MÜŞTERİ VE TEDARİKÇİ POLİTİKASI

ONAY VE REVİZYON İZLEME TABLOSU				
	Yürürlük Tarihi	**YKK Tarih ve No**	**Revizyon No**	**Açıklama**
1	18.12.2025	2025/222	---	İlk Yayın

1. AMAÇ

Bu politikanın amacı; A1 Capital Yatırım Menkul Değerler A.Ş. olarak, iş süreçlerimizde etik, şeffaf ve sürdürülebilir uygulamaları benimsemek; müşterilerimiz ve tedarikçilerimizle uzun vadeli, güvene dayalı ilişkiler kurmaktır. Bu politika, tüm iş ortaklarımızın ve çalışanlarımızın uyacağı temel ilke ve standartları belirlemektedir.

2. KAPSAM

-Tüm müşteriler ve potansiyel müşteriler

-Tedarikçiler, iş ortakları ve hizmet sağlayıcılar

-Tedarik ve satın alma süreçlerini, sözleşme öncesi değerlendirmeleri ve işbirliği süreçlerini kapsar.

3. İLGİLİ DÜZENLEMELER

- TSRS-1 (Genel İlkeler) ve TSRS-2 (Genel Açıklamalar)

4. TANIM ve KISALTMALAR

- **TSRS:** Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları
- **Paydaş:** Etkilenen veya etkileyebilecek tüm kişi, kurum veya gruplar

5. SORUMLULUKLAR

Şirket'in sorumlulukları bölümler bazında aşağıda yer almaktadır:

A. **Sürdürülebilirlik Alt Komitesi:** Sürdürülebilirlik komitesinin talep ettiği alt çalışmaları hazırlar.

B. **Departman Yöneticileri ve Çalışanları:** Kendi bölümleri ile ilgili politika ve prosedürlerin uygulanması konusunda sorumludur.

6. İLKE VE ESASLAR

Şirket tarafından faaliyetleri süresince aşağıdaki ilke ve esaslara uyulması gerekir:

1. **Müşteri İlişkileri ve Etik Yaklaşım**

- Müşterilerimize adil, şeffaf ve eşit hizmet sunarız.
- Müşteri bilgilerini gizli ve güvenli tutar, veri koruma mevzuatına tam uyum sağlar ve siber güvenliği sürekli geliştiririz.
- Müşteri taleplerine hızlı ve doğru yanıt verir, memnuniyeti ve geri bildirimleri düzenli olarak değerlendiririz.
- Sürdürülebilir finansal ürün ve hizmetler sunarak müşterilerimizin çevresel ve sosyal etkilerini olumlu yönde yönlendirmelerine destek olur, kısa vadeli kazanç yerine uzun vadeli değer yaratmayı teşvik ederiz.
- Yolsuzluk, rüşvet ve etik olmayan uygulamalara karşı sıfır tolerans politikası uygularız.
- Tüm müşterilerin yürürlükteki mevzuat ve kanunlara uyum göstermesini bekleriz.

2. **Tedarikçi Seçimi ve İşbirliği**

- Hizmet sağlayıcılar (IT altyapısı, yazılım, danışmanlık, ofis hizmetleri) seçiminde çevresel, sosyal ve etik kriterler göz önünde bulundurulur.
- Tedarikçilerimizin insan haklarına, iş sağlığı ve güvenliğine, çevresel yönetim sistemlerine ve sürdürülebilirlik uygulamalarına uyum göstermesini bekleriz.
- Tedarikçilerin Sürdürülebilirlik (ESG) performansını sürekli izler ve iyileştirme fırsatlarını tedarikçilerimizle birlikte değerlendiririz.
- Tüm tedarikçilerin yürürlükteki mevzuat ve kanunlara uyum göstermesini bekleriz.

3. **Sürdürülebilirlik ve ESG Kriterleri**

- Tüm iş süreçlerimizde çevresel, sosyal ve yönetişim (ESG) kriterlerini gözetiriz.
- Sürdürülebilir uygulamalar, iş ortaklarının seçiminde ve iş süreçlerinin yönetiminde öncelikli kriter olarak değerlendirilir.

4. **İzleme ve Sürekli İyileştirme**

- Müşteri memnuniyeti, tedarikçi performansı ve sürdürülebilirlik uygulamaları düzenli olarak izlenir ve (yıllık) raporlanır.
- İyileştirme fırsatları belirlenir, gerekli aksiyon planları geliştirilir ve uygulamaya alınır.

7. İLGİLİ BELGELER

- Sürdürülebilirlik Raporu (Yıllık)
- Sürdürülebilirlik Politikası

8. REVİZYON VE YÜRÜRLÜLÜK

Bu Politika metni her yıl gözden geçirilir ve gerekirse revize edilir. Mevzuat değişikliği vb. durumlarda erken güncellenebilir. Politika, Yönetim Kurulu tarafından onaylandığı tarihte yürürlüğe girer.

Hazırlayan	**:**	Sürdürülebilirlik Alt Komitesi
Onaylayan	**:**	Yönetim Kurulu