İÇİNDEKİLER

[1. AMAÇ 3](#_Toc491680962)

[2. KAPSAM 3](#_Toc491680963)

[3. UYGULAMA ESASLARI 3](#_Toc491680964)

[3.1. GENEL İLKELERİMİZ 3](#_Toc491680965)

[3.2. İŞ İLKELERİMİZ 4](#_Toc491680966)

[3.2.1. Banka Kaynaklarının Kullanımı 4](#_Toc491680967)

[3.2.2. Kuruma Ait Bilgiler 4](#_Toc491680968)

[3.2.3. Gizlilik Ve Veri Güvenliği 5](#_Toc491680969)

[3.2.4. Bilgi Ticareti Yasağı 6](#_Toc491680970)

[3.2.5. Elektronik Veya Diğer Bilgilerin Gizliliği 6](#_Toc491680971)

[3.2.6. Mali Bilgiler 6](#_Toc491680972)

[3.2.7. Raporlamalar 6](#_Toc491680973)

[3.2.8. Medya İle İlişkiler 7](#_Toc491680974)

[3.2.9. Sosyal Medya Kullanımı 7](#_Toc491680975)

[3.2.10. Banka Dışında İş Yapma, Görev Alma 7](#_Toc491680976)

[3.2.11. Hediye Verme, Bağış Yapma Ve Kabul Etme 8](#_Toc491680977)

[3.2.12. Çıkar Çatışması 9](#_Toc491680978)

[3.3. ÇALIŞAN İLKELERİMİZ 10](#_Toc491680979)

[3.3.1. Temsil İlkeleri Ve Çalışma Ortamı 10](#_Toc491680980)

[3.3.2. İşyerinde Psikolojik Tacizin Önlenmesi 10](#_Toc491680981)

[3.3.3. Mesai Saatleri 10](#_Toc491680982)

[3.3.4. Çalışan Bilgilerinin Gizliliği 11](#_Toc491680983)

[3.3.5. Çalışanların Hakları 11](#_Toc491680984)

[3.3.6. Çalışanlar Arası İlişkiler 11](#_Toc491680985)

[3.3.7. Çalışanların Sorumlulukları 11](#_Toc491680986)

[3.3.8. Politik Faaliyetler 11](#_Toc491680987)

[3.3.9. Hukuki Konular 12](#_Toc491680988)

[3.3.10. Borçlanma 12](#_Toc491680989)

[3.4. MÜŞTERİ İLKELERİMİZ 12](#_Toc491680990)

[3.4.1. Müşteri Bilgilerinin Gizliliği Ve Müşteri Güvenliği 12](#_Toc491680991)

[3.4.2. Finansal Sorumluluk 12](#_Toc491680992)

[3.4.3. Müşteri Şikayetleri 13](#_Toc491680993)

[3.4.4. Gayri Hukuki Müşteri İlişkileri 13](#_Toc491680994)

[3.4.5. Müşterilerle İlgili Yasal Soruşturmalar 13](#_Toc491680995)

[3.4.6. Rekabet Yasalarına Aykırı İşlemler 13](#_Toc491680996)

[3.5. DIŞ PARTİ İLKELERİMİZ 13](#_Toc491680997)

[3.5.1. Tedarikçilerle İlişkiler 13](#_Toc491680998)

[3.5.2. Diğer Bankalarla İlişkiler 13](#_Toc491680999)

[3.5.3. Kamu Otoriteleri ile İlişkiler 14](#_Toc491681000)

[3.6. TOPLUMSAL İLKELERİMİZ 14](#_Toc491681001)

[3.6.1. Suç Gelirlerinin Aklanması Ve Terörizmin Finansmanı İle Mücadele 14](#_Toc491681002)

[3.6.2. Yaptırımlar, Ambargolar Ve Anti-Boykot Kurallarına İlişkin Politikalar 14](#_Toc491681003)

[4. VERGİ VE SOSYAL GÜVENLİK SİSTEMLERİNE İLİŞKİN YÜKÜMLÜLÜKLER 15](#_Toc491681004)

[4.1.1. RAPORLAMA VE ETİK BİLDİRİM HATTI 15](#_Toc491681005)

[5. REVİZYON TAKİP ÇİZELGESİ 15](#_Toc491681006)

# AMAÇ

Bu politika, Bankamız bünyesinde çalışan personelin hak ve yükümlülükleri ile çalışma şartlarını düzenlemek amacı ile hazırlanmıştır.

# KAPSAM

Bu doküman; Bankamız Genel Müdürlük ve Şubelerinde görev yapan tüm personeli kapsar.Yönetmelik ve sözleşmenin kapsamadığı konularda İş Kanunu hükümleri saklıdır.

5411 Sayılı Bankacılık Kanununun "Etik İlkeler" başlıklı 75. Maddesi uyarınca, Türkiye Bankalar Birliği tarafından hazırlanan, 19.06.2014 tarih ve 5903 sayılı karar ile BDDK tarafından kabul edilen **"Bankacılık Etik İlkeleri"**nin 21.09.2015 tarih ve 151 sayılı Yönetim Kurulu Kararı ile Bankamız tarafından kabul edilmiştir.

# UYGULAMA ESASLARI

Uygulama Esasları; Genel İlkelerimiz, İş İlkelerimiz, Çalışan İlkelerimiz, Müşteri İlkelerimiz, Dış Parti İlkelerimiz ve Toplumsal İlkelerimizden oluşmaktadır.

## GENEL İLKELERİMİZ

***Anadolubank Etik ve Doğruluk İlkeleri*** kapsamında tüm çalışanlar;

* Tüm iş ilişkilerinde haysiyetli, şerefli ve dürüst davranmalıdır.
* Sorumluluklarını yerine getirirken, Bankamız ve İştirakleri’nin saygınlığını zedeleyecek her türlü kişisel davranış ve tutumdan kaçınmalıdır.
* Bankacılık veya diğer sektörlerde yer alan kurumlar hakkında itibar kıracak ve spekülasyona yol açacak yorum ve / veya beyanatta bulunmamalıdır.
* Halka açık olmayan bilgileri, bilmesi gereken kişiler dışında üçüncü şahıslara hiçbir şekilde açıklamamalıdır.
* Görevleri ile ilgili konularda, devlet, devlete bağlı kurum ve kuruluşlar tarafından konulmuş ve konulacak olan kanun, tüzük, yönetmelik ve düzenlemeleri detaylı olarak bilmeli ve bunlara bağlı kalmalıdır.
* Çalışma şartlarının düzenlenmesi, iş disiplininin korunması ile ilgili olarak çıkarılacak emir, yönetmelik, prosedür ve talimatları günü gününe takip edip, incelemeli ve bunlara uygun davranmalıdır.
* Siyasi, sosyal ve dini görüşlerini asla çalışma ortamında ifade etmemelidir.
* Her zaman iş ortamına uygun, sade ve şık olmalı, kurumun ciddiyeti ile bağdaşmayacak spor veya abiye ile siyasi veya dini anlam veya toplumsal görüşü ifade eden giysiler giymekten mutlak suretle kaçınmalıdır.
* Kurumumuzda, kadın-erkek eşitliğine, saygısına ve genel ahlak ile toplumda kabul görmüş ahlaki davranışlara aykırı davranmamalıdır.

## İŞ İLKELERİMİZ

### Banka Kaynaklarının Kullanımı

Bankanın parasal olan ve parasal olmayan tüm kaynaklarının kullanımında azami özen gösterilir. Anadolubank A.Ş.’nin temel kaynaklarının kullanımına ilişkin esaslar ana hatlarıyla aşağıda belirtilmiştir.

***Demirbaş ve Kırtasiye***

Kırtasiye, matbuat ve Banka’ya ait her türlü demirbaş sadece Banka işleri için kullanılır. Banka dışına çıkarılamaz. Banka içinde kullanımında tasarruf ilkelerine özen gösterilir.

Banka araçlarının kullanımında da gerekli dikkat ve özen gösterilmeli, istisnai haller hariç, tahsis edilen araçları kendisi dışındaki üçüncü şahıslara kullandıramaz.

Görevden ayrılan personel, görevi gereği kendisine verilmiş olan her türlü anahtar, para ve kıymetleri, kıymetli evrak, evrak, defter ve dosyaları, görevi ile ilgili hesapları ve kendisinde bulunan yazılı bilgileri ve demirbaşları devreder.

***Çalışma Mekanları***

Anadolubank A.Ş.’nin genel müdürlük, şube ve diğer tüm ofis mekanlarının kullanımı ile ilgili aşağıdaki kurallara uyulur.

* Genel müdürlük tarafından belirlenenler dışında afiş, el yazısı, ile hazırlanmış notlar yazılamaz.
* Binalarda mal alınıp satılmaz. Ancak kişisel bir mal satılması ve çalışma mekanında bu konular için müşterilerin görmeyeceği şekilde tahsis edilmiş bir pano bulunması durumunda, sözkonusu panoda ilan verilebilir.
* Yasalara ve Banka politikalarına aykırı yayınlar dağıtılamaz, zarar verici maddeler bulundurulamaz,
* Çalışanlarımızın kendi muhafaza sorumluluğunda bulunan gizli ve kritik bilgiler içeren her türlü evrak ve döküman, mesai saatleri içinde veya dışında masa ve dolap üstlerinde bırakılmaz,
* Mekanlar dağınık tutulmaz.

### Kuruma Ait Bilgiler

Kuruma ait özel ticari sırlar, mali bilgiler, müşteri-çalışan bilgileri ve çalışılan süre içinde derlenen tüm bilgiler, materyaller, programlar ve dokümanlar, bilgisayar ve telekomünikasyon sistemleri, hardware - software ve tüm diğer düzenleme ve uygulamalar ile çalışanların kurumdaki çalışma süreleri içerisinde yapmış oldukları tüm işler, anlaşmalar ve geliştirdikleri ürünler gizlidir ve kurumun mülkiyeti altındadır.

Bu tür doküman, bilgi veya araçların izin verilen ve kurumdaki görevin gerektirdiği durumlar haricinde, kişisel ve özel çıkarlar için veya üçüncü şahıslar, kurum ve kuruluşlar yararına, kurumda çalışılan süre içinde veya daha sonrasında kullanılması kesinlikle yasaktır. Buluşların patent hakkı kuruma aittir.

### Gizlilik Ve Veri Güvenliği

Mesleki faaliyetleriniz esnasında eriştiğiniz, müşterilere, çalışanlara ve herhangi bir üçüncü tarafa ait bilgiler gizlenmelidir. Yetkisiz erişimden kaçınılmalı, ilgili kurumsal politikaları takip ederek bilgilere erişimi kısıtlanmalıdır. Yürürlükteki prosedürlere göre, bu bilgilerin edinimine, saklanmasına ve erişimine yönelik gerekli her türlü önlem alınmalıdır.

#### İçeriden Öğrenen/İç Bilgi

Görevleri gereği bir şirkete ait finansal bilgiler kamuya veya hissedarlara duyurulmadan önce bu bilgilere sahip olan kişiye İçeriden Öğrenen (Insider), bu kişilerin sahip oldukları bilgiye İç Bilgi (Inside Information) denir.

 Sermaye Piyasası Kanunu’nun 106. maddesinde doğrudan ya da dolaylı olarak sermaye piyasası araçları ya da ihraççılar hakkında, ilgili sermaye piyasası araçlarının fiyatlarını, değerlerini veya yatırımcıların kararlarını etkileyebilecek nitelikteki ve henüz kamuya duyurulmamış bilgilere dayalı olarak ilgili sermaye piyasası araçları için alım ya da satım emri vermek veya verdiği emri değiştirmek veya iptal etmek ve bu suretle kendisine veya bir başkasına menfaat temin etmek bilgi suistimali (Insider Trading) olarak tanımlanmıştır. Bu fiili işleyen

1. İhraççıların veya bunların bağlı veya hâkim ortaklıklarının yöneticileri,
2. İhraççıların veya bunların bağlı veya hâkim ortaklıklarında pay sahibi olmaları nedeniyle bu bilgilere sahip olan kişiler,
3. İş, meslek ve görevlerinin icrası nedeniyle bu bilgilere sahip olan kişiler,
4. Bu bilgileri suç işlemek suretiyle elde eden kişiler,
5. Sahip oldukları bilginin bu fıkrada belirtilen nitelikte bulunduğunu bilen veya ispat edilmesi hâlinde bilmesi gereken kişiler,

için hapis ve ağır para cezası öngörülmüştür.

Menkul kıymeti satışa arz eden kişi veya kuruluş hakkında gizli addedilen bilgilere sahip Banka çalışanları, kendisi veya başkası adına o menkul kıymetin alımını ve satımını yapamazlar. Şirketlerin gizli bilgilerine sahip çalışanlarımız, kendisi veya başkası adına o şirketle ilgili herhangi bir menkul kıymetin alım ve satımını yapamazlar.

Kredi kullandırılan kuruluşlara ait kredi dosyalarına ulaşma imkanı olan personelin, gizli bilgilerin tamamını bildiği varsayılır ve bu personel kredi ilişkisinin başladığı ön inceleme/teklif aşamasından kredi sürecinin sonuna kadar o kuruluşların Borsa İstanbul’da kote edilmiş hisse senetlerine yatırım yapamaz.

Halen kredi müşterisi olamayan kuruluşlar için hazırlanan finansman projeleri üzerinde çalışan personel adı geçen kuruluşların hisse senetlerine projenin bitiminden itibaren en az altı ay süreyle yatırım yapamaz.

Yukarıda sayılan bilgilere sahip çalışanlar, müşteri veya diğer üçüncü şahıslara, gizli bilgilerine sahip oldukları menkul kıymetler için, alma, satma veya tutma tavsiyesinde bulunamazlar. Banka veya İştirak şirketlerimiz tarafından aracılık edilen halka arz işlemlerinde Banka Genel Müdürü’nün uygunluğu alınarak çalışanlarımıza yapılacak menkul kıymet satışları, yukarıdaki hükümlerin dışındadır.

Banka’nın “GİZLİLİK POLİTİKASI” çerçevesinde, çalışanlar görevlerinden ayrılsalar dahi, öğrenmiş oldukları gizli bilgilerden doğan sorumlulukları ilgili Kanun hükümleri gereği devam eder.

Banka için hazırlanan analizler, planlar ve elde edilen her türlü halka açıklanmamış bilgi ile Bankanın ürettiği hizmetler, bilgisayar yazılımları, giderler, iş planları, müşteri isimleri, çalışma ve pazarlama yöntemleri, duyuru, yönetmelik talimatname şeklindeki iç düzenleme belgelerinin ve bilgilerinin mülkiyeti Bankaya aittir. Bankanın bir çalışanı olması nedeniyle sahip olunan Bankaya ait bilgiler (prosedürler,talimatlar, iş yöntemleri, ürünlere ait pazarlama dışındaki özel bilgiler v.b.) ve banka içi yazışmalar banka dışındaki kişiler ile paylaşılamaz. Bunların banka dışına çıkartılması veya elektronik ortamda aktarılması yasaktır.

Bu yükümlülükler Bankadan ayrılan çalışanlar için de geçerlidir.

### Bilgi Ticareti Yasağı

Kuruma, müşterilerine veya işlemlerine ait her türlü gizli bilgiye sahip olan çalışanlarımızın bu bilgileri hisse senedi vb. mali enstrümanların alım satımında kullanarak kişisel çıkar sağlamaları veya bu bilgileri uygunsuz yollarla 3. şahıslara aktarmaları mutlak suretle yasaklanmıştır. Bu kural çalışanlarımızın görev süresince edindikleri tüm bilgiler için geçerli olacaktır.

### Elektronik Veya Diğer Bilgilerin Gizliliği

Personelin kişisel ve özel niteliği olan bilgileri hazırlamak, saklamak veya göndermek için kurumun ekipman, sistem veya e-mail sistemini kullanmaması esastır. Ancak, kullanılması durumunda kişisel bilgilerinin gizliliğinden feragat etmiş sayılacaklar ve kurumun denetim ve güvenliğinden sorumlu çalışanlar, bu tür bilgileri inceleme hakkına sahip olacaklardır.

### Mali Bilgiler

Kurumun tüm kayıtları gerçeği tam ve doğru biçimde yansıtacak şekilde genel kabul görmüş muhasebe prensiplerine uygun olarak yapılır. Tüm işlemler, kontroller, borçlar ve alacaklar, kazançlar ve harcamalar mutlaka gerektiği şekilde kaydedilmeli ve raporlanmalıdır. Gizli ve kayıt dışı hiçbir anlaşma ve kontrat yapılamaz. Kazanç veya mal elde edilemez. Herhangi bir işlem veya hesapla ilgili hiçbir şekilde yanlış, fiktif veya yanıltıcı kayıt tutulamaz. Kayıtlar gerçek durumu doğru bir şekilde yansıtır ve gözetim birimleri ile iç ve dış denetçiler tarafından doğrulanabilir olmalıdır.

### Raporlamalar

Kurumun mali durumu, operasyonların kanuna uygunluğu vb. konularda düzenli olarak kanunen yapılması zorunlu olan tüm raporların doğru ve eksiksiz hazırlanması esastır. Yetkili makamlardan veya denetimcilerden bu tür bilgilerin saklanması, bilgilerde tahrifat veya değişiklik yapılması kesinlikle yasaktır.

### Medya İle İlişkiler

Medyada (gazete, dergi, televizyon v.s.) kullanılacak her türlü röportaj veya açıklama talepleri mutlaka **Reklam ve Halkla İlişkiler Departmanı tarafından** koordine edilip cevaplandırılacaktır.

Personel, Genel Müdürlüğün izni olmadan kurumla ilgili konularda, yazılı, sözlü, görsel basına hiçbir açıklama yapamaz. Kongre, konferans, seminer gibi başkaları tarafından tertip edilen toplantılarda konuşulması, tebliğ sunulması veya panelist olunması için, Reklam ve Halkla İlişkiler Departmanı’nın yazılı onayı gerekir. Keza onaysız olarak kurumdaki unvanlar kullanılarak, makale, yazı, resim hazırlanamaz.

### Sosyal Medya Kullanımı

Kullanıcıların birbirleriyle etkileşime girmesini sağlayan yüksek erişilebilirlikli web tabanlı platformlar sosyal medya olarak nitelendirilmektedir.

Çalışanlar, medya ve sosyal medya ortamlarında, profil hesaplarında ya da paylaşımlarında, kendi kimlikleri ile ya da kimliklerini gizlemek veya yanıltıcı kimlikler kullanmak suretiyle banka ve diğer finansal kurumların saygınlığına zarar veremez, iş ortakları, hissedarları, çalışanları ve müşterileri kötüleyici veya küçük düşürücü davranışlarda bulunamaz.

Siyasi, dini vb. görüşlerde bulunamaz ve toplumsal hareketlere destek mesajları atamaz.

### Banka Dışında İş Yapma, Görev Alma

Çalışanlar doğrudan veya dolaylı yollarla “tacir” veya “esnaf” sayılmasını gerektiren çalışmalarda bulunamaz, Anadolubank A.Ş. ile doğrudan ve dolaylı tüm iştirak şirketleri haricinde yönetim kurulu üyeliği ve denetçiliği yapamaz; rakip şirketlerde veya Bankanın iş ilişkisi içinde olduğu şirketlerde görev alamaz.

Banka içindeki görevin aksatılmadığı durumlarda sosyal amaçlı kar gütmeyen organizasyonlarda, görev alınabilir. Bankayı ilgilendirmeyen ve Banka politikalarına aykırı olmayan konularda konuşmalar yapılabilir, Profesyonel yazılar yazılabilir. Bankanın bunu destekleme zorunluluğu yoktur. Bu tarz aktivitelerde Banka adı kullanılamaz.

Banka personeli, Banka veya kendi adına, maddi olanakları içinde dahi olsa politik faaliyetlere maddi ve manevi yardımda bulunamaz. Görev süresi içinde herhangi bir siyasi partinin aktif üyesi olamaz. Yöneticiler çalışanlarından, siyasi bir iş yapmasını veya bir partiye üye olmasını isteyemez.

Kurum çalışanları gerek iş günlerinde, hafta tatilinde, ulusal bayram ve genel tatil günlerinde ve gerekse de yıllık ücretli izin günlerinde ikinci bir işte çalışamazlar.

Personel kendisine ücret ödenmesini gerektirecek danışmanlık veya benzeri bir pozisyon söz konusu olduğunda mutlaka İnsan Kaynakları Departmanı’nın yazılı onayını almalıdır.

Ancak, kurumdaki görev ve sorumluluklarını aksatmayacak şekilde gönüllü (kanuni yollarla kurulmuş yardım kuruluşları, dernekler veya sivil toplum örgütleri vb.) faaliyetlerde bulunulabilir.

### Hediye Verme, Bağış Yapma Ve Kabul Etme

**Hediye Verme Ve Bağış Yapma**

Banka çalışanları, Banka dışında 3. şahıslara **şahsi olarak** maddi veya manevi yardım edebilir, bağış yapabilir, yardım derneklerinde görev alabilir. Banka adına herhangi bir kuruluşa yardım, bağış yapılması ise **Genel Müdür onayına** bağlıdır.

Yılbaşları ve bayramlarda Genel Müdürlüğün belirlediği esaslar doğrultusunda; Banka adına müşterilere hediyeler verilebilir. Hediyelerin akraba, eş-dost gibi özel ilişkiler için kullanılmamasına özen gösterilir.

**Müşterilere Verilecek Hediyeler**

Müşterilere verilecek hediyelerin taraflar arasında bir çıkar çatışması yaratmayacağından emin olunmalıdır. Verilen hediyelerin kurumun içinde yer aldığı herhangi bir iş veya anlaşmayla ilgili karşı tarafı etkilemek amacını taşımaması gerekmektedir.

**Devlet Yetkililerine Verilecek Hediyeler**

Herhangi bir devlet yetkilisine veya çalışanına hediye verilmek istendiğinde, öncelikle İnsan Kaynakları Departmanı’na başvurulmalıdır. Onay alınmadan devlet yetkilisine hediye verilemez.

**Kurumsal Ödemeler ve Siyasi İçerikli Bağışlar**

Kurumun faaliyetlerinin devamı ile ilgili veya kurum yararına olabilecek herhangi bir kararın etkilenmesi amacıyla hiçbir şekilde hiçbir devlet yetkilisine, siyasi parti adaylarına kişisel ödeme, yardım veya bağışta bulunulamaz. Kurumu temsil anlamına gelecek şekilde siyasi toplantı ve gösterilere katılınmaz.

**Hediye, Davet ve Bağış Kabul Etme**

Hiçbir kişi ve kuruluştan yardım ve bağış kabul edilemez. Teklif edilen bağış ve yardımlar, her durumda bir üst yönetici ile paylaşılır.

Davete katılan personelin kararlarını etkilemeyen, şirket politika ve çıkarlarına ters düşmeyen ve 3. kişilerce yapılan yemek, iş toplantıları ve sosyal aktivite davetleri bir üst yöneticinin onayı alınmak kaydıyla kabul edilebilir.

Banka personelinin bu prosedürde belirtilen esaslar dışında doğrudan veya dolaylı olarak müşterilerden, tedarikçilerden veya banka adına ilişkide bulunduğu diğer üçüncü kişilerden hediye talep etmesi veya alması yasaktır. Bankayı ve alanı yükümlülük altına sokacak hiçbir hediye, para, çek, mülk, bedava tatil, özel indirim kabul edilemez.

Kabul edilmemesi durumunda müşteri ilişkilerini kötü yönde etkilemesi kuvvetle muhtemel bulunan, alınacak finansal kararı etkilemeyeceği öngörülen hediyeler bir üst yöneticiye haber verilmesi koşuluyla kabul edilebilir. Belirtilen kriterlere uymayan hediyeler uygun bir yöntemle reddedilir.

***“Kabul Edilebilir Hediyeler”*** başlığı altında belirtilen hükümler dışında hediye kabul edilemez.

**Kabul Edilebilir Hediyeler**

Dürüstlük ve iyi niyet anlayışı çerçevesinde kalmak kaydıyla bir takım hediyelerin kabulu ancak aşağıdaki kurallar çerçevesinde söz konusu olabilir.

* Personel hiçbir şekilde ve miktarda parasal ödeme kabul edemez. Paraya çevrilebilen (hediye çeki, hazine bonosu ve hisse senetleri gibi) araçlar da buna dahildir.
* Parasal ödeme şeklinde olmayan hediyeler kurumu ilgilendiren hiçbir iş ve anlaşmayla bağlantılı olmamak ve çalışanlarımızı bu konularda etkilemek için verilmediği açık olmak kaydıyla kabul edilebilir sayılmaktadır.
* Personel, müşterilerin veya müşterisi olduğumuz kurumların, kabul edilebilir sınırlar içerisinde kalmak kaydıyla, geleneksel olarak düzenlendiği, ticari amaç içermeyen aktivitelerine katılabilir.
* İşle ilgili konuların tartışıldığı ve gözden geçirildiği toplantılar sırasında yenen yemeklerin veya yapılabilecek diğer harcamaların müşteriler veya müşterisi olduğumuz kurumlar tarafından ödenmesine izin verilebilir.

### Çıkar Çatışması

Çıkar Çatışması; Banka çıkarları ile kişisel çıkarlar ve müşteriler arası çıkarlar arasındaki ters yönlü ilişkidir. Kişisel çıkarlar Banka çıkarlarının üstünde tutulamaz. Banka içindeki pozisyon, şirket malı, hizmet bilgisi kişisel çıkarlar için kullanılamaz.

Anadolubank çalışanları;

* Müşterilerden herhangi bir özel menfaat sağlayamaz, müşteriler arasında aracılık ilişkisi kurarak menfaat aktarımı yapamaz.
* Müşteriler arasında çıkar çatışması söz konusu olduğunda, tüm müşterilere eşit ve adil davranır.
* Görevlerini tarafsız olarak yapmak amacıyla gayret gösterir.
* Rekabet hukukunun gerektirdiği ortamı gözeterek,haksız rekabet oluşturan beyan ve davranışlardan kaçınır.
* Müşterilere hizmet sunarken başka bankanın çalışanına menfaat teklif edemezler ya da sağlayamaz.
* Müşterilere kefil olamaz ve onların kefaletlerini kabul etmez.
* Müşterilerle borç-alacak ve müşterek hesap açtırmak gibi mesleki teammüllerle bağdaşmayan ilişkilere girmez.
* Tamamen veya kısmen masrafı müşteriler tarafından ödenen davet veya yurtiçi-dışı seyahatlere, İnsan Kaynakları Departmanı’nın bilgi ve izni olan haller dışında katılmaz.
* Müşterilerden, kendileri için yükümlülük doğurabilecek mahiyet ve değerde teamül dışı hediye kabul etmez.
* Mevcut veya potansiyel müşterilere aşırı pahalı hediyeler vermez ve mevkiini kullanarak müşterinin iş alanından, maksadını aşan, normal uygulamaların dışına çıkan avantajlar (örneğin; özel indirimli alışveriş imkanı) sağlamaz.
* Eş, akraba, arkadaşlar ile iş ilişkisine girmez. Çalışanların akrabalarına ait hesaplarıyla aynı bölümde çalışan diğer bir görevlinin ilgilenmesi esastır. Personel kendi finansal hesaplarıyla ilgilendiğinde Banka bundan etkilenmemelidir.
* Personel doğrudan veya dolaylı olarak müşterilerden (eğer yakın akrabalar veya aile üyelerinden biri değilse) hiçbir şekilde miras veya vasiyet kabul edemezler. Portföy yönetimi işlemleri dışında, müşteriyi kanunen temsile yetkili vasilik görevini üstlenemez ve müşteriye vekalet edemezler, müşterinin hesapları üzerinde kendilerini yetkili konuma getirecek bir vekalet üstlenemez.
* Personel kişisel yatırımlarını yönlendirirken, kurumdaki görev ve sorumlulukları ile olası herhangi bir çıkar çatışması yaratacak firmaların hisse senetleri veya diğer yatırım araçları ile kişisel yatırım yapamaz.

## ÇALIŞAN İLKELERİMİZ

### Temsil İlkeleri Ve Çalışma Ortamı

Banka, çalışanlarının; bankacılık mesleğinin saygınlığına uygun şekilde ve bankayı temsil ettiklerinin bilinci içinde, temiz ve bakımlı olmalarını öngören iç düzenlemeler yapar. Tüm hizmet birimlerinde çalışanların motivasyonunun artırılması ve daha iyi koşullarda hizmet sunulması yönünde önlemler alır, sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamının oluşturulmasını sağlar.

### İşyerinde Psikolojik Tacizin Önlenmesi

Banka, Kasıtlı ve sistematik olarak çalışanlarının aşağılanması, küçümsenmesi, dışlanması, kişiliğinin ve saygınlığının zedelenmesi, kötü muameleye tabi tutulması, yıldırılması ve benzeri şekillerde ortaya çıkan psikolojik tacize maruz kalmalarını önlemek üzere gereken tedbirleri titizlikle alır; bu tür durumların ortaya çıkması halinde durumun ihbar edilmesi, incelenmesi ve yaptırım uygulanmasına ilişkin gerekli iç mekanizmaları tesis eder.

Tüm banka çalışanları, yukarıda belirtildiği şekilde kasıtlı ve sistematik olarak beraber çalıştığı iş arkadaşını/arkadaşlarını aşağılamak, küçümsemek, dışlamak, iş arkadaşının/arkadaşlarının kişiliğini ve saygınlığını zedelemek, ırk, dil, din, cinsiyet ayrımı ve benzeri nedenlerle iş arkadaşını/arkadaşlarını kötü muameleye tabi tutmak, yıldırmak ve benzeri şekillerde ortaya çıkan psikolojik taciz (mobbing) eylemlerinden uzak durmakla yükümlüdür.

### Mesai Saatleri

Banka; İş yoğunluğuna uygun sayıda çalışan istihdamına özen gösterir, çalışanları mesai saatleri içerisinde maksimum verim alma yönünde organize eder, mesai saatleri dışına çıkılmaması ve çalışanlarının düzenli yıllık izin kullanmaları konularında azami çaba gösterir. İzin kullanmak her çalışanın hakkıdır ve bu haklarını kullanmaları için gerekli iç düzenlemeler Anadolubank tarafından sağlanır.

### Çalışan Bilgilerinin Gizliliği

Çalışanların kişisel bilgilerinin gizliliğini ve itibarlarını korumak, çalışma ortamının kalitesini artırmada önemli rol oynar. Anadolubank çalışan bilgilerinin gizliliğine önem verir.

Maaş bilgileri, performans değerlendirmeleri gibi konularda birçok bilgi toplanır ve bu bilgiler sadece belirli kişilerin erişimine açıktır.

Çalışanlar günlük iş akışları içerisinde yöneticilerine özel hayatları hakkında bilgi verebilir. Yöneticiler bu bilgileri azami dikkat göstererek saklamalı ve çalışanın özel hayatına saygı göstermelidir. Çalışanlar, işlerini etkileyecek problemleri hakkında yöneticilerini bilgilendirmelidir.

### Çalışanların Hakları

Çalışanların tabi olduğu mevzuat hükümlerinden doğan haklarının zamanında ve eksiksiz olarak sağlanmasına özen gösterir.

### Çalışanlar Arası İlişkiler

Anadolubank, saygılı, güvenilir, çalışanların karşılıklı olarak birbirlerine anlayış gösterdikleri ve her seviyede (çalışanlarla yöneticileri ve çalışma arkadaşları arasında) birbirlerine destek oldukları sıcak bir çalışma ortamını desteklemektedir. Çalışma “arkadaşı” kavramına ve bankanın bir çalışanı olmanın getirdiği ayrıcalığa önem verir. Çalışanlar arasında arkadaşça bir ortamı teşvik eder, onların rahatlıkları için gerekli aksiyonları alır.

Anadolubank, çalışanlarını korumak ve onların herhangi bir şekilde gurur kırıcı bir davranışa maruz kalmamaları için gerekli önlemleri alır. Çalışanlar; karşılaştıkları her türlü gurur kırıcı davranışı, olumsuz tepkilerle karşılaşma korkusu yaşamadan, ilgili mercilere bildirebilir.

Çalışanlar arası işbirliği zorunludur. İşle ilgili tüm bilgilerin çalışanlar arasında paylaşılması yüksek performans, ekip çalışması ve etkin sonuçlar için gereklidir. Kişilerarası ilişkilerin zayıf olması nedeniyle bilgi aktarmada yaşanan sorunlar zarara yol açabilir. Bu davranışlardan tüm banka çalışanlarının kaçınması kritik önemdedir.

### Çalışanların Sorumlulukları

Çalışanlar görev aldıkları her işte en iyi performanslarını sergilemek üzere çalışmalıdır. Banka çalışanları bir hizmet sağlayıcı olarak işlerini yaparken titiz ve dikkatli davranarak profesyonelliğe uygun davranışlar sergilemelidir.

Her çalışan kendi yetki alanı dahilinde çalışmalı ve bunu aşmamaya özen göstermelidir. Çalışanlar işlerini başkalarına delege ettikleri durumlarda bile sorumlu oldukları işleri mutlaka gözlemlemelidir.

### Politik Faaliyetler

Demokrasi içerisinde her çalışan kendi politik görüşüne sahip olabilir. Anadolubank çalışanlarının ya da altyapısının politik amaçlarla kullanılmasını önler. Aynı şekilde politik amaçlar uğruna, bankanın sektördeki pozisyonunun ve imajının kullanılmasına da izin vermez.

Çalışma saatleri içinde ya da işyerinde politik faaliyetlerde bulunulmamalıdır.

Anadolubank kaynakları, politik amaçlarla ya da politik olarak bireysel fikirleri teşvik amacıyla kullanılmamalıdır.

Çalışanlar toplum içinde politik görüşlerini dile getirirken bu görüşlerinin kişisel olduğunu belirtmeli ve Anadolubank adına ya da Anadolubank adı altında herhangi bir açıklama yapmamalıdır.

### Hukuki Konular

Çalışanlar, hangi sebeple olursa olsun (tanık olarak dinlenmek üzere veya suçlanan taraf olarak), herhangi bir kanuni veya resmi soruşturmaya dahil olmaları, tutuklanmaları, sorgulamaya alınmaları veya mahkum edilmeleri halinde derhal yöneticilerini ve İnsan Kaynakları Departmanı’nı yazılı olarak bilgilendirmeledir.

Çalışanlar eğer kanunen zorunlu kılınmamışsa kurumun saygınlığını, devamlılığını ve yürütülen işleri etkileyecek konularda tanıklık edemez, 3. şahısların isteği üzerine hazırlanmış savunmaları imzalayamaz. Yine yönetimin onayı alınmadan personelin siyasi lobi faaliyetlerine katılımları mümkün değildir.

### Borçlanma

Kurum çalışanları kanuni olarak yetki verilen ve kredi ve borç para verme işlemleri için kurulmuş kurum ve kuruluşlara borçlanabilirler. Ancak bu borçlanmalar açıklanabilir olmalı ve taksit ödemeleri toplamı aylık gelirinin üzerinde olmamalıdır.

## MÜŞTERİ İLKELERİMİZ

### Müşteri Bilgilerinin Gizliliği Ve Müşteri Güvenliği

Müşteri lehine bile olsa,müşteri bilgisi olmaksızın bir işlem yapılamaz. Bilgi ve belge istemeye kanunen açıkça yetkili kişi ve merciler dışında müşterilere ilişkin her türlü bilgileri ve belgeleri gizli tutmak ve özenle saklamak zorundadır. Teknolojik gelişme ve elektronik bankacılığa pararlel olarak gelişen hizmetler, değişen hizmet kanalları nedeniyle her türlü hizmet ortamında işlem güvenliğinin sağlanmasına yönelik gerekli teknik ve hukuksal önlemleri alır. Aldığı önlemlere ve müşteriler tarafından alınması gereken tedbirlere ilişkin müşterilerini bilgilendirir.

### Finansal Sorumluluk

Banka lehine bile olsa müşteri zaaflarından yararlanılmamalı ve müşteriye eksik yada yanlış bilgi verilerek kar amacı güdülmemelidir. Müşterilerimizle kurulan iletişimde verilen bilgilerin yanlış, yanıltıcı ve abartılı olmasından mutlak surette kaçınılmalıdır. Kurumun sunduğu tüm ürün ve hizmetlerin fiyatlandırılmasında çalışanlarımız kurum içi düzenlemelere ve bu konuyla ilgili yasal zorunluluklara uymakla yükümlüdürler. Müşteri nezdinde şubeler arası gereksiz rekabet yaratılamaz. Müşterilere görev kapsamı dışındaki konularla ilgili tavsiyelerde bulunulamaz. Bu konudaki istisna yaratılması Genel Müdürlüğün müşterek onayına tabidir.

### Müşteri Şikayetleri

Müşterilerimizin kurum ürün ve hizmetleri ile ilgili her türlü şikayetleri hızlı ve doğru bir şekilde gereken yerlere yönlendirilmelidir. Kurumun saygınlığını etkileyebilecek derecede ciddi ve olağan dışı her türlü şikayet gecikmeksizin Müşteri Memnuniyeti Birimine iletilmelidir.

### Gayri Hukuki Müşteri İlişkileri

Müşterilerimize kanunlara uymayan herhangi bir işlem gerçekleştirmelerinde yardımcı olmak kesinlikle yasaktır.

### Müşterilerle İlgili Yasal Soruşturmalar

Yetkili makamlar tarafından, müşterilerimize yönelik olarak istenilen bilgiler ancak Hukuk Müşavirliği onayı dahilinde verilebilir.

### Rekabet Yasalarına Aykırı İşlemler

Personel hiçbir koşulda rakiplerle fiyatlama ve pazarlama politikalarını etkileyebilecek anlaşmalar içinde yer alamaz.

## DIŞ PARTİ İLKELERİMİZ

### Tedarikçilerle İlişkiler

Anadolubank, tedarikçilerini, profesyonellik, ürünün/hizmetin kalitesi, dayanıklılığı, güvenilirliği ve ücretine göre seçer. Tedarikçi seçimini adil, dürüst ve tarafsız bir şekilde yapar. Tedarikçilerle iletişime geçmek, tedarikçileri seçmek ve bu tedarikçiler hakkında karar vermek Banka prosedürlerine göre yürütülür.

Tedarikçiler kendilerinden beklenen işin kapsamı, kalitesi, ödeme ve teslimat tarihleriyle ilgili net ve doğru bir şekilde bilgilendirilmelidir. Tedarikçilerden beklenen hususlar kendileri ile yapılacak sözleşmelerde herhangi bir şüpheye mahal vermeyecek şekilde belirtilir.

İhalelerde ya da gelen tekliflerde, tarafsız bir şekilde sadece ilgili bilgiler değerlendirilmelidir. Bu şekilde en uygun tedarikçi seçilmelidir.

Çalışanlar, iş dolayısıyla iletişimde oldukları veya çalıştıkları tedarikçilerden özel hizmet ya da indirim gibi kişisel faydalar elde etmemelidir.

Tedarikçiler tarafından Bankaya verilen bilgiler (ücret, miktar vb.) tedarikçilerin seçim sürecine olan güvenini sağlamak için gizli tutulmalıdır.

### Diğer Bankalarla İlişkiler

 **Bilgi Alışverişi**

Mevzuatın izin verdiği ölçüler çerçevesinde, diğer bankalarla her konudaki bilgi alışverişini doğru ve sistematik olarak gerçekleştirir.

**Personel Hareketleri**

Personel istihdamı konusunda haksız rekabete yol açabilecek her türlü uygulamadan kaçınır.

İş Kanunu ve ilgili mevzuat hükümleri uyarınca personel istihdamında sözleşme ve hareket serbesti bulunmakla birlikte, eleman alımlarının diğer bankaların hizmetlerini kesintiye uğratmayacak ölçüde olmasına özen gösterir.

Eski çalışanları hakkında diğer bankalar tarafından talep edilen bilgileri yanıtlarken objektif ve dürüst davranır.

**Rekabet**

Rekabeti, bankacılık sektöründeki tüm bankalar arasında özgürce ekonomik kararlar verilebilmesini sağlayan, mevzuata uygun bir yarış olarak kabul eder. Bu nedenle, serbest piyasa ekonomisi içerisinde sürdürdüğü faaliyetlerinde kendi menfaatinin yanı sıra, genel olarak bankacılık sektörüne olan güvenin sürekli olması, sektörün gelişimi için çaba sarf edilmesi ve ortak menfaatlerin gözetilmesi amacıyla haksız rekabet oluşturan beyan ve davranışlardan kaçınır.

Bu ilke banka tüzel kişiliği açısından geçerli olduğu gibi, çalışanların beyan ve davranışlarını da içerir.

Müşteriler ve rakipler hakkında bilgi; sadece onların onayları dahilinde, kanunlar ve iç düzenlemelere uygun olarak toplanabilir.

### Kamu Otoriteleri ile İlişkiler

Kamu otoriteleri ile ilişkiler yasalar ve Banka politika/prosedürleri çerçevesinde yürütülür. Resmi makamlar tarafından istenen bilgiler doğru olarak ve tam zamanında ilgililere verilir.

## TOPLUMSAL İLKELERİMİZ

### Suç Gelirlerinin Aklanması Ve Terörizmin Finansmanı İle Mücadele

Uluslararası normlar ve ulusal mevzuat hükümleri çerçevesinde, suçtan kaynaklanan mal varlığı 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 gösterir. Kendi iç bünyesinde de bu amaca yönelik gerekli önlemleri alır ve personeli için eğitim programları düzenler.

### Yaptırımlar, Ambargolar Ve Anti-Boykot Kurallarına İlişkin Politikalar

Belirli ülke, kuruluş ve kişilerle olan faaliyetlerin sınırlandırılmasına yönelik, uluslararası toplum ve bazı yasama organları tarafından uygulanan ekonomik yaptırım ve ambargolara uyum sağlanması için, Anadolubank prosedürleri ve uygulamaları takip edilmelidir.

Bu yöndeki düzenlemelerle uyumlu olmayacak ya da uygulanması politikalarımızla çelişecek hiçbir işlemi gerçekleştirmez.

# VERGİ VE SOSYAL GÜVENLİK SİSTEMLERİNE İLİŞKİN YÜKÜMLÜLÜKLER

Faaliyetlerimiz, Anadolubank’ın vergi yükümlülüklerini uygun şekilde yerine getirmesini sağlayacak şekilde yürütülmelidir. Vergiden yasadışı şekilde kaçınmaya yol açan veya kamu kaynaklarını olumsuz yönde etkileyebilecek faaliyetlerden kaçınılması gerekmektedir.

### RAPORLAMA VE ETİK BİLDİRİM HATTI

**Raporlama**

* Çalışanların, olumsuz tepkiyle karşılaşma korkusu olmadan, kanunlarla ya da Banka içi düzenlemelerle uyumsuz olduğunu düşündükleri herhangi bir durumla karşılaştıklarında, ilgili yöneticilerine durumu raporlamaları gerekmektedir.
* Çalışanlar, kanunlara veya iç düzenlemelere uygun hareket etmeyen çalışma arkadaşlarını uyarmalıdır.
* Çalışanlar kanuna aykırı ya da etik dışı gördükleri her durumu bildirmek ile yükümlülerdir.
* Bildirimde bulunan kişiler, bu konuda herhangi bir yaptırımla karşılaşmayacaklarından emin olabilirler.
* Doğru olmayan bir bildirimde bulunmaktan kesinlikle kaçınılmalıdır. Bu durum sadece yanlış olan bilgiyi iletmenin yanı sıra bildirimde bulunulan kişiyi de yanıltmayı ya da aldatmayı içerir.

**Etik Bildirim:**

Dökümanda yer alan hüküm, değer ve standartlara aykırı bir olay veya uygulamaya şahit olunur ya da bir başkası tarafından bu yönde bilgilendirme yapılırsa, aşağıda belirtilmiş olan yollardan biri kullanılarak bildirimde bulunulmalıdır.

1.Konuyu, bağlı olduğunuz bir üst yönetici veya İnsan Kaynakları Departmanı ile görüşebilirsiniz.

2.Herhangi bir nedenle bu yöntemin kullanımını yerinde bulmazsanız ya da konunun çözümü için en uygun yol olduğundan emin değilseniz, durumu etikbildirim@anadolubank.com.tr e-posta adresinden iletebilirsiniz.

etikbildirim@anadolubank.com.tr: *Teftiş Kurulu Başkanlığının bulunduğu özel bir mail grubudur.*

# REVİZYON TAKİP ÇİZELGESİ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **REVİZYON NO** | **REVİZYON TARİHİ** | **DEĞİŞEN SAYFA NO** | **DEĞİŞİKLİK NEDENİ** |
| 1 | 28.08.2017 | 12 | 3.3.10. Borçlanma maddesine ekleme yapılmıştır. |