

## I. AMAÇ VE KAPSAM

Bu politika; Türkiye İş Bankası A.Ş.nin (Banka) etik ilkeleri ile çalışanların sorumluluk ve çalışma prensiplerini belirler.

## II. ETİK İLKELERİMİZ

1924 yılından bu yana faaliyet gösteren Bankamız, kendisine özgülediği vizyonu, amaçları, değerleri ve stratejileri ile Türk Bankacılık sektöründe öncü ve kılavuz bir role sahiptir.

Kolektif çalışma kültürüne ve ortak akla inanan ve bu değerleri içselleştiren Bankamız, her zaman “önce insan” yaklaşımıyla hareket etmiş, her alanda sağlıklı ve sürdürülebilir büyümeyi hedeflemiştir. Bu anlamda, çalışanların sendikalaşma ve toplu sözleşme hakkına saygı duyan Bankamızda, çalışma ve çalışan hayatına dair konuların esasları Toplu İş Sözleşmesi ile belirlenmektedir.

Toplu İş Sözleşmemizde; Banka ve çalışanların çalışma barışı ve etik kuralların egemen kılınmasına özen gösterecekleri, örnek bir işbirliğiyle uyum içinde ortak çıkarlarının bilançoda birleştiğine inanarak, verimliliğin artırılması yolunda her türlü çabayı göstermek suretiyle çalışacakları, çalışanlarımızın görevlerinin gerektirdiği saygınlık ve güvene layık olduklarını Banka içindeki ve dışındaki davranışlarıyla gösterecekleri belirtilmektedir.

Bu anlamda İş Bankası çalışanları; çalışanlar, müşteriler, diğer bankalar, resmi kurumlar ve ilişkili diğer taraflar ile çalışmalarını aşağıda belirtilen etik ilkelere ve çalışma kurallarına uygun olarak yürütürler.

- **Dürüstlük:** Tüm işlem ve ihtiyaçları amacına uygun ve doğru bir şekilde gerçekleştirir, ilişkilerimizde dürüstlükten asla taviz vermez.
- **Tarafsızlık:** Kararlarımızı; ırk, köken, inanış, statü, cinsiyet, yaş gibi farklılıklardan bağımsız olarak verir, tüm müşterilerimize ve çalışma arkadaşlarımıza eşit mesafede yer alır ve her türlü ayrımcılığı reddederiz.
- **Güvenilirlik:** İlişkilerimizde karşılıklı iyi niyet ve anlayışı ön planda tutar, gerekli bilgilendirmeleri açık ve anlaşılır bir şekilde zamanında, doğru ve eksiksiz olarak yaparız.
- **Şeffaflık:** Talep ve ihtiyaçları tam olarak anlar, ilgili taraflara işlem ve hizmetlerin sağladığı faydaları ve oluşturduğu yükümlülükleri zamanında ve eksiksiz olarak açıklarız.
- **Hesap Verilebilirlik:** Tüm faaliyetlerimizi mevzuatın gerektirdiği bilgi ve belgeler ile kayıt altına alır, kararlarımızı görev ve yetkilerimiz dahilinde tabi olunan mevzuat ve bankacılık ilkeleri çerçevesinde bu bilgi ve belgeleri değerlendirerek alır, kayıtlarımızı raporlama ve denetimlerde kullanılmak üzere mevzuata ve amacına uygun bir şekilde muhafaza ederiz.
- **Toplumsal Fayda Sağlanması ve Çevreye Saygı:** Tüm faaliyetlerimizde sürdürülebilirliğin yanı sıra ekonomi, eğitim, kültür ve sağlık gibi hayatın her alanında toplumsal bir fayda yaratılması ile çevreye saygı/çevrenin korunması ilkesini ön planda tutarız.
- **Müşteri Odaklılık:** Müşterilerin tüm ihtiyaç ve taleplerini doğru ve eksiksiz bir şekilde anlayıp, oluşabilecek riskler ve faydalar hakkında müşterileri eksiksiz ve doğru şekilde bilgilendirir, müşteriler ile yanıtıcı bilgi paylaşımında bulunmaz, hızlı, kaliteli, güvenli ve yasal düzenlemelere uygun bir şekilde işlemlerini gerçekleştirir, müşteri memnuniyetini ve müşteri ilişkisinin devamlılığını sağlamak için yenilikçi ve ihtiyaca uygun ürünler sunar, tüm şikayet ve önerilerini dikkatle ve hassasiyetle dinler, mevzuata uygun, doğru ve yerinde çözümler üreterek memnuniyet sağlarız.
- **Mevzuata Uyum:** Faaliyetlerimizi ulusal ve uluslararası mevzuat ile dahili uygulama talimatlarımıza ve politikalarımıza uygun bir şekilde düzenler, yasa dışı işlemler gerçekleştirilmesini veya bu işlemlere aracılık edilmesini engelleyecek tüm tedbirleri alır ve uygular, bu konuda diğer bankalar ve kurumlarla işbirliği yapar, banka ve müşteri sırrı niteliğindeki bilgiler ile kişisel verileri bilgi güvenliği politikamız çerçevesinde mevzuata göre koruruz.

### III. SORUMLULUK VE ÇALIŞMA PRENSİPLERİMİZ

Tüm faaliyetlerimizi, Etik İlkeler ve Çalışma Kuralları ile Bankamız düzenlemelerine ve yasal mevzuata uygun olarak gerçekleştiririz.

#### A. Müşterilerimiz İçin:

##### ➤ Müşterimizi Tanırız

1. Müşterimizi tanır, kolay etkileşim ve anlaşılır iletişim sağlayarak müşterilerimiz için çalışır, müşterilerimizin ihtiyaçlarına en uygun ürün ve hizmetleri sunarız.

##### ➤ Müşterimiz ile Sürekli İletişim Kurarız

2. Müşterilerimiz ile profesyonel iş ilişkisi çerçevesinde sürekli yakın ilişkiler kurar, ürün ve hizmetlerimize hızlı, rahat ve kolay erişebilmeleri için gerekli yönlendirmeleri yaparız.

##### ➤ Müşterimizi Doğru Bilgilendiririz

3. Müşterilerimiz ile açık, sade ve eksiksiz bir iletişim sağlarız, iletişimimizde; yanıltıcı, karmaşık ve çelişkili ifadelerle, mükerrer bilgilere yer vermez, bir sonraki işlem hakkında bilgilendirir, her işlem özelinde uygulanacak masraf, komisyon ve ücret oran/tutarlarına ilişkin Banka mevzuatına uygun bilgi veririz.

##### ➤ Müşteri Deneyimine Önem Veririz

4. Müşterilerin ihtiyaçlarını anlayan ve karşılayan, kullanışlı ve güvenilir ürün ve hizmetler sunarız.

##### ➤ Müşteri Memnuniyetini Sağlarız

5. Müşterilerimize karşı güler yüzlü ve yardımsever bir yaklaşım sergiler, kusursuz bir hizmet sunmak için bilgi seviyemizi daima güncel tutarız.
6. Müşterilerimizin talep ve şikayetlerini, hızlı ve özenli biçimde çözümlenerek Banka mevzuatı ve yasal düzenlemelerde yer alan süre ve kurallar çerçevesinde yanıtlanır.
7. Tüm müşteri talep ve şikayetlerini kayıt altına alır, ürün ve hizmetlerimizin müşteri ihtiyaç ve beklentileri ile uyumlu hale getirilmesi için şikayetlerin kök nedenlerini araştırır, müşteri deneyiminin iyileştirilmesine yönelik tespit ve önerilerimizi ilgili birimlerle paylaşıyoruz.

#### B. İşimiz İçin:

##### ➤ Kalite Politikamız

8. Müşteri beklenti ve ihtiyaçlarına uygun, kaliteli ürün ve hizmetlerin sunulması, süreçlerde iyileşmeyi ve verimliliği artırarak müşteri memnuniyetini sürekli en üst seviyede tutmaya yönelik faaliyetlerde bulunulması, en yeni teknolojileri kullanarak müşterilerimizin ihtiyaçlarının tüm kanallardan en hızlı, en etkin ve doğru bir şekilde karşılanması ve işlerimizde mükemmeliyetin sağlanması için “**sürekli iyileşme**” bilinci içerisinde hareket ederiz.

##### ➤ Uyum Politikamız

9. Banka faaliyetlerinin ve çalışanlarının tutum ve davranışlarının, devamlı surette mevzuat, düzenleme ve standartlara uyumunun; Bankanın itibarına yakışır şekilde doğruluk ve dürüstlük değerlerine dayalı olarak Bankanın dahili politika, prosedür, düzenleme, kural ve talimatlarının zamanında ve güncel olarak her seviyede yürütülmesi ve yönetilmesi suretiyle yerine getirileceğini, tüm faaliyetlerin Bankanın hedef ve politikaları ile mevzuat, düzenleme ve standartlarına uygun ve uyumlu olarak sürdürülmesinin asli görev ve sorumluluğumuz olduğunu biliriz.

## ➤ Risk Politikamız

10. Bankanın tüm faaliyetlerinin Yönetim Kurulu tarafından belirlenen risk politikalarına ve risk iştahına uygun ve risk odaklı bir şekilde yürütüldüğünü; risklerin ölçülmesi, yönetilmesi, risk limitlerinin belirlenmesi ile ihlallerin oluşmasında izlenecek süreçlerin risk politikalarımız ile belirlendiğini; risk kontrol mekanizmalarının etkinliğinin sürdürülmesinin ve bu mekanizmaların geliştirilmesinde arzu edilen etkinliğin sağlanmasının risk yönetiminin tüm boyutlarıyla anlaşılmasında temel koşul olduğunu biliriz.

Bankanın iç veya dış müşterilerine sunulan, doğrudan ya da dolaylı olarak gelir sağlama potansiyeli bulunan, gelir ve giderleri ölçülebilen tüm ürün, hizmet ya da faaliyetlerin; yasal mevzuata, banka içi politika ve kurallar ile bankacılık teamüllerine uyumu ile bu ürün, hizmet ve faaliyetlerden kaynaklanan risklerin tanımlanması ve tanımlanan risklerin ölçülmesi, izlenmesi ve kontrol edilmesinde izlenecek uygulama usullerinin değerlendirilmesini kapsayan **Risk-Kontrol-Uyum Analizini** gerçekleştiririz.

## ➤ Rekabet Hukukuna Uyum

11. Rekabet avantajının yenilikçi ve ihtiyaçların karşılanmasına yönelik müşteri odaklı ürün ve hizmetler geliştirerek sağlanacağına inanırız.
12. Tüm faaliyet ve süreçlerimizde Rekabet Hukuku ile ilgili düzenlemelere aykırılık teşkil edebilecek her türlü davranış ve kararlardan, rakipler ile diğer kurum ve kuruluşların faaliyetlerini zorlaştırıcı uygulamalar ya da eşit durumdaki alıcılar arasında ayrımcılık yapmaktan veya tüketicilerin/müşterilerin alternatiflerini kısıtlamaya yönelik uygulamalar gerçekleştirmekten kaçınırız.
13. Rekabeti kısıtlama amacı taşıyan her türlü anlaşma, paralel davranış, danışıklı ilişki ve rekabete duyarlı bilgi değişiminin; rekabeti engelleyici, kısıtlayıcı ve bozucu nitelikte anlaşma, uyumlu eylem ve kararların, ayrıca hakim durumun kötüye kullanılmasının rekabet hukukuna aykırılık oluşturduğunu bilir, bunlardan kaçınırız.
14. Rekabete hassas nitelikte olan her türlü bilgi değişimi ve iletişimden kaçınır, rekabete aykırı bir uygulamadan şüphe duyduğumuz takdirde konuya ilişkin itirazları kayıt altına alır, konuya ilişkin ayrıca bir görüş bildirmez, görüşmelerin devam etmesi durumunda ise bulunulan ortamı terk eder ve konu hakkında ilgili mercilere ve Hukuk Müşavirliği'ne bildirimde bulunuruz.
15. Rekabeti sınırlayıcı bilgileri rakip teşebbüslerle doğrudan veya dolaylı olarak paylaşmayız. Bu bilgilerin rakipler tarafından Bankaya aktarılması veya Bankadan talep edilmesi durumunda bu bilgiyi rekabet hukuku ve ilgili düzenlemelere aykırılık teşkil edecek şekilde kullanmaz, cevaben e-posta ve yazılı bildirim ile rekabet hukukuna aykırılığa ilişkin yanıt verir ve durumu ilgili mercilere ve Hukuk Müşavirliği'ne bildiririz.

## ➤ Finansal Suçlarla Mücadele ve Yaptırımların Uygulanması

16. Finansal suçlar (*suç gelirlerinin aklanması, terörizmin finansmanı, bilgi suiistimali veya piyasa dolandırıcılığı içerikli faaliyetler*) ile mücadeleyi ve yaptırımları (*ekonomik ve politik hedeflere ulaşmak amacıyla ülke, kişi ve kuruluşları hedef alan, tekil ya da kapsamlı olarak ekonomik faaliyetlerin kısıtlanması veya engellenmesine dönük düzenlemeleri*), yasa ve düzenlemelere uyumun ötesinde, sosyal bir sorumluluk olarak benimser ve önemseriz.
17. Finansal suçlar ile mücadele konusunun temelinde "**Müşterini Tanı**" ilkesinin olduğunu bilir, müşteriler ile iş ilişkisi tesis edilmeden önce **Finansal Suçlarla Mücadele ve Yaptırımlar Politikamız** kapsamında müşteri ve müşterinin faaliyetlerine ilişkin mevzuatın gerektirdiği tüm bilgi ve belgeleri temin eder, kontrolleri gerçekleştiririz.
18. Finansal suçlar ve yaptırımlar ile ilgili uluslararası normlar ve ulusal mevzuata uyar, gerekli prosedürlerimizi yerine getiririz.

## ➤ Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele

19. Bankamız Yönetim Kurulu tarafından 31.12.2014 tarihinde kabul edilerek yürürlüğe girmiş olan **Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası**'na uymakla yükümlü olduğumuzu bilir, Bankada; faaliyetlerin devamı ile ilgili veya kurum yararına olabilecek herhangi bir kararın etkilenmesi amacıyla hiçbir şekilde hiçbir devlet yetkilisine ve

herhangi bir kişiye ödeme yapmayız; hediye vermeyiz; bu amaç doğrultusunda kişisel ödeme, yardım veya bağışta bulunmayız. Üçüncü taraflarla olan ilişkilerimizde herhangi bir şekilde kolaylaştırma ödemesi teklif etmeyiz.

20. Bankamızın siyasi bağış/katkı/harcama vb. mahiyette bir ödeme yapmasının ve/veya sahip olduğu imkân ve araçları herhangi bir parti/politik faaliyette bulunan aday veya kurumu desteklemek amacıyla kullanmasının yasak olduğunu biliriz.
21. Banka grubundaki şirketler de dâhil olmak üzere üçüncü taraflardan Bankamızın **Hediye ve Ağırlama Politikası** hükümlerine aykırı hediye talep veya kabul etmez ve bu anlamı doğuran davranışlarda bulunmayız.
22. Görev ve yetkilerimizi hiçbir şekilde kişisel ve özel çıkar sağlamak üzere kendimiz, ailelerimiz veya 3. kişilerin yararına kullanmaz, bilerek veya isteyerek unvan veya görevimizi kötüye kullanmak suretiyle karşılıklı anlaşma, kandırma veya zorlama yoluyla kendimize, ailemize veya 3. kişilere doğrudan doğruya veya aracı eliyle ya da her ne ad altında olursa olsun çıkar sağlamaz veya vadetmeyiz.

#### ➤ **Hediye ve Ağırlama Politikası ile Çıkar Çatışmalarının Önlenmesi**

23. Çıkar çatışmasının; karar alınması veya görevin yerine getirilmesi sırasında Banka aleyhinde olan veya değişen şartlar dahilinde aleyhine olabilecek herhangi bir ekonomik veya kişisel çıkarı kapsadığını, müşteriler ile sosyal ilişkiler içerisinde bulunulmasının doğal ve kabul edilebilir olmakla birlikte, bu ilişkilerin çıkar çatışmasına yol açmaması gerektiğini biliriz.
24. Hediyelerin genellikle iş ilişkisi içerisindeki kişiler arasında, maddi veya manevi bir karşılık gerektirmeyen, ticari nezaket veya teşekkür amacıyla verilen ürünler olduğunu, müşterilerden veya görev yapılan birimin mal veya hizmet satın aldığı tedarikçilerden ve Banka grubundaki şirketler de dâhil olmak üzere iş ilişkisi içinde bulunan 3. taraflardan hediye kabul edemeyeceğimizi ve hiçbir şekilde hediye istemek için teklifte bulunamayacağımızı biliriz.
25. Müşterilerden doğrudan doğruya veya aracı eliyle, iş ve insan ilişkilerinden doğan olağan hediyeler ölçüsünü açıkça aşan hediyeler almayız. Görevimiz nedeniyle oluşan ilişkiler çerçevesinde aile üyelerimize verilen hediyeler için de bu düzenlemelerin geçerli olduğunu biliriz.
26. İş dünyasında kabul edilebilir, makul ve mütevazı olması kaydıyla temsil ve ağırlama amacıyla eğlence ve yemek organizasyonlarına katılabiliriz.
27. Kabul edebileceğimiz hediyeler, bunların kayıt altına alınması ve ilgili diğer hususlarda **Hediye ve Ağırlama Politikamız**'daki düzenlemelere uygun hareket ederiz.

#### ➤ **Satın Alma Politikamız ve Tedarikçiler ile İlişkilerimiz**

28. **Satın Alma Politikamız** gereği; satın almayı gerçekleştiren bölümlerde veya onay makamlarında görevli olan çalışanların eşleri ve ilgili politikada belirlenen yakınları ile ilgili diğer gerçek ve tüzel kişilerin Banka tarafından yapılacak alım ve satımlara doğrudan veya dolaylı olarak katılamayacağını ve teklif veremeyeceğini biliriz.
29. **Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele** ile **Hediye ve Ağırlama Politikalarımıza** aykırılık teşkil edecek şekilde, doğrudan ya da dolaylı olarak, hiçbir hediye, ikramiye, bağış, iş teklifi, sponsorluk ve benzeri çıkar ya da ayrıcalık sağlayan işlem ya da muameleyi kabul etmeyiz.
30. Ürün ve hizmet satın alımı sırasında, sürecin adil, tarafsız, şeffaf ve hesap verilebilir bir biçimde yürütülmesini engelleyecek her türlü fiilden kaçınırız.
31. Tedarikçilerin, Bankamız **İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Politikası** ile **Tedarikçi Yönetim İlkeleri**'nde belirtilen politika ve ilkelere aykırı faaliyetlerinin tespiti halinde, ilgili birimimizi bilgilendiririz. Tedarikçilerimizin; tüm haksız rekabet uygulamalarından kaçınmaları gerektiğini biliriz.

## ➤ **Bilgi Güvenliği**

32. Bankada bilgi güvenliğinin sağlanmasının; itibarın korunması, finansal kayıpların engellenmesi ve müşteri memnuniyetinin sağlanması bakımından kritik öneme sahip olduğunu, Bankacılık Kanunu ve kanuna dayalı yönetmeliklerden kaynaklanan banka ve müşteri sırlarının saklanması yükümlülüğümüze ek olarak **Kişisel Verilerin Korunması Kanunu** ile düzenlenen sorumluluklarımızın, Bankada bilgi güvenliğinin en üst seviyede sağlanmasının önemini ortaya koyduğunu; bilgi varlıklarının korunması için alınan teknik ve idari tedbirlerin yanı sıra konuya yönelik farkındalığın ve hassasiyetin üst düzeyde olması, yasal düzenlemelerin, dahili mevzuat, duyuru, eğitim ve diğer bilgilendirmelerin titizlikle takip edilmesi gerektiğini biliriz.
33. Bankadaki tüm faaliyet ve işlemleri, **Bilgi Güvenliği Politikası, Kişisel Verilerin Korunması Politikası, Özel Nitelikli Kişisel Verilerin Korunması Politikası ve ilgili mevzuat düzenlemelerinde** belirtilen esaslara uygun olarak gerçekleştirir, Bankanın ilgili birimleri, şubeleri ve kendi aramızda gerçekleştirdiğimiz bilgi ve belge paylaşımlarında net olarak tanımlanmış iş ihtiyacını karşılayacak asgari düzeyin ötesinde aktarımdan kaçırırız.
34. Bilgi ve belgelerin temin edilmesi, kullanılması, saklanması ve paylaşılmasındaki amaçları sorgular, varlığı herhangi geçerli bir nedene dayandırılmayan bilgi ve belgeleri imha ederiz. Kişisel verilerin saklanması ve imhasını, **Kişisel Veri Saklama ve İmha Politikası'nda** yer alan esaslara uygun bir şekilde gerçekleştiririz.
35. Müşterilerimize hizmet sunumu sırasında gizliliğe hassasiyet gösteririz. Bir müşterinin işlemini gerçekleştirirken hizmet alanında diğer müşterilere ait belgelerin görünür şekilde bulunmamasına, bilgisayar ekranında diğer bir kişiye ait bilgilerin görüntülenmemesine; bekleme alanında bulunan müşteri ile iletişime geçilirken yüksek ses ile bilgi paylaşılmasına; özetle mahremiyetin sağlanmasına özen gösteririz.
36. Sermaye piyasası araçlarının değerini, fiyatını veya yatırımcıların yatırım kararlarını etkileyebilecek henüz kamuya açıklanmamış bilgi, olay ve gelişmeleri ifade eden **İçsel Bilgi** niteliğinde olan bilgileri, Bankaya ilişkin görevlerimizi ifa ederken veya Banka adına iş ve işlemlerimizi yürütürken, söz konusu bilgileri "içsel bilgi" niteliği devam ettiği süre boyunca korur, Bankadaki görevimiz sona erdiğinde dahi bu bilgileri kendimize veya üçüncü kişilere doğrudan veya dolaylı olarak menfaat sağlamak amacıyla veya sair şekillerde kullanmaz/açıklamaz ve bu yönde kullanılmamasını/açıklanmamasını sağlar, söz konusu bilgilere ilişkin gizliliğin sağlanması ve üçüncü kişilerin bu bilgilere erişimini engellemek hususunda azami dikkat ve özeni gösteririz.
37. Faaliyetlerimizin sürdürülmesi için Banka tarafından tahsis edilen telefon, bilgisayar vb. tüm cihazları iş gereksinimlerinin karşılanması amacıyla, Banka tarafından belirlenen kurallar çerçevesinde kullanır, bunların güvenliğinin sağlanmasına özen gösterir, denetime tabi olduğunu biliriz.
38. Bilgi sistemlerinin kullanımında da bu kurala ve mevzuata titizlikle riayet eder, bilgi sistemlerini yetkimiz dışında kullanmaktan ve Banka açısından risk yaratacak her türlü eylemden kaçırırız. Bu konuda yapılan bilgilendirme, eğitim, farkındalık çalışmalarından faydalanırız.
39. Siber güvenliğin yalnızca belirli ekiplerin sorumluluğunda bir konu olmadığını, kurumsal seviyede güvenliğin sağlanmasında bireyin rolünü bilir; zincirin birer halkası olduğumuz bilinciyle gerekli bireysel güvenlik önlemlerini alırız.
40. Bankamızda yürütülen farkındalık ve eğitim çalışmalarından da edindiğimiz bilgiler çerçevesinde, dijital ayak izlerimizin gerekmeyen detaylar içermemesi için azami özeni gösterir, ortalama saldırılarına karşı her an tetikte ve sorgulayıcı bir tutum benimseriz.
41. Tespit edilen güvenlik olaylarının veya şüpheli durumların ilgili birimlere derhal bildirilmesini sağlarız.

## **C. Birbirimiz İçin:**

### ➤ **Ortak Çıkarlarımız İçin Çalışırız**

42. Etik İlke ve Çalışma Kurallarımızı içselleştirerek, örnek bir iş birliğiyle uyum içerisinde ortak çıkarlarımız için çalışırız.

## ➤ İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği

43. Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi ve Uluslararası Çalışma Örgütü'nün çalışma hakları, insan hakları ve sosyal adalet gibi temel ilkeleri başta olmak üzere ülkemizin bu konuda taraf olduğu uluslararası sözleşmelerin gereklerini yerine getirme konusunda özen gösteririz.
44. İşe alım, kariyer yönetimi, ücret yönetimi, performans yönetimi ve işten ayrılma gibi temel insan kaynakları süreçlerimizi fırsat eşitliği ilkesini ön planda tutarak açık ve şeffaf bir şekilde paylaşır, yüksek performans kültürünü benimseyerek, eğitim ve sürekli geri bildirim yoluyla mesleki ve kişisel gelişimi destekler, yetkinlikleri geliştirmek ve kişisel gelişimleri artırmak amacıyla düzenli olarak eğitim faaliyetleri düzenleriz.
45. Çalışanlarımız arasında her türlü ayrımcılığı reddeder, çalışanlar ile ilgili tüm kararlarımızı ırk, köken, dil, inanç, cinsiyet, yaş vb. her türlü farklılıktan bağımsız olarak veririz.
46. Her türlü kötü muamele, ayrımcılık veya taciz eylemlerine neden olabilecek hareketlerden kaçınır, bu tür durumlarda belirlenen iletişim kanalları üzerinden veya Sendikaya başvurmak suretiyle bildirimde bulunuruz.
47. Kişi, kurum ve kuruluşların şeref ve namusuna dokunacak yalan beyanlarda bulunmak veya bunları lekelemek kastı ile şeref, haysiyet kırıcı asılsız ihbar veya şikâyetler yapmaz ya da kişi veya kurumların yasalarla korunan haklarına ve/veya saygınlıklarına saldırı mahiyetinde ve somut bir dayanağı olmayan suçlamalarda bulunmayız.

## ➤ Çalışma Barışı ve İş Yeri Huzuru

48. Her seviyede samimi bir gayret ve inançla çalışan insan gücü sermayemizi en değerli varlığımız olarak görürüz. Çalışanlarımızın sağlık, huzur ve mutluluğu ve İş Bankalılığa yakışır bir çalışma anlayışı benimsemesi en temel önceliğimizdir.
49. Çalışma barışı ve iş yeri huzurunun sağlanması için **İnsan Kaynakları Fonksiyonu Uygulama Talimatı** ve ilgili diğer mevzuatta yer verilen çalışma hayatına ilişkin düzenlemelere uygun bir şekilde hareket ederiz.

## ➤ Çalışma Anlayışımız

50. Ekip çalışmalarına katılır, işbirliği içerisinde, görev ve sorumluluklarımıza ve mevzuata uygun bir şekilde hareket ederiz.
51. Mesai saatlerimize riayet eder, çalışma saatleri içinde görevimiz ile ilgili olmayan işlerle uğraşmayız. Müşterilere gereken ilgi ve nezaketi gösterir, ürün ve hizmetlerimiz hakkında açık ve net bilgiler verir, müşterilerimizin işlem ve taleplerini usul ve mevzuatımıza uygun, zamanında ve eksiksiz olarak gerçekleştiririz.
52. Yer değiştirme ve yükselme gibi özlük haklarımızın önceden belirlenen kurallar ve prensiplerimize göre objektif şekilde değerlendirildiğini bilir, bu konularda aracı kullanmayız.
53. Resmi makamlarca istenilen bilgi ve belgeleri yasalarda belirtilen düzenlemelere uygun ve zamanında iletir, tereddüt duyulan veya gerekli hallerde ilgili hukuk birimlerimizden görüş alırız.
54. Bankaya veya Bankanın müşterilerine ait sırları korur, Bankacılık Kanunu ve ilgili mevzuata uyarız.
55. Görevimiz nedeniyle erişim imkanına sahip olduğumuz kişisel veriler üzerinde Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na ve bilgi güvenliği mevzuatına uygun bir şekilde işlem gerçekleştiririz.
56. Şahsen karşılamamız gereken giderleri Bankaya ödetmeyiz. Bankaya gerçeğe aykırı beyan ve/veya bildirimde bulunmayız.
57. İş seyahatlerinde **Harcırah Uygulama Esasları**ımız doğrultusunda harcama yapar, gerekli onayları önceden alırız.



58. Banka ödüllendirme uygulamalarından yararlanmak amacıyla, gerçeği yansıtmayan bilgilerle işlem yapmayız.

#### ➤ İş Sağlığı ve Güvenliği

59. İş sağlığı ve güvenliği konusundaki yasal mevzuata uygun, çalışanlar, paydaşlar ve müşteriler için her zaman daha güvenli ve sağlıklı çalışma ortamı ve koşulları sağlamayı, bu hususta alınması gereken tüm tedbirleri almayı temel ilke olarak benimser ve bu kapsamda yasal mevzuata, **İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası** ve ilgili diğer düzenlemelere uygun çalışırız.

60. İş sağlığı ve güvenliği eğitimlerine katılır, sürekli güncel ve gerekli bilgilendirme ve yönlendirmeleri yapar, koruyucu sağlık uygulamalarını yaygınlaştırır, iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanması için mevzuat ve prosedürleri takip ederiz.

#### ➤ Sosyal Faaliyetlerimiz ve Sosyal Medya Kullanımımız

61. Bankanın, diğer bankaların veya sektörün güven ve istikrarını zedeleyecek, itibarına veya menfaatlerine zarar verebilecek uygulama ve davranışlarda bulunmayız.

62. Banka adını, amblemini veya tescilli markaları ya da bunları çağrıştıran şekil veya ibareleri internet ve sair iletişim platformlarında kullanmayız.

63. Telif hakları ile kişilerin yasalarla korunan her türlü haklarını gözetir, yasalara ve Banka mevzuatına aykırılık oluşturabilecek söylem ve davranışlarda bulunmayız.

64. Sosyal medya platformlarında; diğer bankalar, Banka ile ilişkili taraflar, iş ortaklarımız, diğer çalışanlar, hissedarlar, tedarikçiler ve diğer üçüncü taraflar ile ilgili olarak da hassasiyetle mevzuata uyar, **Bankamız Çalışanlarının Sosyal Medya Kullanımında Uymaları Gereken Esaslar** dokümanında belirtilen hususlara riayet ederiz.

65. Kitap, makale vb. yayınların yazımı ve yayımlanması gibi faaliyetlerimizin öncesinde İnsan Kaynakları Yönetimi Bölümünü bilgilendiririz.

66. Dernek, vakıf ve sivil toplum kuruluşlarına üyelik dışında, bu kurumlarda görev alınmasının söz konusu olması halinde önceden İnsan Kaynakları Yönetimi Bölümüne bildirimde bulunuruz.

#### ➤ Medya İlişkilerimiz

67. Bankanın izni olmadan, yayın organlarına veya bunlar ile ilişkili olabilecek kimselere Banka veya Bankanın politikaları hakkında yazı, demeç veyahut bilgi vermeyiz ya da bu gibi eylemleri internet veya benzeri iletişim ortamlarında gerçekleştirmeyiz.

#### ➤ Finansal Yükümlülüklerimiz

68. Gelirimize uygun düzeyde borçlanır, borçlarımızı vadesinde öder, mali gücümüzün üzerinde borç yükü altına girmeyiz.

69. Yatırımların değerlendirilmesi amacının ötesinde yüksek getiri sağlamak ümidiyle kontrolsüz ve kumar niteliğine dönüşecek şekilde sermaye piyasası işlemleri ve/veya spekülatif/kaldıraçlı finansal işlemler gerçekleştirmeyiz.

70. Müşterilere nakden veya hesaben borç veremeyiz, kendimiz veya aile bireylerimiz adına Banka müşterilerinden borç almayız veya kendi lehimize müşterilere Bankadan kredi kullandırmayız.

#### ➤ Ticari Faaliyet veya Başka İşte Çalışma

71. İzin süreleri içinde veya dışında, devamlılık arz etmeyecek şekilde ücretli veya ücretsiz başka bir işte çalışamayız veya görev yapamayız.

72. Doğrudan veya dolaylı olarak tacir veya esnaf sayılan faaliyetlerde bulunmaz, çalışma saatleri dışında da olsa başka bir işte ücretli olarak çalışmaz, serbest meslek faaliyetlerinde bulunamaz, Bankanın yetkili organları tarafından iç mevzuata göre verilen ek görevler hariç her türlü şirket veya ticaret ve sanayi müesseselerinde Yönetim Kurulu Üyesi, Denetçilik gibi unvanlarda bulunamaz veya fiili olarak yöneticilik yapamayız.

#### ➤ **Banka Varlıklarının Kullanımı**

73. Bankaya ait defter, kayıt ve işimiz ile ilgili belgeleri özenle yasal mevzuata uygun bir şekilde muhafaza ederiz.

74. Kullanılması veya muhafazası kendimize bırakılmış olan araç, makine, tesisat, bilgisayar veya benzeri donanımları mevzuata ve amacına uygun bir şekilde kullanır, bunlara izinsiz yazılım yüklemeyiz.

#### ➤ **Şifre Güvenliği**

75. Bankanın bilgisayar sisteminde veya sair donanımlarda kullanılan, münhasıran kendimize ait olan şifreleri başkasına vermeyiz, başkasına ait olan şifreleri almaz, şifre güvenliğine uygun hareket ederiz.

#### **D. Geleceğimiz İçin:**

76. Faaliyetlerimizin çevresel ve sosyal etkilerini gözetir, iklim değişikliğinin etkileri ile buna bağlı risk ve fırsatları dikkate alır, iklim değişikliği ile küresel mücadeleye katkı sağlarız.

77. Çevre üzerinde yarattığımız olumsuz etkileri azaltmak için enerji tüketimi, su kullanımı ve sera gazı emisyonları ile atık oluşumu, geri dönüşüm ve benzeri konulardaki performansımızı geliştirmeyi hedefleriz.

78. Sürdürülebilirlik alanındaki uygulamalarımızı angajmanlar yoluyla uluslararası en iyi uygulamalar ile paralel hale getirmeyi amaçlarız.

79. BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nı destekleyen bir kuruluş olarak sunduğumuz hizmetler ve sağladığımız finansman desteğinin yanı sıra uzun soluklu sosyal sorumluluk projeleri ile toplumsal refaha katkı sağlarız, küresel sorunların çözümünün parçası olmayı amaçlarız.

80. Tüm faaliyetlerimizde toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetir ve konuya farkındalık geliştirme fırsatları yaratmayı amaçlarız. Bu yaklaşımın değer zincirimizdeki tüm paydaşlarca benimsenmesi için çalışırız.

#### **IV. ETİK İLKELER VE ÇALIŞMA KURALLARINA AYKIRI DAVRANIŞLARIN BİLDİRİMİ**

Bankamızda tüm faaliyetlerimiz Etik İlkeler ve Çalışma Kuralları ile Bankamız politikalarına ve iç düzenlemelerine, ulusal ve uluslararası yasal mevzuata uygun olarak gerçekleştirilir. Bu düzenlemelerin ihlali durumunda veya ihlalinden şüphe edilen hallerde Bankamıza yapılacak bildirimlere ilişkin temel prensipler ile uygulama esaslarına aşağıda yer verilmiştir.

##### **A. Temel Prensipler**

1. Düzenlemelerin ihlali veya bu konuda şüphe duyulan hallerde aşağıda yer verilen iletişim kanalları aracılığıyla bildirimde bulunulur.
2. Bildirimler ivedilikle ve ciddiyetle ele alınır ve sonuçlandırılır. Düzenlemelerin ihlali durumunda mevzuata göre iş sözleşmesinin feshi dâhil gerekli tüm yaptırımların uygulanması gündeme gelebilir. Yasal koşulların oluşması halinde adli makamlara bilgi verilir.
3. Yukarıdaki yer verilen eylemler hakkında iyi niyetle bildirimde bulunan çalışanlar salt bildirimde bulunmalarından dolayı disiplin cezası, emsallerine göre dezavantajlı duruma düşürülme, doğrudan veya dolaylı misilleme gibi uygulamalara maruz bırakılmaz.
4. Banka, bildirimde bulunan çalışanlarını, diğer çalışanlarının veya üçüncü kişilerin her türlü kötü muamelesine maruz kalmasını önlemek için gizlilik başta olmak üzere gerekli tüm önlemleri alır. Bununla birlikte, kötü niyetle



bildirimde bulunan çalışanlar ve üçüncü kişiler hakkında Bankanın gerek yasal mevzuattan gerekse tarafı olduğu sözleşme ve dâhili düzenlemelerinden doğan hakları saklıdır.

## B. Uygulama Esasları

1. Bildirimlerin gizliliği esas olup bildirimde bulunan kişi adının açıklanmasını istemedikçe, kimliği gizli tutulur. Banka çalışanı davranışın mevzuata aykırılığı konusundaki şüphesini kendi yöneticisine veya Bankanın yetkili birimlerine aktarması halinde de bildirim gizliliğine ilişkin esaslar geçerlidir. Gizlilik esasları, üçüncü kişiler tarafından yapılan bildirimlerde de geçerlidir.
2. Bildirimler anonim şekilde de yapılabilir. Bununla birlikte anonim şekilde yapılan bildirimler mevzuata aykırılığa sebebiyet veren eylemlerin ve/veya faillerinin ortaya çıkmasını zorlaştırabileceği gibi, bildirimde bulunanı koruyucu önlemleri almak mümkün olmayabilir. Bu durumda Bankaya herhangi bir sorumluluk atfedilemez.
3. Bildirimlerin gereğinin yerine getirilebilmesi için bildirim yeterli açıklık ve detayda olması ve gerekli bilgiyi içermesi zorunludur. Muğlak ifadeler bulunduran, yeterli şüpheyi ortaya koyan açıklamaları içermeyen iddialar, yapılacak incelemelerin sonuçsuz kalmasına yol açabilir. Bu durumda talep edilmesi halinde yeterli açıklamanın ve bilgilerin bildirimde bulunanlar tarafından Bankaya sunulması zorunludur.
4. Davranışın mevzuata aykırılık oluşturduğu konusunda şüphe taşıyan çalışan veya üçüncü kişiler, kendi yöneticisine veya "Bildirim Kanalları"nda belirtilen sorumlu birime danışma hakkına sahiptir. Danışma halinde de gizlilik başta olmak üzere bildirimle ilişkin usul ve esaslar geçerlidir.
5. Bildirim aşşağıda belirtilen iletişim kanalları üzerinden iletilmesi gerekmektedir. Bu kanallar haricinde kendisine bildirimde bulunan Banka çalışanları ve/veya birimleri gecikmeye mahal vermeksizin ve gizlilik prensipleri çerçevesinde belirtilen iletişim kanallarına ilgili ihbarı aktarmakla yükümlüdür.
6. Etik Hat üzerinden iletilen bildirimlere ilişkin olarak, Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından tarafsız ve bağımsız şekilde yapılan değerlendirmeler neticesinde konu hakkında inceleme yapılmasına ya da ihbarın değerlendirilmesi, incelenmesi ve sonuçlandırılması için Bankanın ilgili birimlerine aktarılmasına karar verilebilir. Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından düzenlenen raporlar gerekli durumlarda İnsan Kaynakları Yönetimi Bölümü'ne iletilir. İnsan Kaynakları Yönetimi Bölümü görev ve yetkileri dahilinde raporu sonuçlandırır veya sonuçlandırılmak üzere Genel Müdürlük ya da Yönetim Kurulu onayına sunar. Etik Hat üzerinden iletilen bildirimler Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından kayıt altına alınır.
7. Yeterli açıklamayı ve bilgiyi içeren tüm bildirimler Banka tarafından gereken özenle ele alınır. Bildirimde bulunan kişiye paylaştığı iletişim bilgileri üzerinden ihbarın değerlendirilmeye alındığına ilişkin bilgilendirme yapılır.

## C. Bildirim Kanalları – Etik Hat

Bu esaslar çerçevesinde aşşağıda belirtilen iletişim kanalları üzerinden Bankamıza bildirimde bulunulabilir.

### Etik Hat

E-Posta: etik@isbank.com.tr

Telefon: +90 212 316 14 44

Posta Adresi: Türkiye İş Bankası A.Ş. Etik Hat İş Kuleleri Kule 1 Kat 34 34330 Levent-Beşiktaş/İSTANBUL

Bildirim Kanalları; Bankamız çalışanları, müşterilerimiz ve ilgili diğer tüm tarafların erişimine açık bir şekilde Bankanın internet sitesinde yayımlanır.

## V. GÖZETİM/DENETİM

Banka, tüm faaliyetlerinin Etik İlkeler ve Çalışma Kurallarına uyumunu teminen iç kontrol ve iç denetim çalışmalarında Etik İlkeler ve Çalışma Kurallarına uyumu gözetir.

Etik İlkeler ve Çalışma Kurallarına uyumun gözetim/denetimi, Yönetim Kurulunun sorumluluğunda yürütülür. Söz konusu ilke ve kurallara uyuma ilişkin kontrol faaliyetleri İç Sistemlerden sorumlu Genel Müdür Yardımcısının sorumluluğunda gerçekleştirilir. Bu kapsamdaki iç denetim faaliyetleri ise Denetim Komitesine bağlı olarak faaliyet gösteren Teftiş Kurulu Başkanlığınca yürütülür.

Banka, Etik İlkeler ve Çalışma Kuralları konusunda çalışanlara düzenli eğitimler verir. Çalışanlar, Etik İlkeler ve Çalışma Kurallarına uyum ve aykırı hareketin sonuçlarını kabul ettiklerini beyan eden bir belge imzalar.

## **VI. GÖZDEN GEÇİRME**

Etik İlkeler ve Çalışma Kuralları, insan kaynakları fonksiyonunun bağlı olduğu Genel Müdür Yardımcısının sorumluluğundadır ve yılda en az bir kez olmak üzere uyum, gereksinimler ve faaliyet koşullarındaki değişiklikler doğrultusunda insan kaynakları fonksiyonunun bağlı bulunduğu Genel Müdür Yardımcısının sorumluluğunda gözden geçirilir. Gerekli görülen güncelleme ve değişiklikler, Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak yürürlüğe girer.

## **VII. YÜRÜRLÜK**

Etik İlkeler ve Çalışma Kuralları, Yönetim Kurulu tarafından 26.10.2021 tarihinde kabul edilerek yürürlüğe girmiştir.

Etik İlkeler ve Çalışma Kuralları, Bankamız kurumsal internet sitesinde yayımlanır.