

İTİBAR RİSKİNİN YÖNETİMİNE İLİŞKİN İYİ UYGULAMA REHBERİ

17'nci maddenin (3)'üncü fıkrasının (I) bendi ve 22'nci madde kapsamında;

Risklerin yönetimi ve değerlemesi ile ilgili iyi uygulama rehberleri, bilgi güvenliği, sızma testi de dâhil, yöntem, test, değerlendirme ve uygulamaları.

AMAÇ

Bu Rehberin amacı, 17.11.2017 tarih ve R.G. 193 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 62/2017 sayılı Bankacılık Yasasının 17'nci ve 22'nci maddeleri kapsamında İç Sistemlerle ilgili Tebliğin "İtibar Riski Yönetimi" çerçevesinde "İtibar Riskinin Yönetimine" ilişkin bankalardan beklenen iyi uygulamaları, açıklamaktır.

KAPSAM

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyetinde faaliyet gösteren bankalar, bu Rehber kuralları kapsamındadır.

İtibar riski yönetim sisteminin, bu Rehberde yer alan ilkeler doğrultusunda ve aşağıda yer alan hususları kapsayacak şekilde tasarlanması ve uygulanması gerekmektedir:

- Üst yönetimin gözetimi,
- Riskin yönetimine ilişkin banka içi politika ve süreçler,
- Yeterli risk ölçüm, izleme ve kontrol süreçleri ve
- Kontrol faaliyetleri.

İtibar riski çok boyutlu olup diğer piyasa katılımcılarının algısını yansıtmaktadır. İtibar riski organizasyonunun genelini etkileyen bir risk olarak ele alınır. Maruz kalınan itibar riski, üst yönetimin banka ile ilgili işlemlerde risk yönetim sürecinin yeterliliği ile dış etkilere karşı ilgili tavır ve etkinliğinin bileşimidir.

İtibar riski kapsamında müşteri, karşı taraf, hissedar, paydaş, yatırımcı, borçlu, piyasa analisti, diğer ilgili taraflar veya düzenleyici ve denetleyici otoriteler nezdinde ortaya çıkabilecek olumsuz algı nedeniyle bankanın yeni ilişkiler kurması veya eski ilişkilerini devam ettirmesi ve finansman kaynaklarına erişimi olumsuz etkilenebilmektedir.

Bu Rehberde yer alan hususların banka faaliyetlerinin karmaşıklığı ve büyüklüğü dikkate alınarak solo ve konsolide yapıya uygun olarak tesis edilmesi beklenmektedir.

TANIMLAR

Acil ve Beklenmedik Durum Planı; bankanın polita, süreç ve stratejilerine paralel olarak bankanın faaliyetlerini sürdürebilmek için ihtiyaç duyabileceği tüm kaynakları dikkate alınarak hazırlanmış, varlıkların korunmasına yönelik tedbirleri ve hasar gören varlıkların değerlendirilmesine yönelik usulleri içermekte olan, acil ve beklenmedik durum karşısında çalışanların hazırlanan plan çerçevesinde yapacakları işlemlere ilişkin süreçleri anlatır.

Dayanak Varlık; tarafların alıp sattığı vadeli işlem sözleşmelerinin faiz, hisse senedi endeksi, döviz ve bunun gibi varlığı anlatır.

Finansal İstikrar; finansal piyasalarda faaliyet gösteren kurumlar ile ödeme sistemlerindeki istikrarı ve şoklara karşı dayanıklılığı anlatır. Bu alanlardaki istikrar finansal sistemin sağlıklı ve istikrarlı işlemlerini, dolayısıyla ekonomideki kaynakların üretken bir şekilde tahsisini ve risklerin uygun bir şekilde yönetim ve dağılımını beraberinde getirmektedir.

İtibar Riski; mevcut veya potansiyel müşteri, ortak, rakip veya denetim otoriteleri gibi tarafların banka hakkındaki olumsuz düşüncelerinden ya da mevcut yasal düzenlemelere uygun davranılmaması sonucunda bankaya duyulan güvenin azalması veya banka itibarının zedelenmesi nedeniyle bankanın zarar etme olasılığını anlatır.

Kontrol Değerlendirmesi; riskin kaynağının, riskin yönetimindeki mevcut kontrollerin ve bu kontrollerin etkinliğinin analizi yoluyla risklerin gerçekleşme olasılığının değerlendirilmesini anlatır.

Kurumsal Yönetim; bankanın, yönetim kurulu, ortakları, çalışanları, müşterileri ve toplumla dâhil tüm paydaşları ile olan ilişkilerini, eşitlik, şeffaflık, hesap verilebilirlik ve sorumluluk ilkeleri çerçevesinde yürütmesini anlatır.

Menkul Kıymetleştirme; bir gerçek veya tüzel kişinin ticari faaliyetlerinden kaynaklanan varlıkları ve gelecekteki gelirlerini karşılık göstermek sureti ile borçlanma senedi ihraç ederek finansman sağlamasını anlatır.

Merkez Bankası; Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Merkez Bankasını anlatır.

Örtülü Destek; bankanın menkul kıymetleştirme işlemlerinde sözleşme yükümlülüklerini aşan satış sonrası destek sağladığı durumda ortaya çıkan riski anlatır. Bu şekilde sözleşme dışında sağlanan destekler, menkul kıymetleştirilen dayanak varlıkların kredi kalitesindeki bozulmalardan kaynaklanan kayıplar gibi bankayı kayıp riskine maruz bırakabilmektedir.

Paydaş; bankanın eylemlerinden etkilenen veya etkilenebilecek banka çalışanları, müşteri statüsündeki şirket, organizasyon, grup ve bireyleri ile muhasebecilerini anlatır.

Paydaş Etki Değerlendirilmesi; paydaş gruplarının riske duyarlılıklarının tespit edilmesiyle, bu gruplardan banka üzerinde ciddi etkileri olacakları belirlenerek riskin etkisinin değerlendirilmesini anlatır.

Stres Testleri; bankaların farklı stres senaryoları çerçevesi ile itibarlarına etki edecek risklerin potansiyel etkilerini, stres testleriyle değerlendirilmesini anlatır.

Üst Düzey Yönetim; bankalarda, genel müdür ve genel müdür yardımcıları, şube bankalarında Kuzey Kıbrıs ülke/genel müdürü ve Kuzey Kıbrıs ülke/genel müdür yardımcılarını veya bunlara muadil icrai nitelikte görev yapanları anlatır.

Üst Yönetim; bankalarda yönetim kurulu üyesi, üst düzey yönetici veya bunlara muadil konumlarda yönetici olarak görev yapanları anlatır.

Yasa; 62/2017 sayılı Bankacılık Yasasını anlatır.

Yayımla Riski; derecelendirme notlarının düşürülmesine veya kredi daralmasına sebep olan bir gelişmenin herhangi bir ülkede ortaya çıkması sonrası bu gelişmenin aynı bölgede yer alan ve/veya benzer ekonomik yapıya sahip olan diğer ülkeleri de (kredi derecelendirme notundan veya ortaya çıkan gelişmeyle doğrudan herhangi bir ilişkisi olup olmamasından bağımsız olarak) etkilemesinden doğan riski anlatır.

Yönetim Kurulu; bu Rehber amaçları bakımından Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyetinde kurulu bankalar için yönetim kurulunu, şube bankaları için müdürler kurulunu anlatır.

BİRİNCİ KISIM GENEL İLKELE

1.1. ÜST YÖNETİMİN GÖZETİMİ

İlke - Bankalar yönetim kurulu onayı ile yürürlüğe konulan itibar riskinin yönetimine ilişkin yazılı strateji, politika ve süreçler oluşturur. Yönetim kurulu, üst düzey yönetimin bu strateji, politika ve süreçlere uygun ve uyumlu olarak riskleri izlemesini ve kontrol altında tutmasını ve itibar riskini kontrol etmeye ve değerlendirmeye yönelik yeterli kaynak bulundurmasını sağlar.

1. İtibar riski, müşteriler, ortaklar, rakipler, basın, yayın, sosyal medya, düzenleyici ve denetleyici otoriteler ve bunun gibi toplum üyelerinin banka hakkındaki olumsuz düşüncelerinden dolayı bankanın gelirlerinde veya sermayesinde kayıp ortaya çıkma ihtimalini ifade etmektedir. Bu risk, bankanın yeni ilişkiler veya hizmetler geliştirme ya da mevcut ilişkilerini devam ettirmesini etkileyebilmektedir.
2. İtibar riski, tüm banka faaliyetlerinde bulunmakta olup, bankanın rekabetçi gücünü zayıflatabilmektedir. Bu nedenle bankanın müşteriler, kamu otoriteleri, yatırımcılar, diğer bankalar ve etkileşimde olduğu üçüncü taraflarla olan ilişkilerinde çok dikkatli davranması gerekmektedir.
3. Bankanın itibarını ciddi şekilde tehdit eden unsurlardan bazıları aşağıdaki gibidir;
 - Müşteri ilişkilerinde etik olmayan ya da yanıltıcı işlemlerinin olması,
 - Yasa ve mevzuata aykırı hareket edilmesi,
 - Sıklıkla davalara taraf olunması ve
 - Finansal performansın kötü olması.
4. Bankalar için özellikle 'itibar' çok çeşitli sebeplerden dolayı büyük önem arz eder. İtibar riskinin etkin bir şekilde yönetilmesini ve kontrol edilmesine yönelik sağlam bir organizasyon yapısı oluşturulması ve yeterli kaynakların temin edilmesi sağlanmalıdır.
5. Bankanın itibar riskinin yönetim sürecinde politikalar oluşturulmalı, yönetim kurulu tarafından onaylanmalı ve düzenli aralıklarla gözden geçirilmelidir. Bu politikalar, itibar riskinin yönetimi ve kontrolü de dâhil olmak üzere bankanın stratejisini ve süreçlerini yansıtmalıdır. Yönetim kurulu, banka yönetiminin strateji, süreç ve politikaları etkin olarak uygulamasını ve bütünüyle bankanın risk yönetimine dâhil etmesini sağlamalıdır.

6. Kurumsal yönetim, etkin bir itibar riski yönetiminin temelini oluşturmaktadır. Kurumsal yönetim bankanın vizyonu, misyonu, hedefleri ve stratejisine ulaşmakta alınacak kararlara rehberlik edecek ve paydaşlarının beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayacak bir çerçeve sağlamalıdır. İyi bir kurumsal yönetim altında tüm çalışanların bankanın itibarını artırmakta bir rolü ve çabası bulunmalıdır.
7. İtibar riskinin yönetimi kapsamında bankalar, yaşanan gelişmeleri izler, değerlendirir ve uygun önlemleri alır. Bankalar, önlemlerle ilgili alınması gereken hukuki, acil ve beklenmedik durum planı dâhil aksiyonları açıklayan bir sürece sahip olmalı ve düzenli olarak gözden geçirmelidir.
8. Politikaların ihlal edildiği durumlarda, durum ivedi olarak üst düzey yönetimin veya yönetim kurulunun dikkatine sunulmalı ve alınan onaya müteakip itibar kaybının önüne geçmek için paydaşlar ile gerekli iletişim sağlanmalı ve kamuya açıklama yapılmalıdır.
9. Bankanın paydaşları ile iletişimi yıllık faaliyet raporları, internet sayfası, yıllık genel kurul, basın toplantıları ve açıklamaları gibi yollarla gerçekleştirilebilir. Her halükârda kamuya açıklama olarak nitelendirebileceğimiz bu iletişim yöntemlerinin her birinin açık, dürüst, şeffaf, zamanında, tutarlı, paydaşların beklentilerini karşılayacak ve söylentilere izin vermeyecek nitelikte olması gerekmektedir.

1.2. RISKİN YÖNETİMİNE İLİŞKİN POLİTİKALARIN VE SÜREÇLERİN OLUŞTURULMASI

- İlke – Bankalar, itibar riskine ait strateji, politika ve süreçlerini açık bir biçimde belirler, yazılı hale getirir ve tüm karar süreçlerinde dikkate alınmasını sağlamak üzere yönetim kurulu tarafından onaylı hale getirir. Üst düzey yönetim söz konusu strateji, politika ve süreçlerin uygulanmasından sorumludur. Strateji, politika ve süreçlerin oluşturulmasındaki nihai sorumluluğun yönetim kuruluna ait olduğu bilinmelidir.**
10. Bankalar; itibar riski, strateji ve politikalarını uygulamak için uygun yazılı süreçler geliştirmelidir. Süreçler, ilgili itibar riski kontrollerini gerçekleştirmek için gerekli iş akışlarını ayrıntılı bir şekilde açıklamalıdır. Ayrıca personel davranış ve tutumlarına rehberlik edecek bilgileri içermeli ve ilgili taraflarla paylaşılmalıdır.
 11. Süreçler düzenli olarak gözden geçirilmeli ve yeni faaliyetler, sistemlerdeki önemli değişimler (bilgi yönetimi, raporlama, risk yönetimi, ödeme ve takas ve benzeri) ve piyasadaki yapısal değişimler dikkate alınarak güncellenmelidir. Süreçler, itibar riski doğuran bütün faaliyetleri kapsmalıdır.
 12. Üst düzey yönetim itibar riskinin tespiti/tanımlanması, ölçülmesi, izlenmesi ve kontrol edilmesi için gerekli teknik uzmanlık ve deneyime sahip personel istihdam edilmesini sağlamalıdır. Kilit öneme sahip personelin geçici eksikliği durumunda faaliyetlerin aksamadan devam etmesini sağlayacak nitelik ve sayıda personel bulundurulması uygun iş bölümü tesis edilmelidir. Strateji, politika ve süreçlerin ilgili banka personeline duyurulması amacıyla banka bilgi işlem sisteminde gerekli yazılımsal altyapı kurulmalı, altyapı sürekli olarak ilgili personelin kullanımına açık tutulmalı ve bunların personel tarafından anlaşıldığından emin olunmalıdır.

13. İtibar riski ile bağlantılı iş kollarının faaliyetlerine ilişkin limitleri, müşteriler ve genel olarak kamu üzerindeki potansiyel etkileri dikkate alınarak belirlenmeli ve ilgili tüm taraflara duyurulmalıdır.

İKİNCİ KISIM

RİSK ÖLÇÜM SÜREÇLERİNİN YÖNETİMİ

2.1. RİSK ÖLÇÜMÜ

İlke – Bankalar, uluslararası faaliyetlerinin büyüklüğüne ve karmaşıklığına uygun olarak 3 itibar riskininin ölçülmesi, izlenmesi ve kontrolüne yönelik bir sistem oluşturur.

14. Risk yönetim politikalarının belirlenmesi, itibar riskini tanımlaması, ölçülmesi ve değerlendirilmesi için süreçler oluşturulması ve bankanın oluşturulan politikalara ve itibar riski limitlerine uyumunun izlenmesi ile görevli bağımsız bir risk yönetim fonksiyonunun bulunması sağlanmalıdır.
15. İtibar riskinin ölçülmesi, izlenmesi ve kontrolüne ilişkin çerçeve ve süreçler asgari olarak aşağıdaki hususları içermelidir;
 - 15.1. İtibar riskine yol açabilecek risklerin açık bir şekilde tanımlanması ve bunların genel risk yönetim politikası içinde yerinin belirlenmesi,
 - 15.2. İtibar riskinin bankanın ortakları, üst yönetim ve personeli de dâhil olmak üzere bankaya özgü ana kaynaklarının ortaya konulması ve
 - 15.3. Yeni iş kolu veya projelerden kaynaklanabilecek ve banka itibarına etki edebilecek her türlü riskin dikkate alınması.
16. İtibar risklerinin tanımlanmasında bankanın ilgili tüm birim ve personeline ilave olarak aşağıdaki hususlardan yararlanması gerekmektedir;
 - Banka raporları,
 - Paydaşlara ilişkin raporlar,
 - İç denetim ve analiz raporları ile
 - Erken uyarı göstergeleri gibi diğer tüm kaynaklar.
17. Bankanın paydaşlarına yönelik incelenmesi ve yararlanılması gereken en önemli unsurlar aşağıdaki gibidir;
 - Bankanın faaliyetleri ve itibarını etkileme olasılığı olan önemli paydaşların belirlenmesi
 - Paydaşların talep ve beklentilerinin anlaşılması,
 - Paydaşların algılarını etkileyebilecek konu ve tehditlerin tespit edilmesi,
 - Paydaşların beklentileri karşılanmadığı takdirde alabilecekleri muhtemel aksiyonların tahmin edilmesi ve
 - Paydaşların yeni fırsat ve tehditleri tanımlama sürecine yeri geldikçe dâhil edilmesi.

ÜÇÜNCÜ KISIM İZLEME SÜREÇLERİNİN YÖNETİMİ

3.1. RISK İZLEME SÜRECİ ve LİMİTLERE UYUM

İlke – Bankalar itibar riski içeren tüm işlem ve faaliyetlerini kapsayan, tüm önemli itibar riski unsurlarını içeren ve faaliyetlerin kapsamı ve karmaşıklığıyla orantılı bir risk ölçüm sistemine sahip olmalı ve bu sistemi düzenli olarak gözden geçirmelidir.

18. Maruz kalınan itibar riski çoğunlukla sayısallaştırılamayan risklerin yönetimindeki yetersizlikler nedeniyle ortaya çıkmaktadır. İtibar riskinin birbiri ile bağlantılı olabilen pek çok kaynağı bulunmaktadır.
19. Bankalar itibar riskinden kaçınmak için örtülü destek sağlamak durumunda kalabilmektedir. Bu durum, bankanın gelir, likidite ve sermaye pozisyonuna olumsuz etki doğurabilecek kredi, likidite, piyasa ve yasal riske neden olacağından, bankalar maruz kaldığı itibar riskinin muhtemel kaynaklarını tanımlamalıdır. Söz konusu kaynaklar bunlarla sınırlı olmamakla beraber, aşağıdaki şekilde sıralanabilir:
 - Finansal istikrar,
 - Müşteri memnuniyeti,
 - Mevzuata uyum,
 - Yayımla riski,
 - Kurumsal yönetim,
 - Yönetim bütünlüğü,
 - Personel yetkinliği,
 - Bankanın sahiplik ve ortaklık yapısı,
 - Kurumsal kültür,
 - Risk yönetimi ve kontrol ortamı,
 - Kriz yönetimi ve
 - Şeffaflık / hesap verebilirlik.
20. Garantiler gibi sözleşmeden kaynaklanan kredi risklerini aksine, örtülü destek daha zor fark edilebilen bir riskdir. Örtülü destek, bankanın menkul kıymetleştirme işlemlerinde sözleşme yükümlülüklerini aşan satış sonrası destek sağladığı durumda ortaya çıkmaktadır. Bu şekilde sözleşme dışında sağlanan destekler, menkul kıymetleştirilen dayanak varlıkların kredi kalitesindeki bozulmalardan kaynaklanan kayıplar gibi bankayı kayıp riskine maruz bırakmaktadır.
21. Bankalar örtülü destek sağlayarak, varlığa dayalı menkul kıymetlerde var olan tüm risklerin hala banka tarafından sahiplenildiğinin ve aslında devredilmediğinin sinyalini piyasaya vermektedir.

22. Yeni ürün veya stratejik teşvik onaylama süreçlerinde örtülü destek sağlama ihtimali dikkate alınmalı ve bankanın İçsel Sermaye Yeterliliği Değerlendirme Süreci'ne (İSEDES) dâhil edilmelidir.
23. İtibar riski, varlığa dayalı finansman bonusu yoluyla veya yapılandırılmış yatırım araçları gibi bankanın menkul kıymetleştirme yapılarına desteğinden kaynaklanabileceği gibi kredi riskinin menkul kıymetleştirme ortaklıklarına satışından da kaynaklanabilir.
24. İtibar riski, finansal araçların bankanın sahip olduğu veya desteklediği kuruluşlar tarafından çıkarılması ve banka müşterilerine dağıtılması durumunda, bankanın varlık veya fon yönetimine karışmış olmasından da kaynaklanabilir.
25. Banka, finansal ürünler doğru fiyatlandırılmadığı veya temel risk etmenleri yeterince açıklanmadığı takdirde, kayıpları karşılama konusunda müşterilerine karşı bazı sorumluluklar hissedebilir veya kayıpları karşılamaya ekonomik olarak mecbur kalabilir.
26. İtibar riski, bir bankanın para piyasası yatırım ortaklıkları, kurum içi yatırım fonları, gayrimenkul yatırım ortaklıkları gibi faaliyetlere destek olması durumunda da ortaya çıkabilir.
27. Bankalar, sözleşmeye göre destek sağlaması gerekmede de yatırımcılar tarafından sahip olunan hisse/birimlerinin değerini desteklemeye karar verebilir.

3.2. STRES TESTLERİ

İlke – Bankalar maruz kalınan itibar riskinin yönetimi kapsamında düzenli aralıklarla 5 gerçekleştirilen ve teorik alt yapısı sağlam bir stres testi programına sahip olmalıdır.

28. Bankanın stres testi süreçleri, itibar riskini ele almalı ve böylece üst düzey yönetim tarafından itibar riskinin sonuçlarının ve ikincil etkilerinin net bir şekilde anlaşılması sağlanmalıdır.
29. Bankalar, itibar kaygılarından doğan muhtemel itibar riski yaratan durumları tanımladıktan sonra, sağlamak zorunda kalabileceği menkul kıymetleştirmeler için örtülü destek dâhil destek miktarını veya kötü piyasa şartlarında yaşayabileceği kayıpları ölçmelidir. Bankalar, özellikle itibarının zedelenmesini engellemek ve piyasadaki güvenini korumak için itibar riskinin muhtemel etkilerini, maruz kalabileceği kredi, likidite veya operasyon riski gibi diğer risk türleri bazında olabildiğince eksiksiz bir biçimde ölçmelidir. Bu ölçümler, düzenli olarak yapılan stres testlerinin itibar riskini kapsayacak şekilde gerçekleştirilmesi ile sağlanabilmektedir.

3.3. RİSKİN ANALİZİ

İlke – Bankalar, itibar riskine ilişkin analiz çalışmaları yapar. Bu çalışmalarda itibarlarını 6 tehdit edebilecek olayların gerçekleşme olasılığı analiz edilerek, risklerin değerlendirme süreçlerinde dikkate alınır.

30. Bankaların, itibarlarını doğrudan tehdit edebilecek olayların gerçekleşme olasılığını analiz ederek, risklerini değerlendirme ve önceliklendirmeye ilişkin süreçleri bulunmalıdır. Bu olasılık değerlendirmesi sırasında aşağıdakiler dâhil olmak üzere farklı teknik ve araçlar kullanılabilir;

- 30.1. Kontrol değerlendirmesi ile bankalar riskin kaynağını, riskin yönetimindeki mevcut kontrolleri ve bu kontrollerin etkinliğinin analizi yoluyla risklerin gerçekleşme olasılığını değerlendirmelidir.
- 30.2. Paydaş etki değerlendirilmesi ile bankalar paydaş gruplarından riske daha duyarlı olanların tespit edilmesini ve bu gruplardan banka üzerinde ciddi etkileri olanların belirlenerek riskin etkisinin değerlendirilmesini gerçekleştirebilmelidir.
- 30.3. Stres testleri ile bankalar farklı stres senaryoları altında bankanın itibarına etki edecek risklerin potansiyel etkilerini, stres testleriyle değerlendirilmesi ile gerçekleştirebilmelidir.
31. Risk kaynakları analizlerinde bankanın yapısı, büyüklüğü, sistemik önemi uluslararası faaliyet hacmi, bilanço dışı araçları ve faaliyet gösterdiği piyasalar mutlaka yer almalıdır. Ortaya çıkan riskler, bankanın risk yönetim süreçlerine dâhil edilmeli ve İSEDES ile likiditeye ilişkin acil ve beklenmedik durum planlarında uygun bir şekilde ele alınmalıdır.

DÖRDÜNCÜ KISIM

KONTROL SÜREÇLERİNİN YÖNETİMİ

4.1. KONTROL FAALİYETLERİ

İlke – Bankalar, itibar riskini izleyen ve raporlayan bir bilgi sistemine, risk yönetimi 7 sistemine ve kontrol sistemine sahip olmalıdır.

32. Bankalar, itibar riskini izleyen ve raporlayan bir bilgi sistemini, risk yönetimi sistemini ve kontrol sistemini oluşturur. Bilgi sistemlerinin, belirlenen limitleri izlemeye imkân verip vermediği ve gerekli durumlarda uygun önlemlerin alınmasını sağlayıp sağlamadığı düzenli olarak gözden geçirilir.
33. Banka itibarına doğrudan tehdit oluşturabilecek risklere karşı bir erken uyarı sistemini hayata geçirmelidir. İtibar riskine ilişkin bir uyarı olarak değerlendirilebilecek hususlar üst yönetime hızla aksiyon alma imkânı verecek şekilde zamanında raporlanmalıdır.
34. Bankalar, performans göstergeleri, bankacılık hizmetlerinde yaşanan aksamalar, medyada banka hakkında çıkan haberler, müşteri şikâyetlerindeki veya banka aleyhinde açılan dava sayısındaki ani artışlar gibi farklı alanlara ilişkin erken uyarı göstergeleri belirlemelidir.
35. Yeterli sayıda ve nitelikte personelin görevlendirilmesi yoluyla banka, riskleri kontrol altında tutacak aksiyon planlarının etkinliğini sağlamalıdır.
36. Denetim ve gözden geçirme sonuçları düzenli biçimde doğrudan, yönetim kuruluna veya yetki devrettiği bir komiteye, tespit edilen zaafiyetleri giderecek aksiyon planları ile birlikte raporlanmalıdır.

YÜRÜRLÜK

37. Bu Rehber, Resmi Gazete’de yayımlandığı tarihten başlayarak yürürlüğe girer.