

**TÜRKİYE ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA KURULUŞLARI BİRLİĞİ**  
**ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA KURULUŞLARI**  
**MESLEKİ ETİK İLKELER**

**Giriş**

**MADDE 1 - (1)** Etik; kişilere, kurumlara ve meslek mensuplarının davranışlarına rehberlik eden, iyiyi ve doğruyu belirlemede yardımcı olan kılavuz değerler ve ilkeler bütünüdür.

(2) Etik ilkeler; doğruluk ve dürüstlük ölçüleri olup, ahlaki açıdan bakıldığında, bireysel ve sosyal ilişkilerin temelini oluşturur. Bu kurallar her bir üye için, işini yaparken nelere dikkat edeceğini, işini nasıl yapacağını, kullanıcılar ve tedarikçiler ile nasıl çalışılacağını ve birbirleri ile nasıl bir etkileşim içinde olacakları hakkındaki beklentileri düzenler.

(3) İşbu Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Mesleki Etik İlkeler düzenlemelerinde geçen "Birlik" ifadesi, Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği'ni; "Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşu/Kuruluşları" ifadesi ise, Birlik üyesi ödeme ve elektronik para kuruluşu/kuruluşlarını ifade eder.

**Amaç ve kapsam**

**MADDE 2 - (1)** Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Mesleki Etik İlkelerinin amacı, kuruluşların;

a) Birbirleri, kullanıcıları, pay sahipleri, çalışanları ve diğer kurumlar ile gerçekleştirecekleri her türlü iş ve işlemlerinde; uygulanacak değerlerin belirlenmesi,

b) Pay sahipleri ile çalışanlarının toplum ve ödeme ve elektronik para hizmetleri sektörü nezdindeki saygınlık ve güvenilirliklerinin artırılarak devamlılıklarının sağlanması,

c) Ödeme ve elektronik para hizmetleri sektörünün topluma, günümüze ve gelecek dönemlere olan etkileri göz önünde bulundurularak geliştirilmesi ile istikrar ve güvenin korunmasıdır.

**Dayanak**

**MADDE 3 - (1)** İşbu Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Mesleki Etik İlkeler, 20/6/2013 tarihli ve 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanunun ek birinci maddesinin ikinci fıkrasının (c) bendi ve 27/6/2020 tarihli ve 2678 sayılı Cumhurbaşkanı Kararı ile yürürlüğe giren Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği Statüsünün 6 ncı maddesinin birinci fıkrasının (c) bendi hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Genel ilkeler**

**MADDE 4 - (1)** Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşlarının; ürün ve hizmetlerinden faydalanan kullanıcıların hak ve menfaatlerinin korunması, sistemlerinin etkin ve kesintisiz şekilde çalışmasının sağlanması, toplumsal yararın gözetilmesi, çevrenin korunması ve ekonomik istikrara zarar verecek durumların önlenmesi amacıyla aşağıda belirtilen Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Mesleki Etik İlkeleri doğrultusunda faaliyet göstermesi gerekmektedir.

(2) Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları, faaliyetlerini yerine getirirken;

a) Dürüstlük kuralına uygun davranmakla ve sektöre olan güveni sağlamakla,

b) Kullanıcıları arasında ayırım gözetmemek ve önyargılı uygulamalardan kaçınmakla,

c) Kullanıcılarını azami şeffaflık içerisinde sunulan hizmetler ile hak ve yükümlülükleri

hakkında tam, açık, anlaşılır ve net biçimde bilgilendirmekle,

ç) Çevreye saygılı uygulamalara yönelik politikalar geliştirmek ve desteklemekle,

d) Kültürel zenginliği korumaya ve kültür gelişimine destek sağlamaya özen göstermekle;

e) Uluslararası ve ulusal mevzuata uygun bir şekilde suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerinin aklanması, yolsuzluk ve benzeri suçlarla mücadeleye karşı ödeme ve elektronik para hizmetleri sektörü bazında hazırlanan ortak eylem planlarını uygulamak, ilgili kurum ve kuruluşlar ile uluslararası ve ulusal iş birliği platformlarını takip ederek bünyelerinde bu konulara karşı gerekli önlemleri almak ve çalışan eğitimleri düzenlemekle,

f) Kendilerine ve kullanıcılarına ait verilerin suiistimalinin önlenmesi için gerekli tedbirleri almak ve teknolojik gelişmeleri takip etmekle,

g) Verilerini işlediği gerçek kişilerin özel hayatlarının gizliliğini, temel hak ve özgürlüklerini korumak için gerekli önlemleri almayı ve çalışanlarını bilgi güvenliği konusunda eğitmekle yükümlüdür.

### **Kamu kurum ve kuruluşları ile ilişkiler**

**MADDE 5 - (1)** Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları, kamu kurum ve kuruluşları ile ilişkilerinde, dürüst, hesap verebilir ve şeffaf bir şekilde hareket etmek ve ilgili mevzuat gereği denetim ve kontrol amacıyla istenilen bilgi, belge ve kayıtları tam, doğru, eksiksiz ve zamanında iletmek için azami özen göstermekle yükümlüdür.

### **Birlik ile ilişkiler**

**MADDE 6 – (1)** Ödeme ve elektronik para kuruluşları Birlik ile ilişkilerinde dürüstlük ve şeffaflık ilkeleri doğrultusunda hareket eder, talep edilen bilgi, belge ve kayıtların doğru, eksiksiz şekilde ve zamanında iletilmesi konularına özen gösterirler.

(2) Kuruluşlar Birliğin;

a) Paylaştığı diğer üye kuruluş bilgilerini,

b) Kamu kurum ve kuruluşları ile yaptığı yazışmaları,

c) Hizmet aldığı kurum ve danışmanları ile yaptığı anlaşmaları,

ç) Gizli olarak gönderdiği her türlü bilgi ve belgeyi

kamuoyuna açıklamazlar.

### **Bilgi paylaşımı etiği**

**MADDE 7 - (1)** Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları, ilgili mevzuatın izin verdiği ölçüler çerçevesinde, kendi aralarındaki her türlü bilgi alışverişinde doğru, sistematik ve finansal kuruluşlar arasındaki üçüncü tarafa güven ilkesi kapsamında hareket eder.

### **Çalışanlar ile ilişkiler**

**MADDE 8 - (1)** Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları;

a) 22/5/2003 tarihli ve 4857 sayılı İş Kanunu ve ilgili mevzuat hükümleri kapsamında sözleşme ve hareket serbestisi içerisinde davranmakla,

b) Çalışanları arasında ayırım gözetmemekle,

c) Önyargılı uygulamalardan kaçınmakla,

ç) Eski çalışanları hakkında diğer Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları tarafından güvenlik

kontrolü amacıyla talep edilen ve kişilik/işçilik hakları gereği iletilmesinde herhangi bir sakınca bulunmayan makul nitelikteki bilgileri, 07.04.2016 tarihli ve 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve ilgili mevzuat hükümleri saklı kalmak ve eski çalışanın konuyla ilgili onayını almak kaydıyla ilgili Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşu ile paylaşmakla ve bu bilgileri paylaşırken objektif ve dürüst davranmakla,

d) Çalışan istihdamı konusunda haksız rekabete yol açabilecek her türlü uygulamadan kaçınmakla yükümlüdür.

(2) Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları, çalışanlarının 14 üncü maddede düzenlenen yükümlülüklerine uyumlu olarak çalışmalarını sağlayacak ortamları oluşturmak ve gerekli iç kontrol düzenlemelerini yapmak, bilgi güvenliği, verinin korunması ve çalışanlarının diğer yükümlülükleri kapsamında eğitimler vermekle yükümlüdür.

### **Rekabet etiği**

**MADDE 9** - (1) Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları, faaliyetlerini gerçekleştirirken dürüstlük kuralı ile dürüst rekabet ilkesini gözetmek ve hukuka uygun hareket etmekle yükümlüdür. Bu kapsamda Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları, sektörde haksız rekabet oluşturabilecek davranış, iş ve işlemlerden ve serbest piyasa ekonomisi içerisinde yürütülen ekonomik faaliyetlerde ödeme ve elektronik para hizmetleri sektörüne duyulan güveni azaltacak ve ödeme ve elektronik para hizmetleri sektörünün gelişimini ve dengesini olumsuz etkileyebilecek faaliyetlerden kaçınmakla yükümlüdür.

(2) Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları ve çalışanları, hiçbir koşulda 7/12/1994 tarihli ve 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun'a aykırı anlaşmalar yapamaz veya davranışlar içinde yer alamaz. Rakiplerin itibarını zedeleyecek davranış ve eylemlerde bulunamaz, rakiplerin veri ve bilgilerine, etik ilkesine ve mesleki kurallara aykırı şekilde ulaşamaz, bu yolla temin edilen bilgiyi hiçbir şekilde kullanamaz.

### **İlan ve reklam etiği**

**MADDE 10** - (1) Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları, sundukları ürün ve hizmetlerinin tanıtımı ve pazarlamasına yönelik reklam, duyuru ve ilanlarında ilgili mevzuata, genel ahlak kurallarına, doğruluk ve dürüstlük kurallarına uygun davranmakla yükümlüdür. Bu kapsamda Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları, ödeme ve elektronik para hizmetleri sektörünün saygınlığına zarar verebilecek her türlü davranıştan kaçınmakla ve reklam, duyuru ve ilanlarında, diğer kurum ve kuruluşlar ile bunların ürün ve hizmetlerini kötüleyen nitelikteki ifade ya da ibarelerin yer almamasını sağlamakla ve birbirlerinin fikri ve sınai mülkiyet haklarını ihlal etmemek ve ihlal edilmesini engellemekle yükümlüdür.

### **Kullanıcılar ile ilişkiler**

**MADDE 11** - (1) Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları, sundukları ürün ve hizmetler ile ilgili her aşamada ve her konuda, sundukları ürün ve hizmetlere ilişkin olarak -mevzuattaki sınırları aşmamak şartıyla- tam, doğru, tutarlı, eksiksiz ve zamanında bilgilendirme ilkesine uygun olarak kullanıcı ilişkilerini yürütmekle yükümlüdür.

(2) Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları, kullanıcılarının sunulan ürün ve hizmetler kapsamındaki her türlü şikâyet, soru ve önerilerini etkin bir şekilde yöneterek bunlara cevap verecek

Birlik Yönetim Kurulu tarafından belirlenen standartlarda iletişim kanallarını kurmakla ve bu kanallar hakkındaki bilgileri kullanıcıları ile görünür bir şekilde paylaşmakla yükümlüdür.

(3) Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları, kullanıcıları ile kendi aralarında doğan anlaşmazlıklarının nedenlerini araştırarak, tekrarlanmaması için gereken önlemlerin alınması için azami özeni göstermekle; Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları'nın hatalı uygulamaları sonucu kullanıcı zararının doğması durumunda, kullanıcının zararının giderilmesi ve söz konusu hatalı uygulamanın daha fazla mağduriyet doğurmaması için gerekli önlemlerin alınmasıyla yükümlüdür.

(4) Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları, kullanıcıları ile olan ilişkilerinde çıkar çatışmalarından kaçınmak için gereken her türlü çabayı göstermekle yükümlüdür. Çıkar çatışmalarının önlenemediği durumlarda, öncelikle kullanıcılarının menfaatlerini gözetmekle ve bu durumu kullanıcılarına bildirmekle; çıkar çatışmalarının kullanıcıları arasında olması halinde ise kullanıcıları arasında adil ve tarafsız davranmakla yükümlüdür.

### **Hizmet kalitesi**

**MADDE 12 -** (1) Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları, faaliyet gösterirken, 6493 sayılı Kanun ve ilgili alt düzenlemelerine ve kurallarına uymakla yükümlü olduğu kurum ve kuruluşlar tarafından verilen kararlara uygun hareket etmekle yükümlüdür.

(2) Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları, kullanıcılarının ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanacağı ölçüde nitelikli ürün ve hizmet sunmaya ve bu kapsamda gerekli teknolojik altyapı ve çalışan kaynağını hazır bulundurarak, hizmet kalitelerini sürekli gelişime açık bir şekilde artırmaya özen göstermekle yükümlüdür.

(3) Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları, tüm kullanıcılarına hizmet sunarken ayırım gözetmemekle ve kullanıcılar arasında ayırım yapıldığını gösteren herhangi bir bulguya rastlandığında, söz konusu ayırıcı davranışların önüne geçilmesi için gerekli değişiklikleri yapmak konusunda özen göstermekle yükümlüdür.

### **Güvenlik ve gizlilik**

**MADDE 13 -** (1) Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları, fiili veya elektronik hizmet ortamlarının her türlü olumsuzluğa karşı korunmasına ilişkin önlemleri almakla; sundukları ürün ve hizmetlerde teknik olarak zarar doğurabilecek her türlü aksaklığı gidermekle; gelişen teknolojiye uygun olarak, her türlü hizmet ortamında işlem ve bilgi güvenliğinin sağlanması için mevzuata uygun teknik ve hukuki önlemleri almakla yükümlüdür.

(2) Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları, hizmet ortamlarının güvenliğini korumak amacıyla aldıkları teknik ve hukuki önlemlere uygun ve bunlarla eş zamanlı olarak kullanıcılar tarafından alınması gereken tedbirler hakkında kullanıcılarını bilgilendirmekle yükümlüdür.

(3) Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları, kullanıcılarına dair her türlü bilgi ve belgeyi, kanunen yetkilendirilmiş ilgili otoriteler dışındaki kişilerden gizli tutmak ve özenle saklamakla yükümlüdür.

### **Çalışanların davranış yükümlülükleri**

**MADDE 14 - (1)** Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları, çalışanlarının aşağıda belirtilen ilkelere uymasını gözetmekle yükümlüdür:

- a) Çalıştıkları kuruluştaki görevlerini yerine getirirken yürürlükteki mevzuata uymak.
- b) Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşlarının kullanıcılarını, kendilerine sunulan ürün ve hizmetler konusunda açık ve net olarak bilgilendirmek.
- c) Sıfat ve görevleri dolayısıyla Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları veya kullanıcılarına ait öğrendikleri sırları ve kişisel verileri, bu konuda kanunen açıkça yetkili idari otoritelerden başkasına açıklamamak, paylaşmamak.
- ç) Davranışları ile Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşlarının itibar kaybına sebebiyet vermemek.
- d) Doğruluk, dürüstlük ve güvenilirlik ilkelerine aykırı davranışlarda bulunmamak.
- e) Görevlerini gerçekleştirirken diğer çalışanlar ile saygı temelli ve özenli iletişim kurmak ve mümkün olan her alanda ortak amaç doğrultusunda işbirliği yapmak.
- f) Görev ve sıfatlarını kullanarak kendi iş ortamlarından ve Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşlarının kullanıcılarının olanaklarından, bireysel veya üçüncü kişi lehine çıkar sağlamamak.
- g) Bireysel menfaat sağlamaya yönelik sunulan teklifleri derhal reddetmek, böyle bir durumda karşılaşıldığında yetkili makamlara ve amirlerine bildirmek.
- ğ) Kullanıcılarla borç-alacak, kefalet ve etik ilkelerle bağdaşmayan benzeri ilişkilere girmemek.
- h) Mevcut veya potansiyel kullanıcılardan mutat olmayan hediye kabul etmemek.
- ı) Hizmetlerin yerine getirilmesi sırasında üstlendikleri görevlerle ilgili olarak hesap verebilme sorumluluğuna uygun davranmak.
- i) Medya ve sosyal medya ortamlarında, doğrudan ya da dolaylı olarak Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları başta olmak üzere finansal kuruluşların saygınlığına zarar vermemek.
- j) Görev yaptığı Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşu'nun iş ortaklarını, pay sahiplerini, kendisi dışındaki çalışanlarını ve kullanıcılarını kötüleyici veya küçük düşürücü davranışlarda bulunmamak.

### **Ödeme ve elektronik para kuruluşları mesleki etik ilkelerinin geliştirilmesi**

**MADDE 15 - (1)** Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları, işbu Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Mesleki Etik İlkelerinin geliştirilmesi ve gerektiğinde değişiklikler yapılmasını sağlamak üzere, gündeme ilişkin hükümlere uyma şartı ile yeni teklifler getirebilir. Birlik tarafından Yönetim Kurulunun onayıyla Mesleki Etik İlkeler ile belirlenen hususlarda uygulamaya dönük detaylı kılavuz, rehber ve ilke kararları yayımlanabilir.

### **Ödeme ve elektronik para kuruluşları mesleki etik ilkelerinin ihlali ve ihlale ilişkin başvuru prosedürü**

**MADDE 16 - (1)** Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları, Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşlarının pay sahipleri, çalışanları ve kullanıcıları, Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Mesleki Etik İlkelerinin ihlalleri hakkında Birlik Disiplin Yönetmeliğinde belirtilen koşul ve şartlar dahilinde başvuruda bulunabilir.

(2) Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Mesleki Etik İlkelerine ilişkin aykırılıklar Birlik Statüsü ve Disiplin Yönetmeliği hükümlerince sonuçlandırılır.

### **Yürürlük**

**MADDE 17 -** (1) İşbu Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Mesleki Etik İlkeler Birlik Genel Kurulu tarafından kabul edilmesini takiben Birlik internet sayfasında yayımlanması ile yürürlüğe girer.

**Yürütme**

**MADDE 18 -** (1) İşbu Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Mesleki Etik İlkelerini Birlik Başkanı yürütür.