



# ETİK DEĞERLER EL KİTABI

# İÇİNDEKİLER

Başyazı

1 Giriş

## BÖLÜM 1 – DAVRANIŞ İLKELERİMİZ

I. Dürüstlük

II. Bireye Saygı

III. Karşılıklı Saygı

IV. Fikri ve Sınai Mülkiyete Saygı

V. “Açık Kapı” Politikası

VI. Firma İmajımız

VII. Taciz

VIII. Firma Kaynaklarının Kullanılması

IX. Çevrenin Doğal Kaynaklarının Korunması

X. Bilgisayar ve İnternet Kullanımı

XI. Seyahat

XII. İletişim

XIII. Uyuşturucu Madde Alkol ve Sigara

XIV. Çıkar Çatışmaları

XV. Yasal Yükümlülükler

## BÖLÜM 2 – İŞ İLE İLGİLİ ETİK DEĞERLERİMİZ

I. Sorumluluk

II. Eşit İstihdam Fırsatı

III. Yenilikçilik

IV. Liderlik

V. Verimlilik

VI. Zaman Yönetimi

VII. Pozitif Yaklaşım

VIII. İş Kayıtlarının Tutulması

IX. İş Gizliliği

X. Kişisel Bilgilerin Gizliliği

## **BÖLÜM 3 – 3. ŞAHISLAR İLE İLİŞKİLERDE ETİK DEĞERLER**

**I. Müşterilerimizle İlişkilerimiz ve Müşteri Memnuniyeti**

**II. Rekabet İçin Bilgi Toplama**

**III. Rekabet Yasaları**

**IV. Kara Para Aklama Faaliyetlerinin Önlenmesi**

**V. Tedarikçilerimizle İlişkilerimiz**

**VI. Medya ve Kamuoyundan Gelen Talepler**

**VII. Toplumla İlişkilerimiz**

## **BÖLÜM 4 – İHLALLERİN RAPORLANMASI**

## **BÖLÜM 5 – SONUÇ**

Sevgili KİTSAN Ailem,

Kuruluşumuzdan bugüne kadar etik değerlere vermiş olduğumuz önem ve müşteri odaklılığımız, gelişmemizi ve olumlu firma imajı yaratmamızı sağladı. Hepimiz KİTSAN da çalışmanın ve KİTSAN mensubu olmanın gururunu yaşamalıyız. Çünkü KİTSAN personeli bu geçen sürede zor olanı başarmıştır. KİTSAN gelişimini adım adım, personeline ve müşterilerine mağduriyet yaşatmadan, etik değerlerden taviz vermeden sağlamış bir firmadır.

Kalite politikamız “Müşteri ihtiyaç ve talepleri doğrultusunda, müşteri memnuniyetini en üst seviyede tutmak.” Kalite politikamızın temelinde etik değerlere uymak ve geliştirmek vardır. Ancak etik değerlere uyan firmalar müşteri memnuniyetini sağlayabilir. Etik davranan personel, iş adamları, iş kadınları yetiştirmek, diğer firmalara da yansıtacaktır. Bizleri örnek alacak olan gelecek nesiller de bizim yolumuzdan gidecektir.

KİTSAN personelimden ricam, bu kitapta yer alan tüm bilgileri okuması, özümsemesi ve uygulamasıdır. Aynı zamanda sizler, bu uygulamaların uygulanmasında da denetçi ve öğretici olmalısınız.

Etik değerlere uymak bizim ticari değil, insani görevimizdir. Ticari olarak sorumluluğumuz ve onurumuzdur. Göstereceğiniz özen ve titizlik için size güvenim tamdır. Etik kuralları anlamak, uygulamak, yaygınlaşmasını sağlamak, bizim şu kısa hayatımızda geleceğe bırakacağımız en önemli mirastır.

Sevgilerimle,

Volkan AGHASİ

Bu kitabın hazırlanmasında, kendi çalışmalarını örnek almamıza izin veren Burkon Turizm&Kongre Org. Ltd. Şti. ve Türkiye Etik Değerler Merkezi 'ne (TEDMER) teşekkür ederiz.

## GİRİŞ

Aşağıda belirtilen davranış standartları sıklıkla karşılaşılan etik ikilemler ile ilgilidir. KİTSAN çalışanları nerede olurlarsa olsunlar, işlerini kayıtsız şartsız dürüstlük ve doğrulukla yapmalıdır; bir şey bir defada doğru yapmakla kalınmamalı, her koşulda doğru yapılmalıdır. Tüm KİTSAN çalışanları işleriyle ilgili kanunlara, kurallara ve yönetmeliklere uymak zorundadır. KİTSAN, çalışanlarının etik değerlere sıkıca bağlı kalmalarını ve tüm çıkar çatışmalarından kaçınmalarını bekler.

- Politikalarımızın ihlal edildiğini gören veya bilen,
- Bir hareketin, karar, tavır ve davranışın yasalara uygunluğuyla ilgili şüpheleri olan,
- Var olan veya olası bir çıkar çatışmasının söz konusu olup olmadığına ilişkin soruları olan çalışanlarımızın, konuyu rapor etme gibi şahsi sorumlulukları vardır.

Tüm çalışanların politikalarımıza uyacağına ve her koşulda doğru ve dürüst davranacağına inancımız sonsuzdur.

## VİZYONUMUZ

"Türkiye'deki tüm klinik laboratuvarların kalbinde yer almaktır"

## MİSYONUMUZ

"Türkiye'nin en iyi ürün ve hizmetini sağlayan, en etkili ve en büyük diagnostik firması olmaktır."

## KALİTE POLİTİKAMIZ

- ▶ Müşteri ihtiyaç ve talepleri doğrultusunda, müşteri memnuniyetini en üst seviyede tutmak,
- ▶ Kalite Güvence sistemini tüm çalışanların katılımı ile desteklemek,
- ▶ Kalite yönetimi sistemi ile; kaliteyi düşük maliyetle üst seviyede tutmak,
- ▶ Müşterilerimize uluslar arası kabul görmüş standartlarda ürün sunmak,
- ▶ Çevreye saygılı, kullanıcıya güven veren ürün çeşitlerimizi müşteri istekleri doğrultusunda geliştirmek,
- ▶ Çalışanları sürekli gelişme ve iyileştirme bilinciyle eğitmek,
- ▶ En son teknolojik gelişmeleri ürünlere yansıtmak,
- ▶ Düzenli, temiz ve güvenilir çalışma ortamı sağlamaktır.

## DEĞERLERİMİZ

- **İnanç:** Şirkete, ürünlerine ve kişinin kendine inanması.
- **İşimizde Dürüstlük:** Doğru olanı yapmak
- **Cesaret:** Zor yüzleşmelerin üstesinden gelmek, çelişkili durumlarla başa çıkmak ve sorunlar karşısında sakin bir yetkinlikle davranmak.
- **Empati:** Müşterilerin, çalışma arkadaşlarının ve diğer paydaşların duygu frekanslarını yakalamak.
- **Mükemmellik:** Bir işi en iyi yapmanın gururunu duymak.

- **Uygulama:** Eylemden yana ağırlığını koyarak iş çıkarmak.
- **Alçak gönüllülük:** Bir şeyi bilmediğini kabul etmek ve yardım istemek.
- **Liderlik:** Genellikle diğerlerinin kendini izlemesini sağlayarak “Durum liderliği” yapmak ve bu yolla fark yaratmak.
- **Tutku:** Enerji üretme ve itici güç olma yeteneğini geliştirmek.
- **Performans farklılıklarına karşı duyarlılık:** Daha fazla katkıda bulunanları görmek ve ödüllendirmek.
- **Geniş açılı görüş:** Hem o anki görevi, hem de resmin bütününe görebilmek ve davranışların başkalarını nasıl etkilediği konusunda duyarlı olmak.
- **Sınırları aşmak:** Olağan görüş alanı ve isteklerin ötesini görme ve o noktaya ulaşma yeteneğini geliştirmek.
- **Saygı:** Farklılıkları kabul etmek ve her bireyin başka kimsede olmayan özelliklerini görebilmek.
- **Takım çalışması:** Birlik olmanın güç kazandırdığının bilincinde olmak ve anlaşmazlıkları kolayca çözmek.
- **Azim:** Beklenmedik engeller çıksa bile rotadan ayrılmamak.
- **Güvenilirlik:** Dürüstlük, sözüne güvenilirlik ve içtenlik yoluyla insanların güvenini kazanmak.

## BÖLÜM I – DAVRANIŞ İLKELERİMİZ

Davranış ilkelerimiz, temel değerlerimiz doğrultusunda oluşturulan; günlük işlerimizde, kararlarımızda, tavır ve davranışlarımızda bizlere yol gösterecek davranış standartlarıdır. KİTSAN çalışanlarının birbirleri müşterileri, tedarikçileri ve diğer tüm üçüncü kişilerle ilişkilerinde belirlenmiş olan standartlar doğrultusunda hareket etmesi beklenir. Firmamızın itibarı siz çalışanlarımızın tavır ve davranışlarına bağlıdır. Tüm çalışanlarımız, firmamızın etik değerlerinin korunmasında çok önemli göreve sahiptir.

**(I.I) DÜRÜSTLÜK** KİTSAN 'da ilişkiler dürüstlük ilkesine dayalı olarak yürütülür. Müşterilerimiz, çalışanlarımız, meslektaşlarımız, mal ve hizmet aldığımız kuruluşlar, içinde bulunduğumuz toplum ve ilişkide olduğumuz devlet birimleri ile açık, dürüst, tutarlı bir işbirliği sergileriz. Kurumumuzun ismi bizim için gurur kaynağıdır ve ilişkide olduğumuz herkeste güven duygusunu çağrıştırmalıdır. Yaptığımız işte, verdiğimiz sözde ve davranışlarımızda başkalarına ve kendimize karşı dürüstüz. Yapacağımızı söylediğimiz şeyi yaparız.

**(I.II) BİREYE SAYGI** Hepimiz başarımızın temel taşlarıyız. Çalışanlarımızın farklı kültürel ortamlardan gelmesine önem veririz ve ayrımcılık yapmayız. Temaslarımızda etkilemeye ve etkilenmeye açığız. İletişimimiz açık, sık, samimi ve saygılıdır. Birbirimize değer verir, dinler, fikirlerle yapıcı yaklaşır, değerlendirir ve mutlaka cevaplandırırız. Şirketimizde kişilerin özel hayatına saygılı, adil, yapıcı ve farklı fikirlerin özgürce söylendiği bir güven ortamının oluşmasına hepimiz katkıda bulunuruz. Çalışanlarımızın kariyer planlarını, kendileri ile birlikte kişisel ve profesyonel gelişimlerini sağlayacak şekilde geliştirir ve uygularız. Kişileri yetkilendirir ve başarılı olmalarını sağlayacak gerekli araçları ve uygun çalışma ortamını yaratırız.

**(I.III) KARŞILIKLI SAYGI** KİTSAN ve çalışanları herkese saygı duyar, insanlar arasındaki farklılıklara değer verir. Ve kendisine nasıl davranılmasını istiyorsa karşısındakilere de öyle davranır. KİTSAN personeli empati kurmalıdır. Bu kendisini başkalarının yerine koyarak anlamaya çalışmasını gerektirir.

**(I.IV) FİKRİ VE SINAÎ MÜLKİYET HAKLARINA SAYGI** KİTSAN; insan zekâsının, entelektüel birikiminin, zihinsel yaratıcılığın ortaya çıkarmış olduğu müzikten edebiyata mal ve hizmetlerin ticari markalarından endüstriyel

tasarımlara bilimsel gelişmelerden teknolojik buluşlara kadar uzanan geniş yelpaze içindeki tüm fikri ve sınaî mülkiyet haklarına saygılıdır.

**(I.V) “AÇIK KAPI” POLİTİKASI** Personel her türlü sorununu öncelikle bölüm amiri ile çözümlemelidir, çözülemiyorsa silsileye uyararak genel müdür ile de görüşebilir.

**(I.VI) FİRMA İMAJIMIZ** Firma imajı; istikrarlı ve kaliteli hizmet verme anlayışımız ve tüm personelimizin davranışları ile oluşmaktadır. Doğru davranışlar firmaya pozitif, yanlış davranışlar firmaya negatif imaj kazandırır. KİTSAN da çalışan tüm personelin firmaya olumlu imaj kazandırması temel görevidir.

**(I.VII) TACİZ** KİTSAN da yöneticiler ve personel, taciz ve ayrımcılıktan arındırılmış bir çalışma ortamının yaratılmasından ve korunmasından sorumludur. Ayrıca; Kişiyi dışlama niyetiyle yapılan onur, doğruluk, güvenilirlik ve mesleki yeterliliğe saldırı, olumsuz, küçük düşürücü, yıldırıcı, gruplaşma, kötü niyetli tavır ve davranışlar gibi duygusal taciz durumları da tasvip edilemez davranışlardır.

**(I.VIII) FİRMA KAYNAKLARININ KULLANILMASI** Çalışanların kullanımına sunulan her türlü malzeme, makine, donanım ve taşıtlar firma malıdır ve yalnızca iş amaçlı kullanılır; kişisel amaçlar için izin alınmadan kullanım yapılamaz. KİTSAN varlıklarına gizli belgeler, yazılımlar, bilgisayarlar, büro araç-gereçleri ve çalışan zamanı dahildir. Kimse izinsiz KİTSAN ekipman ve eleman kaynağını şahsi işi için kullanamaz.

**(I.IX) ÇEVRENİN VE DOĞAL KAYNAKLARIN KORUNMASI** Çalışanlar doğal kaynakların boşa harcanmasını ve kirletilmesini yasaklayan çevre kanunlarına ve diğer gereklere uymalıdır. Çalışanların çevreyi ve doğal kaynakları korumanın önemi konusunda hassasiyet göstermeleri beklenir.

**(I.X) BİLGİSAYAR ve İNTERNET KULLANIMI** Modem üzerinden internete bağlanmak, gerek bilgisayarınızın gerekse bir bütün olarak şirketin belli bir risk altında girmesi anlamına geldiğinden, bu tür faaliyetlerde mutlaka şirketçe onaylanmış yöntem, araç ve kuralları kullanmalısınız. Şirket personeli, müteahhitler, taşeronlar ve şirket temsilcileri şirket ve faaliyetleriyle ilgili bilgi alışverişlerinde şirket dışında elektronik posta adresleri kullanamazlar. İş saatleri dahilinde iş harici internet kullanmak, bilgisayar oyunları oynamak, firma içi ve dışı özel yazışmalarda bulunmak, iş saatleri haricinde pornografik, ahlak dışı veya hareket içerikli, utanç verici yada saldırganlık içeren materyalleri başkalarına iletme için bu sistemlerin kullanılması yasaktır. Şirkete ait bilgisayarları ve elektronik donanımları zaman zaman özel amaçlarla kullanabilirsiniz. Ancak, şirkete ait haberleşme sistemlerinde ya da bu sistemler aracılığıyla gönderdiğiniz ya da aldığınız veya sakladığınız bilgilerde kimse size kişisel gizlilik güvencesi veremez. KİTSAN 'a ve üçüncü taraflara ait yazılımlar yetki alınmadan kopyalanmaz. Üçüncü taraflara ait yazılımların tamamının ruhsatları usullere uygun olarak alınmış olmalıdır. Elektronik postalar ve yazışmalar da dahil olmak üzere tüm dokümanlar şirketin malı olduğundan şirket isteği zaman bu materyalleri görme ve inceleme hakkına sahiptir.

**(I.XI) SEYAHAT** Seyahat, işin getirdiği ihtiyaçlarla uyumlu olmalıdır. Firmamızın beklentisi, çalışanlarımızın iş seyahati sonucu finansal olarak ne kazanması ne de kaybetmesidir. Şirket araçlarıyla yapılan seyahatlerde kurallara uygun hareket edilmelidir ve zorunludur.

**(I.XII) İLETİŞİM** KİTSAN çalışanları, firma içi ve dışı yazılı ve sözlü iletişimlerinde “karşılıklı saygı” ve nezaket kuralları çerçevesinde hareket ederler. Etkin dinlerler, etkin konuşurlar, vücut lisanlarını da etkin kullanırlar. Yazışmalarını, net anlaşılır ve yalın bir lisanda yaparlar. Problemlerini, kişisel boyutlara indirgmeden, empati yapan, objektif ve akılcı yöntemlerle çözümlerler.

**(I.XIII) UYUŞTURUCU MADDE, ALKOL VE SİGARA** Uyuşturucu madde, alkol ve sigara kullanımıyla ilgili kanunlara uyulmalıdır. Çalışanlar, firma içinde mesai saatlerinde veya firma dışında firma işlerini görürken, uyuşturucu madde ve alkol aldığını tespit ettikleri çalışanların bu suçunu, suçun işlenişinden sonra en çok üç gün içinde rapor etmelidir. Firma kapalı alanları, firma terası (sigara içilmesinde müsaade edilen yerler haricinde) ve firma araçlarında sigara içmek kesinlikle yasaktır.

**(I.XIV) ÇIKAR ÇATIŞMALARI** KİTSAN firmayı etkileyen tüm konularda, çalışanlarının en tarafsız değerlendirmelerde

bulunarak, çıkar çatışmalarına girmeden görevlerini yerine getirmelerini bekler. Örneğin aşağıdaki hallerde bu tür bir çıkar çatışması söz konusudur:

- KİTSAN 'ın sizin akrabalarınızla veya arkadaşlarınızla ticari ilişkilere girmesine aracı olursanız (ihale yapılmadan ve genel müdür onayı olmadan),
- KİTSAN 'ın müşterilerine veya tedarikçilerine ilişkin gizli bilgileri kendi kişisel çıkarlarınız veya akrabalarınızın, arkadaşlarınızın çıkarları için kullanırsanız,
- KİTSAN 'daki konumunuz sayesinde üçüncü kişi veya kurumlardan kredi kefalet alırsanız,
- Halen KİTSAN 'da çalışırken KİTSAN ile rekabet ederseniz veya etmeye hazırlanırsanız,
- KİTSAN 'da çalışırken ikinci bir iş yaparsanız,
- KİTSAN 'da çalışırken şahsi çıkarınızı şirket çıkarınız üzerinde tutarsanız,
- Yöneticinin onayı dışında indirim yaparsanız,
- Firmanın ticari faaliyeti sonucunda kişisel çıkar sağlarsanız.
- Çıkar sağlamak sadece maddi değil, hediye, tatil, yapılan indirim karşılığında şahsi indirim alma, pazarlık etmeme, eğlence davetiyesi alma, tedarikçiler ile yemeğe gitme vs. gibi konuları da içerir.
- KİTSAN çalışanı değeri 100 TL'yi geçen hediye almaz ve hediye vermez. Herhangi bir kişiye bir hediye gelirse, genel müdür bilgilendirilmeli ve onayı ile hediye alınmalı veya verilmelidir. (Genel müdür 100 TL'nin üstündeki hediyeleri prensip olarak şirkette kullandırmalı, 100 TL'nin altında hediyelerde ise hediye gelen kişiye teslim etmelidir.)

**(I.XV) YASAL YÜKÜMLÜLÜKLER** KİTSAN ve çalışanları işle ilgili karar ve işlemlerinde, belirlenmiş olan yasa ve yönetmeliklere bağlı olarak çalışmayı esas alır. KİTSAN olarak tüm yasalara uymak görevimizdir. Resmi Kurumlar ile olan ilişkilerimiz yasalara uygun olmalıdır. Faaliyet alanlarımızla ilgili konularda, doğru kararın alınmasına yardımcı olacak tüm bilgileri zamanında ve eksiksiz olarak yetkililere ulaştırmak yükümlülüğümüzdür.

## **BÖLÜM II – İŞ İLE İLGİLİ ETİK DEĞERLERİMİZ**

**(II. I) SORUMLULUK** İşimiz ve davranışlarımız için bireysel olarak veya takım halinde sorumluluk üstleniriz, bizden beklenen budur. İncelenmekten rahatsızlık duymayız. Yaptığımız işlerin sorumluluğunu kabul ederiz. KİTSAN içinde bulunduğu topluma karşı da sorumluluğunun bilincindedir. Yaşamın ülkemizde ve çevremizde daha iyiye gitmesi bizim için önemlidir ve buna katkıda bulunuruz. Karlılığın yanı sıra kamu menfaatleri için hizmet vermenin de gururunu yaşar.

**(II. II) EŞİT İSTİHDAM FIRSATI** KİTSAN, eşit istihdam fırsatı sağlamaya önem verir. İşe alma ve geliştirme konusundaki temel yaklaşım din, dil, ırk, cinsiyet ayrımı gözetmeksizin uygun mesleki niteliklere ve kişiliğe sahip kişileri işe almak ve firma bünyesinde uzun süreli kariyer için kendilerini desteklemektir.

**(II. III) YENİLİKÇİLİK** Yenilikçilik, farklılığımızın başarımızın, karlılığımızın gelişmemizin ve liderliğimizin temelidir. Yeni fikirlere ve yaratıcılığa karşı yapıcı yaklaşır, teşvik eder ve ödüllendiririz. Ürünlerimizin, hizmetlerimizin iş yapış şekillerimizin ve süreçlerimizin hem bizler hem de müşterilerimiz için daha etkin ve verimli olmasını sağlayacak yenilikleri bulur ve uygularız.

**(II. IV) LİDERLİK** İnsan potansiyelini etkin bir biçimde yönetmek, liderlik ölçütü olarak kabul edilir. Liderlerimizden beklentilerimiz, birlikte çalıştığı insanların yaratıcı potansiyellerini ortaya çıkarmaları ve kullandırmalarıdır. Liderler, çalışanlara davranışlarıyla örnek olurlar, onları motive eder, destekler ve yol gösterir, KİTSAN 'ın değerlerini yaşar ve çalışanlarını hedeflerine ulaştırırlar. Kurum kültürünü geliştirir, firmanın kaynaklarını mükemmelliğe yöneltirler.

**(II. V) VERİMLİLİK** Verimliliğimizi sürekli geliştirmek için çalışırız. İşlerin önceliğini belirlemeliyiz. İş yerinde zaman



tuzaklarına düşmemeliyiz. Önemli işleri erteleyip önemsiz işlerle uğraşmamalıyız. (Sürekli çay kahve, önemsiz konuların tartışılması, işe başlayamama, telefon görüşmeleri, sohbet vb.)

**(II. VI) ZAMAN YÖNETİMİ** KİTSAN çalışanları zamanlarını en etkin ve verimli şekilde kullanmak için;

- Yapılan işlerde öncelikleri belirler, planlı çalışır, yaptığı işe konsantre olur,
- Gün içinde gereksiz sohbet, telefon konuşmaları ve yazışmalardan kaçınır,
- Toplantı kurallarına uyar, randevulu çalışma alışkanlığını geliştirir,
- Toplantı ve randevularında dakiktir.

**(II. VII) POZİTİF YAKLAŞIM** İşimize ve olaylara negatif yaklaşmayız. “Biz bunu başaramayız” “Bu benim işim değil” “Vaktim yok, Vaktim olmadı” gibi tepkiler vermez, umursamaz tavır ve davranışlarda bulunmayız. Yapacağımız işlere başarıya inancı ve coşkuyla yaklaşır, olumlu tutum sergileriz. İş arkadaşlarımıza ve müşterilerimize karşı pozitif olmalı, etrafımıza pozitif enerji vermeliyiz.

**(II. VIII) İŞ KAYITLARININ TUTULMASI** Çalışanlar tüm varlıklarımızın ve harcamalarımızın doğru raporlarını tutmalı ve bunlarla ilgili sıkı bir hesap verme sorumluluğu sisteminin uygulanmasını sağlanmalıdır. Tüm kayıtlar, firmanın iş ilişkilerini ve diğer faaliyetlerini doğru ve adil bir şekilde ve gereken ayrıntılarıyla birlikte yansıtılmalıdır. Çalışanlar doğru raporlar, mektuplar, notlar ve evraklar tanzim etmekten ve başkalarına doğru bilgiler vermekten sorumludur. Kayıtlar sadece ilgili sürenin dolmasıyla yok edilebilir. Ayrıca, kişisel olarak veya bir başka kişiyle birlikte hareket ederek ya da bir başka kişinin azmettirmesiyle hiçbir kayıt uygunsuz bir amaçla yok edilemez, değiştirilemez ve gizlenemez, hiçbir resmi işlem engellenemez.

**(II. IX) İŞ GİZLİLİĞİ** Firmadaki tüm teknoloji, çalışma verileri, dosyaları ve diğer özel bilgiler KİTSAN ’ın özel mülkiyetindedir. Firmada çalışan herkes, hem görev sırasında hem de görevi sona erdikten sonra, tüm özel bilgiler ile ilgili gizliliğe uymayı taahhüt eder. Özel veya gizli bilgilere; çalışma yöntemleri, fiyatlandırma ve pazarlama verileri, strateji, bilgisayar kodları, formlar, dokümanlar KİTSAN ’ın o anki eski veya gelecekteki müşterileriyle, tedarikçileriyle veya çalışanlarıyla ilgili ya da bu müşterilerden, tedarikçilerden veya çalışanlardan alınan bilgiler dahildir. Firmayla ilişki kesildiğinde, firmaya veya müşteriye ait bu bilgiler götürülmemelidir. Firma bilgileri sadece firma çıkarları için, müşteri bilgileri ise sadece müşterinin çıkarları için kullanılabilir. Firmaya veya müşteriye ait bilgiler kişisel amaçlar için kullanılmamalı, üçüncü kişilere açıklanmamalıdır. Ayrıca bu tür bilgilere yetkisiz erişimi kısıtlamak ve çöplere neyin ne şekilde atıldığına dikkat etmek de dahil olmak üzere gerekli önlemler alınmalıdır. İşletme dışında izinsiz firmaya ait herhangi bir mal, hizmet, belge, demirbaş, araç-gereç çıkarılması yasaktır.

**(II. X) KİŞİSEL BİLGİLERİN GİZLİLİĞİ** Gizlilik ilkesi sadece ticari bilgiler açısından değil, aynı zamanda şirketin mevcut ya da eski personeline, iş başvurularına, danışmanlarına, müşterilerine ve diğer paydaşlarına ait bilgiler açısından da geçerli bir ilkedir. Şirket aşağıdaki bilgiler çerçevesinde elinde bulunan bu tür tüm kişisel bilgileri korur ve gizli tutar.

- Kişisel bilgiler gerekli gizliliği sağlayacak uygun tedbirler alınarak toplanır, işlenir, saklanır ve aktarılır ve sadece meşru ve kanuni gerekçeleri olan kişilerin bu tür bilgileri görmesine ya da öğrenmesine izin verilir. İş başvurusunda bulunan kişilerin şirketimize gönderdiği bilgiler o kişinin yazılı onayı alınmadan başkalarıyla paylaşılamaz.
- Gereken durumlarda kendilerine ait kişisel bilgilerin toplanması, işlenmesi, saklanması ve aktarılması konusunda kişinin rızası alınmalıdır.
- Şirket personeline şirket tarafından tutulan kişisel bilgileri görme inceleme ve gerekiyorsa düzeltme imkanı verilmelidir.

### **BÖLÜM III – 3. ŞAHISLAR İLE İLİŞKİLERDE ETİK DEĞERLER**

**(III. I) MÜŞTERİLERİMİZLE İLİŞKİLERİMİZ ve MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ** Müşterilerimizin ihtiyaçlarını tam olarak anlamak, müşterilerimizin güvenini kazanmak; bunu onların bir temsilcisi, onlara sürekli yenilikçi, çalışma sistemimiz

ve hizmet akışını sağlayan kuruluş kimliğimizle gerçekleştirmektedir. Paydaşlarımızın güvenini kazanarak kalıcı büyümeye ulaşmak, şirket hedefimiz ve kültürümüzün bir parçasıdır. Müşterilerimizin ödediği paranın karşılığını fazlasıyla alabilmeleri için, gerek ürün gerekse hizmet olarak en iyiyi yapmayı taahhüt ederiz. Müşterilerimizin ilk tercih edecekleri firma olmamız, ancak müşterilerimizin değişen ihtiyaçlarını ve beklentilerini rakiplerimizden daha iyi ve daha hızlı değerlendirip, yanıtlamamızla ve karşılamaamızla mümkün olacaktır. Etkin iletişim ve bilgi alışverişi ile müşterilerimizin beklentilerini almaya çalışır ve beklentilerinin ötesinde hizmet vermeye gayret sarf ederiz. Müşterilerimizle kurduğumuz açık ve güvene dayalı ilişkilerde sadece bir tedarikçisi olmaktan öte, güvenilir bir ortak olmayı hedefleriz. Yaptığımız her işte mükemmeliyete ulaşmak için farklılık yaratma ve sürekli gelişim sağlama amacını güdüyoruz. Hizmetlerimiz kaliteli olmalıdır. Diagnostik sektöründe kalite ise; teknik desteğin ivedilikle verilmesi, Lojistik destek, bilgi verme, süratli geri bilgi verme, müşteriye onare etme, verilen sözde durma, güven verme, müşterinin düşünüldüğünü hissettirmedir. Düzenli, tertipli olma, bilgi bankası oluşturma, gülyüz, dosyalama ve evraklama sistemi, yaratıcılık mükemmeliyete gitmenin adımlarıdır.

**(III. II) REKABET İÇİN BİLGİ TOPLAMA** Rakiplerimize ait gizli bilgiler kabul edilemez, kullanılamaz ve açıklanamaz. Rekabet için bilgi edinirken, rakiplerimizin hakları ihlal edilemez.

**(III. III) REKABET YASALARI** Şirket, mal ve hizmet satımında avantaj sağlama ya da resmi makamlar yardımıyla şirkete menfaat sağlama niyetiyle herhangi bir kişiye bir ödeme (rüşvet) yapmayı yasaklamaktadır. Ülkemizde, kamu görevlilerine özellikle resmi bir işlem veya kararı etkilemek ya da işi almak veya elde tutmak amacıyla (doğrudan veya dolaylı olarak) herhangi bir ödeme yapmayı veya değerli bir şey vermeyi veya bu türde bir teklif ya da vaade bulunmayı yasaklayan kanunlar bulunmaktadır. Faaliyetlerimiz sırasında rüşvet ve yolsuzluk konularına ayrı bir önem göstermememiz gerekiyor. Kamu görevlilerine, onların kararlarını etkileme niyeti taşıyan ya da bu yönde en küçük bir şüphe uyandırabilecek hiçbir ödeme yapılmamalı hiçbir hediye ya da hizmet verilmemelidir. Daha detaylı bilgi almak için Kamu Çalışanları Etik Yönetmeliği'ne bakabilirsiniz. Rakiplerle ve onların hizmeti ve mali durumlarıyla ilgili yanlış ifadelerle, imalara ve dayanağı olmayan iddialara yer verilmemelidir.

**(III. IV) KARA PARA AKLAMA FAALİYETLERİNİN ÖNLENMESİ** Kara para aklama yasa dışı faaliyetlerle uğraşan kişilerin bu yasa dışı yollardan elde ettikleri paraları aklamak, gizlemek ya da meşru hale getirmek için giriştikleri faaliyetlerdir. Şirket çalışanları muhtemel kara para aklama faaliyetlerinin ortaya çıkarılmasında yetkililere yardımcı olmak suretiyle şirket itibarını korumalı ve dürüstlük ilkesini daha da güçlendirmelidir. Bunlar çoğu zaman son derece karmaşık ve tespit edilmesi zor faaliyetlerdir. Kara para aklama faaliyetlerine işaret eden çeşitli belirtileri okumayı öğrenmelisiniz. Örneğin kendisi hakkında tam bilgi vermekten kaçınan ya da ödemeleri peşin yapmak isteyen bir müşteri gibi. Bir olayda kara paraya işaret eden birtakım göstergelere karşı karşıya olduğunuzu düşünüyorsanız derhal durumu amirinize bildirin.

**(III. V) TEDARİKÇİLERİMİZLE İLİŞKİLERİMİZ** KİTSAN, mal ve hizmet alacağı tedarikçileri; siyasi ve kişisel veya kamu politikasıyla ilgili meselelerdeki konumlarına bakmaksızın yetkinlik, performans ve değer bakımından değerlendirerek seçer. Tedarikçilerimizle uzun süreli ilişkiler kurmak isteriz. Onları işimize ortak görür, müşteri gereksinimlerine birlikte cevap vermek, hatta müşterilerimizi sürekli olarak yeniliklerle tanıştırmak için yine tedarikçilerimizle birlikte çözümler üretiriz. İlişkilerimizi sürekli kılmak için karşılıklı etkileşimin önemini bilir, iş ortağımız olan tedarikçilerimizin de bu ilişkiden ekonomik olarak memnun olmalarını arzu ederiz. Onlarla "kazan-kazan" ilişkisiyle çalışırız. Tedarikçiler ile müşterilerimiz arasında davranış farklılığı olmamasına özen gösteririz.

**(III. VI) MEDYA VE KAMUOYUNDAN GELEN TALEPLER** Şirket medyaya ve kamuoyuna doğru ve güvenilir bilgi vermek konusunda kararlıdır. Tahmin ve öngörüler, basın açıklamaları, konuşmalar ve diğer yazışmalar da dahil olmak üzere kamuya yapılan tüm açıklamalar doğru, dürüst, zamanında yapılmış ve sadece gerçekleri yansıtan açıklamalar olacaktır.

**(III. VII) TOPLUMLA İLİŞKİLERİMİZ** KİTSAN 'lılar olarak toplumsal sorumluluğumuzun bilincindeyiz, olanaklarımız dahilinde seçtiğimiz alanlarda üzerimize düşen görevleri yerine getirmeyi hedefleriz. Faaliyet gösterdiğimiz alanlardaki yüksek performansımız, hizmet kalitemiz ve kararlılığımız sadece bizim başarımız değil; aynı zamanda ülke

ekonomisine somut katkımızdır.

## **BÖLÜM IV – İHLALLERİN RAPORLANMASI**

“Etik Değerlerimiz “ Kitapçığındaki standartların yerine getirilmesinden tüm KİTSAN çalışanları ve yönetim sorumludur. Standartların ihlal edilmesi, işten çıkarılma ihtimalini de, içermek üzere bir takım düzeltici işlemlere başvurulmasıyla sonuçlanacaktır. Ancak; disiplin olgusu kararlarımıza hiçbir zaman rehberlik yapmamalı, kendimizi her alanda olumlu KİTSAN imajını korumaya adanarak, istekli hareket etmeliyiz. Bir başkası tarafından azmettirilme, yönlendirilme yanlış bir davranışa bahane olamaz. Bu nedenle, yasa dışı, yalana dayalı, etik olmayan bir işlem veya davranış tespit ettiğinizde veya buna ilişkin kendinizden şüphe duyduğunuzda hemen harekete geçmeniz beklenir. Bu durumda bölüm yöneticiniz ile görüşünüz. Eğer bunu yaptıktan sonra da şüphelerimiz devam ediyorsa veya herhangi bir sebepten dolayı rahatça konuşamıyorsanız adınızı belirtmeden Dilek Şikayet Kutusu ’na bir not atabilirsiniz. Aramalarınız, ayrıntılı notlarınız e-posta iletileriniz kesinlikle gizli tutulacaktır. Tespitlerinizi veya şüphelerinizi rapor ettiğiniz için cezalandırılmamanız kesinlikle söz konusu değildir. KİTSAN yönetimi her zaman, kötü muameleye karşı korunmanızı sağlayacaktır.

## **BÖLÜM V – SONUÇ**

- Sizler, KİTSAN ’ın etik değerleri ve ilkelerinin birer koruyucusunuz. Şirket standartlarını öğrenin, yaşayın ve yaşatın. İşimizle ilgili yasaları, şirket politikalarını ve şirket etik değerlerinin öğrenerek, anlayarak ve uygulayarak çevremize iyi örnek olabiliriz.
- Yasaları öğrenin ve ne kadar çetin gözükmüşse gözüksün, soru sormaktan çekinmeyin. Belli bir durumda bir yasa ya da şirket politikasının geçerli olup olmadığını hatta o konuda bir politika bulunup bulunmadığını bilmiyorsanız, ilgililere sorun.
- Yasalara ya da şirket politikalarına ve etik kurallarına aykırı durumları görmezden gelmeyin. Hepimiz yasaları ve şirket politikalarını ciddiye almak zorundayız. Birinin bir yasayı, politikayı veya etik kuralları çiğnediğini düşünüyorsanız, sorunun düzeltilmesi için derhal harekete geçin.
- Kendinizi baskı altında hissetmeyin. Sizden hiçbir zaman bir yasayı ya da şirket politikasını veya etik kurallarını çiğnemeniz beklenmediği gibi hiçbir durumda bu yönde teşvik edildiğiniz ya da baskı altında olduğunuz hissine de kapılmayın. Yasayı ya da genel şirket politikasını ihlal ederek yapacağınız bu eylem, bir performans hedefinin yasaklanmasına yardımcı olacak ya da dip çizgisini yukarı çekecek olsa bile hiçbir zaman doğruluktan ayrılmayın.

Herhangi bir kuralın uygulama örneğinin olmadığı durumlarda, kendinize;

- Bu durum, KİTSAN standartlarına aykırı mı?
- Değerlerimizle örtüşüyor mu?
- Yasal mı?
- Bana veya KİTSAN ’a olumsuz yansır mı?
- Bundan, başka kimler etkilenebilir? (iş arkadaşlarım, müşteriler vb.)
- Diğerleri ben böyle yaptığım için şaşırırlar mı?
- Bu durumda, etik ikileme düşmemi engelleyecek başka bir çözüm yolu var mı?
- Vicdanım rahat mı?

Sorularını sorun. Yukarıdaki sorulardan herhangi birine cevabınız olumsuz ise; birim yöneticinizle görüşmeden kesinlikle harekete geçmeyiniz. Geçtikten sonra hala emin değilseniz, lütfen “İhlallerin Raporlanması” bölümündeki

basamakları takip ediniz.

Etik Kurallara uymak, bizim müşterilerimize, firmamıza, ülkemize, geleceğimize, çocuklarımıza ve en önemlisi ise kendimize olan saygımız ve sorumluluğumuzdur. Etik kuralları anlamak, uygulamak, yaygınlaşmasını sağlamak, bizim şu kısa hayatımızda geleceğe bırakacağımız en önemli mirastır.

Saygılarımla,

Volkan AGHASİ

KİTSAN Tıbbi Ürünler Paz. San. Ve Tic. Ltd. Şti. (01.03.2013)

## KİTSAN PERSONELİ ANA YASASI

1. Çalışkan olmak
2. İşinde mükemmel olmak
3. Müşteri haklarını korumak
4. KİTSAN haklarını korumak
5. Kâr etmek ve ettirmek

## KİTSAN PERSONELİ ANA KURALLARI

1. Etik değerlere uymak
2. Dedikodu yapmamak
3. Saygılı olmak (Müşteri, Tedarikçi, Personel)
4. Empati yapmak
5. Yenilikçi olmak ve sürekli iyileştirme yapmak
6. Yalan söylememek
7. Disiplinli olmak
8. Tasarruflu olmak
9. Pozitif enerji vermek
10. Süratli geri bilgi vermek
11. İşleri zamanından önce sonuçlandırmak
12. Verimli çalışmak, gereksiz konulara zaman ayırmamak
13. Satışları arttırmak
14. Hoşgörülü olmak
15. Müşteri ve KİTSAN Gizliliğine uymak

KİTSAN Tıbbi Ürünler Paz. San. Ve Tic. Ltd. Şti.

İzzetpaşa Mah. Vefa Poyraz Cad. No: 5/2 Şişli/İSTANBUL

Tel: 0 212 296 50 87 Faks: 0 212 240 38 32

[www.kitsan.com.tr](http://www.kitsan.com.tr) – [kitsan@kitsan.com.tr](mailto:kitsan@kitsan.com.tr)