

Şekerbank

ETİK İLKELER

Dürüstlük:

Faaliyetlerimi yerine getirirken öncelikle müşteriler ve çalışanlar olmak üzere diğer kişi ve kuruluşlarla olan ilişkilerimde dürüstlük ilkesine bağlı kalacağımı,

Tarafsızlık:

“İnsana saygının başarının temeli olması” ilkesinden hareketle, gerek çalışanlar gerekse müşteriler arasında ayırım gözetmeyerek, önyargılı davranışlardan kaçınacağımı, herhangi bir siyasi partiye ve yan kuruluşlarına üye olmayacağım gibi bunların ve yan kuruluşlarının doğrudan ve dolaylı olarak propaganda veya diğer faaliyetlerinde bulunmayacağımı ve müşterilere hizmet sunarken kişi, ulus, din, finansal ve toplumsal statü, yöre, cinsiyet gibi farklılıklar gözetmeyeceğimi,

Güvenilirlik:

Tüm hizmet ve işlemlerde, müşterilere karşılıklı güven anlayışı içerisinde açık, anlaşılır ve doğru bilgi verip, müşteri hizmetlerini zamanında ve eksiksiz yerine getireceğimi,

Saydamlık:

Müşterileri, kendilerine sunulan ürün ve hizmetlere ilişkin hak ve yükümlülükler, yarar ve riskler gibi konularda açık ve net biçimde bilgilendireceğimi, bir ürün, hizmet ya da tavsiye vermeden önce, müşterileri ve müşterilerin finansal kapasitelerini, durumlarını ve ihtiyaçlarını etkili şekilde değerlendirerek bu çerçevede ürün ve hizmet önereceğimi,

Toplumsal Yararın Gözetilmesi ve Çevreye Saygı:

Tüm bankacılık faaliyetlerimde karlılık yanında, toplumsal yararı gözeteyeceğime, bunun yanında çevreye saygı ışığında sosyal ve kültürel etkinliklere destek sağlamaya özen göstereceğime,

Suçtan Kaynaklanan Malvarlığı Değerlerinin Aklanması ve Terörün Finansmanı:

Uluslararası normlar ve ulusal mevzuat hükümleri çerçevesinde, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerinin aklanması, yolsuzluk vb. suçlarla mücadeleyi önemli bir ilke olarak benimseyeceğimi, konuyla ilgili diğer kurum ve kuruluşlarla ve yetkili mercilerle gerekli durumlarda işbirliği yapacağımı, bankamın bu konuyla ilgili düzenleyeceği eğitim faaliyetlerine katılacağımı,

Bilgi Suistimali:

Şahsıma ve müşterilerime ait bilgilerin suistimalinin önlenmesi için gerekli her türlü tedbiri alacağımı, bu tavrımı Bankadan herhangi bir nedenle ayrılısam dahi devam ettireceğimi,

Kamu Kurum ve Kuruluşları ile İlişkiler:

Kamu kurum ve kuruluşları ile ilişkilerimde, dürüstlük, hesap verebilirlik ve saydamlık ilkeleri doğrultusunda hareket edeceğimi, mevzuat gereği denetim ve kontrol amacıyla istenen bilgi, belge ve kayıtların doğru, eksiksiz şekilde ve zamanında iletilmesi konularında özen göstereceğimi,

Bilgi Alışverişi:

Mevzuatın ve ticari sır kavramının izin verdiği ölçüler çerçevesinde, diğer bankalarla her konudaki bilgi alışverişini doğru ve sistematik olarak gerçekleştireceğimi,

Rekabet:

Rekabeti, sektördeki ilgili tüm kuruluşlar arasında özgürce ekonomik kararlar verilebilmesini sağlayan, mevzuata uygun bir yarış olarak kabul edeceğimi, serbest piyasa ekonomisi içerisinde sürdürülen faaliyetlerde banka menfaatlerinin yanı sıra genel olarak bankacılık sektörüne olan güvenin sürekli olmasını sağlayacağımı, sektörün gelişimi için çaba sarf edeceğimi, rekabet hukukunun gerektirdiği ortamı gözeteyeceğimi, ortak menfaatlerin gözetilmesi ilkeleri çerçevesinde haksız rekabet oluşturan beyan ve davranışlardan kaçınacağımı, müşterilere hizmet sunarken başka bankanın çalışanına menfaat teklif etmeyeceğimi/sağlamayacağımı,

Şekerbank

İlan ve Reklamlar:

Mali yapı ve bankacılık ürün ve hizmetlerin tanıtım ve pazarlanmasına ilişkin duyuru, ilan ve reklamların hazırlanmasında yasal düzenlemelere ve genel ahlaka uygun, dürüst, gerçekçi davranıp, bankacılık mesleğinin saygınlığına zarar verebilecek her türlü hareketten kaçınacağımı, duyuru, ilan ve reklamlarda diğer bankaları ya da diğer bankaların ürün ve hizmetlerini kötüleyen nitelikteki ifade ya da ibarelere yer vermeyeceğimi,

Müşterilerin Bilgilendirilmesi:

Müşterilere sunulan her türlü ürün ve hizmetlere ilişkin olarak, hizmet ilişkisinin her aşamasında ve her konuda, mevzuatta belirtilen sınırlamalara riayet etmek sureti ile doğru, eksiksiz ve zamanında bilgi aktarımı yapıp, müşterilere yanlış ya da eksik bilgi vermekten kaçınacağımı,

Müşteri Sırrı / Ticari Sır:

Mevzuat gereğince bilgi ve belge istemeye yetkili kişi ve mercilere yasal olarak verilmesi gereken bilgi ve belgeler dışında, müşterilere ilişkin her türlü bilgi ve belgeleri gizli tutup, özenle saklayacağımı, bu tür bilgileri ve sırları üçüncü kişilere ve kendi aile ortamına taşımayacağımı, 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun sırların saklanması ve açıklanması ile ilgili 73, 159 ve ilgili diğer maddeler ile 2499 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu'nun 47. maddesi öncelikli olmak üzere aynı kanunun ilgili diğer maddelerinde yer alan yükümlülüklerle ve Şekerbank T.A.Ş.'nin, iştirakinin veya müşterilerinden herhangi birine ait Sermaye Piyasası Araçlarının değerini etkileyebilecek ve henüz kamuya açıklanmamış bilgileri kendim veya üçüncü kişilere menfaat sağlamak amacıyla kullanmayacağımı,

Hizmet Kalitesi:

Hizmet kalitesini yüksek tutmak suretiyle müşteri memnuniyetini sağlayarak, verimliliği ve karlılığı artırmanın esas hedefim olacağımı, müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin verilecek nitelikli hizmetle karşılanabilmesinin ön koşulu sayacağımı, tüm müşterilere aynı kalitede ve aynı düzeyde hizmet sunacağımı,

Müşteri Başvuruları:

Müşteri başvuru nedenlerini araştırarak, tekrarlanmaması için gereken önlemleri alacağımı, yakınmalara neden olan hatalı uygulamaların düzeltilmesi ve yinelenmesinin önlenmesi amacı ile diğer çalışanları bilgilendireceğimi, Bankamızın imajını sarsacak herhangi bir harekette bulunmayacağım gibi bankamızın örnek Banka olması ve toplumun her kesimi tarafından tanınması ve sevilmesi için tüm benliğimle çalışacağımı,

Güvenlik:

"Güvenlik" kavramının; bankacılık sektöründe fiziksel anlamda müşterilerin ve bankaya ait hizmet ortamlarının her türlü olumsuzluğa karşı korunmasına ilişkin önlemlerin yanı sıra, müşterilere sunulan hizmetlerde teknik olarak zarar doğurabilecek her türlü ihlalin engellenmesine yardımcı olacağımı, gerek müşteri kıymetlerini koruma ve saklama (mevduat, hisse senedi, tahvil, bono, müşteri sırrı kapsamındaki bilgi ve belgeler vb.), gerekse finansal olanaklar sunma (kredi, faiz vb.) konularında "güvenlik"ten ödün vermeyeceğimi, teknolojik gelişmelere ve elektronik bankacılığa paralel olarak gelişen hizmetler, değişen hizmet kanallarıyla birlikte her türlü hizmet ortamında bilgi ve işlem güvenliğinin sağlanmasına yönelik gerekli teknik ve hukuksal tedbirleri alacağımı, ayrıca bu tedbirlere ek olarak müşteriler tarafından alınması gereken tedbirlerle ilgili müşterileri bilgilendireceğimi,

Çalışanların Genel Nitelikleri:

Banka politikalarını Bankamız mensubu olmayanlarla müşteriler, aile fertleriyle, siyasi faaliyetlerde bulunan kişi ve kuruluşlara taşıyıp onlarla dedikodu seviyesinde tartışmayacağımı, bankacılığın toplumdaki saygınlığını korumaya dikkat ederek çalışacak, görevimin gerektirdiği bilgi, birikim ve sorumluluk duygusuna sahip olmaya özen göstereceğimi,

Kariyer Gelişimi:

Mesleki yükselmelerimde bilgi, yetenek ve kişisel başarı kadar; Bankacılık Etik İlkeleri'ne bağlılık ve anılan ilkelerin uygulanmasına özen göstereceğimi, bankacılık alanındaki yeni gelişmeleri ve yenilikleri takip ederek Bankamıza uygulamaya çaba sarfedeceğimi ve bunları astlarımla paylaşarak uygulayacağımı, insan kaynaklarını en iyi biçimde yönlendirme ilkesinden hareketle, birlikte çalıştığım astlarıma çağın ve bankacılık mesleğinin gerektirdiği bilgi düzeyine ulaşmaları amacıyla eğitilmelerine yardımcı olacağımı,

Şekerbank

Temsil İlkeleri ve Çalışma Ortamı:

Bankacılık mesleğinin saygınlığına uygun şekilde ve bankayı temsil ettiğimin bilinci içinde, temiz ve bakımlı giyineceğimi, daha iyi koşullarda hizmet sunulması yönünde önlemler alıp, sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamının oluşturulmasını sağlamaya çalışacağımı, başta psikolojik taciz (mobbing) dahil olmak üzere, çalışma arkadaşlarıma karşı her tür taciz eyleminden kaçınacağımı ve bu konuda gereken tedbirleri alacağımı,

Yazılı, Görsel ve Sosyal Medya:

Yazılı, görsel ve sosyal medya ortamlarında, profil hesaplarımda, paylaşımlarımda ya da kendi kimliğimi gizlemek ve yanıltıcı kimlikler kullanmak suretiyle banka ve diğer finansal kurumların saygınlığına zarar vermeyeceğimi, iş ortaklarına, hissedarlarına, çalışanları ve müşterilerine kötüleyici veya küçük düşürücü davranışlarda bulunmayacağımı, Bankadan herhangi bir nedenle ayrılmam halinde de bu hususları gözeteyeceğimi,

Meslek Kuralları ve Etik İlkeleri:

- Görevlerimi yerine getirirken yürürlükteki mevzuatlara uyacağımı,
- Müşterilerimi, kendilerine sunulan ürün ve hizmetlerin sağlayacağı fayda ve doğuracak riskler konusunda bilgilendireceğimi,
- Aynı hizmeti alan müşterilerime tarafsız ve adil hizmet sunacağımı,
- Bankamız müşterileri ve diğer bankalara ait öğrendiğim sırları, bu konuda kanunen açıkça yetkili kılınan mercilerden başkasına açıklamayacağımı, Bankadan herhangi bir nedenle ayrılmam halinde de bu hususu devam ettireceğimi,
- Çalışmalarım ve davranışlarımla bankamın itibar kaybına uğramasına sebebiyet vermeyeceğimi,
- Anonim şirketlerde hisse sahibi olmak dışında doğrudan veya dolaylı olarak tacir veya esnaf sayılmamı gerektirecek faaliyetlerde bulunmayacağımı, Bankanın iştirakleri dışında hiçbir şirketin Yönetim, Denetim ve İcra kurullarında görev almayacağımı,
- Adalet, doğruluk, dürüstlük, güvenilirlik ve sosyal sorumluluk prensiplerine aykırı davranışlarda bulunmayacağımı,
- Görevlerimi gerçekleştirirken diğer çalışanlar ile saygılı ve özenli iletişim kurmak suretiyle ortak amaçlar yönünde işbirliği yapacağımı,
- Bankaya ait varlıkları ve kaynakları verimsiz ve amaç dışı kullanmayacağımı,
- Görev ve sıfatlarımı kullanarak, gerek kendi iş ortamlarından gerekse müşterilerinin olanaklarından kişisel çıkar sağlamayacağımı,
- Menfaat sağlamaya yönelik yapılan teklifleri derhal reddedip, yetkili makamlara ve amirlerime bildireceğimi,
- Potansiyel müşterileri öncelikle kendi bankama yönlendireceğimi,
- Müşterilerle borç-alacak, kefalet ve müşterek hesap açtırmak, şahsi hesabından müşterilerin hesabına Havale-EFT vb. para transferi yapmak gibi etik ilkelerle bağdaşmayan ilişkilere girmeyeceğimi,
- Mevcut veya potansiyel müşterilerden teamül dışında hediye almayacağımı,
- Hizmetlerin yerine getirilmesi sırasında üstlendiğim görevlerle ilgili olarak hesap verebilme sorumluluğu içinde olacağımı,
- Genel Müdürlüğün onayını almadan, Dernek, Vakıf, Kooperatif ve benzeri yerler dahil, hiç bir özel ve resmi kuruluşta görev almayacağımı,
- Görevimi yerine getirirken yetkilerimi aşarak bankamı bağlayıcı eylemlerde bulunmayacağımı, aldatıcı ve gerçek dışı beyanat vermeyeceğimi,
- Banka ve müşteri bilgilerini Banka yönetiminin özel izni olmadıkça kendim ya da eş, akraba dahil 3.kişilerin e-posta adreslerine göndermeyeceğimi, harici disk, USB bellek ya da cd gibi dijital ortamlarda Banka dışına çıkarmayacağımı, hiç kimse ile paylaşmayacağımı,

Ekip Çalışması:

Bankacılığın bir ekip işi olduğunu, hiç kimsenin tek başına başarının ve riskin sorumlusu olamayacağını bilerek, koordinasyon, motivasyon, iletişim ve ekip çalışmasına önem vereceğimi, alt kadromdan potansiyel yöneticiler yetiştirmek için gerekli gayreti göstereceğimi, iş ilişkilerinde sürekli uyumlu olacağımı, gereksiz tartışmalara girmeyeceğime,

Mevzuata Uyma ve Denetim:

Mevzuata aykırı olarak verilen emirleri yerine getirmeyeceğimi, durumu derhal amirlerime bildireceğimi, Mevzuat ve kurallara uymayan işlemlere ortak olmayacağım gibi bu hususta üstlerimi anında bilgilendirerek

Şekerbank

denetimi sürekli kılacağıımı, üstlerimi bilgilendirmediğim takdirde bankama vermiş olduğum maddi ve manevi değer kayıplarından sorumlu olacağımı,

Kılık Kıyafet ve Davranış:

İşlemleri yürüten ilişkilerdir prensibinden hareketle, gerek ast-üst gerekse müşteri-banka ilişkilerinde dürüst, hızlı, güler yüzlü, uygun giyim kuşam ile saygın konuşma ve davranışlar içinde müşterileri etkileme ve memnuniyet sağlama konusunda titiz davranacağımı, ayrıca Banka içi çalışanlarla ve telefonla konuşurken de aynı şekilde titiz davranacağımı,

Birim/Şube Temizliği:

Birim/Şubenin temizliği ile masa, evrak, arşiv düzenlemesi ve güvenliğine dikkat edeceğimi ve sigara yasağına uyacağımı,

Mesai Saatlerine Uyma:

Bankaca belirlenen mesai saatlerine uyacağımı, İnsan Kaynakları Yönetmeliği'nde belirlenen haftalık çalışma süreleri içinde maksimum verimle çalışarak işimi bitireceğimi, fazla mesai ihtiyacı oluşması halinde İnsan Kaynakları Yönetmeliği'nde belirtilen esaslar çerçevesinde hareket edeceğimi, Genel Müdürlüğün onayını almadan fazla mesai yapmayacağımı ve Genel Müdürlük tarafından verilen fazla mesai süreleri içinde işimi bitireceğimi,

Yıllık İzin Kullanımı:

Hak ettiğim yıllık izinlerimi İş Kanunu ve Bankaca belirlenen kurallar çerçevesinde düzenli olarak hak edilen yıl içerisinde kullanacağımı,

Tasarruf:

Elektrik, su, matbuat, kırtasiye ve telefon kullanımında tasarruf ilkelerine titizlikle uyacağımı,

Özel Yaşantı:

Gelirimle orantılı olarak harcama yapacağımı, gelirimden üstünde borçlanma yapmayacağımı ve banka müşterileri ile borç alacak ilişkisi içinde olmayacağımı,

Aracı Kullanmama:

Özlük haklarım ve diğer konular ile ilgili olarak, Banka mensubu veya dışı kişiler ile özellikle müşteriler ve siyasi faaliyette bulunan kişi ve kuruluşları aracı olarak kullanmayacağımı,

Kabul, beyan ve taahhüt ederim.