönetim Kurulu, Kurumsal Yönetim Komitesi ile Yatırımcı İlişkileri Birimi sorumlu olup, Şirketimiz bilgilendirme politikasına internet sitemizden (www.isleasing.com.tr) ulaşılabilir.

4. Menfaat Sahiplerinin Yönetime Katılımı

Şirketimiz ana sözleşmesinde, menfaat sahiplerinin Şirket yönetimine katılımını öngören bir düzenleme yer almamaktadır. Bununla birlikte, alınan kararlar kapsamında pay sahiplerinin ve diğer menfaat sahiplerinin haklarının eşit mesafede gözetilmesine dair güvence oluşturmak üzere, Yönetim Kurulunda bağımsız üyeler yer almaktadır.

Çalışanların karar süreçlerine etkin katılımı, oluşturulan “çalışan memnuniyeti anketi” sistemi ile sağlanmaktadır. Çalışanların görüşlerinin alınmasına yönelik olarak yılda iki kez gerçekleştirilen anketin sonuçları Şirket yönetimi tarafından değerlendirilerek çalışanlara duyurulmaktadır. Bu sistem aracılığıyla personelin iş ve çalışma koşullarının iyileştirmesine yönelik önerileri

değerlendirilerek uygulanabilir görülen öneriler, Şirket politikalarının belirlenmesinde göz önünde bulundurulmaktadır.

Çalışanlarımızın yenilikçi ve yaratıcı yönlerinin desteklenmesi amacıyla iyileştirme amaçlı önerilerin sistemli olarak değerlendirilip uygun olanların hayata geçirilmesi kapsamında Şirketimiz intranet sistemi üzerinde “Çalışan Öneri Platformu” bulunmakta olup, sistemin etkinliğini sağlamak üzere çalışanların yaratıcı ve yenilikçi çalışmalara katılımlarının Şirket yönetimi tarafından teşvik edilmesi amacıyla hayata geçirilen önerilerin sahipleri ödüllendirilmektedir.

Ayrıca çalışanların mevzuata uygun olmayan, risk teşkil ettiği düşünülen hususları İç Denetim birimine iletebilmelerini sağlamak üzere “icdenetim@isleasing.com.tr” mail adresi oluşturulmuştur. Gerçekleşen operasyonel kayıpların bildirimine ilişkin olarak intranet sistemi üzerindeki “Operasyonel Kayıp Olay Veri Girişi” ekranı çalışanlar tarafından etkin bir şekilde kullanılmaktadır.

5. İnsan Kaynakları Politikası

İnsan Kaynakları süreçleri, Şirket bünyesinde İnsan Kaynakları Genel Müdür Yardımcısına bağlı İnsan Kaynakları Birimi tarafından yürütülmektedir. İnsan Kaynakları Birimi, çalışanları ilgilendiren problemlerin belirlenmesi ve çözülmesi konusunda faaliyetler yürütmekte ve çalışanların talep ve şikayetlerinin Üst Yönetim'e iletilmesi hususunda da görev yapmaktadır.

Görev tanımları, bireysel hedefler ve performans kriterleri Şirket yönetimi tarafından belirlenerek çalışanlara duyurulmaktadır.

İşe alımda eşit koşullardaki kişilere eşit fırsat sağlanması ilkesi benimsenmiş, işe alım kriterleri ünvan bazında yazılı olarak belirlenmiştir.

Eğitim, tayin ve terfi kararlarında, mevcut objektif verilerin yanı sıra Şirket menfaatleri de göz önünde bulundurulmaktadır. Çalışanlarımızın eğitime, kişisel ve performans gelişimine katkıda bulunmak amacıyla eğitim planları yapılmakta; çalışanların Şirket içi ve dışında düzenlenen eğitim, kurs, panel ve ihtiyaç duyulan benzeri organizasyonlara katılımları yıllık bir eğitim planı çerçevesinde düzenli olarak sağlanmaktadır.

Çalışanlarımız için güvenli ve yüksek standartlarda çalışma ortamı ve koşulları sağlanmış olup, bu koşulların sosyal ve teknolojik ihtiyaca bağlı olarak iyileştirilmesine yönelik çalışmalar yapılmaktadır. Çalışanlarımız ile ilgili alınan kararlar ve kendilerini ilgilendiren gelişmeler çalışanlarımız ile paylaşılır.

Şirketimiz; çalışanlarımız arasında ırk, din, dil ve cinsiyet ayrımı yapılmasına izin vermez, insan haklarına saygı gösterilmesini ve Şirket içi fiziksel ve duygusal kötü muameleye karşı korunmalarını gözetir.

Şirketimizde çalışanlar ile Şirket arasındaki ilişkileri yürütmek üzere temsilci atanması uygulaması bulunmamaktadır.

6. Müşteri ve Tedarikçilerle İlişkiler Hakkında Bilgiler

Şirketimiz gelişen dünya koşullarına paralel olarak, faaliyetlerini kaliteli hizmet vermenin ötesinde, çevreye duyarlılık, müşteri, tedarikçi ve çalışan haklarına saygı çerçevesinde de planlayarak sürdürmektedir.

Şirketimiz finansal kiralama işlemlerinin her aşamasında hizmet kalitesinin ve standardının sürekliliğini gözetmekte olup, ana hedefimiz sektörde en yüksek kalite ve hızda hizmet sağlayan konumuna ulaşarak müşteri memnuniyeti sağlamaktır. Şirket imkanları ve stratejileri çerçevesinde uygulanan bu anlayış uyarınca, müşterilerin ihtiyaçları tespit edilir, sektörlere yönelik ürünler geliştirilir ve müşteri taleplerine ilişkin düzenlemeler yapılır. Müşteri talepleri, hizmetin tüm aşamalarında süratle karşılanır ve olası gecikmeler hakkında müşteriler bilgilendirilir. Müşteriye dokunulan süreçler için memnuniyet ölçümü yapılarak aksiyon alanları belirlenmektedir.

Müşteri ve tedarikçilerimiz Satış Sonrası Hizmetler Birimimiz üzerinden hizmet ve süreçler hakkında bilgi alabilmekte, görüş ve şikayetlerini ilgili birim ya da internet sitemiz (www.isleasing.com.tr) vasıtasıyla Şirketimize iletebilmektedir. Şikayet ve önerilerin iletilebilmesi için ilgili kanallarda gerekli altyapı kurulmuş olup, sürekli geliştirilmektedir. Her şikayet mümkün olan en kısa zamanda ve yetkin çalışanlar tarafından özenli ve dikkatli bir şekilde incelenir ve bu inceleme sonucunda çözüm için müşterilere geri dönüş yapılır. Şikayetin çözümüne yönelik olarak alınan aksiyonlar müşterilerle paylaşılarak talebin sonuçlandırılması şikayet yönetimi süreci kapsamında gerçekleştirilir.

Şirketimiz ticari sır kapsamında, müşteri ve tedarikçi bilgilerinin gizliliğine özen gösterir. Şirketimiz ile müşterileri ve tedarikçileri arasında haksız menfaatten uzak, iyi ilişkiler kurulması ve yapılan anlaşma koşullarına uyum sağlanması esastır.

7. Etik Kurallar

Şirketimizin “Etik Kurallar”ı internet sitemizde (www.isleasing.com.tr) yayımlanmış ve kamuya duyurulmuştur.