

tera bank

ÇIKAR ÇATIŞMALARI PROSEDÜRÜ

Doküman Numarası **Bankaya Özel**

Doküman Sahibi **Bankaya Özel**

İlk Yayım Tarihi **Bankaya Özel**

Revizyon Numarası -

Revizyon Tarihi -

Banka içi kullanım için hazırlanmış olup, tüm hakları Tera Yatırım Bankası A.Ş.'ye aittir.

© Her hakkı saklıdır.

1. AMAÇ

Çıkar Çatışması Prosedürü (Prosedür), 5411 sayılı Bankacılık Kanununu gereği yapılacak bankacılık hizmetleri ile 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu ve bu Kanuna dayanılarak Sermaye Piyasası Kurulu tarafından çıkarılan III-37.1 sayılı Yatırım Hizmetleri ve Faaliyetleri ile Yan Hizmetlere İlişkin Esaslar Hakkında Tebliğ ve III.39-1 sayılı Yatırım Kuruluşlarının Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Tebliğ ile III-56.1 sayılı Portföy Saklama Hizmetine ve Bu Hizmette Bulunacak Kuruluşlara İlişkin Esaslar Tebliği başta olmak üzere, ilgili diğer mevzuatlara dayanılarak hazırlanmıştır ve olası çıkar çatışması alanlarına sistematik ve tutarlı bir yaklaşım sağlamayı, Bankayla ilgili tarafları ve ilgili taraflarla gerçekleştirilen işlemler üzerinde kontrolü belirlemeyi amaçlamaktadır.

2. KAPSAM

İşbu Prosedür, Tera Yatırım Bankası A.Ş. nin müşterileri ile olan ilişkilerinde kendisi, ortakları, çalışanları (sözleşmeli ve geçici çalışan dahil olmak üzere), yöneticileri ve bunlarla doğrudan ya da dolaylı olarak ilişkili bulunan tüm kişi ve organizasyon yapılarını kapsar. İlgili tüm taraflar, bu Prosedür ile oluşturulmuş kurallara uymak zorundadır. Prosedür, herhangi bir istisna gözetmeksizin müşteri sınıflandırmasından bağımsız olarak tüm müşterilere sağlanan 5411 sayılı Bankacılık Kanununu gereği yapılacak bankacılık hizmetleri ile 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu gereği Sermaye Piyasası Kurulundan alınan faaliyet izinleri kapsamında verilecek tüm hizmetler ile ilgili bütün birimleri ve/veya yan hizmetlerle ilgili işlemleri kapsamaktadır. Söz konusu amaç ve hedeflere ulaşabilmek için, Banka tarafından ya da Banka adına yerine getirilen hizmetleri ve/veya diğer bankacılık hizmetleriyle ilgili olarak müşterilerin çıkarlarına zarar verebilecek risklerin tespit edilmesi ve yönetilebilmesi gerekmektedir. Bu doğrultuda muhtemel çıkar çatışmalarının tespiti, yönetimi ve kayıt altına alınmasında benimsenecek kriterler ve izlenecek prosedürler bu prosedür kapsamında açıklanmıştır.

3. SORUMLULUK

İşbu Prosedür, Tera Yatırım Bankası A.Ş.de 5411 sayılı Bankacılık Kanunu ile 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu gereği verilecek tüm hizmet ve işlemlerin yapılmasında görevi olan tüm birimlerin sorumluluğundadır.

4. TANIMLAR / KISALTMALAR

SPK veya Kurul: Sermaye Piyasası Kurulu,

Kanun: 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu'nu,

MKK: Sermaye Piyasası Kanununun 81 inci maddesinde tanımlanan Merkezi Kayıt Kuruluşu Anonim Şirketi'ni,

Yatırım Kuruluşları Tebliği: III-39-1 sayılı Yatırım Kuruluşlarının Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Tebliğ'i,

Yatırım Hizmet ve Faaliyetleri Tebliği: III-37-1 sayılı Yatırım Hizmet ve Faaliyetleri ile Yan Hizmetlere İlişkin Esaslar Tebliğ,

Portföy Saklama Hizmeti Tebliği: III-56.1 sayılı Portföy Saklama Hizmeti Tebliğ,

Banka: Tera Yatırım Bankası A.Ş.'yi,

Tarih	
Revizyon No	
Doküman No	
Gizlilik	BANKAYA ÖZEL

durumlarda şeffaf davranır. Buna ek olarak çalışanlar kendi hesaplarında çıkar çatışmasına neden olacak şekilde, verdikleri tavsiyelerin tersi şekilde işlem yapmaz.

Çalışmalar sermaye piyasası mevzuatına uygun olarak alınmış yetki belgesi kapsamında, faaliyet alanında görev yapmak için mevzuatta belirtilen vasıflara ve gerekli lisans belgelerine sahip yeterli sayıda ihtisas çalışmanı ile yürütülür.

Sermaye Piyasası faaliyetleri kapsamında sunulan hizmetlerde gerçekleştirilen işlemlerin niteliği itibarıyla müşterinin zarar, Bankanın kar elde etmesinden kaynaklanabilecek veya bir müşterinin kar, diğer müşterinin zarar etmesinden kaynaklanabilecek çıkar çatışmalarının asgariye indirilmesi amacıyla Bankada gerekli iç denetim ve risk yönetimi birimleri teşkilatlanmıştır. Bu suretle müşteri işlemlerinin mevzuat çerçevesinde belge ve kayıt düzenine uygun, ispatlanabilir biçimde ve sözleşmelerde belirtilen esaslar dâhilinde, en iyi şekilde gerçekleştirilmesi hususunda özen gösterilerek yürütülmesi esastır.

İşlemler her faaliyet için ayrı düzenlenmiş sözleşmelerde yer alan usul ve esaslar dahilinde, bağımsız teşkilatlandırılan birimlerin sorumluluğunda ve her koşulda müşteri menfaatleri öncelikli tutularak gerçekleştirilir.

Yasal çerçevede portföy ve işlem aracılığı faaliyeti ile portföy saklama hizmetine konu olabilecek ürün ve hizmetlerin sunulması sırasında ürün bilgisi ve risk tercihleriyle uyumlu olması hususunda gerekli uygunluk testleri gerçekleştirilir ve sözleşmeler, emir gerçekleştirme prosedürleri, risk bildirim formları ile faaliyete ilişkin süreçler ve faaliyet konusu ürün ve hizmetlerin niteliği gereği oluşabilecek zararlar gibi hususlarda ilgili ürün/hizmetten yararlanmadan önce bilgilendirilmesi sağlanır. İşlem aracılığı ve Portföy Saklama hizmeti sunulması halinde ise ilgili müşteri emirleri, belli bir sıralama, zaman, fiyat, tutar, ürün tipi, müşteri adı soyadı, müşteri hesap numarası belirtilerek kayıt altına alınır ve Bankanın çıkar çatışmasının önlenmesine ilişkin politikası gereği, kayıtlar ibraz edilebilir durumda saklanır.

5.1.3. Banka ve Çalışanları Arasındaki Çıkar Çatışması

Çalışanlarımızın görev ve yetkileri çerçevesinde erişimleri bulunan Bankamız varlık ve kaynaklarını kişisel menfaatleri amacıyla doğrudan ve/veya dolaylı olarak kullanmaları yasaktır. Çalışanlarımızın mesai saatleri içerisinde zaman ve emeklerini sadece Bankamızdaki görevlerini yerine getirmek için kullanmaları gerekmekte olup çıkar çatışması yaratacak şekilde kişisel çıkarları amacıyla kullanmaktan sakıncalıdır.

Çalışanlarımızın gerek resmi kurum ve kuruluşlar ile olan ilişkilerinde gerekse müşterilerimiz ile olan ilişkilerinde Bankamız kurallarına uygun olarak dürüstlük ve şeffaflık ilkeleri doğrultusunda hareket etmeleri ve dış görünüş ve davranışlarının Bankamız imajına uygun olması esastır.

Tüm çalışanlarımız görevleri ve yetkileri gereği kendilerine atanan sorumlulukları hakkıyla yerine getirmek amacıyla ilgili mevzuatlar ve mevzuatlara ait Bankamız yönetmelik, prosedür ve iş akışlarını bilmek ve bunlara uymak zorundadır.

Çalışanlarımız, mevzuatlar ile belirlenmiş mesleki gizlilik ilkelerine kesinlikle uymakla yükümlüdür. 5411 sayılı Bankacılık Kanununun 73. maddesinin 3. fıkrası ve 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu ile III-56.1 sayılı Portföy Saklama Hizmeti Tebliğ 14.madde 1.ve 2. fıkrası uyarınca; unvan ve görevleri dolayısıyla banka tüzel kişiliğine veya müşterilerine ait sırları öğrenen çalışanlar, söz konusu sırları bu konuda kanunen açıkça yetkili kılınan mercilerden başkasına açıklayamazlar. Bu bağlamda, bütün personel, Kurum bünyesindeki tüzel kişiliklerin müşteri, faaliyet ve işlemleriyle ilgili sır niteliğindeki bilgiyi, kanunlarda açıkça sayılan resmi makamlar ve yetkili Kurum çalışanları dışında kimseye açıklamama yükümlülüğü altındadır.

Tarih	
Revizyon No	
Doküman No	
Gizlilik	BANKAYA ÖZEL

“Gizli Bilgiler”, çalışanlarımızın görevleri dolayısıyla yazılı ya da sözlü olarak öğrendikleri ve yalnızca açıklandıkları spesifik amaç için kullanılması gereken mevcut ya da ileride edinilebilecek müşterilere ait kamuya ait olmayan bilgiler ile o kişi veya kuruluşu tanımlayabilen ve hassas kişisel bilgiler içerebilecek olan herhangi bir bilgiyi ve Bankamıza ait bilgileri kapsamaktadır. Gizli bilgilerin korunması amacıyla;

- Her akşam masalardaki eşyalar toplanır ve varsa gizli belgeler kilitlenir, anahtarlar emin bir yerde saklanır.
- Kredi dosyaları ve diğer gizli dosyalar üst yönetimin açık onayı olmadan şirket dışına çıkarılamaz.
- Şifreler ve kullanıcı kodları gizli tutulur, kimseye açıklanamaz.
- Yasal yükümlülük bildirimleri dışında hiçbir bilgi taşınabilir bellek vb. araçlara kopyalanamaz.
- Gizli bilgiler umumi yerlerde konuşulamaz.
- Müşterilerin ya da Bankamız çalışanı olmayanların çalışan masalarında yer almasına izin verilmez.

Gizli bilgilerin, 3. kişiler yararına ve/veya çalışanlarımızın kişisel ve özel çıkarları amacıyla kullanımı, ticaretinin yapılması yasaktır. Bahse konu yükümlülük çalışanlarımızın Bankamızdaki görevinden ayrılması sonrasında da devam eder. Özellikle görevi gereği kamuya açıklanmamış gizli bilgilere sahip çalışanlarımız, henüz kamuya açıklanmamış bu bilgileri kendi menfaatleri için kullanarak bir diğer deyişle; içeriden öğrenenlerin ticaretine ve/veya fiyat manipülasyonuna yol açacak herhangi bir işlem yapamaz. Çalışanlarımızın yetkilerini, kendileri ve yakınları için haksız menfaat sağlamak amacıyla kullanmaktan sakınmaları gerekmektedir. Tüm çalışanlarımızın ve yakınlarının aşağıda yer alan işlem çeşitlerinden amacı, niteliği ve nedeni ne olursa olsun kaçınmaları gerekmektedir;

- Taraplardan birinin müşterimiz olduğu herhangi bir ticari faaliyette bulunmak,
- Bankamız ile taraflardan diğerinin çalışanımız veya yakınlarının olduğu ve çalışanımız veya yakınlarının müşteri veya tedarikçi gibi davranarak herhangi bir ticari faaliyette (mal veya hizmet alınması) bulunmak.

Aşağıda yer alan durumlarla karşılaşıldığında, çalışanlarımız karar sürecinde yer alamazlar;

- Bankamız faaliyet konusuna uygun olarak işlem yapılacak/ çalışılacak müşteri konumundaki şirkette karar verme mevkiinde bulunan kişilerin birinci ve/veya ikinci derecede akraba olması ve/ veya hisse sahibi/ nihai faydalanıcı olması,
- Ticari ilişki içinde bulunulan bir şirkette ve/ veya tedarikçi konumundaki şirkette karar verme yetkisi bulunan kişilerin birinci de/ veya ikinci derecede akraba olması ve/ veya hisse sahibi/nihai faydalanıcı olması

Banka ve çalışanlarımız ile çalışanlarımız ve müşterilerimiz arasındaki çıkar çatışmalarını önlemek amacıyla Etik İlkeler ve İnsan Kaynakları alanlarında banka içi düzenlemeler yayımlanır, bu düzenlemeler tüm çalışanlarımızın erişim yetkisinin bulunduğu ortak alanda yer alır. Müşterilerimizi zarara sokacak şekilde ve/veya yakınlarının veya 3. kişilerin menfaati karşılığı çalışanlarımızın görevlerini veya yetkilerini kötüye kullanmaları, görevden çıkarma cezasını gerektiren haller kapsamındadır.

5.1.4. Çalışanlar ve/veya Bölüm/Birimler Arasındaki Çıkar Çatışması

Bankamız, çalışanları ve/veya bölüm/birimler arasındaki çıkar çatışmalarını önlemek üzere, bilgi akışını düzenleyici şekilde ve görevler ayrılığı kapsamında gerekli tedbirler alır.

Çalışanlarımızın görevleri ve sorumlulukları doğrultusunda eriştikleri bilgileri, bahse konu bilgilere erişim yetkisi bulunmayan diğer çalışanlarımız ile paylaşmaları yasaktır ve bu bilgilerin gizliliği ve güvenliği bilgiye erişimi bulunan çalışanlarımızın sorumluluğundadır. Bu konuya gizli ve içsel bilgilerin

Banka içinde akışının sınırlandırılması ve/veya önlenmesi kapsamında yaklaşılmaktadır. Bahse konu yaklaşım potansiyel çıkar çatışması olaylarının engellenmesi amacıyla kurgulanmıştır.

Erişim yetkilendirme sistemi kapsamında çalışanlarımız arasındaki bilgi erişimi farklılığı hakkında aşağıda örnekler fikir verebilir;

- Bankamız portföyü sadece alım satım için yetkilendirilmiş çalışanlarımız tarafından bilinmektedir ki, bu çalışanlarımızın bu bilgileri diğer çalışanlarımıza açıklaması yasaktır,
- Özellikle Portföy Yönetim Şirketlerine Portföy Saklama hizmeti kapsamında, müşterilerimizin bilgilerine erişim yetkilendirme sistemi kapsamında sadece yetkilendirilmiş çalışanlarımızın erişimi bulunur; bilgilerin gizliliği ve güvenliği yetkilendirilmiş ve görevlendirilmiş çalışanlarımızın sorumluluğundadır,
- Halka arza aracılık projelerinde yer alan çalışanların edindikleri ihraççı bilgileri gizli bilgi statüsünde olmakla beraber sadece projede yer alan çalışanlarımız tarafından bahse konu bilgiye erişim yetkisi bulunmaktadır.

Bu kapsamda Bankamız sistemine erişim kişisel parolalar üzerinden yapılır ve sistem içerisinde görevlerine, yetki seviye ve durumlarına uygun olarak ilgili personelin bilgiye erişimleri ve işlem yapma yetkileri bulunduğundan, bunları kendi parolalarını diğer çalışanlar ile paylaşmaları yasaktır ve çalışanlarımız kişisel parolalarının güvenliğinden kendileri sorumludur.

Görevler ayrılığı ve/veya fiziksel ayrımla Bankamız prosedürleri, görev tanımları ve iş akışlarında, çalışanlarımızın bilgi ve belgeye erişimi görevler ayrılığı doğrultusunda yetkilerine uygun olarak dizayn edilir, risk teşkil eden ve çıkar çatışması yaratabilecek yetki ve sorumluluklar birbirinden ayrıştırılarak aynı kişilerde toplanmaması sağlanır.

Görevler ayrılığı ilkesi kapsamında işlemlerin yapılması, onaylanması ve kaydedilmesi ile kontrolü görevleri farklı çalışanlarımıza verilir. Aynı zamanda çalışanlarımızın oturma düzeninde çıkar çatışması ile ilişkilendirilebilecek görev ve bilgilere sahip bölümlerin ayrıştırılması sağlanır, birimler bu doğrultuda konumlandırılır.

5.1.5. Farklı Müşterilerimiz Arasında Çıkar Çatışması

Bankamızın bir müşterisi ile başka bir müşterisi arasında çıkabilecek çıkar çatışması olaylarını kapsamaktadır.

Farklı müşterilerimiz arasındaki çıkar çatışmasının önlenemediği durumlarda çalışanlarımızın bahse konu müşterilerimize eşit ve adil davranması gerekmektedir. Müşterilerimiz arasındaki çıkar çatışmalarında çalışanlarımız görevlerini tarafsız olarak yapmak amacıyla gayret göstermelidir.

5.1.6. Banka Çalışanları ve Müşteri Arasındaki Çıkar Çatışması

Kişisel menfaatin mali olabileceği gibi, sektör içinde herhangi bir menfaat şeklinde de olması mümkündür.

Bankamız çalışanları aşağıdakiler dahil olmak üzere, çıkar çatışması yaratan hiçbir durumda işlem yapamazlar. Genel olarak en çok kişisel çıkar sağlanan alanlar aşağıda yer almaktadır, ancak çıkar çatışması vakaları aşağıda yer alan alanlar ile sınırlanmamaktadır.

Tarih	
Revizyon No	
Doküman No	
Gizlilik	BANKAYA ÖZEL

- Müşterilerden, tedarikçilerden, aracılardan, komisyonculardan Bankamız politika, prosedürlerinde yer alan hediye çeşit ve limitleri dışında bulunan ve kendi tercih, karar ve rızalarını etkileme amacıyla verilen hediyelerin kabul edilmesi,
- Müşteri işlemlerinde karşı tarafmış gibi hareket edilmesi,
- Müşteri ve/veya tedarikçilerle kişisel finansal ilişkiye girilmesi,
- Müşteri işlemlerinin kopyalanması,
- Müşteri adına (vekaleten) işlem yapılması, müşteri ile temsil ilişkisi içerisine girilmesi,
- Müşteriler ile finansal ilişki kurulması,
- Özellikle görevi gereği kamuya açıklanmamış gizli bilgilere sahip çalışanlarımızın, henüz kamuya açıklanmamış bu bilgileri kendi menfaatleri için kullanarak bir diğer deyişle; içeriden öğrenenlerin ticaretine ve/veya fiyat manipülasyonuna yol açacak şekilde herhangi bir işlem yapması,
- Müşteriye sunulan hizmet nedeniyle müşteriden standart ücret ve komisyon dışında mali kazanç sağlanması ve veya mali kayıptan kurtulması,
- Müşteriye sunulan hizmet nedeniyle 3. kişilerden mali kazanç elde edilmesi,
- Müşteriye sunulan hizmet ve faaliyetten çıkar sağlanması,
- Kişisel çıkarlar nedeniyle müşteriler arasında ayrımcılık yapılması ve bir müşterinin başka bir müşteriye tercih edilmesi,
- Çalışanlarımızın görev ve yetkileri dahilinde edindikleri müşterilerimize ait gizli bilgileri kişisel menfaatleri/çıkarları doğrultusunda 3. kişilere aktarılması, ticaretinin yapılması,
- Halka arza aracılık projelerinde yer alan çalışanların edindikleri gizli bilgileri kendi çıkarları için kullanmaları ve/veya kişisel menfaat karşılığı diğer müşterilerin çıkarları için kullanmaları,
- Saklama ve Portföy Saklama hizmeti sunulan müşterilerimizin bilgilerinin, bu kapsamda görevlendirilmiş ve yetkilendirilmiş çalışanlarımız tarafından yetkilendirilmemiş çalışanlarımız ile paylaşılması,
- Emir iletiminde emir büyüklüğü ve müşteri ayrımı yapılması,
- Bir kısım müşterilerimiz tarafından yüksek tutarlı yatırım yapılan fonların diğer müşterilerimize de tavsiye edilmesi,
- Emir iletimi gerçekleştirilirken zaman ve fiyat önceliği ilkelerine uygun olamayacak şekilde kişisel menfaat kapsamında hareket edilmesi,
- Kamuya açıklanmamış bilgilere erişimi bulunan çalışanlarımızın bu bilgileri maddi çıkar sağlamak için kullanmaları,
- Müşterinin herhangi bir çıkarı olmadığı halde müşteriye sunulan hizmet ve üründen çıkar elde edilmesi,
- Müşterilerimize asılsız ve gerçeği yansıtmayan aldatıcı bilgiler verilmesi,
- Müşterilerden, tedarikçilerden ve danışmanlardan hediye istenmesi, bu konuda imada bulunulması,
- Mevcut ya da potansiyel müşterilere aşırı pahalı hediyeler verilmesi ve mevki kullanılarak müşterinin iş alanından maksadını aşan, normal uygulamaların dışına çıkan avantajlar sağlanması.

5.1.7. Bankamız ve Müşterilerimiz Arasındaki Çıkar Çatışması

Bankamızda her ne kadar çıkar çatışmalarını önleyici organizasyon yapısı oluşturulsa ve gerekli idari tedbirler alınsa da Bankamız ile müşterilerimiz arasında piyasanın işleyişinden kaynaklanan makul nedenlerden dolayı önlenemeyecek çıkar çatışmalarının içeriği ve nedenleri hakkında, ilgili hizmet veya ürün sunulmadan önce müşterilerimiz bilgilendirilir. Bahse konu bilgilendirme yazılı olarak yapılacağı gibi, bilgilendirmenin adil ve açık olması esastır.

Bu nedenle Portföy aracılığı ve/veya Portföy Saklama Hizmeti faaliyetleri kapsamında sunulan hizmet ya da ürünün niteliği gereği müşterinin zarar etmesinin Bankamızın kar elde etmesiyle sonuçlanması olasılıkları nedeniyle müşteri ile taahhüt ilişkisine girilmeden evvel, müşteriye sunulan ürün hakkında

güncel, net, adil, yanıtıcı olmayan, yürürlükteki ilgili mevzuata uygun tüm bilgilerin yazılı olarak risk bildirimini yapılarak paylaşıldığından emin olunmalıdır.

Bankamızın tüm faaliyetlerinde müşterilerimizin çıkarlarının önceliklendirilmesi amacıyla;

- Tüm müşterilerimize tarafsız ve eşit davranılmalı ve ayrımcılık yapılmamalı, adil olmayan avantaj ya da ayrıcalıklı muamelede bulunulmamalı,
- Doğru bir “Müşterini Tanı” yaklaşımı çerçevesinde müşterilerimizin ihtiyaçlarına ve beklentilerine uygun hizmet veya ürünün tespit edilebilmesi için müşterilerimiz hakkında yeterli ve doğru bilgi toplanılmalı,
- Müşteriler Müşterini Tanı yaklaşımına uygun olarak genel ve profesyonel olmak üzere iki ayrı kategoride değerlendirilmeli ve sunulacak ürünün risk seviyesi ve buna bağlı olarak uygunluğu kategoriye ve yapılacak uygunluk ve yerindelik testleri sonuçlarına uygun olarak belirlenmeli,
- Sunulan ürün müşterinin bilgi ve tecrübelerine, ihtiyaçlarına ve beklentilerine uygun olmalı, müşterinin çıkarı olmayan herhangi bir ürün müşteriye sunulmamalı,
- Sunulan ürünün içeriğinin, açık bir dille ve anlam kargaşası yaratmayacak şekilde tüm mali risklerinin, ürünün maliyetinin ve müşteriye sunulma amacının müşteri tarafından anlaşıldığından emin olunmalı,
- Sunulan ürünün tüm riskleri detaylı olarak açık bir dille anlatılmalı,
- Müşterimizin profillerine uygun olmayacak şekilde ve kapasitesinin üzerinde yüksek risk almak istedikleri durumlarda işlem yapılmadan önce müşteriye tüm riskler bildirilmeli ve müşterinin bahse konu riskleri anladığından emin olunmalıdır,
- Herhangi bir yatırım aracının belirli bir getiriye sağlayacağına dair garanti niteliği taşıyan yazılı veya sözlü ifadelerde bulunulmamalı,
- Gerçekleştirilecek işlemlerin ücretleri ve işlem iletim kanallarında (örneğin telefon üzerinden emir iletimi) farklılaştırılmış komisyonların olabileceği bunun nedeninin ise bilinçsiz işlem yapılmasının engellenmesi olduğu bilgisi müşteri ile paylaşılmalı,
- Müşterinin ihtiyacı ve çıkarı olmadığı halde müşteri işlem çokluğuna yönlendirilmemeli ve bu yolla bahse konu komisyon gelirleri artırılmamalıdır.

Bankamızın faaliyetleriyle ilişkili olarak ortaya çıkabilecek çıkar çatışması olarak nitelendirilen en genel örnekler -bunlarla sınırlı olmamak üzere- aşağıda yer almaktadır. Bahse konu örneklerde yer alan faaliyetlerin gerçekleştirilmesi yasaktır.

- Müşteri işlemlerinin gerçekleştirilmesinde Banka portföy işlemlerinin müşteri işlemlerinden önce yapılması, işlem gerçekleştirilmede öncelik sırasının Banka’da olması,
- Banka’nın kendisine sağladığı danışmanlık hizmeti nedeniyle çıkar çatışması olan bir dış denetçi ile çalışması,
- Özel, gizli veya hassas bilgilerin Banka’nın farklı kuruluşlar/grup şirketleri ve araştırma, danışma, bankacılık, yatırım, kredi tahsis ve benzeri birimler ile paylaşılması,
- Ortaklık bağı bulunan grup şirketi çalışanları ile çıkar çatışması kapsamına giren herhangi bir bilginin paylaşılması,
- Bankamız yetkili çalışanları tarafından müşterilerimizle paylaşılmak üzere hazırlanan araştırma raporlarının içeriklerinin Bankamız çıkarları gözetilerek hazırlanması,
- Müşteri işlemlerinin Bankamız çıkarının sağlanması amacıyla kopyalanması,
- Müşterinin herhangi bir çıkarı olmadığı halde Bankamız çıkarına müşterilerimize hizmet ve ürün sunulması,
- Kamuya açıklanmamış bir bilgiye dayanarak müşteri emrinden önce Bankamız adına pozisyon açılması

5.2. Çıkar Çatışmalarının Belirlenmesi ve Yönetilmesi

Banka itibarının korunması için çıkar çatışması ihlallerinin bu Prosedüre uygun olarak bildirilmesi tüm çalışanların, Yönetim Kurulu'nun ve Üst Yönetimin bireysel sorumluluğudur.

Banka, çıkar çatışmalarını önlemek ve yönetebilmek için kendi büyüklüğüne, organizasyon yapısına ve yürütülen aktivitelerin doğası, büyüklüğü ve karmaşasına uygun birtakım kriterler belirleyerek talimatlar hazırlar ve bunların güncelliklerini korur. Bu bağlamda çalışanlardan müşterilerin çıkarlarına zarar verebilecek nitelikteki muhtemel çıkar çatışmalarını nasıl yönetecekleri konusunda hazırlıklı olmaları beklenmektedir.

Banka; müşterilere yatırım hizmetleri ve/veya yan hizmetler ya da bu hizmetlerin birlikte sunulması sürecinde oluşan veya bu süreçle ilişkili olmaksızın herhangi bir şekilde müşterilerin çıkarlarına zarar verme ihtimali bulunan çıkar çatışması tiplerinin belirlenmesi amacıyla, aşağıda sayılan kriterleri dikkate alarak hareket eder:

- Müşterinin hesabında bir finansal kazanç ya da kaybın olması,
- Sonuçları müşterinin menfaatinden uzak olacak şekilde müşteri adına işlem gerçekleştirmek ya da müşteriye sağlanan hizmet sonucunda bir çıkar sağlamak,
- Bir müşterinin veya müşteri grubunun çıkarlarını başka bir müşterinin veya müşteri grubunun çıkarlarının üstünde tutmak, bu yolla finansal ya da finansal olmayan teşvikler sağlamak,
- Müşteri dışında herhangi bir kişiden, müşteriye sağlanan hizmetle bağlantılı olarak standart komisyon ya da ücret dışında, para, mal ya da hizmet şeklinde bir teşvik almak ya da alacak olmak,
- Bir müşteri tarafından verilecek ya da verilmiş olan bir hizmetle ilgili olarak para, mal veya hizmet şeklinde bir teşvik alınması ya da alınacak olması,
- Bankanın hesabına, müşteriye verilen tavsiyelerin tersine işlem yapmak.

Genel olarak, Banka, çıkar çatışmalarının yönetilebilmesi için gerekli tedbirleri almakta ve bu amaçla çalışmalar yürütmektedir. Talimatlar, yürütülen çalışmalar ve alınan tedbirlerin amacı; çıkar çatışmalarını azaltmak için farklı iş alanlarında faaliyet gösteren ilgili kişilerin faaliyetlerini Bankanın faaliyetlerinin büyüklüğünden ve müşteri çıkarlarına maddi zarar verme riskinden bağımsız olarak yürütmelerini sağlamaktır.

Banka tarafından çıkar çatışmalarının yönetilebilmesi için uygun kriterler ve faaliyetler uygulamaya konur. Bu kriter ve faaliyetlere, ilgili talimat ve prosedürlerde yer verilir. Bankanın söz konusu iç düzenlemeleri oluşturulurken, çıkar çatışmalarına neden olabilecek farklı işlerle uğraşan ilgili kişilerin, Banka faaliyetlerinden ve büyüklüğünden bağımsız olmaları ve müşteri çıkarlarına maddi zarar verme riskini taşımamaları dikkate alınır. Bu kapsamda Banka çalışanlarının görev tanımları, yetki ve sorumluluk talimatları, davranış kuralları talimatı oluşturulur. Banka çalışanlarının performans ve ödüllendirme kriterleri de açıkça belirlenir ve kendilerine duyurulur.

Bununla birlikte, Banka'da olası çıkar çatışmalarının önlenmesi amacıyla ve görevler ayrılığı ilkesi paralelinde her bir iş birimi içerisinde, her bir iş sürecine yönelik olarak Banka çalışanlarına bildirilen görevler ve her bir göreve özgü tanımlanmış yetkiler bulunur. Ayrıca çalışanlar;

- Sunulan faaliyet ve hizmetlere ilişkin mevzuat çerçevesinde ilgili görevin gerektirdiği lisans belgesini almakla,
- İş saatleri içinde sadece görevinin gerektirdiği işlem ve eylemleri yapmak; Banka iç düzenlemelerini ve görevinin gerektirdiği yasal mevzuatı bilerek ve değişiklikleri takip ederek, bu hükümler çerçevesinde gereken dikkat, özen ve bağlılığı göstererek, görevini zamanında, verimli şekilde yerine getirmek; mevzuata ve/veya Banka içi düzenlemelere aykırı olarak gerçekleştirilen usulsüz işlem ve eylemleri öğrenildiği andan itibaren İç Denetim ve İç Kontrol ve Uyum Birimini bilgilendirmekle,
- Birim görev tanımları ile belirlenen yetki sınırlarını aşmamakla, yükümlüdür.

Tarih	
Revizyon No	
Doküman No	
Gizlilik	BANKAYA ÖZEL

Banka çalışanları potansiyel ya da gerçekleşmiş bir çıkar çatışmasını fark ederse bu olayı mutlaka İç Denetim Birimi'ne bildirmelidir. Çıkar çatışması ile ilgili tüm bildirimler İç Kontrol ve Uyum Birimine de iletilir. Uyum tüm potansiyel ve gerçekleşmiş olay bildirimlerini gerekli incelemeleri de yaparak kayıt altına alır, rapora bağlar ve üst yönetime raporlar.

Banka, potansiyel bir çıkar çatışması durumunda müşterilerini zamanında ve uygun şekilde bilgilendirmek zorundadır Bir personelin, herhangi bir işleminde (örneğin yatırım, kredi, satın alma veya işe alım) doğrudan veya dolaylı olarak kendi çıkarına veya herhangi bir yakın aile üyesinin çıkarına kararlar alması durumunda, banka personelinin;

- Çıkarını ve ilgili taraf ile olan ilişkisinin niteliğini Kurumsal Yönetim Komitesi ile paylaşması
- Karar verme sürecine katılmaması veya katılmaya teşebbüs etmemesi gerekir.

5.3. Müşterilere Olası Çıkar Çatışmalarının Açıklanması

Banka çıkar çatışmalarının yönetilebilmesi için yapılan organizasyonel ve operasyonel düzenlemelerin müşterilerin çıkarlarına zarar verme riskini yeterli derecede engellemediği yönünde bir kaniya varırsa, müşteriler adına işlem yapmadan önce, kendilerine çıkar çatışmasının genel yapısı ve kaynağı hakkında açık bilgi verir. Bu bilgilendirme, müşterinin sınıfı da dikkate alınarak, müşterinin çıkar çatışması yaşanması halinde yatırım hizmetiyle ilgili olarak bilinçli bir tercih yapabilmesini sağlayacak ölçüde detaylı bilgi içerir. Bir çıkar çatışmasının bir müşteriye açıklanması, Bankamızın etkin organizasyonel ve idari önlemler geliştirme ve uygulama yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz.

- Açıklamalar yeterli süre içinde ve somut bir şekilde yapılmalı, bir müşterinin ortaya çıkacak çıkar çatışması bağlamında aldığı hizmete ilişkin bilinçli karar vermesine sağlayacak yeterli detayı içermelidir.
- Her türlü açıklama, adil ve açık olmalı, yanıltıcı olmamalıdır.
- Çalışanlar, kendi sorumlulukları çerçevesinde, çatışmaların daha uygun nasıl yönetilebileceğini ayrıca değerlendirmelidir.

Banka olası çıkar çatışmaları ile ilgili olarak müşterilerini bilgilendirmek amacıyla çıkar çatışması dokümanının güncel versiyonunu internet sitesinde yayınlar ve genel risk bildirim formlarında müşteriye internet sitesinde yayımlanan dokümana yönlendirir. Bunun yanında ürün risk bildirim formlarında ilgili ürüne ilişkin olası çıkar çatışmalarına yer verilir.

5.4. Beyan

Yukarıda belirtilen prosedür hükümleri çerçevesinde, müşterilerimize doğru, açık, şeffaf ve etkili bir yatırım hizmeti ile Portföy Saklama Hizmeti ve/veya yan hizmet verilebilmesi için Banka, Grup şirketleri, müşteriler arasında ya da müşterilerin kendi aralarında ortaya çıkabilecek çıkar çatışmaları belirlenmiş, çıkar çatışmalarının nasıl önleneceğine ve yönetileceğine ilişkin açıklamalar yapılmış ve müşterilerin olası çıkar çatışmaları ile ilgili nasıl bilgilendirilebileceği izah edilmiştir.

Bu prosedür ile ilgili okuma görevi personele atanır ve okuma görevini onaylayarak tamamlayan tüm personel işbu Çıkar Çatışmaları Prosedürü' nü okuduğunu ve Banka'nın kurum prosedürü olarak benimsediğini, Çıkar Çatışmaları Prosedür' ünde belirtilen hususlara özen göstereceğini ve riayet

edeceğini, bu prosedüre aykırı hareket etmesi durumunda sorumlu olacağını peşinen kabul ve beyan eder. Bu Prosedürün ihlal edilmesi halinde, ilgili disiplin cezaları uygulanır.

5.5. Çıkar Çatışmalarını Önlemek İçin Alınan Tedbirler

Bankamızda çıkar çatışmalarının önlenmesi amacıyla aşağıda yer alan tedbirler alınmaktadır;

- İç Kontrol ve Uyum Müdürlüğü, müşterileri ile çıkar çatışmasına mahal verecek bir durumun oluşmaması için Banka'nın ürün ve hizmetleriyle ilgili müşterilerden gelen tüm şikâyet, öneri ve istekleri alarak ilgili birimlere aktarır ve çözüm aşamalarını takip eder.
- İç Kontrol ve Uyum Müdürlüğü; müşteri şikâyetlerinin hangi konularda yoğunlaştığını raporlar ve şikâyetlerin tekrarını önleyici faaliyetlerde bulunur.
- Müşteri şikâyetleri, azami olarak mevzuatta belirlenen süreler içerisinde ve hedeflenen kaliteye uygun olarak cevaplanır.
- Banka'nın taraf olduğu işlemlere konu olan hukuki metinler ve sözleşmelerin çıkar çatışmasına olanak vermeyecek şekilde düzenlenmesinde gerekli danışmanlık hizmeti alınır.
- Üçüncü kişilerle yapılan alım satım işlemlerinde herhangi bir usulsüzlüğe veya çıkar çatışmasına izin vermemek için Bankamız "Tedarik ve Gider Yönetimi Yönetmeliği" ile belirlenen yetki seviyeleri ve limitlerine uygun olarak işlem yapılır. Her türlü ihale konusu işler ve mal/hizmet alımları ile ilgili kararların onay ve yetki limitleri işbu Prosedürde belirlendiği şekildedir. Üçüncü kişilerle olan anlaşmazlıklarda mevzuat ve özel sözleşme hükümleri uygulanır.
- Çalışan/ ilgili kişilerin kişisel hesapları ve yatırımlarının yönetilmesi için kurallar belirlenir.
- Çalışanların Banka dışındaki faaliyetleri için kurallar konur.
- Banka faaliyetlerinin kapsamı ve yapısı ile stratejileri, uzun vadeli hedefleri ve risk yönetim yapılarına uyumlu, aşırı risk alımını önleyici ve etkin risk yönetimine katkı sağlayacak yazılı bir ücretlendirme politikası oluşturulur. Yönetim kurulu, ücretlendirme politikasının etkinliğinin sağlanmasını teminen politikayı yılda en az bir kez gözden geçirir ve verilecek ücretlerin bankanın etik değerleri, iç dengeleri ve stratejik hedefleri ile uyumlu olmasını sağlar, bu uygulamaların izlenmesi ve denetlenmesi amacıyla Yönetim Kurulu bünyesinde "Ücretlendirme Komitesi" kurulur. Ücretlendirme Komitesi ücretlendirme politikası ve uygulamalarını değerlendirerek, bunlara ilişkin önerilerini her yıl rapor halinde Yönetim Kuruluna sunar.
- İç Sistemler birimlerinin yöneticileri ile personelinin ücretlendirme, terfi ve özlük hakları Denetim Komitesi tarafından belirlenir. İç Sistemler birimlerinin yöneticileri ile personeline yapılacak ödemeler denetim ya da gözetimde buldukları veya kontrol ettikleri faaliyet biriminin performansından bağımsız olacak şekilde, ilgili personelin kendi fonksiyonuna ilişkin performansı Denetim Komitesi tarafından değerlendirilerek Yönetim Kurulu tarafından belirlenen genel esaslar dikkate alınarak belirlenir.
- Temettü ödemeleri Banka ana sözleşmesi ve düzenleyici otoritenin belirlediği kural ve usuller dahilinde yapılabilir.
- Bankamız çıkar çatışması türüne uygun olarak farklı standartlar belirleyebileceği gibi çıkar çatışmasına yol açabilecek birimlerin ücretlendirme kriterlerinde çıkar çatışması türüne göre farklı standartlar belirleyebilir.
- Çalışanlarımız Bankamız bünyesindeki sözleşme ile belirlenmiş görevi dışında mesai saatleri dışında dahi olsa ücretli veya ücretsiz dışarıda başka bir işle uğraşamaz ve bu tip herhangi bir görevi kabul edemez.
- Bankanın faaliyet türleri veya geliştireceği yeni ürün ve hizmetlerle ilişkili olarak organizasyonel prosedürler uygulamaya konur.
- Bir ya da daha fazla müşterinin refah düzeyini etkilemesi riskinin olduğu durumlarda çalışan / ilgili kişi / hizmet sağlayıcı arasında bilgi paylaşımının engellenmesi veya kontrolü sağlanır

Tarih	
Revizyon No	
Doküman No	
Gizlilik	BANKAYA ÖZEL

- Teşviklerin, hediyelerin alınması, verilmesi ve açıklanması konularını kapsayan kuralların konması, teklif edilen ve kabul edilen faydaların ve çıkarların kaydının tutulması sağlanır,
- Saklama Biriminin diğer faaliyetlerle çıkar çatışmalarını asgari düzeye indirmek ve saklama hizmeti kapsamındaki gerekli bağımsızlığı sağlamak için organizasyon yapısı oluşturulur,
- Gizli ve içsel bilgilerin Banka içinde akışının sınırlandırılması ve/ veya önlenmesi sağlanır,
- Görevler ayrılığı ve/veya fiziksel ayrımla Bankamız prosedürleri, görev tanımları ve iş akışlarında, çalışanlarımızın bilgi ve belgeye erişimi görevler ayrılığı doğrultusunda yetkilerine uygun olarak tasarlanır, risk teşkil eden yetki ve sorumluluklar birbirinden ayrıştırılarak aynı kişilerde toplanmaması sağlanır.
- Görevler ayrılığı ilkesi kapsamında işlemlerin yapılması, onaylanması ve kaydedilmesi ile kontrolü görevleri farklı çalışanlarımıza verilir,
- Çalışanlarımızın oturma düzeninde çıkar çatışması ile ilişkilendirilebilecek görev ve bilgilere sahip bölümlerin ayrıştırılması sağlanır, birimler bu doğrultuda konumlandırılır,
- Banka faaliyetlerinin gözetiminde her önemli karar en az iki ya da daha fazla kişi tarafından verilir.
- Çalışanlarımız Bankamız iç sistemine ve Bankamız tarafından alınan yazılımlara erişimlerini kendilerine tahsis edilen kullanıcı kodu ve kendi belirledikleri kişisel şifreleri üzerinden gerçekleştirir. Kişisel şifrelerin paylaşımı yasak olup aksi davranışlar disiplin cezasına tabidir. Kişisel şifreler ile çalışanlarımız görev ve sorumluluklarına uygun olarak sadece yetkilerinin bulunduğu konularda işlem yapmaya yetkili kılınmışlardır. Tüm çalışanlarımızın yetkileri çapraz kontrol esasına uygun olarak farklılaştırılır.
- Çalışan farkındalığının yükseltilmesi amacıyla Bankamız yönetmelik, prosedür ve iş akışları tüm personelimizin erişiminin bulunduğu ortak alanda tutulur.
- Çalışanlarımızın müşteri ve Banka sırlarının gizliliği konusunda eğitilmesi sağlanır.
- Bankamız hedeflerine uygun olarak pozisyon ve görev içeriğine uygun nitelikteki personel istihdam edilir.
- Kurum kültürümüz ve kuruma bağlılığın sağlanması çerçevesinde çalışanlarımızın ortak amaçlar kapsamında buluşması sağlanır, çalışanlarımızın görüş ve önerilerini ifade edebilecekleri iletişim kanalları kurgulanır.
- Banka'nın taraf olduğu işlemlere konu olan hukuki metinler ve sözleşmelerin çıkar çatışmasına olanak vermeyecek şekilde düzenlenmesinde gerekli danışmanlık hizmeti alınır.
- Üçüncü kişilerle yapılan alım satım işlemlerinde herhangi bir usulsüzlüğe veya çıkar çatışmasına izin vermemek için Bankamız "Gider Yönetimi Talimatı" ile belirlenen yetki seviyeleri ve limitlerine uygun olarak işlem yapılır. Her türlü ihale konusu işler ve mal/hizmet alımları ile ilgili kararların onay ve yetki limitleri işbu Politikada belirlendiği şekildedir. Üçüncü kişilerle olan anlaşmazlıklarda mevzuat ve özel sözleşme hükümleri uygulanır.
- Çalışan/ ilgili kişilerin kişisel hesapları ve yatırımlarının yönetilmesi için kurallar belirlenir.
- Çalışanların Banka dışındaki faaliyetleri için kurallar konur.
- Bankamız çalışanlarının kariyer planlaması Yönetim Kurulu tarafından belirlenen esaslar, Bankamızın stratejisi ve ihtiyaçları temelinde Üst Düzey Yönetim tarafından belirlenir.

6. ONAY, YÜRÜTME VE YÜRÜRLÜK

Faaliyetlerin bu prosedür doğrultusunda yerine getirilmesinden İnsan Kaynakları Birimi sorumludur. Bu prosedür ve sonraki revizyonlar Yönetim Kurulu onayıyla yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer ve yürürlük tarihi kapak sayfasında gösterilir.

7. REVİZYON TABLOSU

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Eski Hali	Revize Hali	Hazırlayan	Onaylayan

tera bank

Maslak Mah. Eski Büyükdere Cad. İz Plaza No: 9 İç Kapı No: 10 Sarıyer/İstanbul
+90 212 339 42 00 | www.terayatirimbankasi.com | info@terayatirimbankasi.com

