

# TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ

## BANKACILIK ETİK İLKELERİ\*

### I. Giriş

Etik, insanların kurduğu 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 haksız rekabetin önlenmesi amaçlarından yola çıkarak; bankaların gerek kendi aralarında ve diğer kurumlarla, gerekse müşterileri, hissedarları ve çalışanları ile olan ilişkilerini etik ilkelere 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 duygusunun sürekliliğinin sağlanması, meslek onuru olarak adlandırılan bu saygınlık duygusunun geliştirilerek sürdürülmesi ve bankacılık sektöründe istikrar ve güvenin korunmasıdır.

Bu düzenlemede geçen “banka” sözcüğü, Birliğimiz üyesi bankaları ifade eder.

#### Hukukî dayanak

**Madde 2-** Bu etik ilkeler 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 75'inci maddesinin ikinci fıkrası, 80'inci maddesinin (c) ve (e) bentleri ile 81'inci maddesinin üçüncü fıkrası hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

\*Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun (Kurul) 15.06.2006 tarih ve 1904 sayılı kararı ile uygun görüşü alınarak, Türkiye Bankalar Birliği Yönetim Kurulu tarafından 26.07.2006 tarihinde kabul edilmiştir. Kurul'un 11 Şubat 2010 tarihli ve 3524 sayılı kararı ile uygundur görüşü alınarak yapılan değişiklikler TBB Yönetim Kurulu tarafından 9 Mart 2010 tarihinde kabul edilmiştir.

## **Genel ilkeler**

**Madde 3-** Tasarruf sahiplerinin hak ve menfaatlerinin korunması, mali piyasalarda güven ve istikrarın sağlanması, ekonomik kalkınmanın gereklerini de dikkate alarak, mevduat ve kredi 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.

## **Bankalar**

### **a) Dürüstlük**

Faaliyetlerini yerine getirirken müşterileri, çalışanları, hissedarları, grup şirketleri ve diğer banka, kurum ve kuruluşlar ile olan ilişkilerinde dürüstlük ilkesine bağlı kalırlar.

### **b) Tarafsızlık**

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

Bankalar müşterilerine 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.

### **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 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) İçerden Öğrenenlerin Ticareti**

İçerden öğrenilen bilgilerin kullanımının önlenmesi için gerekli her türlü tedbiri alır.

### **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, bankalar 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, eleman alımlarının diğer bankaların hizmetlerini kesintiye uğratmayacak ölçüde olmasına özen gösterirler. Eski çalışanları hakkında diğer bankalar tarafından talep edilen bilgileri yanıtlarken objektif ve dürüst davranırlar.

#### **Rekabet**

**Madde 7-** Rekabeti, bankacılık sektöründeki tüm bankalar 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) ortak menfaatlerin 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 diğerk bankaları ya da diğerk bankaların 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 etmek sureti ile doğru, eksiksiz ve zamanında bilgi aktarımı yaparlar.

#### **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 şikâyetleri**

**Madde 12-** Müşterilerinin verilen hizmetlerden kaynaklanan her türlü sorularına cevap verecek bir sistem kurarlar ve bu hizmetle ilgili bilgiyi müşterilerine bildirirler. Müşteri şikâyetlerinin nedenlerini araştırarak, haklı şikâyetlerin tekrarlanmaması için gereken önlemleri alırlar. Yakınmalara neden olan hatalı uygulamaların düzeltilmesi ve yinelenmesinin önlenmesi amacı ile çalışanlarını bilgilendirirler.

#### **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 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 eğitim, kurs, seminer ve benzeri olanaklar sağlarlar.

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

### **Temsil ilkeleri 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.

### **Mesai saatleri**

**Madde 17-** İş yoğunluğuna uygun sayıda çalışan istihdamına özen gösterir, çalışanlarını mesai saatleri içerisinde maksimum verim alma yönünde organize eder, mesai saatleri dışına çıkılmaması ve çalışanlarının düzenli yıllık izin kullanmaları konularında azami çaba gösterirler.

### **Çalışanların müşterilerle ilişkileri**

**Madde 18-** Çalışanlarının;

- müşterilerle borç-alacak, kefalet ve müşterek hesap açtırmak gibi etik ilkelerle bağdaşmayan ilişkilere girmelerini,
- mevcut veya potansiyel müşterilerden hediyeler almalarını,
- konumlarını kullanarak, gerek kendi iş ortamlarından gerekse müşterilerinin iş olanaklarından kişisel çıkar sağlamalarını

engelleyici iç düzenlemeler yaparlar.

## **Çalışanların hakları**

**Madde 19-** Çalışanlarının tabi olduğu 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 ilkeler**

**Madde 20-** 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) "Ticari işletme" veya "Esnaf işletmesi" sayılmalarını gerektiren 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 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 hediyeler 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 kuruluşta görev almamak ile yükümlüdürler.

### **Bankacılık etik ilkelerinin geliştirilmesi**

**Madde 21-** Bankalar, etik ilkelerin geliştirilmesi ve gerektiğinde değişiklikler yapılmasını sağlamak üzere, Kuruluş Birlikleri Yönetim Kurullarına diledikleri zaman öneriler getirebilirler.

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

**Madde 22-** Yargı organlarında görülmekte olan veya yargı organlarınca karara bağlanmış bulunan uyuşmazlıklar hakkında başvuru yapılamaz. İnceleme sırasında yargı yoluna gidildiği anlaşılan başvuruların işlemi durdurulur.

### **IX. Diğer Hükümler**

#### **Uyumsuzlukların tespiti ve yaptırım**

**Madde 23-** Bankaların veya banka personelinin etik ilkelere aykırı işlem veya eylemi olduğuna Birlik Yönetim Kurulu tarafından karar verilir. Bu etik ilkelere aykırı hareket eden bankalar ve/veya banka personeli Birlik internet sitesinde yayımlanır ve ayrıca Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'na bildirilir.

#### **Yürütme**

**Madde 24-** Bu bankacılık etik ilkelerini Birlik Yönetim Kurulu yürütür.

#### **Yürürlük**

**Madde 25-** Bu Bankacılık etik ilkeleri yayımı tarihinde yürürlüğe girer.