



İş İlkelerimiz

INDEX GRUP

BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN ARKASINDA BİZ VARIZ.



Değerli çalışma arkadaşlarım,

Index Grubun çeyrek yüzyıla yaklaşmakta olan geçmiş öyküsünde edindiğimiz prensiplerimizin, tecrübelerimizin ve geliştirdiğimiz vizyonun bir sentezi olan İş İlkelerimizi sizlere sunmaktan mutluluk duyuyoruz.

İş İlkelerimiz; geçmişimizin güçlü yanlarından yola çıktığımız ve kendimizi her daim güçlü tutmamız gereken konuları tanımlayarak geçmişimizi ve geleceğimizi sentezlediğimiz bir çalışmadır.

Türkiye ve dünya pazarlarına baktığımızda; iş hayatının bugünden daha kolay olmayacağı, rekabetin daha da güçlü ve global olacağı bir dönemin içindeyiz. Biz de, değişen dünyanın hem kişisel hem de kurumsal hayat düzeninde; güvenimizin tam olduğu siz değerli çalışanlarımıza, daha başarılı ve daha erdemli olabilmeniz için yol haritanızı oluşturacak İş İlkelerini armağan ediyoruz.

Günümüz rekabet dünyasında artık şirketlerin; çalışanlarına, zor zamanlarında yardımcı olacak daha fazla araç ve malzeme sunmaları gerektiği yönündeki görüşlere inancımız sonsuz. İşte bu kitapçığın; Index Grup Ailesi olarak siz değerli çalışma arkadaşlarıma, hem kendi kariyerinizde başarılı olabileceğiniz hem de tüm grubun büyümesine katkı sağlayabileceğiniz bir yol haritası olmasını umuyoruz.

Kurum kültürümüzün ve değerlerimizin bir yansıması olan İş İlkelerimizin tüm Index Grup Ailesi tarafından içselleştirilmesi dileklerimizle,

Erol BİLECİK
Index Grup Şirketleri
Yönetim Kurulu Başkanı

INDEX GRUP

BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN ARKASINDA BİZ VARIZ.

INDEX datagate DESPEC Netex neotech TEKLOS Homend artım+

Önsöz

Index Grup ailesi olarak geçmişimizden gelen başarı kültürümüzü ve bize gelecek için yol haritası oluşturacak tüm ilkeleri, iş ilkelerimiz içerisinde topladık.

İş ilkelerimiz, tüm Index Grup çalışanlarına yol gösterecek, her an iş yapma yollarımızın ne olduğunu hatırlatacak bir haritadır. Tüm çalışanlarımızın bu harita içerisinde yer alan ilkelere uymasını ve bu harita ile yol almasını beklemekteyiz. Index Grup olarak, bu haritanın içinde kalan davranışları destekleriz.

Index Grup kültürümüzü devam ettirmemizi sağlayan ve tüm davranışlarımıza yol gösteren iş ilkelerimizi bir araya getiren kaynaklarımız şunlardır:

- **Vizyonumuz, Misyonumuz:** Gelecek için amacımız, hayallerimiz ve yol haritamız.
- **Değerlerimiz:** Yolculuk boyunca her zaman ön planda tutacağımız karakteristik özelliklerimiz.
- **Etik Kodumuz:** Değerlerimizi detaylandıran ve etik açıdan uygun iş yapma yöntemimizi taahhüt eden ilkelerimiz.
- **Hedeflerimiz:** Vizyonumuzu gerçekleştirebilmek adına ne kadar ilerlediğimizin ve ne kadar başarılı olduğumuzun ölçüsü ve takibi.
- **Index Grup Temsili:** Çalıştığımız kurumu profesyonelce nasıl temsil ettiğimizin tanımları.
- Geçmişimiz boyunca edindiğimiz prensipler ve tecrübelerimiz.

Kurum Kültürümüz ve İş İlkelerimiz

	<i>Vizyonumuz & Misyonumuz</i>	8
	<i>Değerlerimiz</i>	9
	<i>Etik Kodumuz</i>	10
	<i>Hedeflerimiz</i>	18
	<i>Index Grup Temsili</i>	19
	<i>Tecrübelerimiz & Prensiplerimiz</i>	25



Vizyonumuz & Misyonumuz



Değerlerimiz



Vizyonumuz

Bilişim Teknolojileri kulvarında, ülkemizdeki tüm iş ortaklarımızın, müşterilerinin ihtiyaçlarına uygun olan teknoloji ürünlerinin ve hizmetlerinin sağlayıcısı olmak ve pazarda lider bilişim firması olarak faaliyetlerine devam etmektir.

Bilişim, Telekom ve Tüketici Elektroniği alanlarında hacimli ve katma değerli distribütörlük iş modelimiz yanı sıra servis ve lojistik alanlarında da lider olmak.

Misyonumuz

Lider dünya markalarıyla ürün yelpazemizde direk distribütör olarak çalışmak, rekabet gücümüzü arttırmak ve iş ortaklarımızın tüm bilişim ürün ve servis ihtiyaçlarını, onlara en iyi lojistik hizmetini vererek karşılayan ana tedarik merkezi olmak.

Kalite yönetim sistemimize uygun hareket edip, iş ortaklarımızın memnuniyetini sağlamak için beklentilerini iyi anlamak ve oluşan ihtiyaçları katma değer yaratacak bir hizmet anlayışı ile gerçekleştirirken, çalışanlarımızın güven ve memnuniyet duyabilecekleri bir çalışma ortamı sunmak ve bu doğrultuda, çalışma verimliliğimizi ölçmek ve sürekli iyileştirmek.

Güvenilir ve İtibarlıyız

Tüm davranışlarımızda, yüksek iş etiğine sahip olmaya, tutarlı olmaya, dürüst olmaya, söylediklerimizi yerine getirmeye, başkalarına karşı saygılı olmaya, kurumumuzu her anlamda sahiplenmeye ve en iyi şekilde temsil etmeye her zaman özen gösteririz.

Sonuç Odaklıyız

Hızlı, dinamik ve çalışkan bir ekip olarak zoru başarmayı severiz. Hedefimize odaklanırsanız, maliyet liderliğimiz ile birlikte sektörde de lider olmaya özen gösteririz. Sürdürülebilir ve ölçülebilir verimlilik sergileyerek sonuçlarımıza ulaşırız.

Yetkin Bir Ekibiz

Sürekli gelişime açığız ve önem gösteririz. Hızlı öğrenmeye ve birlikte öğrenmeye, ekip olarak yol almaya değer veririz. Yaptığımız işlerden ve sonuçlardan kendimizi sorumlu hissederiz ve sonuçları almak için yetkinliklerimizi geliştiririz. Tüm bunları hayatı kolaylaştırarak, olumlu ve iyimser iletişim becerileri ile gerçekleştirilmeye özen gösteririz.

Yenilikçiyiz

Yaratıcı olmaya, değişikliklere ve fırsatlara açık olmaya özen gösteririz. Yeni iş alanları yaratmak, yeni fikirler üretmek ve var olan fırsatları değerlendirmek için ölçülebilir riskler alırız.





Etik Kodumuz, Index Grup bünyesinde, yüksek etik değerlerin yanı sıra sürdürülebilirlik ilkesini de esas alarak bilinçli çalışanlar ve vatandaşlar olarak nasıl iş yaptığımızdır.

Kendimize soracağımız, yandaki tabloda yer alan temel sorular ve altın prensipler etik kodumuzun temelini oluşturmaktadır. Bu altın prensipler dahilinde hareket etmeye mutlak özen gösteririz.

Etik kodumuz aşağıdaki konuları kapsamaktadır.

- **Yasalara Uymak** (Compliance to Laws and Legal Requirements)
- **Şirket Kayıtlarının Doğruluğu** (Accurate Record Keeping)
- **Bilgi Gizliliği ve Güvenliği** (Confidentiality and Information Security)
- **Kişisel Menfaat Denetimi** (Fraud & Malpractice Prevention)
- **Armağan, Hediye, Eğlence ve Eşantyonlar** (Gift Management)
- **Rüşvet Karşıtlığı** (Non-bribe principle)
- **Medya İlişkileri** (Media Contacts and PR)
- **Sosyal Medya Kullanım Prensipleri** (Social Media Principles)
- **Bayiler ve Üreticiler ile Adil İlişkiler** (Fair Trade)
- **İş Yerinde Saygı ve Ayrımcılık Yapmamak** (Non-discrimination and Respect at work)
- **Çevre Sürdürülebilirliği ve Geri Dönüşüm** (Sustainability and Environment Protection)
- **Tüketici Hakları** (Consumer Rights)
- **İş Sağlığı ve Güvenliği** (Health and Safety at Work)



Altın Prensipler

Soru 1: Bu eyleminin tüm grubun çalışanlarını nasıl etkileyebileceğini düşünüyor musun? Herkes bu davranışı yapsa ne olurdu?

Altın Prensip 1: Her çalışan, her yaptığı ile her an grubun tümünü temsil etmektedir, etkilemektedir. Güvenliliğimizi ve ortak itibarımızı bozacak eylemlerden kaçınırız.

Soru 2: Bu yaptığın gazete haberi olarak çıksa herkes nasıl bir tepki verirdi?

Altın Prensip 2: Herkesin duymasından rahatsız olacağımız şeyleri kesinlikle yapmayız.

Soru 3: Kimse etrafınızda yokken neler yapıyorsunuz? Nasıl çalışıyorsunuz?

Altın Prensip 3: Kimse görmediğinde bile değerlerimizi temsil etmeye odaklanırız. Yalnız kaldığımızda, müdürümüz olmadığımızda nasıl davrandığımız gerçek karakterimizin, değerlerimizin göstergesidir.





Yasalara Uymak

Tüm iş ilkelerimiz, operasyonlarımız ve çalışan haklarımız yasalara daima uygun hareket etmek üzerine kuruludur. Şirket, tüm çalışanlarının görevleriyle ilgili yasa ve yönetmelikleri bilmesini ve bunları tavizsiz bir dürüstlük ve doğruluk içerisinde uygulamasını bekler. Yasalar hakkında eksik bilgisi olduğunu düşünen her çalışanın kendi yöneticisinden ve hukuk biriminden destek alması beklenir. Bir yasa ya da Index Grup prensiplerinin çiğnendiğini düşündüğü durumlarda her çalışan kendi yöneticisine, hukuk departmanına, iç denetime ya da insan kaynaklarına haber vermekle sorumludur.

Şirket Kayıtlarının Doğruluğu

Tutulan tüm kayıtlarda ve iş yapma tarzımızda gerekli kalite sistemini kullanmanın yanı sıra içerik olarak da daima doğru, güvenilir, dürüst ve eksiksiz bilgi verilmesine özen gösteririz. Tüm operasyonlarımızı gerçeklere dayalı belgelendirme sistemi ile gerçekleştiririz. Belgelerin ve kayıtların gizlenmesi, verilerin eksik kaydedilmesi, belgelerin üzerinde gerçek olmayan düzeltmelerin yapılması, hiçbir koşulda kabul edilemez davranışlarımız arasındadır.

Tüm veriler, satışlar, harcamalar, ödemeler her zaman ilgili hesaplara, hesap defterlerine zamanında, dikkatlice ve dürüstçe işlenir. Tanımlanan işlem akışı kayıtlarının eksiksiz, doğru ve denetlenebilir olmasını sağlayabilmek için yeterli belgelendirme ile desteklenir.

Tüm çalışanlar, Yürütmekte olduğu işlerin; kayıt ve belge yönetiminde, çalışanlara, yönetime, hissedarlara, kredi kuruluşlarına, üreticilere, kamu kuruluşlarına her an ve sürekli hesap verebilme bilinci ve iç rahatlığını iş ilkesi olarak benimsemelidir.



Bilgi Gizliliği ve Güvenliği

Bilgi gizliliği ile ilgili daha detaylı bilgi ve taahhüt "Gizlilik Sözleşmesi" altında işlenmiştir. Şirket içerisinde grup şirketlerine zarar verebilecek, adil rekabeti bozacak ticari sır niteliği taşıyan bilgileri, verileri ve dosyaları; kamuoyu ya da rakiplerin eline geçmesi durumunda ilgili olmayan kişiler ile paylaşmayız. Bilgi gizliliğinin en önemli rekabetçi güçlerimizden olduğunu biliriz. Rekabet bilgilerini de her zaman rekabete uygun yasal yollarla ediniriz. Bunun dışındaki yöntemleri asla kabul etmeyiz.

Bilgi güvenliği için, masaüstü ve dizüstü bilgisayarlarımızın veri güvenliğinin yanı sıra yedeklediğimiz tüm cihazların güvenliğini de korumayı kabul ederiz. Hesaplarımız hakkında şifrelerin yönetimine dikkat ederiz ve tehdit oluşturabilecek durumlar karşısında önlem alırız.

Kişisel Menfaat Denetimi

Yürütülen faaliyetlerden kişisel çıkar elde etmek, menfaatine yönelik para harcamak, zimmetine para geçirmek, hırsızlık, dolaylı yollardan şirketin ya da iş ortaklarının bütçelerinden faydalanmak tüm etik değerlerin ve iş ilkelerinin ihlali olarak kabul edilir. Bu konulara yönelik çaba ve girişimin dahi tespit edilmesi durumunda, kişi ve etrafındakiler ile ilgili Etik ve Disiplin komitesi tarafından anında soruşturma başlatılır. Gerekli görülürse iş akdinin tek taraflı olarak sonlandırılmasına ve her kim olursa olsun hakkında hukuki sürecin başlatılmasına karar verilir.





Armağan, Eğlence, Hediye, Eşantiyon

Müşteriler, üreticiler, ajanslar vb. tüm mecralardan gelecek hediye ve eşantiyon konularında, %100 şeffaflık ilkesi gereğince ilgili yöneticilere ve insan kaynaklarına danışarak hareket edilir. Gizli hediye alma asla kabul edilemeyecek davranışlar arasındadır. Belirlenecek “armağan fiyat limiti” üzerindeki hiçbir armağan, yöneticimize ya da İK'ya haber vermeden kabul edilemez. Armağan kabul etmenin tüm grup adına bir bağlayıcılık başlattığını, şirketin bir yükümlülük altına girdiğini ve çıkar çatışması olasılıkları doğurduğunu unutmamalıyız.

Rüşvet Karşıtlığı

Çalışanlarımız veya şirket adına hareket eden diğer kişiler, bir işi elde etmek veya mevcut işi elde tutmak amacıyla; kişi, kurum ve devlet yetkililerine para, değerli eşya teklifinde ve taahhüdünde bulunamadığı gibi, böyle bir durumun oluşmasını da onaylayamaz. Alıcıların kararlarını etkilemek, alıcıyı meşru görevini yerine getirmemesi yönünde ikna etmek amacıyla hiçbir ödeme yapılamaz.

Medya İlişkileri

Medyadan gelen tüm talep, soru vb. konularda öncelikle ilgili yöneticiler ile iletişime geçerek ilgili kişileri bilgilendiririz. Önceden belirtilip izni alınan durumlar dışında basın ilişkileri, sadece üst yönetim tarafından yürütülmektedir.

Elektronik Ortamların ve Sosyal Medyanın Kullanımı

Şirket sınırları içerisindeki tüm internet faaliyetlerinin takip edilip arşivlendiği bilinciyle iş ilkelerine aykırı bir şekilde elektronik ortamlar kullanılamaz. Bilgisayar, printer vb. elektronik demirbaşlarımızı dikkatle ve titizlikle yönetiriz. Elektronik ekipmanlarımızın çalınması ve kaybolmasının bilgi gizliliği, sistem erişimleri ile ilgili sıkıntılar yaratabileceğini ve bunun da şirkete zarar verebileceğini biliriz.

Sosyal medya profillerinde çalıştığımız yer olarak “Index Grup” şirketlerini beyan etmemiz durumunda bireysel yazışmalar dışındaki tüm açık görülebilir yazılarımızın gruba karşı bir bağlayıcılığı olduğunu biliriz ve bu durumda da tüm Etik İlkelerimize bağlı kalarak saygı içerisinde iletişim kuracağımızı kabul ederiz.

Bayiler ve Üreticiler ile Adil İlişkiler

Üreticiler ve bayiler ile iletişimimizi adil ilişkiler üzerine kurarak etik kurallar çerçevesinde geliştiririz. Bayilerimiz ve üreticilerimiz arasında rekabet yaratarak bundan şirketimiz için menfaat üretmeyiz. Tüm iş ortaklarımızın konuşmalarını ve işlerini gizlilik prensipleri dahilinde değerlendiririz.



İş Yerinde Saygı – İş Yerinde Ayrımcılık Yapmamak

Kendi görev tanımını yerine getiren, tüm grubun ortak profesyonel davranışlarına uyan (bkz. Index Grup Temsili) bireylerin din, ırk, cinsiyet, yaş ve bedensel engel farklılıklarına saygı gösteririz. İş ilkesi olarak din, mezhep, köken, ırk gibi konularını konuşmayız ve farklılıklara saygı duyarız. İş yerinde işe alım, terfi ve görev değişikliklerini; iş geliştirmeye ve ekibin gelişimine somut katkı sağlayan yetkinliklere bakarak gerçekleştiririz ve eşit istihdam politikası gözetiriz. Genel iletişim tarzımızda, “güvenilir ve itibarlı” olma değerimize uyacak şekilde tüm müşterilerimiz ve temas içerisinde olduğumuz iş ortaklarımız ile karşılıklı saygı üzerine kurulu ilişkiler geliştirmeye özen gösteririz.

Çevre Sürdürülebilirliği ve Geri Dönüşüm

Çevrenin ve doğal kaynakların korunması ile ilgili tüm yasalara ve düzenlemelere uymak iş ilkelerimiz arasında yer almaktadır. Çevresel sürdürülebilirlik bir etik ilke olmanın ötesinde her çalışanın katıldığı, ortak yürütülen bir süreçtir. Çalıştığımız ortamdan başlayarak kendi ürettiğimiz atıklar ile ilgili programlar geliştirirken, enerji tüketimine dikkat ederiz ve tasarruflara önem gösteririz. Çevrenin ve doğal kaynakların kullanımı ile ilgili sürekli öneriler geliştiririz ve verimliliğimizi artırırız. Bu alandaki tüm faaliyetlerimizi yıllık Çevre Sürdürülebilirliği ve Geri Dönüşüm raporu ile paylaşıyoruz.

Tüketici Hakları

Tüketici hakları ile ilgili kanunlara uymanın yanı sıra; müşterilerimiz olan bayilerimizin memnuniyetini yükseltecek şekilde çalışmaya özen gösteririz. Bayilerimizi dinlemeye, onları anlamaya ve ihtiyaçlarına yönelik çözümler üretmeye ve sistemimizi bu yönde geliştirmeyi değerlerimizin bir parçası olarak görürüz.

İş Sağlığı ve Güvenliği

Çalışanlarımızın sağlığı ve güvenliği kurum kültürümüzün olmazsa olmazları arasında yer alır. Yasalara uymanın getirdiği sorumluluğa ek olarak; çalışanlarımıza her koşulda gereken bilgilendirmeyi yapar, karşılıklı iletişim için uygun ortam ve koşulları oluştururuz. Tüm çalışanlarımız için; kurum içinde her bireyin birbirinden sorumlu olduğu bilinçli bir çalışma ortamını teşvik ederiz. Her çalışmamızın çalıştığı ortam ile ilgili risk analizini yapabilmelerini sağlarız. İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilgili komitenin etkin bir şekilde çalışması için; kurduğumuz iki yönlü iletişim mekanizması yardımı ile her bir çalışmamızın fikirlerinin akmasını sağlarız.

Hedeflerimiz



Index Grup Temsili



Index Grup, her takımında ve her seviyede somut hedefler üzerinden çalışmayı ve sonuç odaklı iş yapma modelini benimsemiştir.

Tüm iş kollarımız için belirlediğimiz Anahtar Performans Göstergeleri (KPIs – Key Performance Indicators) üzerinden yönetiriz. Satışlar, Karlılık, Stok, Giderler, Alacaklar, Ödemeler gibi somut kriterler üzerinden hedefler alırız.

5 yıllık, 1 yıllık, çeyreklik ve aylık hedefler üzerinden işimizi somut göstergeler ve somut aksiyon planları üzerinden yönetiriz.

Sonuçlarımızı düzenli olarak takip eder, inceler ve gerekli raporları %100 doğruluk ile zamanında sunarız.

Index Grup Temsili, Index Grup'u toplantılarda, görüşmelerde, yazılı iletişimde nasıl ortak bir şekilde temsil ettiğimizdir. Index Grup temsilinde profesyonel olmaya önem gösteririz. Index Grup temsiline özen göstermemiz hedeflerimize ulaşmamıza ve başarılı olmamıza yardımcı olmaktadır.

Bayiiler, üreticiler, bankalar, ajanslar ve diğer üçüncü şahıslar nezdinde Index Grup'ta çalıştığımı beyan ettiğim ya da Index Grup şirketlerinden herhangi birini temsilen bir toplantıda, görüşmede ya da temasta bulunduğum anda Index Grup Temsilinin bağlayıcılığını kabul ederiz.

Davranışlarımız ile sadece kendimizi değil, kurumumuzun tümünü temsil ettiğimizi devamlı hatırlarız.

Index Grup Temsilinde öncelikle, gereken profesyonel duruşu, saygılı, düzenli, disiplinli, konuya odaklanan, konulara yapıcı katkı sağlayan, not alan, takip eden, ortamın içerisindeki dengelere dikkat eden, iç dinamiklere göre davranan bir davranış bütününe girmemiz gerektiğini biliriz. Emin olmadığımız durumlar ve davranışlar için bir üst yöneticimize ya da insan kaynaklarına danışırız. Geri bildirim almaya ve kendimizi sürekli bu konular ile ilgili geliştirmeye açığız.



Index Grup Temsilini birçok açıdan değerlendirmekle birlikte 4 ana başlıktaki temel eğitimlerimiz ve eğitim notlarımız ile öğreniriz:

1. Toplantılarda Verimliyiz,
2. Zaman Yönetiminde Etkiniz,
3. Yazılı İletişimde Güçlüyüz,
4. İletişim Temellerimiz.

Bu eğitim notları sürekli erişime açık haldedir. Ayrıca tüm yeni işe girenlere ilk gününde ve oryantasyon eğitiminde anlatılmaktadır. Her yöneticinin sorumlulukları arasında bu kurumsal becerinin ekiplerinde çok güçlü hale getirilmesi beklenir.

Toplantılarda Verimliyiz!

Zamanımızı İyi Yönetiriz: Toplantıya zamanında geliriz, zamanında başlarız ve zamanında bitiririz. Gerekli olmadığı sürece toplantı yapmayız, toplantı sürelerini uzatmayız.

Gündemi Net Belirleriz: Toplantının amacını, gündemini ve konuşulacak ana konuları hızlıca belirleriz. Toplantı konusundan sapmayız, konuları dağıtmayız.

Toplantıya Odaklanıriz: Toplantıya hazırlıklı geliriz, toplantı sırasında iyi dinleriz, aramızda konuşarak, bilgisayar kullanarak, telefonda konuşarak toplantı akışını bozmayız. Gerekli notları toplantıda alırız, not alma malzemelerimizi yanımızda getiririz.

Toplantı Notları ve Aksiyon Planı Oluştururuz: Her toplantıda bir görevli belirleriz ve toplantı notlarının alınmasını ve herkese zamanında iletilmesini sağlarız. Toplantı sırasında net aksiyonlar belirleriz. Kim, ne zamana kadar, neleri yapacak ve kimlere iletecek netleştiririz. Gerçekçi aksiyon planları üretiriz, söz verdiğimiz tarihe kadar işlerimizi tamamlarız.

Verimsiz Toplantı Yapmayız! Her toplantımızın bir sonucunun olmasını ve mutlaka yeni kazanımlar getirmesini hedefleriz.



Zaman Yönetiminde Etkiniz!

- **Planlama Becerimizi Geliştiririz:** Sürekli geriden takip eden ve yetişen çalışanlar olmak yerine, ileriye planlamaya, takvimimizi yönetmeye özen gösteririz.
- **Takvim Kullanırız:** Toplantılarımızı, ziyaretlerimizi, hatta yaptığımız ana işleri dahi takvimimize işleriz. Düzenli olarak aylık, haftalık, günlük olarak takvimimizi kontrol ederiz. Takvim hatırlatıcısını kullanırız.
- **Takvim Duyuruları Atarız:** Görüşmeler, toplantılar için muhakkak toplantı daveti atarız, gelen toplantı duyurularına cevap veririz.
- **Yapılacaklar Listesini Yönetiriz:** Düzenli olarak listemizi yaparız, güncelleriz. İşlerimizi ve sorumluluklarımızı takip ederiz. E-maillerimizin takibini bile gerekiyorsa takvime bağlarız. Acil ve önemli işlerimizi ayırt ederiz.
- **Teknoloji Kullanırız:** Mail, Web ve vb. elektronik araçları iyi kullanarak zaman kazanırız ve verimliliğimizi arttırırız.
- **Yapılacak İşler ve E-mail Konusunda 4D Prensibi:**
 - Do it (yapılacaklar listene al),
 - Delay It (İleri bir tarihe hatırlatıcı kur ya da ileri bir tarih için ajandana yaz),
 - Delegate It (ilgili kişilere yönlendir ve sorumluluk ver),
 - Delete It (ya da sil/arşivle)

Yazılı İletişimde Güçlüyüz!

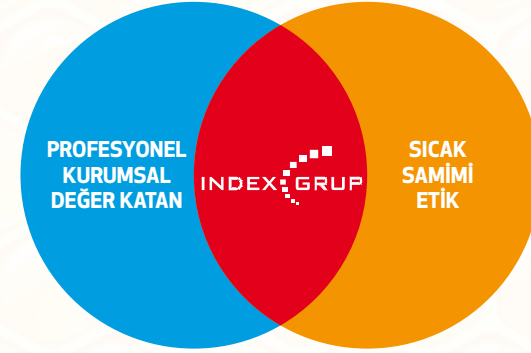
- E-mail iletişimde hızlı geri dönüş vermeye önem gösteririz ve tüm maillerimizi zamanında okuma ve cevaplama prensibimiz vardır.
- Doğru şekilde hitap ederiz, doğru şekilde sonlandırırız.
- Her zaman mail attığımız kişiye saygıyla hitap ederiz, saygıyla bitiririz.
- Günlük konuşma dili ile mail atmamız.
- Türkçeyi doğru kullanmaya özen gösteririz.
- “Görsel yazım formatını” kullanırız: Kısa, öz, net, mümkün olduğunca madde madde.
- Sadece e-mail ile haberleşmeyiz. Yüz yüze iletişim ve telefonda iletişime de zaman ayırırız.
- Mail tanımlarında/kartvizitlerde iş dışı konu, söz, görsel kullanmayız.
- “Zaman kaybetmeyi hiç sevmeyiz” fakat yazılı iletişimin kalitesi adına zaman kaybetmeyi kayıp görmeyiz!



İletişim Temellerimiz

- Önce dinleriz. Sakinlikle gerçekten dinleriz. Doğru anladığımıza emin oluruz ve bunun üzerine en doğru aksiyonları alırız.
- Empati kurma becerimiz üzerinde sürekli çalışırız. Birbirimizin bakış açısını anlamaya gayret gösteririz.
- Karşımızdakinin gerçekten ne istediğini, gerçekten neye ihtiyaç duyduğunu gerekiyorsa sorularımız ile netleştiririz.
- Emin olmadığımız şeyleri sorarız ya da araştırırız.
- Farklı iletişim tarzlarının olduğunu her zaman hatırlarız. İletişim sırasında yargılamaya değil, farklı tarzlar ile bağ kurmaya, empati yapmaya çalışırız.
- Farklılıkları olan hatta bazen aykırı fikirler üreten kişiler olsa da olumlu bir ahenkle ve destekleyici bir dille iletişim kurarız.
- Sabır ve saygı ile hareket ederiz. Karşımızdakini duygusunu anlamaya çalışırız ve karşımızdaki kişiler ile bağ kurmaya özen gösteririz.
- Profesyonel olarak çalışmak ve kurumsal olmak kadar, sıcak, samimi ve güvenilir bir şekilde hizmet etmenin önemini hep hatırlarız.

Hem profesyonel hem de sıcak ve samimi bir aile olarak iş yapmaya özen gösteririz.



- Kalıcı ve iyi ilişkiler kurmaya değer veririz, uzun vade de hep birlikte yol almaya özen gösteririz.
- İşimizi, işin içindeyken, iş üzerindeyken öğreniriz. İşimizi, yardımlaşma ve birbimizden öğrenme sistemi ile öğreniriz. Yaşayarak öğrenmeye inanırız ve tecrübeye saygı gösteririz.
- Sürekli gelişime inanırız. Öğrenmenin bitmeyen bir yolculuk olduğunu biliriz. İşimizi, ekibimizi ve kendimizi sürekli geliştirmek için çalışırız. Herkesin kendi yaşamında çıraklık, kalfalık ve ustalık dönemleri olduğunu biliriz.
- Dedikodu yapmamaya önem veririz. Index Grup ailesi, aralarında olmayan bir kişi nezdinde olumsuz olarak konuşmazlar. İnsanların yüzüne söylemediğimiz ve söyleyemeyeceğimiz şeyleri aramızda konuşmayız.
- Performans odaklı çalışma stilleri benimseriz. Çabalarımızı ölçülebilir sonuçlara yönlendiririz.
- Her zaman ve her koşulda etik ve ahlaki iş yapmaya özen gösteririz.

İş İlkelerimiz Hakkında “Ben Ne Yapmalıyım?” Diyorsanız...

Index Grup ailesinin çalışanları olarak, birbirimize karşı olan sorumluluğumuz kadar, müşterilerimize, üreticilerimize, yöneticilerimize, hissedarlarımıza ve ülkemize karşı da aynı oranda sorumluyuz.

Etik kuralların ya da iş ilkelerimizden herhangi birinin ihlaline şahit olan her çalışmamızın bu durumu, bizlere iletmesini bekliyoruz. Herhangi bir etik ihlale şahit olup bildirmemek, sizi de aynı ihlale ortak edecektir. Bu durumu önlemek için; bir etik ihlal ile karşılaşma durumunda, konuyu kendi müdürünüze ya da etik komitesine her zaman iletebilirsiniz.

Korkmayın, bu tarz durumlarda şirketimiz gizliliğinizi koruyacaktır ve sizi bu paylaşımınızdan ötürü hiçbir yaptırıma maruz bırakmayacaktır. Önemli olan paylaşımlarınızın somut gözlemler üzerine kurulu olmasıdır.

Etik komitemizi; tüm yöneticilerimiz, etik üst kurulu insan kaynakları, hukuk birimi, iç denetim bölümü ve mali işler grubu Genel Müdür Yardımcımız oluşturmaktadır. Kendileri ile gerekli her konuda istediğiniz zaman e-mail, telefonla ya da yüz yüze görüşebilirsiniz.



INDEX GRUP

B İ L G İ T E K N O L O J İ L E R İ N İ N A R K A S İ N D A B İ Z V A R I Z .