



cyprus quality assurance

BANKALARDA EĞİTİM VE DENETİM HİZMETLERİ KATALOĞU

Bankalar için — yönetim sistemi standartlarına dayalı eğitimler ve bağımsız denetim hizmetleri

Yaklaşımımız: Kurumun ihtiyacını (ör. bilgi güvenliği, iş sürekliliği, müşteri şikâyetleri) uzman olduğumuz bir yönetim sistemi standardına bağlar; eğitimi o standardın çerçevesinde, uygulamalı olarak veririz. Belgelendirme değil; farkındalık, yetkinlik ve kısa danışmanlık odaklıdır.

Konu → Standart → Eğitim

İhtiyaç / Konu	Reçete edilen standart	Verdiğimiz eğitim
Bilgi güvenliği	ISO/IEC 27001	Müşteri finansal verisi güvenliği; Merkez Bankası iç kontrol beklentisi
Kişisel verilerin korunması	ISO/IEC 27701	KKTC KVK Yasası (89/2007) kapsamında; kişisel ve finansal veri yönetimi
İş sürekliliği	ISO 22301	Kritik bankacılık hizmetlerinin kesintisiz sürdürülmesi
Kurumsal risk yönetimi	ISO 31000	Bankacılık Yasası (62/2017) risk yönetimi çerçevesi
Müşteri şikâyetleri	ISO 10002	Şikâyet yönetimi ve tüketici hakları; itibar riskini azaltma
Müşteri memnuniyeti	ISO 10004	Memnuniyeti izleme ve ölçme
Kalite ve süreç yönetimi	ISO 9001	Şube operasyon tutarlılığı ve süreç standardizasyonu
Liderlik ve yönetim	ISO 9001 (Madde 5)	Yönetici bilinçlendirme ve ortak yönetim dili
İş sağlığı ve güvenliği	ISO 45001	KKTC İSG Yasası (35/2008) kapsamında; risk değerlendirme ve çalışan katılımı
Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele	ISO 37001	Uyum kültürü ve kontrollerin kurulması

Önceliklendirme

Öncelik 1 — Yasal zorunlu (hızlı talep)

- **ISO/IEC 27701 — Kişisel Veri:** KKTC KVK Yasası (89/2007) yükümlülüğü.
- **ISO 45001 — İSG:** KKTC İSG Yasası (35/2008) işveren yükümlülüğü.
- **İç denetim / risk / bilgi güvenliği:** Bankacılık Yasası (62/2017) ve Merkez Bankası tebliği kapsamında bağlayıcı.

Öncelik 2 — Bilgi güvenliği ve süreklilik

- **ISO/IEC 27001:** Bilgi güvenliği; müşteri finansal verisi ve Merkez Bankası beklentisi.
- **ISO 22301:** Kritik hizmetlerin iş sürekliliği.

Öncelik 3 — Kalite ve müşteri

- **ISO 9001 / 10002 / 10004:** Kalite, müşteri şikâyet ve memnuniyet yönetimi.
- **ISO 31000 / 37001:** Kurumsal risk ve yolsuzlukla mücadele.

Denetim ve Gözden Geçirme Hizmetleri (eğitim dışı)

Eğitimlerin yanında, kurumu dışarıdan objektif bir gözle değerlendiren iki denetim hizmeti sunuyoruz. İkisi de eğitimleri ve iyileştirme danışmanlığını besleyen somut çıktı üretir.

Hizmet	Kapsam	Çıktı
Bağımsız İç Denetim	Bankanın kendi süreç, kontrol ve sistemini — Bankacılık Yasası çerçevesindeki iç denetim beklentisiyle uyumlu — dışarıdan bağımsız bir gözle denetleme. Denetlenen birim önceden bilgilendirilir (açık denetim).	İlgili birimlerde süreçleri yerinde gözlemler; bulgu ve iyileştirme raporu sunarız
Gizli Müşteri	Müşteri kılıfına girerek şube hizmet kalitesi, personel davranışı ve sürecin gerçek işleyişini sahada değerlendirme. Denetlenen birim bilgilendirilmez (habersiz denetim).	Şubelerde süreçleri gözlemleyip raporlarız

Eğitim ve Hizmet Formatı

- Tüm yönetim sistemi standartları çerçevesinde; farkındalık, uygulama ve kısa danışmanlık düzeyinde.
- Yarım gün / 1 gün / standarda göre 2 gün; kurum içi (in-house) veya açık katılımlı.
- Gün sonunda kuruma uyarlanmış somut çıktı (taslak prosedür, akış, kontrol listesi).