



ACIBADEM
SİGORTA

Bupa Acibadem Sigorta Speak Up Politikası

Amaç

Daha uzun, daha sağlıklı ve daha mutlu yaşam sağlama amacımıza ulaşmak adına işimizi yüksek standartlara taşımak Bupa, müşterilerimiz ve çalışanlarımız için doğru sonuçları elde etmek için bize yardımcı olur.

Bupa Acıbadem Sigorta, işini sorumlu bir şekilde, dürüstlük ve doğrulukla yürütmeye kararlıdır. Ancak, tüm işletmelerin bir şeylerin ters gitmesi veya insanların uygun veya kabul edilemez şekillerde davranması riskiyle karşı karşıya olduğunun farkındayız. Bu nedenle, açıklık ve hesap verebilirlik kültürü geliştirmenin çok önemli olduğuna inanıyoruz. Bunun için çalışanlarımızın endişelerini yöneticilerine ile paylaşmadıkları ya da paylaşılsa bile uygun şekilde ele alınmadığını düşündüklerinde, bunu rapor etmelerini sağlayacak bir sürece sahip olmaya önem veriyoruz.

Bu nedenle işbu bu politika ile Bupa politikalarının veya standartlarının ihlali ya da yanlış olduğunu düşündükleri davranışlar ile karşılaşılmasında veya kamuya, müşterilerimize, çevreye zarar gelmesinden gerçekten endişe ettiklerinde, bunları bildirebilecekleri ve bunun için gerekli aksiyonların alınacağını bildikleri bir sürecin temin edilmesi amaçlanmaktadır.

Bu çerçevede, yapılacak bildirimler aşağıdaki konuları içerebilir:

- Sağlık ve güvenlik mevzuatının ihlali;
- Rüşvet veya komisyonlar;
- Veri gizliliğinin ihlali;
- Bupa Code'un ihlali;
- İtibarın zarar görme riski;
- Taciz ve / veya zorbalık;

Politika kapsamında olmasa dahi, bir ortak girişimci, tedarikçi veya çalışanların aile üyesi gibi diğer herhangi bir kişi veya kuruluşun Bupa Acıbadem Sigorta adına hareket eden herhangi biriyle ilgili endişelerini bildirmesi her zaman desteklenir ve bu politikada belirtilen süreçler çerçevesinde açıklıkla değerlendirilir.

Ancak bu politika, herhangi birinin Şirket tarafından görevlendirilmesi veya istihdam edilmesiyle ilgili kişisel şikâyetleri kapsamamaktadır.

Bu Politika Neden Önemli?

Bu Politika, Bupa genelinde bir açıklık ve hesap verebilirlik kültürünün geliştirilmesine yardımcı olur ve çalışan, yasa ve mevzuat yükümlülükleri ile repütasyonel risklerin yönetilmesini destekler. Aynı zamanda, konunun raporlanmayacağı ya da raporlansa bile uygun çözüme kavuşturulamayacağı düşünülen gerçek endişelerin bildirilmesine olanak sağlayarak ele alınmasını sağlayan bir süreç temin eder.

Güvenli olmayan bir uygulama, yanlış davranış veya yeni bir risk ile karşılaştığınızda bunu açıkça bildirmek **Bupa Code**'un temel ilkesidir.

Ayrıca bu politika, "Bupa Speak Up Politikası"nda belirtilen prensipler ile birlikte riskin kabulü ya da riskin olumsuz etkisinin minimize edilmesi gereken alanlar için kabul edilmiş ölçülebilir risk limitlerini içermektedir. Politika çerçevesinde geliştirilecek kontroller, süreçler, prosedürler ve iş talimatları ile eğitim materyallerinde tanımlanır.

KAPSAM

Pozisyona veya çalışma yerine bakılmaksızın, tüm Bupa Acıbadem Sigorta ile acente çalışanları ve ayrıca iştirakleri de bu politikadan sorumludur.

Çalışanlar - "Bupa Speak Up Politikası- Bupa Speak Up Policy"

çerçevesinde yürürlüğe konulan işbu politika ve ilgili prosedürlerinin takip edilmesi ve uygulanması tüm Bupa Acıbadem Sigorta çalışanları, yüklenicileri ve geçici personeli için geçerlidir. Ayrıca, iş faaliyetleri ve hizmetler için dış kaynak temin edilen (outsource) üçüncü şahıs firmalara ilişkin süreçlerde de bu politika yükümlülükleri Şirket'in risklerinin yönetimi açısından geçerlidir.

Ayrıca bu Politika, herhangi bir kişinin Şirket ile sözleşmesinin bir parçasını oluşturmaz ve herhangi bir zamanda değiştirilebilir.

Tüm Çalışanlar İçin Anahtar Prensipler



Speak Up: İdeal olarak, tüm endişelerinizi bölüm müdürünüze veya iş biriminizdeki/fonksiyonunuzdaki kıdemli bir yöneticiye iletmelisiniz. Bununla birlikte, eğer Bupa politikalarının veya standartlarının ihlali ya da yanlış olduğunu düşündüğünüz davranışlar ile karşılaşır iseniz veya kamuya, müşterilerimize, çevreye zarar gelmesinden gerçekten endişe ediyor ama bunu bildirmenize rağmen ya da bildirseniz dahi ilgili yönetici tarafından ele alınmadığını düşünüyorsanız, endişenizi onlarla birlikte dile getiremezseniz, Açıkça Konuşmalısınız.

Uygun Davranın: “Açıkça Konuşan” herhangi bir kimseyi mağdur etmemeli veya onları Sesini Yükseltmekten vazgeçirmemelisiniz.

Bupa Acıbadem Sigorta, bu Politika kapsamında gerçek bir endişeyi veya sorunu bildiren kişilerle karşın gerçekleştirilen ya da gerçekleştirilmeye teşebbüs edilen herhangi bir taciz, mağduriyet, misilleme veya diğer kötü muameleye müsamaha göstermeyecektir.

Nasıl Açıkça Konuşabiliriz

Açıkça konuşmanın cesaret gerektirdiğini anlıyoruz ve bu nedenle, bunu yaparken olabildiğince rahat hissetmenizi sağlamak için, Sesini Nasıl Yükseltebileceğiniz konusunda size seçenekler sunmak istiyoruz. Speak Up için aşağıda belirtilen üç yoldan birini kullanarak Açıkça Konuşarak sesinin duyulmasını sağlayabilirsiniz:

- **Bupa Speak Up Politikası kapsamındaki tüm ülkelerde bulunan ücretsiz telefon yardım hattını arayarak:** Telefon hattı günde 24 saat ve haftanın yedi günü çalışır. İletişim kurduğunuzda, lütfen hangi dili kullanmak istediğinizi belirleyin, gerekirse tercüman sağlanabilir. Görüşme yapmak istediğiniz ülke için ilgili telefon numaraları Speak Up web sitesinde (www.bupa.com/speakup) listelenmiştir. Speak Up telefon hattı, Bupa adına NAVEX Global adlı bağımsız bir üçüncü taraf uzman sağlayıcı tarafından işletilmektedir.
- **Speak Up web sitesini (www.bupa.com/speakup) kullanarak çevrimiçi bildirimde bulunarak.** Endişenize ilişkin yapmış olduğunuz bildirim ELA ve Şirketimiz Speak Up Yetkililerine iletilecektir. (Detaylı bilgi için BAS Speak Up Prosedürünü inceleyebilirsiniz)
- **Doğrudan Şirketimiz Speak Up Yetkilileri veya Üst Yönetiminizle konuşarak.** Yöneticinizle endişeniz hakkında konuşamayacağınızı düşünüyor ancak konuyla ilgili olarak Şirket içinde biriyle konuşmak istiyorsanız, Speak Up Yetkilileri veya bağlı olduğunuz üst yöneticiniz ile konuşun. Bupa Grup Şirketleri Speak Up yetkililerinin ayrıntıları, iletişim bilgileriyle birlikte bu politikada yer verilmiştir.

Yukarıdaki yöntemlerden hangisini kullanırsanız kullanın, açıkça konuşmayı tercih ettiğiniz gerçek endişeleriniz bir şekilde yönetilecektir.

Eğer bu politikaya uygun hareket etmezsek, çalışanlarımıza, müşterilerimize, halka, çevreye ve şirket menfaatlerine zarar verme potansiyeline sahip güvenli olmayan bir uygulama, risk veya yanlış davranıştan Şirketimiz ve Bupa haberdar olmayabilir. Dolayısı ile bu politikaya uyulmaması, Şirketimizi ve bireyleri yasal ve/veya düzenleyici yaptırımlar ile karşı karşıya kalmaya maruz bırakabilir.

İletişim Bilgilerim (Speak Up Yetkilileri)

İsim ve Unvan	E-Posta	Telefon
Penny Dudley, Bupa Grup CLO	penny.dudley@bupa.com	+44 (0)20 7656 2313
David Fletcher, Bupa Grup CRO	david.fletcher@bupa.com	+44 (0)20 7656 2635
Nigel Sullivan, Bupa Grup CPO	nigel.sullivan@bupa.com	+44 (0)20 7656 2275
Jeremy Eagles, Bupa Grup CAO	jeremy.eagles@bupa.com	+44 (0)20 3314 1412
Sally Thornton, Grup Fonksiyonları Speak Up Yetkilisi	sally.thornton@bupa.com	+44 (0)113 360 8259
Rachel Booth, BGUK & BINS Speak Up Yetkilisi	rachel.booth@bupa.com	+44 (0)113 360 6209
Joanne Kingsbury, Bupa Hong Kong Speak Up Yetkilisi	joanne.kingsbury@bupa.com.hk	+852 2517 5080
Calum Cook, ANZ Speak Up Yetkilisi	calum.cook@bupa.com.au	+61 3 9937 4633
Monica Paramés, Sanitas (ELA) Speak Up Yetkilisi	mparames@sanitas.es	+34 91 585 25 75
Dorota Sawicz, LuxMed (ELA) Speak Up Yetkilisi	dorota.sawicz@luxmed.pl	+48 22 450 5083
Miguel Kutz, Bupa Chile (ELA) Speak Up Yetkilisi	miguel.kutz@bupa.cl	+56 (2)2 998 1800
Jessica Fierman, BGLA (ELA) Speak Up Yetkilisi	jfierman@bupalatinamerica.com	(786) 461-7994
Roberto Miller Machado Torres, Care Plus (ELA) Speak Up Yetkilisi	rmiller@careplus.com.br	+55 11 4197 9011
Diego Gomez, Bupa Mexico (ELA) Speak Up Yetkilisi	DGomezPalacioBorboa@bupalatinamerica.com	+52 (55) 5202 1701
Ayça Özyılmaz, Bupa Acibadem Sigorta (BAS) Speak Up Yetkilisi	ayca.ozyilmaz@bupaacibadem.com.tr	+90 530 051 42 66

Prensipierimiz

Speak Up'ı Teşvik Etme

Politikalarımızın ve standartlarımızın herhangi bir durumda ihlal edilmesi veya potansiyel ihlal durumu ile karşı karşıya kalınması; herhangi bir yanlış uygulama ya da çalışanlarımız, müşterilerimiz, halk ya da çevreye gelebilecek bir zarar ile karşı karşıya kalınması durumunda veya önem verdiğimiz yasal uyum prosedürlerimize rağmen meydana gelebilecek herhangi bir yanlışlık veya zarar verme riski hakkında bilgi almak istiyoruz.

Çalışanlarımızın, olumsuz sonuçlardan korkmadan bu tür konularla ilgili gerçek endişelerini bize bildirebileceklerini bilmelerini ve bunu yapmayı kendi görevleri olarak görmelerini sağlamak için gerekli adımları atıyoruz.

Speak Up Politikasının rolü, çalışanlarımıza, gerçek sorunları ve endişelerini kendi yöneticilerine bildiremeyecekleri veya bunu yapmalarına rağmen uygun aksiyonların alınmadığını düşündükleri durumlar için yeniden ele alınmasına yönelik uygun süreçleri tesis etmektedir.

Speak Up Endişelerinin Raporlanması

Çalışanlarımız, Şirketimize veya ilgili yasal düzenleyiciye gerçek endişelerini uygun koşullarda nasıl bildirecekleri konusunda işbu politika ve buna bağlı olarak düzenlenecek prosedürler ile bilgilendirilir.

Eğer isterler ise gizli ve isimsiz olarak bize bildirim yapabilirler. Ancak endişenin ele alınmasında, yasal işlemler veya devlet soruşturmaları ya da bir soruşturmanın ardından herhangi bir tavsiyeyi uygulanması, bireyleri zarardan korumak için uygun önlemlerin alınması, denetim ve uyum amaçları için veya ilgili meslek kuruluşlarının kuralları olması gibi bazı durumlarda gerekli bilgilerin açıklanması gerekebilir.

Speak Up Endişelerinin Ele Alınması

Bupa Acıbadem Sigorta olarak:

- Bize bildirilen tüm endişeleri ciddiye alır ve bunları mevcut süreçler ve prosedürleri kullanarak uygun şekilde araştırırız;
- Endişesini dile getiren kişiye, durumunun ele alınmasına yönelik uygun ilerleme güncellemeleri ile geri bildirim sağlarız;
- Her vakanın ele alınışını ve sorunların uygun şekilde çözümünü takip eder, böylece çıkarılan derslerin uygulanmasını sağlamak için harekete geçeriz;
- Fiili veya şüpheli yasa ihlallerini, uygun olduğu durumlarda ilgili yasal mercilere rapor ederiz;
- Endişeyi dile getiren kişinin, sorunun ele alınış tarzından memnun olmadığı durumlarda yeniden inceleme yapar ve
- Şirketimizde açıkça konuşma ile yürütülen süreçlerle ilgili kararların çeşitli sebeplerden (*ırk, cinsiyet, hamilelik veya olası hamilelik, annelik, renk, cinsel yönelim, cinsiyet kimliği / ifadesi / geçmişi, transseksüel veya transseksüel durum, siyasi inanç veya faaliyet, din, statü, bakım sorumlulukları, ebeveynlik durumu, emzirme, ilgisiz sabıka veya tıbbi kayıt, ulusal veya etnik köken, engellilik, yaş, vatandaşlık veya geçerli herhangi bir yasanın gerektirdiği veya gerekçelendirdiği durumlar dışında bir temsilci kuruluş üyeliği, medeni durum gibi*) etkilenmesine izin verilmez
- Bir kişinin kasıtlı olarak yanlış iddialarda bulunduğu sonucuna varılırsa, derhal işten çıkarmaya kadar varan disiplin cezalarına tabi tutulabilir. Bu durumlarda, iddiaların yapıldığı kişiyi de bilgilendirebiliriz.

Koruma ve Destek

Gerçek endişelerini bildiren çalışanlarımızın, karışılacaklarını düşündükleri olumsuz sonuçlardan korunmasını sağlamak için gerekli önlemleri alıyoruz. Ayrıca, Speak Up bildirimlerinin yapan kişilerin çıkarlarını koruyacak şekilde hareket ederiz.

Dolayısı ile bu politika kapsamında, tavsiye arayan veya gerçek bir endişeyi dile getiren herhangi bir kişiye karşı taciz veya misillemeye müsamaha göstermeyeceğiz. Açıkça konuşan birini, bu tür muameleye maruz bırakan herkes, disiplin cezası veya işten çıkarmayı da içerebilecek ciddi sonuçlarla karşılaşacaktır.

Kaynak ve Eğitim

Bupa Speak Up Politikasına tam uyumluluğu sağlamak için gerekli olan yetkinlikteki kişileri görevlendiriyor ve ihtiyacımız olan diğer Kaynakları temin ediyoruz. Özellikle, bu Politikanın uygulanmasında resmi bir rol oynayan tüm çalışanlarımızın, rolleri ve sorumlulukları konusunda net olmalarını ve ayrıca, uygun eğitim ile becerilere sahip olmalarını sağlıyoruz.

Yasal ve Mevzuat Uyumu

Bu politikaya konu tüm süreçlerin uygulanmasında ilgili geçerli yasa ve düzenlemelere uyarız.

Kayıtların Saklanması

Bu politika kapsamında dile getirilen endişeler ile soruşturmanın sonuçları dâhil olmak üzere tüm kayıtlar güvenli ve gizli bir şekilde saklanır.

Kontroller, Yürütme ve İzleme

Bupa Speak Up Politikası ile birlikte bu politikaya uyulmasını ve Bupa Acıbadem Sigorta genelinde etkili ve tutarlı bir şekilde çalışmasını sağlamak için gerekli aksiyonları alıyoruz.

Politika Gereksinimleri

Bu politikada tanımlanan prensipleri desteklemek için, “**Bupa Speak Up Politikası**” çerçevesinde ayrıntılı politika gereksinimleri tanımlanmıştır.

Tüm Bupa Şirketleri genelinde uyum sağlanması beklenen bu politika gereksinimlerine Bupa Acıbadem Sigorta’da da uyulması sağlanır. Uyumluluğun değerlendirilmesine ilişkin kontrol listesi Bupa Risk Yönetim Politikasının eki olup detaylı olarak “**Uyum Kontrol Listesi- Compliance Checklist**”te yer almaktadır.

Kontrol Stratejisi

Uygun yönetim ve risk yönetimi uygulamalarını etkinleştirmek için teknolojileri, süreçleri ve prosedürleri uygularız. Bu çerçevede uygulanması gereken minimum standart kontroller ile birlikte bu kontrollerin uygulamadaki etkinliğini ve efektifliğini ölçme amacıyla kullanılan anahtar göstergeler için “**Bupa Speak Up Politikası - Minimum Standart Kontroller**” dokümanına bakınız.

İzleme ve Raporlama

İzleme ve raporlama gereksinimleri için “**Bupa Kurumsal Politikalar Destekleyici Dokümanı (Bupa Enterprise Policy Supporting Document)**” dokümanına bakınız.

Risk İştahı ve Eşik Limitleri

Risk iştahı beyanlarını üzerinden belirlenen risk eşikleri, Bupa Yönetim Kurulu tarafından kabul edilen, işi günlük olarak yönetmek için kullanılabilir ölçülebilir metriklere dönüştürülür.

Grup risk eşik limitleri, Yönetim Kurulu'nun önemli ihlallerden ya da risklerden haberdar olmasını sağlamak için Yönetim Kurulu'na bildirim yapılmasını sağlar. Bu sebeple Şirket yönetimi, Grup risk eşiklerinin altında olsa bile tüm riskleri ve vakaları yönetmekle sorumludur.

Aşağıda belirtilen risk eşik limitleri, Speak Up riskinin Grubun operasyonel risk iştahı olan **"Bupa'nın, müşterileri, çalışanları veya performansı üzerinde önemli * bir etkiye neden olan operasyonel risk başarısızlıkları için iştahı yoktur"** uygun olarak yönetilmesini sağlar.

Risk eşiği için kullanılan "önemlilik" kelimesini etki ve olasılık ile tanımlanır. Önemlilik tanımı tablonun aşağısında ayrıca gösterilmiştir.

Risk (Seviye 3)	Risk Tanımı	Risk Eşiği
Açıkça Konuşulması (Speak Up)	Çalışanlarımızın, müşterilerimiz, topluma veya çevreye zarar verebilecek şeyler hakkındaki endişelerini güvenle ve anonim olarak paylaşmalarına imkân vermemek.	Çalışanlarımız, müşterilerimiz, kamu veya çevreye önemli* zararlar verebileceği düşünülen gerçek endişelerin gizli ve anonim olarak paylaşılabilmesi (Örneğin, çalışanların Speak Up Hattından haberdar olmamaları, Speak Up'a güvenmemeleri, bildirimler yapıldığında gerekli gizliliğin sağlanmaması, anonim olarak bildirim yapılamaması)
Bildirimlerin Ele Alınması (Listen Up)	Speak Up ile bir endişe dile getirildiğinde bunun dinlenmemesi, harekete geçilmemesi ya da bunlardan çıkarılan derslerden öğrenim olmaması	Speak Up aracılığıyla dile getirilen bir endişeye uygun şekilde yanıt verilmemesi nedeni ile müşterilerimize, çalışanlarımıza ve / veya performans üzerinde önemli* derecede zarar verilmesi (ör. Bupa, Speak Up aracılığıyla dile getirilen bir endişenin araştırılmasının ardından yapılan önerileri uygulanmaması gibi)
Misilleme	Speak Up aracılığıyla endişelerini / sorularını dile getiren veya Speak Up aracılığıyla dile getirilen bir endişenin soruşturulmasına ve / veya çözülmesine yardımcı olan kişilerin korunamaması	Şirketin, Speak Up aracılığıyla bir endişeyi dile getiren veya soruşturmasına yardımcı olan bir kişiyi korumada başarısız olması veya o kişiye bu nedenle kötü muamele edilmesi ile karşılaşılması (örneğin bir kişinin Speak Up aracılığıyla bir endişesini dile getirdiği için görevden alınması).
Uyum	Paylaşılan endişe ile ilgili olarak yasal ve düzenleyici gerekliliklerdeki ilgili değişikliklerin izlenmemesi ve bunlara yanıt verilmemesi	Tüm geçerli yasal ve mevzuatsal düzenlemelere uyulmaması veya önemli * bir uyumsuzluk örneğiyle sonuçlanması

Önemlilik Tanımı

5 – Çok Yüksek	5	10	15	20	25
4 – Yüksek	4	8	12	16	20
3 – Orta	3	6	9	12	15
2 – Düşük	2	4	6	8	10
1 – Çok Düşük	1	2	3	4	5
ETKİ	1 – Nadiren (%0-%5)	2 – Seyrek (%5-%15)	3 – Muhtemel (%15-%40)	4 – Olası (%40-%90)	5 – Büyük İhtimalle (%90+)
OLASILIK					

Önemlilik tanımı aşağıda yer alan Risk Isı Haritasında gösterilen Risk Dereceleri ile tanımlanır (Risk Dereceği riskin olasılığı ile etkisinin çarpımı ile elde edilir, değerlendirme yapılırken "**BAS Risk Yönetim Çerçevesi (RMF) Uygulama Rehberi**" dikkate alınır.)

- Kırmızı ile renklendirilmiş alan riskin önemli olduğunu ve dolayısı ile iştah çerçevesi dışında kaldığını gösterir.
- Mavi ile renklendirilmiş alan ise riskin önemli olarak kabul edilmediği dolayısı ile risk iştahı çerçevesinde kaldığını gösterir.

Tanımlar

Speak Up/Açıkça Konuşmak	Bir kişinin endişesini yöneticisine bildiremeyeceği veya bunu yaptığı ancak konunun uygun şekilde ele alındığını hissetmediği durumlarda, bu Politika kapsamındaki gerçek bir endişeyi bildirmek anlamına gelir.	
Bu politika, Bupa'nın Kurumsal Politikalar setinin bir parçası olan ve Bupa Acıbadem Sigorta Yönetim Kurulu tarafından onaylanan " Bupa Speak Up Politikası "na uyumluluk esas alınarak hazırlanmıştır.		
Dağıtım Listesi	<input checked="" type="checkbox"/> BAS <input checked="" type="checkbox"/> SDS <input type="checkbox"/> İcra Kurulu <input type="checkbox"/> Direktörler <input type="checkbox"/> Koordinatörler <input type="checkbox"/> Müdürler <input type="checkbox"/> Bölge Müdürleri <input checked="" type="checkbox"/> Tüm Şirket İlave Dağıtım Seçenekleri:	
Sorumluluklar	Bupa Kurumsal Politikalara ilişkin sorumluluklar " Bupa Kurumsal Politikalar-Sorumluluklar " dokümanında tanımlanmıştır.	
İletişim Kişi(leri)	Ayça Özyılmaz (CRO-Risk Yönetimi Genel Müdür Yardımcısı) Bupa Acıbadem Sigorta İç Kontrol ve Uyum Müdürü	
Onaylayan	Yönetim Kurulu	
Gizlilik	Sadece Şirket İçi Paylaşım 3. Taraflarla paylaşılması için Bupa Acıbadem Sigorta Risk Yönetimi Genel Müdür Yardımcısı (CRO) onayı alınmalıdır.	
Versiyon Tarihçesi	Mevcut Versiyon: V2 Onay Tarihi: 30 Kasım 2022 Yürürlük Tarihi: 14 Kasım 2022	Önceki Versiyon: V1 Öncesi Yayın Tarihi: 02 Mart 2021 Önceki Yürürlük Tarihi: 1 Ocak 2021

REFERANS DOKÜMANLAR

- BAS Speak Up Politikası
- Bupa Code of Conduct