

COFACE SİGORTA A.Ş
ETİK İLKELER
İŞ VE DAVRANIŞ KURALLARI

Hazırlayan:
İç Denetim Bölümü

1 Kasım 2013
COFACE SİGORTA
Anonim Şirketi

İÇİNDEKİLER

BÖLÜM I- COFACE SİGORTA ETİK İLKELERİ	3
A. GENEL İLKELER	3
1.Sektördeki diğer şirketlerle ilişkiler	4
2.Müşteri ilişkileri	4
B. ÇALIŞANLARIN UYMASI GEREKEN ETİK İLKELER	4
BÖLÜM II- DAVRANIŞ KURALLARI	6
A - ÇIKAR ÇATIŞMALARI	
1) Ödeme/ bağış / hediye kabul yasağı	
2) Müşterilere ve iş ortaklarına verilecek hediyeler	
3) Kurumsal ödemeler ve siyasi içerikli bağışlar	
4) Kişisel siyasi içerikli bağışlar	
5) Borçlanma ile ilgili düzenlemeler	
6) Ek iş	
7) Müşterilerle vekalet anlaşmaları	7
B- BİLGİ AKIŞINI DÜZENLEYİCİ KURALLAR	7
1) Şirkete ait bilgiler	
2) Bilgi ticareti yasağı	
3) Bilgi sistemleri	
4) Elektronik veya diğer bilgilerin gizliliği	
5) Mali bilgiler	
6) Raporlamalar	
7) Medya araştırmaları ve röportaj talepleri	
C- MÜŞTERİLERLE İLİŞKİLER	8
1) İletişim	
2) Ürün/hizmet fiyat ve şart belirleme	
3) Müşteri şikayetleri	
4) Gayri hukuki müşteri ilişkileri	
5) Müşterilerle ilgili yasal soruşturmalar	
6) Rekabet yasalarına aykırı işlemler	
7) Hukuki konular	
D-İNSAN KAYNAKLARI	8
BÖLÜM III - COFACE SİGORTA İŞ KURALLARI	9
1) Ortak kurallar	
2) Sigortacılık (uw) kuralları	
3) Risk yönetimi kuralları.....	10
4) Hasar yönetimi kuralları	
5) Ticari bilgi kuralları	
6) Gizlilik kuralları	
7) İş yeri kuralları	
8) Derecelendirme kuralları	
9) Tahsilât hizmetleri kuralları	
BÖLÜM IV - VİZYON VE MİSYONUMUZ	11

GİRİŞ

Hazine Müsteşarlığı'nın 27.04.2011 tarih ve 2011/8 sayılı "Sigorta ve Reasürans Şirketi ile Emeklilik Şirketlerinde Kurumsal Yönetim İlkelerine İlişkin Genelge" uyarınca şirket faaliyetlerini yürütülmesi sırasında riayet olunan etik değerleri ve iş prensipleri içeren Etik Kurallar ve Temel Faaliyet Prensipleri şirketimiz internet sitesinde yayımlanmak suretiyle ilan olunur.

- Şirketimiz, sigorta ve reasürans şirketlerinin, müşterileri, çalışanları, aracıları, kamu kurum ve kuruluşları ile olan ilişkilerinde ve kendi aralarındaki ilişkilerde izleyecekleri etik ilkeleri belirleyen ve bu ilkeler çerçevesinde sektöre yönelik mevcut kamuoyu güvenini artırmayı amaçlayan, Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği tarafından yayımlanan "Sigortacılık Etik İlkeleri" ile bağlı olduğumuz Coface Grup şirketleri etik ilkelerini benimsemiştir.
- Şirketimiz, işbu belgede yer alan etik kurallarına ve sigortacılık etik ilkelerine bağlılığını ve kuralların gereklerinin hayata geçirilmesini teminen her türlü tedbirin alınmasına azami özenin sarf edilmesi hususunda duyarlılığını beyan eder
- Coface Sigorta A.Ş. çalışanları şirket ile yaptıkları hizmet sözleşmesinin bir parçası olarak aşağıda yazılı etik ilkeleri ve Coface Sigorta iş ve davranış kurallarını kabul ve taahhüt ettiklerini işe giriş sırasında beyan ederler.
- Çalışanların bu ilkelerle düzenlenmiş olan kurallara uygun davranmasından birim yöneticileri birinci derecede sorumludur.

BÖLÜM I COFACE SİGORTA ETİK İLKELERİ

A. Genel İlkeler

- **Dürüstlük:** COFACE çalışanları faaliyetlerini yerine getirirken tüm ilişkilerinde dürüstlük ilkesine bağlı kalırlar.
- **Tarafsızlık:** COFACE çalışanları ve müşterileri arasında ayırım gözetmez, önyargılı davranışlardan kaçınır.
- **Güvenilirlik:** COFACE çalışanları tüm hizmet ve işlemlerde, müşterilerine, karşılıklı güven anlayışı içerisinde açık, anlaşılır ve doğru bilgi verir, müşteri hizmetlerini zamanında ve eksiksiz yerine getirirler.
- **Şeffaflık:** COFACE çalışanları müşterilerine yapacakları bilgilendirmelerde, basit ve kolay anlaşılabilirliği gözetir, gerçekleştirdikleri faaliyetlere ilişkin olarak şeffaflığı mümkün olan en yüksek düzeyde tutarlar.
- **İnsan Haklarına Saygı:** COFACE çalışanları insan haklarına saygının sürdürülebilir bir toplum olmanın ön koşulu olduğunun bilinciyle, tüm faaliyetlerinde insan haklarını gözetirler.
- **Sadakat:** COFACE çalışanları her durumda şirketine bağlı kalmalı ve kurumsal sadakat göstermelidir, hatta Coface'tan ayrıldığında dahi iş ahlakı ve emeğe saygı açısından şirket hakkında olumsuz bir izlenim veya davranış sergilememelidir.
- **Çevreye Saygı:** Çevreye saygılıdır çevrenin ve doğal kaynakların korunmasını gözetir.
- **Uyum:** Çalışmalarımız, başta yasal mevzuatlara, şirket iç mevzuatına ve Coface iş kurallarına uygun yapılmalıdır.
- **Kara Para ile Mücadele:** Çalışmalarımızda, yolsuzluk ve kara para aklamaya karşı mücadele kurallarına uyum esastır.

1. Sektördeki Diğer Şirketler ile İlişkiler

- **İş ortaklarımız:** İş ortaklarımız, tedarikçiler, broker'lerimizle ilişkilerimiz karşılıklı yarar, saygı ve eşitlik prensiplerine dayalıdır. Haksız rekabete yol açabilecek her türlü uygulamadan kaçınılır.
- **Bilgi Alışverişi:** Yasal yükümlülükler çerçevesinde ve müşterilerin sırlarını ihlal etmemek kaydıyla, her konuda dürüst ve sistematik bilgi alışverişi gerçekleştirilir. Eski çalışanlarımız ve sigorta aracıları hakkında diğer sigorta ve reasürans şirketleri tarafından talep edilen bilgileri yanıtlarken objektif davranılır. İşe alım aşamasında bilgi talep eden şirketlere, etik ilkelere uygun olmayan davranışları tespit edilen eski çalışanlarımız hakkında objektif bilgiler verilir.
- **Rekabet:** Ticari faaliyetlerimiz adil rekabet anlayışına dayalıdır. Rakip firmalara yönelik etik dışı davranışlar kabul edilemez. Coface çalışanı, diğer şirketlere ilişkin olarak herhangi bir şekilde eline geçen mesleki bilgileri ilgili şirketlerin rızası olmaksızın alenileştirmekten kaçınır. Bir şirketten diğerine geçen çalışanların, ayrıldığı şirkette edindiği iç ve dış bağlantıları bu şirket aleyhine kullanmaması için gerekli duyarlılığı gösterir.
- **Duyuru, İlan ve Reklamlar:** Mali yapılarına ilişkin duyurularında, sigortacılık hizmetlerinin ve ürünlerinin tanıtım ve pazarlamasına ilişkin ilan ve reklamlarında, yasalara ve genel ahlaka uygun, dürüst ve gerçekçi davranır, mesleğin saygınlığına zarar verebilecek her türlü davranıştan kaçınır. Duyuru, ilan ve reklamlarında diğer şirketleri ve onların sigorta hizmetlerini kötüleyen nitelikteki ifade ya da ibarelere yer vermez.
- **Kamu Kurum ve Kuruluşları ile ilişkiler:** Bu ilişkilerde dürüstlük ve şeffaflık ilkeleri doğrultusunda hareket eder, mevzuat gereği denetim ve kontrol amacıyla istenen bilgi, belge ve kayıtların doğru, eksiksiz şekilde ve zamanında iletilmesi konularına özen gösterirler.

2. Müşteri İlişkileri

- **Müşterilerin Bilgilendirilmesi:** Sözleşme öncesinde ve sözleşmenin devamı esnasında, sunulan sigorta hizmetlerine ilişkin olarak, müşterilere zamanında ve doğru bilgilendirmede bulunulur, yanıltıcı veya eksik bilgi vermekten kaçınılır.
- Müşterilerin ihtiyaçlarına en uygun ürünler tavsiye edilerek, diğer ürünlere göre avantaj ve dezavantajlarına ilişkin olarak müşteriler bilgilendirilir.
- **Sır Saklama:** Müşteri bilgileri, özenle saklanacak kutsal emanetlerdir.
- Yetkili kişi ve mercilere yasal olarak verilmesi gereken bilgi ve belgeler ile mevzuat dâhilinde gerçekleştirilen bilgi paylaşımı ve müşterilerin açık rızasının bulunduğu durumlar dışında, müşterilere ilişkin her türlü bilgi ve belge gizli tutularak özenle saklanır.
- **Ayrımcılıktan Kaçınma ve Hizmet Kalitesi:** Aynı hizmet için, tüm müşterilere aynı kalitede hizmet verilir ve bu hizmetleri sağlarken her türlü ayrımcılıktan kaçınılır.
- **Müşteri Şikâyetleri:** Her şikâyet bir ödüldür. Müşterilerin istek ve şikâyetleri mutlaka değerlendirilerek vakit geçirmeksizin cevaplanır.
- **Söz ve Taahhütler:** Yerine getirilemeyecek söz ve taahhütler verilmez.

B. Çalışanların Uyması Gereken Etik İlkeler

Etik İlkeler, Coface Sigorta A.Ş. çalışanlarının, görevlerini yerine getirirken uymaları gereken ilkeleri ve çalışma düzenine ilişkin düzenlemeleri içermektedir.

Bu ilkelerin amacı çalışanlar, müşteriler ve kurum arasında doğabilecek her türlü anlaşmazlık ve çıkar çatışmasını engellemektir.

Bu kurallara aykırı tutum ve davranışlar disiplin yönetmeliği gereğince değerlendirilecek olup, çalışanlarımızdan beklentimiz, bu kuralların kapsamadığı durum ve şartlarda sağduyu ve iyi niyet kurallarına göre hareket etmeleridir.

İş ahlakı ilkeleri doğrultusunda çalışanlarımız;

- Sorumluluklarını yerine getirirken, Coface Sigorta A.Ş.'nin saygınlığını zedeleyecek her türlü kişisel davranış ve tutumdan kaçınmalıdır.
- Görevleri ile ilgili konularda, kanun, tüzük, yönetmelik ve düzenlemeleri detaylı olarak bilmeli ve bunlara bağlı kalmalıdır.
- Halka açık olmayan bilgileri, bilmesi gereken kişiler dışında üçüncü şahıslara hiçbir şekilde açıklamamalıdır.
- Çalışma şartlarının düzenlenmesi, iş disiplininin korunması ile ilgili olarak çıkarılacak emir, yönetmelik, prosedür ve talimatları günü gününe takip edip, incelemeli ve bunlara uygun davranmalıdır.
- Bilinen veya şüphelenilen kural ihlallerini, herhangi bir kişisel önlem almadan önce yöneticisi veya insan kaynakları bölümünün dikkatine sunmalıdır.
- Siyasi, sosyal ve dini görüşlerini asla çalışma ortamında ifade etmemelidir.
- Her zaman iş ortamına uygun, sade ve şık olmalı, kurumun ciddiyeti ile bağdaşmayacak spor veya abiye ile siyasi veya dini anlam veya toplumsal görüşü ifade eden giysiler giymekten mutlak suretle kaçınmalıdır.
- Kurumda, kadın-erkek eşitliğine, saygısına ve genel ahlak ile toplumda kabul görmüş ahlaki davranışlara aykırı davranmamalıdır.
- Her çalışan, şirketin kurumsal imajına ve itibarına yakışır hareket etmeli ve günlük davranışlarında kendisini şirkete karşı sorumlu hissetmelidir.
- Coface kurumuyla ilgili ürün, hizmet ve planlar hakkında kamusal olmayan tüm bilgilerin gizlilik prensibine dayandırılması, hiçbir şekilde dışarıya bilgi aktarılmaması her Coface çalışanından istenir.
- Coface çalışanları şirketin söz ve taahhütlerine, güçlü bir şekilde içtenlikle bağlıdır (strong commitment)
- Amacı ne olursa olsun, rüşvet sayılabilecek her türlü menfaat teminine yönelik ilişki kurmak, bu tür menfaatleri almak, vermek, teklif veya aracılık etmek kesinlikle yasaktır.
- **Menfaat temini:** Çalışanların, müşterilerle etik ilkelerle bağdaşmayan ilişkilere girmeleri, mevcut veya potansiyel müşterilerden orantısız hediyeler almaları, konumlarını kullanarak, gerek kendi iş ortamlarından gerekse müşterilerinin iş olanaklarından kişisel çıkar sağlamaları yasaktır.

BÖLÜM II DAVRANIŞ KURALLARI

A - ÇIKAR ÇATIŞMALARI ANA İLKE

Çalışanlarımız kurumdaki görev ve yetkilerini hiçbir şekilde kişisel ve özel çıkar sağlamak üzere kendilerinin, ailelerinin veya 3. şahısların yararına kullanamazlar. Kişisel yararlar, şirket yararlarının önüne geçemez.

1) ÖDEME/ BAĞIŞ / HEDİYE KABUL YASAĞI

Çalışanlarımızın, kurum ile iş yapan 3. şahıslardan hiçbir şekilde kişisel bir ödeme, bağış veya hediye talep veya kabul etmemeleri ve bu anlamı doğuran davranışlarda bulunmamaları esastır. Hediye almak ve vermek şirket yararları kapsamında ve davranış kurallarımıza uygun yapılmalıdır. Bu tarz jestler verilirken ya da elde edilirken şeffaflık ve açıklığa önem verilir.

2) MÜŞTERİLERE VE İŞ ORTAKLARINA VERİLECEK HEDİYELER

Müşterilere, iş ortaklarına ve 3. şahıslara verilecek hediyelerin taraflar arasında bir çıkar çatışması yaratmayacağından emin olunmalıdır. Bu doğrultuda verilecek hediyeler için aşağıdaki kurallar belirlenmiştir.

- Yıl sonlarında veya özel günlerde şirket tarafından belirlenen ilkeler doğrultusunda yukarıda anılan kişilere hediye verilebilir.
- Hiçbir şekilde ve miktarda parasal ödeme yapılamaz.
- Verilen hediyelerin kurumun içinde yer aldığı herhangi bir iş veya anlaşmayla ilgili karşı tarafı etkilemek amacını taşımaması esastır.

3) KURUMSAL ÖDEMELER VE SİYASİ İÇERİKLİ BAĞIŞLAR

Şirketin faaliyetlerinin devamı ile ilgili veya şirket yararına olabilecek herhangi bir kararın etkilenmesi amacıyla hiçbir şekilde hiçbir devlet yetkilisine, siyasi parti adaylarına kurumsal bir ödeme yapılamaz, hediye verilemez.

4) KİŞİSEL SİYASİ İÇERİKLİ BAĞIŞLAR

Şirketin faaliyetlerinin devamı ile ilgili veya şirket yararına olabilecek herhangi bir kararın etkilenmesi amacıyla hiçbir şekilde hiçbir devlet yetkilisine, siyasi parti adaylarına kişisel ödeme, yardım veya bağışta bulunulamaz. Şirketi temsil anlamına gelecek şekilde siyasi toplantı ve gösterilere katılamaz.

5) BORÇLANMA İLE İLGİLİ DÜZENLEMELER

Şirket çalışanları yalnızca kredi ve borç para verme işlemleri için kanuni olarak yetki verilmiş kurum ve kuruluşlara borçlanabilirler.

6) EK İŞ

- Şirket çalışanları gerek iş günlerinde, hafta tatilinde, ulusal bayram ve genel tatil günlerinde ve gerekse de yıllık ücretli izin günlerinde ikinci bir işte çalışamazlar.
- Çalışanlarımız kendilerine ücret ödenmesini gerektirecek danışmanlık, hakemlik, arabuluculuk, bilirkişilik, üniversite, sektörel kurumlarda öğretim görevlisi veya benzeri bir pozisyon söz konusu olduğunda mutlaka insan kaynakları bölümünün yazılı onayını almalıdırlar.
- Ancak çalışanlarımız şirketteki görev ve sorumluluklarını aksatmayacak şekilde mesai saatleri dışında olmak kaydıyla gönüllü (kanuni yollarla kurulmuş yardım kuruluşları, dernekler veya sivil toplum örgütleri vb.) faaliyetlerde bulunabilirler.

7) MÜŞTERİLERLE VEKÂLET ANLAŞMALARI

Çalışanlar doğrudan veya dolaylı olarak müşterilerden (eğer yakın akrabalar veya aile üyelerinden biri değilse) hiçbir şekilde bağış/yardım kabul edemezler. Ücret, komisyon vb. karşılığı poliçe kesilmesine aracılık edemezler.

B- BİLGİ AKIŞINI DÜZENLEYİCİ KURALLAR ANA İLKE

Şirkete ait her türlü bilgiler gizlilik esasına haiz olup, bu bilgilerin 3. şahıslara aktarılması ve ticaretinin yapılması yasaktır.

1) ŞİRKETE AİT BİLGİLER

Şirkete ait özel ticari sırlar, mali bilgiler, müşteri-çalışan bilgileri ve çalışılan süre içinde derlenen tüm bilgiler, materyaller, programlar ve dokümanlar, bilgisayar ve telekomünikasyon sistemleri, hardware-software ve tüm diğer düzenleme ve uygulamalar ile çalışanların kurumdaki çalışma süreleri içerisinde yapmış oldukları tüm işler, anlaşmalar ve geliştirdikleri ürünler gizli olup, kurumun mülkiyeti altındadır.

Bu tür doküman, bilgi veya araçların izin verilen ve şirketteki görevin gerektirdiği durumlar haricinde, kişisel ve özel çıkarlar için veya üçüncü şahıslar, kurum ve kuruluşlar yararına, şirkette çalışılan süre içinde veya daha sonrasında kullanılması kesinlikle yasaktır. Yeni ürünlerin patent hakkı şirkete aittir.

2) BİLGİ TİCARETİ YASAĞI

Şirkete, müşterilerine veya işlemlerine ait her türlü gizli bilgiye sahip olan çalışanlarımızın bu bilgileri hisse senedi vb. mali enstrümanların alım satımında kullanarak kişisel çıkar sağlamaları veya bu bilgileri uygunsuz yollarla 3. şahıslara aktarmaları mutlak suretle yasaklanmıştır. Bu kural çalışanlarımızın görev süresince edindikleri tüm bilgiler için geçerli olacaktır.

3) BİLGİ SİSTEMLERİ

Hangi amaçla (kişisel veya işle ilgili) olursa olsun, kurumda geliştirilen veya dışarıdan satın alınan hiçbir software yetkisiz ve izinsiz olarak kullanılamaz ve kopyalanamaz.

4) ELEKTRONİK VEYA DİĞER BİLGİLERİN GİZLİLİĞİ

Çalışanlarımızın kişisel ve özel niteliği olan bilgileri hazırlamak, saklamak veya göndermek için kurumun ekipman, bilgisayar ve e-posta sistemini kullanmamaları esastır.

Ancak, kullanılması durumunda kişisel bilgilerinin gizliliğinden feragat etmiş sayılacak ve kurumun denetim ve güvenliğinden sorumlu çalışanlar, bu tür bilgileri inceleme hakkına sahip olacaklardır.

5) MALİ BİLGİLER

Şirketin tüm kayıtları gerçeği tam ve doğru biçimde yansıtabilecek şekilde genel kabul görmüş muhasebe prensiplerine uygun olarak yapılır. Tüm işlemler, kontroller, borçlar ve alacaklar, kazançlar ve harcamalar mutlaka gerektiği şekilde kaydedilmeli ve raporlanmalıdır.

Gizli ve kayıt dışı hiçbir anlaşma ve kontrat yapılamaz. Kazanç veya mal elde edilemez.

Herhangi bir işlem veya hesaplama ilgili hiçbir şekilde yanlış, fiktif veya yanıltıcı kayıt tutulamaz.

6) RAPORLAMALAR

Kurumun mali durumu, operasyonların kanuna uygunluğu v.b. konularda düzenli olarak kanunen yapılması zorunlu olan tüm raporların doğru ve eksiksiz hazırlanması esastır. Yetkili makamlardan veya denetimcilerden bu tür bilgilerin saklanması, bilgilerde tahrifat veya değişiklik yapılması kesinlikle yasaktır.

7) MEDYA ARAŞTIRMALARI VE RÖPORTAJ TALEPLERİ

Medyada (gazete, dergi, televizyon v.s.) kullanılacak her türlü röportaj veya açıklama talepleri mutlaka genel müdür tarafından koordine edilecektir. Çalışanlar, genel müdürlüğün izni olmadan şirketle ilgili konularda yazılı, sözlü, görsel basına hiçbir açıklama yapamaz. Kongre, konferans, seminer gibi başkaları tarafından tertip edilen toplantılarda konuşulması, tebliğ sunulması veya panelist olunması için, insan kaynakları bölümünün yazılı onayı gerekir. Keza onaysız olarak şirketteki unvanlar kullanılarak makale, yazı, resim hazırlanamaz.

C- MÜŞTERİLERLE İLİŞKİLER

ANA İLKE:

Çalışanlar şirketin faaliyet alanına giren konularda müşteriler adına hareket edemez. Onları temsil ile onlar adına kurumun zararına olabilecek işlem yapamazlar.

1) İLETİŞİM

Müşterilerle veya diğer kurumlarla kurulan iletişimde verilen bilgilerin yanlış, yanıltıcı ve abartılı olmasından mutlak surette kaçınılmalıdır.

2) ÜRÜN/HİZMET FİYAT VE ŞART BELİRLEME

Şirketin sunduğu tüm ürün ve hizmetlerin iş kabulünden fiyatlandırılmasına, poliçelerin düzenlenmesine ve hasar hizmetlerinin verilmesine kadar olan süreçte çalışanlarımız kurum içi düzenlemelere ve bu konuyla ilgili yasal zorunluluklara uymakla yükümlüdürler.

3) MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ

Müşterilerin şirket ürün ve hizmetleri ile ilgili her türlü şikâyetleri hızlı ve doğru bir şekilde gereken yerlere yönlendirilmelidir. Şirketin saygınlığını etkileyebilecek derecede ciddi ve olağan dışı her türlü şikâyet gecikmeksizin ilgili birim yöneticilerine iletilmelidir.

4) GAYRİ HUKUKİ MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ

Müşterilere kanunlara uymayan herhangi bir işlem gerçekleştirmelerinde yardımcı olmak kesinlikle yasaktır.

5) MÜŞTERİLERLE İLGİLİ YASAL SORUŞTIRMALAR

Yetkili makamlar tarafından, müşterilere yönelik olarak istenilen bilgiler ancak ilgili birimin onayı dâhilinde verilebilir.

6) REKABET YASALARINA AYKIRI İŞLEMLER

Çalışanlarımız hiçbir koşulda rakiplerle fiyatlama ve pazarlama politikalarını etkileyebilecek anlaşmalar içinde yer alamaz.

7) HUKUKİ KONULAR

Çalışanlarımızın, hangi sebeple olursa olsun (tanık olarak dinlenmek üzere veya suçlanan taraf olarak), herhangi bir kanunî veya resmî soruşturmaya dâhil olmaları, tutuklanmaları, sorgulamaya alınmaları veya mahkûm edilmeleri halinde derhal yöneticilerini ve insan kaynakları bölümünü yazılı olarak bilgilendirmeleri gerekmektedir.

Çalışanlarımız, eğer kanunen zorunlu kılınmıyorsa şirketin saygınlığını, devamlılığını ve yürütülen işleri etkileyecek konularda tanıklık edemez, 3. şahısların isteği üzerine hazırlanmış savunmaları imzalayamaz.

D-İNSAN KAYNAKLARI

Çalışma hayatını düzenleyen mevzuat hükümlerinin uygulanması ve çalışanların şirkete en yüksek verimle bağlılıklarının karşılıklı iyi niyet ilkeleri çerçevesi içinde geliştirilmesidir. Bu çerçevede, şirket çalışanları ile ilgili tüm politika ve uygulamalar (fırsat eşitliği, performans

değerlendirme, ücret ve yan ödeme uygulamaları ve istihdam ile ilgili tüm diğer konular) insan kaynakları bölümü tarafından yasal düzenlemelere uygun olarak geliştirilir ve ilişkilerde çalışma hayatını düzenleyen mevzuat hükümleri aksi belirtilmedikçe uygulanır.

Çalışanların, etik İlkeler, üst amirlerinin talimatları, sektör genel davranış ve teamülleri ile yasalara aykırı davranışta bulunmaları halinde disiplin yönetmeliği hükümleri uygulanır.

Tüm insan kaynakları uygulamalarına ilişkin detaylı bilgiler ilgili yönetmeliklerde açıklanmıştır. Bu yönetmeliklerin okunması çalışanlarımızın sorumluluğundadır.

ANA İLKELER:

- Çalışanlarımız arasında cinsiyet, ırk, din, dil ayrımı yapılmaz ve herkese eşit olanak sağlamaya özen gösterilir.
- Tüm hizmet birimlerinde çalışanların motivasyonunun artırılması ve daha iyi koşullarda hizmet sunulması yönünde önlemler alınır, sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamının oluşturulması sağlanır.
- Engelli çalışanlar için uygun çalışma ortamı oluşturulur.
- Şirket içinde başkalarına karşı şiddet uygulama, taciz, ayrımcılık ve aşağılayıcı davranış sergilemek yasaktır.
- Çalışanlarımız, yasalara aykırı talimatlara karşı itiraz etme ve bildirme hakkına da sahiptir. İş ortamı koşullarıyla ilgili farklı kişisel/müşterek görüş ve fikir ayrılıklarına saygı duyulur.
- Tüm çalışanlar çevresine karşı saygılı, paylaşımcı, katılımcı davranışlar içinde olmalıdır.
- Çalışanlar şirketin tüm kaynak ve donanımlarının kişisel amaçlarla kullanılmamasına, korunmasına ve israf edilmemesine özen gösterirler.
- Çalışanların tabi olduğu yasal hükümlerinden doğan haklarının zamanında ve eksiksiz olarak sağlanmasına özen gösterilir.
- COFACE iş yoğunluğuna uygun sayıda çalışan istihdamına özen gösterir, çalışanlarını mesai saatleri içerisinde maksimum verim alma yönünde organize eder, mesai saatleri dışına çıkılmaması ve çalışanlarının düzenli izin kullanmaları konularında gereken duyarlılığı gösterir.
- YETKİ DEVRİ: Yönetim sorumluluğu taşıyan çalışanlarımız, işlerin devredildiği kişilerin işin tatmin edici şekilde yapılması için gereken yetenek ve deneyime sahip olduklarından emin olarak iş paylaşımı ve yetki devri yapmak zorundadır.
- Çalışanlarımızın bu kural ve standartlara aykırı davranışları ilgili yerlere bildirmemeleri de başlı başına bir kural ihlali sayılacak ve bu durum, tespiti halinde disiplin cezalarına konu olacaktır.
- Etik ilkelerde yer alan kuralları değiştirmeye yönetim kurulu yetkilidir.

BÖLÜM III**COFACE SİGORTA İŞ KURALLARI**

Coface Sigorta A.Ş. çalışanları, şirket ile yaptıkları hizmet sözleşmesinin bir parçası olarak, aşağıda yazılı İş Kurallarına uymayı kabul ve taahhüt ederler.

➤ ORTAK KURALLAR

- Gizlilik kurallarına uyum esastır.
- Uygulama ve faaliyetlerin yasal mevzuatlara uygunluğu esastır.
- Şirket yararına olmayan hediye almak ve vermek yasaktır
- Amacı ne olursa olsun, rüşvet sayılabilecek hediye ve yardım yapılamaz
- 150 Euro üzerindeki jestler için CLCD departmanına bilgi verilir
- Müşterimiz olmayan kişi ve kurumlardan hediye, menfaat kabul edilemez.

- Kurumsal ve idari ilişkilerde, şirket hiyerarşik düzenine uygun hareket edilir.
 - Her durumda mesleki açıdan yüksek standartlar hedef alınmalıdır.
 - Müşteri şikâyetlerinin mümkün olan en kısa sürede yanıtlanması esastır.
- **SİGORTACILIK (UW) KURALLARI**
- Şirket faaliyetleri, şirket politika, standart ve prosedürlerine uygun olarak yapılmalıdır.
 - Ürün teklifleri müşteri ihtiyaçlarına uygun olmalıdır.
 - Anti rekabet koşulları yaratacak uygulamalar yapılamaz
 - Fiyat teklifi aracı kurum kuruluşu göre değil, müşteri değerliliğine göre saptanır.
 - Aracı kurum ve kuruluşlarla ilişkilerde ayrımcılık yapılmaz
- **RİSK YÖNETİMİ KURALLARI**
- Risk yönetim kararları objektif ve tarafsız olmalı.
 - Müşteri bilgileri gizlilik ilkesine uygun kullanılmalı.
 - Risk değerlendirmesinde imtiyazlı müşteri yoktur.
- **HASAR YÖNETİMİ KURALLARI**
- Hasar ödeme koşulları, poliçeliye anlaşılır şekilde bildirilmelidir.
 - Ödenmeme nedeni anlaşılır şekilde müşteriye açıklanmalıdır.
 - Ödeme dokümanları, ödeme öncesi temin edilerek dayanakların doğruluğundan emin olunmalıdır.
 - Ödemeler taahhüt edilen sürelerde gerçekleştirilmelidir.
- **TİCARİ BİLGİ KURALLARI**
- Bilgiler güncel, doğru güvenilir ve anlaşılabilir olmalıdır.
 - Bilgilerin dağıtım ve saklanmasında ulusal/uluslararası kurallara uyulmalıdır.
 - Bilgi dağıtımı iş amaçlı yapılmalı; kişisel amaçlı dağıtım yapılamamalıdır.
 - Bilgi kaynaklarının özel anlaşmalarına ve gizlilik kuralına uyulmalıdır.
 - İstihbarat bilgi temini için etik dışı ilişkiler yasaktır.
 - Bilgi kaynaklarının özel yaşamlarına saygı gösterilmelidir.
 - Hayali veri/dayanaksız bilgi kullanılmamalıdır.
 - Alınan bilginin doğruluğunu kanıtlamak için bilgi kaynağı yargılanmamalıdır.
 - Irk, cins, din, sağlık vb. özel yaşam konuları rapor konusu yapılamaz.
 - İstihbaratı yapan kişi ile ödeme gücüne yönelik yorum yapan farklı kişiler olmalıdır.
- **GİZLİLİK KURALLARI**
- Kamusal bilgi tanımına girmeyen, müşterilerimiz tarafından verilmiş yada onları ilgilendiren her tür bilginin gizli tutulması ve dışarıya hiçbir veri sızdırılmamalıdır.
 - Gizlilik ilkesi, resmi kurumlar ve Coface şirketleri arasında uygulanmaz
 - Gizli bilgilere erişim yetkileri üst düzey yöneticiler ile iç denetim başkanına aittir.
- **İŞ YERİ KURALLARI**
- Şirketin tüm kaynak ve donanımlarının öncelikli olarak meslekî alanda kullanılması esastır.
 - İş yerinde güvenlik kurallarına uymak zorunludur.
 - Çalışanlar çalışma ortamlarının temiz, düzenli ve güvenli olmasına özen gösterirler.
 - Çalışanlar, iş yerinin öngördüğü kıyafetlere uymak ve kişisel görüntülerine özen göstermek zorundadır.
 - Yönetim tarafından verilmiş yazılı izin olmadıkça, Coface isminin kullanılması, bu isim altında basına ve diğer kurumlara açıklama yapılması yasaktır.
 - Çalışanların her türlü talepleri, şirket hiyerarşisine uygun düzen içinde yapılmalıdır.

➤ DERECELENDİRME KURALLARI

- Rating notları güvenilir, objektif dayanaklara göre bağımsız bir görüşle verilmelidir.
- Derecelendirme niteliksel ve niceliksel ölçülere dayalı olmalıdır.
- Derecelendirme bilgilerinin paylaşımı kullanım amacına uygun olmalıdır.
- Derecelendirme pazarlık konusu yapılamaz.
- Müşteri, derecelendirme kriterleri ve metodu hakkında bilgilendirilmelidir.
- Not derecelerinin anlamları açıklanmalıdır.
- Derece değişiklikleri ve güncellemeler müşteriye bildirilmelidir.
- Derecelendirme sürecine katılanlar gizlilik sözleşmesi hükümlerine özen göstermelidir.
- Derecelendirme sonuçlarına yönelik itirazlar dikkate alınarak değerlendirilir.

➤ TAHSİLÂT HİZMETLERİ KURALLARI

- Alacaklı ile borçlu arasındaki ilişki göz önünde tutulmalıdır.
- Tahsilât hizmetleri yasal, ahlaki yöntemlerle yerine getirilmelidir.
- Borçlu, borç bilgileri hakkında bilgilendirilmelidir.
- Tahsilât yapıldığında, yapılan tahsilât bilgileri alacaklıya bildirilerek, hizmet ücreti düşüldükten sonra ödeme yapılmalıdır.
- Yapılan tahsilâtın, kara para aklama niteliğinde olmadığından emin olunmalıdır.
- Yapılan tüm işlemler gizlilik ve etik kurallarımıza uygun yapılmalıdır.

BÖLÜM IV**VİZYON VE MİSYONUMUZ**

Şirketin vizyon ve misyonu ile stratejik hedefleri;

VİZYONUMUZ:

Türkiye’de ticari alacak sigortası branşında lider konumunu koruyarak, tüm şirketler için şüpheli alacak riskine karşı, sürdürülebilir bir gelişim sağlayacak, akıllı, yaratıcı, koruyucu çözümler sunmak ve diğer Coface şirketlerine örnek gösterilen bir şirket olmak.

MİSYONUMUZ:

Coface uzmanlığını ve grup sinerjisini kullanarak, şirketlerin doğru kararlar almalarına yardım etmek, danışman ve rehber sıfatıyla şirketleri desteklemek ve müşterilerini temerrüt riskine karşı koruma sağlayarak işlemlerini güvence altına almak.

Temel Değerler;

- Liderlik
- Uzmanlık
- Sorumluluk
- Güçlü bir bağlılık
- Farklılık
- Yüksek koruma

Stratejik hedeflerimiz rekabet koşulları, genel ekonomik konjonktür, ulusal ve uluslararası finans piyasalarındaki beklentiler ile şirketimizin orta ve uzun vadeli hedefleri dikkate alınmak suretiyle yönetim kurulumuzun onayı ile uygulanmaktadır.