



ETİK DAVRANIŞ POLİTİKASI

Türkiye Grameen Mikrofinans Programı (TGMP)

Türkiye Grameen Mikrofinans Programı (TGMP), kurulduğu günden bu yana Türkiye'de mikrokrediyle yoksulluk sınırının altında yaşayan ve finansal hizmetlere erişimi olmayan 200 binden fazla kadına ulaşmıştır. TGMP'nin amacı, Türkiye'deki kadın yoksulluğunu azaltmak ve finansal imkanları artırmaktır.

TGMP, finansman ihtiyaçlarını destekleyecek teminata sahip olmayanlar da dahil olmak üzere finansal hizmetlere erişim hakkının temel insan haklarından biri olduğuna inanmaktadır. Kadınlar sadece her hanenin önemli bir üyesi değil, aynı zamanda mikro işletmeler ve örgütlenmemiş sektör aracılığıyla Türkiye ekonomisine katkıda bulunmaktadır.

TGMP, yoksulluğu azaltmak için gelir getirici faaliyette bulunan küçük işletmelere odaklanmaktadır. TGMP, mikrogirişimcilerin aşırı borçlanmalarını ve adil ve etik bir şekilde toplumun bir parçası olmalarını sağlamak için katı standartlara ve politikalara sahiptir. TGMP'nin misyonu, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri ile uyumlu olarak 2030 yılına kadar yoksulluğu ortadan kaldırmaktır.

İşbu etik ve davranış kuralları çerçevesinde TGMP, mikrogirişimcilerinin ve çalışanlarının hiçbir şekilde ayrımcılığa uğramamasını ve her uygulamada fırsat eşitliği sağlamayı amaçlamaktadır. Aşağıdaki TGMP etik ve davranış kuralları, etik, onurlu, şeffaf, adil, uygun maliyetli ve mikrofinans uygulamasının temel değerlerini ifade eden bir şekilde tasarlanmıştır. TGMP çalışanlarının bu kurallara uyması ve mikrogirişimcilere hizmet ile ilgili hükümlerin uygun şekilde yürütmesi gerekmektedir.

1. TEMEL DEĞERLER

- TGMP çalışanları, dürüst, güvenilir, tutarlı ve açık olmayı ve her zaman en yüksek etik standarda göre hareket etmelidir.
- Başkalarına saygı gösterin, aktif olarak dinleyin, söylemek istediklerine uygun şekilde yanıt verin, farklı insanlarla etkili bir şekilde çalışın ve başkalarından öğrenmeye istekli olun.
- Sorumluluklarda hesap verebilir, kaliteli hizmet sunmaya kararlı olun ve kendi inisiyatifinizle çözümler bulun.

2. DAVRANIŞ KURALLARI

Çalışanların aşağıdaki davranış kurallarına uyması gerekmektedir:

I. DÜRÜSTLÜK VE ETİK DAVRANIŞ

- TGMP, kurum içinde güçlü sistemler oluşturacak ve iyi yönetim uygulamalarını teşvik etmelidir.
- TGMP, mikrogişimcilerinin kişisel bilgilerini korumalıdır. Bu tür bilgilerin aktarımı sadece yasal olarak görmeye yetkili kişilere yapılabilir.
- TGMP çalışanları, herhangi bir mikrogişimciye kredi verirken Davranış Kurallarına ve tüm politikalarına uymalı ve mikrogişimcilerin işleri ve faaliyetleri hakkında bilgi almalıdır.
- Mikrogiřimciler, davranış kuralları ve bu kurallara bağlı kalma konusunda Grup/Merkez toplantılarında bilgilendirilmelidir.

II. ŞEFFAFLIK

- TGMP, mikrokredi ile ilgili hizmet bedeli, taksit sayısı, taksit tutarı, gönüllü tasarruf vb. bilgileri eksiksiz olarak mikrogişimcilere açıklamalıdır.
- Sunulan tüm mikrokredi ürünleri ve diğer hizmetler için hüküm ve koşullar mikrogişimcilere açıklanmalıdır.
- Sunulan mikrofinans hizmetlerine ilişkin verilen bilgileri mikrogişimcilerin anlamasını sağlamalıdır ve farkındalık yaratmalıdır.
- Tüm işlemlerin resmi kayıtları, tüm düzenleyici ve yasal normlara uygun olarak tutulmalıdır.
- Yıllık raporlar ve yıllık mali tablolar TGMP'nin resmi internet sitelerinde yer almalıdır.

III. MİKROGİRİŞİMCİLERİ KORUMA

- TGMP çalışanları, tüm mikrogişimcilerine saygı ve itibarla davranmalıdır.
- TGMP çalışanları, hizmetlerin uygun mikrogişimcilere sunulmasını sağlamalıdır.
- TGMP, standart “Müşterini Tanı” (KYC) normlarına göre belge gereksinimlerini tamamlamalıdır.
- Personel, mikrogişimciler ile etkileşimde bulunurken herhangi bir uygunsuz davranışta bulunmamalıdır.

- İç Denetim ve İSG Direktörlüğü, personelin etik davranışlarını ve mikrogirişimcilerle olan profesyonel davranışlarını gözlemlememelidir.
- TGMP, mikrogirişimcilere kredilerini istedikleri zaman kapatma esnekliği sağlamalıdır.

3. AŞIRI BORÇLULUKTAN KAÇINMA

- TGMP, TGMP'nin Aşırı Borçluluk Politikası'nda belirtilen toplam borç limiti, hizmet bedeli, faiz ve sigorta primine bağlı kalmalıdır.
- TGMP, mikrogirişimcilerin borçluluğunu anlamak için denetim departmanından alınan analiz raporunu kullanmalıdır.
- TGMP, mikrogirişimcilerin mevcut borçları ile ilgili gerekli sorgulamaları yapmak üzere şube personeli eğitmeli ve mikrogirişimcilerin geri ödeme kapasitesini analiz etmelidir.
- TGMP, mikrogirişimcilerin aşırı borçlanmanın olumsuz etkileri hakkında farkındalığını arttırmalıdır.

4. DOĞRU İLETİŞİM VE GERİ ÖDEME UYGULAMALARI

- TGMP'nin şube çalışanları, TGMP tarafından hazırlanan ve mikrogirişimciler ile iletişim için kuralları açıkça ortaya koyan tüm çalışma politikalarını uygulamalı ve bunlara bağlı kalmalıdır.
- Personeller kibar konuşmalı, mikrogirişimcilere saygılı hitap etmelidir.
- Hiçbir durumda personel sert, yüksek sesle konuşmamalı veya tehdit edici, küfürlü veya saygısız bir dil kullanmamalıdır.
- Personel saldırganlık göstermemeli ve mikrogirişimcilerle karşı karşıya gelmemelidir.
- Personel, mikrogirişimcileri işle ilgili bir aktivite için herhangi bir yerde 08:30'dan önce ve 16:00'dan sonra ziyaret etmemelidir.

5. MİKROGİRİŞİMCİ BİLGİLERİNİN GİZLİLİĞİ

- TGMP, mikrogirişimcilerin bilgi ve verilerini özel ve gizli olarak değerlendirmelidir.
- Mikrogirişimcilerin verileri, gerekli güvenlik sistemi ile korunması gereken TGMP'nin Damlabank sisteminde saklanmalıdır.