Finar

QNB FAKTORİNG
2024 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

İçindekiler

Giriş
Rapor Hakkında
Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı
Genel Müdür'ün Mesajı

Kurumsal Profil
QNB Faktoring A.Ş. Hakkında
QNB Türkiye Hakkında
Vizyonumuz, Misyonumuz, Amaç ve Değerlerimiz
Sermaye ve Ortaklık Yapımız
Sürdürülebilir Başarı Yolculuğumuz
2024 Yılında Öne Çıkan Gelişmeler
Başlıca Finansal Göstergeler
Ödül ve Başarılarımız

Sürdürülebilirlik Yönetişimi
Sürdürülebilirlik Stratejimiz ve Organizasyonumuz
Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz
Paydaş Katılımı ve Paydaşlarla İletişim
Kurumsal Üyelikler ve Desteklenen Girişimler
Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Analizi
Katkı Sağladığımız Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

Kurumsal Sürdürülebilirlik
Yönetim Kurulu, Üst Yönetim ve Komiteler
Organizasyon Şeması
Kurumsal Yönetişim ve Risk Yönetimi
Yasal Uyum ve İş Etiği

Gelecek için Sürdürülebilir Operasyonlar
Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti
Dijital Dönüşüm ve İnovasyon
Operasyonel Mükemmellik ve İş Sürekliliği
Siber Güvenlik ve Müşteri Bilgilerinin Gizliliği
Sürdürülebilir Değer Zinciri Yönetimi

Gelecek için Sürdürülebilir Toplum
İnsan Kaynakları Yaklaşımı ve Yönetimi
İş Sağlığı ve Güvenliği
Finansal Kapsayıcılık
Sosyal ve Toplumsal Yatırımlar

Gelecek için Sürdürülebilir Dünya
Çevresel Sürdürülebilirlik

Ekler

Sınıflandırma: Genel / Kişisel Veri İçermez

Performans Göstergeleri
GRI İçerik Endeksi

İletişim

Giriş

Rapor Hakkında

QNB Faktoring, finansal hizmetlerde yenilikçi ve güvenilir çözümleri bir araya getirerek müşterilerinin ihtiyaçlarına değer katan, sürdürülebilirlik odağında topluma, çevreye ve ekonomiye katkı sağlamayı ilke edinmiş lider bir kuruluş olarak faaliyet göstermektedir. Şirket, güçlü kurumsal altyapısı ve vizyoner stratejileri sayesinde yalnızca bugünün değil, geleceğin iş dünyasına da yön veren bir yaklaşımla hareket etmektedir.

Bu yıl ilk kez yayımlanan sürdürülebilirlik raporu, QNB Faktoring'in ticari işletmelere yönelik stratejik ve sürdürülebilir finansman alanındaki çalışmalarını daha da pekiştirmekte ve bu alandaki taahhütlerini şeffaf bir şekilde paydaşlarıyla paylaşma amacını taşımaktadır. Raporda, ekonomiden çevreye, kurumsal yönetimden sosyal alanlara kadar geniş bir perspektifte yürütülen faaliyetler ve taahhütler ele alınmakta, Şirket'in sürdürülebilirlik alanında uzun vadeli değer yaratma hedefleri detaylandırılmaktadır.

Faktoring işlemleri ile hızlı nakit akışı sağlayarak işletmelerin sürdürülebilir büyümesine destek veren QNB Faktoring, bu rapor aracılığıyla müşteri, çalışan, yatırımcı ve toplum ile sürdürülebilirlik vizyonunun etkili bir şekilde iletişimini güçlendirme sorumluluğunu üstlenmektedir. Ortak geleceğe yönelik hedeflerin belirlenmesi ve ilerlemenin ölçülmesine uygun bir zemin hazırlayan bu kapsamlı sürdürülebilirlik deneyimiyle Şirket, sektörde fark yaratmayı ve öncü bir rol üstlenmeyi amaçlamaktadır. Ölçülebilir adımlarla ilerleyerek sürdürülebilirlik trendlerini yakından takip eden Şirket, bu yaklaşımıyla yalnızca sektörel bir aktör değil, aynı zamanda sürdürülebilir kalkınmaya yön veren bir lider konumundadır.

Bu rapor, QNB Grubu iştiraki olan QNB Faktoring'in 1 Ocak 2024 ile 31 Aralık 2024 tarihleri arasındaki çevresel, sosyal ve yönetişim performansı üzerinden stratejilerini, hedef ve politikalarını kapsamaktadır. Şirket, sürdürülebilirlik risklerini azaltma, yeni iş fırsatları yaratma ve marka itibarını güçlendirme hedefleri doğrultusunda, "Sürdürülebilir Finans", "Sürdürülebilir Operasyonlar" ve "Kurumsal Sosyal Sorumluluk" olmak üzere üç temel yapı taşını önceliklendirmiştir. Bu alanlarda elde edilen başarılar, paydaşlarla daha güçlü bir bağ kurmayı ve sürdürülebilir bir geleceğe katkı sunmayı mümkün kılmaktadır.

Küresel Standartlarla Uyum

Bu rapor, QNB Faktoring'in sürdürülebilirlik stratejisinin temel unsurlarını ele almakta ve kurumsal yapısı için en önemli sürdürülebilirlik konularını üç öncelikli yapı taşı altında belirlemektedir. Küresel sürdürülebilirlik standartları ve kılavuzlarından yararlanılarak, bu konuların küresel düzeyde uyumlu bir yapıda ele alınması sağlanmıştır. Bu kapsamda, küresel sürdürülebilirlik standartları ve kılavuzlar rehberliğinde çalışmalar yürütülmüş ve Rapor, bağımsız denetim süreçleriyle desteklenerek güvenilir ve standartlara uygun hale getirilmiştir.

Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) "Çalışma Yaşamında Temel İlkeler ve Haklar Bildirgesi", Şirket'in çalışan hakları ve çalışma şartlarını iyileştirme taahhütleri için bir rehber oluşturmuştur. Birleşmiş Milletler (BM) "Küresel İlkeler Sözleşmesi", kurumsal

sürdürülebilirlik alanında şeffaflık ve hesap verebilirlik standartlarına uygunluk sağlamıştır. Birleşmiş Milletler "İş Dünyası ve İnsan Haklarına Dair Rehber İlkeler", Şirket'in faaliyetlerinin insan haklarına etkisinin azaltılmasına ve iyileştirilmesine yönelik ilkeler belirlemiştir. Dünya Bankası "Çevre, Sağlık ve Güvenlik Kılavuzları" ise Şirket'in çevresel etkileri azaltma ve iş sağlığı ile güvenliğini geliştirme yükümlülükleri doğrultusunda rehber olmuştur.

2024 yılında yürürlüğe giren Sürdürülebilirlik Politikası, Şirket'in çevresel ve toplumsal etkilerinin kontrol altında tutulması ve faydalı etkilerinin artırılması amacıyla oluşturulmuştur. Bu politika, QNB Faktoring Yönetim Kurulu tarafından onaylanmış ve uygulanmaya başlanmıştır. Sürdürülebilirlik Komitesi, bu sürecin koordine edilmesinden sorumlu olup, Şirket faaliyetlerinin sürdürülebilirlik stratejisi ile uyumlu yürütülmesini sağlamaktadır.

Raporlama, iç paydaşların öncülüğünde yürütülmüş, dış paydaşların bilgi ve denetimi ile kapsayıcılık sağlanmıştır. Sürdürülebilirlik Komitesi, ilgili departmanlara rehberlik etmiş ve uzman çalışanların katkılarıyla raporun oluşturulmasını sağlamıştır.

Raporlamada Sorumluluk Alan Kişiler

Görev
Mali Kontrol/Fon Yönetimi-Müşteri İlişkileri Yönetimi-Operasyon Genel Müdür Yardımcısı
Mali Kontrol ve Fon Yönetimi Direktörü (CFO)
Finansal ve Yasal Raporlama Müdürü
İnsan Kaynakları & Kurum İçi İletişim ve İdari İşler Bölüm Müdürü
Krediler Bölüm Müdürü
Pazarlama Müdürü
İç Kontrol ve İç Denetim Bölüm Müdürü
Bilgi Teknolojileri Müdürü
Genel Muhasebe ve Satın Alma Müdürü
Operasyon Bölüm Müdürü

Sürdürülebilirlik Raporu ve Şirket'in bu alandaki çalışmaları hakkında görüş, öneri veya geri bildirimlerinizi **sustainability@qnbfaktoring.com.tr** adresinden paylaşabilirsiniz.

Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı

Değerli paydaşlarımız,

Sürdürülebilirlik, yalnızca çevreye ve topluma karşı duyulan bir sorumluluk değil, yarınların ufkunda yeşeren bir umut, gelecek nesillere bırakılan bir armağan ve dünyamızın yaşam döngüsüne katkı sunan kalıcı bir imzadır. QNB Faktoring olarak, bu anlayışla iş yapma biçimimizi dönüştürerek uzun vadeli değer yaratma hedefimizle tüm paydaşlarımıza anlamlı bir etki bırakmayı amaçladık. İlk Sürdürülebilirlik Raporumuz, bu vizyonun somut bir yansıması olarak, bize geçmişte attığımız adımları değerlendirme ve geleceğe yönelik güçlü bir yol haritası oluşturma fırsatı sundu.

2024 yılı, sürdürülebilirlik vizyonumuzu küresel ve yerel ekonomik şartlar ışığında yeniden değerlendirdiğimiz ve bu doğrultuda güçlü adımlar attığımız bir yıl oldu. Küresel piyasalarda kısıtlayıcı finansal politikalar, enflasyonist baskılar ve jeopolitik riskler etkilerini sürdürürken, faktoring sektörü bu zorlu ortamda esnek çözümleriyle firmalar için kritik bir rol oynadı. 2024 yılının küresel ekonomik görünümü pek çok belirsizlik içermekteydi. ABD ve Avrupa'da 2022 yılından bu yana kademeli olarak uygulanan sıkı para politikaları, ekonomik büyümeyi yavaş bir tempoya indirgedi. Çin ve diğer gelişmekte olan ülkeler enflasyonu birçok bölgede düşüş trendine sokmayı başardı, ancak faiz oranlarının yüksek seyri ekonomik aktivitedeki büyümeyi baskıladı. Jeopolitik olarak, Rusya ve Ukrayna arasındaki savaşın devam etmesi, Orta Doğu'daki çatışmaların yayılma riski ve Tayvan'da artan gerilim, küresel ekonomi üzerindeki riskleri artıran unsurlar oldu. Uluslararası ticareti kısıtlayan korumacı tedbirler ve yaygınlaşan ekonomik yaptırımlar da bu dönemde etkisini daha fazla hissettirdi.

Tüm bu gelişmeler, faktoring sektörü üzerinde de önemli etkiler yarattı. Küresel ticaretin yavaşlaması ve şirketlerin likidite ihtiyaçlarındaki artış, faktoring sektörünün önemini artırdı. Faiz oranlarının yüksek seviyelerine rağmen firmalar , geleneksel finansman yöntemlerinden çok daha esnek ve hızlı çözümler sunan faktoringe yöneldi. Özellikle KOBİ'lerin finansmana erişimindeki kritik rolüyle faktoring sektörü, ekonomik zorlukların aşılmasında etkili bir araç olarak öne çıktı.

Türkiye ekonomisinde ise, uygulanan sıkı para politikası ve makroihtiyati tedbirler, makroekonomik dengelenmeyi desteklerken, yerli ve yabancı yatırımcıların Türk lirasına olan güvenini artırdı. Ülke risk primindeki düşüş ve kredi derecelendirme kuruluşlarının Türkiye'nin kredi notlarını yükseltmesi, ekonomik görünümü güçlendiren diğer faktörler oldu. Cari işlemler açığındaki azalma, yurt içi tasarrufların Türk lirasına dönüşü ve yurt dışından sağlanan sermaye girişleri, bu olumlu tabloyu destekledi. Merkez Bankası'nın döviz rezervlerinin artışı, ekonomik istikrarı destekleyen bir başka gösterge oldu. Enflasyon, Mayıs ayında zirve yaptıktan sonra baz etkisiyle düşüş eğilimine girmiş olsa da halen hedeflenen seviyelerin üzerinde seyretmektedir. Bu süreçte ekonomi yönetimi, para politikasının yanı sıra maliye politikası araçları ile de bu iyileşmeyi desteklemeyi sürdürdü. Bu ekonomik koşullarda firmaların finansman ihtiyacı da giderek artmaya başladı.

Bu gelişmelerin paralelinde , geleneksel yöntemlerin ötesinde esneklik sunan finansman çözümleri, firmaların ekonomik belirsizliklere karşı dayanıklılığını artırdı. Özellikle

dijitalleşme ve operasyonel verimlilik odaklı yatırımlar, daha hızlı hizmet sunma ve rekabet avantajı yaratmada kilit rol oynadı. Sektör genelinde ortaya çıkan bu yenilikler, ekonomik zorlukları aşmada önemli araçlar olarak öne çıktı.

Ekonomik dengelenme ve yatırımcı güveninin artışı, sektörümüze olumlu yansıdı. QNB Faktoring olarak bu dönemde, müşterilerimizin değişen ihtiyaçlarına hızla uyum sağlayarak yenilikçi çözümler sunmaya odaklandık ve güçlü performansımızla sektördeki liderliğimizi koruduk. 2024 yılı, Şirketimiz için finansal istikrar ve operasyonel dönüşüm yılı olarak öne çıktı. 2024 yılında, toplam aktiflerimiz bir önceki yıla göre %72 artarak 27 milyar 545 milyon TL'ye ulaştı. Faktoring alacaklarımız %75 artışla 26 milyar 849 milyon TL'ye yükselirken, net kârımız 1 milyar 346 milyon TL olarak gerçekleşti. Maliyet yönetimine verilen önem, verimliliğe önemli katkılar sağladı ve Şirketimiz sürdürülebilir başarısıyla sektörde canlı alacak büyüklüğüne göre özel şirketler arasında ikinci sıraya yükseldi.

Bu güçlü finansal performansın temelinde, operasyonel süreçlerde dijitalleşmeye odaklanarak elde ettiğimiz kazanımlar önemli bir rol oynadı. Basılı doküman ihtiyacını minimum seviyeye indiren sistemsel altyapı geliştirmeleriyle hem kaynak tasarrufu sağladık hem de süreçlerimizi hızlandırdık. Dijitalleşme yatırımlarımız, yalnızca operasyonel verimliliğimizi artırmakla kalmadı, aynı zamanda sürdürülebilirlik hedeflerimize de katkı sundu.

Küresel ve yerel ekonomik risklerin yanı sıra, iklim değişikliği, faktoring sektörü için giderek artan bir risk olarak karşımıza çıktı. Regülasyonların sıkılaşması ve iklim değişikliğinin yol açtığı doğal afetler, özellikle KOBİ'lerin ödeme kabiliyetini zayıflatarak finansal sürdürülebilirliği zorladı. Dijitalleşme süreçlerinin hızlanmasıyla birlikte veri güvenliği riskleri önemli bir konu haline gelirken, çevresel ve sosyal etkileri olumsuz olan sektörlerle çalışmanın yaratabileceği itibar kaybı, sektörde dikkatle ele alınması gereken diğer zorluklar arasında yer aldı. Ancak bu risklerin karşısında, yeşil finansman projeleri ve çevre dostu iş modellerine sunulan finansman çözümleri önemli fırsatlar yarattı. Bununla birlikte, dijitalleşmenin operasyonel verimliliği artırması, ESG kriterlerine dayalı risk analizi ve finansman koşullarının iyileştirilmesi sektöre yeni bir dinamizm kazandırdı.

Bu bağlamda 2024 yılı, QNB Faktoring'in sürdürülebilirlik anlayışını yeniden tanımladığı ve iş süreçlerini çevresel, sosyal ve yönetişimsel etkilerle dönüştürdüğü bir yıl oldu. Şirket olarak, sürdürülebilirlik yol haritamızı çevresel duyarlılık, sosyal sorumluluk ve güçlü yönetişim prensipleri çerçevesinde yeniden şekillendirdik. Bu süreçte, yeşil enerji girişimleriyle fark yaratan iş ortaklıkları kurduk ve müşteri portföyümüzde çevre bilinci oluşturacak adımlar attık.

Toplumsal cinsiyet eşitliğini sağlama hedefimiz doğrultusunda kadın çalışan sayısındaki dengeyi geliştirmeye yönelik stratejik adımlar attık. Genel Müdürümüz Sn. Nergis Ayvaz Bumedian'ın "50 Güçlü Kadın CEO" ödülüne layık görülmesi, Şirketimizin liderlik vizyonunun bir göstergesi oldu. Yönetim kademesinde kadınların temsil oranını artırırken, toplumsal fayda sağlama misyonumuzla eğitim projelerini desteklemeye devam ettik. Çocukların eğitim ihtiyaçlarına yönelik sosyal sorumluluk projelerimiz, bu yılın öncelikli konuları arasında yer aldı.

Sınıflandırma: Genel / Kişisel Veri İçermez

Sürdürülebilir kalkınmayı destekleyen projelerimizle, ekonomik büyüme, finansal kapsayıcılık ve çevresel sürdürülebilirlik hedeflerine katkı sağlamak için kararlılıkla çalışmaya devam ediyoruz. Birleşmiş Milletler'in Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları doğrultusunda geliştirdiğimiz stratejilerle hem sektörde fark yaratmayı hem de yerel ve küresel kalkınma hedeflerine doğrudan katkıda bulunmayı amaçlıyoruz. Bu kapsamda öncelikli hedeflerimiz arasında, İnsan Onuruna Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme (SKA 8) hedefiyle KOBİ'lerin finansmana erişimini kolaylaştırarak istihdam yaratma kapasitesini artırmak, Toplumsal Cinsiyet Eşitliği (SKA 5) hedefi doğrultusunda kadın girişimcilerin iş hayatındaki rollerini güçlendiren projeleri desteklemek, Sorumlu Tüketim ve Üretim (SKA 12) odağıyla çevre dostu iş modellerine finansman sağlamak ve İklim Eylemi (SKA 13) çerçevesinde iklim dostu projelere destek vererek karbon emisyonlarını azaltmak bulunuyor. Bu amaçlar doğrultusunda sunduğumuz yeşil finansman projeleri, dijital dönüşüm odaklı çözümler ve toplumsal yatırımlar, sürdürülebilirlik stratejilerimizin temel yapı taşlarını oluşturuyor. QNB Faktoring olarak, sürdürülebilirliği iş stratejilerimizin merkezine alıp sektörel dönüşüme liderlik etmeyi amaçlayarak tüm paydaşlarımız için uzun vadeli değer yaratmayı sürdürüyoruz.

2025 yılı ve sonrasında, çevresel duyarlılıkla şekillendirilmiş projelerimizi genişletmek, KOBİ'lerin finansmana erişimini kolaylaştırmak ve toplumsal cinsiyet eşitliğine katkı sağlamaya yönelik çalışmalarımızı derinleştirmek öncelikli hedeflerimiz arasında yer almaktadır. Ayrıca, teknolojik altyapımızı güçlendirerek dijitalleşme yolculuğumuzu sürdürecek, paydaşlarımıza daha hızlı ve etkin çözümler sunmaya devam ederek sektördeki güçlü ve öncü konumumuzu koruyarak ilerleyeceğiz.

Başarılarımızda emeği geçen tüm çalışanlarımıza, bize güvenen müşterilerimize, iş ortaklarımıza ve değerli paydaşlarımıza en içten teşekkürlerimi sunarım. Sürdürülebilir bir geleceği birlikte inşa etme yolunda atılan her adımda desteklerinizin ve katkılarınızın büyük önemi olduğunun farkındayım ve bu yolculukta bize eşlik ettiğiniz için minnettarlık duyuyorum.

Saygılarımla,

Ömür Tan
Yönetim Kurulu Başkanı

Genel Müdür'ün Mesajı

Değerli paydaşlarımız,

Gelecek, yalnızca bugünün başarılarına değil, aynı zamanda sürdürülebilir bir vizyona ve yenilikçi adımlara dayanır. QNB Faktoring olarak, yıllardır sürdürdüğümüz güçlü performans ve yenilikçi yaklaşımla, sektördeki yerimizi yalnızca korumakla kalmadık, aynı zamanda büyüme hedeflerimizi sürekli olarak yukarı taşıdık.

2024 yılı itibarıyla, sektörde özel şirketler arasındaki ilk 3 pozisyonumuzu istikrarlı bir şekilde korurken, daha üst sıralar için iddialı hedefler koyduk. Performans rasyolarımızda sektördeki ortalamanın ve en yakın rakiplerimizin ötesinde bir başarı sergileyerek finansal istikrarımızı güçlendirdik. Dijitalleşme ve teknolojik altyapımıza yaptığımız yatırımlarla operasyonel süreçlerimizde fark yaratarak müşteri memnuniyetini artırmayı başardık. Operasyonel verimliliği artırmaya yönelik süreç iyileştirmeleriyle müşterilerimize daha hızlı ve etkili çözümler sunuyoruz. Yenilikçi bakış açımızla yalnızca bugünün zorluklarına yanıt vermekle kalmadık, aynı zamanda yarının fırsatlarını da şekillendirdik.

Yenilikçi çözümlerimiz ve müşterilerimizle kurduğumuz güvene dayalı ilişkiler sayesinde 2024 yılında sürdürülebilir büyüme hedeflerimize odaklanarak güçlü bir finansal performans sergiledik. 2024 itibarıyla, canlı faktoring alacaklarımız geçen yıla göre %75, aktif büyüklüğümüz ise %72 artış gösterdi. Ana sermayedarımız QNB Türkiye'nin Şirketimize sağladığı 1 milyar TL'lik nakit sermaye katkısı sayesinde özkaynaklarımız %154 artarak 3 milyar 872 milyon TL seviyesine ulaştı. Bu finansal güç, bizi sadece sektörel rekabette öne çıkarmakla kalmadı; aynı zamanda müşterilerimize sunduğumuz hizmetlerde esneklik ve yenilikçilikle fark yaratma fırsatı sağladı. Kârlılık açısından da oldukça verimli bir yıl geçirerek, net kârımızı %43 artırdık ve 2024 yılında 1 milyar 346 milyon TL seviyesine taşıdık. Bu sonuçlar, stratejik kararlarımızın doğruluğunu ve geleceğe olan inancımızı bir kez daha ortaya koydu

2024 yılında, ekonomi ve piyasa dinamiklerinin sürekli değişim gösterdiği bir ortamda, büyüme, kârlılık, risk yönetimi, dijitalleşme ve müşteri kazanımı ana odak noktalarımız arasında yer aldı. Bu dönemde, yalnızca finansal performansımızı artırmakla kalmadık; aynı zamanda sürdürülebilirliği, tüm stratejilerimizin merkezine yerleştirerek farkındalık yaratmayı başardık. Şirketimizin sürdürülebilirlik hedeflerini, iş süreçlerimize entegre ederek daha geniş bir vizyonla hareket ettik. Tüm bu odak alanlarına eş zamanlı yoğunlaşarak, hedeflerimizi kararlılıkla gerçekleştirdik. Çevreye duyarlı, topluma katkı sağlayan ve paydaşlarıyla aynı vizyonda buluşan bir şirket olarak, sadece sektörde değil, iş dünyasında da örnek alınacak uygulamalara imza attık. QNB Grubu'nun rehberliğinde, hem büyümeye hem de gelişime odaklanarak sektörde fark yaratan adımlarla ilerlemeye devam ediyoruz.

Bu hedefler doğrultusunda, sürdürülebilirlik sadece operasyonlarımızın bir unsuru değil, aynı zamanda müşterilerimizle kurduğumuz ilişkilerin de temel bir parçası haline geldi. Müşterilerimizi sürdürülebilirliğin önemi konusunda bilinçlendirmek ve bu alanda farkındalık yaratmak adına gönüllü bir aracı rolü üstlendik. Şubelerimizde görev yapan satış ekiplerimize, sürdürülebilirlik kapsamında uygun sektörler hakkında kapsamlı bilgilendirme toplantıları düzenleyerek bu kavramı iş süreçlerine entegre etmeleri için rehberlik sağladık.

Dijitalleşmenin sürdürülebilirliğe olan katkısının farkında olarak, müşterilerimizin dijital kullandırım oranlarını artırmaya yönelik kapsamlı çalışmalar gerçekleştirdik. Bu çerçevede, 2024 yılında IT geliştirmeleri için yatırım harcamalarımıza devam ederek dijital kanallarımızı en güncel versiyonlarla güçlendirdik. Dijital dönüşüm projelerimiz, Şirketimizi bir adım öteye taşıyarak müşterilerimize daha hızlı ve verimli hizmet sunmamıza olanak sağladı. Yeni Mobil Projemiz ile müşterilerimizin uçtan uca faktoring işlemlerini dijital olarak gerçekleştirmelerine olanak tanıyacak altyapının temellerini atarken, mevcut mobil uygulamamıza entegre ettiğimiz karekod özelliği ile başvuru süreçlerini hızlandırdık. Bu yenilikçi çözümler, müşterilerimizin dijital kullandırım oranlarını artırırken, Dijital Köprü Platformu üzerinden sunduğumuz hizmetlerle KOBİ'lere yönelik çözümlerimizi çeşitlendirmemize katkı sağladı. 2024 yılında 449 KOBİ, dijital kanallarımızı tercih ederek başvuru yaptı.

Mobil ve web kanallarımızda gerçekleştirdiğimiz geliştirme çalışmaları, yalnızca operasyonel kolaylık sağlamakla kalmadı, aynı zamanda karbon ve su ayak izini gözlemleme gibi çevresel sürdürülebilirlik hedeflerimizi destekleyen yenilikçi adımları da beraberinde getirdi. Bu kapsamda, yeni mobil uygulamamızın yazılımını hızlandırarak dijital onay kapsamını genişlettik ve kullanıcı deneyimini güçlendirdik. Ayrıca, müşterilerimizi çevresel sürdürülebilirlik çözümlerine teşvik etmek amacıyla kadın girişimciler ve yeşil enerji projelerine yönelik sıfır masraf uygulamasını devreye aldık. Kredi limit onay süreçlerimizi dijitalleştirerek Core Faktoring uygulaması ile entegre ettik ve basılı kağıt kullanımını büyük ölçüde azalttık.

Her dijital işlemde çevreye katkı sağlama misyonuyla hareket ederek, mobil platformlarımızda "Çevreye Katkı İçin Teşekkürler" mesajını müşterilerimize ilettik. Onboarding iletişim süreçlerimizle, müşterilerimizi dijital kanalları daha etkin kullanmaya teşvik ettik ve sürdürülebilirlikle ilgili her ay düzenli olarak kitle bültenlerimizde bilgi paylaştık. Ayrıca, web sitemizin "Sürdürülebilirlik" sekmesini yenileyerek çevresel ve sosyal farkındalığı artırmayı hedefledik. Şirket içi sürdürülebilirlik komitemizi oluşturarak, Yönetim Kurulu onayına sunduk ve bu alandaki kurumsal yapılaşmamızı güçlendirdik.

Bu adımlarla sadece dijitalleşmeyi sürdürülebilir kılmakla kalmayıp, sürdürülebilirliği de dijitalleştirerek çevresel ve sosyal sorumluluğumuzu iş yapma biçimimizin ayrılmaz bir parçası haline getirdik.

Toplumsal cinsiyet eşitliği, kapsayıcılığa giden yolda yalnızca bir sorumluluk değil, aynı zamanda iş dünyasında gerçek dönüşümü mümkün kılan temel bir itici güçtür. QNB Faktoring olarak, kadınların iş dünyasındaki yerini güçlendirmeye yönelik çalışmalarımızla gurur duyuyoruz. Bu anlayış doğrultusunda, 2024 yılında, iş dünyasındaki lider kadınlara ilham veren başarının bir göstergesi olarak "En Güçlü Kadın CEO" ödülüne layık görülmem yalnızca bireysel başarının somut örneği değil, Şirketimizin toplumsal cinsiyet eşitliği konusundaki kararlılığının da bir yansımasıdır.

Bu hedefe ulaşmak için, QNB Türkiye'nin Toplumsal Cinsiyet Eşitliği rehberini benimseyerek kadın çalışan oranımızı %52'ye çıkarma yolunda önemli adımlar attık. Yönetim ve operasyonel kadrolarımızda kadınların daha fazla yer alması, iş gücümüzün

çeşitliliğini artırarak Şirketimizi daha güçlü ve kapsayıcı hale getirdi. Ayrıca, kadın girişimcileri desteklemek adına sunduğumuz özel finansman çözümleri ve sıfır masraf uygulamalarıyla, ekonomik ve sosyal fayda yaratmayı sürdürdük.

İklim krizinin derin yansımalarının bir sonucu olarak karşı karşıya kaldığımız risklere karşılık olarak, entegre bir strateji benimseyerek hem mevcut riskleri minimize ediyor hem de ortaya çıkan fırsatları etkili şekilde değerlendiriyoruz. ESG (Çevresel, Sosyal ve Yönetişim) unsurlarını iş süreçlerimizin merkezine alarak çevresel riskler ve iklim değişikliğinin etkileri konusunda önleyici adımlar atıyoruz. Enerji verimliliği ve karbon azaltımı odaklı teknolojilere yaptığımız yatırımlar, bu konudaki kararlılığımızın bir göstergesidir. Ulusal ve uluslararası regülasyonlara uyum sağlamayı öncelikli bir hedef olarak görerek, özellikle Avrupa Birliği'nin Sınırda Karbon Düzenleme Mekanizması (SKDM) gibi uygulamalara yönelik hazırlıklarımızı sürdürmekteyiz. Ayrıca, müşteri portföyümüzü ESG kriterleri doğrultusunda analiz ederek, çevresel ve sosyal riskleri minimize edecek iş birliklerine öncelik veriyoruz. Fırsatları değerlendirirken, sosyal ve çevresel hedeflere uygun yenilikçi ürün ve hizmetler sunarak, özellikle KOBİ'ler için sürdürülebilir değer yaratmayı amaçlıyoruz. Dijital platformlarımızla operasyonel süreçleri optimize ederek hem maliyet avantajı sağlıyor hem de müşteri memnuniyetini artırıyoruz. Bununla birlikte, sürdürülebilirlik hedeflerimizle uyumlu iş modelleri geliştirerek, sürdürülebilirlik odaklı yatırımcılar için cazip bir iş ortağı olma konumumuzu pekiştiriyoruz. Dijitalleşme ve yeşil finansman projeleri gibi alanlarda yarattığımız yenilikçi çözümler, sadece rekabet avantajı sağlamakla kalmadı; aynı zamanda sürdürülebilir kalkınma hedeflerine olan katkımızı da artırdı. Regülasyon risklerini yönetmek için, ulusal ve uluslararası standartlara tam uyum sağlarken, müşteri portföyümüzü ESG kıstaslarına göre değerlendiren bir yaklaşım izliyoruz.

2053 Net Sıfır hedefleri doğrultusunda şekillendirdiğimiz yol haritamız, yalnızca çevresel sorumluluklarımızı değil, aynı zamanda iş dünyasındaki liderlik vizyonumuzu da kapsıyor. Dijitalleşme projelerimizi daha ileriye taşıyarak emisyon azaltımlarımızda yenilikçi çalışmaları güçlendireceğiz. Şirket içi sürdürülebilirlik komitemizle kurumsal yapılaşmamızı güçlendirecek, paydaşlarımızla daha güçlü iş birlikleri kurarak çevresel ve sosyal sorumluluk alanlarında fark yaratmayı sürdüreceğiz.

Bu dönüşüm yolculuğumuzda emeği geçen tüm çalışanlarımıza, iş ortaklarımıza ve müşterilerimize teşekkür ediyorum. Başarılı ve odaklı bir yılın ardından gelecek, birlikte attığımız adımlarla daha da parlak olacak.

Saygılarımla,

Nergis Ayvaz Bumedian
Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Üyesi

Kurumsal Profil

QNB Faktoring A.Ş. Hakkında

QNB Faktoring, 2009 yılında faaliyete başladığı günden bu yana, yurt içi ve uluslararası faktoring hizmetleriyle finansmana erişimde sektöre hız ve güven kazandırarak fark yaratmıştır. QNB Türkiye'nin %99 oranındaki güçlü ortaklık yapısı sayesinde finansal istikrarını güçlendiren Şirket, bankacılık ve faktoring alanında deneyimli uzman kadrosu ile firmalara finansal güvence, nakit akışı yönetimi ve operasyonel verimlilik sağlamaktadır.

Kısa vadeli finansman çözümleri ve yenilikçi dijital platformlarıyla müşterilerinin iş süreçlerini kolaylaştıran Şirket, dünyanın en önemli uluslararası faktoring organizasyonu olan F.C.I. (Factors Chain International) üyeliği ile global finans ağına entegre olmuştur. Şirket, faturalı ve çekli mal veya hizmet satışlarında vadeli alacakları temlik alarak firmalara garanti, alacak yönetimi ve finansman hizmetleri sunmaktadır.

Merkezi İstanbul'da bulunan QNB Faktoring, Adana, Ankara, Antakya, Antalya, Anadolu Ticari, Avrasya Ticari, Bursa, Denizli, Diyarbakır, Eskişehir, Gaziantep, Gebze, Halkalı, İzmir, Kayseri, Konya, Mersin, Ostim, Samsun ve Trabzon olmak üzere toplam 20 şubesi ile dört farklı coğrafi bölgede ve 17 farklı ilde 160 çalışanı ile faaliyetlerini sürdürmektedir. Şirket, şubelerinin dışında mekandan bağımsız olarak dijital kanalları aracılığı ile, müşterilere erişim kolaylığı sağlayarak hizmet kalitesini sürekli artırmaktadır. QNB Faktoring, hızlı nakit dönüşümü sağlayan kısa vadeli finansman çözümleri ve özel müşteri ihtiyaçlarına yönelik özelleştirilmiş faktoring paketleriyle KOBİ'lerden büyük şirketlere kadar geniş bir müşteri segmentine hizmet sunmaktadır. Şirket, tüm QNB Türkiye şubeleri aracılığı ile Türkiye genelinde müşterilerine evrak teslimi yapabilmektedir.

2024 yılı Aralık ayı itibarıyla QNB Faktoring'in özkaynakları 3 milyar 872 milyon TL'ye, aktif büyüklüğü 27 milyar 545 milyon TL'ye, faktoring alacakları ise 26 milyar 849 milyon TL'ye ulaşmıştır. Net kârı 1 milyar 346 milyon TL olarak gerçekleşen Şirket, toplam canlı faktoring alacakları açısından pazar payını %9,3 seviyesine taşımış ve özel faktoring şirketleri arasında 2. sırada yer almıştır. Bu başarısıyla, piyasalardaki değişken koşullara rağmen, sürdürülebilir ve kârlı büyüme performansını sürdürerek tüm ana performans göstergelerinde sektörün lider şirketlerinden biri olma konumunu güçlendirmiştir. Şirket, dijital kanallarına yaptığı yatırımlarla müşteri ihtiyaçlarına hızlı yanıt verirken, maliyet yönetimi ve süreç geliştirmeleriyle de operasyonel verimliliği artırmıştır.

Şirket, başarılı finansal performansını yenilikçi uygulamalarla desteklerken, sürdürülebilirlik odaklı aksiyonlarını da kararlılıkla sürdürmektedir. Daha yaşanabilir bir dünya yaratma hedefi doğrultusunda ilerleyerek, çevresel ve toplumsal zorluklara karşı duyarlılığını koruyarak doğayı korumayı, eşit hak ve özgürlükleri savunmayı ve çocukların geleceği için çözüm üretmeyi temel ilkeleri arasında konumlandırmaktadır.

Sınıflandırma: Genel / Kişisel Veri İçermez

QNB Türkiye Hakkında

1987 yılında kurulan Finansbank A.Ş., 2016 yılının Haziran ayında, Katar'ın en büyük bankası konumundaki Qatar National Bank S.A.Q (QNB Group) tarafından satın alınmıştır. Orta Doğu ve Afrika Bölgelerinin lider finansal kuruluşları arasında yer alan QNB Group, iştirakleri ve bağlı şirketleri ile birlikte üç kıtada 30 ülkede faaliyet göstermekte; 1.200'ü aşkın şube ve 27.300'ü aşkın çalışanla kapsamlı ürün ve hizmetler sunmaktadır. Bloomberg Markets tarafından 2013'ten bu yana "Dünyanın En Güçlü Bankaları" arasında gösterilen QNB Group, Global Finance Magazine tarafından 2013'te "Dünyanın En Güvenli 50 Bankasından Biri" seçilmiştir. Euromoney Magazine ise kurumu 2014 ve 2015 yıllarında "Orta Doğu'nun En İyi Bankası" olarak ödüllendirmiştir. Ekim 2016 itibarıyla QNB Finansbank olarak anılan Banka, Ekim 2024 itibarıyla QNB ismiyle faaliyetlerine devam etmektedir.

QNB Türkiye, bireysel, kurumsal, KOBİ ve dijital bankacılık alanlarının yanı sıra kurumsal sosyal sorumluluk ile sürdürülebilirlik odaklı çalışmalarıyla Türkiye'nin en büyük özel bankaları arasında istikrarlı bir büyüme çizgisi sergilemeye devam etmektedir. Reel sektör ve ülke ekonomisinin kalkınmasına destek sunmayı öncelik haline getiren kurum, elde edilen büyüklük ve finansal güçle toplumsal gelişime de katkı sağlıyor. Özellikle çocuklara yönelik projeler başta olmak üzere, toplumun ihtiyaç duyduğu pek çok alanda sosyal sorumluluk faaliyetleri yürütmektedir.

Sunulan finansal çözümleri çeşitlendirmek amacıyla kurulan QNB Leasing, QNB Invest, QNB Portföy, QNB Faktoring, QNB Sağlık, IBTech ve QNB e-Finans iştirakleri tek çatı altında hizmet vermektedir. 2024 yıl sonu itibarıyla 427 şubesi ve 11.949 çalışanıyla faaliyet gösteren QNB Türkiye, müşterilerinin tüm finansal gereksinimlerine yaratıcı, hızlı ve kolay çözümler sunmaktadır. 2024 yılı sonuçlarına göre, net dönem kârı 36 milyar 174 milyon TL düzeyinde gerçekleşirken; net krediler 870 milyar 388 milyon TL'ye, toplam aktifler 1 trilyon 511 milyar 870 milyon TL'ye, müşteri mevduatı ise 822 milyar 653 milyon TL'ye ulaşmıştır.

Bu güçlü finansal performans ve zengin kurumsal birikim, sürdürülebilir bankacılık anlayışını destekleyen projelere sağlam bir temel oluşturmaktadır. Toplumsal faydayı odağa alan çalışma kültürüyle, hem ekonomik hem de sosyal açıdan katma değer yaratılması önceliklendirilmiştir. Böylelikle, paydaşların güvenine dayalı uzun soluklu ilişkiler güçlendirilirken, sürdürülebilirlik hedefleri doğrultusunda ilerleme kaydedilmektedir.

Sınıflandırma: Genel / Kişisel Veri İçermez

Vizyonumuz, Misyonumuz, Amaç ve Değerlerimiz

Vizyon
Türkiye'nin toplam ticaret hacmini geliştirecek her türlü finansal planın en tercih edilen çözüm ortağı olmak.

Misyon
Müşterilerimize, çalışanlarımıza, hissedarlarımıza, yatırımcılarımıza ve tüm diğer iş ortaklarımıza her zaman katma değer yaratacak şekilde sürdürülebilir ekonomik fayda sağlamak.

Hedeflerimiz
1. Gerek yurt içi gerekse yurt dışı faktoring işlemlerinin bilinirliğini artırmak, ticaret finansmanı ve alacak yönetimi konularında gerekli bilgilendirmeyi sağlayarak ticaretin gelişmesine katkı sağlamak.
2. Doğru modellerle müşterilerin alacaklarını/tahsilatlarını yönetmek, kesintisiz nakit akışı sağlamak.
3. Doğru analiz ve proaktif yaklaşımla müşteri ihtiyaçlarına özel, yaratıcı, hızlı ve etkin çözümler sunmak ve sektörün büyümesine katkı sağlamak.

Kurumsal Değerler
Önce İnsan, Güven, Adaptasyon, Öncü Olmak, Birlikte Gelişim

Sermaye ve Ortaklık Yapımız

Şirket'in ödenmiş sermayesi 1.065.000.000 TL'dir. Ortaklık yapısı aşağıdaki gibi dağılım göstermektedir:

Ortak	**Sermaye Payı**
QNB Bank A.Ş.	%99,9999976
QNB Finansal Kiralama A.Ş.	%0,0000006
QNB Yatırım Menkul Değerler A.Ş.	%0,0000006
IBTech Uluslararası Bilişim ve İletişim Teknolojileri Araştırma, Geliştirme, Danışmanlık, Destek San. ve Tic. A.Ş.	%0,0000006
QNB Portföy Yönetimi A.Ş.	%0,0000006

Sınıflandırma: Genel / Kişisel Veri İçermez

Sürdürülebilir Başarı Yolculuğumuz

2009
Kuruluş

2011
Şubeleşme süreci başladı.

2017
Şirket ünvanı QNB Finans Faktoring A.Ş. oldu.

2017
QNB iştiraklerinden IB-Tech ile inhouse faktoring yazılımı planlandı.

Core Faktoring kapsam çalışmaları başladı.

2018
Analiz çalışmaları başladı.

Yazılım tamamlandı.

2019
Kullanıcı Kabul Testleri başladı.

Core Faktoring canlıya alındı.

Sektörde özel şirketler arasında ilk 5'e girildi.

2020
Dijital kanallardan işlem talebi alınabilmesi için altyapı hazırlandı.

2021
Skorlamada otomatik karar alma yapısı hayata geçti.

2022
Sektörde özel şirketler arasında ilk 3'e girildi.

2023
Şubelerin yanı sıra web ve mobil kanalları; Dijital Köprü entegrasyonları oluşturuldu.

2024
IB-Tech ile yeni mobil /web tasarım süreci başlatıldı.

Şirket ünvanı "QNB Faktoring A.Ş." olarak değiştirildi.

Sınıflandırma: Genel / Kişisel Veri İçermez

2024 Yılında Öne Çıkan Gelişmeler

2024 yılı sektördeki tüm paydaşların ortak bir şekilde etkilendiği ve tüm dünyada ekonomik belirsizliklerin yaşandığı bir yıl olarak ön plana çıkmaktadır. Bunun altında yatan sebeplerden biri, küresel ekonomide önemli yer tutan ABD ve Avrupa ülkelerinin uyguladığı sıkı politikalarıyla birlikte ekonomik büyümenin bu ülkelerin tümünde yavaş bir tempoda ilerlemesidir. Bu sürede, Çin ve gelişmekte olan ülkelerin nispeten daha güçlü büyümesi, enflasyonu birçok bölgede düşüş trendine soksa da faizlerin yüksek oranlarda seyretmesi ekonomik aktiviteleri baskılamıştır. Rusya-Ukrayna arasındaki savaşın sürmesi, Orta Doğu'da yükselen gerilim ve Tayvan'daki jeopolitik riskler, küresel ekonomide belirsizliği artırmaya devam etmiştir. Tüm bu gelişmeler, faktoring sektörü üzerinde de önemli etkiler yaratmaktadır. Küresel ticaretin yavaşlaması ve şirketlerin likidite ihtiyaçlarındaki artış ile birlikte, faktoring ihtiyacını üst seviyelere çıkarmıştır. Ayrıca uluslararası ticarette yaygınlaşan kısıtlayıcı korumacılık tedbirleri ve yaptırımlar, şirketlerin finansman ihtiyaçlarını çeşitlendirme arayışını hızlandırmıştır. Böylelikle faiz oranlarının yüksekliğine rağmen işletmeler geleneksel finansman yöntemlerinden çok daha esnek ve hızlı çözümlere yönelmeye başlamıştır. Özellikle KOBİ'lerin finansmana ulaşımında faktoring sektörünün kritik rol oynaması ve dijitalleşmenin hız kazanması sektörde inovasyon fırsatları yaratmıştır.

Türkiye'de ise uygulanan sıkı para politikası ve makro ihtiyati tedbirler, makroekonomik dengelenmenin korunmasına katkı sağlamıştır. Yurt içi ve yabancı yatırımcıların Türk lirasına olan güveni, yurt içi tasarrufların Türk lirasına dönmesi ve yurt dışından sermaye girişlerinin devam etmesiyle gerileyen ülke risk primi ve Türkiye'nin kredi notunu yükseltmesi ile pekişmiş, özellikle Merkez Bankası'nın rezerv birikimi ve cari işlemler açığındaki daralma, ekonomik istikrarı güçlendiren başlıca unsurlar arasında yer almaktadır. Her ne kadar enflasyon tarafında yılın ikinci yarısından itibaren baz etkisiyle belirgin bir düşüş gerçekleşse de enflasyonun hala hedeflenen seviyelerin üzerinde seyretmesi, para ve maliye politikalarının sıkı duruşunu koruyacağı sinyalini vermektedir. Kısa vadede büyüme hızında kısmi bir yavaşlama beklemek ile birlikte, buna çözüm olarak orta ve uzun vadede kalıcı istikrara katkıda bulunacak adımların atılması, enflasyonun kalıcı olarak düşmesi, uzun vadede ekonomik istikrarın ve büyümenin güçleneceği öngörülmektedir.

QNB Faktoring'in 2024 Yılında Geliştirdiği Ürün ve Hizmetler

Faktoring sektöründeki bu olumlu ve dinamik atmosfer, QNB Faktoring'in yeni ürün ve hizmetlerine de yansımıştır. QNB Türkiye çek karnelerine "QNB Faktoring" barkodu ekleme çalışmalarıyla işletmelerin finansman süreçlerine ek bir kolaylık getirilmesi hedeflenmiştir. Skoring geliştirmeleri sayesinde, müşterilerin risk analizi daha hızlı ve sağlıklı bir şekilde yapılmaya başlanmıştır. Figopara ve Faturalab gibi platformlarla kurulan iş birlikleri, dijital ekosistemde daha geniş bir müşteri kitlesine ulaşma olanağı sağlamıştır. Ayrıca DDAS (Devlet Destekli Alacak Sigortası) poliçesi yapılması, sunulan güvenceli finansman seçenekleri arasına yeni bir ekleme olarak öne çıkmıştır. Bütün bu hamleler, hem müşterilere hem de sektöre değer katan yenilikçi uygulamalar olarak dikkat çekmektedir.

Öte yandan, BDDK'nın faktoring sektörüne uzaktan kimlik doğrulama ve sözleşme imzalanmasına verdiği sınırlı onay doğrultusunda, mevcut mobil uygulamanın bu alanda yeniden yazılımı planlanmış ve analiz çalışmalarına başlanmıştır. Bu geliştirmelerin

Sınıflandırma: Genel / Kişisel Veri İçermez

tamamlanmasıyla, özellikle mikro segment müşteri adetlerinde hızlı bir artış olması öngörülmektedir.

2024: Sürdürülebilir Başarı Yolculuğuna Bir Bakış

2024'te QNB Faktoring, sürdürülebilir ve istikrarlı büyüme trendini kararlılıkla sürdürmüştür. Teknolojik altyapı geliştirmeleri hız kesmeden devam ederken, yeni müşteri ihtiyaçlarına hızlı aksiyon alma kabiliyeti daha da güçlenmiştir. Kârlılığın üst seviyelerde korunması ve minimum riskle sektörde fark yaratılması, güçlü maliyet yönetimi politikalarının etkisini göstermektedir. Sermaye artışlarıyla pekişen sağlam bilanço yapısı ile birlikte QNB Faktoring özel şirketler arasında ilk üçteki yerini korumaya devam ederek ikinci sıraya yükselmiştir..

Başlıca Finansal Göstergeler

2024 yılında kaydedilen veriler, QNB Faktoring'in güçlü performansını net biçimde ortaya koymuştur. Aralık 2024 itibarıyla toplam aktifler bir önceki yıla göre %72 artarak 27 milyar 545 milyon TL'ye ulaşmıştır. Aynı dönemde faktoring alacakları %75 artış göstererek 26 milyar 849 milyon TL düzeyinde gerçekleşmiş ve bu tutar, Şirket'in sektörde %9,3'lük pazar payına sahip olmasına olanak tanımıştır. Net kâr ise 1 milyar 346 milyon TL seviyesine yükselerek QNB Faktoring'in sürdürülebilir gelir yaratma kapasitesini bir kez daha kanıtlamıştır. Finansman kaynaklarının çeşitlendirilmesi ve maliyet yönetimine gösterilen özen, verimliliği artıran önemli etkenler arasında yer almaktadır.

QNB Faktoring, güçlü sermaye yapısı ve yüksek özkaynak kârlılığı sayesinde sağlam bir mali bünyeye sahiptir. Şirket, sermayesini ticaretin finansmanı faaliyetlerinde etkin bir biçimde kullanarak, özkaynak kârlılığını istikrarlı şekilde sürdürmektedir. Fonlama yapısına bakıldığında, güçlü ana sermayedarı ve başarılı finansal performansı sayesinde hem Türkiye'de hem de yurt dışında hizmet veren çok sayıda bankadan kredi temin edebildiği gibi, bono ihraç etme olanağına da sahiptir. Bu çok yönlü fonlama stratejisi, maliyet avantajı sağlarken aynı zamanda vade farklılıklarından kaynaklanabilecek riskleri asgariye indirmektedir. Türkiye'nin mali piyasalarında önemli bir konuma sahip QNB Grubu'nun güçlü mali yapısı ise bağımsız derecelendirme kuruluşlarının verdiği yüksek notlarla da teyit edilmektedir.

Sınıflandırma: Genel / Kişisel Veri İçermez

Başlıca Finansal Göstergeler

Özet Finansal Bilgiler					
(milyon TL)	2020	2021	2022	2023	2024
Faktoring Alacakları	2.131	3.708	9.512	15.335	26.849
Aktif Toplamı	2.207	4.063	9.745	16.058	27.545
Özkaynaklar	213	274	584	1.523	3.872
Faktoring Gelirleri	231	516	1.594	4.229	7.764
Net Dönem Kârı	33	61	315	939	1.346
Özsermaye Kârlılığı (%)	%16,6	%25,3	%73,4	%89,2	%49,9
Sermaye/Aktif Toplamı (%)	%9,7	%6,7	%6,0	%9,5	%14,1

Kredi Derecelendirme Notları

Fitch Ratings	
Uzun Vadeli YP İhraççı Temerrüt Notu	BB- / Durağan Görünüm
Uzun Vadeli TL İhraççı Temerrüt Notu	BB- / Durağan Görünüm
Kısa Vadeli YP İhraççı Temerrüt Notu	B
Kısa Vadeli TL İhraççı Temerrüt Notu	B
Uzun Vadeli Ulusal Notu	AA (tur) /Durağan
Hissedar Destek Notu	bb-

Türk Rating	
Uzun Vadeli Ulusal Derecelendirme Notu	TR AA (Durağan)
Kısa Vadeli Ulusal Derecelendirme Notu	TR A1 (Durağan)

Sınıflandırma: Genel / Kişisel Veri İçermez

Ödül ve Başarılarımız

QNB Faktoring Genel Müdürü Sayın Nergis Ayvaz Bumedian, Ekonomist Dergisi tarafından düzenlenen “50 Güçlü Kadın CEO” ödülünü 2024 yılında da kazanmış olup, 2018 yılından bu yana her yıl bu prestijli ödülün sahibi olmayı başarmıştır. Bu sürekli başarı, liderliğinin ve vizyonunun QNB Faktoring’in sürdürülebilir büyüme hedeflerine olan katkısını açıkça göstermektedir.

Sürdürülebilirlik Yönetişimi

Sürdürülebilirlik Stratejimiz ve Organizasyonumuz

QNB Faktoring, sürdürülebilirliği, QNB Grubu'nun genel sürdürülebilirlik stratejisiyle uyumlu bir şekilde; müşteriler, hissedarlar, çalışanlar ve toplumun yararı için finansal, çevresel, sosyal ve etik açıdan uzun vadeli değer yaratma taahhüdü olarak tanımlamaktadır. Toplumun geleceği için katkı sunmaya teşvik eden ve uygulayan bir anlayışla bu rapor, QNB Grup Sürdürülebilirlik Politikası ile uyumlu olarak hazırlanmış olan QNB Faktoring Sürdürülebilirlik Politikası'nda somutlaşmış ve okuyucuların karşına çıkmaya hazırlanmıştır. Şirket'in sürdürülebilirlik vizyonu, çevresel, sosyal ve yönetişimsel (ESG) taahhütlerini; faaliyetlerinin doğrudan ve dolaylı etkilerini kapsayacak şekilde açıklamaktadır. Bu politika ile tüm operasyonlarda tutarlı ve entegre bir sürdürülebilirlik yaklaşımı uygulanmaktadır.

Benimsenen Sürdürülebilirlik Politikası, Şirket'in ESG konularındaki genel taahhütlerini ortaya koyarken, gerektiğinde diğer konuya özel politikalar, pozisyon bildirgeleri ve rehber ilkelerle desteklenmektedir. Bu yapı, ESG düzenlemelerine uyumu en yüksek standartlarda sağlamayı hedeflerken, çevrenin korunması, insan haklarına saygı, çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve yolsuzlukla mücadele gibi uluslararası kabul görmüş sürdürülebilirlik ilkelerine bağlılığı temel almaktadır. Böylelikle QNB Faktoring sadece finansal hizmetlerin ötesinde, tüm dünyanın ortak hareket etmesi gereken iklim krizi ve beraberinde gelen çevresel, sosyal ve ekonomik risklere çözüm olarak bütünsel yaklaşımı benimsemiştir.

QNB Faktoring'in sürdürülebilirlik politikası, 06.06.2024 tarihinde hazırlanmış olup POL.019 kodu ile yürürlüğe girmiş ve gerektiğinde güncellemek üzere tasarlanmıştır. Politika, Şirket'in sürdürülebilirlik stratejisinin temel taşlarını oluşturarak, uzun vadeli hedeflerini hem operasyonel hem de stratejik düzeyde yönlendirmektedir.

Sürdürülebilirlik Anlayışı: Üç Ana Yapıtaşı

Sürdürülebilirlik anlayışı, üç ana yapı taşı üzerine inşa edilmiştir: ***Sürdürülebilir Finans***, ***Sürdürülebilir Operasyonlar*** ve ***Kurumsal Sosyal Sorumluluk***. Bu üç temel unsur, Şirket'in riskleri etkin bir şekilde yönetme, yeni iş fırsatları yaratma ve marka değerini güçlendirme hedeflerini desteklemektedir. Aynı zamanda, bu yapı taşları altında, QNB Grubu'nun sürdürülebilirlik stratejisi ile uyumlu olarak belirlenmiş taahhütler ve uluslararası standartlara uygun öncelikli konular yer almaktadır.

QNB Faktoring, Türkiye'deki faktoring sektöründe yalnızca finansal çözümler sunmakla yetinmemekte; aynı zamanda, toplum ve çevre üzerinde kalıcı, pozitif bir etki yaratmayı ilke edinmektedir. Bu hedef doğrultusunda sürdürülebilir finans uygulamalarını teşvik ederek çevresel etkileri en aza indirme, operasyonel süreçlerde verimliliği artırma ve sosyal sorumluluk projeleriyle topluma katkı sağlama önceliklerini gözetmektedir.

Şirket'in sürdürülebilirlik stratejisi, paydaşlarla güçlü bir diyalog ve iş birliği içerisinde, toplumun ve çevrenin ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde şekillendirilmektedir. Bu kapsamda, çevresel sorumlulukları yerine getirmek, sosyal etkiyi artırmak ve etik değerlere bağlı kalarak iş süreçlerini sürdürmek en önemli hedefler arasındadır. QNB Faktoring, tüm

operasyonlarına entegre edilmiş yenilikçi stratejileriyle uzun vadeli bir sürdürülebilirlik anlayışını desteklemeye ve paydaşları için değer yaratmaya kararlıdır.

Sürdürülebilir Finans: Geleceği Şekillendiren Bir Yaklaşım
Sürdürülebilir finans, QNB Faktoring'in kabul görmüş çevresel, sosyal ve yönetişimsel kriterlerini iş süreçlerine entegre ederek müşterilerine uzun vadeli değer sunma hedefini yansıtmaktadır. Bu yaklaşım, finansal hizmetlerin ötesine geçerek çevresel ve sosyal risklerin yönetilmesine destek olmayı, sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunan işletmeleri finansal olarak güçlendirmeyi ve finansmana erişimi kısıtlı bireyler ile KOBİ'ler için fırsat eşitliği yaratmayı amaçlamaktadır.

QNB Faktoring için sürdürülebilir finans; ulusal ve küresel kalkınma girişimlerini desteklemenin ana yolu olmasının yanı sıra itibar riskini azaltmak, daha çevreci ve kapsayıcı bir ekonomiye geçişi teşvik etmek ve bu süreçten doğan iş fırsatlarını en üst düzeye çıkarmak anlamına gelmektedir. Bu doğrultuda Şirket, sürdürülebilir finans kapsamında aşağıdaki taahhütlerini yerine getirmektedir.

Kredilendirme Sürecinde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi
QNB Faktoring, finansman işlemlerini uluslararası kabul görmüş risk kategorizasyonuna tabi tutarak çevresel ve sosyal riskleri sistematik bir şekilde yönetmektedir. Tüm değerlendirme süreçlerine (due diligence) bu esasları entegre eden Şirket, finansal işlemlerden doğabilecek olumsuz etkileri en aza indirmeyi ve bu süreçleri daha şeffaf hale getirmeyi hedeflemektedir.

Sürdürülebilir Kredi Portföyü
Sürdürülebilir kalkınma hedeflerine katkıda bulunmak amacıyla QNB Faktoring, "yeşil" ve "sosyal" kredi portföyleri için uluslararası standartlarla uyumlu metodolojiler ve kriterler geliştirmiştir. Bu yaklaşım, kredi portföyünün sürdürülebilirlik ilkelerine göre izlenmesini ve yönetilmesini sağlamaktadır.

Sürdürülebilir Ürün ve Hizmetler
Şirket, finansal kapsayıcılığı artırmak ve iklim değişikliği gibi küresel sorunlara çözümler sunmak amacıyla, sosyal ve çevresel etki yaratmayı hedefleyen yenilikçi ürün ve hizmetler geliştirmektedir. Sürekli değişen teknolojik trendleri yakından takip eden QNB Faktoring, müşteri odaklı bir yaklaşımla ürün ve hizmet portföyünü sürekli olarak iyileştirmektedir.

Sürdürülebilir Yatırım
QNB Faktoring, yatırımların ESG risklerini ve fırsatlarını değerlendirebilmek için kurum içi kapasitesini geliştirmekte ve müşterilerinin yatırımlarına da sürdürülebilirlik perspektifiyle katkı sağlamaktadır. Bu yaklaşım, hem Şirket'in hem de müşterilerinin uzun vadeli finansal ve çevresel hedeflere ulaşmasına destek olmaktadır.

KOBİ'ler ve Girişimcilik
QNB Faktoring, KOBİ'lerin ve girişimcilerin büyümesini desteklemek adına finansman kaynaklarını artırmayı, finansal hizmetlere erişimi olmayan kesimlere ulaşmayı ve böylece finansal kapsayıcılığı artırmayı hedeflemektedir. Bu misyon, ekonomik kalkınmayı ve sosyal eşitliği destekleyen adımların temel taşını oluşturmaktadır.

Sorumlu Müşteri İletişimi ve Pazarlama Faaliyetleri
Şirket, müşterilerinin daha bilinçli finansal kararlar alabilmelerini sağlamak amacıyla şeffaf ve sorumlu iletişim prensiplerini benimsemektedir. Bu kapsamda, müşterilere sunduğu finansal hizmetlerde etik değerleri ön planda tutmaktadır.

Müşteri Bilgilerinin Gizliliği ve Veri Güvenliği
QNB Faktoring, müşteri bilgilerinin gizliliğini ve verilerin güvenliğini sağlama konusundaki sorumluluğunu, yürürlükteki düzenlemeler çerçevesinde titizlikle yerine getirmektedir. Müşteri verilerinin korunması ve özel hayatın gizliliğine saygı, Şirket'in temel öncelikleri arasında yer almaktadır.

QNB Faktoring'te Tüm Bileşenleriyle Sürdürülebilirlik Yönetimi
QNB Faktoring'te sürdürülebilirlik, iyi yapılandırılmış bir organizasyonel çerçeve ile yönetilmekte ve kurumsal karar alma süreçlerinin ayrılmaz bir parçası olarak ele alınmaktadır. Şirket, sürdürülebilirlik çalışmalarını etkin bir şekilde koordine etmek ve stratejik hedeflerle uyumlu hale getirmek amacıyla kapsamlı bir yönetişim modeli geliştirmiştir. Bu model, Sürdürülebilirlik Komitesi, Alt Çalışma Grupları, Yönetim Kurulu ve İç Sistemlerden oluşan bir yapı ile desteklenmektedir.

Sürdürülebilirlik Komitesi
QNB Faktoring'in sürdürülebilirlik stratejilerini uygulamaya geçirme ve yönetme konusundaki ana karar mercii, Sürdürülebilirlik Komitesi'dir. Komite, sürdürülebilirlik stratejisi ve taahhütlerinin gözden geçirilmesi, öncelikli konuların belirlenmesi, ESG bağlantılı risk ve fırsatların değerlendirilmesi ve performans izleme gibi temel sorumlulukları üstlenmektedir. Komite, gerekli durumlarda, kilit riskler ve fırsatlar hakkında Yönetim Kurulu'na raporlama yapmaktadır.

Komite, Şirket adına sürdürülebilirlik faaliyetlerini yönlendirmek ve bu faaliyetlerin etkin bir şekilde hayata geçirilmesini sağlamak amacıyla kurulmuş olup, ilgili Yönetim Kurulu Kararı alınmıştır. Komite'nin altında, sürdürülebilirlik konularına göre uzmanlaşan çalışma grupları yer almaktadır. Bu çalışma grupları, finans, pazarlama, dijitalleşme, teknoloji, operasyon, kredi, yasal uyum ve insan kaynakları gibi süreçlere odaklanarak sürdürülebilirlik hedeflerine katkıda bulunmaktadır.

Komite'nin başkanı, Şirket'in Genel Müdürü; Başkan Yardımcısı ise Mali Kontrol ve Fon Yönetimi, Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Operasyon Genel Müdür Yardımcısı'dır. Genel Müdür'ün yokluğunda, Başkan Yardımcısı, Komite'ye başkanlık yapmaktadır. Söz konusu yöneticilerin yokluğunda ise üyelerden herhangi biri Komite'ye başkanlık yapabilir. Ortak çizilen stratejik sürdürülebilirlik vizyonu doğrultusunda, Komite üyeleri ve alt çalışma grupları iş birliği içinde hareket ederek, QNB Faktoring'in sürdürülebilirlik hedeflerini başarıyla gerçekleştirmesini sağlamaktadır.

Sürdürülebilirlik Komitesi, Genel Müdür liderliğinde, Şirket'in en üst düzey yöneticilerinden ve Sürdürülebilirlik Yönetimi Ekibi'nden farklı en az iki çalışandan oluşmaktadır. Komite üyeleri, Şirket'in temel fonksiyonlarını temsil eden yöneticilerden seçilmiş olup, sürdürülebilirlik stratejilerinin uygulanması ve izlenmesi süreçlerinde aktif rol almaktadır.

Komite üyeleri, Mali Kontrol ve Fon Yönetimi, Müşteri İlişkileri Yönetimi, Satış ve Pazarlama, Krediler, İnsan Kaynakları, Kurumiçi İletişim ve İdari İşler, İç Kontrol, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi gibi iş birimlerini kapsayacak şekilde yapılandırılmıştır. Bu kapsamlı temsil, sürdürülebilirlik çalışmalarının tüm organizasyonel süreçlere entegre edilmesini sağlamakta ve Şirket'in çevresel, sosyal ve yönetişimsel hedeflerine ulaşmasına katkıda bulunmaktadır. Sürdürülebilirlik Komitesi, bu geniş katılımlı yapısıyla, stratejik öncelikleri belirleyip gerekli aksiyonları alarak, QNB Faktoring'in sürdürülebilirlik vizyonunu hayata geçirme konusunda kritik bir görev üstlenmektedir. Şirket'in temel iş birimlerini temsil eden üst düzey yöneticilerden oluşan Komite, zaman içinde ihtiyaçlara göre değişiklik gösterebilmektedir. Gerekli görülürse, Komite Başkanı ya da Başkan Yardımcısı tarafından Sürdürülebilirlik Komitesi'ne bağlı olacak şekilde alt çalışma grupları oluşturulabilmektedir. Bu esneklik, sürdürülebilirlik faaliyetlerinin etkinliğini artırmayı ve organizasyon yapısında dinamik bir yaklaşım benimsemeyi mümkün kılmaktadır. Ayrıca, QNB Türkiye'den bir temsilci gözlemci olarak Komite toplantılarına katılabilmektedir ve bu katılım, sürdürülebilirlik vizyonunun Grup genelinde tutarlı bir şekilde uygulanmasını desteklemektedir.

Komite'nin tüm üyeleri aşağıdaki tabloda paylaşılmıştır:

Sürdürülebilirlik Komitesi Üyeleri

Bölümü
Genel Müdür/Yönetim Kurulu Üyesi
Mali Kontrol/Fon Yönetimi-Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Operasyon Genel Müdür Yardımcısı
Satış ve Pazarlama Genel Müdür Yardımcısı
Krediler Genel Müdür Yardımcısı
Mali Kontrol ve Fon Yönetimi Direktörü
İnsan Kaynakları& Kurum İçi İletişim ve İdari İşler Bölüm Müdürü
İç Denetim ve İç Kontrol Bölüm Müdürü

Sürdürülebilirlik Ekibi

Sürdürülebilirlik çalışmalarının operasyonel düzeyde yönetiminden sorumlu olan Sürdürülebilirlik Ekibi, politika ve prosedürlerin oluşturulması, paydaş beklentilerinin yönetilmesi, sürdürülebilirlik raporlamasının hazırlanması ve ESG ile ilgili soruların yanıtlanması gibi görevleri üstlenmektedir. Sürdürülebilirlik konusunun bileşenleri ile ilgili olabilecek finans, pazarlama, operasyon, kredi, yasal uyum ve insan kaynakları gibi süreçlerden sorumludurlar. Bu ekip, aynı zamanda Komite ve üst yönetim için danışmanlık yaparak, sürdürülebilirlik hedeflerinin tüm organizasyona entegre edilmesini sağlamaktadır.

Yönetim Kurulu

Yönetim Kurulu, sürdürülebilirlik gündeminin Şirket stratejilerine uygun bir şekilde hayata geçirilmesini desteklemektedir. Komite aracılığıyla düzenli olarak bilgilendirilen Yönetim

Kurulu, sürdürülebilirlik hedefleri doğrultusunda alınan aksiyonların etkinliğini değerlendirmekte ve gerekli durumlarda Komite'ye rehberlik etmektedir.

İç Sistemler ve Risk Yönetimi

İç Sistemler, risk yönetimi, iç kontrol, iç denetim ve yasal uyum birimlerini kapsamakta ve sürdürülebilirlik politikalarının Şirket genelinde doğru bir şekilde uygulanmasını sağlamak için Sürdürülebilirlik Ekibi'ni rehberliğiyle desteklemektedir. Bu birimler, Şirket'in sürdürülebilirlik stratejilerinin operasyonel seviyede etkin bir şekilde hayata geçirilmesine katkıda bulunmaktadır.

Sürdürülebilirlik Yönetişiminde Risk ve Fırsatların Değerlendirilmesi

Sürdürülebilirlik Komitesi, Şirket'in sürdürülebilirlik stratejilerini uygulamaya geçirme, risk ve fırsatları değerlendirme ve operasyonel aksiyonları yönlendirme sorumluluğunu taşımaktadır. Bu doğrultuda Komite, aylık olarak bir araya gelerek sürdürülebilirlikle ilgili ana konuları ele almakta, gerekli durumlarda alt çalışma gruplarından destek talep ederek alınan kararların uygulanmasını koordine etmektedir.

Yönetim Kurulu üyeleri, Komite tarafından TSRS uyumluluğu ve sürdürülebilirlik kapsamındaki riskler ve fırsatlar hakkında bilgilendirilmektedir. Bu süreç, hem kısa vadeli operasyonel kararların hem de uzun vadeli stratejik hedeflerin sürdürülebilirlik ilkelerine uygun olarak şekillendirilmesini sağlamaktadır. Böylece, sürdürülebilirlik faaliyetleri, Şirket'in tüm yönetim yapısı içinde düzenli ve etkin bir şekilde değerlendirilmektedir.

Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz

Stratejik Bir Yol Haritası

Sürdürülebilirlik hedefleri, çevresel, sosyal ve yönetişim (ÇSY) ilkelerini stratejik iş süreçlerine entegre ederek uzun vadeli değer yaratmayı amaçlayan bir yol haritası olarak tasarlanmıştır. Bu hedefler, sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunurken finansal istikrarı ve itibarı güçlendirmek için kritik bir çerçeve sunmaktadır.

Kısa vadede sürdürülebilirlik altyapısını oluşturmak ve stratejik temelleri atmak, orta vadede operasyonel süreçleri dönüştürmek ve uzun vadede sektörde sürdürülebilirlik alanında fark yaratmak bu yol haritasının temel taşlarını oluşturmaktadır. Bu hedeflerin ilerlemesi, yönetim organları tarafından düzenli toplantılarla kontrol edilmekte ve performansın izlenmesi sağlanmaktadır.

Aşağıdaki tablo, belirlenen hedefleri ve bu hedefleri destekleyen stratejik öncelikleri detaylı bir şekilde sunarak sürdürülebilir büyüme sürecine rehberlik etmektedir.

Hedef Dönemi	Konu Başlıkları	Açıklamalar
Kısa Vadeli Hedefler	Politika ve Strateji Oluşturma	Sürdürülebilirlik odaklı bir şirket politikası ve stratejisi geliştirmek.
	Raporlama ve Şeffaflık	ÇSY odaklı ilk sürdürülebilirlik raporunu hazırlamak ve paydaşlarla paylaşmak. Mevcut iş süreçlerinin sürdürülebilirlik risklerini değerlendirmek ve iyileştirme alanlarını belirlemek.
	Eğitim ve Farkındalık	Çalışanlara ve müşterilere sürdürülebilirlik konularında farkındalık yaratacak eğitim programları düzenlemek. Sürdürülebilirlik kavramını finansal ürün ve hizmetlere uyarlamak.
	İş Birlikleri ve Uyumluluk	Sektördeki iyi uygulama örneklerinden faydalanmak için ulusal ve uluslararası sürdürülebilirlik girişimlerine katılmak. Regülasyonlara uyumu sağlamak ve bu alandaki gelişmeleri takip etmek.
Orta Vadeli Hedefler	Ürün ve Hizmetlerde Sürdürülebilirlik	ÇSY standartlarına uygun faktoring ürünleri ve hizmetleri sunmak. Çevre dostu sektörlere ve şirketlere finansman sağlama politikalarını uygulamaya koymak.
	Veri ve Performans İzleme	Müşteri sürdürülebilirlik performansı için karbon ayak izi, çevresel etkiler ve benzeri verilerin toplanma, analiz edilme ve süreçlerin planlanma mekanizmalarını oluşturmak; bu süreçleri sürdürülebilirlik risklerini yönetme stratejilerine entegre etmek.
	İtibar ve Marka Yönetimi	Sürdürülebilirlik uygulamalarını sektörde farklılaşma ve marka bilinirliğini artırma aracı olarak kullanmak. Paydaşlarla daha güçlü ilişkiler kurarak yatırımcılar ve iş ortaklarının güvenini kazanmak.
	Dijitalleşme ve Teknoloji Kullanımı	Teknolojik yenilikleri kullanarak enerji verimliliği ve dijital süreçler

		ile çevresel etkileri azaltmak. Yeşil finansman araçları ve dijital platformlar aracılığıyla daha geniş bir müşteri kitlesine ulaşmak.
Uzun Vadeli Hedefler	Sektörde Liderlik	ÇSY performansında sektörel liderlik pozisyonuna ulaşmak veya üst sıralarda olmak.
	Karbon Nötrlük ve İklim Hedefleri	Şirket operasyonlarında karbon nötrlük hedefini gerçekleştirmek. Finansman sağlanan firmaların da karbon azaltım hedeflerini destekleyecek politikalar geliştirmek.
	Döngüsel Ekonomi ve Yenilikçi Modeller	Döngüsel ekonomiye katkı sağlayan iş modellerini desteklemek. Sürdürülebilir iş modellerini teşvik eden özel faktoring paketleri oluşturmak.
	Sosyal Etki Yaratma	KOBİ'lerin sürdürülebilirlik dönüşümüne katkıda bulunarak ekonomik kalkınmaya destek olmak. Kadın girişimciler, sosyal girişimler ve dezavantajlı gruplara yönelik finansman hizmetlerini genişletmek.
	Sürdürülebilir Finansman Portföyü	Faktoring portföyünün büyük bir kısmını çevresel ve sosyal açıdan sürdürülebilir sektörlerden oluşturarak Şirket'in genel ÇSY etkisini optimize etmek.

Paydaş Katılımı ve Paydaşlarla İletişim

Paydaşlarla güçlü ve etkili bir iletişim kurmak, QNB Faktoring'in sürdürülebilirlik stratejisinin temel taşlarından biridir. Şirket, paydaşlarla ortak hareket edebilmek unsurunu sadece operasyonel bir gereklilik olarak değil, aynı zamanda uzun vadeli iş başarısının, ve sürdürülebilirliğin anahtarı olarak görmektedir. Bu kapsamda, farklı paydaş gruplarına yönelik özel iletişim stratejileri ve platformları geliştirilmiştir.

Paydaş ilişkileri, QNB Faktoring'in sürdürülebilirliğini ve operasyonel başarısını destekleyen kritik bir unsur olarak ele alınmaktadır. Şirket, müşterilerden çalışanlara, yatırımcılardan tedarikçilere kadar geniş bir paydaş evrenine sahiptir. Bu ilişkiler, karşılıklı fayda sağlama prensibiyle geliştirilmiş ve güçlü bir iş birliği zeminine dayandırılmıştır.

Paydaş Grupları

İç Paydaşlar	Yönetim Çalışanlar Pay Sahipleri
Dış Paydaşlar	Müşteriler Tedarikçiler Kamu Kurumları Sivil Toplum Kuruluşları Düzenleyici ve Denetleyici Kuruluşlar Ulusal ve Uluslararası Finans Kuruluşları Medya Derecelendirme Kuruluşları Sektörel Birlik ve Organizasyonlar Toplum ve Yerel Topluluklar

2024 Yılında Paydaş İletişimi

2024 yılı boyunca, QNB Faktoring, paydaşlarıyla iletişimde çeşitli modern platformlar ve yöntemler kullanmıştır. Bu süreçte hem dijital hem de geleneksel iletişim araçları aktif olarak değerlendirilmiştir. Müşteri odaklı yaklaşım, QNB Faktoring'in paydaş iletişimi stratejisinin temel taşlarından biridir. Bu yaklaşımla birlikte, dijitalleşme ve modern teknolojiler sayesinde, müşterilere hızlı ve kolay erişim imkânı sunulmuş, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleriyle güçlü bir iletişim ağı kurulmuştur.

Kullanılan Platformlar ve Metotlar

Dijital Platformlar	Web sitesi ve mobil uygulamalar, müşterilerin hızlı bir şekilde başvuru yapmasına ve bilgiye kolayca erişmesine olanak tanımaktadır.
Sosyal Medya	LinkedIn, Instagram, Facebook ve YouTube gibi sosyal medya kanalları üzerinden güncel bilgiler paylaşılmış, müşteri etkileşimi artırılmıştır.
Fiziksel İletişim	QNB Faktoring'in geniş şube ağı, müşterilerin doğrudan bilgi almasını ve hizmetlerden faydalanmasını sağlamaktadır.
Diğer Kanallar	Telefon, e-posta, SMS, basın bültenleri, müşteri toplantıları ve Dijital Köprü Müşteri Hizmet Merkezi gibi araçlar aktif şekilde kullanılmıştır.

Müşteri İlişkileri ve Stratejik Yaklaşım
QNB Faktoring, müşterilerini en önemli paydaş gruplarından biri olarak kabul etmekte ve müşteri odaklı bir yaklaşımı tüm politikalarına entegre etmektedir. Bu yaklaşım doğrultusunda, müşterilerin ihtiyaçlarını anlamak ve bu ihtiyaçlara uygun, özel çözümler sunmak temel öncelikleri arasında yer almaktadır. Finansal ihtiyaçların hızlı ve etkili bir şekilde karşılanması amacıyla esnek çözümler geliştirilmekte, bu süreçte dijitalleşme ve modern teknolojilerden faydalanılarak müşteri deneyimi sürekli iyileştirilmektedir. Dijital platformlar aracılığıyla ve modern teknolojilerle iletişimi ve hizmet deneyimini kolaylaştırarak, hızlı sonuç alınması sağlanmakta ve müşteri memnuniyeti artırılmaktadır.

QNB Faktoring, farklı sektörlerdeki işletmelerin ihtiyaçlarına yönelik özel ürün ve hizmet paketleri sunmakta; küçük, orta ve büyük ölçekli işletmelere uygun, özelleştirilmiş çözümler geliştirmektedir. Şeffaflık, etik değerler ve güvenilirlik prensiplerini esas alan Şirket, müşterileriyle güçlü bir güven ilişkisi kurmayı ve uzun vadeli iş birliği sağlamayı hedeflemektedir. Ayrıca, çevresel ve sosyal sorumluluğu teşvik eden ürün ve hizmetlerle müşterilerine sürdürülebilirlik bilinci kazandırmayı ve bu alandaki dönüşümlerine destek olmayı amaçlamaktadır. Bu kapsamlı ve yenilikçi yaklaşımlar sayesinde, QNB Faktoring'in müşterileriyle olan ilişkileri sağlam bağlarla gelişmeye devam etmektedir.

Paydaş Grubu	Paydaşlar	QNB Faktoring için Neden Önemli?	İletişim Kanalları	İletişim Sıklığı
Dış Paydaşlar	Müşteriler	QNB Faktoring kurumsal stratejisini en yüksek seviyede müşteri memnuniyeti misyonu doğrultusunda gerçekleştirmekte dir. Şirket, geniş müşteri tabanı ile sürdürülebilir büyüme için müşterilerine finansman sağlamaktadır.	Müşteri Çözüm Merkezi İletişim Kanalları, QNB Faktoring Kurumsal İnternet Sitesi, Kurumsal Sosyal Medya Hesapları, Şubeler, Dijital Köprü Müşteri Hizmet Merkezi, Basın Bültenleri, Müşteri Toplantıları, Telefon, E-posta ve SMS	Sürekli
	Tedarikçiler Kamu Kurumları Sivil Toplum Kuruluşları Düzenleyici ve Denetleyici Kuruluşlar Ulusal ve Uluslararası Finans Kuruluşları Medya Derecelendirme Kuruluşları Sektörel Birlik ve Organizasyonlar Toplum ve Yerel Topluluklar	QNB Faktoring, QNB Türkiye Grubu ile paralel şekilde resmi kurumlara ait yasal düzenlemelere ve taleplere, önemli bilgilendirme ve izin süreçlerine en yüksek seviyede önem vermektedir. Sektörün lider ve öncü şirketlerinden olması nedeniyle sektörel birlik ve organizasyonlarda aktif rol almaktadır. Toplumsal duyarlılık ve yüksek sorumluluk bilinci çerçevesinde gerekli durumlarda en	QNB Faktoring Kurumsal İnternet Sitesi, Kurumsal Sosyal Medya Hesapları, Basın Bültenleri, Röportajlar, Telefon, E-posta ve SMS, KEP adresi, Resmi Kurum Bildirimleri, Derecelendirme Kuruluşlarının Raporları, Finansal Kurumlar Birliği yazışmaları	

		hızlı aksiyon alan kuruluşlardandır.		
İç Paydaşlar	Yönetim Çalışanlar Pay Sahipleri	QNB Faktoring'in hissedar ve yatırımcıları, şirkete finansal güç sağlamaktadır. QNB Faktoring, karşılıklı değer anlayışıyla olumlu kurumsal itibar yaratmaktadır. • Yatırımcı İlişkileri Biriminin Çalışmaları • Yıllık Sürdürülebilirlik Raporları • Yatırımcı Görüşmeleri • Yatırımcı Toplantıları • Kamuyu Aydınlatma Platformu (KAP) Bildirimleri (Yıllık ve Çeyreklik Dönemlerde)		

Paydaşlarla İş Birliği ve Sürdürülebilirlik Projeleri
QNB Faktoring, paydaşlarıyla güçlü bir iletişim ağı oluşturmanın yanı sıra sürdürülebilirlik odaklı projeler ve iş birlikleriyle sosyal etki yaratmayı hedeflemektedir. Müşteri memnuniyetini artırmak ve sürdürülebilir finansmanı desteklemek amacıyla 2024 yılında başlatılan Yeni Mobil Projesi, dijitalleşmeyi en üst seviyeye taşıyarak müşterilere hızlı, kolay ve çevreci finansal çözümler sunmayı amaçlamaktadır.

Şirket, sosyal sorumluluk kapsamında Kanserli Çocuklara Umut Vakfı (KAÇUV) ve Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV) ile önemli projelere imza atmıştır. TEGV iş birliğiyle gerçekleştirilen iklim farkındalığı eğitimleri, çocuklara çevresel bilinç kazandırmayı hedeflerken, KAÇUV'a verilen destek, toplumsal dayanışma ve farkındalık oluşturmayı amaçlamaktadır.

Bunlara ek olarak, iç paydaş iletişiminin güçlendirilmesi adına çalışanların doğum günlerinde termos bardak hediye edilmesi, çevresel farkındalık yaratmanın yanı sıra çalışan bağlılığını artıran bir uygulama olarak dikkat çekmektedir.

Kurumsal Üyelikler ve Desteklenen Girişimler

QNB Faktoring, finans sektöründeki liderliğini ve sürdürülebilirlik odaklı yaklaşımını, güçlü kurumsal üyelikler ve önemli girişimlerle desteklemektedir. Şirket, 2024 yılı itibarıyla Finansal Kurumlar Birliği (FKB) üyesi olarak sektördeki düzenlemelerin geliştirilmesine ve finansal hizmetlerde standartların yükseltilmesine katkıda bulunmaktadır.

Bununla birlikte, Finansal Okuryazarlık ve Erişim Derneği (FODER) üyeliğiyle, finansal okuryazarlık düzeyinin artırılmasına ve bireylerin finansal karar alma süreçlerinde bilinçlenmesine yönelik çalışmaları desteklemektedir. Bu çerçevede, Şirket, toplumun her kesimine finansal hizmetlere erişim imkânı sunmayı hedefleyen projelere katkı sağlamaktadır.

Uluslararası arenada, Factoring Chain International (FCI) üyeliği sayesinde, global iş birliklerini güçlendirerek uluslararası standartlarda faktoring hizmetleri sunma hedefiyle hareket etmektedir. Bu üyelikler ve girişimler, Şirket'in sürdürülebilirlik stratejileriyle uyumlu olarak, finans sektöründe inovasyonun ve kapsayıcılığın artırılmasına katkı sunan önemli adımlardır.

Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Analizi

	QNB Grup Temel Sürdürülebilirlik İlkeleri
1	Kurumsal Yönetişim ve Risk Yönetimi
2	Yasal Uyum ve İş Etiği
3	Sürdürülebilir Finansal Performans
4	Siber Güvenlik ve Müşteri Bilgilerinin Gizliliği
	Çok Yüksek Öncelikli
5	Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti
6	Çalışan Memnuniyeti ve Bağlılığı
7	Operasyonel Mükemmellik ve İş Sürekliliği
8	İklim Değişikliği ile Mücadele ve Çevresel Uyumluluk
	Yüksek Öncelikli
9	Sürdürülebilir Finansman
10	Dijital Dönüşüm ve İnovasyon
11	Sürdürülebilir Değer Zinciri Yönetimi
12	Finansal Kapsayıcılık
	Öncelikli
13	Sosyal ve Toplumsal Yatırım
14	Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Toplumsal Cinsiyet Eşitliği

ÇEVRESEL
SOSYAL
YÖNETİŞİM
EKONOMİK

Katkı Sağladığımız Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

QNB Faktoring 2024 Öncelikli Konuları **QNB Grup Temel Sürdürülebilirlik İlkeleri**	**SKA'lar**
Kurumsal Yönetişim ve Risk Yönetimi	
Yasal Uyum ve İş Etiği	
Ekonomik Sürdürülebilir Finansal Performans	
Siber Güvenlik ve Müşteri Bilgilerinin Gizliliği	
Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti	
Operasyonel Mükemmellik ve İş Sürekliliği	
Dijital Dönüşüm ve İnovasyon	
Sürdürülebilir Değer Zinciri Yönetimi	
Sosyal Çalışan Memnuniyeti ve Bağlılığı	
Finansal Kapsayıcılık	
Sosyal ve Toplumsal Yatırım	

Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Toplumsal Cinsiyet Eşitliği



Çevresel
İklim Değişikliği ile Mücadele ve Çevresel Uyumluluk



Sürdürülebilir Finansman



Kurumsal Sürdürülebilirlik

Yönetim Kurulu, Üst Yönetim ve Komiteler

Yönetim Kurulu

Yönetim Kurulu, 7 üyeden oluşmakta olup bu üyeler arasında 1 bağımsız üye bulunmaktadır. Tüm üyeler, QNB Türkiye bünyesinde üst düzey yöneticilik yapmış deneyimli ve saygın isimlerden oluşmaktadır. Yönetim Kurulu Başkanı, aynı zamanda QNB Türkiye Genel Müdürü olarak görev yapmaktadır.

Yönetim Kurulu Üyeleri ve Deneyimi

	İsim	Ünvan
Yönetim Kurulu	Osman Ömür Tan	Yönetim Kurulu Başkanı
	Nergis Ayvaz Bumedian	Genel Müdür ve Üye
	Adnan Menderes Yayla	Üye
	Bülent Yurdalan	Üye
	Engin Turhan	Üye
	Okay Yıldırım	Üye
	Osman Reha Yolalan	Üye (Bağımsız)

Yönetim Kurulu Üyesi	Görev Süresi
Osman Ömür Tan	2 yıl
Nergis Ayvaz Bumedian	15 yıl
Adnan Menderes Yayla	15 yıl
Bülent Yurdalan	10 yıl
Engin Turhan	3 yıl
Okay Yıldırım	3 yıl
Osman Reha Yolalan	3 yıl

Osman Ömür Tan - Yönetim Kurulu Başkanı

1971 doğumlu olan Ömür Tan, Ankara Atatürk Anadolu Lisesi'nden mezun olduktan sonra lisans eğitimini Hacettepe Üniversitesi İstatistik Bölümü'nde tamamlamış, ardından Bilgi Üniversitesi'nden İşletme yüksek lisans (MBA) derecesi almıştır. Bankacılık kariyerine 1995 yılında Yapı ve Kredi Bankası'nda MT olarak başlayan Tan, 1998 yılında Finansbank A.Ş. ailesine katılmıştır. Kurumsal şubelerde üstlendiği çeşitli sorumlulukların ardından Tan, Kurumsal Şube Müdürlüğü, Genel Müdürlük Kilit Müşteri Yönetimi Grup Yöneticiliği ve Kurumsal Bankacılıktan sorumlu Grup Yöneticiliği görevlerini üstlenmiştir. 2011 yılı itibarıyla Proje Finansmanı, Nakit Yönetimi ve Dış Ticaret Finansmanı fonksiyonlarıyla birlikte Kurumsal ve Ticari Bankacılık Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapan Ömür Tan, Ocak 2022 itibarıyla QNB Finansbank Genel Müdürü olarak atanmıştır. Ömür Tan ayrıca, QNB Faktoring Yönetim Kurulu Başkanı ve QNB eFinans Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı'dır.

Nergis Ayvaz Bumedian - Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Üyesi
Nergis Ayvaz Bumedian, 1992 yılında Boğaziçi Üniversitesi İktisat Bölümü'nden mezun olmuştur. 1992-1995 yılları arasında Yapı ve Kredi Bankası'nda, 1995-1997 yılları arasında ise Demirbank T.A.Ş.'de Kurumsal Pazarlama alanında görev yapmıştır. Finansbank A.Ş. ailesine 1997 yılında Kurumsal Pazarlama Yönetmeni olarak katılan Ayvaz, ardından 1998 yılında Şube Müdürü, 2000 yılında ise Finansbank Ticari Bankacılık Grup Yöneticisi olarak atanmıştır. Ayvaz, 01.01.2008 tarihinden 8 Haziran 2009 tarihine kadar Finansbank Ticari Bankacılık Genel Müdür Yardımcılığı görevini sürdürmüş ve bu tarihten itibaren QNB Faktoring Genel Müdürü olarak atanmıştır. Ayvaz, 4 Kasım 2009 dan itibaren QNB Faktoring Yönetim Kurulu Üyesi olarak da görev yapmaktadır.

Adnan Menderes Yayla - Yönetim Kurulu Üyesi
Adnan Menderes Yayla, 1985 yılında Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi İktisat Bölümü'nden mezun olmuştur. 1992-1994 yılları arasında ABD, University of Illinois at Urbana-Champaign'de MBA çalışmalarını tamamlayan Yayla, 1985-1995 yılları arasında Maliye Müfettiş Yardımcısı ve Maliye Müfettişi olarak Maliye Bakanlığı'nda; 1995-1996 yılları arasında Proje Değerleme Daire Başkanı olarak Özelleştirme İdaresi Başkanlığı'nda; 1996-2000 yılları arasında Manager, Senior Manager ve Partner olarak PriceWaterhouseCoopers İstanbul ve Londra ofislerinde; 2000-2008 yılları arasında Mali Kontrol Grubu ve Risk Yönetimi'nden sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak Türk Dış Ticaret Bankası A.Ş. (Fortis)'de görev almıştır. Yayla, 20 Mayıs 2008 tarihinde Genel Müdür Yardımcısı ve Grup CFO olarak Finansbank A.Ş. bünyesine katılmıştır. Ağustos 2008 tarihi itibarıyla QNB Türkiye A.Ş. İcra Komitesi Üyesi ve Grup CFO olarak görev yapmakta olan Yayla, 8 Haziran 2009 tarihinden beri QNB Faktoring A.Ş. Yönetim Kurulu Üyeliği görevini üstlenmiştir.

Bülent Yurdalan - Yönetim Kurulu Üyesi
Bülent Yurdalan, 1980 yılında Eskişehir İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi, Kütahya Yönetim Bilimleri Fakültesi'ni bitirmiştir. 1982 yılında Pamukbank ile başladığı bankacılık hayatına Citibank Türkiye'de devam eden Yurdalan, 1988 yılı başında katıldığı Finansbank A.Ş.'de sırasıyla şube operasyon, Teftiş Kurulu, Hazine Operasyon, Genel Muhasebe, İç Kontrol bölümleri ile bazı yurt dışı, yurt içi Fiba Grubu bankalarında üst düzey görevlerde bulunmuştur. 2003 yılında Teftiş Kurulu Başkanı olarak atanan Yurdalan, 2013 Ekim ayında İç Sistemler Başkanı olmuş ve Eylül 2014 itibarıyla Yönetim Kurulu Üyesi olarak atanmıştır.

Engin Turhan - Yönetim Kurulu Üyesi
1980 doğumlu Turhan, Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat Bölümü'nden mezun, Uluslararası Ekonomi Politika ve İşletmecilik yüksek lisansına sahiptir. Bankacılık kariyerine, Finansbank A.Ş.'de 2003 yılında MT (Yönetici Adayı) programı ile başlayan Turhan, 2005 yılına kadar Krediler Bölümü'nde farklı departmanlarda görev aldıktan sonra, Proje Finansmanı'na geçmiş, burada Proje İzleme, Proje Değerlendirme, Kurumsal Finansman ve Sendikasyonlar departmanlarında uzman ve yönetici kademelerinde çalışmıştır. 2012 yılında Kurumsal Bankacılık Yapılandırılmış Finansman ve Sendikasyon Grup Yöneticisi olarak atandıktan sonra kendisine 2014 yılında Türev Ürünler Satış fonksiyonu da bağlanmış ve Direktör olarak atanmıştır. 2015 yılında mevcut fonksiyonlarına Ticari Bankacılık da eklenmiş olup, 2016 Haziran itibarıyla da Ticari Bankacılık ve Proje Finansmanı'ndan sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapmıştır. Turhan, 2022

Sınıflandırma: Genel / Kişisel Veri İçermez

Ocak itibarıyla OBİ ve Ticari Bankacılık, Nakit Yönetimi ve Dış Ticaret'ten sorumlu Genel Müdür Yardımcısı ve QNB Faktoring A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi olarak görevine devam etmektedir.

Okay Yıldırım - Yönetim Kurulu Üyesi
2000 yılında Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Maliye Bölümü'nden mezun olan Okay Yıldırım, aynı yıl Management Trainee olarak Garanti Bankası'nda bankacılık kariyerine başlamıştır. TEB ve QNB Finansbank'ta Ticari Bankacılık, KOBİ Bankacılığı, Bireysel Bankacılık, Nakit Yönetimi ve Dış Ticaret Birimlerinde çeşitli yöneticilik görev ve kademelerinde görev alan Yıldırım, 2018 yılında QNB Finansbank Grubu'nun e-dönüşüm Fintech'i QNB eFinans'ın Genel Müdürlüğü'nü üstlenmiştir. Bu görevinin yanı sıra halen QNB Grubu'nda, Servis Bankacılığı ve Dijital Köprü Yönetici Direktörü olarak görevine devam eden Yıldırım'ın QNB Faktoring'in yanı sıra QNB iştiraklerinde de Yönetim Kurulu Üyelikleri bulunmaktadır.

Osman Reha Yolalan - Yönetim Kurulu Üyesi
Yolalan, İstanbul Teknik Üniversitesi'nden Endüstri Mühendisliği alanında lisans derecesine ve Boğaziçi Üniversitesi'nden Endüstri Mühendisliği alanında yüksek lisans derecesine sahiptir. Quebec-Kanada, Laval Üniversitesi'nde Yönetim Bilimleri alanında doktora yapan Yolalan, 2000 yılında Yöneylem Araştırması ana bilim dalında Üniversite Doçenti ünvanını almaya hak kazanmıştır. Yolalan, bankacılık kariyerine 1991 yılında Yapı ve Kredi Bankası'nın Strateji Planlama Departmanı'nda Uzman olarak başlamış, 1994-2000 yılları arasında Kurumsal ve Ekonomik Araştırmalar Bölüm Başkanı olarak ve ardından 2000-2004 yılları arasında Finansal Analiz ve Kredi Risk Yönetimi'nden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapmıştır. Yolalan, 2004-2005 yılları arasında Yapı ve Kredi Bankası Genel Müdürlüğü ve Yönetim Kurulu Üyeliği ve 2006-2012 yılları arasında Eurobank Tekfen A.Ş. Yönetim Kurulu Üyeliği görevlerini üstlenmiştir. 2006-2019 yılları arasında Tekfen Holding Kurumsal İşlerden Sorumlu Başkan Yardımcılığı görevini üstlenen Yolalan, 2019 yılının Mart ayından bu yana Tekfen Holding Mali İşlerden Sorumlu Başkan Yardımcılığı görevini sürdürmektedir. 2016-2021 yılları arasında QNB Finansbank A.Ş.'de Bağımsız Yönetim Kurulu Üyeliği de yapmıştır. Türkiye'de çeşitli üniversitelerde 30 yıldır yarı zamanlı öğretim görevlisi olarak bankacılık alanında dersler veren Yolalan'ın uluslararası dergilerde bankacılık yönetimi alanında yayınları da bulunmaktadır. Osman Reha Yolalan, Mart 2022 itibarıyla QNB Faktoring A.Ş.'de Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi olarak atanmıştır.

Üst Yönetim

Üst Yönetim Üyeleri ve Deneyimleri

	İsim	Ünvan
Üst Yönetim	Nergis Ayvaz Bumedian	Genel Müdür ve Üye
	Kudret Sarsan	Mali Kontrol ve Fon Yönetimi, Müşteri İlişkileri Yönetimi & Operasyon GMY
	Çağrı Ali Ekmekci	Satış ve Pazarlama GMY
	Sinan Güvensoy	Krediler GMY

Üst Yönetim Üyesi	QNB Faktoring'deki Toplam Deneyim (Yıl)
Nergis Ayvaz Bumedian	15 yıl
Kudret Sarsan	15 yıl
Çağrı Ali Ekmekci	15 yıl
Sinan Güvensoy	5 yıl

Kudret Sarsan - Mali Kontrol ve Fon Yönetimi, Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Operasyon - Genel Müdür Yardımcısı
1965 doğumlu Kudret Sarsan, 1989 yılında İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi'nden mezun olmuştur. 2000-2002 yılları arasında Yeditepe Üniversitesi Bankacılık yüksek lisansını tamamlayan Sarsan, bankacılık kariyerine 1988 yılında başlamış olup Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.'de 1995 yılına kadar çeşitli görevler üstlenmiştir. 1995-1997 yılları arasında Demirbank T.A.Ş'de Dış İlişkiler Müdür Yardımcısı olarak görevine devam eden Sarsan, 1997-2000 yılları arasında Yapı ve Kredi Finansal Kiralama A.O.'da Operasyon Genel Müdür Yardımcısı görevini üstlenmiş ve 2000-2008 yılları arasında Citibank A.Ş. Takım Liderliği görevini üstlenmiştir. 2009 yılından itibaren QNB Faktoring A.Ş.'de sırasıyla Yurt içi-Yurt dışı Operasyon Yöneticiliği, Operasyon Direktörlüğü görevlerinde yer alan Kudret Sarsan, 2017 yılından itibaren de Mali Kontrol ve Fon Yönetimi, Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Operasyon Genel Müdür Yardımcısı olarak görev almaktadır.

Çağrı Ali Ekmekci - Satış ve Pazarlama - Genel Müdür Yardımcısı
1972 doğumlu olan Ekmekci, 2003 yılında Uludağ Üniversitesi Maliye Bölümü'nden mezun olmuştur. Bankacılık kariyerine 1998 yılında Bank Ekspres A.Ş.'de başlayan Ekmekci, kariyerine 2003-2004 yılları arasında Tekfen Bank A.Ş.'de devam etmiştir. 2004-2009 yılları arasında QNB Türkiye A.Ş.'de Satış ve Pazarlama Bölümü'nde farklı ünvanlar ile görev alan Ekmekci, son olarak da Şube Müdürlüğü görevini üstlenmiştir. 2009 yılından itibaren QNB Faktoring A.Ş.'de Satış ve Pazarlama Bölümü'nde görev alan Ekmekci, 2017 yılından bu yana Satış ve Pazarlama'dan sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak görev almaktadır.

Sinan Güvensoy – Krediler - Genel Müdür Yardımcısı
1977 doğumlu Güvensoy, 1998 yılında İstanbul Üniversitesi İngilizce İktisat Bölümü'nden mezun olmuştur. 2010-2012 yılları arasında Bilgi Üniversitesi Finansal Ekonomi yüksek lisansını tamamlayan Güvensoy, bankacılık kariyerine 2002 yılında QNB Türkiye A.Ş.'de Müfettiş olarak başlamış ve 2005-2008 yılları arasında Tekstil Bank A.Ş.'de çalışmıştır.

2008-2009 yılları arasında Fortis Bank A.Ş.'de çalışmaya devam eden Güvensoy, 2009 yılında QNB Türkiye A.Ş.'ye geçiş yapmıştır 2009 yılından itibaren QNB Türkiye A.Ş. Krediler Bölümü'nde çeşitli görevlerde bulunan Sinan Güvensoy, 2019 yılı itibarıyla QNB Faktoring A.Ş.'de Krediler'den sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak görev almaktadır.

Komiteler

QNB Faktoring bünyesinde, Şirket'in stratejik hedeflerini desteklemek, riskleri yönetmek ve operasyonel süreçlerin etkinliğini artırmak amacıyla farklı uzmanlık alanlarına odaklanan çeşitli komiteler bulunmaktadır. Her bir komite, Şirket'in yönetişim ve sürdürülebilirlik ilkeleri doğrultusunda belirli sorumluluklar üstlenerek kurumsal yapıya katkı sağlamaktadır. Bu komiteler, Şirket içi düzenlemelerden bilgi güvenliğine kadar geniş bir yelpazede faaliyet göstermektedir.

Sınıflandırma: Genel / Kişisel Veri İçermez

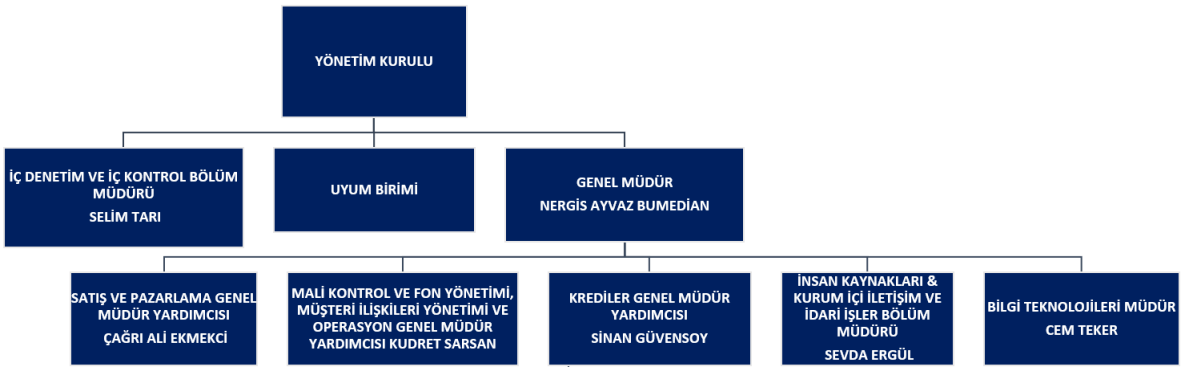
YK Seviyesindeki Komiteler

Komite	Açıklaması	İsim	Ünvan
Kredi Komitesi 1	Belirli bir tutara kadar kredi limitlerini değerlendirmek ve onaylamak.	Osman Ömür Tan	Yönetim Kurulu Başkanı
		Nergis Ayvaz Bumedian	Genel Müdür ve Üye
		Sinan Güvensoy	Krediler GMY
Kredi Komitesi 2	Tutar sınırı olmaksızın tüm kredi limitlerini değerlendirmek ve onaylamak.	Kredi Komitesi 1	Kredi Komitesi 1 Üyeleri
		Yönetim Kurulu	Yönetim Kurulu Üyeleri
Risk Komitesi	Komite'nin birincil amacı, kredi, piyasa, operasyon, QNB Faktoring'in likidite ve itibar riskleri ile diğer risk yönetimi faaliyetlerine ilişkin olarak Yönetim Kurulu'nun gözetim sorumluluklarını yerine getirmesine destek olmaktır.	Engin Turhan	Üye
		Bülent Yurdalan	Üye
Satın Alma Komitesi	Harcama ve satın alma politikalarının daha etkin bir şekilde kontrol edilmesini sağlamak amacıyla oluşturulmuştur.	Osman Ömür Tan	Yönetim Kurulu Başkanı (Komite Başkanı)
		Nergis Ayvaz Bumedian	Genel Müdür ve Üye
		Adnan Menderes Yayla	Üye

Üst Yönetim Seviyesindeki Komiteler

Komite	Açıklaması	Ünvan
Disiplin Kurulu	Şirket iç mevzuatına, genel ilke ve teamüllere veya talimatlara aykırı davranışların değerlendirilmesi ve tespit edilen aykırılıklar için "Disiplin Cezaları" başlığı altında belirtilen cezaların uygulanması.	Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Üyesi
		Mali Kontrol ve Fon Yönetimi, Müşteri İlişkileri Yönetimi & Operasyon GMY
		Satış ve Pazarlama GMY
		Krediler GMY
		İç Denetim ve İç Kontrol Bölüm Müdürü (Komite Başkanı)
		İnsan Kaynakları & Kurum İçi İletişim ve İdari İşler Bölüm Müdürü
Bilgi Güvenliği Komitesi	Bilgi varlıklarının korunmasına yönelik bilgi güvenliği faaliyetlerinin yönlendirilmesi, koordinasyonunun sağlanması ve değerlendirilmesi.	Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Üyesi (Komite Başkanı)
		Mali Kontrol ve Fon Yönetimi, Müşteri İlişkileri Yönetimi & Operasyon GMY
		İç Denetim ve İç Kontrol Bölüm Müdürü
		Bilgi Teknolojileri Müdürü (Komite Başkan Yardımcısı)
Sürdürülebilirlik Komitesi	Şirket'in genel sürdürülebilirlik çalışmalarının yeterli, etkin ve stratejik bir şekilde yönetilmesinden; sürdürülebilirlik performansının izlenmesinden ve belirlenen sürdürülebilirlik projelerinin planlandığı şekilde ilerlemesine yönlendirme ve destek sağlamaktan sorumludur.	Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Üyesi (Komite Başkanı)
		Mali Kontrol ve Fon Yönetimi, Müşteri İlişkileri Yönetimi & Operasyon GMY (Komite Başkan Yardımcısı)
		Satış ve Pazarlama GMY
		Krediler GMY
		Mali Kontrol ve Fon Yönetimi Direktörü
		İnsan Kaynakları & Kurumiçi İletişim ve İdari İşler Bölüm Müdürü
		İç Denetim ve İç Kontrol Bölüm Müdürü

Organizasyon Şeması



YÖNETİM KURULU
İÇ DENETİM VE İÇ KONTROL BÖLÜM MÜDÜRÜ
SELİM TARI

UYUM BİRİMİ

GENEL MÜDÜR
NERGİS AYVAZ BUMEDİAN

SATIŞ VE PAZARLAMA GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
ÇAĞRI ALİ EKMEKCİ

MALİ KONTROL VE FON YÖNETİMİ, MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ VE OPERASYON GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
KUDRET SARSAN

KREDİLER GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
SİNAN GÜVENSOY

İNSAN KAYNAKLARI & KURUMİÇİ İLETİŞİM VE İDARİ İŞLER BÖLÜM MÜDÜRÜ
SEVDA ERGÜL

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ MÜDÜRÜ
CEM TEKER

Sınıflandırma: Genel / Kişisel Veri İçermez

Kurumsal Yönetişim ve Risk Yönetimi

QNB Faktoring, kurumsal yönetim anlayışını Şirket'in stratejik hedefleriyle uyumlu, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleriyle yürütmektedir. 2024 yılında, yönetim organlarının etkinliğini sağlamak, riskleri minimize etmek ve operasyonel verimliliği artırmak amacıyla kurumsal politikalar ve risk yönetim stratejileri yeniden gözden geçirilmiştir. 2024 yılında uygulanan politikalar arasında sürdürülebilirlik politikaları, risk yönetimi politikaları, etik ilkeler ve yönetim prosedürleri ön plandadır. Bu politikalar, Şirket faaliyetlerinin etkinliğini artırırken çevresel, sosyal ve finansal sorumlulukların da yerine getirilmesini amaçlamaktadır.

Yönetim İlkeleri ve Politikaları

QNB Faktoring kurumsal yönetimi belirtilen temel değerler çerçevesinde yürütülmektedir:

Yasal Uyum ve İş Etiği: Tüm faaliyetlerin, yürürlükteki mevzuata ve Şirket politikalarına uygun olması sağlanmaktadır.

Hesap Verebilirlik ve Şeffaflık: Tüm paydaşlara karşı sorumluluk bilinciyle şeffaf bir işleyiş benimsenmektedir.

Sürekli Gelişim: İş süreçleri ve politikalar periyodik olarak gözden geçirilerek geliştirilmektedir.

Sürdürülebilirlik Politikası

QNB Faktoring, sürdürülebilirlik politikasını QNB Grubu'nun (Grup) çerçeve sürdürülebilirlik politikasıyla uyumlu bir şekilde yürütmektedir. Şirket, bu politika aracılığıyla çevresel, sosyal ve yönetişim (ÇSY) kriterlerini tüm iş süreçlerine entegre ederek müşteriler, hissedarlar, çalışanlar ve toplum için uzun vadeli değer yaratmayı hedeflemektedir.

QNB Faktoring'in sürdürülebilirlik politikası, "Sürdürülebilir Finans", "Sürdürülebilir Operasyonlar" ve "Kurumsal Sosyal Sorumluluk" olmak üzere üç temel yapı taşı üzerinde şekillenmiştir. Bu yapı taşları, Şirket'in riskleri azaltma, yeni iş fırsatları yaratma ve marka değerini güçlendirme hedefleri doğrultusunda stratejik bir çerçeve sunmaktadır.

Şirket'in sürdürülebilirlik politikasının dayandığı temel ilkeler, uluslararası kabul görmüş sözleşmeler ve kılavuzlar çerçevesinde belirlenmiştir. Bu ilkelere Birleşmiş Milletler "Küresel İlkeler Sözleşmesi", Dünya Bankası "Çevre, Sağlık ve Güvenlik Kılavuzları" ve Uluslararası Çalışma Örgütü'nün çalışma haklarına ilişkin temel ilkeleri dahildir.

QNB Faktoring'in sürdürülebilirlik politikası; çevre koruma, insan hakları, işçi hakları ve yolsuzlukla mücadele gibi başlıklarda uluslararası standartlara uyum sağlamayı ve bu değerleri iş süreçlerine entegre etmeyi hedeflemektedir. Şirket'in sürdürülebilirlik politikasına dair daha detaylı bilgiye ve bağlantıya buradan ulaşılabilmektedir.

Yönetim Kurulu ve Risk Komitesi Çalışmaları

Risk yönetim süreçlerinin en üst seviyede ele alınması amacıyla yılda 6 kere Yönetim Kurulu ve 4 kere Risk Komitesi toplantıları düzenlenmektedir. Bu toplantılarda, piyasa, kredi ve

operasyonel risklere ilişkin gelişmeler kapsamlı bir şekilde değerlendirilmektedir. Piyasa dalgalanmalarına karşı alınması gereken önlemler ya da operasyonel süreçlerde tespit edilen bir sorunun çözümüne yönelik aksiyon planları toplantılarda karara bağlanmaktadır. Ayrıca, ilgili toplantılarda alınan kararlar ve uygulamaya yönelik takip süreçleri düzenli olarak gözden geçirilmektedir. Paydaşlar için güvenilir bir iş ortağı olma vizyonu doğrultusunda, risklerin doğru tanımlanması, önceliklendirilmesi ve etkin bir şekilde yönetilmesi için gereken tüm mekanizmalar uygun şekilde yönetilmektedir.

Risk Yönetimi Stratejisi

QNB Faktoring, piyasa, kredi, operasyonel, çevresel ve sosyal riskleri içeren kapsamlı ve proaktif bir risk yönetimi stratejisi uygulamaktadır. Bu sayede, Şirket'in finansal istikrarını korurken, sürdürülebilirlik hedeflerine uyumlu bir risk kültürü oluşturmayı hedeflemektedir. Bu sistem, üst yönetim ve ilgili bölüm yöneticilerinin yakın gözetimi altında yürütülmektedir. Yapılan analizler doğrultusunda, mevcut riskler ve alınan önlemler düzenli olarak değerlendirilmekte, gerektiğinde ek tedbirler alınmaktadır. Şirket'in risk yönetim süreci, piyasa şartlarına göre sürekli güncellenen metodolojiler ve senaryolarla desteklenmektedir.

Piyasa Riski Yönetimi

Piyasa riskleri arasında faiz riski, kur riski ve likidite riski yer almaktadır. Bu risklerin yönetiminde, Yönetim Kurulu'nca belirlenen sınırlamalar esas alınmaktadır. Risklerin sürekli izlenmesi ve ölçülmesi amacıyla QNB Risk Yönetimi tarafından sağlanan senaryo analizleri ve metodolojik destekler kullanılmaktadır. Faiz oranlarındaki ani dalgalanmalar veya döviz kurlarındaki değişimlere karşı önceden hazırlanan simülasyonlar, Şirket'in bu risklere karşı daha dayanıklı hale gelmesini sağlamaktadır. Piyasa şartlarındaki değişimlere bağlı olarak bu metodolojiler piyasa kaynaklı belirsizliklerin Şirket'in finansal istikrarını tehdit etmesini önlemek adına düzenli olarak güncellenmektedir.

Kredi Riski Yönetimi

Kredi riski yönetimi, Şirket'in finansal sürdürülebilirliğini destekleyen temel unsurlardan biridir. QNB Faktoring, müşteri, grup, sektör ve borçlu bazında konsantrasyon limitleri belirleyerek kredi risklerini etkin bir şekilde yönetmektedir. Örneğin, yüksek riskli sektörlerdeki müşterilere sağlanan krediler, belirlenen limitler dahilinde sürekli kontrol edilmektedir. Ayrıca, borçluların finansal durumu, ödeme geçmişi ve sektör performansları detaylı bir şekilde analiz edilerek, kredi tahsis süreçlerinde riskin minimize edilmesi hedeflenmektedir. Şirket'in kredi portföyünde çeşitlendirme sağlanmakta ve finansal istikrarın korunması için risk yönetimi çalışmaları güncellenmekte ve uygulanabilirlikleri artırılmaktadır.

Operasyonel Risk Yönetimi

Operasyonel risklerin yönetiminde yıllık risk kontrol öz değerlendirmeleri kritik bir rol oynamaktadır. İş birimlerinin süreçlerine ilişkin risklerin belirlenmesi ve mevcut kontrol ortamlarının değerlendirilmesi bu sürecin temel yapı taşlarını oluşturmaktadır. Gerektiğinde, süreçlere yeni kontrol mekanizmaları eklenerek risklerin azaltılması sağlanmaktadır. Ayrıca, oluşan operasyonel kayıplar QNB Türkiye Risk Yönetimi'ne raporlanmakta ve bu kayıplar için QNB'nin operasyonel risk metodolojisine uygun aksiyonlar alınmaktadır. Geçmişte yaşanan bir operasyonel kayıp incelenerek, benzer risklerin tekrarlanmasını önlemek

amacıyla süreç iyileştirmeleri yapılmıştır. Alınan aksiyonların mümkün olduğunca önleyici tedbirler içermesine dikkat edilmekte böylece operasyonel dayanıklılık artırılmaktadır.

Politika ve Prosedür Yönetimi
QNB Faktoring, tüm politika, prosedür ve talimatların eksiksiz ve güncel tutulmasını sağlamak için sistematik bir yaklaşım benimsemektedir. Personelden, yıl içerisinde sorumluluk alanlarına ilişkin prosedürlerin güncellenmesi beklenmektedir. Yılın başında İç Denetim ve İç Kontrol Bölümü tarafından başlatılan çalışmalar kapsamında, çalışanlar kendi sorumluluk alanlarındaki uygulama talimatlarını gözden geçirmektedir. Hem iç mevzuata uyumu hem de operasyonel standartların korunmasını destekleyen politikaların gerekli güncellemeleri yapılmaktadır.

İç Denetim ve İç Kontrol Mekanizmaları
Yönetim Kurulu'na bağlı olarak görev yapan İç Denetim ve İç Kontrol Bölümü, yıllık iç denetim planı doğrultusunda faaliyet göstermektedir. İç denetim süreçleri, Şirket'in operasyonlarının etkinlik ve verimlilik esaslarına uygun bir şekilde yürütülüp yürütülmediğini değerlendirmeyi, rehberlik sağlamayı ve bu süreçlerin güvenilirliğini artırmayı hedeflemektedir. Denetim çalışmaları, bağımsız ve objektif bir yaklaşım benimsenerek iç kontrol ve risk yönetim sistemlerinin etkinliğini ve verimliliğini değerlendirmek amacıyla yürütülmektedir.

İç kontrol faaliyetleri kapsamında, Şirket'in faaliyetlerinin yürürlükteki mevzuata ve iç düzenlemelere uygunluğu, operasyonların etkin ve verimli yürütülmesi, raporların tam ve güvenilir olması ve Şirket varlıklarının korunması hedeflenmektedir. Bu kapsamda düzenli olarak rutin kontrol çalışmaları gerçekleştirilmektedir.

2024 Yılında Gerçekleştirilen İç Denetim ve İç Kontrol Faaliyetleri
2024 yılı boyunca aşağıdaki iç denetim ve iç kontrol faaliyetleri tamamlanmıştır:

Bilgi Sistemleri Mevzuatıyla Uyum: Şirket, bilgi sistemleri mevzuatına uyum programı kapsamında bir adet iç denetim çalışmasını başarıyla tamamlamıştır.

Uyum Programı Denetimi: Şirket'in tabi olduğu MASAK mevzuatı kapsamında yılda bir defa Şirket'te yürütülen uyum programının denetlenmesi gerekmektedir. Bu kapsamda yapılan denetimde herhangi bir bulgu tespit edilmemiştir

Periyodik İç Kontrol Çalışmaları: Üçer aylık periyotlarla dört adet iç kontrol çalışması gerçekleştirilmiş ve bu çalışmalar, Şirket'in tüm faaliyet alanlarını kapsamıştır.

Raporlama ve Sonuçların İzlenmesi
Denetim çalışmalarının ardından hazırlanan iç denetim raporları, Yönetim Kurulu'na sunulmakta ve raporlarda yer alan bulguların giderilmesine yönelik öneriler paylaşılmaktadır. Denetim sürecinde tespit edilen sorunlara ilişkin aksiyon planları hazırlanmakta ve bu planlar, tamamlanana kadar İç Denetim ve İç Kontrol Bölümü tarafından takip edilmektedir.

İç kontrol raporları ise her çeyrek dönemde düzenlenerek Yönetim Kurulu'na sunulmaktadır. Bu raporlarda, önemli bulguların yanı sıra danışmanlık faaliyetleri, açık statüdeki bulgular ve

iç denetim planına uyum durumu detaylı bir şekilde ele alınmaktadır. Böylelikle, Şirket'in iç kontrol ve denetim süreçlerindeki ilerleme düzenli olarak izlenmekte ve sürekli iyileştirme sağlanmaktadır.

QNB Faktoring'in iç denetim ve kontrol faaliyetleri, operasyonel etkinliği artırmanın yanı sıra, risklerin önceden tespit edilerek etkin bir şekilde yönetilmesini sağlamayı hedeflemektedir. Şirket, iş sürekliliğini güvence altına almayı hedefleyen tüm faaliyetleriyle birlikte kurumsal yönetişim standartlarının en üst seviyede uygulanmasına katkı sunmaktadır.

Yasal Uyum ve İş Etiği

QNB Faktoring, yasal uyum ve etik ilkelere sıkı bağlılık göstererek faaliyetlerini yürütmektedir. Çalışanlarından, Şirket'in değerleri ve topluma karşı sorumluluk bilinciyle hareket etmeleri beklenmekte, bu çerçevede etik ilke ve değerler şeffaf bir şekilde aktarılmaktadır.

Şirket'in etik ilkeleri ve davranış kuralları, Çalışan Davranış Kuralları Talimatı ve Finans Profesyonelleri İçin Etik Davranış Kuralları dokümanlarında kapsamlı bir şekilde açıklanmıştır. Bu belgeler, çalışanların yasalara uygun hareket etmesi, şirket varlıklarını koruması, takım çalışmasını desteklemesi ve şirket ile müşteri sırlarını koruması gibi temel etik değerleri içermektedir. Ayrıca, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, çıkar çatışmalarının önlenmesi gibi kritik konulara yönelik ayrıntılı politika ve talimatlar da bulunmaktadır.

Çalışanlara yönelik bu etik kurallar, düzenli olarak e-posta yoluyla hatırlatılarak süreklilik sağlanmaktadır. Bunun yanı sıra, işe alım sürecinde her yeni çalışandan etik kurallara uyum taahhüdünü içeren bir form imzalaması talep edilmektedir. Bu uygulamalar, QNB Faktoring'in etik ilke ve değerlerinin etkin bir şekilde benimsenmesini ve yaşatılmasını sağlamaktadır.

Etik Hat, Bildirimler ve Etik Hakkında Bilgilendirme Süreçleri

QNB Faktoring, şirket içi usulsüzlüklerin bildirilmesini teşvik etmek ve gerekli aksiyonların alınmasını sağlamak amacıyla 2011 yılından bu yana aktif bir Etik Hat sistemine sahiptir. Bu hat üzerinden, çalışanlar veya diğer paydaşlar etik dışı davranışlar veya usulsüzlükleri bildirmektedir. 2024 yılı itibarıyla etik hat üzerinden herhangi bir bildirim alınmamıştır.

Etik ilkelerin çalışanlar tarafından benimsenmesini sağlamak amacıyla, düzenli farkındalık ve eğitim çalışmaları yürütülmektedir. İşe alım sürecinde çalışanlara Personel Uyum Beyanı ile etik kurallar ve davranışlar hakkında detaylı bilgi verilmekte, ayrıca rutin aralıklarla hatırlatma mailleri ile farkındalık artırılmaktadır. QNB Faktoring personeli, Şirket politikaları, prosedürleri ve yasal düzenlemelere tam uyum göstereceğini kabul ve taahhüt eder. Çalışanların, *Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörizmin Finansmanının Önlenmesi Politikası, Uluslararası Yaptırımlar Talimatı, Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Politikası, QNB Faktoring Çalışanı Davranış Kuralları Talimatı* gibi temel düzenlemeler ile etik ilkeler ve disiplin kurallarını titizlikle uygulaması beklenmektedir.

Personel, görev süresi boyunca bu düzenlemelere uygun hareket edeceğini, ilgili dokümanları okuyup anladığını ve bu dokümanlarda yer alan sorumluluklarını eksiksiz yerine getireceğini taahhüt etmektedir. Ayrıca, iş etiği ve rekabetin korunması ilkelerine bağlı kalacağını, rekabet ihlali sayılabilecek eylemlerden kaçınacağını ve bu çerçevede yapılan değişiklikleri sürekli olarak takip edeceğini kabul etmektedir. Bu kapsamda, çalışanlar, QNB Faktoring'in tüm politika, prosedür ve talimatlarına uygun hareket ederek, Şirket değerlerini koruma ve yasal düzenlemelere uyum konusundaki taahhütlerini sürekli yenilemektedir.

Şeffaflık, Raporlama ve Denetleme

Yönetim Kurulu Üyelerinin büyük çoğunluğunu QNB Grubu'nun üst düzey yöneticileri oluşturmakta ve bu kurul dönemsel periyotlarla yıl da en az 6 kere düzenli olarak

toplanmaktadır. Finansal bilgiler, detaylı raporlama setleri halinde Yönetim Kurulu Üyelerine sunulmakta; Risk Komitesi de yılda 4 kere toplantılar düzenleyerek risk göstergelerine ilişkin raporlamalar yapmaktadır. Bu süreçler, şeffaflık ilkesi çerçevesinde yürütülmektedir.

Şirket finansalları, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) mevzuatına uygun olarak yılda iki kez bağımsız denetim şirketleri tarafından denetlenmekte ve bu doğrultuda raporlanmaktadır. Faaliyet raporları, tahvil ihraç bilgileri, derecelendirme sonuçları gibi kritik finansal veriler, Şirket web sitesinde ve Bilgi Toplumu Hizmetleri sayfasında kamuoyuna açık şekilde yayımlanmaktadır. İlgili platformlara erişim QNB Faktoring Yatırımcı İlişkileri ve Bilgi Toplumu Hizmetleri bağlantıları üzerinden sağlanabilmektedir.

Yasal Düzenlemelere ve Sektörel Standartlara Uyum Süreçleri
Yasal düzenlemeler ve sektörel standartlara ilişkin bilgiler, QNB Grubu'nun ilgili bölümleri ve Finansal Kurumlar Birliği (FKB) aracılığıyla Şirketle düzenli olarak paylaşılmaktadır. Bunun yanı sıra, Kamu Elektronik Posta (KEP) sistemi ve sektörel bilgi paylaşım platformları üzerinden sağlanan bilgiler, Şirket'in ilgili birimleri tarafından yakından takip edilmektedir. Mevzuat değişikliklerine dair gelen bilgiler, hızla ilgili iş kollarına iletilmekte ve bu iş birimleri gerekli aksiyonları alarak süreçleri yönlendirmektedir.

Farklı bölümleri ilgilendiren mevzuat değişiklikleri, bölüm temsilcileri arasında düzenlenen toplantılar aracılığıyla ele alınmaktadır. Bu kapsamda yapılan iş birliği, yasal düzenlemelerin eksiksiz bir şekilde uygulanmasını sağlamaktadır. Şirket, bu sürecin etkinliğini artırmak adına düzenli iletişim ve koordinasyon yöntemlerini benimsemektedir.

Yasal uyum ve iş etiği ile bağlantılı olan yürürlükteki başlıca talimatlar ise aşağıdaki gibidir:

1. Finans Profesyonelleri İçin Etik Davranış Kuralları
2. Çalışan Davranış Kuralları Talimatı
3. Şirket İçi Usulsüzlüklerin Bildirimi ve Çalışan İhbar Hattı Prosedürü
4. Çıkar Çatışmaları Politikası
5. Haksız Rekabet Kılavuzu
6. Rekabet Uyum Kılavuzu
7. Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası
8. Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Talimatı
9. Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörizmin Finansmanının Önlenmesi Politikası
10. Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesi Talimatı
11. Uluslararası Yaptırımlar Talimatı
12. İç Denetim ve İç Kontrol Bölümü İç Denetimin Etik Kuralları Talimatı
13. Kişisel Verilerin Korunması ve işlenmesi Politikası
14. Kişisel Verilerin Korunması Hakkında Talimat
15. Kişisel Veri Saklama ve İmha Politikası
16. Özel Nitelikli Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Talimatı

QNB Faktoring'in mevzuata uyum süreçleri, yalnızca düzenleyici kurumlar ve sektörel standartlarla sınırlı kalmayıp, Şirket'in iç düzenlemeleri ve politikaları ile de desteklenmektedir. Yasal düzenlemelere uyum sağlanması amacıyla yürütülen tüm bu süreçler, yönetimin sıkı takibi ve çalışanların proaktif katkılarıyla sürdürülebilir bir yapıya

dönüştürülmüştür. Bu kapsamda, QNB Faktoring'in tüm birimlerinin, iş süreçlerinde mevzuat değişikliklerini hızla adresleyerek yasal uyumun sağlanmasına yönelik aktif bir rol üstlenmesi, Şirket'in sektördeki güvenilirliğini ve itibarını pekiştirmektedir.

Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele
Çalışan Davranış Kuralları Talimatı ve Finans Profesyonelleri için Etik Davranış Kuralları, iş etiği ilkelerinin temel taşlarıdır. Bu dokümanlar, çalışanların yasalara uyumu, şirket varlıklarının korunması, takım ruhu, müşteri sırlarının gizliliği gibi konuları kapsamaktadır. Ayrıca, çıkar çatışması, rüşvet ve yolsuzluk konularında rehberlik eden detaylı politika ve talimatlar mevcuttur. QNB Faktoring, faaliyetlerini yürürlükteki kanunlar, düzenlemeler ve standartlara tam uyum içinde yürütmektedir. Bu kapsamda, İç Denetim ve İç Kontrol Bölümü ile Hukuk Birimi, Şirket'in yasal çerçevede faaliyet göstermesini sağlamak üzere, düzenlemelere uyulmaması durumunda ortaya çıkabilecek riskleri tespit ederek değerlendirmekte ve gerekli aksiyonları belirlemektedir. Yönetim kadrosu ve iş birimleri, kendilerine bağlı süreçlerde mevzuatı takip etmek ve uyumu sağlamakla sorumludur. İşe başlayan her çalışandan, ilgili politika ve talimatlara uyum taahhüdünü içeren Personel Uyum Beyanı alınmaktadır.

Şirket'in rüşvet ve yolsuzlukla mücadele politikası, yasal çerçeveye uyumun ötesine geçerek, suç gelirlerinin aklanması ve terörizmin finansmanının önlenmesine yönelik kapsamlı düzenlemeleri de içermektedir. Uyum Birimi'nin liderliğinde yürütülen bu faaliyetler, "müşterini tanı" ilkeleri doğrultusunda tüm iş birimlerinin ilgili düzenlemelere uygun hareket etmesini sağlamaktadır. Bu konuda oluşturulan yazılı prosedürler, kapsamlı bir rehber niteliğinde olup şirket içindeki tüm faaliyetlerde temel bir referans kaynağıdır.

Etik ve Uyum Eğitimleri
2024 yılında QNB Faktoring çalışanlarına yönelik kapsamlı etik ve uyum eğitimleri düzenlenmiştir. Eğitim programları, çalışanların şirket politikalarına, yasal düzenlemelere ve etik kurallara tam uyum sağlamalarını desteklemek amacıyla tasarlanmıştır. Bu kapsamda verilen eğitimler; Kurumsal ve Kişisel Bilgi Güvenliği, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, İş Sürekliliği, İş Sağlığı ve Güvenliği, Suç Gelirlerinin Aklanması ve Terörizmin Finansmanı ile Mücadele, Rekabet Hukuku, Evde İş Sağlığı ve Güvenliği ve Temel Sürdürülebilirlik başlıklarını içermiştir. Tüm eğitim programlarında çalışanların yüksek bir katılım göstermesi sağlanmış, katılım oranı %98 olarak gerçekleşmiştir.

Gelecek için Sürdürülebilir Operasyonlar

Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti

QNB Faktoring, müşteri memnuniyeti ve deneyimi konusunda profesyonel, güvenilir ve yenilikçi bir hizmet anlayışı benimsemekte, müşteri odaklı yaklaşımıyla ilişkilerini sürekli iyileştirmeyi hedeflemektedir. Şirket'in mikro ve KOBİ işletmelerden oluşan müşteri portföyü, toplam müşteri sayısının %91'ini kapsamakta, %8'lik ticari segment ve %1'lik kurumsal segment ile geniş bir yelpazede hizmet sunmaktadır.

Müşterilerle iletişim, telefon, e-posta, toplantılar, kurumsal web sitesi ve sosyal medya kanalları gibi çeşitli platformlar üzerinden etkin bir şekilde sürdürülmektedir. 2024 yılı boyunca müşteri memnuniyetini artırmak adına dijital kanalların geliştirilmesi, operasyonel süreçlerin iyileştirilmesi ve özel kampanyalar gibi çalışmalara odaklanılmıştır. Ayrıca Dijital Köprü, Tedarikçi Platformu, Figopara ve Faturalab gibi üçüncü taraf iş birlikleriyle müşteri deneyimi daha da güçlendirilmiştir.

Raporlama dönemi itibarıyla müşteri memnuniyeti anketi yapılmamış olmakla birlikte, tüm müşteri geri bildirimlerine eksiksiz dönüş sağlanmıştır. Şikayetlerin ele alınması ve çözümleme süreçlerinde, BDDK'nın e-şikayet portalından gelen bildirimler önceden belirlenmiş uygun süre içinde yanıtlanmakta ve süreç geliştirmelerine yönelik değerlendirmeler yapılmaktadır. Pazarlama ve satış ekiplerinden gelen geri bildirimler ise hizmet kalitesini artıracak şekilde süreçlere entegre edilmektedir. Sosyal medya kanalları üzerinden herhangi bir şikayet alınmamıştır.

QNB Faktoring, müşteri memnuniyetine olan bağlılığını sürekli geliştirdiği hizmet süreçleri ve güçlü iş birliği ağlarıyla desteklemekte, müşterilerine katma değer yaratmaya devam etmektedir.

Dijital Dönüşüm ve İnovasyon

QNB Faktoring'in Dijital Dönüşüm ve İnovasyona Yaklaşımı

QNB Faktoring, dijital dönüşüm ve inovasyonu stratejik önceliklerinden biri olarak benimsemekte, müşterilerine teknolojik gelişmelere uygun, yenilikçi ve etkili çözümler sunmayı hedeflemektedir. Şirket, bu alandaki faaliyetlerini, müşteri deneyimini iyileştirme, süreçleri hızlandırma ve çevresel sürdürülebilirliği artırma odaklarıyla şekillendirmektedir.

2024 Yılı Dijital Dönüşüm ve İnovasyon Projeleri

2024 yılı boyunca, dijital dönüşüm kapsamında çeşitli projeler hayata geçirilmiştir. Mobil uygulamaya karekod entegrasyonu ve yeni mobil uygulama geliştirme projesi gibi yenilikçi çözümler, müşteri işlemlerini kolaylaştırmayı amaçlamaktadır. Bu dönemde yapılan diğer önemli çalışmalar arasında otomatik fiyatlama, evrak teslim süreçlerinin dijitalleştirilmesi ve İYS entegrasyonu bulunmaktadır.

Dijital Kanal Kullanımı ve Artış Oranları

Sayısal verilere göre, web ve mobil uygulamalar üzerinden 26.993 müşteri başvurusu alınmış, toplam 1.031 işlem gerçekleştirilmiştir. Ayrıca, Dijital Köprü Platformu ile 449 KOBİ'den başvuru alınmış, FaturaLab platformu aracılığıyla ise 8 KOBİ firmasına tedarikçi finansmanı sağlanmıştır.

Dijital kanallardaki kullanım 2023 yılına kıyasla %15 oranında artış göstermiştir. Bu büyüme, QNB Faktoring'in dijital dönüşüm vizyonuna uygun olarak gerçekleştirdiği projelerin etkisini yansıtmaktadır.

Yıl	2023	2024	Değişim
Başvuru Adedi	23.500	26.993	%15

İnovasyon Alanında Öne Çıkan Çalışmalar

Yeni mobil uygulama sayesinde, müşteri evraklarının dijital onay ile alınması ve işlemlerin uzaktan tamamlanması hedeflenmiştir. Ayrıca, FaturaLab ve Figopara gibi tedarikçi finansmanı platformlarının etkin kullanımı sağlanmış; pazarlama personelinin süreçlerini hızlandırmak adına e-posta üzerinden süreç başlatma özellikleri geliştirilmiştir.

2024 yılı itibarıyla, mobil uygulamanın güvenlik ihtiyaçlarını karşılamak üzere üçüncü taraf firmalarla iş birliği yapılmıştır. Dijital başvuruların artırılması, dijital onay süreçlerinin genişletilmesi ve evrak setlerinin azaltılması gibi adımlar, hem operasyonel verimliliği artırmakta hem de çevresel sürdürülebilirliğe katkıda bulunmaktadır. QNB Faktoring, 2024 yılında mobil uygulama projelerinde kullanıcı deneyimini artırmayı hedefleyen önemli geliştirmelere imza atmıştır. Yeni Mobil Projesi kapsamında, müşterilerin mobil uygulama üzerinden giriş yaparak uçtan uca faktoring işlemlerini tamamlamaları sağlanmıştır. Bu projede mobil uygulamanın güvenlik ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla üçüncü taraf firmalarla iş birliği yapılmıştır.

İnovasyon ve Gelecek Hedefleri

QNB Faktoring, gelecekte dijital müşteri kazanımını artırmayı ve dijital kanallardaki kapsamını genişletmeyi hedeflemektedir. Mobil uygulamalarda dijital onay süreçlerinin daha da geliştirilmesi, yasal zorunluluklara uyumlu çift faktörlü doğrulama entegrasyonu ve kredi süreçlerinin tamamen dijital platformlar üzerinden yürütülmesi planlanmaktadır. Yeni mobil uygulama ile müşterilere karbon/su ayak izini gözlemleme imkânı sağlanması da planlanan yenilikler arasında yer almaktadır.

Dijital Dönüşüm ve İnovasyon Ekibi
Dijital dönüşüm ve inovasyon çalışmalarında görev alan ekip, beşi dijital kanallar (ikisi stajyer) ve ikisi bilgi teknolojileri olmak üzere toplamda yedi kişiden oluşmaktadır. Bu ekip, toplam çalışan sayısının %4'üne karşılık gelmektedir.

Dijitalleşmede Sürdürülebilir Adımlar
QNB Faktoring, dijital dönüşüm ve inovasyon çalışmalarıyla ürün ve hizmetlerini çevreye daha duyarlı ve doğa dostu bir hale getirmeyi hedeflemektedir. Bu kapsamda, sürdürülebilirlik stratejilerine paralel olarak bir dizi önemli adım atılmıştır:

***Dijital Başvuruların Artırılması*:** Müşteri işlemlerinde dijital başvuru süreçlerinin yaygınlaştırılması, kağıt tüketiminin azaltılmasını ve işlem süreçlerinin hızlandırılmasını sağlamıştır.

Dijital Onay Süreçleri: Yeni mobil uygulama ile dijital onay süreçleri güçlendirilerek müşterilerin işlemlerini fiziksel evrak gerekliliği olmaksızın tamamlamalarına imkan tanınmıştır.

Çevre Bilinci İçeren Bildirimler: Web üzerinden yapılan işlemlerin sonuç ekranına "Çevreye katkınız için teşekkür ederiz" gibi bilgilendirici mesajlar eklenerek farkındalık artırılmıştır.

E-posta Kirliliğinin Azaltılması: Fiyat onaylarının Core Factoring sistemi üzerinden verilmesiyle gereksiz e-posta trafiği önlenmiş, böylece karbon ayak izine katkı sağlanmıştır.

Dijital Dönüşüm ve İnovasyon Alanındaki Gelecek Planları ve Hedefler

Dijital Onay Kapsamının Genişletilmesi: Yeni mobil uygulama ile müşteri evraklarının dijital onay sistemi aracılığıyla alınması ve uzaktan işlem yapılmasına olanak sağlanması planlanmaktadır. Bu kapsamda, dijital kanallar üzerinden işlemlerin hızlandırılması ve kolaylaştırılması hedeflenmektedir.

Dijital Müşteri Kazanımının Artırılması: Şirket, dijital kanallar üzerinden daha fazla müşteri kazanmaya odaklanarak, müşteri erişimini genişletmeyi amaçlamaktadır.

Karbon ve Su Ayak İzinin Gözlemlenmesi: Mobil uygulama geliştirmeleriyle, karbon ve su ayak izinin gözlemlenmesi gibi çevre dostu analizlerin yapılabilmesi sağlanacaktır.

Yasal Gerekliliklere Uyum: Dijital onay süreçlerinde yasal zorunluluk olan çift faktörlü doğrulama mekanizmalarının uygulanması için yeni mobil yazılımlar üzerinde çalışılmaktadır.

Operasyonel Verimliliğin Artırılması: Müşterilerden alınan evrak setinin azaltılması ve kredi kullanım süreçlerinin mobil ve web platformları üzerinden başlatılıp hızla tamamlanmasına yönelik iyileştirmeler hayata geçirilecektir.

Operasyonel Mükemmellik ve İş Sürekliliği

QNB Faktoring, operasyonel mükemmellik ve iş sürekliliği hedefleri doğrultusunda, süreçlerini optimize ederek hem müşteri memnuniyetini artırmayı hem de operasyonel verimliliği en üst düzeye çıkarmayı amaçlamaktadır. Şirket, hizmet süreçlerini düzenli olarak analiz ederek operasyonların etkinliğini artırmaya ve maliyetleri azaltmaya yönelik iyileştirmeler yapmaktadır. Bu sayede hem iç hem de dış müşteri deneyimini geliştiren yenilikçi çözümler sunulmaktadır.

Teknoloji ve dijitalleşme, QNB Faktoring'in operasyonel mükemmellik stratejisinin temel taşlarından biridir. Şirket'in gerçekleştirdiği teknolojik yatırımlar, iş süreçlerinin otomasyonunu ve dijitalleşmesini destekleyerek hızlı, güvenilir ve kesintisiz hizmet sunumunu mümkün kılmaktadır. Çevrim içi işlem platformları ve otomasyon sistemleri, hem süreçlerin hızını artırmakta hem de hata oranlarını minimize etmektedir. Bununla birlikte, çalışanların yetkinliklerini artırmaya yönelik eğitim ve gelişim programlarıyla insan kaynaklı hatalar en aza indirilmektedir. Bu programlar, çalışanların operasyonel süreçlerde daha verimli ve etkili bir şekilde görev almasını sağlamaktadır.

İş Sürekliliği Yaklaşımı

QNB Faktoring, iş sürekliliğini sağlamak için kapsamlı bir risk yönetimi ve kriz planlaması stratejisi uygulamaktadır. Bu strateji, operasyonel ve finansal risklerin önlenmesine yönelik önleyici tedbirleri içermektedir. Şirket, veri yedekleme sistemleri ve güçlü siber güvenlik altyapısıyla hizmet kesintilerinin önüne geçmekte ve operasyonlarının sürekliliğini garanti altına almaktadır. Ayrıca pandemi döneminde geliştirilen uzaktan çalışma altyapısı ve alternatif sistemler, beklenmedik durumlarda bile iş sürekliliğini sağlamaktadır.

QNB Faktoring, regülasyonlara tam uyum sağlayarak hukuki risklerin önüne geçmeyi amaçlamakta ve bu alandaki faaliyetlerini düzenli olarak gözden geçirmektedir. Şirket'in çevik ve esnek organizasyon yapısı, değişen piyasa koşullarına hızlı adaptasyon sağlayarak olası krizlere dayanıklı bir yapı oluşturmasını mümkün kılmaktadır.

Müşteri Odaklı Stratejiler

Operasyonel mükemmellik ve iş sürekliliği stratejileri, müşteri odaklı bir anlayışla tasarlanmıştır. Bu stratejiler, her koşulda kesintisiz ve kaliteli hizmet sunmayı amaçlamaktadır. Şirket, müşteri geri bildirimlerini süreç tasarımlarına entegre ederek hem mevcut süreçleri geliştirmekte hem de yeni hizmet modelleri oluşturmaktadır. Bu yaklaşımlar, QNB Faktoring'in sektörde güvenilir bir oyuncu olarak tanımlanmasını sağlamanın yanı sıra müşterileriyle uzun vadeli ilişkiler kurmasına da olanak tanımaktadır.

QNB Faktoring'in operasyonel mükemmellik ve iş sürekliliği stratejileri, aynı zamanda sürdürülebilir büyüme hedeflerini desteklemekte ve Şirket'in rekabetçi olma avantajını artırmaktadır.

2024 Yılı Operasyon Projeleri

QNB Faktoring, operasyonel süreçlerini analiz ederek sürekli iyileştirme çalışmalarına öncelik vermektedir. Mevcut süreçler adım adım değerlendirilmekte, gereksiz veya tekrarlayan işlemler tespit edilerek elimine edilmektedir. Yavaşlayan veya fazla kaynak

tüketen adımlara yönelik yenilikçi çözümler geliştirilmekte, süreçler standartlaştırılarak hata oranları minimize edilmektedir.

Teknoloji ve dijitalleşme, operasyonel süreçlerin daha verimli hale getirilmesinde kritik bir rol oynamaktadır. Şirket, tekrarlayan manuel işlemleri otomatikleştirerek çalışanların stratejik görevlere odaklanmasını sağlamaktadır. Operasyonel süreçlerin uçtan uca izlenmesi ve yönetilmesi için kullanılan CORE Faktoring yazılımı, hem operasyonel verimliliği artırmakta hem de süreçlerdeki verimsizliklerin tespit edilmesine olanak tanımaktadır. Verilerden elde edilen içgörüler, süreç iyileştirmelerinde etkili bir şekilde kullanılmaktadır.

Rapor Dönemi Boyunca Hayata Geçirilen Projeler
2024 yılı boyunca, operasyonel süreçlerin iyileştirilmesi ve verimliliğin artırılması amacıyla birçok yenilikçi proje başarıyla uygulanmıştır. Bu projeler hem müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik süreçleri kolaylaştırmış hem de operasyonel maliyetlerin optimize edilmesini sağlamıştır.

Operasyonel Süreklilik ve Kalite Kontrol
Operasyonel süreçlerin sürekliliğini sağlamak adına günlük, haftalık ve aylık kontrol listeleri kullanılmaktadır. Bu kontrol süreçleri, operasyonel aksaklıkların önüne geçmeyi ve süreçlerin planlandığı gibi işlemesini garanti altına almayı hedeflemektedir. Ayrıca, olası kriz durumlarında senaryo bazlı yaklaşımlar geliştirilmekte ve sistemler düzenli olarak yedeklenmektedir.

Operasyonel Yatırımlar
Operasyonel mükemmelliği sağlamak adına, QNB Faktoring son teknoloji geliştirmelere açık yeni bir inhouse faktoring sistem yazılımını hayata geçirmiştir. Banka iştiraki teknoloji şirketi IBTech ile iş birliği içerisinde geliştirilen bu yazılım, operasyonel süreçlerin dijitalleştirilmesi ve verimliliğin artırılması amacıyla tasarlanmıştır. CORE Faktoring adı verilen bu sistemin ilk yatırım maliyeti yaklaşık 20 milyon TL civarındadır. Bu büyük ölçekli yatırım, operasyonel süreçlerin optimize edilmesine yönelik atılmış stratejik bir adım olarak öne çıkmaktadır. Şirket, yeni hizmetler ve geliştirmelerle teknolojik yatırımlarını sürdürülebilir büyüme hedefleri doğrultusunda genişletmeyi planlamaktadır.

Süreç İyileştirme Çalışmaları ve Komite Faaliyetleri
Şirket bünyesinde, Genel Müdür Yardımcısı liderliğinde haftalık olarak toplanan Süreç İyileştirme Komitesi bulunmaktadır. Komite, tüm bölümlerden gelen önerileri değerlendirerek sorunların çözülmesi ve geliştirme süreçlerinin önceliklendirilmesi için aktif olarak çalışmaktadır. IBTech firması da Komite'nin aktif katılımcısıdır. Komite'de her türlü öneri, geliştirme, problem çözümü detaylı ele alınarak listelenmekte ve önceliklendirilmektedir.

Çalışanların Gelişimine Yönelik Eğitim ve Fırsatlar
QNB Faktoring, çalışanlarının operasyonel mükemmellik ve iş sürekliliği konularında yetkinliklerini artırmak için düzenli eğitim programları sunmaktadır. Bu eğitimlerden bazıları şunlardır:

1. Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi ve Terörizmin Finansmanı ile Mücadele
2. Kurumsal ve Kişisel Bilgi Güvenliği
3. Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK)

4. İş Sağlığı ve Güvenliği
5. Evde İş Sağlığı
6. Rekabet Hukuku
7. İş Sürekliliği
8. Temel Sürdürülebilirlik

Operasyonel Süreçlerde Sürdürülebilirlik: Zorluklar ve Çözümler

Müşteri Risk Yönetimi
Müşterilerin ödeme kabiliyetlerinin doğru değerlendirilmesi ve risklerin minimize edilmesi, operasyonel sürdürülebilirlik için kritik bir unsurdur. Ekonomik dalgalanmalar ve piyasa belirsizlikleri kredi riskini artırabilir. Bu zorlukların üstesinden gelmek için ileri düzey risk analiz sistemleri kullanılmakta, müşterilerin finansal durumları düzenli olarak takip edilerek olası riskler proaktif bir şekilde yönetilmektedir.

Teknoloji ve Dijitalleşme
Hızla değişen finansal teknolojilere ayak uydurmak ve operasyonel süreçleri dijitalleştirmek, sürekli bir yatırım gerektirir. Bu kapsamda, tekrarlayan manuel işlemler otomatik hale getirilmiş, otomasyon sistemleri artırılmış ve müşterilere çevrim içi hizmetler sunularak süreçler kolaylaştırılmıştır. Süreçlerin uçtan uca izlenmesi ve verimlilik analizi yapılabilmesi için gelişmiş dijital çözümler entegre edilmiştir.

Müşteri Güveni ve Memnuniyeti
Müşteri memnuniyetinin sürdürülebilirliği, güvenilir ve şeffaf hizmet anlayışını gerektirmektedir. İletişim kanalları güçlendirilmiş, müşterilere hızlı ve etkili çözümler sunulmuş, ayrıca müşterilerin ihtiyaçlarını önceden belirleyebilmek için proaktif bir yaklaşım benimsenmiştir.

Düzenleyici Otoritelere ve Yasalara Uyum
Finansal sektörde sıkça değişen düzenlemelere uyum sağlamak için hukuk ve uyum ekipleriyle çalışanların farkındalığı artırılmıştır. Eğitim programları ve danışmanlık hizmetleri ile şirket genelinde yasalara uyum kültürü güçlendirilmiştir.

Operasyonel Verimlilik
Artan iş hacmine rağmen operasyonel süreçlerin verimliliğini artırmak, veri analitiği ve otomasyon sistemleriyle desteklenmiştir. Sürekli iyileştirme çalışmaları ve standartlaştırılmış süreçler sayesinde operasyonel maliyetler azaltılmış, hız ve kalite artırılmıştır.

Çevresel ve Sosyal Sürdürülebilirlik
Çevresel etkilerin minimize edilmesi amacıyla dijitalleşme stratejileri benimsenmiş, kağıt kullanımı azaltılmıştır. Sosyal sorumluluk projelerine yatırım yapılmış ve çevre dostu uygulamalar operasyonel süreçlere entegre edilmiştir.

Operasyonel Verimliliği Ölçen Başarı Göstergeleri
Operasyonel verimlilik, bir kuruluşun başarısı için kritik bir unsurdur ve süreçlerin etkin yönetimi, müşteri memnuniyetinden finansal sürdürülebilirliğe kadar geniş bir alanda stratejik önem taşımaktadır. Operasyon süreçlerini iyileştirme süreçlerinde hızlı aksiyon

alınarak, çözüm odaklı yaklaşımlar benimsenmekte ve eğitimlerle farkındalık artırılarak etkili sonuçlar elde edilmektedir. Bu doğrultuda QNB Faktoring'te, operasyonel süreçlerin izlenmesi ve sürekli iyileştirilmesi amacıyla detaylı anahtar performans göstergeleri (KPI) kullanılmaktadır. İşlem hızı, otomasyon oranı, finansal performans, çalışan verimliliği ve eğitim saatleri gibi göstergeler, süreçlerin etkinliğini ölçmek ve iyileştirmek için temel metrikler arasında yer almaktadır.

1. **İşlem Hızı:** Faktoring başvurularının onaylanma süresi ve tahsilat süreleri gibi metrikler izlenerek müşteri memnuniyeti artırılmaktadır.
2. **Otomasyon Oranı:** Süreçlerin otomasyonla yürütülme oranı, dijitalleşme başarısını ölçmektedir.
3. **Finansal Performans:** Risk/teminat oranı analiz edilerek finansal sürdürülebilirlik sağlanmaktadır.
4. **Çalışan Verimliliği:** Çalışan başına düşen işlem sayısı ölçülerek iş gücü verimliliği artırılmaktadır.
5. **Eğitim Saatleri:** Çalışan başına düşen yıllık eğitim saatleriyle personel gelişimi izlenmektedir.
6. **Teknolojik Performans:** Kullanılan altyapının kesintisiz çalışması hedeflenmekte, %100 süreklilik sağlanmaktadır.
7. **Çevresel ve Sosyal Etki:** Kağıt kullanımının azaltılması, kırtasiye tüketiminin minimize edilmesi ve sosyal sorumluluk projelerinin desteklenmesi bu kapsamda değerlendirilmektedir.

Siber Güvenlik ve Müşteri Bilgilerinin Gizliliği

QNB Faktoring, müşteri bilgilerinin gizliliğini ve sistem güvenliğini sağlamak amacıyla Gizlilik, Bütünlük ve Erişilebilirlik prensiplerini esas almaktadır. Bilgilere erişim, sadece iş ihtiyacı olan kullanıcılarla sınırlı olacak şekilde yapılandırılmıştır. Erişimler, kritik seviyelere göre segmentlere ayrılmış sistemler ve dijital güvenlik duvarları arkasında sağlanmaktadır. Sistemler üzerindeki tüm aktiviteler kayıt altına alınmakta ve yetkisiz erişimler izlenerek olası tehditlere karşı erken müdahale sağlanmaktadır. Bu yaklaşım, yıllık olarak tüm çalışanlara zorunlu bilgi güvenliği eğitimleriyle desteklenmektedir.

KVKK (Kişisel Verilerin Korunması Kanunu) kapsamında, hem teknik hem de idari tedbirler alınmış, yılda iki kez düzenli veri imha süreçleri gerçekleştirilmiştir. Bu süreçler sayesinde çalışanların yasal düzenlemeler konusundaki farkındalıkları artırılmaktadır. İç Denetim ve İç Kontrol Bölümü tarafından yönetilen Veri Kaybı Önleme (DLP) sistemleri, veri sızıntılarını önceden tespit etmekte ve anında müdahale edilmesine olanak sağlamaktadır.

Siber Güvenlik Politikaları

Şirket'in bilgi güvenliği politikaları, banka iştiraki olması nedeniyle QNB Türkiye'nin global güvenlik standartlarına entegre edilmiştir. Yıllık olarak sistemlerin tamamı kapsamlı sızma testlerinden geçirilmekte, çıkan sonuçlara göre gerekli güncellemeler yapılmaktadır. Bu politikalar düzenli olarak gözden geçirilmekte ve tüm çalışanlarla paylaşılmaktadır.

Şirket'in siber güvenlik stratejisi, BDDK Bilgi Sistemleri Yönetmeliği'ne ve uluslararası kabul görmüş ISO 27001, NIST ve COBIT standartlarına dayandırılmaktadır. Bu standartlara uyum, sistematik denetimlerle sürdürülmekte ve güvenlik politikalarının temelini oluşturmaktadır. ISO 27001 standardı, bilgi güvenliği yönetim sistemleri (BGYS) için bir çerçeve sunarak gizlilik, bütünlük ve erişilebilirlik prensiplerini güvence altına almaktadır. NIST (National Institute of Standards and Technology) ise risk tabanlı bir yaklaşımı benimseyerek siber güvenlik için kontrol ve çerçeve önerileri sağlamaktadır. COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies) ise bilgi teknolojileri yönetimi ve yönetişiminde bir referans olarak kullanılmakta, süreçlerin etkinlik ve verimliliğini artırmayı hedeflemektedir.

BDDK'nın Faktoring ve Finansman Şirketlerinin Bilgi Sistemlerinin Yönetimine ilişkin düzenlemelerine tam uyum sağlanmaktadır. Ayrıca, Banka Bilgi Sistemleri Yönetmeliği doğrultusunda gerekli prosedürler düzenli şekilde uygulanmaktadır.

İstihbarat ürünleri ile siber tehditler takip edilmektedir. Ek olarak, 7/24 SOC hizmeti ile olası siber saldırılar sürekli bir şekilde izlenmekte ve gerekli durumlarda aksiyonlar alınmaktadır. Bağlı olduğu standartlar ve uygulanan takip sistemleri sayesinde QNB Faktoring, güvenlik politikalarını sürekli iyileştirerek siber tehditlere karşı proaktif bir yaklaşım sergilemekte ve yasal düzenlemelere uyumu sağlamaktadır.

Kullanılan Teknolojiler ve Yazılımlar

Dış ağdan başlatılan tüm trafiklerde yüksek güvenlik standartlarını sağlamak amacıyla çeşitli ileri düzey teknolojiler kullanılmaktadır. DDOS (Dağıtılmış Hizmet Reddi Saldırısı Koruma) çözümleri, geniş ölçekli saldırılara karşı sistemlerin kesintisiz çalışmasını sağlamak için

uygulanmaktadır. IPS (Saldırı Önleme Sistemleri), ağ trafiğini analiz ederek tehditleri gerçek zamanlı olarak tespit etmekte ve önleyici tedbirler almaktadır. WAF (Web Uygulama Güvenlik Duvarı), web uygulamalarına yönelik saldırıları engelleyerek kritik iş uygulamalarının güvenliğini artırmaktadır. Firewall (Güvenlik Duvarı) çözümleri, iç ve dış ağlar arasında kontrol noktaları oluşturarak yetkisiz erişimleri engellerken, ağ güvenliği politikalarının etkin bir şekilde uygulanmasını sağlamaktadır.

Ayrıca, Sandboxing teknolojisi, şüpheli dosya ve kodları izole bir ortamda analiz ederek potansiyel tehditlerin sistemlere erişimini önlemektedir. Sistemler üzerindeki olağan dışı trafik hareketlerini takip etmek için EDR (Uç Nokta Tespit ve Yanıt) çözümleri kullanılmaktadır. Bu çözümler, uç noktaları sürekli izleyerek anomalileri tespit etmekte ve tehditlere karşı hızlı müdahaleye olanak tanımaktadır. QNB Faktoring, sürekli güncellenen tehdit istihbaratları ve 7/24 aktif izleme hizmetleri sayesinde, olası siber saldırılara karşı hızlı ve çözüm odaklı bir bilgi güvenliği stratejisiyle hazırlıklı bir yapı sunmaktadır.

Kişisel Verilerin Korunması ve Veri Güvenliği
Müşteri ve çalışan verilerinin korunması süreçleri, KVKK ve GDPR gibi mevzuatlar çerçevesinde yönetilmektedir. Bu kapsamda, erişimler sadece görev tanımlarına uygun kullanıcılarla sınırlandırılmakta ve düzenli taramalar yapılmaktadır. Veri kayıplarını önlemek amacıyla DLP ve veri etiketleme çözümleri devreye alınmıştır. Ayrıca, tüm süreçler VERBİS Kılavuzu ve Bankacılık Kanunu'nun 73. maddesinde belirtilen hükümler doğrultusunda yürütülmektedir.

Müşteri ve çalışan verilerinin korunması süreçleri, KVKK (Kişisel Verilerin Korunması Kanunu) ve GDPR (Genel Veri Koruma Tüzüğü) gibi ulusal ve uluslararası mevzuatlar çerçevesinde hassasiyetle yönetilmektedir. Bu kapsamda, erişimler yalnızca görev tanımlarına uygun şekilde yetkilendirilmiş kullanıcılarla sınırlandırılmakta ve düzenli olarak erişim denetimleri gerçekleştirilmektedir. Bu denetimler, yetkisiz erişim risklerini azaltmayı ve sistemdeki erişim protokollerini güçlendirmeyi amaçlamaktadır.

Veri kayıplarını önlemek amacıyla, DLP (Data Loss Prevention) çözümleri devreye alınmış olup, bu sistemler hassas verilerin Şirket dışına çıkmasını engellemekte ve riskli işlemleri anında izleyerek gerektiğinde müdahale etmektedir. Veri etiketleme teknolojileri kullanılarak, veriler kritiklik derecelerine göre sınıflandırılmakta ve güvenlik politikaları doğrultusunda işlem görmektedir.

Tüm kişisel veri işleme süreçleri, VERBİS Kılavuzu (Veri Sorumluları Sicil Bilgi Sistemi) doğrultusunda, KVKK'da belirtilen genel ilkelere uygun olarak yürütülmektedir. Özellikle, toplanan kişisel veriler yalnızca belirli ve meşru amaçlarla işlenmekte; saklama süreleri sona erdiğinde ise veri imha politikaları kapsamında silinmekte, yok edilmekte veya anonim hale getirilmektedir. Bankacılık Kanunu'nun 73. maddesinde yer alan sır saklama yükümlülüğü çerçevesinde müşteri bilgileri yalnızca yasal zorunluluklar veya açık rızalar kapsamında paylaşılmaktadır.

Veri güvenliği teknolojileri arasında, sistemlere yönelik düzenli taramalar ve risk değerlendirme raporları bulunmaktadır. Bu taramalar, potansiyel zafiyetlerin tespit edilmesini sağlarken, belirlenen riskler önceliklendirilerek gerekli düzeltme ve iyileştirme çalışmaları

yapılmaktadır. Ayrıca, güvenlik testlerinden geçen sistemlere, erişim kontrol listeleri ve şifreleme teknolojileri uygulanarak ek koruma katmanları eklenmiştir.

Veri güvenliği süreçlerinin tamamı, ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ve NIST (Ulusal Standartlar ve Teknoloji Enstitüsü) gibi uluslararası kabul görmüş standartlara uygun olarak yürütülmekte; bu kapsamda, her yıl, çalışanların büyük bir çoğunluğuna Bilgi Güvenliği ve KVKK kapsamındaki eğitimler atanmakta ve bu sayede çalışanların bilgi güvenliği konusundaki farkındalıkları sürekli olarak güncellenmektedir. Ayrıca, farkındalığı artırmak amacıyla yıl boyunca sosyal mühendislik çalışmaları gerçekleştirilmekte ve önemli duyurular düzenli olarak paylaşılmaktadır.

Sürdürülebilir Değer Zinciri Yönetimi

Değer Zincirinde Yenilikçi ve Sürdürülebilir Yönetim Yaklaşımı

QNB Faktoring, geniş paydaş ağını kapsayan değer zinciri yönetimini, sektör dinamikleri ve stratejik hedeflerle uyumlu bir çerçevede ele almaktadır. Bu yönetim anlayışı, müşteri odaklılık, yenilikçilik ve iş birliğini teşvik eden bir temel üzerine kurulmuş olup, paydaş ilişkilerinde uzun vadeli sürdürülebilirliği amaçlamaktadır.

Paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin doğru anlaşılması bu yönetim yaklaşımın temel unsurlarındandır. Şirket, müşteriler, finans kurumları, düzenleyici otoriteler, tedarikçiler ve çalışanlar gibi tüm paydaşların beklentilerini kapsamlı analizlerle değerlendirmekte ve bu analizler düzenli geri bildirim mekanizmalarıyla desteklenmektedir. Şeffaf iletişim kanallarıyla pekiştirilen bu süreç, paydaş memnuniyetini artıracak stratejik kararların alınmasını sağlamaktadır.

Teknoloji ve dijitalleşme, değer zincirinin optimizasyonunda kritik bir rol oynamaktadır. QNB Faktoring, online platformlar ve mobil uygulamalar aracılığıyla finansmana erişim süreçlerini hızlandırmakta ve bu süreçlerin şeffaf bir şekilde yönetilmesini sağlamaktadır. Veri analitiği ve yapay zeka destekli sistemlerle paydaş davranışları ve riskler daha iyi anlaşılmakta, böylece etkin karar mekanizmaları oluşturularak çevik çözümler sunulmaktadır.

Güçlü iş birliği ve güven inşası, Şirket'in değer zinciri yönetimindeki öncelikleri arasında yer almaktadır. Bankalar, KOBİ ekosistemi ve finansal teknoloji şirketleriyle yapılan stratejik ortaklıklarla hizmet portföyü genişletilirken, şeffaflık politikaları aracılığıyla paydaşlarla karşılıklı güven ilişkileri geliştirilmektedir. Bu anlayış, uzun vadeli iş birliğini destekleyerek ekonomik değer yaratılmasına katkıda bulunmaktadır.

Sürdürülebilirlik ve sosyal sorumluluk çalışmaları, değer zinciri yönetiminde önemli bir yer tutmaktadır. Şirket, çevre dostu projeleri ve sosyal etki yaratan girişimleri destekleyen sürdürülebilir finansman modelleri geliştirmekte; KOBİ'lerin finansal okuryazarlığını artırmaya yönelik eğitim programları düzenlemektedir. Ayrıca, tedarikçilerin çevresel, sosyal ve etik sorumluluk kriterlerine uyum sağlaması teşvik edilmekte ve yerel ekonomik kalkınmayı destekleyen uygulamalar düzenli olarak hayata geçirilmektedir.

Hizmet esnekliği ve kişiselleştirme yaklaşımı, QNB Faktoring'in değer zinciri yönetiminde öne çıkan bir başka unsurdur. Her müşterinin finansman ve hizmet ihtiyaçlarına uygun, özelleştirilmiş çözümler sunulmakta; risk yönetimi süreçleri müşteri profiline göre uyarlanarak etkili değerlendirme araçlarıyla desteklenmektedir. Bu esneklik, müşteri deneyimini iyileştirirken iş süreçlerinin etkinliğini artırmaktadır.

Düzenleyici ve hukuki uyumluluk, Şirket'in değer zinciri yönetiminin vazgeçilmez bir parçasıdır. QNB Faktoring, faaliyetlerinde etik ve sorumlu iş uygulamalarını önceliklendirmekte; tüm iş süreçlerini düzenleyici otoritelerin belirlediği standartlara uygun şekilde yürütmektedir. Bu uyum, Şirket'in kurumsal itibarını güçlendirirken müşteri güvenini artırmaktadır. QNB Faktoring, sürekli iyileştirme ve yenilik odaklı çalışmalarıyla mevcut paydaş ilişkilerini güçlendirmekte ve yeni fırsatları değerlendirmektedir.

Sürdürülebilir Paydaş İlişkileri ve Faaliyetleri
Şirket, değer zincirindeki tüm paydaşlarla güçlü, uzun vadeli ve sürdürülebilir ilişkiler kurmayı temel bir hedef olarak benimsemektedir. Bu kapsamda, çevresel, sosyal ve yönetişim kriterlerine uygun bir yönetim anlayışıyla çeşitli faaliyetler yürüterek iş performansını artırmanın yanı sıra çevreye ve etkilenen topluluklar için olumlu etkiler yaratmayı amaçlamaktadır.

Müşterilerle sürdürülebilir ilişkiler kurmak için geliştirilen finansman ürünleri, çevre dostu projeler veya toplumsal fayda sağlayan girişimleri desteklemektedir. Bu çerçevede, KOBİ'lere finansal sürdürülebilirlik, çevreye duyarlı iş modelleri ve ESG raporlaması konularında eğitimler verilerek farkındalık artırılmaktadır. Fark yaratan bu adımlarla QNB Faktoring, müşterilerin operasyon süreçlerinde sürdürülebilirliği daha etkin bir şekilde uygulamasına olanak sağlamaktadır.

Tedarikçilerle sürdürülebilir iş birliği, çevre dostu uygulamaların, etik değerlerin ve sosyal sorumluluk kriterlerinin tedarik zincirine entegre edilmesiyle güçlendirilmektedir. Tedarikçilere ESG kriterleri konusunda bilinçlendirme ve bu kriterlere uyum sağlama konusunda destek verilmektedir. Ayrıca, yerel iş ortaklarının tercih edilmesi ve desteklenmesi, bölgesel ekonomik kalkınmaya katkıda bulunmak adına önemli bir strateji olarak benimsenmiştir.

Paydaş grubunun önemli bileşenleri olan çalışanlarla ilgili faaliyetler, kapsayıcılık ve eşitlik ilkeleri doğrultusunda şekillenmektedir. Çalışanların sürdürülebilirlik, dijitalleşme ve ESG konularında bilgi ve yetkinlik kazanmalarını sağlamak amacıyla düzenli eğitim programları yürütülmektedir. Bunun yanı sıra, çalışanların sürdürülebilirlik projelerinde gönüllü olarak yer alması teşvik edilmekte ve bu sayede hem bireysel farkındalık artırılmakta hem de şirket içi dayanışma güçlendirilmektedir.

Yatırımcılarla sürdürülebilir iletişim kurma stratejisi ise, şeffaf raporlama ve uzun vadeli kârlılık hedeflerine dayanmaktadır. ESG performansı, karbon ayak izi ve sosyal etkiler hakkında düzenli raporlar sunularak yatırımcılara güvenilir bilgi sağlayan QNB Faktoring, kısa vadeli kazançlar yerine uzun vadeli sürdürülebilir büyümeye odaklanmaktadır. Sürdürülebilir iletişim anlayışını esas alarak, değer zincirinin tüm bileşenleri etkin bir şekilde desteklenmekte ve paydaşlarla stratejik ortaklıklar kurularak projeler geliştirilmektedir. Bu yaklaşımlarla hedeflenen yalnızca iş performansını artırmak değil, aynı zamanda çevresel ve toplumsal etkiler yaratılmasına da olanak sağlamaktadır.

Tedarikçi İlişkilerinin Yönetimi
QNB Faktoring, tedarikçilerle olan ilişkilerini QNB Türkiye'nin çalıştığı veya yönlendirdiği firma ve şirketler üzerinden şekillendirmekte, bu süreçleri Hizmet Seviyesi Anlaşmaları (SLA) çerçevesinde titizlikle takip etmektedir. Tüm satın alma faaliyetleri, QNB Türkiye grubu (banka ve iştirakler) için konsolide bir şekilde değerlendirilerek, süreçlerde bütünlük sağlanmakta ve ölçek ekonomilerinden faydalanılarak maliyet avantajı elde edilmektedir.

Tedarikçilerin büyük çoğunluğu yerli firmalardan oluşmakta olup, belirli kategorilerde az sayıda yabancı tedarikçi ile çalışılmaktadır. Bu yaklaşım, yerel ekonomiye katkıyı artırırken

aynı zamanda iş birliği yapılan tedarikçilerin kültürel ve operasyonel uyumunu sağlamaktadır.

Tedarikçi değerlendirme süreçleri, belirli standartlar ve kriterler doğrultusunda titizlikle yürütülmektedir. Banka'nın hâlihazırda çalışmadığı bir tedarikçi söz konusu olduğunda, Banka ile mutabakat ve görüş alışverişine büyük önem verilmektedir. Özellikle belirli bir tutarın üzerindeki bilgi teknolojileri (IT) satın almalarında en az üç tedarikçiden teklif alınarak değerlendirme yapılmakta, bu süreçlerde Banka iştiraki olan IBTech'in teknik yönlendirmeleri dikkate alınmaktadır. Şirket içi satın alma yetkileri belirli tutar limitlerine göre sınıflandırılmış olup, Satın Alma Komitesi tarafından kontrol edilmektedir.

2024 Yılı Tedarik Zinciri Yenileme ve İyileştirme Çalışmaları

2024 yılı içerisinde QNB Faktoring, tedarik zincirinde dijitalleşme ve sürdürülebilirlik odaklı birçok iyileştirme çalışması gerçekleştirmiştir:

Dijitalleşme ve Teknoloji Entegrasyonu
Tedarik Zinciri Finansman Platformları: Dijital platformların geliştirilmesiyle, alıcı ve satıcıların faktoring hizmetlerine erişimi hızlandırılmış ve süreçler şeffaflaştırılmıştır.
Veri Analitiği ve Yapay Zeka: Büyük veri ve yapay zeka teknolojileri kullanılarak tedarik zincirindeki riskler ve fırsatlar etkin bir şekilde analiz edilmiştir.

Sürdürülebilirlik Odağında Çözümler
Yeşil Faktoring: Çevresel kriterlere uygun çalışan tedarikçilere yönelik özel finansman programları geliştirilmiş, sürdürülebilir üretim yapan firmalara avantajlı koşullar sağlanmıştır.
Tedarikçi Değerlendirme: Çevre, sosyal sorumluluk ve yönetişim kriterlerini içeren bir değerlendirme sistemi hayata geçirilmiştir.

Risk Yönetimi ve Güvenlik İyileştirmeleri
Tedarikçi Risk Analizi: Gelişmiş skorlamalar ve erken uyarı sistemleri ile tedarik zincirindeki finansal riskler önceden tespit edilmiştir.
Siber Güvenlik: Tedarik zincirinin dijitalleşmesiyle birlikte veri güvenliğini artırmak için güçlü koruma sistemleri entegre edilmiştir.

Müşteri Deneyimi İyileştirmeleri
Hızlı Karar Alma Süreçleri: Dijital çözümler sayesinde başvuru ve değerlendirme süreçleri hızlandırılmış, müşterilere daha iyi bir deneyim sunulmuştur.
Eğitim ve Bilgilendirme: Tedarikçilere yönelik finansman çözümleri hakkında eğitim ve seminerler düzenlenerek bilgi seviyeleri artırılmıştır.

Esneklik ve Ölçeklenebilirlik Sağlama
Dinamik Finansman Modelleri: Talep ve piyasa koşullarına bağlı olarak esnek ödeme ve finansman çözümleri sunulmuştur.
Küçük Tedarikçilere Erişim: Mikro faktoring çözümleriyle küçük ölçekli tedarikçilerin finansmana erişimi kolaylaştırılmıştır.

Uluslararası Tedarik Zinciri Desteği

İhracat Faktoringi: Küresel ticaretteki gelişmelere uyum sağlayarak, ihracat yapan firmalara özel faktoring ürünleri sunulmuştur.

Çok Dilli Platformlar: Uluslararası tedarikçilerle iletişimi kolaylaştırmak için çok dilli dijital platformlar geliştirilmiştir.

Tedarik Zincirinde Risk ve Fırsat Yönetimi

Tedarik zincirinden kaynaklanan risklerin ve fırsatların etkin bir şekilde yönetimi, QNB Faktoring'in stratejik hedeflerini gerçekleştirme ve sürdürülebilir büyümeyi sağlama yaklaşımının ayrılmaz bir parçasıdır. Tedarikçi seçiminde kullanılan konsolide değerlendirme kriterleri, sürecin şeffaf ve verimli ilerlemesini sağlarken, alınan kararların kurumsal hedeflerle uyumlu olmasını güvence altına almaktadır. Herhangi bir satın alma sürecinde, tedarikçi hakkında alınan bilgiler detaylı bir analizle değerlendirilmektedir. Bu analiz, Banka görüşleri ve performans değerlendirmeleriyle desteklenerek, karar alma süreçlerinin titizlikle yürütülmesine olanak tanımaktadır. İlgili tedarik tutarı, Banka ve Yönetim Kurulu tarafından belirlenen onay limitleri doğrultusunda sırasıyla Genel Müdür, Satın Alma Komitesi veya Yönetim Kurulu onayına sunulmaktadır.

Henüz bir tedarikçi ödüllendirme sistemini operasyonlarına entegre etmeyen QNB Faktoring, tedarik zincirinden kaynaklanabilecek tüm riskleri QNB Türkiye'nin köklü organizasyon yapısından da faydalanarak, tedarik zinciriyle ilişkili tüm süreçleri kurallara ve prosedürlere uyumlu hale getirerek yönetmektedir. Satın alma limitleri dahilinde onay verme prosesi uygulanmakta ve satın alma formlarıyla sürecin takibi yapılmaktadır. Satın alma süreçlerini şeffaf bir şekilde yönetirken kadın iş gücüne önem vererek el emeği üretimi ve kadın girişimci odağında yerli üreticiyi destekleyen firmalarla çalışmaktadır. Gelecekte ise tedarik zincirini politikalarını, ödüllendirme sistemi gibi politikalar geliştirerek bir üst seviyeye taşımayı hedeflemektedir.

Satın Alma Süreçleri ve Politikalar

QNB Faktoring, satın alma faaliyetlerini belirlenmiş prosedürler ve kurallar çerçevesinde gerçekleştirmektedir. Bu süreçler şu şekilde tanımlanmıştır:

1. Şirket'in stratejik hedefleri ve ihtiyaçları doğrultusunda Satın Alma Komitesi'nin çalışma prensiplerinin belirlenmesi,
2. Satın alma politikalarının oluşturulması ve düzenli olarak gözden geçirilmesi,
3. Gider onayları talimatı ve satın alma politikalarına tam uyum sağlanması,
4. Teklif açılış, seçim ve ihale çalışma gruplarının değerlendirilmesi,
5. Menfaat çatışmasını önlemek amacıyla tedarikçi listesi ile ürün ve hizmet türlerinin gözden geçirilmesi ve onaylanması,
6. Teklif ve ihale sonuçlarının yönetilmesi ve etkin bir kontrol ortamının sağlanması,
7. Benzer prosedürlerin oluşturulması ve Banka politikaları ile uyumlu hale getirilmesi,
8. Satın alma ve gider onaylarının belirlenen tutar aralıklarına göre sırasıyla Genel Müdür, Satın Alma Komitesi ve Yönetim Kurulu'na sunulması,
9. Satın alma limitlerinin ve ilgili politikaların düzenli olarak izlenmesi ve güncellenmesi.

Gelecek için Sürdürülebilir Toplum

İnsan Kaynakları Yaklaşımı ve Yönetimi

QNB Faktoring'in temel insan kaynakları politikası, çalışanlarına mutlu ve verimli bir çalışma ortamı sunarak onların kişisel ve profesyonel gelişimini desteklemek kültürü üzerine inşa edilmiştir. Şirket, nitelikli bir kadroyla iş süreçlerini yürütmeyi, sürdürülebilirliği ve müşteri memnuniyetini süreklilikle artırmayı amaçlamaktadır. Etik değerlere uyumlu, kurum kültürünü benimsemiş ve kurumsal değerleri içselleştiren bir insan kaynağına sahip olmak öncelikli hedefler arasındadır.

Açık iletişimi teşvik eden QNB Faktoring, güvene dayalı, adil, şeffaf ve başarı odaklı bir performans yapısını benimsemektedir. Çalışanların kariyer gelişimlerini desteklemek için teknik ve kişisel gelişim eğitimleri düzenlenmekte, departmanlar arası iletişimi güçlendirmek amacıyla rotasyon fırsatları sunulmaktadır. Ayrıca, düzenlenen staj programları ile faktoring sektörüne donanımlı çalışanlar kazandırmakta, yeteneklere iş hayatına güçlü bir başlangıç yapma fırsatı sağlayarak yol göstericiliği üstlenmektedir.

Etik Değerlerle Güçlenen İnsan Kaynakları Yönetimi
QNB Faktoring, sorumluluklarını iş kanunu, yasal düzenlemeler ve şirket içi politikalar çerçevesinde yerine getirmektedir. Çalışanların ücret ve yan haklarına, yetki ve sorumluluklarına, davranış kurallarına rehberlik eden İnsan Kaynakları Talimatı, Davranış Kuralları Talimatı ve Etik Davranış Kuralları Talimatı yayınlanmıştır. Bu talimatlar, şeffaf bir çalışma ortamı oluşturmak için rehber niteliğindedir ve çalışanların bu kurallara uygun hareket etmesi beklenmektedir. Şirket'in İnsan Kaynakları politikası, internet sitesi aracılığıyla tüm paydaşlarla şeffaf bir şekilde paylaşılmaktadır.

Çalışan Sayısı ve Demografik Veriler

Toplam Çalışan Sayısı:
2024 yıl sonu itibarıyla Şirket'in toplam çalışan sayısı 160'tır.

Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	Çalışan Sayısı	Yöneticiler (%)
Kadın	83	31
Erkek	77	69

Yaş Gruplarına Göre Çalışan Dağılımı:

Yaş Grubu	Çalışan Sayısı
25 yaş altı	5
25-29 yaş arası	27
30-34 yaş arası	22
35-44 yaş arası	62

45-54 yaş arası	36
55 yaş ve üzeri	8

Kıdem Dağılımı:

Kıdem Süresi	**Çalışan Sayısı**
5 yıl altı	28
5-10 yıl arası	18
10-15 yıl arası	30
15-20 yıl arası	40
20 yıl üzeri	44

Engelli Çalışan Sayısı:

Durum	**Çalışan Sayısı**
Engelli Çalışanlar	4

İşe Alım ve İşten Ayrılma Verileri

2024 yılında, 33 yeni işe alım gerçekleştirilmiştir. Bu alımların %79'u satış ekipleri, %21'i ise Genel Müdürlük kadrolarına yapılmıştır. Aynı yıl içinde 20 çalışan işten ayrılmıştır; bu ayrılmaların %80'i satış kanadından, %20'si ise Genel Müdürlük ekiplerinden gerçekleşmiştir.

Çalışan Devir Oranı

2024 yılı itibarıyla Şirket'in çalışan devir oranı (turnover) %13 olarak gerçekleşmiştir. İnsan gücü, verimlilik ve motivasyonu artırmayı amaçlayan bu metrik düzenli olarak takip edilmektedir.

QNB Faktoring, insan kaynakları politikalarını çalışan memnuniyeti ve gelişimi üzerine inşa ederek ilerlemeye devam edecektir. Şirket, sürdürülebilir insan kaynakları projeleri ve kapsayıcı yaklaşımıyla, hem çalışanların kariyer gelişimlerini desteklemekte hem de uzun vadeli kurumsal hedeflerine ulaşmayı sürdürmeyi hedeflemektedir.

Kariyer, Refah ve Yetenek Gelişimine Odaklanan Yaklaşımlar

Kariyer gelişimini, çalışanların bireysel başarılarını kurumsal hedeflerle uyumlu hale getirerek sürdürülebilir büyümeyi destekleyen stratejik bir süreç olarak değerlendiren QNB Faktoring, çalışanlarının potansiyelini performansa dönüştürmeyi hedefleyen dış kaynak ve gelişim kataloğu eğitimleri ile birlikte sürekli ilerleme fırsatları sunmaktadır. Yeni başlayan çalışanlar için düzenlenen iki günlük yüz yüze ve Webex üzerinden çevrim içi oryantasyon süreçleri, Şirket'i ve süreçleri tanımalarına yardımcı olmaktadır. Mevcut çalışanlar ise Şirket içi eğitimleriyle desteklenmektedir. Açık pozisyonlar için terfi veya yatay geçiş süreçleri öncelikli olarak değerlendirilmektedir.

Giriş pozisyonları için sunulan staj imkânları, QNB Faktoring'in yetenek keşfi ve kariyer gelişim stratejilerinin bir parçası olarak öne çıkmaktadır. Bu programlar, stajyerlere iş hayatı ve sektörel bilgi kazandırırken, yüksek potansiyelli bireylerin kurum içinde gelişimini destekleyecek kariyer yollarının tanımlanmasına olanak tanımaktadır. Şirket, üst pozisyonlar için aday seçiminde öncelikli olarak iç kaynaklara yönelerek, kurum içindeki yetenekleri değerlendirme yaklaşımını benimsemektedir. Bu strateji, mevcut çalışanların kariyer yolculuklarında fırsatlara erişimini artırarak, bağlılık ve motivasyonlarını yükseltmektedir. Aynı zamanda ihtiyaçlar doğrultusunda gerçekleştirilen iç terfi ve görev değişikliği süreçleri, kurum kültürüne uyumlu, yüksek performanslı çalışanların Şirket bünyesinde tutulmasına katkı sağlamaktadır. Gelişim ve kariyer odağında geliştirdiği bu anlayışlarla QNB Faktoring'te, hem çalışan bağlılığı ve verimliliği artırılmakta hem de yeteneklerin Şirket'te kalması sağlanmaktadır.

2024 Yılı Eğitim ve Gelişim Faaliyetleri

Çalışanlar, teknik, liderlik ve kişisel gelişim odaklı eğitimlerle desteklenmektedir. Şirket, hibrit çalışma modeli uygulayarak verimlilik ve esneklik sağlamaktadır. Evden çalışılan dönemlerde çalışanlara internet ve yemek ücreti desteği sunulmaktadır. Performans değerlendirmeleri altı ayda bir gerçekleştirilmekte ve sonuçlara göre kişiselleştirilmiş gelişim planları hazırlanmaktadır. Şeffaf kriterlerle altı ayda bir performans ölçümleri yapılarak, çalışanların güçlü yönlerini pekiştirmelerine ve gelişime açık alanlarını iyileştirmelerine olanak tanınmaktadır.

2024 yılında, gelişim kataloğu kapsamında temel, teknik, liderlik ve kişisel gelişim eğitimleri verilmiştir. "Yeşil Yıldız" belgesine sahip, Türkiye'nin ilk ekolojik eğitim köyü NARKÖY'de müdür ve üzeri satış ve pazarlama ekibi için ekip sinerjisini artırıcı aktiviteler düzenlenmiştir. Ayrıca, farklı görevlerde çalışan takım üyelerinin ortak amaç için birlikte hareket edebilmelerini desteklemek amacıyla iletişim becerilerinin güçlendirilmesi hedeflenerek Müdür Yardımcısı ve alt ünvan grubu çalışanlarla "Takım Yolculuğunda İletişim ile Fark Yarat" programı yapılarak iletişim becerilerinin güçlendirilmesi hedeflenmiştir. Yetkili ve alt ünvan gruplarına İngilizce eğitimleri sunulmuş, çalışanlar QNB Türkiye'nin hem iş hem özel yaşamlarındaki gelişimlerine katkı sağlanmasında etkili olan gelişim kataloğundan faydalanmıştır. Bu katalogla birlikte çalışanlar hem yaptıkları iş ile ilgili teknik bilgilerini geliştirebilecekleri, hem de yetkinlik ve kişisel gelişimlerine yönelik, alanında uzman danışmanlar tarafından aktarılan eğitimlerden faydalanma fırsatı yakalamışlardır. Mobil öğrenme uygulaması "Finarmoni" ile çalışanlara, istedikleri zaman ve yerden eğitim alma imkânı sunulmuştur. Böylelikle her yıl alınması gereken zorunlu eğitimler dışında çalışanlar kendilerini geliştirebilecekleri eğitimlere de ulaşabilmekte ve takibini kolayca yapabilmektedirler.

2024 yılı toplamında 3.041 saat eğitim gerçekleştirilmiş ve 167 çalışan bu eğitimlere katılmıştır. Bu sayıların gelecek yıllarda çağı yakalayan ve çalışan gelişiminin en üst seviyede adaptasyonu için yeni planlamalarla birlikte yükseltilmesi ana hedeflerdendir.

Bağlılığı ve Motivasyonu Artıran Etkinlikler

Şirket bünyesinde motivasyonunu artırmaya yönelik çeşitli etkinlikler çalışanlara süreklilikle oluşturulmaktadır. Çalışanların en özel günlerinden biri olan doğum günlerinde idari izin uygulanarak ve her ay farklı organizasyonlarla doğum günü kutlamaları gerçekleştirilmiştir. 8

Mart Dünya Kadınlar Günü'nde kadın çalışanlara yarım gün izin verilmiş, özel günlerde kişiye özel hediyelerle çalışanlara motivasyon sağlanmıştır. Ayrıca, şehir içi, şehir dışı ve yurt dışı konaklamalı motivasyon toplantıları düzenlenerek çalışan bağlılığı güçlendirme çalışmaları motivasyonu artırıcı unsurlardandır.

Çalışanlarla Güçlü İletişim ve Denge

Çalışanlarının görüş ve önerilerini dile getirebilmeleri için çözüm platformları ile iş akışları ve fikir alışverişi sağlanmaktadır. Şirket içi e-posta paylaşımları, düzenli motivasyon toplantıları, doğum günü kutlamaları ve genel müdür katılımlı tanışma etkinlikleri, güçlü bir iletişim kültürünü teşvik etmekte ve gelişimi desteklemektedir. Çalışan memnuniyeti ve bağlılığını artırmak amacıyla düzenli anketler yapılmakta, açık iletişimin önemini vurgulamak için deneyime dönüşen Açık Kapı toplantıları ile geri bildirimler alınmaktadır. Genel Müdür katılımıyla yeni işe başlayan çalışanlarla tanışma toplantıları düzenlenerek iletişimde etkin ve aktif kalmaya özen gösterilmektedir. Ayrıca, sosyal medya platformları aracılığıyla Şirket içi başarılar, özel gün kutlamaları ve duyurular düzenli olarak paylaşılmaktadır. Bu kapsamda Facebook, Instagram, LinkedIn ve YouTube aktif olarak kullanılmaktadır ve sosyal medya kullanımı ile hem çalışanların hem de müşterilerin kurum kültürüne yakınlaştırılması ve iletişimin güçlendirilmesi hedeflenmektedir.

İş-Yaşam Dengesi

QNB Faktoring, çalışanların iş-yaşam dengesini desteklemek amacıyla esnek çalışma modelleri sunmaktadır. Hibrit çalışma sistemi kapsamında, çalışanlara iki haftalık bir dönem boyunca uzaktan çalışma imkânı tanınmaktadır. Bunun yanı sıra, çalışanların özel durumları dikkate alınarak, hibrit model dışında bireysel ihtiyaçlara yönelik esnek çalışma düzenlemeleri de uygulanmaktadır. Yaz izni uygulamaları ile desteklenen bu esneklik politikaları, çalışanların hem profesyonel hem de kişisel yaşamlarında daha verimli ve dengeli bir ortam oluşturmayı hedeflemektedir. Bu yaklaşım, iş yerinde motivasyonu ve bağlılığı artırırken, çalışan refahına yönelik şirket taahhüdünü güçlendirmektedir.

Ücretlendirme ve Ödüllendirme Politikası

Şirket'in ücretlendirme politikaları performans odaklı olup, pazar dinamikleri, Şirket stratejisi ve hissedar menfaatleri ile uyumlu olarak belirlenmektedir. Etkin bir ücret yönetimi, şeffaflık ve kurum içi eşitliği sağlamak için Şirket Ücretlendirme Politikası'nın temel ilkeleri aşağıda sıralanmıştır:

1. Şeffaf ve açık yönetim
2. Yasal düzenlemelere uygunluk
3. Görev tanımlarının gerektirdiği beceri, birikim ve bilgi gerekliliklerinin dikkate alınması
4. Sürdürülebilir performansın desteklenmesi
5. Piyasa şartları ile uyumlu olması
6. Uzun vadeli Şirket hedeflerine uygun olması ve risk yönetiminin etkinliğine katkı sağlaması

Politikanın Yönetimi

Sabit ücret, görev ve sorumlulukların kapsamına göre belirlenmekte olup, her bir pozisyon için gereken şartlar ve deneyim dikkate alınarak hesaplanmaktadır. Piyasa ücret seviyesine göre pozisyonlanan kişilerin ücret artış oranları, enflasyon, çalışan performansları ve Şirket politikası doğrultusunda belirlenmektedir.

Performans ödemeleri, hem nicelik hem nitelik olarak performans hedeflerine ulaşılması halinde çalışana ücret ödenmesini sağlamaktadır. Performans ölçümleri ve ödeme sistemleri, kısa vadeye aşırı şekilde odaklanmaktan kaçınarak, orta ve uzun vadede istikrarlı performansı sağlamak üzere kârlılık ve sağlam risk yönetimi ile bağlantılı parametrelere odaklanmaktadır.

Yönetim Kurulu Üyelerine ödenecek ücret, Şirket'in Esas Sözleşmesi'ne göre belirlenmektedir. Performansa dayalı ücret ödemelerinin kriterleri aşağıdaki gibidir:

1. Çalışanların görev tanımları ve dağılımı ile performansa bağlı ödemelere ilişkin kriterler, Şirket Üst Düzey Yönetimi tarafından belirlenerek çalışanlara duyurulmaktadır.
2. Ücretlendirme ve Ödüllendirme Politikası, piyasa koşulları ve Şirket'in ekonomik durumu ışığında düzenli aralıklarla yeniden değerlendirilmektedir.
3. Performansa dayalı ödeme miktarları önceden garanti edilmemekle birlikte, uyumsuz davranış veya disiplin tedbiri gerektiren durumlar sonucunda performansa dayalı ödeme yapılmamasına ilişkin düzenlemeler bulunmaktadır.
4. Performansa yönelik ödemelerde, çalışanların bir önceki dönem performansı değerlendirilmektedir. Ücretlendirme sistemleri, herhangi bir şekilde Şirket'in stratejik risk iştahını aşan risk alma davranışlarına neden olmamaktadır.
5. Performans hesaplamasında, finansal hedeflerin ve finansal olmayan performans hedeflerinin uygun bir karışımı sağlanmaktadır.
6. Çalışanlara özel sağlık sigortası, hayat sigortası, servis, yol ve yemek ücreti, internet desteği ve ünvan gruplarına özel araç, benzin limiti, telefon hattı, giyim yardımı sağlanmaktadır. Ayrıca, çalışan esenliğini artırmak amacıyla anlaşmalı Heltia Online Terapi ve Diyet desteği de sunulmaktadır.

Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Toplumsal Cinsiyet Eşitliği

QNB Faktoring, çalışanlarının kariyer gelişiminden görev paylaşımına, ücret yönetiminden istihdama kadar tüm süreçlerde fırsat eşitliğini temel bir ilke olarak benimsemektedir. Çeşitlilik ve toplumsal cinsiyet eşitliği şirket kültürünün ayrılmaz bir parçası olarak ele alınmakta, kadınların iş hayatına aktif katılımını destekleyecek politikalarla istihdam oranları artırılmaktadır. Bu kapsamda kadın çalışan oranı %52'ye ulaşmış ve Şirket yönetim kadrolarında kadınların etkinliğini artırmaya yönelik özel adımlar atılmıştır.

Kadın İstihdamını ve Liderliğini Destekleyen Politikalar

Kadın çalışanların istihdam edilmesi, yönetim kademelerinde yer alması ve çalışma kültüründeki görünmez, eşitsiz cam tavanların kırılması, QNB Faktoring'in öncelikli stratejik hedeflerinden biridir. Kadın çalışanlara yönelik oluşturulan destekleyici politikalar şunlardır:

1. **Doğum ve Ebeveyn İzinleri:** Kadın çalışanlara 16 hafta ücretli doğum izni sunulmakta, doğum izni sonrasında çocuk bir yaşına gelene kadar altı aya kadar ücretsiz izin hakkı tanınmaktadır. Emzirme dönemi boyunca ise günde 1,5 saat emzirme izni verilmektedir.
2. **İkincil Ebeveyn İzni:** Babalar için dört hafta ücretli ikincil ebeveyn (babalık) izni uygulaması bulunmaktadır.

Bu uygulamalar, çalışanların iş ve aile yaşamlarını dengelemelerine olanak tanıyarak toplumsal cinsiyet eşitliği konusundaki kararlılığı pekiştirmektedir.

Fırsat Eşitliğini Güvence Altına Alan Süreçler

Fırsat eşitliği, Şirket içinde kariyer gelişimi, ücretlendirme, görev dağılımı ve eğitim olanaklarında titizlikle uygulanmaktadır. Kadın çalışanların yönetim kadrolarındaki temsiliyetini artırmak ve liderlik pozisyonlarına ulaşmasını desteklemek amacıyla özel eğitim programları, mentorluk projeleri ve liderlik gelişim süreçleri yürütülmektedir.

Çeşitlilik ve Kapsayıcılığı Güçlendiren Adımlar

Çeşitlilik ve kapsayıcılık, Şirket'in insan kaynakları politikasının temel dayanaklarından biridir. Çalışanların farklılıkları bir değer olarak görülmekte, her bireyin yeteneklerini ortaya koyabileceği bir çalışma ortamı yaratılmaktadır. Bu çerçevede, hem mevcut çalışanlar hem de yeni işe alımlarda, çeşitlilik ilkelerine uyum sağlanmakta ve Şirket kültürü bu doğrultuda sürekli geliştirilmektedir.

Eğitim ve Gelişim Olanaklarıyla Fırsatların Desteklenmesi

Fırsat eşitliği, yalnızca politikalarla değil, aynı zamanda eğitim ve gelişim süreçleriyle de desteklenmektedir. Şirket içinde düzenlenen eğitim programları, çalışanların bilgi ve becerilerini geliştirerek kariyer yollarında ilerlemelerini sağlamaktadır. Eğitim ve gelişim fırsatları tüm çalışanlar için eşit bir şekilde sunulmakta, bu kapsamda liderlik, teknik beceri ve kişisel gelişim odaklı programlar düzenlenmektedir.

Memnuniyet Anketi

İnşa edilen derin kurum kültürü, çalışanların eşit bir şekilde refaha ulaşması için hazırlanan politikalar ve üretilen tüm projelerle birlikte QNB Faktoring, çalışanların memnuniyetini yıl sonunda hazırladığı anket ile ölçümlenmiştir. Tüm bu politikalar, eğitim fırsatları ve motivasyonu artırmaya yönelik adımların bir sonucu olarak, Şirket çalışan memnuniyet anketlerinde %71 genel memnuniyet oranı elde edilmiştir. Bu sonuç, Şirket'in fırsat eşitliği, çeşitlilik ve toplumsal cinsiyet eşitliği konularındaki kararlılığının, çalışan bağlılığı ve memnuniyeti üzerinde doğrudan etkili olduğunu göstermektedir.

QNB Faktoring, iş yerinde eşitlik ve kapsayıcılığı destekleyen stratejileriyle yalnızca çalışanlarına değil, topluma da değer katmaya devam edecektir.

İş Sağlığı ve Güvenliği

İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası

QNB Faktoring, 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu doğrultusunda kapsamlı bir iş sağlığı ve güvenliği politikası benimsemektedir. Tüm çalışanlar, iş sağlığı ve güvenliği süreçlerine dahil edilmekte olup mesleki risklerin önlenmesi, eğitim ve bilgilendirme dahil her türlü tedbir alınmaktadır. Sürekli iyileştirme anlayışıyla sağlık ve güvenlik tedbirleri, gelişen teknolojiye uygun hale getirilmekte ve mevcut durumun iyileştirilmesine yönelik çalışmalar yapılmaktadır. İlkyardım eğitimleri, yangın ve deprem tatbikatları düzenlenmekte; her ay yapılan İş Sağlığı ve Güvenliği toplantıları ile olası riskler kontrol altına alınmaktadır. Ayrıca, İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu gereği işyeri hekimi ve iş güvenliği uzmanı istihdam edilmektedir.

Çalışanların sağlığı ve güvenliği, Şirket'in öncelikli konuları arasında yer almaktadır. Tüm çalışanlar, sağlık merkezlerinden faydalanabilmekte ve Sağlık Yardım Hatları aracılığıyla işyeri hekimlerinden danışmanlık alabilmektedir. Bunun yanı sıra çalışanlara diyetisyen, fizyoterapist ve psikolojik danışmanlık hizmetleri sunulmakta; spor merkezlerinden yararlanma imkanları sağlanmaktadır.

Tüm süreçleri kontrol edebilmek ve iş sağlığı ve güvenliği süreçlerini etkin bir şekilde yönetmek için Şirket, İSG-Katip uygulamasını kullanmaktadır. Bu sistem, iş sağlığı ve güvenliği faaliyetlerinin izlenmesini ve raporlanmasını kolaylaştırmaktadır.

2024 yılı boyunca, QNB Faktoring'in Genel Müdürlüğü bünyesinde İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu, ana hissedar QNB Türkiye A.Ş. çatısı altında üç ayda bir toplanmıştır. Bu toplantılarda sağlık ve güvenlik riskleri, çalışanların görüş ve önerileri, çalışan temsilcileri aracılığıyla detaylı şekilde ele alınmıştır. Ayrıca, iş süreçlerinde sağlık ve güvenlik kalitesini artırmak adına aşağıdaki iyileştirmeler yapılmıştır:

1. İş Sağlığı ve Güvenliği Kuralları Yönetmeliği kapsamındaki prosedürlerin güncellenmesi,
2. Çalışanların iş güvenliğine yönelik farkındalığını artıracak bilgilendirme programlarının geliştirilmesi.

Bu kapsamda 2024 yılında tüm çalışanlara, 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ve ilgili yönetmelikler doğrultusunda Temel İş Sağlığı ve Güvenliği eğitimleri verilmiştir. Yönetmelik gereği üç yılda bir tekrarlanan bu eğitimler, e-eğitim formatında sunulmuştur. Ayrıca, uzaktan çalışanlara yönelik olarak "Evde İş Sağlığı ve Güvenliği" temalı özel eğitim programları düzenlenmiştir. Eğitimlerin amacı, çalışanların iş güvenliği ile ilgili bilgi düzeylerini artırmak ve günlük iş süreçlerinde bu bilgileri uygulamalarını sağlamaktır. Bu eğitimler yönetmelik gereği üç yılda bir tekrarlanmakta ve eğitimi üç yıl içinde almış çalışanlar hariç tüm çalışanlara e-eğitim olarak da atanmaktadır. Ayrıca uzaktan çalışan tüm çalışanlara evde iş sağlığı ve güvenliği e-eğitimleri verilmektedir.

Alınan tüm önlemlerin, eğitim çalışmalarının beraberinde 2024 yılı itibarıyla QNB Faktoring bünyesinde herhangi bir iş kazası yaşanmamıştır. Bu başarı, Şirket'in iş sağlığı ve güvenliği politikalarının etkinliğini ve çalışanların bilinçli katılımını yansıtmaktadır. Ölçülen iş sağlığı ve güvenliği performans göstergeleri arasında kaza sıklık oranı, kaza ağırlık oranı ve kayıp gün oranı sıfır olarak kaydedilmiştir.

Finansal Kapsayıcılık

QNB Faktoring, finansal hizmetlere erişimi kolaylaştırmayı hedefleyen kapsayıcı bir yaklaşımla iş süreçlerini yönetmeyi bir ilke olarak benimsemektedir. Özellikle KOBİ'lere odaklanarak, bu işletmelerin finansmana en hızlı ve güvenilir şekilde ulaşmasını sağlamayı amaçlamaktadır. Esnek ve yenilikçi finansman çözümleri sunarak KOBİ'lerin nakit akışlarını yönetmelerine ve sürdürülebilir büyümeyi desteklemelerine olanak tanımaktadır. Geniş şube ağı sayesinde Türkiye'nin farklı noktalarındaki işletmelere ulaşarak faktoring hizmetlerinin yaygınlaşmasını sağlamaktadır. Ayrıca dijital platformlar aracılığıyla müşterilere kolay ve hızlı finansman hizmetleri sunulmakta; kadın girişimciler ve yeşil enerji projeleri gibi spesifik alanlarda özel finansman destekleri sağlanmaktadır.

2024 Yılında Finansal Kapsayıcılık Alanındaki Çalışmalar

2024 yılında finansal kapsayıcılık alanında Şirket'in öne çıkan başlıca gelişmeleri şunlardır:

1. **Müşteri Tabanının Genişletilmesi:** Yeni müşteri kazanımına yönelik pazarlama faaliyetleri ve dijital kanalların aktif kullanımıyla müşteri tabanı büyütülmüştür.
2. **Dijital Platform Yatırımları:** Dijital hizmetlerin yaygınlaştırılması ve müşterilerin uçtan uca dijital faktoring işlemleri gerçekleştirebilmesi için yeni mobil projelere başlanmıştır.
3. **Şube Ağı Genişletilmesi:** 2024 yılında 17 mevcut şubeye ek olarak üç yeni şube daha açarak 20 şubeye ulaşmıştır.

KOBİ'lere Özel Ürün ve Hizmetler

Kapsayıcılık bilincinin yükselmesini sağlayan çalışmalarıyla Şirket, KOBİ'lerin ve küçük işletmelerin finansman ihtiyaçlarına yönelik özel ürün ve hizmetler geliştirmiştir. Dijital kanallar üzerinden hızlı başvuru imkânı sağlayarak işletmelerin finansman süreçlerini kolaylaştırmaktadır. 2024 yılı sonu itibarıyla KOBİ ve Mikro işletmelere sağlanan toplam finansman tutarı 13,6 milyar TL'ye ulaşmış, ilgili bakiyeyi oluşturan KOBİ ve Mikro müşteri sayısı ise 6.590 olarak kaydedilmiştir.

Kadın Girişimcilerin Desteklenmesi

Kadının ekonomik hayatta güçlenmesi ve kadın girişimcilerin finansmana erişiminin artırılması, QNB Faktoring'in finansal kapsayıcılık stratejilerinde önem verdiği bir konudur. Bu bilinçle, 2024 yılında kadın girişimcilere özel masrafsızlık kampanyası başlatılarak bu alandaki destekler artırılmıştır. Ayrıca kadın girişimciler için özel finansman modelleri geliştirilerek toplumsal cinsiyet eşitliğine katkı sağlanmıştır.

Finansal Kapsayıcılıkta Kısa, Orta ve Uzun Vadeli Planlar

QNB Faktoring'in finansal kapsayıcılık konusunda kısa, orta ve uzun vadeli hedefleri şunlardır:

1. **Kısa Vadeli Planlar:** Yeni mobil uygulamanın 2025 yılında devreye alınması ile müşteri memnuniyetinin ve erişimin artırılması.
2. **Orta Vadeli Planlar:** KOBİ'lere yönelik finansman modelleri geliştirilmesi ve tedarikçilere özel finansman çözümleri sunmak için iş birliklerinin artırılması.
3. **Uzun Vadeli Planlar:** Türkiye genelindeki şube ağını genişleterek daha fazla müşteriye ulaşılması ve dijital altyapının güçlendirilmesi.

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Katkılar

Ortak ve sürdürülebilir bir gelecek için temel yapı taşlarını oluşturan sürdürülebilir kalkınma hedefleri doğrultusunda QNB Faktoring çalışmalarını sürdürmüş ve finansal kapsayıcılık çalışmaları ile aşağıdaki SKA'lara doğrudan katkıda bulunmaktadır:

1. **Toplumsal Cinsiyet Eşitliği (SKA 5):** Kadın girişimcilere özel finansman modelleri sunularak ekonomik hayatta kadınların güçlenmesi sağlanmaktadır.
2. **İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme (SKA 8):** KOBİ'lere erişilebilir finansman sağlayarak işletmelerin büyümesi ve daha fazla istihdam yaratılmasına destek verilmektedir.
3. **Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı (SKA 9):** Müşterilerin finansal altyapıya erişimini kolaylaştırarak iş süreçlerini geliştirmelerine olanak tanınmaktadır.
4. **Eşitsizliklerin Azaltılması (SKA 10):** Şube ağı sayesinde ulaşılması zor bölgelerdeki işletmelerin finansmana erişimi desteklenmektedir.
5. **Sorumlu Üretim ve Tüketim (SKA 12):** Yeşil enerji projelerine yönelik finansman desteği sağlayarak çevre dostu uygulamalar teşvik edilmektedir.
6. **Barış, Adalet ve Güçlü Kurumlar (SKA 16):** Etik iş kurallarına uygun çalışan bir kurum olarak, adil ve şeffaf finansal hizmetler sunulmaktadır.
7. **Amaçlar İçin Ortaklıklar (SKA 17):** Güçlü iş birlikleri ve ortaklıklarla finansal kapsayıcılık projeleri geliştirilmektedir.

Sosyal ve Toplumsal Yatırımlar

QNB Faktoring, sosyal ve toplumsal yatırımları, sürdürülebilir ortak geleceğin vazgeçilmez bir öğesi olarak görmektedir. Bu yaklaşım doğrultusunda, bütünsel bir anlayışla toplumsal cinsiyet eşitliği, çevre koruma ve etik yönetim ilkelerine öncelik verilmektedir. Şirket, sosyal sorumluluk projelerinde, yerel ve küresel ihtiyaçları dikkate alarak değer yaratmaya odaklanmaktadır. Çalışanlarına yönelik etik ve kapsayıcı uygulamalarla birlikte, topluma duyarlı projeler geliştiren QNB Faktoring, çevresel sürdürülebilirlik hedeflerini tüm iş süreçlerine entegre etmektedir. Bu yatırımlarla hem toplumun refahını artırmayı hem de Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na katkı sağlamayı hedeflemektedir.

Sosyal ve Toplumsal Yatırımlarla Hedeflenen SKA'lar

SKA 5: Cinsiyet Eşitliği
QNB Faktoring, işe alım süreçlerinde ve görev dağılımlarında toplumsal cinsiyet eşitliğini gözeterek, kadınların iş hayatına katılımını desteklemektedir. Kadınların liderlik rollerinde etkin olmasını teşvik eden şirket, yönetim kademelerinde kadın çalışanların oranını artırmayı hedeflemektedir.

SKA 6: Temiz Su ve Sanitasyon
Şirket, ofislerinde su arıtma sistemlerini kullanarak su tüketiminde verimliliği artırmakta ve geri dönüşüm kutuları sayesinde atık yönetimini optimize etmektedir. Bu yaklaşımla, doğal kaynakların sürdürülebilir kullanımına katkı sağlanmaktadır.

SKA 12: Sürdürülebilir Üretim ve Tüketim
Plastik ürünlerin kullanımını sıfıra indirmeyi hedefleyen QNB Faktoring, atık miktarını azaltmak için dijital süreçlere geçiş yapmıştır. Mobil uygulamalarla dijital müşteri hizmetleri sağlayarak çevresel sürdürülebilirliği desteklemektedir.

SKA 15: Karasal Yaşam
Kağıt kullanımını minimum seviyeye indiren şirket, tüm iş süreçlerini dijital platformlar üzerinden yönetmektedir. Dijitalleşme, doğal kaynakların korunmasına yönelik önemli bir adım olarak öne çıkmaktadır.

SKA 16: Barış, Adalet ve Güçlü Kurumlar
QNB Faktoring, çalışanlarına "Suç Gelirlerinin Aklanması ve Terörizmin Finansmanı ile Mücadele" eğitimi gibi programlar sunarak, etik iş yapış biçimlerini desteklemektedir. Ayrıca Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası ile çalışanlarının farkındalığını artırarak, Şirket'in itibarı ve güvenilirliği korunmaktadır.

2024 Yılında Gerçekleştirilen Sosyal ve Çevresel Projeler
QNB Faktoring, sosyal sorumluluk projeleri kapsamında eğitim, çevre ve toplumsal yardımlaşma alanlarında önemli adımlar atmıştır. Bu projeler, toplumsal faydayı artırmayı, eğitimde fırsat eşitliğini desteklemeyi ve çevresel sürdürülebilirlik bilincini güçlendirmeyi amaçlamaktadır. Projeler, kurumsal vizyon ve değerler doğrultusunda seçilerek uzun vadeli toplumsal katkılar sağlamak hedeflenmiştir.

Eğitim ve Sosyal Sorumluluk Alanındaki Sponsorluklar

1. **Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Vakfı Sponsorluk Bağışı:** Sağlık alanındaki ilerlemeleri desteklemek amacıyla yapılan bu sponsorluk, akademik ve tıbbi gelişim için önemli bir katkı sağlamıştır.
2. **Özyeğin Üniversitesi Eğitimde Fırsat Eşitliği Burs Programı**: Fırsat eşitliğini destekleyen bu bağış, ekonomik durumu elverişli olmayan öğrencilere eğitimde eşit imkânlar sunmayı hedeflemiştir.
3. **Türk Eğitim Vakfı (TEV) Bağışları:** Çalışanların veya yakınlarının vefat durumlarında yapılan bu bağışlar, toplumsal dayanışmayı ve eğitimi destekleme amacını taşımaktadır.

Minik Eller Büyük Hayaller – Malatya Bostanbaşı İlkokulu Projesi:

QNB Faktoring'in "Umudumun Saklı Olduğu Yıldızı Arıyorum" adlı bu proje kapsamında, sınıflar arası oyun ve bilgi yarışmaları düzenlenerek çocukların eğlenirken öğrenmeleri sağlanmıştır. Ayrıca kişisel gelişim odaklı filmlerle öğrenciler arasında sosyal bağların güçlendirilmesine katkı sunulmuştur. Proje kapsamında okula bando takımı ve teleskop bağışı yapılmış, 600 öğrenciye doğrudan ulaşılmıştır.

Projeye Sağlanan Katkılar:

1. **Bando Takımı Bağışı**: Sanatsal ve kültürel gelişim için müzik ekipmanları sağlanmıştır.
2. **Teleskop Bağışı:** Çocukların bilimle tanışmasını ve astronomiye ilgi duymalarını teşvik etmiştir.

Bu proje kapsamında toplamda 600 öğrenciye ulaşılmış, eğitsel materyaller, kişisel gelişim aktiviteleri ve ekipman bağışlarıyla çocukların öğrenme deneyimlerine doğrudan katkı sağlanmıştır. Proje, öğrencilerin sosyal becerilerini geliştiren etkinlikler ve bilimsel farkındalığı artıran donanımlarla desteklenmiştir. Aynı zamanda, toplumsal farkındalık yaratarak çocukların kişisel ve akademik gelişim süreçlerine uzun vadeli olumlu etkiler sunulmuştur. Bu kapsamlı yaklaşım, sadece eğitim desteği sağlamakla kalmamış, aynı zamanda öğrencilerin sosyal, kültürel ve bilimsel meraklarını teşvik etmiştir.

Sınıflandırma: Genel / Kişisel Veri İçermez

Gelecek için Sürdürülebilir Dünya

Çevresel Sürdürülebilirlik

Operasyonların Çevresel Etkisi

QNB Faktoring'in de yer aldığı QNB Türkiye Grubu'nda çevresel ayak izini azaltmak ve operasyonel verimliliği artırmak için sürekli olarak yeni yöntemler geliştirilmekte ve en iyi uygulama örnekleri uygulanmaktadır. Plastiklerin tüm yaşam döngüsü boyunca çevre üzerinde yarattıkları olumsuz etkileri en aza indirmek için plastik kullanımı azaltılmakta, bu konuda tedarik zincirinin kapsamlı bir değerlendirmesi yapılmaktadır. Şirket'in ana hissedarı QNB Türkiye, TÜVSÜD onaylı ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi belgelerine sahiptir.

2024 yılında, Şirket operasyonlarının çevresel kuralları ihlali nedeniyle hiç ceza alınmamıştır.

Çevre farkındalığını artırmak için, QNB Türkiye genelinde, her kademeden çalışan ve yöneticiye tanımlanmış çevre konulu eğitimler bulunmaktadır. 2024 yılında ISO50001, ISO 14001, Sıfır Atık ve Çevre Bilinci, eğitimleri çalışanların katılımına sunulmuştur. Şirket çalışanları da ilgili eğitimlere katılabilmektedirler.

QNB Faktoring, düşük elektrik ve su tüketimi sağlayan, düşük karbon salımı olan çözümlerle çevresel etkilerinin azalmasına yardımcı olan sürdürülebilir teknolojiler trendine öncülük etmektedir.

Atık Yönetimi

Sıfır Atık Projesi kapsamında operasyonel atıkların değerlendirilmesi ve yönetilmesine dair aksiyonlar alınmaktadır. Bu doğrultuda, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'nın öngördüğü Sıfır Atık Sistem Kurulum metodolojisine göre, Şirket'in binasında oluşan tüm atıkların haritası çıkarılmış, geçici atık deposu inşa edilmiş ve sıfır atık belgesi almaya hak kazanmıştır.

Genel Müdürlüğün yer aldığı Kristal Kule Binası'nda atık yönetiminden sorumlu çevre sorumlusu bulunmaktadır.

Sıfır Atık Uygulaması Kazanımları

2024 yılı boyunca bir yılda Genel Müdürlük binalarında geri dönüştürülen ambalaj atık miktarı:

- 585,3 kg plastik atık geri kazanımı sağlanmıştır.
- 7.342,8 kg kâğıt atık geri kazanımı sağlanmıştır.
- 2.075,2 kg cam atık geri kazanımı sağlanmıştır.
- 159,6 kg metal atık geri kazanımı sağlanmıştır.

QNB Faktoring çalışanlarının faydalandığı QNB Türkiye yemekhanesinde oluşan yemek artıkları hayvan barınaklarına gönderilmektedir. Kullanılan bitkisel atık yağlar için atık yağ geri kazanım firması ile çalışılmakta; tarihi geçmiş ürünler için ise gıda imhası için yetkilendirilmiş firmalar ile iş birliği yapılmaktadır. Yemek firmasının ilgili taahhüdüne istinaden bitkisel atık yağların bertarafı ve gıda atıklarının barınaklarda değerlendirilmesi

QNB Türkiye çevresel uyum yönetmeni tarafından yılda bir evrak bazında kontrol sağlanmaktadır.

Su Verimliliği

QNB Faktoring öncelikli konuları arasında yer alan doğrudan su kullanımı ve verimliliği için QNB Türkiye Grubu'nun bir parçası olarak Şirket hedeflerinden biri de su tüketimini azaltmaktır. Bu kapsamda, su verimliliğine yönelik şube ve merkezde çeşitli projeler hayata geçirilmiştir. QNB Türkiye Grubu bünyesinde yürütülen projeler sayesinde optimum tüketim hedefi sağlanmıştır. Ayrıca, Kristal Kule Binası'nda çevresel drenaj sistemi ile yılda ortalama 4.000 m^3 su geri kazanımı sağlanmıştır. Geri kazanılan su ise araba yıkama ve bahçe işleri için kullanılmaktadır.

Enerji Verimliliği ve Yenilenebilir Enerji

QNB Faktoring, enerji verimliliğini artırmak için elektrik ve mekanik projelerde çevre dostu cihazlar tercih ederek, yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımını artırmaktadır. Binaların izlenmesi ve kontrolü için otomasyon sistemleri uygulanarak mevcut kaynakların verimli kullanılmasına özen gösterilmektedir. Özellikle hava sıcaklığının yüksek olduğu yaz aylarında beş ay süreli termosifonların musluk ısıtmaları kapatılarak elektrik tüketiminden tasarruf edilmesi sağlanmaktadır.

Enerji yönetimine yönelik çalışmalar ve yatırımlar sayesinde, QNB Türkiye tarafından ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi Sertifikası alınmıştır. Sertifika kapsamında kurulmuş olan enerji yönetim sistemi ile detaylı enerji envanteri oluşturulup önemli enerji noktaları belirlenmekte ve kuruma özel enerji tasarruf tedbirleri oluşturulmaktadır.

SPOT: *I-REC %100 Yenilenebilir kaynaklardan elde edilen elektrik:*
QNB Türkiye'nin, 2021'den bu yana tüm elektrik enerjisini yenilenebilir enerji kaynaklarından elde ettiğini doğrulayan ve bu faaliyetlerle ilişkili sera gazını nötralize eden I-REC alınmıştır.



"Türkiye'deki operasyonlarımızda %100 yenilenebilir kaynaklardan elde edilen elektrik kullanılmaktadır."

QNB Faktoring'de Enerji Verimliliği

- Kristal Kule Leed Sertifikası'na sahiptir.
- Binalarda bulunan su armatürlerinde su tasarrufuna yönelik perlatör mevcuttur.

- Kristal Kule Binası'nda bulunan klima santrallerinin yoğuşma suları ile temel drenaj çukurunda oluşan sular binanın bahçe sulama sisteminde kullanılmaktadır.
- Kristal Kule Binası'na 2022 yılında ISO 14001 Belgesi, 2023 yılında ISO 50001 Belgesi alınmıştır.
- Tüm binalarda florasan aydınlatmaların enerji verimli LED aydınlatmalar ile değiştirilmesi çalışmaları devam etmektedir.
- Genel Müdürlük binalarında su ısıtma sistemi olan termosifonlar beş ay süreli ile kapatılarak enerji tasarrufu sağlanmıştır.

Emisyon Yönetimi

Emisyon Yönetimi ve Ölçüm Standartları
QNB Faktoring, sera gazı emisyonlarını Sera Gazı Protokolü ve uluslararası raporlama standartlarına uygun olarak ölçmekte ve raporlamaktadır. Kapsam 1, Kapsam 2 ve Kapsam 3 emisyonları aşağıdaki şekilde değerlendirilmekte ve takip edilmektedir:

- **Kapsam 1 Emisyonlar:** Doğrudan enerji tüketimi kaynaklı emisyonlar, operasyonel süreçlerdeki iyileştirmelerle azaltılmaktadır.
- **Kapsam 2 Emisyonlar:** Elektrik tüketimine dayalı sera gazı emisyonları lokasyona dayalı olarak hesaplanmaktadır.
- **Kapsam 3 Emisyonlar*:** Dolaylı emisyonlar (Atık tüketimi, su tüketimi vs.) olarak hesaplanmaktadır.

** Kapsam 3 için kategori 15 dahil değildir*

Dijital platformların iklim dostu hedefleriyle uyumlu olmasını sağlamak için de pek çok yenilik gerçekleştirilmiştir. QNB Faktoring'in internet sitesi çevresel etkisi optimize edilmiş, çevre dostu uygulamalar dijital uygulamalara entegre edilmiş ve rüzgâr santrali projeleri desteklenerek sera gazı emisyonlarının azaltılmasına katkıda bulunulmuştur.

Sertifika: https://www.qnb.com.tr/medium/document-file-4104.vsf

2024 Yılı Baz Yıl Emisyon Verileri
2024 yılı baz alınarak yapılan ölçümlere göre QNB Faktoring'in sera gazı emisyon verileri aşağıda detaylandırılmıştır.

Kapsam 1 Emisyonları

Kapsam 1 emisyonları, ortak alanlardaki yakıt tüketimi (doğal gaz ve jeneratör için mazot) ile şirkete ait araçların yakıt tüketiminden (On-Road) kaynaklanmaktadır.

KATEGORİ		
Kapsam-1 (Sabit Yakıt Tüketimi Ortak Alan)	**Alan (M2)**	1.341
	Doğal Gaz Tüketim	7.093
	Jeneratör Mazot Tüketim	151
Kapsam-1 Toplam (Yakıt +On-Road)	**Yakıt/Sabit Yanma***	16
	On-Road/Hareketli Yanma*	318
	Benzin (lt)	*127.086*
	Dizel (lt)	*7.211*
	Emisyon (Ton CO2e)	334

*Ton CO2e

Kapsam 2 Emisyonları

Kapsam 2 emisyonları, satın alınan elektriğin üretimi sırasında oluşan dolaylı sera gazı emisyonlarıdır.

KATEGORİ		
Kapsam-2	**Alan (M2)**	1.341
	Tüketim (KWH)	314.857
	Emisyon (ton CO2e)	139

Kapsam 3 Emisyonları

QNB Faktoring, Kapsam 3 emisyonlarının tamamını henüz sayısal olarak hesaplamamakla birlikte, bu kategori altında yer alabilecek bazı çevresel göstergeleri (örneğin su tüketimi, atık miktarları) düzenli olarak izlemektedir. Bu veriler, emisyon hesaplamalarına entegre edilmemekle birlikte, çevresel performansın izlenmesi ve iyileştirilmesi amacıyla raporlanmaktadır. İlerleyen dönemlerde, bu verilerin uygun metodolojilerle Kapsam 3 emisyon hesaplamalarına dahil edilmesi hedeflenmektedir.

Çalışan Sayısı	Su Tüketimi (m3)	Kişi Başına Düşen Su Miktarı (m3/yıl)	Kişi Başına Düşen Su Miktarı (litre/gün)	Çalışma Günü
160	**1.610**	**10**	**40**	**250**

Kapsam 3 atık tüketimi hesaplamaları aşağıda gösterilmektedir.

KATEGORİ	ATIK TANIMI	
	Çalışan Sayısı	**160**
KATEGORİ 5 Operasyonlardan Kaynaklanan Atıklar	Kontamine Ambalaj Atığı (kg)	8
	Hava Filtresi Atığı (kg)	125
	Yağ Filtresi Atığı (kg)	2
	Antifriz Sıvısı (lt)	41
	Motor/Hidrolik Yağlar (kg)	56
	Pil ve Akü Atıklar (kg)	12
	Floransan Atık (kg)	62
	Elektronik Atıklar (kg)	135
	Tehlikeli Parçalar İçeren Iskarta Ekipmanlar (kg)	5
	Yenilemez Sıvı ve Katı Yağlar (kg)	16
	Toplam Tehlikeli Atık Miktarı (kg)	**462**
	Plastik Atık (kg)	585
	Kağıt Atık (kg)	7.343
	Metal Atık (kg)	160

	Cam Atık (kg)	2.075
	Toplam Ambalaj Atık Miktarı (kg)	10.163
	Gıda Atıkları (kg)	**1.064**

Emisyon Hesaplama Metodolojisi

QNB Faktoring, çevresel etki ve emisyon değerlendirmelerinde uluslararası kabul görmüş standartlara uyumlu bir yaklaşım benimsemektedir.

Şirket, karbon ayak izi hesaplamalarında, özellikle çevresel etki ve emisyon değerlendirmeleri için 0,442 emisyon faktörünü temel veri olarak kullanmaktadır.
Bu kapsamda, özellikle satın alınan enerji kaynaklı dolaylı emisyonları hesaplarken, ISO 14064 standardına göre Kategori 2 dolaylı sera gazı emisyonları olarak sınıflandırılan bu değerleri dikkate almaktadır. Hesaplamalarında GHG Protokolü'nün Kapsam 2 metodolojisini esas almakta ve bu süreçte, Elektrik (Türkiye) için Piyasa Tabanlı (Market Based) emisyon kaynağını temel alarak belirlenen emisyon faktörünü uygulamaktadır.

Bu metodolojik yaklaşım sayesinde, QNB Faktoring'in enerji tüketiminden kaynaklanan dolaylı sera gazı emisyonlarını doğru, şeffaf ve uluslararası normlara uygun bir şekilde nicelendirmesi sağlanmaktadır.

Ekler

Performans Göstergeleri

Ekonomik Performans Göstergeleri

Özet Finansal Bilgiler

(milyon TL)	2020	2021	2022	2023	2024
Faktoring Alacakları	2.131	3.708	9.512	15.335	26.849
Aktif Toplamı	2.207	4.063	9.745	16.058	27.545
Özkaynaklar	213	274	584	1.523	3.872
Faktoring Gelirleri	231	516	1.594	4.229	7.764
Net Dönem Kârı	33	61	315	939	1.346
Özsermaye Kârlılığı (%)	%16,6	%25,3	%73,4	%89,2	%49,9
Sermaye/Aktif Toplamı (%)	%9,7	%6,7	%6,0	%9,5	%14,1

Sosyal Performans Göstergeleri

Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	Çalışan Sayısı	Yöneticiler (%)
Kadın	83	31
Erkek	77	69

Yaş Gruplarına Göre Çalışan Dağılımı:

Yaş Grubu	Çalışan Sayısı
25 yaş altı	5
25-29 yaş arası	27
30-34 yaş arası	22
35-44 yaş arası	62
45-54 yaş arası	36
55 yaş ve üzeri	8

Kıdem Dağılımı:

Kıdem Süresi	Çalışan Sayısı
5 yıl altı	28
5-10 yıl arası	18
10-15 yıl arası	30
15-20 yıl arası	40
20 yıl üzeri	44

Sınıflandırma: Genel / Kişisel Veri İçermez

Engelli Çalışan Sayısı:

Durum	**Çalışan Sayısı**
Engelli Çalışanlar	4

GRI İçerik Endeksi

Kullanım bildirimi	QNB Faktoring, 1 Ocak-31 Aralık 2024 dönemini GRI Standartlarına göre raporlamıştır.	
GRI 1	GRI 1: Kuruluş 2021	
Kullanılan GRI Sektör Standardı	Faktoring sektörüne ilişkin sektör standardı henüz hazırlanmadığı için herhangi bir sektör standardı kullanılmamıştır.	
GRI STANDARDI	**AÇIKLAMALAR**	**YER VE/VEYA DİREKT CEVAPLAR**
GENEL AÇIKLAMALAR		
	Organizasyon ve Raporlama Uygulamaları	
GRI 2: Genel Açıklamalar 2021	2-1 Organizasyon detayları	Rapor Hakkında, sayfa 2-3 QNB Faktoring A.Ş. Hakkında, sayfa 10 Sermaye ve Ortaklık Yapımız, sayfa 13 İletişim, sayfa 90
	2-2 Kuruluşun sürdürülebilirlik raporlamasına dahil olan kuruluşlar	Rapor Hakkında, sayfa 2-3
	2-3 Raporlama dönemi, sıklığı ve iletişim noktası	Rapor Hakkında, sayfa 2-3 sustainability@qnbfaktoring.com.tr
	2-4 Önceki dönem raporuna ait düzeltmeler	Yeniden düzenlenen bir beyan bulunmamaktadır.
	2-5 Dış güvence	Rapor için dış güvence beyanı alınmamıştır.
	Faaliyetler ve Çalışanlar	
	2-6 Faaliyetler, değer zinciri ve diğer iş ilişkileri	QNB Faktoring A.Ş. Hakkında, sayfa 10 2024 Yılında Öne Çıkan Gelişmeler, sayfa 15-16 Sürdürülebilir Değer Zinciri Yönetimi, sayfa 61-64
	2-7 Çalışanlar	İnsan Kaynakları Yaklaşımı ve Yönetimi, sayfa 65-70

	2-8 Çalışan olmayan işçiler	İnsan Kaynakları Yaklaşımı ve Yönetimi, sayfa 65-70
	Yönetişim	
	2-9 Yönetişim yapısı ve bileşimi	Yönetim Kurulu, Üst Yönetim ve Komiteler, sayfa 35-41
	2-10 En yüksek yönetim organının atanması ve seçilmesi	Yönetim Kurulu için üye seçiminde aranan asgari niteliklere ilişkin olarak, Bankacılık mevzuatı, TTK ve SPK'nın düzenlemeleri çerçevesinde hareket edilmektedir. Yönetim Kurulu, Üst Yönetim ve Komiteler, sayfa 35-41
	2-11 En yüksek yönetim organının başkanı	Yönetim Kurulu, Üst Yönetim ve Komiteler, sayfa 35-41
	2-12 Etkilerin yönetimini denetlemede en yüksek yönetişim organının rolü	Sürdürülebilirlik Stratejimiz ve Organizasyonumuz, sayfa 19-23 Yönetim Kurulu, Üst Yönetim ve Komiteler, sayfa 35-41
	2-13 Etkilerin yönetilmesi için sorumluluk yetkisi verilmesi	Sürdürülebilirlik Stratejimiz ve Organizasyonumuz, sayfa 19-23 Yönetim Kurulu, Üst Yönetim ve Komiteler, sayfa 35-41
	2-14 Sürdürülebilirlik raporlamasında en yüksek yönetişim organının rolü	Rapor Hakkında, sayfa 2-3 Sürdürülebilirlik Stratejimiz ve Organizasyonumuz, sayfa 19-23

	2-15 Çıkar çatışmaları	Yasal Uyum ve İş Etiği, sayfa 47-49
	2-16 Kritik konuların iletişimi	Sürdürülebilirlik Stratejimiz ve Organizasyonumuz, sayfa 19-23 Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Analizi, sayfa 32
	2-17 En yüksek yönetim organının kolektif bilgisi	Yönetim Kurulu, Üst Yönetim ve Komiteler, sayfa 35-41
	2-18 En yüksek yönetim organının performansının değerlendirilmesi	Yönetim Kurulu, Üst Yönetim ve Komiteler, sayfa 35-41
	2-19 Ücretlendirme politikaları	İnsan Kaynakları Yaklaşımı ve Yönetimi, sayfa 65-70 QNB Faktoring Ücretlendirme Politikası
	2-20 Ücretin belirlenmesi süreci	İnsan Kaynakları Yaklaşımı ve Yönetimi, sayfa 65-70 QNB Faktoring Ücretlendirme Politikası
	2-21 Yıllık toplam tazminat oranı	Gizlilik ilkesi nedeniyle bilgi paylaşılmamaktadır.
	Strateji, Politikalar ve Uygulamalar	
	2-22 Sürdürülebilir kalkınma stratejisi hakkında açıklama	Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı, sayfa 4-6 Genel Müdür'ün Mesajı, sayfa 7-9 Sürdürülebilirlik Stratejimiz ve Organizasyonumuz, sayfa 19-23
	2-23 Politika taahhütleri	Kurumsal Yönetişim ve Risk Yönetimi, sayfa 43-46

	2-24 Politika taahhütlerinin yerleştirilmesi	Kurumsal Yönetişim ve Risk Yönetimi, sayfa 43-46
	2-25 Olumsuz etkileri düzeltme süreçleri	Sürdürülebilirlik Stratejimiz ve Organizasyonumuz, sayfa 19-23 Kurumsal Yönetişim ve Risk Yönetimi, sayfa 43-46
	2-26 Tavsiye alma ve endişelerini dile getirme mekanizmaları	Kurumsal Yönetişim ve Risk Yönetimi, sayfa 43-46 Yasal Uyum ve İş Etiği, sayfa 19-23
	2-27 Yasa ve yönetmeliklere uygunluk	Raporlama döneminde yasalara uygun olmayan bir gelişme yaşanmamış olup, kanun ve yönetmeliklere uyumsuzluk konusunda önemli düzeyde bir idari ceza alınmamıştır.
	2-28 Kurumsal üyelikler	Kurumsal Üyelikler ve Desteklenen Girişimler, sayfa 31
	Paydaş Katılımı	
	2-29 Paydaş katılımı yaklaşımı	Paydaş Katılımı ve Paydaşlarla İletişim, sayfa 27-30
	2-30 Toplu iş sözleşmeleri	QNB Faktoring'de toplu iş sözleşmesi uygulaması bulunmamaktadır.
ÖNCELİKLİ KONULAR		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-1 Öncelikli konuların belirlenme süreci	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Analizi, sayfa 32
	3-2 Öncelikli konuların listesi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Analizi, sayfa 32

Sürdürülebilir Finansal Performans		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı, sayfa 4-6 Genel Müdür'ün Mesajı, sayfa 7-9 Başlıca Finansal Göstergeler, sayfa 17 Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Analizi, sayfa 32
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1 Üretilen ve dağıtılan ekonomik değer	Başlıca Finansal Göstergeler, sayfa 17
İklim Değişikliği ile Mücadele ve Çevresel Uyumluluk		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Analizi, sayfa 32 Çevresel Sürdürülebilirlik, sayfa 76-78
GRI 302: Enerji 2016	302-1 Kurum içi enerji tüketimi	Çevresel Sürdürülebilirlik, sayfa 76-78
	302-4 Enerji tüketiminin azaltılması	Çevresel Sürdürülebilirlik, sayfa 76-78
GRI 303: Su ve Atık Sular 2018	303-1 Paylaşılan bir kaynak olarak su ile etkileşimler	Çevresel Sürdürülebilirlik, sayfa 76-78
GRI 306: Atık 2020	306-2 Atıkla ilgili önemli etkilerin yönetimi	Çevresel Sürdürülebilirlik, sayfa 76-78
	306-4 Bertaraf edilen atıklar	Çevresel Sürdürülebilirlik, sayfa 76-78
Çalışan Memnuniyeti ve Bağlılığı		

Sınıflandırma: Genel / Kişisel Veri İçermez

GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Analizi, sayfa 32 İnsan Kaynakları Yaklaşımı ve Yönetimi, sayfa 65-70 İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa 71
GRI 401: İstihdam 2016	401-1 İşe yeni alınan çalışanlar ve çalışan devri	İnsan Kaynakları Yaklaşımı ve Yönetimi, sayfa 65-70
	401-3 Doğum izni	İnsan Kaynakları Yaklaşımı ve Yönetimi, sayfa 65-70
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-3 İş sağlığı hizmetleri	İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa 71
	403-4 İSG süreçlerine işçi katılımı, danışma ve iletişim yöntemleri	İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa 71
	403-5 Çalışan İSG eğitimleri	İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa 71
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1 Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	İnsan Kaynakları Yaklaşımı ve Yönetimi, sayfa 65-70
	404-2 Çalışan gelişimini destekleyen yetenek yönetimi ve öğrenim programları	İnsan Kaynakları Yaklaşımı ve Yönetimi, sayfa 65-70
	Yasal Uyum ve İş Etiği	
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Analizi, sayfa 32 Yasal Uyum ve İş Etiği, sayfa 47-49
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1 Yolsuzlukla ilgili riskler bakımından değerlendirilen faaliyetler	Yasal Uyum ve İş Etiği, sayfa 47-49

GRI 406: Ayrımcılığın Önlenmesi 2016	406-1 Ayrımcılık vakaları ve alınan düzeltici önlemler	Raporlama döneminde QNB Faktoring'de herhangi bir ayrımcılık vakası yaşanmamıştır.
GRI 407: Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı 2016	407-1 Örgütlenme ve toplu sözleşme özgürlüğünün risk altında olabileceği faaliyetler ve tedarikçiler	QNB Faktoring, örgütlenme ve toplu sözleşme haklarına saygılıdır. Raporlama döneminde, Şirket'in bilgisi dahilinde herhangi bir tedarikçide sendikal hakların ihlali söz konusu olmamıştır.
GRI 408: Çocuk İşçiliği 2016	408-1 Çocuk işçiliği olayları bakımından önemli riske sahip faaliyetler ve tedarikçiler	QNB Faktoring hiçbir şekilde çocuk işçi istihdam etmemekte olup, başta tedarikçileri olmak üzere değer zincirindeki diğer paydaşlarından ilgili kanun ve yönetmeliklerde belirtilen yaş hükümlerine uymalarını beklemektedir.
GRI 409: Zorla/Zorunlu Çalıştırma 2016	409-1 Zorla veya cebren çalıştırma vakaları bakımından belirgin risk ettiği belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler ve alınan önlemler	QNB Faktoring ve başta tedarikçileri olmak üzere değer zincirindeki tüm paydaşları hiçbir şekilde zorla çalışan barındırmamaktadır.
Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Toplumsal Cinsiyet Eşitliği		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Analizi, sayfa 32 Yönetim Kurulu, Üst Yönetim ve Komiteler, sayfa 35-41

GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016	405-1 Yönetişim organlarının ve çalışanların çeşitliliği	Yönetim Kurulu, Üst Yönetim ve Komiteler, sayfa 35-41
	Siber Güvenlik ve Müşteri Bilgilerinin Gizliliği	
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Analizi, sayfa 32 Siber Güvenlik ve Müşteri Bilgilerinin Gizliliği, sayfa 58-60
GRI 418: Müşteri Gizliliği 2016	418-1 Müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybıyla ilgili kanıtlanmış şikayetler	Raporlama döneminde müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili doğrulanmış şikayet bulunmamaktadır.
	Kurumsal Yönetişim ve Risk Yönetimi	
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Analizi, sayfa 32 Kurumsal Yönetişim ve Risk Yönetişim, sayfa 43-46
	Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti	
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Analizi, sayfa 32 Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti, sayfa 50
	Operasyonel Mükemmellik ve İş Sürekliliği	

Sınıflandırma: Genel / Kişisel Veri İçermez

GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Analizi, sayfa 32 Operasyonel Mükemmellik ve İş Sürekliliği, sayfa 45-57
	Sürdürülebilir Finansman	
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Analizi, sayfa 32 Finansal Kapsayıcılık, sayfa 72-73
	Dijital Dönüşüm ve İnovasyon	
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Analizi, sayfa 32 Dijital Dönüşüm ve İnovasyon, sayfa 51-53
	Sürdürülebilir Değer Zinciri Yönetimi	
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Analizi, sayfa 32 Sürdürülebilir Değer Zinciri Yönetimi, sayfa 61-64
	Finansal Kapsayıcılık	
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Analizi, sayfa 32 Finansal Kapsayıcılık, sayfa 72-73
	Sosyal ve Toplumsal Yatırım	
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Analizi, sayfa 34 Sosyal ve Toplumsal Yatırım, sayfa 74-75

Sınıflandırma: Genel / Kişisel Veri İçermez

İletişim

Genel Müdürlük Adres: Esentepe Mah. Büyükdere Caddesi Kristal Kule Binası No:215 Kat: 21 Şişli / İstanbul
Telefon :(0212) 371 38 00
Faks: (0212) 371 38 98 - 99
Elektronik Posta Adresi: info@qnbfaktoring.com.tr
İnternet Adresi: www.qnbfaktoring.com.tr