

EKOL GAYRİMENKUL DEĞERLEME VE DANIŞMANLIK A.Ş.

KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ

1-Giriş

A – KALİTE GÜVENCESİ KAVRAMI

Kalite güvencesi bir ürün veya hizmetin kalite konusunda belirtilmiş gerekleri yerine getirmesinde yeterli güveni sağlamak için uygulanan planlı ve sistematik etkinlikler bütünü olarak tanımlanmaktadır. Temelinde ürün ya da hizmetin geçtiği tüm aşamalarda talimatlar, görev ve sorumluluk tanımları vb. ile belgelendirmesi, çalışanların eğitilmesi ve kalite konusunda biçimlendirilmesi ile kalitenin planlanan düzeyde en az kaynak kullanımıyla korunması yatmaktadır. Kullanıcının gereksinimleri tam olarak ve belirlendiği şekilde karşılanmadığı sürece kalite güvencesi sistemi tanımlanmış sayılmaz.

B- KALİTE GÜVENCE SİSTEMİNİN KAZANDIRDIKLARI

Hataların nedenleri üzerine gidilmesi ve hata kaynaklarının ortadan kaldırılmasını ve verimliği hedefleyen Kalite Güvencesi ile sağlanan faydaları şöyle sıralamak mümkündür.

1. Kalitede süreklilik
2. Yönetim kontrolünün ve organizasyonun kaliteye yönelik toplam etkinliğin artırılması
3. Daha iyi hizmet tasarımı ve sunumu yapılması
4. Müşteri şikâyetlerini analiz etme ve azaltma yönünde tedbirler alma
5. Çalışma ortamının iyileştirilmesi, stresin azaltılması,
6. Şirket imaj ve itibarının iyileştirilmesi
7. Daha iyi rekabet olanağı sağlanması,
8. Müşteri nezdinde güven ve itibarın artırılması,
9. Motivasyonu ve verimi yüksek bir organizasyon teşekkülü,
10. Kaynakların verimli kullanımının sağlanması,

Ekol Gayrimenkul Değerleme ve Danışmanlık A.Ş Kalite Güvence Sistemi ile yukarıdaki faydaların sağlanmasına ilave olarak aşağıdaki amaçların gerçekleştirilmesi hedeflenmiştir.

- a) Mesleki mevzuata tam uyumun sağlanması,
- b) Mesleğin etik kurallarına uyumun sağlanması,
- c) Ulusal ve uluslararası değerlendirme standardında çalışmanın sağlanması,
- d) Mesleki yetkilerin belirlenerek değerlendirme çalışmalarının uygun yetkinlikteki kişilerce yapılmasının sağlanması,
- e) Ekol Gayrimenkul Değerleme ve Danışmanlık A.Ş Personel Yönetmeliğinin 5, 6, 7, 9, 10 ve 20 nci madde hükümlerine uygun davranılmasının sağlanması,
- f) Değerleme kuruluşunun değerlendirme faaliyeti ile işte bulunan personelin, sorumluluklarını doğru bir şekilde yerine getirebilmesi için gerekli bilgi ve yeterliliğe sahip olmasının sağlanması,
- g) Değerleme çalışmasının gerekli düzeyde bilgi, mesleki yeterlilik ve beceriye sahip olan kişiler tarafından gerçekleştirilmesinin sağlanması,
- h) Değerleme faaliyetinin istenen kalitede olabilmesini ve değerlendirme sonunda tam ve doğru bir görüş bildirilmesini teminen, yapılan işin her seviyede gözden geçirilmesi ve değerlendirme ile görevlendirilen personelin görevler konusunda yönlendirilmesinin sağlanması,
- i) Gerekli görülen durumlarda, konuyla ilgili deneyimi ve bilgisi bulunan kişilerden görüş alınmasının sağlanması,
- j) Yeni görev kabulü için veya gelecek dönemlerde değerlendirme faaliyetine devam edilebilmesi için değerlendirme yapılması, yapılacak değerlendirmede işi kabul edilecek bankanın durumunun özellikle bağımsızlık ilkelerine uygunluk ve verilecek hizmetin kapsam ve boyutlu yönünden değerlendirilmesinin sağlanması,
- k) Kalite güvence sisteminin ve işlevselliğinin izlenmesinin sağlanması' dır

C- KALİTE SİSTEMİNİN BELGELENDİRİLMESİ

ISO 9000 sertifikası tüm Dünyada kurumsal işletmelerde aranan bir belge haline gelmiştir.

Bu belgenin gerekliliklerini yerine getirmek firmaların gelişmesinde ve kalite güvencesinin devamlılığında etkili rol oynamaktadır.

Kaliteye önem veren Ekol Gayrimenkul Değerleme ve Danışmanlık A.Ş Yönetim Kurulunun Aldığı Karar ile 10.05.2010 tarihinde ISO 9000 sertifikasını almış ve gereklerini uygulamaya başlamıştır.

D-EKOL GAYRİMENKUL DEĞERLEME VE DANIŞMANLIK A.Ş nin KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ:

1.11.2006 tarihli 26333 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Bankalara Değerleme Hizmeti Verecek Kuruluşların Yetkilendirilmesi ve Faaliyetleri Hakkında Yönetmenlik kapsamında yapılacak değerleme faaliyeti ve değerleme raporları ile 2499 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu ve ilgili Sermaye Piyasası Kurulu Tebliği çerçevesinde verilecek değerleme hizmeti ve değerleme raporlarının hizmeti denetimi dâhil, değerleme faaliyeti ve raporlarının kalitesinin yükseltilmesi ve kontrolüne ilişkin ilke, usul ve esasları belirlenmesi amacıyla EKOL GAYRİMENKUL DEĞERLEME VE DANIŞMANLIK A.Ş KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ (EKGS) kurulmuştur.

Ekol Gayrimenkul Değerleme ve Danışmanlık A.Ş'nin kalite güvencesi, Şirketi faaliyetini sürdürürken mevzuata, etik kurallara, standartlara tam uyum ile müşterilerinin ihtiyaçlarını tam, doğru, kaliteli ve zamanında yerine getirilmesini sağlayıcı, tüm işletme organizasyonunun aynı amaca hizmet etmesini yönlendirici, üretilen hizmetlerin kalitesi konusunda yeterli güveni sağlayıcı planlı sistematik etkinlikler ve prosedürler bütünüdür.

E. GÖZDEN GEÇİRMEDE İNCELENEN HUSUSLAR

Şirketimiz 01.01.2020 – 31.12.2020 faaliyet döneminde aşağıdaki konular tarafından incelenmiş, takip edilmiş, mevzuata, mesleki etik kurallara, meslek standartların uyumlu olması konusunda azami gayret gösterilmiştir.

Son olarak, gözden geçirme tarihi olan 31.01.2021 tarihi itibarıyla tespitler aşağıda belirtilmiştir.

2- İNCELENEN HUSUSLAR

EKOL GAYRİMENKUL DEĞERLEME DANIŞMANLIK A.Ş. KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ SORGULAMA TABLOSU			
ANA KONU	KONULAR	Evet/hayır	AÇIKLAMA
Alım Personel Süreçleri	a) Personel alımında mesleki uyum aranıyor mu?	Evet	Olumlu
	b) İş ile ilgili mesleki bilgi taranması ve mülakat yapılıyor mu?	Evet	Olumlu
	c) Sonuç başvuru sahibine bildiriliyor mu ?	Evet	Olumlu
	D)İşe alım öncesi, meslek hakkında ve çalışma koşulları hakkında yeterli açıklamada bulunuluyor mu ?	Evet	Olumlu
	e) İş yasası ve diğer yasalar gereği alınması gereken işe giriş belgeleri ile gerekli kayıtlar işe başlamadan önce sağlanıyor mu?	Evet	Olumlu
Per. Eğitim Süreçleri	a) İşe alımdan hemen sonra mesleki eğitim veriliyor mu?	Evet	Olumlu
	b) İş başında eğitim veriliyor mu ?	Evet	Olumlu
	c) Yönetmelik, genelge, bildirim mahiyetinde bildirimlerde bulunuyor mu?	Evet	Olumlu
Sözleşme Süreçleri	a) Süreklilik arz eden işlerde sözleşme imzalanıyor mu?	Evet	Olumlu
	b) İmzalanan sözleşmelerde mevzuatın gerektirdiği bilgilere yer veriliyor mu ?	Evet	Olumlu
	c) Sözleşmeler ve ekleri gereken titizlikte saklanıyor mu ?	Evet	Olumlu
İş Talebi ve Kayıt	a) Şirkete gelen talepler sistemli bir şekilde kayda alınıyor mu?	Evet	Olumlu
	b) Talep içeriğinde genel bir standart aranıyor mu?	Evet	Olumlu
	c) Talep kayıtları sistemli bir şekilde saklanıyor mu?	Evet	Olumlu
	d) İş kabulünde Bağımsızlık İlkesinin bozulmamasına Dikkat edilmesi sağlanıyor mu?	Evet	Olumlu
İş Atama Süreçleri	a) İş ataması elektronik ortamda mı yapılıyor ?	Evet	Olumlu
	b) Atanan işlerin duyurusu yapılıyor mu?	Evet	Olumlu
	c) Atanmamış işler kaydı tutuluyor mu?	Evet	Olumlu
	d) İade işler kaydı tutuluyor mu?	Evet	Olumlu
Randevu Tesisi	a) Değerlenme uzmanı randevu alma zaman ve şekli konusunda bir standarta sahip mi ?	Evet	Olumlu
	b) Randevuya gecikmelerde bilgilendirme yapılıyor mu?	Evet	Olumlu
	c) Randevuya uyum konusunda hassasiyet oluşturulabilmiş mi?	Evet	Olumlu
Değerleme Süreçleri	a) Değerlemenin yapılmasında standart bir süre oluşturulabilmiş mi ?	Evet	Olumlu
	b) Standart süreye uyum denetleniyor mu ?	Evet	Olumlu
	c) Süreye uyumda çözüm yolları araştırılıyor mu?	Evet	Olumlu
	d) Değerleme işinin tarafsızlık ilkesine uyumla yapılması sağlanıyor mu?	Evet	Olumlu
Raporlama Süreçleri	a) Raporların yazımında müşteri standartlarına bağlılık sağlanabilmiş mi?	Evet	Olumlu
	b) Raporların yazımında mevzuatın gereklilikleri yerine getiriliyor mu?	Evet	Olumlu
	c) Raporlar yazım sürecinde uzman genel merkezden destek alabiliyor mu?	Evet	Olumlu
	d) Rapor yazımı için gerekli materyaller yeterli mi ?	Evet	Olumlu
	e) Raporun yazımında doğruluk, tutarlılık sağlanıyor mu?	Evet	Olumlu
Zaman Yönetim	a) Zaman yöntemi konusunda eğitim veriliyor mu?	Evet	Olumlu
	b) Uyumsuzluk rapor ediliyor mu?	Evet	Olumlu
	c) Uyumsuzlukların giderilebilmesi için tedbirler alınıyor mu ?	Evet	Olumlu
Denetim Süreçleri	a) Yazılıp sisteme konmuş raporlar kullanıcılarına gönderilmeden önce denetleniyor mu ?	Evet	Olumlu
	b) Denetim esnasında anlaşılmayan, eksik kalan, yanlış olan, tutarsız olan...vb. olan konular hakkında uzmanıyla görüşülüyor mu?	Evet	Olumlu
	c) Denetim esnasında önemli raporlarda fikir alışverişinde bulunuluyor mu?	Evet	Olumlu
	d) Denetim esnasında konularına göre ihtisaslaşmış kişilere danışılıyor mu ?	Evet	Olumlu
	e) Denetimin etkili olması için üst yönetim denetmenler ile ortak toplantı yapılıyor mu?	Evet	Olumlu
Operasyon Arşivleme	a) Şirkette bir operasyon servisi oluşturulmuş mu ?	Evet	Olumlu
	b) Operasyon servisinin görev tanımlanması yapılmış mı?	Evet	Olumlu
	c) Operasyon servisinde "Raporların Yazılı Hale getirilmesi, imzalanması, Arşivlenmesi, İlgili	Evet	Olumlu
	d) Arşivlenme firmasıyla anlaşmaya varılmış mı ?	Evet	Olumlu
	e) Kargo firmasıyla anlaşmaya varılmış mı?	Evet	Olumlu
	f) Uygun ortamı ve sistemli arşiv oluşturulmuş mu?	Evet	Olumlu
Mevzuat, Etik, Standartlara uyum	a) Uyulması gereken mevzuat şirket organizasyonu tarafından biliniyor mu?	Evet	Olumlu
	b) Mevzuata uyum sağlanabilmiş mi ?	Evet	Olumlu
	c) Uyumsuzlukların giderilmesi konusunda önlemler alınıyor mu?	Evet	Olumlu
	d) Uyumsuzluklar raporlanabiliyor mu?	Evet	Olumlu
	e) Mesleki etik kuralları biliniyor ve uyuluyor mu?	Evet	Olumlu
d) Meslek standartları biliniyor ve uyuluyor mu?	Evet	Olumlu	

SPK ve BDDK Mevzuatına Uyum	a) SPK'ya bildirilmesi gerekenlerin neler olduğu biliniyor mu?	Evet	Olumlu	
	b) Aksayan bildirimlerin önlenmesi için tedbirler alınıyor mu?	Evet	Olumlu	
	c) SKP bildirimlerinden sorumlu personel atanmış mı ?	Evet	Olumlu	
	d)BDDK bildirimleri için personel ataması yapılmış mı?	Evet	Olumlu	
	e) BDDK bildirimlerinin neler olduğu biliniyor mu ?	Evet	Olumlu	
	f) Firmanın ortakları, yöneticileri ve değerlendirme uzmanları, değerlendirme faaliyetleri sırasında ortaya çıkabilecek herhangi bir menfaat ilişkisinden uzak kalmak, dürüstlük ve tarafsızlıklarını etkileyebilecek hiçbir müdahaleye imkân vermemek, değerlendirme faaliyeti sonucunda ulaştıkları görüşlerini, kendilerinin ya da başkalarının doğrudan veya dolaylı çıkarlarını düşünmeksizin açıklama yapmayı taahhüt eder mi? (Madde 5-2.a)	Evet	Olumlu	
	g) Firmanın ortakları, yöneticileri ve değerlendirme uzmanları, değerlendirme hizmeti verilen Bankaların, Bankaların doğrudan veya dolaylı olarak kontrol ettiği ortaklıklarının ve Bankaları kontrol eden ortakların yönetimi ile ilgili karar alma sürecine katılmakta mıdır veya bunlarla veya dolaylı ortaklık ya da piyasa koşullarına göre imtiyazlı bir şekilde borç-alacak ve kredi ilişkisine girmiş midir veya bunlarda yönetim kurulu başkanı veya üyesi, genel müdür ya da genel müdür yardımcısı olarak veya önemli karar, yetki ve sorumluluğu taşıyan başka sıfatlarla görev almış mıdır veya yönetim hizmeti vermekte midir? (Madde 5-2.b)	Hayır	Olumlu	
	h) Firmanın ortakları, yönetim kurulu başkanı ve üyeleri, yöneticileri ile denetçileri ve değerlendirme uzmanları, üçüncü derece dâhil kan ve ikinci derece dâhil kayın hısımları ile eşlerinin, yönetim kurulu başkanı veya üyesi, genel müdürü, genel müdür yardımcısı olduğu veya başka unvanlarla istihdam edilseler dahi, yetki ve görevleri itibarıyla genel müdür yardımcısına denk veya daha üst konumlarda icraî nitelikte yönetici midir? (Madde 5-2.c)	Hayır	Olumlu	
	i) Firma ile hukuki bağlantısı bulunan yurt içindeki veya yurt dışındaki değerlendirme kuruluşunun Bankaların, Bankaların ortakları ya da Bankaların doğrudan veya dolaylı olarak kontrol ettiği ortaklıklar ile doğrudan veya dolaylı ortaklık ya da piyasa koşullarına göre imtiyazlı bir şekilde kredi veya borç-alacak ilişkisine girilmiş midir ya da değerlendirme faaliyetinin tarafsız bir şekilde yapılmasını engelleyen herhangi bir menfaat ilişkisinin bulunmakta mıdır? (Madde 5-3)	Hayır	Olumlu	
	k) Firmadaki değerlendirme uzmanlarının başka bir değerlendirme, bağımsız denetim veya derecelendirme kuruluşunda ortaklığı bulunmakta mıdır veya yönetici, değerlendirme uzmanı, bağımsız denetçi ya da derecelendirme uzmanı sıfatı ile görev yapmakta mıdır veya değerlendirme faaliyeti dışında başka bir meslek ile iştigal etmekte midir? (Madde 5-4.a)	Hayır	Olumlu	
	l) Firmadaki değerlendirme uzmanları 5411 Sayılı Bankacılık Kanununun 8 inci maddesinin birinci fıkrasını (d) bendinde belirtilen niteliklere haiz midir? (Madde 5-4.b)	Evet	Olumlu	
	m) Firmadaki değerlendirme uzmanlarının yurt içinde veya yurt dışında bağımsız denetim, değerlendirme veya derecelendirme yapma yetkisi iptal edilmiş kuruluşlarda yetki iptaline neden olan faaliyetlerde tespit edilmiş midir? (Madde 5-4.0)	Hayır	Olumlu	
	n) Firmanın ortakları, yöneticileri veya değerlendirme uzmanları ile bunların üçüncü derece dâhil kan ve ikinci derece dâhil kayın hısımlarının ya da eşlerinin, hizmet verilen bankalardan veya 5411 Sayılı Bankacılık Kanununun 49 uncu maddesinde belirtilen bankaların dâhil olduğu risk grubundan, değerlendirme sözleşmesinde öngörülenler dışında doğrudan veya dolaylı olarak bir menfaat sağlaması veya bunlara menfaat sağlama teklif veya vaadinde bulunulması ve bu duruma ilgili kişilerce ivedi olarak Kuruma bildirilmesini teminen değerlendirme kuruluşunun yönetim kuruluna bildirilmiş midir? (Madde b-1.a)	Hayır	Olumlu	
	o) Firmanın Geçmiş dönemlere ilişkin değerlendirme hizmeti ücretinin geçerli bir nedene dayanmaksızın hizmet verilen bankalar tarafından ödenmemiş durumda mıdır? Tahsil edilmemiş bir hak edişiniz var mıdır veya alacağın tahsiline yönelik kanuni işlem yapılmış mıdır? veya Firmaya sözleşmede kararlaştırılan tutarı aşacak şekilde sonradan bir ödeme yapılmış mıdır?(Madde 6-1.b)	Hayır	Olumlu	
	p) Değerleme hizmeti ücreti, değerlendirme sonuçları ile ilgili şartlara veya değerlendirme faaliyetinin veya önceden kararlaştırılmış bir değerlendirme tahminine bağlanmış mıdır veya Değerleme hizmeti ücreti, değerlendirme hizmetinin tamamlanmasından sonra belirlenmiş midir?(Madde 6-1.c)	Hayır	Olumlu	
	r) Bankamız tarafından yönlendirme, telkin ve sair şekilde değer tespitini etkileyecek bir talepte bulunulması suretiyle işlem tesis edilmiş midir? (Madde 6-1.d)	Hayır	Olumlu	
	s) Değerleme hizmeti ücreti, SPK'nın "Gayrimenkul Değerleme Asgari Ücret Uygulama Esasları" kapsamında mı belirlenmektedir?	Evet	Olumlu	
	BDDK bildir	a)BDDK bildirimleri için personel ataması yapılmış mı?	Evet	Olumlu
		b) BDDK bildirimlerinin neler olduğu biliniyor mu ?	Evet	Olumlu
TDUB Kararları Uyum	a)Değerleme uzmanları birliği kararları şirket organizasyonunca biliniyor mu ?	Evet	Olumlu	
	b) Uyumu konusunda uyarıda bulunuyor mu ?	Evet	Olumlu	
	c) Uyum sağlanmış mı ?	Evet	Olumlu	
Dernek Birlik Katılı	a) Dernek, Birlik, Meslek Komiteleri ne katılım sağlanıyor mu ?	Evet	Olumlu	
	b) Mesleğin gelişimi için etkin çalışmalar yapılıyor mu ?	Evet	Olumlu	
Web Sitesi, Yayın	a) Web sitesi güncel kullanılıyor mu ?	Evet	Olumlu	
	b) Kamuoyu Bilgilendirme, KGS nin Gözden Geçirilmesi Raporu'nu zamanında yayınlanması sağlanıyor	Evet	Olumlu	
	c) Yayın, demec, haber, reklamlarda etik davranılıyor mu ?	Evet	Olumlu	
İş Sağlığı ve Güvenliği	a) 26.12.2012 Kabul Tarihi 6331 Sayılı İş Sağlığı Ve Güvenliği Kanunu Gereği iş yerlerinde iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanması ve mevcut sağlık ve güvenlik şartlarının iyileştirilmesi için işveren ve çalışanların görev, yetki, sorumluluk, hak ve yükümlükleri belirlendi mi ?	Evet	Olumlu	
	b) Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığının İş Sağlığı Ve Güvenliği Hizmetleri Yönetmeliği ile kuruluş	Evet	Olumlu	
	c) İş Sağlığı Ve Güvenliği konusunda çalışanlara gereken eğitimler sağlanıyor mu ?	Evet	Olumlu	
Sosyal Sorumluluk	a) İş yasası gereği Özürlü İşçi Çalıştırılıyor mu ?	Evet	Olumlu	
	b) Sosyal sorumluluk projeleri üretiliyor mu, Ya da bu tür projeleri katılım sağlanıyor mu ?	Hayır	Olumsuz	
Genel	a) Buraya Kadar olan sorgulamalara verilen cevapların "olumsuz" sonuçları varmı? Kaç tane?	Evet	1	
	b) Bu olumsuz sonuçlananlar değerlendirme faaliyeti sürdürmeye engel midir?	Hayır	Olumlu	

3- SONUÇ, ÖNERİ ve YAPILMASI GEREKENLER

3.01. Sonuç ve Öneriler

Raporun "KALİTE GÜVENCE SİSTEMİNİN KAZANDIRDIKLARI" başlığı altında belirttiğim kalite güvence sisteminde genel olarak sağlanacak faydalar ile Ekol Gayrimenkul Değerleme ve Danışmanlık A.Ş Kalite Güvence Sisteminin Amaçları şirket organizasyonunca sağlanmıştır.

İncelenen Hususlar başlığı altında verilen 20 ana başlık ve 85 sorudan oluşan inceleme konularından "olumsuz" sonuçlanan 1 konu hakkında yeni dönemde görev alacak Kalite Güvence Sisteminden Sorumlu Yönetim Kurulu Üyesine ve Şirket Organizasyonuna bu konularda iyileştirme yapmaları önerimdir.

Raporumu inceleme ve onayınıza sunarım

Saygılarımla,

Deniz ARSLAN

Ekol Gayrimenkul Değerleme ve Danışmanlık A.Ş

01.02.2021

Kalite Güv. Sis. İşyeyişinden Sorumlu Ynt. Krl Üyesi

