

## Bankacılık Etik İlkeleri (\*)

### I- Giriş

Etik, bireysel ve toplumsal ilişkilerin temelini oluşturan değerleri, normları, kuralları, doğru-yanlış ya da iyi-kötü gibi ahlaki açıdan araştıran ölçüler bütünüdür. Meslek etiği, meslek grubunu oluşturan bireylerin kendi aralarında ve toplum ile olan ilişkilerini düzenlerken, örgütsel etik, örgütün içinden ve dışından kaynaklanan sorunların çözümünde belirli kurallar getirerek örgüt içi davranış kültürünü tanımlar.

Toplumda fon arz eden ve fon talep eden taraflar arasında birleştiricilik ve aracılık rolü oynayarak yatırım ve tasarruf işlevlerini gerçekleştiren bankaların aynı zamanda karlılık ve verimlilik ilkelerini amaç edinmiş olmaları, mesleki ve örgütsel alanda etik ilkelerine bağlı olarak çalışmalarını zorunluluğunu getirmektedir.

Bankacılık sisteminin büyütülmesi, bankacılık hizmet kalitesinin artırılması, kaynakların en iyi şekilde kullanılması, bankalar arasında adil ve dürüst rekabet ortamının sağlanması, haksız rekabetin önlenmesi amaçlarından yola çıkarak, bankaların gerek kendi aralarında ve diğer kurumlarla, gerekse müşterileri, hissedarları ve çalışanları ile olan ilişkilerini işbu Etik İlkelere uygun şekilde düzenlemesi gerekmektedir.

### II. Genel Hükümler

#### Amaç ve Kapsam

**Madde 1-** Bankaların, gerek birbirleri, gerek müşterileri ve hissedarları gerekse de çalışanları ve diğer kurumlar arasındaki her türlü iş ve işlemlerinde uygulanacak Bankacılık Etik ilkelerinin temel amacı; bankacılık mesleğine toplumda mevcut saygınlık ve güvenilirlik duygusunun sürekliliğinin sağlanması, meslek onuru olarak adlandırılan bu saygınlık ve güvenilirlik duygusunun geliştirilerek sürdürülmesi ve bankacılık sektöründe istikrar ve güvenin korunmasıdır.

Bu düzenlemede geçen "banka" sözcüğü, Birlik üyesi bankaları, "Birlik" sözcüğü ise Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye Katılım Bankaları Birliği'ni ifade eder.

#### Hukuki Dayanak

**Madde 2-** İşbu Etik İlkeler 5411 sayılı Bankacılık Kanununun 75'inci maddesinin ikinci fıkrası, 80'inci maddesinin (c) ve (e) bentleri hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

#### Genel İlkeler

**Madde 3-** Tasarruf sahiplerinin hak ve menfaatlerinin korunması, mali piyasalarda güven ve istikrarın sağlanması, mevduat, kredi ve ödeme sistemlerinin etkin şekilde çalışmasının sağlanması, ekonomide önemli zararlar doğurabilecek işlem ve uygulamaların önlenmesinin yanı sıra toplumsal yararın gözetilmesi ve çevrenin korunması amacıyla bankaların aşağıda belirtilen genel ilkeler doğrultusunda faaliyet göstermesi gerekmektedir.

(\*): Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun 19 Haziran 2014 Tarih ve 5903 sayılı Kararı ile değiştirilmiş ve Türkiye Bankalar Birliği Yönetim Kurulu'nun 20 Ağustos 2014 tarihli Kararı ile kabul edilmiştir.

Bankalar,

**a. Dürüstlük**

Faaliyetlerini yerine getirirken ilişkilerinde dürüstlük ilkesine bağlı kalırlar.

**b. Tarafsızlık**

"İnsana saygının başarının temeli olması" ilkesinden hareketle, gerek çalışanları gerekse müşterileri arasında ayırım gözetmez, önyargılı davranışlardan kaçınırlar.

hizmet sunarken ulus, din, finansal ve toplumsal statü, cinsiyet gibi farklılıklar gözetmezler.

**c. Güvenilirlik**

Tüm hizmet ve işlemlerde, müşterilere karşılıklı güven anlayışı içerisinde açık, anlaşılır ve doğru bilgi verirler, müşteri hizmetlerini zamanında ve eksiksiz yerine getirirler.

**d. Saydamlık**

Müşterilerini, kendilerine sunulan ürün ve hizmetlere ilişkin hak ve yükümlülükler, yarar ve riskler gibi konularda açık, anlaşılır ve net biçimde bilgilendirirler. Bir ürün, hizmet ya da tavsiye vermeden önce, müşterilerini ve müşterilerin finansal kapasitelerini, durumlarını ve ihtiyaçlarını etkili şekilde değerlendirerek bu çerçevede ürün ve hizmet önerirler.

**e. Toplumsal Yararın Gözetilmesi ve Çevreye Saygı**

Tüm faaliyetlerinde karlılık yanında, toplumsal yararın gözetilmesi ve çevreye saygı ilkeleri ışığında sosyal ve kültürel etkinliklere destek sağlamaya özen gösterirler.

**f. Suçtan Kaynaklanan Malvarlığı Değerlerinin Aklanması ve Terörün Finansmanı ile Mücadele**

Uluslararası normlar ve ulusal mevzuat hükümleri çerçevesinde, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerinin aklanması, yolsuzluk ve benzeri suçlarla mücadeleyi önemli bir ilke olarak benimseyerek gerek kendi aralarında, gerekse konuyla ilgili diğer kurum ve kuruluşlarla ve yetkili mercilerle işbirliği yapmaya özen gösterirler. Kendi iç bünyelerinde de bu amaca yönelik gerekli önlemleri alır ve personeli için eğitim programları düzenlerler.

**g. Bilgi Suistimali**

Kendilerine ve müşterilerine ait içeriden öğrenilen bilgilerin suistimalinin önlenmesi için gerekli her türlü tedbiri alırlar.

**III. Bankaların Kamu Kurum ve Kuruluşları ile İlişkileri**

**Kamu Kurum ve Kuruluşları ile ilişkiler**

**Madde 4-** Bankalar, kamu kurum ve kuruluşları ile ilişkilerinde, dürüstlük, hesap verebilirlik ve saydamlık ilkeleri doğrultusunda hareket eder, mevzuat gereği denetim ve kontrol amacıyla istenen bilgi, belge ve kayıtların doğru, eksiksiz şekilde ve zamanında iletilmesi konularına özen gösterirler.

#### IV. Bankalararası İlişkiler

Bankalar,

##### Bilgi Alışverişi

**Madde 5-** Mevzuatın izin verdiği ölçüler çerçevesinde, kendi aralarında her konudaki bilgi alışverişini doğru ve sistematik olarak gerçekleştirirler.

##### Personel Hareketleri

**Madde 6-** Personel istihdamı konusunda haksız rekabete yol açabilecek her türlü uygulamadan kaçınırlar.

İş Kanunu ve ilgili mevzuat hükümleri uyarınca personel istihdamında sözleşme ve hareket serbestisi bulunmakla birlikte, personel istihdamının diğer bankaların hizmetlerini kesintiye uğratmayacak ölçüde olmasına özen gösterirler.

Eski çalışanları hakkında diğer bankalar tarafından talep edilen bilgileri yanıtlarken objektif ve dürüst davranırlar.

Daha önce diğer bankalarda görev yapmış olan çalışanlarının bankacılık düzenlemeleri kapsamında sırların saklanmasına ilişkin yükümlülüklerine uygun olarak görev yapmaları için gerekli her türlü tedbiri alırlar.

##### Rekabet

**Madde 7-** Rekabeti, sektördeki ilgili tüm kuruluşlar arasında özgürce ekonomik kararlar verilebilmesini sağlayan, mevzuata uygun bir yarış olarak kabul ederler. Bu nedenle, serbest piyasa ekonomisi içerisinde sürdürdükleri faaliyetlerinde kendi menfaatlerinin yanı sıra,

- a) genel olarak bankacılık sektörüne olan güvenin sürekli olması,
- b) sektörün gelişimi için çaba sarf edilmesi,
- c) Rekabet hukukunun gerektirdiği ortamın gözetilmesi

ilkeleri çerçevesinde haksız rekabet oluşturan beyan ve davranışlardan kaçınırlar.

Bu ilke banka tüzel kişilikleri açısından geçerli olduğu gibi, bankaların çalışanlarının beyan ve davranışlarını da içerir. Bankalar müşterilere hizmet sunarken başka bankanın çalışanına menfaat teklif edemez/sağlayamaz.

##### İlan ve Reklamlar

**Madde 8-** Gerek kendi mali yapılarının gerekse bankacılık ürün ve hizmetlerinin tanıtım ve pazarlamasına ilişkin duyuru, ilan ve reklamlarında, yasal düzenlemelere ve genel ahlaka uygun, dürüst ve gerçekçi davranır, bankacılık mesleğinin saygınlığına zarar verebilecek her türlü hareketten kaçınırlar.

Duyuru, ilan ve reklamlarında diğer kurum ve kuruluşları ya da diğer kurum ve kuruluşların ürün ve hizmetlerini kötüleyen nitelikteki ifade ya da ibarelere yer vermezler.

#### V. Bankaların Müşterileri İle İlişkileri

Bankalar,

##### Müşterilerin Bilgilendirilmesi

**Madde 9-** Müşterilerine sundukları her türlü ürün ve hizmetlere ilişkin olarak, hizmet ilişkisinin her aşamasında ve her konuda, mevzuatta belirtilen sınırlamalara riayet ederek doğru, tutarlı, eksiksiz ve zamanında bilgi verirler.

### **Müşteri Sırrı**

**Madde 10-** Bilgi ve belge istemeye kanunen açıkça yetkili kişi ve merciler dışında, müşterilere ilişkin her türlü bilgi ve belgeleri gizli tutmak ve özenle saklamak zorundadırlar.

### **Hizmet Kalitesi**

**Madde 11-** Hizmet kalitesini; müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin verilecek nitelikli hizmetle karşılanabilmesinin ön koşulu sayarlar. Bu kavramın iki temel ögesi olan teknolojik altyapı ve nitelikli insan kaynağının, hizmet kalitesinde sürekli gelişime uygun kullanımı için özen gösterirler.

Tüm müşterilerine aynı kalitede ve aynı düzeyde hizmet sunarlar. Bununla beraber, hedef pazarın belirlenerek, organizasyonel yapının ve ürün yelpazesinin hedef kitleye göre farklılaştırılması ya da ayrı risk grubundaki müşterilere farklı yaklaşımlarda bulunulması, müşteriler arasında ayırım yapıldığı veya müşterilerin kategorize edildiği şeklinde yorumlanamaz.

### **Müşteri Başvuruları**

**Madde 12-** Müşterilerinin verilen hizmetlerden kaynaklanan her türlü sorularına cevap verecek etkin çalışan bir sistem kurarlar ve bu hizmetle ilgili bilgiyi müşterilerine bildirirler.

Müşterileriyle anlaşmazlıklarının nedenlerini araştırarak, tekrarlanmaması için gereken önlemleri alırlar. Yakınmaya neden olan hatalı uygulamaları, varsa müşteri mağduriyetinin de giderilmesi suretiyle düzeltirler ve yinelenmemesi için her türlü önlemi alırlar.

### **Güvenlik**

**Madde 13-** "Güvenlik" kavramının, bankacılık sektöründe bankaya ait hizmet ortamlarının her türlü olumsuzluğa karşı korunmasına ilişkin önlemlerin yanı sıra, müşterilere sunulan hizmetlerde teknik olarak zarar doğurabilecek her türlü ihlalin engellenmesini de içerdiğini kabul ederler.

Teknolojik gelişme ve elektronik bankacılığa paralel olarak gelişen hizmetler, değişen hizmet kanalları nedeniyle her türlü hizmet ortamında işlem ve bilgi güvenliğinin sağlanmasına yönelik gerekli teknik ve hukuksal tüm önlemleri alırlar. Aldıkları önlemlere ve müşteriler tarafından alınması gereken tedbirlere ilişkin müşterilerini bilgilendirirler.

## **VI. Bankaların Çalışanları İle İlişkileri**

### **Çalışanların Genel Nitelikleri**

**Madde 14-** Çalışanlarının, görevlerinin gerektirdiği bilgi, birikim ve sorumluluk duygusuna sahip kişilerden oluşmasına özen gösterirler. Bankalar, 5411 sayılı Bankacılık Kanunu başta olmak üzere mevzuatta belirtilen kanuni şartları taşımayan personel çalıştıramazlar.

### **İşe Alma ve Kariyer Gelişimi**

**Madde 15-** Çalışanlar arasında ayırım gözetmeksizin, gerek işe alınmada, gerekse kariyer gelişiminde eşit olanaklar sağlamaya özen gösterirler. İnsan kaynaklarını en iyi biçimde yönetme ilkesinden hareketle, çalışanlarının çağın ve bankacılık mesleğinin gerektirdiği bilgi düzeyine ulaşmaları amacıyla olanaklar sağlarlar.

Çalışanlarının mesleki gelişme ve yükselmelerinde bilgi, yetenek ve kişisel başarı kadar, Bankacılık Etik İlkeleri'ne bağlılık ve anılan ilkelerin uygulanmasındaki özeni de dikkate alırlar.

### **Temsil İlkeleri ve Çalışma Ortamı**

**Madde 16-** Çalışanlarının, bankacılık mesleğinin saygınlığına uygun şekilde ve bankayı temsil ettiklerinin bilinci içinde, temiz ve bakımlı olmalarını öngören iç düzenlemeler yaparlar.

Tüm hizmet birimlerinde çalışanlarının motivasyonunun artırılması ve daha iyi koşullarda hizmet sunulması yönünde önlemler alır, sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamının oluşturulmasını sağlarlar.

Başta psikolojik taciz (mobbing) dahil olmak üzere, her tür taciz eylemini önlemek için gereken tedbirleri alır ve buna ilişkin iddiaların varlığı halinde gerekli incelemeyi yaparlar. İnceleme sonucunda, psikolojik taciz (mobbing) eyleminin tespiti halinde, bunu giderecek önlemleri alırlar ve mevzuat dahilinde mümkün olan yaptırımları uygularlar.

### **Mesai Saatleri**

**Madde 17-** İş yoğunluğuna uygun sayıda çalışan istihdamına, çalışanlarının mesai saatleri içerisinde en yüksek verim alma yönünde organizasyonuna, mesai saatleri dışına çıkılmamasına, fazla mesai gerektiren durumlarda çalışan haklarının gözetilmesine ve çalışanlarının düzenli yıllık izin kullanmalarının sağlanmasına azami çaba gösterirler.

### **Çalışanların Hakları**

**Madde 18-** Çalışanlarının, başta iş akdinin haksız feshinin önlenmesi olmak üzere İş Hukuku hükümleri ile tabi oldukları mevzuat hükümlerinden doğan haklarının zamanında ve eksiksiz olarak sağlanmasına özen gösterirler.

## **VII. Banka Çalışanlarının Uyacakları Meslek Kuralları ve Etik ilkeler**

### **Meslek Kuralları ve Çalışanların Uyacakları Etik İlkeler**

**Madde 19-** Banka çalışanları;

- a) Görevlerini yerine getirirken yürürlükteki mevzuata uymak,
- b) Müşterilerini, kendilerine sunulan ürün ve hizmetlerin sağlayacağı fayda ve doğuracağı riskler konusunda bilgilendirmek,
- c) Aynı hizmeti alan müşterilere tarafsız ve adil hizmet sunmak,
- d) Sıfat ve görevleri dolayısıyla bankalara veya müşterilerine ait öğrendikleri sırları, bu konuda kanunen açıkça yetkili kılınan mercilerden başkasına açıklamamak,
- e) Çalışma ve davranışlarında bankanın itibar kaybına sebebiyet vermemek,
- f) Doğrudan veya dolaylı olarak tacir veya esnaf sayılmalarını gerektirecek faaliyetlerde bulunmamak,
- g) Adalet, doğruluk, dürüstlük, güvenilirlik ve sosyal sorumluluk prensiplerine aykırı davranışlarda bulunmamak,
- h) Görevlerini gerçekleştirirken diğer çalışanlar ile saygılı ve özenli iletişim kurmak suretiyle ortak amaçlar yönünde işbirliği sağlamak,
- ı) Bankaya ait varlıkları ve kaynakları verimsiz ve amaç dışı kullanmamak,
- j) Görev ve sıfatlarını kullanarak, gerek kendi iş ortamlarından gerekse müşterilerinin olanaklarından, kendilerine veya başkalarına kişisel çıkar sağlamamak,
- k) Kendilerine yapılan menfaat sağlamaya yönelik teklifleri derhal reddetmek, yetkili makamlara ve amirlerine bildirmek,

- l) Potansiyel müşterileri öncelikle kendi bankasına yönlendirmek,
- m) Müşterilerle borç-alacak, kefalet ve müşterek hesap açtırmak gibi etik ilkelerle bağdaşmayan ilişkilere girmemek,
- n) Mevcut veya potansiyel müşterilerden teamül dışında hediye almamak,
- o) Hizmetlerin yerine getirilmesi sırasında üstlendikleri görevlerle ilgili olarak hesap verebilme sorumluluğu içinde olmak,
- p) Dernek, vakıf, kooperatif ve benzeri yerler hariç, bankasının onayı olmadan hiç bir özel ve resmi kuruluştta görev almamak,
- r) Medya ve sosyal medya ortamlarında, profil hesaplarında ya da paylaşımlarında, kendi kimlikleri ile ya da kimliklerini gizlemek veya yanıltıcı kimlikler kullanmak suretiyle banka ve diğer finansal kurumların saygınlığına zarar vermemek, iş ortakları, hissedarları, çalışanları\_ve müşterileri kötüleyici veya küçük düşürücü davranışlarda bulunmamak,
- s) Görevin yerine getirilmesinde yetki aşımı yapmak suretiyle bankasını bağlayıcı eylemlerde bulunmamak, aldatıcı ve gerçek dışı beyanat vermemek.

ile yükümlüdürler.

Bankalar, çalışanlarının yukarıda düzenlenen yükümlülüklerine uyumlu olarak çalışmalarını sağlayacak iç düzenlemeler yaparlar.

#### **Bankacılık Etik İlkelerinin Geliştirilmesi**

**Madde 20-** Bankalar, İşbu Bankacılık Etik İlkelerinin geliştirilmesi ve gerektiğinde değişiklikler yapılmasını sağlamak üzere, Birlik Yönetim Kuruluna diledikleri zaman öneriler getirebilirler.

### **VIII. Başvuru Usul ve Esasları**

#### **Başvuru Hakkı ve Süresi**

**Madde 21-** Bankalar, banka çalışanları ve bankaların müşterileri başvuruda bulunabilir. Yargı organlarında görülmekte olan veya yargı organlarınca karara bağlanmış bulunan uyuşmazlıklar dahil, Bankacılık Kanunu ve diğer kanunlarda düzenlenmiş ve müeyyideye bağlanmış fiil ve hareketler hakkında Birlik Etik kurallarına aykırılık iddiası ile başvuru yapılamaz.

Gerçekleştiği tarihi izleyen günden itibaren bir yıl içinde yapılmayan başvurular dikkate alınmaz.

#### **Başvuru Usulü**

**Madde 22-** Başvurular yazılı olarak Birliğe yapılır. Başvurularda, işbu Etik İlkelere aykırı davranış iddiasına ilişkin bilgi ve belgelere açık ve ayrıntılı olarak yer verilir, işbu Etik İlkelerin hangi maddesine aykırı davranıldığı başvuru dilekçesinde belirtilir. Başvuruya esas olan konuda aykırı davranış iddiası, kişi, zaman ve yer belirtilerek somut olarak gösterilir.

### **Başvuru Kabulü ve İncelemesi**

**Madde 23-** Yapılan başvurular Birlik tarafından nitelik, bilgi ve belge yönünden kontrol edilir. Nitelik, bilgi ve belge yönünden uygun görülmeyen başvurular işleme konulmaz. Durum, başvuru sahibine açık ve anlaşılır ret gerekçesiyle birlikte bildirilir. Uygun görülen başvurular, Birlik tarafından Birlik Etik Komisyonu'na iletilir.

Birlik Etik Komisyonu'nun oluşumu ile çalışma usul ve esasları Birlik Yönetim Kurulu tarafından belirlenir.

### **Birlik Etik Komisyonu Kararına İlişkin Yapılacak İşlemler**

**Madde 24-** Birlik Etik Komisyonu, gündeme alınan bir başvuruya ilişkin Etik İlkelerle aykırılık bulunmadığına ya da başvurunun Yönetim Kurulu'na sunulmasına karar verebilir.

Birlik Etik Komisyonu'un Etik İlkelerle aykırılık bulunmadığını tespit ettiği başvurulara ilişkin kararlar taraflara yazılı olarak bildirilir.

## **IX. Uyumsuzlukların Tespiti ve Yaptırım ve Diğer Hükümler**

### **Uyumsuzlukların Tespiti ve Yaptırım**

**Madde 25-** Birlik Etik Komisyonu tarafından Birlik Yönetim Kurulu'na iletilen başvurular ile ilgili olarak, işbu Etik İlkelerle aykırılığın bulunup bulunmadığı konusunda Yönetim Kurulu karar verir ve karar sonucu taraflara yazılı olarak bildirilir. Yönetim Kurulu'nca Etik İlkelerle aykırılığın tespiti halinde, işbu Etik İlkelerle aykırı hareket edenler Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'na bildirilir ve haklarında 5411 Sayılı Bankacılık Kanununun 81'inci maddesinin üçüncü fıkrası hükümleri uygulanır.

### **Yürütme**

**Madde 26-** İşbu düzenlemeyi Birlik Genel Sekreterliği yürütür.

### **Yürürlük**

**Madde 27-** İşbu Bankacılık Etik İlkeleri yayımı tarihinde yürürlüğe girer.