

1. Amaç

Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği'nin yayınlamış olduğu Sigortacılık Etik İlkeleri şirketimizce de benimsenmekte olup, tüm çalışanlarımıza ilgili dokümanla duyurulması sağlanarak, etik ilkeler hakkında bilgi sahibi olunması amaçlanmaktadır.

2. Kapsam

Tüm Güneş Sigorta A.Ş. personelini kapsamaktadır. Bu doküman işe yeni başlayan tüm personel ve danışmanlar tarafından işe başlarken imzalanacaktır. Yıllık olarak gözden geçirilecek olan dokümanın son versiyonu, güncelleme yapıldıktan sonra tüm Güneş Sigorta A.Ş. personeline duyuru kanalı ile iletilecektir.

3. Sigortacılık Etik İlkeleri

3.1. Etik İlkelerin Amacı

Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği Sigortacılık Etik İlkelerinin amacı; sigorta ve reasürans şirketlerinin, müşterileri, çalışanları, aracıları, kamu kurum ve kuruluşları ile olan ilişkilerinde ve kendi aralarındaki ilişkilerde izleyecekleri etik ilkeleri belirlemek ve bu ilkeler çerçevesinde sektöre yönelik mevcut kamuoyu güvenini daha da arttırmaktır.

3.2. Genel ilkeler

Sigorta ve Reasürans Şirketleri, eylem ve işlemlerinde aşağıdaki genel ilkeleri gözetirler;

Dürüstlük: Faaliyetlerini yerine getirirken tüm ilişkilerinde dürüstlük ilkesine bağlı kalırlar.

Tarafsızlık: Çalışanları ve müşterileri arasında ayırım gözetmez, önyargılı davranışlardan kaçınırlar.

Güvenilirlik: Tüm hizmet ve işlemlerde, müşterilerine, karşılıklı güven anlayışı içerisinde açık, anlaşılır ve doğru bilgi verir, müşteri hizmetlerini zamanında ve eksiksiz yerine getirirler.

Şeffaflık: Müşterilerine yapacakları bilgilendirmelerde, basit ve kolay anlaşılabilirliği gözetir, gerçekleştirdikleri faaliyetlere ilişkin olarak şeffaflığı mümkün olan en yüksek düzeyde tutarlar.

İnsan Haklarına Saygı: İnsan haklarına saygının sürdürülebilir bir toplum olmanın ön koşulu olduğunun bilinciyle, tüm faaliyetlerinde insan haklarını gözetirler.

Sosyal Sorumluluk: Sosyal sorumluluk bilinciyle sosyal ve kültürel etkinliklere destek sağlamaya özen gösterirler.

Çevreye Saygı: Gerçekleştirecekleri tüm faaliyetlerde çevrenin ve doğal kaynakların korunmasını gözetirler.

3.3. Şirketler Arası İlişkiler

Sigorta ve Reasürans Şirketleri, birbirleri ile olan ilişkilerinde aşağıdaki ilkeleri gözetirler;

Bilgi Alışverişi: Mevzuat hükümleri çerçevesinde ve müşterilerin sırlarını ihlal etmemek kaydıyla, kendi aralarında her konuda dürüst ve sistematik bilgi alışverişini gerçekleştirirler.

Personel İstihdamı ve Sigorta Aracıları: Personel istihdamı ve sigorta aracıları ile çalışma konusunda haksız rekabete yol açabilecek her türlü uygulamadan kaçınırlar.

Eski çalışanları ve sigorta aracıları hakkında diğer sigorta ve reasürans şirketleri tarafından talep edilen bilgileri yanıtlarken objektif davranırlar.

İşe alım aşamasında bilgi talep eden şirketlere, etik ilkelere uygun olmayan davranışları tespit edilen eski çalışanları hakkında gerekli bilgileri verirler.

Rekabet: Şirketler arasında sağlıklı ve yapıcı bir rekabet ortamının yaratılması için gayret gösterir, haksız rekabet oluşturan her türlü davranıştan kaçınırlar.

Diğer şirketlere ilişkin olarak herhangi bir şekilde ellerine geçen mesleki bilgileri ilgili şirketlerin rızası olmaksızın alenileştirmekten kaçınır, bir şirketten diğerine geçen çalışanların, ayrıldığı şirkette edindiği iç ve dış bağlantıları bu şirket aleyhine kullanmaması için gerekli tedbirleri alırlar.

Duyuru, İlan ve Reklamlar: Mali yapılarına ilişkin duyurularında, sigortacılık ürün ve hizmetlerinin tanıtım ve pazarlamasına ilişkin ilan ve reklamlarında, yasalara ve genel ahlaka uygun, dürüst ve gerçekçi davranır, mesleğin saygınlığına zarar verebilecek her türlü davranıştan kaçınırlar.

Duyuru, ilan ve reklâmlarında diğer şirketleri ve diğer şirketlerin ürün ve hizmetlerini kötüleyen nitelikteki ifade ya da ibarelere yer vermezler.

3.4. Şirketlerin Müşterileri İle İlişkileri

Sigorta ve Reasürans Şirketleri, müşterileri ile olan ilişkilerinde aşağıdaki ilkeleri gözetirler;

Müşterilerin Bilgilendirilmesi: Sözleşme öncesinde ve sözleşmenin devamı esnasında, sundukları ürün ve hizmetlere ilişkin olarak, müşterilerine zamanında ve doğru bilgilendirmede bulunur, yanıltıcı veya eksik bilgi vermekten kaçınırlar.

Müşterilerinin ihtiyaçlarına en uygun ürünleri tavsiye etmeye özen gösterirler ve tavsiye ettikleri ürünlerinin diğer ürünlerine göre avantaj ve dezavantajlarına ilişkin olarak müşterilerini bilgilendirirler.

Müşteri Sırları ve Güvenliği: Yetkili kişi ve mercilere yasal olarak verilmesi gereken bilgi ve belgeler, mevzuat dâhilinde gerçekleştirilen bilgi paylaşımı ve müşterilerin açık rızasının bulunduğu durumlar dışında, müşterilere ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi gizli tutar ve özenle saklarlar.

Her türlü hizmet ortamında işlem güvenliğinin sağlanmasına ve müşteri mağduriyetlerinin önlenmesine yönelik gerekli önlemleri alırlar.

Ayrımcılıktan Kaçınma ve Hizmet Kalitesi: Aynı hizmet için, tüm müşterilerine aynı kalitede hizmet sunarlar ve bu hizmetleri sağlarken her türlü ayrımcılıktan kaçınırlar.

Hizmet kalitesinin artması için gerekli altyapı çalışmalarını gerçekleştirirler.

Ancak hedef pazarın belirlenerek, organizasyon yapısının ve ürün yelpazesinin hedef kitleye göre farklılaştırılması ya da riskli müşterilere farklı yaklaşımlarda bulunulması, müşteriler arasında ayrım yapılması olarak yorumlanmaz.

Müşteri Şikâyetleri: Müşterilerinin şikâyetlerini incelemek, değerlendirmek ve sonuca bağlamak suretiyle yanıtlamak için kendi bünyelerinde bir yapı oluştururlar veya sektöre yönelik hizmet sunan bir yapıya dâhil olurlar.

Ayrıca, müşteri şikâyetlerine neden olan hatalı uygulamaların düzeltilmesi ve yinelenmesinin önlenmesi amacı ile gerekli önlemleri alırlar.

3.5. Şirketlerin Çalışanları ve Sigorta Aracıları İle İlişkileri

Sigorta ve Reasürans Şirketleri, çalışanları ve aracıları ile olan ilişkilerinde aşağıdaki ilkeleri gözetirler;

Çalışanların ve Sigorta Aracılarının Genel Nitelikleri: Çalışanlarının ve sigorta aracılarının, sigortacılığın toplumdaki saygınlığını korumaya dikkat ederek çalışmalarına ve görevlerinin gerektirdiği bilgi, birikim ve sorumluluk duygusuna sahip kişilerden oluşmasına özen gösterirler.

İşe Alma ve Kariyer Gelişimi: Gerek işe almada, gerekse kariyer gelişiminde, ırk, din, cinsiyet gibi ayrımlar gözetmez ve herkese eşit olanak sağlamaya özen gösterirler.

İnsan kaynaklarını en iyi biçimde yönlendirme ilkesinden hareketle, çalışanlarının ve sigorta aracılarının çağın ve sigortacılık mesleğinin gerektirdiği bilgi düzeyine ulaşmasına eğitim, kurs, seminer ve benzeri olanaklar sağlamak suretiyle destek verirler.

Çalışanlarının performans ve mesleki yükselmelerine ilişkin değerlendirmelerinde bilgi, yetenek ve kişisel başarı yanında, Sigortacılık Etik İlkeleri'ne bağlılık ve anılan ilkelerin uygulanmasındaki özeni de dikkate alırlar.

Temsil İlkeleri ve Çalışma Ortamı: Çalışanlarının, sigortacılık mesleğinin saygınlığına uygun görünüş ve davranışlarını teşvik ederler.

Tüm hizmet birimlerinde çalışanlarının motivasyonunun arttırılması ve daha iyi koşullarda hizmet sunulması yönünde önlemler alır, sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamının oluşturulmasını sağlarlar.

İş yoğunluğuna uygun sayıda çalışan istihdamına özen gösterir, çalışanlarını mesai saatleri içerisinde maksimum verim alma yönünde organize eder, mesai saatleri dışına çıkılmaması ve çalışanlarının düzenli izin kullanmaları konularında azami çaba gösterirler.

Çalışanlarının, müşterilerle etik ilkelerle bağdaşmayan ilişkilere girmelerini, mevcut veya potansiyel müşterilerden hediyeler almalarını, konularını kullanarak, gerek kendi iş ortamlarından gerekse müşterilerinin iş olanaklarından kişisel çıkar sağlamalarını engelleyici iç düzenlemelerini gerçekleştirirler.

Çalışanlarının tabi olduğu mevzuat hükümlerinden doğan haklarının zamanında ve eksiksiz olarak sağlanmasına özen gösterirler.

3.6. Şirketlerin Kamu Kurum ve Kuruluşları İle İlişkileri

Sigorta ve Reasürans Şirketleri, Kamu Kurum ve Kuruluşları ile ilişkilerinde, dürüstlük ve şeffaflık ilkeleri doğrultusunda hareket eder, mevzuat gereği denetim ve kontrol amacıyla istenen bilgi, belge ve kayıtların doğru, eksiksiz şekilde ve zamanında iletilmesi konularına özen gösterirler.

3.7. Şirketlerin Kamu Kurum ve Kuruluşları İle İlişkileri

Sigorta ve Reasürans Şirketleri, etik ilkelerin geliştirilmesi ve gerektiğinde değişiklikler yapılmasını sağlamak üzere, her zaman Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği'ne önerilerini sunabilirler.