ETİK İLKELERİMİZ

Tasarruf sahiplerinin hak ve menfaatlerinin korunması, mali piyasalarda güven ve istikrarın sağlanması, ekonomik kalkınmanın gereklerini de dikkate alarak, mevduat ve kredi sistemlerinin etkin şekilde çalışmasının sağlanması, ekonomide önemli zararlar doğurabilecek işlem ve uygulamalardan kaçınılması ve toplumsal yararın gözetilmesi Bankaların temel görevleri arasındadır. Bu görevin yerine getirilmesi esnasında Bankamızın uyması gereken asgari kurallar ve ilkeler düzenlenmiştir.

- Alternatif Bank Etik İlkeler dokümanı, çalışanın kurum içindeki çalışma şekli standartlarını belirler.

- Her Alternatif Bank çalışanı Etik İlkeler kapsamında çalışacağını taahhüt eder.

- Etik İlkeler dokümanı Yönetim Kurulu, Yönetim Kurulu İcra Komitesi ve MRC tarafından kabul edilir, dokümanın içerik olarak yönetimi İnsan Kaynakları Grubu tarafından gerçekleştirilir.

- Liderler ve çalışanlar için Etik İlkelere uyum önem arzetmektedir.

    a. Tüm çalışanlar, ilerleyen maddelerde detaylandırılan ve Etik İlkelerimiz ile uyumlu olmayan bir ihlali ya da şüpheli ihlali bildirmekle sorumludur

    b. Disiplin Kurulu, yasal düzenlemeler ile Bankamız Etik İlkeleri ve Çalışma Kuralları'na aykırı davranışlara ilişkin gerekli karar ve aksiyonları almaya, disiplin cezaları vermeye yetkili kuruldur.

Her çalışan, kendi sorumluluğundaki işin kapsamı dahilinde, iç ve dış müşteri ihtiyaçlarını karşılayabilmek için, mesleki anlamda en yüksek seviyede çalışmalıdır. Ayrıca çalışanlarımız verimli çalışarak, kendi hedeflerine, bağlı bulunduğu bölümün ve Bankamızın hedeflerine ve müşteri gereksinimlerini karşılamaya yönelik katkılar sağlamalıdır.

Her bir çalışan,

- Görevini yerine getirirken, temel ahlaki ve insani değerler çerçevesinde ve kurum stratejileri doğrultusunda hareket etmelidir.

- Kişisel verileri 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("Kanun") ve ilgili diğer mevzuata uygun şekilde müşteri ve çalışan bilgilerini işlemelidir.

- İşlenen kişisel verileri, Kanun hükümlerine aykırı olarak başkalarına açıklamamalı ve işleme amacı dışında kullanmamalıdır. Çalışanların görevleri sırasında ve görevlerinin sona ermesini müteakiben de KVKK kurallarına uygun hareket etmeleri beklenir.

- "Alternatif Bank A.Ş. Etik İlkeleri ve Çalışma Kuralları"na uygun davranışlar ve iş ahlakı sergilemeli, Bankamızın tüm ilkelerini okumalı, anlamalı ve bu ilkelere uyum göstermelidir.

1. Dürüstlük ve Doğrulukla Hareket

Bankamız faaliyetlerini yerine getirirken, müşteriler, çalışanlar, hissedarlar, grup şirketleri ve sektörde faaliyet gösteren diğer bankalara karşı olan ilişkilerinde dürüstlük ilkesinden taviz verilmez.

Alternatif Bank A.Ş. adına düzenlenmiş her türlü kayıt belge ve finansal tablolarda bütünlük, doğruluk ve güvenilirlik Bankamızın başarısının devamı ve geleceği açısından büyük önem taşır. Bu nedenle çalışanlarımız Bankamız adına yürüttükleri her türlü işlemde kayıt, belge ve dokümanın doğruluğunu, yasalara uygunluğunu sağlamaktan sorumludur.

Muhasebe ve denetim kayıtlarına ek olarak, zaman kayıtları, kredi belgeleri, telefon kayıtları, işlem kayıtları ve günlük iş akışımızın bir parçası olan diğer bütün kayıtlar söz konusu dokümanlar kapsamına girer. Bütün kayıtlar, yapılan işlemleri doğru bir şekilde ve zamanına göre yansıtmalı, hata olması durumunda hatalar hemen düzeltilmelidir.

Bankamızın tüm paydaşlarına karşı açık, şeffaf ve dürüst olmanın kurumsal kimliğimizin bir parçası olduğunu unutmamalı ve her zaman Bankamızın saygınlığını artırır şekilde hareket etmelidir,

2. Yasalara ve Politikalarımıza Uyum

- Çalışan, görevini yerine getirirken, BDDK, MASAK, SPK ve T.C. Maliye Bakanlığı başta olmak üzere düzenleme, denetleme ve gözetimine tabi olduğu veya üyesi bulunduğu kurum ve kuruluşlarca çıkarılmış, yürürlükteki tüm Kanun, Tüzük, Yönetmelik, Tebliğ ve Genelgelere ve Alternatif Bank A.Ş.'nin kurum iç dokümanlarına uymalı, hizmetlerin yerine getirilmesi sırasında üstlendikleri görevlerle ilgili olarak hesap verebilme sorumluluğu içinde olmalıdır.

- Tüm çevre, işyeri sağlık ve güvenlik faaliyetlerini, ilgili yasa ve yönetmeliklere göre uygun olarak yürütmeli, yürürlükteki bankamız politikalarına uygun davranmalıdır.

- Etik İlkeler ve Çalışma Kurallarına aykırı uygulamalar Alternatifliyizbiz anasayfasından ulaşılan **Etik Hattı**'nı kullanılarak Teftiş Kurulu ve Disiplin Kurulu'na bildirilebilir.

3. Müşteriler İçin Doğru Olanı Yapmak

- Çalışanlarımız, Bankamızın tüm hizmet ve işlemlerinde, müşterilere karşılıklı güven anlayışı çerçevesinde açık, anlaşılır, doğru bilgiler verir, müşteri hizmetlerini zamanında ve eksiksiz yerine getirir.

- Müşteriye ürün ve hizmet hakkında yanlış ya da eksik bilgi veren; müşteriyi karar sürecinde zorlama çabalarına başvuran satış gerçekleştirme veya iletişim teknikleri kullanılamaz.

- Müşterilerimize adil davranmalı, birinin menfaati diğerine tercih edilmemelidir.

- Bankamız müşterilerimize sunduğu her türlü ürün ve hizmetlere ilişkin olarak, mevzuat sınırlamalarına uymak kaydıyla doğru, eksiksiz ve zamanında bilgi aktarımı yapmalıdır. Hizmet kaltesini en üst seviyede tutarak müşteri ihtiyaç ve beklentilerini tam olarak karşılamak hedeflenmelidir.

- Müşteri işlemlerinde ilk olarak onların faydasını gözetmeli, beklentilerine uygun avantajlı ürünler sunmalı, gerçeği yasıtmayan ya da eksik/yanıltıcı bilgiler ile müşterinin ihtiyacı olmayan ürünleri hedeflerimizi gerçekleştirmek uğruna müşteriye sunulmamalıdr, ilaveten her bir işlem için müşterinin ispatlanılabilir talebi olduğuna dair evrak/izin/dijital onay temin edilmelidir.

- Müşterilerimize yerine getiremeyeceğimiz sözler verilmemeli, yanıltıcı veya eksik ifadeler kullanarak müşteri hizmet kalitesini zedeleyen davranışlarda bulunulmamalıdır. Bizlere tanınmış yetki ve limitler çerçevesinde hareket edilmeli, yetkimizi aşan işlemler için Bankamız ilgili bölüm / birimleri ile iletişime geçilmelidir.

- Müşteri şikayetlerinin mümkün olan en hızlı şekilde çözümlenmes gerekir. Müşteri İletişim kanallarından iletilen Müşteri şikayetlerinin nedenlerinin araştırılarak haklı şikayetlerin tekrarlanmaması için gereken önlemlerin alınması, şikayetlere neden olan hatalı uygulamaların düzeltilmesi ve bu konularda çalışanların bilgilendirilmesi Bankamız Müşteri Bildirimleri Talimatı çerçevesinde ele alınır.

- Çalışanlarımız Bankamıza ait ürünler ve hizmetler için müşterilere tam ve açık olarak bilgi vermekle yükümlüdürler. Çalışanlarımızın daha yüksek kâr etmek amacıyla yanıltıcı bilgi verme hakları yoktur. Müşterilerimiz açık, anlaşılır ve net bir şekilde, Bankamız ile ilgili işlemlerindeki haklar ve yükümlülükler ve kendilerine sunulan ürün ve hizmetlerin sağlayacağı fayda, risk, masraf ve kazançlar konusunda bilgilendirilirler.

4. Gizliliğe Saygı Duymak ve Bilgileri Kötüye Kullanmamak

- Çalışanlarımız, Banka, müşteri ve diğer kişilerle ilgili olarak görevi gereği edindiği bilgileri ve öğrendiği sırları, 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 73 üncü maddesinde belirlendiği şekilde saklamaka yükümlüdür. Müşterilere ait her türlü bilgi ve belgeler (işlemler, kayıtlar, dosyalar, evraklar, raporlar, incelemeler, veriler vb.), bilgi ve belge istemeye kanunen açıkça yetkili kişi ve merciler dışında gizli tutulur ve özenle saklanır.

- Müşteriler ya da işlemlerle ilgili gizli bilgiyi normal iş faaliyetleri dışında ve üçüncü şahısların duyabileceği ortamlarda tartışmak ya da bu konularda konuşmak bu gizliliğin ihlal edilmesine sebep olabileceği için bu konuda özel dikkat gösterilmelidir.

- Çalışanın Bankamızdaki görevinden herhangi bir nedenle ayrılması durumunda da, müşterilere ait kişisel ve finansal bilgileri koruma sorumluluğu devam eder. Gizli bilginin Banka dışına çıkarılması, üçüncü şahıslarla paylaşılması veya bu tür bilgilerin kurum dışı şahsi işlerde kullanılması yasaktır.

- Çalışanlarımızın, maaş ve prim gibi kişiye özel bilgilerini asla diğer çalışma arkadaşarı ile paylaşmaması gerekir.

5. Profesyonel Davranmak

- Yaptığımız herşeyde mükemmeliğe ulaşmak için çaba göstermek, profesyonel ve etik bir şekilde davranarak sorumluluk alınması beklenir,

- Kişisel çıkarlardan ve hırslarından uzak, görev ve sorumluluklara odaklanılması gerekir,

- Tüm çalışma arkadaşları ve müşterilerimizin kibar bir şekilde karşılanması, saygılı, hevesli ve yardımsever olunması beklenir,

- Çalışanlarımız bilgi ve becerilerini sürekli geliştirmeye çalışmalı, görev ve sorumlulukları ile ilgili gerektiğinde yardım istemelidir,

- Değişime karşı olumlu bir yaklaşım sergilenmesi, dürüst ve benmerkezci olmadan çalışılması beklenir,

- Dikkatle karşımızdakini dinlemek, anlamak ve destek olmaya çalışmak ama diğer yandan yetkili ve yetkin olduğumuz konularda tavsiye vermeye çalışılmalıdır.

6. Ekip Olmak

Alternatif Bank çalışanlarının iş birliği içerisinde ve ekip olarak çalışması ve sinerji yaratması beklenir. Herkesin gerçek potansiyeline ulaşmasını teşivk etmek, birlikte çalışırken saygı ve nezaket çerçevesinde uyumlanmamız beklenir.

- Zorbalık, taciz, ayrımcılık veya diğer saldırgan davranışlara dahil olunmamalıdır.
- İş ortamındaki çeşitliliğin gücünü ve önemini kabul etmek, birbirimizin farklılıklarına değer vererek saygı durmak gerekir.
- İş arkadaşlarının hedeflerine ulaşmalarını desteklemek için bilgi ve deneyimlerin paylaşılması beklenir.
- Çalışanlar arasındaki farklılıklara değer vermek ve saygı duymak önemlidir.
- Ekip hedeflerine katkıda bulunmak, zamanında ve düzenli katılmak önemlidir.
- Takım hedeflerinin bireysel hedeflerin önüne koyulması gerekir.

7. Çıkar Çatışmalarından Kaçınmak

"Çıkar çatışması", bir çalışanımızın kişisel çıkarı ile Banka çıkarının birbirini etkilediği / mani olduğu durumlarda ortaya çıkar. Örneğin bir çalışanımızın Banka dışında ya da özel hayatında kendi çıkarına olan bir durumdaki sorumlulukları veya yükümlülükleri, kendisinin Alternatif Bank A.Ş.'deki görevi ile ilgili sorumluluklarını ve görevini nesnel / tarafsız ve etkin olarak yerine getirmesini zora sokabilir. Çıkar çatışmaları aynı zamanda bir çalışanımızın aile üyelerinden birinin, Bankamızdaki pozisyonu sayesinde kişisel bir yarar sağlaması sonucunda da ortaya çıkabilir.

Bu amaçla çalışanlarımız;

- Kendileri veya yakınları lehine çıkar çatışması ya da izlenimi yaratacak durumlara sebebiyet vermekten kaçınırlar. Kendisi veya yakınlarının menfaatini ilgilendiren konulara ilişkin karar süreçlerinde yer almazlar.
- Görev ve yetkilerini kötüye kullanarak, her ne surette olursa olsun doğrudan doğruya veya aracı eliyle kişisel yarar sağlamazlar veya kabul etmezler.
- Müşteriler ve tedarikçilerle kişisel hiç bir finansal ilişkiye girmezler, iş ilişkisini kullanarak kişisel çıkar sağlamazlar.

- Kendi karar ve rızalarını etkileyecek veya çıkar çatışması yaratabilecek hediye veya çıkar tekliflerine izin vermezler.
- Bankanın varlık ve kaynaklarını verimli bir şekilde sadece kurumun çıkar ve faydası için kullanırlar. Bu çerçevede Çalışanlar, banka envanterlerine dahil hiçbir eşyayı kişisel amacı için kullanamaz, kişisel işlemleri veya banka dışı ilişkileri için bankanın adını veya kaynaklarını istismar edemez.
- Zaman ve emeklerini sadece Bankamız için kullanırlar. Çıkar çatışması yaratacak başka bir sorumluluk üstlenmezler, Banka dışında bir gerçek kişi veya tüzel kişi nezdinde çalışmazlar.
- Kamu kurum ve kuruluşları ile ilişkilerinde dürüstlük ve saydamlık ilkeleri doğrultusunda hareket eder, mesafeyi ve tarafsız ilişkiyi korurlar.
- Kurum ve müşteri sırlarını korur, rekabet avantajı sağlayan ve kuruma özel bilgileri Banka dışına çıkarmazlar.
- Görevleri gereği elde ettikleri bilgili haksız kazanca yol açacak şekilde kullanmazlar.
- Çalışanlarımız Kurum lehine herhangi bir fırsat ortaya çıktığında, bu yasal iş fırsatlarını kullanmakla yükümlüdürler. Çalışanlar şirket çıkarlarına ters düşen veya çalışanın sahip olduğu sorumluluklarla bağdaşmayan karar alamaz ya da faaliyette bulunamazlar. Potansiyel çatışma baş gösterdiği takdirde, çalışan durumu bağlı olduğu yöneticisine bildirmelidir.

İşyerindeki çatışma, birlikte çalışan insanlar arasında da olabilir. İhtiyaçların, değerlerin, isteklerin ya da fırsatların uyuşmadığı durumda ortaya çıkan bir anlaşmazlık durumudur. Çatışmalar iş uygulamaları veya işyeri değişikliği, bir çalışan ve yöneticisi arasındaki olumsuz etkileşimler, birlikte çalışan insanlar arasındaki etkileşimler, bireylerin farklı şekillerde yanıt verebileceği rekabetçi ihtiyaç ve talepler, izin, performans, ücretlendirme, atama, terfi dahil olmak üzere farklı nedenlerden kaynaklanabilir. Yapılması gereken,

- Saygılı, işbirlikçi, destekleyici olmalıyız.
- Eylemlerimizin ve davranışlarımızın sonuçlarını düşünmeliyiz.
- Meslektaşlarınızı konuşmaları ve endişelerini dile getirmeleri için desteklemeliyiz.
- Çatışmayı tetikleyici değil, çözümleyici davranışlar göstermeliyiz.
- Çatışmanın çözümünün mümkün olmadığı durumlarda, çalışan konuyu çözmek için yöneticisine başvurmalıdır, gerektiği durumda İnsan Kaynakları Yetenek Yönetimi ekibinden destek istenmelidir.

8. Tarafsızlık

Bankamız çalışanları "İnsana saygının başarının temeli olması" ilkesinden hareketle, müşteriler ve çalışma arkadaşları arasında ırk, din, renk, yaş, cinsiyet, ulusal köken, finansal ve toplumsal statü, cinsel tercih, fiziksel engel, siyasi görüş ve medeni hal gibi farklılıkları gözeterek ayrımcılık yapamaz.

Bankamız, her bireyin yeteneklerine ve tecrübelerine değer veren, farklılıklara saygı gösteren ve her çalışanının fikirlerine ve görüşlerine söz hakkı veren bir çalışma ortamı yaratmayı hedefler.

9. Toplumsal Yararın Gözetilmesi ve Çevreye Saygı

Bankamız yürüttüğü tüm faaliyetlerinde kârlılığın yanısıra toplumsal yararın gözetilmesi ve çevre saygı ilkelerini de benimseyerek sosyal ve kültürel etkinliklere destek sağlamaya özen gösterir. Tüm çalışanlardan, Bankamızın Sürdürülebilirlik Stratejisine uygun olarak, çevre ile ilgili yasalara ve yönetmeliklere uygun hareket etmesi, doğal kaynakları verimli kullanması ve süreçlerimizden kaynaklanan atıklarımızın en az düzeye indirilmesi için özen göstermesi beklenir.