KUM

TANITIM & BİLGİLENDİRME

ISO 37002:2021 İhbar Yönetimi

Whistleblowing management systems-Guidelines

www.kum.com.tr

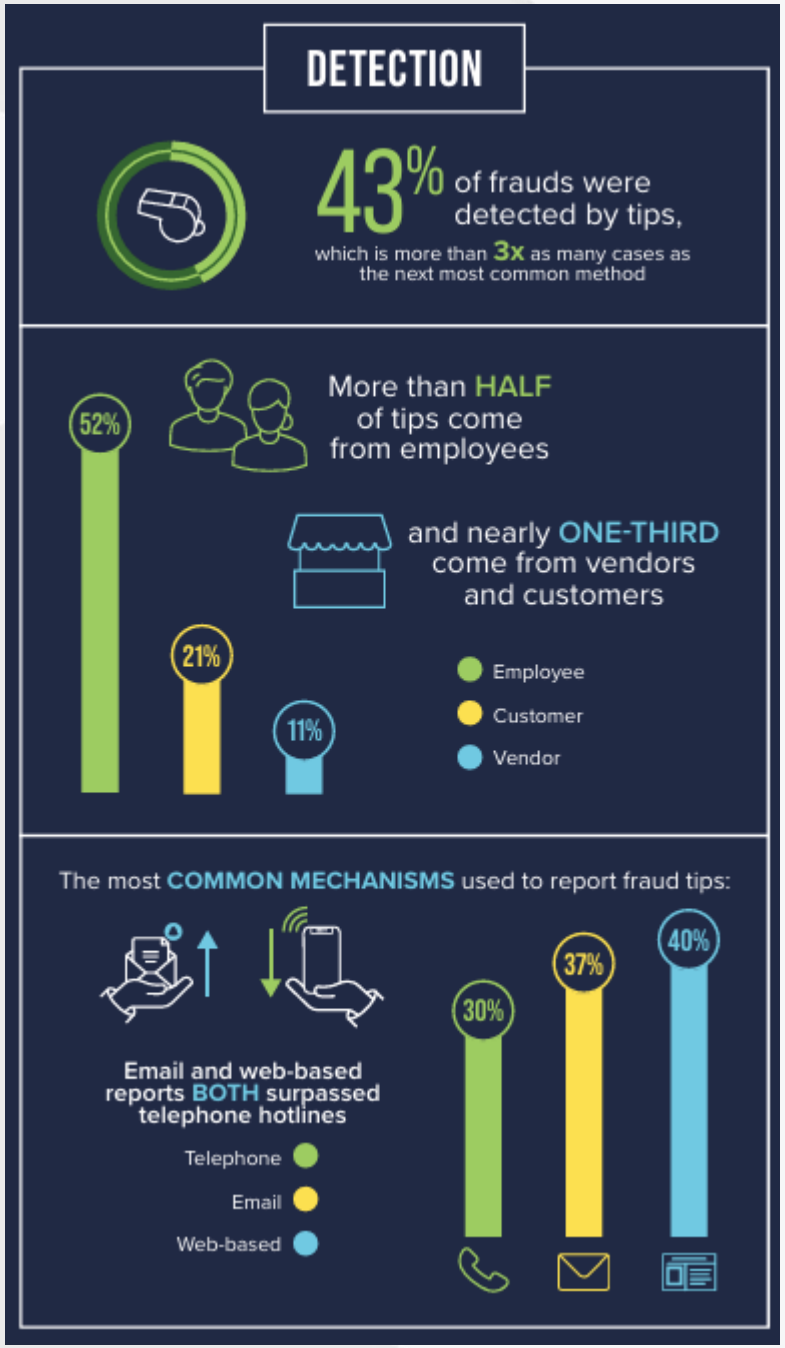
DURUM TESPİTİ

Gelişmeler, sorunlar, riskler...

ACFE'24 Raporu

https://legacy.acfe.com/report-to-the-nations/2024/

- Dünya üzerinde yolsuzlukların yarattığı kayıp: > 3.1 Milyar USD
- Kuruluşların kazanç kaybı: %5



ACFE'24 Raporu

Yolsuzlukların **%43'ü** bir ihbar sonucu ortaya çıkmış.

İhbar kaynakları;

- **%52**'si çalışanlar
- **%21**'i müşteriler
- **%11**'i tedarikçiler

İhbar yöntemleri;

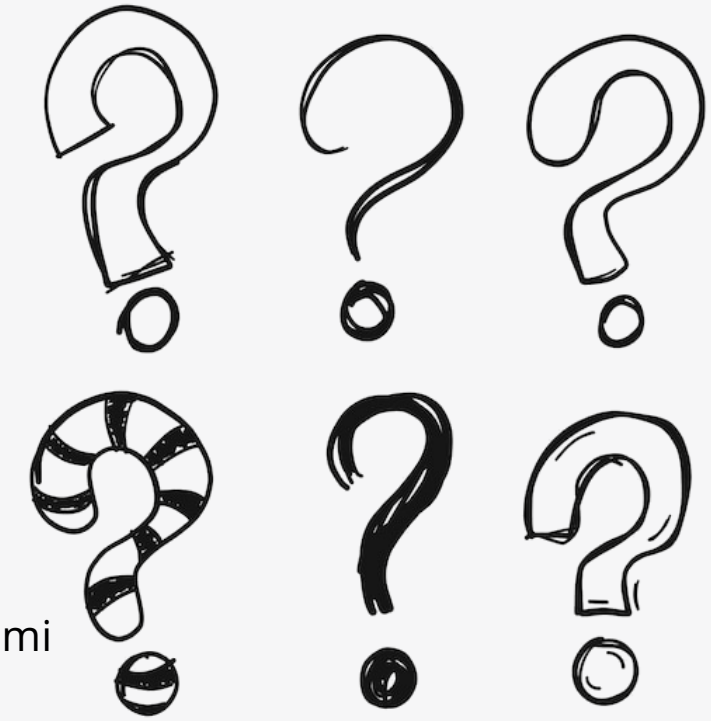
- **%40** Web
- **%37** E-posta
- **%30** Telefon

Bu sonuçları nasıl yorumlayabiliriz?

Yolsuzluk; küresel anlamda büyük bir problem. Hem maddi zarar yaratıyor, hem de toplumsal problemler. Gerek kamu, gerekse özel sektörde yolsuzluğun azalatılması için bir çok adım atılmaya çalışılıyor.

Yolsuzluğu ortaya çıkarmanın azaltmanın kilit noktalarından biri etkili bir **İHBAR YÖNETİM SİSTEMİ.**

Etik, şeffaflık ve güvenilirliğin tesisinde İhbar Yönetim Sistemi büyük rol üstleniyor.



NEDENLER

İhbar mekanizmasının beklenen performansı göstermemesinin çeşitli nedenleri

Güvensizlik ve Anonimlik Eksikliği

- Çalışanlar veya diğer paydaşlar, ihbar sonrası kimliklerinin ifşa edilmesi ya da misillemeye uğrama korkusu yaşayabilir. Bu durum, ihbarcıların çekinmesine neden olur.
- Anonimlik sağlayan sistemlerin eksikliği veya bu konuda şüpheler, güven ortamını zedeler.
- İhbar edilen vakaların sonuçsuz kalması ya da yolsuzluk yapanların cezalandırılmaması, ihbarcıların sisteme olan güvenini azaltır.

Misilleme ve Koruma Yetersizliği

- İhbarcıların işten çıkarılma, dışlanma ya da psikolojik baskıya uğraması gibi sonuçlarla karşılaşma riskleri yüksektir.
- İhbarcı koruma prosedürlerinin yetersiz ya da etkisiz uygulanması, ihbarların azalmasına neden olabilir.

Yetersiz Farkındalık

- İhbar yönetim sistemlerinin varlığı hakkında çalışanların ya da vatandaşların yeterince bilgilendirilmemesi, bu sistemlerin kullanılmasını engeller.
- İhbar kanallarının nasıl kullanılacağı veya hangi durumlarda kullanılabileceği konularında yeterli eğitim verilmemesi de bir diğer sorundur.

Şeffaflık Eksikliği

- Yapılan ihbarların nasıl değerlendirildiği konusunda şeffaf bir süreç işletilmemesi, sistemin güvenilirliğini zedeler.
- İhbarlar sonrasında alınan aksiyonlar konusunda bilgi verilmemesi, ihbarcıların etkisizlik algısını güçlendirebilir.

Kültürel ve Psikolojik Engeller

- Bazı toplumlarda veya kurumsal yapılarda, yolsuzluğu bildirmek "ihanet" veya "gammazlık" olarak algılanabilir.
- İhbarcılar, çevrelerinden gelecek tepkiler nedeniyle ihbar yapmaktan kaçınabilir.

Kurum İçi Engellemeler

- Bazı şirketlerde ya da kamu kurumlarında, üst düzey yöneticiler veya yolsuzluğa karışmış kişiler, ihbarları engellemeye veya süreci manipüle etmeye çalışabilir.
- İç denetim birimlerinin bağımsız olmaması ya da ihbar mekanizmasının doğrudan üst yönetim tarafından kontrol edilmesi, güveni sarsar.

Teknolojik ve Operasyonel Eksiklikler

- İhbar mekanizmalarının teknolojik altyapılarının yetersizliği (örneğin, ihbarların kolaylıkla takip edilmesi ya da gizliliğin sağlanamaması) sorun yaratır.
- İhbarları analiz eden ekiplerin profesyonel olmaması veya yeterli kaynağa sahip olmaması, sistemin başarısız olmasına yol açabilir.

SONUÇLAR & RİSKLER

Etkin olmayan ihbar mekanizmasının çeşitli sonuçları ve bunlardan kaynaklanan riskler.

Yolsuzluk ve Usulsüzlüklerin Artışı

Etkili olmayan ihbar sistemleri, yolsuzluk ve diğer usulsüzlüklerin fark edilmeden devam etmesine izin verir. Şirket içindeki rüşvet, sahtekârlık, haksız kazanç ve kaynakların kötüye kullanımı gibi sorunlar yaygınlaşır.

Güvensizlik ve Çalışan Motivasyonunda Azalma

İhbar edenlerin korunmaması veya geri bildirim yapılmaması, çalışanların sisteme olan güvenini zedeler. Bu durum, çalışanların kuruma olan aidiyet duygusunu azaltır ve motivasyonlarını düşürür.

Finansal Kayıplar

Tespit edilemeyen yolsuzluk ve sahtekârlık vakaları, şirketler ve kamu kurumlarında ciddi maddi kayıplara yol açar.

Cezasızlık Kültürünün Yaygınlaşması

İhbarların sonuçsuz kalması veya dikkate alınmaması, cezasızlık algısını pekiştirir. Yolsuzluğa karışanlar, yaptıklarının bir sonucu olmayacağı düşüncesiyle eylemlerini sürdürür.

Toplumsal Güven Erozyonu

Kamu kurumlarında ihbar sistemlerinin etkisiz olması, vatandaşların devlet kurumlarına duyduğu güveni zedeler. Bu durum, toplumsal huzursuzluğu ve adalet algısında bozulmayı beraberinde getirir.

Hukuki ve İtibar Riskleri

Yolsuzluk veya usulsüzlük vakalarının ortaya çıkmasıyla şirketlerin ya da kurumların itibarı zedelenir. Hukuki yaptırımlar ve tazminat davaları gibi sonuçlarla karşılaşma riski artar.

Etik Değerlerin Zayıflaması

Etkin bir ihbar sistemi olmadığında, etik dışı davranışların normalleşme riski yükselir. Bu durum, kurumsal kültürde yozlaşmaya ve etik standartların önemini yitirmesine neden olur.

Uluslararası İlişkiler ve Yatırım Azalışı

Yolsuzluğun tespit edilmemesi, ülkenin uluslararası algısını ve yabancı yatırım çekme potansiyelini olumsuz etkiler. Özellikle uluslararası iş yapan şirketler, yolsuzluk vakaları nedeniyle güvenilirlik kaybına uğrayabilir.

İHBAR YÖNETİM SİSTEMLERİ

ISO 37002...

ISO 37002:2021

ISO 37002, "Whistleblowing Management Systems" (İhbar Yönetim Sistemleri) standardıdır ve kuruluşların ihbar mekanizmaları oluşturmasını, bu mekanizmaları etkin bir şekilde yönetmesini ve iyileştirmesini destekler.

2021 yılında Uluslararası Standardizasyon Örgütü (ISO) tarafından yayınlanan bu standart, yolsuzluk, etik dışı davranışlar ve uyumsuzlukların tespit edilmesi için bir çerçeve sunar.

ISO/TC 309 (Governance of organizations) Teknik Komitesi tarafından hazırlanan ISO37002 standardı, “Kuruluşların Yönetişimi” standardlar serisinin en önemli parçalarından biridir.

Yönetişim Mimarisi

YÖNETİŞİM

ISO 37000 Kuruluşların yönetişimi

YÖNETİM

ISO 37001 Yolsuzlukla mücadele

ISO 37002 İhbar yönetimi

ISO 37003 Dolandırıcılık Kontrol Yönetimi

ISO 37301 Uyumluluk yönetimi

ENTEGRASYON

ISO 26000

ISO 31000

ISO 38500

ISO 14001

ISO 27001

ISO 37002:2021

INTERNATIONAL STANDARD

ISO 37002

First edition 2021-07-27

Whistleblowing management systems — Guidelines

Systèmes de management des alertes — Lignes directrices

1. Kapsam
2. Normatif referanslar
3. Terimler ve tanımlar
4. Kuruluşun bağlamı
   - 4.1 Kuruluşu ve bağlamını anlama
   - 4.2 İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini anlama
   - 4.3 İhbar yönetim sisteminin kapsamını belirleme
   - 4.4 İhbar yönetim sistemi
5. Liderlik
   - 5.1 Liderlik ve taahhüt
   - 5.2 İhbar politikası
   - 5.3 Roller, sorumluluklar ve yetkiler
6. Planlama
   - 6.1 Risk ve fırsatları ele almak için eylemler
   - 6.2 İhbar yönetim sistemi hedefleri ve bu hedeflere ulaşmak için planlama
   - 6.3 Değişikliklerin planlanması
7. Destek
   - 7.1 Kaynaklar
   - 7.2 Yetkinlik
   - 7.3 Farkındalık
   - 7.4 İletişim
   - 7.5 Belgelendirilmiş bilgiyet
8. Operasyon
   - 8.1 Operasyonel planlama ve kontrol
   - 8.2 Yanlış davranış bildirimlerinin alınması
   - 8.3 Yanlış davranış bildirimlerinin değerlendirilmesi
   - 8.4 Yanlış davranış bildirimlerinin ele alınması
   - 8.5 İhbar vakalarının sonuçlandırılması
9. Performans değerlendirme
   - 9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme
   - 9.2 İç denetim
   - 9.3 Yönetim gözden geçirmesi
10. İyileştirme
   - 10.1 Sürekli iyileştirme
   - 10.2 Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet

POTANSİYEL FAYDALAR

Etkin ihbar yönetimi uygulamaları şirketin performansı, itibarı ve sürdürülebilirliğine yönelik fırsatlar üretir.

Etik bir kültür oluşturur:
Çalışanlar, tedarikçiler ve diğer paydaşlar arasında güven ve dürüstlüğü teşvik eder.Kuruluşun etik değerlere olan bağlılığını güçlendirir.

Yasal uyumluluğu destekler
Kanun ve düzenlemelere uygun bir ihbar yönetim sistemi kurulmasını sağlar. Yasal yaptırımlar ve cezalara karşı koruma sağlar.

Risk yönetimini geliştirir
Potansiyel suistimalleri, yolsuzlukları ve diğer yanlış davranışları erken tespit etme fırsatı sunar. İşletmenin itibarını ve finansal istikrarını korumaya yardımcı olur.

Güvenli ve etkili bir ihbar süreci sunar
Çalışanların veya diğer paydaşların yanlış uygulamaları bildirmekten çekinmeyeceği bir ortam yaratır. Gizlilik ve misilleme karşıtı önlemleri garanti altına alır.

Maddi kayıpları azaltır.
Şirketin uğrayacağı maddi zararları azaltır. Ciro ve karlılığa olumlu katkı sağlar.

Sürekli iyileştirme sağlar
İhbar yönetim sistemi süreçlerini düzenli olarak gözden geçirme ve geliştirme imkânı sunar. İhbarların analiz edilmesi, sorunların kök nedenlerini belirleyerek düzeltici ve önleyici eylemleri tetikler.

İtibar ve paydaş güvenini artırır
Şirketin güvenilir, şeffaf ve etik bir kuruluş olarak algılanmasını sağlar.Müşteriler, yatırımcılar ve diğer paydaşlar arasında daha güçlü bir itibar kazandırır.

Çalışan motivasyonunu artırır
Çalışanların adil bir ortamda çalıştıklarını hissetmelerini sağlar.İhbar sistemi sayesinde, çalışanların seslerinin duyulacağını bilmesi motivasyonu artırır.

YOL HARİTASI

Nereden, nasıl başlamalı...

MEVCUT DURUM ANALİZİ

Her kuruluş, farkında olsun ya da olmasın bazı ihbar mekanizmalarına sahiptir.
Öncelikli faaliyet; bir Mevcut Durum Analizi gerçekleştirilerek bu uygulamaların incelenmesi, ilgili yönetişim ilke ve standartlarına uyum düzeyinin değerlendirilmesidir.

Gerçekleştirmesi gereken bazı çalışmalar:

- Mevcut Politika ve Prosedürlerin İncelenmesi
- Yasal ve Düzenleyici Gereksinimlerin Analizi
- Organizasyonel Kültür ve Çalışan Algısının Değerlendirilmesi
- Risklerin ve Güçlü Yönlerin Belirlenmesi
- Teknik Altyapının Değerlendirilmesi
- İhbar Süreçlerinin İncelenmesi
- Eğitim ve Farkındalık Durumu
- Paydaş Beklentilerinin Analizi
- ISO 37002'ye Uygunluk Gap Analizi

TİPİK BİR İHBAR YÖNETİM SİSTEMİ KURULUM PROJESİ

Hazırlık ve Proje Planlama
Proje amaç ve kapsam tanımlaması, proje ekibinin oluşturulması, zaman çizelgesi ve kaynak planlaması...

Mevcut Durum Analizi
Mevcut uygulamalarının incelenmesi, Gap Analizi, Risk ve Uyumluluk Değerlendirmesi, Paydaş Analizi...

İhbar YS Çerçevesinin Tasarımı
Politika ve prosedürlerin hazırlanması, roller ve sorumluluklar, ihbar, gizlilik, koruma ve hesap verebilirlik mekanizmaları ...

Sistem ve Süreçlerin Uygulanması
Eğitim programları, iç kontrol sistemleri, risk yönetimi, ihbarmekanizmaları, raporlama ve şeffaflık mekanizmaları...

İzleme ve Değerlendirme
Pilot Uygulamalar, Performans Ölçümü: Düzeltici Faaliyetler

PROFESYONEL REHBERLİK

Kum size nasıl yardımcı olabilir...

KUM

Kum Eğitim Danışmanlık ve Değerlendirme Hizm.Ltd.Şti.

- 2006’da kuruldu.
- Temel Faaliyetler : Eğitim, Danışmanlık, Denetim&Sertifikasyon, Outsourcing
- Temel uzmanlık alanları : Yönetişim, Yönetim Sistemleri, Kurumsal/Kişisel Gelişim
- Türkiye’nin en geniş ürün yelpazesine sahip eğitim/danışmanlık kuruluşlarından.
- Kurumsal müşterilere katma değeri yüksek hizmetler ve çözümler sunar.

EĞİTİM	DANIŞMANLIK
DENETİM & SERTİFİKASYON	OUTSOURCING

BAZI HİZMET KONULARIMIZ

- ISO 9001 Kalite Yönetimi
- ISO 14001 Çevre Yönetimi
- ISO 10014 Finansal ve Ekonomik Faydaların Sağlanması
- ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetimi
- ISO 13485 Tıbbi Cihazlar Kalite Yönetimi
- IATF16949 Otomotiv Sektörü Kalite Yönetimi
- ISO 28000 Tedarik Zinciri Güvenliği Yönetimi
- ISO 26000/ SA 8000 Sosyal Sorumluluk Yönetimi
- ISO 10002 Müşteri Şikayetleri Yönetimi
- ISO 37001 Yolsuzlukla Mücadele Yönetimi
- ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetimi
- ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetimi
- ISO 37000 Kuruluşların Yönetişimi
- ISO 31000 Risk Yönetimi
- ISO 55001 Varlık Yönetimi
- ISO 37002 İhbar Yönetimi
- ISO 37301 Uygunluk Yönetimi
- ISO 50001 Enerji Yönetimi
- ...

- Performans Ölçüm ve Yönetimi
- Kurumsal Yönetişim
- Paydaş Beklenti ve Memnuniyeti Yönetimi
- Müşteri İlişkileri ve Müşteri Deneyimi Yönetimi
- Stratejik Planlama ve Yönetim
- Kurum İçi Eğitim Yönetimi
- Tedarikçi Geliştirme
- Süreç Yönetimi & İyileştirme
- Yönetim ve Organizasyon
- Sürdürülebilirlik
- ...

NEDEN BİZ?

- ✓ Uzmanlık ve Deneyim
- ✓ Kişiselleştirilmiş Hizmet Yaklaşımı
- ✓ Uygulamada Pratik Çözümler
- ✓ Yenilikçi ve Teknoloji Odaklı Yaklaşım
- ✓ Güçlü İletişim ve Paydaş Yönetimi
- ✓ Hızlı ve Ölçülebilir Sonuçlar
- ✓ Etik ve Güvenilirlik
- ✓ Rekabetçi Fiyatlandırma
- ✓ Sürekli Destek ve Takip
- ✓ Geniş İşbirliği Ağı

KİME DANIŞABİLİRİZ?

Atilla ÜSKÜPLÜ

Genel Müdür

Danışman, Denetçi, Eğitmen

info@kum.com.tr

https://www.linkedin.com/in/atillauskuplu/

KUM

TEŞEKKÜRLER & BAŞARILAR

info@kum.com.tr

www.kum.com.tr

İSTANBUL | ANKARA | İZMİR | TEKİRDAĞ | ADANA

KUM EĞİTİM DANIŞMANLIK VE DEĞERLENDİRME HİZMETLERİ LTD.ŞTİ.