

# ETİK KURALLAR ve ÇALIŞMA İLKELERİ

GOLDTAKAS / TROY 2024

# İÇİNDEKİLER

## Giriş

### 1 – Müşterilerle İlişkiler

- 1.1. Müşterini Tanı
- 1.2. Eşitlik İlkesi
- 1.3. Müşterilerin Bilgilendirilmesi
- 1.4. Müşteri Bilgilerinin Gizliliği
- 1.5. Müşteri İşlemleri
- 1.6. Müşteri Şikâyetleri

### 2 – Rekabet

### 3 - Bilgilerin Korunması ve Gizliliği

### 4 – Çalışanların Sorumlulukları

- 4.1. Yöneticilerin Sorumlulukları
- 4.2. Firma Varlıklarının Korunması
- 4.3. Kamu ve Düzenleyici Otoriteler ile İlişkiler
- 4.4. İş Ortamında Davranış ve Dış Görünüş
- 4.5. Fikri ve Ticari Hakların Kullanımı
- 4.6. İçeriden Öğrenenlerin Ticareti

### 5 - Promosyon ve Hediyeler

- 5.1. Hediye ve Kişisel Faydaların Kabulü
- 5.2. Sunulacak Hediyeler ve Diğer Faydalar

### 6 - Çalışanlarımıza Karşı Sorumluluklarımız

- 6.1. Çalışanların Hakları
- 6.2. İşe Alım, Atama ve Unvanda Yükselmeye Tarafsızlık
- 6.3. Mesai Saatleri
- 6.4. Psikolojik Tacizin Önlenmesi
- 6.5. İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği

### 7- Etik İlkelerin Uygulanması

### 8- Yürürlük

## Giriş

Etik ilkeler, yazılı bir metne dayanmayan, zamanla halkın insani değerlere dayandırarak oluşturmuş olduğu evrensel kanunlardır. Goldtakas çalışanları, görevlerini yerine getirirken, çalışma ortamının kurallarını belirlerken, çalışma saatleri dışında da firmasını temsil ettiğinin bilincinde tüm bu etik kurallarını gözeterek hareket etmektedir.

Goldtakas'un temel ilkesi bu etik değerler doğrultusunda kurumsal kimliğini korumak ve kendini geliştirerek daima ileriye taşımaktır. Bu sebeple Goldtakas'da etik ilkeler Yönetim Kurulu dâhil olmak üzere tüm çalışanlar ve iş ortaklarımız için geçerlidir.

## 1 – Müşterilerle İlişkiler

### 1.1. Müşterini Tanı

Goldtakas, müşterilerine hizmet verirken ilk olarak profesyonelliği ilke edinmiştir. Temel amaç müşterinin işlemlerini sorunsuz ve en yüksek fayda doğrultusunda gerçekleştirmektir. Bunu sağlamanın en önemli yolu da müşterisini tanımadır. Gerek doğru hizmet verebilmek gerekse suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanının önlenmesi için müşteri tanı kısmı işleme başlama aşamasında en önem verdiğimiz adımdır.

### 1.2. Eşitlik İlkesi

Goldtakas "Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu" öncülüğünde etik değerlerini de dikkate alarak müşterilerine doğru hizmet vermeyi ilke edinmiştir. Tüm çalışanlar bu ilkelere bağlı olmak zorundadır ve din, dil ırk, cinsiyet vb. ayırım gözetmeksizin eşit hizmet vermek müşterilerimize karşı temel sorumluluğumuzdur.

### 1.3. Müşterilerin Bilgilendirilmesi

Goldtakas, müşterinin gerçekleştireceği ya da gerçekleştirdiği işlemlerle ilgili bilgileri şeffaf bir şekilde bildirmekle yükümlüdür. Müşterisi ile kurulan iletişimde yanlış, yanıltıcı ve abartılı bir dil kullanmaktan kaçınmaktadır. Çeşitli iletişim kanalları ile gönderilen tanıtım, bilgilendirme vb. bildirimler müşterinin onayı alınmadan gerçekleştirilmemektedir.

### 1.4. Müşteri Bilgilerinin Gizliliği

Goldtakas, hesap açım sırasında müşterinin kendisi dışında başka bir kişiye işlem yetkisi vermek isteyip istemediğinin, işlem bilgilerinin paylaşılma istenip istenmediğinin bilgisini yazılı olarak talep eder. Yetki verilmesi durumunda kimlerin yetkili olduğunun bilgi ve belgelerini müşterilerinden temin eder. Müşterilerinin bildirdiği yetkiler dışında bilgi ve belgelerin 3. Kişiler ile paylaşılması kesinlikle yasaktır. Goldtakas, bilgileri yalnızca müşteri, yetki verilen kişi ve yasalarla yetkili kılınan kanuni mercilerin talebi durumunda paylaşmakla yükümlüdür.

### 1.5. Müşteri İşlemleri

Goldtakas, müşterilerinin işlemlerini yasaların kendilerine verdiği yetkiler doğrultusunda eksiksiz ve hızlı bir şekilde tamamlamakla yükümlüdür. Çalışanlar, işlemlerde tarafsız olmak zorundadır ve yönlendirme yapmaktan kaçınmaktadır. Müşterinin talebi hukuka ve mevzuata aykırı ise işlem gerçekleştirilmemektedir.

### 1.6. Müşteri Şikâyetleri

Goldtakas, müşterinin iletmek istediği bilgi, öneri ve şikâyetleri iletebilmesi için gerekli imkân ve kanalları altyapısında tesis etmiştir. Tüm müşterilerin geri dönüşleri dikkate incelenip, çözüm odaklı yaklaşmakta ve en kısa sürede çözüme kavuşturulmaktadır.

## **2- Rekabet**

Goldtakas çalışanları rakip firmaların itibarını zedeleyecek hareketler yapmaktan, rakiplerin veri ve bilgilerine etik ilkelere aykırı bir şekilde ulaşmaktan imtina etmektedir. Bu konuda Rekabet Kanununa, etik ilkelere ve şirket politikalarına tam uyumlu hareket etmektedir.

## **3 - Bilgilerin Korunması ve Gizliliği**

Goldtakas'a ait tüm bilgi ve belge, mali bilgiler, ticari sırlar, müşteri – çalışan bilgileri, programlar, yazılım sistem detayları, anlaşmalar ve geliştirdiği tüm iş modelleri gizlidir ve Goldtakas'un mülkiyeti altındadır. Çalışanlar, çalıştıkları süre içinde ve işten ayrılmaları durumunda da bu bilgileri gizli tutmak, 3. kişiler ve rakipleri ile paylaşmamak ve kendi çıkarlarına kullanmamak zorundadır.

## **4 – Çalışanların Sorumlulukları**

### 4.1. Yöneticinin Sorumlulukları

Goldtakas yöneticileri, ilk olarak etik kurallarına kendileri uymak ile yükümlüdür. Sonrasında ise çalışanların da bu bilgilere hâkim olmasını sağlamak, etik ilkelerin geliştirilmesi ve tartışılabilmesi için uygun ortam yaratılmalıdır. Tüm bunlarının yanında aşağıda yer alan detaylar da yöneticilerin sorumlulukları içindedir;

- Çalışanlar arasında olumsuz rekabet koşulları yerine dayanışma ve işbirliğinin esas olduğu bir ortam yaratmak,
- Kişisel duygu ve düşüncelerden arınıp işin gerektirdiği şekilde profesyonel bir yaklaşımla hareket etmek,
- Çalışanların gelişimi için bilgi ihtiyaçlarını belirlemek ve çalışma alanı ile ilgili eğitimlere teşvik etmek,
- Performans değerlendirmesinde objektif ve adil olmak,
- Değişikliklere açık olmak.

#### 4.2. Firma Varlıklarının Korunması

Goldtakas çalışanları, görevi gereği firmanın her türlü araç gereç, demirbaş ve alt yapısını işi gereği kullanmakla yükümlüdür. Bu ekipmanları verimli ve tasarruflu kullanmalı, işi dışında özel işlerinde kullanmamalıdır. Firmanın sağladığı internet, telefon veya e-posta adresi gibi işe yönelik ayrıcalıkların zorunlu olmadıkça kişisel amaçlarla kullanılmaması konusunda azami özen göstermelidir. Bununla birlikte işlemleri gerçekleştirirken kullanılan programlardaki şifrelerin çok gizli veri kapsamında olduğu bilinmeli ve kimse ile paylaşılmamalıdır.

#### 4.3. Kamu ve Düzenleyici Otoriteler ile İlişkiler

Goldtakas, işlemlerine ait tüm detayları, kanuni evraklarını, mali bilgilerini titizlik içinde ve mevzuata uygun hazırlamakta ve saklamaktadır. Resmi otoritelerin talebi olduğunda tüm bu bilgi ve belgeleri hızlı, şeffaf ve eksiksiz bir şekilde temin etmekle yükümlüdür. Resmi makamlara düzenli olarak bildirilmesi gereken işlem ve evrakları da titizlik içinde takip eder, tam zamanında bilgilendirmelerini yapmaktadır.

#### 4.4. İş Ortamında Davranış ve Dış Görünüş

Goldtakas çalışanları gerek davranışları gerekse dış görünüşleri ile firmayı temsil ettiğinin bilincinde hareket etmektedir. Bu kapsamda;

- Firma içinde ve dışında firma saygınlığını ve imajını zedeleyebilecek tutum ve davranışlardan kaçınır,
- Müşteri ve iş ortakları ile olan iletişimde nezaket ve saygı çerçevesinde tutumlar sergiler,
- Çalışma ortamında mesai arkadaşlarının performanslarını etkileyecek veya dikkatini dağıtacak aşırı hareketlerden kaçınır,
- Farklı düşüncelere saygı gösterir, çalışma ortamında siyasi, dini, kişisel tercihlerini tartışma konusu yapmaz,
- Çalışanların iş performansını etkileyen ve iş güvenliğini tehlikeye atacak yasa dışı uyuşturucu madde ve alkol etkisi altında işe gelmez.

#### 4.5. Fikri ve Ticari Hakların Kullanımı

Goldtakas'un kurumsal kimliğine ait olan tüm logo, markalar, iletişim sistemleri, yazılımlara ait bilgiler yalnızca firmanın işlemleri için kullanılmaktadır. Goldtakas ile bağlantısı olmayan kişi ya da kişilerin firmanın adını, evraklarını ya da firmaya ait görselleri kullanmaları yasaktır.

#### 4.6. İçeriden Öğrenenlerin Ticareti

Goldtakas çalışanları, firma içinde edinmiş olduğu tüm bilgileri sadece firma işlemleri için kullanmaktadır. Firmaya ait bilgiler, rakip firmalarla ya da üçüncü şahıslarla paylaşılması, çıkar doğrultusunda kullanılması yasaktır.

### **5 – Promosyon ve Hediyeler**

#### 5.1. Hediye ve Kişisel Faydaların Kabulü

Müşterilerimiz ve çözüm ortaklarımız ile aramızda bulunan iş ilişkisinin yanında sosyal iletişim içinde bulunduğumuz durumlar da olmaktadır. İki tarafın iş ilişkisine zarar vermeyecek ve seyrini değiştirmeyecek ölçüde olan bu ilişkilerin kurulması son derece normaldir. Esas olan bu ilişkilerin çıkar çatışmasına dönmemesi ve şirket işleyiş kurallarından taviz verilecek seviyeye gelmemesidir. Bu sebeptir ki; Goldtakas çalışanları müşterilerinden, çalıştıkları çözüm ortaklarından tanıtım, reklam niteliğinde ve makul seviyelerde olan hediyeler dışında kendi çıkarlarına hizmet eden, değeri yüksek hediye, ödeme vb. kabul edemez ve bunu ima eden davranışlarda bulunamaz.

#### 5.2. Sunulacak Hediyeler ve Diğer Faydalar

Goldtakas'un kabul edebileceği hediye kriterleri gibi kendi iletceği hediyelerin de bir düzeyi ve niteliği vardır. İş ortakları, müşteriler, üçüncü kişiler ya da resmi makamlara sunulacak hediyelerin taraflar arasında çıkar çatışmasına sebep olmaması gerekmektedir. Yıllonlarında ya da özel günlerde hazırlanacak firmayı tanıtıcı hediyeler, örf ve adetlerimizi tanıtıcı küçük hediyeler gibi sınırı belli olan hediyeler sunulmalıdır.

Diğer taraftan firmanın çalışanlarına motivasyon artırmaya yönelik sunacağı küçük hediyeler, sosyal organizasyonlar, yemekler vb. kabul edilebilecek seviyede hediyelerdir.

### **6 – Çalışanlarımıza Karşı Sorumluluklarımız**

Goldtakas, tüm çalışanlarının deneyimlerine ve yeteneklerine değer vermekte; farklılıklara, fikirlerine saygı duymaktadır. Çalışanlarına kendilerini özgürce ifade edebileceği, mesleki ve kişisel gelişimlerini artırebileceği ve ilerlemelerin liyakate dayalı olduğu profesyonel ve mutlu bir çalışma ortamı hedeflemektedir.

#### 6.1. Çalışanların Hakları

Goldtakas, çalışanlarına öncelikle mevzuatta yer alan haklarına sahip bir çalışma ortamı yaratmaktadır. Daha sonrasında hassasiyet gösterdiği hususlar ise; herkesin eşit şartlarda çalışmasını sağlamak, potansiyelini ortaya çıkaracak ya da artıracak eğitim ortamını sağlamak, iş güvenliğini sağlamaktır. Çalışanların yerine getirilmediğini düşündüğü bir hak varsa bunun bildirimini kesinlikle gizli tutulmaktadır ve bununla ilgili çalışan herhangi bir ayrımcılığa ve baskıya maruz bırakılmamaktadır.

### 6.2. İşe Alım ve Unvanda Yükselmeye Tarafsızlık

Goldtakas, işe alım sürecinde din, dil, ırk, mezhep, cinsiyet ayırt etmeksizin tarafsız bir şekilde yaklaşmaktadır. Burada temel kriter kişinin işe yatkınlığı, mesleki yeterliliği ve çalışma ortamına uygun olup olmama potansiyelidir. Bunun dışındaki faktörler işe alım sürecinde kararı etkilememektedir.

Aynı şekilde unvanda yükselmeye de temel alınan kriter mesleki yeterlilik, kişinin gelişim düzeyi, öğrenmeye açıklık ve yeni pozisyonunda firmaya katabileceği değerlerdir.

### 6.3. Mesai Saatleri

Goldtakas, iş yoğunluğuna uygun sayıda personel bulundurmaya dikkat etmektedir. Eşit iş yükü ve yeterli kadro ile günlük mesai saatleri içinde işler toparlanır, mesai gerektirecek durumlarda ise çalışanların hakkı korunmaktadır. Yıllık izinler çalışanların temel haklarından ve düzenli olarak kullanmaları sağlanmaktadır.

### 6.4. Psikolojik Tacizin Önlenmesi

Psikolojik taciz (mobbing), çalışma ortamlarında bir veya birden fazla kişi tarafından diğer kişi ya da kişilere yönelik gerçekleştirilen, belirli bir süre sistematik biçimde devam eden, kasıtlı olarak çalışanın aşağılanması, küçümsenmesi, dışlanması, kişiliğinin ve saygınlığının zedelenmesi, kötü muameleye tabi tutulması, yıldırılması, pasifize etme veya işten uzaklaştırmayı amaçlayan; mağdur ya da mağdurların kişilik değerlerine, mesleki durumlarına, sosyal ilişkilerine veya sağlıklarına zarar veren; kötü niyetli, olumsuz tutum ve davranışlar olarak tanımlanmaktadır. Söz konusu davranışlar, üstleri tarafından astlarına uygulanabileceği gibi, astları tarafından üstlerine de uygulanabilir ya da eşitler arasında da gerçekleşebilir.

Çalışanlarımız, ayrımcılık, taciz ve mobbing tanımında yer verilen davranışlardan uzak durmakla yükümlü olmakla birlikte birbirleriyle olan ilişkilerini karşılıklı saygı ve eşit davranma ilkesine bağlı olarak yürütmeli, çalışma ortamında bütünlük içinde hareket etmelidir.

Psikolojik tacize maruz kalan çalışan, öncelikle çatışmadan kaçınmalı ve sakin olmaya gayret etmelidir. Sorunu üst yönetime bildirmeli ve psikolojik tacize uğradığını kanıtlayacak yazışma, not, mesaj, e-posta gibi bilgi ve belgeleri saklamalıdır.

#### 6.5. İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği

Goldtakas, 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu kapsamında;

- İşyerindeki güvenliğin sağlanması amacıyla iş sağlığı ve güvenliği mevzuatına tam uyma konusunda azami gayret göstermektedir,
- Ortak çalışma ve yaşama alanlarını temiz ve düzenli tutmakta, diğer kişilerin rahatsız olmamasına özen göstermektedir,
- İş sürekliliğini kesintiye uğratabilecek yangın, doğal afet, kriz veya acil durumlar halinde, pazar ve müşteri ihtiyaçlarına cevap vermeye devam edilebilmesine ve iş sürekliliğinin sağlanmasına yönelik olarak iş sürekliliği prosedürleri kapsamında, acil durum planlarını, varsa bu kapsamdaki sorumluluklarını bilmekte ve gerekli hallerde uygulamaktadır.

#### **7 - Etik İlkelerin Uygulanması**

Etik İlkeler Politikamız, anlaşılması, benimsenmesi ve uygulanması konularında Yönetim Kurulu kontrolünde Uyum Birimi tarafından takip edilmektedir. Goldtakas çalışanları, bu etik ilke ve kuralları bireysel davranışlarında içselleştirmek, firma genelinde uygulanmasını teşvik etmek, uyum ve etik kültürünün oluşturulmasına katkıda bulunmak, etik ilke ve kurallara aykırı davranışlardan kaçınmak, bunlara aykırı durumlardan haberdar olduğu takdirde bir üst yöneticiye bildirilmesi gerektiğinin farkındadır.

#### **8 – Yürürlük**

İş bu politika, 2014 yılında yürürlüğe girmiştir. Son revizyon tarihi 12.01.2024'tür.