



2025 Sürdürülebilirlik Raporu

İçindekiler

01 — Rapor Hakkında

02 — QNB Faktoring Hakkında

- 10 Yönetimden Mesajlar
- 13 Vizyon, Misyon ve Hedefimiz
- 13 Sermaye ve Ortaklık Yapımız
- 14 Faaliyetlerimiz ve Hizmetlerimiz
- 16 QNB Grubu Hakkında
- 18 Sürdürülebilir Başarı Yolculuğumuz
- 20 Organizasyon Şeması
- 21 Ödül ve Başarılar

03 — Sürdürülebilirlik Yönetişimi

- 25 Sürdürülebilirlik Stratejisi
- 25 Sürdürülebilirlik Politikası
- 26 Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz
- 28 Önemlilik Değerlendirmesi
- 32 Paydaş Katılımı

04 — Yönetişim

- 36 Kurumsal Risk Yönetimi
- 38 Etik, Uyum ve Kurumsal Yönetişim Yapısı
- 42 Finansal Kapsayıcılık ve KOBİ Destek Mekanizmaları
- 44 Dijital Dönüşüm ve İnovasyon
- 47 Veri Güvenliği ve Müşteri Gizliliği

05 — Sürdürülebilir Bir Gelecek İçin Çevre

- 52 İklim Değişikliği ve Çevresel Risk Yönetimi
- 54 Enerji Verimliliği ve Kaynak Verimliliği Uygulamaları
- 54 Atık Yönetimi ve Sıfır Atık Uygulamaları
- 57 Sürdürülebilir Değer Zinciri Yönetimi
- 62 Sürdürülebilir Finansman

06 — Sürdürülebilir Bir Gelecek İçin Sosyal Dönüşüm

- 66 Çalışan Deneyimi, Yetenek ve İş Gücü Refahı
- 70 Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık
- 72 İş Sağlığı ve Güvenliği
- 73 Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti
- 76 Toplumsal Katkı ve Sosyal Yatırım

07 — Ekler

- 80 Ekonomik Performans Göstergeleri
- 82 Çevresel Performans Göstergeleri
- 84 Sosyal Performans Göstergeleri
- 90 GRI İçerik Endeksi



01

Rapor Hakkında

Rapor Hakkında

QNB Faktoring tarafından hazırlanan bu Sürdürülebilirlik Raporu, Şirket'in çevresel, sosyal ve yönetim (ÇSY) performansını bütüncül bir yaklaşımla ortaya koymak ve sürdürülebilirlik stratejisini ve önceliklerini paydaşlarına şeffaf bir şekilde aktarmak amacıyla yayımlanmıştır. Rapor, Şirket'in faaliyetlerinin ekonomik değer yaratma kapasitesinin yanı sıra çevresel etkileri ve toplumsal katkılarını da sistematik bir çerçevede değerlendirmektedir.

Bu kapsamda raporda; finansal hizmetler faaliyetlerinin sürdürülebilir kalkınma ile ilişkisi, sorumlu finansman uygulamaları, risk yönetimi yaklaşımları ve kurumsal yönetim yapısı ile birlikte ele alınarak, Şirket'in uzun vadeli değer yaratma modeli detaylandırılmaktadır. Faktoring çözümleri aracılığıyla reel sektörün likidite ihtiyaçlarına hızlı ve etkin yanıt veren QNB Faktoring, bu faaliyetlerini sürdürülebilirlik ilkeleri doğrultusunda geliştirerek müşterilerinin dayanıklılığını ve büyüme kapasitesini desteklemeyi hedeflemektedir.

Rapor, Global Reporting Initiative (GRI) Standartları esas alınarak hazırlanmış olup, ilgili göstergeler doğrultusunda açıklamalar sunmaktadır. Raporlama sürecinde doğruluk, karşılaştırılabilirlik, denetlenebilirlik ve şeffaflık ilkeleri gözetilmiş; içerik belirleme sürecinde paydaş beklentileri ve öncelikli sürdürülebilirlik konuları dikkate alınmıştır. Bu raporun kapsadığı dönem 01 Ocak 2025 - 31 Aralık 2025 olup, finansal raporlama dönemi ile uyumludur. Belirtilen dönem boyunca gerçekleştirilen faaliyetler, performans göstergeleri ve gelişim alanları ilgili metodolojiler çerçevesinde değerlendirilerek sunulmuştur.



Factoring çözümleri aracılığıyla reel sektörün likidite ihtiyaçlarına hızlı ve etkin yanıt veren QNB Faktoring, bu faaliyetlerini sürdürülebilirlik ilkeleri doğrultusunda geliştirerek müşterilerinin dayanıklılığını ve büyüme kapasitesini desteklemeyi hedeflemektedir.

Sürdürülebilirlik raporumuz ve sürdürülebilirlik faaliyetlerimiz hakkında görüş, öneri veya geri bildirimlerinizi sustainability@qnbfaktoring.com.tr e-posta adresi üzerinden bizimle paylaşabilirsiniz.

02

QNB Faktoring Hakkında

Yönetim Kurulu Başkanı Mesajı



Değerli Paydaşlarımız,

Ekonomik dönüşümün sürdürülebilirliği işletmelerin ihtiyaç duyduğu finansmana doğru zamanda ve doğru koşullarda erişebilmesiyle mümkün hale geliyor. Özellikle ekonominin bel kemiğini oluşturan KOBİ'lerin üretimlerini sürdürmesi, yatırımlarına devam edebilmesi ve yeni istihdam alanları oluşturması hem ekonomik büyüme hem de Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na (BM SKA) ulaşılması açısından kritik önem taşıyor. QNB Faktoring olarak finansmanı yalnızca bugünün ihtiyaçlarını karşılayan bir araç değil, işletmelerin geleceğe güvenle hazırlanmasını sağlayan stratejik bir destek unsuru olarak görüyoruz. Bu vizyonla, sürdürülebilirliği tüm faaliyetlerimizin merkezine yerleştirerek uzun vadeli değer yaratma anlayışımızın ayrılmaz bir parçası olarak ele alıyoruz. Bu doğrultuda sorumlu ve çözüm odaklı finansman modelleri geliştirmeye devam ediyoruz.

Factoring sektörü, KOBİ'lerin finansmana esnek ve hızlı erişimini sağlayarak reel ekonominin dayanıklılığına doğrudan katkı sunuyor. Bu katkının sürdürülebilir bir temelde güçlenmesi ise çevresel ve sosyal risklerin sorumlu bir anlayışla yönetilmesini ve toplumsal fayda yaratan finansman çözümlerinin desteklenmesini gerektiriyor. 2024 yılında yürürlüğe aldığımız Sürdürülebilirlik Politikamız ile bu yaklaşımı daha sistematik hale getirirken, çevresel ve sosyal risklerin değerlendirilmesini de kredi tahsis süreçlerimizin ayrılmaz bir parçası olarak konumlandırdık.

Bu yaklaşımın yansımalarını 2025 yılında daha somut biçimde görmeye başladık. Dijital dönüşüm yatırımlarımız kapsamında devreye aldığımız yeni mobil uygulama, işlem süreçlerini hızlandırırken kâğıt tüketimimizi ve karbon

ayak izimizi azaltarak sürdürülebilirlik performansımıza katkı sağladı.

Sürdürülebilirlik anlayışımızı çevresel etkilerimizi azaltan uygulamaların ötesinde, kapsayıcı büyümeyi destekleyen politikalarımızla da güçlendiriyoruz. Toplumsal cinsiyet eşitliği bu yaklaşımın temel unsurlarından birini oluşturuyor. Kadın çalışan oranımızın 2025 yıl sonu itibarıyla %55 seviyesine ulaşması, eşitlik ve kapsayıcılık ilkelerini yalnızca bir taahhüt olarak değil, kurum kültürümüzün ayrılmaz bir parçası olarak benimsediğimizin en somut göstergelerinden biridir.

BM SKA'lar doğrultusunda KOBİ'lerin finansmana erişimini güçlendirmek, kadın girişimciliğini desteklemek, çevre dostu yatırımlara finansman sağlamak ve toplumsal fayda yaratan projelere katkıda bulunmak önceliklerimiz arasında yer almaya devam ediyor.

Bu raporda, sürdürülebilirlik alanındaki önceliklerimizi, attığımız adımları ve kaydettiğimiz ilerlemeyi şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerimiz doğrultusunda sizlerle paylaşıyoruz.

Sürdürülebilir bir geleceği birlikte inşa etme yolunda bize güvenen, bu dönüşüme katkı sağlayan tüm çalışma arkadaşlarımıza, müşterilerimize, iş ortaklarımıza ve paydaşlarımıza teşekkür ediyorum.

Saygılarımla,

Ömür Tan

Yönetim Kurulu Başkanı, QNB Faktoring A.Ş.

Genel Müdür Mesajı



Değerli Paydaşlarımız,

Sürdürülebilirlik, bizim için tüm karar süreçlerimize ve iş yapış biçimimize yön veren bir yönetim anlayışıdır. Müşterilerimize sunduğumuz çözümlerden risk yönetimine, insan kaynakları uygulamalarımızdan operasyonel süreçlerimize kadar attığımız her adımda bu yaklaşımı esas alıyor, büyüme hedeflerimizle sürdürülebilirlik önceliklerimizi bütüncül bir bakış açısıyla birlikte ele alıyoruz. Bu anlayış, 2025 yılında attığımız adımların ortak paydasını oluşturdu.

Bu yaklaşımın en somut yansımalarından biri, operasyonel süreçlerimizi dijitalleştirmemiz oldu. 2025 yılında devreye aldığımız yeni mobil uygulama ve dijital onay süreçleri sayesinde müşterilerimiz işlemlerini çok daha az fiziksel evrak kullanarak tamamlayabilir hale gelirken, kâğıt tüketimimizi ve dolaylı karbon ayak izimizi de anlamlı ölçüde azalttık. Dijitalleşmeyi yalnızca operasyonel verimliliği artıran bir dönüşüm olarak değil, kaynak kullanımını optimize eden ve çevresel etkilerimizi azaltan önemli bir sürdürülebilirlik aracı olarak görüyoruz. QNB Türkiye'nin Dijital Köprü platformu üzerinden sunduğumuz çözümler KOBİ'lerin finansmana erişimini kolaylaştırırken daha verimli ve sürdürülebilir bir iş modelini destekliyor. Bu doğrultuda hem müşteri deneyimini iyileştiren hem de çevresel sorumluluğumuzu destekleyen yenilikçi çözümleri hayata geçirmeye devam ediyoruz.

Operasyonel dönüşümümüzü, güçlü bir yönetim anlayışıyla desteklemek de önceliklerimiz arasında yer alıyor. Bu kapsamda Çevresel, Sosyal ve Yönetişim (ÇSY) yaklaşımını karar alma süreçlerimizin temel unsurlarından biri haline getirdik. Sürdürülebilirlik Komitemiz, ÇSY hedeflerinin karar alma süreçlerine yerleşmesini sağlarken, satış ekiplerimize yönelik ÇSY odaklı eğitimler ve düzenli paydaş iletişimimiz bu yaklaşımın kurum kültürümüzün ayrılmaz bir parçası haline gelmesini destekliyor. ÇSY kriterlerini kredi tahsis ve risk değerlendirme süreçlerimize dahil ederek finanse ettiğimiz

faaliyetlerin sürdürülebilir kalkınma hedefleriyle uyumunu gözetiyoruz.

Bu yaklaşım, müşterilerimize sunduğumuz finansman çözümlerine de yön veriyor. Kapsayıcı büyüme vizyonumuz doğrultusunda kadın girişimcilere yönelik özel finansman çözümleri ve sıfır masraf uygulamaları sunmaya devam ediyoruz. Yeşil enerji alanında faaliyet gösteren işletmelere sağladığımız finansman desteği de sürdürülebilir finansman portföyümüzü güçlendiren önemli adımlar arasında yer alıyor.

Sürdürülebilirliği yalnızca finansman çözümlerimizle sınırlı görmüyor, eğitim ve toplumsal gelişime katkı sağlayan çalışmalarımızla da destekliyoruz.

Eğitim ve finansal okuryazarlık, toplumsal yatırım önceliklerimizin başında geliyor. Özyeğin Üniversitesi ile yürüttüğümüz Eğitimde Fırsat Eşitliği Burs Programı kapsamında ekonomik durumu elverişli olmayan öğrencilerin yükseköğrenime erişimini destekliyor, Türk Eğitim Vakfı'na yaptığımız bağışlarla eğitimin toplumsal işlevine katkı sunuyoruz. Finansal Okuryazarlık ve Erişim Derneği (FODER) üyeliğimiz ise finansal kapsayıcılık yaklaşımımızı destekleyen önemli iş birliklerimiz arasında yer alıyor.

Sürdürülebilirlik yolculuğumuz, tek bir yılın değil, kararlılıkla sürdürdüğümüz bir dönüşümün ürünüdür. Önümüzdeki dönemde de aynı anlayışla müşterilerimiz, çalışanlarımız ve tüm paydaşlarımız için uzun vadeli değer üretmeye devam edeceğiz.

Saygılarımla,

Nergis Ayvaz Bumedian

Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Üyesi,
QNB Faktoring A.Ş.

QNB Faktoring Hakkında

Köklü finansal birikimi, güçlü ortaklık yapısı ve müşteri odaklı yaklaşımıyla faaliyet gösteren QNB Faktoring, ticaretin sürdürülebilir şekilde gelişimine katkı sağlayan çözümleriyle faktoring sektöründe önemli bir konumda yer almaktadır. Şirket, yenilikçi hizmet anlayışı ve etkin risk yönetimi yaklaşımı ile işletmelerin finansmana erişimini kolaylaştırırken, aynı zamanda ekonomik değer yaratımını destekleyen güvenilir bir iş ortağı olarak öne çıkmaktadır.

QNB Faktoring, 8 Haziran 2009 tarihinde Türkiye’de kurulmuş ve 5 Ekim 2009 itibarıyla faaliyetlerine başlamıştır. Şirket’in ana faaliyet konusu yurt içi ve yurt dışı faktoring işlemleri olup, bu kapsamda müşterilerine alacak yönetimi, tahsilat ve finansman çözümleri sunmaktadır. Faaliyetlerini ağırlıklı olarak Türkiye’de sürdüren Şirket, uzman kadrosu ve güçlü teknolojik altyapısı sayesinde hızlı, esnek ve etkin hizmet sağlamaktadır.

Şirket’in ana hissedarı %99,99 oranındaki pay ile QNB Bank A.Ş. olup, kalan paylar grup şirketleri arasında dağılmaktadır. QNB Faktoring, bu güçlü ortaklık yapısının sağladığı finansal istikrar ve

kurumsal yönetim anlayışı ile faaliyetlerini sağlam temeller üzerinde sürdürmektedir. Aynı zamanda Şirket, uluslararası faktoring sektörünün en önemli organizasyonlarından biri olan Factors Chain International (FCI) üyesi olarak küresel ölçekte iş yapma kapasitesine sahiptir.

QNB Faktoring’in bağlı bulunduğu QNB Grup, geniş coğrafi yayılımı ve güçlü finansal yapısı ile uluslararası finans sektörünün önde gelen gruplarından biridir. Üç kıtada 30’dan fazla ülkede faaliyet gösteren Grup, geniş hizmet ağı ve yüksek uzmanlık kapasitesi ile global ölçekte önemli bir oyuncu konumundadır. Bu güçlü yapı, QNB Faktoring’in hem yerel pazarda hem de uluslararası işlemlerde rekabet gücünü artırmaktadır.

Şirket, faktoring hizmetleri aracılığıyla işletmelerin nakit akışını güçlendirmeyi, tahsilat süreçlerini etkin şekilde yönetmelerini sağlamayı ve ticaretin sürekliliğine katkıda bulunmayı amaçlamaktadır. Bu doğrultuda QNB Faktoring, müşteri ihtiyaçlarına özel çözümler geliştirerek hızlı, güvenilir ve sürdürülebilir finansman sağlamayı önceliklendirmektedir.



Vizyon, Misyon ve Hedefimiz

Vizyon

Türkiye’nin toplam ticaret hacmini geliştirecek finansal çözümler sunarak en çok 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.

Stratejik Öncelikler ve Hedefler

- 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.

Sermaye ve Ortaklık Yapımız

Şirket’in ödenmiş sermayesi 1 Milyar 65 Milyon 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 Tek. Araştırma Geliştirme Danışmanlık Destek San. ve Tic. A.Ş.	%0,0000006
QNB Portföy Yönetimi A.Ş.	%0,0000006

Faaliyetlerimiz ve Hizmetlerimiz

QNB Faktoring, yurt içi ve yurt dışı ticaretin finansmanına yönelik sunduğu kapsamlı faktoring çözümleri ile müşterilerinin nakit akışını güçlendirmeyi ve finansal süreçlerini etkin şekilde yönetmelerini sağlamayı amaçlamaktadır. Şirket, farklı ölçek ve sektörlerde faaliyet gösteren işletmelere özel geliştirdiği ürün ve hizmetlerle, ticari faaliyetlerin sürdürülebilirliğine katkıda bulunmaktadır.

QNB Faktoring'in temel faaliyet alanı; mal ve hizmet satışlarından doğan vadeli alacakların devralınması, bu alacaklara karşılık finansman sağlanması, tahsilat süreçlerinin yönetilmesi ve alacak riskinin üstlenilmesini kapsamaktadır. Bu çerçevede Şirket, müşterilerine üç temel fayda sunmaktadır: finansman, tahsilat ve garanti.

1 Yurt İçi Faktoring Hizmetleri

Şirket, yurt içi ticari işlemlerden doğan alacaklara yönelik sunduğu faktoring hizmetleri ile işletmelere hızlı ve esnek finansman imkânı sağlamaktadır. Bu hizmetler sayesinde firmalar, vadeli satışlarını nakde dönüştürerek likiditelerini artırmakta ve operasyonel sürekliliklerini güvence altına almaktadır.

3 KOBİ'lere Özel Çözümler

QNB Faktoring, ekonomik büyümenin temel dinamiklerinden biri olan KOBİ'lerin finansmana erişimini kolaylaştırmayı stratejik öncelik olarak görmektedir. Bu kapsamda geliştirilen ürün ve hizmetler, KOBİ'lerin hızlı finansman ihtiyacına yanıt verirken aynı zamanda tahsilat risklerini azaltarak ticari sürdürülebilirliklerini desteklemektedir. Özellikle vadeli satışlardan doğan alacakların nakde çevrilmesi sayesinde KOBİ'lerin işletme sermayesi güçlendirilmekte ve büyüme kapasiteleri artırılmaktadır.

5 Risk Yönetimi ve Garanti Hizmetleri

Şirket, sunduğu garanti hizmetleri ile müşterilerini ticari alacak risklerine karşı korumakta; böylece işletmelerin daha güvenli ticaret yapmalarına olanak tanımaktadır. Kredi değerlendirme ve izleme süreçleri, sürdürülebilir risk yönetimi yaklaşımı doğrultusunda yürütülmektedir.

2 Yurt Dışı (Uluslararası) Faktoring Hizmetleri

Factors Chain International (FCI) üyeliği sayesinde QNB Faktoring, ihracat ve ithalat işlemlerine yönelik uluslararası faktoring çözümleri sunmaktadır. Bu kapsamda Şirket, ihracatçı firmalara alacak garantisi, tahsilat ve finansman hizmetleri sağlayarak dış ticaret işlemlerinde risklerin azaltılmasına katkıda bulunmaktadır.

4 Alacak Yönetimi ve Tahsilat Hizmetleri

QNB Faktoring, müşterilerinin tahsilat süreçlerini profesyonel şekilde yöneterek operasyonel yüklerini azaltmakta ve tahsilat performanslarını iyileştirmektedir. Etkin risk değerlendirme sistemleri ve güçlü operasyonel altyapı sayesinde alacakların zamanında ve güvenli şekilde tahsil edilmesi desteklenmektedir.

6 Dijital ve Müşteri Odaklı Çözümler

QNB Faktoring, teknolojik altyapısını sürekli geliştirerek müşterilerine hızlı, şeffaf ve erişilebilir hizmet sunmayı hedeflemektedir. Dijital kanallar aracılığıyla süreçlerin kolaylaştırılması, işlem hızının artırılması ve müşteri deneyiminin iyileştirilmesi Şirket'in öncelikleri arasında yer almaktadır.

Ayrıntılı bilgi için [tıklayınız](#).

Ürünlerimiz

QNB Faktoring tarafından sunulan faktoring hizmetleri; finansman, tahsilat ve garanti olmak üzere üç ana başlık altında yapılandırılmıştır. Bu hizmet modeli, işletmelerin alacaklarını etkin şekilde yönetmelerini sağlarken aynı zamanda likidite ihtiyaçlarını karşılamalarına ve ticari risklerini azaltmalarına destek olmaktadır. Şirket, bu hizmetleri bütünsel şekilde sunabildiği gibi, müşterilerin ihtiyaçlarına göre ayrı ayrı da çözüm sağlayabilmektedir.

1 Finansman

Finansman hizmeti kapsamında satıcı firmalar, devrettikleri vadeli alacaklarının belirli bir oranını vade beklemeden ön ödeme olarak kullanabilmektedir. Bu sayede alacakların nakde dönüşüm süreci hızlanmakta, işletmeler dış kaynak ihtiyacı olmaksızın işletme sermayelerini güçlendirebilmektedir. Sunulan bu finansman modeli, firmaların büyüme süreçlerini destekleyerek ticari kapasitelerini artırmalarına katkı sağlamaktadır.

3 Garanti

Garanti hizmeti kapsamında alıcı firmaların borçlarını ödeme riskine karşı satıcı firmaların alacakları güvence altına alınmaktadır. Bu hizmet, ticari risklerin azaltılmasına katkı sağlarken işletmelerin daha güvenli ve sürdürülebilir bir ticaret ortamında faaliyet göstermelerini mümkün kılmaktadır.

2 Tahsilat

Tahsilat hizmeti ile müşterilerin alacaklarının takibi ve tahsil süreci QNB Faktoring tarafından profesyonel olarak yönetilmektedir. Bu hizmet sayesinde firmalar operasyonel yüklerinden önemli ölçüde arınmakta, maliyetlerini azaltmakta ve zaman tasarrufu elde etmektedir. Tahsilat süreçlerinin etkin yönetimi, firmaların ana faaliyet alanlarına daha fazla odaklanabilmesine olanak tanımaktadır.

Ayrıntılı bilgi için [tıklayınız](#).

QNB Grubu Hakkında

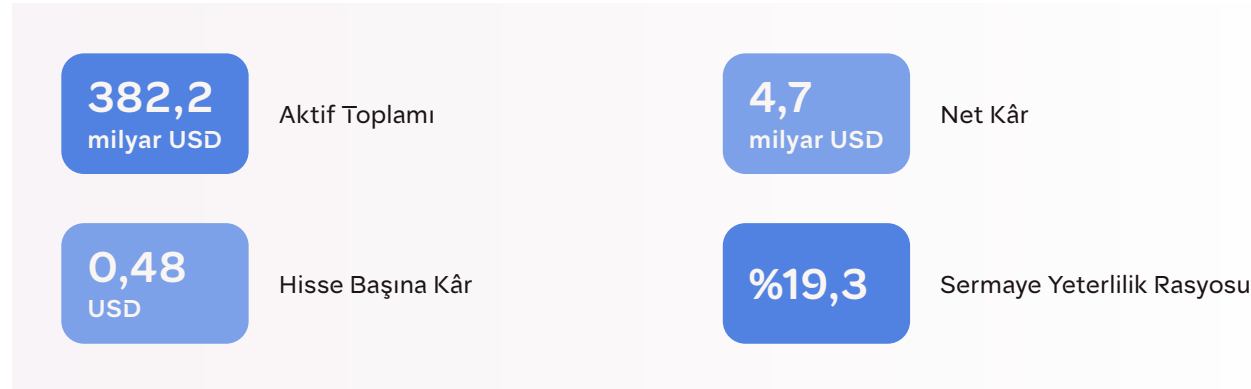
QNB Faktoring'in ana hissedarı olan QNB Bank A.Ş. (QNB Türkiye), %99,99 oranındaki ortaklık yapısıyla şirketin stratejik yönelimine ve kurumsal gelişimine güçlü destek sağlamaktadır. QNB Türkiye, Orta Doğu, Afrika ve uluslararası pazarlarda güçlü varlığıyla öne çıkan Qatar National Bank (QNB Group) bünyesinde faaliyet göstermektedir.

QNB Grubu, 30'dan fazla ülkede yaygın operasyon ağı, 36 milyonu aşkın müşteri tabanı ve yüksek kredi derecelendirme notlarıyla dünyanın önde gelen finans kuruluşları arasında yer almakta;

Orta Doğu ve Afrika bölgesinin en büyük finansal kuruluşlarından biri olarak konumlanmaktadır. Güçlü sermaye yapısı, uluslararası uzmanlığı ve sürdürülebilir büyüme yaklaşımıyla QNB Grubu, faaliyet gösterdiği tüm pazarlarda uzun vadeli değer yaratmayı hedeflemektedir.

QNB Faktoring, QNB Grubu'nun küresel bilgi birikimi, güçlü finansal altyapısı ve sürdürülebilir bankacılık vizyonundan aldığı destekle; Türkiye'de müşterilerine yenilikçi, güvenilir ve sürdürülebilir finansman çözümleri sunmayı sürdürmektedir.

QNB Grubu Temel Finansal Performans Göstergeleri



Faaliyet Dağılımı

QNB Grubu, farklı müşteri segmentlerinin değişen ihtiyaçlarına yanıt verebilmek amacıyla faaliyetlerini dört temel iş kolu altında yapılandırmaktadır. Bu çeşitlendirilmiş iş modeli, Grubun küresel ölçekte dengeli büyümesini desteklerken aynı zamanda farklı coğrafyalarda güçlü ve sürdürülebilir bir değer yaratma kapasitesini de artırmaktadır.

Uluslararası Operasyonlar, QNB Grubu'nun geniş küresel ağı genelinde faaliyetlerin uyum içinde yürütülmesini sağlamakta; operasyonel standartların geliştirilmesi, denetim mekanizmalarının güçlendirilmesi ve en iyi uygulamaların ülkeler

arasında paylaşılması yoluyla tutarlı ve yüksek kaliteli bir müşteri deneyimi sunulmasına katkı sağlamaktadır.

Kurumsal ve Ticari Bankacılık, Grubun temel faaliyet alanlarından birini oluşturmakta; büyük ölçekli şirketler, kamu kurumları ve ticari müşterilere yönelik yapılandırılmış finansman, proje finansmanı, sürdürülebilir finansman, işlem bankacılığı ve yatırım bankacılığı çözümleriyle kapsamlı bir ürün ve hizmet portföyü sunmaktadır. Bu iş kolu, Grubun özellikle reel sektörün büyümesine ve ekonomik kalkınmaya sağladığı katkının önemli bir taşıyıcısıdır.

Varlık ve Servet Yönetimi alanında QNB Grubu, kurumsal müşteriler ile yüksek ve ultra yüksek net değerli bireylere yönelik kişiselleştirilmiş finansal çözümler geliştirmektedir. Onshore ve offshore bankacılık hizmetlerini kapsayan bu yapı; yatırım yönetimi, servet planlaması ve özel bankacılık çözümleriyle uzun vadeli finansal değer yaratmayı hedeflemektedir.

Bireysel Bankacılık ise Grubun geniş müşteri tabanına erişim sağlayan en yaygın faaliyet alanlarından biridir. İştirakleriyle birlikte bine yakın şube ve 5.390'dan fazla ATM'den oluşan güçlü hizmet ağı sayesinde milyonlarca müşteriye erişilebilir, yenilikçi ve müşteri odaklı bankacılık hizmetleri sunulmaktadır. Dijital bankacılık çözümleriyle desteklenen bu yapı, müşteri deneyiminin sürekli geliştirilmesini mümkün kılmaktadır.

İştirakler ve Bağlı Ortaklıklar

Kuruluş	Ülke	Pay Oranı
QNB Türkiye	Türkiye	%99,88
Enpara	Türkiye	%99,88
QNB Egypt	Mısır	%95,0
QNB Indonesia	Endonezya	%91,57
QNB Tunisia	Tunus	%99,99
QNB Syria	Suriye	%50,8
QNB Suisse	İsviçre	%100
QNB Capital	Katar	%100
QNB Financial Services	Katar	%100
Digital-Q-FS	Birleşik Krallık	%100
Mansour Bank	Irak	%54,2
Commercial Bank International (CBI)	BAE	%40,0
Housing Bank for Trade and Finance (HBTF)	Ürdün	%38,6
Ecobank Transnational Incorporated (Ecobank)	Togo	%20,1
Al-Jazeera Finance Company	Katar	%20,0

Sürdürülebilir Başarı Yolculuğumuz

2009

Finans Faktoring Hizmetleri A.Ş. kuruldu.

2011

Şubeleşme sürecine başlandı.

2017

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

QNB iştiraklerinden IBTech ile inhouse faktoring yazılımı planlandı.

Yeni Faktoring uygulaması kapsam çalışmalarına başlandı.

2018

Analiz çalışmalarına başlandı.

Yazılım tamamlandı.

2019

Kullanıcı Kabul Testleri'ne başlandı.

Yeni Faktoring uygulaması 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 geçirildi.

2022

Sektörde özel şirketler arasında ilk 3'e girildi.

2023

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

2024

IBTech ile yeni mobil uygulama süreci başlatıldı.

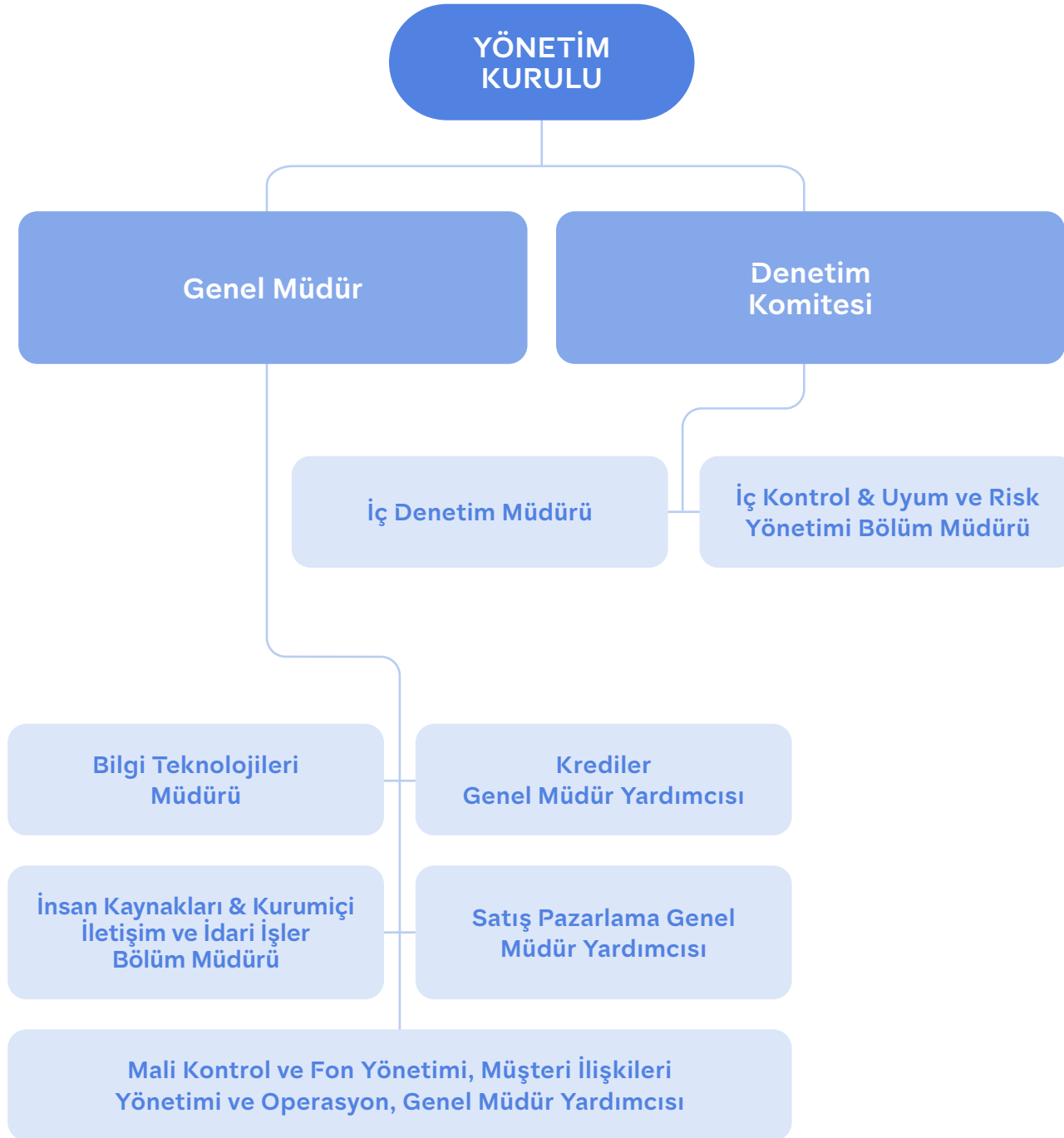
Şirket ünvanı "QNB Faktoring A.Ş." olarak değiştirildi.

2025

Müşteri deneyiminin geliştirilmesi amacıyla yeni mobil uygulama devreye alındı.



Organizasyon Şeması



Ödül ve Başarılar

QNB Faktoring Genel Müdürümüz Sn. Nergis Ayvaz Bumedian, bu yıl da “Türkiye’nin En Güçlü 50 Kadın CEO’su +1 Kız Gelecek” listesinde yerini aldı!



Genel Müdürümüz Sn. Nergis Ayvaz Bumedian Ekonomist dergisinin düzenlediği “50 Güçlü Kadın CEO” ödülünün 2025 yılında da sahibi olmuş, 2018 yılından itibaren takip eden her yılda 50 Güçlü Kadın CEO ödülünde yerini korumuştur.

qnbfaktoring.com.tr

03

Sürdürülebilirlik Yönetişimi

Sürdürülebilirlik Yönetimi

Sürdürülebilirlik konusundaki temel yürütme ve karar organı, QNB Faktoring **Sürdürülebilirlik Komitesi**'dir. Komite, sürdürülebilirlik stratejisinin ve taahhütlerinin değerlendirilmesinden, ilgili çalışma gruplarıyla birlikte öncelikli alanların saptanmasından, performansın takibinden ve ÇSY ile ilişkili risk ve fırsatların analizinden sorumludur. Gerekli görülen hallerde, Komite kritik risk ve fırsatları Yönetim Kurulu'nun bilgisine sunar.

Şirketin tüm sürdürülebilirlik çalışmalarının koordinasyonundan sorumlu olan **Sürdürülebilirlik Ekibi** ise sürdürülebilirlik raporlaması, politika ve prosedür geliştirme, paydaş beklentilerinin karşılanması, sürdürülebilirlikle ilgili soru ve konularda rehberlik sağlanması gibi faaliyetleri yürütmektedir. Ekip, Sürdürülebilirlik Komitesi ve üst yönetime danışmanlık hizmeti vermekte ve finans, operasyon, kredi, yasal uyum ve insan kaynakları gibi sürdürülebilirlik bileşenleriyle bağlantılı süreçlerin sahipliğini üstlenmektedir.

Yönetim Kurulu, Şirketin sürdürülebilirlik gündeminin etkin bir şekilde uygulanması için Sürdürülebilirlik Komitesi'ne destek sağlamaktadır. Yönetim Kurulu, en az yılda bir kez QNB Faktoring Sürdürülebilirlik Komitesi vasıtasıyla Şirketin genel sürdürülebilirlik çalışmaları ve performansı konusunda bilgilendirme almaktadır.

İç sistemler ve bu kapsamdaki görevleri kısmen veya tamamen yürüten birimler ise kendi yetki alanları çerçevesinde bu Sürdürülebilirlik Politikası'nda yer alan hususların uygun şekilde benimsenmesini ve uygulamaya konulmasını sağlamak amacıyla Sürdürülebilirlik Komitesi ve Sürdürülebilirlik Ekibi'ne yönlendirme ve destek sunmaktadır.

Sürdürülebilirlik Stratejisi

QNB Grubu'nun sürdürülebilirlik yaklaşımıyla uyumlu olarak, müşteriler, çalışanlar ve toplum için finansal, çevresel, sosyal ve etik boyutlarda uzun vadeli değer yaratmak hedeflenmektedir. QNB Faktoring'in sürdürülebilirlik yaklaşımı **Sürdürülebilir Finans, Sürdürülebilir Operasyonlar ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk** olmak üzere üç temel sütun üzerine

inşa edilmiştir. Bu sütunlar, Şirketin riskleri minimize ederek, yeni iş olanakları yaratarak ve marka değerini artırarak Sürdürülebilir Finansal Performans elde etme hedefini desteklemektedir. Her üç sütunun altında, QNB Grubu ile uyum içerisinde, Şirket için en kritik sürdürülebilirlik konuları ve ortak küresel standartlar oluşturmak amacıyla çeşitli standartlar belirlenmiştir.

Sürdürülebilirlik Politikası

QNB Faktoring Sürdürülebilirlik Politikası, Şirketin çevresel, sosyal ve yönetim taahhütlerinin ve uygulamalarının genel yapısını ortaya koymaktadır. Bu Politika, sürdürülebilirlik konularının etkili biçimde yönetilmesini, hayata geçirilmesini ve takip edilmesini güvence altına almaktadır.

Politika, müşteriler, hissedarlar, çalışanlar ve toplum için finansal, çevresel, sosyal ve etik açıdan uzun vadeli değer yaratmayı hedeflemektedir. Uluslararası Çalışma Örgütü Bildirgesi, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi, İş Dünyası ve İnsan Haklarına Dair Rehber İlkeler ile Dünya Bankası Çevre, Sağlık ve Güvenlik Kılavuzları gibi uluslararası standartları desteklemekte ve bu standartlara uygun hareket etme taahhüdünü ortaya koymaktadır.

Politika, üç temel yapı taşı üzerine inşa edilmiştir:

- > Sürdürülebilir Finans, kredilendirme süreçlerinde çevresel ve sosyal risk yönetimini, yeşil/sosyal kredi portföyünün geliştirilmesini, KOBİ'lere destek verilmesini ve sorumlu müşteri iletişimini içermektedir.
- > Sürdürülebilir Operasyonlar, kurumsal yönetim ve risk yönetiminin güçlendirilmesini, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, insan haklarına saygı, çalışan gelişimini, operasyonel çevresel etkilerin azaltılmasını ve sorumlu tedarik zinciri yönetimini kapsamaktadır.
- > Kurumsal Sosyal Sorumluluk ise çocuklar, gençler, eğitim, sanat ve kültür alanlarında toplumsal yatırımları ve gönüllülük projelerini içermektedir.

Politika, sürdürülebilirlik konularının etkin yönetilmesini, uygulanmasını ve izlenmesini sağlarken, Şirketin riskleri azaltma, yeni iş fırsatları yaratma ve marka değerini güçlendirme yoluyla sürdürülebilir finansal performans elde etme amacını desteklemektedir. QNB Faktoring Sürdürülebilirlik Politikası ayrıca şu Politikalarla desteklenmektedir:

- > QNB Faktoring Çalışanı Davranış Kuralları Talimatı
- > Suç Gelirlerinin Aklanması ve Terörizmin Finansmanı ile Mücadele Politikası
- > QNB Faktoring Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası
- > Çıkar Çatışması Politikası
- > Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Politikası
- > İhbar Politikası

Politikayı incelemek için buraya [tıklayınız](#).

Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz

QNB Faktoring'in sürdürülebilirlik hedefleri; çevresel, sosyal ve yönetim (ÇSY) ilkelerini iş stratejisinin ayrılmaz bir parçası haline getirerek uzun vadeli değer yaratmayı amaçlayan bütüncül bir yol haritası çerçevesinde şekillendirilmektedir. Bu yaklaşım, çevresel etkilerin azaltılması, toplumsal faydanın artırılması ve güçlü kurumsal yönetim uygulamalarının yaygınlaştırılması yoluyla sürdürülebilir kalkınmaya somut katkı sunmayı hedeflemektedir. Böylece sürdürülebilirlik, QNB Faktoring açısından ayrı bir çalışma alanı değil; kurumsal dayanıklılığı, rekabet gücünü ve paydaş güvenini destekleyen stratejik bir büyüme unsuru olarak ele alınmaktadır.

Bu doğrultuda belirlenen hedefler; kısa, orta ve

uzun vadeli öncelikler etrafında yapılandırılmıştır. **Kısa vadede**, sürdürülebilirlik yönetiminin güçlendirilmesi, temel politika ve süreçlerin oluşturulması, veri toplama ve raporlama altyapısının geliştirilmesi ile kurumsal sürdürülebilirlik kültürünün yaygınlaştırılması önceliklendirilmektedir. **Orta vadede**, sürdürülebilirlik yaklaşımının operasyonel süreçlere daha güçlü şekilde entegre edilmesi; sürdürülebilir finansman uygulamalarının yaygınlaştırılması, kaynak verimliliğinin artırılması ve paydaş katılım mekanizmalarının güçlendirilmesi hedeflenmektedir. **Uzun vadede** ise QNB Faktoring'in, sektöründe sürdürülebilirlik alanında öncü ve fark yaratan bir finans kuruluşu olarak konumlanması; düşük karbonlu ekonomiye geçişi

destekleyen, kapsayıcı büyümeyi teşvik eden ve toplumsal etki yaratan uygulamalarıyla örnek bir kurum haline gelmesi amaçlanmaktadır.

Belirlenen hedeflerin ilerleme durumu, kurumsal yönetim yapısı kapsamında düzenli olarak izlenmekte; Yönetim Kurulu ve ilgili yönetim mekanizmaları tarafından periyodik toplantılar aracılığıyla değerlendirilerek gerekli aksiyonlar alınmaktadır. Bu yapı sayesinde sürdürülebilirlik performansı düzenli olarak gözden geçirilmekte, gelişim alanları tespit edilmekte ve sürekli iyileştirme anlayışı doğrultusunda stratejik hedefler güncellenmektedir.



Sürdürülebilirlik, QNB Faktoring açısından ayrı bir çalışma alanı değil; kurumsal dayanıklılığı, rekabet gücünü ve paydaş güvenini destekleyen stratejik bir büyüme unsuru olarak ele alınmaktadır.

Hedef Dönemi	Konu Başlıkları	Açıklamalar
Kısa Vadeli Hedefler	Politika ve Strateji Oluşturma	Sürdürülebilirlik odaklı şirket politikası ve stratejisi geliştirmek.
	Raporlama ve Şeffaflık	ÇSY odaklı ilk sürdürülebilirlik raporunu hazırlayarak 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 yararlanmak 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 sektörlerle 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 yenilikler 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.

Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz

QNB Faktoring, sürdürülebilirlik önceliklerini belirlerken çift yönlü önemlilik (double materiality) perspektifini temel almaktadır. Bu yaklaşım; her bir konunun hem şirketin finansal performansı ve iş modeli üzerindeki etkisini (**finansal önemlilik**) hem de şirket faaliyetlerinin çevre ve toplum üzerinde yarattığı etkileri (**etki önemliliği**) eş zamanlı olarak değerlendirmektedir.

2025 yılı önemlilik değerlendirmesi; toplam 186 paydaş yanıtına dayanan kapsamlı bir paydaş anketi sürecinin yanı sıra şirketin stratejik öncelikleri, sektörel dinamikler ve küresel sürdürülebilirlik eğilimlerinin bütüncül biçimde analiz edilmesiyle gerçekleştirilmiştir. Değerlendirme sürecinde, uluslararası raporlama ve değerlendirme çerçeveleri olan **GRI (Global Reporting Initiative)** ve **SASB**

(**Sustainability Accounting Standards Board**) standartlarının yanı sıra, şirketlerin çevresel, sosyal ve yönetim performanslarını yatırımcı perspektifinden değerlendiren **MSCI ÇSY Rating metodolojisi** ile küresel sermaye piyasalarında yaygın olarak kullanılan **LSEG (London Stock Exchange Group) ÇSY değerlendirme çerçevesi** dikkate alınmıştır. Finans sektörüne özgü öncelikli sürdürülebilirlik konularının

belirlenmesinde bu uluslararası referanslar rehber olarak kullanılmış; böylece önemlilik analizi hem küresel en iyi uygulamalarla uyumlu hem de sektör dinamiklerini yansıtan güçlü bir metodolojik temele oturtulmuştur.

1 Mevcut Durumun İncelenmesi

Değerlendirme süreci, bir önceki dönemde tanımlanan öncelikli konuların ve bunlara ilişkin performans verilerinin masa başı analiziyle başlamıştır.

2 Konu Havuzunun Oluşturulması

İnceleme aşamasından çıkan bulgular, şirketin iş modeli ve değer zinciri boyunca yaratılan etkilerle birlikte değerlendirilerek potansiyel önemlilik konularından oluşan bir havuz oluşturulmuştur. Faktoring sektörüne özgü finansal riskler, müşteri portföyünün niteliği, çalışan refahı ve operasyonel ayak izi bu aşamada konu havuzuna dahil edilen başlıca alanları kapsamaktadır.

3 Paydaşlarla Doğrudan Diyalog

Oluşturulan konu havuzu, müşteriler, çalışanlar, yatırımcılar, üst yönetim, tedarikçiler ve düzenleyici kurumlar dahil olmak üzere geniş bir paydaş kitlesine yapılandırılmış bir anket aracılığıyla sunulmuştur. **2025 yılı sürecinde 186 geçerli yanıt toplanmış; bu yanıtlar hem konuların iş etkisi hem de çevresel ve sosyal etki boyutlarında puanlanmıştır.** Nicel verinin yanı sıra paydaş görüşlerinden elde edilen nitel girdiler de analize dahil edilmiştir.

4 Dış Bağlaman Haritalanması

Paydaş girdilerinin iç bakış açısıyla sınırlı kalmaması amacıyla, küresel ve yerel ölçekteki gelişmeler sistematik biçimde taranmıştır. Faktoring ve finansal hizmetler sektörüne ilişkin düzenleyici çerçeveler, Türkiye'nin yeşil dönüşüm politikaları, emsal şirketlerin sürdürülebilirlik öncelikleri ve bağımsız derecelendirme kuruluşlarının sektör analizleri bu haritalama sürecinin temel girdilerini oluşturmuştur.

5 Önceliklendirme ve Sıralama

İç ve dış kaynaklardan derlenen tüm veriler, her konuya iki boyutlu bir puan atanmasını sağlayan bir önceliklendirme matrisiyle işlenmiştir: İş üzerindeki finansal etki ve dış dünya üzerindeki gerçek etki. Bu iki boyutun kesişimi, öncelikli konuların üç kademedeki sınıflandırılmasına (çok yüksek, yüksek ve öncelikli) imkân tanımış; sınıflandırma, öznel yargıları en aza indiren nesnel bir puanlama mantığına dayandırılmıştır.

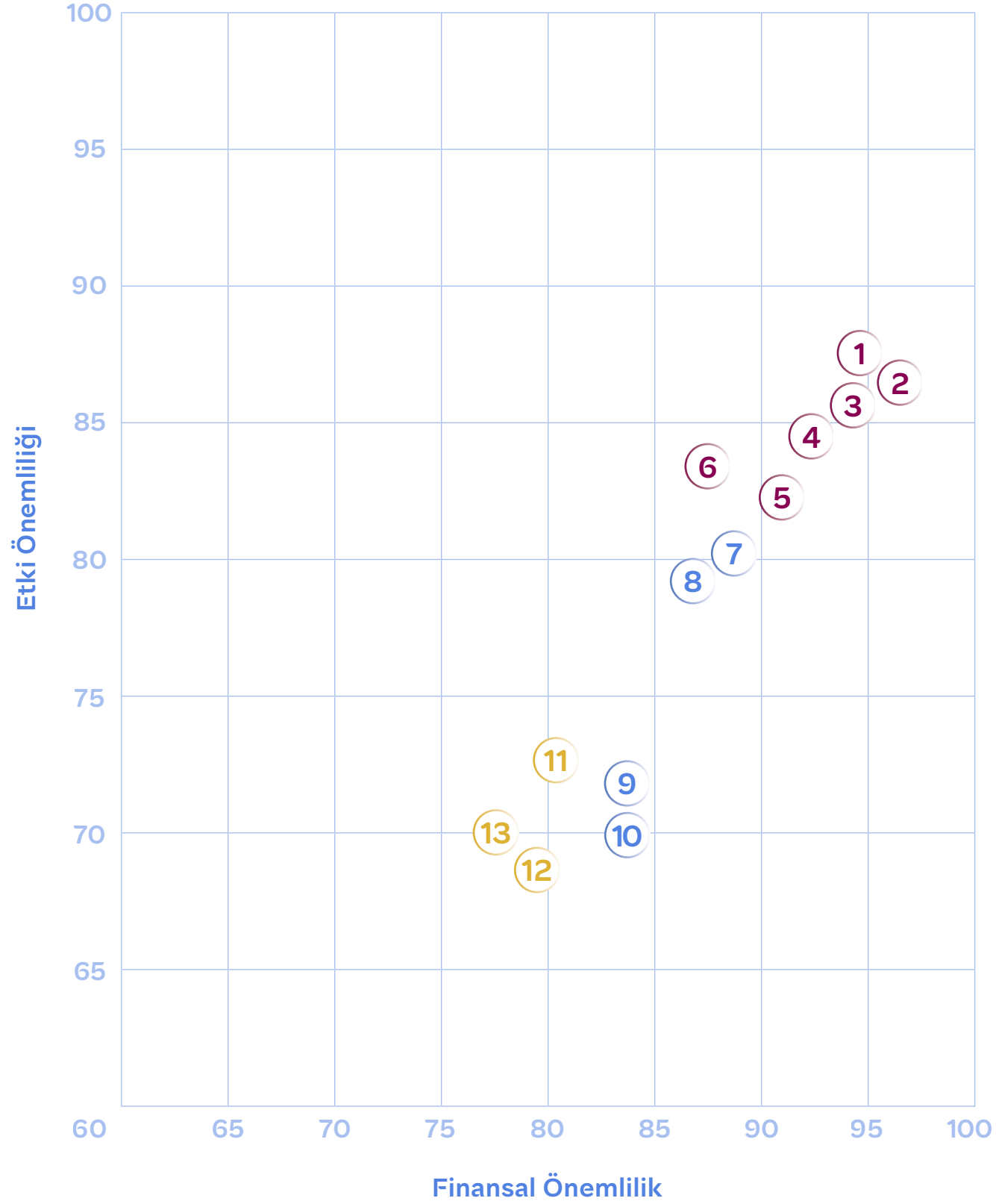
6 Kurumsal Planlama ile Entegrasyon

Önceliklendirme sonuçları, yalnızca raporlama amacıyla kullanılmamakta; şirketin orta ve uzun vadeli stratejik planlamasına, bütçe süreçlerine ve kurumsal risk yönetim çerçevesine doğrudan girdi sağlamaktadır. Belirlenen öncelikli konular, ilgili iş birimlerinin hedef ve aksiyon planlarına aktarılarak performans takibine olanak tanıyan göstergelerle ilişkilendirilmiştir.

Önceliklendirme Analizi Metodolojisi



Önemlilik Matrisi



Önemlilik Değerlendirmesi

QNB Faktoring, sürdürülebilirlik yaklaşımını paydaş beklentileri ve iş stratejisi ile uyumlu şekilde şekillendirmek amacıyla kapsamlı bir önemlilik değerlendirmesi gerçekleştirmiştir. Bu çalışma kapsamında, Şirket'in faaliyetleri ve değer zinciri boyunca ekonomik, çevresel ve sosyal etkileri analiz edilerek, paydaşlar açısından öncelikli konular sistematik bir şekilde belirlenmiştir.

Önemlilik analizi, iç ve dış paydaşların görüşleri, sektör dinamikleri, regülasyon gereklilikleri ve küresel sürdürülebilirlik eğilimleri dikkate alınarak çok boyutlu bir yaklaşımla yürütülmüştür. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda konular; “**Çok Yüksek Öncelikli**”, “**Yüksek Öncelikli**” ve “**Öncelikli**” olmak üzere üç farklı kategori altında sınıflandırılmıştır.

Önemli Konular

Çok Yüksek Öncelikli

- 1 Veri Güvenliği ve Müşteri Gizliliği
- 2 Etik, Uyum ve Kurumsal Yönetişim
- 3 Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti
- 4 Kurumsal Risk Yönetimi
- 5 Çalışan Deneyimi, Yetenek Yönetimi ve İş Gücü Refahı
- 6 Sürdürülebilir Finansman

Yüksek Öncelikli

- 7 Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık
- 8 Dijital Dönüşüm ve İnovasyon
- 9 Finansal Kapsayıcılık ve KOBİ Destek Mekanizmaları
- 10 Operasyonel Mükemmellik ve İş Sürekliliği

Öncelikli

- 11 Sürdürülebilir Değer Zinciri Yönetimi
- 12 Toplumsal Katkı ve Sosyal Yatırım
- 13 İklim Değişikliği ve Çevresel Risk Yönetimi

Paydaş Katılımı

QNB Faktoring, paydaşlarla ilişkiyi bir bildirim kanalı olarak değil; stratejiyi şekillendiren, sürdürülebilirlik önceliklerini besleyen ve kurumsal hesap verebilirliği güçlendiren canlı bir diyalog zemini olarak değerlendirmektedir. Bu anlayış doğrultusunda, farklı paydaş gruplarının beklentileri ve kaygıları; yalnızca

raporlama süreçlerinde değil, operasyonel kararların ve uzun vadeli stratejilerin oluşturulmasında da belirleyici bir girdi olarak ele alınmaktadır.

2025 yılında paydaş iletişimi; dijital platformların genişletilmesi, düzenli geri bildirim mekanizmalarının

güçlendirilmesi ve hedef kitleye özgü iletişim yaklaşımlarının geliştirilmesiyle daha sistematik bir yapıya kavuşturulmuştur. Şirketin müşteri, çalışan, yatırımcı, düzenleyici kurum ve toplum gibi farklı paydaş katmanlarına yönelik iletişim stratejisi; karşılıklı güven, şeffaflık ve uzun vadeli değer üretme ilkelerine dayandırılmaktadır.

Paydaş katılımı süreci, aynı zamanda önemlilik analizinin temel girdilerinden birini oluşturmaktadır. 2025 yılında gerçekleştirilen paydaş anketi, öncelikli sürdürülebilirlik konularının belirlenmesinde doğrudan kullanılmıştır.

Paydaş Grupları ve İletişim Yaklaşımı

Paydaş Grubu	QNB Faktoring için Neden Önemli?	İletişim Kanalları	İletişim Sıklığı
Müşteriler	İş modelinin merkezinde yer alan müşteriler, QNB Faktoring'in sürdürülebilir büyümesinin ve değer yaratma kapasitesinin temel dayanağını oluşturmaktadır.	Müşteri Çözüm Merkezi, Kurumsal Web Sitesi, Sosyal Medya, Şubeler, Dijital Köprü Müşteri Hizmet Merkezi, Telefon, E-posta, SMS	Sürekli
Çalışanlar	Şirketin operasyonel gücünü ve kurumsal kültürünü şekillendiren çalışanlar; bilgi, bağlılık ve motivasyonlarıyla doğrudan iş çıktılarına etkilemektedir.	İç İletişim Platformları, Performans Değerlendirme Süreçleri, Eğitim Programları, Çalışan Anketleri, Yönetim Toplantıları	Sürekli / Dönemsel
Üst Yönetim	Stratejik kararların alınmasında ve sürdürülebilirlik gündeminin kurumsal yapıya entegrasyonunda belirleyici role sahiptir.	Yönetim Kurulu Toplantıları, Strateji Değerlendirme Oturumları, Raporlama Mekanizmaları	Dönemsel
Yatırımcılar ve Pay Sahipleri	Şirketin finansal sürdürülebilirliğini destekleyen yatırımcılar; kurumsal itibar ve uzun vadeli değer yaratma açısından kritik bir paydaş grubunu oluşturmaktadır.	Yatırımcı İlişkileri Birimi, Yıllık Sürdürülebilirlik Raporları, KAP Bildirimleri, Yatırımcı Görüşmeleri ve Toplantıları	Yıllık / Dönemsel
Tedarikçiler ve İş Ortakları	Değer zincirinin güvenilirliğini ve operasyonel devamlılığını sağlayan tedarikçi ve iş ortaklarıyla sürdürülebilirlik ilkeleri doğrultusunda ilişkiler yürütülmektedir.	Kurumsal Web Sitesi, Tedarikçi Değerlendirme Süreçleri, E-posta, Telefon	Dönemsel
Kreditörler ve Finansman Sağlayıcıları	Şirketin finansman kapasitesini ve likidite yönetimini doğrudan etkileyen bu paydaş grubuyla düzenli ve şeffaf bir diyalog sürdürülmektedir.	Finansal Raporlar, Kurumsal Bildirimler, Birebir Görüşmeler	Dönemsel
Kamu Kurum ve Düzenleyici Kuruluşlar	Faaliyet gösterilen yasal çerçeveyi belirleyen bu kurumlarla uyum odaklı ve proaktif bir ilişki modeli benimsenmektedir.	Resmi Yazışmalar, KEP, Kurum Bildirimleri, Yasal Raporlama	Sürekli
STK'lar	Toplumsal fayda ve sosyal yatırım alanlarında iş birliği yapılan sivil toplum kuruluşlarıyla ortak projeler ve etki odaklı programlar yürütülmektedir.	Proje Ortaklıkları, Etkinlikler, Basın Bültenleri, Kurumsal Web Sitesi	Proje Bazlı
Üniversiteler, Akademisyenler ve Öğrenciler	Gelecek nesil finansal profesyonellerin yetiştirilmesine katkı sağlanmakta; akademik iş birlikleri aracılığıyla sektörel bilgi üretimine destek verilmektedir.	Staj Programları, Kariyer Fuarları, Akademik İş Birlikleri, Burs Programları	Dönemsel
Medya	Şirketin kamuoyundaki görünürlüğünü ve itibarını şekillendiren medya kuruluşlarıyla şeffaf ve tutarlı bir iletişim politikası izlenmektedir.	Basın Bültenleri, Röportajlar, Kurumsal Sosyal Medya, Web Sitesi	Dönemsel
Toplum	Faaliyet gösterilen coğrafyada toplumsal refaha katkı sağlamak ve sosyal sorumluluğu kurumsal kimliğin bir parçası olarak yaşatmak temel öncelikler arasında yer almaktadır.	KSS Projeleri, Sosyal Medya, Basın Açıklamaları, Etkinlikler	Sürekli / Proje Bazlı



04

Yönetişim

Kurumsal Risk Yönetimi

QNB Faktoring, kurumsal risk yönetimi yaklaşımını; stratejik hedefleriyle uyumlu, şeffaflık, hesap verebilirlik ve sürdürülebilirlik ilkeleri çerçevesinde yapılandırmaktadır. Şirket, faaliyetlerinin sürekliliğini ve finansal sağlamlığını güvence altına almak amacıyla risk yönetimi süreçlerini bütüncül bir bakış açısıyla ele almakta ve bu süreçleri düzenli olarak gözden geçirerek geliştirmektedir.

Bu kapsamda uygulanan kurumsal politikalar; risk yönetimi, etik ilkeler, sürdürülebilirlik ve operasyonel prosedürleri kapsamakta olup, Şirket'in hem finansal performansını hem de çevresel ve sosyal sorumluluklarını dengeli bir şekilde yönetmesini desteklemektedir. Tüm faaliyetlerde yürürlükteki mevzuata uyum esastır ve iş süreçleri bu doğrultuda yapılandırılmaktadır. Şeffaflık ve hesap verebilirlik

ilkeleri doğrultusunda paydaşlara karşı açık bir yönetim anlayışı benimsenirken, sürekli gelişim yaklaşımı ile politika ve uygulamalar periyodik olarak güncellenmektedir.

Risk yönetimi süreçleri, üst yönetim gözetiminde yürütülmekte olup, Yönetim Kurulu ve Risk Komitesi tarafından düzenli olarak ele alınmaktadır. Yıl içerisinde gerçekleştirilen toplantılarda; piyasa, kredi ve operasyonel riskler kapsamlı şekilde değerlendirilmekte, olası risklere karşı alınacak aksiyonlar karara bağlanmakta ve uygulama süreçleri yakından izlenmektedir. Bu yapı, risklerin zamanında tespit edilmesini ve etkin bir şekilde yönetilmesini sağlamaktadır.

Entegre Risk Yönetimi Yaklaşımı

QNB Faktoring, piyasa, kredi, operasyonel, çevresel ve sosyal riskleri kapsayan proaktif bir risk yönetimi yaklaşımı benimsemektedir. Bu doğrultuda riskler düzenli olarak analiz edilmekte, ölçülmekte ve değişen piyasa koşullarına göre güncellenen metodolojilerle yönetilmektedir. Risk değerlendirme süreçleri, karar alma mekanizmalarına entegre edilerek Şirket'in sürdürülebilirlik hedefleriyle uyumlu bir risk kültürü oluşturulmaktadır.

Piyasa riski yönetimi kapsamında faiz oranları, döviz kurları ve likiditeye ilişkin gelişmeler yakından takip edilmekte; Yönetim Kurulu tarafından belirlenen limitler çerçevesinde riskler kontrol altında tutulmaktadır. Senaryo analizleri ve çeşitli modelleme çalışmaları ile piyasa dalgalanmalarının olası etkileri önceden değerlendirilmekte ve gerekli önlemler alınmaktadır.

Kredi riski yönetimi, Şirket'in finansal sürdürülebilirliğinin temel unsurlarından biri olarak ele alınmaktadır. Bu kapsamda müşteri, sektör ve borçlu bazında belirlenen limitler doğrultusunda riskler izlenmekte; kredi tahsis süreçlerinde müşterilerin mali performansları, KKB verileri ve finansal olmayan faktörler birlikte değerlendirilerek skorlama yapılmaktadır. Portföy çeşitlendirmesi sağlanarak risk yoğunlaşmasının önüne geçilmekte ve kredi riskinin dengeli bir şekilde yönetilmesi hedeflenmektedir.

Kredi değerlendirme süreçleri yalnızca finansal göstergelerle sınırlı kalmamakta; çevresel ve sosyal riskler de sistematik biçimde ele alınmaktadır. **"Finanse Edilmeyen Faaliyetler Listesi"** kapsamında değerlendirilen yüksek riskli sektörlerde, çocuk işçiliği, zorla çalıştırma gibi temel insan hakları ihlallerini barındıran faaliyetler dahil, faaliyet gösteren firmalara kesinlikle fon kullandırımı yapılmamaktadır. Çevreye doğrudan olumsuz etkisi olan sektörlerde, kömür ve maden çıkarımı başta olmak üzere, yalnızca düşük seviyelerde ve işlem özelinde fon kullandırımına izin verilmektedir.

Piyasa riskleri arasında kur riskinin yönetimi özellikle öne çıkmaktadır. Yüksek kur riski taşımama, şirketin kur yönetimine ilişkin temel yaklaşımlarından biri olarak benimsenmiştir; 2025 yıl sonu itibarıyla şirketin toplam kur riski yaklaşık 600.000 ABD Doları düzeyinde seyretmektedir. Piyasa risklerine ilişkin limitler, Risk Komitesi'nin ön onayının ardından Yönetim Kurulu tarafından yürürlüğe konulmakta; belirlenen bu limitler hem ilgili iş birimleri hem de üst yönetim tarafından düzenli aralıklarla takip edilmektedir. Bu yapı, risk iştahının kurumsal karar alma süreçleriyle tutarlı biçimde yönetilmesini sağlamaktadır.

Operasyonel risklerin yönetiminde ise süreç bazlı değerlendirmeler ve kontrol mekanizmaları ön plandadır. Yıllık risk kontrol öz değerlendirmeleri ile iş birimlerinin riskleri analiz edilmekte, mevcut kontrol ortamları gözden geçirilmekte ve gerekli iyileştirmeler hayata geçirilmektedir. Meydana gelen operasyonel kayıplar düzenli olarak raporlanmakta ve benzer risklerin tekrarını önlemeye yönelik önleyici aksiyonlar alınmaktadır.

İç Denetim ve Kontrol Sistemleri

QNB Faktoring bünyesinde iç denetim ve iç kontrol faaliyetleri, Yönetim Kurulu'na bağlı olarak yapılandırılmış olup, Şirket'in risk yönetimi, iç kontrol ve yönetim süreçlerinin etkinliğini güvence altına alacak şekilde yürütülmektedir. Bu kapsamda faaliyet gösteren İç denetim ve İç kontrol fonksiyonları, yıllık planlar doğrultusunda sistematik ve risk temelli bir yaklaşım benimsemektedir. Şirkette iç denetim fonksiyonu İç Denetim Birimi tarafından yürütülmektedir. İç kontrol faaliyetleri kapsamındaki kontroller ise İç Kontrol, Uyum ve Risk Yönetimi Bölümü tarafından yerine getirilmektedir. Üçlü Hat Modeli'ne uygun şekilde iç kontrol faaliyetleri 2. hatta, iç denetim faaliyetleri ise 3. hatta yer almaktadır.

İç denetim faaliyetleri; Şirket operasyonlarının etkinlik, verimlilik ve mevzuata uyum esaslarına göre yürütülüp yürütülmediğini değerlendirmeyi, süreçlere ilişkin iyileştirme alanlarını belirlemeyi ve yönetime güvence sağlamayı amaçlamaktadır. Bağımsız ve objektif bir bakış açısıyla gerçekleştirilen denetimler aracılığıyla, iç kontrol ve risk yönetimi sistemlerinin yeterliliği ve etkinliği düzenli olarak gözden geçirilmektedir.

İç kontrol faaliyetleri ise Şirket faaliyetlerinin yürürlükteki mevzuat ve iç düzenlemelere uygunluğunu sağlamaya, operasyonel süreçlerin etkinliğini artırmaya, finansal ve operasyonel raporlamanın doğruluğunu güvence altına almaya ve Şirket varlıklarını korumaya odaklanmaktadır. Bu doğrultuda, tüm iş birimlerini kapsayan düzenli ve periyodik kontrol çalışmaları gerçekleştirilmektedir.



Raporlama döneminde, bilgi sistemleri mevzuatına uyum kapsamında iç denetim çalışmaları tamamlanmış; ayrıca ilgili mevzuat çerçevesinde yürütülen uyum programı denetimi gerçekleştirilmiş ve önemli bir bulguya rastlanmamıştır. Bununla birlikte, yıl içerisinde üçer aylık periyotlarla gerçekleştirilen iç kontrol çalışmaları ile Şirket'in tüm faaliyet alanları düzenli olarak değerlendirmeye tabi tutulmuştur.

Denetim ve kontrol faaliyetleri sonucunda elde edilen bulgular, hazırlanan raporlar aracılığıyla Denetim Komitesi'ne ve Yönetim Kurulu'na sunulmakta; tespit edilen hususlara yönelik aksiyon planları oluşturulmakta ve ilgili birimler tarafından uygulamaya alınmaktadır. Bu aksiyonların hayata geçirilme süreci, iç denetim ve iç kontrol fonksiyonları tarafından sistematik olarak izlenmekte ve sonuçları düzenli olarak raporlanmaktadır. Ayrıca iç kontrol raporları çeyreklik dönemler itibarıyla hazırlanarak yönetime sunulmakta; bu raporlarda bulguların durumu, gerçekleştirilen iyileştirme çalışmaları ve denetim planına uyum detaylı şekilde ele alınmaktadır.

Etik, Uyum ve Kurumsal Yönetişim Yapısı

QNB Faktoring'in kurumsal yönetim anlayışı; yasal uyum ve iş etiği, hesap verebilirlik ve şeffaflık ile sürekli gelişim olmak üzere üç temel değer üzerine inşa edilmiştir. Tüm faaliyetlerin yürürlükteki mevzuat ve şirket politikalarına uygun yürütülmesi, her paydaşa karşı sorumluluk bilinciyle açık ve şeffaf bir işleyişin benimsenmesi ile iş süreçleri ve politikaların periyodik olarak gözden geçirilerek geliştirilmesi bu değerlerin hayata geçirildiği temel alanlardır. Etik ve uyum çerçevesi, QNB Grubu uygulamalarıyla tam uyum içinde tasarlanmakta; Grup düzeyindeki güncellemeler gecikmeksizin şirket uygulamalarına yansıtılmaktadır. Bu senkronizasyonun devamlılığını sağlamak İç Kontrol Bölümü'nün görev alanındadır.

Kurumsal etik yaklaşımının ayrılmaz bir boyutunu insan hakları oluşturmaktadır. **Birleşmiş Milletler İş Dünyası ve İnsan Haklarına Dair Rehber İlkeleri** doğrultusunda şirket faaliyetlerinin insan hakları üzerindeki olumsuz etkisinin en aza indirilmesi taahhüt edilmektedir. Bu taahhüt; şirket içinde hiçbir koşulda çocuk işçi istihdam edilmemesini, zorla çalıştırma uygulamalarına gerek iç operasyonlarda gerekse tedarik zinciri genelinde kesinlikle yer verilmemesini ve değer zincirindeki tüm paydaşların ilgili yasal düzenlemelere uymasının zorunlu tutulmasını kapsamaktadır. 2025 yılında herhangi bir ayrımcılık vakasına rastlanmamıştır.



Politika ve Talimat Çerçevesi

QNB Faktoring'in etik yönetim altyapısı, birbiriyle bütünleşik ve katmanlı bir politika seti üzerine kurulmuştur. Bu çerçevenin merkezinde **Çalışan Davranış Kuralları Talimatı** yer almaktadır. Söz konusu talimat; çalışanların yasalara uyumunu, şirkete ait mal ve değerlerin korunmasını, işyeri kurallarına bağlılığı, iş arkadaşlarına saygıyı ve takım ruhunu, özel hayata ilişkin kurallara uyumu, müşterilerle ilişkilerde gözetilmesi gereken ilkeleri, gizlilik yükümlülüklerini ve kişisel işlem yasaklarını kapsamlı biçimde düzenlemektedir.

Çıkar çatışmalarının yönetimi ise ayrı bir politikayla güvence altına alınmıştır. **Çıkar Çatışmaları Politikası**; şirket faaliyetleri, çalışanların kişisel menfaatleri, organizasyon yapısı ve ana hissedar ile grup şirketleriyle yürütülen işlemlerden kaynaklanabilecek

çatışmaların tespiti, yönetimi ve kayıt altına alınmasını düzenlemektedir. Politika; karar alma süreçlerinin bütünlüğünü ve güvenilirliğini korumayı, yöneticiler ve çalışanlar dahil tüm ilgili tarafların güvenilirliğini ve saygınlığını ön planda tutmayı esas almaktadır. Üst yönetimin çıkar çatışması yaşaması, çatışmaların belirlenmesi ve yönetilmesi ile olası çatışmaların müşterilere açıklanmasına ilişkin esaslar bu politikanın kapsamı dahilindedir.

Bunların yanı sıra **Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası ve Talimatı, İhbar Politikası, Şirket İç Usulsüzlüklerin Bildirimi ve Çalışan İhbar Hattı Talimatı ile Finans Profesyonelleri için Etik Davranış Kuralları Talimatı** da çıkar çatışmalarına ilişkin ek kural ve aksiyonları içermektedir.

Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele

Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, QNB Faktoring'in etik yönetim çerçevesinin en öncelikli başlıklarından biridir. Bu alanda yürürlükte bulunan **Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası ve Talimatı**; rüşvet ve yolsuzluğu önlemek amacıyla net ilke ve kurallar belirlemeyi, bu tür durumların nasıl tespit edileceğine dair rehberlik sunmayı, çalışanların farkındalığını artırmayı ve şirket itibarını korumak için şüpheli işlemlerin uygun kanallardan raporlanmasını teşvik etmeyi hedeflemektedir.

Bu politikanın kapsamı yalnızca çalışanlarla sınırlı değildir; yurt içinde ve yurt dışında, doğrudan veya dolaylı biçimde şirket adına faaliyet gösteren tüm iş ortakları, iştirakler, acenteler ve destek hizmet sağlayıcıları da aynı yükümlülükler çerçevesinde değerlendirilmektedir. Tedarikçilerden de yerel ve uluslararası mevzuata uyum taahhüdünü içeren belgeleri imzalamaları beklenmekte; bu taahhüdü vermeyenlerle iş ilişkisi kurulması ya da mevcut ilişkinin sürdürülmesi mümkün olmamaktadır. Çalışanlara düzenli aralıklarla rüşvet ve yolsuzlukla

mücadele eğitimleri verilmekte; suç gelirlerinin aklanmasının ve terörizmin finansmanının önlenmesine yönelik uyum faaliyetleri ise İç Kontrol, Uyum ve Risk Yönetimi Bölümü koordinasyonunda tüm iş birimlerini kapsayacak biçimde sürdürülmektedir.

Etik ve uyum bilincinin kurumsal kültüre yerleşmesi; yalnızca politika belgeleriyle değil, sistematik eğitim programlarıyla da desteklenmektedir. 2025 yılında çalışanlara yönelik eğitimler; kurumsal ve kişisel bilgi güvenliği, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, iş sürekliliği, iş sağlığı ve güvenliği, suç gelirlerinin aklanması ve terörizmin finansmanı ile mücadele, rekabet hukuku, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, evde iş sağlığı ve güvenliği ile temel sürdürülebilirlik konularını kapsamıştır. Söz konusu programlara katılım oranı %98 olarak gerçekleşmiş; bu oran, çalışanların etik ve uyum konularındaki kurumsal hassasiyeti benimseme düzeyini somut biçimde ortaya koymaktadır.

Personel Uyum Beyanı

Her çalışan, göreve başladığı andan itibaren kapsamlı bir taahhüt sürecine dahil olmaktadır. İşe alımda imzalanan Personel Uyum Beyanı ile çalışanlar; Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörizmin Finansmanının Önlenmesi Politikası ve Talimatı, Uluslararası Yaptırımlar Talimatı, Disiplin Komitesi Çalışma Usul ve Esasları Yönetmeliği, Kişisel Veri Saklama ve İmha Politikası, Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Politikası, Çalışan Davranış Kuralları Talimatı, Finans Profesyonelleri için Etik Davranış Kuralları Talimatı, Çıkar Çatışmaları Politikası, İhbar Politikası ve Çalışan İhbar Hattı Talimatı, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası ve Talimatı, Bilgi Güvenliği ve Siber Güvenlik Politikası, Bilgi Güvenliği Prosedürü, Bilgi Güvenliği Standartları Yönetmeliği, Bilişim Teknolojilerini Kullanım Kuralları Talimatı, Medya İlişkileri Talimatı, Dolandırıcılık Girişimlerinin Önlenmesi Talimatı ve Finansal Kurumlar Birliği'nin Mesleki Etik İlkeler

Dokümanı başta olmak üzere şirketin tüm temel politika ve talimatlarını okuduklarını, anladıklarını ve uygun hareket edeceklerini beyan etmektedir.

Çalışanlar ayrıca Rekabet Uyum Programı kapsamında hazırlanan Rekabet Uyum Kılavuzu ve Haksız Rekabet Kılavuzu'nu okuyup anladıklarını, rekabetin korunması ilkesine riayet edeceklerini ve rekabet ihlali sayılabilecek eylemlerden kaçınacaklarını taahhüt etmektedir. Rekabet Kanunu kapsamında ihlal sayılacak bir eylemde bulunulması durumunda şirketin disiplin cezası verme hakkının saklı olduğu da bu taahhüt metninde açıkça belirtilmektedir. İlgili politika ve talimatlarda sonradan yapılacak değişikliklerin takip edilmesi de her çalışanın sorumluluğu kapsamındadır. Etik kurallara ilişkin hatırlatmalar rutin aralıklarla çalışanlara iletilerek farkındalığın sürekliliği sağlanmaktadır.

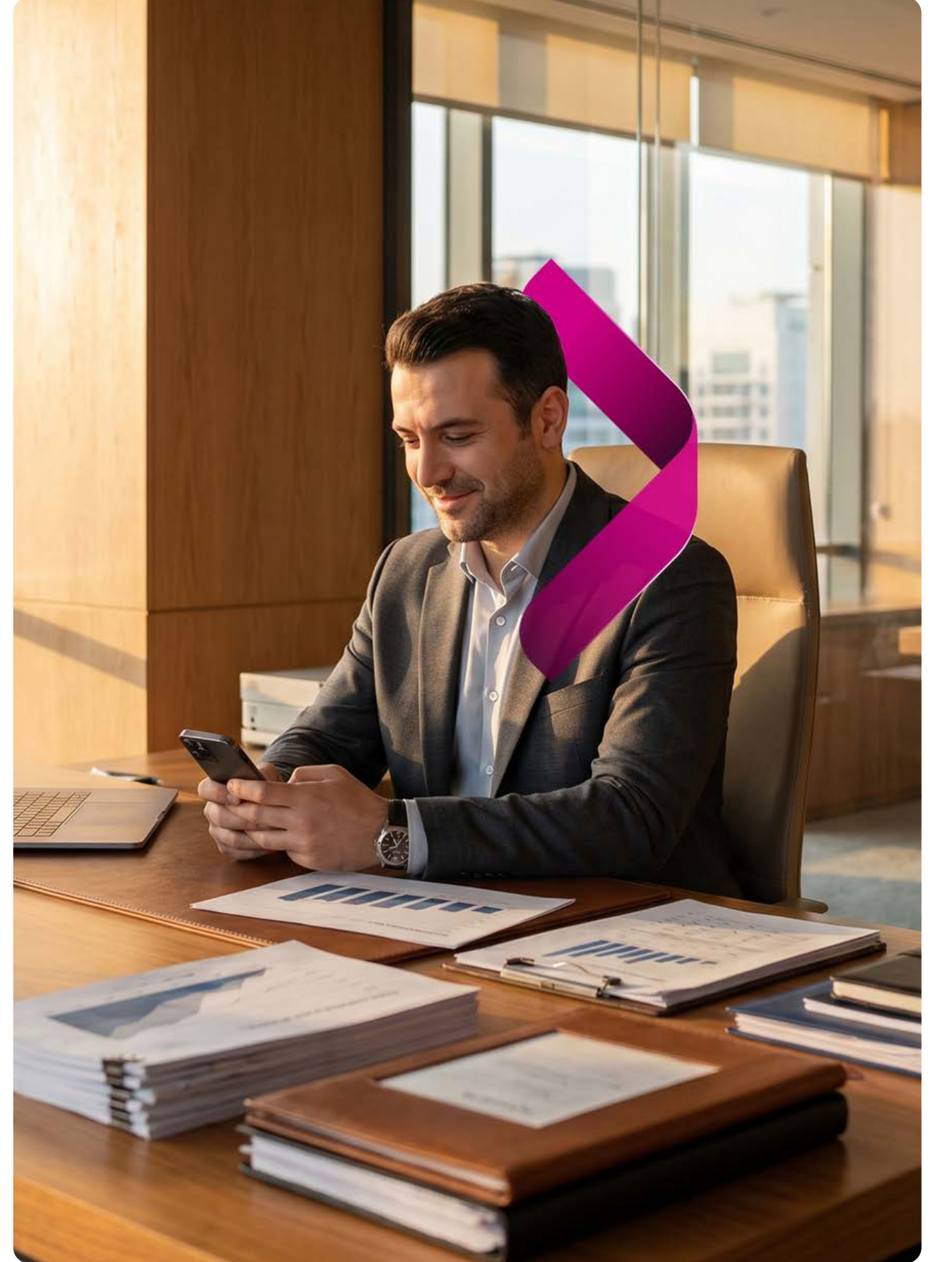
İhbar Hattı

QNB Faktoring, 2011 yılından bu yana aktif biçimde işleyen İhbar Hattı aracılığıyla çalışanlara ve diğer paydaşlara etik dışı davranış, usulsüzlük ve suistimalleri gizlilik güvencesi altında bildirme imkânı sunmaktadır. Hattın kapsamı; yürürlükteki mevzuata aykırı işlemler, muhasebe kayıt ve uygulamalarındaki usulsüzlükler, iç kontrol ortamını zedeleyici eylemler ile şirket prosedür ve talimatlarıyla çelişen uygulamaları içermektedir. Potansiyel ya da gerçekleşmiş çıkar çatışmaları da bu hat üzerinden bildirilebilmektedir.

İhbar Hattı'na iletilen bildirimler İç Kontrol, Uyum ve Risk Yönetimi Bölümü tarafından incelenerek Denetim Komitesi'ne aktarılmakta; gerekli görüldüğünde, yazılı prosedürlerle tanımlanmış soruşturma süreçleri başlatılmaktadır. Tedarikçilerle ilişkilerde de aynı hat usulsüzlük bildirimine açık tutulmaktadır. 2025 yılında gerek çalışan gerekse tedarikçi kanalları aracılığıyla herhangi bir bildirim yapılmamıştır. İhbar Hattı'na etik@qnbfaktoring.com.tr e-posta adresi üzerinden ulaşılabilir.

İnsan Hakları ve Temel İlkeler

QNB Faktoring, Birleşmiş Milletler İş Dünyası ve İnsan Haklarına Dair Rehber İlkeleri doğrultusunda faaliyetlerinin insan hakları üzerindeki olumsuz etkisini en aza indirme taahhüdünü sürdürmektedir. Şirket bünyesinde hiçbir koşulda çocuk işçi istihdam edilmemekte; başta tedarikçiler olmak üzere değer zincirindeki tüm paydaşların ilgili kanun ve yönetmeliklerde belirtilen yaş hükümlerine uyması zorunlu tutulmaktadır. Zorla çalıştırmaya da şirket içinde ve tedarik zinciri genelinde kesinlikle izin verilmemektedir. **2025 yılında herhangi bir ayrımcılık vakasına rastlanmamıştır.**



Finansal Kapsayıcılık ve KOBİ Destek Mekanizmaları

QNB Faktoring, finansal hizmetlere erişimin yalnızca büyük ölçekli işletmelerle sınırlı kalmaması gerektiğine inanmakta; büyüme potansiyeli taşıyan her ölçekteki işletmenin finansal sisteme etkin şekilde dahil olmasını desteklemeyi önemli bir kurumsal sorumluluk alanı olarak değerlendirmektedir. Bu yaklaşım, Şirket'in iş modeline ve ürün geliştirme süreçlerine doğrudan yansımakta; özellikle küçük ve orta ölçekli işletmelerin (KOBİ) finansmana hızlı, güvenilir ve sürdürülebilir şekilde erişimini kolaylaştırmaya odaklanmaktadır.

QNB Faktoring, Türkiye'nin farklı bölgelerine yayılan şube ağı, dijital hizmet altyapısı ve müşteri ihtiyaçlarına özel geliştirilen finansman çözümleri aracılığıyla faktoring hizmetlerini daha erişilebilir hale getirmektedir. Böylece işletmelerin finansal ekosisteme entegrasyonu desteklenirken, kadın girişimciler ve yeşil enerji projeleri gibi dönüşüm odaklı alanlara yönelik sağlanan özel destekler ile finansal kapsayıcılığın sosyal ve çevresel boyutları da güçlendirilmektedir.

KOBİ'lere Yönelik Ürün ve Hizmetler

QNB Faktoring; KOBİ ve mikro işletmelerin finansman ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla yurt içi faktoring, uluslararası faktoring, ihracat faktoringi, tahsilat ve garanti hizmetlerini kapsayan kapsamlı bir ürün ve hizmet portföyü sunmaktadır. Kredi değerlendirme süreçlerinde küçük ölçekli işletmelerin finansal

sisteme erişimini kolaylaştıracak esnek uygulamalar benimsenmekte; işlem hacmi ve ciro gibi kriterler müşteri segmenti özelinde değerlendirilmektedir. Bu yaklaşım, finansal kapsayıcılığın iş süreçlerine entegre edilmiş sürdürülebilir bir uygulama olarak ele alınmasını sağlamaktadır.

2025 yıl sonu itibarıyla KOBİ ve mikro işletmelere sağlanan toplam finansman tutarı 17,4 milyar TL'ye ulaşmıştır. Aynı dönemde finansman sağlanan KOBİ ve mikro müşteri sayısı 8.113 olarak gerçekleşmiştir. **KOBİ ve mikro segment, aktif müşteri tabanının %87'sini temsil etmektedir. Bu göstergeler, QNB Faktoring'in finansal kapsayıcılık yaklaşımının portföy yapısına güçlü şekilde yansıdığını ortaya koymaktadır.**

Şirketin dijital altyapısı, finansmana erişim süreçlerinin hızlandırılmasında önemli rol oynamaktadır. Müşteriler başvuru ve onay süreçlerini dijital kanallar üzerinden hızlı ve düşük operasyonel yük ile tamamlayabilmekte; bu sayede işlem süreleri kısılırken operasyonel verimlilik artırılmaktadır. Dijital hizmetlerin yanı sıra geniş şube ağı da Anadolu'nun farklı bölgelerinde faaliyet gösteren işletmelere yerinde hizmet sunarak erişilebilirliği desteklemektedir.

Sürdürülebilir finansman yaklaşımı doğrultusunda, çevre dostu sektörlerde faaliyet gösteren KOBİ'lere yönelik özel finansman çözümleri geliştirilmekte ve düşük karbonlu ekonomiye geçiş sürecini destekleyen uygulamalar teşvik edilmektedir.

Kadın Girişimcilerin Desteklenmesi

Kadınların ekonomik yaşama katılımının güçlendirilmesi ve kadın girişimcilerin finansmana erişiminin desteklenmesi, QNB Faktoring'in finansal kapsayıcılık yaklaşımının önemli bileşenlerinden biridir. Bu kapsamda 2024 yılında hayata geçirilen kadın girişimcilere yönelik **Masrafsızlık Kampanyası**, 2025 yılında da devam ettirilmiştir. Uygulamanın sürdürülmesi, kadın girişimciliğinin desteklenmesine yönelik yaklaşımın dönemsel bir uygulamadan öte,

kalıcı bir kurumsal politika olarak ele alındığını göstermektedir.

Kadın girişimcilere yönelik geliştirilen özel finansman modelleri ile toplumsal cinsiyet eşitliğine katkı sağlanması hedeflenirken, kadınların ekonomik faaliyetlerde daha güçlü şekilde yer almasına destek olunmaktadır.

Yönetim Yaklaşımı ve Politika Çerçevesi

Finansal kapsayıcılık faaliyetleri; ekonomik değer in sürdürülebilir şekilde artırılması, paydaşlar için uzun vadeli fayda yaratılması ve faaliyetlerin şeffaf, etik ve risk kontrollü biçimde yürütülmesi hedefleri doğrultusunda yönetilmektedir. Bu kapsamda oluşturulan politika çerçevesi; faktoring hizmetleri, alacak yönetimi uygulamaları, KOBİ odaklı finansman mekanizmaları, kredi ve risk yönetimi süreçleri ile etik iş yapış ilkelerini bütünsel bir yapı altında ele almaktadır.

Şirket, doğrudan ekonomik katkılarının yanı sıra istihdamın desteklenmesi, tedarik zincirinin güçlendirilmesi ve reel sektöre sağlanan finansman aracılığıyla dolaylı ekonomik değer yaratımını da sürdürülebilirlik yaklaşımının önemli bir unsuru olarak değerlendirmektedir.

Hedefler ve Stratejik Öncelikler

QNB Faktoring, finansal kapsayıcılık alanındaki çalışmalarını kısa, orta ve uzun vadeli stratejik hedefler doğrultusunda sürdürmektedir. Kısa vadede yeni mobil uygulamanın devreye alınmasıyla müşteri deneyiminin geliştirilmesi ve hizmetlere erişimin kolaylaştırılması hedeflenmektedir. Orta vadede KOBİ finansman modellerinin çeşitlendirilmesi ve tedarikçilere yönelik özel çözümler geliştirilmesi amacıyla stratejik iş birliklerinin genişletilmesi planlanmaktadır. Uzun vadede ise dijital altyapının

güçlendirilmesi ve şube ağının genişletilmesi yoluyla Türkiye genelinde daha geniş bir işletme kitlesine ulaşılması amaçlanmaktadır.

KOBİ finansmanındaki büyüme eğilimi, dijital dönüşüm yatırımları ve iklim odaklı finansman uygulamaları, Şirket'in finansal kapsayıcılık alanındaki stratejik yöneliminin temel unsurlarını oluşturmaktadır.



Dijital Dönüşüm ve İnovasyon

QNB Faktoring, dijital dönüşümü yalnızca operasyonel verimliliği artıran bir araç olarak değil; müşteri deneyimini geliştiren, hizmet erişimini kolaylaştıran, süreçleri hızlandıran ve çevresel sürdürülebilirlik hedeflerini destekleyen stratejik bir büyüme alanı olarak değerlendirmektedir. Değişen müşteri beklentileri ve gelişen teknoloji dinamikleri doğrultusunda dijitalleşme, şirketin rekabet gücünü destekleyen temel yapı taşlarından biri olarak konumlandırılmakta; bu alandaki yatırımlar uzun vadeli bir dönüşüm perspektifiyle sürdürülmektedir.

QNB Faktoring'in dijital dönüşüm yaklaşımı; müşteri deneyiminin iyileştirilmesi, operasyonel süreçlerin sadeleştirilmesi ve teknoloji destekli yeni iş modellerinin geliştirilmesi olmak üzere üç temel eksenle ilerlemektedir.

Dijital Altyapı ve Müşteri Kanalları

Müşterilerin faktoring hizmetlerine hızlı, güvenli ve kesintisiz erişimini sağlamak amacıyla web ve mobil kanallar sürekli olarak geliştirilmektedir. Bu kapsamda hayata geçirilen yeni mobil uygulama ile müşteriler, platforma güvenli şekilde giriş yaparak faktoring işlemlerini uçtan uca dijital ortamda tamamlayabilmektedir. Böylece işlem süreçleri hızlanmakta, kullanıcı deneyimi güçlenmekte ve fiziksel temas gereksinimi önemli ölçüde azalmaktadır.

Mobil uygulamanın güvenlik altyapısı, uzman üçüncü taraf iş ortaklarıyla yürütülen çalışmalarla sürekli güçlendirilmekte; dijital onay süreçlerinin kapsamı genişletilerek müşterilerin işlemlerini fiziksel evrak gerektirmeksizin tamamlamaları mümkün hale getirilmektedir. Bu yaklaşım, hem operasyonel verimliliği artırmakta hem de müşterilere daha esnek bir hizmet deneyimi sunmaktadır.

QNB Faktoring'in dijital ekosisteminde stratejik iş birlikleri de önemli bir yer tutmaktadır. Platformlar aracılığıyla KOBİ'ler, faturalı alacaklarını vade beklemeksizin aynı gün nakde dönüştürebilmekte, banka limitlerini kullanmadan öz kaynak bazlı finansman sağlayabilmekte ve işlemlerini yalnızca birkaç adımda avantajlı koşullarla tamamlayabilmektedir. Bu yapı, şirketin KOBİ'lerin finansal erişimini güçlendirme hedefiyle doğrudan uyumludur.

Otomatik fiyatlama altyapısı ve İYS entegrasyonu gibi teknolojik geliştirmeler süreçlerin hızını artırırken, pazarlama ekiplerinin müşteri süreçlerini daha etkin biçimde başlatmasına da katkı sağlamaktadır.

Dijitalleşmede Sürdürülebilir Adımlar

QNB Faktoring, dijital dönüşüm yatırımlarını çevresel sürdürülebilirlik hedefleriyle bütünleşik biçimde yönetmektedir. Dijital başvuru, onay ve doküman yönetimi süreçlerinin yaygınlaştırılması sayesinde kağıt tüketimi anlamlı ölçüde azaltılmakta; böylece doğal kaynak kullanımının azaltılmasına katkı sağlanmaktadır.

Operasyonel süreçlerde kullanılan Faktoring uygulaması üzerinden gerçekleştirilen fiyat onayları,

gereksiz e-posta trafiğini azaltarak iletişim süreçlerini sadeleştirmekte ve dolaylı karbon ayak izinin düşürülmesine katkı sunmaktadır. Ayrıca web üzerinden tamamlanan işlemlerin son ekranlarında yer verilen çevre bilinci mesajlarıyla müşterilerin dijital tercihleri ile çevresel etkiler arasındaki ilişkiye dair farkındalıklarının artırılması hedeflenmektedir.

Dijital Dönüşüm Yetkinliği

Dijital dönüşüm çalışmaları, dijital kanallar ve bilgi teknolojileri alanlarında uzmanlaşmış özel bir ekip tarafından yürütülmektedir. Şirket çalışanlarının yaklaşık %4'ünü oluşturan bu ekip, çevik çalışma modeli ve odaklı kaynak yönetimi yaklaşımıyla geniş kapsamlı bir dönüşüm gündemini etkin biçimde yönetmektedir. Bu yapı, QNB Faktoring'in değişen teknoloji trendlerine hızlı uyum sağlama kapasitesinin önemli bir göstergesi niteliğindedir.

Gelecek Dönem Öncelikleri

QNB Faktoring, önümüzdeki dönemde dijital müşteri kazanımını artırmayı ve mevcut dijital kanallarının kapsamını daha da genişletmeyi stratejik öncelikleri arasında görmektedir. Bu doğrultuda dijital onay süreçlerinin daha fazla işlem türünü kapsayacak şekilde yaygınlaştırılması, yasal gerekliliklerle uyumlu çift faktörlü doğrulama mekanizmalarının güçlendirilmesi ve kredi kullanım süreçlerinin tamamen dijital platformlara taşınması hedeflenmektedir.

Bunun yanında müşteri evrak setinin azaltılması, uzaktan işlem tamamlama kapasitesinin artırılması ve kullanıcı deneyiminin daha da sadeleştirilmesi yönündeki çalışmalar sürdürülmektedir.

Uzun vadeli dijital yol haritasının bir diğer önemli adımı ise mobil uygulama içerisine entegre edilmesi planlanan çevresel analiz araçlarıdır. Karbon ve su ayak izi takibine imkân tanıyacak bu yeni özellikler sayesinde müşterilerin kendi çevresel etkilerini ölçebilmeleri ve sürdürülebilirlik farkındalıklarını artırmaları hedeflenmektedir. Böylece QNB Faktoring, dijital dönüşüm ile sürdürülebilirlik hedeflerini aynı platformda buluşturan yenilikçi bir yaklaşım ortaya koymaktadır.

Veri Güvenliği ve Müşteri Gizliliği

Müşteri verilerinin korunması; QNB Faktoring'de yasal bir yükümlülüğün ötesinde, kurumsal güvenin ve itibarın sürdürülmesi açısından stratejik bir öncelik taşımaktadır. Şirket, bu alandaki tüm faaliyetlerini Bankacılık Kanunu, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) ve ilgili düzenleyici çerçeveler doğrultusunda yürütmekte; veri gizliliğini kurumsal kültürün ayrılmaz bir parçası olarak benimsemektedir.

Raporlama dönemi içerisinde müşteri gizliliğinin ihlali veya müşteri verilerinin kaybına ilişkin olarak şirkete iletilmiş doğrulanmış herhangi bir şikayet bulunmamaktadır.

Politika Çerçevesi

Müşteri gizliliğine ilişkin politika ve talimatlar; müşteri verilerinin yalnızca yetkili kişiler tarafından, belirlenmiş iş amaçları doğrultusunda ve güvenli biçimde işlenmesini sağlamayı hedeflemektedir. Şirket bünyesinde görev yapan tüm çalışanları kapsayan bu çerçeve, banka iştiraki olarak faaliyet gösterilmesi nedeniyle tüm bilgi sistemleri, uygulamalar, veri tabanları ve veri işleme süreçlerini de kapsamaktadır. Çerçevenin temel bileşenlerini oluşturan belgeler şunlardır:

- > Çalışan Davranış Kuralları Talimatı
- > Bilgi Güvenliği ve Siber Güvenlik Politika ve Talimatları
- > KVKK Uyum Politika ve Talimatları
- > Disiplin Komitesi Çalışma Usul ve Esasları Yönetmeliği
- > İlgili prosedürler

Bankacılık Kanunu'nun 73. maddesi kapsamında, sıfat ve görevleri dolayısıyla müşteri bilgilerine erişen tüm çalışanlar bu bilgileri gizli tutmakla yükümlüdür; bu yükümlülük görevden ayrıldıktan sonra da sürmektedir.

KVKK özelinde yürürlükte olan temel politika ve talimatlar ise şunlardır: Kişisel Veri Saklama ve İmha Politikası (2023), Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Politikası (2021), Özel Nitelikli Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Talimatı (2024) ve Kişisel Verilerin Korunması Hakkında Talimat (2024).

Teknik Güvenlik Altyapısı

QNB Faktoring'in bilgi teknolojileri altyapısı; ana hissedar QNB Türkiye'nin merkezi veri merkezi sistemleri içerisinde, kurum içi (on-premise) olarak konumlandırılmaktadır. Bulut hizmeti kullanılmamakta; tüm veri barındırma ve işleme süreçleri yurt içindeki veri merkezlerinde gerçekleştirilmektedir. Bu yapı, bankanın uluslararası standartlara uygun bilgi güvenliği yönetim sistemi kapsamında yönetilmesini sağlamakta; ilgili tüm politika ve kontroller şirket için de geçerlidir.

Kullanıcı erişimleri "en az yetki" (least privilege) ilkesi doğrultusunda rol tabanlı erişim kontrolü (RBAC) modeliyle tanımlanmakta; tüm yetkilendirmeler merkezi kimlik ve erişim yönetimi altyapısı üzerinden gerçekleştirilmektedir. Erişim talepleri kayıt altına alınmakta, periyodik olarak gözden geçirilmekte ve

gereksiz yetkiler kaldırılmaktadır. Kritik sistemlerde çok faktörlü kimlik doğrulama (MFA) zorunlu tutulmakta; kimlik doğrulama süreçleri bankanın Active Directory altyapısıyla entegre biçimde işletilmektedir.

Ağ güvenliği; segmentasyon, güvenlik duvarları ve saldırı tespit/önleme sistemleriyle güvence altına alınmaktadır. Hassas veriler hem aktarım hem de depolama sırasında uluslararası kabul görmüş güçlü şifreleme standartlarıyla korunmakta; veri sınıflandırma, saklama ve imha politikaları sistematik biçimde uygulanmaktadır. Tüm işlemler merkezi loglama sistemleri üzerinden izlenmekte, DLP (Veri Kaybı Önleme) sistemi aracılığıyla olası veri ihlalleri İç Kontrol Bölümü tarafından sürekli takip edilmektedir.

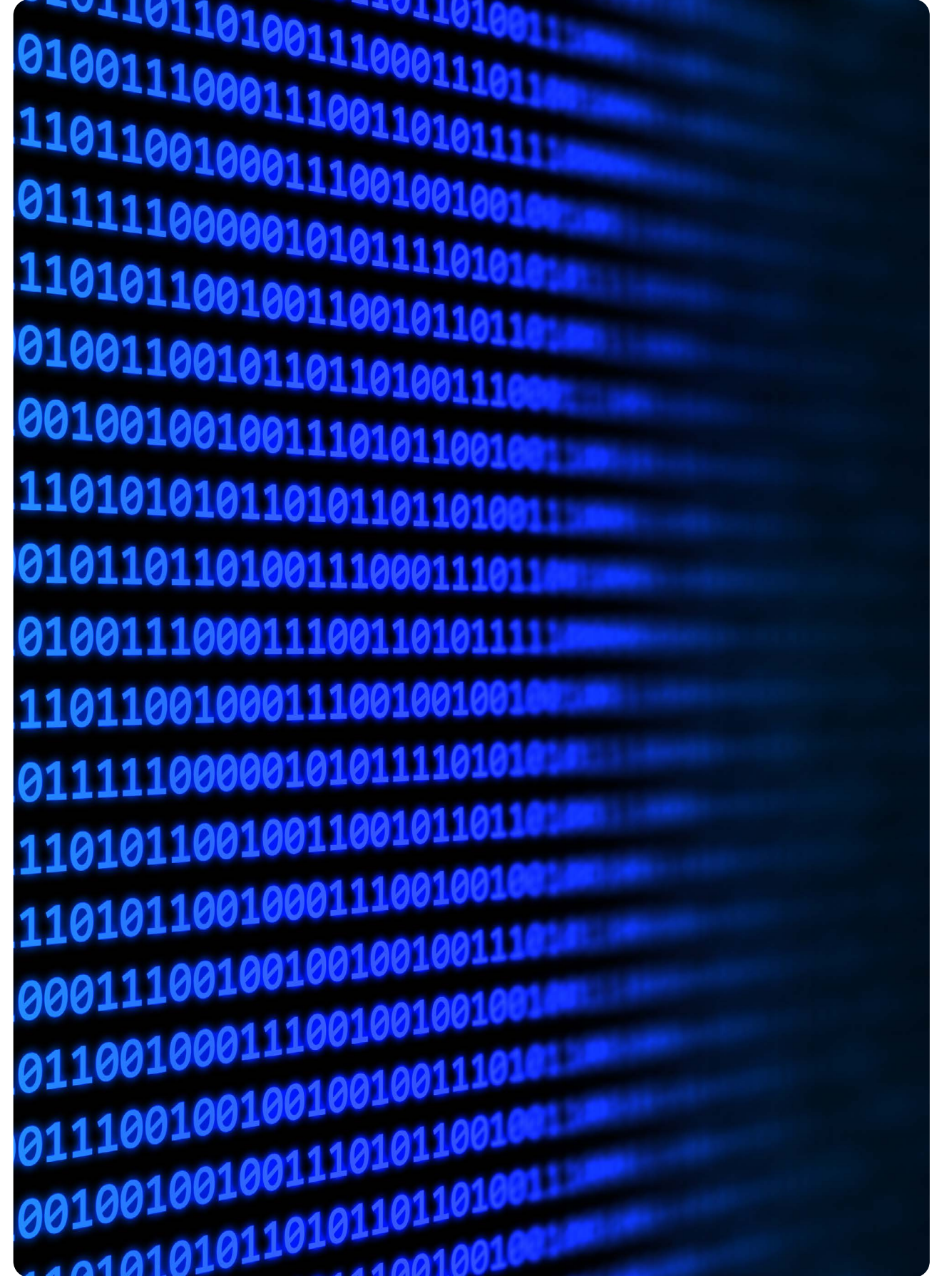
Denetim, Test ve Sürekli İyileştirme

Sızma testleri; BDDK mevzuatı ve bilgi güvenliği politikaları gereği yılda en az bir kez gerçekleştirilmekte, kritik sistemler için ihtiyaç doğduğunda ek testler de uygulanmaktadır. Güvenlik açığı taramaları düzenli aralıklarla yapılmakta; tespit edilen zafiyetler risk seviyesine göre önceliklendirilmekte ve kritik açıklar ivedilikle giderilmektedir. Üçüncü taraf tedarikçiler, bilgi güvenliği politikaları ve BDDK tebliği kapsamında veri güvenliği risk değerlendirmesine tabi tutulmaktadır.

Bilgi güvenliği süreçlerinin etkinliği; düzenli iç denetimler, çalışan farkındalık eğitimleri ve sürekli iyileştirme döngüsüyle desteklenmektedir. Tüm bu mekanizmalar, başta **ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi** olmak üzere finans sektörü regülasyonları ve bankacılık standartlarıyla uyumlu biçimde yürütülmektedir.

Müşteri Bilgilendirmesi

Müşteriler; kişisel verilerinin nasıl işlendiği, hangi amaçlarla kullanıldığı ve hangi yasal dayanaklara göre işlendiği konusunda açık, anlaşılır ve erişilebilir biçimde bilgilendirilmektedir. Bu bilgilendirme; aydınlatma metinleri, müşteri süreçleri, mobil uygulama ve web sitesi gibi dijital kanallar ile fiziksel şubeler aracılığıyla sağlanmaktadır. İlgili metinler yürürlükteki mevzuata uygun olarak hazırlanmakta ve düzenli olarak güncellenmektedir.



05

Sürdürülebilir Bir Gelecek İçin Çevre

İklim Değişikliği ve Çevresel Risk Yönetimi

QNB Faktoring, iklim değişikliği ve çevresel risklerin yönetimini sürdürülebilirlik yaklaşımının temel unsurlarından biri olarak ele almakta; faaliyetlerinden kaynaklanan doğrudan ve dolaylı çevresel etkileri sistematik biçimde yönetmeyi hedeflemektedir. Şirketin çevresel yönetim yaklaşımı, 6 Haziran 2024 tarihinde yürürlüğe giren **Sürdürülebilirlik Politikası** ile kurumsal bir çerçeveye kavuşmuştur. ÇSY yaklaşımının temel referans dokümanı niteliğindeki bu politika; çevresel risklerin azaltılmasını, iklim

kaynaklı fırsatların değerlendirilmesini ve uluslararası sürdürülebilirlik ilkeleriyle uyumlu uzun vadeli değer yaratımını amaçlamaktadır.

Bu kapsamda QNB Faktoring, çevresel etkilerin yönetiminde yalnızca yasal uyumu değil, sürekli gelişim anlayışını esas almaktadır. Raporlama döneminde Şirket operasyonları kapsamında herhangi bir çevresel mevzuat ihlali veya buna bağlı idari yaptırım gerçekleşmemiştir.

Çevresel Yönetim Yaklaşımı ve Kurumsal Altyapı

QNB Faktoring'in ana hissedarı QNB Bank A.Ş., TÜV SÜD onaylı ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi sertifikasına sahiptir. Grup düzeyinde oluşturulan çevresel yönetim anlayışı, QNB Faktoring'in operasyonel süreçlerine de rehberlik etmektedir.

Bu doğrultuda plastik kullanımının azaltılması ve plastiklerin yaşam döngüsü boyunca çevresel

etkilerinin minimize edilmesi amacıyla uygulamalar yürütülmekte; tedarik zinciri bu kapsamda düzenli olarak değerlendirilmektedir. Şirketin faaliyet gösterdiği Kristal Kule binasında çevresel süreçlerin koordinasyonundan sorumlu bir çevre yetkilisi görev yapmakta ve çevresel performans düzenli olarak takip edilmektedir.

Sera Gazı Emisyon Metodolojisi

Şirketin sera gazı emisyonları GHG Protokolü ve DEFRA referans alınarak hesaplanmakta; enerji yönetim süreçlerinde **ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi** ve **ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi** standartları uygulanmakta; raporlamada ise **GRI Evrensel Standartları 2021, TSRS ve SASB** standartları kullanılmaktadır. Kapsam 2 piyasa bazlı emisyonların sıfırlanması ve belgelenmesinde I-REC metodolojisi esas alınmaktadır. Temel yıl 2017

olarak belirlenmiş olup bu yılın seçilme gerekçesi, kurumsal sürdürülebilirlik veri takibinin başlatıldığı ve ilk raporun yayımlandığı referans yılı olmasıdır. Yeniden hesaplamayı gerektiren temel değişiklik, 28 Ağustos 2025 itibarıyla Enpara.com bankacılık hizmetlerinin kısmi bölünme yoluyla Enpara Bank A.Ş. ye devredilmesi ve faaliyet verilerinin emisyon sınırları dışına çıkarılmasıdır.

Kapsam 1, 2 ve 3 Emisyon Çerçevesi

Kapsam	Dahil Edilen Gazlar	Standart / Metodoloji	Baz Yılı
Kapsam 1	Yanma gazları ve soğutucu gaz sızıntıları (CO ₂ e)	GHG Protocol, DEFRA	2017
Kapsam 2	Enerji dolaylı sera gazları (CO ₂ e)	GHG Protocol, DEFRA, I-REC (piyasa bazlı)	2017
Kapsam 3	Değer zinciri sera gazları (CO ₂ e) Kategori 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 11, 15	GHG Protocol, PCAF, GRI 2021, TSRS, SASB	2017

Enerji Verimliliği ve Kaynak Verimliliği Uygulamaları

QNB Faktoring, enerji tüketimini azaltmak amacıyla hem teknik hem de operasyonel düzeyde çok yönlü uygulamalar yürütmektedir. Tüm binalarda kullanılan floresan aydınlatmalar enerji verimli LED sistemlerle değiştirilmiş; bina otomasyon sistemleri ile enerji tüketiminin daha etkin şekilde izlenmesi ve kontrol edilmesi sağlanmıştır.

Mevsimsel enerji verimliliği uygulamaları kapsamında, yaz aylarında belirli dönemlerde termosifon sistemlerinin musluk ısıtma fonksiyonları devre dışı bırakılarak elektrik tüketiminde tasarruf sağlanmaktadır. Elektrik ve mekanik altyapı yatırımlarında çevre dostu ekipmanlar tercih

edilmekte, yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanım oranının artırılması hedeflenmektedir.

Şirket'in faaliyet gösterdiği Kristal Kule binası **LEED** sertifikasına sahip olup, 2022 yılında ISO 14001 ve 2023 yılında ISO 50001 belgelerini almıştır. Kaynak verimliliği kapsamında su armatürlerinde perlatör kullanımı ile su tüketimi azaltılmakta; klima santrallerinden elde edilen yoğunlaşma suları ve drenaj sisteminde biriken sular bahçe sulama sistemine yönlendirilmektedir. Bu sistem sayesinde yılda ortalama 4.000 m³ su geri kazanılarak araç yıkama ve peyzaj faaliyetlerinde yeniden kullanılmaktadır.

Atık Yönetimi ve Sıfır Atık Uygulamaları

QNB Faktoring, atık yönetimini yalnızca yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi kapsamında değil, kaynak verimliliğini artıran ve çevresel etkilerin azaltılmasını destekleyen temel bir operasyonel sürdürülebilirlik alanı olarak ele almaktadır. Bu doğrultuda, T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından belirlenen Sıfır Atık Sistem Kurulum metodolojisi esas alınarak şirket binasında oluşan tüm atık türleri sistematik biçimde haritalandırılmış, geçici atık depolama alanı oluşturulmuş ve sıfır atık belgesi alınmıştır. Böylece atık yönetimi süreçleri, yasal uyumun ötesine taşınarak kurumsal çevre yönetiminin bütünleşik bir parçası haline getirilmiştir.

Atık yönetimi yaklaşımı, geri dönüşüm uygulamalarının yanı sıra organik ve gıda atıklarını da kapsayan bütüncül bir anlayışla yürütülmektedir. Bu kapsamda, çalışanların faydalandığı QNB Türkiye

yemekhanesinde oluşan yemek artıkları hayvan barınaklarına yönlendirilerek sosyal fayda yaratılırken, bitkisel atık yağlar lisanslı geri kazanım firmaları aracılığıyla ekonomiye yeniden kazandırılmaktadır. Kullanım süresi dolmuş gıda ürünleri ise yetkilendirilmiş imha kuruluşları tarafından çevre mevzuatına uygun şekilde bertaraf edilmektedir.

QNB Faktoring, atık oluşumunu kaynağında azaltmayı, geri kazanım oranlarını artırmayı ve döngüsel ekonomi yaklaşımını desteklemeyi çevresel yönetim anlayışının öncelikli unsurları arasında görmektedir. Bu doğrultuda geliştirilen uygulamalarla, çevresel etkilerin azaltılmasına katkı sağlanırken iklim değişikliğiyle mücadeleye destek olunmakta ve düşük karbonlu ekonomiye geçiş sürecinde sorumlu bir finans kuruluşu olarak uzun vadeli değer yaratılmaktadır.

Döngüsel Ekonomi ve Tedarik Zinciri Atık Yönetimi

QNB Faktoring, kaynak kullanımını optimize etmek, atık oluşumunu kaynağında azaltmak ve döngüsel ekonomi ilkelerini iş süreçlerine entegre etmek amacıyla operasyonel süreçlerinde sistematik uygulamalar geliştirmektedir. Bu kapsamda e-imza, e-fatura, e-dosya ve dijital arşiv sistemlerinin yaygınlaştırılmasıyla kâğıt tüketimi azaltılmakta; dijitalleşme yatırımları aracılığıyla operasyonel süreçler daha verimli ve çevresel açıdan daha düşük etkili hale getirilmektedir.

Ofis ve şube operasyonlarında enerji verimli aydınlatma sistemleri, akıllı iklimlendirme çözümleri ve bina otomasyon uygulamaları devreye alınarak kaynak verimliliği desteklenmektedir. Tüm şube ve merkez ofislerde atık ayrıştırma sistemleri uygulanmakta; özellikle elektronik atıkların güvenli şekilde toplanması ve geri dönüşüme kazandırılması öncelikli çevresel uygulamalar arasında yer almaktadır. Yeni şube ve ofis yatırımlarında ise LEED gibi yeşil bina sertifikasyon kriterleri dikkate alınmakta; mobilya ve dekorasyon tercihlerinde sürdürülebilir malzemelerin kullanımına öncelik verilmektedir. Çalışanlara yönelik düzenli olarak yürütülen Sıfır Atık ve döngüsel ekonomi temalı eğitimler ile iç iletişim kampanyaları sayesinde bu yaklaşımın kurumsal kültürün kalıcı bir parçası haline gelmesi hedeflenmektedir.

Dijital Sürdürülebilirlik

QNB Faktoring'in dijital dönüşüm yatırımları, operasyonel verimliliği artırmanın yanı sıra çevresel etkilerin azaltılmasına da doğrudan katkı sağlamaktadır. Müşteri işlemlerinde dijital başvuru süreçlerinin yaygınlaştırılması sayesinde fiziksel evrak kullanımı ve buna bağlı kâğıt tüketimi önemli ölçüde azaltılmıştır. Fiyat onay süreçlerinin Faktoring uygulaması üzerinden yürütülmesiyle gereksiz e-posta trafiği azaltılarak operasyonel karbon

Döngüsel ekonomi yaklaşımı yalnızca şirket içi operasyonlarla sınırlı tutulmamakta, tedarik zinciri süreçlerine de entegre edilmektedir. Tedarikçi seçim ve değerlendirme süreçlerinde çevresel performans, atık yönetimi uygulamaları ve döngüsel ekonomi kriterleri dikkate alınmakta; bu göstergeler tedarikçi değerlendirme formlarına dahil edilmektedir. Tedarikçilerden ambalaj kullanımını en aza indirmeleri ve geri dönüştürülebilir malzemeleri tercih etmeleri beklenmektedir. Şirket faaliyetlerinden kaynaklanan atıkların yönetiminde lisanslı ve sertifikalı üçüncü taraf hizmet sağlayıcılarla iş birliği yapılmakta; bu iş ortaklarının performansı düzenli denetim ve raporlama mekanizmalarıyla izlenmektedir. Ayrıca tedarikçilerin ÇSY performanslarının takibinde kullanılan **Tedarikçi ÇSY Değerlendirme Web Platformu** aracılığıyla çevre, atık yönetimi ve enerji verimliliği alanlarında uyumsuzluk tespit edilen tedarikçiler geliştirme planlarıyla desteklenmekte veya gerektiğinde alternatif iş ortaklarıyla çalışılmaktadır.

ayak izinin düşürülmesine katkı sağlanmaktadır. Yeni mobil uygulama ile dijital onay mekanizmaları güçlendirilmiş; müşterilerin işlemlerini fiziksel belge ihtiyacı olmaksızın tamamlayabilmelerine olanak tanınmıştır. Ayrıca web tabanlı işlem ekranlarında kullanılan çevre farkındalığı mesajlarıyla kullanıcıların sürdürülebilirlik konusundaki bilinç düzeyinin artırılması hedeflenmektedir.



Eğitim ve Çevresel Uyum

Çevresel yönetim sistemlerinin etkinliğini ve sürekliliğini desteklemek amacıyla çalışanlara düzenli olarak ISO 50001, ISO 14001, Sıfır Atık ve çevre bilinci konularında eğitimler sunulmaktadır. Bu eğitimler aracılığıyla çalışanların çevresel sorumluluklara ilişkin bilgi düzeyinin artırılması ve günlük iş süreçlerinde sürdürülebilir uygulamaların güçlendirilmesi amaçlanmaktadır.

Çevresel uyum süreçleri ise QNB Bank A.Ş. bünyesindeki çevresel uyum yöneticisi tarafından yılda en az bir kez doküman bazlı denetimlerle değerlendirilmektedir. Bu kontrol mekanizması sayesinde çevresel yükümlülüklerin güncelliği güvence altına alınmakta, olası uyumsuzluklar erken aşamada tespit edilerek gerekli iyileştirme adımları zamanında hayata geçirilmektedir.



Sürdürülebilir Değer Zinciri Yönetimi

QNB Faktoring, değer zinciri yönetimini, sürdürülebilirlik stratejisinin somut olarak hayata geçirildiği temel alanlardan biri olarak değerlendirmektedir. Şirketin müşterilerden tedarikçilere, yatırımcılardan çalışanlara kadar uzanan geniş paydaş ekosistemi; çevresel, sosyal ve yönetim (ÇSY) ilkeleri doğrultusunda şekillendirilen politika ve uygulamalar çerçevesinde yönetilmektedir. Bu yaklaşım; sektörel dönüşüme uyum sağlama, yenilikçi çözümler geliştirme ve tüm paydaşlarla şeffaf, güvene dayalı ilişkiler kurma anlayışıyla desteklenmektedir.

Müşteri İlişkileri: Sürdürülebilir Finansmandan Finansal Okuryazarlığa

QNB Faktoring'in müşteri ilişkileri yaklaşımı, yalnızca finansman sağlayan bir hizmet modeliyle sınırlı kalmamakta; müşterilerinin sürdürülebilir dönüşüm süreçlerine eşlik eden uzun vadeli bir iş ortaklığı anlayışıyla yürütülmektedir. Özellikle KOBİ segmentinde faaliyet gösteren müşterilerin çevresel ve sosyal etkilerini daha etkin yönetebilmeleri amacıyla finansal sürdürülebilirlik, çevre dostu iş modelleri ve ÇSY raporlaması konularında farkındalık ve kapasite geliştirici çalışmalar desteklenmektedir.

Sürdürülebilir finansman yaklaşımı kapsamında geliştirilen **yeşil faktoring uygulamaları** ile

çevresel kriterlere uyum sağlayan tedarikçilere ve sürdürülebilir üretim modelleri benimseyen işletmelere avantajlı finansman koşulları sunulmaktadır. Bununla birlikte **mikro faktoring çözümleri** sayesinde küçük ölçekli işletmelerin finansal sisteme erişimi kolaylaştırılarak finansal kapsayıcılık ilkesi günlük iş süreçlerine entegre edilmektedir. Böylece QNB Faktoring, müşterileriyle kurduğu ilişkiyi ekonomik değer yaratmanın ötesine taşıyarak sürdürülebilir kalkınmaya katkı sağlayan bir iş modeli geliştirmektedir.

Tedarikçi İlişkileri: ÇSY Entegrasyonu ve Şeffaf Satın Alma

QNB Faktoring, tedarik zinciri yönetimini ana hissedarı QNB Bank A.Ş.'nin yönlendirmeleri ve grup sinerjisi doğrultusunda yürütmekte; tedarikçi ilişkilerini ağırlıklı olarak QNB Türkiye'nin çalıştığı veya yönlendirdiği firmalar üzerinden yapılandırmaktadır. Tüm hizmet alımları ve tedarikçi ilişkileri, tanımlanmış Hizmet Seviyesi Anlaşmaları (SLA) çerçevesinde yönetilmekte; satın alma süreçleri grup düzeyinde konsolide edilerek ölçek ekonomilerinden faydalanılması hedeflenmektedir.

Tedarikçi portföyünün büyük bölümünü yerel firmalar oluşturmakta; bu yaklaşım, hem yerel ekonomik kalkınmayı desteklemekte hem de operasyonel çevikliğin artırılmasına katkı sağlamaktadır. Satın alma süreçlerinde şeffaflık temel ilke olarak benimsenirken, kadın istihdamını destekleyen, el emeği üretimi teşvik eden ve kadın girişimciliğini odağına alan yerli üreticilere öncelik verilmesi sosyal etki yaklaşımının önemli bir parçasını oluşturmaktadır.

Şirket, tedarik zincirinde ÇSY kriterlerinin sistematik biçimde yönetilmesi amacıyla çevresel, sosyal ve

yönetişim göstergelerini içeren bir tedarikçi değerlendirme yaklaşımı benimsemiştir. Bu kapsamda tedarikçilerin ÇSY farkındalığının artırılması ve uyum süreçlerinin desteklenmesi hedeflenmektedir. Uygulanan skorlama sistemleri ve erken uyarı mekanizmaları sayesinde tedarik zincirine ilişkin finansal ve operasyonel riskler proaktif biçimde izlenmekte; dijitalleşen süreçlerle birlikte bilgi güvenliği ve siber güvenlik altyapısı da güçlendirilmektedir.

Özellikle bilgi teknolojileri alanındaki satın almalarda kurumsal kontrol mekanizmaları daha da güçlendirilmektedir. BT alımlarında teknik değerlendirme ve karar süreçlerinde grup iştiraki IBTech tarafından sağlanan teknik uzmanlık ve yönlendirmeler esas alınmaktadır.

QNB Faktoring, değer zincirinin tüm halkalarında sürdürülebilirlik ilkelerini güçlendirerek yalnızca kendi operasyonel etkisini değil, iş ortakları aracılığıyla yarattığı dolaylı etkiyi de artırmayı ve uzun vadeli ortak değer yaratmayı hedeflemektedir.

Tedarik Zincirinde Risk ve Fırsat Yönetimi

Tedarik zincirinden kaynaklanan risklerin etkin biçimde yönetilmesi ve fırsatların değerlendirilmesi, QNB Faktoring'in sürdürülebilir büyüme stratejisinin yapısal bir unsurudur. Tedarikçi seçim süreçleri; konsolide değerlendirme kriterleri, Banka görüşleri ve performans analizleriyle desteklenmekte; alınan her karar kurumsal hedeflerle uyumlu biçimde şekillendirilmektedir. Herhangi bir satın alma sürecinde ilgili tedarikçiye ait bilgiler detaylı analizle değerlendirildikten sonra tutar büyüklüğüne göre Genel Müdür, Satın Alma Komitesi veya Yönetim Kurulu onayına sunulmaktadır.

Tedarik zinciri riskleri; QNB Türkiye'nin köklü organizasyon yapısından da yararlanılarak tüm süreçlerin kural ve prosedürlere uyumlu biçimde işletilmesiyle yönetilmektedir. Satın alma formları aracılığıyla süreçlerin takibi sağlanmakta, onay limitleri çerçevesinde işlemler disiplinli biçimde yürütülmektedir. Şirket henüz tedarikçi ödüllendirme sistemini operasyonlarına entegre etmemiş olmakla birlikte bu mekanizmayı da kapsayan politikalar geliştirerek tedarik zinciri yönetimini bir üst seviyeye taşımayı hedeflemektedir.

Satın Alma Süreçleri ve Politika Çerçevesi

QNB Faktoring'in satın alma faaliyetleri; şeffaflık, hesap verebilirlik ve kurumsal uyum ilkeleri çerçevesinde belirlenmiş prosedürlerle yönetilmektedir:

- 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

2025 Yılı Tedarik Zinciri İyileştirme Çalışmaları

Kategori	Gerçekleştirilen Çalışmalar
Dijitalleşme ve Teknoloji	Çeşitli tedarikçi platformlarıyla gerçekleştirilen iş birlikleri sayesinde müşterilere daha hızlı, şeffaf ve kullanıcı dostu hizmet deneyimi sunulmaktadır.
Sürdürülebilirlik Odaklı Çözümler	Çevresel kriterlere uygun tedarikçilere yönelik yeşil faktoring programları geliştirilmiştir. ÇSY kriterlerini kapsayan tedarikçi değerlendirme sistemi hayata geçirilmiştir.
Risk Yönetimi ve Güvenlik	Gelişmiş skorlamalar ve erken uyarı sistemleriyle finansal riskler proaktif biçimde tespit edilmektedir. Güçlü siber güvenlik ve veri koruma sistemleri entegre edilmiştir.
Müşteri Deneyimi	Dijital çözümler sayesinde başvuru ve değerlendirme süreçleri hızlandırılmıştır.
Esneklik ve Ölçeklenebilirlik	Dinamik finansman modelleri hayata geçirilmiştir. Mikro faktoring çözümleriyle küçük ölçekli tedarikçilerin finansmana erişimi kolaylaştırılmıştır.

Tedarik Zincirinde İnsan Hakları

QNB Faktoring değer zincirindeki her ilişkiyi insan onuruna saygı temelinde kurmakta ve bu taahhüdü yalnızca iç politikalarla sınırlı tutmamaktadır. Şirket bünyesinde çocuk işçiliğine ve zorla çalıştırmaya hiçbir koşulda yer verilmemekte; aynı hassasiyetin tedarik zinciri genelinde de karşılık bulması için somut ve bağlayıcı mekanizmalar işletilmektedir.

İş birliği yapılan tüm tedarikçi ve iş ortaklarından **“Üçüncü Taraf Davranış Kuralları Sözleşmesi”** imzalamaları beklenmektedir. Bu belge; çocuk işçi

çalıştırılmaması, zorla ya da gönülsüz çalıştırmanın önlenmesi, özgür iradeye dayalı istihdamın güvence altına alınması ve etik işe alım süreçlerinin benimsenmesi ilkelerini yükümlülük olarak tanımlamaktadır. Sözleşmeyi imzalamayan taraflarla iş ilişkisi kurulması ya da sürdürülmesi mümkün değildir. Bu yaklaşım, insan haklarını ticari bir tercihten öte, tedarik zinciri yönetiminin vazgeçilmez bir koşulu olarak konumlandırmaktadır.



Çalışanlar ve Yatırımcılarla Sürdürülebilir İletişim

QNB Faktoring çalışanları kurumun sürdürülebilirlik dönüşümünü birlikte şekillendiren aktif paydaşlardır. Sürdürülebilirlik, dijitalleşme ve ÇSY konularındaki düzenli eğitim programları hem bireysel farkındalığı artırmakta hem de kurumsal hedeflere olan bağlılığı pekiştirmektedir. Gönüllülük temelli sürdürülebilirlik projelerine katılımın teşvik edilmesi ise bu bağlılığı bireysel bir tutumdan kurumsal bir kültüre dönüştürmektedir.

Yatırımcılarla ilişkilerde de sürdürülebilirlik, kurumsal değer yaratmanın ayrılmaz bir bileşeni olarak sunulmaktadır. ÇSY performansı, karbon ayak izi ve sosyal etkiler hakkında düzenli ve şeffaf raporlama; yatırımcılara güvenilir ve karar destekleyici bir perspektif sunmaktadır. Kısa vadeli finansal göstergeler yerine uzun vadeli sürdürülebilir büyümeye odaklanmak, QNB Faktoring'i yalnızca bir faktoring şirketi olarak değil; sorumlu ve ilkeli bir finansal aktör olarak konumlandırmaktadır.

Sürdürülebilir Finansman

QNB Faktoring, sürdürülebilir finansman yaklaşımını kurumsal stratejisinin temel bileşenlerinden biri olarak konumlandırmakta ve bu yaklaşımı yalnızca belirli finansman ürünleriyle sınırlı tutmaksızın iş modelinin bütününe entegre etmektedir. Ürün geliştirme süreçlerinden müşteri değerlendirme kriterlerine, kredi tahsis mekanizmalarından risk yönetimi uygulamalarına kadar uzanan geniş bir çerçevede sürdürülebilirlik ilkeleri karar alma süreçlerine dahil edilmektedir.

QNB Faktoring Sürdürülebilirlik Politikası doğrultusunda çevresel, sosyal ve yönetim (ÇSY) kriterleri finansman süreçlerinde önemli bir değerlendirme unsuru olarak ele alınmaktadır. Kredilendirme süreçlerinde gerçekleştirilen çevresel ve sosyal risk analizleri sayesinde, finanse edilen

faaliyetlerin sürdürülebilir kalkınma hedefleriyle uyumu gözetilmekte; çevresel etkiler, sosyal sorumluluk yaklaşımı ve etik iş yapış biçimleri finansman kararlarının ayrılmaz bir parçası olarak değerlendirilmektedir.

Şirket, sürdürülebilir finansman yaklaşımını uluslararası kabul görmüş ÇSY prensipleri ve küresel sürdürülebilirlik standartları doğrultusunda şekillendirmektedir. Bu kapsamda çevrenin korunması, insan haklarına saygı, etik yönetim anlayışı ve toplumsal fayda yaratımı temel öncelikler arasında yer almaktadır. Böylece QNB Faktoring, yalnızca finansal performans odaklı değil; uzun vadeli ekonomik, çevresel ve sosyal değer yaratımını destekleyen bir finansman modeli geliştirmeyi hedeflemektedir.

Sürdürülebilir Finansman Kapsamı ve Öncelikli Alanlar

QNB Faktoring'in sürdürülebilir finansman portföyü; çevre dostu iş modelleri, yenilenebilir enerji alanında faaliyet gösteren firmalar ve sosyal fayda odaklı müşteri segmentlerini kapsamaktadır. Özellikle yeşil enerji alanında faaliyet gösteren işletmeler ile kadın girişimcilere yönelik finansman çözümleri, sürdürülebilir finansman stratejisinin öncelikli odak alanları arasında yer almaktadır.

Bununla birlikte, dezavantajlı bölgelerde faaliyet gösteren işletmelerin finansmana erişiminin desteklenmesi de kapsayıcı finansman yaklaşımının önemli bir parçası olarak değerlendirilmektedir. Şirketin yaygın şube ağı ve dijital hizmet kanalları aracılığıyla farklı coğrafyalardaki işletmelere erişim

sağlanmakta; böylece finansmana erişimde bölgesel farklılıkların azaltılmasına katkıda bulunmaktadır.

Sürdürülebilir finansman kapsamındaki işlemlerin etkin şekilde izlenebilmesine yönelik altyapı geliştirme çalışmaları devam etmekte olup, bu alandaki portföy büyüklüğünün kademeli olarak artırılması stratejik öncelikler arasında yer almaktadır. Orta vadede yenilenebilir enerji, çevre dostu iş modelleri ve sosyal fayda odaklı segmentlerde büyümenin desteklenmesi hedeflenirken; uzun vadede sürdürülebilir finansmanın toplam portföy içindeki payının düzenli olarak artırılması ve bu alandaki müşteri tabanının genişletilmesi amaçlanmaktadır.

Risk Yönetimi ve ÇSY Entegrasyonu

Sürdürülebilir finansman yaklaşımı kapsamında ÇSY kriterleri, kredi değerlendirme ve risk yönetimi süreçlerine entegre edilmektedir. Çevresel ve sosyal etkilerin değerlendirilmesi, potansiyel risklerin erken aşamada tespit edilmesine ve daha bilinçli finansman kararları alınmasına katkı sağlamaktadır.

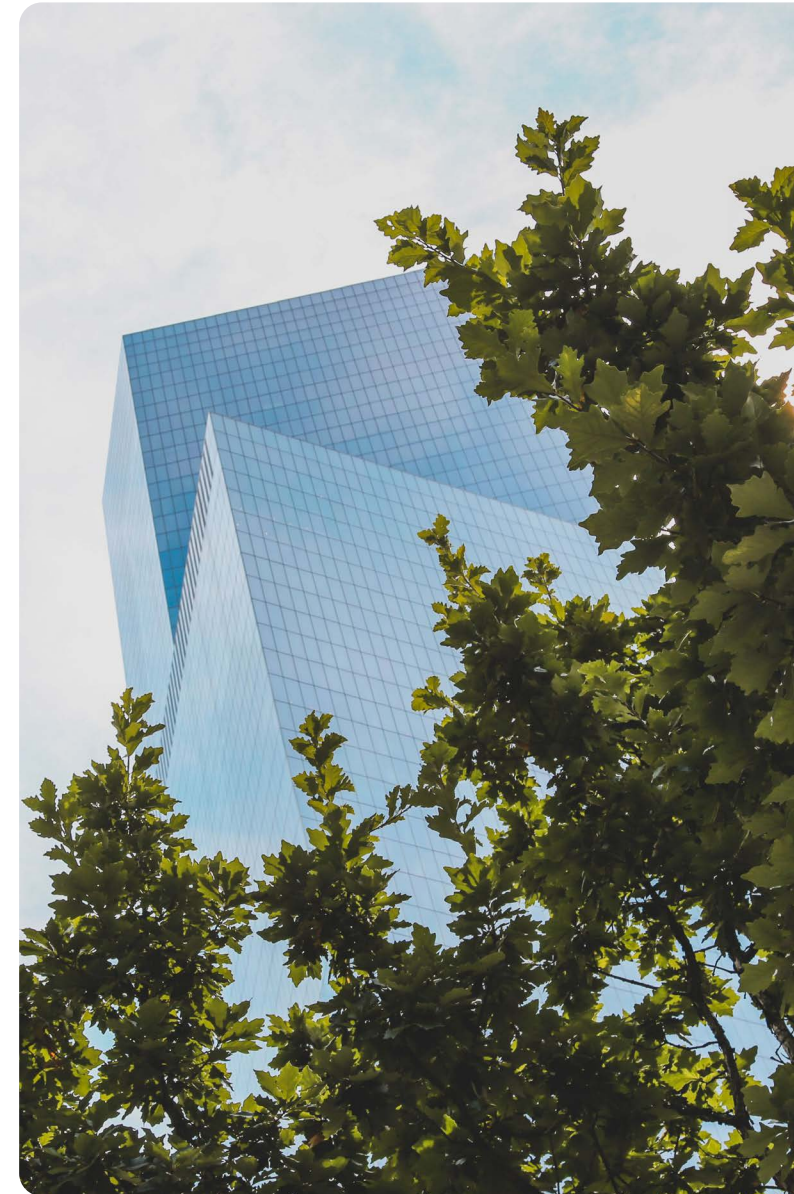
Bu yaklaşım aynı zamanda, iklim değişikliği, kaynak verimliliği ve sosyal etkiler gibi sürdürülebilirlik başlıklarının finansal risk perspektifiyle ele alınmasını desteklemektedir. Böylece Şirket, hem portföy dayanıklılığını artırmayı hem de sürdürülebilir ekonomik dönüşüme katkı sağlayan faaliyetleri desteklemeyi hedeflemektedir.

Yatırımcı İletişimi ve Şeffaf Raporlama

QNB Faktoring, yatırımcılarla kurduğu iletişimde şeffaflık, güvenilirlik ve uzun vadeli değer yaratımı ilkelerini esas almaktadır. Bu doğrultuda sürdürülebilirlik performansı, ÇSY uygulamaları, karbon ayak izi ve sosyal etki alanlarına ilişkin gelişmeler düzenli olarak raporlanmakta ve paydaşlarla paylaşılmaktadır.

Uzun vadeli sürdürülebilir büyüme hedeflerini merkeze alan bu yaklaşım, yatırımcıların Şirket'in sürdürülebilirlik performansını daha kapsamlı şekilde değerlendirmesine olanak tanımaktadır. Aynı zamanda şeffaf raporlama uygulamaları, QNB Faktoring'in kurumsal güvenilirliğini güçlendirirken sürdürülebilir finans alanındaki kurumsal olgunluğunu da desteklemektedir.

QNB Faktoring, sürdürülebilir finansman yaklaşımıyla ekonomik büyümenin çevresel ve sosyal sorumluluk anlayışıyla birlikte ilerlemesini desteklemeyi; müşterileri, yatırımcıları ve tüm paydaşları için uzun vadeli sürdürülebilir değer yaratmayı hedeflemektedir.





06

Sürdürülebilir Bir Gelecek İçin Sosyal Dönüşüm

Çalışan Deneyimi, Yetenek ve İş Gücü Refahı

QNB Faktoring'in insan kaynakları yaklaşımı; çalışanlarını kurumun en değerli varlığı olarak gören, bireysel gelişimi kurumsal büyümeyle buluşturan ve güvene dayalı bir çalışma kültürü oluşturmayı önceliklendiren bir anlayış üzerine inşa edilmiştir. Mutlu, gelişen ve kuruma bağlı bir çalışan kitlesinin sürdürülebilir iş başarısının temel koşulu olduğuna dair bu inançla Şirket; kariyer gelişimi, refah, eğitim ve kapsayıcı çalışma koşullarını bir bütün olarak ele almaktadır.

Şirketin insan kaynakları politikası; iş kanunu ve yasal düzenlemelere tam uyum çerçevesinde, **İnsan Kaynakları Talimatı, Çalışan Davranış Kuralları Talimatı ve Finans Profesyonelleri için Etik Davranış Kuralları Talimatı** gibi temel belgelerle hayata geçirilmektedir. Çalışanların ücret ve yan hakları, yetki ve sorumlulukları ile davranış standartlarını düzenleyen bu talimatlar, şeffaf bir çalışma ortamının zeminini oluşturmaktadır. Söz konusu politika, internet sitesi aracılığıyla tüm paydaşlarla kamuoyuna açık biçimde paylaşılmaktadır.

Yetenek Kazanımı ve Kariyer Gelişimi

QNB Faktoring, kariyer gelişimini bireyin potansiyelini kurumsal hedeflerle buluşturan stratejik bir süreç olarak değerlendirmektedir. İşe alım sürecinde açık pozisyonlar öncelikli olarak iç kaynaklardan karşılanmakta; terfi ve yatay geçiş fırsatları mevcut çalışanlara öncelikli olarak sunulmaktadır. Bu yaklaşım hem çalışan bağlılığını güçlendirmekte hem de kuruma uyumlu, deneyimli kadronun bünyede tutulmasını sağlamaktadır.

Yeni başlayan çalışanlar, şirketi ve iş süreçlerini yakından tanımlarını sağlayan iki günlük oryantasyon programına katılmaktadır. Giriş pozisyonları için sunulan staj programları ise faktoring sektörüne

donanımlı bireyler kazandırmanın ve yüksek potansiyelli adayları erken aşamada keşfetmenin bir aracı olarak öne çıkmaktadır.

Mevcut çalışanlar için sürekli gelişim; teknik ve kişisel gelişim eğitimleri, dış kaynaklı eğitimler ve gelişim kataloğu aracılığıyla desteklenmektedir. Departmanlar arası iletişimi güçlendiren rotasyon fırsatları da bu gelişim anlayışının parçasını oluşturmaktadır. İşe alım süreçlerinin kalitesi ve etkinliği ise işe alım süresi, işe alım kalitesi, çalışan devir oranı, deneme süresi başarı oranı ve pozisyon doluluk oranı gibi ölçütlerle sistematik biçimde izlenmektedir.



Eğitim Programları

Çalışanların hem mesleki yetkinliklerini hem de kurumsal uyum düzeylerini güçlendirmeye yönelik eğitim programları yıl boyunca düzenli olarak sunulmaktadır. 2025 yılında verilen eğitimler şu başlıkları kapsamıştır:

- > Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi ve Terörizmin Finansmanı ile Mücadele
- > Kurumsal ve Kişisel Bilgi Güvenliği
- > Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK)
- > İş Sağlığı ve Güvenliği

- > Evde İş Sağlığı ve Güvenliği
- > Rekabet Hukuku
- > İş Sürekliliği
- > Temel Sürdürülebilirlik
- > Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele

Söz konusu eğitim programlarına çalışanların katılım oranı %98 olarak gerçekleşmiş; bu oran, kurumsal uyum ve etik farkındalık konusundaki kolektif hassasiyetin güçlü bir göstergesi olmuştur.

Çalışan Refahı ve Sosyal Haklar

QNB Faktoring, çalışanlarına sunduğu kapsamlı yan haklar ve refah programlarıyla iş-yaşam dengesini kurumsal bir öncelik olarak benimsemektedir. Çalışanlara sağlanan başlıca haklar şunlardır:

> Özel sağlık sigortası

> Hayat sigortası

> Servis

> Yol ve yemek ücreti

> İnternet desteği

> Telefon hattı

> Giyim yardımı

Çalışanlar, ayırım gözetilmeksizin hayat sigortası ve kaza sonucu daimi maluliyet teminatından yararlanmaktadır. Kaza sonucu daimi maluliyet teminatı; Ferdi Kaza Sigortası Genel Şartları kapsamında, kaza tarihinden itibaren iki yıl içinde daimi maluliyet oluşması durumunda poliçede belirlenen tazminat tutarının ilgili oranlarda ödenmesini güvence altına almaktadır. Tüm çalışanlar ayırım yapılmaksızın emeklilik hükmünden de yararlanabilmektedir.

Hibrit çalışma modeli doğrultusunda yaz dönemi Temmuz-Ağustos aylarında çalışanlara iki haftalık dönem bazında uzaktan çalışma imkânı tanınmaktadır. Bireysel ihtiyaçlar doğrultusunda hibrit model dışında da esnek çalışma düzenlemeleri uygulanabilmektedir.

Bunların yanı sıra çalışan esenliğini desteklemek amacıyla Heltia Online Terapi ve Diyetisyen desteği de sunulmaktadır.

Ebeveynlik ve Aile Desteği

QNB Faktoring, ebeveynlerin iş ve aile yaşamını dengede tutabilmesi için kapsamlı izin hakları sunmaktadır. Tüm kadın çalışanlara 16 hafta ücretli doğum izni tanınmakta; doğum sonrasında çocuk bir yaşına gelinceye kadar altı aya kadar ücretsiz izin hakkı sağlanmaktadır. Emzirme döneminde günde 1,5 saat emzirme izni verilmektedir. Babalar için dört

hafta ücretli ikincil ebeveyn (babalık) izni uygulaması hayata geçirilmiştir. Çocuk beş yaşına gelinceye kadar kısmi zamanlı çalışma imkânı da sunulmakta; bu düzenleme, uzun vadeli kariyer sürekliliğini aile sorumluluklarıyla uyumlu biçimde yönetmeyi kolaylaştırmaktadır.

Bağlılığı ve Motivasyonu Artıran Uygulamalar

QNB Faktoring, çalışan bağlılığını yalnızca bir insan kaynakları hedefi olarak değil; kurumsal performansın ve sürdürülebilir büyümenin doğal bir bileşeni olarak ele almaktadır. Bu doğrultuda yıl içinde çalışanların motivasyonunu ve kuruma ait hissini güçlendiren çeşitli etkinlik ve uygulamalar hayata geçirilmektedir.

Çalışanların doğum günleri idari izinle kutlanmakta, her ay farklı organizasyonlarla bu özel günler anlamlı

kılınmaktadır. 8 Mart Dünya Kadınlar Günü'nde kadın çalışanlara yarım gün izin verilmekte, özel günlerde kişiye özel hediyelerle takdir duygusu somutlaştırılmaktadır. Şehir içi, şehir dışı ve yurt dışı konaklamalı motivasyon toplantıları düzenlenerek ekip ruhu ve kurumsal aidiyet pekiştirilmektedir.

Çalışanlarla İletişim ve Geri Bildirim Kültürü

QNB Faktoring'de açık iletişim bir yönetim tercihi değil, kurumsal bir değerdir. Çalışanların görüş ve önerilerini özgürce paylaşabilmesi için çözüm platformları ve iş akışı araçları aktif biçimde kullanılmaktadır. Genel Müdür'ün katılımıyla düzenlenen Açık Kapı toplantıları ve yeni işe başlayanlarla gerçekleştirilen tanışma buluşmaları, yönetim ile çalışanlar arasındaki iletişim köprüsünü güçlendirmektedir.

Çalışan memnuniyeti ve bağlılığı düzenli anketlerle ölçülmekte; elde edilen geri bildirimler süreç iyileştirme çalışmalarına doğrudan girdi sağlamaktadır. Anket sonuçları detaylı analizlerle üst yönetime sunulmakta; bulgular doğrultusunda ilgili

iş birimleri ve yöneticiler tarafından gelişim alanları belirlenerek aksiyon planları oluşturulmaktadır. Çalışan deneyiminin iyileştirilmesi, iletişim süreçlerinin güçlendirilmesi, liderlik gelişimi ve çalışma ortamına yönelik iyileştirmeler bu aksiyonların odaklandığı başlıca alanlardır. Alınan aksiyonların etkinliği periyodik olarak takip edilmekte ve sonraki anket sonuçlarıyla karşılaştırılarak sürekli iyileştirme döngüsü işletilmektedir.

Tüm bu politika, eğitim ve motivasyon çalışmalarının bir yansıması olarak 2025 yılı çalışan memnuniyet anketinde genel memnuniyet oranı %74 olarak gerçekleşmiştir.

Ücretlendirme ve Ödüllendirme Politikası

QNB Faktoring'in ücretlendirme politikası; pazar dinamikleri, şirket stratejisi ve hissedar menfaatleriyle uyumlu, performans odaklı bir yapı üzerine kurulmuştur. Şeffaf ve açık yönetim, yasal düzenlemelere uygunluk, görev tanımlarının gerektirdiği bilgi ve deneyimin dikkate alınması, sürdürülebilir performansın desteklenmesi, piyasa koşullarıyla uyum ve uzun vadeli şirket hedeflerine katkı bu politikanın temel ilkelerini oluşturmaktadır.

Sabit ücret, pozisyonun kapsam ve sorumluluklarına göre belirlenmekte; piyasa ücret seviyesi, enflasyon ve çalışan performansı birlikte değerlendirilerek artış oranları saptanmaktadır. Performans ödemeleri ise hem niceliksel hem de niteliksel hedeflere ulaşılması koşuluyla hayata geçirilmektedir. Ücret sistemleri, kısa vadeli risk alma davranışlarını teşvik etmeyecek biçimde tasarlanmış olup kârlılık ve sağlam risk yönetimiyle bağlantılı parametrelere odaklanmaktadır.

Performansa dayalı ödeme kriterleri üst düzey yönetim tarafından belirlenerek çalışanlara duyurulmakta; ödeme miktarları önceden garanti edilmemektedir. Uyumsuz davranış veya disiplin tedbiri gerektiren durumlarda performans ödemesi yapılmamasına ilişkin düzenlemeler de politika kapsamında yer almaktadır. Performans hesaplamasında finansal hedefler, iş planı hedefleri ve yetkinlik bazlı değerlendirmelerin dengeli bir bileşimi esas alınmaktadır. Yönetim Kurulu üyelerine ödenecek ücret ise şirketin Esas Sözleşmesi çerçevesinde belirlenmektedir.

Performans değerlendirmeleri altı ayda bir gerçekleştirilmekte; şeffaf kriterlerle yürütülen bu süreç, çalışanların güçlü yönlerini pekiştirmelerine ve gelişime açık alanlarını iyileştirmelerine zemin hazırlamaktadır. Değerlendirme sonuçlarına göre her çalışan için kişiselleştirilmiş gelişim planları hazırlanmakta olup ilgili değerlendirme dönemi kapsamına giren tüm çalışanlar bu sürecin ayrılmaz bir parçasıdır.

Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık

QNB Faktoring, insan kaynağını kurumsal başarısının temel unsurlarından biri olarak görmektedir; çeşitlilik, eşitlik ve kapsayıcılığı sürdürülebilir insan kaynakları yaklaşımının ayrılmaz bir parçası olarak ele almaktadır. İşe alımdan kariyer gelişimine, ücretlendirmeden görev dağılımına kadar tüm insan kaynakları süreçlerinde fırsat eşitliği temel bir ilke olarak benimsenmekte; tüm çalışanlara adil, kapsayıcı ve destekleyici bir çalışma ortamı sunulması hedeflenmektedir.

Şirket kültürü; farklı bakış açıları, deneyimler ve bireysel özelliklerin kurumsal gelişimi güçlendiren bir değer olduğuna dayanmaktadır. Bu anlayış doğrultusunda, çalışanların kendilerini ait hissettikleri,

potansiyellerini tam anlamıyla ortaya koyabildikleri ve karar süreçlerine aktif katkı sunabildikleri kapsayıcı bir çalışma ortamı oluşturulmaktadır. Çeşitlilik ilkeleri yalnızca kurumsal hedefler kapsamında değil, günlük iş yapış biçimlerinin doğal bir parçası olarak uygulanmaktadır.

QNB Faktoring'de kadın çalışan oranı 2025 yıl sonu itibarıyla %55 seviyesine ulaşmış; toplumsal cinsiyet dengesi ve kapsayıcı istihdam yaklaşımının organizasyon yapısına güçlü biçimde yansıdığı görülmüştür. Aynı dönemde incelemeye tabi herhangi bir ayrımcılık vakası yaşanmamış olması, şirketin eşitlik ve kapsayıcılık alanındaki kurumsal yaklaşımının somut göstergelerinden biri olmuştur.

Kadın İstihdamı ve Toplumsal Cinsiyet Eşitliği

Kadınların iş yaşamına etkin katılımının desteklenmesi ve yönetim kademelerinde daha güçlü şekilde temsil edilmesi, QNB Faktoring'in insan kaynakları stratejisinin öncelikli alanları arasında yer almaktadır. Şirket, ana hissedarı QNB Türkiye'nin Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Rehberi doğrultusunda hareket etmekte ve kadın çalışan oranını artırmaya yönelik çalışmalarını kararlılıkla sürdürmektedir. Bu kapsamda kadın çalışan oranında ulaşılan seviyenin sürdürülebilir şekilde korunması ve fırsat eşitliğinin güçlendirilmesi amaçlanmaktadır.

Toplumsal cinsiyet eşitliği yaklaşımı, yalnızca istihdam oranlarıyla sınırlı tutulmamakta; kadın çalışanların kariyer yolculuklarında karşılaşılabilecekleri görünmez engellerin ortadan kaldırılmasına yönelik uygulamalarla desteklenmektedir. Bu doğrultuda kadın çalışanların liderlik rollerine erişimini teşvik eden eğitim programları, mentorluk uygulamaları ve liderlik gelişim süreçleri hayata geçirilmektedir.

Ayrıca eğitim ve gelişim fırsatları, tüm çalışanlara eşit erişim anlayışıyla sunulmakta; liderlik, teknik yetkinlik ve kişisel gelişim alanlarındaki programlar kapsayıcı insan kaynakları yaklaşımının önemli araçları olarak değerlendirilmektedir.

QNB Faktoring'de ücretlendirme politikası; görev tanımları, sorumluluk düzeyi, deneyim ve performans kriterleri temel alınarak objektif şekilde yürütülmektedir. Aynı görev ve kademedeki çalışanlar arasında cinsiyet temelli herhangi bir ücret farklılığı bulunmamakta; adil ücretlendirme ilkesi tüm organizasyon genelinde uygulanmaktadır.

Ücret artışları; enflasyon, bireysel performans ve şirket politikaları doğrultusunda belirlenmekte; terfi, kariyer gelişimi ve eğitim fırsatları da performans odaklı ve eşit erişim esasına göre yönetilmektedir. Böylece çalışanların kariyer gelişim süreçlerinde adalet ve şeffaflık güvence altına alınmaktadır.

Erişilebilirlik ve Kapsayıcı Çalışma Ortamı

QNB Faktoring, kapsayıcılığı çalışma ortamının herkes için erişilebilir ve destekleyici biçimde tasarlanması açısından da ele almaktadır. Mevcut durumda engelli kadrosundaki çalışanlar için fiziksel veya dijital erişilebilirlik kapsamında özel bir uyarılama ihtiyacı ortaya çıkmamış olmakla birlikte, farklı ihtiyaçlara sahip çalışanlar için gerekli düzenlemelerin yapılması ve çalışma ortamının bireysel ihtiyaçlara göre uyarlanması şirket politikası kapsamında değerlendirilmektedir.

Bu yaklaşım, çalışanların farklı gereksinimlerine duyarlı ve herkes için eşit fırsatlar sunan bir çalışma ortamı yaratma hedefini desteklemektedir. İş yerinde taciz, mobbing ve psikolojik şiddete karşı yaklaşım; Davranış Kuralları Talimatı kapsamında açık biçimde tanımlanmakta ve tüm çalışanlara düzenli olarak duyurulmaktadır. İlgili bildirimler İnsan Kaynakları birimi tarafından değerlendirilmekte ve gerekli aksiyonlar gecikmeksizin hayata geçirilmektedir.

2025 yılı itibarıyla çalışanlara yönelik çeşitlilik ve kapsayıcılık odaklı eğitim programları daha da güçlendirilmiştir. Bu kapsamda "Tacizi Önlemek", "Toplumsal Cinsiyet Eşitliği", "Suistimal Farkındalık" ve "Bilinçsiz Önyargıları Yıkma" başlıklarında kapsamlı eğitimler uygulanmaya başlanmıştır.

Söz konusu eğitimler, çeşitlilik, eşitlik ve kapsayıcılık ilkelerinin kurum kültürü içerisinde daha güçlü ve kalıcı bir zemine yerleşmesini sağlamayı amaçlamaktadır. QNB Faktoring, kapsayıcı bir iş ortamının sürdürülebilir kurumsal başarısının önemli bir unsuru olduğuna inanmakta ve bu alandaki çalışmalarını sürekli geliştirmeyi hedeflemektedir.

İş Sağlığı ve Güvenliği

QNB Faktoring, iş sağlığı ve güvenliği yaklaşımını yalnızca yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi olarak değil, çalışanların güvenli, sağlıklı ve sürdürülebilir koşullarda çalışmasını destekleyen temel bir kurumsal sorumluluk alanı olarak ele almaktadır. Şirket, çalışan refahını korumayı ve güvenli çalışma kültürünü güçlendirmeyi insan odaklı yönetim anlayışının ayrılmaz bir parçası olarak görmektedir.

İş sağlığı ve güvenliği uygulamaları, 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ve ilgili mevzuat çerçevesinde yürütülmekte; mesleki risklerin önlenmesi, çalışanların bilinçlendirilmesi ve güvenlik uygulamalarının sürekli geliştirilmesi temel öncelikler arasında yer almaktadır. Bu kapsamda işyeri hekimi ve iş güvenliği uzmanı desteğiyle tüm süreçler düzenli olarak izlenmekte ve İSG-Katip sistemi üzerinden kayıt altına alınmaktadır.

Şirketin iş sağlığı ve güvenliği yönetim yapısı, ana hissedar QNB Bank A.Ş. bünyesinde faaliyet gösteren İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu ile desteklenmektedir. Çalışan temsilcilerinin de katılım sağladığı kurul toplantıları üçer aylık dönemlerde gerçekleştirilmekte; sağlık ve güvenlik riskleri değerlendirilerek gerekli iyileştirme alanları ele alınmaktadır. Ayrıca aylık İSG toplantıları aracılığıyla potansiyel risklerin erken aşamada tespit edilmesi ve önleyici aksiyonların hızlı şekilde hayata geçirilmesi sağlanmaktadır.

Raporlama döneminde iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının güçlendirilmesine yönelik çeşitli çalışmalar yürütülmüştür. İş Sağlığı ve Güvenliği Kuralları Yönetmeliği kapsamındaki prosedürler güncellenmiş; çalışanların güvenlik farkındalığını artırmaya yönelik bilgilendirme ve eğitim faaliyetleri sürdürülmüştür. Risk yönetiminde sürekliliğin sağlanması amacıyla ilkyardım eğitimleri ile yangın ve deprem tatbikatları düzenli olarak gerçekleştirilmeye devam edilmiştir.

2025 yılı içerisinde tüm çalışanlara, ilgili mevzuat doğrultusunda Temel İş Sağlığı ve Güvenliği eğitimleri e-eğitim formatında sunulmuştur. Bunun yanı sıra uzaktan çalışma modeline yönelik riskleri ele alan “**Evde İş Sağlığı ve Güvenliği**” eğitimleri de gerçekleştirilerek güvenlik kültürünün farklı çalışma modellerinde yaygınlaştırılması hedeflenmiştir.

QNB Faktoring, çalışan sağlığını yalnızca fiziksel güvenlik boyutuyla sınırlı değerlendirmemekte; çalışanların fiziksel, zihinsel ve duygusal iyilik halini bütüncül bir yaklaşımla desteklemektedir. Bu kapsamda çalışanlar sağlık merkezlerinden yararlanabilmekte, sağlık yardım hatları aracılığıyla işyeri hekimlerine erişebilmektedir. Ayrıca diyetisyen, fizyoterapist, psikolojik danışmanlık ve spor merkezi imkanları gibi uygulamalar çalışan refahını destekleyen uygulamalar arasında yer almaktadır.

Şirket faaliyetlerinden kaynaklanabilecek iş sağlığı ve güvenliği riskleri, sürekli iyileştirme yaklaşımı doğrultusunda proaktif şekilde yönetilmektedir. Güvenlik uygulamaları düzenli olarak gözden geçirilmekte, risk değerlendirme süreçleri güncellenmekte ve çalışan katılımı teşvik edilerek güvenlik kültürünün kurum genelinde yaygınlaştırılması hedeflenmektedir.

Gerçekleştirilen uygulamalar ve sürdürülen önleyici çalışmalar sonucunda, 2025 yılında QNB Faktoring bünyesinde herhangi bir iş kazası meydana gelmemiştir. Kaza sıklık oranı, kaza ağırlık oranı ve kayıp gün oranı sıfır olarak gerçekleşmiştir. Bu sonuç, Şirket'in iş sağlığı ve güvenliği alanındaki sistematik yaklaşımının ve çalışanların güvenlik süreçlerine aktif katılımının önemli bir göstergesi niteliğindedir.



Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti

QNB Faktoring, müşteri ilişkilerini yalnızca finansal işlemler temelinde değil; güven, şeffaflık ve uzun vadeli iş birliği anlayışı çerçevesinde yönetmektedir. Müşteri deneyimini sürekli geliştirmeyi hedefleyen bu yaklaşım, hizmet tasarımı ile iletişim süreçlerine, dijital kanallardan geri bildirim mekanizmalarına

kadar tüm temas noktalarına entegre edilmektedir. Şirket, müşteri ihtiyaçlarını doğru analiz eden, erişilebilir ve çözüm odaklı bir hizmet modeliyle sürdürülebilir müşteri memnuniyetini desteklemeyi amaçlamaktadır.

Şeffaf İletişim ve Erişilebilir Hizmet Yaklaşımı

QNB Faktoring, müşterilerine sunduğu ürün ve hizmetlere ilişkin tüm süreçlerde açık, anlaşılır ve şeffaf iletişim ilkesini benimsemektedir. Faktoring hizmetlerine ilişkin sözleşme koşulları, ücretlendirme yapıları ve hizmet kapsamı müşterilere detaylı biçimde aktarılmakta; ürün ve hizmetlerde gerçekleştirilecek değişiklikler ise e-posta, telefon ve diğer iletişim kanalları aracılığıyla önceden bildirilmektedir. Bu yaklaşım, müşterilerin bilinçli karar almasını desteklerken hizmet süreçlerinde güven ortamının güçlendirilmesine katkı sağlamaktadır.

Müşteriler, ağırlıklı olarak şubeler ve pazarlama ekipleri aracılığıyla Şirket'e erişim sağlamaktadır. Bunun yanı sıra kurumsal web sitesi ve mobil uygulama gibi dijital kanallar üzerinden de hızlı ve kolay başvuru imkânı sunulmaktadır. Telefon, e-posta, müşteri toplantıları ve sosyal medya platformları ise müşterilerle sürdürülen çok kanallı iletişim yapısının önemli bileşenlerini oluşturmaktadır.



Dijitalleşme ve İş Birlikleri ile Güçlenen Müşteri Deneyimi

QNB Faktoring, müşteri deneyimini iyileştirmek amacıyla dijital dönüşüm yatırımlarına önem vermekte ve farklı iş birlikleriyle hizmet kapasitesini geliştirmektedir. Bu kapsamda çeşitli tedarikçi platformlarıyla gerçekleştirilen iş birlikleri sayesinde müşterilere daha hızlı, şeffaf ve kullanıcı dostu hizmet deneyimi sunulmaktadır.

Söz konusu dijital çözümler, müşterilerin faktoring işlemlerini daha etkin şekilde yönetmesine olanak tanırken; süreçlerin hızlandırılması, operasyonel yükün azaltılması ve hizmet erişiminin kolaylaştırılması açısından da önemli katkılar sağlamaktadır. Ekosistem odaklı bu yaklaşım, QNB Faktoring'in müşteri ihtiyaçlarına daha kapsamlı çözümler sunmasına destek olmaktadır.

Geri Bildirim ve Şikayet Yönetimi

QNB Faktoring, müşteri geri bildirimlerini hizmet kalitesinin geliştirilmesi açısından önemli bir değerlendirme aracı olarak görmektedir. Müşteri talepleri, önerileri ve şikayetleri ilgili birimler tarafından titizlikle değerlendirilmekte; geri bildirim süreçlerinde hızlı, çözüm odaklı ve şeffaf bir yaklaşım benimsenmektedir.

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından sunulan e-şikayet platformu üzerinden iletilen başvurular, belirlenen süreler içerisinde değerlendirilmekte ve müşterilere geri dönüş sağlanmaktadır. Elde edilen geri bildirimler yalnızca mevcut taleplerin çözümünde değil, aynı zamanda hizmet süreçlerinin geliştirilmesi ve müşteri deneyiminin iyileştirilmesine yönelik çalışmalarda

da önemli bir girdi olarak kullanılmaktadır. Bunun yanı sıra pazarlama ve satış ekipleri aracılığıyla müşterilerden düzenli olarak alınan geri bildirimler analiz edilmekte ve süreç geliştirme çalışmalarına entegre edilmektedir.

Raporlama döneminde sosyal medya kanalları üzerinden herhangi bir müşteri şikayeti alınmamış olup, QNB Faktoring müşteri memnuniyetini sürdürülebilir büyümenin temel unsurlarından biri olarak görmeye devam etmektedir. Bu doğrultuda Şirket, dijitalleşme yatırımları, erişilebilir hizmet kanalları ve etkin iletişim uygulamaları aracılığıyla müşteri deneyimini sürekli geliştirmeyi hedeflemektedir.

Toplumsal Katkı ve Sosyal Yatırım

QNB Faktoring, işletmelere sağladığı finansman kadar topluma yönelik değer yaratmanın da kurumsal kimliğinin ayrılmaz parçası olduğuna inanmaktadır. Bu inanç; eğitime erişimden finansal okuryazarlığa, çevre bilincinden toplumsal dayanışmaya uzanan geniş bir sorumluluk alanında somutlaşmaktadır. Yerel gerçekliklerle küresel hedefleri buluşturan bu anlayış, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nı yol gösterici çerçeve olarak benimsemektedir.

Şirket bünyesinde hayata geçirilen her sosyal sorumluluk girişi; kurumun çevresinde fark yaratan, kalıcı ve ölçülebilir bir etki bırakmayı önceliklendirmektedir. Toplumsal cinsiyet eşitliği, çevre koruma ve etik iş yapış bu anlayışın

birbiriyle örülen üç temel eksenini oluşturmaktadır; içe dönük kapsayıcı uygulamalar ile dışa dönük toplumsal projeler birbirini tamamlayan bir bütün oluşturmaktadır.

Şirket, sosyal sorumluluk anlayışı çerçevesinde Kanseri Çocuklara Umut Vakfı (KAÇUV) ve Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV) ile anlamlı projelere imza atmaktadır. TEGV iş birliğiyle hayata geçirilen iklim farkındalığı eğitimleri, çocuklara çevresel bilinç kazandırmayı ve doğayla kurdukları ilişkiyi güçlendirmeyi hedeflemektedir. KAÇUV'a sağlanan destek ise toplumsal dayanışmanın somut bir ifadesi olarak kurumun duyarlılığını ve farkındalık oluşturma sorumluluğunu yansıtmaktadır.



Eğitim ve Finansal Okuryazarlık

Eğitime erişim ve finansal okuryazarlık, QNB Faktoring'in toplumsal yatırım önceliklerinin başında gelmektedir. Bu alanda hayata geçirilen girişimler; bireylerin hem bilgiye hem de ekonomik fırsatlara erişimini kolaylaştırmayı hedeflemektedir.

1 Özyeğin Üniversitesi Eğitimde Fırsat Eşitliği Burs Programı

Ekonomik durumu elverişli olmayan öğrencilerin yükseköğrenime erişimini desteklemek amacıyla bu programa bağlı yapılmaktadır. Eğitimde fırsat eşitliğinin güçlendirilmesi, toplumsal dönüşümün en kalıcı yatırım alanlarından biri olarak görülmektedir.

2 Türk Eğitim Vakfı (TEV) Bağışları

Çalışanların ya da yakınlarının vefat durumlarında TEV'e bağlı yapılmaktadır. Bu uygulama; bireysel bir dayanışma jestini kurumsal bir değere dönüştürerek eğitimin toplumsal işlevini desteklemektedir.

3 Finansal Okuryazarlık ve Erişim Derneği (FODER) Üyeliği

FODER üyeliği aracılığıyla finansal okuryazarlığın yaygınlaştırılmasına ve bireylerin finansal sisteme daha bilinçli dahil olmasına katkı sağlanmaktadır. Bu üyelik, şirketin finansal kapsayıcılık taahhüdünün sivil toplum ayağını oluşturmaktadır.

Çevre Farkındalığı ve İklim Bilinci

Çevre koruma ve iklim farkındalığı; yalnızca operasyonel hedefler düzeyinde değil, toplumsal sorumluluk perspektifinden de ele alınmaktadır. Özel günler kapsamında yürütülen çevre ve ağaçlandırma temalı faaliyetler, bu alandaki toplumsal bilinçlenmeye

katkı sağlamayı amaçlamaktadır. Söz konusu girişimler; çalışanların ve geniş kitlelerin doğa ile kurdukları ilişkiyi güçlendirmeye ve çevresel duyarlılığı gündelik yaşama taşımaya hizmet etmektedir.



07

Ekler

Ekonomik Performans Göstergeleri

Üretilen ve Dağıtılan Doğrudan Ekonomik Değer

Gösterge	2023	2024	2025
Esas Faaliyet Gelirleri (TL)	4.290.712.000	8.000.105.000	11.074.511.000
Esas Faaliyet Giderleri (TL)	213.125.000	394.719.000	572.423.000
Toplam (TL)	4.077.587.000	7.605.386.000	10.502.088.000
Toplam Bağışlar (TL)	3.134.933,35	237.852,54	137.382,00

Yerel Tedarikçi Harcama Oranları

Gösterge	2023	2024	2025
Yerel tedarikçi oranı - sayı bazlı (%)	%99,66	%99,66	%99,66
Satın alma bütçesinden yerel tedarikçilere ayrılan pay (%)	%99,66	%99,66	%99,66

Yolsuzluk Riskine İlişkin Değerlendirilen Operasyonlar

Gösterge	2023	2024	2025
Yolsuzluk riski değerlendirmesi yapılan faaliyet sayısı (sayı)	21	21	21
Yolsuzluk riski değerlendirmesi yapılan operasyon oranı (%)	%100,00	%100,00	%100,00

Yolsuzlukla Mücadele Politikaları: İletişim ve Eğitim

Gösterge	2023	2024	2025
Yönetim Organı Bilgilendirmesi			
Toplam (kişi)	7	7	7
Türkiye (kişi)	7	7	7
Türkiye Dışı (kişi)	0	0	0
Çalışan Bilgilendirmesi			
Toplam (kişi)	147	160	166
Türkiye (kişi)	147	160	166
Türkiye Dışı (kişi)	—	—	—
Üst Düzey Yöneticiler (kişi)	4	4	4
Yöneticiler (kişi)	46	47	45
Yolsuzlukla Mücadele Eğitimi			
Toplam (kişi)	143	156	162
Türkiye (kişi)	143	156	162
Türkiye Dışı (kişi)	0	0	0
Üst Düzey Yöneticiler (kişi)	0	0	0
Yöneticiler (kişi)	46	47	45

Rekabet Hukukuna Uyum

Gösterge	2023	2024	2025
Rekabete aykırı davranışa ilişkin devam eden/ tamamlanmış yasal işlem sayısı (sayı)	0	0	0

Çevresel Performans Göstergeleri

Enerji Tüketimi

Gösterge	2024	2025
Şirket İçi Enerji Tüketimi		
Yenilenebilir enerji tüketimi (kWh)	—	313.768
Elektrik tüketimi (kWh)	—	313.768
Yakıt Türlerine Göre Tüketim		
Doğal gaz (kWh)	7.093	8.650
Dizel yakıt (lt)	7.210,85	1.042,93
Benzin (lt)	127.085,56	130.855,83

Sera Gazı Emisyonları

Gösterge	2025
Kapsam 2 - Lokasyon bazlı enerji dolaylı emisyonlar (ton CO ₂ e)	333,26
Kapsam 2 - Piyasa bazlı enerji dolaylı emisyonlar (ton CO ₂ e)	136,00
Sera gazı emisyon yoğunluk oranı (ton CO ₂ e/çalışan)	0,82

Su Tüketimi

Gösterge	2025
Toplam su tüketimi (m ³)	2.035,20

Atık Yönetimi

Gösterge	2024	2025
Toplam atık miktarı (kg)	11.689,00	4.694,80
Plastik atık (kg)	585,00	403,64
Metal atık (kg)	160,00	111,74
Elektronik atık - E-atık (kg)	135,00	0,00
Tehlikeli atık (kg)	462,00	397,92
Tehlikeli olmayan atık (kg)	11.227,00	4.296,88

Sosyal Performans Göstergeleri

Çalışan Profili			
Gösterge	2023	2024	2025
Toplam İşgücü			
Toplam çalışan sayısı (kişi)	147	160	166
Kadın (kişi)	67	83	91
Erkek (kişi)	80	77	75
Kadın oranı (%)	%45,6	%51,9	%54,8
Erkek oranı (%)	%54,4	%48,1	%45,2
Engelli çalışan sayısı (kişi)	3	4	4
Yaş Grubuna Göre			
30 yaş altı (kişi)	22	32	35
30-50 yaş arası (kişi)	106	105	108
50 yaş üstü (kişi)	19	23	23
30 yaş altı oranı (%)	%15,0	%20,0	%21,1
30-50 yaş arası oranı (%)	%72,1	%65,6	%65,1
50 yaş üstü oranı (%)	%12,9	%14,4	%13,9
Eğitim Durumuna Göre			
İlkokul (kişi)	1	1	1
Lise / Ortaokul (kişi)	8	9	9
Üniversite ve Yüksek Öğretim (kişi)	138	150	156

Ebeveynlik İzni			
Gösterge	2023	2024	2025
İzin Hakkı Olan Çalışanlar			
Toplam (kişi)	147	160	166
Kadın (kişi)	67	83	91
Erkek (kişi)	80	77	75
İzin Kullanan Çalışanlar			
Toplam (kişi)	6	4	4
Kadın (kişi)	2	2	1
Erkek (kişi)	4	2	3
İzin Sonrası Dönüş ve İşte Kalma			
İzin sonrası işe dönen - Toplam (kişi)	6	4	4
Lise / Ortaokul (kişi)	2	2	1
Üniversite ve Yüksek Öğretim (kişi)	4	2	3
12 ay sonra çalışmaya devam eden - Toplam (kişi)	6	4	4
12 ay sonra çalışmaya devam eden - Kadın (kişi)	2	2	1
12 ay sonra çalışmaya devam eden - Erkek (kişi)	4	2	3
Dönüş oranı - Toplam (%)	%100,0	%100,0	%100,0
Dönüş oranı - Kadın (%)	%100,0	%100,0	%100,0
Dönüş oranı - Erkek (%)	%100,0	%100,0	%100,0
İşte kalma oranı - Toplam (%)	%100,0	%100,0	%100,0
İşte kalma oranı - Kadın (%)	%100,0	%100,0	%100,0
İşte kalma oranı - Erkek (%)	%100,0	%100,0	%100,0

İş Sağlığı ve Güvenliği

Gösterge	2023	2024	2025
İSG Yönetim Sistemi Kapsamı			
İSG kapsamındaki çalışan sayısı (kişi)	147	160	166
İSG kapsam oranı (%)	%100,0	%100,0	%100,0
İç denetimden geçmiş çalışan sayısı (kişi)	147	160	166
İç denetim oranı (%)	%100,0	%100,0	%100,0
Dış denetimden geçmiş çalışan sayısı (kişi)	147	160	166
Dış denetim oranı (%)	%100,0	%100,0	%100,0
İşle İlgili Yaralanmalar - Şirket Çalışanları			
Ölümlü yaralanma sayısı (sayı)	0	0	0
Yüksek öneme sahip yaralanma sayısı (sayı)	0	0	0
Kaza Sıklık Oranı (KSO)	0	0	0
Kaza Ağırlık Oranı (KAO)	0	0	0
Kaydedilebilir yaralanma sayısı (sayı)	1	0	1
Toplam çalışılan saat (saat)	200.000	200.000	200.000
İşle Bağlı Hastalıklar - Şirket Çalışanları			
Hastalık sonucu ölüm sayısı (sayı)	0	0	0

Eğitim ve Gelişim

Gösterge	2025
Eğitim Özeti	
Toplam eğitim maliyeti (TL)	314.671,68
Toplam eğitim saati (saat)	2.650,67
Çalışan başına ortalama eğitim saati (saat)	15,97
Cinsiyete Göre Eğitim Saati	
Kadın çalışan toplam eğitim saati (saat)	1.274,33
Erkek çalışan toplam eğitim saati (saat)	1.376,33
Yönetim Seviyesine Göre Eğitim Saati	
Üst yönetim toplam eğitim saati (saat)	12,42
Orta düzey yönetim toplam eğitim saati (saat)	809,75
Eğitim Türüne Göre	
Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele eğitimi (saat)	98,00
Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele eğitimi katılımcı sayısı (kişi)	168
KVKK eğitimi (saat)	61,00
KVKK eğitimi katılımcı sayısı (kişi)	183
Bilgi güvenliği farkındalık eğitimi (saat)	120,00
Bilgi güvenliği farkındalık eğitimi katılımcı sayısı (kişi)	180
Teknik ve kişisel gelişim eğitimi (saat)	1.068,50
Teknik ve kişisel gelişim eğitimi katılımcı sayısı (kişi)	363
İSG eğitimi (saat)	199,50
İSG eğitimi katılımcı sayısı (kişi)	42

Eğitim ve Gelişim

Gösterge	2023	2024	2025
Performans Değerlendirmesi			
Üst yönetim değerlendirme oranı (%)	%75,0	%75,0	%75,0
Orta düzey yönetim değerlendirme oranı (%)	%100,0	%95,0	%98,0

Çeşitlilik ve Eşitlik

Gösterge	2023	2024	2025
Yönetim Kurulu - Cinsiyet Dağılımı			
Kadın (%)	%15,0	%15,0	%15,0
Erkek (%)	%85,0	%85,0	%85,0
Yönetim Kurulu - Yaş Dağılımı			
30 yaş altı (%)	%0,0	%0,0	%0,0
30-50 yaş arası (%)	%28,0	%28,0	%43,0
50 yaş üstü (%)	%72,0	%72,0	%57,0
Ayrımcılık			
Ayrımcılık vakası (sayı)	0	0	0

Veri Güvenliği ve Müşteri Gizliliği

Gösterge	2023	2024	2025
Toplam gizlilik ihlali şikayeti (sayı)	0	0	0
Dış taraflardan doğrulanan şikayetler (sayı)	0	0	0
Düzenleyici kurumlardan şikayetler (sayı)	0	0	0
Müşteri veri sızıntısı veya hırsızlığı (sayı)	0	0	0

GRI İçerik Endeksi

Kullanım bildirimi	QNB Faktoring Anonim Şirketi, 01.01.2025 - 31.12.2025 dönemi için GRI Standartları'na uygun olarak rapor vermiştir.
Kullanılan GRI 1	GRI 1: Temel 2021

GRI STANDARDI	AÇIKLAMA	KONU BAŞLIĞI	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR	EK BİLGİ VE İHMAL NEDENLERİ
GENEL AÇIKLAMALAR				
GRI 2: Genel Açıklamalar 2021	2-1	Organizasyonel detaylar	QNB Faktoring Hakkında; Sermaye ve Ortaklık Yapımız	12, 13
	2-2	Kuruluşun sürdürülebilirlik raporlamasına dahil olan kuruluşlar	Rapor Hakkında	7
	2-3	Raporlama süresi, sıklığı ve iletişim noktası	Rapor Hakkında	7
	2-4	Bilgilerin yeniden ifade edilmesi		Bu raporlama döneminde önceki dönemlere ait bilgilerde herhangi bir yeniden düzenleme yapılmamıştır.
	2-5	Dış güvence		Raporlama dönemi itibarıyla sürdürülebilirlik raporu için dış güvence alınmamıştır. Şirket, ilerleyen dönemlerde dış bağımsız güvence sürecini değerlendirmeyi planlamaktadır.
	2-6	Faaliyetler, değer zinciri ve diğer iş ilişkileri	QNB Faktoring Hakkında; Faaliyetlerimiz ve Hizmetlerimiz; Sürdürülebilir Değer Zinciri Yönetimi	12, 14, 57-61
	2-7	Çalışanlar	Çalışan Deneyimi, Yetenek ve İş Gücü Refahı; Sosyal Performans Göstergeleri	66-69, 84-88
	2-8	Çalışan olmayan işçiler		Geçerli değildir: QNB Faktoring bünyesinde çalışan olmayan işçi (taşeron, bağımsız çalışan vb.) bulunmamaktadır.
	2-9	Yönetişim yapısı ve bileşimi	Yönetişim; Organizasyon Şeması; Etik, Uyum ve Kurumsal Yönetişim Yapısı	34-49, 20, 38-41
	2-10	En yüksek yönetim organının aday gösterilmesi ve seçimi	Etik, Uyum ve Kurumsal Yönetişim Yapısı	38-41
	2-11	En yüksek yönetim organı başkanı	Etik, Uyum ve Kurumsal Yönetişim Yapısı	38-41

GRI STANDARDI	AÇIKLAMA	KONU BAŞLIĞI	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR	EK BİLGİ VE İHMAL NEDENLERİ
GENEL AÇIKLAMALAR				
GRI 2: Genel Açıklamalar 2021	2-12	Etkilerin yönetimini denetlemede en yüksek yönetim organının rolü	Sürdürülebilirlik Yönetişimi	24
	2-13	Etkileri yönetmek için sorumluluk devri	Sürdürülebilirlik Yönetişimi	24
	2-14	Sürdürülebilirlik raporlamasında en yüksek yönetim organının rolü	Sürdürülebilirlik Yönetişimi	24
	2-15	Çıkar çatışmaları	Etik, Uyum ve Kurumsal Yönetişim Yapısı	38-41
	2-16	Kritik endişelerin iletişimi	Kurumsal Risk Yönetimi; Etik, Uyum ve Kurumsal Yönetişim Yapısı	36-37, 38-41
	2-17	En yüksek yönetim organının kolektif bilgisi	Etik, Uyum ve Kurumsal Yönetişim Yapısı	38-41
	2-18	En yüksek yönetim organının performansının değerlendirilmesi	Etik, Uyum ve Kurumsal Yönetişim Yapısı	38-41
	2-19	Ücretlendirme politikaları	Çalışan Deneyimi, Yetenek ve İş Gücü Refahı	66-69
	2-20	Ücret belirleme süreci	Çalışan Deneyimi, Yetenek ve İş Gücü Refahı	66-69
	2-21	Yıllık toplam ücret oranı		Gizlilik kısıtlamaları: Yıllık toplam ücret oranı, bireysel ücret düzeylerinin geriye dönük hesaplanmasına imkân verebileceğinden şirket içi gizlilik politikaları kapsamında açıklanmamaktadır.
	2-22	Sürdürülebilir kalkınma stratejisi beyanı	Sürdürülebilirlik Yönetişimi; Sürdürülebilirlik Stratejisi	24, 25
	2-23	Politika taahhütleri	Sürdürülebilirlik Politikası	25
	2-24	Politika taahhütlerini içselleştirme	Sürdürülebilirlik Politikası; Etik, Uyum ve Kurumsal Yönetişim Yapısı	25, 38-41
	2-25	Olumsuz etkileri gidermek için süreçler	Etik, Uyum ve Kurumsal Yönetişim Yapısı	38-41
	2-26	Tavsiye alma ve endişeleri dile getirme mekanizmaları	Etik, Uyum ve Kurumsal Yönetişim Yapısı	38-41
	2-27	Yasa ve Yönetmeliklere Uyum	Etik, Uyum ve Kurumsal Yönetişim Yapısı	38-41
	2-28	Üyelik Ortaklıkları	QNB Faktoring Hakkında; Toplumsal Katkı ve Sosyal Yatırım	12, 76-77

GRI STANDARDI	AÇIKLAMA	KONU BAŞLIĞI	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR	EK BİLGİ VE İHMAL NEDENLERİ
GENEL AÇIKLAMALAR				
GRI 2: Genel Açıklamalar 2021	2-29	Paydaş katılımına yaklaşım	Paydaş Katılımı	32-33
	2-30	Toplu iş sözleşmeleri		Geçerli değildir: QNB Faktoring bünyesinde toplu iş sözleşmesi bulunmamaktadır.
Öncelikli Konular				
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-1	Öncelikli konuları belirleme süreci	Önemlilik Değerlendirmesi; Paydaş Katılımı	31, 32-33
	3-2	Öncelikli konuların listesi	Önemlilik Değerlendirmesi	31
Veri Güvenliği ve Müşteri Gizliliği				
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli konuların yönetimi	Veri Güvenliği ve Müşteri Gizliliği	47-48
GRI 418: Müşteri Gizliliği 2016	418-1	Müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili önemli şikâyetler	Veri Güvenliği ve Müşteri Gizliliği; Sosyal Performans Göstergeleri	47-48, 84-88
Etik, Uyum ve Kurumsal Yönetişim				
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli konuların yönetimi	Etik, Uyum ve Kurumsal Yönetişim Yapısı	38-41
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1	Yolsuzlukla ilgili riskler için değerlendirilen operasyonlar	Ekonomik Performans Göstergeleri	80-81
	205-2	Yolsuzlukla mücadele politika ve prosedürlerine yönelik eğitim ve iletişim çalışmaları	Ekonomik Performans Göstergeleri	80-81
	205-3	Kesinleşmiş yolsuzluk vakaları ve alınan önlemler	Etik, Uyum ve Kurumsal Yönetişim Yapısı	38-41
GRI 206: Rekabete Aykırı Davranış 2016	206-1	Rekabet karşıtı davranışlar, anti-tröst ve tekelleşme uygulamaları için yasal işlemler	Ekonomik Performans Göstergeleri	80-81
Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti				
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli konuların yönetimi	Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti	73-75
GRI 416: Müşteri Sağlığı ve Güvenliği 2016	416-1	Ürün ve hizmet kategorilerinin sağlık ve güvenlik etkilerinin değerlendirilmesi	Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti	73-75

GRI STANDARDI	AÇIKLAMA	KONU BAŞLIĞI	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR	EK BİLGİ VE İHMAL NEDENLERİ
GENEL AÇIKLAMALAR				
Çalışan Deneyimi, Yetenek Yönetimi ve İş Gücü Refahı				
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli konuların yönetimi	Çalışan Deneyimi, Yetenek ve İş Gücü Refahı	66-69
GRI 401: İstihdam 2016	401-1	İşe yeni alım ve çalışan devir hızı	Çalışan Deneyimi, Yetenek ve İş Gücü Refahı; Sosyal Performans Göstergeleri	66-69, 84-88
	401-2	Yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan ve tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan haklar	Çalışan Deneyimi, Yetenek ve İş Gücü Refahı	66-69
	401-3	Ebeveyn izni	Çalışan Deneyimi, Yetenek ve İş Gücü Refahı; Sosyal Performans Göstergeleri	66-69, 84-88
GRI 402: İşgücü/ Yönetim İlişkileri 2016	402-1	Faaliyet değişiklikleri ile ilgili asgari ihbar süreleri	Çalışan Deneyimi, Yetenek ve İş Gücü Refahı	66-69
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-1	İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi	İş Sağlığı ve Güvenliği	72
	403-2	Tehlike tanımlama, risk değerlendirmesi ve olay incelemesi	İş Sağlığı ve Güvenliği	72
	403-3	İş sağlığı hizmetleri	İş Sağlığı ve Güvenliği	72
	403-4	İş sağlığı ve güvenliği konusunda işçi katılımı, danışma ve iletişim	İş Sağlığı ve Güvenliği	72
	403-5	İş sağlığı ve güvenliği konusunda işçi eğitimi	İş Sağlığı ve Güvenliği	72
	403-6	İşçi sağlığının teşvik edilmesi	Çalışan Deneyimi, Yetenek ve İş Gücü Refahı; İş Sağlığı ve Güvenliği	66-69, 72
	403-7	Doğrudan iş ilişkileriyle bağlantılı iş sağlığı ve güvenliği etkilerinin önlenmesi ve azaltılması	İş Sağlığı ve Güvenliği	72
	403-8	İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi kapsamındaki işçiler	Sosyal Performans Göstergeleri	84-88
	403-9	İşle ilgili yaralanmalar	Sosyal Performans Göstergeleri	84-88
	403-10	İş kaynaklı hastalıklar	Sosyal Performans Göstergeleri	84-88

GRI STANDARDI	AÇIKLAMA	KONU BAŞLIĞI	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR	EK BİLGİ VE İHMAL NEDENLERİ
GENEL AÇIKLAMALAR				
Çalışan Deneyimi, Yetenek Yönetimi ve İş Gücü Refahı				
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1	Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	Çalışan Deneyimi, Yetenek ve İş Gücü Refahı; Sosyal Performans Göstergeleri	66-69, 84-88
	404-2	Çalışan becerilerini geliştirmeye yönelik programlar ve geçiş yardım programları	Çalışan Deneyimi, Yetenek ve İş Gücü Refahı	66-69
	404-3	Düzenli performans ve kariyer gelişimi değerlendirmesi alan çalışanların yüzdesi	Çalışan Deneyimi, Yetenek ve İş Gücü Refahı; Sosyal Performans Göstergeleri	66-69, 84-88
Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık				
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli konuların yönetimi	Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık	70-71
GRI 405: Çeşitlik ve Fırsat Eşitliği 2016	405-1	Yönetim organları ve çalışanların çeşitliliği	Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık; Sosyal Performans Göstergeleri	70-71, 84-88
	405-2	Kadınların temel maaş ve ücretlerinin erkeklere oranı	Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık	70-71
GRI 406: Ayrımcılık Karşıtlığı 2016	406-1	Ayrımcılık vakaları ve alınan düzeltici önlemler	Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık	70-71
Finansal Kapsayıcılık ve KOBİ Destek Mekanizmaları				
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli konuların yönetimi	Finansal Kapsayıcılık ve KOBİ Destek Mekanizmaları	42-43
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1	Yaratılan ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer	Ekonomik Performans Göstergeleri; Finansal Kapsayıcılık ve KOBİ Destek Mekanizmaları	80-81, 42-43
Sürdürülebilir Değer Zinciri Yönetimi				
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli konuların yönetimi	Sürdürülebilir Değer Zinciri Yönetimi	57-61
GRI 204: Satın Alma Uygulamaları 2016	204-1	Yerel tedarikçilere yapılan harcamaların oranı	Ekonomik Performans Göstergeleri	80-81
GRI 308: Tedarikçi Çevresel Değerlendirmesi 2016	308-1	Çevresel kriterler kullanılarak taranan yeni tedarikçiler	Sürdürülebilir Değer Zinciri Yönetimi	57-61
	308-2	Tedarik zincirindeki olumsuz çevresel etkiler ve alınan aksiyonlar	Sürdürülebilir Değer Zinciri Yönetimi	57-61

GRI STANDARDI	AÇIKLAMA	KONU BAŞLIĞI	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR	EK BİLGİ VE İHMAL NEDENLERİ
GENEL AÇIKLAMALAR				
Sürdürülebilir Değer Zinciri Yönetimi				
GRI 414: Tedarikçi Sosyal Değerlendirmesi 2016	414-1	Sosyal kriterler kullanılarak taranan tedarikçiler	Sürdürülebilir Değer Zinciri Yönetimi	57-61
	414-2	Tedarik zincirindeki olumsuz sosyal etkiler ve alınan aksiyonlar	Sürdürülebilir Değer Zinciri Yönetimi	57-61
Toplumsal Katkı ve Sosyal Yatırım				
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli konuların yönetimi	Toplumsal Katkı ve Sosyal Yatırım	76-77
GRI 413: Yerel Topluluklar 2016	413-1	Yerel topluluk katılımı, etki değerlendirmeleri ve geliştirme programları içeren operasyonlar	Toplumsal Katkı ve Sosyal Yatırım	76-77
	413-2	Yerel topluluklar üzerinde önemli fiili ve potansiyel olumsuz etkileri olan operasyonlar	Toplumsal Katkı ve Sosyal Yatırım	76-77
İklim Değişikliği ve Çevresel Risk Yönetimi				
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli konuların yönetimi	İklim Değişikliği ve Çevresel Risk Yönetimi	52-53
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-2	İklim değişikliği kaynaklı finansal uygulamalar, riskler ve fırsatlar	İklim Değişikliği ve Çevresel Risk Yönetimi; Sürdürülebilir Finansman	52-53, 62-63
GRI 302: Enerji 2016	302-1	Organizasyon içi Enerji Tüketimi	Enerji Verimliliği ve Kaynak Verimliliği Uygulamaları; Çevresel Performans Göstergeleri	54, 82-83
	302-3	Enerji Yoğunluğu	Çevresel Performans Göstergeleri	82-83
	302-4	Enerji Tüketiminin Azaltılması	Enerji Verimliliği ve Kaynak Verimliliği Uygulamaları	54
GRI 303: Su ve Atıksu 2018	303-5	Su tüketimi	Çevresel Performans Göstergeleri	82-83
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1	Doğrudan (Kapsam 1) sera gazı emisyonları	Çevresel Performans Göstergeleri	82-83
	305-2	Dolaylı enerji (Kapsam 2) sera gazı emisyonları	Çevresel Performans Göstergeleri	82-83

GRI STANDARDI	AÇIKLAMA	KONU BAŞLIĞI	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR	EK BİLGİ VE İHMAL NEDENLERİ
GENEL AÇIKLAMALAR				
İklim Değişikliği ve Çevresel Risk Yönetimi				
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-5	Sera gazı emisyonlarının azaltılması	İklim Değişikliği ve Çevresel Risk Yönetimi	52-53
GRI 306: Atık 2020	306-1	Atık oluşumu ve atıklarla ilgili önemli etkiler	Atık Yönetimi ve Sıfır Atık Uygulamaları	54-55
	306-2	Atıklarla ilgili önemli etkilerin yönetimi	Atık Yönetimi ve Sıfır Atık Uygulamaları	54-55
	306-3	Oluşan atık	Atık Yönetimi ve Sıfır Atık Uygulamaları; Çevresel Performans Göstergeleri	54-55, 82-83
	306-4	Bertaraf edilen uzaklaştırılan atıklar	Çevresel Performans Göstergeleri	82-83
	306-5	Bertaraf işlemine yönlendirilen atıklar	Çevresel Performans Göstergeleri	82-83
Dijital Dönüşüm ve İnovasyon				
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli konuların yönetimi	Dijital Dönüşüm ve İnovasyon	44-46
Operasyonel Mükemmellik ve İş Sürekliliği				
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli konuların yönetimi	Kurumsal Risk Yönetimi; Dijital Dönüşüm ve İnovasyon	36-37, 44-46
Sürdürülebilir Finansman				
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli konuların yönetimi	Sürdürülebilir Finansman	62-63
Kurumsal Risk Yönetimi				
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli konuların yönetimi	Kurumsal Risk Yönetimi	36-37



qnbfaktoring.com.tr