

TRUST CAPITAL REINSURANCE LTD.
SORUMLULUK VE ÇALIŞMA
PRENSİPLERİ

TRUST CAPITAL
REINSURANCE

İÇERİK

A. Müşteri İlişkileri

- i. Müşterilerimiz
- ii. İletişim
- iii. Bilgilendirme
- iv. Müşteri Deneyimi
- v. Kişisel Verilerin Güvenliği ve Gizliliği
- vi. Müşteri Memnuniyeti

B. Suç Gelirlerinin Aklanması ve Terörizm Finansmanının Önlenmesi

C. Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele

D. Satın Alma ve Tedarikçiler ile İlişkiler

E. Çalışma Koşulları ve İş Yeri Huzuru

- i. Çalışma Anlayışımız
- ii. İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Anlayışımız
- iii. İş Yeri Huzuru
- iv. İş Sağlığı ve Güvenliği

A.Müşteri İlişkileri

▪ **Müşterilerimizi Tanırız:**

Şirketimiz, birlikte çalıştığı şirketlere dair geniş bilgi ağına sahiptir. Müşterilerimizi yakinen tanır, kolay ve açık bir iletişim sağlayarak ihtiyaçlarına yönelik yapabileceğimiz en iyi hizmet garantisini sunarız.

▪ **Müşterilerimiz ile Sürekli İletişim Kurarız:**

Birlikte çalıştığımız şirketlerin yanı sıra, sektör içinde bulunan ve daimi olarak henüz birlikte çalışmadığımız diğer sedan şirket faaliyetlerini de yakinen takip etmekteyiz. Müşterilerimiz ile kurumsal iş ilişkisi çerçevesinde görüşüp, ürün ve hizmetlerimiz hakkında güncel bilgileri sunmaktayız.

▪ **Müşterilerimizi Doğru Bilgilendiririz:**

Müşterilerimizle kurduğumuz iletişim ağında, istek ve ihtiyaçlarına yönelik faaliyetlerin nasıl gerçekleştirileceği hakkında bilgilendirme yapılmaktadır. Müşterilerimize karşı açık ve sade bir iletişim kurmaya özen göstermekte; mükerrer bilgilere yer verilmeksizin her işlem özelinde uygulanacak masraf, komisyon ve ücret oranlarına ilişkin yasal mevzuata uygun bilgileri aktarırız.

▪ **Müşteri Deneyimine Önem Veririz:**

Müşterilerimizin talep ve şikayetlerini, yasal mevzuat ve yasal düzenlemelerde yer alan süre ve kurallar çerçevesinde yanıtlanır. Müşterilerimize ait tüm talep ve şikayetleri 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.

Mevcut şikayet ve taleplerin benzerlikleri ve farklılıkları üzerinden sektör hakkında geniş bilgi ağına sahip olarak , geleceğe yönelik olası taleplerin yerine getirilmesinde daha etkin çözümler üretebilmekteyiz.

▪ **Kişisel Verilerin Güvenliği ve Gizliliği:**

Şirketimiz, *89/2007 Kişisel Verilerin Korunması Yasası* hükümleri doğrultusunda, kişisel verilerinizin korunması ve güvenliği ile ilgili gereken özeni göstermekteyiz.

Şirketimiz, müşterilerimize ait bilgilerin gizliliğini ve güvenliğini sağlama hususuna özel bir önem göstermektedir. Bu husus Şirketimizin bu konudaki hassasiyetinin gereği olmasının yanı sıra, ilgili yasal mevzuat uyarınca da Şirketimizin yasal bir yükümlülüğüdür.

Müşterilerimize ait kişisel veriler dahil olmak üzere tüm bilgiler müşterilerin onayı olmaksızın, ilgili yasal mevzuat hükümlerinin öngördüğü biçimde bu bilgilere erişme yetkisi olan yasal kurumlar ve yetkililer hariç olmak üzere hiçbir şekil ve surette üçüncü taraflarla paylaşılmamaktadır.

Şahsi bilgilerinizi (adres, telefon, faks, e-posta adresi vb.) Şirketimiz ile paylaşmanız halinde söz konusu bilgiler sadece talep ettiğiniz hizmetin sunulması, değişiklik, bilgilendirme, kullanım ve bakım hizmetleri ile sözleşmenin yenilenmesine ilişkin iletileri göndermek için kullanılacak ve yasal zorunluluklar veya izniniz haricinde kesinlikle 3. şahıs ve kurumlarla paylaşılmamaktadır.

▪ **Müşteri Memnuniyetini Sağlarız:**

Tüm bu süreç boyunca müşterilerimize karşı güler yüzlü, samimi ve destekleyici bir yaklaşım sergilemeye özen göstermekteyiz.

B. Suç Gelirlerinin Aklanması ve Terörizm Finansmanının Önlenmesi

Trust Capital Reinsurance Ltd., *04/2008:Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi*'ne yönelik ilgili yasa uyarınca gerekli olan sorumluluk ve yükümlülüğün bilincindedir.

Şirketimiz, belirtilen yasa gereğince suç gelirlerinin aklanmasının ve terörizmin finansmanının önlenmesi konusunda uygulanacak usul ve esasları önemseyerek benimsemiştir. Bu bağlamda Trust Capital Reinsurance Ltd., Daire ve/veya Kurul veya Daire ve/veya Kurul tarafından yetkili kılınan görevliler ile işbirliği yapmak ve/veya istenecek her türlü bilgi, belge ve bunlara ilişkin her türlü ortamdaki kayıtları, bu kayıtlara erişim sağlamak veya bunları okunabilir hale getirmek için gerekli tüm bilgi ve şifreleri tam ve doğru olarak vermek ve gerekli kolaylığı sağlamaktadır.

Benimsediğimiz ilkeler doğrultusunda ve *Suç Gelirlerinin Aklanması ve Terörizm Finansmanının Önlenmesi Politikası* kapsamında; müşteri ve müşterinin faaliyetlerine ilişkin ilgili mevzuatın gerektirdiği tüm bilgi ve belgeleri temin eder ve kontrolleri gerçekleştiririz. Ayrıca finansal suçlar ve yaptırımlar ile ilgili ulusal mevzuat ve uluslararası normlara uyar, gerekli prosedürleri yerine getiririz.

C. Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele

Trust Capital Reinsurance Ltd. yolsuzlukla mücadele konusunda etik ilkelere bağlıdır. Şirketimiz *Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası*'na uymakla yükümlü olduğunun bilinciyle hareket ederek; her türlü yolsuzluk faaliyetini kati suretle reddeder ve bunu gerek çalışanlarından gerekse üçüncü taraflardan da bekler.

Şirketimiz, 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.

Şirketimiz siyasi bağış yapmasının ve/veya sahip olduğu imkân ve araçları herhangi bir politik aday veya kurumu desteklemek amacıyla kullanmasının yasak olduğunu biliriz.

Görev ve yetkilerimizi hiçbir şekilde kişisel ve özel çıkar sağlamak üzere kendimiz, ailelerimiz veya 3. kişilerin yararına kullanmaz, bilerek veya isteyerek ünvan 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.

D. Satın Alma ve Tedarikçiler ile İlişkiler

Ürün ve hizmet satın alımı sırasında, sürecin adil, tarafsız, şeffaf ve hesap verilebilir bir biçimde yürütülmesini engelleyecek her türlü fiilden kaçınıyoruz.

Satın almayı gerçekleştiren bölümlerde veya onay makamlarında görevli olan çalışanların eşleri ve ilgili politikada belirlenen yakınları ile ilgili diğer gerçek ve tüzel kişilerin Şirketimiz tarafından yapılacak alım ve satımlara doğrudan veya dolaylı olarak katılamayacağını ve teklif veremeyeceğini biliriz.

Sosyal medya platformlarında; diğer şirketler, Şirketimiz ile ilişkili taraflar, iş ortaklarımız, diğer çalışanlar, hissedarlar, tedarikçiler ve diğer üçüncü taraflar ile ilgili olarak da hassasiyetle mevzuata uymaktayız.

Tedarikçilerin, Şirketimiz *Satın Alma Yönetmeliği* ile *Tedarikçi İlişkileri Politikası*'nda belirtilen maddelere aykırı faaliyetlerinin tespiti halinde, ilgili birimimizi bilgilendiririz. Tedarikçilerimizin; tüm haksız rekabet uygulamalarından kaçınmaları gerektiğini biliriz.

Tedarikçilerimiz kendi tedarik zincirlerinin bize ürün veya hizmet sağlarken, *Tedarikçi İlişkileri Politikası*'nda belirtilen standartları bildiğini, anladığını ve bu standartlara uyacağını taahhüt etmelidir. Bu amaçla, tedarikçilerimiz tedarik zincirlerini izlemek ve Şirket'in itibarı üzerindeki muhtemel olumsuz etkileri azaltmak için gerekli gördükleri bütün önlemleri almakla yükümlüdür.

E. Çalışma Koşulları ve İş Yeri Huzuru

Samimi bir gayret ve inançla çalışan insan gücü sermayemizi en değerli varlığımız olarak görürüz. Çalışanlarımızın sağlık, huzur ve mutluluğu benimsemesi en temel önceliğimizdir.

▪ Çalışma Anlayışımız:

Ekip çalışmalarına katılır, işbirliği içerisinde, görev ve sorumluluklarımıza ve mevzuata uygun bir şekilde hareket ederiz.

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 gerçekleştiririz.

Resmi makamlarca istenilen bilgi ve belgeleri yasalarda belirtilen düzenlemelere uygun ve zamanında iletir, tereddüt duyulan veya gerekli hallerde ilgili hukuk birimlerimizden görüş alırız.

▪ İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Anlayışımız:

Çalışma barışı ve iş yeri huzurunun sağlanması için Şirketimiz *Etik Kurallar* bünyesinde ve *İnsan Hakları ve Kaynakları Politikamız* doğrultusunda ilgili mevzuatta yer verilen çalışma hayatına ilişkin düzenlemelere uygun bir şekilde hareket ederiz.

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.

Çalışanlarımız arasında her türlü ayrımcılığı reddeder, çalışanlar ile ilgili tüm kararlarımızı ırk, köken, dil, inanç vb. her türlü farklılıktan bağımsız olarak veririz.

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.

▪ **İş Yeri Huzuru ve Güvenliği :**

Şirketimiz açık iletişim ortamının korunması ve potansiyel ihlallerin yanı sıra iş yeriyle ilgili her türlü hususun raporlanması için çalışanlarını daima teşvik eder. Bu amaçla oluşturduğu güvenli iletişim kanalı hakkında, işe giriş aşamasından itibaren tüm çalışanlarını bilgilendirir. Şirketimiz, işe alım, kariyer yönetimi, ücret yönetimi, performans yönetimi ve işten ayrılma gibi temel insan kaynakları süreçlerini açık ve şeffaf bir şekilde çalışanlarla paylaşır.

Çalışanlar tarafından iletilen her konu hızla ele alınır, etraflıca ve her türlü hassasiyet gözetilerek incelenmek suretiyle sonuçlandırılır. Şirketimiz, din, ırk, dil ve cinsiyet ayırımına yönelik herhangi bir suç teşkil edecek bir duruma karşın potansiyel ihlallerin raporlanmasını engelleyen herhangi bir faaliyet, ima veya görüşe müsamaha göstermez. Çalışanlar, *Trust Capital Reinsurance Etik Kuralları* doğrultusunda Şirket politikaları ve iç düzenlemelerine istinaden İnsan Kaynakları birimine, bahsi geçen ihmaller için oluşturulmuş bildiri formu ile başvuru yapma hakkına sahiptirler. Bildirimlerin gizliliği esas olup bildirimde bulunan kişi adının açıklanmasını istemedikçe, kimliği gizli tutulur. Çalışanlar, yapacakları bildirimlerde art bir niyet barındırmadıkları sürece salt bildirimde bulunmalarından dolayı disiplin cezası, emsallerine göre dezavantajlı duruma düşürülme, doğrudan veya dolaylı misilleme gibi uygulamalara maruz bırakılmaz.

Yapılan bildirimler İnsan Kaynakları birimi tarafından detaylıca gözden geçirilmektedir. Tüm bu uygulama sürecini belgelemek ve sağlamlaştırmak adına çalışma ortamlarımız kamera ve ses kayıt sistemleri ile şirketin bağlı bulunduğu Bilgi İşlem Merkezi'nin denetiminde kayıt altına alınmaktadır. Yapılan incelemeler sonucunda bahsi geçen konularda gerçekleştirilen kötü muamele, ihmâl ya da ifadeler sonucunda verilen disiplin cezalarının açık ve şeffaf bir şekilde Şirketin icra organına bildirilmesi gerekmektedir.

▪ İş Sağlığı ve Güvenliği:

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 K.K.T.C. yasal mevzuatına ve ilgili diğer düzenlemelere uygun çalışırız.

Bildirim Kanalları

Etik Hat

Bu esaslar çerçevesinde aşağıda belirtilen iletişim kanalı üzerinden bildirimde bulunabilirsiniz.

Etik Hat E-Posta: trustcapitalre.kkrc@gmail.com

