



**DENGE GAYRİMENKUL DEĞERLEME VE
DANIŞMANLIK A.Ş.**

**2024 YILINA AİT KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ
GÖZDEN GEÇİRME RAPORU**

DENGE GAYRİMENKUL DEĞERLEME VE DANIŞMANLIK A.Ş

2024 YILI KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ GÖZDEN GEÇİRME RAPORU

Bu Rapor Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu tarafından 1 Kasım 2006 tarih ve 26333 Sayılı Resmi Gazetede Yayımlanan Bankalara Değerleme Hizmeti verecek Kuruluşların Yetkilendirilmesi ve Faaliyetleri Hakkında Yönetmeliğin 8. Maddesi uyarınca Denge Gayrimenkul Değerleme Ve Danışmanlık A.Ş' nin Kalite Güvence Sisteminin işleyişinden sorumlu Yönetim Kurulu Üyesi BAKİ BUDAKOĞLU tarafından hazırlanıp, Şirket Yönetim Kurulu tarafından onaylanmıştır.

İlgili maddenin "Kalite Güvence Sistemi yılda bir kez gözden geçirilir ve sözkonusu gözden geçirme kapsamı, değerlendirme kuruluşunun internet sayfasından kamuoyuna açıklanır." fıkrası uyarınca internet sitemizden kamuoyuna açıklanmıştır.

Saygılarımızla,

BAKİ BUDAKOĞLU
Yönetim Kurulu Başkanı
Kalite Güvence Sistemi Sorumlusu

İÇİNDEKİLER

Giriş	2
İçindekiler	3
1- Şirket Hakkında Genel Bilgi	
1.1 Şirket Hakkında Genel Bilgi	4
1.2 Ortaklık Yapısı	5
1.3 Merkez ve Şubeler	5-6
1.4 Yönetim Kurulu ve Denetçiler	7
1.5 Personel Yapısı	7-8
1.6 Üye Olunan Mesleki Kuruluşlar	8
2- Kalite Güvence Sisteminin Genel Yapısı ve Gözden Geçirmesiyle İlgili Değerlendirme	
2.1 Kalite Güvence Sisteminin Yapısı ve İşleyişi	9
2.2 Kalite Politikası	9-10
2.3 Bilgi Güvenliği Politikası	10
2.4 Kalite Güvence Sisteminin Temel Etik İlkeleri	11
2.5 Kalite Güvence Sisteminin Gözden Geçirmesine İlişkin Değerlendirme	11-12
2.6 Kalite Güvence Sisteminin İşleyişinden Sorumlu Yönetim Kurulu Üyesine İlişkin Bilgileri	13

1.ŞİRKET HAKKINDA GENEL BİLGİ

1.1 Şirket Hakkında Genel Bilgi:

Denge Gayrimenkul Değerleme Ve Danışmanlık A.Ş 2005 tarihinde kurulmuş Sermaye Piyasası Kurulu (SPK)nun 12.06.2007 tarihinde “Lisanslı Gayrimenkul Değerleme Şirketleri” listesine alınmıştır.

Bankalara değerlendirme hizmeti verecek kuruluşların yetkilendirilmesi ve faaliyetleri hakkında yönetmeliğin 11. maddesi çerçevesinde, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulunun (BDDK) 08.03.2010 tarihli 3577 sayılı Kararı ile Şirketimize Gayrimenkul, Gayrimenkul projesi ya da bir Gayrimenkule bağlı hak ve faydaların değerlendirme hizmeti verme yetkisi verilmiştir.

Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) ‘nın 06.10.2022 tarih 58/1477 sayılı kararı ile, Şirketimiz “Makine ve Ekipmanları Değerlemeye Yetkili Kuruluşlar” listesine alınmıştır.

Şirketimiz yasalara, meslek ilkelerine, kurumsal değerlerine sınıksız bağlı, özenli, titiz çalışmalarıyla sektörde etkin bir konum edinmiştir.

Denge Gayrimenkul Değerleme ve Danışmanlık A.Ş, Değerleme ve Danışmanlık hizmetlerinde deneyimli uzmanları, bilimsel yöntemleri gelişkin teknolojik altyapısıyla, hızlı ve uluslararası standartlarda çözümler üretir, güvenilir raporlara imza atar. Objektif, tarafsız tutumu, kurumsal sorumluluk bilinciyle iş dünyasına, topluma ve çalışanlarına ve değerlendirme sektörüne katkı sunmayı meslek anlayışının gereği saymıştır.

İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa, Antalya, Adana, Gaziantep, Samsun, Van illerinde merkez ve şube teşkilatı ile Türkiye’ nin hemen hemen tüm şehirlerinde temsilcilikler aracılığı ile geniş bir müşteri kitlesine hizmet vermektedir. Ayrıca 2020 yılında Hollanda’nın Amsterdam şehrinde açılan şube ile yurtdışında şube açan ilk ve tek SPK lisanslı değerlendirme firması olmuştur.

Şirketimiz 2020 yılında, müşterilerine uluslararası standartlara uygun ve uluslararası platformda geçerli değerlendirme ve danışmanlık hizmetleri sunma hedefi çerçevesinde, İngiltere Merkezli ve dünya genelinde bilinirliğe sahip, 152 yıllık bir geçmişe sahip olan RICS isimli kuruluş tarafından akredite olmuştur. RICS belgeli uzmanlarımız, Amsterdam şubemiz ve Avrupa’daki yerel iş ortaklarımız ile Türkiye’nin yanı sıra Avrupa ülkelerinde de hizmet verebilir konumuna ulaşmıştır. Yalnızca RICS üyesi şirketlerin kabul edildiği, bünyesinde Avrupa ülkelerinden prestijli şirketleri barındıran ve her ülkeyi bir adet şirketin temsil ettiği European Valuers Alliance (Avrupalı Değerlemeciler Birliği) oluşumuna üye olarak Türkiye’yi temsil etmeye başlamıştır.

Uluslararası standartlardaki bağımsızlık, sorumluluk, mesleki özen, titizlik ve sır saklama yükümlülüğü ilkeleri doğrultusunda çalışırken, faaliyetlerimiz yada mesleki hatalardan doğabilecek zararlar için BDDK tarafından ana hatları belirlenen mesleki sorumluluk sigortası yaptırılmıştır.

Şirketimiz tarafından verilen hizmetler yetkin bir belgelendirme firması tarafından ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standartları kapsamında irdelenmiş değerlendirilmiş ve 2015 yılında ISO 9001:2008

Kalite Yönetim Sistemi Belgesi ile belgelendirilmiş olan Şirketimiz 2017 yılında ISO9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi belgesine geçiş yapmıştır.

The Europe Business Assembly (EBA) tarafından 17 Nisan 2018 tarihinde Londra’ da düzenlenen Summit of Leaders Achievements- 2018 Konferansında Şirketimiz “**Kalitede Mükemmellik**”, Yönetim Kurulu Başkanımız Sn. Baki BUDAKOĞLU ise “**Yılın Yöneticisi**” ödülleri ile taltif edilmişlerdir.

13 Mayıs 2019 tarihinde Amsterdam’ da 12. Düzenlenen **WORLDCOB Bizz Awards** kapsamında şirketimiz “**Business Excellence**” ödülünün sahibi olmuştur.

1.2 Ortaklık Yapısı:

Denge Gayrimenkul Değerleme ve Danışmanlık A.Ş’ nin 31.12.2024 tarihi itibariyle şirket ortaklık yapısı aşağıda belirtildiği gibidir.

ORTAKLIK YAPISI			
Adı Soyadı/ Ticert Unvanı	Sorumlu Ortak Olup Olmadığı	Pay Tutarı (TL)	Pay Oranı (%)
Baki BUDAKOĞLU	Sorumlu Ortak	790.000,00	79
Şengül BUDAKOĞLU	Ortak	110.000,00	11
Simla Çağın BUDAKOĞLU	Ortak	100.000,00	10
TOPLAM		1.000.000,00	100

1.3 Merkez ve Şubeler:

Denge Gayrimenkul Değerleme ve Danışmanlık A.Ş’ nin 31.12.2024 tarihi itibariyle şirket merkez ve şubeleri aşağıda belirtildiği gibidir;

MERKEZ	
Adres	Cevizli Mah. Tuğay Yolu Cad. No:20 Ofisim İstanbul B Blok Kat:6 Ofis No:33, 34, 35, 37 Maltepe / İSTANBUL
Tel	0216 369 96 69
Faks	0216 369 97 11
e-mail	info@dengedegerleme.com
İZMİR ŞUBESİ	
Adres	Adalet Mah. Şehit Polis Fethi Sekin Cad. No:6/164 Bayraklı/İZMİR
Tel	0216 225 78 35 - 0530 954 55 50
Faks	0232 278 58 07
e-mail	mcivkaroglu@dengedegerleme.com

ANTALYA ŞUBESİ	
Adres	Etiler Mah. Adnan Menderes Bulvarı Samikaya İş Merkezi No: 47/402 Muratpaşa/ANTALYA
Tel	0216 225 78 50 – 0530 917 65 97
e-mail	bozkaya@dengedegerleme.com
ANKARA ŞUBESİ	
Adres	Eti Mah. Birecik Sok. Gazi İş Merkezi Bina No:1 D:97 Çankaya /ANKARA
Tel	0216 225 78 70 - 0531 778 35 77
e-mail	nyuksekk@dengedegerleme.com
BURSA ŞUBESİ	
Adres	Kükürtlü Mahallesi, 9. Manolya Sokak AKA Plaza Blok No: 1/1 İç Kapı No: 3 Osmangazi/BURSA
Tel	0 216 225 78 65 – 0 532 674 51 03
e-mail	mybesparmak@dengedegerleme.com
ADANA ŞUBESİ	
Adres	Gürselpaşa Mahallesi Şehit Polis Şahin Polat Aydın Cad. Merkez Plaza No:1 Kat:8 No:33 Seyhan/ADANA
Tel	0216 225 78 41 - 0531 161 16 23
e-mail	ohallac@dengedegerleme.com
GAZİANTEP ŞUBESİ	
Adres	İncili Pınar Mah. 36011 Sokak Milenyum İş Merkezi No: 19/37 Şehitkamil / GAZİANTEP
Tel	0216 225 78 45 - 0530 314 68 26
e-mail	asatici@dengedegerleme.com
SAMSUN ŞUBESİ	
Adres	Mimar Sinan Mh. İsmet İnönü Bulvarı No:151/2 Atakum/SAMSUN
Tel	0216 225 78 57 – 0531 732 90 49
e-mail	kdinc@dengedegerleme.com
VAN ŞUBESİ	
Adres	Hafiziye Mahallesi Eski Cezaevi Cad. Kaya Kent Maraş Ofis Apt. No:20/3 İpekyolu/VAN
Tel	0216 225 78 90 – 0530 962 02 88
e-mail	abozbay@dengedegerleme.com
HOLLANDA/AMSTERDAM ŞUBESİ	
Adres	Queen's Tower Delflandlaan 1, 1062 EA Amsterdam, Netherlands
Tel	+31202997489
e-mail	ckurt@dengedegerleme.com

1.4 Yönetim Kurulu ve Denetçiler:

Denge Gayrimenkul Değerleme ve Danışmanlık A.Ş' nin 31.12.2024 tarihi itibariyle şirket yönetim kurulu ve denetçileri aşağıda belirtildiği gibidir.

Yönetim Kurulu Üyeleri ve Denetçiler	
Adı Soyadı	Görevi
Baki BUDAKOĞLU	Yönetim Kurulu Başkanı
Şengül BUDAKOĞLU	Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı
Simla Çağın BUDAKOĞLU	Yönetim Kurulu Üyesi
Nevados Bağımsız Denetim A.Ş	Uluslararası Bağımsız Denetim A.Ş.

1.5 Personel Yapısı:

Denge Gayrimenkul Değerleme ve Danışmanlık A.Ş' nin 31.12.2024 tarihi itibariyle personel yapısı aşağıdaki gibidir:

Türkiye genelinde değerlendirme hizmeti veren Denge Gayrimenkul Değerleme ve Danışmanlık A.Ş' nin, **Bankalar ve Finansal Kuruluşlar Departmanı'na** bağlı lisanslı 1 Genel Müdür Yardımcısı'na bağlı olarak tamamı lisanslı olmak üzere 54 Gayrimenkul Değerleme Uzmanı, lisanslı 10 Gayrimenkul Değerleme Uzman Yardımcısı, lisanslı 1 Teminat Müdürü, tamamı lisanslı 16 Rapor Kontrol Sorumlusu-Denetmen bulunmaktadır.

Ayrıca, **Genel Müdürlük'e** bağlı lisanslı 1 Avrupa Bölge Müdürü, **Gayrimenkul Geliştirme ve Yatırım Danışmanlığı Müdürlüğü'ne** bağlı 1 Gayrimenkul Geliştirme Müdürü ve 2 Gayrimenkul Geliştirme Uzman Yardımcısı, **Özel Projeler Departmanı'na** bağlı lisanslı 1 Genel Müdür Yardımcısı, lisanslı 1 Özel Projeler Müdürü, lisanslı 1 Özel Projeler Müdür Yardımcısı, lisanslı 2 Rapor Kontrol Sorumlusu-Kıdemli Denetmen, lisanslı 8 Gayrimenkul Değerleme Uzmanı ve 1 Gayrimenkul Değerleme Uzman Yardımcısı, **Makine ve Tesis Departmanı'na** bağlı lisanslı 1 Genel Müdür Yardımcısı, lisanslı 2 Makine ve Tesis Değerleme Müdür Yardımcısı, lisanslı 1 Kıdemli Makine ve Tesis Değerleme Uzmanı ve 3 tanesi lisanslı olmak üzere 4 Makine ve Tesis Değerleme Uzmanı, lisanslı 1 Makine ve Tesis Değerleme Uzman Yardımcısı, **Bilgi İşlem, Strateji ve Süreç Geliştirme Departmanı'na** bağlı lisanslı 1 Genel Müdür Yardımcısı çalışmaktadır. Toplam 110 teknik personel Denge Gayrimenkul Değerleme ve Danışmanlık A.Ş' de istihdam edilmektedir.

Şirketin teknik kadrosunun dışında; **Operasyon Departmanı'nda** 12, **Mali İşler Departmanı'nda** 5, **Satın Alma ve İdari İşler Departmanı'nda** 1, **İnsan Kaynakları Departmanı'nda** 2, **Bilgi İşlem Departmanı'nda** 1, **Bankalar ve Finansal Kuruluşlar Departmanı'nda** 1, **Özel Projeler Departmanı'nda** 2, **Makine ve Tesis Departmanı'nda** 1, **İş Geliştirme ve Kurumsal İletişim Departmanı'nda** 2, **Strateji ve Süreç Geliştirme Departmanı'nda** 2 çalışan olmak üzere 29 kişilik idari kadrosu mevcuttur.

Şirket, Yönetim Kurulu, Teknik ve İdari olmak üzere toplam 139 kadrolu personel ve uzun yıllar birlikte çalışılan 58 adet çözüm ortağı ile birlikte hizmet vermektedir.

1.6 Üye Olunan Mesleki Kuruluşlar:

❖ TDUB- TÜRKİYE DEĞERLEME UZMANLARI BİRLİĞİ

Türkiye Değerleme Uzmanları Birliği kanunla kurulmuş, tüzel kişiliği haiz, kamu kurumu niteliğinde bir meslek kuruluşudur. 2499 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu'nun 40/D maddesine dayanılarak, Bakanlar Kurulu'nun 30.10.2009 tarihli kararı ile kabul edilen Türkiye Değerleme Uzmanları Birliği Statüsü 17.12.2009 tarih ve 27435 sayılı resmi gazetede yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Birliğin 26.05.2010 tarihinde gerçekleşen kuruluş genel kurulunda yedi kişiden oluşan yönetim kurulu ve üç kişiden oluşan denetim kurulu seçimleri gerçekleştirilmiş ve böylece Birlik faaliyete geçmiştir.

Türkiye Değerleme Uzmanları Birliği'nin üyeleri sermaye piyasası mevzuatına göre gayrimenkul değerlendirme uzmanlığı lisansına sahip olan değerlendirme uzmanlarından oluşmaktadır. Türkiye Değerleme Uzmanları Birliği, gayrimenkul piyasasının ve gayrimenkul değerlendirme faaliyetlerinin gelişmesini sağlamak üzere araştırmalar yapmak, eğitim ve sertifika vermek, Birlik üyelerinin dayanışma ve mesleğin gerektirdiği özen ve disiplin içinde çalışmalarına yönelik meslek kurallarını ve değerlendirme standartlarını oluşturmak, haksız rekabeti önlemek amacıyla gerekli tedbirleri almak, kendisine mevzuatla verilen veya Kurulca belirlenen konularda düzenlemeler yapmak, yürütmek, denetlemek, Türkiye Değerleme Uzmanları Birliği Statüsünde öngörülen disiplin cezalarını vermek, ilgili konularda üyeleri temsilen ilgili kuruluşlarla iş birliği yapmak, mesleki gelişmeleri, idari ve yasal düzenlemeleri izleyerek bu konuda üyeleri aydınlatmakla görevli ve yetkilidir.

❖ LİDEBİR- LİSANSLI DEĞERLEME ŞİRKETLERİ BİRLİĞİ DERNEĞİ

Sermaye Piyasası Kurulu'nca listeye alınmak suretiyle gayrimenkul değerlendirme hizmeti veren şirketlerin bir araya gelerek oluşturduğu "LideBİR-Lisanslı Değerleme Şirketleri Birliği Derneği" 6 Şubat 2007'de İstanbul merkezli olarak kurulmuştur. Derneğin amacı, Değerleme Uzmanlığı mesleğini Türkiye'de dünya standartlarına ve ülke mevzuatına uygun, mesleki ve etik kurallar içinde yapılmasını sağlamaktır. Dernek, mesleğin etkinliğini ve itibarını artırıcı faaliyetlerde bulunarak, sektörde çalışanların mesleki yeterliliklerini sürekli yükseltme misyonunu üstlenmiştir.

❖ RICS - ROYAL INSTITUTION OF CHARTERED SURVEYORS

1868 yılında İngiltere merkezli olarak kurulan RICS arazi, gayrimenkul, inşaat ve altyapının değerlendirme, yönetimi ve geliştirilmesinde en yüksek uluslararası standartları teşvik eden ve uygulayan profesyonel bir kuruluştur. RICS, uluslararası düzeyde çalışmakta, herkesin yararına arazi, emlak, inşaat ve altyapı alanlarında güvenli ve canlı bir pazarı destekleyecek tek bir uluslararası standart sunmaktadır.

RICS üyesi uzmanların hazırladığı değerlendirme raporları uluslararası geçerliliğe sahiptir. Bünyesinde RICS belgeli uzman bulunduran ve gerekli şartları sağlayan firmalar RICS üyesi firma statüsüne sahip olurlar. Yaklaşık 150 ülkede RICS onaylı profesyoneller bulunmaktadır. RICS, dünya çapında 125.000 kalifiye ve stajyer profesyoneli akredite etmektedir.

❖ EVA - EUROPEAN VALUERS ALLIANCE

Yalnızca RICS üyesi veya ISO 9001 kalite sertifikasına sahip şirketlerin kabul edildiği, bünyesinde bir çok Avrupa ülkelerinden prestijli değerlendirme şirketlerini barındıran ve her ülkeyi bir adet şirketin temsil ettiği "EVA - European Valuers Alliance" 2019 yılında kurulmuştur. Avrupa kıtası genelinde yaygın bir yapı içerisinde, objektif ve tutarlı değerlendirme çalışmaları yapmak üzere değerlendirme şirketlerinin bir araya gelmesiyle oluşmuştur.

❖ GYODER – GAYRİMENKUL YATIRIM ORTAKLARI DERNEĞİ

GYODER 1999 yılında, Türkiye’deki gayrimenkul yatırım ortaklıklarının (GYO) mevcut ve kurulmakta olan temsilcileri tarafından kurulmuştur.

“Türkiye’nin Gayrimenkul Platformu” olarak sektörün tüm alt açılımlarını aynı çatı altında toplayan GYODER, 22 Haziran 2021 tarihinde düzenlenen 21. Olağan Genel Kurul Toplantısında, GYODER’in açılımının genişletilmesine, kimliğinin günümüz çizgisine taşınarak daha çağdaş bir yapıya bürünmesi gerektiğine olan inançla, alanının önde gelen fikir ve uygulama platformu olarak, GYODER’in mevcut algısını koruyarak Derneğin markalaşma sürecini kolaylaştırmak ve algısını güçlendirmek amacıyla ismini Gayrimenkul Yatırımcıları Derneği olarak değiştirmiştir. Bu yolculuk, gayrimenkul sektörünün algısını güçlendirerek gelişimini desteklemek, sektöre kalite, kontrol ve eğitim konularında standartlar getirmek amacıyla her gün güçlenerek devam etmektedir.

2- KALİTE GÜVENCE SİSTEMİNİN GENEL YAPISI VE GÖZDEN GEÇİRİLMESİNE İLİŞKİN DEĞERLENDİRME

2.1 Kalite Güvence Sisteminin Yapısı ve İşleyişi:

Denge Gayrimenkul Değerleme ve Danışmanlık A.Ş. yönetim kurulu tarafından 15.01.2015 Sayılı 2015/001 kararı ile Kalite Güvence Sisteminin işleyişinden sorumlu Yönetim Kurulu Başkanı olarak BAKİ BUDAKOĞLU atanmıştır.

2015 yılında Kalite Güvence Sistemini kapsayan ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi (KYS) Şirket içinde kurulmuştur. Kurulmuş olan KYS kapsamında tüm süreçler yeniden oluşturulmuş, Kalite El Kitabı yönetmelikler, prosedürler, talimatlar, iş akışları, formlar, vb. tekrar düzenlenerek personel ile paylaşılmıştır. 2017 yılında yapılan risk temelli çalışmalar sonrasında ISO9001:2015 KYS sistemine geçiş yapılmıştır.

Şirket tarafından sunulan hizmetlerin kalitesini arttırmak, sürdürülebilirliği sağlamak amacıyla iç denetimler gerçekleştirilmektedir. Yapılan iç ve dış denetimlerde, riskler, süreç performans göstergeleri, hedefler, hedeflerin gerçekleşme durumu, müşteri memnuniyeti anket sonuçları, müşteri şikayetleri, bu şikayetlerin değerlendirilmesi iyileştirilmesine ilişkin alınan önlemler, yeni personel ihtiyacı, personel eğitim ihtiyaçları gibi konular irdelenmektedir. Tespit edilen uygunsuzluklara Düzeltici Faaliyet başlatılmakta ve takip edilerek sonuçlandırılmaktadır. Belirlenmiş olan riskler kurulmuş olan “Risk Komitesi” tarafından düzenli olarak gözden geçirilmekte ve üst yönetimle birlikte iyileştirmeler yapılmaktadır. Ayrıca Şirketin “Stratejik Hedefleri” belirlenmiş günlük, aylık, üç aylık, yıllık olarak değerlendirilmekte ve gerekli önlemler alınmaktadır.

Tespit edilen uygunsuzluklar Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında gündem maddesi olarak ele alınır, değerlendirilir. YGG toplantısında iyileştirilmesi gereken alanlar için iyileştirme faaliyeti ve gerekli aksiyon alınır, sorumlular ve termin belirlenir, gerekli takip ve raporlama yapılır.

2.2 Kalite Politikası:

2005 yılında kurulan Şirketimiz, faaliyet gösterdiği menkul ve gayrimenkul değerlendirme sektöründe, mesleki, hukuki, kurumsal ve etik ilkelere bağlı, yasal ve müşteri şartları çerçevesinde, uygulanabilir şartları yerine getirmeyi taahhüt ederek; tarafsız, hızlı, güvenilir, doğru ve kaliteli çözümler üretmek, lider ve yaratıcı kurum yapısıyla sektörün geleceğinde etkin rol oynamak ana hedefimizdir.

DENGE, hayata geçirdiği **Kalite Yönetim Sistemi** içindeki tüm faaliyetlerini süreç yaklaşımına uygun olarak oluşturmuş, süreçlerin takip göstergelerini tanımlamıştır. Üst Yönetim, kalite yönetim sisteminin ve süreçlerin takip göstergelerini izlemekte ve sürekli gözden geçirmektedir.

Müşteri odaklı yaklaşımla geri bildirimleri dikkate alarak incelemek, kaliteli ve hızlı çözüm üretilerek müşteri memnuniyetinin sürekliliğini sağlamak temel hedefimizdir.

Şirket Üst Yönetimi, **Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesini**, şikayetlerin en etkin şekilde ele alınacağını taahhüt etmiş, bu taahhüdün ve kalite politikasının Şirket içinde duyurulması, yayılması ve anlaşılması için gerekli kaynakları sağlamış, çalışanlarını sürekli bilgilendirerek farkındalıklarının artırılması için uygun sistemleri kurmuş ve sürekli geliştirmektedir.

Sürdürülebilirliği ve sürekli büyümeyi amaç edinen Şirketimiz; çalışanlarının, sektörün en iyileri olabilmeleri için kişisel ve mesleki gelişimlerini **eğitimlerle** destekler, karar alma süreçlerine dahil ederek katılımcılıklarını ve memnuniyetlerini artırır.

2.3 Bilgi Güvenliği Politikası:

Müşterilerimize hazırlanan değerlendirme raporları ile ilgili, bilgi ve belgelere ihtiyaç dahilinde ulaşılması, gerekli her türlü verinin bütünlüğünün sağlanması, bunların yasal mevzuata uygun sürelerle saklanması, değerlendirme raporunu hazırlayan ve kontrol eden ekip dışında üçüncü kişilerle paylaşılmasının önlenmesi için gerekli yazılım ve donanım alt yapısı sağlanmıştır.

Kullanılan yazılım ve donanımla verilmekte olan hizmetin kesintisiz olarak sağlanması için, yeterli kaynak ayrılmıştır. Müşteri bilgilerinin korunmasına yönelik yapılacak faaliyetler tüm personele eğitimlerle aktarılmıştır.

Verilerin yedeklenmesi amacıyla gerekli alt yapı belirlenip, sorumlular tanımlanmıştır. Sistemimizde müşteri bilgilerine yapılan her türlü erişim işlemleri, kayıt altına alınmakta olup, (okuma, değiştirme, silme, ekleme) yetkilere göre sınırlandırılmıştır.

Değerleme talebi yapan kurum veya kuruluşa hazırlanan değerlendirme raporları sadece ilgili kurum veya kuruluş ile adli durumlarda yetkili adli merciler ile paylaşılmaktadır.

7 Nisan 2016 tarihinde yürürlüğe giren 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("Kanun" veya "KVKK") gereği Şirketimiz, kişisel verilerinizin işlenmesi ve aktarımı süreçlerinde, verilerin hukuka aykırı olarak kullanılmasını önlemek ve muhafazasını sağlamak için mevzuat uyarınca uygun güvenlik düzeyini

sağlamak için gerekli tedbirleri almaktadır. Kişisel veriler, Şirketimiz nezdinde yer alan veri tabanında ve sistemlerde KVKK'nın 12. maddesi gereğince gizli olarak saklanmakta; yasal zorunluluklar dışında hiçbir şekilde üçüncü kişilerle paylaşılmamaktadır. Şirketimiz, kişisel verileri barındığı sistemleri ve veri tabanlarını, KVKK'nın 12. maddesi gereği kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesini önlemekle, yetkisiz kişilerin erişimlerini engellemekle, erişim yönetimi gibi yazılımsal tedbirleri ve fiziksel güvenlik önlemleri almakla mükelleftir. Kişisel verilerin yasal olmayan yollarla başkaları tarafından elde edilmesinin öğrenilmesi halinde durum derhal, yasal düzenlemeye uygun ve yazılı olarak Kişisel Verileri Koruma Kurulu'na bildirilmektedir.

Firmamızın bilgi güvenliği konusundaki 3 temel prensibi gizlilik, bütünlük ve yetkililerce erişilebilirliktir.

2.4 Kalite Güvence Sisteminin Temel Etik İlkeleri:

Şirketimizin Kalite Güvence Sisteminin işleyişi, BDDK'nın Bankalara Değerleme hizmeti verecek kuruluşların yetkilendirilmesi ve faaliyetleri hakkındaki yönetmeliğin 8. Maddesi 5. fıkrasına göre kalite güvencesistemi aşağıdaki ilkelere göre yürütülmektedir.

1. Mesleki gereklilik,
2. Mesleki yeterlilik,
3. Görev dağılımı,
4. Yönlendirme,
5. Görüş alma,
6. Görev kabulü ve devamlılık,
7. İzleme.

Kalite Güvence Sisteminden sorumlu yönetim kurulu üyesi Baki BUDAKOĞLU ve sorumlu ortaklar tarafından değerlendirme uzmanları ve diğer personele temel etik ilkeler olan dürüstlük, tarafsızlık, mesleki özen, titizlik, bağımsızlık, mesleki yeterlilik, sır saklama hususlarının uygulanması konusunda düzenli aralıklarla toplantılar yapıp, uygulamada dikkat edilecek konular hakkında açıklamalar yapılmaktadır.

Değerleme hizmetinin daha kaliteli yapılabilmesi için değerlendirme konusunda uzman olan kişiler tarafından, hizmetiçi eğitim programları düzenlenmektedir.

2.5 Kalite Güvence Sisteminin Gözden Geçirilmesine İlişkin Değerlendirme:

a) Şirketin değerlendirme uzmanlarının bankalara hizmet verecek kuruluşların yetkilendirilmesi ve faaliyetleri hakkındaki yönetmeliğin 5.6.7.9.10 ve 20. Madde hükümlerine uygun davrandığı,

b) Şirket bünyesinde değerlendirme faaliyetinde aktif görevli değerlendirme uzmanlarının gerekli düzeyde mesleki yeterlilik ve beceriye sahip, en az 4 yıllık lisans düzeyinde öğrenim görmüş, bankacılık, bağımsız denetim, sigorta eksperliği veya mahkemelerde bilirkişilik dâhil olmak üzere değerlendirme kurumlarında en az 3 yıllık tecrübeye sahip ya da yurt içinde veya yurt dışında yetkili kurumlar tarafından verilen mesleki yeterlilik sertifikalarına sahip olduğu,

c) Şirket bünyesinde çalışan ve değerlendirme faaliyetinde bulunan personelin görevlerini tarafsızlık, doğruluk, dürüstlük, mesleki özen ve yeterlilik, menfaatten uzak, bağımsızlık ilkesi doğrultusunda yürüttükleri,

d) Değerleme hizmetinin en kısa sürede ve doğru şekilde yapılabilmesi için tüm teknik donanım ve fiziki şartların uygun olduğu,

e) Değerleme faaliyetinin en iyi kalitede olabilmesi ve değerlendirme sonunda tam ve doğru bir görüş bildirmesini teminen yapılan işin her aşamasında gözden geçirildiği, hazırlanan raporların şirket içerisinde görevlendirilen rapor kontrolünden sorumlu yönetmeliğin belirlediği niteliklere uygun sorumlu değerlendirme uzmanları tarafından kontrol edildiği ve onaylandığı,

f) Talebin Şirkete atanmasından arşivlenmesine kadar olan sürecin prosedürlere uygun olarak kayıt altına alındığı, talep formları ve arşiv formlarının düzenlendiği, raporların ve gerekli evrakların fiziki olarak saklanmak üzere arşivlendiği, (banka, tarih ve rapor numaraları takip edilerek) raporların elektronik ortamda da saklandığı,

g) Gerekli görülen durumlarda konuyla ilgili deneyimi bulunan şirket danışmanlarından görüş alındığı,

h) Değerleme hizmetinin tarafsızlık ve bağımsızlık ilkelerine uygunluk içerisinde verildiği devamlılığın sağlanması ve müşterilere verilen hizmetin aksamaması amacıyla acil durum ve iş sürekliliği planı oluşturulduğu, uzman sayısının artırılmasına yönelik personel temini çalışmalarının da devam ettiği,

ı) Kişisel veriler Şirketimiz nezdinde yer alan veri tabanında ve sistemlerde 7 Nisan 2016 tarihinde yürürlüğe giren 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("Kanun" veya "KVKK") 12. Maddesi gereğince gizli olarak saklandığı, yasal zorunluluklar dışında hiçbir şekilde üçüncü kişilerle paylaşılmadığı, kişisel verilerinin işlenmesi ve aktarımı süreçlerinde, verilerin hukuka aykırı olarak kullanılmasını önlemek ve muhafazasını sağlamak için mevzuat uyarınca uygun güvenlik düzeyini sağlamak için gerekli tedbirlerin alındığı,

i) 2020 yılında ülkemizde ilk Covid-19 vakasının görülmesi itibari ile Şirket çalışanlarının ve müşterilerinin sağlığı, iş sürekliliğinin devamı gözetilerek gerekli önlemlerin alındığı, ofislerde ve sahada çalışan personeller için kişisel koruyucu ekipmanların temininin yapıldığı, tüm kadrolu çalışanlar dizüstü bilgisayar ve ikinci ekranlar ile çalışmakta olup pandemi sürecinde hızlı bir şekilde aksiyon alınarak herhangi bir işgücü ve zaman kaybı yaşanmadan evden çalışmayı da içeren karma çalışma modeline geçildiği,

ii) Kalite güvence sisteminin gözden geçirilmesi çalışması esnasında, yapılan kontrol ve denetim sonucunda kalite güvence sistemine uymayan herhangi bir husus olmadığı görülmüştür.

2.6 Kalite Güvence Sisteminin İşleyişinden Sorumlu Yönetim Kurulu Üyesine İlişkin Bilgiler:

15.01.2015 tarih 2015/001 Sayılı Yönetim Kurulu Kararı ile **BAKİ BUDAKOĞLU** Kalite Güvence Sisteminin işleyişinden sorumlu Yönetim Kurulu Başkanı olarak atanmıştır.

Mesleki Eğitim:

Gazi Üniversitesi - İİBF İşletme Bölümü

Okan Üniversitesi - Kentsel Dönüşüm Yüksek Lisans

Lisanslar/Yeterlilikler:

SPK Gayrimenkul Değerleme Uzmanlığı Lisans No: **400159**

İş Tecrübesi:

2005-...	DENGE GAYRİMENKUL DEĞERLEME VE DANIŞMANLIK A.Ş GENEL MÜDÜR-YÖNETİM KURULU BAŞKANI
2004-2005	YEDİTEPE GAY. VE SABİT KIY. EKSP. VE DEĞ. HİZ. A.Ş. ŞİRKET YÖNETİCİSİ-LİSANSLI DEĞERLEME UZMANI
1998-2003	OYPA OYAK BÜYÜK MAĞ.TİC. A.Ş PROJE GELİŞTİRME (YATIRIM) MÜDÜRÜ

Saygılarımızla,

BAKİ BUDAKOĞLU
Yönetim Kurulu Başkanı
Kalite Güvence Sistemi Sorumlusu