



AC İSTANBUL ULUSLARARASI
BAĞIMSIZ DENETİM VE SMMM A.Ş.

ŞEFFAFLIK RAPORU

2017

**AC İSTANBUL ULUSLARARASI BAĞIMSIZ DENETİM VE SMMM A.Ş.
2017 YILI ŞEFFAFLIK RAPORU**

İçindekiler

1) GİRİŞ.....	3
2) HUKUKİ YAPI VE ORTAKLAR.....	3
3) KİLİT YÖNETİCİLER VE SORUMLU DENETÇİLER.....	4
4) İÇİNDE YER ALDIĞI DENETİM AĞININ HUKUKİ VE YAPISAL ÖZELLİKLERİ.....	4
5) İLİŞKİLİ DENETİM KURULUŞLARI VE DİĞER İŞLETMELER İLE BU İLİŞKİLERİN MAHİYETİ.....	4
6) ORGANİZASYON YAPISI.....	5
7) KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ İNCELEMELERİ	5
8) DENETİM HİZMETİ VERİLEN KAYIK'LER.....	6
9) SÜREKLİ EĞİTİM POLİTİKASI.....	6
10) BAĞIMSIZLIK İLKESİNE UYUM	7
11) GELİR DAĞILIMI.....	7
12) SORUMLU DENETÇİLERİN ÜCRETLENDİRİLME ESASLARI.....	7
13) KALİTE KONTROL SİSTEMİ.....	8
14) KGK TARAFINDAN İSTENEN DİĞER BİLGİLER VE DİĞER HUSUSLAR.....	21

2017 YILI ŞEFFAFLIK RAPORU

Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu (“KGK”) tarafından 26 Aralık 2012 tarih ve 28509 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan “Bağımsız Denetim Yönetmeliği” nin 36’ncı maddesi uyarınca hazırlanmış olan “AC İstanbul Uluslararası Bağımsız Denetim ve SMMM A.Ş. 2017 Yılı Şeffaflık Raporu” ilişikte sunulmuştur. Bu rapor kuruluşumuzun internet sitesinde yayımlanmıştır.

Saygılarımızla,

İstanbul, 27 Nisan 2018



Cemal ÖZTÜRK
Yönetim Kurulu Başkanı

AC İstanbul Uluslararası
Bağımsız Denetim ve SMMM A.Ş.

1) GİRİŞ

Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu (KGK) tarafından, 26 Aralık 2012 tarih ve 28509 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan “Bağımsız Denetim Yönetmeliği” uyarınca bir takvim yılında Kamu Yararını İlgilendiren Kuruluş (“KAYİK”) denetimi yapmış denetim kuruluşlarının yıllık şeffaflık raporlarını kendi internet sitelerinde yayınlamaları gerekmektedir. AC İstanbul Uluslararası Bağımsız Denetim ve SMMM A.Ş. (“AC İstanbul”) tarafından söz konusu yönetmelik uyarınca 2017 yılı için hazırlanan işbu Şeffaflık Raporu, Yönetim Kurulu Başkanı Cemal Öztürk tarafından 27 Nisan 2018 tarihinde imzalanarak AC İstanbul’un internet sitesinde yayımlanmıştır.

2) HUKUKİ YAPI VE ORTAKLAR

AC İstanbul, 3568 sayılı Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu çerçevesinde hizmet vermek üzere 06.05.2005 tarihinde İstanbul’da kurulmuştur. Şirket’in kayıtlı adresi Ortaklar Caddesi, Naşit Apt No:26 D:3-4 Mecidiyeköy, Şişli - İstanbul’dur.

AC İstanbul’un başlıca faaliyetleri bağımsız denetim ve danışmanlık hizmetleridir.

AC İstanbul’un, Bağımsız denetim hizmetleri için gerekli yetkileri Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu (KGK), Sermaye Piyasası Kurulu (SPK), Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK), Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK) nezdinde alınmış olup denetçilerin ve sorumlu denetçilerin bağımsız denetim lisansları bulunmaktadır.

Hukuki yapı: AC İstanbul’un hukuki yapısı Anonim Şirket’tir.

Şirket ortaklarının ad ve soyadları ile şirket sermayesinde sahip oldukları pay tutarları aşağıda yer almaktadır.

Şirket Ortağının Adı – Soyadı	Sermayedeki Payı (TL)	Pay Oranı (%)
Cemal Öztürk	25.000,00	50,00
Atilla Zaimoğlu	24.999,00	49,99
Ali Türker Pirtini	1,00	0,01
Toplam	50.000,00	100,00



3) KİLİT YÖNETİCİLER VE SORUMLU DENETÇİLER

Kilit Yöneticiler	Unvanı	Görevi
Cemal Öztürk	Yönetim Kurulu Başkanı	İdari İşler ve Denetim Bölümü Koordinasyonu
Atilla Zaimoğlu	Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı	Kalite Kontrol Komitesi, Mali İşler, Eğitim Yönetimi

Sorumlu Denetçiler	Unvanı
Cemal Öztürk	Sorumlu Denetçi (KAYİKDahil)
Atilla Zaimoğlu	Sorumlu Denetçi (KAYİKDahil)
Ali Türker Pirtini	Sorumlu Denetçi (KAYİKDahil)
Alper Gün	Sorumlu Denetçi (KAYİKDahil)

AC İstanbul Uluslararası Bağımsız Denetim ve SMMM A.Ş. bünyesinde 4 sorumlu denetçi, 2 kıdemli denetçi, 1 denetçi ve 10 denetçi yardımcısı ile denetim faaliyetlerini sürdürmektedir.

4) İÇİNDE YER ALDIĞI DENETİM AĞININ HUKUKİ VE YAPISAL ÖZELLİKLERİ

Bulunmamaktadır.

5) İLİŞKİLİ DENETİM KURULUŞLARI VE DİĞER İŞLETMELER İLE BU İLİŞKİLERİN MAHİYETİ

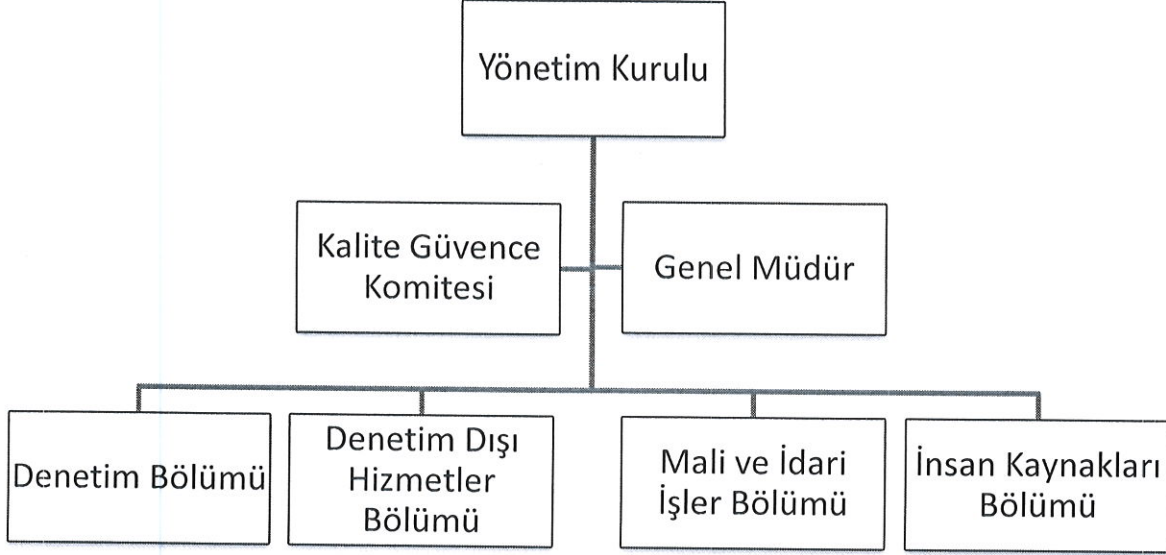
AC İstanbul'un yönetiminde doğrudan veya dolaylı olarak etkili olduğu veya AC İstanbul yönetiminde doğrudan veya dolaylı olarak etkili olan diğer bağımsız denetim kuruluşu ve diğer işletme bulunmamaktadır.



6) ORGANİZASYON YAPISI

AC İSTANBUL ULUSLARARASI BAĞIMSIZ DENETİM VE SMMM A.Ş.

ORGANİZASYON YAPISI



Şirket'in denetim faaliyetleri 31 Aralık 2017 tarihi itibarıyla 4 sorumlu denetçi, 2 kıdemli denetçi, 1 denetçi ve 10 denetçi yardımcısı tarafından yürütülmektedir. 31 Aralık 2017 tarihi itibarıyla Şirket'in toplam çalışan sayısı 18'dir.

Şirket'in kayıtlı adresi Mecidiyeköy Ortaklar Caddesi No 26/3 Şişli İstanbul'dur.

7) KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ İNCELEMELERİ

KGK tarafından Ağustos 2016'da denetim dosyası incelemesi yapılmıştır. KGK tarafından tespit edilen bulgulara inceleme esnasında yanıt verilmiştir. Nihai rapor Kuruluşumuza 2017 yılında ulaşmış ve rapordaki bulgulara yanıt verilmiştir.

Sermaye Piyasası Kurulu tarafından Nisan 2016'da dosya incelemesi yapılmış ve sonuçlandırılmıştır.



8) DENETİM HİZMETİ VERİLEN KAYIK'LER

Kuruluşumuzun 2017 yılı içinde denetim hizmeti verdiği KAYIK'lerin unvanları aşağıda listelenmiştir:

1.	Çuhadaroğlu Metal San. Ve Paz. A.Ş.
2.	Senkron Güvenlik ve İletişim Sistemleri A.Ş.
3.	Diriteks – Diriliş Tekstil San. ve Tic. A.Ş.
4.	Invest-AZ Menkul Değerler A.Ş.
5.	Sekuro Plastik Amb. San. A.Ş.
6.	Transtürk Holding A.Ş.
7.	Hateks Hatay Tekstil İşletmeleri A.Ş.
8.	24 Gayrimenkul Portföy Yönetimi A.Ş.
9.	Som Kurumsal Gayrimenkul Değerleme ve Danışmanlık Hizmetleri Tic. A.Ş.
10.	Silverline Endüstri ve Ticaret A.Ş.
11.	Gersan Elektrik Ticaret ve Sanayi A.Ş.
12.	Atlas Gayrimenkul Değerleme ve Danışmanlık A.Ş.
13.	İstanbul Uluslararası Derecelendirme Hizmetleri A.Ş.
14.	Prime Faktoring Hizmetleri A.Ş.

9) SÜREKLİ EĞİTİM POLİTİKASI

Şirketimizin 2017 takvim yılında gerçekleştirdiği eğitimlere ilişkin bilgiler aşağıda yer almaktadır.

Eğitim Süresi: 38 gün – 228 saat

Eğitim Konuları:

No	Açıklama	Gün	Unvanı
1	Finansal Analiz	4 gün	Denetçi Yardımcıları
2	Bağımsız Denetim Teorisi	5 gün	Kıdemli Denetçiler ve Denetçi Yardımcıları
3	Genel Muhasebe ve Uluslararası Muhasebe ve Raporlama Standartları	5 gün	Kıdemli Denetçiler ve Denetçi Yardımcıları
4	Bilgi İşlem	3 gün	Kıdemli Denetçiler ve Denetçi Yardımcıları
5	Para ve Sermaye Piyasası	3 gün	Kıdemli Denetçiler ve Denetçi Yardımcıları

6	Yılsonu Denetim Çalışmalarında Dikkat Edilecek Kritik Hususlar	1 gün	Kıdemli Denetçiler ve Denetçi Yardımcıları
7	İç Kontrol	3 gün	Kıdemli Denetçiler ve Denetçi Yardımcıları
8	Kurumsal Yönetim	3 gün	Denetçi Yardımcıları
9	Vergi Mevzuatı	3 gün	Denetçi Yardımcıları
10	Şirketler Hukuku	3 gün	Denetçi Yardımcıları
11	Bankacılık	3 gün	Denetçi Yardımcıları
12	Dosya Düzeni ve Referanslama	2 gün	Denetçi Yardımcıları
	TOPLAM	38 gün	

10) BAĞIMSIZLIK İLKESİNE UYUM

Bağımsızlık ve bağımsızlığın korunması hususunda 6102 sayılı Türk Ticaret Kanun'un ilgili hükümleri ile Bağımsız Denetim Yönetmeliği'nin 22'nci maddesine, Türkiye Denetim Standartları'na (TDS) ve diğer düzenleyici Kurul ve Kurumların düzenlemelerine uygunluğun sağlanması hususundaki gözden geçirmelerin yeterli kapsamda, nitelikte ve zamanında gerçekleştirildiğini, denetçi ve sorumlu denetçilerin bağımsızlık beyanlarının TDS'lere uygun olarak alındığını ve gerçek durumu yansıttığını teyit ederiz.

11) GELİR DAĞILIMI

Finansal Tablo Denetim Hizmetleri	1.341.120
Defter Tutma Hizmetleri	255.022
Danışmanlık Hizmetleri	302.804
Faaliyet Dışı Gelirler	4.852
Toplam	1.903.798

12) SORUMLU DENETÇİLERİN ÜCRETLENDİRİLME ESASLARI

Bağımsız denetim faaliyetinin yürütülmesinden sorumlu tutulan ve bu denetime ait raporun bağımsız denetim kuruluşu adına imzalanmasına yetkili kılınan sorumlu denetçilerden Şirkete ortak olanlar, Şirkette oluşan kar payından ve huzur hakkından diğer sorumlu denetçiler ise aylık maaş sistemiyle ücretlendirilmektedir.



13) KALİTE KONTROL SİSTEMİ

Şirket, müşterilerinin denetim komitelerinin beklentilerini karşılama ve KGK, SPK, BDDK, Hazine Müsteşarlığı, EPDK, Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odalar Birliği (TÜRMOB), PublicCompany Accounting Oversight Board (PCAOB) ve International Federation of Accountants (IFAC) tarafından yayınlanmış olan kurallar ve standartlar ile uyum sağlayabilmek adına, denetim uygulamaları için bir kalite kontrol sistemine sahiptir. Bu sistem ayrıca ana politika ve prosedürleri bütünleştirerek; KGK tarafından yayımlanan Türkiye Denetim Standartları Kalite Kontrol Standardı (KKS 1), IFAC tarafından yayımlanan Uluslararası Kalite Kontrol Standartları (ISQC 1) ile, PCAOB standartlarıyla uyumluluğu sağlamaktadır.

Şirket'in kalite kontrol sisteminin etkin olarak işlediğini ve belgelendirildiğini beyan ederiz.

Kalite Kontrol Güvence Komitesi

AC İstanbul' un kalite kontrol sisteminin işleyişinden ve gözetiminden sorumlu olarak aşağıda ad ve unvanları yazılı denetçilerden oluşan "Kalite Kontrol Güvence Komitesi" oluşturulmuştur. AC İstanbul, yönetim kurulunun kalite kontrol sisteminin işleyişinden sorumlu olarak görevlendirdiği kişi veya kişilerce bu sorumluluğu üstlenmek için yeterli ve uygun deneyime, beceriye ve yetkiye sahip olmalarını sağlayacak politika ve prosedürleri oluşturmuştur.

Bu politika ve prosedürler aşağıda yer almaktadır:

1. Denetçi unvanına sahip olmak.
2. Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik unvanına sahip olmak.
3. KAYİK denetimlerinde daha önce görev almış olmak.
4. Daha önceki denetimlerde ekip başkanlığı yada koordinatör olarak görev almış olmak.

Bu kriterleri taşıyan ve kalite kontrolden sorumlu kişiler aşağıda yer almaktadır:

Adı Soyadı	Unvanı	Görevi
Atilla Zaimoğlu	Sorumlu (ortak) denetçi	Başkan
Cemal Öztürk	Sorumlu (ortak) denetçi	Üye
Ali Türker Pirtini	Sorumlu (ortak) denetçi	Üye

AC İstanbul kalite kontrol sistemi aşağıdaki politika ve prosedürleri içermektedir:

1. Şirket bünyesinde kaliteye ilişkin liderlik sorumlulukları.
2. İlgili etik hükümler.
3. Müşteri ilişkisinin ve denetim sözleşmesinin kabulü ve devam ettirilmesi.
4. İnsan kaynakları.
5. Denetimin yürütülmesi.
6. İzleme.



1. Kaliteye İlişkin Liderlik Sorumlulukları

AC İstanbul' un Kaliteye İlişkin Sorumlulukları

AC İstanbul kaliteyi denetimlerin yürütülmesinde vazgeçilmez ve öncelikli bir unsur olarak kabul eden bir kurumsal kültür olarak teşvik etmektedir. Bu amaçla;

- Personele ilişkin performans değerlendirme, ücret ve sair haklar ile terfi (teşvik sistemleri dâhil) konularını ele alan politika ve prosedürleri, AC İstanbul'un kalite taahhüdünü her şeyden üstün tuttuğunu gösterecek şekilde oluşturmuştur.
- Ticari kaygıların yapılan çalışmaların kalitesinin önüne geçmemesini sağlayacak şekilde yönetim sorumluluklarını belirlemiştir.
- Kalite kontrol politika ve prosedürlerinin geliştirilmesi, belgelendirilmesi ve desteklenmesi için yeterli kaynağı sağlamıştır.

1) Sorumlu denetçiler, görevli olduğu her bağımsız denetimde, bağımsız denetimin genel kalitesi konusunda sorumluluğu üstlenerek, gerektirdiği işleri ve gerekse bağımsız denetim ekibi yaptığı işi açıklamaları yoluyla bağımsız denetimin her aşamasında diğer bağımsız denetçilere bağımsız denetimin kalitesi konusunda örnek olmak zorundadır.

2) Sorumlu denetçi; sergilediği örnek tutum ve davranışlarla kurum içi kültürü önemli ölçüde etkiler. Kurum içinde kalite kültürünün geliştirilmesi, şirket yönetiminin tüm kademelerinin, kalite kontrol politika ve prosedürleri ile aşağıdaki durumların gerekliliğine vurgu yapan açık, tutarlı, süreklilik gösteren eylem ve mesajları ile kuvvetlendirilir.

Kalitenin uygulamada sağlanabilmesi için AC İstanbul, eğitim seminerleri, toplantılar, resmî ve gayri resmî görüşmeler düzenler ve bilgilendirme notlarını personele duyurma konusunda çaba göstermektedir.

2. Etik İlkeler

Sorumlu Denetçilerin Etik İlkelere İlişkin Sorumluluğu

1) Sorumlu denetçi, ekipteyeralan bağımsız denetçilerine etik ilkelerle uyumunu gözetmektedir. Temel nitelikte etik ilkeler aşağıda yer almaktadır:

- Dürüstlük,
- Tarafsızlık,
- Mesleki yeterlik ve özen,
- Sır saklama,
- Mesleğe uygundavranış.

2) Sorumlu denetçi, etik ilkelerle uygun olmayan hususların varlığı konusunda dikkatli olmak zorundadır. Bağımsız denetim sırasında diğer ekip üyeleri ve sorumlu denetçi gerektirdiği etik konuları ve bu konulardaki gözlemleri paylaşır. Sorumlu denetçiler, herhangi bir şekilde dikkatine sunulan hususları, çalıştığı diğer bağımsız denetçilerle detaylı olarak yapılacak gereklilikleri belirler.



3) Sorumlu denetçiyadagerekliolduğudurumlardabağımsızdenetimekinindiğeryeleri, tespit edilensorunlarıve bunların nasıl çözümlendiğihususunuyazılıhale getirir.

AC İstanbul'un Bağımsızlığa İlişkin Sorumluluğu

AC İstanbul, bağımsızlık hükümlerini, personeline ve -varsa- bu hükümlere tabi olan diğer kişilere elektronik veya yazılı olarak bildirmektedir.

Sorumlu Denetçi'nin Bağımsızlığa İlişkin Sorumluluğu

1) Sorumlu denetçi, yapılanbağımsızdenetimle ilgiliolarakbağımsızlığınısağlandığına ilişkin makul bir güvence oluşturduğu sonuca ulaşmak zorundadır.

2) Sorumlu denetçi, ortadan kaldırılamayan veya etkisini azaltılamayan bağımsızlığı tehdit eden bir durum tespit ettiğinde, şirkete görüşerek bağımsızlığı tehdit eden faaliyet veya işlemin iptal edilmesini veya a bağımsız denetimden çekilmek üzere gerekli süreçlerin başlatılmasını gibi önlemlerin alınmasını sağlamak ve konuyu ilişkin tartışmaları ve ulaşılan sonuçları yazılı hale getirilmek zorundadır.

3) Denetim ekibinde görevli denetçilerin müşteri ile herhangi bir bağımlı olup olmadığı, akrabalık bağı kendisinin ya da yakınının müşteri işletme ile geçmişte ve şimdi çalışıp çalışmadığı, müşteri şirket halka açık ise hisselerinin alınıp alınmadığı, müşteri işletme yönetimi ya da üst yönetimin denetimi yönlendirmeye çalışmaları durumunda kalite kontrol komitesine bunun haber verilmesi gerektiği kendilerine iletilir.

AC İstanbul, bağımsızlık hükümlerinin ihlalden haberdar edilmesi hususunda makul güvence sağlayacak ve bu tür durumları çözmek için uygun adımlar atmasını naimkân verecek politika ve prosedürler oluşturmuştur. Söz konusu politika ve prosedürler;

- Personelin, farkına vardığı bağımsızlık ihlallerini derhâl denetim şirketin bildirilmesini,
- Denetim şirketinin ilgili politika ve prosedürlerde tespit ettiği ihlalleri,
- İlave adım atılmasının gerekip gerekmediğine karar verilebilmesi için sorumlu denetçi ve diğer kişilerin, sorunun çözümü için atılan adımlardan şirkete derhâl haberdar etmesini zorunlu kılmaktadır.

Denetim şirketi, ilgili etik hükümler uyarınca kendisinin, personelinin ve -varsa bağımsızlık hükümlerine tabi diğer kişilerin (denetim ağına dâhil diğer şirket personeli dâhil) bağımsızlıklarının sağlanması hususunda makul güvence sağlayan politika ve prosedürler oluşturmuştur. Söz konusu politika ve prosedürler AC İstanbul'un;

- Bağımsızlık hükümlerini, personeline ve -varsa- bu hükümlere tabi olan diğer kişilere bildirmesini,
- Bağımsızlığa yönelik tehdit oluşturan durumları ve ilişkileri tespit etmesini ve değerlendirmesini, bu tehditleri ortadan kaldırmak veya kabul edilebilir bir düzeye indirmek için gerekli önlemleri almasını veya uygun görülmesi veyürürlükteki mevzuatın izin vermesi durumunda denetimden çekilmesini mümkün kılar.

Yazılı Taahhüt

AC İstanbul, etik hükümler uyarınca bağımsız olması gereken tüm personelinin her bir denetimden önce ve her hâlükârda yılda en az bir kez, bağımsızlık politika ve prosedürlerine uyduklarını ve uyacaklarını bildiren yazılı bir taahhüt alır.



Rotasyon

Denetim müşterilerine atanan sorumlu denetçilerin ve denetçilerin ilgili düzenlemelere göre periyodik olarak değiştirilmesi gerekmektedir. AC İstanbul'un sorumlu denetçileri ve denetçileri, geçerli kanun ve düzenlemeler ve bağımsızlık kurallarına göre, yasaklı bir denetim müşterisine verilebilecek denetim hizmetlerinin birbirini izleyen yıl sayısını sınırlayan belli rotasyon kurallarına tabidirler. AC İstanbul'un rotasyon politikaları, KGK, SPK ve EPDK gibi yerel düzenleyici kuruluşların yanı sıra International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA) Code of Ethics for Professional Accountants ve U.S. Sarbanes Oxley Act of 2002 gibi uluslararası düzenlemelerin gerektirdiği kurallar ile de uyumlu olarak düzenlenmiştir. AC İstanbul denetim müşterilerine hizmet sağlayan sorumlu denetçilerin ve denetçilerin rotasyon sürelerini yakın olarak takip etmektedir.

3. Müşteri İlişkisinin Ve Denetim Sözleşmesinin Kabulü Ve Devam Ettirilmesi

AC İstanbul' un Beceri Ve Kapasitesinin Değerlendirilmesi

AC İstanbul, yeni veya mevcut bir müşteriden yeni bir denetim sözleşmesi kabul edebilmesi için gerekli yeterlik, beceri, kapasite ve kaynaklara sahip olup olmadığını değerlendirmektedir. Söz konusu denetime özgü yükümlülükleri ve ilgili tüm kademelerdeki mevcut şirket personelinin niteliklerini gözden geçirmektedir.

Etik Hükümlere Uyum

AC İstanbul müşteri kabulünde, etik hükümlere uygunluğun sağlandığını gözetmektedir.

Müşterinin Dürüstlüğü

AC İstanbul müşterinin dürüstlüğüne ilişkin olarak aşağıdaki hususları dikkate almaktadır:

- Müşterinin ana ortaklarının, kilit yöneticilerinin ve üst yönetiminden sorumlu olanların kimlikleri ve ticari itibarları.
- İş uygulamaları da dâhil müşteri faaliyetlerinin niteliği.
- Müşterinin ana ortaklarının, kilit yöneticilerinin ve üst yönetiminden sorumlu olanların muhasebe standartlarını yorumlama ve iç kontrol çevresi gibi hususlardaki tutumlarına ilişkin olumsuz bilgiler.
- Müşterinin, denetim ücretlerini olabilecek en düşük seviyede tutmaya yönelik ısrarlı tutumu.
- Çalışma kapsamının uygun olmayan şekilde sınırlandırıldığına dair göstergeler.
- Müşterinin kara para aklama veya suç teşkil eden diğer faaliyetlerde bulunabileceğine ilişkin göstergeler.
- AC İstanbul' un seçilmek istenmesinin ve önceki denetim şirketinin yeniden seçilmemesinin nedenleri.
- İlişkili tarafların kimlik ve ticari itibarları.

AC İstanbul, müşterinin dürüstlüğü hakkındaki bilgisini, müşteriyle ilişkisini devam ettirdiği süreyle paralel olarak arttırmaktadır.

