



Anadolu Hayat Emeklilik A.Ş.

**ETİK KURALLAR VE UYGULAMA İLKELERİ
POLİTİKASI**

Ocak 2024

1. Amaç ve Kapsam	1
2. Etik İlkeler	1
3. Yasal Düzenlemeler	1
4. Müşteriler ile İlişkiler	1
5. Sosyal ve Kurumsal Menfaatler	2
6. Etik Kuralların Uygulanması ve Aykırı Davranışların Bildirimi.....	2
7. Kayıt ve Belge Düzeni	3
8. Hissedarlar, Şirket Çalışanları, İş Ortakları, Aracıları	3
9. İletişim Politikası	4
10. Gözden Geçirme	4
11. Yürürlük ve Yayımlama.....	4

1. Amaç ve Kapsam

Bu politika, Anadolu Hayat Emeklilik A.Ş. (Şirket) etik ilkeleri ile çalışanların sorumluluk ve çalışma prensiplerini belirler. Her seviyedeki Şirket çalışanı ve araçlar, etik kurallara uymak ve tüm faaliyetlerinde bu kurallara uyulmasını sağlamakla yükümlüdür.

2. Etik İlkeler

Bireysel emeklilik ve hayat sigortaları dallarında halka açık bir şirket olarak faaliyet gösteren Şirket; verimlilik, kârlılık ve sürekli büyüme hedefine, mevzuat ve bu konudaki düzenlemelerin yanında, dahil olduğu grubun kurum kültürü ve iş ahlakı ile aşağıda yer alan etik kurallar çerçevesinde yaratılan kurum bilinci ile ulaşmaya çalışmaktadır.

Şirket faaliyetlerinin yürütülmesindeki genel çerçeve; yasal düzenlemelere uygunluk, dürüstlük, tarafsızlık, güvenilirlik, saydamlık, insan haklarına saygı, çevreye saygı ve sosyal sorumluluk bilinci ile hareket etmektir. Şirket çalışanları ve araçlar aşağıdaki genel ilkeleri gözetirler:

Dürüstlük

Faaliyetlerini yerine getirirken tüm ilişkilerinde dürüstlük ilkesine bağlı kalırlar.

Tarafsızlık

Tüm eylem ve işlemlerinde ayırım gözetmez, önyargılı davranışlardan kaçınırlar.

Güvenilirlik

Tüm hizmet ve işlemlerde, müşterilere, karşılıklı güven anlayışı içerisinde açık, anlaşılır ve doğru bilgi verir; müşteri hizmetlerini zamanında ve eksiksiz yerine getirirler.

Saydamlık

Müşterilere yapılan bilgilendirmelerde, basit ve kolay anlaşılabilirliği gözetir, gerçekleştirdikleri faaliyetlere ilişkin olarak saydamlığı mümkün olan en yüksek düzeyde tutarlar.

İnsan Haklarına Saygı

İnsan haklarına saygının sürdürülebilir bir toplum olmanın ön koşulu olduğunun bilinciyle, tüm faaliyetlerinde insan haklarını gözetirler.

Çevreye Saygı

Gerçekleştirecekleri tüm faaliyetlerde çevrenin ve doğal kaynakların korunmasını gözetirler.

Sosyal Sorumluluk

Sosyal sorumluluk bilinciyle sosyal ve kültürel etkinliklere destek sağlamaya özen gösterirler.

Yasal Düzenlemelere Uygunluk

Şirket faaliyetlerini ulusal ve uluslararası mevzuat ile dahili uygulama talimatlarına ve politikalara uygun bir şekilde düzenler. Yasa dışı işlemler gerçekleştirilmesi veya bu işlemlere aracılık edilmesini engelleyecek tüm tedbirler Şirketçe alınır ve uygulanır, bu konuda diğer kurumlarla iş birliği yapılır, Şirket ve müşteri sırrı niteliğindeki bilgiler ile kişisel veriler, bilgi güvenliği politikaları çerçevesinde mevzuata göre korunur.

3. Yasal Düzenlemeler

Şirket çalışanlarının ve araçların iş ve işlemlerinin tamamında, Şirketin tabi olduğu mevzuata ve Şirket içi düzenlemelere tam uygunluk aranır.

4. Müşteriler ile İlişkiler

Müşteriler ile olan ilişkilerde aşağıdaki ilkeler gözetilir;

4.1. Müşterilerin Bilgilendirilmesi

Sözleşme öncesinde ve sözleşmenin devamı sırasında, sunulan ürün ve hizmetlere ilişkin olarak, müşterilere zamanında ve doğru bilgilendirmede bulunulur, yanıltıcı veya eksik bilgi vermekten kaçınılır.

Müşterilerin ihtiyaçlarına uygun ürünlerin tavsiye edilmesine özen gösterilir ve tavsiye edilen ürünlerin diğer ürünlere göre avantaj ve dezavantajlarına ilişkin olarak müşteriler bilgilendirilir.

4.2. Müşteri Sırları ve Güvenliği

Yetkili kişi ve mercilere yasal olarak verilmesi gereken bilgi ve belgeler, mevzuat dâhilinde gerçekleştirilen bilgi paylaşımı ve müşterilerin açık rızasının bulunduğu durumlar dışında, müşterilere ilişkin her türlü bilgi ve belge gizli tutulur ve özenle saklanır.

Her türlü hizmet ortamında işlem güvenliğinin sağlanmasına ve müşteri mağduriyetinin önlenmesine yönelik gerekli önlemler alınır.

4.3. Ayrımcılıktan Kaçınma ve Hizmet Kalitesi

Tüm müşterilere kaliteli hizmet sunulur ve bu hizmetler sağlanırken her türlü ayrımcılıktan kaçınılır. Ancak, hedef kitle belirlenerek, organizasyon yapısının ve ürün yelpazesinin hedef kitleye göre farklılaştırılması ya da riskli müşterilere farklı yaklaşımlarda bulunulması, müşteriler arasında ayırım yapılması olarak yorumlanmaz.

4.4. Müşteri Şikâyetleri

Müşteri şikâyetlerine neden olan hatalı uygulamaların düzeltilmesi ve yinelenmesinin önlenmesi amacı ile gerekli önlemler alınır.

5. Sosyal ve Kurumsal Menfaatler

Şirket çalışanları ve aracıları; ülkemizin, toplumun, sektörün, dahil olduğu grubun ve Şirketin menfaatleri ile itibarını (finansal, fiziksel ve fikri mülkiyet) her aşamada gözetmekle, sosyal ve kurumsal menfaatlerin zedelenmemesi için gereken önlemleri almakla veya aldırma konusunda azami dikkat ve özeni göstermekle yükümlüdür.

6. Etik Kuralların Uygulanması ve Aykırı Davranışların Bildirimi

Şirket çalışanları ve aracıları; istisnasız olarak etik kuralları uygulamak ve uygulatmak, iş akışlarını bu doğrultuda düzenlemekle yükümlüdür. Şirket, çalışanlar ve aracılar, hiçbir karar ve düzenlemede bu kurallardan feragat edemez. Etik kuralların ihlali durumunda veya ihlalinden şüphe edilen hallerde Şirkete yapılacak bildirimlere ilişkin temel prensipler ile uygulama esaslarına aşağıda yer verilmiştir.

6.1. Temel Prensipler

6.1.1. Tüm çalışanlar ve aracılar, Etik Kurallar ve Uygulama İlkeleri Politikası'na aykırı bir davranış veya işlemle karşılaştığında veya bu yönde bir şüphe oluştuğunda aşağıda yer verilen iletişim kanalları aracılığıyla bildirimde bulunmakla mükelleftir. 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.

6.1.2. 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 bırakılamaz.

6.1.3. Şirket, bildirimde bulunan çalışanlarını, diğer çalışanların 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 Şirketin gerek yasal mevzuattan gerekse tarafı olduğu sözleşme ve dâhili düzenlemelerinden doğan hakları saklıdır.

6.2. Uygulamalar

6.2.1. Bildirimlerin gizliliği temel bir ilkedir. Bildirimde bulunan kişi adının açıklanmasını istemediği sürece, kimliği korunur. Şirket çalışanı, şüpheli davranışı kendi yöneticisine veya Şirketin yetkili birimlerine ilettiğinde de bildirimin gizliliğiyle ilgili kurallar geçerlidir. Gizlilik prensipleri, üçüncü taraflar tarafından yapılan bildirimlerde de geçerlidir.

6.2.2. Bildirimler aynı zamanda anonim bir biçimde gerçekleştirilebilir. Ancak, anonim bildirimler mevzuata aykırı eylemleri ve/veya faileri ortaya çıkarmayı zorlaştırabileceği gibi, bildirimde bulunanı koruyucu önlemler almak da mümkün olmayabilir. Bu durumda, Şirkete herhangi bir sorumluluk atfedilemez.

6.2.3. Bildirimlerin etkili bir şekilde ele alınabilmesi için, bildirimin yeterli açıklık ve detayda olması, aynı zamanda gerekli bilgileri de içermesi gerekmektedir. Belirsiz ifadeler içeren veya yeterli şüpheyi ortaya koyamayan beyanlar, yapılan incelemelerin sonuçsuz kalmasına neden olabilir. Bu durumda, gerekli açıklamaların ve bilgilerin talep edilmesi halinde bildirimde bulunanlar tarafından Şirkete sunulması zorunludur.

6.2.4. Davranışın mevzuata aykırılık teşkil ettiğine dair şüphesi olan çalışanlar veya üçüncü kişiler, konuyu kendi yöneticilerine veya belirlenen "Bildirim Kanalları"ndaki yetkili birime danışma hakkına sahiptir. Danışma durumunda, gizlilik başta olmak üzere bildirimle ilgili prosedür ve kurallar geçerliliğini korur. Bildirimin Etik Hattı'na, belirtilen iletişim kanalları üzerinden iletilmesi gerekmektedir. Bu kanallar haricinde kendisine bildirimde bulunulan Şirket çalışanları ve/veya birimleri gecikmeye mahal vermeksizin ve gizlilik prensipleri çerçevesinde belirtilen iletişim kanallarına ilgili ihbarı aktarmakla yükümlüdür.

6.2.5. Etik Hat aracılığıyla iletilen bildirimler, Teftiş Kurulu Başkanlığı (Başkanlık) tarafından incelenir. Başkanlık, yapacağı tarafsız ve bağımsız değerlendirme sonucunda konuyu incelenmesi veya sonuçlandırılması için ilgili Şirket Birimlerine aktarabilir. Etik Hat üzerinden iletilen bildirimler, Başkanlık tarafından kayıt altına alınır. Başkanlık tarafından düzenlenen raporlar gerekli durumlarda İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü'ne iletilir. İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü görev ve yetkileri dahilinde raporun sonuçlandırır veya sonuçlandırılmak üzere Genel Müdürlük ya da Yönetim Kurulu onayına sunar.

6.2.6. Şirket, yeterli açıklama ve bilgi içeren tüm bildirimleri gerekli özenle ele alır. Bildirimde bulunan kişiye, paylaştığı iletişim bilgileri aracılığıyla ihbarın değerlendirilmeye alındığına dair bilgilendirme yapılır.

Bildirim Kanalları – Etik Hat:

E-posta: etik@anadoluhayat.com.tr

Telefon: +90 212 317 71 31

Posta Adresi: Anadolu Hayat Emeklilik A.Ş. Etik Hat İş Kuleleri Kule: 2 Kat: 20 34330 Levent-Beşiktaş/İSTANBUL

6.2.7. Bildirim kanalları; Şirket çalışanları, müşteriler ve ilgili diğer tüm tarafların erişimine açık bir şekilde Şirket internet sitesinde yayımlanır.

7. Kayıt ve Belge Düzeni

Şirketin finansal ve operasyonel kayıtları ile iç ve dış raporlamalarında mevzuat düzenlemeleri, gerçeğe uygunluk, hesap verilebilirlik, kesinlik ve müteakıliyet prensiplerinin esas alınması sağlanır.

8. Hissedarlar, Şirket Çalışanları, İş Ortakları, Aracılar

8.1. Şirket, hissedarlarına, ortaklık paylarının büyüklüğüne bakılmaksızın, "Şirket ana sözleşmesinde" belirlenen hak ve menfaatlerinin tamamını en doğru, en hızlı ve en şeffaf şekilde sunmakla yükümlüdür.

8.2. Şirket, müşterilerine, aracılara, rakiplerine ve çalışanlarına karşı adil, güvenilir, basiretli ve sorumlu tavır sergilemekle yükümlüdür.

8.3. Şirket, çalışanlarının bireysel hak özgürlüklerine saygı duyar, çalışanların bireysel yetenek ve başarıları Şirket başarısının anahtarıdır. Bu vesile ile mesleki ve teknik eğitimin sağlanması için tüm çalışanlara her türlü eğitim olanağı sunulur.

8.4. Şirket, çalışanlarının sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamında, en üst düzeyde hizmet anlayışı ile görev ve sorumluluklarını yerine getirmelerini teminen, her türlü tedbiri almaya ve uygulamaya koymakla yükümlüdür.

8.5. Şirket, içeriden bilgi edinilmesini önlemek amacıyla gerekli düzenlemeleri uygulamaya koymak, bunlara uymayanlara karşı gereken yaptırımları, etik kurallar çerçevesinde hayata geçirmekle yükümlüdür.

8.6. Şirket ve çalışanlar; ortakları, aracılari, çalışanları ve müşterilerine ilişkin sırları, kanuni zorunluluklar hariç ifşa edemez, sektörde rekabet eşitliğini bozacak şekilde kendi lehine kullanamaz.

8.7. Şirket çalışanları, verimliliklerini en üst düzeye çıkarabilmelerinin gereği olarak, yürüttükleri işlerde çalışma ahengini gözetmek, teknik ve mesleki becerilerini geliştirmek ve karşılıklı saygı, nezaket ve titizlik çerçevesinde hareket etmek bilincine sahiptirler.

8.8. Şirket çalışanları; müşterilerden, tedarikçi veya aracıdan hediye kabul edemez. Hediye verme esaslarını Şirket menfaatleri çerçevesinde şeffaflık ve saygınlık prensiplerinden ödün vermeden, usulsüzlüğe olanak tanımaksızın belirlemek ve uygulamakla Şirket Üst Yönetimi mükelleftir. Bu hususlar “Hediye ve Ağırlama Politikası” kapsamında yönetilir.

8.9. Şirket çalışanları, müşteriler, aracı ve diğer kişi/kurumların şikayetlerini çözüme yönelik olarak titizlikle inceler ve bilgilendirme politikası esasları dahilinde mümkün olan en kısa sürede sonuçlandırır.

8.10. Şirket çalışanları, sektördeki diğer şirketler ve onların çalışanları hakkında olumsuz intiba yaratabilecek her türlü uygulamadan kaçınırlar.

9. İletişim Politikası

9.1. Şirket içi ve dışı iletişim politikası etik kurallar çerçevesinde düzenlenir ve yürütülür.

9.2. Şirket, sponsorluk faaliyetlerinde sosyal sorumluluklarının bilinci ile hareket eder. Çevre bilinci ve toplumsal fayda, Şirketin iletişim politikalarının temel unsurlarıdır.

9.3. Şirket duyuru, ilan ve reklamlarda; sektörün diğer şirketleri ya da diğer şirketlerin ürün ve hizmetlerini kötüleyen nitelikte ifade ve ibarelere yer vermez.

10. Gözden Geçirme

Etik Kurallar ve Uygulama İlkeleri Politikası, insan kaynakları fonksiyonunun bağlı olduğu Genel Müdür Yardımcısı'nın sorumluluğundadır ve yılda en az bir kez olmak üzere uyum, gereksinimler ve faaliyet koşullarındaki değişiklikler doğrultusunda insan kaynakları fonksiyonunun bağlı bulunduğu Genel Müdür Yardımcısı'nın sorumluluğunda gözden geçirilir. Gerekli görülen güncelleme ve değişiklikler, Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak yürürlüğe girer.

11. Yürürlük ve Yayımlama

Bu Politika ve Politikada yapılan değişiklikler onaylandığı tarihte yürürlüğe girer. Etik Kurallar ve Uygulama İlkeleri Politikası, Şirket kurumsal internet sitesinde yayımlanır.