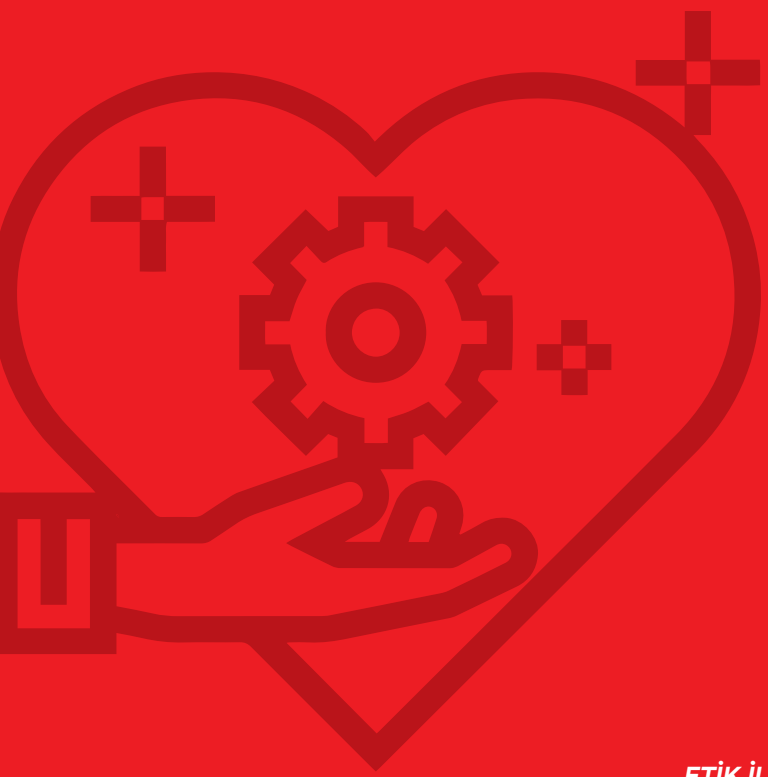
AKBANK

Etik İlkelerimiz



ETİK İLKELERİMİZ

Akbank'a özeldir; çoğaltılamaz.

Güveninizin eseri

Etik İlkelerimiz

Etik ilkelerimiz her türlü işlem, davranış ve kararımızda bize ışık tutması için kaleme alındı. Yeni Nesil Akbank bu ilkeler üzerinde geleceğe uzanıyor. Akbanklılar olarak her türlü iş yapış şeklimizde ve davranışımızda; bankacılık sektörünün etik ve mesleki ilkeleri ile profesyonel davranış kurallarına uyarız. Tüm çalışmalarımızda amacımız bankacılık sektörünün gelişmesi ve sektöre olan güvenin sürdürülmesinin yanısıra çevrenin de korunmasını gözeterek toplumsal fayda sağlanmasıdır. Çalışmalarımızda, dijital dünyanın yeniliklerine hızla uyum sağlarken sadelikten vazgeçmez, müşteri memnuniyeti odaklı çalışırız.

Etik İlkelerimizin Dayandığı Temel Değerlerimiz

Dürüstlük: Çalışmalarımızda ve davranışlarımızda müşterilerle, çalışma arkadaşlarımızla ve diğer paydaşlarımızla olan ilişkilerimizde dürüstüzdür.

Müşterilerimizin açık talebi veya onayı olmaksızın satış yapmaz, her türlü işlemde onaylarını alırız.

Müşterilerimizin faydasına olmayacağını düşündüğümüz ürünleri dürüst bir şekilde belirtiriz.

Güvenilirlik: Bankacılığın temelinde güven olduğunu bilir, güvenilir hizmet sunarız.

Ürün ve hizmetler ile ilgili verdiğimiz sözleri yerine getirir ve güvenilirliğimizi koruruz.

Saklamakla yükümlü olduğumuz müşteri varlıklarının korunmasına yönelik gerekli önlemleri alırız.

Müşteri Odaklılık: Çalışmalarımızın merkezinde müşterilerimiz vardır. Müşteri işlemlerinde ilk olarak müşteri faydasını gözetir, müşteri memnuniyeti odaklı çalışırız.

Müşterilerimizi tanıyarak ve dinleyerek finansal ihtiyaçlarına ve beklentilerine uygun ürün ve hizmet sunarız. Müşteri şikayetlerinin hızlı biçimde çözülmesini sağlar, şikayetleri önlemek için proaktif çalışırız.

Müşterilerimizi, Bankamızın ürün ve hizmetlerine yönelik beklentiler, riskler, avantajlar, dezavantajlar, masraflar ve kazançlar hakkında zamanında, doğru ve açık bir şekilde bilgilendirir ve tüm işlemlerde onaylarını alırız.

Şeffaflık: Müşterilerimize açık, dürüst, şeffaf açıklamalar yapar, anlamayacakları teknik terimlerden kaçınır, yanıltıcı ifadeler kullanmayız.

Müşterilerimizi Bankamız ürün ve hizmetlerinin sağlayacağı faydalar, ortaya çıkabilecek riskler, masraf ve kazançlar ile ilgili açık, tam, doğru ve zamanında bilgilendiririz.

Müşterilerimize sunulan tüm sözleşme belge ve formların içeriklerinin işleyişe uyumlu ve kolay anlaşılır olmasına özen gösteririz.

Sürdürülebilir Müşteri İlişkisi: Hizmetlerimizde önceliğimiz uzun soluklu ve sürdürülebilir müşteri ilişkisine katkı sağlamaktır.

Müşteri ve paydaşlarımız için kısa ve uzun dönem kazançlarımızı dengelemeye özen gösteririz.

Toplumsal Fayda Sağlamak: Sürdürülebilir gelişme ve toplumsal katılım için toplumsal katkı uygulamalarını hayata geçiririz.

Kültür, sanat, eğitim gibi alanlarda sosyal sorumluluk projeleri geliştiririz.

Çevrenin Korunmasını Gözetmek: Doğal kaynakların verimli kullanılması ve süreçlerimizden kaynaklanan atıklarımızın en az düzeye indirilmesi için çalışmalar yürütürüz.

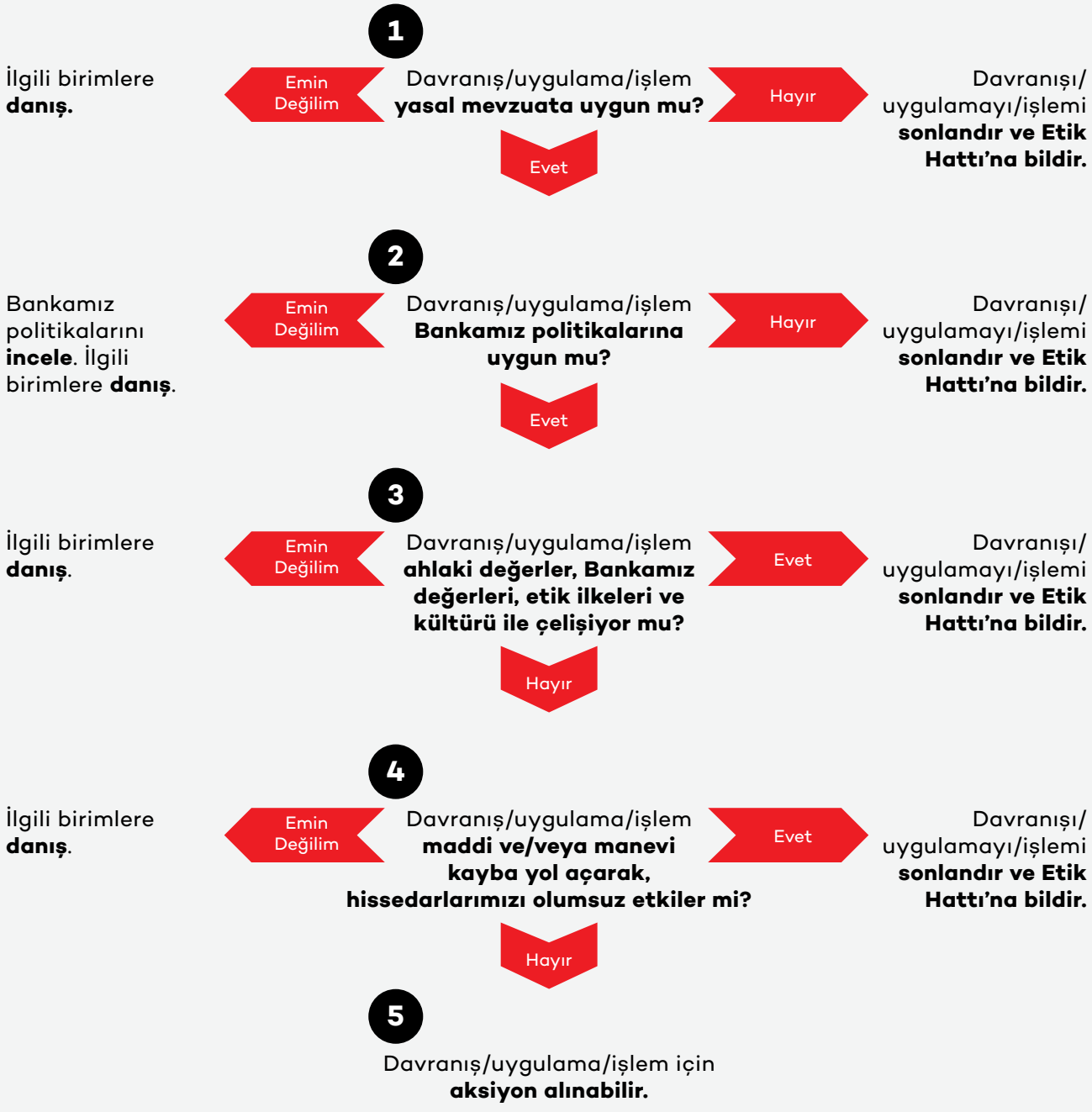
Çevre ile ilgili yasalara ve yönetmeliklere uyarız.

Tarafsızlık: Müşterilerimize yönelik tüm davranışlarımızda ırk, cinsiyet, inanç, din, etnik köken, milliyet, siyasi görüş, yaş, engellilik hali, medeni hal, cinsel eğilim gibi ayrımcılık içeren hiçbir hususa yer vermeyiz.

Ayrımcılık içerebilecek konularda hiçbir tartışmaya girmeyiz.

Davranış ve çalışmalarımızda uymamız gereken kuralların, burada belirtilenlerle sınırlı olmadığını biliriz. Bağlantılı olarak, **Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na, Çalışanlara Yönelik Sosyal Medya Kullanım Politikası'na, Dijital Güven İlkeleri'ne, Bilgi Güvenliği Yönetmeliği'ne, Bilgi Güvenliği Uygulama Esasları'na ve Bilgi Riski Yönetimi Politikaları'na** tam uyum sağlarız.

Etik ilkelerimizde ve ilişkili düzenlemelerde yazılı olmayan bir durumla karşılaştığımızda, ilkelerimizin dayandığı özelliklerimiz ışığında davranır, emin olamadığımız durumlar için ilgili birimlere danışırız.



Bankamızın başarısını ve itibarını korumak için bir bütün olarak etik ilkelere uymamız gerektiğini biliriz. **Bu nedenle, etik ilkelerimize aykırı bir davranış veya işlem ile karşılaştığımızda veya bu yönde bir şüphemiz oluştuğunda, aykırılıkları yöneticimize ve/veya Etik Hattı'na mutlaka bildiririz. Etik Hattı'na yapılan bildirimlerin gizli olduğunun ve bildirimimiz nedeniyle herhangi bir yaptırım ile karşılaşmayacağımızın bilincindeyiz.**

Sektörel meslek kuruluşlarının yayınladığı etik ilkelerden biri olan Türkiye Bankalar Birliği "Bankacılık Etik İlkeleri" ve Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği "Sermaye Piyasası Çalışanları Etik İlkeleri ve Davranış Kuralları" gerekli durumlarda yararlanabileceğimiz kaynaklar arasında yer alır. Bankamızda yürütülen herhangi bir sermaye piyasası faaliyetinin TSPB'nin Etik İlkeler ve Davranış Kurallarına uygun olmadığına ilişkin şüphemiz olması durumunda ***spkihbar@akbank.com*** *adresine bilgi veririz*

etikhattı
0 212 385 77 77
etik@akbank.com

AKBANK

BÖLÜM 1

Müşterilerimize Karşı Sorumluluklarımız

ETİK İLKELERİMİZ

Akbank'a özeldir; çoğaltılamaz.

Güveninizin eseri

Dürüst, Saydam, Tarafsız ve Güvenilir Olmak

- Çalışmalarımızın merkezinde müşterilerimiz vardır, müşteri işlemlerinde, ürün ve hizmet önerilerinde ilk olarak müşteri faydasını gözetiriz.
- Müşterimizi tanıyarak ve detaylı dinleyerek finansal ihtiyaçlarına ve beklentilerine uygun, uygulanabilir ürün, hizmet ve çözümler sunmak; bu ürün ve hizmetlerimizi adil, şeffaf ve piyasa şartlarına uygun fiyatlandırmak önceliğimizdir.
- Müşterilerimizi, tüm satış kanallarından sunulan Bankamız ürün ve hizmetlerine dair dikkat etmeleri gereken unsurlar, sağlayacakları faydalar, ortaya çıkabilecek risk, masraf ve kazançlar ile ilgili hak ve yükümlülükleri doğrultusunda açık, tam, doğru ve zamanında bilgilendiririz.
- Müşterilerimizin haklarını ihlal anlamına gelebilecek her türlü davranış ve tutumdan uzak dururuz.
- Müşterilerimize açık, dürüst ve şeffaf açıklamalar yaparız. Müşterilerimizin satın aldıkları tekli veya paket halindeki ürün veya hizmetleri detaylı açıklar, anlamayacakları teknik terimlerden kaçınır, abartılı ve yanıltıcı ifadeler kullanmayız.
- Müşterilerimizin faydasına olmayacağını düşündüğümüz ürünleri dürüst bir şekilde belirtiriz; müşterilerimize fayda sağlayacak en uygun ürün ve fiyat alternatiflerini açıklıkla sunarız.
- Müşterilerimizin açık talebi ve onayı olmaksızın hizmet/ürün satışı veya yenilemesi yapmaz, satışa ilişkin her türlü işlemde onaylarını alırız.
- Düzenlenen kampanyaların içeriği, şartları ve koşulları ile kazanımlar ve yükümlülükler ile ilgili müşterilerimizi açık, net ve doğru şekilde bilgilendiririz.
- Müşterilere ürün ve hizmetler ile ilgili, yerine getiremeyeceğimiz sözler vermez, verdiğimiz sözleri yerine getirir ve güvenilirliğimizi koruruz.
- Saklamakla sorumlu olduğumuz müşteri varlıklarının korunmasına yönelik gerekli önlemleri alırız.
- Bankamızın rakiplerine üstünlük sağlamasının en önemli yollarından birinin müşterilerimize kaliteli hizmet sunmak olduğunu biliriz, müşteri memnuniyeti faaliyetlerimizin temelini oluşturur.

- Bankamızın satışları artırmak için yaptığı primli kampanyaların kural ve prensiplerine uyar, herhangi bir müşteri talebi olmaksızın ürün tanımlaması yapma, kampanya kapsamında olmayan müşterileri kampanyaya dahil etme gibi manipülatif işlemlerin etik ilkelerimize aykırı olduğunu bilir ve bu bilinçle hareket ederiz.
- Müşterilerimiz ile aramızda çıkar çatışmasına neden olabilecek davranışlardan kaçınır, tarafsızlığımızı koruruz.
- Müşterilerimize ırk, cinsiyet, inanç, din, etnik köken, milliyet, siyasi görüş, yaş, engellilik hali, medeni hal, cinsel eğilim vb. konularda fark gözetmeden eşit ve tarafsız hizmet veririz. Bu konularda tartışmalara girmeyiz.

Müşteri İşlemlerini Mevzuata Uygun ve Doğru Gerçekleştirmek

- Tüm işlemlerimizi yasal ve iç mevzuata ve bankacılık prensiplerine uygun, doğru ve eksiksiz gerçekleştiririz.
- Müşteri işlemlerini yaparken belirlenmiş yetki ve limitler çerçevesinde hareket eder, yetkimizi aşan işlemler için Bankamızın ilgili birimleri ile temasa geçeriz.
- Portföy yöneticiliği hariç, müşterilerimiz adına vekâletle olsa dahi işlem yapmayız.
- Müşterilerimizden alınması gereken belge, bilgi, imza vb. konularda eksikliğe sebebiyet vermeyiz; sunulan ürün ve hizmetlerin özelliklerini ve detaylarını açık ve şeffaf bir şekilde iletiriz.
- Müşteri bilgilerinin sisteme doğru ve eksiksiz girilmesinin müşteri memnuniyeti için önemini bilir, bu konuya özen gösteririz.
- Müşterilerimize sunulan tüm sözleşme, belge ve formların içeriklerinin, işleyişle uyumlu ve kolay anlaşılır şekilde hazırlanmasına özen gösteririz.

Müşteri Memnuniyeti Odaklı Çalışmak

- Müşterilerimize en iyi hizmeti verir, müşteri memnuniyetsizliği oluşmaması için gereken özeni gösteririz.
- Akış ve prosedürlerimizin sade ve yalın olmasını, müşterilerimiz için kolayca anlaşılabilir olmasını sağlarız.
- Yasalar, resmi uygulamalar ve Bankamızın iş yapma prensipleri ile uyumlu olarak müşteri memnuniyetini sağlamanın esas olduğunu biliriz.
- Müşteri işlem ve taleplerinin, yetki ve sorumluluklarımızın dışında veya yeterince bilgi sahibi olmadığımız alanlar ile ilgili olması durumunda, konuyu diğer yetkili kişi veya birimlere aktarırız.
- Müşteri şikâyetlerinin en hızlı biçimde çözülmesini sağlamaya çalışır ve tekrarlanmaması için gerekli önlemleri alırız.
- Müşterilerimizin geri bildirimlerini en kısa zamanda değerlendirir, en hızlı ve açıklayıcı şekilde geri dönüş yaparız. Müşteri geri bildirimlerini sürekli gelişimimizin en önemli girdilerinden biri olarak konumlarız.
- Müşterilerimizin talep ve isteklerini karşılarken, yasal haklarını bilmesi ve kullanması için yardımcı oluruz.
- Müşterilerimize teknolojinin getirdiği son yenilikleri en etkin haliyle sunacak şekilde ürün ve hizmetlerimizi geliştirir, çeşitlendiririz.
- Yaklaşım ve uygulamalarımızın müşteri ve piyasalar üzerindeki etkilerini değerlendirir; olası riskleri bertaraf etmek ve müşterilerimizin faydasını ön plana çıkartmak için tüm gücümüzle çalışırız.
- Ürün ve hizmetlerimizi sürekli şekilde gözden geçirir ve müşterilerimize fayda sağlayacak alanlarda sürekli olarak güncellemeler yaparız.
- Çalışanlarımızın en iyi hizmeti sunmasını sağlamak için eğitim ve gelişim fırsatları sunar, en üst seviyede etik ve profesyonel standartlara sahip olmalarını sağlarız.

AKBANK

BÖLÜM 2

Bankacılığa ve Akbanklılar'a Karşı Sorumluluklarımız

ETİK İLKELERİMİZ

Akbank'a özeldir; çoğaltılamaz.

Güveninizin eseri

Bankacılık Mesleğine Uygun Tutum ve Davranışlar Göstermek

- Tüm çalışma ve davranışlarımızda ahlaki ve mesleki ilkelere uyulmasının önemini bilir ve bu değerlerin bankada yerleştirilmesini amaç ediniriz.
- Potansiyel veya mevcut müşterilerimizin taleplerini Bankamıza yönlendirir, Bankamızın yasal, politikalarımıza uygun ve katma değer sağlayacak iş fırsatlarından yararlanmasını sağlarız.
- Bankacılığın ve sermaye piyasalarının sürekli değişim ve gelişim içinde olduğunun bilincindeyizdir, bilgi ve becerilerimizi güncel tutmak ve geliştirmek için çaba sarf ederiz.
- Görevimiz ile ilgili her türlü Banka kaynağını, araç-gerecini, demirbaşını etkin, verimli ve tasarruflu kullanır, bunların yalnızca iş amaçları doğrultusunda kullanılacağını bilir ve özel işlerimizde kullanmayız.
- İş yaşamımız yanısıra özel hayatımızda da bankayı en iyi biçimde temsil eder, bankanın saygınlığını ve imajını zedeleyebilecek tutum ve davranışlardan kaçınırız.
- Tüm yazışmalarımızda genel nezaket kurallarına, profesyonel iş yaşamının gerekliliklerine, toplumsal normlara ve etik ilkelerimize uygun davranırız.
- Bankacılık mesleğinin saygınlığına uygun şekilde giyinir, kişisel bakımımıza özen gösteririz.
- Müşteriler, tedarikçiler gibi üçüncü taraflarla ilişkilerimizde nezaket ve saygı sınırları çerçevesinde, profesyonel bir tutum sergileriz.
- Yasal olmayan her türlü faaliyetten uzak durur, bankacıya yakışmayacak kumar ve bahis oyunlarına teşebbüs etmeyiz.
- İşyerinde veya işle ilgili görevlerimizi yerine getirirken, uyuşturucu nitelikli maddeleri, yasal olmayan ilaçları kullanmamızın veya etkisi altında bulunmamızın yasak olduğunun bilincindeyizdir.
- Mesaiye alkolün etkisi altında gelmez ve mesai saatleri içerisinde alkol kullanmayız.

- Herhangi bir nedenle yasal bir sürece veya yaptırıma tabi olmamız durumunda yöneticimizi bilgilendiririz.
- Harcamalarımızın gelirimiz ile orantılı olmasına dikkat eder, çalışma arkadaşlarımız, müşteriler, tedarikçiler ve diğer paydaşlarımızla borç-alacak ilişkisine girmeyiz ve yakınlarımızın da girmesine müsade etmeyiz.
- **Kişisel Verilerin Korunması Kanunu** kapsamında Bankamıza ilettiğimiz bilgilerin doğru ve güncel olması gerektiğini biliriz.

Ekip Çalışmasının Önemini Kavramak

- Ekip içerisinde sinerji yaratıldığında çok daha verimli çalışıldığını bilir, takım çalışmasına zarar verecek davranışlardan kaçınırız. Birbirimizle olan ilişkilerimizde empati kurar, nezaket ve saygı sınırları çerçevesinde davranırız.
- Bankamızın tüm birimlerinin bir bütün olduğunu bilir, müşteri nezdinde şubeler arası rekabet yaratmayız.
- Uzmanlık alanlarımız ile ilgili sahip olduğumuz deneyimlerimizi diğer Banka çalışanları ile paylaşmanın Bankamızı geliştireceğini biliriz.
- Kendimizden daha deneyimsiz çalışanların ve yeni işe başlayan çalışma arkadaşlarımızın mesleki gelişimine destek veririz.
- Herhangi bir çalışma arkadaşımıza görev, yetki ve sorumluluğu ile bağdaşmayacak biçimde şahsi işlerimizi yaptırmayız.
- Ortak çalışma ve yaşama alanlarımızı temiz ve düzenli tutar, çalışma arkadaşlarımızın rahatsız olmamasına özen gösteririz.
- Akbanklılar'ın ırk, cinsiyet, inanç, din, etnik köken, siyasi görüş, yaş, engellilik hali vb. konularda ayrılmazsızın bir ve eşit olduğunu biliriz. Çalışma arkadaşlarımızın ayrımcılık ve tacize maruz kalmasına izin vermeyiz.
- Bankamızda kariyer konusunda ilerlemenin yetenek ve performansa dayandığını bilir, buna uygun davranırız.
- İşyerinde duygusal tacize sebebiyet vermeyiz.

Çalışma Saatlerine Uyum Göstermek

- Çalışma saatlerine uyum konusuna gereken özeni gösteririz.
- Mesai saatleri içerisinde zorunlu olarak çalıştığımız yeri terk etmemiz gerektiğinde, birlikte çalıştığımız kişileri bilgilendirir ve yöneticilerimizden izin alırız.
- Fazla mesai gerektiren durumlarda çalışan haklarının gözetilmesine ve düzenli yıllık izin kullanmalarının sağlanmasına azami çaba gösteririz.

İşyerinde Güvenlik ve İş Sürekliliğini Sağlamak

- Çalışanlar olarak iş yerindeki güvenliğin sağlanması amacıyla tüm sağlık ve emniyet politikalarına uyma konusunda gereken özeni gösteririz.
- İş sürekliliğini kesintiye uğratacak yangın, doğal afet, kriz veya acil durumlar halinde, pazar gereksinimlerine ve müşteri ihtiyaçlarına cevap vermeye devam edilebilmesine ve iş sürekliliğinin sağlanmasına yönelik olarak **İş Sürekliliği Prosedürleri** sorumluluklarımızı bilir ve gerekli hallerde uygularız.

Meslek Kuruluşları ve Diğer Bankalarla İlişkilerimizi Düzenlemek

- Müşteri ve bankacılık sırlarını ve rekabet kurallarını ihlal etmemek kaydıyla, mevzuat ve banka prensipleri çerçevesinde meslek kuruluşlarıyla doğru, eksiksiz ve anlaşılabilir bilgi alışverişinde bulunuruz.
- Görevlerimizi yerine getirirken rakip bankalara ve rakiplerin hizmetlerine ilişkin olumlu ya da olumsuz görüş belirtmez, sosyal medya ve internet de dahil olmak üzere, her türlü ortamda olumlu ya da olumsuz ifade, yorum ve paylaşımlardan uzak dururuz.
- Serbest pazarlara ve bu pazarlardaki ürün ve araçların fiyatlarına müdahalede bulunulmasının ya da bu pazarlardaki rekabetçi ortamın bozulmaya çalışılmasının kabul edilemez olduğunu biliriz.
- Görev ve çalışmalarımızda; bankacılık sektörüne olan güvenin korunmasına, sektörün ve ülke ekonomisinin gelişimine uygun davranır, haksız rekabete neden olabilecek eylemlerden kaçınırız.
- İlan ve reklamlarımızda, yasal düzenlemelere ve genel ahlaka uygun, dürüst ve gerçekçi davranır, diğer bankaları ya da ürün ve hizmetlerini kötüleyen nitelikte ifade ve ibarelere yer vermez, bankacılık mesleğinin saygınlığını ve itibarını zedeyelebilecek her türlü hareketten kaçınırız.
- Çalışan istihdamı konusunda haksız rekabete yol açabilecek her türlü uygulamadan kaçınırız.

AKBANK

BÖLÜM 3

Bankamıza Karşı Sorumluluklarımız

ETİK İLKELERİMİZ

Akbank'a özeldir; çoğaltılamaz.

Güveninizin eseri

Müşteri Bilgilerini Korumak

- Müşteri ve banka bilgilerinin, Bankamızın en önemli varlığı olduğunu bilir; yasal ve dahili düzenlemelerin gerekliliğinin ve ihlalinin yaptırım gerektirdiğinin farkında ve bilinçli olarak hareket ederiz.
- Hem gerçek hem dijital ortamda bilgi güvenliğini sağlamak için hassas davranır, ilişkili düzenlemelere tam uyum sağlarız.
- İşimiz nedeniyle sahip olduğumuz gerek finansal, gerek kişisel müşteri bilgilerini amacı dışında kullanmaz ve yetkisiz kişiler ile paylaşmayız.
- Müşteri bilgilerinin gizliliğinin sağlanması konusundaki sorumluluklarımızı bilir, bu bilgilerin güvenliğini sağlar ve kanunen yetkili kılınan kişi ve kurumlar haricinde paylaşmayız.
- Müşteri bilgilerini içeren verileri, çeşitli amaçlar için şahsi e-posta adresine aktararak veya USB, CD gibi farklı yollarla hiçbir amaçla ve hiçbir yolla Banka dışına çıkarmayız.
- Müşteri verilerini (şifre, kart no, cep tel. no, anne kızlık soyadı vb.) ve bu verileri içeren belgeleri, güvenli olmayan ortamlarda bırakmaz, internet, e-posta veya güvenli olmayan herhangi bir başka yolla müşterilerin kendilerine dahi iletmeyiz.
- Müşterilere ait kişisel ve finansal bilgileri hiçbir sebeple Banka dışına çıkarmayız.
- Dijital veya fiziksel kanallardan kişisel verileri temin edilen müşterilerin onay ve rızasını alır, müşterileri veri temini ve işlenmesi konusunda açık ve anlaşılır biçimde bilgilendiririz.
- Tüm uygulamalarımızda, müşteri verilerinin tamlığını, doğruluğunu ve güncelliğini sağlamaya ve veri kalitesini artırmaya yönelik yaklaşım sergileriz.

Banka Bilgilerini Korumak

- İşimiz gereği sahip olduğumuz bilgi ve belgeleri, güvenli olmayan ortamlarda bırakmaz; her ne amaçla olursa olsun Banka içi ve dışındaki yetkisiz kişi ve mercilerle yazılı, sözlü ya da elektronik araçlar üzerinden paylaşmayız.
- Görevimiz nedeniyle geliştirmiş olduğumuz proje, teknik altyapı, yönetmelik vb. çalışmaların bankanın mülkiyetinde olduğunu bilir, görevdeyken veya Bankadan ayrılırken, bu ve benzeri çalışmaları hiçbir şekilde Banka dışına çıkarmayız.
- Görevimiz ile ilgili herhangi bir spekülasyona ve olumsuz değerlendirmeye yol açabilecek durumlara sebebiyet vermeyiz.
- Banka sırrı ya da ticari sır niteliğindeki bilgi, belge veya yazışmaları, herhangi bir sebeple banka dışına çıkarmaz, kanunen yetkili kılınanlar dışındaki 3. kişilerle paylaşmayız.
- Bankamız uygulamalarına ilişkin ekran görüntüleri, form, sözleşme vb. belgeleri müşteriler ya da diğer çalışanlar haricindeki diğer kişilere vermeyiz.
- Sadece tarafımızca bilinmesi gereken özlük haklarımızı Banka içi ya da dışı diğer kişilerle paylaşmayız.
- Üçüncü taraflarla ilişkilerimizde diijital güvenlik ilkelerinin önemini bilir ve buna uygun davranırız.

Paydaşlarımızın Bilgilerini Korumak

- Çalışanlarımıza ait kişisel verinin ve çalışma bilgilerinin gizliliğine önem verir, bu bilgilere yetkisiz kişilerin erişmemesi için gerekli önlemleri alırız.
- Tedarikçilerimize, proje ve iş ortaklarımıza, diğer paydaşlarımıza ilişkin bilgilerin özel ve gizli olduğunu bilir, yetkisiz kişilerle bu bilgileri paylaşmayız.
- Bankamız nezdindeki gizli bilgilerin ve müşteri verilerinin paylaşıldığı üçüncü taraflarla, verilerin korunmasına ve gizliliğinin sağlanmasına yönelik gizlilik sözleşmelerini imzalar ve bu sözleşme hükümlerine riayet ederiz.

Yasalara ve Düzenlemelere Uymak

- Bankacılığın çok sayıda yasa ve düzenlemelere tabi bir sektör olduğunu, ilgili olduğumuz tüm kanun ve kurallara tam uyum sağlamamız gerektiğini biliriz.
- **Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörizmin Finansmanının Önlenmesine İlişkin Kurum Politikamız** gereği; karapara aklamak, terör, uyuşturucu ve kumar amaçlı girişimlerin finansmanı ve diğer finansal suçlarla mücadele konusunda yasal yükümlülüklerimizin ve sosyal sorumluluğumuzun farkındayızdır.
- Bizden talep edilen ve bankamız nezdinde gerçekleştirilmek istenen işlemlerin suç gelirlerinin aklanmasına yönelik şüphe uyandıran nitelikte olduğunun tespiti halinde durumu derhal Bankamız Uyum Birimi'ne gereken gizlilik içinde bildiririz.
- Sorumluluklarımızdan hiçbir müşteri ilişkisi nedeniyle taviz vermeyiz ve **Müşteri Kabul Politikası**'nda belirlenen prosedürlere uygun hareket ederiz.
- Bankamız tarafından sahip olunan, toplanan, kullanılan, yönetilen kayıtların, bilgilerin, doğru ve tam olması gerektiğini; kontrolümüz altındaki bilgilerin, raporların, kayıtların bütünlüğünden ve saklanmasından sorumlu olduğumuzu biliriz.
- Resmi mercilerle olan ilişkilerimizde dürüstlük, hesap verebilirlik ve saydamlık ilkeleri doğrultusunda hareket eder, mevzuat gereği kontrol ve denetim amacıyla istenen bilgi, belge ve kayıtların doğru, eksiksiz ve zamanında iletilmesine özen gösteririz.

Risk Algısını Geliştirmek ve Risklerden Korunmak

- Bankacılığın en önemli unsurlarından birinin etkin risk yönetimi olduğunun bilincindeyiz. İşlemlerimizin olası sonuçlarını ve üstlendiğimiz riskleri değerlendiririz. Faaliyetlerimizin bankanın genel risk politikaları ve risk yönetim esasları ile uyumlu olmasına özen gösteririz.
- Risklerin yönetimi için etkin bir iç kontrol sisteminin tesis edilmesinin ve işletilmesinin, öncelikli sorumluluklarımız arasında olduğunu bilir; sorumlu olduğumuz kontrol faaliyetlerini etkin bir biçimde yerine getirir ve herhangi bir kontrol zafiyetine sebebiyet vermeyiz.

- Görev yaptığımız şube, bölge, birim ya da bölümde faaliyette bulunan iç ve dış denetim çalışmalarının sağlıklı sürdürülebilmesine destek olur, işbirliği içinde davranırız.
- Dijital Güvenlik İlkelerimiz çerçevesinde banka açısından risk doğurabilecek web sitelerine giriş yapılmaması konusunda çok hassas davranırız.
- Bankamız uygulamalarında kullanılan şifrelerin kişiye özel ve çok gizli veri kapsamında olduğunu bilir, çalışma arkadaşlarımız da dahil hiç kimseyle paylaşmaz ve başkalarının eline geçecek şekilde yazılı olarak bulundurmayız.
- Bilgisayar, yazılım ve donanımı kullanırken Banka yararını gözetir, bilgisayarlara lisanslı veya lisanssız programlar yüklemeyiz; programları yetkimiz dışında kullanmaz ve kopyalamayız.
- Kullanımımıza tahsis edilen internet erişimi, elektronik posta adresleri, communicator gibi uygulamaları, belirlenen bilgi güvenliği politikaları çerçevesinde kullanırız.
- Banka ve müşteri arasında geçen tüm görüşmelerde ve yazışmalarda, gizli ve hassas bilgileri paylaşmayız.
- Bilgileri uygun bir şekilde koruma altına almak için çalışma masalarımızı ve çalışma alanlarımızı temiz tutarız.

İçerden Öğrenenlerin Ticaretinden Kaçınmak

- Sermaye piyasası araçlarının değerini etkileyebilecek, henüz kamuya açıklanmamış bilgilerin, kendimize ya da üçüncü kişilere menfaat sağlamak amacıyla kullanılmasının, bu yolla fırsat eşitliğinin bozulmasının (içerden öğrenenlerin ticareti) yasal düzenlemelere aykırı olduğunu biliriz.
- Bankamızın, müşterilerin, tedarikçilerin veya konumumuz nedeniyle mali durumu hakkında bilgi sahibi olduğumuz tarafların hisse senetlerine ve yatırım enstrümanlarına yatırım yaparken, içeriden öğrenenlerin ticareti konusuna özel önem gösterir, yasal ve Bankamızca belirlenen kurallara uygun davranırız.

Akbank'a özeldir; çoğaltılamaz.

İşimizle İlgili Harcamalarımıza Özen Göstermek

- Banka ile ilgili her türlü gider ve harcamada daima Banka yararını gözetir; fayda-maliyet ve tasarruf ilkelerine uyarız.
- Farklı görevlendirmeler nedeniyle yaptığımız harcamaları ve giderleri, Bankamız prensipleri dahilinde doğru ve zamanında beyan ederiz.

Kişisel Yatırımlarımızı ve Finansal İşlemlerimizi Düzenlemek

- Müşteriler, tedarikçiler ve diğer paydaşlar ile kefalet, müşterek hesap açtırma gibi bankacılık işlemlerinden kaçınırız.
- Kişisel bankacılık işlemlerimizi yaparken mesaimizi ve müşterilerimize sunduğumuz hizmetleri aksatmamaya özen gösteririz.
- Kendimizin veya yakınlarımızın Banka ile ilgili tahsilat, tediye gibi kasa işlemlerini diğer çalışanlara yönlendiririz.
- Fiyatlamasında ve onayında karar verici konumda olduğumuz ürün ve hizmetleri, kendi ve birinci derece yakınlarımız lehine bizzat gerçekleştirmez, sunulan ürün ve hizmet fiyatının müşterilere uygulanan fiyattan farklı olmasına izin vermeyiz.
- Yatırımlarımızın orta ve uzun vadeli olmasına özen gösterir, spekülatif ve çok riskli yatırımlardan kaçınırız, türev işlemlerimizi mevzuata uygun şekilde yaparız.
- Bankamız nezdinde 1. derece akrabalarımız da dahil olmak üzere, başkaları nam ve hesabına portföy işletmez, kredi kullanmaz ve vekalet ile işlem yapmayız.

AKBANK

BÖLÜM 4

Topluma Karşı Sorumluluklarımız

ETİK İLKELERİMİZ

Akbank'a özeldir; çoğaltılamaz.

Güveninizin eseri

İnsan Haklarını İçselleştirmek

- Herkes, **Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi'**nde, Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi ve Anayasamızda belirtilen; yaşama, hür olma, güvenlik içinde bulunma, işkence ve kötü muamele görmeme, eşit ve adil yargılanma, özel hayatın gizliliği, yerleşme ve seyahat etme, evlenme, mülkiyet edinme, düşünme ve düşüncelerini açıklama, genel ve eşit oy ile kamu yönetimine katılma, kamu hizmetlerinden eşit yararlanma, adil ve eşit şartlarda çalışma, dinlenme ve ücretli izin, sosyal güvenlik, adil ve eşit öğrenim görme, bilimsel, sanatsal ve kültürel faliyetlere katılma ve bu faaliyetlerden faydalanma, din ve vicdan hakları gibi temel insan haklarına sahiptir. Bu kapsamda, insan haklarına saygı birinci önceliğimizdir.
- Paydaşlarımızda, zorla çalıştırma uygulamalarının ve çocuk istihdamının bulunmasını kabul etmeyiz.

Toplumsal Fayda Sağlamak

- Sürdürülebilir gelişme ve toplumsal katılım ilkesinin bir uzantısı olarak, içinde bulunduğumuz fiziksel ve sosyal çevrenin gereksinimleri ve talepleri doğrultusunda toplumsal katkı uygulamalarını hayata geçirir, kültür, sanat, eğitim gibi alanlarda sosyal sorumluluk projeleri geliştiririz.

Çevrenin Korunmasını Sağlamak

- Doğal kaynakların verimli kullanılması ve süreçlerimizden kaynaklanan atıklarımızın mümkün olabilecek en az düzeye indirilebilmesi için çalışmalar yürütürüz.
- Çevresel yasa ve yönetmeliklere tam uyarız. Paydaşlarımız arasında bu konuda duyarlılığın geliştirilmesini teşvik ederiz. Çalışmakta olduğumuz işletmelerin bu konuda gereken önlemleri almasını talep ederiz.
- Çalışanlarımız ve diğer paydaşlarımız için geri dönüşüm ve yeniden kullanım faaliyetlerini desteklemek ve bu konuda farkındalığın geliştirilmesini sağlamak için çalışmalar yaparız.

- Sera gazı emisyonlarının düşürülmesini ve biyolojik çeşitliliğin korunmasını sağlamak için uluslararası işbirlikleri yaparak şeffaflık politikalarını destekleriz.
- Tedarikçilerden alınan ürün ve hizmetlerin seçiminde topluma ve çevreye daha duyarlı faaliyet gösteren ve üretim sistemleri ile çalışan tedarikçileri tercih ederiz.

Temiz Toplum, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikasına Uymak

- Rüşvet ve yolsuzluğun her türlüsünün Bankamız tarafından kabul edilemez olduğunu ilgili kurumlarla olan ilişkilerimizde açıkça belirtiriz.
- **Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikas**ının amacının AKBANK T.A.Ş'nin faaliyet gösterdiği tüm ülkelerde geçerli rüşvet ve yolsuzluk karşıtı yasa ve düzenlemelere, etik ve mesleki ilkelere ve evrensel kurallara uyum sağlanması olduğunu biliriz ve bu politikaya uyum konusunda gereken özeni gösteririz.
- Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele politikamızın; Yönetim Kurulu da dahil olmak üzere tüm Banka çalışanlarını, bağlı ortaklık ve iştiraklerimizi ve çalışanlarını, yasal mevzuat ile düzenlenmiş destek hizmetleri de dahil olmak üzere dış hizmet aldığımız firmaları ve çalışanlarını, tedarikçi, danışmanlar, avukatlar, dış denetçiler de dahil olmak üzere Banka adına görev yapan kişi ve kuruluşları kapsadığını biliriz.
- Temiz bir toplum hedefine uygun biçimde bu girişimler karşısında dikkatli, kararlı ve ödün vermez bir anlayışa sahibiz.

AKBANK

BÖLÜM 5

İş İlişkilerimiz

ETİK İLKELERİMİZ

Akbank'a özeldir; çoğaltılamaz.

Güveninizin eseri

Çıkar Çatışması Nedir?

Çalışanların kişisel faydaları için işverene zararı olabilecek her türlü işlem ve ilişkiden kaçınmaları gerekmektedir. Güvene dayalı bu ilişkinin ihlal edilmesi durumunda çıkar çatışması doğabilmektedir. Çıkar çatışması, çalışanın kişisel menfaatinin, banka ve müşteri menfaati ile uyuşmaması veya bu yönde bir algının oluşmasıdır. Bu nedenle her işlem ve davranışımızın; başkaları tarafından çıkar çatışması olarak algılanma olasılığını, algılanması durumunda hem bizim, hem de Bankamızın zor durumda kalıp kalmayacağını, tarafsızlığımızı etkileyip etkilemeyeceğini, etkilemese bile bu şekilde algılanıp algılanmayacağını, Bankamızı, müşterilerimiz, tedarikçilerimiz ve diğer paydaşlarımızı olumsuz etkileyip etkilemeyeceğini değerlendiririz.

İş Dışı Faaliyetlerimizi Düzenlemek

- Banka dışında herhangi bir ticari, sinai vb. faaliyetin içerisinde yer almaz, bütün zaman ve mesaimizi Bankamıza ayırırız.
- Bankanın içinde bulunduğu grup şirketlerinde veya Banka dışı herhangi bir kurumda görev almanın, ancak Banka Yönetim Kurulunun karar, talimat ve onayı ile mümkün olduğunu biliriz.
- Banka üst yönetiminden izin almadan, mesleki birikimlerimizi ve unvanlarımızı kullanarak hiçbir biçimde bilirkişilik yapmayız.
- Bankamızı temsil ederken ortaya çıkan kurumsal bir fırsatı kendimiz için değerlendirerek, Bankamıza karşı bir rekabet içine girmeyiz.

Taraflarla İş İlişkilerimizi Düzenlemek

- Mal veya hizmet tedarikçisi firmaların veya kuruluşların organize ettiği, sponsor olduğu veya katılım, seyahat veya konaklama giderlerinin tamamını veya bir kısmını karşılamayı teklif ettiği her türlü çalıştay, konferans, panel, eğitim, seminer, fuar veya benzeri isim ve kapsamdaki davet ve organizasyona, ancak giderleri banka tarafından karşılanarak veya kişisel harcamalarımızı kendimiz bizzat ödeyerek ve bunu belgeleyerek katılırız. Yurtdışına bu tür yapılacak ziyaretler için alınacak onaylarda, bu kapsamda ihtiyaç duyulan katılım giderleri ile ilgili de bilgi veririz.
- Banka ile iş ilişkisi bulunan kişi veya kuruluşlardan, olağan müşteri ilişkisi dışında çıkar amaçlı mal veya hizmet alışverişinde bulunmak, yakınlarına iş, istihdam sağlamak gibi davranışlardan kaçınırız.
- Herhangi bir tedarikçi veya müşterinin Bankamızdaki satınalma kararlarını etkilememesi için gerekli tedbirleri alırız. Satınalmanın hassas bir süreç olduğunun bilinciyle, ortaya çıkabilecek gerçek veya algılanan çıkar çatışmalarını engelleriz.
- Müşterilerle çıkar ilişkisi anlamına gelebilecek birlikteliklere girmeyiz.
- Görevimizi yerine getirirken kendimize veya yakınlarımıza menfaat sağlamaya yönelik olarak yapılan teklifleri kesinlikle kabul etmez, durumu Banka içi yetkili makam ve yöneticilerimize iletiriz.

Kişisel İş İlişkilerimizi Düzenlemek

- Bankanın elden çıkardığı veya takipteki firmalara ait taşınır ve taşınmaz hiçbir malı şahsen ya da yakınlarımız adına satın almayız.
- Kendimizin ve yakınlarımızın kişisel finansal hizmetlerini Bankamızdan almalarını tercih ederiz ancak, herhangi bir iltimas ya da ayrıcalıklı uygulama talep etmeyiz.
- Birinci derece yakınlarımız hariç, kesinlikle müşterilerimiz ile müşterek hesap açtırmayız, bankacılık işlemleri yapmayız, kefalet ilişkisine girmeyiz.
- Karar verici konumda olduğumuz iş süreçleri (örn. kredi tahsis, işe alım vb.), yakınlarımıza menfaat sağlama ile sonuçlanabilecek ise, bu kişiler için uygulanacak süreçlerde yer almayız.

Hediye Kabulüne Özen Göstermek

- Müşterilerimizden, tedarikçilerimizden ve diğer kişi ve kurumlardan; maddi değeri yüksek olmayan, sembolik hediyeler dışında kesinlikle hediye kabul etmeyiz. Özellikle, işe dair alacağımız kararlarla ilgili taviz vermemizi sağlar görünümde herhangi bir hediyeyi almayız.

Siyasi Faaliyetler, Sivil Toplum Kuruluşları ve Maddi Katkılar

- Hiçbir siyasi partide ve uzantısı olan kuruluşlarda aktif olarak görev almaz, bunlara maddi destek anlamına gelebilecek her türlü davranıştan kaçınırız.
- Ticaret Odası, Borsa gibi mesleki kuruluşlar ile kar amacı taşımayan dernek, vakıf, kooperatif vb. yerlerde görev alabiliriz, ancak bu görevlerimiz sırasında Bankanın adını, imkanlarını ve Bankadaki görevlerimizi hiçbir şekilde kullanmayız.
- Müşterilerden veya diğer çalışanlardan dernek veya çeşitli kuruluşlar adına da olsa, kesinlikle bağış veya benzeri taleplerde bulunmayız.
- Banka adına yapılacak yardım ve bağışlar için yetkili makamların izninin bulunması gerektiğini biliriz.
- Hayır kurumlarına yapılacak kişisel bağışlarımızın gizli, gönüllü ve işimizle ilişkilendirilmeyecek nitelikte olmasına özen gösteririz.

AKBANK

BÖLÜM 6

Medya ve Dış Kurumlarla İlişkilerimiz

ETİK İLKELERİMİZ

Akbank'a özeldir; çoğaltılamaz.

Güveninizin eseri

Akbank Markasının Değerini Korumak

- "Akbank" markasının Bankamızın en değerli varlıklarından biri olduğunu biliriz.
- "Akbank" markası ve Bankamıza ait tüm diğer markaların kullanımı ile ilgili kural ve uygulamaları bilir, Bankamız adını, logosunu, ticari markasını genel kural olarak işimiz dışında kullanmayız.
- Çalışma biçimimiz ve davranışlarımızla Bankamızın ve "Akbank" markasının itibar kaybına sebebiyet vermeyiz.
- Hizmetlerimizde önceliğimiz, müşterilerimize sunduğumuz şeffaf, güvenilir, adil ve müşteri faydası odaklı hizmetlerimizin ve müşterilerimizle kurduğumuz iletişimin sürdürülmesidir.

Yazılı, Görsel ve Sosyal Medyadaki Paylaşımlarımıza Özen Göstermek

- Basın, TV ve diğer medya kuruluşlarından gelen bankadaki görevimizle ilgili bilgilendirme veya röportaj taleplerini, Bankanın yetkilendirilmiş birim ya da kişilerinden aldığımız izin sonrasında yanıtlarız.
- Sosyal medya kullanımlarımızda "Akbanklı" kimliğini dikkate alırız ve Bankamızı, müşterilerimizi, paydaşlarımızı, rakiplerimizi ve diğer finansal kurumları küçük düşürücü ve itibarlarını sarsıcı hareketlerde bulunmayız.
- Irk, cinsiyet, inanç, din, etnik köken, milliyet, siyasi görüş, yaş, engellilik hali, medeni hal, cinsel eğilim gibi konularda fark gözetmeden, eşit ve tarafsız kimliğimizi korur ve bu konulardaki tartışmalardan sosyal medya mecralarında uzak dururuz.
- Sosyal medyada Bankamız unvanı kullanılarak, piyasalar ve ekonomik gelişmeler hakkında internet kullanıcılarını yönlendirebilecek ve/veya etkileyebilecek paylaşımlar yapmayız.
- Sosyal medya kullanımında genel nezaket kurallarına, toplumsal normlara, insan, hayvan ve çevre haklarına, demokrasinin temel değerlerine ve etik ilkelere uygun davranırız.
- Müşterilere ait kişisel verilerin gizliliğine dikkat eder, bunları ihlal edebilecek nitelikteki yazılı ve görsel içerik paylaşımlarından uzak dururuz.

- Telif hakları, ticari sırlar, adil kullanım ve rekabet kuralları gibi düzenlemelere uygun şekilde davranır; yasalara ve mevzuata aykırı veya suç unsuru içeren paylaşımlarda bulunmayız.
- Sosyal medya aracılığıyla Banka politikalarını ve uygulamalarını eleştirmeyiz, işin gereklilikleri, çalışma ortamı ve takım arkadaşlarımız ile ilgili olumsuz paylaşımlara yer vermeyiz.
- Sosyal medya mecralarında, siyasi ve politik görüş içeren dolaylı veya dolaysız hiç bir açıklamada bulunmayız.
- Blog yazarken, Bankamızla ilgili herhangi bir bilgi vermemeye dikkat ederiz. Akbank'ı ve Akbank'ın alt markalarını, yazılara ve/veya yorumlara konu etmeyiz.

Dış Kurum ve Şahıslarla İlişkilerimize Özen Göstermek

- Bankadaki görevimiz nedeniyle ya da Banka tarafından eğitim amaçlı olarak katılmamız sağlanan konferans, panel, seminer vb. organizasyonlarda, yetkili birimin bilgisi ve izni olmadan, Bankamız adına herhangi bir görüş beyan etmez; Bankaya ait gizli bilgileri paylaşmayız.
- Mesai saatleri dışında katıldığımız eğitim, kurs, konferans, seminer, panel vb. organizasyonlarda da; Bankamıza ait gizli bilgileri paylaşmaz, gerçekleştirdiğimiz görüşme ve konuşmalarda, kendi fikir ve görüşlerimizin Bankamıza aitmiş gibi algılanmasına izin vermeyiz.