

TERA TERA TERA TERA TERA TERA BANK

Etik İlkeler Prosedürü

Doküman Numarası	:	PRS.İK.05.24
Doküman Sahibi	:	İnsan Kaynakları Birimi
İlk Yayın Tarihi	:	30.04.2024
Revizyon Numarası	:	-
Revizyon Tarihi	:	-

30.04.2024

Tera BANK
No

Revizyon

PRS.İK.05.24

Doküman No

Gizlilik

BANKAYA ÖZEL

1. AMAÇ

İşbu prosedür; Tera Yatırım Bankası A.Ş. (Banka) ile müşterileri, hissedarları, çalışanları ve diğer kurumlar arasındaki iş ve işlemlerinde uygulanacak etik ve doğruluk ilkelerini belirlemek, doğabilecek anlaşmazlık ve muhtemel çıkar çatışmasını engellemek amacıyla hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

İşbu prosedür kapsamında belirtilen hususlar; Banka'nın tüm çalışanlarını kapsar.

3. SORUMLULUK

İşbu Prosedür, Tera Yatırım Bankası A.Ş.'de tüm hizmet ve işlemlerin yapılmasında görevi olan tüm birimlerin sorumluluğundadır.

4. TANIMLAR / KISALTMALAR

Banka: Tera Yatırım Bankası A.Ş.'yi,

İK : İnsan Kaynakları Bölümü'nü tanımlamaktadır.

5. UYGULAMA ESASLARI

5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun "Etik İlkeler" başlıklı 75. maddesi kapsamında, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun 19.06.2014 Tarih ve 5903 sayılı Kararı ile değiştirilen ve Türkiye Bankalar Birliği Yönetim Kurulu'nun 20.08.2014 tarihli kararı ile kabul edilen "Bankacılık Etik İlkeleri" Banka tarafından aynen kabul edilmiştir. İşbu doküman ile Bankacılık Etik İlkeleri arasında ortaya çıkabilecek farklılıklarda Bankacılık Etik İlkeleri esas alınır.

5.1.Genel İlkeler

Banka ve tüm çalışanları aşağıda belirtilen temel etik ilkeler çerçevesinde faaliyetlerini yürütür.

- **Dürüstlük:** Faaliyetler yerine getirilirken, ilişkilerde dürüstlük ilkesine bağlı kalınır.
- **Tarafsızlık:** "İnsana saygının başarının temeli olması" ilkesinden hareketle gerek çalışanlar gerekse müşteriler arasında ayırım gözetilmez, önyargılı davranışlardan kaçınılır. Hizmet sunulurken ulus, din, finansal ve toplumsal statü, cinsiyet gibi farklılıklar gözetilmez.
- **Güvenilirlik:** Tüm hizmet ve işlemlerde, müşterilere karşılıklı güven anlayışı içerisinde açık, anlaşılır ve doğru bilgi verilir. Müşteri hizmetlerini zamanında ve eksiksiz yerine getirilir.
- **Şeffaflık:** Müşteriler; kendilerine sunulan ürün ve hizmetlere ilişkin hak ve yükümlülükler, yarar ve riskler gibi konularda açık, anlaşılır ve net biçimde bilgilendirilir. Bir ürün, hizmet ya da tavsiye vermeden önce, müşterilerin finansal kapasiteleri, durumları ve ihtiyaçları etkili şekilde değerlendirilerek bu çerçevede ürün ve hizmet önerilir.
- **Toplumsal Yararın Gözetilmesi ve Çevreye Saygı:** Tüm faaliyetlerde karlılık yanında, toplumsal yararın gözetilmesi ve çevreye saygı ilkeleri ışığında sosyal ve kültürel etkinliklere destek sağlamaya özen gösterilir.
- **Suçtan Kaynaklanan Malvarlığı Değerlerinin Aklanması ve Terörün Finansmanı ile**

30.04.2024

Tera BANK
No

Revizyon

PRS.İK.05.24

Doküman No

Gizlilik

BANKAYA ÖZEL

Mücadele: Uluslararası normlar ve ulusal mevzuat hükümleri çerçevesinde, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerinin aklanması, yolsuzluk ve benzeri suçlarla mücadele önemli bir ilke olarak benimsenir. Mümkün olan her şekilde suç gelirlerinin aklanması, terörizmin ve kitle imha silahlarının finansmanı ile mücadele edilir.

- **Bilgi Suiistimali:** Banka'ya ve müşterilerine ait içeriden öğrenilen bilgilerin suiistimalinin önlenmesi için gerekli her türlü tedbir alınır.

5.2.Kamu Kurum ve Kuruluşları ile İlişkiler

Banka, kamu kurum ve kuruluşları ile ilişkilerinde; dürüstlük, hesap verebilirlik ve saydamlık ilkeleri doğrultusunda hareket eder, mevzuat gereği denetim ve kontrol amacıyla istenen bilgi, belge ve kayıtların doğru, eksiksiz şekilde ve zamanında iletilmesi konularına özen gösterir.

5.3.Diğer Bankalar ile İlişkiler

Banka ve çalışanları, diğer bankalarla aşağıda belirtilen temel etik ilkeler çerçevesinde faaliyetlerini yürütür.

- **Bilgi Alışverişi:** Banka mevzuatın izin verdiği ölçüler çerçevesinde, diğer bankalar ile her konudaki bilgi alışverişini doğru ve sistematik olarak gerçekleştirir.
- **Personel Hareketleri:** Banka personel istihdamı konusunda haksız rekabete yol açabilecek her türlü uygulamadan kaçınır. İş Kanunu ve ilgili mevzuat hükümleri uyarınca personel istihdamında sözleşme ve hareket serbestisi bulunmakla birlikte, personel istihdamının diğer bankaların hizmetlerini kesintiye uğratmayacak ölçüde olmasına özen gösterilir. Eski çalışanları hakkında diğer bankalar tarafından talep edilen bilgileri yanıtlarken objektif ve dürüst davranır. Daha önce diğer bankalarda görev yapmış olan çalışanlarının bankacılık düzenlemeleri kapsamında sırların saklanması ile ilgili yükümlülüklerine uygun olarak görev yapmaları için gerekli her türlü tedbiri alır.
- **Rekabet:** Banka, rekabeti sektördeki ilgili tüm kuruluşlar arasında özgürce ekonomik kararlar verilebilmesini sağlayan, mevzuata uygun bir yarış olarak kabul eder. Bu nedenle, serbest piyasa ekonomisi içerisinde sürdürdüğü faaliyetlerinde kendi menfaatlerinin yanı sıra;
- Genel olarak bankacılık sektörüne olan güveni sürekli kılmaya,
 - Sektörün gelişimi için çaba sarf etmeye,
 - Rekabet hukukunun gerektirdiği ortamın gözetilmesine,
- önem gösterir. Haksız rekabet oluşturan beyan ve davranışlardan kaçınır. Bu ilke Banka çalışanlarının davranışlarını da içerir, Müşterilere hizmet sunarken başka bankaların çalışanlarına menfaat sağlamaz.
- **İlan ve Reklamlar:** Gerek Banka'nın mali yapısı gerekse bankacılık ürün ve hizmetlerinin tanıtım ve pazarlamasına ilişkin duyuru, ilan ve reklamlarında yasal düzenlemelere ve genel ahlaka uygun, dürüst ve gerçekçi davranılır. Bankacılık mesleğinin saygınlığına zarar verebilecek her türlü hareketten kaçınılır. Duyuru, ilan ve reklamlarda diğer kurum ve kuruluşları ya da diğer kurum ve kuruluşların ürün ve hizmetlerini kötüleyen nitelikteki ifade ya da ibarelere yer verilmez.

5.4. Müşteriler ile İlişkiler

Banka ve çalışanları, müşterileriyle aşağıda belirtilen temel etik ilkeler çerçevesinde faaliyetlerini yürütür.

- **Müşterilerin Bilgilendirilmesi:** Müşterilere sunulan her türlü ürün ve hizmete ilişkin olarak, hizmet ilişkisinin her aşamasında ve her konuda gerekli bilgilendirmeler doğru ve eksiksiz olarak yapılır.
- **Müşteri Sırrı:** Bilgi ve belge istemeye kanunen açıkça yetkili kişi ve merciler dışında, müşterilere ilişkin her türlü bilgi ve belgeleri gizli tutulur ve özenle saklanır. Bilgi ve belge paylaşımına ilişkin mevzuat hükümleri tüm personel tarafından kavranır ve uygulanır.
- **Hizmet Kalitesi:** Hizmet kalitesi müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin verilecek nitelikli hizmetle karşılanabilmesinin ön koşuludur. Teknolojik altyapı ve nitelikli insan kaynağının, hizmet kalitesinde sürekli gelişime uygun kullanımı için özen gösterilir. Tüm müşterilere aynı kalitede ve aynı düzeyde hizmet sunulur. Bununla beraber, hedef pazarın belirlenerek, organizasyonel yapının ve ürün yelpazesinin hedef kitleye göre farklılaştırılması ya da ayrı risk grubundaki müşterilere farklı yaklaşımlarda bulunulması, müşteriler arasında ayırım yapıldığı veya müşterilerin kategorize edildiği şeklinde yorumlanamaz.
- **Müşteri Başvuruları:** Müşterilerin verilen hizmetlerden kaynaklanan her türlü sorularına cevap verecek etkin çalışan bir sistem kurulur. Kurulan yapıya ilişkin bilgi müşterilerle paylaşılır. Müşterilerle anlaşmazlıkların nedenleri araştırılarak, tekrarlanmaması için gereken önlemler alınır. Yakınmaya neden olan hatalı uygulamalar, varsa müşteri mağduriyetinin de giderilmesi suretiyle düzeltir ve yinelenmemesi için her aksiyon alınır.
- **Güvenlik:** Banka'ya ait hizmet ortamlarının her türlü olumsuzluğa karşı korunmasına ilişkin önlemler alınır, müşterilere sunulan hizmetlerde teknik olarak zarar doğurabilecek her türlü ihlal engellenir. Teknolojik gelişme ve elektronik bankacılığa paralel olarak gelişen hizmetler, değişen hizmet kanalları nedeniyle her türlü hizmet ortamında işlem ve bilgi güvenliğinin sağlanmasına yönelik gerekli teknik ve hukuksal tüm tedbirler alınır. Alınan önlemler ve müşteriler tarafından alınması gereken tedbirlere ilişkin müşteriler bilgilendirilir.

5.5.Çalışanlar İle İlişkiler

Banka, çalışanları ile aşağıda belirtilen temel etik ilkeler çerçevesinde faaliyetlerini yürütür.

- **Çalışanların Genel Nitelikleri:** Çalışanların, görevlerinin gerektirdiği bilgi, birikim ve sorumluluk duygusuna sahip kişilerden oluşmasına özen gösterilerek 5411 sayılı Bankacılık Kanunu başta olmak üzere mevzuatta belirtilen kanuni şartları taşımayan personel istihdam edilmez.
- **İşe Alma ve Kariyer Gelişimi:** Çalışanlar arasında ayırım gözetmeksizin gerek işe alınmada gerekse kariyer gelişiminde eşit olanaklar sağlamaya özen gösterilir. İnsan kaynaklarını en iyi biçimde yönetme ilkesinden hareketle, çalışanlarının çağın ve bankacılık mesleğinin gerektirdiği bilgi düzeyine ulaşmaları amacıyla olanaklar ölçüsünde imkân sağlanır. Çalışanlarının mesleki gelişme ve yükselmelerinde bilgi, yetenek ve kişisel başarı

kadar, Bankacılık Etik İlkeleri'ne bağlılık ve anılan ilkelerin uygulanmasındaki özeni de dikkate alınır.

- **Temsil İlkeleri ve Çalışma Ortamı:** Çalışanların, bankacılık mesleğinin saygınlığına uygun şekilde ve Banka'yı temsil ettiklerinin bilinci içinde, temiz ve bakımlı olmalarını sağlamaya yönelik iç düzenlemeler oluşturulur. Çalışanların motivasyonunun artırılması ve daha iyi koşullarda hizmet sunulması için gerekli önlemleri alınır, sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı sunulur. Başta psikolojik taciz (mobbing) dâhil olmak üzere, her tür taciz eylemini önlemek için gereken tedbirleri alınır ve buna ilişkin iddiaların varlığı halinde gerekli incelemeler yapılır. İnceleme sonucunda, psikolojik taciz (mobbing) eyleminin tespiti halinde mevzuat dâhilinde gerekli adımlar atılır, yaptırımlar uygulanır.
- **Mesai Saatleri:** İş yoğunluğuna uygun sayıda çalışan istihdamına, çalışanlarının mesai saatleri içerisinde en yüksek verim alma yönünde organizasyonuna, mesai saatleri dışına çıkılmamasına, fazla mesai gerektiren durumlarda çalışan haklarının gözetilmesine ve çalışanlarının düzenli yıllık izin kullanmalarının sağlanması için gereken çaba gösterilir.
- **Çalışanların Hakları:** Çalışanların, başta iş akdinin haksız feshinin önlenmesi olmak üzere İş Hukuku hükümleri ile tabi oldukları mevzuat hükümlerinden doğan haklarının zamanında ve eksiksiz olarak sağlanmasına özen gösterilir.

5.6. Banka Çalışanlarının Uyacakları Meslek Kuralları ve Etik İlkeler

Banka çalışanları aşağıda belirtilen temel etik ilkeler çerçevesinde faaliyetlerini yürütür;

- Görevlerini yerine getirirken yürürlükteki mevzuata uymak.
- Müşterilerini, kendilerine sunulan ürün ve hizmetlerin sağlayacağı fayda ve doğuracağı riskler konusunda bilgilendirmek.
- Aynı hizmeti alan müşterilere tarafsız ve adil hizmet sunmak.
- Sıfat ve görevleri dolayısıyla bankalara veya müşterilerine ait öğrendikleri sırları, bu konuda kanunen açıkça yetkili kılınan mercilerden başkasına açıklamamak.
- Çalışma ve davranışlarında Banka'nın itibar kaybına sebebiyet vermemek.
- Doğrudan veya dolaylı olarak tacir veya esnaf sayılmalarını gerektirecek faaliyetlerde bulunmamak.
- Adalet, doğruluk, dürüstlük, güvenilirlik ve sosyal sorumluluk prensiplerine aykırı davranışlarda bulunmamak.
- Görevlerini gerçekleştirirken diğer çalışanlar ile saygılı ve özenli iletişim kurmak suretiyle ortak amaçlar yönünde işbirliği sağlamak.
- Banka'ya ait varlıkları ve kaynakları verimsiz ve amaç dışı kullanmamak.
- Görev ve sıfatlarını kullanarak, gerek kendi iş ortamlarından gerekse müşterilerinin olanaklarından, kendilerine veya başkalarına kişisel çıkar sağlamamak.
- Kendilerine yapılan menfaat sağlamaya yönelik teklifleri derhal reddetmek, yetkili makamlara ve yöneticilerine bildirmek.
- Potansiyel müşterileri öncelikle kendi bankasına yönlendirmek.
- Müşterilerle borç-alacak, kefalet ve müşterek hesap açtırmak gibi etik ilkelerle bağdaşmayan

30.04.2024

Tera BANK
No

Revizyon

PRS.İK.05.24

Doküman No

Gizlilik

BANKAYA ÖZEL

ilişkilere girmemek.

- Mevcut veya potansiyel müşterilerden ve çalışanlardan teamül dışında hediye almamak.
- Hizmetlerin yerine getirilmesi sırasında üstlendikleri görevlerle ilgili olarak hesap verebilme sorumluluğu içinde olmak.
- Dernek, vakıf, kooperatif ve benzeri yerler hariç, Banka'nın onayı olmadan hiçbir özel ve resmi kuruluştaki görev almamak.
- Medya ve sosyal medya ortamlarında, profil hesaplarında ya da paylaşımlarında, kendi kimlikleri ile ya da kimliklerini gizlemek veya yanıltıcı kimlikler kullanmak suretiyle Banka ve diğer finansal kurumların saygınlığına zarar vermemek, iş ortakları, hissedarları, çalışanları ve müşterileri kötüleyici veya küçük düşürücü davranışlarda bulunmamak.
- Banka ile ilişkilendirilebilecek ve Banka'ya zarar verecek açıklamalarda bulunmamak, gizli bilgileri paylaşmamak.
- Görevin yerine getirilmesinde yetki aşımı yapmak suretiyle Banka'yı bağlayıcı eylemlerde bulunmamak, aldatıcı ve gerçek dışı beyanat vermemek ile yükümlüdürler.

Banka, çalışanlarının yukarıda düzenlenen yükümlülüklerine uyumlu olarak çalışmalarını sağlayacak iç düzenlemeleri hazırlar ve yerine getirilmesi için gerekli önlemleri alır.

5.7. Raporlama ve Geri Bildirim

Banka çalışanlarının olumsuz tepkiyle karşılaşma korkusu olmadan, mevzuatla ya da Banka içi düzenlemelerle uyumsuz olduğunu düşündükleri herhangi bir durumla karşılaştıklarında, ilgili yöneticilerine durumu raporlamaları gerekmektedir. Bu çerçevede;

- Çalışanlar, mevzuata ve Banka içi düzenlemelerine uygun hareket etmeyen çalışma arkadaşlarını uyarmalıdır.
- Çalışanlar mevzuata aykırı ya da etik dışı gördükleri her durumu ilgililere (duruma göre yöneticilerine, İnsan Kaynakları Birimine, İç Denetim Birimine) bildirmek ile yükümlüdürler.
- Bildirimde bulunan kişilerin, bu konuda herhangi bir yaptırımla karşılaşmayacaklarından emin olmaları sağlanır.
- Doğru olmayan bir bildirimde bulunmaktan kesinlikle kaçınılmalıdır. Bu durum sadece yanlış olan bilgiyi iletmenin yanı sıra bildirimde bulunulan kişiyi de yanıltmayı ya da aldatmayı içerir.
- MASAK kapsamındaki bildirimler Uyum Politikası kapsamında Banka İç Kontrol ve Uyum Birimine yapılır.

6. ONAY, YÜRÜTME VE YÜRÜRLÜLÜK

İşbu prosedürü, Yönetim Kurulu tarafından onaylanır ve Banka personeline duyurulması sonrası yürürlüğe girer. Bu Politika'da belirtilen ilkeler Yönetim Kurulu tarafından yürütülür. Dokümanın gözden geçirilmesi ve değiştirilmesi de aynı onay sürecine tabidir.

ETİK İLKELER PROSEDÜRÜ

30.04.2024

TERA BANK
No

PRS.İK.05.24

BANKAYA ÖZEL

Tarih

Revizyon

Doküman No

Gizlilik

7. REVİZYON TABLOSU

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Eski Hali	Revize Hali	Hazırlayan	Onaylayan
-	-	-	-	-	-
		-	-		
		-	-		

ETİK İLKELER PROSEDÜRÜ

30.04.2024

No

PRS.İK.05.24

BANKAYA ÖZEL

Tarih

Revizyon

Doküman No

Gizlilik

TERA BANK

ETİK İLKELER PROSEDÜRÜ

30.04.2024

TERA BANK
No

PRS.İK.05.24

BANKAYA ÖZEL

Tarih

Revizyon

Doküman No

Gizlilik

Tera Bank A.Ş. | www.terabank.com.tr | info@terabank.com.tr
Tel: 0212 339 42 00 | **Faks:** 0 212 339 42 99 | **MERSİS:** 0839114837200001 | **VKN:** 8391148372
Maslak Mah. Eski Büyükdere Cad. No: 9 İz Plaza Giz İç Kapı No: 10 Kat: 4 34485 Sarıyer/İstanbul