
DAVRANIŞ KURALLARIMIZ VE ÇALIŞMA İLKELERİMİZ POLİTİKASI

A. AMAÇ

Bu politika, bankamızın tüm çalışanları için etik davranış, profesyonel tutum ve kurumsal sorumluluk standartlarını tanımlamak ve sürdürülebilir bir çalışma kültürü oluşturmak amacıyla hazırlanmıştır. Politikanın temel amacı; tüm faaliyetlerde şeffaflık, dürüstlük ve adalet ve hesap verilebilirlik ilkeleri doğrultusunda hareket edilmesini güvence altına almak, böylece paydaşlarımızın güvenini korumak ve kurumumuzun uzun vadeli itibarı ile sürdürülebilir başarısına katkı sağlamaktır.

Çalışanlarımızdan beklenen; görevlerini yerine getirirken bankamızın değerlerini temsil eden, etik ilkelere uygun kararlar alarak kurumun itibarı, paydaş güveni ve finansal performansı arasında denge kurmalarıdır.

Bu politika, ünvan ve görev farkı gözetmeksizin tüm çalışanların ortak etik anlayış ve davranış standartları etrafında birleşmesini, etik ikilemlerde yön gösterici bir referans kaynağı olmayı amaçlar.

Yönetim Kurulumuz, etik kültürün bankamız genelinde yerleşmesi için liderlik eder; tüm yöneticilerimiz ise bu politikayı uygulamada örnek teşkil eden, rehberlik eden ve hesap verebilir davranış modelleri sergilemekle sorumludur.

Bu politika; bankamızın tüm çalışanlarını, yöneticilerini, stajyerlerini, proje bazlı veya dış kaynaklı görev yapan danışman ve hizmet sağlayıcılarını, ayrıca bankayı doğrudan veya dolaylı olarak temsil eden tüm kişi ve kurumları kapsar.

Politika kapsamına giren her kişi, bankanın etik değerlerini korumak, itibarını zedeleyecek davranışlardan kaçınmak ve bu ilkelere uygun hareket etmekle yükümlüdür. Yöneticiler, davranış kurallarının uygulanmasında örnek teşkil etmek ve ekiplerinin bu ilkelere uyumunu gözetmekle ayrıca sorumludur.

B. KAPSAM

Bu politika; bankamız bünyesinde görev yapan tüm çalışanları, yöneticileri, stajyerleri, danışmanları ve bankayı temsil eden tüm kişi ve kurumları kapsar.

C. UYGULAMA

1. Bankamız tüm faaliyetlerinde, aşağıda yer verilen Türkiye Bankalar Birliği'nin yayınlamış olduğu "Bankacılık Etik İlkeleri"ni genel ilkeler olarak öncelikle gözetir:

a. Dürüstlük

Faaliyetlerimizi yerine getirirken müşterilerimiz, çalışanlarımız, hissedarlarımız, grup şirketlerimiz ve diğer bankalar ve kuruluşlar ile olan ilişkilerimizde dürüstlük ilkesine bağlı kalırız.

b. Tarafsızlık

"İnsana saygının başarının temeli olması" ilkesinden hareketle, gerek çalışanlarımız gerekse müşterilerimiz arasında ayırım gözetmez, önyargılı davranışlardan kaçınırız. Müşterilerimize hizmet sunarken ulus, din, finansal ve toplumsal statü, cinsiyet gibi farklılıklar gözetmeyiz.

c. Güvenilirlik

Tüm hizmet ve işlemlerimizde, müşterilere karşılıklı güven anlayışı içerisinde açık, anlaşılır ve doğru bilgi verir, müşteri hizmetlerini zamanında ve eksiksiz yerine getiririz.

d. Saydamlık

Müşterilerimizi, kendilerine sunduğumuz ürün ve hizmetlere ilişkin hak ve yükümlülükler, yarar ve riskler gibi konularda açık, anlaşılır ve net biçimde bilgilendiririz.

e. Toplumsal Yararın Gözetilmesi ve Sürdürülebilirlik

Tüm faaliyetlerimizde kârlılığın yanı sıra toplumsal yarar gözetir, çevreye duyarlı uygulamalara öncelik veririz. Kaynakların verimli kullanımı, karbon ayak izinin azaltılması ve sürdürülebilir modellerin benimsenmesine yönelik politikalar uyguluyoruz.

Sürdürülebilir bir gelecek için faaliyetlerimizde çevreye duyarlı uygulamalar benimseriz. Karar alma süreçlerimizde ekonomik, çevresel ve sosyal etkileri dikkate alırız. Kaynakların verimli kullanılmasına, karbon ayak izimizin azaltılmasına ve sürdürülebilir iş modellerinin

benimsenmesine yönelik politikalar uygularız. Çalışanlarımızı bu konuda bilinçlendirir ve onları bu yönde destekleriz.

f. Suçtan Kaynaklanan Malvarlığı Değerlerinin Aklanması ile Mücadele

Uluslararası normlar ve ulusal mevzuat hükümleri çerçevesinde, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerinin aklanması, yolsuzluk ve benzeri suçlarla mücadeleyi önemli bir ilke olarak benimseyerek gerek diğer bankalarla, gerekse konuyla ilgili diğer kurum ve kuruluşlarla ve yetkili mercilerle işbirliği yapmaya özen gösteririz. Kendi iç bünyemizde de bu amaca yönelik gerekli önlemleri alır ve personelimiz için eğitim programları düzenleriz.

g. İçerden Öğrenenlerin Ticareti

İçerden öğrenilen bilgilerin kullanımının önlenmesi için gerekli her türlü tedbiri alırız.

2. Davranış Kurallarımız ve Çalışma İlkelerimiz

Bankamız tüm faaliyetlerinde, yanlış finansal raporlama yapılması, suç gelirlerinin aklanması, suistimal, sahtekârlık, rüşvet veya yolsuzluk gibi yasadışı veya usulsüz eylemlere girilmesiyle sonuçlanabilecek davranışlara kesinlikle izin vermez. Tüm politika ve prosedürlerimiz bu tür eylemleri caydırıcı nitelikte düzenlenmiştir.

Bankamızın kurumsal değerleri, problemlerin zamanında ve samimi bir şekilde tartışılmasını ve gerektiğinde kurum içindeki daha yüksek hiyerarşik kademelere götürülmesini gerektirir ve tüm çalışanlarımız bunun öneminin bilincindedir.

Bu kapsamda, çalışanların, etik veya yasal açıdan şüpheli durumları güvenli kanallar aracılığıyla bildirmeleri teşvik edilir.

Bu bildirimlerin gizlilikle ele alınacağı ve çalışanların bu süreçte korunacağı güvence altına alınmıştır.

Tüm yöneticiler ve çalışanlar, kurumsal değerlere uygun davranmak ve gerektiğinde sorunları açık, saygılı ve yapıcı biçimde gündeme taşımakla yükümlüdürler.

Davranış kurallarımız; çalışanların yasadışı, etiğe aykırı veya şüpheli uygulamalar ve eylemler hakkında duydukları kaygı ve endişeleri iletmelerini ve rapor etmelerini teşvik edici mahiyette oluşturulmuştur.

Davranış kurallarımız aşağıdaki temel ilkelere dayanmaktadır:

2.1. Birbirimize Karşı Güven ve Saygı

- a.** Bankamız, çalışanlarının çeşitliliğine değer verir. Güven, saygı, disiplin ve ahlaki çalışma, Banka çalışanları arasında sağlam ilişkilerin kurulup sürdürülmesinde her zaman kilit öneme sahiptir. Bizden beklenen iletişimi zamanında, açık ve doğrulukla yerine getiririz. Açık ve doğru geri bildirimleri yapıcı karşılar, saygı duyar ve dürüstçe yanıtlanır. Birbirimize geri bildirim yapmamız gerektiğinde öncelikle birbirimizle doğrudan iletişimi tercih ederiz.
- b.** Bankamız, çalışanlar arasında güven, saygı ve etik değerlere dayalı bir iş ortamı oluşturmayı temel ilke olarak benimser. İletişimde açıklık, doğruluk ve karşılıklı güven esastır. Her çalışan, görüşlerini saygı çerçevesinde ifade eder; geri bildirim süreçlerinde yapıcı ve dürüst davranır.
- c.** Banka menfaatleri her zaman kişisel çıkarlardan önce gelir. Çalışanlarımızın fiziksel ve psikolojik güvenliği, taciz ve ayrımcılıktan korunması Bankamızın önceliğidir. Bu kapsamda, işbirliği kültürünü güçlendiren ve ekip dayanışmasını destekleyen bir çalışma ortamı sürdürülebilir şekilde sağlanır.
- d.** Bankamız, her çalışanını değerli ve saygıdeğer bir birey olarak görür. Tüm çalışanlar yasa, etik standartlar ve performans kriterleri çerçevesinde eşit şekilde değerlendirilir. Cinsiyet, yaş, inanç, medeni durum, deneyim veya başka herhangi bir kişisel özellik nedeniyle ayırım yapılmaz.
- e.** Bankamız, toplumsal cinsiyet eşitliği ve fırsat eşitliğini kurumsal kültürün ayrılmaz bir parçası olarak benimser. Kadınların iş gücüne katılımını destekleyen uygulamalar ve eşit fırsat politikaları sürekli olarak geliştirilir.
- f.** Bankamız, çalışma ilişkilerinde çevresel, sosyal ve ekonomik sürdürülebilirliği gözetir. Çalışanların farkındalığını artırmak ve sürdürülebilir iş modellerini desteklemek amacıyla eğitim ve bilinçlendirme faaliyetleri yürütülür.

2.2. Başkalarına Karşı Güven ve Saygı

- a.** Başta müşterilerimiz olmak üzere başkalarına karşı açık ve dürüst davranırız. Yaş, cinsiyet, dil, ırk, inanç, siyasi düşünce ayrımcılığı yapmayız. Hizmet verdiğimiz kişi ve kuruluşların ve toplumsal çevrelerin faydasını gözetir biçimde hareket ederiz. Tüm faaliyetlerimizde şeffaflığı, adilliği, sorumluluğu ve hesap verebilirliği benimseriz.
- b.** Müşteri gereksinimlerini en iyi şekilde karşılayan ürün ve hizmetler sağlamak için sürekli çaba göstererek ve bunu da sürekli bir işbirliği ve güven bağı oluşturarak gerçekleştirmeye çalışırız.
- c.** Çalışanlarımız, rekabet ortamında her zaman dürüstlük ve saygı ilkeleriyle hareket eder. Hiçbir rakip kurum, banka, onların çalışanları veya ürünleri hakkında gerçeğe aykırı, yanıltıcı ya da itibar zedeleyici yorumlarda bulunmazlar.

Kurumumuz, adil rekabet anlayışını ve sektörel saygınlığı korumayı esas alır.

2.3. Hukuka Saygı ve Yasalara Uyumluluk

- a.** Başta insan hakları olmak üzere evrensel beyannameleri kendimize rehber edinir ve tüm faaliyetlerimizde yasal düzenlemelere uygun hareket ederiz. Kararlarımızı, ilgili tüm yasal düzenlemeleri göz önüne alarak ve gerektiğinde konu hakkında uzmanlara danışarak oluştururuz.
- b.** Tüm kayıtlarımızı ilgili yasal düzenlemelere uygun olarak tutar ve arşivleriz. İlgili işlemi veya olayın gerçeğini doğru şekilde yansıtabilecek kayıtlar oluştururuz. Bankamızın faaliyetleri için sözleşmeler dâhil, yalnızca imzalama yetkimiz olan, doğru ve gerçeğe uygun olduğuna inandığımız dokümanları imzalarız.
- c.** Bankamızın varlıklarının yasalara uygun olmayan herhangi bir amaçla kullanılması kesinlikle yasaktır. Bu konuda bütün ilgili yasa ve düzenlemelere uymak temel politikamızdır.
- d.** Yasa ve alt düzenlemelerde anlamın belirsiz ve yorumlanmasının güç olduğu durumlarda, yöneticilerimiz ve çalışanlarımız, Hukuk ile Mevzuat Uyum Bölümlerimize danışarak yasalara uygun davranılmasını sağlamakla görevlidir.

2.4. Üst Seviyede Sahiplenme ve Örnek Davranışlar Sergileme

Tüm faaliyetlerimizde temel değerlerimizi ve etik kuralları rehber edinerek, içinde bulunduğumuz topluma olumlu örnek oluşturabilecek seviyede sahiplenir ve sergileriz. Bu anlayışımızı ve kimliğimizi olumsuz etkileyecek davranışlardan dikkatle kaçınırız:

- a.** Ahlak ve davranışlar bireysel sorumluluklardır. Konumu ve görevine bakılmaksızın bütün çalışanlarımızdan yüksek nitelikli davranışlar beklenir. Hiçbir yöneticimiz çalışanlarımızdan bu kurallarımızı, ilkelerimizi veya herhangi bir yasaı ihlal edecek bir davranışta bulunulmasını isteyemez ve bu yönde görevlendirmeler yapamaz.
- b.** Bütün yöneticiler çalışanlarının işle ilgili davranışlarından ve ayrıca Bankamız politikaları ve prosedürlerine uyup uymadıklarını denetlemekle sorumludurlar. Her yönetici, yasal ve davranış kuralları ile ilgili olarak çalışanlarını bilgilendirmek, işlerinde içselleştirmelerini sağlamakla yükümlüdür.
- c.** Yöneticiler en alt iş veya uzmanlık seviyesindeki çalışanına kadar değer vermek, yapıcı, dürüst ve açık tartışmaların teşvik edildiği ve beklendiği bir çalışma ve diyalog ortamının sağlanmasından sorumludurlar.

2.5. Gizliliğe Saygı, Kişisel Verilerin Korunması ve Kayıtların Doğruluğu

- a.** Müşterilerimizin, çalışanlarımızın, işbirliği veya çalışma yaptığımız diğer bireylerin ve kurumların kişisel ve özel bilgilerini özenle koruruz. Kişisel bilgileri yalnızca Bankamız iş amaçları için ve meşru olarak bilmemiz gerekiyorsa temin ederiz ve kullanırız.
- b.** Bankamız, yıllar boyunca yüksek bir çaba ve maliyetle kendi iş bilgilerini ve deneyimlerini (gizli veriler, bilgisayar yazılımları, tasarımlar ve işle ilgili uzmanlık konuları, Bankamıza ait bilgiler ve ticari sırlar da dâhil) oluşturmuştur. Bu bilgiler bankamız mülkiyetindedir ve gizlilik ilkeleri çerçevesinde korunur.
- c.** Bankada uygulanan stratejiler ve bu konu ile ilgili olarak yapılan planlar, teknolojik gelişme programları, pazarlama şekli ve taktikleri, müşteri bilgileri ve benzerleri Bankanın gizli bilgileri olup, her ne sebeple olursa olsun üçüncü kişilerle paylaşılamaz.
- d.** Banka bilgi işlem ve donanımının kullanılmasında gizlilik kurallarına tam uyulur. Kişilerin sorumluluğu altındaki şifreler başkalarına açıklanamaz ve başkaları tarafından

kullanılamaz. Herhangi bir nedenle başka bir personele ait şifre öğrenildiğinde veya kullanıldığında durum derhal ilgili yöneticiye bildirilir. Kişisel sorumluluğa emanet edilen şifre, değerli evrak, para, menkul kıymet vb. değerler yetkili yöneticinin bilgisi ve onayı dışında başka bir personele devredilemez veya başka bir personelce devir alınamaz.

- e. Banka personeli uzmanlık alanlarına giren konularda kamu yararına katkı sağlayacak çalışmaları iş dışında kendilerine ait zaman dilimlerinde ve iş saatleri içinde yöneticilerinin onayı ile yürütebilirler. Ancak çalışmalarında Bankada bulunmaları nedeniyle elde ettikleri özel bilgileri kullanamazlar. Banka ile ilgili olarak kullanılmak istenen bilgiler için Üst Düzey Yönetimden onay almaları gerekir.

2.6. Banka Varlıklarımızın Kullanımı ve Korunması

- a. Banka varlıklarımızı yalnızca, Banka faaliyetleri için kullanırız. Banka varlık, sistem ve iletişim araçlarını başkalarına saldırgan veya siyasi bir içerik oluşturmak, göndermek için kullanmayız. Virüs bulaştırma veya bilgi güvenliğimizi ihlal etme de dâhil olmak üzere kayıp veya zarara neden olabilecek tüm kullanımlardan kaçınırız.
- b. Fiziki varlığı olan veya veri, yazılım, ticari sır ve gizli bilgi gibi fiziki varlığı olmayan mallar ve haklar da dâhil olmak üzere, tüm Banka varlıklarının kaybolma, çalınma, yetkisiz veya kötü kullanıma karşı korunması her çalışanın sorumluluğudur.

Banka varlıkları her zaman yalnızca uygun Banka amaçları doğrultusunda kullanılabilir. Bunlar kişisel amaçlar için kullanılamayacağı gibi, gereğince yetki verilmedikçe başkalarına satılamaz, kiralanamaz, ödünç verilemez, dağıtılamaz veya elden çıkarılamaz.

Varlıkların kaybı veya kötü kullanımına ilişkin bilgi sahibi olan her çalışan, bu durum hakkında yöneticisine bilgi vermekle görevlidir.

2.7. Çıkar Çatışmalarından Kaçınma

- a. Potansiyel bir çıkar çatışması olarak algılanabilecek her durumu yöneticilerimiz ile paylaşıyoruz. Kendimizin, aile bireylerimizin veya yakınlarımızın çıkarlarının Banka ile çatışma ihtimali olan durumları bilinçli ve özenli bir şekilde önlemeye çalışırız.

- b.** İş ile ilgili tüm kararları yasal çerçevede Banka için en büyük yararı sağlayacak yönde alırız. Bir çalışanın işteki ya da iş dışındaki etkinlikleri ile Bankanın iş çıkarları birçok durumda çelişebilir. Bu durum en çok, bir çalışanın ya da bir yakınının Banka olanaklarını kullanarak bir takım kişisel yararlar sağlaması şeklinde ortaya çıkabilir.

Banka çalışanları; görev ve sorumlulukları gereği yaptıkları iş veya işlemle ilgili olarak, her ne şekilde olursa olsun karşı taraftan kendilerine bir hak veya menfaat temin etmelerinin haksız bir kazanç olarak nitelendirileceğini bilirler.

Bu kural gereğince, tüm çalışanlar çıkar çatışması doğurabilecek davranışlardan kaçınmalı veya bu tür bir işe ve algı yaratacak işleme girişmeden önce yöneticilerinden yazılı izin almalıdırlar. Yöneticiler verdikleri bu nitelikteki bütün izinleri kendi üst yöneticilerine bildirmelidirler.

- c.** Çalışanlarımızın aşağıdaki hususlardan özellikle kaçınmaları gerekir:

i. Kendisinin, yakınlarının ya da arkadaşlarının çıkarlarını gözeterek Banka'nın menfaatine aykırı olabilecek herhangi bir faaliyette bulunmak.

ii. Banka ile doğrudan veya dolaylı biçimde rekabet eden herhangi bir ticari faaliyete katılmak, rakip kurumlarda görev almak, danışmanlık yapmak veya Banka kaynaklarını kişisel veya dış amaçlar için kullanmak.

iii. Görevi gereği ilişki içinde bulunduğu kişi veya kurumlarla çıkar ilişkisine girmek, Banka kararlarını etkileyecek hediye, menfaat veya ayrıcalık kabul etmek.

iv. Bankada çalışması nedeniyle erişim sağladığı gizli bilgi ve verileri, kişisel çıkar veya üçüncü kişiler lehine kullanmak ya da paylaşmak.

v. Personel seçimi, terfi veya görevlendirme süreçlerinde objektiflikten sapmak; kişisel ilişkiler, yakınlık veya çıkar ilişkilerine dayalı kararlar almak.

- d.** Kendisi veya herhangi bir aile bireyi veya yakınının, yukarıdaki maddelerde belirtilen nitelikte bir ilişkisinin olması veya haber alması durumunda, mümkün olan en kısa süre içinde yöneticisine bilgi vermesi her çalışanın görevidir. Buna göre, bu durumdaki bir çalışanı, ilgili İş Kanunu ve Bankamız politika ve prosedürleri çerçevesinde işten çıkarmaya karar vermek Bankanın takdirindedir.

- e. Çalışanlar, bu kuralların, gerçekleşen veya önerilen belirli bir etkinlik, bağlantı, çıkar ya da işlemle ilgili olarak nasıl uygulanacağı konusunda herhangi bir tereddüt duyduğunda, konuyu açıklığa kavuşturmak üzere ilgili yöneticisine başvurmalıdır.
- f. Bankamızın faaliyetleri ve görevleri sonucunda Bankanın menfaatleri veya müşterilerinin menfaatleri ile Bankanın Yönetim Kurulu üyelerinin veya üst düzey yöneticilerinin veya topluluk şirketlerinin menfaatleri arasında menfaat çatışmaları doğabilir. Bu tür durumlar hemen Üst Düzey Yönetimimiz ile paylaşılmalıdır. Menfaat çatışması ya da böyle bir izlenim doğmasını önleyecek tedbirler Üst Düzey Yönetim tarafından Yönetim Kurulu üyeleri ile istişare edilerek acilen alınır.

2.8. Hediye, Temsil ve Ağırlama Faaliyetleri, Rüşvet Yasağı

- a. Hediye, temsil ve ağırlama ile ilgili olarak “Hediye Alma, Verme ve Bağış Politikası”na uygun hareket edilir.
- b. Çalışanlarımız, kendilerine veya yakınlarına teşvik, prim, pay, komisyon vb şeklinde sağlanabilecek herhangi bir menfaat veya özel çıkar teminini kabul edemezler. Bu yasaklar konusunda belirsizlik veya şüphe hisseden, soru işaretleri bulunan veya bu tür ihlallerden bilgi sahibi olan her çalışan, durumu derhal yöneticisine bildirmekle yükümlüdürler.

2.9. Çevremiz ve Medya ile Dürüst İletişim

Bankamız nam ve hesabına kamuya yapılan tüm açıklamaların tam, doğru, anlaşılabilir, anında, zamanında ve gerçekçi olmasına; hatalı, yanlış yönlendirmeye veya yanlış anlamaya yol açabilecek ifadeler içermemesine dikkat ederiz. Tüm iletişimlerimizde üçüncü şahıs ve kurumların kişilik ve ticari haklarını ihlal etmemeye özel bir önem gösteririz.

Bankamızın tüm paydaşlarıyla (çalışanlar, müşteriler, medya, kamu otoriteleri, yatırımcılar vb.) şeffaf, tutarlı ve güvenilir bir iletişim kurmasını sağlamak amacıyla hazırlan “Kurumsal İletişim Politikası”na uygun hareket edilir.

2.10. Toplumsal Sorumluluk, Gönüllülük ve Siyasi Katılım

- a.** Tüm faaliyetlerimizde toplum faydasını gözeterek hareket ederiz. Ayrıca toplumsal fayda sağlayacak faaliyetlere gönüllülük esasıyla katılırız. Seçtiğimiz hayır işlerine, sosyal gruplara katılmaları için başkalarına baskı yapmayız.
- b.** Sivil toplum faaliyeti veya siyasi katılım anlamı doğurabilecek faaliyetlere katkılar, yalnızca ilgili yasaların izin verdiği durumlarda, Banka Yönetim Kurulunun önceden yazılı onayının alınması koşuluyla yapılabilir. Bu kısıtlama ve onay gerekliliği yalnızca Banka kaynaklarının kullanımı ile ilgili olup, Banka çalışanlarının kendi seçtikleri sivil toplum örgütleri veya siyasal partilerin faaliyetlerine yasal olarak kişisel katkılarda bulunmalarının engellenmesi amacını gütmemektedir. Ancak, Banka çalışanlarının bu tür kişisel katkıları, Bankanın gider hesaplarından ya da başka türlü yollarla karşılanamaz ve Banka ile ilişkilendirilebilecek şekilde yönetilemez

2.11. Çevreye Duyarlılık, İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği, Hizmet Kalitesi ve Güvenliği

- a.** Banka olarak tüm faaliyetlerimizi çevreye duyarlı biçimde yürütür, doğal kaynakların korunması ve sürdürülebilirliğin desteklenmesi için gerekli önlemleri alırız. Enerji verimliliği, atık azaltımı ve dijitalleşme uygulamalarıyla çevresel etkimizi en aza indirmeyi hedefleriz. Çalışanlarımızın da çevresel sorumluluk bilinciyle hareket etmelerini teşvik ederiz.
- b.** Her çalışmamız, sağlıklı çalışma ortamını korumak, güvenli çalışma kural ve uygulamalarına uymak, iş kazalarını önleyici davranmak, olası tehlikeleri yönetime bildirmek sorumluluğu altındadır. İşçi sağlığı ve iş güvenliği konularında yürürlükte bulunan düzenlemeler doğrultusunda bankamız personelinin sağlıklı ve güvenli bir iş ortamında çalışmasını sağlamak, sorumluları belirlemek ve olası iş kazalarını ve meslek hastalıklarını önlemek amacıyla alınacak önlemleri düzenleyen "İş ve İşçi Sağlığı ve Güvenliği Prosedürü"ne uygun hareket edilir.
- c.** Tüm çalışanlarımızın sağlıklı ve güvenli koşullarda çalışmasını sağlamak Bankamızın önceliğidir. 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ile ilgili mevzuata tam uyum içinde, riskleri önleyici ve sürekli iyileştirmeye dayalı bir İSG yönetim sistemi uyguluyoruz. Düzenli eğitimlerle farkındalığı artırır, acil durumlara karşı önleyici programlar uyguluyoruz.

2.12. İçeriden Öğrenenlerin Ticareti Yasağı

Banka personeli, sermaye piyasası araçlarının değerini etkileyebilecek, henüz kamuya açıklanmamış bilgileri kendisine veya üçüncü kişilere menfaat sağlamak amacıyla kullanarak sermaye piyasasında işlem yapanlar arasında fırsat eşitliğini bozacak şekilde haksız yarar sağlamak veya bir zararı bertaraf etmek benzeri “İçeriden Öğrenenlerin Ticareti” sayılan eylemlere teşebbüs edemezler. Sermaye piyasası ve yatırım hesaplarına, diğer araçları herhangi bir şekilde etkileyebilecek yapay müdahalelerde bulunulamaz, yalan, yanlış veya kaynağı belli olmayan bilgiler verilemez, haberler yayılamaz, yorumlar yapılamaz, bunlara karşılık açıklamakla yükümlü olunan bilgileri açıklamaktan kaçınılamaz.

3. Müşteri İlişkilerinde Etik Kurallar

3.1. Doğru ve Dürüst Pazarlama ve Tanıtım

Uyum politikalarımızın gözetilmesi sorumluluğu gerek kendi mali yapımızın gerekse bankacılık ürün ve hizmetlerimizin tanıtım ve pazarlamasına ilişkin duyuru, ilan ve reklamlarda, yasal düzenlemelere ve genel ahlaka uygun, dürüst ve gerçekçi davranır, bankacılık mesleğinin saygınlığına zarar verebilecek her türlü hareketten kaçınır.

Duyuru, ilan ve reklamlarımızda diğer bankaları ya da diğer bankaların ürün ve hizmetlerini kötüleyen nitelikteki ifade ya da ibarelere yer vermeyiz.

Müşterilerimize sunduğumuz hizmetlere ilişkin olarak, hizmet ilişkisinin her aşamasında ve her konuda, mevzuatta belirtilen sınırlamalara riayet etmek sureti ile doğru, eksiksiz ve zamanında bilgi aktarımı yaparız.

Bilgi ve belge istemeye kanunen açıkça yetkili kişi ve merciler dışında müşterilere ilişkin her türlü bilgi ve belgeleri gizli tutar ve özenle saklarız.

3.2. Müşteri Beklentilerine Duyarlılık

Hizmet kalitesini; müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin verilecek nitelikli hizmetle karşılanabilmesinin ön koşulu sayarız. Bu kavramın iki temel ögesi olan teknolojik altyapı ve nitelikli insan kaynağının, hizmet kalitesinde sürekli gelişime uygun kullanımı için özen gösteririz.

Tüm müşterilerimize aynı kalitede ve aynı düzeyde hizmet sunarız. Bununla beraber, hedef pazarın belirlenerek, organizasyonel yapının ve ürün yelpazesinin hedef kitleye göre farklılaştırılması ya da ayrı risk grubundaki müşterilere farklı yaklaşımlarda bulunulması, müşterilerimiz arasında ayırım yapıldığı veya müşterilerin kategorize edildiği şeklinde yorumlanamaz.

Müşterilerimizin verilen hizmetlerden kaynaklanan her türlü sorularına, öneri ve şikayetlerine cevap verecek bir sistem kurmuş olup, bu hizmetle ilgili bilgiyi müşterilerimize bankamızın web sitesi üzerinden bildirmiş bulunmaktayız.

Müşteri şikâyetlerinin nedenlerini araştırarak, haklı şikâyetlerin tekrarlanmaması için gereken önlemleri alırız. Yakınmalara neden olan hatalı uygulamaların düzeltilmesi ve yinelenmesinin önlenmesi amacı ile çalışanlarımızı bilgilendiririz.

Müşterinin iyi niyetle dahi olsa, bilerek veya bilmeyerek yasalara, mevzuata, bankacılık kural ve teamüllerine aykırı düşebilecek ya da Bankanın iç düzenlemelerine uygun olmayan istekleri işleme konulamaz ve durum Üst Düzey Yönetime bildirilir.

3.3. Müşteri Bilgilerinin Korunması

"Güvenlik" kavramının, bankacılık sektöründe bankaya ait hizmet ortamlarının her türlü olumsuzluğa karşı korunmasına ilişkin önlemlerin yanı sıra, müşterilere sunulan hizmetlerde teknik olarak zarar doğurabilecek her türlü ihlalin engellenmesini de içerdiğini kabul ederiz.

Teknolojik gelişme ve elektronik bankacılığa paralel olarak gelişen hizmetler, değişen hizmet kanalları nedeniyle her türlü hizmet ortamında işlem güvenliğinin sağlanmasına yönelik gerekli teknik ve hukuksal tüm önlemleri alırız ve aldığımız önlemlere ve müşteriler tarafından alınması gereken tedbirlere ilişkin olarak müşterilerimizi bilgilendiririz.

Bankaya veya Banka müşterisine ait önemli bir bilgiyi yaptığı iş gereği öğrenme durumunda olan bir personelin bu bilgiyi kendisinin, ailesinin veya üçüncü bir kişinin menfaatleri için kullanması düşünülemez. Ayrıca bu bilgilerin Banka içinde ilgili olmayan diğer çalışanlarla paylaşılması da kabul edilemez.

Tüm müşterilerin kredi limitleri, istihbarat raporları, hesapları, işlemleri, proje raporları ve Banka ile olan ilişkilerinde verdikleri her çeşit bilgi ve belgeler, işleri hakkında yaptıkları

açıklamalarla, ileriye dönük plan ve projeleri kesinlikle gizli tutulmak zorundadır. Bu bilgi ve belgeler, müşteri ile ilişkileri yürüten kişiler ve Üst Düzey Yönetimce sadece o müşteriye Banka tarafından verilen hizmetler ve yapılan işlemler için kullanılır.

4. Kamu Kurum ve Kuruluşları ile İlişkilerde Etik Kurallar

Bankamız, kamu kurum ve kuruluşları ile ilişkilerinde, dürüstlük, hesap verebilirlik ve saydamlık ilkeleri doğrultusunda hareket eder. Yasal merciler tarafından mevzuat gereği denetim ve kontrol amacıyla istenen bilgi, belge ve kayıtların doğru, eksiksiz şekilde ve zamanında iletilmesine özen gösterilir.

5. Bankalararası İlişkilerde Etik Kurallar

5.1. Mevzuatın izin verdiği ölçüler çerçevesinde, diğer bankalar ile aramızda her konudaki bilgi alışverişini doğru ve sistematik olarak gerçekleştiririz.

5.2. Personel istihdamı konusunda haksız rekabete yol açabilecek her türlü uygulamadan kaçınılır. İş Kanunu ve ilgili mevzuat hükümleri uyarınca personel istihdamında sözleşme ve hareket serbestisi bulunmakla birlikte, personel alımlarımızın diğer bankaların hizmetlerini kesintiye uğratmayacak ölçüde olmasına özen gösteririz. Eski çalışanlarımız hakkında diğer bankalar tarafından talep edilen bilgileri yanıtlarken, Kişisel Verilerin Korunması Hakkında Kanun hükümlerine uygun, objektif ve dürüst davranırız.

5.3. Rekabeti, bankacılık sektöründeki tüm bankalar arasında özgürce ekonomik kararlar verilebilmesini sağlayan, mevzuata uygun bir yarış olarak kabul ederiz. Bu nedenle, serbest piyasa ekonomisi içerisinde sürdürdüğümüz faaliyetlerimizde kendi menfaatlerimizin yanı sıra;

- a.** Genel olarak bankacılık sektörüne olan güvenin sürekli olması,
- b.** Sektörün gelişimi için çaba sarf edilmesi,
- c.** Ortak menfaatlerin gözetilmesi,

ilkeleri çerçevesinde haksız rekabet oluşturan beyan ve davranışlardan kaçınılır.

Bu ilke bankamız tüzel kişiliği açısından geçerli olduğu gibi, Bankamız çalışanlarının beyan ve davranışlarını da içerir.

6. İş Ahlakı Kurallarımız ve Çalışma İlkelerimizin İhlali

6.1. Tüm çalışanlarımız, bu Politika'da belirtilen ilkeleri mutlak bir dikkat ve itina ile gözetirler.

Çalışanlarımız, etik kuralları benimsemek, benimsetmek, uygulamak ve uygulanmasını gözetmekle yükümlüdür. Bu politika kurallarına açıkça aykırılık görülen hallerde "Disiplin Cezaları ve Disiplin Kurulu Prosedürü" uygulanır.

6.2. Disiplin işlemi aşağıdaki hallerde ve kişiler için uygulanacaktır:

- a.** Bu kuralların ihlali,
- b.** Bu kuralları ihlal edenler,
- c.** Bu kuralların ihlaline ilişkin bilgileri kasıtlı olarak saklayanlar,
- d.** İhlale özgü koşulların, ihlalde payı olduğunu veya yetersiz yönetimini veya özensizliğini gösterdiği ölçüde, kural ve ilkeleri ihlal eden kişinin yöneticisi,
- e.** Bir kural, ilke, politika veya yasa ihlalini bildiren bir çalışana karşı doğrudan veya dolaylı olarak karşılık veren veya başka birini karşılık vermeye kışkırtan herhangi bir yönetici ya da çalışan,
- f.** Bir çalışanı, kasıtlı olarak ve yalan yere bir kural, ilke, politika veya yasa ihlali ile suçlayan veya sahte tavırla herhangi bir ahlak veya kural ihlali iddiasında bulunan herhangi bir çalışan.

7. İş Ahlakı Kurallarımız ve Çalışma İlkelerimizin İhlallerini Yönetilmesi

7.1. İhlal Bildirimlerinin Yapılması

- a.** Bu Politika'daki ilkelerin ihlaline ilişkin bilgi sahibi olan çalışanların; durumu kendi yöneticilerine veya Teftiş Kurulu'na yazıyla bildirmeleri zorunludur.
- b.** Yöneticilere yapılan tüm bildirimler, bildirim yapılan yönetici tarafından vakit geçirmeksizin Teftiş Kurulu'na iletilir.

Teftiş Kurulu söz konusu bildirim üzerine gerekli incelemeyi makul sürede ve hızlıca yapar. Teftiş Kurulu hazırladığı rapor doğrultusunda karar vermek üzere Disiplin Kuruluna bulgularını iletir.

Banka çalışanları ve yöneticileri, Teftiş Kurulu'nun yapacağı incelemede istenecek her türlü bilgi ve desteği verir.

Bankamızın ihlal bildirimleri ile ilgili temel amacı; her çalışanın, kasıtlı yapılabilecek suçlamalar dışında, ihlalleri misilleme ve karşılık görme korkusu olmaksızın bildirebilmesidir.

7.2. Disiplin Kurulunun İhlal Bildirimlerini Değerlendirme Süreci

Disiplin Kurulu inceleme raporunu görüşür ve karar verir.

Disiplin Kurulu, "Disiplin Cezaları ve Disiplin Kurulu Prosedürü"nde belirtildiği şekilde kararların uygulanmasını sağlar.

İş Kanunu'nda belirtilen ahlak ve iyi niyet kurallarına uyulmaması hallerinin tespit edilmesini takiben, özellikle hizmet sözleşmesinin feshinin gerektiği durumlarda, konu derhal İnsan Kaynakları Grup Müdürü'ne ve Hukuk Genel Müdür Yardımcısı'na bildirilir.

Şikayet/iddia ile ilgili işlem sürecinde Disiplin Kurulu tarafından oluşturulan bütün bilgi ve belgeler gizli tutulur. Hiçbir belge gerektiği hallerde yasal merciler haricinde banka dışına açıklanamaz.

Disiplin incelemesi, kayıtları ve kararları ilgili personelin özlük dosyalarında tutulur.

Disiplin Kurulu, gerekli gördüğü hallerde ve zamanlarda Banka çalışanlarına davranış kuralları, yaşanan aykırılıklar, ilgili yasal düzenlemeler ve gelişmeleri içeren eğitimler veya bilgilendirme toplantıları düzenleyebilir. Bu faaliyetler, bilinçlendirici, önleyici ve eğitici mahiyette olup, yaşanan aykırılık halleri gizlilik kaydına uyularak anonim ve genel bir bilgilendirme şeklinde paylaşılır.

D. BİLDİRİM

Bu politika kapsamındaki tüm bildirimler için ihbar hattımız:

etikhbari@nurolbank.com.tr

E. YETKİ VE SORUMLULUK

Tüm çalışanların hizmet sözleşmelerinde; "İş Ahlakı Kuralları ve Çalışma İlkelerimiz Politikası"na ve bankamızın diğer düzenlemelerine uyulması hususuna yer verilerek, yazılı taahhütleri ve imzaları alınır.

Disiplin Kurulu, bu politikadaki davranış kurallarının geliştirilmesi amacıyla yaşanan ihlalleri topluca en az yılda bir kez gözden geçirerek değerlendirir ve Kurumsal Yönetim Komitesi'ne raporlar.

Farkındalığı sağlamak amacıyla Politika her yıl periyodik olarak tüm personele okuma görevi olarak gönderilir.

Politika'nın uygulanması Kurumsal Yönetim Komitesi aracılığı ile Yönetim Kurulu tarafından gözetilir.