

VakıfBank Etik İlkeleri



Etik İhbar Hattı

 **VakıfBank** Etik ilkelerine aykırılık teşkil eden herhangi bir durumun ortaya çıkması halinde aşağıdaki e-posta adresine veya iletişim numarasına bildirimde bulunun.

etikihbar@vakifbank.com.tr

ethics@vakifbank.com.tr

0850 955 38 45

Banka içi ve dışı tüm paydaşlarımız tarafından Etik İhbar Hattına yapılan bildirimlerin değerlendirme süreci gizlilik içerisinde yürütülür.

Başvurucunun bilgileri gizli tutulur.

Misillemeyi Önleme Taahhüdü:

İyi niyet gözeterek Etik İhbar Hattına bildirim yapan kişilerin, bu bildirimleri nedeniyle karşı karşıya kalacakları hiçbir misilleme eylemi onaylanmaz.

Kökleri yüzlerce yıllık vakıf kültürüne dayanan VakıfBank, tüm faaliyetlerini dürüstlük, tarafsızlık, şeffaflık ve güvenilirlik genel ilkelerinden ödün vermeden gerçekleştirir.

VakıfBank tarafından sunulan hizmetlerin kalitesinin artırılması, adil ve dürüst rekabet ortamının sağlanması ve genel ilkelere uyumlu bir şekilde tüm paydaşlarla olan ilişkilerin düzenlenmesi amacıyla Türkiye Bankalar Birliği Bankacılık Etik İlkeleri, Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri ve diğer düzenlemeler temel alınarak VakıfBank Etik İlkeleri oluşturulmuştur.

VakıfBank'ın vizyon, misyon ve temel değerleri ile mayalanarak oluşturulan Etik İlkeler tüm VakıfBank personeli uymak zorundadır.

Etik İlkeler aykırılık teşkil eden eylemlerde, VakıfBank'ın mevzuatında yer verilen düzenlemeler kapsamında idari yaptırımlar uygulanır.

DÜRÜSTLÜK VE TARAFSIZLIK

- Adalet, eşitlik ve dürüstlük ilkeleri doğrultusunda hareket ederiz, görevlerimizi yerine getirirken ve hizmetlerimizi sunarken dil, din, felsefi inanç, siyasi düşünce, ırk, cinsiyet ve benzeri sebeplerle ayırım yapmayız.
- İnsan hak ve özgürlüklerine aykırı veya kısıtlayıcı muamelede ve fırsat eşitliğini engelleyici davranış ve uygulamalarda bulunmayız.
- Takdir yetkilerimizi, hizmet gerekleri doğrultusunda, her türlü keyfilikten uzak, tarafsızlık ve eşitlik ilkelerine uygun olarak kullanırız.

SAYGINLIK VE GÜVENİLİRLİK

- Müşterilerimizin güvenini sağlayacak şekilde davranırız. Görevimizin gerektirdiği itibar ve güvene layık olduğumuzu davranışlarımızla gösteririz.
- Güven duygusunu zedeleyen, şüphe yaratan ve adalet ilkesine zarar veren davranışlarda bulunmaktan kaçınırız.

ŞEFFAFLIK VE HESAP VERİLEBİLİRLİK

- Ürün ve hizmetlerimize ilişkin hak ve yükümlülükler, yarar ve riskler gibi konularda açık, anlaşılır ve net biçimde bilgilendirme yaparız.
- Bir ürün, hizmet ya da tavsiye vermeden önce, müşterilerin finansal kapasitelerini, durumlarını ve ihtiyaçlarını etkili şekilde değerlendiririz, bu çerçevede ürün ve hizmet öneririz.

ÇIKAR ÇATIŞMASINDAN KAÇINMA

- Görevlerimizi tarafsız ve objektif şekilde icra etmemizi etkileyen ya da etkiliyormuş gibi gözüken ve kendimize, yakınlarımıza, arkadaşlarımıza ya da ilişkide bulunduğumuz kişi ya da kuruluşlara sağlanan her türlü menfaat ve onlarla ilgili mali ya da diğer yükümlülüklerle ve benzeri şahsi çıkarlara sahip olunması durumunda çıkar çatışmasının oluştuğunu kabul ederiz.
- Çıkar çatışması konusunda dikkatli davranır, çıkar çatışmasından kaçınmak için gerekli adımları atarız.
- Çıkar çatışmasının farkına varır varmaz durumu üstlerimize bildirir ve çıkar çatışması kapsamına giren menfaatlerden kendimizi uzak tutarız.
- Yürütmeye yetkili olduğumuz her bir yatırımı, hizmeti ve faaliyeti ile yan hizmete ilişkin müşterilerin çıkarlarına aykırı olabilecek olası durumları değerlendirir, çıkar çatışmalarını önleyecek tedbirler alırız.
- VakıfBank Yatırım ve Faaliyetleri Çıkar Çatışması politikası için [tıklayınız](#)

NEZAKET VE SAYGI

- Meslektaşlarımıza ve müşterilerimize karşı nazik ve saygılı davranarak gerekli ilgiyi gösteririz.

HEDİYE ALMA VE MENFAAT SAĞLAMA YASAĞI

- Tarafsızlığımızı, performansımız, kararlarımız veya görevlerimizi yapmamızı etkileyen veya etkileme ihtimali bulunan, ekonomik değeri olan ya da olmayan, doğrudan veya dolaylı olarak kabul edilen her türlü eşya ve menfaat hediye kapsamında yer alır.
- Görevlerimiz nedeniyle hizmet ve menfaat ilişkimiz olan gerçek veya tüzel kişilerden doğrudan veya dolaylı yoldan hediye ölçüsünü açıkça aşan hediye kabul etmeyiz.

SAVURGANLIKTAN KAÇINMA

- VakıfBank'ın bina ve taşıtları ile diğer malları ve kaynaklarının kullanımında israf ve savurganlıktan kaçınırız. VakıfBank'ın mallarını, kaynaklarını, işgücünü, mesai süresini ve imkânlarını kullanırken etkin, verimli ve tutumlu davranırız.

YÖNETİCİLERİN HESAP VERME SORUMLULUĞU

- Görevlerimizin yerine getirilmesi sırasında doğan sorumluluklar ve yükümlülükler konusunda hesap verebiliriz. Kamusal değerlendirmeye ve denetime her zaman açık ve hazır oluruz.
- VakıfBank'ın amaç ve politikalarına uygun olmayan işlem veya eylemleri engellemek için görevlerimizin ve yetkilerimizin gerektirdiği önlemleri zamanında alırız.
- Sorumluluğumuzda yer alan personelin usulsüz işlem yapmasını önlemek için gerekli tedbirleri alırız. Bu tedbirler; yasal ve idari düzenlemeleri uygulamayı, eğitim ve bilgilendirme konusunda uygun çalışmalar yapmayı, personelinin karşı karşıya kaldığı mali ve diğer zorluklar konusunda dikkatli davranmayı ve kişisel davranışlarıyla personeline örnek olmayı kapsamaktadır.
- Etik davranış ilkeleri konusunda uygun eğitimi sağlarız. Bu ilkelere uyulup uyulmadığını gözetiriz.

MAL BİLDİRİMİNDE BULUNMA

- 3628 sayılı Mal Bildiriminde Bulunulması, Rüşvet ve Yolsuzluklarla Mücadele Kanunu hükümleri uyarınca, kendimize, eşlerimize ve velayetimiz altındaki çocuklarımıza ait taşınır ve taşınmazlar, alacak ve borçlar hakkında, yetkili makama mal bildiriminde bulunuruz.

BAĞLAYICI AÇIKLAMALAR VE GERÇEK DIŞI BEYAN

- Görevlerimizi yerine getirirken yetkilerimizi aşarak çalıştığımız bölümle ilgili bağlayıcı açıklama, taahhüt, vaat veya girişimlerde bulunmayız, aldatıcı ve gerçek dışı beyanat vermeyiz.

BİLGİ VERME, SAYDAMLIK VE KATILIMCILIK

- Gerçek ve tüzel kişilerin talep ettiği bilgi veya belgeleri, 5411 Sayılı Bankacılık Kanunu ve diğer ilgili yasal düzenlemelerin izin verdiği ölçüler dahilinde, usulüne uygun olarak verimiz.
- Ürünlerimiz ve hizmetlerimiz ile ilgili temel kararların hazırlanması, olgunlaştırılması, alınması ve bu kararların uygulanması aşamalarından birine, birkaçına veya tamamına, aksine yasal bir hüküm olmadıkça, o karardan doğrudan ya da dolaylı olarak etkilenecek olanların katkıda bulunmasını sağlamaya dikkat ederiz.

MEDYA VE SOSYAL MEDYA KULLANIMI

- Medya ve sosyal medya kullanımında, kişi ve kurumların medya ortamlarında, profil hesaplarında ya da paylaşımlarında, kendi kimliklerimiz ile ya da kimliklerimizi gizlemek veya yanıltıcı kimlikler kullanmak suretiyle VakıfBank'ın ve kişi ve kurumların saygınlığına zarar vermeyiz.

GÖREV VE YETKİLERİN MENFAAT SAĞLAMAK AMACIYLA KULLANILMAMASI

- Görevlerimizi, unvanlarımızı ve yetkilerimizi kullanarak kendimiz, yakınlarımız veya üçüncü kişilerin lehine menfaat sağlamayız ve aracılıkta bulunmayız. Herhangi bir nedenle kayırmacılık veya ayrımcılık yapmayız.
- Görevlerimizi, unvanlarımızı ve yetkilerimizi kullanarak herhangi bir kurum, vakıf, dernek veya spor kulübünden yardım, bağış ve benzeri nitelikte menfaat sağlamayız.
- Görevlerimizin ifası sırasında ya da bu görevlerin sonucu olarak elde ettiğimiz resmi veya gizli nitelikteki bilgileri, kendimize, yakınlarımıza veya üçüncü kişilere doğrudan veya dolaylı olarak ekonomik, siyasal veya sosyal nitelikte bir menfaat elde etmek için kullanılmasına müsaade etmeyiz.

ÇEVREYE SAYGI

- ‘Sürdürülebilir bir kalkınma ancak sürdürülebilir bir çevre ile mümkün olabilir.’ ilkesi ışığında VakıfBank’ın faaliyet ve işleyişinin çevresel boyutlarının etkilerini minimum düzeye indiririz.
- Çevre ile ilgili olarak her alanda sürdürülebilir ve yenilikçi bir gelişim sağlamayı amaçlarız. Etkin atık yönetimine sahip, verimli, doğal kaynak tüketimini sağlarız. Faaliyet gösterdiğimiz ülkelerdeki Çevre Kanunlarına uyumlu yönetim anlayışını benimseriz.
- VakıfBank’ın ekonomik büyüme-çevre faktörleri arasındaki dengenin sağlanması için sürdürülebilirlik çalışmaları kapsamında oluşturduğu Çevre Politikasına uyarız.

AMAÇ VE MİSYONA BAĞLILIK

- VakıfBank’ın amaçlarına ve misyonuna uygun davranırız. Ülkenin çıkarları ve VakıfBank’ın hizmet idealleri doğrultusunda hareket ederiz.

REKABET

- VakıfBank’ın, mevzuata uygun olarak rekabet edilebileceğini kabul ederiz. Haksız rekabete neden olacak beyan ve davranışlardan kaçınırız.

İNSAN HAKLARININ KORUNMASI

- İnsan Hakları politikası uyarınca, ulusal mevzuat ve Türkiye’nin taraf olduğu uluslararası sözleşmelerle yasaklanan ve kısıtlama getirilen faaliyetlerde bulunmayız ve/veya insan haklarına aykırı davranışlarda bulunduğu anlaşılan kişilerin ve kuruluşların faaliyetlerini veya projelerini finanse etmeyiz.

- Faaliyetlerimiz ve performansımız ile saygın ve güvenilir bir konumda olan VakıfBank'ın sürdürülebilir bankacılık anlayışı çerçevesinde, insan haklarına saygılı bir iş ortamı yaratırız. Bu anlayışı yayarak müşterilerimizin ve paydaşlarımızın bilinç ve farkındalığını artırmayı hedefleriz.
- İlişkilerimizi kötü muamele olarak algılanacak davranışlardan uzak ve çalışma ortamını bozmayacak şekilde sürdürürüz. VakıfBank'ın İnsan Hakları ve Çalışan Hakları Politikasını benimseriz.

SİNAİ VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI

- VakıfBank'ın fikri haklarının korunduğu kanun, yönetmelik ve tarafı olduğu sözleşmelere uygun hareket etmeyi benimseriz. VakıfBank tarafından düzenlenen raporları ve hazırlanan her türlü çalışmayı izinsiz paylaşmayız ve çoğaltmayız.

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

- VakıfBank'ın İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Politikası ile insana verilen üstün değeri yansıtırız. Çalışanlarınıza güvenli ve sağlıklı bir iş ortamı sunmayı temel sorumluluklarınız arasında bulundururuz. İSG konusunda yasal gerekliliklerle birlikte uluslararası standartlara uygun hareket etmeyi temel gereklilik olarak benimseriz.
- VakıfBank'ın OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi sertifikasını alan Türkiye'deki ilk banka olduğunu göz önünde bulundurarak İSG süreçlerine ilişkin yükümlülüklerinin tamamını yerine getiririz.
- İSG konusunda VakıfBank'ın genelinde bilinci artırmak amacıyla düzenli olarak sınıf içi ve e-öğrenme eğitimlerini önemseriz. VakıfBank'ın faaliyet gösterdiği her alanda işletmeyi ve sürekliliğini sağlamayı taahhüt eden iş sağlığı ve güvenliği politikasını uygularız.

RÜŞVET VE YOLSUZLUKLA MÜCADELE

- Faaliyet gösterdiğimiz tüm ülkelerde geçerli rüşvet ve yolsuzluk karşıtı yasal düzenlemeler ile uluslararası diğer ilgili standartlara uyumu sağlarız.
- VakıfBank'ın rüşvet ve yolsuzluğa karşı sıfır tolerans politikasını benimseriz.

MÜŞTERİLERİN BİLGİLENDİRİLMESİ

- Müşterilerimizi, kendilerine sunulan ürün ve hizmetlerin sağlayacağı fayda ve doğuracağı riskler konusunda bilgilendiririz.
- Müşterilerimize sunulan her türlü ürün ve hizmetlere ilişkin olarak, hizmet ilişkisinin her aşamasında ve mevzuatta belirtilen sınırlamalara riayet ederek doğru, tutarlı, eksiksiz ve zamanında bilgi veririz.

HİZMET KALİTESİ

- Müşterilerimizin ihtiyaçlarını ve beklentilerini, nitelikli hizmetle karşılayabilmek için teknolojik altyapı ve nitelikli insan kaynağının kullanımı için özen gösteririz. Müşterilerimizin her birine aynı kalitede ve aynı düzeyde hizmet sunarız.

MÜŞTERİ SIRRI

- Bilgi ve belge istemeye kanunen açıkça yetkili kişi ve merciler dışında, müşterilerimize ilişkin her türlü bilgi ve belgeleri 5411 sayılı Bankacılık Kanunu hükümleri uyarınca gizli tutarız ve özenle saklarız.

ÇALIŞANLARIN NİTELİKLERİ

- Çalışanlarımızın, görevlerinin gerektirdiği bilgi, birikim ve sorumluluk duygusuna sahip kişilerden oluşmasına özen gösteririz.

TEMSİL İLKELERİ VE ÇALIŞMA ORTAMI

- Çalışanlarımız için bankacılık mesleğinin saygınlığına uygun şekilde ve VakıfBank'ı temsil ettiklerinin bilinci içinde, temiz ve bakımlı olmalarını öngören iç düzenlemeler yaparız.
- Çalışanlarımızın motivasyonunun artırılması ve daha iyi koşullarda hizmet sunabilmesi yönünde önlemler alırız, sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamının oluşturulmasını sağlarız.
- Başta psikolojik taciz (mobbing) dahil olmak üzere, her tür taciz eylemini önlemek için gereken tedbirleri alırız. Söz konusu iddiaların varlığı halinde gerekli incelemeyi yaparız. İnceleme sonucunda, psikolojik taciz (mobbing) eyleminin tespiti halinde, bunu giderecek önlemleri alırız ve mevzuat dahilinde mümkün olan yaptırımları uyguluyoruz.

ÇALIŞAN HAKLARI

- Çalışanlarımızın, başta iş akdinin haksız feshinin önlenmesi olmak üzere İş Hukuku hükümleri ile tabi oldukları mevzuat hükümlerinden doğan haklarının zamanında ve eksiksiz olarak sağlanmasına özen gösteririz. Toplu Sözleşme Hakkına saygı duyarız. Çalışanlarımıza sağlıklı bir iş ortamı yaratmak için azami özen gösteririz.
- Gerek işe alımda gerek kariyer gelişiminde, personel arasında ayırım gözetmeksizin cinsiyet, dil, din, engellilik durumu, siyasal düşünce ya da başka herhangi bir sebeple ayırım gözetmeksizin eşit olanaklar sağlamaya özen gösteririz.
- VakıfBank'ın sürdürülebilir bankacılık anlayışı çerçevesinde, insan haklarına saygılı bir iş ortamı yaratmayı ve bu anlayışını yayarak çalışan, müşteri ve paydaşlarının bilinç ve farkındalığını artırmayı hedefleyen İnsan Hakları ve Çalışan Hakları Politikasını benimseriz.

İTİBARIN KORUNMASI

- Çalışmalarımızda ve davranışlarımızda VakıfBank'ın itibar kaybına sebebiyet vermeyiz. Güven ve itibarı zedeleyici her türlü eylemden, yayınlardan özenle kaçınırız.

SUÇ GELİRLERİNİN AKLANMASI

- VakıfBank'ın, uluslararası entegrasyon vizyonu ve sosyal sorumluluk duygusu çerçevesinde hazırlamış olduğu Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesine İlişkin Politikasını benimseriz.
- Müşterini tanı ilke ve prosedürlerine riayet ederek VakıfBank'ın, suç gelirlerinin aklanmasına ve terörün finansmanına yönelik maruz kalabileceği riskleri azaltılıp kontrol altında tutulmasını sağlarız.
- VakıfBank çalışanlarının suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanı ile mücadele konusunda farkındalığının artırılmasını, yasal ve idari yükümlülükler hakkında bilgilendirilmesini sağlarız.
- Suç gelirlerinin aklanmasına ve terörün finansmanına yönelik alınan her türlü tedbirin VakıfBank'ın uluslararası alanda gördüğü itibara katkı sağlayacağını ve uluslararası alanda faaliyetlerimize değer katacağının bilinci ile hareket ederiz.