

YÖNERGE				
Konu	Takasbank Etik İlkeleri ve Sosyal Medya Politikası Hakkında Yönerge			
İlgili Birim	Mevzuat ve Uyum Birimi			
Doküman No	YNR.MUY.002	V:5.0	Kurum İçi	

TAKASBANK ETİK İLKELERİ VE SOSYAL MEDYA POLİTİKASI HAKKINDA YÖNERGE

YÖNERGE			
Konu	Takasbank Etik İlkeleri Yönergesi		
İlgili Birim	İç Kontrol ve Uyum Birimi		
Doküman No	YNR.İKU.003	V:1.0	Kurum içi



DOKÜMAN TARİHÇESİ				
Sür. No	Tarih	Hazırlayan/ Değişiklik Yapan Birim	Onaylayan	Açıklama
1.0	23.05.2018	İç Kontrol ve Uyum Birimi	Yönetim Kurulu	İlk sürüm
2.0	21.03.2019	İç Kontrol ve Uyum Birimi	Yönetim Kurulu	Piyasa uygulamaları gözetilerek, Takasbank Personel Yönergesi ile uyumlu olması açısından revize edilmiştir.
3.0	27.05.2022	İç Kontrol ve Uyum Birimi	Yönetim Kurulu	Banka organizasyon yapısında yapılan değişikliklere istinaden güncellenmiştir.
4.0	26.08.2022	İç Kontrol ve Uyum Birimi	Yönetim Kurulu	Sosyal medya kullanımına ilişkin politika ve kurallar kapsamında güncelleme yapılmıştır.
5.0	25.11.2022	Mevzuat ve Uyum Birimi	Yönetim Kurulu	Banka organizasyon yapısında yapılan değişikliklere istinaden güncellenmiştir.

İÇİNDEKİLER

BİRİNCİ BÖLÜM.....	3
Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve Genel İlkeler	3
MADDE 1- Amaç.....	3
MADDE 2- Kapsam.....	3
MADDE 3- Dayanak.....	3
MADDE 4- Tanımlar.....	3
MADDE 5- Genel ilkeler	3
İKİNCİ BÖLÜM.....	4
Etik İlkelerin Uygulama Alanları.....	4
MADDE 6- Çalışanlarla ilgili uygulama alanları	4
MADDE 7- Yasal konularda uygulama alanları.....	6
MADDE 8- Müşteri ile ilişkilerde uygulama alanları	6
MADDE 9- Üçüncü kişiler ile ilgili uygulama alanları.....	6
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	8
Geri Bildirim ve Takibi	8
MADDE 10- Etik ilkelerin ihlaline ilişkin başvuru esasları	8
MADDE 11- Etik ilkelere uyumun takibi	8
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	8
Sosyal Medya Politikası ve Sosyal Medya Kullanımına İlişkin Esaslar	8
MADDE 12- Sosyal Medya Politikası.....	8
MADDE 13- Sosyal Medya Kullanımına İlişkin Esaslar	8
BEŞİNCİ BÖLÜM	9
Çeşitli ve Son Hükümler.....	9
MADDE 14- Yürürlük.....	9
MADDE 15- Yürütme	9

TAKASBANK ETİK İLKELERİ VE SOSYAL MEDYA POLİTİKASI HAKKINDA YÖNERGE BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve Genel İlkeler

MADDE 1-Amaç

- (1) Bu Yönergenin amacı; çalışanlar, müşteriler, paydaşlar, diğer kurumlar ile Banka arasında doğabilecek her türlü anlaşmazlık ve çıkar çatışmasını engellemek ve çalışanların sosyal medya kullanımına ilişkin esasların belirlenmesidir.

MADDE 2-Kapsam

- (1) Bu Yönergede yer alan tüm hükümler Yönetim Kurulu Üyeleri dâhil olmak üzere tüm Banka çalışanlarını, kapsamaktadır.

MADDE 3-Dayanak

- (1) Bu Yönerge 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'na dayanılarak Türkiye Bankalar Birliği tarafından çıkarılan Bankacılık Etik İlkeleri ve T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi tarafından yayımlanan Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi esas alınarak hazırlanmıştır.

MADDE 4-Tanımlar

- (1) Bu Yönergenin uygulanmasında;
- a) **Banka (Takasbank):** İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş.'yi,
 - b) **Etik :** Bireysel ve toplumsal ilişkilerin temelini oluşturan değerleri, normları, kuralları, doğru-yanlış ya da iyi-kötü gibi ahlaki açıdan araştıran ölçüler bütünü,
 - c) **Genel Müdür:** Takasbank Genel Müdürü'nü,
 - ç) **İçeriden Bilgi Ticareti:** İşin gereği ulaşılabilen ve kamuya açık olmayan Takasbank'ın faaliyet alanında yer alan bilgilerin kişisel menfaat temin etmek amacıyla kullanılması,
 - d) **Rüşvet:** Karar ve uygulamaları etkilemek amacıyla çalışanlara doğrudan ya da dolaylı olarak ödeme ya da menfaat temin edilmesini,
 - e) **Sosyal Medya:** İnternet ve diğer tüm bilgi işlem çeşitleriyle her tür bilgiyi ya da içeriği paylaşma, yayma, bildirme amacıyla kullanılan iletişim yollarının tümünü,
 - f) **Sosyal Medya Platformu:** İnternet ve diğer tüm bilgi işlem çeşitleriyle kullanıcılara, bilgi ya da içerik paylaştıkları, bildirimde bulundukları platformu,
 - g) **Yönetim Kurulu:** Takasbank Yönetim Kurulu'nu
- ifade eder.

MADDE 5- Genel ilkeler

- (1) Yönetim Kurulu Üyeleri dâhil tüm Banka çalışanları bu etik ilkelere uymak ve bu ilkeleri uygulamak yükümlülüğü altındadır. Banka Yönetim Kurulu Üyeleri ve tüm Banka çalışanları bu ilkelere yer alan hükümlere uyacağını taahhüt etmektedir.

- (2) Bu Yönergede yer alan hususların Banka içinde uygulanmasının, denetlenmesinin, raporlanmasının ve Etik İlkelerle uyum sağlayabilmek için gerekli tedbirlerin alınmasının sağlanması Yönetim Kurulu'nun sorumluluğundadır.
- (3) Etik İlkelerle uygun olmayan veya uygun olmama endişesi bulunan durumlarda her bir Yönetim Kurulu Üyesinin, Yönetim Kurulu'na münferiden bilgi verme yükümlülüğü bulunmaktadır.
- (4) Banka, Banka içinde ve dışında ortaya çıkabilecek, yasalara aykırı davranışlara ve suçlara; dolandırıcılık, suiistimal, yolsuzluk, sahtecilik, rüşvet, gasp, hırsızlık, zimmet, yalan beyan, hile, komplo ve çıkar çatışması gibi uygulamalara müsamaha göstermez.
- (5) Müşterilerin hak ve menfaatlerinin korunması, mali piyasalarda güven ve istikrarın sağlanması, takas, transfer, ödünç, kredi ve ödeme sistemlerinin etkin şekilde çalışmasının sağlanması, ekonomide önemli zararlar doğurabilecek işlem ve uygulamaların önlenmesinin yanı sıra toplumsal yararın gözetilmesi ve çevrenin korunması amacıyla Banka aşağıda belirtilen genel ilkeler doğrultusunda faaliyet gösterir.
- a) **Bilgi Suistimali:** Kendisine ve müşterilerine ait içeriden öğrenilen bilgilerin suistimalinin önlenmesi için gerekli her türlü tedbiri alır.
- b) **Dürüstlük:** Faaliyetlerini yerine getirirken ilişkilerinde dürüstlük ilkesine bağlı kalır.
- c) **Güvenilirlik:** Tüm hizmet ve işlemlerde, müşterilere karşılıklı güven anlayışı içerisinde açık, anlaşılır ve doğru bilgi verir, müşteri hizmetlerini zamanında ve eksiksiz yerine getirir.
- ç) **Saydamlık:** Müşterilerini, kendilerine sunulan ürün ve hizmetlere ilişkin hak ve yükümlülükler, yarar ve riskler gibi konularda açık, anlaşılır ve net biçimde bilgilendirir. Bir ürün, hizmet ya da tavsiye vermeden önce, müşterilerini ve müşterilerin finansal kapasitelerini, durumlarını ve ihtiyaçlarını etkili şekilde değerlendirerek bu çerçevede ürün ve hizmet önerir.
- d) **Suçtan Kaynaklanan Malvarlığı Değerlerinin Aklanması ve Terörün Finansmanı ile Mücadele:** Uluslararası normlar ve ulusal mevzuat hükümleri çerçevesinde, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerinin aklanması, yolsuzluk ve benzeri suçlarla mücadeleyi önemli bir ilke olarak benimser ve ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği yapmaya özen gösterir.
- e) **Tarafsızlık:** "İnsana saygının başarının temeli olması" ilkesinden hareketle, gerek çalışanları gerekse müşterileri arasında ayırım gözetmez, önyargılı davranışlardan kaçınır. Hizmet ve işlemlerinde ulus, din, finansal ve toplumsal statü, cinsiyet gibi farklılıklar gözetmez.
- f) **Toplumsal Yararın Gözetilmesi ve Çevreye Saygı:** Tüm faaliyetlerinde kârlılık yanında, toplumsal yararın gözetilmesi ve çevreye saygı ilkeleri ışığında sosyal ve kültürel etkinliklere destek sağlamaya özen gösterir.

İKİNCİ BÖLÜM

Etik İlkelerin Uygulama Alanları

MADDE 6-Çalışanlarla ilgili uygulama alanları

- (1) Çalışanların Genel Nitelikleri: Çalışanların, görevlerinin gerektirdiği bilgi, birikim ve sorumluluk duygusuna sahip kişilerden oluşmasına özen gösterilir. İlgili mevzuatta belirtilen kanuni şartları taşımayan kişiler çalıştırılmaz.
- (2) İşe Alma ve Kariyer Gelişimi: Çalışanlar arasında ayırım gözetmeksizin, gerek işe alınmada, gerekse kariyer gelişiminde eşit olanaklar sağlamaya özen gösterilir. Banka, çalışanlarının mesleğin gerektirdiği bilgi düzeyine ulaşmaları amacıyla eğitim, kurs, seminer ve benzeri olanaklar sağlar. Çalışanlarının mesleki

yükselmelerinde; bilgi, yetenek ve kişisel başarı kadar, finansal sektörün gerektirdiği Etik İlkelere bağlılık ve anılan ilkelerin uygulanmasındaki özen de dikkate alınır.

- (3) Temsil İlkeleri ve Çalışma Ortamı: Çalışanların mesleğe uygun şekilde ve Banka'yı temsil ettiklerinin bilinci içinde, temiz ve bakımlı olmalarını gerekir. Çalışanların motivasyonunun artırılması ve daha iyi şartlarda hizmet sunulması yönünde tedbirler alınarak sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı sağlanır.
- (4) Mesai Saatleri: Banka iş yoğunluğuna uygun sayıda çalışan istihdamına özen gösterir, çalışanlarını mesai saatleri içerisinde maksimum verim alma yönünde organize eder, mesai saatleri dışına çıkılmaması ve çalışanlarının düzenli yıllık izin kullanmaları konularında azami çaba gösterir.
- (5) Alınan ve Verilen Hediyeler: Banka çalışanları üçüncü şahıslar nezdinde kurumsal yargı ve kararların tarafsızlığı konusunda şüphe uyandıracak ölçüde hediye kabul edemezler.
- (6) Çıkar Çatışması: Çalışanlar Banka ile kendi kişisel menfaatlerinin çatışmasına yol açabilecek davranışlarda bulunamazlar. Banka çalışanları görevlerinin her aşamasında üçüncü kişilerle ilişkilerinde Banka menfaatini gözetirler.
- (7) Borçlanma: Çalışanlar, her ne suretle olursa olsun görevlerinin uygulanması sırasında veya bu görevleri ile ilişkili olarak müşterilerden, üçüncü şahıslardan borç para alamaz, bir yarar sağlayamaz ve kefalet ilişkisi içine girmezler. Çalışanlar mali gücünün üzerinde borçlanamazlar.
- (8) İçeriden Bilgi Ticareti : Çalışanlar, içeriden alınan bilgilerle kendileri ya da üçüncü kişiler yararına menfaat sağlamak amacıyla finansal ürün alım satımı yapamazlar, yeni çıkarılacak ürün ve hizmetler hakkındaki bilgiler ile Banka'nın pay değerlerini etkileyebilecek bilgileri üçüncü kişilerle paylaşamazlar.
- (9) Çalışanlarla İlişkiler: Banka, çalışanlarıyla olan ilişkilerini Etik İlkelerde belirtilen Prensipler doğrultusunda yürütür. Banka, çalışanlarının, görevlerinin gerektirdiği bilgi, birikim ve sorumluluk duygusuna sahip kişilerden oluşmasına ve ayırım gözetmeksizin, gerek işe almada, gerekse kariyer gelişiminde eşit olanaklar sağlamaya özen gösterir.
- (10) Yetkilendirme: Çalışanlar geçici görevler haricinde kendi yetkileri/görev tanımı dışında işlem yapamazlar. Çalışanlara görevleri ile ilgili olmayan hatalı yetki tanımlanması, bu yetkinin kullanılabileceği anlamına gelmez. Çalışanlara özgü şifreler başka bir çalışan ya da üçüncü şahıs ile hiçbir durumda paylaşılamaz. Çalışanların tanımlanan yetkileri dışında işlem yapmaları halinde İnsan Kaynakları Yönergesi'nde öngörülen disiplin hükümleri uygulanır.
- (11) Banka Varlıklarının ve Teknolojinin Kullanımı: Banka'nın sahip olduğu ve günlük işleri yürütmek üzere çalışanlarına sağladığı her türlü mal, varlık, ekipman, taşıt araçları, bilgisayar, bilgisayar programları ve benzerleri, hiç bir çalışanı tarafından kişisel çıkar veya bir başkasının çıkarı için kullanılamaz. Banka'ya ait telefonlar, kişisel bilgisayarlar, fotokopi ve faks makineleri, posta servisi, e-posta, ilan panoları ve toplantı odaları esas olarak Banka kullanımı içindir.
- (12) Kurum Dışı Görev Alma : Çalışanlar doğrudan veya dolaylı olarak tacir veya esnaf sayılmalarını gerektiren faaliyetlerde bulunamazlar. Banka iştirakleri/bağlı ortaklığı dışındaki şirketlerde yönetim kurulu üyeliği ve/veya denetçilik yapamazlar. Çalışanlar iş hayatı boyunca edindikleri deneyimleri ile ücretli ya da ücretsiz konuşmacı veya danışman olarak Banka dışı etkinliklere katılma teklifleri alabilirler. Bu tür teklifler, kişisel ve kurumsal çıkarlar arasında herhangi bir çatışmanın olup olmadığını belirlemek için Genel Müdür tarafından değerlendirilir.
- (13) İşle İlgili İletişim ve Kayıtlar : Yazılı veya sözlü her türlü iletişim, profesyonel bir biçimde ve etik ilkelere uygun olacak şekilde yapılmalıdır. Banka'nın etik değer ve beklentilerini açıkça yansıtmalı ve sağlıklı bir kişisel muhakemenin varlığına işaret etmelidir. Abartıdan, muğlak ifadelerden, yasal spekülasyondan, insanlara, şirketlere ve bunların ürün ve hizmetlerine yönelik küçümseyici söz ve tavırlardan her zaman kaçınılmalıdır.

- (14) Görev ve Yetkinin Kötüye Kullanılması: Görev ve yetkinin kötüye kullanılması şeklinde değerlendirilen eylem ve davranışlar ile ilgili olarak Takasbank İnsan Kaynakları Yönergesi'nin hükümleri uygulanır.
- (15) İşyerinde Psikolojik Şiddet: Çalışanlar, herhangi bir nedenden ötürü birbiri üzerinde psikolojik şiddet uygulayamazlar. İşyerinde psikolojik şiddetin varlığından söz edilebilmesi için, süreklilik arz etmesi, kasıtlı olarak yapılması, yıldırma, işten ayrılma gibi hedefler içermesi ve mağdurda manevi hasara sebep olması gerekir. Bu tür eylemlerin tespiti halinde mevzuatın gerektirdiği yaptırımlar uygulanır.
- (16) Çalışan Hareketleri: Banka, çalışan istihdamı konusunda haksız rekabete yol açabilecek her türlü uygulamadan kaçınır. İş Kanunu ve ilgili mevzuat hükümleri uyarınca çalışan istihdamında sözleşme serbestisi bulunmakla birlikte, işe alımlarda sektörde faaliyet gösteren kuruluşların hizmetlerini aksatmayacak şekilde hareket edilir.

MADDE 7-Yasal konularda uygulama alanları

- (1) Mevzuata Uyum: Banka çalışanları, tabi olunan tüm uluslararası normlar ve ulusal mevzuatın hükümleri çerçevesindeki düzenleme ve standartlara uyar. İlgili mevzuat tüm çalışanlara duyurulur ve güncellenir.
- (2) Kayıt ve Defterlerin Doğru Tutulması: Banka adına düzenlenmiş her türlü kayıt, belge ve finansal tabloda bütünlük, doğruluk ve güvenilirlik Banka'nın başarısının devamı ve geleceği açısından büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle çalışanlar yürüttükleri her türlü işlemde kayıt, belge ve dokümanın doğruluğunu ve yasalara uygunluğunu sağlamakla yükümlüdürler. Bütün kayıtlar, yapılan işlemleri doğru bir şekilde ve zamanına göre yansıtmalı, hata olması durumunda hatalar hemen düzeltilmelidir. Banka'nın genel faaliyetleri içerisinde herhangi bir yanıltma, değiştirme ve/veya ihmalin tespiti durumunda derhal bir üst yönetici durumdan haberdar edilmelidir.

MADDE 8-Müşteri ile ilişkilerde uygulama alanları

- (1) Müşteri Menfaatleri Koruma Kuralları: Banka, müşterilerine sunduğu her türlü ürün ve hizmete ilişkin olarak bu dokümanda belirlenen prensipler doğrultusunda işlem yapar. Banka, aynı hizmeti alan müşterilere tarafsız ve adil hizmet sunar. Banka'nın temel amacı, müşterilerinin gereksinimlerini en yüksek seviyede karşılayabilmektir. Müşterilerle kurulan ilişkilerde, mevzuatta belirtilen sınırlar dâhilinde doğru, eksiksiz ve zamanında bilgi aktarımının yanı sıra profesyonellik ve nezaket çerçevesinde işlem yapılır. Banka, müşteri menfaatlerini gözeterek ürün ve hizmetlerini sunarken açık, dürüst ve şeffaf bir şekilde müşterilerini bilgilendirir. Dönemsel olarak müşteri memnuniyeti ve müşteri ilişkilerindeki hizmet kalitesi ölçülerek, gerekli aksiyonlar alınır.
- (2) Ürün ve Hizmet Güvenliği: Banka müşterilerine sunduğu ürün ve hizmetlerde, müşterilerinin güvenliğini ön planda tutar. Müşterilerin güvenliğini tehlikeye atacak ya da azaltacak herhangi bir ürün veya hizmet uygulamasında bulunmaz. Banka, sektöre özgü hizmet ortamlarının her türlü olumsuzluğa karşı korunmasına ilişkin önlemlerin yanı sıra, çalışanların bilgi paylaşımı, genel hizmet sürecindeki tutum ve davranışları ile müşterilere sunulan hizmetlerde teknik olarak zarar doğurabilecek her türlü ihlalin engellenmesini de güvenlik politikaları dâhilinde değerlendirir. Teknolojik gelişmeye paralel olarak değişen hizmet kanalları nedeniyle her türlü hizmet ortamında işlem güvenliğinin sağlanmasına yönelik gerekli tüm önlemler alınır ve güncelliği sağlanır. Alınan önlemlere ve müşterilerin alması gereken tedbirlere ilişkin müşteriler sürekli olarak bilgilendirilir.
- (3) Bilgilendirme: Banka, müşterilerinin verilen hizmetlerle ilgili sorularını ve sorunlarını kalite yönetiminin bir parçası olarak değerlendirir. Müşteri memnuniyetsizliğine neden olan hatalı uygulamaların düzeltilmesi ve yinelenmesinin önlenmesi amacı ile çalışanlar bilgilendirilir.

MADDE 9-Üçüncü kişiler ile ilgili uygulama alanları

- (1) Rekabet ve Rakiplerle İlişkiler: Banka, rakiplerle ilişkilerinde profesyonel iş kuralları çerçevesinde, yanıltıcı bilgi içermeyen, rakiplerini kötülemeden bilgi ve hizmet verme anlayışıyla hareket eder. Bu

çerçevede diğer finansal kuruluşlarla her konudaki bilgi alışverişini doğru ve sistematik olarak gerçekleştirir. Banka, faaliyetlerinin icrası sırasında haksız rekabete girmez. Sektöre olan güvenin sürekliliği, sektörün gelişimi ve ortak menfaatlerin gözetilmesi ilkeleri çerçevesinde haksız rekabete neden olabilecek beyan ve davranışlarda bulunmaz. Bu durum Banka tüzel kişiliği yanında tüm çalışanlar için de geçerlidir.

- (2) Üçüncü Şahısların Fikri Mülkiyet Hakları: Banka, etik ilkelere ve üçüncü şahısların haklarına ve kişisel özgürlüklerine saygısından dolayı, üçüncü şahısların fikri mülkiyet haklarını gasp edecek ya da haksız olarak kullanacak şekilde bir uygulama içinde olmaz, bu konuda gerekli önlemleri alır.
- (3) Toplumsal Yararın Gözetilmesi, Çevreye Saygı ve Sosyal Sorumluluk: Banka, tüm hizmet ve faaliyetlerinde ticari kârlılığı ile birlikte, toplumsal yararın gözetilmesi ve çevreye saygı ilkeleri çerçevesinde sosyal ve kültürel etkinliklere de destek sağlamanın yanında, çevre ve kamu sağlığına ilişkin düzenlemelere özen gösterir.
- (4) Siyaset ve İlişkiler : Banka, etik ilkeleri ve çalışma prensipleri gereği siyasetten bağımsız bir çalışma anlayışı belirler ve müşterilerine veya çalışanlarına siyasi bir yönlendirmede bulunmaz. Çalışanların herhangi bir siyasi partide aktif olarak görev alması yasaktır. Hiçbir çalışan, iş yerinde, siyasi nitelikli kaynak yönetimi çalışmaları veya kampanya faaliyetleri ile ilgilenemez veya bu faaliyetler için Banka'yı kullanamaz. Banka adına siyasi partilere, politik organizasyonlara ve bu tip grupların temsilcilerine ve adaylarına, doğrudan veya dolaylı olarak, menfaat temin etmek amaçlı bağış yapılamaz. Çalışanlar siyasi partilere Banka adına maddi veya manevi destekte bulunamazlar. Çalışanlar müşterilerden veya diğer çalışanlardan siyasi parti, veya çeşitli kuruluşlar adına da olsa bağış veya benzeri taleplerde bulunamazlar. Hiçbir çalışan, diğer çalışanlardan herhangi bir politik gruba veya adaya destek vermesini, ya da karşı çıkmasını talep edemez; siyasi bildiri yayınlamayaz. Siyasi bildirilerin dağıtımında görev alamaz.
- (5) Kamu Kurumlarıyla İlişkiler : Banka, kamu kurum ve kuruluşlarıyla çeşitli faaliyetlerine ilişkin değişik seviyelerde iletişimde bulunabilir. Denetim ve kontrol amacıyla istenen bilgi, belge ve kayıtlar doğru, eksiksiz ve zamanında ilgili mercilere iletilir. Tüm diğer taraflarla ilişkilerde olduğu gibi kamu kurumlarıyla olan ilişkilerde de iltimas talebinden veya karşı tarafın kararlarını yönlendirme izlenimi verebilecek davranışlardan kaçınılır. Kamu kurumlarıyla ilişkilerde, çalışanların her ortamda ve platformda Banka'yı doğru temsil edecek davranış içinde olması esastır.
- (6) Medyayla İlişkiler: Çalışanlar basınla ilişkilerde Bankayla ilgili, herhangi bir spekülasyona, olumsuz değerlendirmeye yol açabilecek ve Banka'nın veya sektörün güven, itibar ve istikrarına zarar verebilecek ya da haksız rekabet oluşturabilecek beyan ve davranışlardan kaçınılır. Sosyal medya kanalları üzerinden Banka ile ilgili yapılacak olan her türlü bilgi paylaşımında Banka'nın itibarını zedeleyecek beyanlarda bulunulması yasaktır. Banka, gerek kendi mali yapısının gerekse Banka'nın ürün ve hizmetlerinin tanıtım ve pazarlamasına ilişkin duyuru, ilan ve reklâmlarında, yasal düzenlemelere ve genel ahlaka uygun, dürüst ve gerçekçi davranır, finansal piyasaların saygınlığına zarar verebilecek her türlü hareketten kaçınılır.
- (7) Tedarikçilerle ve Diğer Taraflarla İlişkiler: Tedarikçiler ile ilişkiler tedarikçi haklarını ihlal etmeyen adil bir ilişki modeli üzerine kurulur. Tedarikçilerle ve/veya diğer taraflarla temel faaliyetlerin ifasını ve bağımsızlığını etkileyecek hiçbir ilişkiye girilmez. Tedarikçiler ve/veya diğer taraflarla ilişkin öğrenilen bilgiler, Etik ilkeler kapsamında gizli tutulur ve kanunen yetkilendirilmeyen hiç kimseyle paylaşılmaz. Tedarikçilerle ilişkilerde, çalışanlar her ortamda ve platformda Banka'yı doğru temsil edecek davranışlar sergilemek zorundadır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Geri Bildirim ve Takibi

MADDE 10-Etik ilkelerin ihlaline ilişkin başvuru esasları

- (1) Etik ilkeler ihlali ile karşılaşan veya ihlal olabileceğini düşünen tüm çalışanlar ve müşteriler bu ihlalin incelenmesi ve değerlendirilmesi için ihlalin gerçekleştiği tarihi izleyen günden itibaren bir yıl içerisinde Türkiye Bankalar Birliği'ne yazılı olarak başvuruda bulunabilirler.
- (2) Başvuru sırasında tüm bilgi ve belgeler açık ve anlaşılır olarak başvuruya eklenmelidir. Yapılan başvurular, Türkiye Bankalar Birliği tarafından nitelik, bilgi ve belge yönünden değerlendirilir ve kontrol edilir.
- (3) Türkiye Bankalar Birliği Yönetim Kurulu'na etik ilkelere aykırılığın tespiti halinde, etik ilkelere aykırı hareket edenler, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'na bildirilir ve haklarında 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 81 inci maddesinin üçüncü fıkrası hükümleri uygulanır.

MADDE 11-Etik ilkelere uyumun takibi

- (1) Etik İlkeler uyum İç Sistemler Bölümü Direktörü, İç Denetim Birimi, İç Kontrol Birimi ile Genel Müdür tarafından değerlendirilir. Gerçekleştirilen denetim ve kontrollerde etik ilkelere uyum durumu incelenir.
- (2) İç Sistemler Bölümü Direktörü ve İç Denetim Birimi tarafından gerçekleştirilen inceleme sonucunda etik ilkelerin ihlal edildiği belirlenirse ilgililer hakkında soruşturma başlatılır. Soruşturma sonrası elde edilen bilgiler yetkili makamlar ile paylaşılır.
- (3) Tespit edilen eylem sonrasında ceza verilmesini gerektiren bir durum varsa Disiplin Komitesi'ne konu aktarılır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Sosyal Medya Politikası ve Sosyal Medya Kullanımına İlişkin Esaslar

MADDE 12- Sosyal Medya Politikası

- (1) İşbu yönergede düzenlenen hususlar her seviyeden Banka çalışanlarının sosyal medya hesaplarında paylaşılan içeriklerin Takasbank'a muhtemel olumsuz etkilerinin önlenmesi ve Kurum itibarının korunmasına ilişkindir.

MADDE 13-Sosyal Medya Kullanımına İlişkin Esaslar

- (1) Banka çalışanları sosyal medya kullanımına ilişkin esaslara uymakla yükümlüdür.
- (2) Çalışanlar tarafından, Takasbank'ın kurumsal sosyal medya hesaplarında paylaşılan içeriklere aykırı olacak şekilde içerik paylaşılmaması esastır. Bu yönerge, işbu Yönergede belirtilen hususlarla sınırlı olmamak kaydıyla, sosyal medya platformlarının ve kullanıcılar tarafından bilgi veya her tür veri paylaşılabilen diğer web sayfalarının kullanımını da kapsar.
- (3) Banka çalışanları ve sosyal medya paylaşımları sırasında iş bu Yönergeye uygun davranılmalı, hakaret, taciz, ayrımcı, ırkçı, saldırgan, rahatsız edici ve şiddet içeren unsurlardan kaçınılmalıdır.
- (4) Banka bünyesindeki kişi, ofis, toplantı, çalışma içeriğine ait detaylar vb. sosyal medyada etiketlenmemelidir.
- (5) Çalışanın, Banka çalışanlarına ilişkin olarak yapacağı paylaşımlarda öncelikle ilgili kişilerden izin alınması gerekmektedir. Rıza olmayan durumlarda paylaşım yapılmamalıdır.
- (6) Sosyal medya platformlarında Takasbank'ın itibarını zedeleyici, yanlış, yanıltıcı bilgilerin ve iş süreçlerinin paylaşılmamasına özen gösterilmelidir.

- (7) Sosyal medya paylaşımlarında Takasbank tarafından gizlilik sınıflandırılması “Kurum İçi”, “Gizli”, “Çok Gizli /Hassas/Özel Nitelikli” ve “Banka Sırrı” olarak belirlenen bilgi ve belgeler ile, müşteri sırrı ve kişisel veri paylaşılması yasaktır.
- (8) Banka ile ilgili potansiyel bir gelişme veya Banka’yla ilgili ticari bir durumu hakkında, resmi olarak Takasbank kurumsal hesaplardan yapılan duyurular haricinde paylaşım yapılmaması gerekmektedir. Sosyal medya paylaşımları sırasında Takasbank Kişisel Verileri Koruma Politikası Hakkında Yönerge’ye uygun hareket edilmelidir

Madde 12-Sosyal Medya Kullanımına Yönelik Aykırı Davranışlar

- (1) Çalışanlar tarafından, kendilerinin, diğer çalışanların ya da üçüncü kişilerin işbu Yönerge kapsamında ihlal doğuracak işlemleri gerçekleştirdikleri farkedildiğinde derhal Birim Yöneticilerine, İnsan Kaynakları Bölümüne ve denetim ve kontrol birimlerine bilgi verilmesi gerekmektedir. Aksi halde zararın ya da itibar kaybının artmasından dolayı ilgili çalışan sorumlu tutulabilir.
- (2) Sosyal medya kullanım esaslarına aykırı davranışları tespit edilen çalışanlar hakkında Takasbank İnsan Kaynakları Yönergesi’nin ilgili hükümleri uygulanır.

BEŞİNCİ BÖLÜM**Çeşitli ve Son Hükümler****MADDE 14-Yürürlük**

- (1) Bu Yönerge, Banka Yönetim Kurulu’nun onayladığı tarihte yürürlüğe girer.

MADDE 15-Yürütme

- (1) Bu Yönerge hükümleri Yönetim Kurulu tarafından yürütülür.