

# **TOKEN ÖDEME HİZMETLERİ ve ELEKTRONİK PARA A.Ş.**

## **İhbar Politikası**

**Mayıs 2022**

## İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ VE KAPSAM.....	3
2. TANIMLAR .....	3
3. GENEL İLKELER.....	4
4. POLİTİKANIN UYGULANMASI .....	4
4.1. İhbar Konuları.....	4
4.2. İhbar Yöntemleri.....	5
4.3. Global İhbar Takip Sistemi.....	6
4.4. Gizlilik, Anonimlik ve Dürüstlük.....	6
4.5. Misillemeye Karşı Sıfır Tolerans .....	7
4.6. Soruşturma Süreci.....	7
4.7. İhbarcılardan Beklenenler.....	8
5. YETKİ VE SORUMLULUKLAR .....	9
6. YÜRÜRLÜK ve GÖZDEN GEÇİRME .....	9

## 1. AMAÇ VE KAPSAM

İşbu İhbar Politikası'nın ("**Politika**") amacı, Token Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para A.Ş. ("**Token Ödeme**") çalışanları ve paydaşlarının Koç Topluluğu ve Token Ödeme Etik İlkeleri ("**Etik İlkeler**"), ilgili politikalara veya mevzuata aykırı olduğundan şüphelendikleri eylemleri Token Ödeme'ye bildirmeye teşvik etmektir. Ayrıca, iyi niyetle bildirimde bulunan Token Ödeme çalışanlarının, maruz kalabilecekleri misilleme eylemlerine karşı korunduklarının açık ve net bir şekilde ifade edilmesi amaçlanmaktadır.

Token Ödeme'nin tüm çalışanları ve yöneticileri, Etik İlkeler'in ayrılmaz bir parçası olan işbu Politika'ya, ilgili diğer politikalara ve Koç Topluluğu politikalarına uygun hareket etmekle yükümlüdür.

## 2. TANIMLAR

**"Bağlı Olunan Yönetici"** çalışanın doğrudan bağlı olduğu ilk yöneticiyi ifade eder.

**"Disiplin Cezası"** iş sözleşmesine ve/veya yürürlükteki mevzuata ve/veya Etik İlkeler'e, ilgili politikalara, prosedürlere, yönetmeliklere, tanımlara vb. şirket içi düzenlemelere aykırı davranışlar nedeniyle uygulanan yaptırımını ifade eder<sup>1</sup>.

**"İhbar Konuları "** Madde 4.1'de tanımlanan terimi ifade eder.

**"İhbar"** mevzuata, Etik İlkeler'e, şirket içi politika, prosedür, yönetmelik veya sair iç düzenlemelere aykırılık teşkil ettiğinden/edeceğinden şüphelenilen eylemlere ilişkin gözlem ve endişelerin işbu Politika'ya uygun şekilde paylaşılmasını ifade eder.

**"İhbarcı"** ihbarda bulunan kişiyi ifade eder. Bu tanım, Token Ödeme'de çalışan veya daha önce çalışmış kişileri, Token Ödeme müşterilerini, İş Ortaklarını ve diğer tüm paydaşlarını kapsar.

**"İK"**, İnsan Kaynakları Departmanı'nı ifade eder.

**"İş Ortakları"** Danışman, yüklenici, alt-yüklenici, tedarikçi, aracı, hizmet sağlayıcı, temsilci, acente ve benzer görevleri veya fonksiyonları yerine getirenleri içerir ancak bunlarla sınırlı olmayan, Token Ödeme'nin iş ilişkisi kurduğu kişi veya kurumlardır.

**"Koç Topluluğu"** Koç Holding A.Ş. tarafından doğrudan veya dolaylı olarak, tek başına veya müştereken kontrol edilen şirketlerin tümünü ve Koç Holding A.Ş.'nin konsolide finansal raporunda yer alan iş ortaklıklarını (*Joint Ventures*) ifade eder.

**"Misilleme"** bir çalışanın bir ihbarda bulunduğu için cezalandırılması amacıyla unvanının düşürülmesi, disiplin cezasına çarptırılması, işten çıkarılması, maaşında indirim yapılması, görevinde veya vardiyasında değişiklik yapılması dâhil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere karşılaştığı herhangi bir olumsuz eylem anlamına gelir.

**"Sistem "** Madde 4.3'de tanımlanan terimi ifade eder.

---

<sup>1</sup> Detaylar için lütfen Token Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para A.Ş. Disiplin Politikası'na bakınız.

“**Sistem Kullanıcıları**” Madde 4.3’de tanımlanan terimi ifade eder.

“**Soruşturma**” gerçeğin tespit edilmesi için ilgili eylem ve davranışlar hakkında ayrıntılı ve dikkatli bir şekilde gerçekleştirilen inceleme çalışmalarını ifade eder.

“**Yetkili Kişi(ler)**” Madde 4.3’te tanımlanan terimi ifade eder.

### 3. GENEL İLKELER

Token Ödeme, yürürlükteki mevzuata uymaya büyük önem verir; faaliyetlerini en yüksek etik standartlarda, dürüst bir şekilde yürütür; etik dışı veya hukuka aykırı eylemleri önlemek için “açık iletişim” ve “hesap verebilirlik” kültürünü destekler.

Bu nedenle Token Ödeme; bir çalışan veya bir İş Ortağı ile ilgili herhangi bir hukuka aykırı faaliyete veya etik dışı olaya doğrudan veya dolaylı olarak tanık olan, böyle bir durum hakkında hukuki yollardan bilgi sahibi olan veya bu gibi bir durumdan şüphelenen çalışanlarından endişelerini dile getirmelerini beklemekte ve paydaşlarını da bu yönde teşvik etmektedir.

Token Ödeme, kendisine raporlanan tüm İhbarları dikkatle değerlendirmekte ve iddiaların aşağıdaki şekilde soruşturulmasını amaçlamaktadır. Bu doğrultuda tüm soruşturmalar, İhbarın alınmasını müteakip en kısa süre içerisinde, ön değerlendirme sonuçları da gözetilerek gerçekleştirilmektedir.

### 4. POLİTİKANIN UYGULANMASI

#### 4.1. İhbar Konuları

Aşağıdaki başlıklarda yer verilen (fakat bunlarla sınırlı olmayan) ve geçmiş bir tarihte meydana gelmiş ya da İhbar anında süregelen veya gelecekte oluşması beklenen her türlü yasa dışı veya etik dışı davranış veya faaliyet, bir İhbarın konusu olabilir.<sup>2</sup>

##### i. Çalışan Aleyhine Eylemler:

Token Ödeme; çalışanları için güvenli, huzurlu ve profesyonel bir çalışma ortamı sağlar. Bu nedenle Token Ödeme çalışanlarına karşı mevzuata, Etik İlkeler’e veya ilgili politikalara aykırı olabilecek, çalışma ortamının güvenli ve huzurlu olmasını tehlikeye düşürebilecek hiçbir bir eyleme müsamaha gösterilmez.

##### ii. Şirket Aleyhine Eylemler:

Tüm çalışanlarımız, görevlerini yerine getirirken temel değerlerimize, Etik İlkeler’e bağlı hareket ederek, Token Ödeme’ye madden ve/veya manen zarar verebilecek davranış ve faaliyetlerden kaçınırlar. Bu da ancak Token Ödeme’nin temel değerleri olan doğruluk, dürüstlük, sorumluluk, güven ve saygının tüm çalışanlar tarafından içselleştirilmesi ve

---

<sup>2</sup> Token Ödeme’nin ürün ve hizmetlerine ilişkin müşteri şikayetleri, aynı zamanda bir İhbar konusu değilse, işbu Politikanın kapsamında değildir.

sürdürülmesi ile mümkün olabilir. Bu nedenle çalışanlarımızın kıdemleri veya rolleri ne olursa olsun temel değerlerimize aykırı davranışlarına müsamaha gösterilmez.

iii. İş Ortakları Kaynaklı İhlaller:

Token Ödeme, Tedarik Zinciri Uyum Politikası başta olmak üzere, Etik İlkeler’de belirtilen hususlara ve ilgili politikalara uyumu sağlamak için İş Ortakları ile ilişkili riskleri izlemekte ve değerlendirmektedir. İş Ortaklarımızın Etik İlkeler’e ve ilgili politikalara aykırı herhangi bir davranışına müsamaha gösterilmez.

iv. Özel Kanun İhlalleri:

Token Ödeme, yerel düzenlemelere uyar ve düzenlemelerin belirsiz olduğu durumlarda, çalışanlarının konunun uzmanlarından bilgi edinmelerini teşvik eder ve her durumda çalışanlarından Etik İlkeler’e uygun hareket etmelerini beklemektedir. Yaptırımlar ve ihracat kontrolleri, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, suç gelirlerinin aklanmasının ve terörizmin finansmanının engellenmesi, rekabet ve kişisel verilerin korunması, Sermaye Piyasası mevzuatı dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere yerel veya geçerli uluslararası mevzuatın ihlaline müsamaha gösterilmez.

Yukarıda (i), (ii), (iii) ve (iv) no.lu alt başlıklarda açıklanan tüm hususların her biri “İhbar Konusu” ve birlikte “İhbar Konuları” olarak anılacaktır.

## 4.2. İhbar Yöntemleri

Bağımsız hizmet sağlayıcılar tarafından yönetilmekte olan Token Ödeme Etik Hattı 7 gün 24 saat hizmet vermekte olup İhbar Konularının bildirilmesinde kullanılan ana yöntemdir. Etik Hattı'na şu şekilde ulaşılabilir:

- Ulusal ve ücretsiz bir telefon numarası<sup>3</sup>;
- [www.koc.com.tr/ihbarbildirim](http://www.koc.com.tr/ihbarbildirim) üzerinden web tabanlı bir raporlama sistemi.

Yukarıdakilere ek olarak İhbarcılar, endişelerini dile getirmek için aşağıdaki alternatif yolları kullanabilir:

- İhbarcı, İhbarda bulunulan tarihte bir Token Ödeme çalışanı ise Bağlı Olunan Yönetici ile iletişime geçebilir,
- Endişesini doğrudan Token Ödeme Uyum Departmanı’na [etik@oderopay.com.tr](mailto:etik@oderopay.com.tr) e-mail adresi vasıtasıyla iletebilir.

Herhangi bir çalışan ve/veya Yönetim Kurulu üyeleri dahil, bir İhbar Konusundan doğrudan haberdar olursa ve/veya İhbar Konusu kendisine başka biri tarafından bildirilirse, İhbarın bu Politikaya göre ele alınmasını ve tüm bilgilerin konsolide edilmesini sağlamak amacıyla Token Ödeme Uyum Departmanı’na bilgi vermelidir.

<sup>3</sup> Telefon numaraları, kapsamdaki ülkeler ve hizmet verilen dil bilgisi “[koc.com.tr/ihbarbildirim](http://www.koc.com.tr/ihbarbildirim)” adresinde yer almaktadır.

### 4.3. Global İhbar Takip Sistemi

Kullanılan İhbar yönteminden bağımsız olarak, tüm İhbarlar, Sistem Kullanıcıları (*Aşağıda tanımlanmıştır*) tarafından Global İhbar Takip Sistemi'nde (*dashboard*) ("**Sistem**") konsolide edilir. Global İhbar Takip Sistemi'ndeki İhbarcı tarafından iletilen veriler kullanıcılar tarafından değiştirilemez ve silinemez. Sistem Kullanıcıları, bu yöntemle bildirimleri inceleyebilir, düzenleyebilir ve/veya izleyebilir. Ayrıca Sistem, aşağıdaki bilgileri kullanarak, bildirimleri otomatik olarak konsolide eder ve ön incelemeye hazır hale getirir:

- Bildirim tarihi ve saati,
- İhbarcı bilgileri (*Paylaşıldıysa*),
- İlgili Koç Topluluğu şirketinin adı, yeri, bölüm ve çalışan ismi,
- Olay tarihi, saati ve yeri,
- İhbarcının ilettiği detaylı açıklama.

Gizliliğin sağlanması ve İhbarcılarının korunması amacıyla, Koç Topluluğu İhbar Politikası'nda özel olarak düzenlenen haller dışında, Sisteme erişim sadece bu konuda yetkilendirilen ve Token Ödeme'nin Uyum Departmanı'nda çalışan yetkililere ("**Sistem Kullanıcıları**") sağlanmaktadır. Sistem Kullanıcıları bağımsız bir görev icra etmekte olup İhbarlar, çıkar çatışması yaratmayacak kişiler tarafından incelenir.

Token Ödeme Uyum Departmanı çalışanları, Sistemde yer alan verileri (örneğin olayların türü veya sıklığı, düzenli olarak raporlara konu olan departmanlar vb.) periyodik olarak analiz eder ve ilgili diğer departmanlar ile birlikte çalışarak tespit edilen uyum risklerinin giderilmesi amacıyla gerekli aksiyonların alındığından emin olur.

Token Ödeme Uyum Departmanı, bu kapsamda gerçekleştirilen işlem ve Disiplin Kurulu kararları dahil yapılan çalışmaları altı ayda bir Risk Yönetimi'ne, Yönetim Kurulu'na ve Koç Holding Hukuk ve Uyum Müşavirliği'ne raporlar.

### 4.4. Gizlilik, Anonimlik ve Dürüstlük

Token Ödeme, İhbarcılarının anonim kalma tercihine saygı duymaktadır. Bu kapsamda, Etik Hattı ve diğer alternatif yöntemler ile raporlanan her türlü bilgi, mevzuatın izin verdiği ölçüde gizli tutulmaktadır<sup>4</sup>.

Buna göre, mevzuatın izin verdiği ölçüde, bir İhbarın ayrıntıları ve bir Soruşturma süreci boyunca elde edilen diğer tüm bilgiler, İhbar konusu eylemde adı geçmemesi şartıyla, yalnızca bilmesi gereken bir konuda (i) soruşturma, (ii) konuyu değerlendirme ve (iii) harekete geçme yetkisine sahip olan kişilerle paylaşılır. Şüpheye mahal vermemek için, bir raporda/bildirimde adı geçen herhangi bir kişinin, değerlendirme veya Soruşturma sürecine erişme veya dahil olma yetkisi yoktur.

Soruşturmanın gizliliği esas olup, soruşturmayı yürüten departmanın, İhbarcıya soruşturmanın seyri ve neticesi hakkında bilgi verme yükümlülüğü yoktur.

---

<sup>4</sup> Alternatif ihbar kanalları için lütfen "4.2. İhbar Yöntemleri"ne bakınız.

Soruşturma sırasında bilgi veren tüm kişiler hem sağladıkları bilgileri hem de soruşturma sırasında öğrenebilecekleri bilgileri gizli tutmakla ve soruşturmanın varlığını, gizliliğini, sürece dahil olan bireyleri korumakla ve onlara saygı duymakla yükümlüdür.

Bir İhbarcı, bir olayı bildirirken aşağıdaki seçeneklere sahiptir:

- i. Anonim kalmak için isim ve iletişim bilgilerini paylaşmamak,
- ii. İsim ve iletişim bilgilerini paylaşarak bu bilgilerin sadece yetkilendirilen kişilere iletilmesine izin vermek. Bu durumda bir Soruşturma sırasında ihtiyaç duyulan bilgileri talep etmek için doğrudan İhbarcı ile iletişime geçilebilecektir.

#### **4.5. Misillemeye Karşı Sıfır Tolerans**

Token Ödeme, endişelerin dile getirilmesini teşvik etmekte ve desteklemektedir. Bir İhbarda bulunan çalışanın kendisini rahat ve güvende hissetmesi ve dürüst ve iyi niyet çerçevesinde hareket ettiği müddetçe mesleki yaşamının olumsuz etkileneneğinden endişe duymaması çok önemlidir. Bu nedenle, anonim kalmadan ihbarda bulunan bir çalışanın herhangi bir gerekçe ile veya gerekçe gösterilmeden iş akdi sonlandırılmaz, görevden uzaklaştırılmaz, işten el çektirilemez, ücretli veya ücretsiz izin kullandırılmaz veya görev yeri değiştirilemez ve buna benzer bir aksiyon alınmaz. Token Ödeme, bir İhbarcıya Karşı Misilleme yapılmasına hiçbir şekilde müsamaha göstermez. Misillemeler bu Politikanın açık bir ihlali olarak kabul edilir ve Disiplin Cezasına tabidir<sup>5</sup>.

Token Ödeme; bildirim iyi niyetle, makul gerekçelerle yapılması ve mağduriyet yaratma, zarar verme veya şahsi menfaat sağlama maksadıyla yapılmaması şartıyla, olayın doğruluğu bir Soruşturma ile ispat edilemese dahi İhbarcıları korumaktadır. Ancak, bir soruşturma sürecinde İhbarcının kasten ve kötü niyetle yanlış bildirimde bulunduğu ortaya çıkması halinde bu çalışan Disiplin sürecine ve Disiplin Cezalarına tabi tutulabilir. Bu nedenle, bildirimlerin gözlemlere dayalı olması ve mümkünse kanıtlanabilir olması son derece önemlidir.

#### **4.6. Soruşturma Süreci**

Etik Hat veya diğer alternatif yöntemler aracılığıyla iletilen tüm bildirimler, konusuna göre öncelikle Token Ödeme Uyum Departmanı çalışanlarından oluşan Sistem Kullanıcıları tarafından değerlendirilir. Bu değerlendirmenin amacı, ilgili İhbarın konusunu teyit etmek ve raporlanan bilgilerin güvenilir olup olmadığını belirlemektir.

Koç Topluluğu İhbar Politikası'nda düzenlediği üzere, ön değerlendirmeye istinaden ilgili konu;

Token Ödeme yetkisindeki bir konu ise Token Ödeme Sistem Kullanıcısı, konuyu derinlemesine incelemeye, yani bir Soruşturma yürütme veya davayı kapatma ihtiyacına karar vermeye yetkilidir. Soruşturma yapılmasının gerekli olması halinde süreç, Token Ödeme iç prosedürleri doğrultusunda yürütülür. İlgili konu Token Ödeme'nin yetkisinde olmayan bir konu ise Koç Topluluğu İhbar Politikası'na göre hareket edilir.

<sup>5</sup> Detaylar için lütfen Token Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para A.Ş. Disiplin Politikası'na bakınız.

Bu süreçte bir İhbarcının (var ise) gayrihukuki yollardan elde ettiği bilgiler, Soruşturma sürecinde dikkate alınmaz.

Koç Topluluğu İhbar Politikası'nda özel olarak düzenlenen haller dışında Soruşturma, Token Ödeme Uyum Departmanı tarafından yürütülüyorsa, Soruşturmayı sonuçlandırmadan ve nihai raporu yayınlamadan önce Uyum Departmanı, ilgili departman(lar)ı bilgilendirir ve (varsa) önerilerini alır. Bu durumda görüşüne başvurulmuş departmanlar, önerilerini en kısa sürede ve her halükarda süreçte herhangi bir gecikmeye mahal vermeyecek şekilde paylaşır.

Soruşturmanın sıhhati ve etkinliği dikkate alınarak gerekli görülmesi halinde ihbara konu çalışanlar, geçici süreyle görevden uzaklaştırılabilir veya işten el çektirilebilir. Soruşturma, Token Ödeme Uyum Departmanı tarafından yürütülüyorsa, bu kararın alınabilmesi için Token Ödeme CEO'su onayı aranır.

Token Ödeme'de gerçekleştirilen Soruşturmalarda, tarafsızlığı ve bağımsız karar vermeyi etkileyebilecek herhangi bir hiyerarşik veya işlevsel çıkar çatışmasının olması ve/veya yetkili departmanın adının bildirimde yer alması, kapsamlı bir inceleme yapılması gerekliliği veya soruşturmanın Token Ödeme merkezinin bulunduğu ülkeden farklı bir lokasyonda gerçekleştirilmesi gibi diğer geçerli sebeplerin bulunması halinde (Örn. Soruşturmanın hızlı ve verimli bir şekilde gerçekleştirilmesi, özel uzmanlık gereksinimi, dil engelleri, vb.) Soruşturmalar bağımsız üçüncü taraf hizmet sağlayıcılar tarafından gerçekleştirilebilir. Böyle bir durumda, dışarıdan hizmet alınması kararında Koç Holding Hukuk ve Uyum Müşavirliği'nin görüşü alınır.

Soruşturma neticesinde hazırlanan raporda, Disiplin Cezası verilmesi yönünde bir öneri olması halinde, olayın niteliği ve soruşturmaya konu olan kişiye göre ilgili konu Token Ödeme İnsan Kaynakları Direktörlüğü'nün veya Token Ödeme Disiplin Kurulu'nun bilgisine sunulur.

#### **4.7.İhbarcılardan Beklenenler**

İhbar konusu olayın net bir şekilde anlaşılabilmesini, doğru ve adil bir şekilde değerlendirilebilmesini sağlamak için bir İhbarcıdan mümkün olduğunca yeterli ve ayrıntılı bilgi sağlanması beklenmektedir. Bu nedenle, İhbarcılar tarafından yapılacak bildirimlerin mümkün olduğu ölçüde aşağıdaki soruların cevaplarını içermesi beklenir:

- Şüpheli kişi(ler)in isimleri,
- Konuya ilişkin detaylı bilgiler;
  - o Konu ne zaman/nerede/kimler arasında meydana geldi?
  - o Kaç kez meydana geldi? Tekrarlıyor mu? İlk kez ne zaman ortaya çıktı?
  - o Henüz gerçekleşmediyse, ne zaman gerçekleşmesi bekleniyor?
  - o İhbarcı konunun ne zaman farkına varmıştır?
  - o Konudan başka kim haberdar? Yöneticiler konuyu biliyorlarsa, bunu önlemek için herhangi bir önlem aldılar mı?
  - o İhbarcı olaya doğrudan tanık oldu mu yoksa başka birinden mi duydu?
  - o İhbarcı, yöneticilerine haber verdi mi? Vermediyse, neden?
  - o Bildirilen konu hakkında herhangi bir kanıt var mı?



## 5. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Token Ödeme'nin tüm çalışanları ve yöneticileri bu Politika'ya uymaktan ve ilgili prosedürlerini ve kontrollerini işbu Politika'daki gereklilikler doğrultusunda uygulamaktan ve desteklemekten sorumludur. Token Ödeme, ilgili taraf ve işleme uygulanabilir olduğu ölçüde, tüm İş Ortaklarının işbu Politika hakkında bilgilendirildiklerinden emin olmak için gerekli adımları atar.

İşbu Politika ile mevzuat arasında bir farklılık olması durumunda, ilgili uygulama mevzuata aykırılık teşkil etmediği ölçüde, Politika veya mevzuattan, daha kısıtlayıcı olan geçerli olacaktır.

Öte yandan, işbu Politika'ya, Koç Topluluğu veya Token Ödeme Etik İlkelerine veya yürürlükteki mevzuata aykırı olduğu düşünülen herhangi bir eylemden haberdar olunması halinde bu konuyu bir üst yöneticinize iletebilir ya da etik@oderopay.com.tr adresine veya "koc.com.tr/ihbarbildirim" adresinden Etik Hat'ta bildirimde bulunulabilir.

İşbu politika'nın bir çalışan tarafından ihlali, Disiplin Yönetmeliği hükümleri çerçevesinde, iş sözleşmesinin feshine kadar varabilecek disiplin cezalarına neden olabilir.

Bu politika'ya uyumlu hareket etmesi beklenen herhangi bir üçüncü tarafın, işbu politika'ya aykırı hareket etmesi halinde, ilgili sözleşmeler feshedilebilir.

## 6. YÜRÜRLÜK ve GÖZDEN GEÇİRME

İşbu Politika, 16.05.2022 tarihli Yönetim Kurulu onayı ile yürürlüğe girmiş olup, Politika'nın güncellenmesinden Token Ödeme Hukuk ve Uyum Departmanı sorumludur.

Revizyon	Tarih	Açıklama