

ÇIKAR ÇATIŞMASI POLİTİKASI

| | |
|--------------------------|---|
| Doküman No | PL.IYM.0007.02 |
| Gizlilik Derecesi | Kuruma Özel |
| Doküman Sahibi | İç Kontrol ve Yasal Uyum Müdürlüğü |
| Hazırlayan | Selen Bilbey |
| Yayın Tarihi | 21/07/2023 |
| Revizyon No | 2 |
| Revizyon Tarihi | 21/09/2023 |
| Çıkış Ünitesi | İnsan Kaynakları ve İdari İşler Müdürlüğü |

| | |
|-------------|-----------------|
| Doküman No | PL.IYM.0007.02 |
| Doküman Adı | ÇIKAR ÇATIŞMASI |

İÇİNDEKİLER

| | |
|---|----|
| 1. AMAÇ..... | 3 |
| 2. KAPSAM..... | 3 |
| 3. TANIMLAR..... | 3 |
| 4. POLİTİKA ESASLARI..... | 4 |
| 4.1 Kapsam, Sorumluluklar ve Müşteri İlişkileri..... | 4 |
| 4.1.1 Kapsam..... | 4 |
| 4.1.2 Olası Çıkar Çatışmalarının Önlenmesi..... | 5 |
| 4.1.3 Çıkar Çatışmalarında Artışa Neden Olan Durumlar..... | 11 |
| 4.1.4 Çıkar Çatışmalarının Yönetimi..... | 12 |
| 4.1.5 Saklama Hizmetleri..... | 12 |
| 4.1.6 Halka Arz Aracılık, Kurumsal Finansman ve Danışmanlık Hizmetleri..... | 12 |
| 4.2 Çıkar Çatışmalarının Çözülmesi..... | 14 |
| 4.3 Çıkar Çatışmasının Önlenemediği Durumların Açıklanması..... | 15 |
| 4.4 Müşteri İlişkileri Yönetimi..... | 15 |
| 4.5 Mesajın Değerlendirilmesi..... | 15 |
| 4.6 Banka'ya Ulaşılabilirlik..... | 16 |
| 4.7 Müşteriye Cevap Usulü..... | 16 |
| 4.8 Gizlilik..... | 17 |
| 4.9 Çıkar Çatışması Yönetiminde Sorumluluklar..... | 17 |
| 4.9.1 Yönetim Kurulu'nun Sorumlulukları..... | 17 |
| 4.9.2 Çalışanların Sorumlulukları..... | 18 |
| 5. YÜRÜRLÜK ve ONAY..... | 18 |
| 6. YÜRÜTME..... | 18 |
| 7. REVİZYON BİLGİLERİ..... | 18 |

| | | | |
|--------------|------------------|------------------|------------|
| Hazırlayan | Onaylayan | İlk Yayın Tarihi | 21/07/2023 |
| Selen Bilbey | Denetim Komitesi | Revizyon Tarihi | 21/09/2023 |
| | | Revizyon No | 2 |

| | |
|-------------|-----------------|
| Doküman No | PL.IYM.0007.02 |
| Doküman Adı | ÇIKAR ÇATIŞMASI |

1. AMAÇ

T.O.M Katılım Bankası Anonim Şirketi ("Banka") Çıkar Çatışması Politikası ("Politika") ile, Banka'nın karşılaşılabileceği gerçek ve potansiyel çıkar çatışmalarının belirlenmesi, bunların analiz edilmesi ve müşteri ilişkileri esaslarının belirlenmesi, Banka tarafından muhafaza edilen bilgilerin kaybedilmesi, yetkisiz bir şekilde ifşa edilmesi, değiştirilmesi veya kaldırılması riskinin en aza indirmesi amaçlanmıştır.

2. KAPSAM

Bu Politika, tüm Banka çalışanlarını ve Banka'nın ticari ilişki kurduğu üçüncü tarafları kapsamakta olup olası çıkar çatışması alanlarına sistematik ve tutarlı bir yaklaşım sağlamayı amaçlamaktadır. Şirketin büyüklüğü, organizasyon yapısı ve sunduğu hizmetler dikkate alınarak hazırlanmıştır. Bu Politika ile birlikte Şirketin ana sözleşmesi ve İnsan Kaynakları Politikası, doğabilecek olası bir çıkar çatışmasında yol gösterici olacaktır.

3. TANIMLAR

Çıkar Çatışması çalışma ilke ve kuralları, Bankacılık Kanunu, Türk Ticaret Kanunu, Sermaye Piyasası Kanunu başta olmak üzere Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu Yönetmelikleri, Banka Ana Sözleşmesi, Yönetim Kurulu İç Yönergesi ve diğer yasal düzenlemeler temel alınarak oluşturulmuştur.

İşbu Politika'da;

Çıkar: Banka müşterilerinin ve personelin biri veya birkaçı aleyhine olan, karşı tarafa maddi veya manevi kazanç sağlayan olayların neticesini,

Çıkar çatışması: Hissedar grupları arasındaki; hissedarlarla Şirketin Yönetim Kurulu, üst yönetimi ve çalışanlar arasındaki; Şirketin Yönetim Kurulu, üst yönetimi ve çalışanlar arasındaki; genel müdürlük birimleri ile şubeler arasındaki; Şirket ile müşterileri arasındaki; Şirket ile bağlı ortaklıkları arasındaki çatışmalardır. Çıkar çatışması, kişinin, amacını ve resmi

| | | | |
|--------------|------------------|------------------|------------|
| Hazırlayan | Onaylayan | İlk Yayın Tarihi | 21/07/2023 |
| Selen Bilbey | Denetim Komitesi | Revizyon Tarihi | 21/09/2023 |
| | | Revizyon No | 2 |

| | |
|-------------|-----------------|
| Doküman No | PL.IYM.0007.02 |
| Doküman Adı | ÇIKAR ÇATIŞMASI |

görevlerini tarafsız olarak yerine getirmesini etkileyen ya da etkileyebilecek kişisel menfaati oluştuğunda ortaya çıkar.

Çıkar Sahipleri: Anlaşmaların yapılması dâhil olmak üzere doğrudan ve/veya dolaylı karar verebilen ve/veya taraflardan biri tarafından verilen kararları etkileyebilen gerçek ya da tüzel kişilerdir. Bu tanım, bunlarla sınırlı kalmamak üzere aşağıdakileri içerir:

- Ana hissedarlar;
- Şirket'in yöneticileri ve çalışanları, Şirket'in faaliyetlerinin planlanmasından, yönetiminden ve kontrolünden sorumlu ve yetkili olan kişiler
- Doğrudan ya da dolaylı olarak Şirket'i kontrol eden, Şirket tarafından kontrol edilen veya Şirketle birlikte müşterek kontrol altında tutulan tüzel şahıslar,
- Müşteriler, tedarikçiler, aracılar

Kurum: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nu,

Üst Yönetim: T.O.M Katılım Bankası Anonim Şirketi Yönetim Kurulu ile üst düzey yönetimini,

Üst Düzey Yönetim: T.O.M Katılım Bankası A.Ş. Genel Müdürü ve Genel Müdür Yardımcıları, İç Sistemler kapsamındaki birimlerin yöneticileri ile başka unvanlarla istihdam edilseler dahi, danışmanlık birimleri dışındaki birimlerin yetki ve görevleri itibarıyla Genel Müdür Yardımcısı'na denk ya da daha üst konumlarda görev yapan yöneticilerini,

Yönetim Kurulu (Kurul): T.O.M Katılım Bankası Anonim Şirketi Yönetim Kurulu'nu ifade etmektedir.

4. POLİTİKA ESASLARI

4.1 Kapsam, Sorumluluklar ve Müşteri İlişkileri

4.1.1 Kapsam

Çıkar çatışması, bir birey ya da organizasyonun çok sayıda alanda bir ya da daha fazla kararla çıkar ilişkisi içinde olması halinde; birinin hareketinin diğerinin motivasyonunu büyük ölçüde bozduğu durumlarda oluşur.

Çıkar çatışması, doğası gereği organizasyonel yapıdan ve/veya iş süreçlerindeki artıştan kaynaklanıyor olabilir. Çıkar çatışması yaşanan durumlar Banka'ya, müşteriye ve/veya üçüncü

| | | | |
|--------------|------------------|------------------|------------|
| Hazırlayan | Onaylayan | İlk Yayın Tarihi | 21/07/2023 |
| Selen Bilbey | Denetim Komitesi | Revizyon Tarihi | 21/09/2023 |
| | | Revizyon No | 2 |

| | |
|-------------|-----------------|
| Doküman No | PL.IYM.0007.02 |
| Doküman Adı | ÇIKAR ÇATIŞMASI |

kişilere bununla birlikte Banka'nın repütasyonuna da ciddi zarar verme riski taşıyabilir. Çıkar çatışması, potansiyel olarak aşağıda belirtilen durumlarda veya taraflarda meydana gelen çatışmalar olarak tanımlanabilir;

- Banka ve müşteri
- Çalışan/ilgili kişi; şirketi, üçüncü kişilerin ve müşterilerin karşısında temsil eden tedarikçi ve servis sağlayıcı firma çalışanları da dahil olmak üzere ve müşteri
- Banka'nın iki veya daha fazla müşterisi
- Banka'nın hizmet aldığı tüzel veya gerçek kişi, satıcılar
- Tedarikçi firma ve çalışanların yakınları
- Banka çalışanlarına açık olan fakat kamuya açık olmayan bilgiler (halka arz bilgileri vb.)
- Mali araçlar veya bunları ihraç edenler hakkında, dolaylı veya dolaysız olarak belirli bir yatırım kararını tavsiye eden mali tahliller veya başka bilgiler üretildiği, yayımlandığında
- Başkaları adına, kendi hesabına mali araçlar satın alınması veya satılması
- Üçüncü tarafın hesabına kendi namına mali araçların satın alınması
- Emanet işlemleri (Üçüncü taraf için mali araçların saklanması ve idare edilmesi)

4.1.2 Olası Çıkar Çatışmalarının Önlenmesi

Bankamız faaliyetlerinde müşterilerimizin çıkarlarına aykırı olabilecek olası durumlarla karşılaşılmasını adına Bankamız, pay sahipleri, çalışanlarımız ile bunlarla doğrudan ya da dolaylı olarak ilişkili bulunan kişilerin;

- Müşteri aleyhine mali kazanç elde etmeleri veya mali kayıptan kurtulmaları,
- Müşterinin bir çıkarı olmadığı halde müşteriye sunulan hizmet ve faaliyetten çıkar elde etmeleri,

| | | | |
|--------------|------------------|------------------|------------|
| Hazırlayan | Onaylayan | İlk Yayın Tarihi | 21/07/2023 |
| Selen Bilbey | Denetim Komitesi | Revizyon Tarihi | 21/09/2023 |
| | | Revizyon No | 2 |

| | |
|--------------------|------------------------|
| Doküman No | PL.IYM.0007.02 |
| Doküman Adı | ÇIKAR ÇATIŞMASI |

- Bir müşteri ya da müşteri grubunun diğer bir müşteri veya müşteri grubuna tercih edilmesi sonucunda çıkar elde etmeleri,
- Müşteriye sunulan hizmet ve faaliyet nedeniyle müşteri dışında kalan başka bir kişiden standart ücret ve komisyon dışında mali kazanç elde etmeleri

sonucunu doğuracak durumlara yol açılmaması hususunda azami özen ve hassasiyet göstermelidir. Bankamızda olası çıkar çatışmalarının asgari düzeye indirilmesi amacına dönük tesis edilmiş etkin bir organizasyon yapılanması, yazılı hale getirilmiş iş süreçleri ve prosedürleri mevcuttur.

Sürdürülen faaliyetler ve sunulan hizmetler kapsamında ilgili yasal düzenlemeler paralelinde müşterilerin bilgilendirilmesine dönük gerekli bildirimlerin gerçekleştirilmesine; müşterilere uygun ürün ve hizmetlerin sunulmasına dönük değerlendirmelerin yapılmasına azami özen gösterilmesinin yanı sıra, Bankamızda resmi internet sitesi üzerinden sunulan ürün ve hizmetlerin kapsamı ve niteliği, ilgili piyasaların işleyişi ve içerdiği risklere yönelik kapsamlı açıklamalarla müşterilerin en etkin bir şekilde bilgilendirilmesini hedefleyen bir çalışma anlayışı benimsenmiştir.

Sürdürülen iş ilişkisi müddetince müşterilerimizin her türlü bilgi talebi, öneri ve şikayetlerinin ilgili iş birimlerince yakından takip edilmesi, bu çerçevede belirlenen iş süreçleri dahilinde en seri biçimde sonuçlandırılması ve bu suretle olası çıkar çatışmalarının önlenmesi esastır. Bankamızda iş birimlerinin görev ve sorumlulukları görev tanımları çerçevesinde belirlenmiş olup her bir iş biriminin iş süreçlerinin kapsamı bölümler bazında iş akış ve kontrol prosedürleri vasıtasıyla yazılı hale getirilerek düzenlenmiştir. Yönetim Kurulu'nun onayı ile belirlenen organizasyonel yapılanma, bölüm ve görev tanımları ile yazılı iş süreçleri ihtiyaçlar paralelinde güncellenmekte ve bu suretle faaliyet alanlarının çakışması, görev ve yetki alanları ile iş akış süreçlerinin belirli olmamasından kaynaklanabilecek olası çıkar çatışmalarının önlenmesi amaçlanmıştır.

Bankamızda olası çıkar çatışmalarının önlenmesine dönük olarak ayrıca görevler ayrılığı ilkesi paralelinde her bir iş birimi içerisinde, her bir iş sürecine yönelik olarak çalışanlarımıza tevdi

| | | | |
|-------------------|------------------|-------------------------|------------|
| Hazırlayan | Onaylayan | İlk Yayın Tarihi | 21/07/2023 |
| Selen Bilbey | Denetim Komitesi | Revizyon Tarihi | 21/09/2023 |
| | | Revizyon No | 2 |

| | |
|-------------|-----------------|
| Doküman No | PL.IYM.0007.02 |
| Doküman Adı | ÇIKAR ÇATIŞMASI |

edilmiş roller ve her bir role özgü tanımlanmış yetkiler bulunmakta olup anılan yetkiler özelinde de giriş/onay sistematığı oluşturulmuştur.

Uygulanan söz konusu organizasyon yapılanmasıyla iş birimleri arasında etkin bilgi bariyerleri tesis edilmesi hedeflenmiş; sınırları net bir şekilde tanımlanmış görev ve sorumluluklar, yazılı hale getirilmiş iş akışları ve görevler ayrılığı ilkesi paralelinde roller bazında oluşturulmuş yetkilendirmeler suretiyle her bir iş biriminin kendi faaliyetleriyle ilgili bilgi akışına ve bu çerçevede sadece kendi müşterilerinin bilgilerine erişimleri sağlanmıştır.

Bankamızda müşteri bilgilerinin gizliliğine azami özen gösterilmesi esastır. İş birimleri arasında, görevler ayrılığı ilkesi gereği müşteri bilgilerine erişime ilişkin sınırlandırmaların ve engellemelerin yanı sıra ilgili yasal düzenlemeler paralelinde zorunlu kılınması nedeniyle yetkili kurum/kuruluşların talepleri haricinde müşteri bilgileri üçüncü kişilerle hiçbir suretle paylaşılmaz.

Olası çıkar çatışmalarının önlenmesi amacıyla müşterilerin kredi talepleri, uygulanacak kâr payı, masraf ve komisyon oranları Banka düzenlemeleri çerçevesinde belirlenmiş kurallar dahilinde elektronik iş akışları üzerinden işleyen ve talep sahibi departmanlardan bağımsız onay süreciyle Kredi Komitesi ve/veya Banka üst yönetimi değerlendirmeleri neticesinde karara bağlanır. Belirlenen limit ve oranlar merkezden tanımlanır, talep sahibi birimlerce değiştirilemez ve anılan birimler sadece kendi müşterilerinin bu kapsamdaki bilgilerine erişebilirler. Uygulanacak kâr payı, masraf ve komisyon oranlarında Banka kararıyla artış yönünde yapılacak değişiklikler öncesinde müşterilerin bilgilendirilmesi esastır.

Çalışanlarımızla müşteriler arasında yaşanabilecek olası çıkar çatışmalarının önlenmesine dönük olarak çalışanlarımız;

- Sunulan faaliyet ve hizmetlere ilişkin ilgili yasal düzenlemeler çerçevesinde görevlendirilecekleri işe göre görevin gerektirdiği lisans belgesini almakla,
- İş saatleri içinde sadece Bankadaki görevinin gerektirdiği işlem ve eylemleri yapmak; Banka'nın iç düzenlemelerini ve görevinin gerektirdiği yasal mevzuatı bilerek ve

| | | | |
|--------------|------------------|------------------|------------|
| Hazırlayan | Onaylayan | İlk Yayın Tarihi | 21/07/2023 |
| Selen Bilbey | Denetim Komitesi | Revizyon Tarihi | 21/09/2023 |
| | | Revizyon No | 2 |

| | |
|-------------|-----------------|
| Doküman No | PL.IYM.0007.02 |
| Doküman Adı | ÇIKAR ÇATIŞMASI |

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 ve/veya usulsüz işlem ve eylemleri öğrenildiği andan itibaren bağlı bulunulan yöneticiye ve Banka tarafından belirtilen bölümlere/yöneticilere yazılı olarak bildirmekle,

- Mevzuatın ve/veya Banka içi düzenlemelerinin gereklerini dikkate almak suretiyle yaptığı çalışmalar sırasında üstlerinin yazılı veya sözlü talimatlarını eksiksiz olarak uygulamak; mevzuata ve/veya Banka içi düzenlemelere aykırı eylemlerde bulunmamak, mevzuata ve/veya Şirket içi düzenlemelere aykırı talimatları üst yöneticilerine bildirmekle,
- Bölümler ve görev tanımları ile Banka içi düzenlemeler çerçevesinde belirlenen yetki sınırlarını aşmamakla,
- Yetki sınırlarının belirli olmadığı durumlarda ise, konuyu bir üst amirden başlayarak Üst Yönetim'e iletmekle, kendisine tanımlanmamış yetkileri kullanmamakla ve yetki sınırlarını aşmamakla,
- İş sözleşmesinin devamı süresince ve her ne sebeple olursa olsun iş sözleşmesi sona erdikten sonra, görevi nedeniyle olsun veya olmasın, Banka, müşteri veya üçüncü kişilerle ilgili olarak yazılı, sözlü, elektronik ortam vs. yoluyla edindiği bilgi ve belgeleri gizli tutmak, ticari sır mahiyetinde olan bu bilgi ve belgeleri yazılı, sözlü, elektronik ortam vs. yollarla doğrudan ve dolaylı olarak üçüncü şahıslarla paylaşmamak veya üçüncü şahısların ulaşabileceği hale getirmemek, bu bilgi ve belgeleri kendisinin veya üçüncü şahısların çıkarları için kullanmamakla,
- Banka'da geçici olarak görevlendirilen kişilere görevleri nedeniyle ulaşmak zorunda olduklarının dışındaki bilgileri aktarmamak ve yaptığı tüm görevlerde ve proje bazlı çalışmalarda gizlilik esaslarına uymak, her ne şekilde olursa olsun yazılı, sözlü, elektronik ortam vs. yoluyla elde ettiği ticari sır mahiyetindeki Banka'ya ait müşteri bilgilerinin/belgelerini iş sözleşmesi sona erdikten sonra Banka'ya teslim etmek ve teslim ettiğine dair yazılı beyan vermekle yükümlüdür.

| | | | |
|--------------|------------------|------------------|------------|
| Hazırlayan | Onaylayan | İlk Yayın Tarihi | 21/07/2023 |
| Selen Bilbey | Denetim Komitesi | Revizyon Tarihi | 21/09/2023 |
| | | Revizyon No | 2 |

| | |
|-------------|-----------------|
| Doküman No | PL.IYM.0007.02 |
| Doküman Adı | ÇIKAR ÇATIŞMASI |

Ayrıca Banka personeli;

- Bizzat veya muvazaâ yoluyla “Tacir” veya “Esnaf” sayılmalarını gerektiren faaliyetlerde bulunamazlar.
- Her ne suretle olursa olsun kişisel menfaat sağlamaları, kabul etmeleri veya vaat ettirmeleri yasaktır.
- Banka’nın izni ve onayı olmadan Banka’nın işletme politikası, sermaye piyasası faaliyetleri ve sır sayılan konularda yayın organlarına (yazılı ve görsel medya vb.) yazı yazmaları, demeç vermeleri ve/veya herhangi bir kimseye bilgi vermeleri; Banka’nın ticari unvanı, logosunu veya telif hakkına sahip olduğu diğer değerleri Banka’nın onayı ve izni olmadan, kişisel amaçlarla kullanmaları yasaktır.
- Banka’nın iç düzenlemelerine, Bankacılık Kanunu, Sermaye Piyasası Kanunu, Yönetmelikleri, Tebliği ve İlke Kararlarına; Borsa İstanbul (BİST), Merkezi Kayıt Kuruluşu (MKK) ile faaliyet alanı ile ilgili diğer kanun, yönetmelik ve genelgelere uygun hareket ederler.
- Mali Suçları Araştırma Kurulu’nun (MASAK) tebliğ ve yönetmeliklerine göre gerekli duyarlılığı gösterir ve yasal yükümlülükleri yerine getirirler.
- Her zaman müşterinin işlerine öncelik vermekle yükümlüdür.
- Müşteri emrini en iyi şekilde gerçekleştirmekle yükümlüdür.
- Müşterinin emrini mesleki özen, dikkat, titizlik ve sadakat ilkeleri kapsamında yasal mevzuat ve Banka içi düzenlemelerine göre yerine getirme yükümlülüğü bulunmaktadır.
- Görevi gereğince yaptığı iş ve işlemlerinde müşteriyle imzalanmış olan çerçeve sözleşme, yasal mevzuat ve Banka içi düzenlemelerine göre belirlenmiş standartlar kapsamında gerekli özen ve titizliği göstermekle yükümlüdür.
- Müşterilerin bilgisizlik ve/veya tecrübesizliklerinden faydalanmak suretiyle müşteri aleyhine, kendi ve/veya üçüncü şahıs lehine kazanç sağlayamaz.

| | | | |
|--------------|------------------|------------------|------------|
| Hazırlayan | Onaylayan | İlk Yayın Tarihi | 21/07/2023 |
| Selen Bilbey | Denetim Komitesi | Revizyon Tarihi | 21/09/2023 |
| | | Revizyon No | 2 |

| | |
|-------------|-----------------|
| Doküman No | PL.IYM.0007.02 |
| Doküman Adı | ÇIKAR ÇATIŞMASI |

- Müşteri ile sözleşme imzalama aşamasında yasal mevzuat ve Banka içi düzenlemelerine göre yapması gereken yerindelik ve uygunluk vb. testlerini yapmakla yükümlü olup müşterinin ilgili testleri cevaplamamaları, testlere konu bilgileri vermemeleri yönünde telkinde bulunamaz.
- Müşteriye verdiği hizmetlere ilişkin objektif iyi niyet kurallarına aykırı sonuç verecek işlemlerde bulunamaz.
- Müşteriyle kendi ve/veya Banka ve/veya başka bir müşteri arasında çıkar çatışması yaratacak şekilde davranamaz.
- Halka arz sürecine tesadüfen de olsa öğrenmiş olduğu bilgileri Banka içinde ve/veya üçüncü kişi ve kurumlarla kesinlikle paylaşamaz. Ayrıca çalışan halka arzlarda yaptığı yorumlarda, izahname ve satışa ilişkin yayımlanan belgeleri ve bilgileri kullanmalıdır. Bu belge ve bilgiler henüz yayımlanmamışsa da yayımlanacağı belirtilmelidir.
- Kredili menkul kıymet işlemleri ile açığa satış ve ödünç alma işlemlerinde bulunamaz.
- Hiçbir şekilde müşteri adına vekil olamaz. Müşteri nam ve hesabına kendi inisiyatifi ile işlem yapamaz.
- Müşterilerle borç alacak, kefalet ve müşterek hesap açtırmak gibi etik ilkelerle bağdaşmayan ilişkilere giremez.
- Müşterilerden teamüllerin üzerindeki değerde hediye alamaz.
- Konumunu kullanarak gerek kendi iş ortamından, gerekse müşterilerin iş olanaklarından kişisel çıkar sağlayamaz.
- Müşterilerin işlemlerinde yönlendirici rol oynayamaz. Ayrıca tavsiye ve yönlendirmelerinde “en sağlam”, “en iyi”, “en güvenilir” gibi subjektif ve abartılı ifadelerle yer veremez.
- Banka adına bilgi üretme ve/veya dağıtma yetkisine sahip olan çalışanlar, yatırım kararlarını etkileyebilecek nitelikte olan araştırma sonuçlarını müşterilerine duyurmadan önce kendileri veya üçüncü şahısların menfaatlerine kullanamazlar.

| | | | |
|--------------|------------------|------------------|------------|
| Hazırlayan | Onaylayan | İlk Yayım Tarihi | 21/07/2023 |
| Selen Bilbey | Denetim Komitesi | Revizyon Tarihi | 21/09/2023 |
| | | Revizyon No | 2 |

| | |
|-------------|-----------------|
| Doküman No | PL.IYM.0007.02 |
| Doküman Adı | ÇIKAR ÇATIŞMASI |

- Müşteriye verdiği hizmete ilişkin olarak belirli bir getiri ve kazanç sağlayacağını taahhüt edemez.
- Müşterilerin kendi isimleri dışında bir başkasının ismine hesap açmaları, birden fazla kişi adına vekil olarak hareket etmeleri veya aralarında yoğun virman hareketleri görülen hesaplar olması halinde ilgili yetkilileri derhal haberdar eder.
- Bilgi/veri güvenlik ihlali, sızıntısına sebep olacak işlemlere hiçbir şekilde izin verilmez. Şüphelenilmesi durumunda ilgili birimler derhal haberdar edilir.
- Bankamızda belirli bir derecede akrabalık ilişkisi bulunan çalışanlar Banka'nın herhangi bir bölümünde aynı yöneticiye doğrudan raporlayacak şekilde ve/veya merkez dışı örgütlerde çalışamaz, ast-üst olarak görevlendirilemez.

Bankamızda Bilgi Sistemlerinin Güvenliği hususunda Bankamız İç Denetim Bölümü tarafından dönemsel olarak COBİT denetimlerde gerçekleştirilmektedir. Bankamızda faaliyetlerin ilgili yasal mevzuat ve Kurum düzenlemelerine uygun yürütülüp yürütülmediğinin denetimi ve bu kapsamdaki olası çıkar çatışmalarının önlenmesine yönelik olarak etkin bir iç denetim yapılanmasına gidilmiş olup icradan bağımsız olarak Yönetim Kurulu'na bağlı faaliyet gösteren İç Sistemler Bölümleri bulunmaktadır.

4.1.3 Çıkar Çatışmalarında Artışa Neden Olan Durumlar

Çıkar çatışmaları; prensip olarak Banka'nın çalışanlarının (veya ilgili kişilerin), müşterilerinin veya hizmet sağlayıcılarının (tedarikçi) farklılaşan potansiyel çıkarlarının bir sonucudur.

Çıkar çatışmaları farklı şekillerde oluşabilir. Potansiyel çatışmaları belirlemeyi amaçlarken, Banka öncelikle tüm somut durumları dikkate almalı ve diğerlerinin yanı sıra Kurum, satıcı veya ilgili kişilerin aşağıdaki durumlarda olup olmadığını da hesaba katmalıdır;

- Müşteri hesabına finansal kazanç elde etme veya finansal kayıptan kaçınma,
- Müşteriye sağlanan hizmetin sonucundan çıkarının olması veya müşteri adına yapılan bir işlemde müşterinin bu hizmetteki çıkarından farklı bir çıkarının olması,
- Bir müşteri veya müşteri grubu çıkarına başka müşterilerin çıkarı üzerinden finansal veya diğer teşvikler sağlaması,

| | | | |
|--------------|------------------|------------------|------------|
| Hazırlayan | Onaylayan | İlk Yayın Tarihi | 21/07/2023 |
| Selen Bilbey | Denetim Komitesi | Revizyon Tarihi | 21/09/2023 |
| | | Revizyon No | 2 |

| | |
|-------------|-----------------|
| Doküman No | PL.IYM.0007.02 |
| Doküman Adı | ÇIKAR ÇATIŞMASI |

- Müşteri olarak aynı faaliyetlerde bulunması,
- Müşteriye sağlanan hizmetle ilişkili olarak müşteri dışındaki herhangi bir kişiden para, mal veya hizmet şeklinde yaptığı hizmet için aldığı standart komisyonların dışında teşvik alması.

4.1.4 Çıkar Çatışmalarının Yönetimi

Olası çıkar çatışmalarının önlenmesine yönelik olarak Bankamız nezdinde tesis edilmiş olan organizasyonel yapılanma, alınan genel idari tedbir ve düzenlemelerin yanı sıra ana faaliyet ve yan hizmet konuları itibarıyla Bankamızın karşı karşıya kalabileceği olası çıkar çatışmalarının yönetimine ilişkin genel usul ve esaslara aşağıda yer verilmiştir;

- Hizmetlerin ve ilgili faaliyetlerin verilmesinden kaynaklanabilecek bütün muhtemel temel çıkar çatışması türlerinin tespit edilmesi ve değerlendirilmesi
- Söz konusu çıkar çatışmalarını risk tabanlı olarak engellemek ve yönetmek için risk azaltıcı önlemler alınması.
- Yeni çıkar çatışması türlerinin üst düzey yönetime derhal raporlanması ve çıkar çatışmasının kayıt altına alınması.

4.1.5 Saklama Hizmetleri

Bankamızda alınan izin ve yetki belgeleri kapsamında yürütülen sınırlı saklama faaliyetlerine yönelik olarak gerekli bilgi işlem sistemleri ve teknolojik altyapı ile bilgi sistemlerine güvenliğine yönelik yazılı politika, standart ve prosedürler tesis edilmiştir.

Bu kapsamda ayrıca organizasyon yapısında oluşturulan bilgi bariyerleri, yetki ve görevler ayrılığı ilkesiyle uyumlu ilke ve düzenlemeler vasıtasıyla müşteri bilgilerinin müşteri çıkarlarına aykırı olarak Banka dışına veya kurum içinde farklı birimler arasında paylaşılması sonucunda oluşabilecek olası çıkar çatışmalarının önüne geçilmesi hedeflenmiştir.

Saklama hizmetlerine yönelik tarafların hak ve yükümlülükleri ile faaliyetlerin kapsamı detaylı olarak düzenlenen saklama sözleşmelerinde yer verilmiştir.

4.1.6 Halka Arz Aracılık, Kurumsal Finansman ve Danışmanlık Hizmetleri

| | | | |
|--------------|------------------|------------------|------------|
| Hazırlayan | Onaylayan | İlk Yayın Tarihi | 21/07/2023 |
| Selen Bilbey | Denetim Komitesi | Revizyon Tarihi | 21/09/2023 |
| | | Revizyon No | 2 |

| | |
|-------------|-----------------|
| Doküman No | PL.IYM.0007.02 |
| Doküman Adı | ÇIKAR ÇATIŞMASI |

Bankamızda alınan izin ve yetki belgeleri kapsamında halka arza aracılık, kurumsal finansman ve danışmanlık hizmetleri, finansman sağlanmasına aracılık hizmetleri sunulmakta olup anılan faaliyetlere yönelik olarak gerekli organizasyonel yapılanma tesis edilmiş ve ilgili mevzuat çerçevesinde konusunda yetkin ve gerekli lisans belgelerini haiz kurumsal finansman uzmanları görevlendirilmiştir.

Faaliyetlerin kapsamı ile tarafların hak ve yükümlülüklerine ilişkin tüm detayları içeren çerçeve sözleşmelerdeki esaslar dahilinde sunulan hizmetlerde ayrıca olası çıkar çatışmalarının önlenmesi adına aşağıdaki ilke ve esaslara uyulması zorunludur;

- Halka arz işlemlerinde piyasa bozucu eylem niteliğinde olabilecek eylemlerden özenle imtina edilir.
- Hizmetler karşılığında düzenlenen sözleşmeler tahtında belirlenen ücretler dışında şahsi ya da 3. şahıslara menfaat sağlanmasına imkan oluşturabilecek tasarruflarda bulunulmamasına azami hassasiyet gösterilir
- Halka arz aracılığında ihraççı/halka arz edenler, finansman sağlanmasına aracılık ve danışmanlık hizmetlerinde ise ilgili kurumların; bu kişi ve kurumların ihtiyaçlarının, kısa ve uzun vadeli hedefleri, mali yapıları, ekonomik konjonktür, sektör durumu, potansiyel fırsat, risk ve tehditler gibi hususlar dikkate alınarak ilgili mevzuat hükümleri tahtında objektif ve detaylı bir şekilde analiz edilmesine azami gayret gösterilir.
- Halka arz fiyatının gerçek değerini en doğru şekilde göstermesine ve düzenlenen raporlarda değerlendirme standartlarına uyulmasına azami özen gösterilir ve bu kapsamda kullanılan yöntemler gerekçeleriyle birlikte açıklanır.

Bankamızda tesis edilen organizasyonel yapılanma çerçevesinde oluşturulan bilgi bariyerleri, yetki ve görevler ayrılığı ilkesiyle uyumlu ilke ve düzenlemeler vasıtasıyla halka arza aracılık, kurumsal finansman ve danışmanlık faaliyetleri kapsamında kamuya açıklanmamış bilgilerin kurum içi veya dışında anılan faaliyetleri yürüten iş birimleri dışında paylaşımı neticesinde oluşabilecek olası çıkar çatışmalarının önüne geçilmesi hedeflenmiştir.

| | | | |
|--------------|------------------|------------------|------------|
| Hazırlayan | Onaylayan | İlk Yayın Tarihi | 21/07/2023 |
| Selen Bilbey | Denetim Komitesi | Revizyon Tarihi | 21/09/2023 |
| | | Revizyon No | 2 |

| | |
|-------------|-----------------|
| Doküman No | PL.IYM.0007.02 |
| Doküman Adı | ÇIKAR ÇATIŞMASI |

4.2 Çıkar Çatışmalarının Çözülmesi

Çıkar çatışmalarının etkili bir şekilde ortaya çıkarılması ve çözülmesi için:

- Çalışanların mevcut ya da ortaya çıkması muhtemel çıkar çatışmalarını yazılı olarak kendi amirine bildirmesi zorunludur.
- Yöneticiler, söz konusu çatışmanın doğruluğunu araştırmalı ve çatışmanın çözümü için hangi önlemlerin alınabileceğini analiz etmelidir.
- Bir çıkar çatışmasının söz konusu şube ve birimin yetkisi dâhilinde olmaması halinde, yöneticinin derhal Yönetim Kurulunu çıkar çatışmasından haberdar etmesi gerekir.
- Gerçekleştirilen incelemenin sonuçlarına ve sunulan doküman ve malzemelere göre, Yönetim Kurulu karar alır; Yönetim Kurulu kararı, kararın alınmasını müteakip çatışmanın taraflarına tebliğ edilir; Yönetim Kurulu, yasal olmayan faaliyetleri önlemek amacıyla Şirketteki icra organlarının işlev ve sorumluluklarını yıllık bazda gözden geçirir.
- Yönetim Kurulu, yöneticilerin işlevsel görevlerinde meydana gelebilecek çıkar çatışmalarını inceler; Banka'nın iç düzenlemeleri ile ters düşen faaliyetlere fırsat vermemek için Banka'nın ve üst yönetimin riske tabi faaliyetlerini izler.
- İç Denetim Birimi yılda en az bir defa çıkar çatışması riskini azaltmak için politika ve prosedürlere uyumu inceler.

Yönetim hakimiyetini elinde bulunduran pay sahiplerinin, yönetim kurulu üyelerinin, üst düzey yöneticilerin ve bunların eş ve ikinci dereceye kadar kan ve sıhrî yakınlarının, Banka ile çıkar çatışmasına neden olabilecek önemli nitelikte işlem yapması ve/veya Banka'nın veya bağlı ortaklıklarının, Banka'nın faaliyet konusuna giren ticari iş türünden bir işlemi kendi veya başkası hesabına yapması veya aynı tür ticari işlemlerle uğraşan bir başka şirkete sınırsız sorumlu ortak sıfatıyla girmesi durumunda söz konusu işlemler hakkında Genel Kurula bilgi verilir. Yukarıda belirtilenler dışında imtiyazlı bir şekilde Banka bilgilerine ulaşma imkânı olan kişiler, kendileri adına Banka'nın faaliyet konusu kapsamında yaptıkları işlemler hakkında

| | | | |
|--------------|------------------|------------------|------------|
| Hazırlayan | Onaylayan | İlk Yayın Tarihi | 21/07/2023 |
| Selen Bilbey | Denetim Komitesi | Revizyon Tarihi | 21/09/2023 |
| | | Revizyon No | 2 |

| | |
|-------------|-----------------|
| Doküman No | PL.IYM.0007.02 |
| Doküman Adı | ÇIKAR ÇATIŞMASI |

Genel Kurulda bilgi verilmek üzere Yönetim Kurulunu bilgilendirir. Genel Kurul gündem ve toplantı tutanağında bu hususlara yer verilerek Banka'nın resmi internet sitesinde yayımlanır.

4.3 Çıkar Çatışmasının Önlenemediği Durumların Açıklanması

Yukarıda belirtilen ve piyasanın işleyişinden kaynaklanan makul nedenlerden dolayı çıkar çatışmasının önlenememesi durumunda, Banka, kendisi ile müşterileri arasında ortaya çıkabilecek çıkar çatışmalarının içeriği ve nedenleri hakkında ilgili faaliyet veya hizmeti sunmadan önce müşterilerini bilgilendirir.

4.4 Müşteri İlişkileri Yönetimi

Müşteriler tarafından Banka'ya iletilen her tür mesaj, ivedilikle incelenerek müşterilere gerekli bilgilendirme yapılır. Bir mesajın şikayet olarak algılanması için şikayet konusunun haklılığı aranmaz.

Banka'ya ulaşan müşteri mesajları İç Denetim Bölümü'ne yönlendirilir. Yazılı (e-posta, faks, mektup) olarak iletilen her mesaj bir gelen evrak numarası ile haberleşme birimi tarafından kaydedilir. Telefon ile gelen şikayetlerde telefon görüşmeleri sistem tarafından kaydedilmektedir. Ayrıca telefonu kayıt altına alınmayan bir personele iletilen mesaj ilgili personel tarafından İç Denetim Bölümü'ne aktarılır. Konusuna bağlı olarak iletilen mesajlar İç Denetim Bölümü tarafından ilgili birimlere yönlendirilir.

4.5 Mesajın Değerlendirilmesi

İç Denetim Bölümü müşteri mesajını değerlendirir. İlgili Genel Müdür Yardımcısı ile konu paylaşılır. Mesajı alan ilgili personel, öncelikle mesajın ön değerlendirmesini yapar. Ön değerlendirmede;

- Müşterinin mesajının anlaşılır olup olmadığı ve yeterli detayı içerip içermediği,
- Çözüm için ek araştırmaya gerek olup olmadığı,
- Başka birimlerden bilgi talebine ihtiyaç duyulup duyulmadığı araştırılır.

| | | | |
|--------------|------------------|------------------|------------|
| Hazırlayan | Onaylayan | İlk Yayın Tarihi | 21/07/2023 |
| Selen Bilbey | Denetim Komitesi | Revizyon Tarihi | 21/09/2023 |
| | | Revizyon No | 2 |

| | |
|-------------|-----------------|
| Doküman No | PL.IYM.0007.02 |
| Doküman Adı | ÇIKAR ÇATIŞMASI |

Yapılan ön değerlendirmede mesaja konu ihbar veya şikayetin araştırma gerektirdiği kanaatine varılırsa konu detayları ile araştırılır gerekli olan durumlarda ilgili birimlerden bilgi talep edilir. Müşteri mesajında yetersiz bilgi verilmesi ya da araştırma sırasında yeniden müşteri bilgisine ihtiyaç duyulması halinde müşteriye geri dönüş yapılarak o ana kadarki araştırma sonucu özetlenerek ek bilgi istenir.

Müşteri mesajı ile ilgili araştırma ve çözüm sunma zaman alacak ise müşteriye neden zaman alacağı ve yaklaşık ne kadar zaman alacağı konusunda bilgilendirilir ve takibe alınır. Söz konusu mesaja ilişkin araştırma tamamlanarak çözüm yöntemi Denetim Komitesi tarafından değerlendirilir. Gerekli olması halinde ihbar veya şikayet konusunda Hukuk Müşavirliği'nden görüş alınır. İç Denetim Bölümü müşteriye verilecek cevabı e-posta ile gönderir. Müşteri şikayetleri değerlendirilirken tamamen tarafsızlık ilkesine göre hareket edilir. Banka lehine, müşteri aleyhine yorum yapılamaz.

4.6 Banka'ya Ulaşılabilirlik

Müşterilerin mesajlarını kolaylıkla iletebilmeleri için tüm iletişim kanallarını kullanabilmeleri sağlanır. Bu amaçla tüm iletişim kanalları müşteriler açık tutulur. Müşterilere mesajlarını iletmeleri için belli bir format ya da yöntem tavsiye edilemez. Müşteri dilediği formatta istediği kanaldan mesajını iletmekte özgürdür. Müşteriden mesajını iletmesi için kendisine geri dönüş ile ilgili iletişim bilgisi dışında zorlayıcı bilgi talep edilemez.

4.7 Müşteriye Cevap Usulü

Müşteri mesajlarına ilişkin olarak İç Denetim Bölümü tarafından hazırlanan yanıtlar bu bölüm tarafından müşteriye bildirilir. Müşterinin Banka'ya başvuru yöntemine göre yanıt verilir. Müşteri mesajını hangi kanaldan iletti ise o kanaldan geri dönülür. Ayrıca müşterinin özel bir bildirim yöntemi tercihi varsa bu husus dikkate alınır.

Gelen mesajlara mümkün olan en kısa sürede yanıt verilir. Ayrıca yasal otoriteler üzerinden Banka'ya ulaşan şikayetler, belirlenmiş süre içerisinde cevaplanır. Anında çözülemeyen

| | | | |
|--------------|------------------|------------------|------------|
| Hazırlayan | Onaylayan | İlk Yayın Tarihi | 21/07/2023 |
| Selen Bilbey | Denetim Komitesi | Revizyon Tarihi | 21/09/2023 |
| | | Revizyon No | 2 |

| | |
|-------------|-----------------|
| Doküman No | PL.IYM.0007.02 |
| Doküman Adı | ÇIKAR ÇATIŞMASI |

sorunlar için müşteriden Banka'yı yeniden aranması istenmez, geri arama mutlaka Banka tarafından yapılır.

Her müşteri şikayetine mutlaka çözüm sunulur. Müşteri şikayetindeki şikayet konusu haksız olsa dahi müşteriye bilgi verilir ve ikna edilir. Müşteriye çözüm sunarken sorunun neden kaynaklandığı, benzer sorunla karşılaşmaması için ne yapması gerektiği, başka yardımcı olabileceğimiz bir sorununun olup olmadığı ve herhangi bir sorunla karşılaştığında şikayetini Banka'ya iletebileceği bildirilir. Şikâyetinin konusunun önemsiz olması ya da başka gerekçeler müşteriye çözüm sunmama ya da geri dönmeme gerekçesi olamaz.

4.8 Gizlilik

Banka işlemleri gereği müşterinin vermiş olduğu bilgilerin gizliliğini korumak amacıyla aşağıda belirtilen temel kurallar benimsenmektedir;

- Müşterilerin paylaştığı bilgilere izinsiz ulaşım, Banka personeli dahil olmak üzere kısıtlanmıştır.
- Banka, söz konusu bilgileri müşterilerin onayı dışında ya da yasal bir yükümlülük altında bulunmadığı sürece herhangi bir üçüncü şahıs, kurum ve kuruluş ile paylaşmayacaktır.
- Banka bu bilgileri sadece gerekli yetkiler ve yasal bir düzenlemeler çerçevesinde açıklayabilecektir.
- Banka'nın tabi olduğu düzenleyici kurumlar ve/veya yasal mercilerin müşteri bilgilerinin açıklanmasını istemesi halinde, Banka bu bilgileri yalnızca gerekli yetkiler çerçevesinde açıklayacaktır.

4.9 Çıkar Çatışması Yönetiminde Sorumluluklar

4.9.1 Yönetim Kurulu'nun Sorumlulukları

Potansiyel çıkar çatışmalarının oluştuğu durumlara ilişkin kuralların belirlenmesi amacıyla üst yönetimin politika geliştirmesi ve uygulanmasının sağlanması, aynı zamanda çıkar

| | | | |
|--------------|------------------|------------------|------------|
| Hazırlayan | Onaylayan | İlk Yayın Tarihi | 21/07/2023 |
| Selen Bilbey | Denetim Komitesi | Revizyon Tarihi | 21/09/2023 |
| | | Revizyon No | 2 |

| | |
|-------------|-----------------|
| Doküman No | PL.IYM.0007.02 |
| Doküman Adı | ÇIKAR ÇATIŞMASI |

çatışmalarının kaçınılmaz olduğu durumların yönetilmesi için de bir politikanın oluşturulması Yönetim Kurulu sorumluluğundadır. Bununla birlikte Yönetim Kurulu, kamuya karşı şeffaflığın sağlanmasıyla ve gerektiği durumlarda denetleyici otoriteyi çıkar çatışmalarına ilişkin Banka politikası hakkında bilgilendirmekle yükümlüdür.

4.9.2 Çalışanların Sorumlulukları

Çıkar çatışmasının olduğu bir durum belirlendiğinde, her çalışan ve yöneticisi bir üst yöneticisine tarafsızlıkla ve gecikmeksizin bildirim yapmakla yükümlüdür.

5. YÜRÜRLÜK ve ONAY

04.08.2023 tarihli Yönetim Kurulu kararı kapsamında yürürlüğe girmiştir.

6. YÜRÜTME

Politika hükümleri Yönetim Kurulu tarafından yürütülür.

7. REVİZYON BİLGİLERİ

| Revizyon Başlığı | Revizyon Açıklaması |
|------------------|--|
| Güncelleme | İç Sistemler Başkanı pozisyonunun kaldırılması nedeni ile revize edilmiştir. |
| Güncelleme | Doküman gözden geçirme kapsamında güncellenerek bu kapsamda YK karar tarihi revize edilmiştir. |

| | | | |
|--------------|------------------|------------------|------------|
| Hazırlayan | Onaylayan | İlk Yayın Tarihi | 21/07/2023 |
| Selen Bilbey | Denetim Komitesi | Revizyon Tarihi | 21/09/2023 |
| | | Revizyon No | 2 |