

Temel Değerlerimiz

Dürüstlük

Tüm faaliyetlerinde, müşterileri, çalışanları, hissedarları, grup şirketleri ve tüm ilgili taraflarla ilişkilerinde dürüstlük ilkesini esas alır.

Tarafsızlık

"İnsana saygı başarının temelidir" anlayışıyla hareket eder. Mevzuat ve etik kurallar çerçevesinde tüm çalışanlara ve müşterilere eşit mesafede durur; önyargılı davranışlardan ve çıkar çatışmalarından kaçınır.

Güvenilirlik

Tüm hizmetlerini açık, doğru ve anlaşılabilir şekilde sunar. Müşterileriyle karşılıklı güven ilkesine dayanan uzun vadeli ilişkiler kurar.

Saydamlık ve Hesap Verebilirlik

Sunulan ürün ve hizmetlere dair hak, yükümlülük, fayda ve riskleri açık bir biçimde paylaşır. Değerlendirme ve denetime her zaman açık yapısıyla hesap verebilirliği benimser.

Toplumsal Yarar ve Çevreye Saygı

Kârlılığın ötesinde, toplumsal faydayı ve çevre korumasını gözetir. Sosyal ve kültürel etkinliklere destek verir; doğaya saygılı yaklaşımını tüm iş süreçlerine entegre eder.

Karaparanın Aklanmasıyla Mücadele

Bankacılık faaliyetlerinde sağlıklı uygulamalar için gerek uluslararası normlar, gerekse ulusal mevzuat hükümleri çerçevesinde karaparanın aklanması, yolsuzluk ve benzeri suçlarla mücadeleyi önemli bir ilke olarak benimser. Karaparanın aklanması niteliğindeki şüpheli işlemlerin belirlenmesi ve mevzuat çerçevesinde işlem yapılabilmesini teminen, kendi iç bünyelerinde gerekli önlemleri alır ve personeli için de bu amaca yönelik eğitim programları düzenler. Karaparanın aklanması ile mücadelede gerek diğer bankalarla, gerekse konuyla ilgili diğer kurum ve kuruluşlarla ve yetkili mercilerle işbirliği yapmaya özen gösterir.

Bilgi Alışverişi

Müşteri ve bankacılık sırrını ihlal etmeden; mevzuat dahilinde diğer kurum ve kuruluşlarla sistemli ve dürüst bilgi paylaşımı gerçekleştirir.

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 menfaatlerinin yanı sıra,

- Genel olarak bankacılık sektörüne olan güvenin sürekli olması,
- Sektörün gelişimi için çaba sarf edilmesi,
- Ortak menfaatlerin gözetilmesi ilkeleri çerçevesinde özellikle diğer bankaların müşteri kitlesini elde etmeye yönelik faaliyetler de dahil olmak üzere, haksız rekabet oluşturan davranışlardan kaçınır.

İlan ve Reklamlar

Gerek kendi mali yapısının, gerekse bankacılık ürün ve hizmetlerinin tanıtım ve pazarlamasına ilişkin duyuru, ilan ve reklamlarında, yasalara ve genel ahlaka uygun, dürüst ve gerçekçi davranır, bankacılık mesleğinin saygınlığına zarar verebilecek her türlü hareketten kaçınır. Duyuru, ilan ve reklamlarında diğer bankaları ya da diğer bankaların ürün ve hizmetlerini kötüleyen nitelikteki ifade ya da ibarelere yer vermez. Reklamlarının müşterileri aldatıcı, küçük düşürücü, yanıltıcı veya deneyim ve bilgi noksanlıklarını istismar edici nitelikte olmamasına özen gösterir.

Hizmet Kalitesi

Hizmet kalitesini; müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin verilecek nitelikli hizmetle karşılanabilmesinin ön koşulu sayar. Bu kavramın iki temel ögesi olan teknolojik altyapı ve nitelikli insan kaynağının, hizmet kalitesinde sürekli gelişime uygun kullanımı için özen gösterir. Tüm müşterilerine aynı kalitede ve aynı düzeyde hizmet sunarlar ve bu hizmetler sağlanırken ulus, din, finansal ve toplumsal statü, cinsiyet gibi farklılıklar gözetmez. Ancak hedef pazarın belirlenerek, organizasyonel yapının ve ürün yelpazesinin hedef kitleye göre farklılaştırılması, risk yönetimi kapsamında riskli bulunan müşterilerle çalışmaktan kaçınılması, müşteriler arasında ayırım yapıldığı ya da müşterilerin kategorize edildiği şeklinde yorumlanmamalıdır.

Güvenlik

“Güvenlik” kavramının; bankacılık sektöründe fiziksel anlamda müşterilerin ve bankaya ait hizmet ortamlarının her türlü olumsuzluğa karşı korunmasının yanı sıra, müşterilere sunulan hizmetlerde teknik olarak zarar doğurabilecek her türlü ihlalin engellenmesini de içerdiğini kabul eder. Teknolojik gelişme ve elektronik bankacılığa paralel olarak gelişen hizmetler, değişen hizmet kanalları nedeniyle her türlü hizmet ortamında işlem güvenliğin sağlanmasına ve müşteri mağduriyetlerinin önlenmesine yönelik gerekli teknik ve hukuksal tüm önlemleri alır. Gerek müşteri kıymetlerini koruma ve saklama (hisse senedi, tahvil, bono, müşteri sırrı kapsamındaki bilgi ve belgeler vb.), gerekse finansal olanaklar sunma (kredi, faiz vb.) konularında "güvenlik"ten ödün vermez.

Mali durumlarını etkileyebilecek personel suistimalinden veya ihmalden, bilişim suçlarından ve her türlü tazminat sorumluluğundan kaynaklanan risklere karşı başta sigorta olmak üzere her türlü önlemi alır.

Temsil İlkeleri ve Çalışma Ortamı

Personelin; bankacılık mesleğinin saygınlığına uygun şekilde ve bankayı temsil ettiklerinin bilinci içinde, temiz ve bakımlı giyinmelerini teminen iç düzenlemeler yapar. Tüm hizmet birimlerinde çalışanlarının motivasyonunun artırılması ve daha iyi koşullarda hizmet sunulması yönünde önlemler alır, sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamının oluşturulmasını sağlar. İş yoğunluğuna uygun sayıda çalışan istihdamına özen gösterir, personelinin mesai saatleri içerisinde maksimum verim alma yönünde organize eder, mesai saatleri dışına çıkılmaması ve çalışanlarının düzenli izin kullanmaları konularında azami çaba gösterir. Personelin;

- Müşterilerle borç-alacak, kefalet ve müşterek hesap açtırmak gibi etik prensiplerle bağdaşmayan ilişkilere girmelerini,
- Mevcut veya potansiyel müşterilere aşırı pahalı hediyeler verilmesini,
- Müşterilerden hediyeler almalarını,
- Konumlarını kullanarak, gerek kendi iş ortamlarından gerekse müşterilerinin iş olanaklarından kişisel çıkar sağlamalarını engelleyici iç düzenlemelerini gerçekleştirir.
- Personelin, İş Hukuku mevzuatından doğan haklarının zamanında ve eksiksiz olarak sağlanmasına özen gösterir.

İK POLİTİKAMIZ

Bankamız, öncelikle yüksek çalışan memnuniyeti ile mevcut personelin uyum ve motivasyonunun artırılmasını hedeflemekte olup; çalışma ortamının elverişliliği ile sektördeki potansiyel iş gücünün çalışma arzusunda olduğu bankalar arasında olmak da bir başka öncelikli hedefimizi teşkil etmektedir.