

ETİK İLKELER POLİTİKASI

DAVRANIŞ KURALLARI, DEĞERLER, İLKELER, PRATİKLER

Hazırlayan: İNSAN KAYNAKLARI VE KURUMSAL İLETİŞİM	Onaylayan: YÖNETİM KURULU
Bu dokümanda yer alan tüm bilgiler gizli olup Eureko Sigorta'nın yazılı onayı olmadan kullanılması, çoğaltılması ve dağıtılması yasaktır.	This document is confidential to Eureko Insurance and it is forbidden to be used, copied and distributed without prior written consent of ES.

1. DOSYA YERİ

P:\İnsan_Kaynaklari_Ortak\İnsan_Kaynaklari_Ortak\Prosedürler

2. DEĞİŞİKLİK TARİHÇESİ

Versiyon	Tarih	Değişiklik Özeti	Değişikliği Yapan	Değişikliği Onaylayan
V1	07.10.2019	İLK YAZIM	İNSAN KAYNAKLARI	YÖNETİM KURULU
V2	25.11.2019	BAŞLIK VE ONAYLAYAN KURUL BİLGİSİ GÜNCELLENDİ	İNSAN KAYNAKLARI	YÖNETİM KURULU

Hazırlayan:
İNSAN KAYNAKLARI VE KURUMSAL İLETİŞİM

Bu dokümanda yer alan tüm bilgiler gizli olup Eureka Sigorta'nın yazılı onayı olmadan kullanılması, çoğaltılması ve dağıtılması yasaktır.

Onaylayan:
YÖNETİM KURULU

This document is confidential to Eureka Insurance and it is forbidden to be used, copied and distributed without prior written consent of ES.

İÇİNDEKİLER

1. Değerlerimize Göre Çalışıyoruz

- 1.1. Müşterilerimizle İlgiliyiz ve Sektörde Lideriz
- 1.2. Müşterilerimizin Çıkarları Her Zaman Önce Gelir
- 1.3. Çalışanlarımızla Birlikte Daha Güçlüyüz
- 1.4. Bizim için Güven Esastır
- 1.5. Değerlerimiz
- 1.6. Etik İlkelerimize Bağlıyız

2. Müşterilerimiz, Tedarikçilerimiz ve Çalışanlarımızla Olan Süreç Yönetimi

- 2.1. İstenmeyen Davranışlar
- 2.2. Birlikte Çalışma Şeklimiz
- 2.3. Çalışanlarımızın, Müşterilerimizin ve Diğerlerinin Gizliliği
- 2.4. Müşterinin Çıkarları Merkezdedir
- 2.5. Satın Alma ve Dış Kaynak Kullanımı

3. Şirket Varlıklarının ve Şirket Bilgilerinin Kullanımı

- 3.1. Şirket Bilgilerinin Gizliliği
- 3.2. Bilişim Kaynaklarının Doğru ve Güvenli Bir Şekilde Kullanımı
- 3.3. Temiz Masa Politikası

4. Çıkar Çatışmaları

- 4.1. Yolsuzluklar
- 4.2. Hediyeler ve Davetler
- 4.3. Şirket Dışı Ek Çalışmalar (İkincil İş)
- 4.4. Haksız Kayırma
- 4.5. Rekabet Hukukuna Uyum
- 4.6. Taahhüt ve Ödemeler

5. Olaylarla ve Sorunlarla İlgilenmek

- 5.1. Saldırganlık ve Tehditler
- 5.2. Olayları Nasıl Yönettiğimiz
- 5.3. Acil Eylem Planı

6. Şikayetlerle İlgilenmek

- 6.1. İstenmeyen Davranış Şikayetleri
- 6.2. Çalışma Koşullarıyla İlgili Olan Şikayetler
- 6.3. Müşterilerin Şikayetleri

Hazırlayan: İNSAN KAYNAKLARI VE KURUMSAL İLETİŞİM	Onaylayan: YÖNETİM KURULU
Bu dokümanda yer alan tüm bilgiler gizli olup Eureko Sigorta'nın yazılı onayı olmadan kullanılması, çoğaltılması ve dağıtılması yasaktır.	This document is confidential to Eureko Insurance and it is forbidden to be used, copied and distributed without prior written consent of ES.

EUREKO SİGORTA GENEL ETİK KURALLARI

1. Değerlerimize Göre Çalışıyoruz

Neden Etik İlkelere Sahibiz?

1.1 Müşterilerimizle İlgiliyiz ve Sektörde Lideriz

Sigorta ve diğer servislerimiz müşterilerimize birçok konuda yardımcı olmaktadır. Oluşabilecek riskleri önlemek ve müşterilerimizin kendilerini daha güvende hissetmelerini sağlamak amacıyla her zaman çözümler üretiriz. Herhangi bir risk söz konusu olduğunda müşterilerimize problemleri olan konuda yardımcı oluruz. Şirketler ancak bu şekilde devamlılığını sürdürebilmektedir.

1.2 Müşterilerimizin Çıkarları Her Zaman Önce Gelir

'Hasar tazmin etmek ve önlemek' ten 'hayatı daha keyifli, güvenli ve sağlıklı hale getirmek' e doğru gidiyoruz. 'İnsanların bir şeyleri kaybetmekten kaçınmasına yardımcı olmaktan', 'insanlara bir şeyi korumalarında veya elde etmelerinde yardımcı olma' politikasına doğru ilerliyoruz . Aynı zamanda güvenli bir yaşam, çalışma ve seyahat ortamı oluşturarak, yeni belirsizlikleri, yeni fırsatları ve girişimcilik hayatını dikkate alan finansal planlamalar yapıyoruz. Müşterilerimizin çıkarları bizim için her zaman önce geliyor. Bu nedenle sadece müşterilerin isteklerine uygun ürün ve hizmetleri sağlıyoruz.

1.3 Çalışanlarımızla Birlikte Daha Güçlüyüz

Sigorta ve hizmetlerimizi, müşteri hizmetlerimizi ve süreçlerimizi sürekli iyileştirmek ve geliştirmek için hep birlikte çalışıyoruz. Aktif olarak çalışanlarımızı ve müşterilerimizi bu sürecin içine dahil ediyoruz. Empati kuruyoruz ve her zaman yenilik yapmanın yollarını arıyoruz. Daha sonra ise bulduğumuz yeniliklerin gerçekleşmesini sağlıyoruz. Bu temel değerler işimizde bize yön gösteriyor. Sosyal olanaklarımıza ve müşteri merkezli olmaya odaklanarak diğer şirketlerden farklı olduğumuzu gösteriyoruz.

1.4 Bizim için Güven Esastır

Organizasyon yapımız piyasaya verdiğimiz sözü yerine getirmek üzerine kuruludur. Sonuç odaklıyız ve müşterinin menfaatine odaklanmış durumdayız. Eureka Sigorta içinde ve dışında saygı ve güven temelinde çalışıyoruz.

1.5 Değerlerimiz

Değerlerimiz, amaçlarımızı gerçekleştirmemize yardımcı oluyor. Aşağıda müşteriler, ortaklar, iş arkadaşları ve hissedarlarla olan süreçleri yönetirken benimsediğimiz değerlerimizi bulacaksınız.

Empati: Birlikte çalıştığımız insanlara güveniyoruz ve hem iş hem de kişisel yaşamlarında onların çıkarını gözetiyoruz.

Hazırlayan: İNSAN KAYNAKLARI VE KURUMSAL İLETİŞİM	Onaylayan: YÖNETİM KURULU
Bu dokümanda yer alan tüm bilgiler gizli olup Eureka Sigorta'nın yazılı onayı olmadan kullanılması, çoğaltılması ve dağıtılması yasaktır.	This document is confidential to Eureka Insurance and it is forbidden to be used, copied and distributed without prior written consent of ES.

Samimiyet: Genelin faydası diye bir şeyin varlığına inanıyoruz ve birbirimize karşı azami saygıya sahibiz.

Basitlik: Mümkün olan en basit ve en uygun çözümle fark yaratıyoruz.

Bütünlük: Tamamen bütünlük içinde çalışıyor ve yaptıklarımızdan gurur duyuyoruz.

1.6 Etik İlkelerimize Bağlıyız

Güven, Eureko Sigorta'da çalışmanın temelidir. Peki bu günlük işiniz için ne anlama geliyor? Ne yapılabilir ve ne yapılamaz? Bu Davranış Kuralları için Eureko Sigorta'da dürüst ve iyi davranışla ilgili kuralları ve sözleşmeleri okuyabilirsiniz. Biz Eureko Sigorta'da çalışan herkesin (hem içerde çalışanların hem de dışarda çalışanların) bu kurallara bağlı kalmasını bekliyoruz. Etik İlkeler kendi iş sözleşmenizin bir parçasıdır.

Etik Kurallara Uyun

Güven, Eureko Sigorta'da çalışmanın temelidir. Bu Etik Kurallara uyduğunuzu varsayıyoruz. Beklenmedik bir şekilde bu davranış kurallarına uymamanız halinde, resmi bir uyarıya, kınamaya veya başka bir geniş kapsamlı iş hukuku tedbirine yol açacaktır. Bu durum daha sonra personel dosyasına dahil edilecek ve sonuç olarak iş sözleşmeniz fesh edilecektir. Ayrıca hukuki mercilere taşıyabileceğimizi ve Sicil Dosyanıza dahil edeceğimizi belirtmek isteriz.

2. Müşterilerimizle, Tedarikçilerimizle ve Çalışanlarımızla Olan Süreç Yönetimi

Çalışanlarımıza Güveniyoruz

Şirket içinde kendi davranışlarınızı orataya koyabilirsiniz. Açık şirket kültürümüz, çalışanları kendilerinden en iyi şekilde yararlanmaya teşvik eder ve önce müşteri çıkarlarını düşünmeleri gerektiği fikrini ortaya koyar.

Yeni Fikirlerle Açığız

Farklı fikir ve düşünceleri takdir ediyoruz. Bu şekilde herkesin kültürüne, dini inancına, yaşam tarzına, cinsel yönelimine, geçmişine saygı duyuyor ve değer veriyoruz.

İstenmeyen ve Uygunsuz Olan Davranışlar Hakkında Birbirimizle Konuşuruz

Yöneticiler sizin için iyi bir örnek oluşturuyor. Karşılıklı güven, olgun bir çalışma ilişkisinin temelidir. Temeli güven olan bir çalışma ortamı içinde herkes kendi sorumluluğunu üstlenir.

Kılavuz Kurallar;

- Zor durumları tartışın:* Yöneticiniz ve /veya iş arkadaşlarınızla birlikte zor durumlar hakkında konuşmanın bir yolunu bulun ve birlikte çözümleri düşünün.
- Hoşlanmadığınız davranışları birbirinizle konuşun:* Birbiriniz hakkında

Hazırlayan: İNSAN KAYNAKLARI VE KURUMSAL İLETİŞİM	Onaylayan: YÖNETİM KURULU
Bu dokümanda yer alan tüm bilgiler gizli olup Eureko Sigorta'nın yazılı onayı olmadan kullanılması, çoğaltılması ve dağıtılması yasaktır.	This document is confidential to Eureko Insurance and it is forbidden to be used, copied and distributed without prior written consent of ES.

konusmaktansa birbirinizle konuşun.

- **Doğru örnek oluşturun:** Eureko Sigorta davranış kurallarını pratiğe dökmeniz için sizin de hem iş arkadaşlarınıza hem de dışardaki hayatınızda örnek olmanız gerekir. Bu konuda sorumluluk alacağınıza inanıyoruz. Eureko Sigorta'da çalışma sebeplerinizden birisi de budur.

2.1 İstenmeyen Davranışlar

İstenmeyen davranış geniş bir kavramdır; (cinsel) taciz, ayrımcılık, saldırganlık, şiddet veya zorbalık. Karşınızdakinin davranışı nasıl algıladığı, bunun istenmeyen bir davranış olup olmadığını belirler.

- **Cinsel Taciz:** Bu cinsel amaçlı, sözel, sözel olmayan veya fiziksel davranıştır. Bu, bir kişinin itibarını etkiler. Özellikle, davranış tehdit edici, düşmanca, saldırgan, küçük düşürücü veya rahatsız edici bir duruma yol açarsa bu durum zorlaşır. Örnekler: dik dik bakmak, gereksiz yere çağırmak, gözetlemek ve gereksiz fiziksel temas yapmak, kazayla dokunmak veya omzuna elini veya kolunu koymak gibi.
- **Ayırım Yapmak:** Aynı durumu yaşayan iki kişiye birbirinden farklı muamele yaparsanız ayırım yapmış olursunuz. Görünüm, cinsel yönelim, kültürel geçmiş, din veya sakatlık temelinde kişilere farklı muamele uygularsanız ayırım yapmış olursunuz.
- **Saldırganlık ve Şiddet:** İş yerinizde zihinsel veya fiziksel olarak taciz edilir, tehdit edilir veya saldırıya uğrarsanız istenmeyen bir davranışa maruz kalmış olursunuz. Örneğin bir e-postada meslektaşlarınız veya müşterileriniz işiniz sırasında istenmeyen bir şekilde size yaklaşmaya çalışırsa.
- **Zorbalık:** Bir veya daha fazla çalışanın (meslektaşları, yöneticileri) birine karşı yaptığı her türlü korkutucu davranıştır. Bu davranış uzun süre devam eder. Ve bu davranışlar genelde kendilerini savunamayan bir çalışana veya bir çalışan grubuna yöneliktir.

İstenmeyen davranışlarla alakalı diğer örnekler:

- Birilerine gözdağı vermek veya görmezden gelmek
- Yukarıda belirtilenlere ek olarak psikolojik baskının diğer tüm şekilleri
- Davetler ve Teklifler: Kabul etmenin size avantaj sağlayacağı veya sizin için dezavantaja neden olacak davetleri ve teklifleri kabul veya reddetmeden önce Etik İlkeler dahilinde değerlendirildiğinden emin olunuz.

Yardıma İhtiyacınız Varsa

Bunun hakkında yöneticinizle veya Eureko Sigorta içindeki güvenilir bir danışmanla konuşun. Güvenilir bir danışman sizi destekleyebilir. Ayrıca şikayetinizi nereye iletmeniz gerektiğini size söyleyebilir.

2.2 Birlikte Çalışma Şeklimiz

En önemli noktamız verdiğimiz sözleri birlikte yerine getirmemiz. Eureko Sigorta sizin ve ekiplerinizin müşterilerimize değer katmasını sağlar.

Farklı yolları kullanarak birlikte çalışıyoruz. Örneğin: ofiste, çalışma gruplarında, sanal ortamda...Nerede olduğunuz önemli değil.

Esnek, hızlı ve avantajlar sağlayarak çalışmanın yolu budur. İş yaşantınız ile özel hayatınız arasında denge kurabilmeniz için size boşluklar tanırız. Nerede, ne zaman ve

Hazırlayan: İNSAN KAYNAKLARI VE KURUMSAL İLETİŞİM	Onaylayan: YÖNETİM KURULU
Bu dokümanda yer alan tüm bilgiler gizli olup Eureko Sigorta'nın yazılı onayı olmadan kullanılması, çoğaltılması ve dağıtılması yasaktır.	This document is confidential to Eureko Insurance and it is forbidden to be used, copied and distributed without prior written consent of ES.

nasıl çalıştığınızla ilgili kendi seçimlerinizi yapabilmek için güven ve özgürlük elde edebilirsiniz. Bunu koşullar ve anlaşmalar dahilinde yapabilmeniz mümkündür. Amaç ise işinizde potansiyelinizi olabilecek en iyi şekilde gerçekleştirebilmenizdir.

Meslektaşlarınız ve yöneticinizle çalışma şekliniz hakkında görüşün

Size en uygun zamanda ve size en uygun yerde çalışmak bir hak ya da zorunluluk değil, bir olasılıktır. Sonuçta, istekleriniz, ekibinizin fiziksel olarak birlikte çalışma istekleriyle gelişebilir. Bunu öncelikle müşteri çıkarlarını göz önüne alarak, ekip ve yöneticinizle birlikte çözeceğinizi varsayıyoruz.

2.3 Çalışanlarımızın, Müşterilerimizin ve Diğerlerinin Gizliliği

Çalışanlarımızın gizliliğini koruyoruz

Birbirimize güvenmemiz için gizliliğimizin korunması önemli bir noktadır. Gizlilik Politikası'nda çalışanların kişisel bilgilerini ne amaçla kullandığımızı okuyabilirsiniz. Ayrıca çalışan olarak haklarınızı da buradan öğrenebilirsiniz. Örneğin, verilerinizi görüntüleyebilir veya değiştirebilirsiniz.

Müşterilerimizin ve diğerlerinin de gizliliğini koruyoruz

Müşterilerimizin ve diğerlerinin kişisel verilerini Eureka Sigorta Gizlilik Politikası'ndaki kurallara göre işleriz. Örneğin, müşterilerimizden birinin neden olduğu zararlar ilgili olan bilgiler burada yer almaktadır. Elbette ki bu bilgiyi başkalarıyla paylaşmıyoruz.

2.4 Müşterilerimizin Çıkarları Merkezdedir

Bütün çalışanlarımızdan müşterilerimizin çıkarlarını öncelikleri yapmalarını bekliyoruz. Bu müşteriye memnun etmenin de ötesindedir. Mesela, eğer bir ürün müşterinin menfaatinde değil ise ve müşteri o ürünü istediğini belirtse bile o ürünü müşteriye satmamamız gerektiğidir.

Direkt olarak müşteri ile irtibat halinde olmanız bile müşterinin çıkarları her zaman önce gelir!

Müşterilerimizin çıkarlarını her zaman aktif olarak yönetiriz:

Eureka Sigorta'nın stratejisi olarak müşterinin bakış açısına odaklanıyoruz.

Eureka Sigorta'ya çalışmaya başladığınızda verdiğiniz söz aşağıda yer alan ifadeleri de kapsamaktadır:

İşinizde Eureka Sigorta'ya dahil olan herkesin çıkarları için iyi bir seçim yaparsınız: müşteriler, dağıtım ortakları, hissedarlar ve meslektaşlar.

Bütün birimler arasında empati kurmak

- İşinde iyi olduğunu göstermek
- Her zaman müşterinin çıkarlarını öncelik yapmak
- Yasalara, kurallara ve etik kurallarına uymaya söz vermek (bu Etik Kurallar dahil)

Hazırlayan: İNSAN KAYNAKLARI VE KURUMSAL İLETİŞİM	Onaylayan: YÖNETİM KURULU
Bu dokümanda yer alan tüm bilgiler gizli olup Eureka Sigorta'nın yazılı onayı olmadan kullanılması, çoğaltılması ve dağıtılması yasaktır.	This document is confidential to Eureka Insurance and it is forbidden to be used, copied and distributed without prior written consent of ES.

- Fiyatlandırma Politikamız, müşterilerimizin ve diğer paydaşlarımızın çıkarlarını destekler. Müşterilerin ve diğer paydaşların mesuliyetini almadığımız bazı risklerle karşı karşıya kalma durumlarında, finansal teşvik olmamasını sağlamayı amaçlarız.

2.5 Satın Alma ve Dış Kaynak Kullanımı

Tedarikçilerin ayrıcalıklı muamele görmesini önleyin

Satın alma ve dış kaynak sağlama süreçlerinde profesyonel, etik ve dürüst davranmanızın önemli olduğuna inanıyoruz. Bir tedarikçiden, satın alma veya dış kaynak sağlama sürecine katılan başka bir tedarikçiye asla teklif vermeyin. Bu aynı zamanda bu tekliflerin içeriği hakkında diğerine bilgi vermemek durumunu da kapsar. Bu şekilde, tedarikçilerin ayrıcalıklı muamele görmelerini önliyoruz.

Çıkar çatışmalarından kaçının

Ayrıca, teklif vermiş olan tedarikçiler tarafından sunulan kişisel bir avantajı asla kabul etmeyin. Bu şekilde, çıkar çatışmalarından kaçınabilirsiniz. Bununla ilgili daha fazla bilgiyi 4. bölümdeki Çıkar Çatışmaları ve Hediye Politikasında okuyabilirsiniz.

3. Şirket Varlıklarının ve Şirket Bilgilerinin Kullanımı

İşinizi düzgün bir şekilde yapabilmek için Eureko Sigorta'nın sağladığı donanım ve verileri kullanıyorsunuz. Bu telefon, bilgisayar/diz üstü bilgisayar, kiralık araç, gizli bilgileriniz veya şirket bakımından hassas olabilecek bilgilerdir. Şirket bilgileri ve donanım varlıkları sadece işinizi doğru bir şekilde yapmanız amacıyla kullanılır.

Şu kurallara uyduğunuzdan emin olun;

- Ekipmanlarımızı ve şirket bilgilerini sadece iş amacıyla kullanın,
- Şirketin özel ve hassas bilgilerini izinsiz olarak başkalarıyla paylaşmayın,
- Özel ve hassas bilgileri kendi çıkarlarınız için kullanmayın,
- Eureko Sigorta'ya ait ekipman ve bilgileri dikkatli bir şekilde kullanın.

Dikkat!

Tabii ki, dikkatle çalışma durumu Eureko Sigorta tarafından sunulan diğer kaynakları kullanma durumu için de geçerlidir. Ofis mobilyaları, şirket arabaları veya ofis malzemeleri gibi.

3.1 Şirket Bilgilerinin Gizliliğinin İhlali

- Şirket içindeki müşteri bilgilerini, ticari bilgileri ya da diğer gizli bilgileri, doğuracağı sonuçları düşünmeksizin tedbirsizlikle üçüncü kişilerle paylaşmak; bu bilgileri herhangi bir şekilde ve her ne surette olursa olsun şirket dışına çıkartmak (örnekleyici olarak: şirket uzantılı e-mail adresi dışında özel e-mailine gönderim

Hazırlayan: İNSAN KAYNAKLARI VE KURUMSAL İLETİŞİM	Onaylayan: YÖNETİM KURULU
Bu dokümanda yer alan tüm bilgiler gizli olup Eureko Sigorta'nın yazılı onayı olmadan kullanılması, çoğaltılması ve dağıtılması yasaktır.	This document is confidential to Eureko Insurance and it is forbidden to be used, copied and distributed without prior written consent of ES.

yapmak, bilgilerin işlendiği fiziki kopyaları şirket dışında çıkartmak, ekran görüntüsü almak vb.).

2. Kendisi ile paylaşılan veya öğrendiği, gerek müşteri ve çalışma arkadaşlarına, gerekse Eureka Sigorta tarafından kişisel verisi işlenen diğer tüm gerçek kişilere ait kişisel verileri, doğuracağı sonuçları düşünmeksizin tedbirsizlikle üçüncü kişiler ile paylaşmak, Kişisel Verileri işinin gerektirdiği sebepler dışında, başka amaçlarla işlemek, paylaşmak, kullanmak vb.

3.2 Bilişim Kaynaklarının Doğru ve Güvenli Bir Şekilde Kullanımı

Günlük işlerimizi doğru yapabilmemiz için bilişim kaynaklarını kullanmak durumundayız. Bu nedenle bilişim kaynaklarının (bilgisayarlar, tabletler, akıllı telefonlar, e-posta, internet) doğru ve güvenli kullanımı önemli bir husustur.

Dikkat edilecek bazı noktalar:

- Cihazları fiziksel hasarlara veya virüslere karşı koruyun,
- Verilerin kötüye kullanımından ve dışarıya bilgi sızılmasından koruyun,
- Çalışma yerinizden ayrıldığınızda cihazınızın fişini çekin veya kimlik tanıma programını aktifleştirin,
- Eureka Sigorta'nın veya müşterilerin gizlilik verilerinin sızıntısını önlemek için önlemler alın (veri sızıntıları),
- Diğer şeylerin yanı sıra sosyal medya üzerinden olumsuz tanıtım yapılmasını önleyin,
- İşletmenin mobil telefonu kullanım maliyetleri gibi işletme maliyetlerinizi mümkün olduğunca kontrol altında tutun.

Tüm kurallar ve anlaşmalar 'Bilgisayar Kullanımı Etik Kuralları' bölümünde bulunabilir.

3.3 Temiz Masa Politikası

Donanım varlıkları ile bilgilerin özenle kullanılması gereklidir. Güvenlik, güvenilirlik ve bütünlük hakkında yasa ve yönetmeliklerin söylemi bu yöndedir. Minimum gereksinimleri, "Bilgisayar Kullanımına İlişkin Etik Kuralları" nın "Temiz Masa" bölümünden okuyabilirsiniz.

Bu, aşağıdakilerle ilgilidir;

- Fiziksel ve dijital bilgileri düzgün bir şekilde (dahili veya gizli) saklayın,
- Anahtarları bölüme ait dolaplarda ve mobil dosya dolabında doğru şekilde saklayın,
- Dizüstü bilgisayarları ve diğer mobil işletme ekipmanlarını uygun şekilde saklayın.

4. Çıkar Çatışmaları

Pozisyonunuzdaki diğer çalışanlarla temasınız var mı? Bu çalışanların başka çıkarları olabileceğini unutmayın. Çalışmanızı her zaman bağımsız olarak yapabilmeniz önemlidir. Bazı durumlarda birkaç çıkarın birbiriyle ters düşmesi sonucunda oluşan ilişkiye çıkar çatışması diyoruz. Bu bölüm, çıkar çatışmalarını önlemek için ne yapmamız gerektiğini açıklar. Dürüstlük ve Suistimal Politikasında bu konuda daha fazla bilgi edinebilirsiniz.

Hazırlayan: İNSAN KAYNAKLARI VE KURUMSAL İLETİŞİM	Onaylayan: YÖNETİM KURULU
Bu dokümanda yer alan tüm bilgiler gizli olup Eureka Sigorta'nın yazılı onayı olmadan kullanılması, çoğaltılması ve dağıtılması yasaktır.	This document is confidential to Eureka Insurance and it is forbidden to be used, copied and distributed without prior written consent of ES.

4.1 Yolsuzluğun Hiçbir Şeklini Kabul Etmiyoruz

Yolsuzluk, rüşvet, süreçleri hızlandırmaya yönelik ödemeler ve çıkar çatışmalarını içerir. Bunu asla kabul etmiyoruz. Ancak o zaman açık ve dürüst bir kurumsal kültür sağlayabiliriz.

4.2 Hediye ve Davetler Politikası

Hediye ve Davetler Politikası herkesi içermektedir. Size hediye verildiğinde veya siz hediye ve davet verdiğinizde ne yapmanız gerektiği konusunu içerir. En önemli noktaları şunlardır;

- Verdiğiniz ve aldığınız iş hediyelerini ve davetiyeleri kaydedin ve bildirin,
- Farklı konularda herhangi bir çıkar oluşturabilecek durumlara dikkat edin. Bu şekilde, çıkar çatışmalarını önler ve bağımsız çalışma şeklinizin tehlikeye girmesini önlersiniz.

4.3 Şirket Dışı Ek Çalışmalar (İkincil İş)

Eureko Sigorta, çalışanlarının sosyal bakımdan faal olmalarına destek sağlamaktan memnuniyet duyar. Bunu, örneğin, başka bir işveren, müşteri veya kendiniz için çalışarak veya bir kurul pozisyonunda çalışarak yapabilirsiniz. Para alıp almamanız önemli değildir. Öte yandan çalışanların şirket içi ve dışı aktivitelerde yer almaları da şirketin istihdam politikasındaki öncülüğüne katkıda bulunur. Eureko Sigorta'nın onaylaması ve şirket stratejisi ve çalışanın mevcut işiyle arasında bir çıkar çatışması yaratmaması koşuluyla şirket dışı faaliyetlere izin verilmektedir.

Eğer bir ikincil iş pozisyonuna sahip olmayı istiyorsanız aşağıdaki koşulları sağlıyor olmanız gerekir:

- Eğer işiniz kendi çıkarlarınız ile geliyorsa veya bununla alakalı herhangi bir şüphemiz varsa mutlaka yöneticiniz ile konuşun. Ardından prosedürler dahilinde ikincil iş talebinizle alakalı izin isteyin,
- Eureko Sigorta'daki çalışmanız bu durumdan olumsuz olarak etkilenmemelidir,
- Şirketin çıkarlarına herhangi bir zarar vermemelisiniz.

4.4 Haksız Kayırma

İşinizi yaparken her süreçte kendinizi, ailenizi, arkadaşlarınızı veya herhangi bir ilişkiniz olan diğerlerini kayırmamaya dikkat edin. Bu demek oluyor ki:

- Yalnızca iş ile ilgili yapmanız gereken ödemeleri yapın ve yalnızca işinizle ilgili hizmetleri sağlayın,
- Tanıdıklarınızın dosyalarını kendiniz işlemeyin. Bunu yöneticinize bildirmelisiniz. Yöneticiniz bu dosyaları kimin idare edeceğine karar verir,
- Ticari temellere dayanmayan işlemlerde bulunmayın ve hizmetler vermeyin. Çalışma şekliniz şeffaf olsun ve hiçbir şekilde kayırmacılık yapmayın,
- Bir çıkar çatışması durumunda direkt olarak yöneticinize başvurun ve birlikte bir

Hazırlayan: İNSAN KAYNAKLARI VE KURUMSAL İLETİŞİM	Onaylayan: YÖNETİM KURULU
Bu dokümanda yer alan tüm bilgiler gizli olup Eureko Sigorta'nın yazılı onayı olmadan kullanılması, çoğaltılması ve dağıtılması yasaktır.	This document is confidential to Eureko Insurance and it is forbidden to be used, copied and distributed without prior written consent of ES.

çözüm üretin.

4.5 Rekabet Hukukuna Uyum

Tüm paydaşlar Eureko Sigorta'nın dürüstlük ilkeleri çerçevesinde çalıştığına güvenebilmelidir. Bu sadece müşteriler için değil aynı zamanda Eureko Sigorta bünyesinde çalışan herkes için geçerlidir. Türk piyasalarının işlevselliğine uyum sağlanabilmesi ve rekabetin korunabilmesi için rekabet hukukunun kurallarına uyulması gerekir. Örneğin, rakipler arası anlaşmalar çoğunlukla yasaktır. Ayrıca birleşme ve devralma hakkında kurallar vardır. Şirketler bu kurallara uymak zorundadır. Çalışanlar Rekabet Yasasını ihlal etmemeli veya ihlal ettikleri izlenimini vermemelidir. Eureko Sigorta için 'Eureko Sigorta Rekabet Uyum Politikası' vardır. Bu, rekabet hukuku kapsamına giren işlemlerde bulunma olasılığı daha fazla olan çalışanlar için ek kurallar içerir.

4.6 Taahhüt ve Ödemeler

Birçok çalışan Eureko Sigorta adına, bir teklifi kabul etmek veya birisine görev vermek gibi yükümlülükler edinir. Bunlar çalışanlarla, müşterilerle veya diğer taraflarla alakalı olabilir veya ödemeler ile alakalı olabilir. Örneğin, bazı durumlarda faturaları onaylayabilirsiniz veya ödeme talimatlarını onaylayabilirsiniz o zaman 'tedarik sahibi' siz olursunuz.

Eureko Sigorta kendi tedarik programına sahiptir. Eğer tedarikçiler ile çalışıyorsanız kuralların ne olduğunu bilmeniz gerekmektedir. Yükümlülüklerle ilgili en önemli olanları aşağıdaki gibidir:

Bir yükümlülüğe girmeden önce aldığınız kararların süreçlere uygun olduğundan emin olunuz.

- Başlangıç noktası, kendi başınıza bir yükümlülüğe girmemenizdir. Buna 'Giriş/Onay Mekanizması' diyoruz. Giriş/Onay Mekanizması'nı uygulayamayacağınız durumlarda ilgili problemin çözümünü o bölümün yönergelerinde bulabilirsiniz.

Bir sorumluluk altına girip girmemek ile alakalı veya bir ödeme durumuyla alakalı olarak bazı şüpheleriniz var ise yöneticinizle görüşün veya Hukuk Departmanı ile irtibata geçin.

5. Olaylarla ve Sorunlarla İlgilenmek

Hepimiz hata yaparız. İnsanları hata yapma konusunda teşvik ediyoruz. Çünkü bunu öğrenme fırsatı olarak görüyoruz. Bir hata yaptığınızı kabul edebiliyor musun? Bunu başkalarıyla paylaşmaya açık mısın? Bunu yapabiliyor olmak, sorunu çözmemize, öğrenmemize ve süreci iyileştirmemize yardımcı olur.

Hatalar bazı olumsuz olayların oluşmasına neden olabilir. Bunlar normal iş operasyonlarını bozan durumlardır ve bu durumlar ticari faaliyetler için bir tehdit oluşturuyor olabilir. Örneğin, hassas bilgilerin yayınlanması bir sorun oluşturuyor mu? Eğer bir sorun görüyorsak bunu kaydetmeliyiz, ele almalıyız ve çözmeliyiz. Eureko Sigorta içindeki

Hazırlayan: İNSAN KAYNAKLARI VE KURUMSAL İLETİŞİM	Onaylayan: YÖNETİM KURULU
Bu dokümanda yer alan tüm bilgiler gizli olup Eureko Sigorta'nın yazılı onayı olmadan kullanılması, çoğaltılması ve dağıtılması yasaktır.	This document is confidential to Eureko Insurance and it is forbidden to be used, copied and distributed without prior written consent of ES.

olayları ele almak için aşağıdaki anlaşmalar geçerlidir:

5.1 Saldırganlıklar ve Tehditler

Çalışanlara veya Eureka Sigorta binalarına karşı saldırganlık ve tehditleri içerir. (Bu tehditler fiziksel olabilir, ayrıca telefonda, bir e-posta veya mektupla da olabilir.)

Telefonda öfkeli bir müşteri, bomba tehdidi veya tehdit içeren bir mektubu düşünün. Bunun size gelmesi veya bunun gerçekleşmesi durumunda, lütfen İK Departmanına, yöneticinize veya uyum görevlisine başvurun.

5.2 Olayları Nasıl Yönetiriz

Tüm operasyonel riskler ve işin sürdürülmesine risk oluşturan diğer olayların ele alınma süreci 'Eureka Sigorta Olay Yönetimi Politikası'nda tanımlanmaktadır. Bu riskler, işlemlerdeki hatalar, aldatma, sahtecilik ve hırsızlık olabilir. Olayları tanımak ve "Eureka Sigorta Olay Yönetimi Politikasında" tanımlandığı gibi yöneticinize veya Uyum Görevlisine bildirmek önem arz etmektedir.

Aşağıdaki 2 düzenleme Eureka Sigorta Olay Politikası ile ilgilidir:

- Açık Hat Prosedürü:** Kendimize, şirketimize veya başkalarına zarar verebilecek bir olayın varlığından şüpheleniyorsunuz. Kendinizi, şirketimizi veya başkalarını korumak istersiniz. Bu durumda, Açık Hat Prosedürünü kullanın. Bu prosedür, dahili olayları bir dahili veya harici gizli danışmana bildirmenizi sağlar. Daha sonra kendi haklarınız korunur. Yönetiminiz, olayı bildirdiğiniz konusunda bilgilendirilmeyecektir.
- Soruşturma Rehberi:** Bir çalışanın dolandırıcılık gibi istenmeyen veya yasa dışı davranışlardan suçlu olduğunu düşünüyorsanız kişisel bir soruşturma açılabilir. Soruşturma Rehberi (Bakınız:Olay Yönetim Politikası ve Disiplin Yönetmeliği), bunun nasıl yapılacağını açıklar. Çalışanların ve Eureka Sigorta'nın çıkarları, hakları ve yükümlülüklerine ilişkin bilgilere Disiplin Yönetmeliği ve Olay Yönetim politikalarından ulaşılabilir.

5.3 Acil Eylem Planı

Yangın gibi acil bir durumun gerçekleşmesi durumunda, olağanüstü durum sürecine uygun davranılmalıdır. Bu prosedürde acil durumlarda nasıl davranmanız gerektiği ile alakalı olarak bilgiler yer almaktadır. Bu prosedür herkes göremez. Bunun nedeni bilgilerin bir kısmının gizli olmasıdır.

6. Şikayetlerle İlgilenmek

6.1 İstenmeyen Davranış Şikayetleri

Taciz, saldırganlık veya şiddet mağduru iseniz öncelikle yöneticinize, çözüm alamamanız halinde Uyum Görevlisine bildiriniz.

6.2 Çalışma Koşulları Hakkında Olan Şikayetler

Hazırlayan: İNSAN KAYNAKLARI VE KURUMSAL İLETİŞİM	Onaylayan: YÖNETİM KURULU
Bu dokümanda yer alan tüm bilgiler gizli olup Eureka Sigorta'nın yazılı onayı olmadan kullanılması, çoğaltılması ve dağıtılması yasaktır.	This document is confidential to Eureka Insurance and it is forbidden to be used, copied and distributed without prior written consent of ES.

İstihdam koşulları, maaşınız, pozisyon değişikliklerinden şikayetiniz var ise her zaman önce şikayetinizi yöneticinizle görüşün. Eğer yöneticinizle sorunu çözemezseniz İnsan Kaynakları ile iletişime geçin.

6.3 Müşterilerin Şikayetleri

Şirket olarak müşterilerimizden aldığımız her geri bildirimden memnunuz çünkü bu müşterilerimizin bize cevap vermek için zaman ayırdığı anlamına geliyor. Bu geri bildirimleri ürünlerimizi ve hizmetlerimizi daha da iyileştirmek için kullanıyoruz. Bir müşteriden şikayet alıyorsanız kendiniz çözün veya bölümünüzdeki olağan prosedürü izleyin. Çözemiyorsanız yöneticinizle görüşün.

Herhangi Bir Sorunuz Var ise Lütfen Bize Bildiriniz

Bu Etik Kurallar çalışanlar ile yapılan yakın istişareler sonucu oluşturulmuştur.

Bu yeni Etik Kurallarını veya bunun gerektirdiği yasa veya yönetmelikleri gerektiği durumlarda değiştirebiliriz.

Hazırlayan: İNSAN KAYNAKLARI VE KURUMSAL İLETİŞİM	Onaylayan: YÖNETİM KURULU
Bu dokümanda yer alan tüm bilgiler gizli olup Eureka Sigorta'nın yazılı onayı olmadan kullanılması, çoğaltılması ve dağıtılması yasaktır.	This document is confidential to Eureka Insurance and it is forbidden to be used, copied and distributed without prior written consent of ES.