



cyprus quality assurance

EMLAK OFİSLERİNDE EĞİTİM VE DENETİM HİZMETLERİ KATALOĞU

KKTC'deki emlak ofisleri (franchise ve bağımsız) için — yerel mevzuat ve ilgili ISO standartları üzerine kısa, uygulanabilir eğitimler ve bağımsız gözden geçirme

Yaklaşımımız: KKTC'de emlak ofisleri franchise ya da bağımsız olabilir. Franchise ofislerde operasyonel ve iç eğitim çoğunlukla merkezden gelir; bağımsız ofislerde ise bu sorumluluk doğrudan ofisin kendisindedir. Her iki durumda da KKTC'nin kendi yasaları (kişisel veri, yabancıya satış, iş sağlığı ve güvenliği) ile işlem takibi ve sürdürülebilirlik gibi başlıklar **yereldir ve doğrudan ofisin sorumluluğundadır**. Bu başlıklarda kısa farkındalık eğitimleri veriyoruz — franchise ofisler için **merkezi tamamlayıcı**, bağımsız ofisler için **doğrudan temel**. Belgelendirme değil; yerel uyum farkındalığı ve kısa danışmanlık odaklıdır.

Konu → Standart → Eğitim

İhtiyaç / Konu	Reçete edilen standart	Verdiğimiz eğitim
Kişisel verilerin korunması (KVK)	ISO/IEC 27701 - 27001	KKTC KVK Yasası (89/2007) kapsamında; alıcı/satıcı kimlik, pasaport ve ödeme verisinin işlenmesi ve yerel veri sorumluluğu
Yabancıya satış ve mevzuat uyumu	ISO 9001 çerçevesinde	Taşınmaz Mal Edinme ve Uzun Vadeli Kiralama (Yabancılar) Yasası kapsamında; Bakanlar Kurulu izni, tapu kaydı ve süreç uyumu
İşlem ve müşteri takibi	ISO 9001 çerçevesinde	Satış işleminin izin, tapu kaydı ve harç sürelerinin takibi; müşteri iletişim disiplini ve yerel kayıt düzeni
Sürdürülebilirlik ve çevre farkındalığı	ISO 14001 çerçevesinde	Ofis çevre/enerji uygulamaları ve enerji verimli/sürdürülebilir konut bilgisi — uluslararası (özellikle Avrupalı) alıcı beklentisi
İş sağlığı ve güvenliği (ofis ve saha)	ISO 45001	KKTC İSG Yasası (35/2008) kapsamında; ofis, şantiye ziyaretleri (barek/KKD, düşme ve makine riski) ve bitmiş/boş konut ziyaretlerinde güvenlik — yalnız çalışma ve kişisel güvenlik
Müşteri / tüketici şikâyetleri	ISO 10002	Şikâyet ele alma ve tüketici hakları; yerel uygulama ve itibar yönetimi
Bilgi güvenliği farkındalığı	ISO/IEC 27001	Sözleşme ve ödeme verisi, erişim güvenliği ve personel farkındalığı

Önceliklendirme

Öncelik 1 — Yasal zorunlu (hızlı talep)

- **ISO/IEC 27701 — KVK:** KKTC KVK Yasası (89/2007); alıcı, pasaport ve ödeme verisi.
- **Yabancıya satış mevzuatı:** Taşınmaz Mal (Yabancılar) Yasası; Bakanlar Kurulu izni ve tapu kaydı.
- **ISO 45001 — İSG (ofis + saha):** KKTC İSG Yasası (35/2008); şantiye ve bitmiş konut ziyaretlerinde saha güvenliği (baret/KKD, yalnız çalışma ve kişisel güvenlik).

Öncelik 2 — Süreç ve fark yaratan

- **İşlem ve müşteri takibi:** izin-tapu-harc süreçlerinin takibi ve yerel kayıt düzeni.
- **Sürdürülebilirlik (ISO 14001):** enerji verimli/sürdürülebilir konut bilgisi; Avrupalı alıcı beklentisi.

Öncelik 3 — Müşteri ve bilgi

- **ISO 10002:** müşteri/tüketici şikâyetleri ve tüketici hakları.
- **ISO/IEC 27001:** bilgi güvenliği farkındalığı (sözleşme ve ödeme verisi).

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	Emlak ofisinin kendi süreç, kontrol ve sistemini — özellikle KVK ile işlem/izin-tapu takibinde — dışarıdan bağımsız bir gözle denetleme. Denetlenen birim önceden bilgilendirilir (açık denetim).	Süreçleri (KVK ve işlem takibi dâhil) yerinde gözlemler; bulgu ve iyileştirme raporu sunarız
Gizli Müşteri	Alıcı kılıfına girerek ilk temas, bilgilendirme, portföy sunumu ve sürecin gerçek işleyişini sahada değerlendirme. Denetlenen birim bilgilendirilmez (habersiz denetim).	Süreçleri gözlemleyip raporlarız

Eğitim ve Hizmet Formatı

- Tümü yerel mevzuat ve ilgili ISO standartları çerçevesinde; farkındalık ve kısa danışmanlık düzeyinde.
- Yarım gün / kısa modül; kurum içi (in-house) veya açık katılımlı.
- Gün sonunda kuruma uyarlanmış somut çıktı (kontrol listesi, örnek KVK ve işlem takip akışı).