



ING

İş İlkeleri

iş ilkeleri Bildirgesi

Misyonumuz

Müşterilerimizin finansal geleceklerini yönetmelerini destekleyecek standartlar konusunda referans noktası olmak

Paydaşlarımız

Tüm faaliyetlerimizde paydaşlarımızın çıkarlarını özenle gözetiriz.

Müşterilerimiz bizim varoluş sebebimizdir. Onlar için, verdiği sözleri tutan ve çalışılması kolay bir iş ortağı olmayı hedefleriz. Müşterilerimizin beklentilerini karşıladığımız, hatta onlara bu beklentilerin ötesinde hizmetler sunduğumuz sürece diğer paydaşlarımızın da ihtiyaçlarını karşılayabiliriz.

Çalışanlarımız başarımızın anahtarıdır. Onların kişisel gelişimlerine yatırım yaparak herkes için heyecan verici, sağlıklı ve güvenli bir iş ortamı yaratmayı hedefleriz. Çalışanlarımızın çabalarını takdir eder, başarılarını ödüllendiririz.

İş ilişkisi kurduğumuz kişileri, kurumları ve tedarikçilerimizi, iş ortaklarımız olarak görürüz. İlişkimizin temeli karşılıklı saygı ve adil olmaya dayanır.

Toplum Hükümetler, düzenleyici kurumlar, sivil toplum kuruluşları ve sektörel kuruluşlar, içinde faaliyet gösterdiğimiz toplumun parçalarıdır. Tüm toplumsal kesimlerle iyi ilişkiler kurmak ve sorumlu bir kurumsal vatandaş olmak, faaliyetlerimizi sürdürülebilir kılmamızın ve uzun vadeli başarımızın olmazsa olmazlarıdır.

Hissedarlarımız Şirketimize yatırım yapan hissedarlarımızın memnuniyeti doğrultusunda sağlam bir performans göstermeyi ve uzun vadede hissedar değerini artırmayı hedefleriz.

İş İlkelerimiz

Dürüstlük

Açıklık ve şeffaflık

Karşılıklı saygı

Topluma ve doğal çevreye karşı sorumluluk

Uluslararası bir finans kuruluşu olan ING, gerçekleştirdiği ekonomik ve sosyal değişimle, geniş bir kitlenin hayatını etkiler. Bu nedenle, kârlı olmak kadar, adil olmak da bizim için son derece önemlidir. Başarı kriterimiz, tüm paydaşlarımız için en doğru olanı yapmaktır.

İşimiz insan ve güven odaklıdır. İnsanların paralarını güvenle teslim edebileceği bir kurum olma sorumluluğunu çok ciddiye alırız. Ancak profesyonel ve dürüst davrandığımız sürece paydaşlarımızın güvenine layık olabilir ve şirketimizin itibarını koruyabiliriz. ING İş İlkeleri, bu açıdan önemlidir.

İlk kez 1999 yılında yayınlanan ING İş İlkeleri, çalışma arkadaşlarımızdan beklenen davranış biçimleri için uluslararası standartlar oluşturmuştur. İlkelerimiz, değişen koşullara uyum sağlamak adına, her beş yılda bir güncellenmektedir. Değer verdiğimiz, inandığımız ve hedeflediğimiz unsurları kapsayan bu ilkeleri hayatımızın bir parçası haline getirmek, zamana yenik düşmeyecek kararlar almamıza yardımcı olacaktır.

Her bir ilke aynı derecede önemlidir ve hepsi bir bütün olarak bizim ortak bilincimizi oluşturur. Aynı şekilde stratejimizin, kültürümüzün ve günlük operasyonlarımızın temelinde de bu ilkeler vardır.

Her bir çalışma arkadaşımız, ilkelerimizi herhangi bir tartışmaya yer bırakmaksızın uygulamakla yükümlüdür. ING İş İlkeleri, en iyi yaptığımız şeyi, yani müşterilerimizin finansal geleceklerini yönetmelerine yardımcı olmayı, bugün de gelecekte de sürdürmemizi sağlayacaktır.

ING Grubu İcra Kurulu
Eylül 2009

Dürüstlük

İşimiz güven temellidir. Güven kazanabilmemiz, koşullar ve sonuçlar ne olursa olsun, değerlerimiz ve ilkelerimizden ödün vermemeye bağlıdır. Paydaşlarımız her zaman sözümüzde duracağımıza, dürüstlük ve adaletten ayrılmadan çalışacağımıza güvenmelidir.

Bu doğrultuda biz ING olarak;

- yaptığımız işlerin doğru, yasal ve paydaşlarımıza karşı saygılı olup olmadığını sürekli sorgular, faaliyetlerimizi bu yönde düzenleriz,
- mevcut kanun ve yönetmeliklerle kurum içi ve kurum dışı kurallara, yasalara, tüzüklere ve politikalara uygun hareket ederiz,
- kısa vadeli kazanımlar için uzun vadeli hedeflerimizi riske atmayız,
- yalnızca saygın ve yasal ortaklarla iş ilişkisi kurarız,
- müşteri ve şirket bilgilerinin güvenliği konusunda azami özeni gösteririz,
- rekabet üstünlüğü sağlamak için rakiplerimizi kötülemeyiz ve etik kurallara aykırı davranmayız,
- olası çıkar çatışmalarını engeller ya da sorumlu bir şekilde yönetiriz,
- davranış ve faaliyetlerimizin sorumluluğunu üstleniriz.

Güven; adil ve dürüst davranarak, değerlerimiz ve ilkelerimize uygun hareket ederek kazanılır. Biz, saygın ortaklarla çalışır, yasalara uyar ve davranışlarımızın sorumluluğunu üstleniriz.



Açıklık ve şeffaflık

En iyi performansı sergileyebilmemiz için, paydaşlarımıza karşı duyarlı olmalıyız. Açık ve şeffaf iletişim, tüm ilişkilerimizdeki önceliğimiz olmalıdır. Diğer bir deyişle, kastettiğimiz şeyi açıkça söylemeli ve bunu konunun özüne değinen yalın bir dille ifade etmeliyiz.

Bu doğrultuda biz ING olarak;

- paydaşlarımızı dinler, onların değişen ihtiyaç ve beklentilerine kulak veririz,
- müşteri bilgilerinin anlaşılır, erişilebilir ve etkin olmasını sağlarız,
- sunduğumuz ürün ve hizmetlerin maliyetleri, koşulları ve risklerinin anlaşılabilir ve şeffaf olması için çalışırız,
- kolay erişilebilir olmaya ve herkese gereksinim duyduğu yanıtları vermeye özen gösteririz,
- düzenleyici kurumlar, hissedarlarımız ve performansımızla ilgilenen diğer tüm kurum ve kişilere doğru, zamanında ve anlaşılabilir raporlama yapmak ve bilgi vermek için etkin çaba gösteririz,
- paydaşlarımızla açık ve içten diyaloglar kurar, onların ihtiyaçlarına gerçekten kulak verir, bu ihtiyaçlarını karşılamak için gereken adımları atarız.



Dikkatle dinleriz.
Kastettiğimizi söyler,
söylediğimizi kastederiz.
Ulaşılabilir ve duyarlıyız.
Paydaşlarımızla açık ve
içten bir diyalog kurarız.

Karşılıklı saygı

Bireysel değerlere ve temel insani haklara saygı göstermek, müşterilerimiz, çalışanlarımız ve paydaşlarımızla kurduğumuz uzun vadeli ilişkilerin temelini oluşturur. Birbirimize saygılı davranır, bireysel ve fikirsel çeşitliliğin sağladığı zenginlikten gurur duyarız. Kapsayıcı olmaya önem veririz. Yönetimin ve çalışanların tutumunun müşteri tabanımızı yansıtmasını isteriz. İşbirliği yaparak, bilgiyi paylaşarak ve performansa odaklanarak, şirketimizin tüm potansiyelini ortaya koyabileceğine inanırız.

Bu doğrultuda biz ING olarak;

- başkalarına kendimize davranılmasını istediğimiz gibi davranırız,
- çalışanlarımızın farklı düşüncelerini ve bireysel değerlerini özgürce ifade edebilmesini teşvik ederiz,
- eşitliği savunur, ING'deki herkes için fırsat yaratmaya çalışırız,
- işbirliğinin daha iyi sonuçlar vereceği bilinci ile, yakın ilişkiler içinde çalışırız.



Kültürümüz; düşünce çeşitliliği, kapsayıcılık, işbirliği, fırsat eşitliği ve kişisel değerler ile temel insani haklara saygı üzerine kurulmuştur.

Topluma ve doğal çevreye karşı sorumluluk

Finansal hizmetler sağlayan bir şirket olarak, toplumdaki rolümüz sadece ekonomik boyutla sınırlı değildir. İş yapış biçimimizin toplumsal ve doğal çevremizi doğrudan etkileyebileceğinin farkındayız. Bu nedenle, çalışma kurallarımızı belirlerken, toplumla, etik ilkelerle ve doğal çevreyle ilgili bir dizi konuyu göz önünde bulundururuz. Gezegenimizi ve bize sunduğu sınırlı kaynakları gelecek nesiller için korumak adına üzerimize düşeni yapmak isteriz. Ortaklık kurduğumuz kurumlarla birlikte, sürdürülebilir kalkınmaya ve faaliyet gösterdiğimiz toplumlara yatırım yaparız. Bu toplumlar, şirketimizin, çalışanlarımızın ve müşterilerimizin evi, yani uzun vadeli başarımızın vazgeçilmez birer parçasıdır.

Bu doğrultuda biz ING olarak;

- faaliyetlerimizin insanlar veya doğal çevre üzerinde yaratabileceđi olumsuz etkileri engellemeye veya bu etkileri sorumluluk bilinciyle yönetmeye özen gösteririz,
- toplumsal sorunlar ve doğal çevreyle ilgili sorunlar konusunda üzerimize düşeni yaparız,
- olumlu bir sosyal gelişim hedefi için, iyi amaçlar uğruna yapılan çalışmaları destekler ve toplumsal yatırımlar yaparız,
- çalışanlarımızı toplumla ilişki kurmak ve toplum yararına faaliyetlere gönüllü olarak destek vermek konusunda teşvik ederiz.

Topluma ve doğal çevreye karşı sorumluluk

Finansal hizmetler sağlayan bir şirket olarak, toplumdaki rolümüz sadece ekonomik boyutla sınırlı değildir. İş yapış biçimimizin toplumsal ve doğal çevremizi doğrudan etkileyebileceğinin farkındayız. Bu nedenle, çalışma kurallarımızı belirlerken, toplumla, etik ilkelerle ve doğal çevreyle ilgili bir dizi konuyu göz önünde bulundururuz. Gezegenimizi ve bize sunduğu sınırlı kaynakları gelecek nesiller için korumak adına üzerimize düşeni yapmak isteriz. Ortaklık kurduğumuz kurumlarla birlikte, sürdürülebilir kalkınmaya ve faaliyet gösterdiğimiz toplumlara yatırım yaparız. Bu toplumlar, şirketimizin, çalışanlarımızın ve müşterilerimizin evi, yani uzun vadeli başarımızın vazgeçilmez birer parçasıdır.

Bu doğrultuda biz ING olarak;

- faaliyetlerimizin insanlar veya doğal çevre üzerinde yaratabileceđi olumsuz etkileri engellemeye veya bu etkileri sorumluluk bilinciyle yönetmeye özen gösteririz,
- toplumsal sorunlar ve doğal çevreyle ilgili sorunlar konusunda üzerimize düşeni yaparız,
- olumlu bir sosyal gelişim hedefi için, iyi amaçlar uğruna yapılan çalışmaları destekler ve toplumsal yatırımlar yaparız,
- çalışanlarımızı toplumla ilişki kurmak ve toplum yararına faaliyetlere gönüllü olarak destek vermek konusunda teşvik ederiz.

Ortaklarımızla birlikte sürdürülebilir kalkınma için çalışırız. Olumlu değişimi hedefler, zarar vermekten kaçınırız. Çalışanlarımızı topluma katkı sağlamaları için cesaretlendiririz.



Sıkça Sorulan Sorular

ING İş İlkeleri kimler için geçerlidir?

İştiraklerimizde çalışan arkadaşlarımız da dahil olmak üzere, hepimiz için geçerlidir.

ING İş İlkelerinin uygulanıp uygulanmadığı nasıl izleniyor?

İlkelerimizin uygulanıp uygulanmadığı, "Finansal Olmayan Riskler Tablosu" aracılığıyla izlenir. Bu konu, her çeyrekte ING'nin Denetim Komitesi, İcra Kurulu ve Yönetim Kurullarında görüşülür.

ING İş İlkeleri tüm konuları ve olasılıkları kapsıyor mu?

Herhangi bir iş ilkeleri bildirgesinin tüm konuları ve olasılıkları kapsamaması beklenmemelidir. Özel durumlar ve özel konular için bir dizi uluslararası ve yerel politika, bildirme ve mesleki ilke söz konusudur. Yine de, bunlar tarafından da kapsanmayan farklı durumlar her zaman ortaya çıkabilir. Böyle durumlarda bile, ING İş İlkelerini rehber bir belge olarak kullanabilirsiniz.

Kuşku duyduğunuz her konuda, her zaman yöneticinize veya Uyum Görevlisine danışabilirsiniz.

ING İş İlkeleri ile ilgili diğer sorularımı kime sorabilirim?

Bu konuda ilişki kuracağınız ilk kişi yöneticinizdir. Yöneticinizle görüşemeyeceğiniz veya görüşmek istemediğiniz konularda Uyum Görevlisiyle temasa geçebilirsiniz. Uyum konusunda daha detaylı bilgi için ING Uyum Risk Yönetimi portalını (Group Compliance Risk Management) ziyaret edebilir veya corporate.complianceRM@ing.com "Uyum Grubu" adresine e-posta gönderebilirsiniz. ING İş İlkeleri metnine ING ve Bankamız intranet ve internet sayfalarından ulaşabilirsiniz.

ING Grubu
Kurumsal Sorumluluk Birimi
E-posta:
corporate.responsibility@ing.com

