

**T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
BANKACILIK ve SİGORTACILIK ENSTİTÜSÜ
BANKACILIK ANABİLİM DALI**

**BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ETİK KODLARIN
KARAKTERİSTİĞİ VE ETİK ETKİSİNİ GELİŞTİRME
MODELİNİN ÖZEL SERMAYELİ MEVDUAT
BANKALARI ÜZERİNE UYGULANMASI**

DOKTORA TEZİ

Ayşe Tûba TURAN SOMER

İstanbul, 2011

**T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
BANKACILIK ve SİGORTACILIK ENSTİTÜSÜ
BANKACILIK ANABİLİM DALI**

**BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ETİK KODLARIN
KARAKTERİSTİĞİ VE ETİK ETKİSİNİ GELİŞTİRME
MODELİNİN ÖZEL SERMAYELİ MEVDUAT
BANKALARI ÜZERİNE UYGULANMASI**

DOKTORA TEZİ

Ayşe Tûba TURAN SOMER

DANIŞMAN: Prof. Dr. CEMAL İBİŞ

İstanbul, 2011



T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü

Aşağıda belirtilen lisansüstü tez, Lisansüstü Öğretim Yönetmeliği hükümlerinde belirtilen esaslar çerçevesinde jüri önünde savunulmuş ve jüri tarafından başarılı bulunmuştur.

TEZ BAŞLIĞI : Bankacılık Sektöründe Etik Kodların Karakteristiği ve Etik Etkisini Geliştirme Modelinin Özel Sermayeli Mevduat Bankaları Üzerine Uygulanması

TEZ TÜRÜ : Doktora

TEZİ HAZIRLAYAN : Ayşe Tüba TURAN SOMER

ANABİLİM DALI : Bankacılık

SAVUNMA TARİHİ : 18.02.2011

JÜRİ ÜYELERİ :

<u>GÖREVİ</u>	<u>ADI SOYADI</u>	<u>İmza</u>
Danışman	Prof.Dr.Cemal İBIŞ	
Üye	Prof.Dr.Tiğınçe OKTAR	
Üye	Prof.Dr.Canan ÇETİN	
Üye	Prof.Dr.Niyazi BERK	
Üye	Doç.Dr.Nadir EROĞLU	

ÖZET

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ETİK KODLARIN KARAKTERİSTİĞİ VE ETİK ETKİSİNİ GELİŞTİRME MODELİNİN ÖZEL SERMAYELİ MEVDUAT BANKALARI ÜZERİNE UYGULANMASI

Etik kavramı son dönemlerde hem akademik hem iş dünyası hem de sivil toplum örgütlerinin yakından ilgilendiği bir olgu haline gelmiştir. Özellikle finans piyasalarında yakın dönemlerde yaşanan ve bankacılık krizlerine de yol açan etiksel sorunlar, bankacılık sektöründe etik alt yapısını oluşturmaya yönelik çalışmaların yoğunlaşmasına ve sonucunda da Türkiye Bankalar Birliği Etik İlkelerinin 2006 yılında yürürlüğe girmesine neden olmuştur.

Bu çalışmada Türk bankacılık sektöründeki etik ilkelerin, Etik Etkisini Geliştirme Modeli ışığında analiz edilmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda, etik, iş etiği ve etik kodların teorik alt yapısı ve Etik Etkisini Geliştirme Modeli'nin bileşenleri incelenmiş ve modelin bankacılık etik ilkelerinin etkililiğini ölçmeğe yönelik bir araştırma yapılmıştır. Türk Bankacılık sektöründe Özel Sermayeli Mevduat Bankaları araştırmanın kapsamını oluşturmuştur.

Araştırmanın bulguları istatistiksel analize tabi tutularak sonuçları irdelenmiştir. Özel Sermayeli Mevduat Bankalarının genel ve Etik Etkisini Geliştirme Modeli'nin bileşenleri bazında değerlendirilmesi yapılarak, gerçekleştirilen test sonuçlarına göre, öne sürülen hipotezler doğrulanmıştır. Yapılan araştırma sonucuna göre bankanın yazılı etik kodlarının bankanın tüm ilişkilerini olumlu etkilediği söylenebilir.

Türk Bankacılık sektörünün genel değerlendirilmesi ve 96 Yargının Frekans analizleri de çalışmada yer almaktadır.

Anahtar Kelimeler:

Etik, Etik Kod, Türkiye Bankalar Birliği Etik İlkeleri, Etik Etkisini Geliştirme Modeli

SUMMARY

CHARACTERISTICS OF ETHICAL CODES IN THE BANKING SECTOR AND IMPLEMENTATION OF A DEVELOPMENT MODEL OF ETHICAL EFFECTIVENESS FOR PRIVATELY-OWNED DEPOSIT BANKS

The concept of ethics, in recent years of considerable interest in academia, as well as among the business world and non-governmental organizations, has become a phenomenon. Ethical problems, especially those recently experienced in the financial markets leading to banking crises, require efforts towards the establishment of ethical guidelines in banking sector infrastructure. Indeed, this has culminated in The Banks Association of Turkey Ethical principles that came into force in 2006.

This study provides an analysis of the ethical principles of the Turkish banking sector in light of a development model of ethical effectiveness. For this purpose, in examining business ethics, the theoretical infrastructure of ethical codes and the components of a Development Model of Ethical Effectiveness, a study is conducted to measure the effectiveness of ethical principles among banks. The scope of the research is confined to privately-owned deposit banks in the Turkish banking sector.

The research findings were reviewed and subjected to statistical analysis. Privately-owned Deposit Banks and the Development Model of Ethical Effectiveness are evaluated on the basis of constituent components, and the results yielded confirm the proposed hypotheses. Accordingly, the banks' written ethical codes can be observed to positively and comprehensively affect a bank's relationships.

This study encompassed the evaluation of the Turkish banking sector and frequency analysis of 96 verdicts.

Keywords:

Ethics, Ethical Code, The Banks Association of Turkey ethical principles, Development Model of Ethical Effectiveness

ÖNSÖZ

Bu tezin gerçekleştirilmesinde, başlangıcından sonuna kadar, gerekli bütün yardım, tavsiye ve yönlendirmeleri yapan, karşılaştığım problemlerin çözümünde deneyimlerinden yararlandığım sayın hocam Prof. Dr. Cemal İBİŞ'e katkılarından dolayı teşekkürü bir borç bilirim.

Ayrıca eşim Arin SOMER ve annem Nurhan TURAN'a gösterdikleri özveri ve desteklerinden dolayı ve tezimin yazım aşamasında dünyaya gelen ikiz oğullarım Arin Roy SOMER ve Jilber Jan SOMER'e de hayatıma kattıkları renk nedeniyle teşekkürlerimi sunarım.

İstanbul, 2011

Ayşe Tûba TURAN SOMER
aysetubaturansomer@gmail.com

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No.
İÇİNDEKİLER.....	i
TABLO LİSTESİ	vii
ŞEKİL LİSTESİ	xi
GRAFİK LİSTESİ.....	xii
KISALTMALAR	xiii
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	
1. ETİK ve İŞ ETİĞİNİN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ.....	3
1.1. Etik Kavramı.....	3
1.1.1. Antik Çağ'dan Günümüze Filozofların Ahlâk Anlayışı.....	5
1.1.2. Etiğin İlişkili Olduğu Diğer Kavramlar.....	9
1.1.2.1. Etik ve Ahlâk İlişkisi	9
1.1.2.2. Etik ve Değer İlişkisi	13
1.1.2.3. Etik ve Norm İlişkisi	14
1.1.2.4. Etik ve Hukuk İlişkisi	16
1.1.2.5. Etik ve Kültür İlişkisi	20
1.1.3. Etiğin Dinamikleri	21
1.1.4. Etiğin İşlevleri	22
1.1.5. Etik Türleri	23
1.1.5.1. Betimleyici Etik.....	23
1.1.5.2. Normatif Etik.....	24
1.1.5.3. Metaetik.....	24
1.1.6. Etiğin Unsurları	25
1.1.6.1. Ödev ve Yükümlülükler	25
1.1.6.2. Vicdan ve İyiniyet	26
1.1.6.3. Eylemlerimize Yön Veren Öğeler	27
1.1.7. Etik Sistemi İle İlgili Yaklaşımlar.....	28
1.1.7.1. Amaçlanan Sonuç Etiği	28

1.1.7.2. Kural Etiği	31
1.1.7.3. Toplumsal Sözleşme Etiği.....	33
1.1.7.4. Kişisel Etik	36
1.2. İş Etiği Kavramı.....	41
1.2.1. İş Etiğinin Gerekliliği.....	45
1.2.2. İş Etiğinin Düzeyleri	50
1.2.3. İş Etiğinin Tarihsel Gelişimi	52
1.2.3.1. 1960 Öncesi Yıllarda İş Etiği	53
1.2.3.2. 1960'lı Yıllarda İş Etiği.....	54
1.2.3.3. 1970'li Yıllarda İş Etiği.....	55
1.2.3.4. 1980'li Yıllarda İş Etiği.....	55
1.2.3.5. 1990'li Yıllarda İş Etiği.....	56
1.2.3.6. 2000'li Yıllarda İş Etiği.....	57
1.2.4. İş Etiği İle İlgili Kuramlar	58
1.2.4.1. Teleolojik Etik Kuramlar.....	58
1.2.4.1.1. Bencillik	59
1.2.4.1.2. Faydacılık	60
1.2.4.2. Deontolojik Etik Kuramlar	62
1.2.4.2.1. Haklara Dayalı Etik Yaklaşımı.....	63
1.2.4.2.2. Adâlet Yaklaşımı.....	64
1.2.4.2.2.1. Dağıtım Adâleti	65
1.2.4.2.2.2. Cezalandırma Adâleti	66
1.2.4.2.2.3. Tazminat Adâleti	66
1.2.4.2.3. Kant Etiği Yaklaşımı	67
1.2.4.3. Aksiyolojik Etik Kuramlar	68
1.2.5. İş Etiğinin Kurumsallaştırılması.....	70
1.2.5.1. İş Etiğini Kurumsallaştırmanın Doğrudan Yöntemleri	71
1.2.5.1.1. İşletme İçi Etik Kodlar	71
1.2.5.1.2. Etik Eğitim Programları	73
1.2.5.1.3. Etik Yönetici, Etik Ombudsman	75
1.2.5.1.4. Etik Kurullar.....	75
1.2.5.1.5. Etik Denetim.....	76

1.2.5.2. İş Etiğini Kurumsallaştırmanın Dolaylı Yöntemleri	77
1.2.5.2.1. İşletme Kültürü.....	77
1.2.5.2.2. Etik Liderlik	78
1.2.5.2.3. Etkin İletişim	79
1.2.5.2.4. Üst Yönetimin Desteği	80

İKİNCİ BÖLÜM

2. ETİK KOD KAVRAMI	82
2.1. Etik Kodların Tanımı.....	83
2.2. Etik Kodların Tarihi	86
2.3. Etik Kodların Karakteristiği	89
2.4. Etik Kodların Amacı	90
2.5. Etik Kodların İşlevi	94
2.6. Etik Kodların Faydası.....	98
2.7. Etik Kodların Sınıflandırılması	102
2.8. Etik Kodların Geliştirilmesi	104
2.9. Etik Kodun Hazırlanışı ve Uygulanışı.....	107
2.9.1. Etik Kodun Hazırlanması	108
2.9.1.1. Etik Kodun Hazırlanışına Katılan Gruplar	108
2.9.1.2. Etik Kodun Kaynakları.....	112
2.9.1.3. Etik Kodun Şekli	113
2.9.1.3.1. Etik Kodun Bölümleri	113
2.9.1.3.2. Etik Kodun Yazılış Şekli.....	115
2.9.1.3.3. Etik Kodun Genişliği.....	116
2.9.1.4. İşletme Etik Kodu ve Profesyonel Etik Kodu	116
2.9.1.5. Etik Kodun Son Şeklinin Kontrolü	118
2.9.2. Etik Kodun Uygulanışı	120
2.9.2.1. Etik Kodun Dağıtımı	120
2.9.2.2. Değişime Karşı Çalışanların Direnmesi	121
2.9.2.3. Etik Kodu İçin Eğitim Programları	122
2.9.2.4. Etik Komitesi.....	123
2.9.2.5. Etik Kod Danışmanları.....	124
2.9.2.6. Belirsizlik Dönemi	124

2.9.2.7. Etik Kodun Uygulanmasının İlk Aşaması İle İlgili Öneriler	126
2.9.2.8. Etik Kodun Uygulanması İle İlgili Öneriler	127
2.10. Etik Kodlara Yönelik Eleştiriler	128
2.11. Etik Kodun Etiksel Karar Vermeye Etkileri	129

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ETİK KODLARIN KARAKTERİSTİĞİ ..	131
3.1. Finans Sektöründe Etik	131
3.2. Bankacılıkta Etik	132
3.3. Bankacılıkta Etiğin Rolü	136
3.4. Bankacılık Temel Etik İlkeleri	138
3.5. Uluslararası Düzenlemeler	139
3.6. Türk Bankacılık Krizlerinin Düzenleyici Etkisi	142
3.7. 5411 Sayılı Bankacılık Kanunu'nda Etik İlkeler	145
3.8. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu Kararı	146
3.9. Türkiye Bankalar Birliği'nin Etik İle İlgili Düzenlemeleri	147
3.10. Türkiye Bankalar Birliği Bankacılık Etik İlkeleri	148
3.10.1. Genel Hükümler	149
3.10.1.1. Amaç ve Kapsam	149
3.10.1.2. Hukuki Dayanak	149
3.10.1.3. Genel İlkeler	149
3.10.2. Bankaların Kamu Kurum ve Kuruluşları ile İlişkileri	151
3.10.3. Bankalararası İlişkiler	151
3.10.3.1. Bilgi Alışverişi	151
3.10.3.2. Personel Hareketleri	151
3.10.3.3. Rekâbet	151
3.10.3.4. İlan ve Reklâmlar	152
3.10.4. Bankaların Müşterileri İle İlişkileri	152
3.10.4.1. Müşterilerin Bilgilendirilmesi	152
3.10.4.2. Müşteri Sırrı	152
3.10.4.3. Hizmet Kalitesi	152
3.10.4.4. Müşteri Şikâyetleri	153
3.10.4.5. Güvenlik	153

3.10.5. Bankaların Çalışanları İle İlişkileri	153
3.10.5.1. Çalışanların Genel Nitelikleri	153
3.10.5.2. İşe Alma ve Kariyer Gelişimi	154
3.10.5.3. Temsil İlkeleri ve Çalışma Ortamı.....	154
3.10.5.4. Mesai Saatleri	154
3.10.5.5. Çalışanların Müşterilerle İlişkileri.....	154
3.10.5.6. Çalışanların Hakları.....	155
3.10.6. Banka Çalışanlarının Uyacakları Meslek Kuralları ve Etik ilkeler ..	155
3.10.6.1. Meslek Kuralları ve Çalışanların Uyacakları Etik İlkeler	155
3.10.6.2. Bankacılık Etik İlkelerinin Geliştirilmesi.....	156
3.10.7. Diğer Hükümler	156
3.10.7.1. Uyumsuzlukların Tespiti ve Yaptırım	156
3.10.7.2. Yürütme	156
3.10.7.3. Yürürlük.....	157
3.11. TBB Bankacılık Etik Kodunda Vurgulanan İlişki Boyutları	157
3.12. Türk Bankacılık Sektöründe Etik Üzerine Yapılan Araştırmalar	158
3.12.1. Türkiye Etik Değerler Merkezi (TEDMER) Araştırmaları.....	158
3.12.2. Türk Bankacılık Sektöründe Etik Konular ve Eğilimler	159
3.12.3. Türk Bankacılığı'nda Etik Kod Uygulamaları	160

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. ETİK ETKİSİNİ GELİŞTİRME MODELİNİN ÖZEL SERMAYELİ

MEVDUAT BANKALARI ÜZERİNE UYGULANMASI.....	163
4.1. Etik Etkisini Geliştirme Modeli.....	163
4.2. Araştırma Metodolojisi.....	166
4.3. Ana Kütle ve Örneklemenin Belirlenmesi	169
4.4. Araştırmanın Yöntemi.....	171
4.5. Verilerin Değerlendirilmesi.....	171
4.6. Demografik Analiz	172
4.7. Sonuçların Değerlendirilmesi.....	176
4.7.1. Özel Sermayeli Mevduat Bankalarının Genel Değerlendirilmesi.....	176
4.7.2. Özel Sermayeli Mevduat Bankalarının Bileşenler Bazında	
Değerlendirilmesi ve Hipotezlerin Kabulü	197

4.7.3. Bankacılık Sektörünün Genel Değerlendirilmesi.....	202
4.7.4. Bankacılık Sektöründe 96 Yargının Frekans Analizi.....	204
SONUÇ	258
EKLER	265
KAYNAKLAR.....	351

TABLO LİSTESİ

	Sayfa No.
Tablo 1: Hukuk ve Etik/ Ahlâki Kurallar Arasındaki Farklılıklar	19
Tablo 2: Etik Sistemine Yaklaşımların Güçlü Yanları ve Yöneltilen Eleştiriler ..	40
Tablo 3: Etik Kodların Etkinliği Hakkında Ampirik Araştırmalar	130
Tablo 4: Türkiye Bankalar Birliği'nin Bankacılık Etik Kodunda Vurgulanan İlişki Boyutları	157
Tablo 5: $\alpha = 0.05$ İçin Örneklem Büyüklükleri	169
Tablo 6: Bankacılık Sektöründe Çalışanlar	170
Tablo 7: Tanımlayıcı İstatistik Tablosu.....	170
Tablo 8: Cinsiyet Dağılımına Göre Banka Çalışanları.....	172
Tablo 9: Katılımcının Cinsiyeti	172
Tablo 10: Öğrenim Gruplarına Göre Banka Çalışanları	173
Tablo 11: Katılımcının Eğitim Seviyesi	174
Tablo 12: Katılımcının Yaşı	175
Tablo 13: Katılımcının Bankacılık Sektöründeki Deneyimi	176
Tablo 14: Açık Organizasyon Değerleri	177
Tablo 15: Etik Stratejileri, Hedef ve Amaçlar.....	179
Tablo 16: Etik Politika ve Prosedürleri	180
Tablo 17: Etiğe Dayalı Etkinin Ölçümü.....	182
Tablo 18: Etiğe Uygun Davranışların Ödüllendirilmesi	184
Tablo 19: Etiğe Dayalı Karar Seçimi İçin Kurallar.....	185
Tablo 20: Etik İklimini Belirlemek	187
Tablo 21: Etiğe Dayalı Davranışları Destekleyici Yapı.....	188
Tablo 22: Etiğe Dayalı Liderlik Uygulamaları.....	190
Tablo 23: Etiğe Dayalı Uygulamaların Etkisini Değerlendirmek	192
Tablo 24: Etik Eğitimi ve Oryantasyonu.....	194
Tablo 25: Çalışanların Kişilik Değerlerine Saygı	195
Tablo 26: Özel Sermayeli Mevduat Bankalarında Bölümlerin Değerlendirilmesi.....	197
Tablo 27: Bankacılık Sektörünün Genel Değerlendirilmesi	202
Tablo 28: 1 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	204
Tablo 29: 2 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	205

Tablo 30: 3 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	205
Tablo 31: 4 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	206
Tablo 32: 5 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	206
Tablo 33: 6 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	207
Tablo 34: 7 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	208
Tablo 35: 8 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	208
Tablo 36: 9 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	209
Tablo 37: 10 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	209
Tablo 38: 11 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	210
Tablo 39: 12 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	210
Tablo 40: 13 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	211
Tablo 41: 14 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	211
Tablo 42: 15 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	212
Tablo 43: 16 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	213
Tablo 44: 17 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	213
Tablo 45: 18 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	214
Tablo 46: 19 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	214
Tablo 47: 20 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	215
Tablo 48: 21 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	215
Tablo 49: 22 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	216
Tablo 50: 23 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	217
Tablo 51: 24 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	217
Tablo 52: 25 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	218
Tablo 53: 26 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	218
Tablo 54: 27 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	219
Tablo 55: 28 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	219
Tablo 56: 29 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	220
Tablo 57: 30 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	220
Tablo 58: 31 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	221
Tablo 59: 32 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	221
Tablo 60: 33 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	222
Tablo 61: 34 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	223

Tablo 62: 35 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	223
Tablo 63: 36 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	224
Tablo 64: 37 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	224
Tablo 65: 38 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	225
Tablo 66: 39 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	225
Tablo 67: 40 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	226
Tablo 68: 41 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	226
Tablo 69: 42 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	227
Tablo 70: 43 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	228
Tablo 71: 44 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	228
Tablo 72: 45 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	229
Tablo 73: 46 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	229
Tablo 74: 47 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	230
Tablo 75: 48 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	230
Tablo 76: 49 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	231
Tablo 77: 50 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	232
Tablo 78: 51 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	232
Tablo 79: 52 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	233
Tablo 80: 53 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	233
Tablo 81: 54 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	234
Tablo 82: 55 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	234
Tablo 83: 56 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	235
Tablo 84: 57 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	235
Tablo 85: 58 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	236
Tablo 86: 59 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	237
Tablo 87: 60 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	237
Tablo 88: 61 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	238
Tablo 89: 62 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	238
Tablo 90: 63 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	239
Tablo 91: 64 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	239
Tablo 92: 65 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	240
Tablo 93: 66 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	240

Tablo 94: 67 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	241
Tablo 95: 68 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	241
Tablo 96: 69 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	242
Tablo 97: 70 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	242
Tablo 98: 71 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	243
Tablo 99: 72 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	244
Tablo 100: 73 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	244
Tablo 101: 74 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	245
Tablo 102: 75 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	245
Tablo 103: 76 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	246
Tablo 104: 77 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	246
Tablo 105: 78 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	247
Tablo 106: 79 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	247
Tablo 107: 80 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	248
Tablo 108: 81 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	248
Tablo 109: 82 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	249
Tablo 110: 83 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	250
Tablo 111: 84 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	250
Tablo 112: 85 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	251
Tablo 113: 86 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	251
Tablo 114: 87 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	252
Tablo 115: 88 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	252
Tablo 116: 89 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	253
Tablo 117: 90 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	253
Tablo 118: 91 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	254
Tablo 119: 92 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	254
Tablo 120: 93 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	255
Tablo 121: 94 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	255
Tablo 122: 95 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	256
Tablo 123: 96 No'lu Yargının Frekans Dağılımı	256

ŞEKİL LİSTESİ

	Sayfa No.
Şekil 1: Ahlâk ve Etik Arasındaki İlişki.....	13
Şekil 2: Etiğin Dinamikleri.....	21
Şekil 3: İş Etiğinin Düzeyleri	52
Şekil 4: Faydacılık.....	61
Şekil 5: Etik Etkisini Geliştirme Modeli	166

GRAFİK LİSTESİ

	Sayfa No.
Grafik 1: Cinsiyetlerine Göre Dağılım.....	173
Grafik 2: Eğitim Seviyelerine Göre Dağılımı	174
Grafik 3: Yaşlarına Göre Dağılım	175
Grafik 4: İş Tecrübelerine Göre Dağılım	176

KISALTMALAR

ABD	Amerika Birleşik Devletleri
a.g.e.	adı geçen eser
a.g.m.	adı geçen makale
BCBS	Basel Committee on Banking Supervision
BDDK	Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu
BIS	Bank for International Settlements
Çev.	Çeviren
DGM	Devlet Güvenlik Mahkemesi
ERC	Ethics Resourch Center
FDI	Foreign Direct Investment
IMF	International Money Fund
İGİAD	İktisadi Girişim ve İş Ahlâkı Derneği
KB	Katılım Bankaları
KSMB	Kamu Sermayeli Mevduat Bankaları
KYB	Kalkınma ve Yatırım Bankaları
ÖSMB	Özel Sermayeli Mevduat Bankaları
TBB	Türkiye Bankalar Birliği
TEDMER	Türkiye Etik Değerler Merkezi
TMSF	Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu
TÜSİAD	Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği
WB	World Bank
YSB	Yabancı Sermayeli Bankalar

GİRİŞ

Globalleşen dünyamızda etik kavramı giderek akademik çevrelerin, iş dünyasının ve sivil toplum örgütlerinin önemle üzerinde durdukları bir konu haline gelmiştir. Özellikle finans piyasalarında yakın dönemlerde yaşanan ve bankacılık krizlerine de yol açan etiksel sorunlar, bankacılık sektöründe etik alt yapısını oluşturmaya yönelik çalışmaların yoğunlaşmasına ve sonucunda da Türkiye Bankalar Birliği Etik İlkelerinin 2006 yılında yürürlüğe girmesine neden olmuştur.

Bu çalışmada Türk bankacılık sektöründe etik ilkelerin, Etik Etkisini Geliştirme Modeli ışığında analiz edilmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda, etik, iş etiği ve etik kodların teorik alt yapısı incelenerek, Etik Etkisini Geliştirme Modeli özel sermayeli mevduat bankaları üzerine uygulanmıştır.

Çalışma dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde etik ve iş etiği ile ilgili kavramsal çerçeve verilmiş, Antik çağdan günümüze filozofların ahlâk anlayışı, etiğin ilişkili olduğu diğer kavramlar, dinamikleri, işlev, tür ve unsurları incelenerek etik sistemi ile ilgili yaklaşımlara değinilmiştir. İş etiğinin gerekliliği, düzeyleri, tarihsel gelişimi anlatılarak iş etiği ile ilgili kuramlar irdelenmiştir. İş etiğinin kurumsallaştırılması için hangi yöntemlerin uygulanması gerektiğiyle ilgili alt konu başlıklarına yer verilmiştir.

İkinci bölümde etik kod kavramından bahsedilerek, etik kodun tanımı, tarihi, karakteristiği, amaç ve işlevleri ile faydaları analiz edilmiştir. Etik kodun sınıflandırılması ve geliştirilmesi konuları üzerinde durularak, etik kodun hazırlanması ve uygulanması detaylı olarak incelenmiş ve etik kodlara yönelik eleştirilerden bahsedilmiştir. Etik kodun etiksel karar vermeğe etkileri ve etik kodların etkinliği hakkında yapılan ampirik çalışmalara değinilmiştir.

Üçüncü bölümde bankacılık sektöründe etik kodların karakteristiği incelenmiş, finans ve bankacılık sektöründe etik ve bankacılıkta etiğin rolü, bankacılık temel ilkeleri ve uluslararası düzenlemeler ile Türk bankacılık krizlerinin düzenleyici etkisine

değinilerek, etik ilkelerin 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nda yer alışı ve Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu (BDDK) kararından bahsedilerek, Türkiye Bankalar Birliği'nin (TBB) etik ile ilgili düzenlemeleri aktarılmış ve Bankacılık Etik İlkeleri'ne maddeler halinde yer verilmiştir. TBB etik kodunda vurgulanan ilişki boyutları ve Türk Bankacılık sektöründe etik üzerine yapılan araştırmalara da tez de yer verilmiştir. Bu bağlamda Türkiye Etik Değerler Merkezi'nin (TEDMER), Türk Bankacılık sektöründe etik konular ve eğilimler ile Türk Bankacılığı'nda etik kod uygulamaları araştırmalarından bahsedilmiştir.

Son bölümde Etik Etkisini Geliştirme Modeli'nin bileşenleri incelenmiş ve modelin bankacılık etik ilkelerinin etkililiğini ölçmeğe yönelik bir araştırma yapılmıştır. Türk Bankacılık sektöründe Özel Sermayeli Mevduat Bankaları (ÖSMB) araştırmanın kapsamını oluşturmuştur. Etik Etkisini Geliştirme Modeli'nin 12 bileşeninin 96 yargı bazında bankacılık sektörüne adapte edilmesi ile bankacılık sektöründeki 5 farklı banka grubunda bulunan çalışanlara sorular yöneltilmiş ve veri toplama aracı olarak www.bankaciliktaetik.com linkinde bulunan anket uygulamasından yararlanılmıştır. Araştırmanın bulguları istatistiksel analize tabi tutularak sonuçları değerlendirilmiştir. Özel Sermayeli Mevduat Bankalarının genel ve etik etkisini geliştirme modelinin bileşenleri bazında değerlendirilmesi yapılarak hipotezler kabul edilmiştir. Türk Bankacılık sektörünün genel değerlendirilmesi ve 96 Yargının Frekans analizleri de çalışmada yer almaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. ETİK ve İŞ ETİĞİNİN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ

1.1. Etik Kavramı

Etik düşünce ve davranışlarla karşılaşmak giderek güçleşse de gündemde daha fazla yer almaktadır.¹ Kavramsal olarak etik, bir değer bunalımı içinde olan günümüzde tanımlaması en zor terimlerin başında gelmektedir.² Felsefenin bir dalı³ olan etiğin, yaklaşık 2500 yıllık zaman içinde izleri olan⁴ bir kavram olması nedeniyle, farklı düşünürler ve farklı yaklaşımlarla açıklık getirilmeye çalışılmıştır.⁵

Etik kavramı Yunanca “karakter” anlamına gelen “ethos” sözcüğünden türetilmiştir.⁶ Ethos sözcüğü ise birbirinden oldukça farklı birçok anlama işaret etmekte ve Yunanca’da çoğul olarak kullanıldığında genellikle bir kişinin esas yeri-yurdu, kaldığı yer, ikâmet ettiği ev- bark, memleket anlamını taşımaktadır. Sözcüğün genellikle çoğul olarak kullanıldığında karşılaştığımız anlamları; alışkanlıkları, töreleri, âdetleri kapsar. Sözcüğün üçüncü bir öbekte karşımıza çıkan anlamları ise, töresel-ahlâksal bilinç, töresel-ahlâksal inanç ve davranışlar, tutumlar; töresel-ahlâksal karakter, töresel-ahlâksal olanın kendisidir.⁷

Ethos’dan türetilen “ethics” kavramı da ideal ve soyut olana işaret ederek, ahlâk kurallarının ve değerlerinin incelenmesi sonucu ortaya çıkmaktadır. Bu anlamda etik, toplumda yaygın olan ahlâk kurallarından daha özel ve felsefidir.⁸

¹ Gözde DEDEOĞLU, **Etik Düşünce ve Postmodernizm**, Telos Yayıncılık, İstanbul,2004, s.114

² Ahmet CEVİZCİ, **Etığe Giriş**, 1.Baskı, Paradigma Yayınları, İstanbul, 2002, s.1

³ Karen EASTWOOD, Anna-Maija LAMSA, Aila SAKKINEN, “About Ethics and Values In Business Education-A Cross-Cultural Perspective”, *Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*, 2007, Vol.12, No:2, p.1, http://ejbo.jyu.fi/articles/0301_2.html, (25.06.2008)

⁴ James A.BRICKLEY, Clifford W.SMITH, Jerold L.ZIMMERMAN, “Business Ethics and Organizational Architecture”, **Journal of Banking&Finance**, Elsevier, Vol.26, No:9, 2002, p.1821

⁵ Tülin URAL, “Pazarlama Yöneticilerinin Etiksel Karar Verme Sürecini Etkileyen Değişkenler Üzerine Bir Araştırma”, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, **Yayımlanmamış Doktora Tezi**, Adana, 2006, s.6

⁶ Çiğdem KIREL, **Örgütlerde Etik Davranışlar, Yönetimi ve Bir Uygulama Çalışması**, Anadolu Üniversitesi Yayınları No:1211, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Yayınları No:168, Eskişehir, 2000, s.2

⁷ Veysel ATAYMAN, **Etik**, Donkişot Güncel Yayınlar, İstanbul, 2006, s.11

⁸ İnalet PEHLİVAN AYDIN, **Yöneltil Mesleki ve Örgütsel Etik**, 3.Baskı, Pegema Yayıncılık, Ankara, 2002, s.5

Toplumda ve yaşamın her alanında yasaların yetersiz kaldığı durumlarda, uyulması gereken kurallara ve doğru davranış biçimlerine etik denirken ⁹, toplumsal yaşam kurallarının bir parçası olarak¹⁰ ister bireysel ister kollektif olsun, bir öznenin pratiğini yargılayan ilke olmaktadır.¹¹

Etik kavramının tanımı, Websters Üçüncü Yeni Uluslararası Sözlük'te aşağıdaki gibi yapılmaktadır:¹²

– İyi-kötünün veya doğru-yanlışın ne olduğu ya da ahlâki görev ve yükümlülüklerle ilgilenen bir disiplindir.

– Bir takım ahlâki değerler ve prensipler setidir.

– Ahlâki değerler sistemi ve teorileridir.

– Davranışları yönlendiren prensip ve davranış standartlarıdır.

– Bir kişi ya da grup tarafından gösterilmiş ideal bir karakterdir.

Felsefenin bir disiplini olan etik, insanın bireysel ve toplumsal ilişkilerini nasıl yönlendirmesi gerektiğini, iyi ve kötüyü belirleyecek olan ölçütlerin neler olabileceğini incelemektedir.¹³ Bireylerin ve toplumun, tutum ve davranışlarının iyi-kötü, doğru-yanlış ile ilgili toplumda genel kabul gören ahlâki ve ahlâki olmayan standartlara uyumunu ifade ederken¹⁴, daha basit bir ifadeyle doğru ve yanlışla ilişkin standartları açıklamaktadır.¹⁵

⁹ Arif AYTULUN, "Meslekte Etik", **E-Yaklaşım Dergisi**, Sayı:19, Yaklaşım Yayıncılık, Ankara, Şubat 2005, s.1

¹⁰ Jean-Pierre CHANGEUX, **Etiğin Doğal Temelleri**, Çeviren (Çev.) Nermin ACAR, Doruk Yayıncılık, Ankara, 2002, s.19

¹¹ Alain BADIOU, **Etik, Kötülük Kavrayışı Üzerine Bir Deneme**, Çev. Tuncay Birkan, Metis Yayınları, İstanbul, 2004, s.2

¹² Websters, **Third New International Dictionary**, Merriam Webster Inc.Massachusetts, 1993, p.780

¹³ Annemarie PIEPER, **Etiğe Giriş**, Çev. Veysel ATAYMAN, Gönül SEZER, Ayrıntı Yayınları, İstanbul, 1999, s.22

¹⁴ William C.FREDERIC, James E.POST, Keith DAVIS, **Business and Society:Corporate Strategy, Public Policy, Ethics**, McGraw-Hill, Newyork, 1992, p.52

¹⁵ Joseph MASSIE, John DOUGLAS, **Managing: A Contemporary Introduction**, Englewood Cliffs, Prentice Hall, New Jersey, 1992, p.78

Etik, sınırlı kurallarla belirli davranış normları iken¹⁶, genel olarak belirli bireysel ve toplumsal ahlâki deneyimlerin, hayattaki değerleriyle ilgilidir¹⁷ ve ahlâk bilimi olarak da tanımlanabilmektedir.¹⁸ Etiğin görevi, herhangi bir ahlâk geliştirmek, ahlâklar çokluğuna bir yenisini eklemek ve insanlara bu ahlâka uyulmasını öğütlemek değil tam tersine, ahlâk denen olguyu inceleme alanıdır.¹⁹

Etiğin temel amacı, insanlara ayrı ayrı öneriler vermek değil, daha çok bir bütün olarak onların önüne yüksek bir amaç, herhangi bir öneriden daha iyi bir şekilde içgüdüsel olarak doğru yönde hareket etmelerini sağlayacak bir ideal koymaktır.²⁰

Temelleri iyilik-kötülük tartışmasına dayanan bir alanda olan²¹ etik; ahlâkla, dinle, inançla, gelenek ve göreneklerle, kültürle bazen de yasa ve düzenlemelerle bağlantısı kurulmaya çalışılan karmaşık bir kavram olarak karşımıza çıkmakta, aynı zamanda ülkeler, toplumlar ve kültürler arasında da farklılıklar göstermekte ve bu durum büyük ölçüde etiğin soyut bir kavram olması ve pek çok alanı kapsayan içeriğinden kaynaklanmaktadır.²²

1.1.1 Antik Çağ'dan Günümüze Filozofların Ahlâk Anlayışı

Etik ve ahlâkın, içinde bulunulan üretim tarzından bağımsız olmaması nedeniyle, ahlâk filozofları da bir toplumda halihazırda varolan ahlâkın yani insanların fiilen yaşadıkları ahlâki ilişkilerin, üretim tarzının yanısıra bu özel ahlâkın içinde yer aldığı tarihsel dönem tarafından da nedensel olarak etkilendiğini ya da belirlendiğini genel olarak inkâr etmemişlerdir.²³

¹⁶ John R.BOATRİGH, **Ethics and the Conduct of Business**, Prentice Hall, New Jersey, 2003, p.23

¹⁷ Richard T.DE GEORGE, **Business Ethics**, 5.Edition, New Jersey, U.S.A ,1999, p.15

¹⁸ Paul TİLLİCH, **Ahlâk ve Ötesi**, Çev.Ruhattin YAZOĞLU, Tuncay İMAMOĞLU, İz Yayıncılık, İstanbul, 2006, s.17

¹⁹ Doğan ÖZLEM, **Etik, Ahlâk Felsefesi, Bütün Eserlerine Doğru**, İnkılap Kitabevi, İstanbul, 2004, s.23

²⁰ Pyotr Aleksiyeviç KROPOTKİN, **Etik**, Çev. Sinan ALTIPARMAK, Öteki Yayınevi, İstanbul, 2007, s.49

²¹ Ali MERT, **Kavram Kargaşası**, NK Yayınları, No.21, İstanbul, 2004, s.57

²² Güler ARAS, **İş Etiği, Etik Sorunlar, Yeni Yaklaşımlar**, Ekonomi Forumu, Basım Çözüm Reklâm, İstanbul, 2001, s.24

²³ George G.BRENKERT, **Marx'ın Özgürlük Etiği**, Çev.Yavuz ALOGAN, Ayrıntı Yayınları, İstanbul, 1998, s.83

Eski Antik Çağ'dan günümüze kadar bilinen filozofların ahlâk anlayışı aşağıdaki gibi özetlenebilir:²⁴

- **Protagoras Ahlâkı:** Protagoras'ın (İ.Ö.482- 323) ahlâk öğretisidir. Protagoras'a göre insan herşeyin ölçüsüdür ve genel geçerliliğe sahip doğrular bulunmamakta, doğrular ve yanlışlar insandan insana değişmektedir.

- **Kynik Ahlâkı:** Sinoplu Diyojen'in (İ.Ö.412- 323) ahlâk öğretisi, ahlâk ve erdem peşinde koşmayı doğru bulmamaktadır. Diyojen'e göre erdem, tüm istek ve tutkularından vazgeçerek yaşamak demektir. Mutlu olmak için ise, hiçbirşeye aldırış etmeden yaşanmalıdır. "Gölge etme başka ihsan istemem senden" Kynik felsefesinin (Kynikizm) temelini oluşturmaktadır.

- **Kirene Ahlâkı:** Aristippos'un (İ.Ö.435- 355) öğretisidir. Kirene ahlâkına göre, haz veren şey iyi, acı veren şey ise kötü olmaktadır. İnsanın amacını, en yüksek hazza ulaşmak oluşturmaktadır. Bu ahlâk öğretisi, insanın kendisine haz vermeyen şeylerden uzak durmasını önermekte ve Kirene ahlâkının bu öğretilerine Haz Ahlâkı (Hedonizm) adı da verilmektedir.

- **Sokrates Ahlâkı:** Sokrates'in (İ.Ö. 469- 399) öğretisidir. İnsanın temel amacı, erdeme ulaşmak olmalıdır. Erdem bilgidir ²⁵ ve ancak bilgelikle mümkün olmaktadır.

- **Eflâtun Ahlâkı:** Eflâtun'a (İ.Ö. 427- 347) göre, ahlâki davranışların temel gayesi "en yüksek iyi"dir. İyilik erdem demektir. İnsanlar erdeme bilgelik, yiğitlik, ölçülülük ve adâlet ile ulaşırlar.

- **Aristo Ahlâkı:** Aristo'ya (İ.Ö.385- 322) göre toplumda yönetenler ile yönetilenler arasında bir ayırım yapılması ahlâkîdir ve toplumu her zaman üsttekiler ve

²⁴ Coşkun Can AKTAN, **Ahlâki Yeniden Yapılanma ve Toplam Ahlâka Doğru: 1-Ahlâk ve Ahlâk Felsefesi**, Arı Düşünce ve Toplumsal Gelişim Derneği Yayınları, İstanbul, 1999, ss.24- 28

²⁵ Alasdair MACLNTYRE, **Ethik'in Kısa Tarihi, Homerik Çağdan Yirminci Yüzyıla**, Çev. Hakkı HÜNLER, Paradigma Yayınları, İstanbul, 2001, s.28

güçlüler yönetir, alttakiler veya güçsüzler ise yönetilir. Aristo'nun etik alanında söylediklerinin toplandığı üç metin bulunmaktadır.²⁶

- **Perikles Ahlâkı:** Perikles'e (İ.Ö 495- 429) göre, vatandaşlar kendi özel işlerini yaparlarken kamu işlerinden de kendilerini tamamen soyutlamamalı, toplumsal sorunlar ve devlet yönetiminde ortaya çıkan sorunlarla da ilgilenmelidir.

- **Stoa Ahlâkı:** Zenon'un (İ.Ö.335- 263) kurduğu İlkçağ ahlâk felsefelerinden biri olan Stoa ahlâkına göre, doğru yasalar ve kurallar ancak akıl yolu ile bulunabilmekte ve bu ahlâka "rasyonalist ahlâk" da denilmektedir.

- **Epiküros Ahlâkı:** Epiküros'un (İ.Ö.341- 270) ahlâk anlayışıdır. Epiküros'a göre mutluluk, erdem peşinde koşmakla değil, gündelik kaygıların ötesinde sükûn ve huzurla temin edilmektedir. Epikürizm ahlâk öğretisini ataraksia (ruh dinginliği) ve apothos (ilgisizlik) ilkeleri oluşturmaktadır.

- **Konfüçyüs Ahlâkı:** (İ.Ö.551- 478) "Hiç erişemeyecekmişsin ya da yitirecekmişsin gibi çalış" diyen Konfüçyüs, çalışma ahlâkının önemi üzerinde duran düşünürlerin başında gelmektedir. Konfüçyüs'e göre çalışma, mutluluğa ve refaha ulaşmanın yoludur.

- **St.Augustinus Ahlâkı:** St.Augustinus'ın (İ.Ö.551- 478) ahlâk anlayışı "Hiç ölmeyecekmişsin gibi çalış, yarın ölecekmişsin gibi ibadet et" şeklinde özetlenebilir. St.Augustinus'a göre, insan Tanrı'nın egemenliğine boyun eğmeli ve Tanrı'ya ibadet etmelidir. İnsanlar arasındaki eşitsizliklere isyan etmek yerine Tanrı'ya şükredilmelidir.

- **Epiktetos Ahlâkı:** İlkçağ düşünürlerinden Epiktetos'un (İ.S.55- 135) ahlâk öğretisidir. Epiktetos, "bilge odur ki kimseyi kötülemez, kimseyi övmez, kimseden yakınmaz, kimseyi suçlamaz" diye ifade etmiştir. Bu ahlâk felsefesi Sekinizm olarak da adlandırılmaktadır.

²⁶ Saffet BABÜR, **Aristoteles, Eudemos'a Etik**, Dost Kitabevi, Ankara, 1999, s.7

- **Machiavelli Ahlâkı:** Niccola Machiavelli'nin (1469-1527) ahlâk anlayışıdır ve " amaca ulaşmak için her araç meşrûdur " şeklinde özetlenmektedir.

- **Bacon Ahlâkı:** Francis Bacon (1564- 1626), dinsel inançlar ve buyruklar olmadan da ahlâklı olunabileceğini (laik ahlâk felsefesi) ve ahlâki değer yargılarının akıl yoluyla bulunabileceğini savunarak, ahlâk felsefesi öğretileri geliştirmiştir.

- **Locke Ahlâkı:** Siyasi liberalizmin kurucusu olarak kabul edilen John Locke'a (1632- 1704) göre, bireyin hakları (yaşam, özgürlük ve mülkiyet hakları) asla ihlâl edilemez. Bireyden ya da devletten kaynaklanan ve doğal hakları ihlâl eden her türlü zorlama, ahlâk dışı kabul edilmektedir. Locke, ahlâki konulara haklar yönünden bakmaktadır.

- **Mandaville Ahlâkı:** Bernard de Mandeville'in (1670- 1733) ahlâk öğretisidir. Arıların Masalları adlı eserinde ahlâk adı altındaki toplumsal ikiyüzlülüğe saldırmaktadır.²⁷ Bu öğretiye göre ahlâk denen şey, içi boş bir kavramdır ve bu nedenle, insanların kendi çıkarları olmazsa, toplum yararına ve ahlâka uygun davranışlar gösteremeyeceklerini ifade etmektedir.

- **Bergson Ahlâkı:** Fransız filozof Henri Bergson'un (1859- 1941) ahlâk anlayışına göre; kapalı ahlâk ve açık ahlâk olmak üzere iki tür ahlâk vardır. Kapalı ahlâk, bireyin özgürlüğünü dikkate almayan ve zorlama, gelenek ya da tabuların baskısıyla oluşturulmuş ; açık ahlâk ise bireyin özgürlüğünü ön planda tutan, değişik kişilikleri hesaba katan ahlâk anlayışıdır.

- **Bentham Ahlâkı:** Jeremy Bentham'ın (1748- 1832) ahlâk öğretisidir. Bu öğretiye göre en üstün iyi faydadır. İyiyi, kötüden ayırmak için faydalı olup olmadığına bakılması gerektiğini belirtmektedir. Bentham'ın faydacı ahlâk anlayışı Hedonizmin bir uzantısıdır.

- **Nietzsche Ahlâkı:** Friedrich Nietzsche'in (1844- 1900) ahlâk öğretisidir. Bu öğretiye göre, insan doğal bir varlıktır ve erdem kadar erdemsizlik de doğal

²⁷ Pyotr Aleksiyeviç KROPOTKİN, **Anarşist Etik**, Çev. Işık Ergüden, 2.Baskı, Doruk Yayıncılık, Ankara, 1999, s.8

karşılmalıdır. Ahlâki ölçüler ve normlar koymak saçma ve gereksiz olarak nitelendirilmektedir. Bu öğretiy, mevcut ahlâksal düzeniy yadsıyarak, kendi değerlerini yaratır.

- **Kant Ahlâkı:** Immanuel Kant'ın (1724- 1804) ahlâk anlayışı, her yerde ve zamanda neyi yapmamız gerektiğini değil, neyi istememiz gerektiğini savunur. "Sana yapılmasını istemediğini, sen de başkasına yapma" diyen Kant'a göre insanlar, aynı zamanda genel bir yasa ve evrensel bir kural olmasını isteyecekleri kurallara göre hareket etmelidir. Kant'ın ahlâkı ödev ahlâkıdır.²⁸

1.1.2 Etiğin İlişkili Olduğu Diğer Kavramlar

1.1.2.1 Etik ve Ahlâk İlişkisi

Ahlâk sözcüğü etik sözcüğünden farklı olarak Latince "mores " sözcüğünden türetilerek, sosyal olayları, standart davranışları ve toplumsal kuralların varoluşunu tanımlamada kullanılmaktadır. Her toplum bir ahlâka sahiptir ve "öldürme, çalma" gibi sabit kurallar olmadan yaşayamazlar. Ahlâk gözlemleyip, fark ettiğimiz karmaşık kuralların bağlayıcılığı iken, belirli zaman ve yerde varolan toplumsal değerlerdir.²⁹

Ahlâk, Türkçe'de uzun yıllardır kullanılan Arapça kökenli bir kelimedir ve huy anlamına gelen hulk kelimesinin çoğuludur.³⁰ Ahlâk kelimesinin kökü yaratmak, yaradılış olduğundan, ahlâk; yaratılıştan getirilen huy özellikleri şeklinde nitelendirilmiş ise de zamanla değişen manâsıyla ahlâk, bugün "bireyin sosyal değerleri" şeklinde kullanılmaktadır.³¹

Etik ile ahlâk kelimeleri genellikle birbirinin yerine kullanılmakla birlikte birbirleriyle özdeş değildir. Çünkü etik, ahlâk felsefesidir; ahlâk ise etiğin araştırma konusudur ve ahlâki sorunlar ile ahlâki yargılar hakkında felsefi düşünmedir.³² Ahlâk, kültürel değerler ve toplumsal normlarla ilgili doğru ve yanlışları belirleyerek, nasıl

²⁸ Bedia AKARSU, **Immanuel Kant'ın Ahlâk Felsefesi**, 5.Baskı, İnkılâp Kitapevi, 1999, s.7

²⁹ BOATRİGHT, Adı geçen eser (a.g.e), p.22

³⁰ Yurdagül MEHMEDOĞLU, Ali Ulvi MEHMEDOĞLU, **Küreselleşme, Ahlâk ve Değerler**, Litera Yayıncılık, İstanbul, 2006, s.169

³¹ İhsan BAL, Fatih BEREN, **Polis Etiği**, Siyasal Kitabevi, Ankara, 2003, s.11

³² William FRANKENA, **Etik**, Çev. Azmi AYDIN, İmge Kitabevi, Ankara, 2007, s.20

davranılması gerektiğini ortaya koyan yazılı olmayan standartları içerirken, etik ise soyut kavramlara dayanır ve bunları açıklayan yazılı kurallar oluşturmaya çalışır.³³

Etik, doğru ve yanlış davranış teorisi, ahlâk ise onun pratiğidir.³⁴ Ahlâki değil etik ilkelerden, etik değil, ahlâki bir davranıştan söz etmek daha doğru olurken; etik, bir kişinin belli bir durumda ifade etmek istediği değerlerle, ahlâk ise bu değerleri hayata geçirme biçimi ile ilgili olmakta yani etik, bütünlüğü ifade etmektedir.³⁵

Ahlâk, davranış kuralları anlamında pratik ahlâk öğeleriyle birlikte, kişinin ahlâki yapısını, iyi ve kötü yaradılışı (huyu, tabiatı) anlatımı yanında, insanın toplum hayatı içinde uyduğu ve uyma gereği duyduğu kurallar bütünü olarak da ortaya çıkmaktadır.³⁶ Etik ise bir sosyal bilim dalı olarak toplum içersinde oluşmuş örf ve âdetlerin, değer yargılarının, normların ve kuralların oluşturduğu sistemin bütünü incelemektedir.³⁷

Ahlâk, sosyal realitenin etik niteliklerinin yansıdığı ve yerleştiği bir sosyal bilinç formu, bireylerin gerek birbirlerine gerekse topluma karşı görevlerini belirleyen insan davranışları ile birarada yaşama kurallarının standartlarının bütünüdür³⁸. Etik, ahlâkın teorik yansımaları iken, ahlâk ise günlük yaşamımızla ilgilenmektedir.³⁹

Ahlâk aynı zamanda belirli bir toplumda, belirli bir zaman ve alanla tanımlıdır. Örneğin; belirli bir ülkedeki belirli bir grubun ahlâkından sözedilebilir. 1850’lerdeki ve 1990’lardaki Amerika’nın ahlâkı gibi. Aynı şekilde Karl Marx’ın belirttiği gibi toplumdaki farklı sınıfların ahlâkından da sözedilebilir. Etik ise bazen ahlâkla eş anlamlı kullanılmakla birlikte daha çok özel gruplar için belirlenmiş davranışlar veya

³³ Tunay ELGİN, “Meslek Etiği ve Etik Kodu, Jandarma Teşkilatı için Etik Kodu Önerisi”, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Bölümü, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Kütahya, 2006, s.17

³⁴ Yaşar SUCU, “Yönetim ve Etik”, Afyon Kocatepe Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, **2.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi**, Afyon, 22-24 Mayıs 2003, s.285

³⁵ Deniz SAYIN, “Yönetimsel Etik”, **Yerel Yönetim ve Denetim Dergisi**, Cilt 2,Sayı 12 , Ankara, 1998, s.8

³⁶ İsmail KILLIOĞLU, Ahlâk Maddesi, **Sosyal Bilimler Ansiklopedisi**, Cilt 1, Risale Yayınları, İstanbul, 1990, s.10

³⁷ AKTAN, **a.g.e** , s.16

³⁸ M.ROSENTHAL, P.YUDIN, **Felsefe Sözlüğü**, Çev. Aziz Çalışlar, 5.Baskı, Sosyal Yayınlar, İstanbul, 1997, ss.13-14

³⁹ Philip E.DEVINE, **Natural Law Ethics**, Greenwood Pres, London, 2000, p.1

<http://www.questia.com/PM.qst?a=o&docId=14347405> , (29.06.2008)

davranış kuralları olarak tanımlanabilir. Bu anlamda muhasebeci etiğinden veya sermaye piyasası araçlarının etiğinden bahsedebiliriz.⁴⁰ (Ek 1)

Etik, değişen değerleri, politik güçleri, teknolojik ve ekonomik gelişmeyi anlaşılır hâle getiren insan refahının unsurlarının bir yanıtı olan, süregelen ve dinamik bir süreç iken;⁴¹ ahlâk, doğru ve yanlış belirlemek için geleneklere ve inançlara dayanmaktadır.⁴² Etik, diğer insanlarla olan ilişkilerde yol gösteren davranış kuralları olmakta, ahlâk ise çoğu kez dinsel inançların bir parçası olan davranış kuralları olarak tanımlanmakta ve çoğu din, esas olarak kendine nasıl davranılmasını istiyorsa, başkalarına da öyle davran emrini vermektedir.⁴³

Başka bir anlatımla, ahlâk olgusal ve tarihsel olarak yaşayan bir şey olmasına rağmen, etik bu olguya yönelen bir felsefe disiplini. Bir felsefe disiplini olarak etiğin görevi, herhangi türde bir ahlâk geliştirmek ve buna uyulmasını öğütlemek değil, aksine ahlâksal bağlantıların niteliği üzerinde genel bir görüş elde etmektir. İyi ve kötü hakkındaki inancımızın epistemolojik olarak temellendirme çabası, etiğin en önemli sorununu oluşturduğunu söyleyebiliriz.⁴⁴

Etik ve ahlâk arasında genişlik ve darlık, uygulama ve teori bakımından bir takım farklılıklar bulunmakla birlikte, bir disiplin olarak ahlâk, etiğin yaşama yansıyan kurallar setidir.⁴⁵ Etik, doğru ve iyi alanıyla, yükümlülük sorunlarıyla, görev, adil olma, erdem, karakter, iyi yaşam ve iyi toplumun niteliğiyle ilgilidir ve bu kavramların arkasında yatan, insanın doğası, toplumsal yaşamın ön koşulları, bunun dönüştürülebilmesinin sınırları ve pratik yargının temelleri hakkındaki varsayımları kapsamaktadır.⁴⁶

⁴⁰ John R.BOATRİGHT, **Ethics in Finance**, Blackwell Publishers Inc., Massachusetts, 1999, p.22

⁴¹ Charles W. POWERS; Davis VOGEL , **Ethics in the Education of Business Managers**, Hastingson-Hudson:Institute of Society, Ethics and the Life Science, The Hastings Institute, USA, 1980, p.101

⁴² Rogene A.BUCHHOLZ, Sandra B.ROSENTHAL, **Business Ethics: The Pragmatic Path Beyond Principles to Process**, Prentice Hall, USA, 1998, p.4

⁴³ Vernen A.MUSSELMAN, John H.JACKSON, **Introduction to Modern Business**, Prentice Hall College Div, 1984, p.518

⁴⁴ Taşkın TAKIŞ, “Etik”, **Doğu-Batı Düşünce Dergisi**, Yıl 1, Sayı 4, İstanbul, 1998, s.5

⁴⁵ Zygmunt BAUMAN, **Postmodern Etik**, (Çev. Alev TÜRKER), Ayrıntı Yayınları, İstanbul, 1998, s.63

⁴⁶ Steven LUKES, **Marksizm ve Ahlâk**, Çev. Osman Akinhay, Ayrıntı Yayınları, 1.Basım, İstanbul, 1998, s.6

Etik, birey davranışlarıyla ilgili kullanılan ahlâk terimlerini, ahlâki yargıları incelemekte, bireylerin ahlâki tutumlarının ardında yatan yargıları ele almaktadır.⁴⁷ Ahlâk ise “nasıl yaşamalı?” sorusuna verilecek olası cevaplarla ilgili iken, bu cevaplardan kaynaklanan soruları da kapsamakta ve bu soru etrafında dolaşan herhangi bir felsefî konu, etiğin konusu olarak da ele alınabilmektedir. ”İyi bir yaşam sürmek” hakkında sorulan ana soruya verildiği düşünülen kimi cevaplarla, kavramsal bir bağlantı bulunduğundan, bu ifade gerçek bir etik kavram olmaktadır.⁴⁸

Ahlâk felsefesinin üç boyutu bulunmaktadır. Yorumlayıcı boyut; ahlâki oluşturanın ne olduğu, normatif boyut; insanların ne yapması gerektiği, eğitici ya da düzeltici boyut; insanların doğuştan gelen alışkanlıklarının nasıl ahlâki beklentileri karşılayacak bir kalıba sokulabileceği sorularını yanıtlamaktadır.⁴⁹

Ahlâk felsefesi aksiyomlar ve apaçık ilkelerden ahlâk ilkeleri ve standartlarına ilişkin sonuçlar çıkarmakla ilgilenmekte ve apaçık olma prensibi ile faydacılığın temeli olan “herşey insanın mutlu olması içindir” ilkesinden hareket etmektedir. Bu ilkeden hareketle topyekün mutluluğun maksimize edilmesi standartına ulaşılmakta ve topyekün mutluluğu en üst seviyeye ulaştıran hareketin ahlâki bir dayanağa sahip olduğu sonucu çıkartılmaktadır. Etik ise analizler, ilke ve standartlara dayalı muhâkemeyle ilgilenmekte ve bu muhâkeme, halkın eğitimi ve adâlet sistemleri gibi toplum kurumlarının biçimlendirilmesi, spesifik hakların ve uygun davranışların tanımlanmasına yöneltilerek, analiz ve muhâkeme sonucunda hangi davranışların en fazla toplu mutluluğu sağlayacağını belirlemeye veya bir kişisel hakkın diğer hakların önüne ne derecede geçebileceğini değerlendirmek için kullanılabilir.⁵⁰

⁴⁷ Zakir AVŞAR, ”Medyada Klasik Etik Kodlar Bir İllüzyon mu ?” **Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi**, Cilt :2 ,Sayı :2, Konya,2002, s.38

⁴⁸ Hamza ATEŞ, Bülent ORAL, ”Kamu Yönetiminde Etik: Kültürel Temeller ve Örgütsel Ruhçuluk Kuramı Ekseninde Bir Analiz”, **Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt: 5, Sayı:1, Kocaeli, 2003, s.57

⁴⁹ Agnes HELLER, **Bir Ahlâk Kuramı**, Çev. Abdullah Yılmaz, Koray Tütüncü, Ertürk Demirel, Ayrıntı Yayınları, İstanbul, 2006, s.17

⁵⁰ Emine Ebru AKBULUT, “Etik Davranış Kuralları ve Türkiye Sermaye Piyasası Aracı Kuruluşları Birliği İçin Öneri”, **Yeterlilik Etüdü**, Sermaye Piyasası Kurulu Gözetim ve Düzenleme Dairesi, Ankara, 2000, s.8

Etik ve ahlâk arasındaki ilişki **Şekil 1**'de net bir şekilde gösterilmiştir:



Şekil 1: Ahlâk ve Etik Arasındaki İlişki

Kaynak: Emine Ebru AKBULUT, **Etik Davranış Kuralları ve Türkiye Sermaye Piyasası Aracı Kuruluşları Birliği İçin Öneri**, Yeterlilik Etüdü, Sermaye Piyasası Kurulu Gözetim ve Düzenleme Dairesi, Ankara, 2000, s.8

Etik uygulamaya yönelik, “burada ve şimdi ne yapmalıyım?” gibi ahlâki soruları daha geniş, şematik ya da kurumsal bir bakış açısından incelemek üzere, bunları sormanın ötesine geçmesi bakımından ahlâktan farklılaşmaktadır.⁵¹

1.1.2.2 Etik ve Değer İlişkisi

Değer sözlük anlamı ile bir varlığın ve bir olayın insan için önemini belirleyen inançtır ve insanın her nesneye ya da olaya değer biçmesi nedeniyle, genellikle bireylerin geliştirdiği tek değerden değil, değerlerden söz edilmektedir. Değerler birbirleri ile sürekli etkileşim içinde bulunurken, dirik bir değer örüntüsü oluşturmakta ve bu değer örüntüsüne değer sistemi denilmektedir. Değer sisteminin girdisi yaşantılar,

⁵¹ Felicity HAYNES, **Eğitimde Etik**, Çev. Semra KUNT AKBAŞ, Ayrıntı Yayınları, İstanbul, 2002 , s.19

çıktısı ise davranışların değerini yargılamak ve onları yönlendirmek, değer sisteminin ürünü de değer yargıları olmaktadır.⁵²

Değer kavramı, kişinin neyin iyi olduğu hakkındaki fikirlerini kapsadığı için ahlâki bir boyut taşımakta ve değer hükmü, herhangi bir şeyin arzu edilebilir ya da edilemez olduğu hakkındaki bir genel inancı anlatmaktadır.⁵³ Diğer bir ifade ile değer, tür olarak insanın varlığa kattığı bir bilinç boyutudur ve değerle, bir şeyin aynı türden şeyler arasındaki özel bir yeri kastedilmektedir.⁵⁴

Bütün toplumlar, iyi-kötü, güzel-çirkin olanı, neler için yaşanması gerektiği ve neler için yaşamdan bile vazgeçebileceğini tanımlamaya çalışmakta ve bireyler toplumsallaşma sürecinde, bunları bilinçli ya da farkında olmadan benimsemektedir. Bireysel anlamda ahlâk, hem öznel hem de toplumsal değerlerin bir bütünüdür ve ussal argümana ve özel olarak ampirik bulguya yanıt vermeyen⁵⁵ değerler, bireyin karşısına somut toplumsal töreler olarak çıkmaktadır. Bunlardan iyi-kötünün ayrımı, sorumluluk duygusu, vicdan, ahlâki değer yargıları, öznel anlamda şeref, adâlet, insan değeri de toplumsal nitelik taşıyan değerler olarak sayılabilir.⁵⁶

Kısacası bireyler, içinde yaşadıkları toplumların değer sistemlerini benimseyerek, davranışlarını bu değer yargılarına göre düzenler ve bireysel anlamda düşünce, tutum ve davranışların şekillenmesinde değerlerin, özellikle etik değerlerin önemli bir fonksiyonu bulunur.⁵⁷

1.1.2.3 Etik ve Norm İlişkisi

Toplumsal normlar, belli bir grup içindeki bireylerin ilişkilerini düzenleyerek eylemlerine yön verir ve genellikle değerlerin yansıması olarak ortaya çıkarak, grubun tüm üyelerince paylaşıldığı için kolektiftir. Bazı normlar, diğerlerinden daha fazla

⁵² İ.Ethem BAŞARAN, **Örgütsel Davranış: İnsanın Üretim Gücü**, Gül Yayınevi, Ankara, 1991, s.243

⁵³ M.Emin KÖKTAŞ, "Toplumsal ve Siyasal Hayatımızda İhmal Edilen Değer: Ahlâk", **Siyasette ve Yönetimde Etik Sempozyumu**, Sakarya Üniversitesi İİBF, Adapazarı Ticaret ve Sanayi Odası Yayını, Adapazarı, 1998, s.54

⁵⁴ Ioanna KUÇURADİ, **Etik**, Türkiye Felsefe Kurumu Yayınları, Ankara, 1996, s.181

⁵⁵ John O'NEILL, **Etik, Bilgi ve Politika**, Çev. Şen SÜER KAYA, Ayrıntı Yayınları, İstanbul, 2001, s.77

⁵⁶ Sedat YAZICI, **Felsefeye Giriş**, 1. Basım, Alfa Basım Yayın Dağıtım, İstanbul, 1999, ss.132-133

⁵⁷ Yelim Nur ŞİRİN, "Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Sürecinde Etik Sorunlar ve Türkiye", Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Bölümü, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, 2006, s.56

ciddiye alınır çünkü bunlara karşı gelindiğinde uygulanacak yaptırımlar daha ağır olmaktadır.⁵⁸

Normlar, bir grup ya da işletmede çalışanların, hangi davranışının doğru ya da yanlış, iyi veya kötü, uygun veya uygunsuz, hoşgörülebilir ya da hoşgörülemez olduğuyla ilgili olarak taşıdıkları bir dizi varsayım ya da beklentilerdir.⁵⁹

Normların genel özellikleri aşağıdaki gibidir: ⁶⁰

- Normlar, grup üyelerinin çoğu tarafından kabul edilir,
- Grup yaşamının önemli bir bölümünü kapsar,
- Grup üyelerinin duygu ve düşüncelerinden çok ortak davranışları üzerinde odaklaşır,
- Grup üyeleri normları farklı düzeylerde benimser,
- Normlardan sapma gösteren bireylere karşı, grup üyelerinin hoşgörü derecesi farklıdır,
- Normlar, grup sürecinin işleyişini kolaylaştırır,
- Normlar yavaş gelişir ve yavaş değişir,
- Gruptaki bireylerin statüleri, normlara uyum derecesini etkiler,
- Belli normlara uymak ya da uymamaya bağlı olarak kabul edilmiş bir ödül ve ceza sistemi vardır.

⁵⁸ PEHLİVAN AYDIN, a.g.e., s.15

⁵⁹ Özer ERMAN, **Bireylerde ve Kurumlarda Kültürün Tanımlanması ve Yönetilmesi**, İnsan Kaynakları Düşünce Platformu, Rota Yayınları, İstanbul, 2003, s.19

⁶⁰ Eugene McKENNA, **Business Psychology and Organizational Behaviour**, East Sussex: Lawrance Earlbaum Associates Ltd., 1994, p.300

Grup içinde gelişen toplumsal normların temel amaçları ise şunlardır:⁶¹

- Normlar, grubun temel değerlerini yansıttığı için, üyelerin diğer bireylerden ayrılıklarını yansıtır,
- Grup üyelerinden beklenen davranışları basitleştirip, kestirebilir hale getirir. Böylece, üyelerin davranışları önceden sezilebilir ve bu da grubun işleyişini kolaylaştırır,
- Bireylerin sıkıntılı durumlara düşmelerini engeller,
- Normlar aracılığıyla üyelerin sapkın davranışları reddedilerek, grubun varlığının sürdürülmesine, grubun yaşatılmasına çalışılır.

1.1.2.4 Etik ve Hukuk İlişkisi

Etik ve hukuk arasındaki ilişkiye bakıldığında, adâlet kavramının ahlâktaki iyi kavramıyla olan bağı ve her ikisinin de iyiyi savunması, hukuk ile etik arasındaki ortak bir noktanın göstergesidir ve hukuk bilimi de insan eylemlerini kendisine konu edinmekte ancak sorgulamasını ahlâki açıdan değil, temelde yasalara uygunluk açısından yapmaktadır. Hukuk normları, yasalar biçiminde topluluğun her üyesinin hakkı olanı güvence altına alarak, tüm sosyal eylemleri bağlayıcı kılan düzeni temsil etmektedir.⁶²

Hukuk kuralları ile ahlâk ilkeleri arasında bir örtüşme bulunmakta hatta bu örtüşme daha ileri boyutlarda gerçekleşerek, etik kurallardan türetilen ya da onlara uygun düşen meşrû normlar olmaksızın, hukuk kuralları iyi yasalar olamamakta ve yasanın en üstün şey olmasını sağlayamamaktadır.⁶³

⁶¹McKENNA, a.g.e., p.300

⁶² Vecdi ARAL, **Hukuk ve Hukuk Bilimi Üzerine**, İ.Ü.Hukuk Fakültesi Yayını, İstanbul, 1979, s.64

⁶³ Harun TEPE, **Etik ve Meslek Etikleri**, Türkiye Felsefe Kurumu Yayınları, 1.Baskı, Ankara, 2000, ss.140-141

Etik davranışı oluşturan unsurlardan birisinin yasal davranış olduğu ileri sürülmekte ve etik davranış denkleminin; yasal davranış ve ahlâki standartlara uygun davranış bileşenlerinden meydana geldiği kabul edilmektedir.⁶⁴

Uygulayıcılar için yasa, yönetmelik ve tüzük gibi düzenlemeler varken hâlâ etiğe neden gerek olduğu sorusuna yönelik üç yaklaşım tercih edilmiştir:⁶⁵

– İlk neden, etik ilkelerin ve etik duyarlılığın oluşturduğu değer yargılarının, yalnızca yurttaşları ve yasa uygulayıcıları değil aynı zamanda yasa koyucuları da kapsıyor olmasıdır.

– İkinci temel neden, yasal düzenlemelerin, her mesleğin işleyişi ve ilgili geçmiş deneyimler ve karşılaşılan problemlerde dikkate alınarak güncelleştirilmekle birlikte özellikle ceza-adâlet sistemi dikkate alındığında, karşılaşılabilecek her durumun bu düzenlemelerle tanımlanabilmesi ve sınırlandırılabilmesi mümkün olamamakta ve etik değerler bu boşlukları doldurmayı amaçlamaktadır.

– Üçüncü olarak, her meslek grubunun çalışanlarınca ortak kabul gören bir meslek alt kültürü bulunmakta ve çoğu kez meslek alt kültürlerinde, meslek dayanışması ve meslek çalışanları için oluşturulmuş tipler bulunmaktadır. Bu dayanışma alt kültürü ve meslek tiplerini olumlu olabileceği gibi olumsuz da olabilmekte ve buradaki ince çizgide en belirgin değer sisteminin, etik ilkeler olduğu görülmektedir.⁶⁶

Etikle hukuk birbirinden farklı iki ayrı disiplin, iki ayrı alandır ancak ikisi de düzenlemeyi ve disiplin sağlamayı öngörmekte bu bağlamda çoğu kez birbirinin içine girmektedir. Birçok hukuk kuralının temelinde etik değerler bulunmakta ve hukuku

⁶⁴ Burcu KÖPRÜ, “Türk Kamu Yönetiminde Etik Değerlerde Sapma ve Yönetimsel Yozlaşma”, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yönetim Bilimleri, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Ankara, 2007, s.7

⁶⁵ Andrew ASHWORTH, **The Criminal Process: An Evaluative Study**, Oxford University Press, U.S.A, Second Edition, 1998, p.50

⁶⁶ BAL, BEREN, **a.g.e.**,s.14

besleyen ana damarlardan biri etik olmasına karşın, birçok etik kural hukukun dışında kalmaktadır.⁶⁷

Hukuk ile etik arasında önemli ilişki vardır ama birbirinin yerini almaz. Her ikisinin de esas amacı toplumsal düzeni sağlamaktır ancak hukukla etiğin özdeşleştirilmesi için ne kadar çaba harcansa da hukuk ile etik arasındaki farklılıklar kaçınılmazdır. Bu nedenle işletmelerin, sadece hukuk kurallarına uymakla ahlâki sorumluluklarını yerine getirmeleri yeterli olmadığı için, etik üzerinde durulmakta ve dolayısıyla etik kod düzenlemeleri yapılmaktadır.⁶⁸

Hukuk ile etik arasındaki farklar aşağıdaki şekilde özetlenebilir:

- **Yaptırım Açısından:** Hukukun, koyduğu kurallara uyulması için zorlayıcılığı varken, etik zorlayıcı değildir. Kişi, davranış çeşitlerinden birini diğerine tercih edebilir oysa hukuk kurallarına ya uyulur ya da uyulmaz. Bir başka anlatımla kişinin önünde iki seçeneği vardır ve eğer uyulmaz ise birey cezalandırılır. Etik ise birey, kararlarını alırken belirli koşulları dikkate alarak bir değer yargısını diğerine tercih eder ve seçtiği kararın uygulanması bir başkası tarafından engellenmez yani etikte tek taraflılık vardır ve aldığı kararın sorumlusu, bireyin kendisidir. Hukukta ise konulan kurallara uyulması için yaptırım gücüne sahip otorite vardır ve yetkili otorite tarafından yaptırım gücünün olması nedeniyle, hukukun etiğe oranla daha somut ilkeleri bulunmaktadır.⁶⁹

- **Hukuka ve Etiğe Uygunluk Açısından:** Hukuka uygunluk, bireyin yetkili bir otorite tarafından konulmuş yasalara uyması anlamını taşımakta yani dışsal bir güç tarafından konulan yasalara uyulması sözkonusu olmaktadır. Hukuk, bireylerin birbirleriyle ilişkilerinde belirli olan davranışları düzenleyerek, bireylerin farklı özelliklerinden doğan “somut vicdanı” ve kuralları belirleyen “soyut” genel normları kapsamı dışında tutmaktadır. Etiğe uygunluk ise esas itibarıyla vicdanî sorumluluğa dayanarak ödev sorumluluğunu zorlayarak değil otonom olarak yerine getirilmesidir.

⁶⁷ A.Rıdvan BÜLBÜL, **İletişim ve Etik**, 2.Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2001, s.15

⁶⁸ Gülçimen YURTSEVER, **Şirket Etik Kodu, Hazırlanışı, Uygulanışı ve İçeriği**, Barış Yayınevi, Ankara, 2000, s.8

⁶⁹ Akın MARŞAP, “E-Eğitim Yönetişim Sisteminde Küresel Etik İlkeler”, **Bilgi Teknolojileri Kongresi IV. Akademik Bilişim 2006**, Pamukkale Üniversitesi, Denizli, 2006, s.2

- **Eylemin İçe ve Dışa Yönelik Olması Açısından:** Etikte vicdanî sorumluluk esas olduğu için içe, hukukta ise toplumda meydana geldiği için dış eylemlere yöneliktir. Hukuk, bir eylemin iradeye bağlı olarak dışa yansımaları ile ilgilenmekte ve hukuki bir işlem olması için irade beyanı ile dışa yansımaları gerekmektedir. Birey düşüncesinden dolayı suç işlemiş sayılmamakta ancak ahlâk bakımından vicdanın sesini dinleyerek iyi veya kötü eylemde bulunmaktadır. İyi veya kötü eylem, insanın iç dünyası ile ilgilidir ve bu nedenle etik içe, hukuk ise dışa yöneliktir.

Bir yasanın meşrûiyeti yani kamu tarafından desteklenip kabul edilmesi için, asgari düzeyde bir etik değer taşıdığı, taşınması gerektiği varsayılrsa dahi, her zaman yasa ile etik arasında bir boşluk kalmaktadır. Bunun nedeni, yasaların geneli düzenlemiş olması ve yasaların objektifliği için temel kriterin, genel ve gâyri-şahsi olmasıdır. Bireysel ve öznel her durumu düzenleyecek bir yasanın yapılması mümkün değildir. Mükemmel olduğu düşünülen bir yasanın uygulamada hiç kimsenin öngöremeyeceği eksiklikleri ve boşlukları taşıdığı görülmektedir. Yasaların günün koşullarına göre sürekli değişmesi de bunun sonucudur.⁷⁰

Hukuk ve etik/ahlâki kurallar arasındaki farklılıklar **Tablo 1**'de gösterilmektedir.

Tablo 1: Hukuk ve Etik/ Ahlâki Kurallar Arasındaki Farklılıklar

Etik / Ahlâki Kurallar	Hukuk Kuralları
Görev ve sorumlulukları açıklar.	Hakları belirler.
İnformeldir.	Formeldir.
Yazılı değildir.	Yazılıdır.
Davranışlarla ilgilidir.	Sözleşmelerle ilgilidir.
Temeli akla ve bilgeliğe dayalıdır.	Temeli bilgiye dayalıdır.
Gönüllülüğe dayanır.	Yaptırıma dayanır.
Kalple ilgilidir.	Kafa ile ilgilidir.
İnsanlar tarafından oluşturulur.	Belirli bir elit kesim tarafından oluşturulur.
Evrimsel olarak gelişme gösterir.	Yasaklayıcı normlardır.
İnsanın kendi kendine düzenlediği kurallardır.	Gerektiğinde yasal düzenleme yapılır.

Kaynak: Coşkun Can AKTAN, **Ahlâki Yeniden Yapılanma ve Toplam Ahlâka Doğru: 1-Ahlâk ve Ahlâk Felsefesi**, Arı Düşünce ve Toplumsal Gelişim Derneği Yayınları, İstanbul,1999, s.42

⁷⁰ Ahmet YÜKSEL, "Muhasebe ve Etik", **XX. Türkiye Muhasebe Eğitimi Sempozyumu: Muhasebe Eğitiminde Yeni Ufuklar**, 23-27 Mayıs 2007, Antalya, s.238

1.1.2.5. Etik ve Kültür İlişkisi

Ortak kabul gören şekli ile kültür; bilgi, inanç, sanat, ahlâk, hukuk, örf ve âdetlerden ve insanın toplumun bir üyesi olarak elde ettiği bütün yeteneklerden oluşmuş karmaşık bir bütündür.⁷¹ En genel anlamda kültür, insanın yarattıklarının tümü⁷², yaşamın bütün ifadelerine sinmiş anlayışlardır.⁷³

Toplumun duygu, düşünce ve hareketlerinden oluşan kalıplar kültürü oluştururken,⁷⁴ kültürü oluşturan yapı taşları aynı zamanda etik kuralları beslemektedir. Toplumların duygu ve düşünceleri, iyi ve kötü yargıları oluşurken, hareketleri de somut bir yansıma olarak ortaya çıkarak, sembol, değer, tutum ve varsayımlar olarak toplumsal hareket tarzını belirlemektedir.⁷⁵

Etik davranış daima kültürle içiçe ve ilgili olmakla birlikte, kültür soyut özelliğiyle insanların duyum, algılama, düşünme ve davranma süreçlerini etkilemekte ve birey, kültürden edindiği bilgiyi, anlayış ve görüşü, içinde bulunduğu durumun şartlarına göre belirlemektedir. Kültür hem bireysel hem de örgütsel kültür olarak etiğe uygun davranışı etkilemektedir.⁷⁶

Etik ve kültür arasında doğrudan bir ilişki bulunmakta ve kültürel bir unsur olarak etik, doğal olarak kültürün de etkisi altında kalmaktadır. İşletme kültürünün dinamikleri, iş etiğini anlamada ve yeni perspektifler belirlemede etkili olduğu gibi, etik olmayan davranışlar ya da güçlü etik tepkiler geliştirmede de etkili olmaktadır. Güçlü etik direktifler, işletme kültürünün ana unsuru olarak çalışanlar için uygun etik eylemleri tanımlayabilir ancak etik olmayan eylemlere göz yuman, etik açıdan yetersiz kalan ve hatta etik anlamın bulunmadığı, etik dışılığın söz konusu olduğu kültürlerin varlığını da gözardı etmemek gerekmektedir.⁷⁷ Başka bir nokta olarak, kişisel amaçlar ve işletmenin kârlılığı gibi bazı öncelikleri ön planda olan işletmelerde, etik konulara

⁷¹ Sulhi DÖNMEZER, **Sosyoloji**, Savaş Yayınları, 9.Baskı, Ankara, 1984, s.116

⁷² Emre KONGAR, **Kültür Üzerine**, Çağdaş Yayınları, İstanbul, 1982, s.16

⁷³ Betül ÇOTUKSÖKEN, **Felsefeyi Anlamak, Felsefe İle Anlamak**, İnkılâp Kitabevi, İstanbul, 2001, s.150

⁷⁴ Mahmut TEZCAN, **Kültür ve Kişilik**, Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri, Ankara, 1993, s.13

⁷⁵ Hasan GÜL, Hakan GÖKÇE, "Örgütsel Etik ve Bileşenleri", **Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt: 13,Sayı:1, Isparta, 2008, s.380

⁷⁶ KÖPRÜ, **a.ge.**, s.8

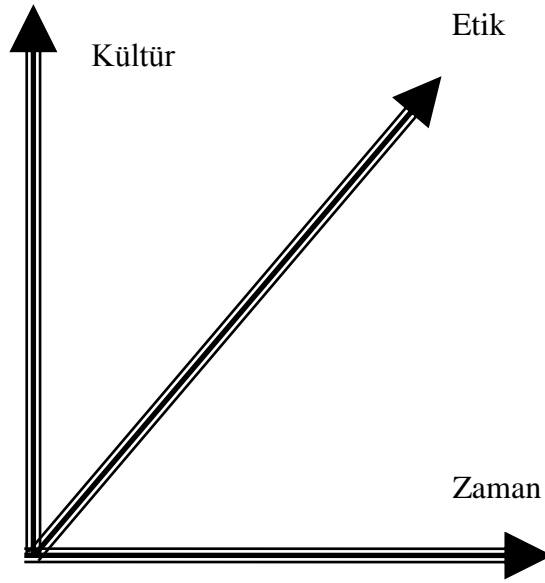
⁷⁷ Raci KILAVUZ, **Kamu Yönetiminde Etik ve Bir Sorun Alanı Olarak Yozlaşma**, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2003, s.73

önem vermeme sonucunda ortaya çıkan etik olmayan tutum ve değerler, etik olmayan bir kültüre dönüşebilmektedir.⁷⁸

1.1.3. Etiğin Dinamikleri

İlkeler ya da değerler seti olarak tanımlanan etiğin⁷⁹ dinamikleri, zaman ve kültür olarak belirtilmektedir. Zaman hareket halinde, kültür ise sürekli gelişmekte olduğundan, buna bağlı olarak da etik standartlar değişmektedir. Zaman ve kültür ikisi birlikte bir kavramsal çerçeve oluşturmakta ve iş etiği paralelinde de etiğin dinamikleri olarak ele alınmaktadır.⁸⁰

Etik, kültürel bir unsur ve buna bağlı olarak kültürün etkisinde olduğundan, etik ve işletme kültürü arasında da doğrudan bir ilişki kurmak mümkündür.⁸¹



Şekil 2: Etiğin Dinamikleri

Kaynak: Göran SVENSSON, Greg WOOD, “The Dynamics of Business Ethics:A Function of Time and Culture –Cases and Models”, **Management Decision**, Vol.41, No:4, 2003, p.353

⁷⁸ Jack A. RUHE, “Value Importance for Success: A Longitudinal Study”, **SAM Advanced Management Journal**, Vol:56, No:1, Winter 1991, p.10

⁷⁹ George A.STEINER, John F.STEINER, **Business, Government and Society**, Eighty Edition, McGraw Hill Companies, Newyork, 1997, p.181

⁸⁰ Göran SVENSSON, Greg WOOD, “The Dynamics of Business Ethics:A Function of Time and Culture –Cases and Models”, **Management Decision**, Vol.41, No: 4, 2003, p.353

⁸¹ Charles R.STONER, “The Foundations of Ethics:Exploring the Relationship Between Organization Culture, Moral Values and Actions”, **Advanced Management Journal**, 1989, p.38

1.1.4. Etiğin İşlevleri

Ahlâki davranışların rehberi olan⁸² fakat yasalarla düzenlenmeyen etiğin⁸³ işlevi; insanın iyi temellendirilmiş ahlâki kararları kendi başına vermek durumunda olduğunu ve başka hiç kimseye teslim olmaması gerektiğini gösterebilmektir. Temellendirilmiş sonuçlara varmayı hedefleyen etik, ahlâkileştirme, ideolojiye dönüştürme veya dünya görüşü ortaya koyma gibi amaçlara sahip değildir.⁸⁴

John Stuart Mill'e göre etiğin işlevi, sadece bireysel çıkarın, kamusal yarar veya genelin mutluluğuyla nasıl tanımlanacağını göstermekten oluşmadığı gibi, ahlâk felsefesi, deneyim zenginliğinin ve karakter yetkinliğinin önemini vurgulayarak, bireye daha zengin ve nitelikli bir hayata ulaşmanın yollarını da göstermelidir.⁸⁵

Robert C. Solomon etik kavramının, temelde belli bir grup ya da toplumların tutumlarını ve karakterlerini birbirinden ayıran özellikler üzerinde yoğunlaştığını belirterek⁸⁶, iyi insan olmanın gerektirdiği özellikler ile bireyin davranışlarını belirleyen ve sınırlayan kuralların neler olması gerektiğinin etiğin ilgilendiği başlıca iki temel konu olduğunu vurgulamıştır.⁸⁷

İnsan hakları, toplumsal adâlet, barışçıl işbirliği ile kişisel otorite arasındaki dengeyi kurarak, bireysel davranış ile kollektif refahı uyumlaştırmaya çalışan etiğin⁸⁸ işlevleri şunlardır:⁸⁹

– Ahlâksal bilinci geliştirmek ve insanları burada neyin söz konusu olduğu konusunda aydınlatmak,

⁸² James E.POST, Anne T.LAWRENCE, James WEBER, **Business and Society: Corporate Strategy, Public Policy, Ethics**, Ninth Edition, McGraw-Hill, India, 1999 ,p.97

⁸³ Rafik I.BEEKUN, Yvonne STEDHAM, Jeanne H.YAMAMURA, "Business Ethics in Brazil and the U.S :A Comparative Investigation", **Journal of Business Ethics**, Vol:42, 2003, p.269

⁸⁴ PIEPER, **a.g.e.**, s.21

⁸⁵ Mehmet Ali KÖSEOĞLU, Çetin BEKTAŞ, **İş Etiği ve Rekâbet Stratejileri Yönetimi**, Gazi Kitabevi, Ankara, 2007, s.11

⁸⁶ William H.SHAW, **Business Ethics**, 5.Edition, Thompson Wardsworth Publishing Cooperation, California, 2004, p.5

⁸⁷ Kıvılcım AKKOYUNLU ERTAN, "Çevre Etiği", **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt:31, Sayı:1, Ankara, 1998, s.126

⁸⁸ BAUMAN, **a.g.e.**, s.13

⁸⁹ URAL, **a.g.e.**, s.7

- Etik kavramlara anlamlarını vermek, yani onların somut yaşantılar, durumlar ve olaylar içindeki rolünü göstermek ve konumlandırmak,
- Kişilerin ve grupların ahlâksal yaşamını bir temele bağlı olarak kurmaktır.

Gelecekte etiğin işlevi ise teknolojik girişimin uzun erimli etkilerini hayâl etmektir ve etik henüz gerçekleşmemiş olanla, yerleşik olarak belirsizliğin alanı ve çatışan senaryoların oyun alanı olan bir gelecekle ilgilenmek zorunda olması açısından, bugünkü sıradan kriz yönetimi pratiğinden ayrılacaktır.⁹⁰

1.1.5. Etik Türleri

Etiğin, aralarında belli bir tarihsel, epistemolojik ilişki bulunan farklı türleri ya da aynı anlama gelmek üzere, ahlâk felsefesinde üç ayrı araştırma düzeyi vardır ve bunlar; betimleyici etik, normatif etik ve metaetikdir.⁹¹

1.1.5.1. Betimleyici Etik

Ahlâk felsefesinin tek tek toplumların ya da bir insan topluluğunun ahlâki eğilimlerini hiçbir yargıda bulunmaksızın inceleyen, bir grubun ahlâki inançlarını, tutumlarını ve uygulamalarını yalnızca resmetmek, yargılamak ya da sonuca varmak adına değil de betimlemek için soruşturan dalına betimleyici etik adı verilmektedir.⁹²

Betimleyici etik anlayışı, ahlâk alanındaki bilimsel ve materyalist yaklaşımı tanımlayarak, norm bildirmek ya da kural koymak yerine, sadece insan eylemini gözlemleyip eylemlerin sonuçlarını betimlemekte ve insanların ahlâki görüş ya da inançlarıyla ilgili olgusal önermelerden meydana gelen etik türünü ifade etmektedir.⁹³ Betimleyici etik, insanın kendi eylemine eleştirel bakarak aydınlanmasını amaçlamaktadır.⁹⁴

⁹⁰ Handan TUNÇ, “Yaşam Yöntemi Olarak Etik”, Anafilya Dergisi, Sayı:15, 2002, s.35
<http://www.anafilya.org/go.php?go=7d290f023020b> (26.04.2010)

⁹¹ CEVİZCİ, a.g.e., s.6

⁹² Felsefe Ekibi Dergisi, Sayı:5, 2006, http://www.felsefeekibi.com/dergi5/s5_v3.html#23, (26.04.2010)

⁹³ CEVİZCİ, a.g.e., s.6

⁹⁴ HAYNES, a.g.e., s.251

1.1.5.2. Normatif Etik

Normatif etik; neyin doğru ve neyin yanlış, neyin kötü ve neyin iyi olduğu ve belli durumlarda insanların neyi yapması ve neyi yapmaması konusunda, hangi nihai amaçların peşinden koşulması ve insanların hayatlarını nasıl sürdürmesi gerektiği ile ilgili bilgi vermekte ve insanların ahlakî eylemleri için norm ve düzenleyici ilkeler getirmektedir.⁹⁵

Normatif etiğin birisi tümüyle teorik, diğeri ise önemli ölçüde pratik olan iki düzeyi bulunmaktadır. Birinci düzeyi itibariyle normatif teori, temel ahlâk ilkelerini belirlemeye çalışırken, normatif etiğin ikinci düzeyi olan uygulamalı etik, özel alanlarla ilgili genel sorunları tartışmakta ve genel ahlâki ilkeleri özel alanlara uygulamaktadır.⁹⁶ Bu çerçevede normatif etik, bireyin ahlâki bakımdan ne yapması, nasıl bir kişi olması gerektiği gibi konuları ve soruları kapsamaktadır.⁹⁷

Normatif etik teorileri kendi içinde teleolojik, aksiyolojik, deontolojik etik olarak sınıflandırılmaktadır. Teleolojik etik için (telos-erek) önemli olan eylemin sonucu olmakta birlikte, teleolojik etiğin karşısında bulunan deontolojik (to deon-ödev) etikte ise sonuçtan çok eylem sorunsal olarak kabul edilmekte ve eylemin doğruluğu ya da yanlışlığı eylemin sonuçlarından bağımsız olarak değerlendirilmektedir. Aksiyolojik etik ise “iyi” ve “değer” kavramları temel olmakla birlikte, amaç-araç bağlamında ele alındığında yalnızca amacın iyiliği üzerinde yoğunlaşan teleolojik etikten farklı olarak, eylemlerin gerçekten kendi başına da iyi olması gerektiğini öne süren anlayıştır.⁹⁸

1.1.5.3. Metaetik

Etik araştırmanın veya düşünüşün üçüncü etik türü ise, zaman zaman analitik veya eleştirel etik olarak da tanımlanan ve ahlâk felsefesinde çağdaş yaklaşımı ifade eden metaetiktir. Metaetik, normatif etiğin koymuş olduğu ahlâki yargılar üzerine tartışmakta ve bu yargılarda geçen kavramları analiz ederek söz konusu kavramlarla

⁹⁵ Göze Hüsniye KARAKAŞ, “Satış Yönetiminde Etik; Satışçıların Etik Algılamalarının Demografik Faktörleri ile İlişisini Ölçmeye Yönelik İlaç Sektöründe Bir Uygulama”, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Adana, 2008, s.6

⁹⁶ CEVİZCİ, a.g.e., ss.7-8

⁹⁷ YAZICI, a.g.e., s.130

⁹⁸ Sibel ÖZTÜRK GÜNTÖRE, **John Stuart Mill'in Ahlâk Anlayışı**, İlyâ Yayınevi, İzmir, 2004, s.22

yargıların anlamlarını, içeriklerini ve birbirleri karşısındaki durumlarını incelemektedir.⁹⁹ Metaetik, ahlâkın doğruları ne tür doğrulardır, bu doğruların kaynağı nedir, duyguların ve aklın ahlâk bilgisindeki rolü ne olmaktadır sorularının cevapları ile ilgilenmekte,¹⁰⁰ bir başka deyişle etiğin mantığı olmaktadır.¹⁰¹

Metaetik yöntem, herhangi bir toplumun, topluluğun ya da bireyin sahip olduğu ahlâk anlayışını, bağlı olduğu ahlâk kurallarını, objektif kalmak koşuluyla inceleyen ancak doğruluğu-yanlışlığı, iyiliği ya da kötülüğü hakkında bir yargıda bulunmayan yöntemdir.¹⁰²

Metaetik, etik alanın içinin araştırılıp, etik kavramların anlamları ya da etiğin yöntemleri, etik bilginin ne yollarla olanaklı olduğu ya da etik eylemlerin gerçekleştirilmesinde aklın yeri konusunda sorulara cevap arayarak, ahlâki yargıları analiz etmeyi amaçlamaktadır.¹⁰³

1.1.6. Etiğin Unsurları

Etiksel davranışa yön veren ve etiğin unsurlarını oluşturan bazı temel kavramlar bulunmaktadır.

1.1.6.1. Ödev ve Yükümlülükler

Ödev, bir kişinin yapması gerekli olan veya kişiden yapması beklenen eylemdir.¹⁰⁴ Ödevle birlikte ele alınması gereken yükümlülük ise, eylemlere yön veren ahlâki nitelikteki istektir.¹⁰⁵

Ödev, içerdiği buyruğun niteliğine göre olumlu ya da olumsuz anlamda bir gereklilik olabilmekte, yapılması gereken bir eyleme ilişkin buyruklar olumlu bir gerekliliği yani ödevi anlatırken, yapılmaması gereken bir eyleme dair buyruklar olumsuz bir gerekliliği ortaya koymaktadır. Ayrıca ödevler, herkesi ilgilendiren genel

⁹⁹ CEVİZCİ, a.g.e., ss.9-10

¹⁰⁰ YAZICI, a.g.e., s.130

¹⁰¹ ÖZTÜRK GÜNTÖRE, a.g.e., s.22

¹⁰² Osman ELMALI, **George Edward Moore'da Etik**, Arı Sanat Yayınevi, İstanbul, 2007, s.9

¹⁰³ HAYNES, a.g.e., s.251

¹⁰⁴ Ahmet ARSLAN, "Tarih Boyunca Ahlâk", **Egevizyon**, Yıl:4, Sayı:15, EĞİAD Yayını, İzmir, 1997, s.20

¹⁰⁵ Takiyettin MENGÜŞOĞLU, **Felsefeye Giriş**, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2006, s.147

ödevler ve bazı kişi ve grupları ilgilendiren özel ödevler şeklinde ikiye ayrılabilir. ¹⁰⁶ Örneğin dürüst olmak herkese, vatandaşlara eşit davranmak ise, kamu çalışanlarına ait bir ödevdir.

Modern toplumlar için Immanuel Kant'ın ortaya koyduğu ödev anlayışı, ödev kavramına değişik bir boyut kazandırmıştır. Buna göre Kant ödevi; uygar bir toplumun bireyleri için, yalnızca uyulması gereken soyut buyruklar toplamı değil, tinsel niteliğini akıl ve özgürlük gibi başlıca iki önemli temel öge ile kazanan, uygar bir toplum insanının özgürce uyulması gerektiğine düşünce yoluyla ulaştığı ve bu bilinçle uyulması gereken buyruklar bütünü anlamında, tinsel özelliği ağır basan yüce bir kavram biçiminde tanımlamaktadır. ¹⁰⁷

1.1.6.2. Vicdan ve İyiniyet

İyiye kötüden ayırma yeteneği olarak da tanımlanan vicdan ¹⁰⁸, bireyin kendi kendini yargılama yeteneğini kullanması sonucu, niyet ve eylemlerinin ahlâki değerinin bilincine varmasını sağlayan ahlâki yeterlilik, ¹⁰⁹ insanın kendini ahlâk yasalarına uydurmasını sağlayan bir içgüdüdür. ¹¹⁰

Vicdan olarak isimlendirilen bu ahlâki yetenek, bireyin duygusal ve düşünsel güçleri arasında bir çeşit yargısal denge sağlayan manevi bir öge olarak, insan kişiliğinin gelişmesine paralel olarak güçlenmektedir. ¹¹¹

İyi niyet ise, bireyin toplumsal ilişkiler ya da olaylar karşısında, ahlâki bakımdan eylemlerine yön vermek üzere takındığı tavır ya da benimsediği düşüncedir. ¹¹² Kişinin vicdanından oluşan tavır, tutum ya da benimsenen düşünce anlamındaki iyiniyeti dışarıdan fark etmek güçtür ancak kişinin eylemleri neticesinde ortaya çıkmaktadır. İyiniyetin önceden fark edilmemesi ve yalnızca eylemlerin

¹⁰⁶ Adil İZVEREN, **Toplumsal Töre Bilim, Sosyal Ahlâk**, Ankara İktisadi ve Ticari İlimler Fakültesi, Yayın No:130, Ankara, 1980, s.78

¹⁰⁷ İZVEREN, **a.g.e.**, s.93

¹⁰⁸ Alexis BERTRAND, **Ahlâk Felsefesi**, 2.Baskı, Çev. Salih ZEKİ, Akçağ Yayınevi, Ankara, 2001, s.21

¹⁰⁹ ARSLAN, **a.g.e.**, s.34

¹¹⁰ Immanuel KANT, **Ethica, Etik Üzerine Dersler**, Çev. Oğuz ÖZÜGÜL, Pencere Yayınları, İstanbul, 2003, s.143

¹¹¹ İZVEREN, **a.g.e.**, s.98

¹¹² Mustafa Lütfi ŞEN, "Kamu Yönetiminde Yozlaşmanın Önlenmesinde Yönetimsel Etik Yaklaşımı", Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Yayımlanmamış Doktora Tezi**, İzmir, 1999, s.77

neticesinde anlaşılabilmesi, ahlâki açıdan önemli bir sorunu ortaya çıkarmaktadır. Bu da bireyin, diğerlerini yanıltıcı ya da aldatıcı davranışlarda bulunarak, gerçek niyetini ortaya dökmemesi, yani sahtecilik veya başka bir ifadeyle takiye yapmasıdır.¹¹³

1.1.6.3. Eylemlerimize Yön Veren Öğeler

Bireyin eylemlerine yön veren, onların ahlâki açıdan iyi ve doğru olmasına yardımcı olan öğeler şu şekilde sıralanabilir:¹¹⁴

- **İyilik ve Doğruluk Öğeleri:** Ahlâki açıdan, insanların eylemleri, çoğunlukla iyi ve kötü ekseninde değerlendirilmekte ve ahlâki yönden olumlu ve uygun olarak kabul edilen niyet ve eylemler “iyi”, ahlâki bakımdan uygun olmayan ve olumsuz olarak değerlendirilen eylemler ise “kötü” olarak sınıflandırılmaktadır. Kant’a göre eylemin iyiniyetle yapılması onun iyi olması için yeterlidir¹¹⁵ oysa iyiniyetle yapılan tüm eylemlerin iyi olduğunu söylemek her zaman doğru olmamaktadır. Örneğin bir kamu görevlisinin fakirlere dağıtmak için zengin iş sahiplerinden rüşvet alması ahlâki bakımdan iyi bir eylem değildir. Bu durumda, iyiniyetle istenen bir eylemde, amaca ulaşmak için kullanılan araç ve yöntemlerin yalnızca “iyi” veya “iyilik”e yönelmesi yetmemekte, aynı zamanda “doğru” olması da gerekmektedir.¹¹⁶

- **Sevgi Öğesi:** Eylemlere yön veren unsurlardan bir diğeri ise sevgidir. Ahlâki bakımdan sözü edilen sevgi, dar anlamda aşk değil, geniş anlamda, insanların ilişkilerinde karşılıksız bir özveriye neden olan duygusal bağ ve izlenimdir. Toplumsal dayanışmanın gelişmesi, insanlarda toplumun diğer bireylerine karşı ödev ve sorumluluk bilincinin oluşabilmesi ve insanların birbirlerine yakınlaşabilmeleri için, kişilerde bencillik duygularından çok özveriye yönelik duyguların, yani sevginin güçlü hâle gelmesi gerekmektedir.¹¹⁷

¹¹³ İnayet PEHLİVAN AYDIN, “Yönetimde Etik Sorunu ve Kamu Yöneticisinin Etik Davranışları”, **21.Yüzyılda Nasıl Bir Kamu Yönetimi Sempozyumu**, Ankara, 1997,s.27

¹¹⁴ İsmail KILLIOĞLU, **Ahlâk Hukuk İlişkisi**, Marmara Üniversitesi İlahiyat Vakfı Yayınları, İstanbul, 1988, s.114

¹¹⁵ PEHLİVAN AYDIN, **a.g.e.**, s.61

¹¹⁶ ŞEN, **a.g.e.**, s.78

¹¹⁷ ŞEN, **a.g.e.**, s.78

- **Bencillik Ögesi:** Eylemlerimizi etkileyen sevgi ögesinin tam zıttı olarak nitelendirilebilecek bencillik ögesi, insanı yalnızca kendini ve kendi çıkarlarını gözetme ve kollamaya, tüm çevresini kendi yararına uydurmaya yönelik eğilimdir.¹¹⁸

- **Onur Ögesi:** Bireyin kendi kişiliğine yönelik saygı duygusu, öznel değerlerin ve ahlâki niteliklerinin başkalarınca tanınmasıdır. Bireysel onur dışında meslek ve devlet onurundan da söz edilebilir.¹¹⁹

1.1.7. Etik Sistemi İle İlgili Yaklaşımlar

Etik sistemi; amaçlanan sonuç etiği, kural etiği, toplumsal sözleşme etiği ve kişisel etik olmak üzere dört farklı yaklaşımla ele alınmaktadır.¹²⁰

1.1.7.1. Amaçlanan Sonuç Etiği

Amaçlanan sonuç etiği, amaçlarla bağlantılı olarak yararlılık ve fayda ilkesini ahlâk ilkesi olarak formüle etmektedir. Bir eylem yöneldiği kimselere en büyük yararları getirdiğinde ahlâkidir, başka bir anlatımla bir eylemin ya da bir davranışın sonuçları, azami haz ve sevinç, asgari üzüntü ve acı getirirse bunlar ahlâkidir denilmektedir.¹²¹

Amaçlanan sonuç etiğinde, bir davranışın ahlâki doğruluğu amaçların sonuçlara uygun olup olmamasına göre belirlenir ve fayda kavramı teleolojik etiği anlamada önemli bir rol oynar.¹²² Faydacı anlayışa göre, bir eylemin ahlâki bakımdan doğru sayılabilmesi için, eylemin sağladığı toplam faydanın, bireyin yapacağı başka bir eylemin sağlayacağı toplam faydadan daha büyük olması gerekmektedir. Bu anlayışa göre iki farklı seçenekten birini seçme durumunda olan kişi, daha fazla toplam fayda hangisinde varsa onu seçmektedir.¹²³

¹¹⁸ İZVEREN, a.g.e., s.112

¹¹⁹ İZVEREN, a.g.e., s.115

¹²⁰ Nevin OKTAY, okulweb.meb.gov.tr/06/19/386205/TKY/Mesleki%20Etik.pps, s.5 (26.04.2010)

¹²¹ KILAVUZ, a.g.e., s.73

¹²² KILLIOĞLU, a.g.e., s.184

¹²³ Mehmet DALLI, "Türkiye'de Hasta-Hekim İlişkilerinde Etik Sorunlar", Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, **Yayımlanmamış Doktora Tezi**, İzmir, 2000, s.10

Faydacılık yaklaşımının temsilcilerinden Jeremy Bentham'a göre seçeneklerin yarar ve maliyet açısından değerlendirilmesi gerekmektedir.¹²⁴

Amaçlanan sonuç etiğinin temsilcisi John Stuart Mill'in faydacılığı ise on ilkeye dayanmaktadır. Bu ilkeler şunlardır:¹²⁵

1. **Bir eylemin doğru ya da yanlış olduğuna karar verebilmek için, olası sonuçlarına yoğunlaşmak gerekir:** Eylemin doğru olup olmadığını yargılamada, eylemin olası sonuç ve etkilerinin neler olacağına bakılmalıdır.

2. **Eylem kuralları, onlara uyacak bireylerin karakterinden kaynaklanmalıdır:** Sonuç etiğinde, kuralların kaynağı, beklenen sonuçlarda bulunur. Örneğin, karayollarında hız sınırının 90 km. oluşunun nedeni açıktır. Hız sınırını azaltmanın beklenen sonucu, her yıl meydana gelen can kayıplarını azaltmaktadır. Kurallar, hizmet ettikleri amaçlar için konulmaktadır.

3. **Eylemlerin doğruluk oranı arttıkça, mutluluk da artar; azaldıkça mutluluk da azalır:** Eylemleri yargılamak, mutluluğu artırma eğiliminin bir hedef olarak kullanılması, bireylere eylemlerini hiç istenmeyenden, her zaman ve çok istenen arasında uygun yerlere yerleştirme olanağını vermektedir.

4. **Mutluluk, acının yokluğu ve hazzın varlığı olarak tanımlanabilir:** Mutluluk kesin bir biçimi olmayan bir kavramdır ancak faydacılar bir mutluluk tanımı getirmişlerdir. Bireyler, haz aldıkları şeylerin artması oranında mutludurlar; acının arttığı oranda da mutsuzdurlar ve tüm insanların mutluluğu, bireylerin yalnızca haz verici deneyimleri ile olanaklıdır.

5. **Her insan kendi mutluluğunu arzuladığı sürece, bu onların sonul mutluluğa ulaşmaları için yeterli bir nedendir:** Her insan yaradılışı gereği, acıdan kaçma, hazzı arama eğiliminde olduğundan bütün insanlar, mutluluğu aradıkları sürece, sonul mutluluğa ulaşmaya çalışacaktır. Burada sonul mutluluk, doruk, en yüksek nokta anlamını taşımaktadır.

¹²⁴ Serra GÖRPE, Seda ÇAKAR MENGÜ, *Halkla İlişkilerde Etik Değerlerin Algılanması ve Anlamlandırılması*, 1. Türkiye Uluslararası İş ve Meslek Ahlakı Kongresi Kitabı, Hacettepe Üniversitesi, Ankara, 2003, s.148

¹²⁵ PEHLİVAN AYDIN, *a.g.e.*, ss.21-23

6. **Mutluluk, insan eyleminin biricik amacıdır ve onun ölçütü ahlâki oluşudur:** Eylemlerin ahlâki oluşunu yargılamak için, açık bir ölçüte gerek vardır ve bu ölçüt, yargılarla temellendirilir. Mutluluk, insan eyleminin sonul amacıdır ve bu eylemlerin etik ya da etik dışı olup olmadığı ya da ne derecede etik olduğunu yargılamaya yardım eder.

7. **Mutluluk, bireyin kendi mutluluğunun değil, davranışın doğruluğunun belirleyicisidir ancak bunlar birbirleri ile ilişkilidir:** Bu ilke, bir eylemden etkilenecek bütün tarafların olası yargılarında, karar veren bireyin bir bağımsız gözlemci olmasını vurgulamaktadır. Bu ilke faydacılığı, hazcılık (hedonizm) ve bencillikten (egoizm) ayırır ve buradaki odak noktası, bütün ilgililerin mutluluğu ve hümanist bir yaklaşımdır.

8. **Eylemin fayda derecesi, mutluluğu yaratabilir ya da mutsuzluğu önleyebilir:** Jeremy Bentham faydayı; herhangi bir objenin özellikleri aracılığı ile ilgili bireylere çıkar, avantaj, haz, iyilik ve mutluluk sağlaması veya ağrı, kötülük ve mutsuzluğu ortadan kaldırması olarak tanımlamaktadır.

9. **Bir eylemin etik bakış açısı ile doğru sayılması için, eylemin sağladığı toplam faydanın, bireyin yapacağı başka bir eylemin sağlayacağı toplam faydadan daha büyük olması gerekir:** Bu ilke etik kararlar verilmesi konusunda daha sayısal bir çerçeve çizer. Bir bireyin, iki istenmeyen seçenektan birini seçmesi gerektiğinde her iki seçeneğin faydası düşünülerek , maksimum fayda sağlayan seçilir.

10. **Faydacılık birbirine zıt etik yükümlülükler arasından seçim yapmada, genel bir hakemlik işlevi görür:** Nesnel düşünceli bireyler, etik kararlar verirken taraflı ve öznel davranmaktan kaçınarak ilgili tüm taraflara kesin bir dürüstlikle yaklaşmak isterler. Genel hakemlik, hem tarafsızlık hem de dürüstlük sağlar. Burada sorun benim görüşüme karşı onun görüşü değil, daha çok faydaların hesaplanması ve uygun kararların verilmesidir.

1.1.7.2. Kural Etiği

Çevrelerindeki kurallarla yüzyüze kalan bireylerin gelecekları bu kurallar çerçevesinde şekillendirilmektedir ancak bireyler her ne kadar bu kurallardan şikâyetçi olsalar da sürdürülebilir yaşam için kuralların olması gerekmektedir.¹²⁶

Kural etiği, Immanuel Kant tarafından geliştirilmiştir ve Kant, ahlâkın temeli olarak faydayı temel alan ahlâk anlayışına karşıdır. Kant'a göre insanı insan yapan ve diğer canlılardan ayıran özelliği saf aklıdır ve bu saf akıl, ahlâki bakımdan insanda vicdan ve ödev duygusu şeklinde ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle saf akıl olan vicdan, tamamen güdülere ve isteklere uymayı değil, tam aksine onlara karşı çıkmayı ve insanî sorumlulukların hatırlanmasını sağlamaktadır.¹²⁷

Kant'a göre yasaya bağımlı olan "iyi" olarak nitelendirilerek¹²⁸ ortaya konulan kural etiğinin ilkeleri şunlardır:¹²⁹

1. Tüm etik kavramlar, tamamen a priori'dir (öncüllere dayanan) ve bundan dolayı ampirik bilgilerden soyutlanamazlar. Etik, olan ve olması gereken arasındaki ilişkiler bakımından tanımlanabilir. Olan; yaşanan, gerçekleşen ve insanların pratikte ne yaptıklarından, olması gereken ise, ussal olan ve bireylerin ne yapacağına dayalı olan olası düşüncelerden oluşur. Olması gereken olandan ayrılamaz ancak olan, olması gerekenden ayrılabilir. Örneğin, herhangi bir toplulukta bireylerin %80'inin birbirine benzer bir biçimde hareket etmesi, bu davranış biçiminin doğru olarak kabul edileceği anlamına gelmez. Ancak bireylerin etik ilkelere uygun biçimde davranmaları gerekir.

2. Bireyler, zorlamalar nedeniyle (hukuk kuralları) veya eylemin gerçekten iyi olması (etik ilkeler) nedeniyle davranışlarda bulunurlar. Bu ilkeye göre hukuki yasalar asgari etiği sağlayacak kadar temsil edebilirler ancak gerçek etik, salt yasal olandan daha üst seviyede davranışları yönlendirebilir. Bireyler, yasal sınırlar içerisinde kalsalar bile davranışları etik dışı olabilir. Diğer yandan başka bir birey insanlık dışı bir

¹²⁶ William D.HITT, **Ethics and Leadership**, Battle Pres, Colombus Richland, 1990, p.107

¹²⁷ ARSLAN, a.g.m., s.20

¹²⁸ Billur ÜLGER, **Nükleer Gücü Tutundurma Çabalarının Kantçı Perspektifte İrdelenmesi: Kuruluşların Vicdanı Olarak Halkla İlişkiler ve Nükleer Gücün Masumiyet Sorunu**, 1.Türkiye Uluslararası İş ve Meslek Ahlâkı Kongresi Kitabı, Hacettepe Üniversitesi, Ankara, 2003, s.69

¹²⁹ KILAVUZ, a.g.e., ss.74-76

yasayı sorgulayabilir, mücadele edebilir ve yine de bu birey etik ilkelere bağı bir eylemde bulunmuş olarak düşünülür. Çünkü ikinci birey yasaların üstünde etik ilkeler tarafından yönlendirilmektedir.

3. Bireyler kendilerini kısıtlayan ilke ve kurallara davranışlarında bağı olmak zorundadırlar. Temel ilke ve kurallar bir bütün halinde, bireyler için bir ahlâki davranış pusulası işlevini görmelidir. Temel ahlâki prensipler binlerce yıldır insanlar tarafından bilinmektedir ve bütün bireylerin ödevi, bu ahlâki prensipleri öğrenmek ve onlara uygun olarak yaşamaktır. Tüm insanlar, doğru ve yanlış davranışın ne olduğunu yargılamak için, yönlendirmeye ve yol gösterilmesine gereksinim duyarlar ki, bu yargılamayı sağlayacak başlıca yol göstericiler ahlâki prensipler ve kurallardır.

4. Erdemli davranış, prensiplere bağı davranmak, erdem ise ahlâki mükemmellik, doğruluk, dürüstlük olarak tanımlanır. Kant'a göre ilkelere uygun yaşamak iyi yaşamının da tek yoludur. Faydacı, fırsatçı ve sadece dış koşullarla yönlendirilen insanlar erdemli sayılamazlar. Erdemli olabilmenin temel şartı, bireyin ahlâki prensipleri benimsemesi ve davranışlarını bu prensiplere göre yönlendirmesiyle mümkündür.

5. Sonsuz mutluluk, haz dolu bir yaşamdan çok, erdemli bir yaşamdır. Bu noktada amaçlanan sonuç etiğı ile kural etiğinin keskin ayırımı ortaya çıkmaktadır. Amaçlanan sonuç etiğı, haz dolu bir yaşamı savunurken, kural etiğı erdemli bir yaşamı en yüksek mutluluk kabul etmekte ve erdemli bir yaşamı da bireylere temel amaç olarak göstermekte ve diğere amaçların da bu asıl amaca hizmet edeceğini ileri sürmektedir.

6. Erdem bir fikir, düşüncedir ve tüm bireyler bir düşünceye mümkün olabildiğince ulaşmak için mücadele etmelidirler. Erdem, iyi yaşamı oluşturan ahlâki bir mükemmellik düşüncesidir. Ahlâki mükemmelliğı 10 puan üzerinden değerlendirdiğimizde hiç kimse tam puanı alamayacaktır ancak 10 puana ulaşmak için çalışmak, tüm insanların en büyük amacı olmalıdır.

7. Tüm bireyler kendilerini öncelikle başkaları ile değil, kendi kendileri ile mükemmellik açısından değerlendirmelidirler. Kant'a göre mükemmellik, kusursuzluk düşüncesi önemli bir ölçüttür ve insanlar buna göre bir değerlendirme yaparlarsa,

mükemmelliğe ulaşmak için çaba gösterirler. Bunun tam tersi başkalarını ölçü alarak bir değerlendirmeye giderlerse ve bu kişiler de erdemli niteliklere sahip değillerse, o zaman kolay bir şekilde kendilerinin erdemli ve değerli olduklarına karar verebilirler.

8. Asıl olan bireylerin ahlâk kurallarını kendine göre uyarlaması değil, kendisini bu kuralları içeren bir yaşam düzeyine uydurmasıdır. Bu etik denklem, sabit ve değişken öğeleri içerir ve ahlâki kusursuzluk sabit, bireyin davranışları ise değişkendir. Bu noktadan hareketle bireyler, ahlâk kurallarını davranışlarına uydurmak için bu davranışlarını ussallaştırma hatasından kaçınarak, davranışlarını ahlâki kurallara uydurmalıdır.

9. Tüm bireylerin, davranışlarının temelinde yatan ahlâki ilkeleri, insanlık için genel geçer kurallar olarak görmesi ve ona göre davranması gerekir. Örneğin, değişmez bir ilke olan “sana yapılmasını istemediğin davranışı sen de başkasına yapma” ilkesi tüm insanlık için vazgeçilmez ve insanlara hem büyük bir sorumluluk yükleyen hem de tüm insanların bu ilkenin tümüyle çalıştığı bir dünyayı yaratma konusunda ödev yüklenmesinin gerektiği bir ilkedir.

10. İnsanlara karşı davranışlarımızda, onları amacımızı gerçekleştirecek araçlar olarak görmeyip, salt bireysel amaçlarımızı değil, karşı tarafın amaçlarını da göz önünde tutarak davranışlarımıza yön vermeliyiz. Kant’ın burada vurgulamak istediği, bireylerin insan olmaktan kaynaklanan değerleri ve bu nedenle de saygı duyulmayı hakettikleri düşüncesidir.

1.1.7.3. Toplumsal Sözleşme Etiği

Toplumsal sözleşme etiğinin öncüsü olan Jean Jacques Rousseau için otorite ve özgürlük arasındaki denge önem taşımaktadır. Devletin otoritesi, sadece devlet tarafından kurallar altına alınan tüm bireylerin görüş birliğine göre kurulmaktadır.¹³⁰ Toplumsal sözleşmenin ana fikri, bireyler topluma katkıda bulunacağı ve toplumun da bireye katkıda bulunacağı düşüncesidir ve bütün düzenlemeler, her iki tarafın da bu

¹³⁰ Akın MARŞAP, **Basın Etiği ve Evrensellik**, 1. Türkiye Uluslararası İş ve Meslek Ahlâki Kongresi Kitabı, Hacettepe Üniversitesi, Ankara, 2003, s.456

bağlayıcı sözleşmeden yararlanmaları temeline dayanmalıdır. Rousseau'nun etik anlayışının temel belirleyicileri şunlardır:¹³¹

- Toplumun bütün üyeleri, genel otoritenin kontrolü altında hareket etmelidir.
- Toplumdaki tüm bireyler, toplumun ayrılmaz parçasıdır.
- Kollektif bir bütünün parçası olabilmek için, toplumdaki her bireyin belli oranda özgürlükten vazgeçmesi gereklidir.
- Bireyler toplumun korunması ve desteği sayesinde önemli ölçüde özgürlükler kazanırlar.

Toplumsal sözleşme etiğinin temel ilkeleri, kişisel ben ile toplumsal ben arasındaki dengenin belirlenmesi üzerine kurulmaktadır ve bu düşünceler demokratik düşünceye sahip herkes tarafından içselleştirmelidir.¹³²

Bu bağlamda sözleşme etiğinin temel ilkeleri aşağıdaki gibidir:¹³³

1. İnsanlar doğada ilkel ve yalnız yaşadıkları taktirde yok olacaklarından toplum haline gelmeleri ve üzerinde birleşilen ilkelerle yönetilmeleri gereklidir: Bireyler doğada tek başlarına uzun süre yaşayamazlar, bu nedenle yaşamak için başkalarına tamamen bağımlı olduklarını anlamak zorundadırlar.

2. Doğal yaşamdan uygar yaşama geçiş, eylemlere ve içgüdülere daha önce gereksinim duyulmayan, ahlâki bir karakter kazandırır: Doğal yaşam içinde yalnız ve ilkel olarak yaşayan bireylerin, eylemlerini ahlâki ya da ahlâk dışı olduğuna ilişkin bir yargılama gereksinimi yoktur. Ahlâki eylemler, başka bireyler söz konusu olduklarında gündeme gelir. Birey, doğal yaşamdan ayrılarak, toplumun bir üyesi haline gelmişse, ahlâki davranmak onun yaşamında bir etken olmaya başlar. Toplumun bir

¹³¹ D.HITT, a.g.e., p.115

¹³² KILAVUZ, a.g.e., s.80

¹³³ PEHLİVAN AYDIN, a.g.e., ss.26-29

parçası olmak bireyin yalnız içgüdüleriyle değil, ahlâki bir perspektif içinde davranmasını da gerektirir.

3. **Kollektif ve ahlâki bir organ olarak, toplumun genel prosedürlerine uygun davranılmalıdır:** Bireylerin bir araya gelerek kollektif bir organ oluşturmaları, aynı zamanda doğru ve yanlış davranışları belirleyerek, yargılayacak çerçeve kuralları oluşturularak, ahlâki bir organın oluşturulmasını da gerektirir. Çerçeve kurallar olmaksızın, kollektif bir bütün ortaya çıkarmak olanaklı değildir. Böylece çerçeve kurallar, kollektif bütün ve bireyler arasında bir toplumsal sözleşmeyi de oluşturur. Çerçeve kuralların oluşturduğu ahlâki standartlar, bireyin kendi davranışlarından daha üstün bir konumda, kendi varlığına ve gerçekliğine sahiptir.

4. **Toplumdaki bireylere, ödevler ve yararlar eşit olarak dağıtılır ve toplumun üyeleri birbirine yardım ederler:** Yeni kurulan toplumun üyeleri, bir toplumsal sözleşme tarafından yönlendirilir. Bu toplumsal sözleşmenin tümüyle gerçekleştirilebilmesi, hem toplumun hem de bireylerin sahip oldukları önemli rolleri gerçekleştirmelerine bağlıdır. Toplum, bireylerin iyiliği için ve onların yararlarını gözetmek için kurulmuştur. Bütün bireyler de, toplumun iyiliği ve toplumsal varlığın korunması için ödev ve yükümlülüklerini yerine getirmelidirler. Toplumun bireylere, bireylerin de topluma gereksinimi vardır ve hiçbiri diğeri olmadan var olamaz.

5. **Toplumun standartları, bireyin ne yapması gerektiğine karar vermesine yardım eder:** Toplum, yalnızca kamu yararı için toplumu yönlendirir ve kamunun farklı yararları, kamunun sınırları içinde düşünülmesi, bireylerin çıkarları, merkezde toplanmalıdır. Aksi halde toplumun varlığı tehlikeye düşer. Kamu çıkarları, yine kamu tarafından belirlenebilir.

6. **Toplumsal sözleşme, toplumun yönetimini yine toplumca belirlenen üyelere verir:** Toplumu temsil eden politik organ, toplumun tüm üyelerinin iyiliği ve yararını arttırmaktan sorumludur. Bunun temel amacı, politik organın sorumlulukları ile orantılı otoriteye sahip olmasıdır. Bu otorite, ne bireyler ne de başka otoritelerce sorgulanamaz ve değiştirilemez.

7. **Toplumun ahlâk kuralları ve anlayışı, bir köprünün mihenk taşı olarak işlev görürken, hukuki yasalar diğer yapı taşlarıdır:** Yasalar, toplumun genelinin davranışlarının formülleştirilmesine aracıdır. Örneğin, toplum hırsızlık, içki içme, zina gibi davranışlara karşı ise, bu tür davranışları yasaklayan yasalar çıkarılacaktır. Toplumdaki tüm bireylerin görevi ise, bu yasaları geliştirmek ve onlara uygun davranmaktır.

8. **Bireyler kendilerini geliştirmeli ve yasaları koyma hakkından dolayı hoşnut olmalıdırlar:** Belli bir toplumda davranışlar ve ahlâk anlayışı belli bir zaman içinde değişebilir ve değişen ahlâk anlayışı ve davranış standartlarının doğru olarak yansıtılabilmeleri için yasaların da değiştirilmeleri gerekir. Yasaların değiştirilmesi süreci, bireylerin tümünün katkılarıyla seçilen politik organ tarafından gerçekleştirilmelidir.

9. **Toplumun bütün üyeleri yasalara, onların muhalefetine rağmen kabul edilmiş olsalar bile rıza göstermek ve uygun davranmak zorundadırlar:** Toplumun bütün üyeleri aykırı görüşleri serbestçe açıklama özgürlüğüne sahiptir ancak toplumca seçilmiş politik organ tarafından bir yasa oluşturulmuş ise, bireyler karşı da olsalar bu yasaya uygun davranmak zorundadırlar.

10. **Bireyler toplumsal sözleşmeye karşı çıkarlarsa, bireylerin muhalefeti onu geçersiz kılmaz, ancak topluma üyeliklerini engeller:** Toplumsal sözleşme, toplumun bütün üyeleri için bazı çerçeve kuralları koyan, birey ve toplum arasındaki bir anlaşmadır. Bu çerçeve kurallar, toplumun bütün üyelerini kapsar ve küçük bir grubun muhalefet etmesi, çerçeve kurallarını geçersiz kılmaz. Bireylerin iki seçeneği vardır; ya toplumun kurallarına uymayı kabul ederler ya da toplumdan ayrılırlar, başka seçenekleri yoktur.

1.1.7.4. Kişisel Etik

Kişisel etik sisteminin en önemli temsilcilerinden biri olan Martin Buber, kişisel etiğin kaynağının, bireyin içinden gelen ses olarak tanımladığı “vicdan” olduğunu savunmaktadır. Buber, vicdanı, bireyin kendisini bağımsız olarak sorgulayıp,

o saf haliyle doğru ya da yanlışın ne olduğuna karar verdiği içsel bir durum olarak tanımlamaktadır.¹³⁴

Kişisel etik sisteminin on ilkesi şunlardır.¹³⁵

1. Gerçeğin yeri bilginin kapsamı değil, yalnızca insanın varlığıdır:

Etik, gerçeğin, doğrunun temelini arar. Gerçeği nerede aramak gerekir? Bu sorunun yanıtı farklı etik sistemlerinde, farklı biçimlerde verilmektedir. Amaçlanan sonuç etiği, gerçeğin ve doğrunun sonuçlarda , kural etiği evrensel geçerliliği olan kurallarda, toplumsal sözleşme etiği ise belli bir toplumun normlarında, geleneklerinde olduğunu belirtmektedir. Kişisel etik ise, gerçeğin ve doğrunun sadece bilgi ve zekâda değil, her bireyin kendi içinde yattığını savunmaktadır.

2. Vicdan, kişisel niyetleri gerçekleştirmek için girilen eylemlerde, doğru ve yanlış ayırıp, doğru kararlar verilebilmesine yardım eden, bireyin içinden gelen sestir: Doğrunun ve yanlışın kriterleri her bireyin içinde yer aldığı gibi, etik davranış standartları da her bireyin içinde yer almaktadır. Bu standartlar, bireyin davranışlarına yön veren bir pusula gibidir ve bireyin doğru ile yanlış ayırmasına yol göstermektedir. Bu pusulanın gösterdiği yönden sapan davranışlar, bireylerde suçluluk duygusu yaratmakta ve bireyin vicdanı, etik dışı davranmasını engellemektedir. İki tür insan suçluluk hissetmez; birincisi, etik pusulasından ayrılmayan birey, ikincisi ise, etik pusulası olmayan ve etik sıkıntılar hissetmeyen insandır. Bu iki tip insan davranışı, tümüyle birbirinden farklıdır.

3. Kişisel vicdan, bireyin nasıl davranması gerektiğine ilişkin karar vermesine yardım eden en üst düzeyde standartlar geliştirmeyi sağlar: Kişisel etik, diğer etik sistemlerinden farklı olarak, bireyin kendisine dönmesini sağlar ve birey, ne yapacağına ilişkin standartları kendi vicdanının yardımı ile oluşturur.

4. Birey, karşılaştığı durumlarda kendisi ile yüzleşip, iç muhasebesini yaparak hangi standartları koruyacağına karar vermelidir: Birey çeşitli durumlarla karşılaşır ve tepki gösterirken karşılaştığı durumlara tam ve kendi olarak tepki

¹³⁴ KILAVUZ, a.g.e., s.80

¹³⁵ PEHLİVAN AYDIN, a.g.e., ss.29-32

vermelidir. Herhangi bir durumla karşılaşıldığında, etik kurallar el kitabına bakacak zaman yoktur ve bireyin belli bir duruma, belli bir zamanda, neyin doğru, neyin yanlış olduğuna karar vermesi, kendisine bağlıdır.

5. **Ulaşılmak istenen amaçlar izlenecek yolu belirler, bu nedenle amaçlar asla gözden kaçırılmamalıdır:** Buber, bu ilke de Machiavelli'nin amaca ulaşmada her aracın kullanılabilmesine ilişkin yaklaşımına karşı çıkar ve eğer bizi ulaşmak istediğimiz amaca götürecek araç tartışmalı ise, amaç da ortadan kalkacaktır. Amaç ve amaca ulaştırılan araç, uyumlu ve etik olmalıdır.

6. **Yaşamın belli bir formülü yoktur, yaşamda her şey olabilir:** Bu ilke ile Buber, kural etiğine karşı çıkmakta ve Kant, tüm insanlık için geçerli ve evrensel geçerliği olan ahlâk yasalarının bulunduğunu ve bireylerin görevinin, bu yasaları korumak olduğunu savunurken; Buber, yaşamda belirli bir kuralın düzenlenemeyeceği pek çok durumun söz konusu olduğunu vurgulamaktadır.

7. **Birey bir grupta etkin olabilir, ancak bu durum bireyin haklı tarafı tutmasına engel olmamalıdır:** Bu ilke Buber'in kişisel etiği ile, Rousseau'nun toplumsal sözleşme etiği arasındaki farkı vurgulamaktadır. Toplumsal sözleşme etiğinde, birey toplumun ayrılmaz bir parçası olmakla birlikte, bireyin varlığı, genel içinde ikincildir ve kamu yararının sağlanması ise birincildir. Kişisel etik sisteminde ise, bireyin yine toplumun ayrılmaz bir parçası olması beklenir ancak birey toplum içinde kendi bireyselliğini de korur. Böylece, birey ile toplum arasında doğru-yanlış konusunda bir görüş farklılığı varsa, birey bu durumu sorgulamak ve gerekli tavrı almakla sorumludur. Eğer kolektif vicdan, bireyi yanlış yönlendiriyor ise birey buna uymak zorunda değildir. Burada içten ve dıştan denetimli birey; kör izleyici ve sorumlu lider farklılığı da ortaya çıkmaktadır.

8. **Birey özgürleştikçe daha çok şeyi reddeder ve daha kişisel ve yalnız davranma sorumluluğu artar:** Buber,"otantik kendilik" düzeyine ulaşan bireyi merkeze alır. Bu düzeydeki bireyin, dış desteğe çok fazla gereksinmesi yoktur. Çünkü bu düzeydeki birey, kendi etik standartlarını oluşturmuştur.

9. **Birey ancak kendi çabaları ile kusursuzluğa ulaşır, başkası bunu birey için yapamaz:** Buber bütün bireylerin yeni, önceden varolmamış, özgün ve biricik şeylerle dünyaya geldiğini savunmaktadır. Bunun için her bireyin görevi, başkalarının yaptıklarını tekrar etmek değil, kendini gerçekleştirmektir ve bütün bireyler, bunu başarmak için gerekli fırsat ve olanaklara sahiptir. Bunun yolu da, bireyin kendisi olmak, kendi biricikliğini korumak ve olabileceğinin en iyisini olmaktır.

10. **Yaşam boyunca bireylerin gelişimine paralel olarak inançları da değişir:** Çocukluk ve gençlik dönemlerinden sonra yetişkin birey bazı değerlerinin değişmiş olduğunu anlayarak, buna uygun yeni değerler dizisi oluşturmak zorundadır.

Bu sistemlerin tek başına biri, her türlü durumda karşılaşılan etik sorunları ve çıkmazları çözmek için yeterli olmamakta ancak sözkonusu duruma uygun düşen sistemlerden biri veya birden fazlasının ilkeleri, sorunun çözümüne yardım edebilmektedir.

Farklı yaklaşımları benimseyen etik sistemlerine çeşitli eleştiriler yöneltilmektedir. Bu eleştiriler ve sistemlerin güçlü yanları **Tablo 2** 'de gösterilmiştir.

Tablo 2: Etik Sistemine Yaklaşımların Güçlü Yanları ve Yöneltilen Eleştiriler

Etik Sistem	Tanımı / Davranış Boyutları	Güçlü Yanları	Temel Eleştiriler
Amaçlanan Sonuç Etiği John Stuart MİLL (1806- 1873)	Bir eylemin ahlâki doğruluğu, amaçlanan sonuçları tarafından belirlenir. Deneyimlere Dayalı Davranış	Amaçlanan sonuç etiğinin en güçlü yanı, pratik oluşu, sonuçlara dönük olması, ilgili pek çok kişiyi gözönüne alması ve bireylerin sağduyusuna dayalı olmasıdır.	1-Mutluluk, haz ve faydanın tek bir tanımı nasıl yapılabilir? 2-Mutluluk, haz ve fayda nasıl ölçülebilir? 3-Belli bir eylemin sonuçları tam olarak nasıl kestirilebilir? 4-Kısa ve uzun dönemli mutluluk arasında nasıl bir seçim yapılabilir? 5-Eğer bir toplumun %90'ı özgür, ancak %10'u köle ise, en üst düzeyde mutluluk nasıl sağlanacaktır?
Kural Etiği Immanuel KANT (1724- 1804)	Bir eylemin ahlâki doğruluğu, standartlar ve yasalar tarafından belirlenir. Genel Olarak Bilinçli Davranış	Kural etiğinin en güçlü yanı, etik davranışlar için yapılandırılmış, güçlü bir çerçeve önermesidir. Belli eylemlerin doğruluğu ya da yanlışlığını kararlaştırmada, bu kurallar oldukça işlevseldir. Kurallar kesinlik sağlar ve belirsizlikten hoşlanmayan bireylerin işini kolaylaştırır.	1-Bireylere kabul ettirilecek ilkeleri ve bu ilkelerin doğruluğunu hangi otorite belirleyecektir? 2-Çatışmalı kurallardan hangisi yeğlenmelidir? 3-Belirleyen genel kurallar, özel durumlara nasıl uygulanabilecektir? 4-Değişen durumlarla birlikte bu kurallar nasıl değişecektir? 5-Eğer sonuçları kötü olacaksa, niçin bir kuralın uygulanmasında ısrar edilsin?
Toplumsal Sözleşme Etiği Jean Jacques ROUSSEAU (1712- 1778)	Bir eylemin ahlâki doğruluğu, belli bir toplumun normları ve gelenekleri tarafından belirlenir. Zihinsel Davranış (Niyet)	Toplumsal sözleşme etiğinin güçlü yanı, demokratik devletin kurulmasında felsefi bir temel oluşturmasıdır.	1-Toplum adına karar verecek "genel politik organ" nasıl seçilecektir? 2-"Kamu yararı"nın anlamı nedir? 3-Bağımsız düşünener ne olacaktır? 4-Toplumsal sözleşme etiğine göre, Hitler'in Nazi Almanyası ahlâki bir toplum olarak kabul edilebilir mi? 5-Toplumun geneli, her şeyin ölçütü müdür?
Kişisel Etik Martin BUBER (1878- 1965)	Bir eylemin ahlâki doğruluğu, kişinin vicdanı tarafından belirlenir. İçsel Davranış	Kişisel etik, bireylerin kendini ifade etmelerine olanak tanır ve birey, çeşitli kurallar, gelenekler ile sınırlanmamıştır.	1-"Yapmam gereken en doğru şeyin bu olduğunu hissediyorum" diyebilmek için nasıl bir yargılamaya yapılmalıdır? 2-İki kişinin çatışan bakış açılarına nasıl bir çözüm getirilecektir? 3-Kişisel etiği besleyen bir grupta, kamu sınırı nasıl belirlenecektir? 4-Örgütlerde kişisel etik sistemi benimsenirse, işgörenler arasında eş örneklilik nasıl sağlanacaktır?

Kaynak: İnyet PEHLİVAN AYDIN, **Yöneltilen Mesleki ve Örgütsel Etik**, 3.Baskı,Pegema Yayıncılık, Ankara, 2002, ss.32-33, William D.HITT, **Ethics and Leadership, Battle Pres**, Columbus Richland, 1990, p.131

1.2. İş Etiği Kavramı

İş etiği kavramı literatürde yoğun bir şekilde tartışılmakta ancak henüz üzerinde oybirliği sağlanmış bir tanımı bulunmamaktadır. Bu nedenle zaman zaman yanlış anlaşılmalara ve karışıklıklara da neden olabilmektedir.

İş etiği Milton Friedman ile Keith Davis'in tartışmaları ile güncellik kazanmıştır. Davis, iş dünyasının sadece kârlılığı değil, aynı zamanda sorumluluğu da kucaklaması gerektiği konusunda ısrar ederken, Friedman etiğin iş dünyasının yetki alanı olmadığını ve iş dünyasının tek meşrû rolünün, hisse sahiplerine kâr sağlamak olduğunu savunarak, kendi çıkarları için etik düşüncelere dayanmanın etiğin gerçek amacını saptırdığını öne sürmektedir.¹³⁶

Ülkemiz açısından konunun gündeme getirilme ve tartışılması ise göreceli olarak yeni olup, ulusal endüstriyi koruyucu önlemler niteliğinde olan gümrük duvarları ve kotaların indirilmesi, uluslararası standartlara uyulması gibi konuların ilgi alanına girmesi ile kendinden söz ettirir olmuştur.¹³⁷ 1980'li yıllar boyunca sosyal ve politik tartışmaların gelişmesiyle başlayan iş etiği uygulamaları,¹³⁸ iş hayatında paydaşlar tarafından belirlenen, davranışlarımızı değerlendirmemize yardımcı olan prensipler ve standartlar,¹³⁹ iş etiği ise iş ile ilgili kararları etik standartlara göre değerlendirme süreci¹⁴⁰ olarak tanımlanmaktadır.

İş etiğini açıklamaya çalışan tüm tanımlar, belli bir durumdaki “yanlış ve doğru”nun ne olduğu konusunda varolan kuralları, standartları ve etik prensipleri içine almakta oysa spesifik bir davranışın etiğe uygun olup olmadığı, yalnızca bireylerin kişisel etik ve değerleri tarafından değil, kitle iletişim, çıkar grupları ve işletmeleri de

¹³⁶ İzzet KILINÇ, “İş Etiği Kapsamında Otel Yöneticilerinin Çalışanlara Karşı Etik Sorumluluklarının İzmir’de Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Öğrenimi Gören Öğrencilerin Bakış Açılırları ile Değerlendirilmesi”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt:2, Sayı:3, İzmir, 2000, ss.95-96

¹³⁷ Bilgehan GÜRLEK, Mehmet Ali GÜROL, ”Kaliteye Giden Yolda Etik Yapının Rolü”, **Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt:8, Sayı:1, İzmir, 1993, s.193

¹³⁸ Bruce MACFARLENE, “Business Ethics: Too Little, Too Late”, **Education + Training**, Vol:37, No:5, 1995, p.32

¹³⁹ Yeter DEMİR, “İş Etiği Kavramı ve İşletmeler Açısından Önemi”
http://sites.google.com/site/paribustr/y_demir2.doc?attredirects=0 , (28.04.2010) , s.8

¹⁴⁰ Semra Feriha AŞÇIGİL, **İş Etiği: Eski Sorunlar, Yeni Kavramlar, Yeni Yaklaşımlar**, Friedrich Ebert Vakfı Ekonomi Forum Dizisi, İstanbul, 2001, s.5

içine alan toplum tarafından belirlenmekte ve bu yargılar işletmelerin etkinliklerinin toplum tarafından kabulünü ya da reddini etkilemektedir.¹⁴¹

İş etiği, olguyu ahlâki açıdan tanımlamaya ve açıklamaya çalışan bir araştırma koludur (uygulamalı iş etiği) ve iş hayatında insan değerlerinin eskisinden daha iyi ortaya konması için iş hayatı uygulamalarının nasıl değiştirilip, geliştirilebileceği konusunda talimatlar ve öneriler veren iş etiği (normatif iş etiği), iyi ile kötü, doğru ile yanlış arasındaki bağlantıları, yani ahlâki kavramların meta-analizi uygulamasını ve iş hayatı olgusunun gözönüne alınmasını araştırmaktadır (iş yaşamında meta-etik) .¹⁴²

İş etiği, ekonomi ve iş dünyasının sağladığı olanaklar doğrultusunda sağduyulu seçimler yapmamızda bize yol gösteren ilke ve değerleri inceleyen bir disiplindir.¹⁴³ İş etiği, iş dünyasında hüküm süren doğru ve yanlış davranışları ele almakta, diğer bir anlatımla, dürüstlük, sözünde durmak, doğaya saygılı olmak, hakça davranış, yapılan haksızlıklara karşı çıkmak gibi değerlerle ilgilenmektedir ancak dürüstlük, güven, saygı, adâlet gibi etik değerler genel kavramlardır ve bu nedenle kesin çizgilerle belirlenmeleri çok zordur.¹⁴⁴

İş etiği, bir işletmede belirli bir durumda iyi ya da kötünün adil ya da haksız olanın ne olduğu ile ilgilenmekte ve bu konudaki sorular günümüzde giderek artmakta olduğundan, çalışanlara yol gösteren değerler ve ilkeler bütünü olmaktadır.¹⁴⁵

İş etiğinin çoğu tanımında, spesifik durumlarda neyin doğru neyin yanlış olduğuna ilişkin kurallar, ilkeler ve standartlar ile ilişkilendirilmekte ve basit olarak tanımlandığında ise iş dünyasında davranışlarımıza yol gösteren etik ilke ve standartları kapsamaktadır.¹⁴⁶

¹⁴¹ O.C.FERRELL, Linda FERRELL, John P.FRAEDRICH, **Business Ethics: Ethical Decision Making and Cases**, Sixth Edition, Newyork, 2004, p.6

¹⁴² Tuomo TAKALA, "Postmodern Business Ethics-Is It Possible, Is It Relavent?", Electrical Journal of Business and Organization Ethics, Vol:3, No:1,p.2 http://ejbo.jyu.fi/articles/0301_5.html (28.04.2010)

¹⁴³ Şevki ÖZGENER," İmalat Sanayi İşletmelerindeki Kamu ve Özel Sektör Yöneticilerinin İş Ahlâkına İlişkin Tutumları", **Amme İdare Dergisi**, Cilt:35, Sayı: 1, Ankara, 2002, s.177

¹⁴⁴ Francis P.McHUGH, **İş Ahlâkı**, Çev.TÜSİAD, Tüsiad Yayınları, İstanbul, 1992, s.1

¹⁴⁵ Archie B.CARROLL, Ann K.BUCHHOLTZ, **Business & Society : Ethics and Stakeholder Management**, Thomson South-Western, U.S.A, 2003, p.170

¹⁴⁶ FERRELL, FERRELL,FRAEDRICH, **a.g.e.**, p.6

İş etiğindeki belirsizlik ve yöneticilerin ilgisizliği, iş etiği ile ilgili olarak yöneticilerin zihinlerinde karışıklıklara ve çok sayıda yanlış anlaşılmalara yol açmakta ve birçok yönetici iş etiği konusundaki eğitimlerin gereksiz olduğuna, işletmelerde hayatın karmaşık tarafları ile ilgili gerçekleri görmezden gelmek gerektiğine inanmaktadır. Dolayısıyla iş etiği ile ilgili çok fazla mit bulunmakta ve bunların bazıları etik zana ile ilgili genel karmaşıklıkta, bazıları da etiksel ikilemlere ilişkin dar görüşlülükten kaynaklanmaktadır. Yapılan çalışmalarda ortaya çıkan mitlerden bazıları aşağıdaki gibidir: ¹⁴⁷

- İş etiği, yönetimden çok dinin bir konusudur,
- İşgörenler iş etiğine uygun davranmaktadırlar, o halde iş etiğinin dikkate alınmasına gerek yoktur,
- İş etiği daha çok felsefeciler, ilâhiyatçılar, akademisyenler ve teleologlar tarafından en iyi şekilde ifade edilebilen ve yol gösterici rolü oynayan bir disiplindir,
- İş etiği kodu gereksizdir, çünkü o sadece iyilikten bahseder,
- İş etiği, iyilerin kötülere öğüt vermesiyle ilgili bir konudur,
- İş etiği, işletmedeki yeni polis yetkilisidir,
- İş etiği yönetilemez,
- İş etiği ile sosyal sorumluluk aynı şeydir,
- İşletmenin yasalarla sorunu yoktur, o halde etik davranılmaktadır,
- İş yerinde, etik yönetiminin çok az pratik geçerliliği vardır,
- Etik sorunlar, çok fazla zaman ve çaba harcanmaksızın çözülebilir,
- İşletmenin gereksinim duyduğu şey, çok iyi iletilmiş bir etik kodudur,

¹⁴⁷ Şevki ÖZGENER, **İş Ahlâkının Temelleri: Yönetimsel Bir Yaklaşım**, 1.Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2004, ss.53-56

- Üst kademedeki çalışanların etiksel bir pozisyonda şampiyon olması gerekir,
- Herkes için gerekli olan tek şey, iyi bir etik ilkeleri setidir,
- Etiksel ikilemleri çözmek için yalnızca bir tek doğru vardır.

İş etiği hakkında yukarıdaki mitlere “iş” in toplumdaki fonksiyonlarının net bir şekilde tanımlanmaması ve özel girişimlerde ve kâr maksimizasyonunda “iş” tanımlanırken, “etiğin” tanıtımında vurgulanmaması neden olmaktadır.¹⁴⁸

İş etiği; çalışma hayatının aktörleri olan çalışanlar, hissedarlar, baskı ve çıkar grupları ve rakipler ile işletme arasındaki uygulamalarda etik olarak nerede, nasıl hareket edilebileceğini araştırır, tartışır ve nasıl olması gerektiği konusunda önerilerde bulunur, başka bir deyişle çalışma hayatı uygulamalarının etik çerçevesini oluşturan bir çalışma alanıdır.¹⁴⁹

İş etiği genel olarak, etiğin özel bir uygulama alanıdır ve etik açıdan doğru ve yanlış kavramları iş hayatı çerçevesinde özelleştirilerek incelenmekte ve odak noktası işletme politikaları, kurumlar ve davranışlar için etik standartların nasıl uygulanacağı olmaktadır. İşletmeler etik standartları uygularken birtakım ikilemlere düşebilmektedir. Örneğin, işletmeler eylemlerinden dolayı, aynen bireyler gibi etiğe uygun ve etik dışı şeklinde gruplandırılabilirken, tıpkı bireyler gibi eylemlerinden “etik açısından sorumlu” tutulabilir mi? Ya da bireylerin aynı şekilde sorumlu tutulmalarında hemfikir olmalı mı? Sadece bireysel olarak insanlar mı gerçek etik olayları etkilerler? İşletmelere sorumluluk, ödev, yükümlülük gibi etik nosyonların yüklenmesi doğru mudur? şeklinde soruları çoğaltmak mümkündür. Bu nedenle yöneticiler, işlerinde etiği bir rehber olarak alıp almamak konusunda tereddütte kalabilirler.¹⁵⁰

¹⁴⁸ Patrick PRIMERAUX, John STIEBER, “Profit Maximization:The Ethical Mandate of Business”, **Journal of Business Ethics**, Vol:13, No:4, 1994, pp.287-288

¹⁴⁹ Çetin BEKTAŞ, Mehmet Ali KÖSEOĞLU, “İş Etiği ve İş Etiğinin Yayılım Süreci”, **Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt:13, Sayı:1, Isparta, 2008, s.155

¹⁵⁰ Manuel G.VELASQUEZ, **Business Ethics**, Prentice Hall, New Jersey, 1988, p.18

Sonuçta, işletme bireylerden oluştuğundan işletmeye sorumluluk yüklense de, asıl sorumluluk işletme içindeki çalışanlara aittir.¹⁵¹

1.2.1. İş Etiğinin Gerekliği

Günümüzde işletmelerin geçmişe oranla, etiğe neden daha fazla dikkat etmesi gerektiğiyle ilgili temel sorulara cevap bulabilmek için, beş mantıksal açıklama karşımıza çıkmakta ve genellikle her işletmede bu açıklamaların en az üç ya da dört tanesi esas alınarak, her biri gerek yani eksiksiz bir etik yönetimi için güçlü bir motivasyon etmeni oluşturmaktadır.¹⁵²

- **Ahlâki Gerek** : Doğru olanın sadece doğru olduğu için yapılması anlayışını temel almakta ve bu varsayıma göre her koşul eşitken, etiğe uyulan iş ortamında çalışmak tercih edilmekte ve bu şekilde hareket edilmediğinde, savunulabilir sebepler bulunmaktadır.

- **Yasal Gerek** : Doğru davranış tercih edilmekte çünkü yanlış davranış için cezalar bulunmaktadır. Bu anlayış çerçevesinde, çoğu etik programı aslında birer uyum programıdır ve bu işletmeler için en önemli motivasyon, riskten uzak durma, etiğe aykırı davranışın yasal sonuçlarından kaçınma ihtiyacı olmaktadır.

- **Pragmatik Gerek** : Doğru olanın yapılması gerekmekte çünkü doğru olanı yapmak fayda sağlamaktadır. Bu anlayışın temelinde yatan inanç, iyi ahlâkın yüksek fayda anlamına geldiğidir ve bu çekici bir savdır ancak her zaman doğru değildir. Bazen iyi ahlâk, bir işletme için pahalıya mâl olabilmekte hatta işletmenin çöküşüne neden olabilmektedir. Öte yandan kötü ahlâk da en azından kısa vadede kazanç elde edilmesini sağlayabileceği gibi, işletmenin çöküşüne de neden olabilmektedir. Çoğunlukla etik sistemleri ve uygulamaları, dürüstlüğü, açıklığın ve güvenin daha fazla olduğu, daha pürüzsüz çalışan bir işletme anlamına gelmektedir.

¹⁵¹ KIREL, a.g.e., s.7

¹⁵² TEDMER, **Kapsamlı Doğruluk Ek Kitabı, Organizasyonlarda İş Etiği Programlarının Geliştirilmesi ve Uygulanması**, İstanbul, 2007, s.11

- **Toplumsal Gerek** : İşletmenin algılanışıyla ilgili ve “ün” gereği olarak da düşünülebilir. Bu gerek, doğru olanı yapmanın önemli olduğu çünkü toplumun bir işletmenin yapması ve yapmaması gerekenlerle ilgili beklentileri olduğu savını temel almaktadır. Bu algıların gereği yapılmazsa, işletme kamuoyunun gücüyle kapatılma riskini alıyor demektir ve ün, korunması gereken önemli bir değerdir.

- **Değişim Gereği**: Diğer gereklerden biraz daha farklı olmakta ve buna göre, kurallar ve politikalar değişime ayak uyduramadığından, bir karar alma standardı olarak etik dayanak alınmakta, politika, prosedürler, kurallar ya da örnekler olmadığında, alınan kararlara temel etik ilkeler rehberlik etmektedir. Bu sayede, çalışanlar işletmenin değer verdiği ana rehber ilkelere uydukları sürece, işletmenin alacakları kararları destekleyeceği konusunda kendilerini rahat hissederek karar alabilmektedir.

Küreselleşen dünya ekonomisi dikkate alınarak iş etiğinin gerekliliğini aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:¹⁵³

- Dünya nüfusu artmakta ve bu artışla beraber istihdam ihtiyacı da giderek büyümektedir. Yeni iş olanakları oluşturulamazsa işsiz ve yoksul kesimler zenginlikten pay almak için sosyal ve siyasal şiddete başvuracak, bu da medeniyeti tehdit edecektir.

- Yeni geliştirilen biyolojik ve askeri teknolojiler, iş dünyasının kontrolündedir. Eğer bunlar belli bir sorumlulukla ele alınmazsa dünyayı yok edebilecek bir tehdit ve tehlike söz konusu olacaktır.

- Küreselleşme sonucunda değişik kültürlerden gelen insanların çok uluslu işletmelerde çalışması yeni etiksel sorunları da beraberinde getirmiştir. Bu tür ortamlarda insanlar birbirlerini anlamalı ve bir diğeri için kültürüne saygı göstermelidir.

- Tüm dünyada daha fazla demokrasi ve insan haklarına talep vardır ve iş hayatında da bu ilkeler önemli hale gelmektedir. Etnik köken, dil, din, cinsiyet gibi konularda iş hayatında ayrımcılık yapılmamalıdır.

¹⁵³ Mahmut ARSLAN, **İş ve Meslek Ahlâkı**, 2.Baskı, Siyasal Kitabevi, Ankara, 2005, ss.8-9

- Artan çevre kirliliği, çevreye duyarlı bir iş dünyasını zorunlu kılmaktadır.
- Farklı dinlerin iş dünyasındaki kültür ve değerleri nasıl etkilediği de iş etiği disiplini tarafından araştırılmaktadır.
- Gelişmekte olan ülkeler, yolsuzlukla mücadele ederek temiz bir ekonomik hayat için uğraş vermelidir.
- Etiksel davranışın ortaya çıkmasında şu faktörler etkilidir:
 - Bireysel faktörler
 - Etiksel karar verme ideolojileri ve felsefeleri
 - Dışsal kuvvetler
 - Örgütsel kuvvetler

İş etiği, insanlara yönelimli olması nedeniyle, duygularını, değer ve tutumlarını yönlendirirken, etkinliklerini ve verimliliklerini arttırmalarına zemin oluşturmakta ve iş etiğine uyan bir işletme, iç ve dış çevre unsurlarından sağladığı destekle yaşamını sürdürme, gelişme ve büyüme mücadelesini daha etkin olarak verebilmektedir. İş etiği, kalite ve mükemmellik iş yaşamının evrensel değerleri, etik değerler de bunların ayrılmaz bir parçası olduğundan, etik standartların geliştirilmesi, çalışma yöntemlerini iyileştirebilecek bir fırsat olarak görülmekte ve etik değerlerin önemsenmesi işletmelerin pek çok alanda kazanımlarını arttırmaktadır.¹⁵⁴

İşletmelerin etiksel davranışları arasındaki etiksel boşluğu önemsemek zorunda olan iş etiği,¹⁵⁵ işletmenin çıkar gruplarıyla güvene dayalı ilişkiler kurabilmesi, onun toplum içindeki imajı ve ürünün sağlayabileceği olumlu davranışlar ile işletme içi davranışların düzenlenmesi ve performansın artırılması açısından da oldukça

¹⁵⁴ Elizabeth P.TIERNEY, **İş Ahlâkı Yöneticiler İçin Bir Rehberi**, Çev.Günhan GÜNAY, 1.Basım, Rota Yayın, İstanbul, 1997, s.30

¹⁵⁵ Göran SVENSSON, Greg WOOD, "Corporate Ethics and Trust in Intra-Corporate Relationships : An In-Depth and Longitudinal Case Description", **Employee Relations**, Vol:26, No:3, 2004, p.323

önemlidir.¹⁵⁶ İş etiğini ilgilendiren çalışma etiği, meslek etiği ve işletmecilik etiği olarak üç temel alanın varlığından sözedilmektedir.

İlişkilerde dürüstlük, güven, saygı ve hakça davranmak olan iş etiğini işletmelerin uygulama nedenleri şöyle sıralanabilir:¹⁵⁷

- Etiksel performans ve sosyal sorumluluk hakkında halkın beklentilerini karşılamak,
- Genel olarak halkın veya hisse senedi sahiplerinin zarardan korunması,
- İşletmenin etik dışı çalışanlara veya rekâbetçilere karşı korunması,
- İşletmede çalışanların korunmasıdır.

Bu çerçevede işletmelerin iş etiğine sahip olmaması ve etiğe aykırı davranılması durumunda ortaya çıkan sorunlar şunlardır:¹⁵⁸

- Çıkar grupları ile ilişkilerin bozulması,
- Kaynakların düzenli, zamanlı, sürekli ve düşük bir maliyetle elde edilmesinin olanaksızlaşması,
- Üretilen ürün ve/veya hizmetleri alanların, hızla alıcı olmaktan uzaklaşması, bunun sonucunda da;
 - Satışların düşmesi,
 - Müşterilerin başka işletmelerle iş yapmayı tercih etmeleri,
 - Siparişlerin azalması ve tüm bunların sonucunda kârda azalma görülmesi,

¹⁵⁶ SUCU, **a.g.e.**, s.290

¹⁵⁷ Namık Kemal ÖZTÜRK, “Kamu ve Özel Yönetim Etiği: Benzerlikler ve Farklılıklar”, **Amme İdare Dergisi**, Cilt:32, Sayı:2, Ankara, 1999, s.20

¹⁵⁸ Enver ÖZKALP, Çiğdem KIREL, **Örgütsel Davranış**, Etam Matbaacılık, Eskişehir, 2001, s.614

- Bu etkinlikler sonrasında azalan sosyal saygınlığın, ciddi anlamda kurumsal zararı beraberinde getirmesi,
- Etiğe aykırı uygulamalar nedeniyle açılan davalar ve ödenmesi gereken tazminatların işletmeyi olumsuz yönde etkilemesi,
- Örgüt içinde iletişimin azalması,
- Özsaygının azalması,
- Bağlılık duygusunun azalması,
- İşgücü devir hızının yükselmesi ve motivasyon eksikliğinin ortaya çıkmasıdır.

Başka bir anlatımla iş yaşamında etiğe aykırı davranmanın bedeli ağır olmaktadır. Etik değerler, yumuşak ve soyut bir konu olarak algılanabilir ancak nihai analizde etiğe aykırılık, somut ve ölçülebilir çıkarlara, işin özüne, parasal getirilere zarar verebilirken, etiği göz ardı etmek, ismi ve kariyeri de yokedebilir.¹⁵⁹

Sürekli değişim içerisinde olan iş dünyası, işletmelerin fırsatları ve tehditleri algılayabilme yeteneklerini etkilemektedir. İşletmeler için iş etiği, kısa vadede her ne kadar maliyet unsuru olsa da uzun vadede iş hayatında rahat hareket alanına sahip olmasını sağlayacaktır. Özellikle son yıllarda iş hayatındaki tüm aktörler, bilgiye rahatça ulaşarak işletmelerin uygulamalarını kolaylıkla takip edilebilmekte ve bu nedenle işletmeler ahlâki boyutun sınırlarını aştıklarında hemen tepki almakta, bu da işletmenin imajını etkileyerek, geri dönüşü zor olan zararlara neden olup, işletmenin devamlılığını riske sokabilmektedir.¹⁶⁰

İş etiği uygulamaları aynı zamanda çalışanların, çalışma şartlarını düzenlemede önemli bir rol oynamakta ve ücretlendirme, kariyer sistemi ile performans değerlendirme de etik kapsamında yer almaktadır. Diğer bir anlatımla iş etiği, çalışma şartlarında süreçlerin düzenlenerek ilişkilerin akışkan ve sorunsuz hale getirilmesinde

¹⁵⁹ P.TIERNEY, a.g.e., s.37

¹⁶⁰ BEKTAŞ, KÖSEOĞLU, a.g.m., s.157

dinamik bir unsur olduğundan, iş etiği uygulamaları, işletmedeki fonksiyonelliği ve operasyonelliği düzenlemede gözardı edilmemelidir. İş etiği kavramı, bütün grupların kendi çıkarlarını koruma veya şeffaflaştırma hareketi olarak düşünülebilir ve çıkarlarını arttırmak veya korumak için tüm gruplar ilkeler geliştirmelidir. Bu ilkeler bazı grupların çıkarlarını etikle uyumlaştırmakta, bazıları da hedeflenen çıkarlara ulaşamıyorsa etiği ön planda tutarak kazanımlarını arttırmayı amaçlamaktadır.

İşletmelerin -kamu işletmeleri hariç- ilk amacı kâr elde ederek hissedarlarını mutlu etmektir ve kârın yeterli veya yetersiz olması işletme hissedarlarının politikalarına bağlıdır. Eğer sınırsız bir kâr düşünülürse yani kazan- kaybet stratejisi benimsenirse, iş etiği konuları ihlâl edilmiş olabilir ve bu da işletmelerin devamlılığını uzun vadede tehdit ederek, haksız rekâbeti kazanç sayan işletmelerin kısa süreli hırslarına yenik düşmesine neden olabilir.¹⁶¹

1.2.2. İş Etiğinin Düzeyleri

İş etiği sadece bireysel ilişkilerden oluşmamaktadır. **Şekil 3**'de görüldüğü gibi iş etiğinin kişisel, örgütsel, mesleki, sosyal ve uluslararası olmak üzere beş düzeyi bulunmaktadır.¹⁶²

- **Kişisel Düzey** : Başkalarının refahı ile ilgilenme ve özerkliğe saygılı olma, dürüstlük, yasalara uyma, hayırsever olma, rüşvet almama, adâletli olma ve doğru sözlülük gibi konuları kapsamaktadır.¹⁶³

- **Örgütsel Düzey**: İşletmelerin amaçlarına ulaşmak için oluşturdukları prosedürleri, politikaları, hedefleri ve etik kodlarını ayrıntıları ile içermektedir.¹⁶⁴

¹⁶¹ BEKTAŞ, KÖSEOĞLU, a.g.m., s.156

¹⁶² Joseph W.WEISS, **Business Ethics:A Managerial, Stakeholder Approach** , Wadsworth Pub.Co., California , 1994, p.9

¹⁶³ Larry COLERO, A Framework for Universal Principles of Ethics, p.1, <http://www.ethics.ubc.ca/papers/invited/colero.html>, (28.04.2010)

¹⁶⁴ Bodo B.SCHLEGELMILCH, **Marketing Ethics: An International Perspective**, 1.Edition, International Thomson Business Pres., 1998, p.19

- **Mesleki Düzey:** Meslek gruplarının kendi içinde etik kodları incelenerek tarafsızlık, objektiflik, açıklık, güvenilirlik, mesleki sorumlulukları yerine getirme, potansiyel uyuşmazlıklardan sakınma gibi ilkeleri kapsamaktadır.¹⁶⁵

- **Sosyal Düzey:** Yasaları, normları, gelenekleri ve görenekleri kapsayarak, davranışların yasal ve ahlâki kabullenebilirliğini ortaya koymakta ve toplumdan topluma farklılık gösterebilmektedir. İtalya’da kabul edilen bir iş kolunun Amerika’da kabul edilmemesi ve toplumların rüşvete karşı tepkilerinin farklılığı örnek olarak verilebilir.¹⁶⁶

- **Uluslararası Düzey:** Kültürel, politik, dini v.b. unsurlar uluslararası düzeyde ele alınmakta ve uluslararası işletmeler, özellikle sözü edilen unsurlarda farklılıklarla karşılaştıkça etiksel olayların çözümünde daha zorlanmaktadırlar. Örneğin, ırk ayrımının desteklendiği Güney Afrika’da faaliyette bulunan işletmeler, bu bölgedeki çalışan seçiminde hangi ölçülere önem verecekleri konusunda etik ikilem yaşayabilir.¹⁶⁷

¹⁶⁵ COLERO, a.g.m., s.1

¹⁶⁶ Ali HALICI, “İşletme İşlevleri Açısından İş Etiği ve İstanbul Menkul Kıymetler Borsası’nda İşlem Gören İşletmelere Yönelik Bir Araştırma”, İstanbul Üniversitesi ,Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Fakültesi, İşletme Yönetimi ve Organizasyonu Bilim Dalı, **Yayımlanmamış Doktora Tezi**, İstanbul, 2000, s.27

¹⁶⁷ HALICI, a.g.e, s.28



Şekil 3: İş Etiğinin Düzeyleri

Kaynak: Joseph W.WEISS, **Business Ethics: A Managerial, Stakeholder Approach** ,Wadsworth Pub.Co., California , 1994, p.9

Yukarıda verilen düzeylerle ilgili olarak etiksel yaklaşımlar, bireysel etik, örgütsel etik ve sistem etiği olmak üzere üç yaklaşımla da genellenmektedir.¹⁶⁸

1.2.3. İş Etiğinin Tarihsel Gelişimi

İş etiğini belirlemek için kullanılan ölçütler birkaç yüzyıl öncesine aittir ve pazar ekonomisinin başladığı dönemden itibaren hemen hemen 750 yıl boyunca ekonomik etkinliklerde etik konusu ile ilgilenilmiştir. İş adamlarının etik ilişkiler konusunda ilk müzakereleri 17.yüzyıl başlarında Puritan Vaizleri tarafından gerçekleştirilmiş ve iş etiği konusundaki bu düşüncelerle Batı'nın etik anlayışı arasında derin kökler bulunmaktadır.¹⁶⁹

İş etiğinin gelişimi 6 aşamada ele alınmaktadır:¹⁷⁰

¹⁶⁸ Stephan P.ROBBINS, **Essentials of Organizational Behavior**, 4.Edition, Prentice-Hall Inc., New Jersey, U.S.A, 1994, p.6

¹⁶⁹ David VOGEL, "Business Ethics:New Perspectives on Old Problems", **California Management Review**,Vol:33, No:4, Summer 1991, pp.101-102

¹⁷⁰ Richard T.DE GEORGE, "The Status of Business Ethics: Past and Future", **Journal of Business Ethics**, Vol:6, April 1987, p.210, O.C.FERRELL,P.FRAEDRICH, a.g.e. , pp.7-10

1. 1960 Öncesi Yıllarda İş Etiği
2. 1960'lı Yıllarda İş Etiği
3. 1970'li Yıllarda İş Etiği
4. 1980'li Yıllarda İş Etiği
5. 1990'li Yıllarda İş Etiği
6. 2000'li Yıllarda İş Etiği

İş etiğinin dinamikleri zaman ve kültür olduğundan, zamanla iş yaşamında meydana gelen değişimler, kuralları da değiştirmekte, bununla beraber zamandaki bu değişim, kültürü etkilemektedir. Bu çerçevede iş etiğinin tarihsel gelişimi, zamanda ve kültürde oluşan değişimlere odaklı iş yaşamındaki gelişmeler ışığında ele alınmaktadır.

1.2.3.1. 1960 Öncesi Yıllarda İş Etiği

1960 öncesinde, işletmelere ilişkin etik sorunlar genellikle dinî açıdan ele alınmış ve dinî liderler, eşit ücret, işe ilişkin uygulamalar ve kapitalizmin ahlâkı konularında sorunlar ortaya koymuşlardır. "Papal Encyclicals" serileri içinde dile getirilen Katolik sosyal etiği, materyalist değerlerden çok hümanistik değerler üzerinde dururken, yoksulların yaşam koşullarını iyileştirmeye hizmet etmekte ve çalışanların hakları, geçimlik maaş ve iş etiği gibi konuları da içermektedir. Bazı Katolik kolej ve üniversiteler toplumsal etik konusunda, Protestanlar da ilahiyat okullarında ve seminerlerinde etik ile ilgili dersler vermeye başlamış ve iş hayatında etik ve ahlâk konularına yönelmişlerdir. Protestan iş etiği, bireyleri sıkı çalışmaya, tutumlu olmaya teşvik ederken, diğer taraftan kapitalist sistem içinde de başarı sağlanmış ve bu tür dini gelenekler, iş etiği alanının geleceği için bir temel olmuştur. Her bir din kendi ahlâkı

kavramlarını yalnızca iş hayatına değil, devlete, politikaya, aileye, kişisel yaşama ve yaşamın tüm yönlerine de uygulamıştır.¹⁷¹

Yaşamın her alanında etkili olan dini yaklaşımlar, iş etiğini bu yöne çekerek yönetimden çok dinin konusu olmasına yol açmıştır. Günümüz koşullarında da iş etiğinin din olgusundan ayrılamadığı söylenebilir ancak ekonomik hayatın koşullarına göre kurgulanan iş etiğinin, bu dönemde ekonomik, siyasal ve kültürel hayatı şekillendiren din olgusu olduğu için, dine odaklı olması da kaçınılmazdır.¹⁷²

1.2.3.2. 1960'lı Yıllarda İş Etiği

1960'lar şehir merkezlerinin bozulmasına, nükleer atıklar ve kirlilik gibi ekolojik (çevre) sorunlarının artmasına tanık olmuş ve Amerikan toplumu nedenlere yönelmiştir. Toplumun ekonomik ve politik yönlerini kontrol altına alan kazanılmış haklara saldıran eleştiriler arttıkça, iş karşıtı tutumlar gelişmiştir. Tüketicilerin haklarını korumaya yönelik bireysel, grupsal ya da örgütsel birçok faaliyetin sonucu, 1962'de Başkan John F. Kennedy tarafından Tüketici Hakları'nın korunması ile ilgili özel bir Tüketici Hakları Bildirgesi yayımlanarak, koruma (güvenlik), bilgilendirme, seçme ve haber alma hakkı olmak üzere dört temel tüketici hakkından bahsedilmiştir.¹⁷³

John F.Kennedy'den sonra Başkan olarak Lyndon Johnson'un gelişiyile birlikte Büyük Toplum anlayışı içinde ulusal kapitalizm daha da yaygınlaşmış ve Lyndon Johnson, iş çevresine hitap ederek, Amerikan Hükümeti'nin sorumluluğunun vatandaşlarına bir dereceye kadar ekonomik denge sağlamak olduğunu belirtmiş, ekonominin dengesini bozabilecek faaliyetler etik olmayan ve yasa dışı olarak nitelendirilmeye başlanmıştır.¹⁷⁴

Bu dönemlerde artık sanayideki gelişmelerin sonuçları görülmeye başlanmış, yaşam şartlarını olumsuz etkileyen sanayileşmenin olmaması gerektiği belirtilmiş ve

¹⁷¹ KIREL, a.g.e., ss.10-11

¹⁷² BEKTAŞ, KÖSEOĞLU, a.g.m, s.149

¹⁷³ HALICI, a.g.e., s.23

¹⁷⁴ KIREL, a.g.e., s.12

diğer taraftan “ne üretirsem satarım” anlayışının önüne geçilerek, tüketicilere bir takım haklar tanınmış ve yaşam kalitesinin iş etiğine endeksli hale getirilmesi sağlanmıştır.¹⁷⁵

1.2.3.3. 1970’li Yıllarda İş Etiği

İş etiği, bu dönemde gelişen bir alan olarak ortaya çıkmış, teleolojik ve dinî düşünürlerin önerdiği ilkeler, iş dünyasında bir takım uygulama alanları bularak, işletme akademisyenleri, işletmelerin sosyal sorumluluklarını öğretmeye ve bu alanlarda yayın yapmaya başlamışlardır. İşletmeler toplum imajları konusunda daha duyarlı hale gelirken, sosyal talepler de artış göstermektedir. 1970’li yılların sonlarına doğru ise rüşvet, yanıltıcı reklâmlar, fiyat anlaşmaları, ürün güvenliği ve çevre gibi temel etik konular ortaya çıkmıştır.¹⁷⁶

Bu dönemin sonunda iş etiği genel bir tanım haline gelirken, artık iş ve etik gibi birbiriyle zıt olan iki kelimedenden oluşan bir terim biçiminde değerlendirilmemektedir. Akademik kökenli araştırmacılar, özellikle yönetim ve pazarlama alanlarında etik konularını tanımlamaya çalışan araştırmalar yürütmeye, işadamlarının belli durumlarda nasıl davranabileceklerini ortaya koymaya başlamışlar ancak, etik karar alma sürecinin nasıl işlediğini ortaya koyan ve bu süreci etkileyen birçok değişkeni tanımlama konusunda çok sınırlı bir çaba gösterilmiştir.¹⁷⁷

1970’li yıllar iş etiği kavramının önemsendiği, ancak karar almada etkinliği olmayan bir anlayış olduğu söylenebilir. İşletmeler pazarlara karşı, “iş etiğini benimsiyoruz ve bununla hareket ediyoruz “ izlenimini vermekte, bu da tam olarak özümsemeyen iş etiğinin, karar almanın öznesi olamamasından kaynaklanmaktadır.¹⁷⁸

1.2.3.4. 1980’li Yıllarda İş Etiği

1980’li yılların başı genel olarak iş etiğinin bilimsel bir çalışma alanı olarak kabul edildiği dönemdir. İlgili yıllarda, iş etiği örgütlerinin ve üyelerinin sayıları artmış ve iş etiği dersi olarak üniversitelerde okutulmaya başlanmış, Fortune 500’e giren

¹⁷⁵ BEKTAŞ, KÖSEOĞLU, **a.g.m.**, s.150

¹⁷⁶ HALICI, **a.g.e.**, ss.23-24

¹⁷⁷ KIREL, **a.g.e.**, s.13

¹⁷⁸ BEKTAŞ, KÖSEOĞLU, **a.g.m.**, s.150

işletmelerin temel öncelikleri arasında yer alarak, etik ya da sosyal sorumluluk komiteleri oluşturulmaya başlanmıştır.

1980’li yıllar devletlerin ekonomiye müdâhaleden tamamen uzaklaştığı ve rekâbetin öne çıktığı bir dönem olarak da bilinmekte, özellikle işletmeler arası birleşmelerin arttığı görülmektedir. Ancak işletmeler küresel alanda kendilerine farklı iş ortamlarında bulduklarında bu yeni paradigmayı anlamakta güçlük çekmeye başlamışlardır. Çünkü bir ülkede kabul edilen bir takım uygulamaların, diğer ülkelerde veya kültürlerde kabul edilmesinin mümkün olmayacağı anlaşılacak, işletmeler açısından küresel alanda bir etik anlayışa doğru gidildiği görülmüştür.¹⁷⁹ 1988 yılında işletmelerin rolü ve sorumlulukların yeniden belirlenmesinde dikkate alınması gereken kriterler yayımlanmıştır.¹⁸⁰

1.2.3.5. 1990’li Yıllarda İş Etiği

1990’lı yıllarda serbest ticaret ve açık rekâbet artık sınırlı ticaret ve kontrollü rekâbetin yerini almış, daha fazla işletme rakipleri ile ortaklıklar içine girmiş ve ev sahibi hükümetler faaliyetlerini dışarıdan gelen yardımlarla sürdürmüşlerdir. Hükümetler artık işletmelerin global stratejilerini bütünleşmiş bir parçası haline gelmiştir.¹⁸¹

1991 yılında ABD’nde, Federal Sentencing Guidelines adıyla, yasal olmayan uygulamaları olan şirketler için bir rehber kanunlaştırılmıştır. Bütün uygulamaların yasaya uygunluk üzerinde yoğunlaşmasına rağmen, işletmeler buradan hareketle çalışanlarının daha dikkatli davranmasını sağlayacak etik ortamın oluşturulması konusunda çalışmalar yapmışlar ve işletmelerde, etik programlarının oluşturulmasından

¹⁷⁹ HALICI, a.g.e., s.24

¹⁸⁰ Emine Dilek AYDEMİR, “İş Etiği Kavramı,İleri Bir İş Etiği Uygulaması Olarak İşletme Taahhütnameleri ve Bir Araştırma”, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, **Yayımlanmamış Doktora Tezi**, İstanbul , 2002, s.29

¹⁸¹ KIREL, a.g.e., ss.14-15

sorumlu iş etiği uzmanları görevlendirilmeye başlanmıştır.¹⁸² Sonuçta bu yıllarda iş etiği ne yapılması gerektiği sorunundan çok, sistematik bir çalışma alanı haline gelmiştir.¹⁸³

1.2.3.6. 2000’li Yıllarda İş Etiği

2000’li yılların başında iş etiği; iş faaliyetlerinin ahlâk ile ilgilenen bir çalışma alanı haline gelmiştir. İş etiği alanı, belirli durumlarda ne yapılması ya da ne yapılmaması gereği üzerinde durmaktan çok, işletmelerde ahlâk, sorumluluk ve karar alma gibi kavramlar arasında sistematik ilişkiler kurarak, iş faaliyetlerinde etik karar alma sürecini felsefî, ekonomik, sosyolojik, psikolojik ve dinî bakış açılarından incelemektedir. Yöneticiler ve bu konuda çalışan araştırmacılar, bireylere ve örgütlere etik kararları alma konusunda yardımcı olabilecek sistematik rehberler geliştirmeye çalışmışlardır.¹⁸⁴ Bu yıllarda iş etiği konuları gittikçe çeşitlenirken, tüm kuruluşlarda iş etiğinin hayata geçmesi temel standart olma yolundadır.¹⁸⁵

Günümüzde iş etiği, yaşanan skandallar nedeniyle işletmelerin ve kamuoyunun gündeminden hiç düşmemekte ve herkesin bu konudaki duyarlılığı her geçen gün biraz daha artmaktadır. İşletmeler adımlarını bu doğrultuda atmak için çaba göstermekte, akademisyenler de bu konuya çalışmalarında odaklanmaktadır.

Gelecekte iş etiği, bir kültürden diğerine değişiklik gösterdiği için uluslararası etik anlaşması etrafında işlemeyecektir. Dolayısıyla evrensel iş etik kodları sözkonusu değildir. Bunun yerine çokuluslu işletmeler etik yönetimi ve etik çatışmaların içinde olacaktır. Gelecek, etik konularda daha fazla çeşitliliği yaratacak ve etik karar alma sürecini daha iyi anlama ihtiyacında olacak yöneticiler için daha fazla uğraşı getirecektir.¹⁸⁶

İş etiğinin tarihsel gelişim sürecine bakıldığında, yaşamsal trendlere yön verdiği ya da trendlere göre şekillendiği görülmektedir. Günümüzde ve gelecekte iş

¹⁸² DE GEORGE, a.g.e., p.17

¹⁸³ <http://www.bulentsenver.com/Kultur/ppt/TEDMER%20ET%DDK%20FARKINDALIK%20EGITIMI%2020040328.ppt>, s.7, (28.04.2010)

¹⁸⁴ KIREL, a.g.e., s.15

¹⁸⁵ <http://www.bulentsenver.com/Kultur/ppt/TEDMER%20ET%DDK%20FARKINDALIK%20EGITIMI%2020040328.ppt>, s.7, (28.04.2010)

¹⁸⁶ KIREL, a.g.e., s.15

etiği anlayışına sahip işletmeler, diğer işletmelerden çok farklı bir konuma sahip olamayabilirler. Artık işletmeler pazarlama stratejilerini geliştirirken, müşteri memnuniyeti, sosyal pazarlama gibi konulara ağırlık vermektedirler. Gelecek dönemlerde hem iç hem de dış müşterilerin mutlak tatminini sağlamak adına etik davranışları kurumsal zemine oturtmak zorunluluğu kaçınılmaz olabilir. Bununla birlikte, bu anlayışı stratejik davranışlarına entegre edenler her zaman bir adım önde olacaklardır.¹⁸⁷

1.2.4. İş Etiği İle İlgili Kuramlar

İş etiği, etiğin iş hayatındaki uygulamalı bir dalıdır. İşletme yöneticileri ve çalışanları günlük faaliyetlerinde yargılarda bulunurken ve eylemlerini gerçekleştirirken sıkça etik ikilemlere düşer ve bu etik ikilemleri çözümlenebilmek ve eylemlerini meşrûlaştırmak için etik düşünce yöntemlerine başvurmaktadır. Böylelikle etik kuramlar işletmelerde etik karar alma sürecini formüle eden bir araç olarak karşımıza çıkmaktadır.¹⁸⁸

İşletmelerde karar verme sürecinin etik boyutuna rehberlik edebilecek üç grup etik düşünce yöntemi vardır. Bunlar teleoloji (amaç- sonuç etiği), deontoloji (ödev etiği), aksiyoloji (değer etiği) dir.¹⁸⁹

1.2.4.1. Teleolojik Etik Kuramlar

Teleolojik etik, kararların sonuçları üzerinde durmakta yani bir eylemin iyiliğini ve kötülüğünü, doğruluğunu ve yanlışlığını sonuçlarıyla saptamaktadır. Bir karar doğurduğu sonuçlara bakılarak etik veya etik dışı olarak nitelendirilirken, bu değerlendirmede temel nokta, sonuçların kime yönelik olduğudur.¹⁹⁰ Amaç, sonuçların karar vericinin kendisi, işletme, yerel topluluk, devlet, toplum, dünya v.b. gibi etik aktörler açısından ele alınmasıdır ve etik değerlendirme, sonuçların kiminle ilgili

¹⁸⁷ BEKTAŞ, KÖSEOĞLU, **a.g.m.**, s.152

¹⁸⁸ Dilbar NİZAMİEVA, “Örgütlerde Sosyal Sorumluluk ve İş Etiği”, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul, 2001, s.97

¹⁸⁹ Neil F.BRADY, “A Systematic Approach to Teaching Ethics in Business”, **Journal of Business Ethics**, Vol:19, No:3, 1999, Springer Netherlands, p. 309

¹⁹⁰ R.BOATRİGHT, **a.g.m.**, p.32

olduğuna göre farklılık gösterebilir. Bu bağlamda başlıca iki teleolojik kuramdan bencillik (egoizm) ve faydacılık (utilitarianizm) olarak bahsedilebilir.¹⁹¹

1.2.4.1.1. Bencillik

Bencillik yaklaşımında davranışın etik olup olmadığının belirleyicisi olarak öz-çıkar kabul edilir ve buna göre, bir karar ya da eylem, kişinin bireysel çıkarlarına yaptığı katkılarına göre etik veya etik dışı olarak kabul edilir. Ancak bencillik kuramı, öz-çıkarın işletme veya yerel topluluk açısından tanımlandığı durumlar için de uygulanabilir.¹⁹²

Bencillik bireylerin uzun dönemli çıkarları üzerinde odaklanmakta ve buna göre, uzun dönemde diğer alternatiflerle karşılaştırıldığında bireye maksimum düzeyde yarar sağlayacak eylem tarzı, doğru ve etik bir eylem olmaktadır.¹⁹³

Bencillik taraftarları, çıkarı her bir birey için ayrıca tanımlayarak, kişisel çıkarları maksimize eden kararı etik açıdan doğru olarak kabul etmektedir. Bencil için kişisel çıkar; fiziksel iyilik, g, şehvet olabileceği gibi tatmin edici bir kariyer, iyi bir aile yaşamı, sağlık ya da bunun gibi herhangi bir şey olabilir. Alternatif kararlar arasında bir seçim yapmak zorunda kalan bir egoist, bireysel çıkarını maksimize edecek olan alternatifini seçecektir. Bir bencili yönlendiren düşünce ”çıkarın açısından en fazla iyiyi sağlayan eyleme yönel” olarak özetlenebilir.¹⁹⁴

Bencillik yaklaşımına dayalı kararlar, başkaları açısından doğuracağı sonuçlara bakmaksızın, bir çıkar grubu için en iyi sonuçları sağlamak amacıyla alınırken, diğer bireylerin bu karardan mutlaka zarar görecekleri anlamına gelmez. Birey veya işletme için yararlı kararlar aynı zamanda ülkeye veya topluma da yararlı olabilir ancak çıkar grubu dışındakilere yönelik bu faydalar, karar vericinin analizi dışındadır.¹⁹⁵

¹⁹¹ NİZAMİEVA, a.g.e., s.97

¹⁹² John R.SCHERMERHORN, **Management**, Fifth Edition, John Wiley&Sons Inc, Newyork, 2002, p.108

¹⁹³ Bülent MENGÜÇ, “Organizational Consequences, Marketing Ethics, and Salesforce Supervision: Further Empirical Evidence”, **Journal of Business Ethics**, Vol:17, No:4, Springer Netherlands, 1998, p.334

¹⁹⁴ O.C.FERRELL, P.FRAEDRICH, a.g.e, s.55

¹⁹⁵ David J.FRITZSCHE, **Business Ethics: A Global and Managerial Perspective**, Mc Graw Hill International Edition, Newyork, 1997, p.47

Bu kuramın zayıflığı, ayrımcılık, kirlenme, güvenli olmayan ürünlerin üretimi örneklerinde olduğu gibi iş uygulamalarına karşı önlemler geliştirmemesi ve iki kişi arasındaki egoist çıkar çatışmalarını çözememiş olmasıdır.¹⁹⁶ Bireysel yararların zamanla bireysel çıkarlara dönüşmesi nedeniyle uygulamada bir takım sapmalar ortaya çıkabilmektedir.¹⁹⁷

Bencilik faydacılıktan farklı olarak toplumun değil, bireyin uzun dönemli çıkarlarına odaklanmakta ve eylemler değerlendirilirken diğer bir kişinin çıkarları asla dikkate alınmamaktadır. Etik felsefecileri ise bu görüşü genel etik ilkelerine uygun olmadığı gerekçesiyle reddetmektedir.¹⁹⁸

1.2.4.1.2. Faydacılık

Faydacılık, bir eylemin en iyi sonuçlara neden olduğu veya kötü sonuçları dengelediği sürece doğru olduğu kuramına dayanır ve eylemlerde yer alan herkes için en iyi çıkarların olması gerektiği üzerinde durur.¹⁹⁹

Faydacıların iki alt sınıfı, davranışsal ve kurallı faydacılıktır. Davranışçılar; toplum için yetersiz sonuçlara neden olan eylemlerin etik olmadığını savunmakta ve bir eylemin, çoğunluktaki insanlar için iyi sonuç yarattığı sürece etik olarak doğru olduğuna inanmaktadırlar. Kuralcılar ise, istenen sonucun gerçekleştirilmesini sağlayacak kural dizilerinin kullanılması üzerine odaklanır ve en çok kişi için, en iyi sonuçların elde edilmesinde belirledikleri kuralları kullanırlarken, bir eylemin gerçekleştirilmesinde kullanılan kuralın değerini öğrenmek isterler.²⁰⁰

Davranışsal faydacılık tek bir davranışın toplam sonuçlarını incelerken, kurallı faydacılık bir dizi davranıştan doğan toplam sonuçlar üzerinde durur. Davranışsal faydacılık kısa vadeli, kurallı faydacılık ise uzun vadeli yaklaşım olarak da görülebilir.

¹⁹⁶ John TSALIKIS, David J.FRITZSCHE, "Business Ethics:A Literature Review With a Focus on Marketing Ethics", **Journal of Business Ethics**, Vol:8, No:9, Springer Netherlands, 1989, p.695

¹⁹⁷ P.McHUGH, **a.g.e.**, s.25

¹⁹⁸ KIREL **,a.g.e.**, s.42

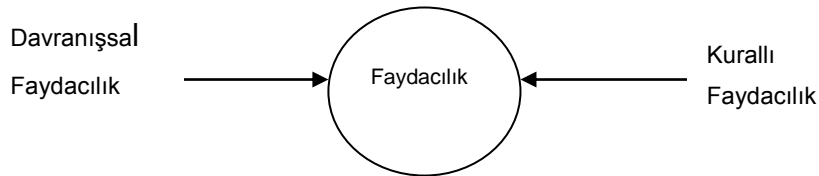
¹⁹⁹ Milton SNOEYENBOS, Robert F.ALMEDER, James M. HUMBER, **Business Ethics**, Prometheus Books, Buffalo, Newyork, 1992, p.481

²⁰⁰ R.Eric REIDENBACH, Robin P.DONALD, "Some Initial Steps Toward Improving The Measurement of Ethical Evaluations of Marketing Activities", **Journal of Business Ethics**, Vol:7, No:11, 1988, p.871

Kurallı faydacılık yaklaşımına göre geliştirilen kurallar, en çok insan için en çok fayda yaratır ve bu nedenle etik olarak nitelendirilir.²⁰¹

Etik karar alma sürecinde teleolojik yaklaşımlar kullanan yöneticiler birkaç güçlkle karşı karşıya kalırlar ve bunlar aynı zamanda sözkonusu yaklaşımların eleştirilen yönlerini oluşturur. Birinci olarak, hem bencillik hem faydacılık kıstaslarının doğru biçimde algılanabilmesi, bir davranışın tüm sonuçlarının belirlenmesi ve değerlendirilmesi ile mümkündür. Oysa işletme kararlarının tüm sonuçlarının saptanması, hele ölçülmesi çok zor hatta bazı durumlarda olanaksızdır. İkinci önemli güçlük, çoğu kararın kolaylıkla ölçülemeyen ve ortak ölçü birimi ile ifade edilemeyen ikincil sonuçlar doğurmasından kaynaklanır. Üçüncü olarak, net toplam faydanın maksimizasyonu, bazı kimseler için zarar yaratacak eylemler gerektirebilir. Son olarak da, bir karardan sağlanan fayda, farklı paydaş grupları, hatta bir grup içindeki farklı bireyler için farklı anlam ifade edebilir ve farklı öneme sahip olabilir.²⁰²

Şekil 4: Faydacılık



Kaynak: Çiğdem KIREL, **Örgütlerde Etik Davranışlar, Yönetimi ve Bir Uygulama Çalışması**, Anadolu Üniversitesi Yayınları, No:1211, Eskişehir, 2000, s.33

Faydacılık, karar veren kişinin bir eylemin tüm sonuçlarını değerlendirmesini güçlendirir ve toplum için en iyi kararın verilmesini sağlar.²⁰³

Faydacılar, birçok kararın fayda ve bedelinin bunların parasal karşılığı ile değerlendirilerek saptanabileceğini ileri sürer ve bunun yanında, bir davranışın olası tüm etkilerinin tam olarak tanımlanması ve ölçülmesinin, faydacılık görüşü tarafından

²⁰¹ J.FRITZSCHE, a.g.e., p.49

²⁰² Donna J. WOOD, **Business and Society**, Harper Collins Publishing, U.S.A, 1990, p.202

²⁰³ REIDENBACH, P.DONALD, a.g.m., p.872

zorunlu olmadığını ifade ederler. Faydacılık, bazı ölçümlerin niceliksel ölçümlerden daha az netlik göstereceğini bilerek, yalnızca etkilerin açıkça belirtilmesi ve analiz edilmesini ister. Diğer eleştiriler, faydacılığın hak ve adâlet konularına ilişkin etik yaklaşımı üzerinde odaklanır. Bu eleştirileri yöneltenler, faydacı kurallara göre etik olarak doğru olan bir davranışın, aynı zamanda insanların haklarını ihlâl edebileceğini ya da adâletsizliğe neden olabileceğini ifade ederler.²⁰⁴

1.2.4.2. Deontolojik Etik Kuramlar

Bu kuramlar, sonuçlar üzerinde durmaktan çok, özel bir davranışın içerdiği amaç ve yöntemler, eylemlerin altında yatan motivasyonların önemi ve öğelerin özellikleri üzerinde odaklanmaktadır. Sonuçla ilgili olmayan kuramlar kapsamında yer alan deontolojik kuramların temel inancı davranışın iç doğruluğudur.²⁰⁵

Deontolojik felsefe doğru ve yanlışın evrensel ilkeleri üzerinde odaklanmaktadır. Temel prensip, aynı durumla karşılaşan herkesin aynı eylemde bulunmasıdır. Alt sınıfları ise eylemci ve kuralcı deontolojidir. Kuralcı deontolojistlere göre, kurallar duruma egemen olup, zorunluluğa hazırlanma ve uyma önemlidir. Eylemci deontolojistlere göre ise, durumsal değişkenler kurallara egemen olup, eylemler eylemin doğası ile yargılanmalıdır.²⁰⁶

Deontolojik etik, ödev etiğidir ve bir davranışın ahlâki değerini tartarken sonuçlarına değil, davranışın kendisine bakar ve bir davranışın kendisi ödevde uyduğu sürece, sonuçlarının önemi yoktur. Ödevlerin farklı kaynakları olabilir; dini ödevler insanlık ödevlerini ifade eder, ulusal politika, yasalar ve toplumsal normlar da etik olmaktan çok politik veya geleneksel nitelikte olabilmelerine rağmen, değişik otoritelerden kaynaklanan ödev örnekleridir. Mutlak etik; ödevler, zarar vermeme veya başkalarının haklarına saygı gibi evrensel prensiplerce belirlenir.²⁰⁷

²⁰⁴ KIREL, a.g.e., s.35

²⁰⁵ Seda BAYRAM, “İşletme Etiği ve Çalışanların Şirketlerinde Mevcut Olan Etik Uygulamalara İlişkin Algılarının Ölçümüne Yönelik Bir Araştırma”, Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim Organizasyon Bilim Dalı, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Bursa, 2005, s.19

²⁰⁶ John Paul FRAEDRICH, “The Ethical Behavior of Retail Managers”, **Journal of Business Ethics**, Vol:12, No:3, 1993, p.207

²⁰⁷ F.BRADY, a.g.m., p.311

Deontolojik etik kuramlar, Haklara Dayalı Etik Yaklaşımı, Adâlet Yaklaşımı ve Kant Etiği (Kural Etiği) Yaklaşımı olarak üçe ayrılır:

1.2.4.2.1. Haklara Dayalı Etik Yaklaşımı

Hak bir kimsenin sahip olduğu yetkidir ve bir kimsenin ne yaptığı ya da diğerlerinin bu kimseye ne yaptığı konusuna odaklanır. Hakların varlığını devam ettirebilmesi, yasal sistemin yasal hakları tanımlamasına ya da etik standartlara (ahlâki haklara) dayalı olmasına bağlıdır. Haklar bir kimsenin ahlâki ya da yasal açıdan doğru olan bir şeyi yapmasını ya da ahlâki veya yasal açıdan bu kimse için doğru olan bir şeye sahip bir kişi olarak nitelendirilmesini sağlar.

Hakların amacı, bir kimseyi başkasının müdâhalesi olmadan belli davranışları özgürce yerine getirmesini sağlamaktır. Ahlâki haklar evrenseldir ve bu haklar herhangi bir yasal sistem içinde tüm insanlara her zaman uygulanır. Hakların üç temel özelliği vardır; Birincisi, diğer insanların, grupların ve toplumun, diğerlerinin haklarına saygı duymaları için ahlâki görevleri olduğudur. İkincisi, hakların insanların çıkarlarını elde etmede bağımsız ve eşit kişiler olduğunu savunmasıdır ve haklarla korunan alanlar, bu hakları sınırlayarak elde edilebilecek herhangi bir tahminî sosyal faydanın varlığını sürdürmektedir. Üçüncüsü ise, bir kişinin davranışlarına ahlâki bir haklılık zemini sağlar yani başkalarının haklarına müdâhale eden kişiler haklı bulunmazken, bir kimsenin hakkını aramada yardımcı olanlar haklı bulunur.²⁰⁸

Haklara dayalı etik yaklaşımı, insanların birbirlerine karşı belli ahlâki görevleri olduğunu ifade ederken, davranışların sonuçlarının, bu davranışın değerlendirilmesinde ya da rehber davranışlar için kurallar geliştirilmesinde kullanılması gerektiği görüşünü reddeder. Hak temelli etik görüş; ahlâki hakları, toplumun değil bireylerin bakış açısından ifade ederken, başkalarının haklarını sınırlayarak fayda elde eden insan sayısına bakmaz hatta faydacı konular hakları bir kenara itebilir.²⁰⁹

Haklara dayalı etik yaklaşımı, insanların sırf insan oldukları için birtakım haklara sahip oldukları düşüncesine dayanır ve buna göre insanlar, birbirlerinin

²⁰⁸ KIREL, a.g.e., s.36

²⁰⁹ KIREL, a.g.e., s.37

haklarına saygı gösterme ve ihlâl etmeme biçiminde karşılıklı ödevlere sahiptir. Sözkonusu hakların bir kısmı devletin koyduğu yasalarca tanımlanır ve güvence altına alınır. Bazı haklar ise, yasal sistemden bağımsız olarak ahlâki standartlardan kaynaklanan evrensel haklardır ve bu ahlâki haklar çoğu zaman yasalar tarafından da koruma altına alınır.²¹⁰

Bu yaklaşım, işletmelerin karar verme süreçlerinde koşullardan ve sonuçlardan bağımsız ve istisna tanımayan evrensel kurallar sağlar ve bunlar mutlak ödevlerdir. Hakların bireylerden esirgenmesi veya ihlâl edilmesi etik olmayan davranış tarzıdır ve böyle bir davranışın bireysel çıkar sağlıyor olması, bu gerçeği değiştirmez. İşletme faaliyetleri ile ilgili yaşam, güvenlik, doğru bilgi, özel hayata saygı, irade özgürlüğü ve özel mülkiyet hakları olmak üzere başlıca altı temel hak sayılabilir.²¹¹

1.2.4.2.2. Adâlet Yaklaşımı

Adâlet üzerine temellendirilmiş etik yaklaşımları, bir grubun üyeleri arasında dağıtılan fayda ve sorumlulukların dengesine ya da yasaların, kuralların ve politikaların uygulanmasından doğan sonuçlara bakan karşılaştırmalı bir yöntem kullanır. Adâlet temelli etiği kullanan ahlâk felsefecileri, yalnızca davranışların sonuçlarının faydacı sonuçları önemsemeyip etkisiz hale getireceğini ileri sürmektedir. Adâlet temelli etik yaklaşımını savunanlar, toplumun büyük bir kısmı bir davranıştan fayda elde etse de, bazı üyeler adâletsiz bir sonuçla karşılaşacaklarsa, bu durumda davranışı genellikle dikkate almazlar.²¹²

Bu yaklaşım, yürürlükteki kurallara ve yasalara göre insanlara eşit ve adil davranılmasını sağlayan kararların ve eylemlerin etik olduğu düşüncesine dayanır ve herhangi bir davranışın etik boyutunu, etkilenen herkese karşı adil olma derecesine göre değerlendirir.²¹³

Adâlet Yaklaşımı; Dağıtım Adâleti, Cezalandırma Adâleti ve Tazminat Adâleti olarak kendi içinde üç gruba ayrılmaktadır:

²¹⁰ J. WOOD, **a.g.e.**, p.204

²¹¹ J.FRITZSCHE **a.g.e.**, p.52

²¹² KIREL, **a.g.e.**, s.39

²¹³ R.SCHERMERHORN, **a.g.e.**, p.108

1.2.4.2.2.1. Dağıtım Adâleti

Toplumda insanlar arasında dağıtılması gereken birçok yarar ve sorumluluk vardır. Yararlar; gelir, iş, servet, eğitim ve boş zamanı içerirken, sorumluluklar arasında çalışma, vergi ödeme, sosyal ve hükümet ödevleri sayılabilir. Bu yararların ve sorumlulukların toplum üyeleri arasında adil bir şekilde dağıtılması gerekir. Prensip olarak eşitler eşit, eşitsizler de eşitsizlik derecelerine ve türlerine orantılı olarak eşitsiz davranış görmelidir. Bu eşitsizlik etnik grup, cinsiyet, ırk, yaş gibi kriterlere göre değil de, bireylerarası göreceli farklara dayanmalıdır. Toplumsal yarar ve sorumlulukların böyle bir anlayışa göre adil dağılmasını sağlayan kararlar, etik açıdan doğrudur.²¹⁴

Felsefeci John Rawls Dağıtıcı Adâlet Kuramı'nı öne sürmüş ve kuramını aşağıdaki prensiplere dayalı olarak oluşturmuştur:²¹⁵

- **Eşit Özgürlük Prensibi:** Her bir kişinin temel özgürlükleri diğerlerinin özgürlükleri ile eşit olmalıdır ve bu özgürlükler, aynı zamanda başkalarının saldırılarından korunmalıdır. Bu prensip, bireyin, topluluğun haklarıyla karşılıklı uyum içinde eşit söz özgürlüğü hakkına sahip olması gerektiğini anlatır. İfade özgürlüğü, seçme hakkı, kişisel varlık edinme hakkı gibi batılı toplumlarda geçerli olan birçok temel özgürlüğü kapsamaktadır. Bu prensip nedeniyle işletmeler anlaşmalarda rüşvet verme ya da aldatıcı uygulamalarla uğraşarak çalışanların kişisel dokunulmazlıklarına saldıramaz.

- **Farklılık Prensibi:** Bu prensip, toplumun en fazla ihtiyaç içinde olanları koruması gerektiğini açıklar. Toplumlarda birtakım eşitsizlikler görülecektir ama hasta, sakat gibi dezavantajlı kişilere toplumun yardımcı olması gerekmektedir. Aynı zamanda işletmelerdeki yöneticilerin, varolan kaynakların en etkin biçimde kullanılmasını sağlamaları gerektiğini belirtir. Yöneticiler bunu yerine getirmedikleri zaman, toplum diğer durumda olabileceğinden daha az üretken olacaktır. Eğer toplum daha az üretken olursa, daha üretken olabilecek dezavantajlı gruplara pek bir fayda sağlayamayacaktır.

²¹⁴ J. WOOD, a.g.e., p.208

²¹⁵ ÖZGENER, a.g.e., s.47

- **Fırsat Eşitliği Prensibi:** Her bir kişi toplum tarafından sunulan en iyi konumları elde etmede eşit fırsata sahip olmalıdır. Fırsat eşitliği prensibi, çaba, katkı ve yeteneğe dayalı toplumlarda insanların gelişmesine olanak verilmesi gerektiğini belirtir. İşletmeler, insanları işe alırken işi yapabilecek kişileri niteliklerine göre seçmeli ve gerekli yetenek ve özelliklere sahip olmayan kimseler, yeteneklerini geliştirmelerini sağlayacak eğitim ve öğretime girmede eşit haklara sahip olmalıdır.²¹⁶

1.2.4.2.2.2. Cezalandırma Adâleti

Böyle bir adâlet anlayışı suçluların saptanması, cezaların belirlenmesi ve uygulanması süreçlerinde adil davranılması ile ilgilidir. Cezanın adil olması için her şeyden evvel, insanın gerçekten suçlu olduğu kesin olarak saptanmalıdır ve bu da adli soruşturma süreciyle ortaya çıkar. Adil cezalandırma aynı zamanda suça uygun ve tutarlı olmalıdır ve cezalandırma sürecinde adil davranmamak, etik kurallara aykırıdır. İşletmelerde cezalandırmada görülebilen adâletsizlik çoğu zaman örgütsel hiyerarşiden kaynaklanır. Eylemi fiilen gerçekleştiren kişi, emir verene oranla daha az suçlu olabilir ve bu nedenle cezalandırma adâleti sağlanabilmesi için cezası da daha az olmalıdır.

1.2.4.2.2.3. Tazminat Adâleti

Yanlış karardan mağdur olan tarafın zararının karşılanması ile ilgilidir ve mağdurun zarar görmeden önceki duruma getirilmesi esastır. Ancak tazminatın tam olarak sağlanamayacağı durumlarda zarar veren taraftan, zararın yaklaşık olarak rayicini karşılaması talep edilir.²¹⁷

Felsefeci Robert Nozick, John Rawls'un kuramıyla zıtlaşan özgürlükçü felsefeye dayalı bir adâlet kuramı ileri sürmüştür.²¹⁸ Robert Nozick, Hak Kazanımı Kuramını, varlığın kazanımı ve aktarımındaki adâleti anlama yolu olarak sunmuştur. Bu etik kuram, temelde bir toplumda mal ve hizmetlerin kazanımı ve aktarımının yalnızca insanların serbest seçimleriyle yapıldığı sürece adâletli olduğunu belirtmektedir. Adâletli aktarımlar kapsamında bir kişinin mal, hediye, miras elde etmek için para ya da

²¹⁶ John RAWLS, **A Theory of Justice**, Harvard University Press, Boston, 2005, p.250

²¹⁷ J.FRITZSCHE, a.g.e., p.55

²¹⁸ Joseph E.CHAMPOUX, **Organizational Behavior Integrating Individuals, Groups and Process**, West Publishing Company, Newyork, 1996, p.54

emeğini harcaması ya da sahibi bilinmeyen bir mülkü bulması sayılabilir. Adâletli olmayan aktarımlar ise; çalma, hile yapma, dolandırma ve mülk gasp etmektir. Bu kurama göre, mülkün zorunlu olarak yeniden dağıtımı yalnızca daha önceki adâletli olmayan davranışı düzeltmek amacıyla yapıldığı zaman adâletlidir. Çalınmış mülkün polis tarafından mülk sahibine verilmesi adâletlidir ve mülkü hırsızın elinden alarak, hırsızın davranışı üzerinde sınırlama getirmek kuramın altında yatan temel hakkı ihlâl etmez.²¹⁹

Hak Kazanımı Kuralı, bir kimsenin ihtiyacı olan kimselere yardım etmek üzere sahip olduğu mal ve hizmetlerden vermesi yönünde toplumun zorlayamayacağı tartışmasında, kısıtlamalardan özgür olma temel hakkını kullanır. Kişilerin serbest seçimlerinden gelen herhangi bir yeniden dağıtım adâletlidir ve kişi üzerinde herhangi bir yeniden dağıtım, geçmişteki haksızlığı düzeltmedikçe adâletsizdir.²²⁰

Adâlet yaklaşımı işletme bazında ele alındığında, toplumsal anlaşmalarla belirlenen temel hak ve özgürlükler ile ilgili yasaların işletmelerde uygulanması sözkonusu olmaktadır. Buna göre, yöneticilerin karar verme sürecinde eşitlik, adâlet, tarafsızlık gibi etik ölçütleri dikkate alması gereklidir ve bu durumda etik ikilemlerden kaynaklanan sorunların büyük ölçüde çözümlenebileceği ileri sürülmektedir.²²¹

1.2.4.2.3. Kant Etiği Yaklaşımı

Ödev ahlâkı, Alman filozof Immanuel Kant tarafından geliştirilmiştir ve ödev, temelini ahlâk yasasına saygıda bulur ve yasaya saygıdan dolayı bir eylemi yapma zorunluluğudur. Kant, etik ilkelerin binlerce yıldır bilindiğini, evrensel ve nesnel olduklarını belirtmiştir. Örneğin, ”sana yapılmasını istemediğini sen de başkalarına yapma” kuralı tüm insanlık için her zaman geçerlidir. Bu kuralın bütünüyle işlediği bir dünya için çalışılmalıdır ve bireyin ödevi bu evrensel etik ilkeleri öğrenmek ve onlara uygun bir şekilde davranmaktır. Etik ilkeler doğru ya da yanlışın ne olduğuna karar verme konusunda bireyleri yönlendirecektir.²²²

²¹⁹ KIREL, a.g.e., s.41

²²⁰ KIREL, a.g.e., s.41

²²¹ P.McHUGH, a.g.e., p.27

²²² ÖZGENER, a.g.e., s.42

Kant ahlâkında esas olan mutluluk ya da fayda değil, mutluluğu hak etmek ve doğru olmaktır. Etik davranmak için belli koşulların yerine gelmesi beklenmemelidir ve etik davranış her koşulda ve durum ne olursa olsun ortaya konması gereken bir davranıştır. Kant için, ahlâk yasası hiçbir kayıt ve koşula bağlı olmayan yani hipotetik değil kategorik olan bir buyruktur (imperative). İnsan öyle hareket etmelidir ki hareket ve davranışları aynı zamanda başka insanlar için de bir ilke ve yasa olmalıdır.²²³

1.2.4.3. Aksiyolojik Etik Kuramlar

Aksiyolojik etik, değerler etiğidir ve bireyin sahip olduğu değerler sistemi üzerinde durur. Deontoloji geçmiş örnekleri, kuralları ve normları dikkate aldığı için geçmişe, teleoloji olası sonuçları ve amaçları vurguladığı için geleceğe yönelik iken, aksiyoloji şimdiki zamanla ilgilidir ve amaç veya ödevden çok duyguları değerlendirir.²²⁴

Teleoloji ve deontoloji en çok bilinen etik yaklaşımlardır ancak aksiyoloji olmadan, modern etik kuramı aşırı derecede objektif olması konusunda eleştirilebilir. Modern etikte eksik olan nokta, insani değerlerin aniliğidir. Bu nedenle bireysel sevgi bağlarına, değerlere, duygulara dayanan aksiyolojik etiğe ihtiyaç duyulur. Böyle bir etik anlayışı, etik kuramı tarihinde oldukça yenidir; etiğin duygusal yönünü yansıtır ve insanların karşılıklı bağımlılıklarının normatif doğasını açıklamaya çalışır.²²⁵

Aksiyolojik Etik, Evrensel Koruma ve İlişkiler Etiği olmak üzere ikiye ayrılır:²²⁶

- **Evrensel Koruma Etiği**, tüm insanların sahip olabildiği ya da sahip olması gereken değerleri ele alır ve koruma ihtiyacı sadece insanlara yönelik olmayıp, doğal çevre veya Tanrı gibi diğer koruma objelerine de yönelebilir. Evrensel Koruma Etiği, en azından yardıma ihtiyacı olan herkese yardım edilmesi gerektiğini ileri sürer. Burada önemli olan, bireyin sadece çevresinde yardımsever niteliği ile tanınması değil, başkalarının refahından gerçekten endişe duyması ve yükseltmeye çalışmasıdır.

²²³ ARSLAN, a.g.e., s.10

²²⁴ F.BRADY, a.g.m., p.312

²²⁵ F.BRADY, a.g.m., p.313

²²⁶ F.BRADY, a.g.m., p.315

Başkalarının varlığı ve insanın diğer insanlar ile olan ilişkileri, insanları insan yapan değerlerdir. Böyle bir düşünce tarzı, doğal çevreyi koruma tutumlarını da açıklayabilir. Çevresel etik anlayışının gelişmesi, içinde yaşanılan dünya ile böyle bir ilişki kurulması gerektiği inancının yaygınlaştığının açık bir göstergesidir.²²⁷

- **İlişkiler Etiği**, paylaşılan değerlerden çok bireysel değerleri ve koruma objelerini vurgularken, her bir bireyin başkaları ile paylaşmadıkları eş, çocuklar, toprak, topluluk v.b. gibi koruma objelerinin olabileceğini veya olması gerektiğini kabul eder. İlişkiler etiği, başarının beşeri ilişkilerde gelişen işbirliği ve karşılıklı güvene dayandığı iş dünyasında özellikle önemlidir ve işbirliği ve güven duygularının, işletme faaliyetlerinde paydaşlarla olan ilişkilerde somutlaştırılması, paydaş teorisinin etik temelini oluşturur. Beşeri ilişkiler etiği olmadan, paydaş teorisi ile ilgili etik sezgileri açıklamak çok güçtür.²²⁸

Çok sayıda etik kuramın olması, işletme faaliyetlerinde rehber olarak hangisinin kullanılacağı konusunda belirsizlik ve karmaşıklık yarattığı düşünülebilir. Etik kuramlar birbirine rakip olarak kabul edilirse bu saptama doğrudur ancak bunlar birbirinden bağımsız olmaktan çok tamamlayıcıdır ve bu durum etik muhâkemenin çok boyutlu doğasını ortaya koyar. Dolayısıyla etik aziz, yani insanların çabalayıp uğraşabilecekleri tek bir mükemmel insan modeli sözkonusu değildir. Önemli ölçüde homojenlik gösteren toplumlarda bile, insanlar farklı etik anlayışlara sahiptir ve işletmeler de insanlardan oluştuğuna göre, işletmelerin de etik haritası çok boyutludur. Bu durumda işletmeler ancak etiğin tüm boyutlarını göz önünde bulundurarak etik olabilirler, herhangi bir boyutunu gözden kaçırmakla yanlış yapma ve biçimsizlik riskini arttırabilirler ve verilen bir karar, hiçbir yasayı çiğnememekle birlikte etik olmayabilir.²²⁹

Etik kuramların tamamlayıcı karakterine karşılık, etiğin farklı boyutlara sahip olması, çözümlenmesi güç etik ikilemlerin varlığını açıklar ve olası etik ikilemlerin sistematik biçimde incelenmesi, bunlardan kaynaklanabilecek çatışma ve yabancılaşma

²²⁷ Kristi YUTHAS, Jess F.DILLARD, "Ethical Development of Advanced Technology: A Postmodern Stakeholder Perspective", *Journal of Business*, Vol:19, No:1, 1999, p.39

²²⁸ YUTHAS, F.DILLARD, *a.g.m.*, p.40

²²⁹ NİZAMİEVA, *a.g.e.*, s.104

gibi sorunların çözümü için temel oluşturur. Örneğin herhangi bir kararın, politikanın veya eylemin etik olup olmadığını belirlemek için faydacılık, haklar, adâlet ve aksiyolojik yaklaşımların temel sorularına verilen cevapların dağılımına bakılabilir. Fayda boyutu için “net toplam fayda, net maliyetlerden çok mu?”, adâlet boyutu için “kâr ve maliyetler adil olarak dağıtılıyor mu?”, haklar boyutu için, “temel insan hakları sağlanıyor mu?” ve değer boyutu için “ temel değerler ile uyum içinde mi? “ şeklinde sorular sorulur. Eğer her bir soruya evet cevabı verilirse kararın ya da eylemin etik olduğu sonucuna varılır, tüm cevaplar evet biçiminde değilse, hangi yaklaşıma öncelik verilmesi gerektiği araştırılır. Bu önceliğin işletmede hakim olan işletme kültürü ve etik ikliminden önemli ölçüde etkileneceği açıktır.²³⁰

Modern iş etiği kuramları, tamamlayıcı karakterinin yanında iki temel özelliğe daha sahiptir. Birinci olarak, etik ile işletme çıkarlarının çatışabileceği gerçeğini etik analizin hareket noktası olarak kabul eder. Modern iş etiğinin en yaratıcı yönü, işletmeye ve yöneticinin kariyerine zarar vermeden etik ve sosyal sorumlu davranmanın yollarını ortaya çıkarmasıdır. İkinci önemli özelliği, insanların çok farklı ve karmaşık dürtülere sahip olabileceğini anlaması ve kabul etmesidir. Buna göre iş etikçilerinin görevi, özgecilik ve bireysel çıkarlar arasında soyut ayrımlar yapmak değil, çalışanların kendi özgeci güdülerini açığa çıkartacak yeni yapılar, sistemler ve süreçler tasarlamaktır.²³¹

1.2.5. İş Etiğinin Kurumsallaştırılması

İşletmelerin etik değerleri amaç sistemlerine entegre etmesi kendi çıkarlarına da uygundur ve etik normlara uygun davranmanın ve etik sorumluluk üstlenmenin doğrudan işletmelere sağlayacağı yararlar aşağıdaki gibi vurgulanmaktadır:²³²

- İşletmeler gerek çalışanlar gerekse toplum karşısında daha olumlu bir imaj sağlayabilir,

²³⁰ Safiye Didem ALTUN, “İşletmelerde Sosyal Başarı Stratejileri ve İstanbul Boya İşletmelerinin Sosyal Sorumluluk Seviyeleri Üzerine Bir Araştırma”, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yönetim ve Organizasyon Anabilimdalı, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul, 1999, s.63

²³¹ Andrew Starks, “What’s The Matter with Business Ethics ?” **Harvard Business Review**, Vol:71, No:3, 1993, p.46

²³² Nergis SCHULZE, ”İşletme Etiği Konusuna Kavramsal Bir Yaklaşım”, **Amme İdare Dergisi**, Cilt:30, Sayı:4, Ankara, Aralık 1997, s.41

- İşletmeler sosyal yenilenme potansiyelini yükseltebilir,
- Toplumsal beklentileri karşılayabilir,
- Uzun dönemde rekâbet üstünlüğü gibi yararlar sağlayabilir.

İş etiğinin kurumsallaştırılması, etiğin işletmenin günlük formal ve informal yaşamına dahil edilmesi sürecidir. Etik davranışın üst yönetim düzeyinde işletme politikalarının düzenlenmesinde, tüm diğer işletme düzeylerinde biçimsel dolaylı ve doğrudan yöntemlerle günlük karar verme ve operasyonel süreçlerinde içselleştirilmesi anlamına gelir ve işletmenin karar ağacında etik ya da etik dışı olarak yeni bir dalın eklenmesini ifade eder.²³³

İş etiğinin kurumsallaştırılması etik kuralları yazmaktan çok daha fazlasını, etik politika ve programların geliştirilmesini, üst yönetimin desteğini, etik liderliği, örgüt kültüründe ve uygulama sistemlerinde önemli değişimleri gerektirir.²³⁴ Tüm işletmeler farkında olsalar da olmasalar da belirli etik programlara sahiptir ve çoğu zaman bilinçli bir şekilde yaratılmamış, işletmelerin sistemlerinde, süreçlerinde ve kültüründe saklıdır ve bunlar iş etiğini kurumsallaştırmanın dolaylı yöntemleridir. Bilinçli olarak yaratılan etik kodlar, etik eğitim programları, etik yöneticiler, etik kurullar gibi biçimsel oluşumlar ise doğrudan yöntemleri oluşturur.²³⁵

1.2.5.1. İş Etiğini Kurumsallaştırmanın Doğrudan Yöntemleri

1.2.5.1.1. İşletme İçi Etik Kodlar

İşletme içi etik kodların bulunmasının birçok avantajı vardır. Biçimsel kurallar, kararın, eylemin etik boyutunu özellikle de sonuçlarına göre tartarken, referans olarak da kullanılır. Günümüzde işletmeler çok farklı pazarlarda faaliyet göstermekte ve çeşitli paydaş gruplarına hizmet etmektedir. Bu nedenle bireyin temel değerler olmadan kararlarının tüm sonuçlarını saptaması ve ölçmesi çok güçtür. Bu nedenle iyi yapılandırılmış etik kodlar, etik sorunla karşılaşıldığında bir öneri, beklenen davranış

²³³ J. WOOD, **a.g.e.**, p.208

²³⁴ NİZAMİEVA, **a.g.e.**, s.118

²³⁵ Anita JOSE, Mary S.THIBODEAUX, "Institutionalization of Ethics: The Perspective of Managers", **Journal of Business Ethics**, Vol:22, No:2, 1999, p.134

örneği ve etik karar verme için bir çerçeve sağlar. Etik kodların bir diğer avantajı, herkese uygulanabilen ve kişisellikten uzak ahlâki temel sağlaması yani objektif olmasıdır.²³⁶

Etik kodlar işletmenin ayrımcılık, çevre korumacılığı, taciz, hırsızlık, rüşvet gibi etik boyutu olan konulardaki temel tutumlarını, etkin bir şekilde açıklanmasını sağlar. Politika el kitaplarının sayfalarına mahkûm etmek yerine, işletme içinde sürekli ve görünür biçimde iletilmesi halinde, işletmenin aşılacak istediği değerlerin daimî hatırlatıcısı olarak hizmet edebilir.²³⁷ Bunun yanı sıra etik konuların açıkça tartışılmasına meşrûluk kazandırma, bireylerin yöneticilerinden, meslektaşlarından ve müşterilerinden gelebilecek etik dışı taleplere karşı koyma yeteneklerini arttırma, işletme içi etik dışı uygulamaların rapor edilmesini teşvik etme gibi yararlar sağlayabilir.²³⁸

Etik kodlar, rüşvet veya işletme kaynaklarının bireysel amaçlarla kullanılması gibi etik dışı karakteri açıkça gösteren veya yasal sorunlar içeren durumlarla karşı karşıya geldiği zaman, işlevini tam olarak yerine getirebilirken, belirsiz, karmaşık ve zor etik ikilemlerin çözümlenmesinde işe yaramayabilir. Bu nedenle, etik kodların işletmedeki etik davranışlar üzerindeki etkisi sınırlı iken, tüm sorunları kapsayamayabilir ve etik davranışı kesin olarak garanti etmez. Etik kodların etkinliği, kötü yazılış biçimi ve işletme içinde tam benimsenmemesi gibi nedenlerle de sınırlı kalabilir. Bu yüzden herhangi bir etik kodun değeri, beşeri temel üzerine kurulmalı, iş etiği de çalışanların kurallara uyma davranışlarından çok, bireysel ahlâki sorumluluğa dayanmalıdır.²³⁹

²³⁶ Kevin GIBSON, "Excuses, Excuses: Moral Slippage in the Workplace", **Business Horizons**, Vol:43, No:6, 2000, p.65

²³⁷ Robert S.FUDGE, John L. SCHLACTER, "Motivating Employees to Act Ethically : An Expectancy Theory Approach", **Journal of Business Ethics**, Vol:18, No:3, 1999, p.300

²³⁸ Gael McDONALD, " Business Ethics: Practical Proposals for Organization", **Journal of Business Ethics**, Vol:19, No:2, 1999, p.147

²³⁹ R.SCHERMERHORN, a.g.e, p.114

İşletmenin etik iklimini geliştirecek etik kodlar başlıca beş özelliğe sahip olmalıdır. Bunlar:²⁴⁰

1. Üst yönetimin tam desteğine sahip olması,
2. Sadece çalışanların değil, işletmenin de sorumluluklarını tanımlaması,
3. İşletmenin güvenlik, müşteri hizmetleri, kalite v.b. gibi temel değerleri yansıtacak unsurları içermesi,
4. İşletme kültürünü dikkate alması ve yansıtması,
5. Etik ikilemlerin çözümlenmesi, etik davranışların ödüllendirilmesi ve kuralların ihlâli durumunda disiplin sonuçlarının işletilmesi için uygun iletişim kanallarının belirlenmesidir.²⁴¹

1.2.5.1.2. Etik Eğitim Programları

İşletme içi etik kodların oluşturulması, etik programın sadece başlangıç adımıdır yoksa temel değerleri etik davranışı yaratacak biçimde değiştirmeden, gelecekte bu kuralların ihlâl edilmeyeceği garanti edilemez. Değerlerin değişimi de eğitim yoluyla gerçekleştirilebilir ve etik eğitim programı hem teorik hem de pratik yöne sahip olmalıdır. Teorik eğitim, çalışanların etik konusunda düşüncelerini, pratik eğitim ise davranışlarına nasıl yansıtacaklarını öğretir. Etik eğitim, karar verme sürecinin etik boyutunun farkına varılmasını, etik boyutun karar vermenin ayrılmaz bir parçası olarak meşrûlaştırılmasını, etik ikilemlerin analiz edilmesini ve gündelik faaliyetlerde bu analizin nasıl uygulanacağı becerilerini kazandırmayı amaçlar.²⁴²

İşletmeler etik eğitim sürecinde, eğitim kursları, seminerler düzenleyebilir, biyografiler, etik eserler, gerçek hayattaki olaylarla ilgili gazete makaleleri ve örnek olay analizleri gibi eğitim araçlarından yararlanabilirler. İşletmelerin en sık karşılaştıkları sorunlara benzer olayları ele alması ve bu olayların çok yönlü araştırılıp

²⁴⁰ McDONALD, a.g.m., p.146

²⁴¹ Ellen F.HARSHMAN, Carl L.HARSHMAN, "Communicating with Employees: Building on an Ethical Foundation", **Journal of Business Ethics**, Vol:19, No:1,1999, p.15

²⁴² Barbara Ley TOFFLER, **Managers Talks Ethics**, John Wiley&Sons Inc., Newyork, 1991, p.339

her paydaş açısından inceleme olanağının olması, bu araçların eğitsel değerini oluşturur. Eğitim programlarının işletmede karşılaşılabilecek bütün etik sorunları içermesi mümkün değildir, bu nedenle çalışanlar en önemli etik kuramların temel ilkelerini de öğrenmelidir. Bu kuramlar çeşitli kararlar ve eylemlerin etik açıdan analizi için bir çerçeve oluşturur. Etik eğitim programlarında özellikle rol oynama ve işletme oyunları gibi uygulamalı tekniklerin kullanılması çok faydalıdır.²⁴³

Belirli olayların değerlendirilmesinde ve tartışılmasında aktif katılımı özendirilen bu yöntemlerin çok başarılı sonuçlar verdiği görülmüştür. Çünkü temel amacı gerçek hayatta uygulanabilecek beceriler kazandırmak olduğundan, etik eğitimi etik prensiplerin belirli örnek olaylara uygulanmasını da içermesi gerekir. Citibank'ın iş etiği isimli işletme oyunu buna güzel bir örnektir. Bu oyun bankacılık sektörü ile ilgili çeşitli etik sorunları içeren yüz sorudan oluşur. Oyuna katılan takımlar bu soruları inceler, dört alternatif çözümden birini seçmek için oylama yapar ve cevaplarına göre puanlandırılırlar. Oyunun en önemli özelliği hem takım içi, hem takımlararası tartışmayı özendirilmesi ve sadece en iyi cevabın hangisi olduğunu değil, aynı zamanda neden en iyi seçenek olduğunu da öğretmesidir.²⁴⁴

Tüm insanlar belirli etik değerlere ve standartlara sahiptir ancak genel kaniya göre etiğe asla yer olmayan gerçek iş hayatı ile nasıl bağdaştırılacağını, tüm dışsal baskılara rağmen nasıl uygulanabileceğini çoğu kimse bilmez ya da düşünmez. Etik eğitim programının değeri ilk önce bu noktada kendini gösterir ve çalışanların gerçek yaşamda karşılaştıkları benzer olaylarda yararlanabilecekleri deneyimin temelini atar. Eğitimde en çok işlenen konular olarak da çıkar çatışmaları, bireysel davranış, resmî bilginin kullanımı, otoriteye karşı sorumluluk gibi alanlar belirtilmiştir.²⁴⁵

²⁴³ McDONALD, a.g.m., p.149

²⁴⁴ S.FUDGE, L.SCHLACTER, a.g.m., p.299

²⁴⁵ JOSE, S.THIBODEAUX, a.g.m., p.135

1.2.5.1.3. Etik Yönetici, Etik Ombudsman

İş etiğini kurumsallaştırmanın bir diğer doğrudan yöntemi, işletme içinde etik programlardan sorumlu olacak etik yöneticinin veya etik ombudsmanın atanmasıdır.²⁴⁶

Etik ombudsman terimi, etik yöneticiye göre daha az taraflı ve otoriter olması nedeniyle genellikle daha çok tercih edilir. Her ikisinin de rolü aslında aynı iken, etik yönetici çeşitli faaliyetler ve programlar aracılığıyla etik iklimi sağlamakla görevli sorun- çözücü olarak görülürken, etik ombudsman genellikle tarafsız, tartışma-çözücü olarak hareket eder. Etik yöneticilerini yeni rahipler olarak tanımlayanlar da olmuştur.²⁴⁷

Etik ombudsmanın tanımı işletmeden işletmeye değişirken, bazı karakteristikleri çoğu ombudsman pozisyonu için aynıdır. Ombudsmanın rolü temelde inceleme, önerilerde bulunma ve denetleme işlevlerinin kombinasyonundan oluşur ve kendisine başvurulduğunda, etik ikilemin koşullarını incelemesi ve uygun çözüm veya eylem önerilerinde bulunması istenir. Bağımsızlık ve gizlilik kritik öneme sahiptir ve ombudsmanın taraf tutması sözkonusu olamaz.

Ombudsman pozisyonu için genellikle yaşça büyük ve deneyimli, işletme içinde saygın ve otorite sahibi olan kişiler seçilir ve bu kişi, işletmenin değerler sistemini tamamen içselleştirmiş ve işletme politikalarının tüm boyutları ile ilgili sorunları ele almak yeteneğine sahip olmalıdır.²⁴⁸

1.2.5.1.4. Etik Kurullar

İşletme faaliyetlerinde etik ilkelerin uygulanmasını sağlamak için etik kurulu oluşturulabilir ve etik iklimi geliştirecek politikalar, kurallar, prosedürler bu kurul tarafından belirlenir. İşletme içi etik kodları anlatan toplantılar ve etik eğitim programları düzenlemek, etik kodlara uyulup uyulmadığını kontrol etmek ve raporlamak, uyanları ödüllendirmek ve uymayanları cezalandırmak da kurulun görevleri

²⁴⁶ JOSE, S.THIBODEAUX, **a.g.m.**, p.135

²⁴⁷ Alex C. MICHALOS , “Ethics Counselors as a New Priesthood” , **Journal of Business Ethics**, Vol:29, No:3, 2001, p. 17

²⁴⁸ McDONALD, **a.g.m.**, p.152

arasındadır.²⁴⁹ Etik kurulu ayrıca etik konuların işletmenin en üst düzeyindeki karar organlarının gündeminde yer almasını sağlar. Etik kurulu şeklinde biçimsel bir oluşum etik ile ilgili tartışmalara meşrûluk sağlar ve işletmenin imajını olumlu etkiler.²⁵⁰

Etik kurullar genellikle hem çalışanlardan hem de yöneticilerden oluşur. Birçok işletmede etik kurulu üyeliği rotasyona bağlıdır ve böylelikle tüm çalışanlar etik konusunda bilgilendirilir. Etik kurulu, işletme içinde karşılaşılan etik olayları derleyerek bir deneyim birikimi ve alt yapı oluşturarak, benzer sorunlar ortaya çıktığında rehberlik edecek bir örneğe sahip olur.²⁵¹

Etik kurulların etkinliği ve görevleri işletmeden işletmeye farklılık gösterebilir ve kurul üyelerinin genellikle etik kod ihlallerini ve şikâyetleri ele almaktan çok politikalar ve kurallar koyma üzerinde odaklandığı görülür.²⁵²

1.2.5.1.5. Etik Denetim

Yıllık etik denetim, işletmenin temel değerleri ve etik standartları üzerinde odaklanmasına neden olduğu, bunları paylaşmanın önemini vurguladığı ve işletmenin günlük faaliyetlerinin bu değerlere ne ölçüde uygun düştüğünü değerlendirdiği için, yıllık malî denetim kadar önemlidir. Gerçek yaşamda etik denetim süreci bir kontrol mekanizmasından çok, etik farkındalığı yenileme ve yükseltme sürecidir. Etik denetimden maksimum düzeyde faydalanmak için, açık diyalogun ve düzeylerarası tartışmanın gerçekleştirilmesi ve bunu yaparken de uzmanlardan yararlanılması zorunludur. Denetim sürecinde mülâkatlar, tutum ve kişilik testleri, davranış anketleri gibi yöntemler kullanılabilir.²⁵³

²⁴⁹ Rıdvan YURTSEVEN, **İşletme Yönetiminde Etik**, 8.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Erciyes Üniversitesi Yayınları, Kayseri, 2000, s.253

²⁵⁰ Ülkü UZUNÇARŞILI, Meral TOPRAK, Oğuz ERSUN, **Şirket Kültürü ve İş Prensipleri**, İstanbul Ticaret Odası (İTO), Yayın No: 2000- 4, İstanbul, 2000, s.43

²⁵¹ McDONALD, **a.g.m.**, p.153

²⁵² NİZAMİEVA, **a.g.e.**, s.123

²⁵³ NİZAMİEVA, **a.g.e.**, s.124

1.2.5.2. İş Etiğini Kurumsallaştırmanın Dolaylı Yöntemleri

İş etiğinin dolaylı kurumsallaştırma yöntemlerinin en önemlileri işletme kültürü, etik liderlik, etkin iletişim, üst yönetimin desteği ile özendirici etik iklimin yaratılmasıdır. Doğrudan kurumsallaştırma yöntemlerine genellikle daha fazla önem verilir. Etik kodlar, etik yöneticisi pozisyonları ve etik kurullar oluşturan işletmelerin gittikçe çoğalması, doğrudan yöntemlere verilen bu önemin açık bir göstergesidir ancak dolaylı kurumsallaştırma yöntemleri de en az diğerleri kadar önemlidir. Doğrudan yöntemler buz dağının sadece görünen biçimsel bölümünü gösterir ama suyun altındaki görünmeyen kısmı, yani performans değerlendirme, kültür, terfi ve ödül sistemleri olmadan iş etiğinin kurumsal bir yetenek haline gelmesi sözkonusu olamaz. Bu nedenle formal etik strateji ile varolan örgütsel uygulama sistemleri, prosedürleri ve kültür arasındaki etik uyum, etik bir işletmeden sözemenin ön koşuludur.²⁵⁴

1.2.5.2.1. İşletme Kültürü

İşletme kültürü ile işletmedeki etik davranışlar arasında doğrudan bir ilişki bulunmakta ve işletmede hâkim olan işletme kültürü, etik davranışları destekleyebileceği gibi engelleyebilmektedir. Bu ilişkinin niteliği, işletme kültürünün iş etiği ile ilgili değerleri içerip içermemesi, işletme kültürünün güçlü veya zayıf olmasına göre farklılık gösterir. Örneğin, otoriteye bağlılığı vurgulayan güç kültürlerinde, bir kararın etik boyutu sorgulanmaksızın uygulanması esas olduğundan, otorite figürünün ahlâki gelişim seviyesi, işletmenin genel etik iklimini etkileyecektir.

İş etiğinin kurumsallaştırılmasında, ilk önce varolan işletme kültürünün anlaşılması, içerdiği etik değerlerin belirlenmesi ve geliştirilmesi gereken etik değerlerin saptanması gerekir. Bundan sonra işletme kültürünün etik iklimi geliştirecek biçimde değiştirilmesi süreci başlatılır. Bu süreç oldukça zor ve zaman alıcıdır. Özellikle güçlü bir işletme kültürünün varlığı durumunda bu son derece sorunlu bir konu niteliği taşır. İşletme kültürünü değiştirme sürecinin başlangıcında, varolan değerlerin hatalı olduğu açıklanarak değişim ihtiyacı benimsetilmeye çalışılır. İkinci aşama eğitim, tecrübe edinme, ödül ve cezalandırma yaklaşımları veya bu yaklaşımların

²⁵⁴ JOSE,S.THIBODEAUX, a.g.m., p.139

karışımı ile değerler değiştirilir ve işletme üyelerinin geleneksel değerlerinin değiştirilmesinden sonra son aşamada bu değerler yerleşik hâle getirilir.²⁵⁵

1.2.5.2.2. Etik Liderlik

İşletmede etik değerleri aşılamanın bir diğer dolaylı yöntemi etik liderliktir. Etik liderlik, bütün yönetsel kararlarda varolan etik boyutu açığa çıkarmak ve karar verme sürecinde uygulanması gereken etik ilkeleri geliştirmek ve doğrulamak amacını güder. Etik liderlik, işletmenin ortak amaçlarının bütünlüğüne odaklanır ve yazılı olmayan etik standartları oluşturur.²⁵⁶ İster formal, ister informal olsun, liderlerin davranışları işletme içinde çok büyük önem taşır. Bu önem, liderin hem çalışanlar, hem diğer işletme paydaşları için güçlü bir otorite figürü oluşturmasından kaynaklanır.²⁵⁷

Etik davranışlarda bulunan bir yönetici, işletme içinde diğer çalışanların işbirlikçi ve etik çabalarını özendirici sinyaller göndererek, daha geniş kişiler arası ilişkiler kurma ve potansiyel olarak daha değerli sosyal değiş-tokuşlarda bulunma olanağı sağlar. İşbirliği teşvikleri ve takım çalışmasının geliştirilmesi, liderlik ile yakından ilişkilidir. Liderlik literatüründe, bu duruma en kolay bağlanılabilen kavram dönüşümcü liderliktir. Dönüşümcü liderler, astlarını, tüm yetenek ve becerilerini ortaya çıkararak kendine güvenen, yüksek motivasyonlu ve daha etkin çalışanlar olarak dönüştürür.²⁵⁸

Yönetici bu şekilde dönüştürülmüş bireyler arasında amaç ve eylem tutarlılığı ile güven ortamı yaratmadan, işletme içinde işbirliğini geliştiremez ve başarısızlığa uğrar. Güçlü etik temel, yöneticilerin astlarına ve çevredeki diğer insanlara karşı tutarlı ve adil davranmasına neden olduğundan, bu yöneticiler işletme içinde işbirliği ortamını sağlayabilir. Böylelikle etik lider başarılı olur ve yükselir, yükseldikçe de kendisinin ve başka çalışanların etik davranışlarına önem ve değer verici etik iklimin geliştirilmesinde

²⁵⁵ Göksel ATAMAN, **İşletme Yönetimi: Temel Kavramlar&Yeni Yaklaşımlar**, Türkmen Kitabevi, İstanbul, 2001, s.552

²⁵⁶ JOSE, S.THIBODEAUX, **a.g.m.**, p.135

²⁵⁷ UZUNÇARŞILI, TOPRAK, ERSUN, **a.g.e.**, s.36

²⁵⁸ ATAMAN, **a.g.e.**, s.469

katkıda bulunur. Sonuçta da, işletme içinde bireysel etik tutumlar ve davranışlar buna bağlı olarak da etik liderlik ödüllendirilir.²⁵⁹

1.2.5.2.3. Etkin İletişim

Uygun etik kuralların oluşturulması ve gereken eğitimlerin verilmesi tek başına yeterli değildir. Etik standartların işletmenin tüm çalışanlarına benimsetilmesi gerekir. Bu süreçte etkin iletişim kanalları kritik öneme sahiptir. Örgütsel iletişim, işletme kültürünün hem kaynağı hem de yansıması olduğuna göre, iletişim sistemindeki değişiklikler işletme kültürünü de değiştirebilir. Bu nedenle iletişim sistemlerinin güven, açıklık, dürüstlük, çift yönlülük, çalışanlara saygı gibi etik değerler üzerine yapılandırılması ve sürdürülmesi gerekir.²⁶⁰

Yönetim literatüründe yukarıdan aşağıya etkin iletişimin değeri sürekli vurgulanmasına rağmen, deneyimli yöneticiler bu tür iletişimin aynı zamanda problematik ve etkisiz olabileceğini de bilirler. Mesajlar özellikle etik sorunlara ilişkin ise değişebilir, yanlış yorumlanabilir veya kademeler arasında geçerken kayba uğrayabilir. Bu nedenle ,aşağıdan yukarıya, yanal ve çapraz iletişim kanallarının da etik mesajlar iletilmesi için kullanılması gerekir. Etik standartların ve değerlerin iletilmesi için öneri kutuları, şikâyet prosedürleri, açık kapı politikaları, etik komiteler gibi aşağıdan yukarıya iletişim teknikleri uygulanabilir. Bireyin etik davranışında meslektaşlar çok önemli bir referans grubu oluşturdukları için, aynı düzeydeki ve karma toplantılar, örnek olay tartışmaları, seminer gibi iletişim kanalları da yararlı olabilir.²⁶¹

İletişim kanallarını açmanın en yaygın aracı, etik direkt telefon hatlarının oluşturulması veya işletme birimleri arasında anında ve açık iletişimi sağlayacak etik e-mail sistemi kurulmasıdır. Bu şekilde karmaşık ve belirsiz etik ikilemlerle karşılaşan çalışanlar ismini açıklamadan yardım isteyebilirler. Bazı işletmeler çalışanların serbestçe gelip etik konularla ilgili yardım ve öneri istemelerine olanak veren açık kapı

²⁵⁹ Shawn P.DALY, Minna Marita MATTILA, “Darwin and Ethics: Using Natural Selection to Understand Ethical Business and Organizational Behavior”, Business and Organization Ethics Network, Vol:12, No:2, 2007, p.3, http://ejbo.jyu.fi/articles/0501_1.html (28.04.2010)

²⁶⁰ F.HARSHMAN, L.HARSHMAN, a.g.m., p.19

²⁶¹ Betsy STEVENS, “Communicating Ethical Values: A Study of Employee Perceptions”, **Journal of Business Ethics**, Vol:20, No:2, 1999, p.114

politikalarını uygular. Bu tür programlar çalışanlara pratik çözümler önerebilir ve işletme içindeki etik iklimin gelişmesine katkıda bulunur. En önemlisi, çalışanların olumsuz sonuçlarla karşılaşmadan etik ikilemleri dile getirmelerine olanak sağlar.²⁶²

İletişim kanallarının açılması, etik ihlallerin rapor edilebileceği, etik ikilemlerin tekrar gözden geçirilebileceği ve çözümlenebileceği ortamı sağlar. Etik ikilemle karşılaşan birey için, etik kodlara uygun bir danışma otoritesinin varlığı düşüncesi, son derece rahatlatıcı ve etik davranışı özendiricidir. Etik ikilemlerin tek bir yer tarafından çözülmesi çok güç olabilir. Bu nedenle çalışanın aldığı destek ne kadar büyükse, olumlu etik sonuca ulaşma olasılığı da o kadar fazladır. Etik direkt telefon hattının veya açık kapı politikasının sakıncalı olabildiği durumlar da vardır. Etik direkt hatlara aşırı derecede güvenilmesi, diğer referans gruplarının “onlar uzmandır, onlara sor” türünden bahânelerle yardım ve önerilerde bulunma sorumluluğunu üzerinden atmalarına neden olabilir. Bu tür açık iletişim programlarının başarılı olması için, tüm düzeylerdeki yöneticilerin etik politika, öneriler ve çözümler konusunda deneyimli ve sorumlu olmaları gerekir.²⁶³

1.2.5.2.4. Üst Yönetimin Desteği

İşletme çalışanları birey olarak dürüst ve yüksek etik değerlere sahip olabilir ancak üstlerinin ve üst düzey yöneticilerinin oluşturduğu örnekler, çalışanların etik dışı davranışları görmezden gelmeye ve hatta bu davranışlara katılmaya itebilir. Balık baştan kokar sözü son derece doğru ve anlamlıdır; üst yönetim kötü ise, işletme de kötü işler ve kötü tanınır.²⁶⁴ Çünkü üst yönetim işletmenin politikalarını biçimlendirme ve etik iklimi belirleme gücüne sahiptir. Bu nedenle üst düzey yöneticilerin günlük davranışları etik idealin ta kendisi olmakla kalmamalı, yöneticiler işletme içinde benzer davranış beklentilerini dile getirmeli ve özendirmelidir.²⁶⁵

Üst düzey yönetim, etik iklimi geliştirme, gereken kaynakları sağlama, etik uzmanlar istihdam etme, etik programların önemini yöneticilerine benimsetme, danışma

²⁶² GIBSON, a.g.m., p.71

²⁶³ McDONALD, a.g.m., p.153

²⁶⁴ Coşkun Can AKTAN, “Yolsuzluklar Üzerine Bazı Gerçekler”, **Banka ve Ekonomik Yorumlar**, Yıl:35, Sayı:12, 1998, s.27

²⁶⁵ JR.SCHERMERHORN, a.g.e., p.113

ve etik eğitim materyallerini hazırlama süreçlerine bizzat katılma gibi faaliyetlerle desteğini ve kararlılığını açık bir şekilde göstermelidir.²⁶⁶

²⁶⁶ McDONALD, a.g.m., p.145

İKİNCİ BÖLÜM

2. ETİK KOD KAVRAMI

Küreselleşen dünyada işletmeler giderek çok daha fazla paydaşla yoğun ilişkiler içersinde bulunmakta ve bu ilişkilerin mümkün olduğunca fazla boyutta sürdürülmesi işletmeler açısından bir rekâbet avantajı haline gelmektedir. İlişkilerin yürütülmesinde bu birbirinden farklı boyutların kurumsallaşması da gerekmektedir. Son yıllarda iş etiğine yönelik uygulamaların kurumsallaşmasında da şirket etik kodlarının kullanılması konusu gündemdedir.²⁶⁷

Geleceğin firmalarının çoğu etik kodlara sahiptir ancak birçok işletme henüz etik kodların önemini kavramış ve bu konuya ciddiye almış olmasa da gittikçe artan sayıda işletmenin kendi etik kodlarını düzenleme çabası içine girdikleri gözlenmektedir. Günümüzde etik değerlere bağlı olmanın yararı ve gerekliliği daha fazla kişi ve işletme tarafından anlaşılmakta, bazen bu etik kodların özü, işletmelerin reklâmlarında da kullanılmaktadır.²⁶⁸ Örneğin 1986 yılında Fortune dergisi tarafından belirlenen en büyük 500 Amerikan firmasının %75'i işletme içi etik kodlara sahip olduğunu belirtmiştir. Yapılan diğer bir araştırmaya göre 1984 yılında Avrupa ülkelerinde işletmelerin %14'ü kendine has etik kodları geliştirmişken, 1988 yılında bu oran %41'e yükselmiştir.²⁶⁹

İşletmeler, etik kod kavramına 1990'lı yıllarda yoğunlaşmaya başlamıştır. Ancak 1913 yılında J.C. Penney İşletmesinin "Penney Idea" anlayışı ve Johnson& Johnson firmasının etik bildirisinin 1940'larda oluşturulmasıyla işletmelerin yaşamında etik kodların yeni olmadığı anlaşılmaktadır. 1950'lerdeki çalışmalarda büyük işletmelerin %15-40'ının etik kodlarını oluşturdukları saptanmıştır. Bu oran 1992 yılına kadar ABD'nde araştırmaya katılan işletmelerin %93'üne ulaşmıştır.²⁷⁰

²⁶⁷ Ömer TORLAK, Şuayıp ÖZDEMİR, Erkan ERDEMİR, **2008 İş Ahlâkı Raporu**, İktisadi Girişim ve İş Ahlâkı Derneği (İGİAD) Yayınları, No:9, Rapor: 2, İstanbul, 2008, s.45

²⁶⁸ KIREL, a.g.e., s.89

²⁶⁹ Hüseyin ÖZGEN, Azmi YALÇIN, Azim ÖZTÜRK, **Çağdaş İşletmelerde İş Ahlâkı ve Sosyal Sorumluluk Anlayışı**, 2.Yönetim Kongresi, Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları, Kuşadası, 1994, s.405

²⁷⁰ Janet S.ADAMS, Armen TASHCHIAN, Ted.H.SHORE, "Code of Ethics As Signals For Ethical Behaviour", **Journal of Business Ethics**, Vol:29, No:3, 2001, p.199

Etik kodların, işletmeler için büyük bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Bu bölümde etik kodlar detaylı bir şekilde incelenecektir.

2.1. Etik Kodların Tanımı

Etik kodlar, iş dünyasının etik konusuna yönelmesinin ilk somut işaretlerinden biri olmuştur.²⁷¹ Etik kod ve davranış kuralları işletmenin değerinden kaynaklanan sistemleştirilmiş ve resmileştirilmiş ilkelere ilişkin bir manifestodur ve işletmenin kimliğini tanımlayarak, işlerin hangi ilke ve esaslara göre yürütüleceğini, hangi davranışların kabul edilebilir olduğunu belirtir.²⁷²

İşletmede etik değerleri aşılamanın en yaygın yolu, etik kuralların yazılıp kod haline getirilmesidir. Etik kodlar (Code of Ethics), çalışanların davranışına rehberlik eden temel değerlerin ve standartların tanımlandığı yazılı bir belgedir.²⁷³

Etik kodlar birçok farklı tanımlamaya sahiptir ve yaygın olarak kabul edilen tek tanımlamaya henüz ulaşılabilmiştir. Etik kodlar ile ilgili literatürde sürekli olarak kullanılmakta olan aşağıdaki tanımlamalar bulunmaktadır:²⁷⁴

- Etik kodlar resmi ve yazılı dokümanlardır.
- Etik kodlar ahlâki uyum politikalarını içeren dökümanlardır. Bu politikalar; ahlâki standartlar, temel değerler, prensipler, organizasyonun etiksel uyumunu gösteren cümleler şeklinde tanımlanabilir.
- Bu politikalar çalışanların davranışlarına veya işletmenin tümüne yol göstermesi amacıyla oluşturulur.

Etik kod, işletmenin üyelerine etik bakımından neyin doğru veya yanlış olduğuna karar vermede yol gösterir ve koyduğu kurallara uyulmaması halinde yaptırım gücü olan resmî bir dokümandır.²⁷⁵

²⁷¹ TÜSİAD, *Dünyada ve Türkiye’de İş Etiği ve Etik Yönetimi*, İstanbul, 2009, s.99

²⁷² LaRue Tone HOSMER, *The Ethics of Management*, 3.Edition, Chicago, 1996, p.149

²⁷³ SNOEYENBOS, F.ALMEDER, M. HUMBER, a.g.e. , p.93

²⁷⁴ Alberic PATER, Anita Van GILS, ”Stimulating Ethical Decision-Making in a Business Context: Effects of Ethical and Professional Codes”, *European Management Journal*, Vol:21, No:6, 2003, p.764

Şirket etik kodu, işletmenin tüm üyelerinin her türlü fonksiyonu yerine getirirken tüm paydaşlara karşı uyulması gereken etik prensiplerin ve bu prensiplere uyulmaması halinde uygulanacak yaptırımların belirlendiği resmi belgedir.²⁷⁶

Etik kodlar, yapılacak işlerde saptanan standartlar olarak, kabul edilebilir davranışların minimum özelliklerini ortaya koymaktadır.²⁷⁷ Kodlar yazılı veya yazısız olabilir ancak yazılı kodlar kamuoyu için sorumluluk ölçüsü olarak zorlayıcı olabilir ve uygulanabilirler. Yazılı kodlar bir kamu kuruluşunda, bir meslekte veya bir işletmede oluşturulabilir, genel veya özel, düşünsel veya hayalî, zorlayıcı ve yasal nitelikli olabilir. Ayrıca kodlar, duvarda asılı 10 altın kural listesi veya eğitim ve öğretim karmaşık sisteminin, uygulama ve sürekli revizyonunun bir parçası, bir paragraf veya elli sayfa kadar da olabilir.²⁷⁸

Etik kodu ile işletmenin misyonu bazen benzer sinyaller verse de aralarında farklılıklar vardır. Misyon, işletmenin diğer işletmelerden farkı, işletmenin pazar ve üretiminin sınırları ve stratejik yönetimi ile ilgilenir oysa etik kodu sadece etikle ilgilenir.²⁷⁹

Etik kodlar, işletme değerleri ve misyonu doğrultusunda belirlenmiş etik karar ve eylemlerdir. Yasa ve düzenlemelere uymayı, doğru ve düzenli kayıt tutma ve raporlamayı, sosyal sorunlara ve insan haklarına karşı sorumlulukları kapsayan standartları açıklar.²⁸⁰ Bir işletme içinde etiğin kurumsallaşması için, işletmenin genel değerler sistemi ve amaçlarını tanımlayan, verilen kararların bu ilkelere uygunluğu için yol gösteren sistemdir. Herhangi bir yaşam alanında iyi olarak kabul edilen etik

²⁷⁵ Cecily A.RAIBORN, Dinah PAYNE, "Corporate Codes of Ethics: A Collective Conscience and Continuum", **Journal of Business Ethics**, Vol:9, No:11,1990, p.879

²⁷⁶ KÖSEOĞLU, BEKTAŞ, a.g.e.,s.42

²⁷⁷ Namık Kemal ÖZTÜRK, "Yolsuzluklarla Mücadelede İtalya'dan Ders Alınabilir mi?", **Amme İdare Dergisi**, Cilt:34, Sayı:1,Ankara, Mart 2001, s.9

²⁷⁸ Jeremy F.PLANT, **Code of Ethics**, Edited By: Terry L.Cooper, Handbook of Administrative Ethics, Marcel Dekker Inc., Newyork, 1994, p.221

²⁷⁹ YURTSEVER, a.g.e, s.20

²⁸⁰ Zuhâl BALTAŞ, **Kaynak, İş Etiği, Kılavuz**, Baltaş&Baltaş Yayını, Sayı:16, İstanbul, 2003, s.10

değerlerin, alışkanlık, kural, ilke ya da standart olarak tanımlanmasıyla ortaya çıkan yazılı dizgedir.²⁸¹

Her ne şekilde açıklanmış olursa olsun, özünde iyiniyet ve yönelişleri yansıtan bu kodlar, etik olgusunu bir kavram olarak yansıtmaktadır. Kodların, etik konusundaki uygulamaya yönelik beklentilerin açıklığa kavuşturulması ve bunun yanında işletme çalışanlarının bu prensiplere uyma gereğini belirtmesi şeklinde iki önemli fonksiyonu bulunmaktadır. Çıkar çatışması olduğu ve belli konular arasında bir seçim yapılması gereken durumlarda, çalışanlar bu değerleri benimsedikleri oranda, olayın etik yönünden yana ağırlıklarını koyacaklardır.²⁸²

Etik kodlar aslında bir oyunun kuralını çizmeye yöneliktir. Kuralların belli olması, oyuncuların seçeneklerinin sınırlı olması anlamına gelir, bu durumda da söz konusu oyuncunun davranışlarını kestirebilmek olanaklı hâle gelmektedir. Bazı seçeneklerin dışlanması, onların gerçekleşmesi durumunda nasıl tavır alınacağına ilişkin çalışmalar için kaynak tahsisini gereksiz kılacağından, işlem maliyetlerini azaltacak, bu da piyasanın daha etkin çalışmasını sağlayacaktır.²⁸³

Etik kodlar, piyasanın aktörleri tarafından belirsiz ve karmaşık durumlarda karar vermeyi kolaylaştırmak amacıyla geliştirilen yazılı veya yazılı olmayan davranış kalıpları olarak tanımlanabilir ve işgörenin etik çıkmazla karşılaştığında hareket yönünü belirleyen bir pusuladır.²⁸⁴

Yasalar ile etik kodlar arasında ayırım bulunmaktadır. Yasal yükümlülüklerin temel özelliği cezaî yaptırım içermesidir oysa bazı durumlar hariç etik kodların hiçbir yaptırım gücü yoktur. Etik kod ile belli bir konudaki yükümlülüğün saptanmış olması, ilgili kişide manevî etki ile içsel yaptırım gücüne dönüşür. Etik bir yükümlülüğe uymamak kişinin kendini kötü hissetmesine sebep olabilir ancak yasaya uymamak

²⁸¹ Muhammed TURHAN, “Genel ve Mesleki Lise Yöneticilerinin Etik Liderlik Davranışlarının Okullardaki Sosyal Adâlet Üzerindeki Etkisi”, Fırat Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, **Yayımlanmamış Doktora Tezi**, Elazığ, 2007, s.8

²⁸² GÜRLEK, GÜROL, **a.g.m.**, ss.196-197

²⁸³ Hasan ERSEL, **Aracıların Kendi İç İşleyişinde ve Müşterileri ile Olan İlişkilerinde Etik Değerler**, Türk Sermaye Piyasasında Etik Değerler ve İş Adâbına İlişkin Çalışma Kuralları, IMKB, Acar Matbaacılık A.Ş., İstanbul, 1998, ss.14-15

²⁸⁴ KÖSEOĞLU, **a.g.e.**, s.43

kişiyi hapse götürür. Hukuki düzenlemeler kişiyi zorunlu kılar, etik kodlar ise gereklilik bağlamında şekil alır.²⁸⁵

2.2. Etik Kodların Tarihi

Tarihte Hammurabi etik kodun ilk yazanı olarak bilinirken, İngiltere’de Ortaçağ’da İngiliz Hukukçular kodların temelini atmışlardır. Günümüze kadar, değer yargılarının değişikliğe uğramasına rağmen, etik kodlarında sözü edilen bu dönemin anlayışının etkisi vardır.²⁸⁶

Çağdaş anlamdaki etik kodlar, endüstri devriminin ilk günlerine kadar uzanır ve bu etik kodların amacı, geleneksel feodal sistemin yerini almaktır. Farklı ekonomik ve işletme sistemleri, büyümek için eski Ortaçağ değerlerini yıkmayı amaçlamıştır. Etik kodun 20.yüzyılda önem kazanmasının nedeni ise hızla kabul gören organizasyonun istihdam ettiklerinden sorumlu olması ilkesidir. Esas olarak “ lütfen efendim, cevap versin” ilkesiyle, işletme sahibini hukuka karşı koruma düşüncesi, etik koduna ihtiyaç duyulmasına neden olmuştur.²⁸⁷

Ülkemizde iş etiği ile ilgili düzenlemeleri ise Ahîlik sistemi içinde bulmak mümkündür. Tarihsel süreç içerisinde, meslek ahlâk kodları oluşturarak, bunları çok sıkı bir şekilde uygulayarak ve denetleyerek iş ahlâkına uygun davranışların en güzel örneklerini vermiş olan Ahîlik sistemi, çeşitli disiplinlere ait bilim adamlarınca çok uzun yıllardır incelenen bir konudur.²⁸⁸

Ahîlik sisteminin yaygınlaşmasında 1200’lü yıllarda Türkistan ve Maverâünnehir bölgelerinde Moğol saldırılarından kaçan tüccar ve sanatkâr topluluğunun etkisi çok fazladır. Ahîlik sisteminde sanatla uğraşmanın şartları belirlenmiştir. Birçok insanın bir arada çalışması, kendi çıkarları doğrultusunda hareket etmesi, çıkarlarda çelişkiye neden olacağı için kurallar koymak gereklidir. Bu nedenle çalışma hayatını düzenlemek için “Ahî Şeceremeleri” ve “Fütüvvetnâmeleri”

²⁸⁵ ŞİRİN, a.g.e., s.97

²⁸⁶ YURTSEVER, a.g.e, s.2

²⁸⁷ Henry Campell BLACK, **Black’s Law Dictionary**, 8.Edition, West Group, 2004, p.356

²⁸⁸ İstanbul Ticaret Odası (İTO), **İşletmelerde İş Etiği**, Editör: Sabri ORMAN-Zeki PARLAK, İstanbul, İnkılâp Kitabevi, 2009, s.328

oluşturulmuştur. Ahî Evran, bütün sanat erbabını bir mekânda toplayarak sanatlarını icra etmelerini istemiş ve bu düşünce, sanayi çarşılarının kurulmasının temelini oluşturmuştur. Bütün sanatkârların bir arada toplanılmak istenmesinin nedeni ise toplumun ihtiyacının daha kolay karşılanması amacına hizmet etmektir.²⁸⁹

Ahîliğin iş etiği ile ilgili kurallarının yazıldığı belgeye “Fütüvvetnâme “ adı verilmiştir. Bu belge 740 adet kuraldan oluşmaktadır ve konulan kurallardan iş etiği bakımından önemli olanları aşağıdadır:²⁹⁰

- **İş ve meslek sahibi olmak:** Çalışma ve iş sahibi olmanın önemini vurgular. Ahîlikte herkesin bir işi olması kuralı esastır ve işsizliğe hoş bakılmaz.
- **Helâl kazancın kutsal olması:** Helâl olmayan yollardan kazanç elde edilmesi kişinin meslekten çıkarılmasına kadar ağır cezalar içerir.
- **İş yerinin huzurlu olması ve çalışma koşullarının insan olmanın önemine cevap vermesi:** İşveren ve işçi ayrımı yapılmaksızın işyerinde, usta ve çırak ilişkisine önem verilmiştir. Sistemde usta-kalfa-çırak-yamak ilişkisinde, samimi ve sıcak bir ortam olması esastır ve işveren ile çalışanlar aynı ortamda çalışırlar. Çalışma şartları ve çalışma süreleri insanî boyutlara göre düzenlenmiştir.
- **İş bölümü ve uzmanlaşmanın esas olması:** Uzmanlaşma hem ekonomik hem de iş etiği bakımından önemlidir. Bireyin istikrarlı bir çalışma hayatı olmalıdır. Esnafın ne tür ve kalitede mal üreteceği belirtilmiştir.
- **Ticari faaliyette doğruluk:** Hileli mal satan ve müşteriyi kandıran esnaf cezalandırılır, gerekirse meslekten ihraç edilir. Ticari faaliyette doğruluk sağlamak için uzun bir süre meslekî ve ahlâki eğitim verilip, yeterli olmayanların terfi etmesine izin verilmezdi.

²⁸⁹ Mikail BAYRAM, **Anadolu Selçukluları Zamanında Bilimsel Zihniyet ve Bilimin İşe Dönüştürülmesi Anlayışı ve Uygulanması**, Ahîlik Kültürü Haftası 1995 yılı İstanbul Paneli, İstanbul Esnaf ve Sanatkarlar Odalar Birliği Yayınları, No:4, 1996, s.20

²⁹⁰ Ahmet ÜNSÜR, “Geleneksel Türk Kültüründe İş Ahlâkı ve Sosyal Sorumluluk”, **Siyasette ve Yönetimde Etik Sempozyumu**, Sakarya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Adapazarı Ticaret ve Sanayi Odası, 1998, s.34

- **Disiplinli çalışma:** İşe vaktinde gelmek, işin gerektirdiği kıyafeti giymek, düzenli ve temiz olmak temel ilkelerdendi. Çalışma esnasında disiplinli olunmalı, verimliliği olumsuz yönde etkileyen başka işlerle uğraşılmamalıdır.

- **Fırsatlardan eşit ölçüde yararlanmak ve başkalarını da düşünmek:** Esnaflara kredi vermek için, üyelerin gücü ölçüsünde ödediği aidatlar, kira gelirleri v.b. ödemelerden oluşan “orta sandığı” oluşturulmuştur. Bu sandıktan üyeler eşit koşullarda yararlanır ve onarım, sakatlık nedeniyle iş göremeyenlere yardım amacıyla ödeme yapılırdı.

- **Tüketicinin korunması:** Kaliteli mal üretmek ve uygun bir fiyatla satmak esastı. Kusurlu malın geri verilme olanağı ve üreticiden tüketiciye aracısız mal satmak gibi konulara dikkat edilmekteydi. Malın kalitesi ve fiyatının otokontrol sisteminin yanında İhtisab Ağası, Kethüda gibi görevliler de kontrol etmekteydi. Kâr oranı maliyetin biraz üzerinde tutulmuş ayrıca Ahîlik sisteminde tüketicinin korunması için spekülasyonun her türü yasaklanmıştır.

Ahîlik sistemi, XVII. yüzyıla kadar sürerken, daha sonraki yıllarda yasal düzenlemelerde ve esnafın değer yargılarında Ahîliğin izlerini bulmak mümkündür. Günümüzdeki etik kodlar ile Ahîliğin ileri sürdüğü kuralların birçoğu aynı temel prensipler üzerinde oturmaktadır ancak değişen teknoloji ve değer yargıları ile işletmenin eskiye göre daha karmaşık olması nedeniyle etik kodlar, Ahîlik sistemine göre daha karmaşık boyuttadır.²⁹¹

Ahî kültürüne göre, insan iki kürekli bir kayığa benzer ve bir kürek, üretim, ticaret, ekonomi, sanat gibi dünya işlerini temsil ederken diğer kürek insan ilişkileri ile etik değerlerdir. Kayığın düzgün ve hızlı hareket etmesi için her iki küreğin de aynı güç ve ritimde çekilmesi gerekir. Küreklerden biri çekilmez ya da az çekilir ise kayık olduğu yerde dönecektir. Bu örnekten anlaşılacağı gibi, Ahîliğin iş ahlâki felsefesi, sanat ile iş etiğinin uyumlu birlikteliği üzerine kurulmuştur.²⁹²

²⁹¹ YURTSEVER, a.g.e., ss.3-4

²⁹² Bülent BALKAN, “Türk İş Etiğinin Temelleri, Ahi Kültürü”, **Türkiye Etik Değerler Merkezi (TEDMER) Bülteni**, Sayı:7, Mayıs 2004, s.1

2.3. Etik Kodların Karakteristiği

Etik kodların karakteristikleri, bir sektörden diğerine farklılık göstermekle birlikte, kusursuz, evrensel ve sarsılmaz temellere sahip etik kod hiçbir zaman bulunmayacaktır.²⁹³ Ancak günümüzün iş yaşamının bir gerçeği olan etik kodların oluşturulmasında temel ilkeler aşağıdaki gibidir: ²⁹⁴

- Önce insan,
- İnsan mutluluğunun (çalışanın, müşterinin ve toplumun bir bütün olarak mutluluğu) araç değil amaç olması,
- Temelde dürüstlük ve yasalara bağlılık,
- Özeleştiri,
- Duygu ve değerlerin ortak kültürü,
- Güven ve karşılıklı saygı,
- Sürekli gelişim,
- Demokratik katılım,
- Tutarlılık,
- Bütünsel bakış açısı,
- Yaratıcılık ve uzlaşmayla sonuçlanan çıkar çatışmaları,
- Ürüne ilişkin olarak güvenilirlik ve kalite,
- İşyeri hijyen koşulları ve güvenliği.

²⁹³ BAUMAN, a.g.e., s.20

²⁹⁴ GÜRLEK, GÜROL, a.g.m., ss. 196-197

Etik kodların yargılarının içeriği ise şunlardır: ²⁹⁵

- İşletmenin temel görevinin, amaç ve inançlarının tanımı,
- İşletmenin sorumlu olduğu kâr ortakları, çalışanlar, tüketiciler ve toplum v.b. yapıların tanımı,
- İşletmenin bu gruplara karşı olan zorunlulukları,
- Bu zorunlulukların gerektirdiği somut davranış örnekleri,
- Bu zorunlulukların yerine getirilmesi halinde işletmenin uygulayacağı kınama ve cezaların belirtilmesi.

2.4. Etik Kodların Amacı

İşletmeler, etik kodlarında belli bir amacı gerçekleştirmeyi hedefler. İşletmelerin amaçları farklı olduğu için etik kodların amaçları da farklılık gösterebilir ve bazen belirli bir amaca diğerinden daha fazla önem verilebilir. Etik kodun işletme ile ilişkisi geniş boyutludur. İşletmenin finansman planı, stratejik amacı, çalışanları ile ilgili düzenlemeleri, içsel ve dışsal iletişimi gibi geniş bir alanı kapsar. Genel olarak etik kodların dört amacı bulunmaktadır.²⁹⁶

1. Çalışanlara neyin doğru neyin yanlış olduğu konusunda yol göstermesi,
2. İşletmeler ve çalışanlar arasındaki ilişkilerin düzenlenmesi,
3. İşletme ile toplum arasındaki ilişkinin düzenlenmesi,
4. İşletmenin bugünkü ve gelecek hedeflerine ulaşması için düzenlemelerdir.

²⁹⁵ Ronald R. SIMS, "The Institutionalization of Organizational Ethics," **Journal of Business Ethics**, Vol:10, No:7, 1991, p.495

²⁹⁶ YURTSEVER, a.g.e., s.38

Etiksel yönetimin anahtar öğelerinden birisi olan etik kodları ²⁹⁷ belirlemenin temel amacı, iş yaşamındaki belirsizlikleri azaltmaktır. Etik değerleri benimseyen karar vericiler, belli kurallar içinde hareket edecekleri için, sözleşme yapabilmek amacıyla, onların davranışlarını teker teker öğrenmek gerekmeyecek, bu da denetime daha az kaynak ve zaman harcayan, dolayısıyla daha etkin bir kontrol mekanizmanın oluşmasını sağlayacaktır.²⁹⁸

Etik kodlar, etiksel beklentileri arttırmak, etiksel konulardaki diyalogları yasallaştırmak, etiksel karar vermeyi özendirmek ve uygulamalar için yetkiyi kötüye kullanımının engellenmesini amaçlanmaktadır. Bazıları kodların birilerinin eylemlerini sınırlamak için tasarlandığına inanırlarken, kodlar aslında üyeleri ve gönüllüleri daha bir güvenli ve çok etkili kararlar almak için özgürleştirmek ve güçlendirmek amacıyla oluşturulmuştur.²⁹⁹ Bu nedenle etik kodlar, kabul edilebilir davranışları tanımlamak amacıyla yapılan sistematik gayretlerdir³⁰⁰ ve yüksek standartlı davranışlarla sonuçlanmaktadır.³⁰¹

Etik kod savunucuları, bu kodların yöneticilere iyi işleri yapmak ve kötü işlerden uzak durmak için bir rehber görevi gördüğünü ileri sürmektedir ve değerler arasında bir çatışma olduğu zaman, karar vericilere yol gösterme fonksiyonu bulunmaktadır.³⁰²

Etik kodların işletmelerde adaptasyonu güçlü bir şekilde desteklenmelidir ancak kodların değeri hâlâ tartışılmaktadır. Etik kodların etkinliği ile ilgili yapılan çalışmalarda farklı sonuçlar elde edilmiştir. Bazı sonuçlara göre çalışanların etiksel davranışlarına pozitif etki yaparken, diğer sonuçlara göre de etkisi olmadığı

²⁹⁷ Sean VALENTINE, Gary FLEISCHMAN, "Ethics Codes and Professionals Tolerance of Societal Diversity", **Journal of Business Ethics**, Vol:40, No:4, 2002, p.301

²⁹⁸ ERSEL, a.g.e., s.19

²⁹⁹ <http://www.shrm.org/ethics/organization-coe.pdf> (19.05.2010)

³⁰⁰ F.PLANT,a.g.e., p.221

³⁰¹ Spero C. PEPPAS, "Attitudes Toward Business Ethics: Where East Doesn't Meet West", **Cross Cultural Management**, Vol:9, No:4, 2002, p.45

³⁰² ÖZTÜRK, a.g.e., s.22

saptanmıştır. Bu çerçevede işletmelerin yaşamını yönlendiren etik kodlara ilişkin konular şunlardır:³⁰³

- İşletmenin normatif yapısı,
- Üst yönetimin etiksel liderliği,
- Dışsal iş çevresi,
- Sosyal değerler,
- Kodların içeriği ve atmosferi,
- Kodların uygulanması,
- Kodların verimliliği için faktörlerin özetlenmesidir.

Etik kodlarda ileri sürülen ilkelerin, işletmenin diğer meşrû dokümanları gibi belirli ilkelerle desteklenmesi gerekir. Etik kodların bazılarında vurgulanan filozofik ilkelerdir ve filozofik ilkelerin ağırlıklı olmasındaki amaç, işletmenin etik prensiplerine uyarak kendi kendilerini kontrol ettiklerini vurgulamaktır. Bazı etik kodlarında ise hukuk ve politika ağırlıktadır ve burada sosyal etkinin şirket ile kamu arasındaki ilişkisi vurgulanmak istenmektedir.³⁰⁴

Etik kodların hazırlanma aşamasında dikkat edilmesi gereken bazı noktalar bulunmakta ve bunlardan en önemlisi, dürüstlüğü ve ahlâki sorumluluğu tanımlamaya girişen standartların, toplum tarafından genel kabul görmüş standartlarla açıkça çelişmemesidir.³⁰⁵

Açık bir kanıt olmamasına rağmen etik kodların etkinliği etiksel davranışı sürekli desteklediğinden talep edilmektedir. Kodlar diğer etik aktiviteleri gibi sembolik bir fonksiyona sahip olabilir, bazen de çalışanların dikkatini çekmek, işletmenin imajını

³⁰³ Robin S.SNELL, Neil C.HERNDON, "Hong Kong's Code of Ethics Initiative: Some Differences Between Theory and Practice", **Journal of Business Ethics**, Dordrecht, Vol:51, No:1, 2004, p.76

³⁰⁴ YURTSEVER, **a.g.e.**, s.39

³⁰⁵ Sheldon S.STEINBERG, David T.AUSTERN, **Hükümet, Ahlâk ve Yöneticiler**, Çev.Turgay ERGUN, TODAİE Yayını, No: 264, Ankara, 1995, s.119

yönetmek, kamu düzenlemelerinden sakınmak ve çalışanın moralini arttırmak amacıyla oluşturularak, etiksel davranışı direkt olarak etkileme konusunda başarısız olsa da fonksiyonların bir veya birkaçında başarılı olabilir.³⁰⁶

Etik bir koda sahip olmak tüm sorunları çözmeyecektir ancak sağlayacağı yararlar bir çalışmada şu şekilde sıralanmıştır:³⁰⁷

- Tüm yönetici ve çalışanlara doğru davranışın ne olduğunu gösteren, beklenen davranış standartlarını açıklayan, onların etiksel davranışlarını özendiren düzenleme ve kalıcı rehberine sahip olmak,
- Yöneticilerin çalışma hayatında karşılaştıkları etik sorunları, ikilemleri çözümlenerek, doğru ve iyi kararlar vermelerine yardımcı olmak,
- Toplumun güven ve saygınlığını kazanmak, iyi bir imaj ve üne kavuşmaktır.

Etik kodlar, işletmelerin etik karar vermek için bu gerekliliğin farkında olup olmadıklarının ve bu gerekliliğin taahhüt edilip edilmediğinin araştırılmasında somut bir yol olduğu söylenebilir. Ancak işletmelerin etik kararlarında etik yeterli olmayabilir ve bu nedenle etik kültürün geliştirildiği ve sürdürüldüğü çabalara odaklanmak gerekmektedir.³⁰⁸ Başka bir deyişle kodların gerçekten fonksiyonel olması isteniyorsa kurumsal kültürün bir parçası olmalıdır. Kurumsal kültürün bir parçası haline alan etik kodlar, kurumsal dürüstlüğü ve hesap verebilirliği geliştirir ve bu açıdan, kurumsal kültürle bütünleşebilmesi oldukça önemlidir.³⁰⁹

³⁰⁶ Gary R. WEAWER, "Does Ethics Code Design Matter? Effects of Ethics Code Rationales and Sanctions on Recipients' Justice Perceptions and Content Recall", **Journal of Business Ethics**, Dordrecht, Vol:14, No:5, 1995, p.368

³⁰⁷ Darlene RUSS-EFT, Timothy HATCHER, "The Issue of International Value and Beliefs: The Debate for a Global HRD Code of Ethics", **Advanced in Developing Human Resources**, Vol:5, No:3, 2003, p.304

³⁰⁸ Göran SVENSSON, Greg WOOD, "Codes of Ethics Best Practice in The Swedish Public Sector: A Pubsec-Scale", **The International Journal of Public Sector Management**, Vol:17, No:2, 2004, p.180

³⁰⁹ TÜSİAD, **Devlette Etikten Etik Devlete: Kamu Yönetiminde Etik Kavramsal Çerçeve ve Uluslararası Uygulamalar**, Cilt 1, TÜSİAD Devlette Etik Altyapı Dizisi No:1, Yayın No: TÜSİAD-T/2005-11/412, İstanbul, 2005, s.96

Etik kodların kurum kültürü ile bütünleşebilmesi için izlenebilecek yöntemler şunlardır.³¹⁰

– İşletmelerin, faaliyet alanlarının özelliklerini de gözönünde bulundurarak, kurumsal etik kodların belirleyebilmesi gerekir.

– Etik kodların, kurumsal kültürün bir parçası haline getirilmesi konusunda, kurum yöneticilerine rehber olma ve vizyon sağlama konusunda büyük sorumluluk düşmektedir.

– Etik kodların çalışanlara aktarılması için kurum içi eğitim çalışmaları yapılmalı, broşür ve el kitapçıkları dağıtılmalı, etik ikilemlerle veya etik kodlara uyumla ilgili sorunlar gündeme geldiğinde, işletme çalışanlarının da katılımları sağlanarak toplantılar düzenlenmelidir.

Yukarıda sayılan yararları karşın, etik kodların uygulamaya geçirilmemesi hiçbir anlam ifade etmez. İşletme, etik kodların oluşturulması için maliyete katlanmasına karşın eğer bir de uygulanmaz ise işletmenin daha fazla zarara uğraması olasıdır. Bu nedenle etik kodların işletmede süreçlerle uyumlaştırılması gerekmektedir. Çalışanların bu konuda sürekli olarak bilinçli olması sağlanmalı, programlı olarak etik konusunda eğitim çalışmaları yapılmalıdır. Ayrıca bu çabaların performans değerlendirmesi yapılarak işletmelerin yön tayin etmesinde etkili olan faktörler tespit edilmelidir.³¹¹

2.5. Etik Kodların İşlevi

Etik kodların yazılı olarak açıklanmasının yöneticiler ve çalışanların kendilerinden beklenenleri ve buna uyulmaması durumunda olası yaptırımları daha net olarak görmelerinin sağlanması konusunda işlevsel bir yararı vardır.³¹²

³¹⁰ TÜSİAD, **Devlette Etikten Etik Devlete: Yasal Alt Yapı, Saydamlık ve Ayrıcalıklar Tespit ve Öneriler**, Cilt 2, TÜSİAD Devlette Etik Altyapı Dizisi No:2, Yayın No: TÜSİAD-T/2005-11/411, İstanbul, 2005, s.156

³¹¹ KÖSEOĞLU, a.g.e., s.46

³¹² TÜSİAD, **Dünyada ve Türkiye’de İş Etiği ve Etik Yönetimi**, s.99

Etik kodlar aşağıdaki işlevleri yerine getirmektedir:

- **Müşterileri Korumak** : Kodlar profesyonel pratisyenden ne bekleneceğini açıkça ifade ederek müşterileri koruma işlevini yerine getirir ve mesleğin ne yaptığını söyler.³¹³

- **Profesyonellere Yol Göstermek**: Kodlar açık kurallar koyarak veya etik bilinci arttırarak nasıl etik kararlar alınacağı veya hareket edileceği konusunda pratisyenlere yol gösterir ve kodların meslek mensuplarının farklı sorumlulukları arasındaki gerilimleri çözme niteliğine sahip olması beklenir.³¹⁴

- **Profesyonel Statüyü Geliştirmek**: Etik kodu mesleğin kalitesini gösteren en önemli unsurlardan birisidir. En iyi durumda etik kodları, bir mesleğin ne olduğuna ilişkin normatif bir anlayış kazandırırken, en kötü durumda ise sadece göz boyamaya yarayan bir vitrin malzemesidir ve bu bakımdan kodlar, mesleğin varlık sebebi ve gelişme derecesini anlamaya yardımcı olur.³¹⁵

- **Profesyonel Kimlik Yaratmak ve Onu Korumak**: Kodlar temel amaçları, yol gösterici etik ilkeleri, meslek erbabından beklenen ve onda olması gereken nitelikleri açıkça ifade ederek, profesyonel kimlik yaratmaya ve onu korumaya yardımcı olur.³¹⁶

- **Profesyonel Tüzel Düzenleme Amacı Olmak**: Bütün çalışanların uyması gereken profesyonel standartları sıralayarak profesyonel davranışı düzenlemektir. Bazı etik kodlar, ilke, kural veya standartların ihlâl edilmesinin cezalandıracağını belirtse de ideal olarak görülen ilkeler nedeniyle cezalandırılmak

³¹³ Mustafa DEMİRCİ, “Şehir Planlamasında Etik Kodları Bağlamında Etik Davranış İlkeleri ve Standartları”, **Siyasette ve Yönetimde Etik Sempozyumu**, Sakarya, 2005, s.287

³¹⁴ Elizabeth HOWE, “Public Professions and The Private Model of Professionalism”, **Social Work**, Vol:25, No:3, 1980, p.183

³¹⁵ Sue HENDLER, “Towards a Feminist Code of Planning Ethics”, **Planning Theory and Practice**, Vol:6 No:1, 2005, p.54

³¹⁶ DEMİRCİ, a.g.m., s.288

mümkün değildir dolayısıyla etik kodların bir kısmı icra edilebilir, bir kısmı ise icra edilemez.³¹⁷

- **Retorik Oluşturmak:** Bu açıdan kodların, mesleğin özerkliğini ve ayrıcalıklarını meşrulaştırmağa hizmet ettiği ileri sürülürken, kod oluşturmada iyi niyetli profesyonel gruplar bile kodu pratisyenlere yol göstermek, hizmetten faydalananları korumak kadar, profesyonel statü ve güvenilirlik kazanmak aracı olarak değerlendirebilir ve bu nedenle kodlar, halkın meslek hakkındaki görüşünü şekillendirmeğe yönelik sembolik belgelerdir.³¹⁸

- **İdeal Sunmak:** Birçok etik kodu iyi toplumun niteliği konusunda evrensel ifadeler içermekte ancak bunları tamamen uygulamak mümkün olmamakta, ideal, ülkü olarak kabul edilmektedir.³¹⁹

- **Eğitim Aracı Olmak:** Kodun karşılaşılabilecek her olası durum için ayrıntılı rehberlik etmesi beklenemez. Bir etik kodu, o toplulukta etik düşünce standartı ve ruhu yaratır ve potansiyel etik çatışma ve ikilem alanlarını aydınlatır.³²⁰

İşletme içi etik kodların sağladığı önemli birçok avantaj bulunmaktadır. İşletmeler çok farklı pazarlarda faaliyet gösterip, çeşitli paydaş gruplarına hizmet ettiklerinden, bireyin temel değerleri olmadan kararlarının tüm sonuçlarını saptaması ve ölçmesi çok güçtür. Bu nedenle iyi yapılandırılmış etik kodlar, etik sorunla karşılaşıldığında, beklenen davranış örneği ve etik karar verme için bir çerçeve sağlar. Etik kodların bir diğer avantajı, herkese uygulanabilen ve kişisellikten uzak ahlâki temel sağlaması yani objektif olmasıdır ve işletme içinde etik dışı uygulamaların rapor edilmesini özendirme gibi yararlar da sağlayabilir.³²¹

Etik kodlar, bir boşluk içinde kendiliklerinden oluşmaz, tüzüklerin, görev ve sorumluluk tanımlamalarının yerine geçemezler. Başlangıç noktası, öncelikle yönetim kurullarının görev alanları, sorumluluk ve yetkileri ile faaliyetlerinin ne olduğunu

³¹⁷ Sarah BANKS, "From Oaths to Rulebooks: A Critical Examination of Code of Ethics for Social Professions", *European Journal of Social Work*, Vol:6, No:2, 2003, p.141

³¹⁸ HOWE, a.g.m., s.183

³¹⁹ BANKS, a.g.m., p.140

³²⁰ DEMİRCİ, a.g.m. ,s.288

³²¹ C.FREDERIC, E.POST, DAVIS, a.g.e. , pp.93-94

anlamaktır. Yönetim kurulların nasıl işleyeceği işletmelerin tüzüklerinde, hukukî bir çerçevede belirlenmiştir. Bunlar genellikle, o işletmenin içinde bulunduğu toplumun hukuk kuralları ve diğer denetimsel yaptırımları doğrultusunda hazırlanır ve kurumiçi bir belge olarak, özellikle karar alma sürecine ilişkin faaliyetlerin düzenlemesine katkıda bulunur.³²²

Etik kodların genel işlevi, bir kültürün veya ülkenin oluşturduğu yasal, politik ve ekonomik iklimin üstünde olan etiksel davranışı ve karar vermeyi desteklemesidir. Ayrıca etik kodların rolü, bir işletmenin paydaşlığı ile ilgili sorumlulukları yerine getirmek için kodların neden olabileceği baskılara karşı çıkararak boyutlarını arttırmak olmalıdır. Literatürde, etik kodların işlevi aşağıdaki şekilde belirtilmektedir:³²³

- Kişi orijinal bir durumla karşılaştığında grup rehberliği sağlaması,
- Mesleklerin değerlendirilmesinde ve kamu beklentilerinde temel sağlaması,
- İşletmenin üyeleri arasında yaygın amaç duygularını güçlendirmesi,
- Meslek ününü ve kamu güvenini arttırması,
- Mesleğe karşı yerleştirilen güçlü eğilimleri koruması,
- Yaptırımları tanımlayarak ve etik olmayan davranışların doğrulanarak, raporlanan bir ortam yaratarak, etik olmayan davranışlardan caydırması,
- Etik olmayan davranışlarda bulunma baskısı ile karşılaşan kişilere destek olması,
- Üyeler ve üye olmayanlar arasında ve meslek üyeleri arasında tartışmaları düzenleme görevi görmesidir.

³²² ŞİRİN, a.g.e., s.99

³²³ Dinah PAYNE, Cecily RAIBORN, Jorn ASKVIK, “A Global Code of Business Ethics”, **Journal of Business Ethics**, Vol:16, No:16, 1997, p.1729

Bazı yazarlar da yukarıda yapılan sıralamayı çok spesifik olarak ele almakta ve etik kodların en önemli işlevinin, çalışanların davranışlarına karşılık getirilen yasal tutanaklara karşı savunmada kodların kullanılabilmesi için çalışanlara rehberlik sağlaması gerektiğini söylemektedirler. Başka bir deyişle, etik kodların işlevi, tartışmaları düzenleme görevi görmek ve mesleğin değerlendirilmesi amacıyla temel sağlamasıdır. Ayrıca etik kodlar dışsal eleştirileri tatmin etmek için de geliştirilir. İçsel gereklilikler için ise etik kodların önemli olmasının nedenleri de şunlardır:³²⁴

- Normlar ve değerler yeterli olmadığında oluşan karışıklıkta ya da orijinal durumlar için rehberlik yapmak,
- İçsel karmaşıklıkları azaltmak yani işletme üyeleri arasındaki yaygın amaç ve duygularını güçlendirmek,
- Etik olmayan davranışlardan caydırmak veya yaygın amaç duyguları ile ilgili içsel tartışmalarda yol gösterici olmaktır.

Etik kodlar, yönetimin tam desteğine sahip olmalı, sadece çalışanların değil, işletmenin de sorumluluklarını tanımlamalı, işletmenin temel değerlerini yansıtacak unsurları içermeli, etik ikilemlerin çözümlenmesi, etik davranışların ödüllendirilmesi ve kuralların ihlâli durumunda sonuçlarının değerlendirilmesi için uygun iletişim kanalları belirlemeli ve işletme kültürünü dikkate almalı ve yansıtmalıdır. Bu özellikleri taşıyan etik kodlar, çalışanların etik davranışları üzerinde olumlu etkiler yaratacaktır.³²⁵

2.6. Etik Kodların Faydası

Gelişmiş ülkelerde etik kod uygulamasının hızla artmasının nedeni, etik koddan beklenen faydadan kaynaklanmaktadır. Etik kodların sadece işletmenin kendisine değil, topluma, birey ve bütün evrene faydası vardır. Ancak iş etiği

³²⁴ Bruce R.GAUMNITZ, John C.LERE, "Contents of Codes of Ethics of Professional Business Organizations In The United States", **Journal of Business Ethics**, Vol:35, No:1, 2002, p.36-37

³²⁵ R.BOATRIGHT, a.g.e., p.366

ihlâllerinin yaşanmaması ya da asgariye indirilmesi için etik kodların gerekli olmasıyla beraber, tek başlarına yeterli olmayabilecekleri de unutulmamalıdır.³²⁶

Etik kodun sekiz önemli faydası şu şekilde aktarılabilir:³²⁷

1. **Dışsal etkenlere karşı koruma ve yol göstericiliği:** Etik koduna gereksinimin birinci sebebi, dışsal etkenlere karşı, işletmenin kendini koruma altına almayı istemesidir. İşletmeler, etik kod düzenlemeleri ile devletin ve baskı gruplarının kendilerine müdâhalesinin önüne geçmeye çalışmaktadırlar.

Etik kodlar, çalışanlara yol göstererek etikle ilgili sorunların çözümünde yardımcı olur. Özellikle işletmelerin büyümesi ve iş ilişkilerinin çok karmaşık olması nedeniyle, yöneticilerin etik ile ilgili ilkelerini, karşı tarafa her zaman açıklamaya ve çalışanların eylemlerini her zaman gözlemlemeğe zamanları yoktur. İşletmelerin yan kuruluşlarının merkezden uzak olmaları nedeniyle, işletme kurucularının, yönetim kurulu üyelerinin ve yöneticilerin buralara sözlü olarak etikle ilgili prensipleri açıklamaları mümkün değildir. Etik kodlar sayesinde, etkin bir şekilde merkezden uzak işletmelere, iş etiği ile ilgili işletmenin prensipleri iletilmiş olur.

Genellikle çalışanlar, işletmenin kendilerinden hangi kurallara uyulmasını istediğini ve gerektiğini bilmek isterler. Etik kodlar, işletmenin değer yargılarını açık şekilde ifade ettiği için, çalışanlar kendilerinden ne beklendiğinden emin olur. Etik ile ilgili ortak bir dil, davranış ve değer yargıları sayesinde işletmedeki çalışanlar, dürüst ve namuslu çalışarak, tepe yöneticilerinin daha az zamanını alır ve hedeflenen amaca daha çabuk ulaşılır. Çalışanlar, ahlâki bakımdan gelişmeleri nedeniyle, doğal olarak kazandıkları ücretin hakkını vermek için daha verimli çalışırlar ve böylece kendine güvenleri artar.

2. **Değişen değer yargılarına cevap vermesi:** Hızla değişen teknolojik, ekonomik ve sosyal değerler ilk önce işletmelerin uyum sağlamasını gerektirir. Değişen değerlere uymayan işletmeler, toplumun ihtiyacına cevap vermekte güçlük içine düşer.

³²⁶ Suzan LANGENBERG, "Parresiasic Stakeholders: A Different Approach to Ethical Institutions", **Journal of Business Ethics**, 2004, Vol:53, p. 40

³²⁷ YURTSEVER, a.g.e., s.5

Etik kodlar, işletmelerin kendi düzenlemeleri olduğu için bu değişen yargılara göre yeniden düzenlenir ve işletme içinde kargaşanın önüne geçilmiş olur.³²⁸

Hukuk kuralları, bürokratik engeller nedeniyle toplumun değişen değer yargılarını takip edememektedir. Etik kodlar, hukukun koyduğu doğruluk ve adâletten daha yüksek bir standarda sahip olmayı amaçlar ve uygulaması hukuka göre daha az zaman gerektirir ve daha az maliyetlidir.

3. **İşletmenin imajını arttırması:** Etik kodların işletme bazında kuruluşa ruh vermesi, yöneticilere ve çalışanlara rehber olması gibi bilinen olası yararlarının yanında, paydaşların ve kamunun piyasa mekanizması, serbest pazar, iş dünyası ve işletmeler hakkında daha olumlu görüşlere sahip olmasını sağlama potansiyeli vardır.³²⁹

İşletmenin etik standartının yüksek olması, kamuoyu önünde prestijinin yüksek olmasına neden olmakta ve işletmenin kârlılığı üzerinde olumlu etki yaratmaktadır. Özellikle haberleşme araçlarının son yıllarda hızla gelişmesi, işletmelerin sosyal sorumluluğunu ne derecede yerine getirdiğinin toplum tarafından kontrol edilmesine olanak sağlamaktadır. Toplumda kötü imajı olan bir işletmenin varlığı çok kısa sürede sona ermekte, iş ilişkilerinde bulunduğu diğer işletmelere ve müşterilere karşı verdiği iyi bir imaj, işlerin daha düzenli gitmesine yardımcı olmaktadır. Herhangi bir problemle karşı karşıya gelindiği zaman, işletme üyeleri etik kodunu dikkate alarak karar verirken, özellikle çalışanlar, işletme etiğine ve hukuka uygun olmayan bir teklifle karşılaştıkları zaman, etik kodunu delil göstererek, bu teklifi, kişisel ilişkileri zedelemekten reddetme olanağına sahip olurlar.

4. **Serbest rekâbeti sağlama:** Serbest pazar ekonomisinin esası, bireylerin kendi faaliyetleri sonucunda elde ettikleri haklı kazançlardır. Bireyler arasındaki ilişki, zorlamaya dayanmayan rekâbeti temel alırken, sosyoekonomik ilişkilerde, bireylerin karşılıklı güvene dayanan yetenekleri doğrultusunda rekâbet etmek esastır. Rüşvetin, torpilin ve hırsızlığın olmadığı bir iş düzeninde kaynakların etkin kullanılmasını sağlar.

³²⁸ YURTSEVER, a.g.e., s.6

³²⁹ S. Prakash SETHI, Oliver F. WILLIAMS, "Creating and Implementing Global Codes of Conduct", **Business and Society Review**, 2000, Vol:105, No: 2, 169

5. **Stratejik yönetime yol göstermesi:** Etik kodların kültürel değişmelerdeki sinyalleri dikkate alması, stratejik kararlar verilirken önemlidir. Değişen değer yargılarının işletmenin alt kademelerinden tepeye kadar kabul edilmesine katkıda bulunur ve işletmenin vizyonu, stratejik planı ve değer yargıları uyum içinde olur. Üçünün uyum içinde olması, işletmeyi başarıya götüren çok önemli bir etkidir. İşletme stratejik ikilemde kaldığı zaman, etiğe uygun karar alınmasında etik kodlar önemli katkılarda bulunarak, işletme üyelerinin birbirine güven duymasını ve verimliliği artırır. Tepe yöneticileri, etik problemlerle uğraşmaz, böylece stratejik kararlarını uygulamak için daha çok zamanları olur.³³⁰

6. **Bütün kademelerde etiğe uygun olmayan davranışlarda caydırıcı olması:** Etik kodlar sadece alt kademede çalışanlar için değil, aynı zamanda yöneticilerin de etiğe uygun olmayan davranışlarında caydırıcıdır. Yazılı bir dokümanın bulunması, bütün çalışanların bu koda uyması gerektiğini gösterirken, sadece yöneticiler çalışanların etiğe uygun eylemde bulunmalarını istemez, aynı zamanda çalışanlar da yöneticilerin etiğe uygun olmayan bir talebi ile karşılaştıklarında, onların etik koduna uymalarını isteyebilirler. Ayrıca çalışanlar etik koduna uygun olmayan davranışları nedeniyle terfi edemeyecekleri için kendi kendilerini de kontrol ederler. Etik kodların etkinliği arttırabilmek için çalışanların bu konuda sürekli olarak bilinçli olması gereklidir.³³¹

7. **Mükemmelliğe yükseltip, verimliliği arttırması:** Hiçbir işletme, ahlâki standartlarını yükseltmeden mükemmelliğe erişemez. Etik kodlar işletmenin etik standartının yükselmesine yardımcı olarak, işletmenin bir sonraki nesline bu kültürü devrederken, yüksek standart dürüst çalışmayı gerektirdiğinden işletmenin verimliliğini de artırır.

8. **Daha iyi bir dünya yaratması:** Etik kodlar, işletmelerin olaya daha evrensel boyutla bakmalarını sağlar ve kendi ülkelerinde hukuka aykırı ve sağlığa zarar veren ürünleri diğer ülkelere satmazlar. Özellikle bazı işletmeler, az gelişmiş ülkelerin

³³⁰ YURTSEVER, a.g.e., s.7

³³¹ Çetin BEKTAŞ, Mehmet Ali KÖSEOĞLU, “Etik Kodların Yönetimsel Karar Alma Sürecine Etkileri ve Bir Model Önerisi”, *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Cilt:9, Sayı:2, Nisan 2007, s.99

hukuk boşluğundan yararlanarak veya rüşvet vererek bu ürünleri bu ülkelere satmaktadırlar. Etik kodlar, böyle bir durumun önüne geçebilir. Ayrıca çevre kirliliği sadece ülkeye özgü bir sorun olmaktan çıkıp evrensel bir boyut taşımaktadır. Genelde hukuk tarafından koruma altına alınan çevre, henüz tam evrensel boyutta değildir. Etik kodlar ile çevreye daha evrensel boyutta bakılabilir.

2.7. Etik Kodların Sınıflandırılması

Etik davranış kodları, genel ya da belirli, ilham verici ve idealist veya zorlayıcı ve yasalara harfi harfine uyan belgeler olabilir.³³² Etik kodların sınıflandırılması için birçok yol bulunmakta ve literatürde etik kodların etkileme gücüne göre kodların sınıflandırılması beş yaklaşımla yapılmaktadır.³³³

1. **Esnek Kod Yaklaşımı:** Esnek kodlar davranışlar için genellikle rehberlik ederlerken yoruma açıktır ve işletmeleri farklı yollara sevk edebilirler. Örneğin, Rekâbet İstihbaratı Grubu (Society of Competitive Intelligence Professionals (SCIP)) etik kodlarını üyelerinin profesyonel aktiviteleri için yayımlamıştır. SCIP üyelerinin bu kodları takip etmelerine rağmen, yorumlamada önemli şekilde hareket tarzı kolaylığı vardır yani herkes kendi çıkarlarına göre yorumlayabilmektedir.

2. **Katı -Düzenleyici Kod Yaklaşımı:** Katı -düzenleyici kodlar, normatif kod tipindedir ve genellikle “yapmalı ve yapmamalı” gibi cümlelere karşılık gelir. Bu katı formlar, işletmelerin çevre ve paydaşlarla imzaladığı kontratlarda görülebilir. İşletmenin etik kodları oluşturulur oluşturulmaz bu kodlar paydaşların günlük ihtiyaçlarında başvurulabilir rehber seti olarak formüle edilmelidir. Etik kültürün geliştirilmesinde işletme, etiksel strateji ve yapıları, fırsatları ve riski, kaynakları ve yetenekleri, çalışan değerleri ve tercihlerini, ekonomik ve sosyal sorumluluklarını dikkate alarak açıkça formüle etmek zorundadır.

3. **Hikayesel, Örnek Olay, Öykü veya Anekdotik Yaklaşım:** Bu tip kodlar şüphesiz, etik farklılığın bilincinde olan eğitim kurumları tarafından uygulanır.

³³² Ralph Clark CHANDLER, “The Problem of Moral Reasoning in American Public Administration : The Case of Code of Ethics”, **Public Administration Review**, Vol:43, No:1, 1983, p.32

³³³ Alessandro COMAI, “Global Code of Ethics and Competitive Intelligence Purposes: An Ethical Perspective on Competitors”, **Journal of Competitive Intelligence and Management**, Vol:1, No:3, Winter 2003, pp.26-27

Etiksel çıkmaz ve ilgilerin karmaşıklığı ile ilgili çalışmalar, yönetim okullarının kurslarında geniş bir şekilde kullanılmıştır. Frankel bu tip etik kodları, “etiksel problemle karşılaşıldığında bu kodlardan nasıl yararlanılabilir?” sorusunun temel amacı olan eğitimsel kodlar olarak sınıflandırmaktadır.

4. **Altın Kurallar Yaklaşımı:** Bu yaklaşım ”şimdi veya gelecekte işletmemi utandıracak ve zarar verecek hiçbirşey yapmayacağım” veya “diğerlerinin yapmak istemediklerimi yaptırmasına izin vermeyeceğim” şeklinde temellendirilir. Bu içgüdüsel etik kodlar uygulayıcılar tarafından hızlı bir şekilde asimile edilebilir ancak bunlar herhangi bir işletmede düşünceli etiksel davranışın kurulmasına izin vermez.

5. **Soru ve Cevap Yaklaşımı:** Laura L.Nash’ın geliştirdiği bu yaklaşım 12 soru cevaplayarak bir kararın kişisel değerlendirmesi ile ilgilidir. Bu tip bir süreç, kişilere problemleri kararlarla karşılaştıklarında yardımcı olur.

Her bir sistem lehte ve aleyhte durumlara sahiptir ve her birinin özel amaçları vardır. Frankel kodların temel amaçlarını şu şekilde tanımlamıştır:³³⁴

- **Uzun süredir güdülen büyük amaç:** Her bir başarının vurgulanması,
- **Eğitimsel amaç:** Etiksel düşüncelerin öneminin belirtilmesi,
- **Düzenleyici amaç:** Rehberlerin önerilmesidir.

Çalışanlara mesleki ve biçimsel olarak rehber olma görevini üstlenecek işletme kuralları sağlayan³³⁵ iş etiği kodları, üç grup halinde sınıflandırılmaktadır. Bunlar:³³⁶

- Paydaşlar veya iş prensipleri için hazırlanan kodlar,
- Değer ifadeleri,
- Davranış kodları’dır.

³³⁴ COMAI, **a.g.m.**, p.27

³³⁵ J.Steven SKINNER, **Marketing**, Second Edition,Houghton Mifflin Co., U.S.A, 1994, p.119

³³⁶ Muel KAPTEIN, “Business Codes of Multinational Firms: What Do They Say?”, **Journal of Business Ethics**, Dordercht, Vol:50, No:1, 2004, p.17

Etik kodların sınıflandırılmasında, kodların kullanılacağı hedef grup ve kullanım amacı gözönünde bulundurulmaktadır. Kodları geliştirirken bu sınıflandırmalar dikkate alınmalı ve işletmenin hedefleri ile örtüşmelidir. Eğer örtüşme gerçekleşmez ise kodların davranışları etkileme gücü düşük olacaktır.

2.8. Etik Kodların Geliştirilmesi

Etik kodlar geliştirilirken izlenecek süreçte yer alan basamaklar:³³⁷

- Temel faaliyet alanı, vizyon ve misyon,
- Hissedarların beklentileri ve ihtiyaçları,
- İşletmenin karşı karşıya kaldığı etik sorunlar ve kararların çeşitliliği,
- Çatışma prensiplerinin çözüm yolları üzerinde düşünülmesidir.

Etik kodlar aksiyon planı olarak tasarlanır ve etik kodların nasıl ve ne şekilde yazılacağına karar verilmeden önce basit bir karar verme modeli üzerinde düşünülmesi yararlı olacaktır.

Etik kodların geliştirilmesi, temel değerlerin tanımlanması ve temel değerlerin benimsenmesi ve uygulanması olmak üzere iki aşamada gerçekleştirilir.³³⁸

- **Temel Değerlerin Tanımlanması:** Etik kodların geliştirilmesinde, ilk olarak değerlerin gözden geçirilip yasa ve düzenlemelere uygun olup olmadığının incelenmesi gerekmektedir. İkinci olarak başarılı hizmet sunmayı engelleyebilecek değerler veya etik davranmaya engel olarak tehdit oluşturabilecek değerler gözden geçirilmelidir. Etik sorunlar açısından potansiyel durumların belirlenmesi için, işletmede önemli pozisyonda bulunan çalışanlar ile görüşülüp onlardan bilgi alınmalıdır. Bununla beraber, SWOT analizinin sonuçlarına bakılarak güçlü yönlerin vurgulanması, zayıf yönlerin de ortadan kaldırılması amacıyla uygulanacak değerler belirlenmelidir. Etik kodlar, yılda en az bir kez güncellenmelidir.

³³⁷ Aysun UYANIK, "Business Ethics: A Short Analysis of Ethics in Organization", Ortadoğu Teknik Üniversitesi, **Term Project for Applied Ethics**, Ankara, 2008, p.18

³³⁸ YURTSEVER, a.g.e., s.10

• **Temel Değerlerin Benimsenmesi ve Uygulanması:** Etik kodlar oluşturulduğu üst yönetim tarafından benimsenmeli ve uygulanması sorunsuzca desteklenmelidir. Etik kodların geliştirilmesi ve uygulanması amacıyla hazırlanan program, çalışanlara tanıtılmalı ve çalışanların katkıları ile bu sürecin içerisinde etkin olmalıdırlar. Değişimin kabullenilmesi zordur. Etik kodların hazırlanmasına yönelik bu programda ilk aşama, amacın açıkça belirlenmesini gerektirir. Değişim sürecinde programdan sorumlu olan yönetici, üst yönetimden başlayarak hiyerarşide en alt düzeydeki çalışanlara kadar işletme içerisinde herkesle iletişim içinde olması gerekmektedir. Böylece programın başarısı için gerekli olan destek sağlanmış olacaktır.³³⁹

Etik kodların oluşturulmasında seçimle oluşturulmuş, yöneticilerin ve çalışanların birlikte olduğu bir komite tarafından, demokratik ve katılımcı bir yöntem uygulanması yararlı olabilecektir.³⁴⁰ Bu çerçevede geliştirilecek etik kodların kapsamı şu şekilde sıralanabilir.³⁴¹

- Etik davranışların özendirilmesi ve etik dışı davranışların önlenmesi,
- Çalışanların davranışlarının değerlendirilmesi için bir dizi yazılı standart ölçüt belirlenmesi,
- Çalışanların karar verme aşamasında sosyal sorumluluk ve işletme yararıyla bireysel çıkar arasında seçim yaparken bir güçlük karşılığınca yararlanacağı bir rehber olması,
- Çalışanların faaliyetin sonuçlarıyla ilgili hak ve sorumluluklarını belirlemesi,
- Çalışanın örgütsel veya meslekî olarak amaçladığı hakkâniyet, tarafsızlık gibi temel ilkeleri oluşturması,

³³⁹ Carter McNAMARA, "Complete Guide to Ethics Management: An Ethics Toolkit for Managers", <http://www.managementhelp.org/ethics/ethxgde.htm#anchor43623>, (20.05.2010)

³⁴⁰ ERSEL, a.g.e., s.19

³⁴¹ TÜSİAD, **Devlette Etikten Etik Devlete: Kamu Yönetiminde Etik Kavramsal Çerçeve ve Uluslararası Uygulamalar**, Cilt 1, TÜSİAD Devlette Etik Altyapı Dizisi No:1, Yayın No: TÜSİAD-T/2005-11/412, İstanbul, 2005, s.106

- Çalışanlar ile diğer gruplar arasında faaliyete ve hizmete ilişkin kuralları belirleyen bir anlaşma olması,
- Çalışanların meslekî ve etik gelişimi ile ilgili kuralları belirlemesi,
- Meslekî ve etik kuralların ihlâli halinde veya etik dışı davranışlar ortaya çıktığında uygulanacak yaptırımların temelini sağlanması,
- Çalışanın toplumdaki konumunu güçlendirecek kurallar oluşturması,
- Müşterilerin çalışandan beklentilerini belirleyen meslekî davranışlarla ilgili kuralların belirlenmesidir.

Dayandığı inançlar ve değerlere göre toplumdan topluma farklılıklar gösteren etik kodların³⁴² geliştirilmesinde genellikle temel alınan yaklaşımlar şunlardır:³⁴³

- **Hakkâniyet İlkesi:** Bütün kararların tutarlı, tarafsız ve gerçeklere dayalı olması üzerinde odaklanmaktadır.
- **İnsan Hakları İlkesi:** Bireylerin varlığı, bütünlüğü ve temel insan hakları üzerinde odaklanmaktadır.
- **Faydacılık İlkesi:** Herkes için en iyi olacak kararın verilmesidir.
- **Bireysellik İlkesi:** Bireylerin temel amaçlarının uzun dönemli olarak kişisel kazançlarını arttırmak olduğunu vurgular. Burada uzun dönemli terimi anahtar kavramdır ve bireysellik ilkesi kısa dönemde fazla kazanç sağlamak için yapılan yanlış eylemleri içermez.

İşletmelerde etik kodlar basitçe uluslararası değerlerle temellendirilmelidirler. Çünkü kültürel özelliklerin oluşturulmadığı etiksel iş davranışının olduğu birçok kültür

³⁴² Namık Kemal ÖZTÜRK, “Kamu Yöneticilerinin Kararlarında Etik Değerler”, **Amme İdare Dergisi**, Cilt:31, Sayı: 2, Ankara, Haziran 1998, s.92

³⁴³ PEHLİVAN AYDIN, **a.g.e.**, ss.19-20

var olmuştur.³⁴⁴ Bu koşullar altında ideal etik kodların taşıyabileceği özellikler aşağıdaki gibi olmalıdır:³⁴⁵

- Hazırlanma ve güncelleştirilme sürecinde katılım sağlanmalıdır,
- Taslaklarla ilgili yorumlar dikkatlice incelenmeli, diğer grupların talep ve eleştirileri dikkate alınmalıdır,
- Eğitim, denetim ve yaptırım mekanizmalarıyla desteklenmelidir,
- Açık ve kapsamlı olmalı, kolayca anlaşılabilir bir dille yazılmalıdır,
- Etik kodlar, etik konusunda yeknesaklık sağlayacak şekilde düzenlenmelidir,
- Üst düzey ve bazı hassas mevkilerde çalışanlara daha katı standartlar getirilmelidir,
- Çalışanlara rehberlik edecek ve onları koruyacak kapsamlı bir “yap” ve “yapma” lar listesi olmalıdır.

Etik kodlar aynı zamanda yaşayan dokümanlardır ve işletmelerin hızlı bir şekilde değişen değerlerine göre şekillenebilmelidir. İşletmelerin dinamik yapısına uymalı, durağan kalmamalı ve bu değişiklikler çalışanlara empoze edilmeye çalışılmalıdır.³⁴⁶

2.9. Etik Kodun Hazırlanışı ve Uygulanışı

Etik kodların hazırlanışı ve uygulanışı ile ilgili genel bir standart yoktur. İşletmelerin yapısını ve etik kodlarından beklenen faydanın dikkate alınması, etik kodların hem hazırlanış hem de uygulanmasında çok önemlidir.³⁴⁷

³⁴⁴ Larry R.SMELTZER, Marianne M. JENNINGS, “Why An International Code of Business Ethics Would Be Good for Business”, **Journal of Business Ethics**, Vol:17, No:1, 1998, p.65

³⁴⁵ TÜSİAD, **a.g.e.**, s.102

³⁴⁶ A.BUCHHOLZ, B.ROSENTHAL, **a.g.e.**, p.178

³⁴⁷ YURTSEVER, **a.g.e.**, s.29

2.9.1. Etik Kodun Hazırlanması

İyi yazılmış bir etik kodu, uygulamasında elde edilen başarıda en önemli faktörlerden biridir ve çalışanların etik ikilemelerine yol gösterebilir. Ayrıca, belirli etik prensipleri, beklentileri, gerçekçi bir şekilde açıklaması gerekir.³⁴⁸ Etik kodlar, iyi hazırlanmamışsa fayda yerine, yanlış yol göstericiliği nedeniyle işletmelere ve topluma zarar verir. Bu nedenle etik kod hazırlanırken belirli kriterlere dikkat edilmesi gerekir. Etik kodun hazırlanmasında, katılacak kişi veya gruplara, şekil, kaynak, ilke ve amaç bakımından nelere dikkat edilmesine, kimlerin uyması gerektiğine, hangi konuların dahil edileceğine, profesyonel etik kodların yeri ve son kontrolünde nelere dikkat edileceğine özen gösterilmelidir.

2.9.1.1. Etik Kodun Hazırlanışına Katılan Gruplar

Etik kodlar incelendiğinde göze çarpan en önemli sorun, teori ile uygulama arasındaki boşluktur. Teoriye ağırlık veren kuramcıların hazırladığı etik kodlarının gerçek dünyada uygulanması güç olmaktadır. Kuramcılar inandıkları belirli etik teorilerine ağırlık verip, etik kodlarını bu teorilere uygun bir şekilde hazırlama eğilimindedir ancak hiçbir etik teorisi tek başına etik problemlerini çözmeye yeterli değildir. Uygulamacılar tarafından hazırlanan etik kodlar ise hukuk kurallarından çok etkilenmekte ve hem kapsam yeterli olmamakta hem de çok katı kurallara dayanmaktadır.

Çeşitli kademelerdeki yöneticiler, değişik birimlerin yöneticileri, hukukçular ve çalışanlardan oluşan bir grubun işletmenin etik kodunu hazırlaması bir seçenektir. Üst yönetimin emirleri görüntüsünü bertaraf edebilecek ve katılımı büyük ölçüde sağlaması bakımından yararlı olabilecek bu yöntemin daha pratik olabilmesi için bazı taslak metinlerin komiteye yardımcı olmak üzere iletilmesi düşünülebilir.³⁴⁹

Etik kodu hazırlanırken katılması gereken gruplar, tepe yöneticileri, yönetim kurulu, farklı kademedeki yöneticiler, departmanların yöneticileri, hukukçular,

³⁴⁸ Neal M. ASHKANASY, Sarah FALKUS, Victor J.CALLAN, "Predictors of Ethical Code Use and Ethical Tolerance in Public Sector", *Journal of Business Ethics*, Vol:25, No:3, 2000, p.237

³⁴⁹ TÜSİAD, *Dünyada ve Türkiye'de İş Etiği ve Etik Yönetimi*, s.101

danışmanlar, müşteriler, çalışanlar ve uluslararası işletmede deneyimi olan yöneticiler olarak dokuz grupta toplanabilir: ³⁵⁰ Bu genel grubun dışında, işletmenin bulunduğu sektöre göre, farklı kişiler etik kodunun hazırlanmasına dahil edilebilir.

- **Tepe Yöneticiler** :Tepe yöneticileri dışarıyla daha çok karşı karşıya kaldıkları için, etik kodlar hazırlanırken, işletmenin dışındaki dünyanın kendilerinden ne beklediğini daha iyi bilirler. Ayrıca tepe yöneticiler, stratejik yönetimden sorumlu oldukları için, gelecekteki etiğin şekillenmesinde önemli katkıları vardır. Tepe yöneticileri, hangi çeşit bir inancın işletmenin başarısında önemli olduğunu bildikleri için, bunu etik koduna yansıtılmaları daha kolay olur ve etik kod hazırlanırken aşağıdaki soruları kendilerine sormaları çok faydalı olabilir:

- Yüksek etik standardının desteklenmesinde en önemli unsur nedir?
- Etik ile ilgili problemlerin oluşmasında ana unsur nedir?
- Bu problemlerin çözümlenmesinde ne yapılmıştır?
- İçinde bulunulan sektörün en önemli etik sorunu nedir? Yönettikleri ve diğer işletmeler bu sorunun çözümü için neler yapmışlardır?
- Toplumda varolan en önemli etik problemi nedir? Bu soruna çözüm için işletmenin üzerine düşen yeni mekanizmalar nelerdir?
- Son yıllarda işletmede en fazla karşılaşılan etik problemler nelerdir? Çözüm için hangi sistemler kullanılmıştır? Uygulanan sistemlerin etkinliği nedir?
- Global açıdan işletmenin karşılaştığı en önemli etik problemi nedir? Çözümü için neler yapılmıştır?

- **Yönetim Kurulu**: Yönetim Kurulu üyeleri de tepe yöneticileri gibi işletmede liderlik bakımından önemli bir yer tutar ve farklı bireyler veya gruplar görevlendirerek etik kodun farklı boyutlarına dikkat çekebilir. Yönetim kurulu

³⁵⁰ YURTSEVER, a.g.e., s.30

üyelerinden biri işletmenin etik kodu uygulamasından sorumlu olabilir ve Yönetim kurulunun etik çalışmalarını aktif olarak kontrol etmesi, etik koduna hazırlık aşamasında yararlı olabilir.

- **Farklı Kademelerdeki Yöneticiler:** Bu gruba orta kademedeki yöneticiler, supervizörler ve şefler dahil edilebilir. Bu yöneticiler, çalışanlara daha yakın olduğu için çalışanların kontrol mekanizması hakkında daha fazla bilgi sahibidirler. Etik kodlara katkıları sayesinde günlük işler daha kolay şekilde işler ve çalışanların etik kodlara uymaları daha kolaylıkla sağlanır. Diğer bir önemli katkıları da etikle ilgili yukarıdan aşağıya, aşağıdan yukarıya doğru iletişimin kurularak kolaylaşmasını sağlamaktır.

- **Departman Yöneticileri:** Departmanların kendilerini ilgilendiren etik kod bölümlerinde düşünceleri çok önemlidir. Örneğin alım-satımdan sorumlu bir yöneticinin dışardan gelen eşantyonların kabûlü, reddi veya tutarının belirlenmesindeki görüşü çok önemlidir. Çünkü bu hediyeler, bireylerin karar mekanizmasına etki edebilirken, bazen rüşvet olarak algılanıp bazen de sosyal ilişkinin bir gereği olarak görülebilir. Bu durumda genelde hediyein değeri belirleyici olur. İletişim ve haberleşme departmanı yöneticisinin etik kodu hazırlanmasına katılması, kodun iletişiminin sağlanmasını kolaylaştırır.

- **Hukukçular:** Etik kodların amaçlarından biri de devletin işletmeye müdahalesini en aza indirmek olduğundan ve etik kodlar da hukuka aykırı olamayacağından, hukuk ile çelişen bir durumun ortaya çıkmaması için hukukçuların da grupta yer alması gerekir ancak hukukla etik kodu aynı olacak anlamına gelmez. Etik kodu, yasaların ileri sürdüğü adâlet ve doğruluk gibi normlarda daha yüksek bir standarda sahip olunmasını sağlar. Etik kodlar hukuki terimlere boğulmamalı, açık ve net olmalı, gerekçeleri açıklanmalı, bu kodlara uyulmaması halinde öngörülen yaptırımlar belirtilmelidir.³⁵¹

- **Danışmanlar:** Etik danışmanlarının diğer gruplardan farkı, etik konusunda uzman olmalarıdır. İşletmeler genelde etik kodu hazırlarken danışman

³⁵¹ TUSİAD, *Dünyada ve Türkiye’de İş Etiği ve Etik Yönetimi*, s.101

bulundurmama eğilimindedir. Birinci neden, dışarıdan birinin işletmenin değer yargılarını yönlendirmesinin çalışanlar tarafından hoş karşılanmaması, ikincisi ise, etik uzmanlarının sayısının çok az olması ve sundukları hizmetin işletmeye maliyet getirmesidir.

Danışmanlar etik teorileri ve uygulanması hakkında çalışanlara göre, çok daha fazla bilgi birikimine sahip oldukları için, etik kodu hazırlanırken daha detaylı düşünürler. Ayrıca işletmenin çalışanı olmadıkları için, değer yargılarını daha rahat bir şekilde tartışmaya açabilirler ve işletmenin değer yargılarının değişmesini hızlandırabilirler. Japonya’da etik komitesine şirket dışından yönetici ya da uzman getirmek gittikçe artan bir uygulama olmuştur.³⁵²

- **Müşteriler:** Üretilen mal ve hizmetlerin son kullanıcısı tüketici olduğu için işletmenin etik standardından en çok etkilen gruptur. Müşterilerin görüşleri alınabilir veya tüketici organizasyonlarının temsilcisi bu gruba dahil edilebilir. Müşterilerin dahil edilmesi, işletmenin dışsal dünya ile iletişimini kolaylaştırırken, müşterilerinin kendisinden nasıl bir etik anlayışı beklediğinin anlaşılmasında yardımcı olabilir. Müşteriler dışsal çevredeki değişen değer yargıları ile ilgili işletmeye bilgi sağlamasında katkıda bulunur.

- **Çalışanlar:** İşletme üyelerinin büyük çoğunluğunu çalışanlar oluşturduğu için, etik kodun hazırlanışına katılmaları, uygulanışında kolaylık sağlar ve kendilerinin de katılarak hazırladıkları etik kod olması, işletme etik koduna direnmeyi azaltarak, etik koda uyulması bilincini arttırmış olur. Ayrıca, çalışanların etikle ilgili karşılaştıkları problem, yöneticilerden farklı olduğu için, etik kodun içeriği bakımından da önemlidir.

- **Uluslararası İşletmede Deneyimli Yöneticiler**

Etik kod hazırlanışında en çok gözardı edilen konu, uluslararası boyuttur. Özellikle işletme yurtdışında faaliyet gösteriyorsa sadece ülke kültürü dikkate alınarak hazırlanmış etik kod ile faaliyette bulunması oldukça zordur çünkü her ülkenin kendine

³⁵² Nobuyuki DEMISE , “Business Ethics and Corporate Governance in Japan “, **Business and Society**, Vol: 44, No: 2, 2005, p.213

özgü etik anlayışı bulunur ve bu nedenle uluslararası faaliyetler için düzenlenmiş etik kodların da dikkate alınması gerekir. Çokuluslu Şirketler İçin Birleşmiş Milletler Etik Kodu (The Nation's Code of Conduct for Transnational Corporations), Birleşmiş Milletler Muhasebe ve Rapor Standartı (UN International Standarts of Accounting and Reporting) ve Dünya Sağlık Organizasyonu'nun İlaç ve Tütün Kodu (The World Health Organization's Code on Pharmaceuticals and Tobacco) örnek olarak verilebilir.

Son yıllarda ülkelerin çeşitli derecede ekonomik bütünleşmeye gitmesi, etik ile ilgili ortak standartları gerektirmektedir. Ülkelerin etik anlayışlarının farklı olması ve uluslararası ticarete kendine özgü etik standartların aranması ve bu konuda deneyimli olan çalışanların etik kodu hazırlanmasında bulunması çok önemlidir.

2.9.1.2. Etik Kodun Kaynakları

Etik kodun düzenlenmesinde dikkate alınan kaynaklar iki grupta toplanarak incelenebilir. Birincisi yukarıda belirtilen tüm grupların görüşleri dikkate alınarak hazırlanan etik kodlardır. Bu tip etik kodlarda genelde tepe yöneticilerinin inanç ve düşünceleri etik kodun içeriğinin belirlenmesinde önemli bir etkidir. İkinci kaynak ise varolan etik kodlardır ve bunları uygulamak, işletmeye fayda ve zararlarını birlikte getirir. En önemli sakıncası, bu etik kodların büyük çoğunluğunun hukuk kurallarından fazlaca bir farkının olmaması ve değişen koşullara göre bu etik kodlarda gereken değişikliklerin yapılmaması iken faydası, işletmenin zamandan ve maliyetten tasarruf etmesidir.³⁵³

İşletmelerin varolan etik kodlarından sağlıklı bir şekilde yararlanması için, çok fazla etik kodun incelenmesi gerekir. İşletmeler, kendi değer yargılarını yansıtan ve farklı kademelerdeki çalışanlarının görüşünü alarak, çağdaş koşullara uygun etik kodu hazırlamalıdır. Varolan etik kodlarının işletmeye faydası olabilir ancak etik kodun en son şekli, etik prensipler içinde işletmenin kendi ihtiyaçlarına ve beklentilere cevap verecek şekilde olmalıdır.

³⁵³ YURTSEVER, a.g.e., s.33

Ethics Resources Centre hem etik kod yazımı hem de işletmenin kendine özgü örnekleri uygulayabilmesi için bir model sunmuştur:³⁵⁴

- Hedeflerle ilgili açık olunması,
- İşletmenin tüm seviyelerindeki çalışanlarından kod ile ilgili destek alınması,
- Yasa ve düzenleyici kurumların işletmenin içinde bulunduğu sektöre etki edebilecek en son düzenlemeler hakkında bilgi sahibi olunması,
- Mümkün olduğunca açık ve kolay yazılması, hukuki terimlerden ve boş genellemelerden kaçınılması,
- Gerçek hayattan problemleri ve olayları açıklayabilir olması,
- Daha fazla bilgi ve rehberlik için kaynak sağlaması,
- Bütün olarak çalışanların anlayabileceği şekilde olması bu modelde esastır.

2.9.1.3. Etik Kodun Şekli

Etik kodun işletmenin diğer dokümanlarından ayrı olarak düzenlenmesi, yol göstericiliği, etik problemlerin saptanması ve verilecek cezalar bakımından daha etkili olmasını sağlar. Etik kodun yayımlandığı dokümanın iyi bir şekilde dizayn edilmesi gerekir ve burada işletmenin imajının önemli olduğu unutulmamalıdır. Ayrıca etik kodların, işletmenin diğer dokümanlarından ayrı bir şekilde sunulması da gerekir.

2.9.1.3.1. Etik Kodun Bölümleri

Etik kodların belirli bir şekil özelliği olmamakla birlikte kapak yazısı, giriş bölümü ile içeriği ve düzenlemeler olmak üzere genellikle üç bölümden oluşur:³⁵⁵

³⁵⁴ <http://www.ethics.org/resource/code-construction-and-content>, (28.11.2010)

³⁵⁵ YURTSEVER, a.g.e., s.36

• **Kapak Yazısı:** Kapak yazısı, tercihen en üst yöneticinin imzası ile ³⁵⁶ yönetim kurulu başkan ve/ veya genel müdürün mesajını taşır. Bu bölüm genellikle etiğin önemini belirten genel nitelikte mesaj içerir.

• **Giriş Bölümü:** Giriş bölümü, etiğin önemi, etik koda kimlerin uyması gerektiği ve etik kodun içine almadığı bir problemle karşılaşıldığında kimlere başvurulacağı gibi konuları içerir. Etik kodun başlangıç şekli veya ilk mesajı, işletmenin içinde bulunduğu duruma veya bu sunuşu yapan çalışanın pozisyonuna bağlı olabilir.

Giriş bölümünde etik koda kimlerin uyacağı belirtilirken, bazı etik kodlarda yönetilenler ve yöneticiler ayırımı sözkonusu olmaktadır. Etik kodların çoğunluğu ise her kademedeki veya herkes tanımlı kullanarak işletme çalışanları için çifte standardın olmadığını belirtir.

• **İçeriği ve Düzenlemeler:** İşletmenin doğruları, vazgeçilmezleri ve öncelikleri hakkında kısa açıklamalar bulunmalıdır.³⁵⁷ Etik kodlar her zaman bireylerin kendi çıkarlarını koruyamayabilir ve bireylerin etik kurallara uyarken bazen kendi çıkarlarından vazgeçmesi gerekebilir. M.Ö. 560 yılında Yunan Felsefecisi Chilon, ticarete etiğin önemini şu şekilde vurgulamaktadır: “Ticarete namuslu olmayan, bir yönden kazanç sağlamakta ise kaybetmeyi de göze almak zorundadır.”³⁵⁸ Ancak işletmelerde bütün çalışanların etik kurallara uyduğu söylenemez ve bu nedenle hem işletme hem de çalışanları maddi ve manevi zarara uğrayabilir. Etik standardı yüksek bir işletmeye sahip olmak için, etik kodun içeriğinin çok iyi hazırlanması gerekir.

Etik kodların içeriği işletmenin bulunduğu sektöre göre değişebilir ancak bütün etik kodlarda açık bir şekilde işletmenin misyonu, amacı ve politikası tanımlanmalı ve bu tanımların çok fazla spesifik olmamasına ve kolayca anlaşılabilir olmasına dikkat edilmelidir.

Her etik kodu hukukla ilgili düzenlemeleri içerir ve etik kodun girişinde hukukla ilgili maddeler, açık bir şekilde belirtilmelidir. Örneğin, işletmenin işleri ile

³⁵⁶ TÜSİAD, *Dünyada ve Türkiye’de İş Etiği ve Etik Yönetimi*, s.123

³⁵⁷ TÜSİAD, *Dünyada ve Türkiye’de İş Etiği ve Etik Yönetimi*, s.123

³⁵⁸ <http://quotationsbook.com/quote/19281/> (05.07.2010)

ilgili rüşvet vermek veya almak ile ilgili düzenlemeler yapılırken, hem yasanın hem de işletmenin etik anlayışına göre suç olduğu açık bir şekilde belirtilmelidir.

Kapsamlı etik kodların içeriğinde, işletmenin içinde bulunduğu sektör veya işletmenin amacına göre değişmekle beraber, işletmenin çalışanlara karşı etik sorumluluğu, çalışanların etik sorumluluğu, müşteriler, hükümet ve diğer işletmeler ile ilişkiler, çevre, teknoloji, yenilik ve uluslararası işletmelerle ilgili etik konular yer almaktadır.

2.9.1.3.2. Etik Kodun Yazılış Şekli

Etik kodlar konusunda yapılan bir araştırma sonucunda, etik kodların çoğunluğunun anlam kargaşası yarattığından çok farklı yorumlara neden olduğu ortaya çıkmıştır.³⁵⁹ Bu nedenle etik kodun yazılırken kullanılan dilin anlaşılır ve etkileyici bir tonda olması gerekirken özellikle sert, çok yumuşak veya yalvarır şeklinde ifadelerden kaçınılması gerekir. Etik kodlarda, yapılmaması gereken veya yasak olan konular genellikle ağırlıkta olduğundan çok fazla negatif ton kullanılması, çalışanlar ile tepe yöneticileri arasında kesin sınırlar oluşmasına neden olmaktadır.

Tamamen pozitif tonda yazılan etik kodlar, işletmenin amaçlarına erişmek istediğini açık bir dille ifade ederken, ceza uygulaması olmaması tamamen pozitif etik kodun eksikliğidir. Hukukla ilgili söylemlerde hukuk dilindeki özel ifadelerden kaçınılmasına, cümlelerin fazla uzun olmamasına dikkat edilmesi gerekir.³⁶⁰

Robert Austin, etik kodların daha pozitif bir tonda yazılması gerektiğini ileri sürmüştü ve pozitif etik kod ile ilgili şu önerilerde bulunmuştur.³⁶¹

– İşletmenin çıkarının, yöneticilerin ve çalışanlarının çıkarından önce geldiğinden emin olunması gerekir.

³⁵⁹ Mark S.BLODGETT, Patricia, J.CARLSON, "Corporate Ethics Codes: A Practical Application of Liability Prevention", **Journal of Business Ethics**, Vol:16, No.12-13, 1997, p.1363

³⁶⁰ YURTSEVER, a.g.e., s.37

³⁶¹ Charles E. HARRIS, "Structuring a Workable Business Code of Ethics", **University of Florida Law Review**, Vol: 30, 1978, p.328

- Topluma karşı görev ilkesi, işletmeye karşı görev ilkesinden önce gelmelidir.
- Bütün işletme çalışanları ileri sürülen prensiplere uyarsa, ekonomik gelişmeyi ve genişlemeyi sağlayan kâr elde edileceği vurgulanmalıdır.
- İşletmenin çıkarı ile çalışanların çıkarının çelişmesi veya işletmenin çıkarı ile toplumun çıkarının çelişmesi durumunda gerçekleri pozitif yönleri ile açıklamanın yetkili otoritenin görevi olduğu açıklanmalıdır.

2.9.1.3.3. Etik Kodun Genişliği

Etik kodların genişliğini, tanımlanması gereken konular belirlerken, çok uzun olan etik kodlar anlam karmaşıklığına ve konuların tekrarına neden olabilir. Böyle bir durum ise işletmenin imajını sarsar, etik kodun etkinliğinin azalmasına neden olup, çalışanlarına pratik olarak yol gösterme özelliğini kaybedebilir.

Etik kodların, fazla uzun olmaması için işletmenin, ürün çeşitlerinin sınıflandırmasını çok iyi yapması gerekirken, çok kısa olan etik kodlar da amacına ulaşmayabilir. Böyle bir durumda, etikle ilgili problemleri, etik koddan yararlanarak çözmek yerine diğer yardımcı yöntemlere başvurulur ancak bu hem zaman alır, hem de bürokratik işlemleri artırır. Ayrıca çalışanlar etik kodlarda açıklanmayan noktaları işletme tarafından izin verildiğini düşünerek hata yapabilirler. Etik kodlar genelde 10 ile 25 sayfa arasında değişmektedir.³⁶²

2.9.1.4. İşletme Etik Kodu ve Profesyonel Etik Kodu

Etik kodun hem hazırlanması hem de uygulanması aşamasında profesyonel etik kodu ile işletme etik kodu arasında farklılıklar olabilir. Bu nedenle profesyonel etik kodun tanımı ve işletme etik kodu arasındaki farklılıkları açıklamakta yarar vardır. Profesyonel, mesleği ile ilgili teorik yapıları ve bilimi bilen kişidir.³⁶³ Profesyonelliğin

³⁶² YURTSEVER, a.g.e., s.38

³⁶³ Morris L. COGAN, "Toward a Definition of a Profession", *Harvard Educational Review*, Vol:23, 1953, p.33

daha geniş bağlamda tanımı ise, belirli bir bilgiye başvurarak, müşterilerine hizmet veren gruptur.³⁶⁴

Profesyonel etik kodu ise, üyelerinin hukuk ilkelerinden daha yüksek etik standardına sahip olması için geliştirilmiş ve amacı, kişi ve toplum arasında ilişki düzenleyerek kişiye yol göstermektir. Bu etik kodlar, toplumun hizmet verilen kişinin ve meslektaşlarının, profesyonel kişinin yüksek etik standardı olduğundan emin olmasını sağlar. Profesyonel kuruluşların, üyelerini tam olarak koruyabildiği söylenemez. Örneğin mühendis, yeterli derecede güvenli olmayan ürünün piyasaya sürülmesine karşı çıkması nedeniyle işten atılması durumunda, bağlı bulunduğu kuruluş mühendisi genellikle koruyamamaktadır.³⁶⁵

İşletme etik kodu ile profesyonel etik kodu arasında bir çelişki çıkarsa bireyin hangi etik kodu dikkate alması gerektiği önem taşımaktadır. Profesyonel bireyler, aynı zamanda işletmenin yönetim kadrolarında muhasebeci, avukat, mühendis v.b. görevlerde yer almaktadır. Bu kişilerin aynı zamanda hem çalıştıkları iş yerlerinin düzenlemelerine hem de mesleki düzenlemelere uymaları beklenir.

Nicola Higgs-Kleyn ve Dimitri Kapelianis tarafından yapılan bir araştırmada, katılımcılar, profesyonel etik kodları ile işletme etik kodlarının çok nadir çeliştiklerini ileri sürmüşlerdir. Ayrıca yapılan bu araştırmaya katılanlar, işletme etik kodu ile profesyonel etik kodu arasında bir çelişki çıktığında profesyonel etik kodlarına uymayı tercih edebileceklerini bildirmişlerdir. Böyle bir sonuç işletme etik kodlarının henüz yeterli olmadığını gösterebilir.³⁶⁶

İşletme etik kodları hazırlanırken, profesyonel etik kodları ile çelişmemesine dikkat edilmelidir. Ancak profesyonel etik kodlarının her zaman etik bakımından anlam taşıdığı söylenemez. Bazen hukukla hiçbir farklılığı olmayabilir veya değişen koşullara

³⁶⁴ Beth SAVAN, "Beyond Professional Ethics:Issues and Agendas", **Journal of Business Ethics**, Vol:8, No:2-3, 1989, p.179

³⁶⁵ YURTSEVER, **a.g.e.**, s.39

³⁶⁶ Nicola HIGGS-KLEYN, Dimitri KAPELIANIS , "The Role of Professional Codes in Regarding Ethical Conduct", **Journal of Business Ethics**, Vol: 19, No:4, 1999, p.363

göre yenilenmemiş olabilir. Bu nedenle işletme etik kodu yazılırken profesyonel etik kodlarının bu gibi eksiklikleri mutlaka dikkate alınmalıdır.³⁶⁷

2.9.1.5. Etik Kodun Son Şeklinin Kontrolü

Etik kod uygulamaya geçmeden önce son şeklinin kontrolü önem taşımaktadır çünkü her şeyden önce etik kod, küçük bir grup tarafından hazırlandığı için eksik yanları veya anlaşılmayan noktaları olabilir. Etik kodlara son şekli verilirken şunlara dikkat etmek gerekmektedir:³⁶⁸

- **Tepe Yöneticiler ve Yönetim Kurulu:** İşletmenin amacını, misyonunu, politikasını, vizyonunu ve değer yargılarını bilen bu gruptur ve bu unsurlar ile etik kodu arasında herhangi bir çelişki veya eksik yön varsa kontrol etmeleri yararlıdır. Tepe yöneticilerinin ve yönetim kurulunun son kontrolü yapması, etik kodun uygulanabilirliğinin sağlanması açısından önemlidir.

- **Çalışanlar:** İşletmenin her kademesindeki çalışanların etik kodun son kontrolüne katkıları sağlanmalıdır. Etik kodu ile ilgilenen departmanın, çalışanlara açık kapı politikası uygulaması, etik kodun hem uygulama hem de son kontrol aşamasında önemlidir.

- **Etik Kodun Yararı:** Etik koddan beklenen yararların, etik kod tarafından yeterli derecede sağlanıp sağlanmadığı kontrol edilmeli, içsel ve dışsal etkenler dikkatle incelenmelidir. Etik kodun kapsamının yeterli olup olmadığına bakılmalı, eğer kapsam bakımından yeterli değilse, çalışanların yanlış anlayarak dikkate alınmayan noktaların etiğe uygun olduğunu düşünmeleri engellenmelidir. Etik kodda belirlenen prensiplerin olaylara nasıl uygulandığının yeterli olup olmadığı da gözden geçirilmelidir.

- **Hukuk ve Profesyonel Standartla Çelişki:** Etik kodların hukuka aykırı olup olmadığı incelenmelidir, aksi halde etik kodu yazmanın işletme için anlamı olmaz.

³⁶⁷ YURTSEVER, a.g.e., s.40

³⁶⁸ YURTSEVER, a.g.e., s.41

Etik koddan beklenen, minimum seviyede bile olsa hukuktan daha yüksek etik standarda ulaşmasıdır.

- **Temel Değer Yargıları:** İşletmenin temel değer yargılarının etik kodda etkin bir şekilde tanımlanmış olmasına dikkat edilmelidir.

- **Yaptırım:** Etik kodun ileri sürdüğü ilkelere uymayanlara nasıl bir yaptırım uygulanacağını belirtilip belirtilmediği kontrol edilmelidir.

- **Nereye Başvurulacağı:** Etik kod ile ilgili problem olduğu zaman başvurulacak yerin belirlenmesine dikkat edilmelidir.

- **Deneme:** Birçok alanda olduğu gibi etik kodlarda da uygulama ile yazılı düzenleme arasında çelişkiler olabilir. Bu nedenle grup üzerinde denenmesinde yarar vardır. Anlaşılmayan bölümlerin veya eksik kalan noktaların yeniden düzenlenmesi gerekebilir. Katılımcılara aşağıda genel hatları belirlenmiş sorular sorulabilir:

- Etik kodda anlaşılmayan yerler var mı? Eğer cevabınız varsa lütfen belirtiniz,

- Etik kodda birbirleriyle çelişen maddeler varsa lütfen belirtiniz,

- Etik koda ilave edilmesini düşündüğünüz noktalar varsa lütfen açıklayınız,

- İşletmemizin daha iyi bir etik koda sahip olması için önerileriniz varsa lütfen belirtiniz.

15 -30 gün içinde cevapların ilgili departmana verilmesi veya elektronik posta ile gönderilmesi gerektiğini belirtmekte yarar vardır. Etik kodda anlaşılmayan veya eksik bulunan noktalar çok fazla ise ikinci bir deneme yapılabilir.

2.9.2. Etik Kodun Uygulanışı

Etik kod ilk uygulamaya konulduğu anda birçok sorunla mücadele etmek zorunda kalınabilir. Çok iyi yazılmış etik kodlarında bile uygulama aşamasında sorunlar ortaya çıkabilir. Etik kodun etkin bir şekilde uygulanması için kodun dağıtımı, değişime karşı direnme, eğitim programları, kimler tarafından uygulanacağı (Etik komitesi ve etik kod danışmanları) ve belirsizlik döneminde neler yapılacağı konuları önem taşımaktadır.³⁶⁹

2.9.2.1. Etik Kodun Dağıtımı

Etik kodun iyi bir şekilde dağıtımı, etik kodun kabul edilmesinde önemli bir etkidir. Etik kodun dağıtımında bütün çalışanlara elektronik posta yolu ile göndererek veya işletmenin politikasıyla ilgili diğer dokümanların bulunduğu yere koyarak çalışanlara ulaşması sağlanabilir. Hatta bazen yazılı basın yolu ile etik kodunun kısaca özeti verilebilir. Bu metotta esas amaç, kamuoyunda duyurarak güven ve iyi imaj sağlamaktır.

Etik kodun dağıtımı için hangi yol seçilirse seçilsin, bütün çalışanlara etik kodun ulaşması gerekir. Etik kod dağıtımı ile birlikte bu kodun anlaşıldığından işletmenin emin olması gerekir. Bu nedenle etik koda aşağıdaki şekilde ilave konulabilir:

“İşletmemizle ilgili iş ilişkilerindeki dürüstlüğü ve adâleti temel alan bu düzenlemeye bütün çalışanların uyması zorunludur. Her çalışımızın ekte sunulan etik kodunu okuduktan sonra aşağıdaki metni imzalayıp etik departmanına (eğer yoksa ilgili departman belirtilmelidir) bir ay içinde teslim edilmesi gerekmektedir.

³⁶⁹ YURTSEVER, a.g.e., s.42

İşletmenin etik kodunu teslim aldım ve okudum. İşletmenin etik koduna uyacağımı belirtirim.

Tarih :

İmza :

Adı Soyadı:

Bu belge tarafımdan teslim alınmıştır. (Yöneticinin imzası)

Adı Soyadı:.....

Ünvanı:.....

İmza:.....

Tarih:.....

2.9.2.2. Değişime Karşı Çalışanların Direnmesi

Etik kodun uygulanmasında yaygın olarak karşılaşılan sorunlardan biri de değişime karşı çalışanların direnmesidir. Değişim nedeniyle hem çalışanlar hem de yöneticiler kendilerini güvende hissetmeyebilir. Yöneticiler, bu yeni düzenleme nedeniyle kendilerinin yönetim güçlerinin sınırlandığını düşünebilirler ve bu yüzden işletmede belirsizlik yaşanabilir. Belirsizlik döneminde bireyler arasında gruplaşma ve güce sahip olmak için rekâbet başlar.

İşletmedeki gruplaşma üçe ayrılarak incelenebilir:³⁷⁰

- **Zayıf kültüre sahip bireylerin oluşturduğu grup:** Bu gruptaki bireyler başkaları tarafından kolayca etkilenebilir ve kendi değerlerinin üzerinde ısrarcı değildirler.
- **Kültürlerini değiştirmede ısrar eden bireylerin oluşturduğu grup:** Bu bireyler kendi kültürlerini savunurlar ancak kendi kültürlerini başkalarına kabul ettirmeye veya başkalarını etkilemeye çalışmazlar.

³⁷⁰ Igor ANSOFF, Edward McDONNEL, **Implanting Strategic Management** , Second Edition, Newyork, Prentice Hall, 1990, p.123

- **Kendi kültürlerini başkalarına kabul ettirmeye çalışan grup:** Bu grup militan kültür grubu olarak tanımlanır.

Etik kodların uygulanmasında ve yeni değer yargılarının oluşmasında ikinci ve üçüncü grup problemlere neden olur ve özellikle üçüncü grup üyeleri çoğunlukta ise işletmeyi etkisi altına alabilir. Etik kodun uygulanmasında katkıda bulunanlara ödüllendirme yolu seçilebilir ancak her zaman soruna çözüm getirmeyebilir. Bunun dışında etik koda uymayana ceza hatta işine son verileceğinin belirtilmesi işletmedeki değişime karşı direnmeyi azaltabilir.

2.9.2.3. Etik Kodu İçin Eğitim Programları

Etik koddan beklenen başarının sağlanması için kodun nasıl uygulanacağını çalışanlar tarafından anlaşılması gerekir. Bunun için yöneticilere ve çalışanlara etik eğitimi verilmesi, etik kodun uygulanmasındaki başarıyı artırır. Etik programlarında aşağıdaki noktalara dikkat edilmesi gerekir:³⁷¹

- Eğitim programları, yöneticiler ve yönetici kadrosu dışında kalanlar için iki ayrı şekilde düzenlenmelidir,
- Etik ile ilgili problemler her zaman açık değildir, ikilemlerle doludur ve bu nedenle senaryolar yolu ile durum açıklanmalıdır,
- Özellikle yönetim kadrosunda bulunanlara etik teoriler hakkında bilgi verilmelidir. Etik teoriler, karmaşık ve belirsiz koşullarda etik ile ilgili kararların verilmesine yardımcı olmaktadır,
- Eğitim boyunca işletmenin etiğe uygun faaliyetlerde bulunacağını, etik koda uyulmasında işletmenin kararlı olduğu ve çalışanların etik koda uyması gerektiği önemle vurgulanmalıdır.

³⁷¹ Business Roundtable, **Corporate Ethics, A Prime Business Asset**, Newyork, 1988, p.75

– Etikle ilgili gerçek hayattan alınmış olayları sunarak soru- cevap eğitim metoduna ağırlık verilmelidir. Bu metod, alternatifli ve detaylı düşünmeyi sağlaması bakımından önemlidir.

2.9.2.4. Etik Komitesi

İşletmeler genellikle etik kod uygulamasının düzenli ve etkin bir biçimde yürütülmesini sağlamak için etik komiteler kurarlar. Etik komiteleri; genel müdür yardımcıları, hukukçular ve uzman kişilerden oluşabilir. Etik komitelerinde tepe yöneticilerinin bulunması üst düzey yönetimin etik kod uygulaması ile ilgilendiğini anlayan çalışanların, bu uygulamaya güven duymasına neden olur ve etik kodun uygulanmasını kolaylaştırır. Etik komitesinin bulunması hem dışarıya hem de çalışanlara karşı meşrû olarak etiğin işletme için çok önemli olduğunu kanıtlar.³⁷²

Etik kodunun uygulanmasını sağlamak için etik kontrol grupları oluşturulabilir ve bu kontrol grupları, belirli aralıklarla etik koda uyulup uyulmadığını, etik kodunda dikkate alınmayan etikle ilgili sorunları araştırır, etikle ilgili boşlukların kapatılması için stratejiler geliştirir.³⁷³

Etik kontrol veya şikâyet merkezleri, etikle ilgili problemleri dinleyerek ya da öneriler sunarak etikle ilgili iletişimi sağlarken, departman yöneticilerinin cevaplayamadığı soruları cevaplayarak etik dışı davranışların önüne geçmiş olur. Etik komitesi veya etik kontrol merkezinin en önemli işlevi, bir departmanda anlaşma yoluyla yapılan etiğe uygun olmayan davranışları önlemektir. Etikle ilgili sorunların çözümünde ayrı kontrol merkezinin olması, etik standardının yükselmesinde önemli katkılar sağlar.³⁷⁴

³⁷² YURTSEVER, a.g.e., s.45

³⁷³ C.FREDERIC, E.POST, DAVIS, a.g.e., p.70

³⁷⁴ YURTSEVER, a.g.e., s.46

2.9.2.5. Etik Kod Danışmanları

Etik kodun uygulanması için işletme dışarıdan danışmanlar veya firmalar ile anlaşılabilir. Böyle bir uygulamanın avantajları olduğu kadar dezavantajları da vardır.³⁷⁵

Avantajları;

- Tarafsız bir şekilde etik kodunu uygular,
- Kâr amacı ile etik arasında çelişki çıktığı zaman sorunu daha kolay çözer,
- Sektör ve diğer işletmelerin ne yaptığı konusunda daha az endişe duyar,
- Uygulama bütün sektörün yararına olur,
- Kamuoyu önünde iyi bir imaj oluşturur.

Dezavantajları ise;

- Yeterince gücü olmadığı için uygulamada zorluk yaşanabilir,
- İhlâl edilen kurallara ve bilgilere kolay erişemezler,
- Kurallar ihlâl edildiği zaman cezanın tanımı ve uygulanması zor olabilir,
- Tepe yöneticileri, dışardan gelenlerin organizasyon içinde olmasından rahatsızlık duyabilir. Bu durum tepe yöneticilerinin etik kodun etkin bir şekilde uygulanmasına ve katılmasına engel olur,
- Dışardan gelen danışmanlar, işletmenin işleyişini tam anlayamazlar.

2.9.2.6. Belirsizlik Dönemi

Etik kodlarının yeniden değerlendirilmesinin en önemli olduğu dönem belirsizlik dönemidir. Önceden beklenmeyen ve tahmini zor olan bir durumun meydana

³⁷⁵ Earl A. MOLANDER, "A Paradigm for Design, Promulgation and Enforcement of Ethical Codes", **Journal of Business Ethics**, Vol:6, No:8, 1987, pp.625-626

gelmesi belirsizlik olarak tanımlanır.³⁷⁶ Yöneticilerin aldığı her kararın etikle ilgili yönü vardır ve belirsizlik döneminde geçerlidir. Belirsizlik döneminde yöneticilerin etikle ilgili kararları almasında beş önemli faktör bu kararları zorlaştırabilir:³⁷⁷

- Subjektiflik özelliği; bireylerin özgeçmişlerinin farklı olması ve dolayısıyla aynı olaylardan farklı deneyimler elde edilmesi,
- Bilgilerin yetersiz ve elde edilen bilgiler arasındaki ilişkinin zayıf olması,
- Belirsizlik durumunda bireylerin karar verirken kararsızlık ve heyecan nedeniyle doğru karar alamaması,
- Etik değerlerin değişiminin daha zor ve uzun olması,
- İşletme yöneticileri belirsizlikle mücadele ederken işletmenin varlığını koruma kaygıları, zihnî süreçlerin zayıflamasına, etik değerlerin ikinci plana atılmasına neden olabilir.

Bu dönemde etik kodlar, etiğe uygun karar almada yetersiz kalabilir ve bu nedenle etik kodların değişen koşullara göre yeniden düzenlenmesi gerekir. Etik kodlar ile ilgili düzenlemeler yapılırken; yapılan düzenlemelerin hukuka uygun olup olmadığı, alternatif etik değerlerin ne olduğu, alternatif olarak seçilen etik değerlerin gelecek için neler getireceği, yapılan düzenlemede işletmeye ve topluma karşı etik sorumluluğun yerine getirilip getirilmediği gibi konuların incelenmesinde yarar vardır.³⁷⁸

Belirsizlik döneminde verilen kararlarda işlem ve dağıtımın adâleti işletme açısından önemli bir konudur ve bireylerin davranış ve tutumlarına etki eder. İkisi arasındaki ilişki karışıktır ve karşılıklı etkileşim içindedir. İşlem adâleti, kararların verilmiş şekli ile ilgilidir ve kararlara etki eden faktörler işlem adâletinin sağlanmasında önemlidir. Dağıtım adâleti ise maddi ve manevî çıktılarının işletme çalışanlarının arasında

³⁷⁶ Barry F.ANDERSON, Donald H.DEANE, Kenneth R.HAMMOND, Gary H. McCLELLAND, James J.SHANTEAU, **Concept in Judgment and Decision Research, Definitions, Sources, Interrelations, Comments**, Newyork: Prager, 1981, p.34

³⁷⁷ Danny MILLER, Jamal SHAMSIE, “Strategic Responses to Three Kinds of Uncertainty: Product Line Simplicity at the Hollywood Film Studios”, **Journal of Management**, Vol:25, No:1, 1999, p.100

³⁷⁸ YURTSEVER, a.g.e, s.48

dağıtımdır. Belirsizlik dönemlerinde etik kodlar ile yapılan düzenlemelerde hem işlem adâletine hem de dağıtım adâletine etki edecek faktörler dikkate alınarak düzenlemeler yapılmalıdır.³⁷⁹

Etik kodların değişen koşullarda yeniden gözden geçirilmesine tepe yöneticileri katılmalı ve desteklenmelidir. Gerekli değişimler yapıldıktan sonra tekrar çalışanlara dağıtılarak işletmenin diğer düzenlemeleri gibi etik kodların da değişen koşullara uyum sağlamasına ve geçerliliğini korumasına olanak verilmelidir.³⁸⁰

2.9.2.7. Etik Kodun Uygulanmasının İlk Aşaması İle İlgili Öneriler

Etik kodun uygulama aşamasında başarı sağlayabilmesi için aşağıda verilen önerilerin dikkate alınmasında fayda vardır:³⁸¹

- **Etik kodun sorumluluğunu yöneticilerin alması:** Etik kodun başarıyla uygulanmasında en önemli etken, sorumluluğu yöneticilerin almasıdır. Ancak yöneticilerin sorumluluğu alabilmesi için etik kodun nasıl uygulanacağını bilmesi gerekir. Eğitim programlarında etik kod uygulamaya konmadan önceki durum ile etik kodun uygulanması arasındaki boşluğun nasıl giderileceği ve iki durum arasındaki fark açıklanmalıdır.

- **Cezalar, ödüller ve personel değerlendirmesi:** Cezaların, ödüllerin ve personel değerlendirilmesinin nasıl yapılacağı hakkında yeterli bilgi verilmelidir. Cezalar verilirken nasıl verileceği hakkında uygulayıcılar bilgilendirilmelidir. Cezalar verildikten sonra kişiye özel duyurulması etik kodun etkinliğini azaltabilirken, işletmenin panolarında çok detaylı duyurulması ise kişilik haklarının ihlâlüne neden olabilir. Ayrıca verilen cezalar, ihlâl edilen kurallara uygun olmalıdır.

- **Eğitim programlarının sonucunun test edilmesi:** Eğitim programlarının test edilmesi ve senaryolar yoluyla katılımcılardan destek görmesi sağlanmalıdır. Deneysel teknikler eğitimin son aşamasının verimliliğini artırır.³⁸²

³⁷⁹ Roger FOLGER, "Distributive and Procedural Justice in the Workplace", **Social Justice Research**, Vol:1, No:2, 1987, p.143

³⁸⁰ YURTSEVER, a.g.e., s.48

³⁸¹ YURTSEVER, a.g.e., s.49

- **Değişimin sağlanması:** İşletme çalışanlara, uygulanacak etik kodun nasıl bir değişim ve fayda sağlayacağı, varolan problemlere nasıl çözüm getireceği çalışanlara anlatılmalı ve etik kod uygulamasına hazır olmaları sağlanmalıdır.

2.9.2.8. Etik Kodun Uygulanması İle İlgili Öneriler

Etik kodun başarı ile uygulanması için etik kodun iyi hazırlanması gerekir. Bunun yanında etik kodun uygulanmasında dikkat edilmesi gereken bazı noktalar bulunmaktadır. Bu konuyla ilgili öneriler şu şekildedir:³⁸³

- **Yöneticiler:** Tepe yöneticilerinin etik kodun uygulanmasına katılmaları ve etik kodun uygulanmasını desteklemeleri gerekir. Etkin bir şekilde uygulamaya katılınması aşağı kademelerde etkinliği daha da artırır çünkü çalışanları en çok etkileyen tepe yöneticilerinin davranışlarıdır.

- **Şikâyetleri takip etmek ve iletişim:** Etik kodun etkinliğini arttırmak için şikâyetleri dinleyip gerekenlerin yapılması gerekirken bunu başarmak için ise işletmenin iletişiminde açık kapı politikası uygulaması gerekmektedir. İletişim yeterli olmadığı zaman, çalışanların etik problemleri gizli kalmakta ve karşılıklı güven sarsılmaktadır. Karşılıklı güvenin ve dürüst çalışma ortamının olmadığı bir işletmenin başarıya ulaşması mümkün değildir.

- **Etik kodun gözden geçirilmesi:** Etik kodun gözden geçirilmesi, çalışanların değişime karşı cevap vermesi bakımından önemlidir. İşletmelerin etik kodunun katı olmaktan çok, zaman içinde değişen koşullara cevap vermesi gerekir. Daha önceki yönetim kurulu üyeleri etik kodun gözden geçirilmesine önemli katkılar sağlayabilir ve etik programları sayesinde etik kodun uygulanması ile ilgili geri beslenme sağlanabilir. Etik kodun gözden geçirilmesinde belli aralıklarla yapılan kontroller, etik koddaki sapmaların gözden geçirilmesinde ve etik problemlerin çok yaygın olduğu alanların saptanmasında yarar sağlamaktadır.

³⁸² Mark PASTIN, *A Code of Ethics for your Organization*, Lincoln Center for Ethics, 1987, p.58

³⁸³ YURTSEVER, a.g.e., ss.49-50

2.10. Etik Kodlara Yönelik Eleştiriler

Etik kodları gerek felsefi gerekse pratik açıdan bir çok eleştiriyle karşı karşıya kalmıştır. Bu eleştiriler aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- **Etik Kodu Kavramı Saçmadır:** Ahlâk felsefesi açısından etik kod kavramı saçmadır çünkü etik temelde ucu açık, derin düşünmeğe dayanan ve eleştirel entellektüel bir faaliyettir, bu nedenle ancak düşünme ve tartışma yoluyla belirlenir, anlaşma, otorite veya resmi emir yoluyla varılamaz.³⁸⁴ Kodların etkisiz olmasının en önemli nedenlerinden biri, meslek mensupları tarafından içselleştirilememesidir.³⁸⁵

- **Etik Kodlar Kant'ın Etik İlkelerinin Hatalı İfadeleridir:** Etik kod örneklerine bakıldığı zaman birçok evrensel etik ilkenin, koşulsuz buyruk formunda olduğu ve Kant'ın deontolojik ahlâk teorisine uyduğu ileri sürülse de Kant'ın evrensel etik ilkeleri sadece belli bir meslek grubu için değil, bütün insanlar için uygulanmalıdır.³⁸⁶

- **Etik Kodlar Ahlâki Duyarsızlığa Yol Açar:** Profesyonellere etik kodların profesyonel organlar tarafından verilmesi, onları ahlâki düşünme ve tartışmaya yer vermeksizin kuralları izlemeye sevk eder ve eylemleri nedeniyle profesyonellerin sorumluluğunu azalttığı için gayri ahlâkidir.³⁸⁷

- **Kodlar Profesyoneller İçin Yeterli Kılavuzluk Sağlamaz:** Kodlar çok geniş ilkeleri belli durumlarda yardımcı olmayacak biçimde biraraya getirirken, somut kılavuzluğa ihtiyaç duyulduğu zaman, en iyi durumda kodların ahlâki açıdan yol göstericiliği rekabet eden yorumlara bağlıdır ve belirsizdir.³⁸⁸ Bu bakımdan bazı pratisyenler ilkelerin çok soyut ve idealist olması nedeniyle profesyonel karar vermede kodların hiç faydası olmadığını belirtmektedirler.³⁸⁹

³⁸⁴ BANKS, a.g.m.,s.137

³⁸⁵ Rivka GRUNDSTEIN-AMADO, "A Strategy for Formulation and Implementation of Code of Ethics in Public Service Organizations", *International Journal of Public Administration*, Vol:24, No:5, 2001, p.467

³⁸⁶ BANKS, a.g.m.,s.138

³⁸⁷ DEMİRCİ, a.g.m., s.290

³⁸⁸ GRUNDSTEIN-AMADO, a.g.m., 464

³⁸⁹ BANKS, a.g.m.,s.142

- **Kodların Hazırlanma Süreci Katılımcı Değildir:** Etik kodlar genellikle seçilmiş bir politika belirleyici grubu tarafından alt düzey çalışanlara danışılmadan tasarlanır ve çalışanların deneyimlerinden daha çok politika belirleyicilerinin kendi kişisel görüşlerini ve mevcut organizasyon kurallarını yansıtır oysa çalışanların tecrübelerinin kodlara yansıtılması gerekir.³⁹⁰

- **Kodlar Gayri Ahlâki Davranışı Engellemez:** Bir kodun yazılı amaçları ile fiili amaçları arasında hiçbir ilişki yoktur ve genel olarak etik kodların, somut etik ilkelerle desteklendiğine, etik koduna bağlı kalmanın ahlâki davranışı garanti ettiğine ve etik standartlar konusunda yaygın bir uzlaşmanın olduğu ile ilgili görüşlerin hepsi yanlıştır.³⁹¹ Sistematik yolsuzluklar konusunda kodlar etkisizdir ve profesyonel etik kodlar, gayri ahlâki davranışı engellemez.³⁹²

- **Kodlar Halkı Gayri Ahlâki Davranışa Karşı Korumaz :** Kodlar halkı gayri ahlâki davranışa karşı korumaktan çok ,mesleğin ekonomik çıkarlarını korumaya hizmet etmektedir.³⁹³

2.11. Etik Kodun Etiksel Karar Vermeye Etkileri

Etik kodlar ile karar verme arasındaki ilişki çok net değildir.³⁹⁴ Bununla birlikte bir grup araştırmacı tarafından etik kodların karar verme üzerinde önemli bir etkisi olduğu belirtilmektedir. Ayrıca bazı araştırmacılar, etik kodların karar vermede zayıf etkili olduğunu vurgularken, bazıları da etkili olmadığını savunmaktadır.³⁹⁵ Swanson'a göre iş yaşamındaki kararlarda yarar maksimizasyonu etik değerlerin önemsenmemesiyle sağlanabilmektedir.³⁹⁶ Etik kodların karar vermeye etkilerini araştırmak amacıyla yapılan ampirik çalışmalar ve bulguları **Tablo 3**'de gösterilmektedir:

³⁹⁰ GRUNDSTEIN-AMADO, a.g.m.,p. 465

³⁹¹ David SEEDHOUSE, "Commitment to Health: A Shared Ethical Bond Between Professions", **Journal of Interprofessional Care**, Vol:16,No:3, 2002, p.249

³⁹² GRUNDSTEIN-AMADO, a.g.m., p.466

³⁹³ DEMİRCİ, a.g.m, s.289

³⁹⁴ Jonathan Z.GOTTLIEB, Jyotsna SANZGIRI, "Towards an Ethical Dimension of Decision Making in Organizations", **Journal of Business Ethics**,Vol:15, No:12, 1996, p.1276

³⁹⁵ John C.LERE, Bruce R.GAUMNITZ, "The Impact of Codes of Ethics on Decision Making: Some Insights from Information Economics", **Journal of Business Ethics**, Vol:48, No:4, 2003, p.365

³⁹⁶ Azize ERGENELİ, "Business Ethics:Future Managers' Ethical Thinking Profile", **Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt:2, Sayı:15, Ankara, 1997, s.74

Tablo 3: Etik Kodların Etkinliği Hakkında Ampirik Araştırmalar

Yazar(Yıl)	Katılımcı	Metod	Bulgular
Etik Kodların Karar Vermeyi Etkilediğini Gösteren Çalışmalar			
Ferelle ve Skinner(1998)	Piyasa araştırmacıları	Anket	Daha olumlu algılanan etiksel davranışla bağlantılı kodlar vardır. Veri oluşturuçuları ve araştırma işletmeleri için daha olumlu etiksel davranışla önemli oranda bağlantılıdır ama işletme araştırmacılarıyla bağlantılı değildir.
Hegarty ve Sims-1979	91 İşletme Mezunu Öğrenci	Laboratuar deneyi	Organizasyonel etik politikasının, etik olmayan davranışlar üzerinde engelleyici etkisi vardır.
Kitson(1996)	17 Banka Yöneticisi	Görüşme	Önemli sayıda yöneticinin davranışları etiksel politikanın varlığından etkilenmektedir.
Laczniak ve Inderrieden (1987)	113 Yüksek Lisans Öğrencisi	Basket İçi Egzersiz	Kodların tek başlarına çok ufak etkileri vardır. Bununla birlikte kodların ve sınırlamalar daha etiksel davranışlara yol açabilmektedir.
McCabe, Trevino ve Butterfield(1996)	328 Kolej Mezunu	Anket	İş etiği kodlarının varlığı, işyerinde etik davranışların bildirilmesiyle ilişkilidir.
Pierce ve Henry(1996)	356 Veri İşleme Yönetimi Profesyoneli	Anket	Formal bir işletme kodu karar verme üzerinde etkiye sahiptir.
Rich, Smith ve Milalek(1990)	264 Yönetim Muhasebecisi	Anket	İlişkilerle ilgili kodlar katılımcıların etiksel davranışlarını etkiler.
Singhapakdi ve Vitell(1990)	Pazarlama Müdürleri	Anket	Etik politikası, satış müdürlerinin etik problemin ne düzeyde olduğunu görmesine yardımcı olur.
Etik Kodların Karar Vermeyi Zayıf Olarak Etkilediğini Gösteren Çalışmalar			
Murphy, Smith ve Daley (1992)	149 Yönetici	Anket	Etik kodların varlığı ile etik davranış arasında zayıf bir bağlantı vardır.
Weeks ve Nantel (1992)	Tek bir şirketten 309 satış elemanı	Anket	Etik kodların iyi bir biçimde anlatılması satış takımının etik davranışları ile bağlantılı olabilir.
Etik Kodların Karar Vermeyi Önemli Olarak Etkilediğini Gösteren Çalışmalar			
Akaah ve Riordan (1989)	420 pazarlama çalışanı	Anket Senaryo	Etik kodlar, etik hükümler bakımından önem arz etmez.
Allen ve Davis(1993)	207 ulusal iş danışmanı	Anket	Sonuçlar, önemli ödülleri ya da cezaları içeren bir yapı ile güçlendirilmedikçe ve iş kültürünün içine entegre edilmedikçe, etik olmayan davranışları düzenlemede etik kodlar sınırlı bir değere sahip olacaklardır.
Badaracco ve Webb (1995)	30 orta kademe yöneticisi	Görüşme	Etik kodlar çok az farklılık yaratıyor gibi gözükmektedir.
Brief, Dukerich, Brown ve Brett (1996)	145 yönetici	Anket Basketiçi egzersiz	Yalnız başına etik kodlar, işletme davranışları ve ilişkilerinin nasıl olacağını belirleme konusunda etkisiz gibi gözükmektedir. Elde edilen bulgular kodların finansal sahtekârlık bildiren raporların olasılığı azaltmadığını desteklemektedir.
Callan (1992)	226 hükümet çalışanı	Anket	Çalışanların, etik kodların farkında olmaları ve bunları düzenli olarak kullanmaları genellikle etik değerlerin zayıf bir göstergesidir.
Chonko ve Hunt(1985)	1076 pazarlama çalışanı	Anket	Etik kurallarla ilgili bir işletme kodunun varlığı, pazarlama yöneticileri tarafından algılanan etik problem boyutu ile bağlantılı gözükmemektedir.
Clark(1998)	Mezun ve okuyan 150 işletme öğrencisi	Anket	Bireylerin etiksel karar alma üzerinde etik kodun varlığının fazla bir etkisi yoktur.
Ford, Gray ve Landrum (1982)	Yöneticiler	Anket	Etik kodun varlığının davranışlar üzerinde çok az ya da hiç etkisi yoktur.
Hunt Chonko ve Wilcox(1984)	1076 pazarlama araştırmacısı	Anket	İşletmenin nasıl davranılacağı konusunda bir etik kodun olması, pazarlama araştırmadaki etik boyutu ile ilgili değildir.

Kaynak: Martin SCHWARTZ, “The Nature of the Relationship Between Corporate Codes of Ethics and Behaviour”, Journal of Business Ethics, Vol:32, No:3, 2001, pp.249-250

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ETİK KODLARIN KARAKTERİSTİĞİ

3.1. Finans Sektöründe Etik

Finansal hizmetler endüstrisi bankalar, aracı kurumlar, yatırım ortaklıkları, emeklilik fonları ve sigorta şirketleri gibi finansal kurumları kapsarken, bireylere, firmalara ve devlete geniş ölçüde finansal hizmet ve ürün sağlayarak, değişik gelirlerin yaratılmasına yardımcı olmaktadır.³⁹⁷

Etik bir yapı olmaksızın finans sektörünün çalışmasının mümkün olmaması, finansal piyasalarda etiğe verilen önemi arttırmaktadır. Finans sektöründe etiğin önemi, büyük fırsatların bulunduğu ve geniş alanları kapsayan finansal piyasalarda etik dışı olan kara para aklama, spekülatif işlemlerle kâr sağlama, finansal kurum sahiplerine usulsüz kaynak aktarılması, kaynakların kural dışı olarak riskli alanlara yönlendirilerek haksız rekâbet yolu ile kazanç sağlanması gibi yöntemlerle kâr sağlama olanaklarının bulunmasından kaynaklanmaktadır.³⁹⁸

Finans dünyası, belli zamanlarda dikkate değer bankacılık ve hisse senedi piyasası skandallarına tanıklık etmiş, finansal piyasaların ve kurumların düzenlenmesine yönelik hassas bir ortam yaratılarak, ekonomik ve kısmen finansal alanda etiksel davranışların teşvik edilmesi gerekliliğini ortaya çıkarmıştır.³⁹⁹ Etiksel davranış, insanın kimseyi kandırmamasını, başkalarına zarar vermemesini, mesleğini kötüye

³⁹⁷ Sudi APAK, Fehmi YILDIZ, “Türk Finans Piyasaları ve Bankacılık Sektöründe Etik”, **Üçüncü Sektör Kooperatifçilik Dergisi**, Sayı:138, Ankara ,Ekim-Kasım-Aralık 2002, s.32

³⁹⁸ Bülent Balkan, **Finans ve Bankacılık Sektörü’nde Etik**, Etik Yazıları, İstanbul , 2008, s.1
http://www.bulentbalkan.com/index.php?option=com_content&view=article&id=91:fnans-ve-bankacilik-sektoerunde-etk&catid=36:etik-yazilar&Itemid=88(07.12.2010)

³⁹⁹ AKBULUT, a.g.e., s.7

kullanmamasını, insana yakışır şekilde davranmasını ve davranışların sorumluluğunu benliğinde hissetmesini içerir.⁴⁰⁰

Finans sektöründe etik sorunların ön plana çıkmasının nedeni, sektörün elinde büyük bir gücün, yolsuzluk yapılabilmesi için gereken parasal alt yapının bulunması ve sonucunda etkisinin sınırlı bir çerçevede kalmayarak, önemli tutarlarda ve diğer sektörleri de etkileyecek büyüklüğe ulaşabilmesidir. Asıl işi parasal değer oluşum ve birikimi sağlamak olan finans sektörünün etik sorumluluk anlayışıyla hareket etmesi bu nedenle çok önemlidir.⁴⁰¹

3.2. Bankacılıkta Etik

Bankacılık gibi farklılaşan ve uzmanlaşan mesleklere ilişkin etik konular giderek artan biçimde tartışılmaktadır.⁴⁰² Borden ve Hooper'in 1921'de yayımladıkları "Bankacılık ve İş Ahlâkı"⁴⁰³ isimli eseri ilk sistematik çalışma olmuştur. Etik bankacılık önümüzdeki yirmi yıla damgasına vuracaktır.⁴⁰⁴

Etik, evrensel olarak hassas bir konudur ve finansal sektörlerde etiksel davranışın önemi, işin performansa olduğu kadar itibara da dayalı olması nedeniyle özellikle önem taşımaktadır.⁴⁰⁵ Bankaları diğer işletmelerden ayıran en önemli ayırım kendilerine verilen mevduat toplama ve kredi açma ayrıcalığıdır ve mevduat toplama ayrıcalığı bankacılığı bir güven müessesesi haline getirmektedir.⁴⁰⁶

Sağlıklı bir etik anlayışın bulunmadığı bankacılık sisteminin düzgün ve verimli çalışması mümkün değilken, bir bankanın itibarı yasalara ve mevzuata uyumun yanında paydaşları ve toplumla olan ilişkilerinde adalet, güvenilirlik, saygı ve hoşgörü , mesleki ve sosyal sorumluluk gibi mesleki etik ilkelere uymasında yatar ve itibarın yok olması

⁴⁰⁰ Evrim GÖZENER, "Etik ve İşletme Etiği", **Eğitim Dergisi**, Sayı:19, İstanbul, 2005, s.5

⁴⁰¹ Chris SKINNER, "Geleceğin Bankacılığı: Etik Bankacılık", **Activeline**, İstanbul, Ekim 2001, s.1

⁴⁰² TÜSİAD, **Dünyada ve Türkiye'de İş Etiği ve Etik Yönetimi**, s.46

⁴⁰³ Walter E. BORDEN, Cyrus Lauron HOOPER, **Banking and Business Ethics**, Rand McNally&Company, Newyork, 1927, p.1

⁴⁰⁴ SKINNER, **a.g.m.**,s.1

⁴⁰⁵ BRICKLEY, SMITH, ZIMMERMAN, **a.g.m.**, p.1821

⁴⁰⁶ Bülent BALKAN, "Bankacılıkta Temel Etik Yaklaşım", Marmara Üniversitesi Bankacılık Sigortacılık Enstitüsü, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul ,2006, s.41

veya zarar görmesi bir güven müessesesi olan bankalar açısından telafi edilemeyecek zararlara yol açar.⁴⁰⁷ Hizmet dürüst ve adil ise müşterilerde güven uyandırır.⁴⁰⁸

Ekonomideki kaydi para yaratma gücünden, yatırımların finansmanına ve yönlendirilmesine, tasarrufun teşvik edilmesi ve yönetilmesine kadar ekonomide çok önemli rollere sahip olan bankalar, bu özellikleri nedeniyle de herhangi bir yolsuzluk ya da çöküş halinde tüm ekonomiyi etkileyecek etkinlik ve güce sahiptirler.⁴⁰⁹

Mevduat sahibi ve kredi veren arasında aracı olan bankacılık sektöründe, işlemlerde etikselliğe daha fazla duyarlılık gösterilmesi ve saygın bir bankanın dürüstlüğü, bütünlüğe, sosyal sorumluluğa, hesap verebilirliğe ve adillığe sahip olması beklenmektedir.⁴¹⁰ Bankalar, etiğin gri alanlarında, itibarlarını zedeleyecek ya da finansal kayıplara yol açabilecek durumlarda güçlü düzeyde baskı altında kalarak bir seçim yapmak zorundadırlar.⁴¹¹

Bankacılık sektörü gün geçtikçe karmaşıklaşmaya ve meşrû olanla olmayan arasındaki sınır bulanıklaşmaya başlamıştır.⁴¹² Dürüst olarak bilinmek bir bankanın hayatta kalması için önemlidir.⁴¹³ Bankacılık sektörü hatalı bilgi olasılığı, işlemlerin karışıklığı ve müşterilerin kırılabilirliği yüzünden de güvene dayanmak zorundadır.⁴¹⁴

Sıradan bir banka müşterisi bankacılık işlemlerini anlayabilecek fırsata ve yeterli bilgiye sahip olmayabilir.⁴¹⁵ Bu nedenle finansal aracılıktan, toplumun aktörlerine karşı (hükümet, müşteriler, hisse sahipleri, çalışanlar) daha fazla toplumsal

⁴⁰⁷ Aslı YÜKSEL MERMÖD, "Bankacılıkta Etik Kavramı ve Banka Üst Düzey Yöneticilerinden Beklentiler", **Marmara Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 2008, Cilt XXV, Sayı:2, s.500

⁴⁰⁸ McHUGH, a.g.e., s.79

⁴⁰⁹ BALKAN, a.g.m. s.2

⁴¹⁰ David CARSE, "The Importance of Ethics in Banking", **Speech in Banking Conference on Business Ethics**, Hong Kong, 1999,p.1

⁴¹¹ Geoffrey SOUTAR, Margaret M. McNEIL, Caron MOLSTER, "The Impact of the Work Environment on Ethical Decision Making: Some Australian Evidence", **Journal of Business Ethics**, Volume 13, Number 5 May, 1994, p.327

⁴¹² CARSE, a.g.e., p.2

⁴¹³ Ralph CHAMI, Connel FULLENKAMP, "Trust and Efficiency", **Journal of Banking and Finance**, 2002, Vol:26, pp.1785

⁴¹⁴ Edward J. KANE, "Using Deferred Compensation to Strengthen the Ethics of Financial Regulation", **Journal of Banking and Finance**, 2002, Vol:26, pp.1919

⁴¹⁵ David A. FRENKEL, Yotam LURİE, "Stakeholders in Banking Ethics: Tellers, Management and Clients", **Building Ethical Institutions for Business EBEN**, 16th Annual Conference, Budapest, Hungary, August 2003, p.1

sorumluluk talep edilmektedir.⁴¹⁶ Bankacılık sözleşmeleri sözlere dayanmakta ve söz verme etikle doldurularak uyulması gereken manevî bir yükümlülük taşımakta ve etik, sözlerin tutulmasında zorlayıcı olmaktadır.⁴¹⁷

Bankacılığın güvenilirlik boyutunda, ulusal sınırlara bakılmaksızın etiksel ihlaller ve sistemik krize yol açan finansal dolandırıcılık açısından yüksek bir potansiyel bulunmakta ve yükselen piyasalarda, finansal sektördeki yeterli yasal ve düzenleyici sistemlerin eksikliği “serbest etik alanının” kötüye kullanılmasına yol açmakta ve diğer kişilerin paralarının koruyucuları olarak banka yöneticilerinin ahlâki doğruluğu sistemin sürdürülebilirliği için önem taşımaktadır.⁴¹⁸

Uluslararası arenada bankacılık sektöründe etiksel değerler yakın bir zamana kadar sıkı bir şekilde düzenlenen ve denetlenen bir konu değildi. Bankacılık sorunlarının köklü kaynaklarından olan yolsuzluk ve ilgili kişiye kredi verirken karşılığında rüşvet kabul etmek veya müşterileri kandırmak hiçbir banka tarafından etik olarak kabul edilmemektedir.⁴¹⁹

Bankacılıkta 17 etik olmayan davranış kategorisi belirlenmiştir. Bunlar: ⁴²⁰

- Devleti dolandırmak,
- Kamu memurlarına rüşvet,
- Faiz dolandırıcılığı ve tahsildeki çeklerin kötüye kullanımı,
- Yalanlar ve kandırmalar,
- Banka çalışanlarının hırsızlığı,

⁴¹⁶ Bernard SNOY, “Ethical Issues in International Lending”, **Journal of Business Ethics**, Volume 8, Number 8 ,August, 1989, p.635

⁴¹⁷ Charles FRIED, **Contract As Promise: A Theory of Contractual Obligation** ,Harvard University Press ,1981, p.29

⁴¹⁸ Ayfer HORTAÇSU, E. Nur ÖZKAN GÜNAY, ”Vignettes to Identify the Ethical Domain of an Emerging Country’s Banking Sector: The Experience of Turkey”, **Business Ethics: A European Review**, Volume:17, No:2, April 2008, p.121

⁴¹⁹ CARSE, **a.g.e.**,p.1

⁴²⁰ William J. MITCHELL, Phillip V.LEWIS , N. L. REINSCH Jr., “Bank Ethics: An Exploratory Study of Ethical Behaviors and Perceptions in Small, Local Banks”, **Journal of Business Ethics**, 1992, Vol:11, No:3, p.197

- İçerden ğrenenlerin ticareti (İnsider Trading)
- Vatandaşların rüşveti,
- Ayrımcılık,
- Sosyal açıdan sorgulanabilir etkinlikler,
- Yönetim kararlarını kötü yargılama,
- Banka politikaları,
- Adâletsiz ticaret uygulamaları,
- Sanayi casusluğu,
- Çevresel zarar,
- Güvenlik,
- Çıkar çatışması,
- Özele saldırıdır.

Bu boyutların bir çoğunun Türk bankacılık sektörü ile ilgili çalışmalarda belirtilen konularla tamamen örtüşmediği görülmektedir.

Son 20 yılda bütün dünyada yaşanan finansal krizler, bankacılığın ahlâki tehlikeye karşı kırılğanlığının ve asimetrik bilgi paylaşımının güçsüzlüğünün kanıtıdır. Asimetrik bilgi paylaşımı durumunda müşteri, doğru seçimi yapabilmek için gereken bilginin ya gizli olmasından ya da küçük tasarruf sahibinin başa çıkamayacak kadar karışık olmasından dolayı bankaların fırsatçı davranışından zarara uğrar.⁴²¹

⁴²¹ Charles.F.GREEN, “Business Ethics in Banking”, **Journal of Business Ethics**, Vol:8, No:8, 1989, p.631

Bankaların en önemli işlevi tedbirli ve makûl “vekilharç” ilişkisi içinde diğer kişilerin paralarının koruyucusu olarak davranmaktır.⁴²² Bu noktada doğruluk değişkenleri farklı bir boyut olarak müşterilerin karar verme süreci içine girer.⁴²³

Banka müşterileri, bankanın sadece teknik yeterliliğine değil etiksel bütünlüğüne de güvenme ihtiyacı duyarlar. Müşteriler ve diğer kişiler tarafından daha güvenilir olarak algılanan banka, sektörde önemli rekâbet avantajını hakeder.⁴²⁴ Güven ve kategorik buyruk, ekonomistler tarafından etiğin ve fiyat sisteminin tamamlayıcısı olarak algılanmakta ⁴²⁵ ve güven, ekonomik başarının, verimliliğin, maliyet tasarrufunun ve malî sorumluluğun güçlü bir aracı olarak görülmektedir.⁴²⁶ Öte yandan bazı yöneticiler ve farklı taraflar, etik kuralların bankaların sonuç çizgisi rakamlarının başarısına bir engel olarak algılamaya eğilimlidirler.⁴²⁷

3.3. Bankacılıkta Etiğin Rolü

Kötünün tersine iyiyi içerik olarak alan ontolojizm, bankacılığı etik bakış açısından tanımlamamıza yardımcı olurken, bankacılık ürün ve hizmetlerine olan gereksinimin kavranması ve bilincinde olma düşüncesi kaçınılmazdır. Bu basitleştirilmiş paralel, bizi bankacılık ürün ve hizmetlerinin önemiyle ve farkındalığıyla ilgili etiklerin, ekonomik gelişmelerine bakılmaksızın bütün ekonomiler için kaçınılmaz olduğu sonucuna götürmektedir.⁴²⁸

Bankacılık etiği, bankacılık normlarının yarar, erdem ve sorumluluk açılarından bankanın çalıştığı sektörün resmî ve resmî olmayan kuralları çerçevesinde incelenmesidir.⁴²⁹

⁴²² Christopher J.COWTON, “Integrity, Responsibility and Affinity: Three Aspects of Ethics in Banking”, **Business Ethics: A European Review**, Vol:11, No:4, 2002, p.393

⁴²³ Asrar M. KHAN, “On Trust as a Commodity and The Gramer of Trust”, **Journal of Banking and Finance**, Vol:26, No:9, 2002, p.1719

⁴²⁴ J.COWTON, **a.g.e**, p.394

⁴²⁵ Kenneth J.ARROW, “Gifts and Exchange”, **Philosophy and Public Affairs**, Vol:1, No:4, 1972, p.343

⁴²⁶ Francis.FUKUYAMA, **Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity**, Free Press, New York, 1995, p.42

⁴²⁷ Paul J. ZACK, Stephan KNACK, “Trust and Growth”, **Economic Journal**, Vol:111, No:470, 2001, p.295

⁴²⁸ Jelena BOZOVIĆ, “Business Ethics in Banking”, **Economics and Organization**, Vol:4, No:2, 2007, p.173

⁴²⁹ Peter KOSLOWSKI, “The Ethics of Banking: On the Ethical Economy of the Credit and Capital Market, of Speculation and Insider Trading in the German Experience”, Antonio in Argandona (Ed.), **The Ethical Dimension of Financial Institutions and Markets**, Springer, Berlin,1995, p. 184

Bankacılık etiğinin anlamı; finansal piyasaların, bankacılığın kurumsal yapısının, bankacılık kurallarının, bankacılık kurum ve kuralları içinde bireyin davranışlarının etik analizi olarak tanımlanabilir ve finansal kurumların davranış kuralları ve bankacılığın sosyal ve kurumsal etik analizi olduğu kadar, bireysel olarak bankacıların davranışlarının yani bireysel etiğın analizi, bankacının kendisiyle, müşteri ve diğer çalışma arkadaşlarıyla ve diğer kişilerle olan karşılıklı etkileşiminin analizini de içermektedir.⁴³⁰

Bir işletmede çalışanların ve yöneticilerin etik değerlerinin, üst düzey yöneticilerin değerlerine ya da mantığına uymadığı zamanlarda, işletme belirsizliğe ve etiksel çelişki durumuna doğru itilmekte ve kişisel etik standartların işletmenin etiksel davranış beklentileriyle oranlı olmadığı yerlerde etiksel çelişki oluşmaktadır.⁴³¹ Ahlâki olarak “doğru” ve yasal olarak “doğru” arasındaki fark, sıkıntılı bilişsel ve etik ayrımına yol açmakta ve birçok durumda yasalar gerekli düzeyde caydırıcılık temelli özendirme sağlayamamaktadır.⁴³² Bankacılık sektöründe etiğın rolü ise “etik serbest alanların” etiksel davranış standartlarıyla doldurulması⁴³³ ve etik kodların karakteristiğinin belirlenerek tanımlanmasıdır.

Sadece yasalara uyulmadığında değil doğru ve yanlış olanın standartlarındaki değişimle paralel olarak oyunun kurallarının açıkça belirtilmediği ya da sık sık değiştirildiği durumlarda da piyasalarda düzenleyici risk oluşmaktadır.⁴³⁴ Bu değişken çevrede, yaygın olarak kabul edilen ve danışılan etik koduna ve düzenli kurum içi etik eğitimine sahip, etiksel rol modelleri olan üst yöneticiler ve çalışanlar arasında etiksel bir ortam yaratılarak bankacılık sektörü için eksiksiz bir çerçeve sağlamak çok daha önemlidir.⁴³⁵

⁴³⁰ KOSLOWSKI, a.g.m., p.183

⁴³¹ SOUTAR, M. McNEIL , MOLSTER, a.g.e, p.330

⁴³² Susan Rose ACKERMAN, **Corruption: A Study in Political Economy**, Newyork, Academic Pres, 2002, p.58

⁴³³ Thomas DONALDSON , Thomas W. DUNFEE, “Ties That Bind in Business Ethics: Social Contracts and Why They Matter”, **Journal of Banking and Finance**, Vol:26, No:9, 2002, p.1853

⁴³⁴ CARSE, a.g.e., p.2

⁴³⁵ HORTAÇSU, ÖZKAN GÜNAY, a.g.e., p.2

3.4. Bankacılık Temel Etik İlkeleri

Bankacılık sektöründeki temel etik ilkeler aşağıdaki gibidir :⁴³⁶

- **Karşılıklı Güven İlkesi:** İş sisteminin başarıyla devamı için özel bir öneme sahiptir ve kişiler arasındaki ilişkide, karşılıklı güvenin dokunulmazlık ilkesi ile etkili olurken, önemli ve değerli işler genellikle şahitin olmaması durumunda telefonla yapılabilmektedir.
- **Karşılıklı Yarar ve Çıkar ilkesi:** İş ilişkilerinde hiçbir tarafın kendini dolandırılmış hissetmemesi anlamına gelmektedir.
- **İyi Niyet İlkesi:** İş etiği ve ahlâk davranışları açısından çok önemli olan bu ilke, iş ortağına aldatmaca, hırsızlık ya da bazı diğer istenmeyen tarzda davranışlar dışında, ahlâki olmayan yollarla da davranma niyetinin olmadığı anlamına gelmektedir.
- **İş Anlaşması ve İş Toleransı İlkesi:** İş sürecindeki katılımcıların çelişen çıkarlarının uyumlaştırılması hakkındadır.
- **İş Davranışlarının Etik Gelişim İlkesi:** İş ortaklarının kendi davranışlarının sonucu olarak yapılan hatayı kabûl etmeye hazır olması beklenmekte ve iş ortağı hatasını kabûl ederek uygun bir şekilde cevaplandırılmalıdır.
- **Kişinin Kendi Pozisyonunu Tekellikten Kurtarması İlkesi:** Piyasadaki tekeli davranışlar etik piyasa değerlerini kapsamamaktadır.
- **Kişinin Kendi Çıkarları Arasındaki Çelişki İlkesi:** Aynı etik değerlere eş zamanlı bağlılıkla birlikte, ortak çıkarları kişisel çıkarlarla ilişkilendirememeyi vurgulamaktadır.

İş etiği ve sosyal sorumluluğu inceleyen Jelena Bozoviç, ekonomi ve etik arasındaki çelişkiyi kendi ülkesi için araştırmış ve etik standartların açık olması gerektiğini vurgulayarak, ideal banka yöneticisinin sahip olması gereken etik değerleri nedenleriyle aşağıdaki şekilde özetlemiştir:⁴³⁷

⁴³⁶ Ristic ZIVOTA, *Etika i Novac*, Ethics and Money, Essays, 2nd edition, Belgrade, 2004, pp.13-14

⁴³⁷ BOZOVIÇ, a.g.e., p.181

- **İnsani değerlere sahip:** Bankacılık sektörü insan ilişkilerini içerdiğinden, düzgün yaşam bir önkoşuldur ve diğer insanlarla doğru iletişimi kapsar.
- **Cömert, bencil olmayan:** İdari işlemlerle ilgilenen kişinin davranışlarının bankanın iş politikalarına uyması gerekir ve kendileri, aileleri ya da arkadaşları için finansal ve maddi çıkarlar elde etmek amacıyla karar almamalı ya da uygulamamalıdır, görevlerini yerine getirirken profesyonellik göstererek, banka ve müşterinin çıkarlarını gözetmelidir.
- **Doğrucu:** Müşterinin etkinliklerine olan etkisinden kaçınmak amacıyla müşterilerine finansal hizmet sağlarken kendi kazancını düşünmeden doğru bilgi vermelidir.
- **Objektif:** Tarafsızlık, adâlet ve etik davranışın adil kriterini ve amacını göstererek herkese eşit ve adil davranmalıdır.
- **Dürüst:** Ortaya çıkabilecek çıkar çelişkilerini çözümüyle ilgili inisiyatif göstermelidir.
- **Sorumluluk sahibi:** Yapılan ve alınan her kararda ve faaliyette sorumluluk yüklenmelidir.
- **Liderlik özelliklerine sahip:** Bankada idari işlemlerle ilgilenen kişiler kişisel örnekle yönlendirilen etik ilkeleri tanıtmalı ve banka çalışanlarını motive ederek desteklemelidirler.

3.5. Uluslararası Düzenlemeler

Bankacılık sektöründe iş etiği ilkeleri, bankacıların iş etkinlikleri alanında normatif ve yasal düzenlemeler yardımıyla regüle edilirken, etik ilkelerin kod uygulaması, bazı meslek gruplarından daha katı ahlâki standartlar gerektirmesi ve aksaklıklara izin vermemesi nedeniyle, uygulama aşamasında savunma mekanizmaları ile karşılaşmış ise de gelişmiş ülkelerde etik uygulamalar konusunda yakından ilgilenilmektedir.

Uygulamada özellikle iş dünyasında etik ilkelerin bozulma sebeplerini araştırmaya son zamanlarda daha fazla önem verilmiştir. Bir etik ilke, kişinin başarı sağlamak amacıyla kendi standartlarına uymayan etkinlikleri gerçekleştirmesiyle bozulabilir. Bankacılık faaliyetlerinde, etik ilkelerin aşınmasının ana sebebi ise, refah elde etmek amacıyla yasal olmayan bankacılık işlemlerinin yapılmasıdır. Bütün bankalar kimlerle çalıştıklarına dikkat etmek ve bu tarz durumları engellemek için gerekli önlemleri almak ve uluslararası yasalara ve kodlara uygun davranmak zorundadırlar. Doğruluğun aşınmasıyla birlikte, birçok ülkenin artan ilgiyle kendi etik kodlarına olan yaklaşımlarını gözden geçirdikleri görülmüş ve İngiltere 1994’de genel davranış etik kodunu tanıtmıştır.⁴³⁸

1929’daki büyük ekonomik bunalımın ve birçok bankanın iflâsının sonucunda ABD’nde Glas-Steagall Kanunu 1933 yılında geri getirilmiş, ticari ve yatırım bankaları ile müşterileri arasında “bağlı satış anlaşması” denilen sözleşme ile kredi veren ticari bankalara, müşterileri üzerinde baskı kurmaya ve kredinin değerini koruyan bölümlerinin, satılmaya çalışılan menkul kıymetlerin alımı üzerine şarta bağlanmasına yardım etmiştir.⁴³⁹

ABD’deki Doğrudan Yabancı Yatırım (Foreign Direct Investment- FDI)’ın çalışanların kişisel çıkarlar için bankalardaki yetkili pozisyonlarını kötüye kullanma olasılığına karşı geniş bir yetkisi bulunmaktadır. FDI bankanın bilerek para kaybetmesine neden olan banka yönetiminin görevine son verebilir veya bankanın saygınlığını tehlikeye sokan çalışanın bankayla herhangi bir ilişki kurmasını yasaklayabilir.⁴⁴⁰

Uluslararası Para Fonu (International Money Fund – IMF) , Dünya Bankası (The World Bank- WB) ve benzer kuruluşlar, ekonomi politikası alanındaki standartları ve kodları geliştirerek, uluslararası ticarî ve finansal ilişki çerçevesini çizmeğe çalışmaktadır. Finansal politikayı yansıtan standart uygulamalara, Bankacılık Denetim Basel Komitesi tarafından 1983’te onaylanan bankaların yabancı kurumlarının denetim

⁴³⁸ “OSCE & "Anti-Corruption Handbook," The Most Successful Actions for the Fight Against Corruption", <http://www.rai-see.org/anti-corruption-handbooks.html>, (7.7.2008)

⁴³⁹ BOZOVIÇ, a.g.e., p.179

⁴⁴⁰ BOZOVIÇ, a.g.e., p.178

ilkeleri (Basel Anlaşması) ve Uluslararası Para Fonu Finansal Komitesi tarafından 1999'da onaylanan Para ve Finansal Politikalarda Saydamlık Üzerine İyi Uygulama Kodu örnek verilebilir.

Uluslararası alanda istikrârlı finansal sistem olarak tanınan Finansal İstikrâr Forumu'nda ⁴⁴¹ ana standartlardan birisi de etkili bankacılık denetimleriyle ilgili ve bu standardın destekçisi Bankacılık Denetim Basel Komitesi (Basel Committee on Banking Supervision- BCBS)'dir. Standarda uyumun güdüsü ve uygulanması, ulusal ekonomik performansın gelişimini sağlayarak, düzgün, güvenilir ve doğru davranışlarla değerlerin ve görevlerin normlarını şekillendirmektedir.

Bankacılık sektöründe karşılaşılan finansal risklerin yol açtığı sorunların artması nedeniyle Uluslararası Ödemeler Bankası (Bank for International Settlements-BIS) bünyesinde faaliyet gösteren Basel Komitesi tarafından Basel II'de alınan kararlar sonucunda, bankalarda etik riski de içeren operasyonel risk konusunun önemine ve bunun için sermaye ayrılmasına değinilmiştir.⁴⁴²

Bankalar, operasyonlarını yönetirken bankacılık hesap planına, muhasebe belgelerinin hazırlanmasına, değer ve yükümlülüklerin değerlendirilmesine, mevcut düzenlemelere uymakla ve meslek standartlarına uygun finansal durum taslağını hazırlamakla yükümlüdür. Banka etkinliklerinin bağımsız ve tarafsız bir şekilde yürütülebilmesi için, iç denetimi düzenlemeli ve banka faaliyetlerinin gelişimine danışma hizmetleri yoluyla katkı sağlanarak, faaliyet ilkelerine ve iç denetimle ilgili olan iş etiğine bağlı kalınmalıdır. İç denetim kendi çalışmalarında, kendi iş yöntemleriyle dış denetçilerin iş yöntemlerini uyumlaştırmalı ve banka faaliyetlerinin özel alanının incelenmesi sırasında yasal olmayan durumlarla karşılaşırsa veya risk yönetimi kurallarının ihlâl edildiğini saptarsa bunu derhal banka yönetimine bildirmelidir aksi takdirde banka; likit olmama, iflâs ve faaliyetinin sona ermesi riskleri ile karşı karşıya kalacaktır.⁴⁴³

⁴⁴¹ http://www.financialstabilityboard.org/cos/key_standards.htm (20.05.2010)

⁴⁴² YÜKSEL MERMOD, **a.g.m.**,s.505

⁴⁴³ BOZOVIÇ, **a.g.e.**, p.178

Etik ilkelere uymadaki başarısızlık ve ihmâl görevin kötüye kullanıldığını göstermekte ve iş çevresinde saygınlığı etkilediğinden yükselen ücretlere ve iş sisteminin azalan rekâbet gücüne neden olmaktadır. Bankacılık sektöründe ve 90'lı yılların sonlarında işletme dünyasında yaşanan son skandallar, finansal piyasalarda güç sağlanması için yer alan kapsamlı serbestleştirmenin değerini tehlikeye atmaktadır. Yayılan yolsuzluk ve etik olmayan davranışlar temelde kurumsal kırılma özellikleri ve özellikle gelişen ülkelerde bulunan demokratik delillerin eksikliği olarak görülmektedir. Zayıf devlet sendromu ve kurumsal kırılmanın gelecekteki etik olmayan davranışları önlemenin ana nedeni olmalıdır. Değişim içindeki toplumlar etik olmayan davranış örnekleri açısından zengindir. Kurumsal reform uygulamaları, değişim içinde olan ekonominin etik olmayan davranışlarını olabildiğince alt seviyeye çekmektedir.⁴⁴⁴

3.6. Türk Bankacılık Krizlerinin Düzenleyici Etkisi

Politik müdahâleler ve istikrarsız ekonomik çevre, özellikle yükselen finansal piyasalarda yasa ve kararların uygulanmasını engellemekte, yeterli yasal ve denetleyici çerçeve olmaması ile bankacılık krizleri arasındaki ilişki üzerine yapılan birçok bilimsel çalışmanın sonucu, kriz yaşayan ülkelerin büyük çoğunluğunun zayıf yasal ve denetleyici uygulamalara sahip olduğunu işaret etmektedir.⁴⁴⁵

Yükselen piyasalar bankacılık skandallarına karşı daha duyarlıdır ve banka yöneticileri dolandırıcılıkla suçlandıkları zaman, bu bulut halkın sektöre olan güvenini sarsarak bütün bankacılık sistemini karartmaktadır. Bu durum Türkiye'deki 1994 ve 2000 - 2001 ikiz krizlerinde de görüldüğü gibi bankacılık bunalımlarına yol açmıştır. Yapısal, yasal ve düzenleyici zayıflıklar yaşanan bu krizlerin zeminini hazırlamıştır.⁴⁴⁶

Global finansal sistemdeki değişikliklere paralel olarak, yeni Bankalar Kanunu (Bankalar Kanunu 4389 sayılı kanun ve Bankalar Kanunu'nda Değişiklik Yapılmasına

⁴⁴⁴ Daniel DAIANU, *Events Spur Re-examination of Business Ethics, Social Responsibility*, Southeast European Times, 2002, (08.06.2010)

http://www.setimes.com/cocoon/setimes/xhtml/en_GB/features/setimes/articles/2002/12/021122-DANIEL-001,

⁴⁴⁵ Jonathan WARD, *The New Basel Accord and Developing Countries: Problems and Alternatives*, Cambridge University ESRC Centre for Business Research Working Paper, No:4, 2002, p.6

⁴⁴⁶ HORTAÇSU, ÖZKAN GÜNAY, a.g.e., p.122

İlişkin 4491 sayılı Kanun) ve bankacılık reformları o dönemde Türkiye'ye tanıtılmış ancak sektörü eski haline getirmek için yapılan düzenleme çabaları, sistemik dolandırıcılığı ve bankaların kötü yönetimini engelleyememiştir. Yapısal zayıflık; zayıf finansal performans⁴⁴⁷, verimsiz devlet bankalarının egemenliği⁴⁴⁸, mevduat sigortası sistemi, bankacılık lobilerinin ve politikacıların baskısı ile banka yönetimindeki verimsizlik gibi faktörlerden kaynaklanmaktadır.⁴⁴⁹

Tam kapsamlı mevduat sigortası 1994 krizi sırasında bankacılık sisteminde paniği engellemek için tanıtılmış ancak sigortanın etkisi amaçlandığı gibi olmamıştır. Aksine mevduat için tam kapsamlı devlet garantisi, müşterilerin kaliteli bir kriter olan bankanın mâli istikrarlılığına daha az önem vermelerine yol açmış onun yerine faiz oranları önemli bir kriter olarak ortaya çıkmış ve kısa vadeli kazanç ve çıkarlar müşterilerin ve yöneticilerin karar almasında öncelik kazanmıştır.⁴⁵⁰

Bankacılık lisansları 1997'de devlet bankalarının özelleştirme sürecinde finansal yeterliliğe göre değil politik ağı göre verilmiş ve bankacılık lobileri bankacılıkta düzenleyici çevreyi şekillendirmede etkili olmuşlardır. Düzenleyici sistem, grup şirketlerine etkili bir borç verme denetimi mekanizması kurup, yakından bağlantılı şirketlere tarafsız kalınmasını sağlamakta başarısız olmuştur. Ayrıca Hazine finansal olarak sorun yaşayan bankaları politik ve ekonomik nedenlerden dolayı sistem dışına çıkarmakta gönülsüz davranmıştır. 1994 krizinden sonra hükümet temel olarak iç borçlanma yoluyla büyük bütçe açığını finanse etmiş, Devlet kefâleti altında ihraç edilen bonolara dönüş, ticarî bankaları devlet bonolarına yöneltmiş ve birçok verimsiz banka devlet kefâleti altında ihraç edilen bonolara yatırım yapmış ve böylece bankacılık sistemini bozarak hayatta kalmışlardır.⁴⁵¹

⁴⁴⁷ E.Nur ÖZKAN GÜNAY, Arzu TEKTAŞ, "Efficiency Analysis of the Turkish Banking Sector in Pre-Crisis and Crisis Period: A DEA Approach", **Contemporary Economic Policy**, Vol:24, No:3, 2006, p.428

⁴⁴⁸ E.Nur ÖZKAN GÜNAY, "Economies of Scale and Scope in the Turkish Banking Industry: The Effect of the Financial Liberalization Program", **Journal of Economics**, Vol:24, No:1, 1998 ,p.67

⁴⁴⁹ Muhammed MERCAN, Reha YOLALAN, "The Effect of Scale and Mode of Ownership on the Turkish Banking Sector Financial Performance", **ISE Review**, No:4, Vol:15, 2000, p.5

⁴⁵⁰ HORTAÇSU, ÖZKAN GÜNAY, **a.g.m.**, p.123

⁴⁵¹ HORTAÇSU, ÖZKAN GÜNAY, **a.g.m.**, p.123

Yeterli yargılama sisteminin ve ihtiyâtlı denetimin eksikliği, dolandırıcılık yapılan bir çevreyi ve ayak uyduramayan yasal kısıtlamaları büyütmiştir ve 1997- 2002 yılları arasında 20 bankaya (Toplam 81 bankanın %25'i) Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) tarafından el konularak Tasarruf Sigorta Mevduatı Fonunca (TMSF) devralınmıştır. Bu bankalardan dördünün büyük hisse sahipleri ve üst yöneticileri banka kayıplarına sebep olmaları ve mevduat sahibinin haklarını ve çıkarlarını korumadıkları iddiasıyla Devlet Güvenlik Mahkemesi'ne (DGM) çağırılmışlardır.⁴⁵² Banka yöneticileri ya yasayı çiğnediği iddia edilen meslektaşlarıyla ilgili şahittir ya da kendileri davalı olmuşlardır ve bankacılık etiği için algılanan duyarlılık 2000 krizinin ardından artmıştır.⁴⁵³

Finansal piyasa aktörleri öncelikli olarak etik değerlere ve etik kurallara saygı göstermeli özellikle bireylerin davranış, eylem ve ahlâkının toplumun iyiliği ile bağdaştırılmasını sağlamalıdır. Global finansal krizlerin arkasında yatan en önemli risklerden birisinin ahlâki risk ve bunun ortaya çıkardığı negatif sonuçların olduğu unutulmamalıdır. Özellikle bankacılık sektöründe bankaların yapısı birbirlerine zincirleme bağlıdır ve zincirin biri kırıldığında diğerleri de sarsılacak ve etkisi uluslararası piyasalarda işlem gören bankalarda az ya da çok hissedilmeğe ve zarar yayılmaya devam edecektir.⁴⁵⁴

Bankacılık sektöründe alışılmadık gelişmeler akademisyenler için büyük çapta etiksel ve düzenleyici sorular yaratmaktadır. Akademik çalışmalar da dikkate alınarak Türkiye Bankalar Birliği'nce oluşturulan etik prensipler çalışma grubu Eylül 2000'de ilk, Kasım 2000'de ikinci toplantısını yaparak Bankacılık Etik Prensipleri taslak metnini hazırlamış (**EK 2**) ve TBB'nin yönetim kurulunda görüşülerek üye bankaların görüş ve önerileri alınmıştır.

Çalışma hazırlanırken özellikle Yunanistan (**EK 3**), Yeni Zelanda (**EK 4**) ve İngiltere (**EK 5**) bankacılık sistemlerinin etik uygulamaları incelenmiş, Türk Bankacılık

⁴⁵² The Banking Regulation and Supervision Agency Publications(BRSA), Bank Capital Strengthening Program, February 2002, http://www.bddk.org.tr/english/Reports/Other_Reports/2649RECAP-English.pdf (14.12.2008)

⁴⁵³ Ayfer HORTAÇSU, E.Nur ÖZKAN GÜNAY, "Ethical Issues and Attitudes in the Turkish Banking Sector", **11th World Congress for Social Economics Conference Proceedings**, 8-11 June 2004, Albertville, France, p.2

⁴⁵⁴ YÜKSEL MERMOD, a.g.m., s.504

sistemindeki bankacılık faaliyeti ile ilgili tüm yasal düzenlemeler ve kişisel haklar dikkate alınmıştır.⁴⁵⁵

Bankacılık etik ilkelerinin meydana getirilme amacı, dürüst bankacılık faaliyetinin ve müşterilerle iyi ilişkilerin oluşturulmasını, bankacılık sistemine olan güvenin korunmasını sağlamaktır. Bankalar müşterilerinin, bankanın faaliyetleri ve hesaplarının işleyişi hakkında bilgi sahibi olmalarını, hak ve yükümlülüklerini bilmelerini sağlamalı, kredi, mevduat, garanti, aracılık işlemleri v.b. gibi sözleşme müzakerelerine girdiği anda çalışmada yer alan etik prensiplerin varlığından haberdar etmelidir. Banka çalışanları etik prensiplerin neler olduğu konusunda bilgilendirilmeli ve müşterileri aydınlayabilecek düzeyde bilgi sahibi olmaları sağlanmalıdır.

Çalışmadaki prensipler, müşteri mahremiyetini korumaya ve bankaların ürün ve hizmetleri ile ilgili olarak müşterilerin bilgilendirilmesine, müşterilerin bankacılık hizmetleri ve diğer finansal hizmetlerle ilgili şikayetlerinin çözümü ile ilgili alınacak önlemlere yer vermektedir. Herhangi bir yasal yaptırım güçleri olmamakla birlikte bir ahlâk,davranış kodu olma özelliği göstererek sadece yasaları ve yönetmelikleri dikkate alan öneriler sepetidir.⁴⁵⁶

3.7. 5411 Sayılı Bankacılık Kanunu'nda Etik İlkeler

Bankaların ve çalışanlarının tüm davranışlarının Bankacılık Kanunu ya da diğer yasalarla tamamen kapsanması olanaklı değildir. Gelişen ve değişen olaylar karşısında tüm seçenekleri ve davranış kurallarını, kalıplarını baştan belirlemek, tanımlamak mümkün olmadığından sektörün gereksinimler karşısında etik ilkelerini belirlemesi düzenlemenin esası olarak alınmış ve maddede temel ilkeler belirlenerek düzenleme yetkisi Türkiye Bankalar Birliği'ne bırakılmıştır.⁴⁵⁷

19.10.2005 tarihinde kabul edilen 5411 sayılı Bankacılık Kanunu Madde 75'de sözedildiği gibi Bankalar ile bunların mensupları; bu Kanuna, ilgili düzenlemelere, kuruluş amaç ve politikalarına uygun olarak faaliyetlerin icra edilmesini temin etmeye

⁴⁵⁵ http://www.tbb.org.tr/tr/Tbb/Calisma_Gruplari.aspx?Id=31&Grup_Id=2 , (10.06.2010)

⁴⁵⁶ TBB, **Bankacılıkta Etik Prensipler (Taslak)** , Bankacılık Araştırma Grubu, İstanbul, 2000, s.21

⁴⁵⁷ BALKAN, a.g.e., s.46

ve yönetimde adâlet, doğruluk, dürüstlük ve sosyal sorumluluğu esas almaya yönelik etik ilkelere uymakla yükümlüdürler. Etik ilkeler, kuruluş birlikleri tarafından Kurulun uygun görüşü alınmak suretiyle belirlenir.⁴⁵⁸

Madde gerekçesinde Bankaların ve mensuplarının etik ilkeler çerçevesinde hareket etmesinin bankalarda iyi yönetimi güçlendireceği, sosyal sorumluluğu arttıracığı dile getirilmiştir.⁴⁵⁹

Bankacılık Kanunu'nun genel çerçevesine baktığımızda , etik ilkeler, kurucularda aranan şartlar, sırların saklanması, itibarın korunması, müşteri hakları, kuruluş birlikleri görev ve yetkileri ve suçlar bölümünde ise itibarın zedelenmesi, sırların açıklanması ve zimmet suçlarına ilişkin düzenlemelerde etik ile ilgili konuların ele alındığı görülmektedir.⁴⁶⁰

3.8. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu Kararı

Türkiye Bankalar Birliği (TBB) tarafından hazırlanan Bankacılık Etik İlkeleri BDDK'nın 15 Haziran 2006 tarih ve 1904 sayılı Kurul Kararı ile uygun görülmüştür. Kuruluş Birlikleri tarafından ayrı ayrı hazırlanan bankacılık etik ilkeleri ile bankalar için dürüstlük, tarafsızlık, güvenilirlik, saydamlık, toplumun yararının gözetilmesi, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerinin aklanması ile mücadele, uyulması gereken genel ilkeler olarak belirlenmiş ve bankalararası ilişkilerde, bankaların müşterileri ve çalışanları ile ilişkilerinde uyulması gereken etik ilkeler ile banka çalışanlarının uyacakları meslek kurallarına ilişkin hususlar düzenlenmiştir.⁴⁶¹

⁴⁵⁸ **Bankacılık Kanunu Madde 75 ,**

http://www.bddk.org.tr/turkce/Mevzuat/Bankacilik_Kanunu/15405411%20Say%C4%B1%C4%B1%20Bankac%C4%B1%C4%B1k%20Kanunu.pdf (15.12.2008)

⁴⁵⁹ TBB, **Gerekçeli 5411 Sayılı Bankalar Kanunu**, Yayın No:243, 1.Cilt, Şubat 2006, s.315

⁴⁶⁰ BALKAN, **a.g.e.**, s.45

⁴⁶¹ BDDK, "Bankacılıkta Yapısal Gelişmeler Raporu", Sayı:1, Aralık 2006, s.105 ,

<http://www.scribd.com/doc/20550184/BDDK-Bankac%C4%B1kta-Yap%C4%B1sal-Geli%C5%9Fmeler-2006> , (20.05.2010)

3.9. Türkiye Bankalar Birliği'nin Etik İle İlgili Düzenlemeleri

Türkiye Bankalar Birliği Mesleki Tanzim Kuralları adı altında bankacılık mesleği ile ilgili çeşitli konuları tebliğler aracılığıyla düzenlemektedir. Bu kapsamda Türkiye Bankalar Birliği tarafından yayımlanan ve bankacılık etiği ile ilgili olan tebliğler şunlardır:⁴⁶²

- Türkiye Bankalar Birliği Bankacılık Etik İlkeleri,
- Bankacılık Sektöründe Güven ve İstikrarın Korunması ve Geliştirilmesinde Bankalar ve Personele Düşen Görev ve Sorumluluklar (12 Ocak 2001, Tebliğ No: 1011),
- Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Bankaların İlan ve Reklam Yaparken Uymakla Yükümlü Oldukları İlkeler ve Koşullar (14 Nisan 1997, Tebliğ No: 1002),
- Bankaların Tüketici Kredisi Uygulamasında Yükümlü Oldukları İlkeler ve Koşullar (25 Eylül 1996 , Tebliğ No: 998),
- Tüketicilerin korunması ve bilgilendirilmesi, şubeler arası yeknesak uygulamanın gerçekleştirilebilmesi açısından bankaların tespit edecekleri hizmet bedellerini kamuoyuna açıkça yayınlamalarına, bünyelerinde müşterilerin şikayetlerini iletebilecekleri mekanizmalar oluşturmalarına ilişkin 16 Mart 1993 tarihli yazı,
- Kredi Kartı Uygulamalarına İlişkin Mesleki Tanzim Kararı (3 Ağustos 1990, Tebliğ No: 924)
- Vadeli Mevduat Faizlerinin Hesaplanmasında Yapılan Tanımlar (2 Haziran 1983, Tebliğ No: 780)

⁴⁶² Bülent BALKAN, " Bankacılıkta Kurumsal Yönetimin Bir Ögesi Olarak Etik", Etik Yazıları, İstanbul, 2007, s.12 http://www.bulentbalkan.com/index.php?option=com_content&view=article&id=93:bankacilikta-kurumsal-yoenetmn-br-oeses-olarak-etk&catid=36:etik-yazlar&Itemid=88 (07.12.2010)

3.10. Türkiye Bankalar Birliği Bankacılık Etik İlkeleri

Her mesleğin olduğu gibi bankacılık sektörünün de etik - ahlâki davranış kodları vardır ve etik kodlar diğer gruplarla ilişkileri ve iç ilişkileri yönetmek amacıyla belirlenir ve uygulanır. Etik standartların uygun davranış kodu şeklinde benimsenmesi geniş toplum anlayışına katkı sağladığından şu noktalara dikkat edilmelidir:⁴⁶³

– Etik standartlar yönetmeliğe göre şekillendirilmeli, yasalar veya diğer yönetmeliklere danışılarak yanlış uygulamaların önlenmesi için uyarılmalı ve diğer kısıtlamalarla bir çerçeve sağlanmalıdır.

– Meslekî etik ile ilgili öneriler ahlâki muhâkemeye katkı ve tarafsız öneriler etiksel ikilemlerin çözümüne tek başına yarar sağlayabilir.

– Etik ilkelerin ihlâli durumunda yeterli ve resmî sorumluluk zinciri mekanizması oluşturulmalı ve banka çalışanlarının uyması gereken açık kurallar ve prosedürler bulunmalıdır.

– Banka yöneticileri etik davranışlar ve profesyonellik için rol modeli olduklarından başrole sahiptirler ve etik davranışı tanırlar. Yöneticiler tarafından izlenen politikalar ve uygulamalar bankanın etik ilkelere uyumunun altını çizmektedir.

Toplumda fon arzeden ve fon talep eden taraflar arasında birleştiricilik ve aracılık rolü oynayarak yatırım ve tasarruf işlevlerini gerçekleştiren bankaların aynı zamanda kârlılık ve verimlilik ilkelerini amaç edinmiş olmaları, mesleksel 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 rekâbetin önlenmesi amaçlarından yola çıkarak; bankaların gerek kendi aralarında ve diğer kurumlarla,

⁴⁶³ BOZOVIÇ, a.g.m.,p.182

gerekse müşterileri, hissedarları ve çalışanları ile olan ilişkilerini etik ilkelere uygun şekilde düzenlemesi gerekmektedir.⁴⁶⁴

3.10.1. Genel Hükümler

3.10.1.1. Amaç ve Kapsam

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, Türkiye Bankalar Birliği üyesi bankaları ifade etmektedir.

3.10.1.2. Hukuki Dayanak

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.

3.10.1.3. Genel İlkeler

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 yararının gözetilmesi ve çevrenin korunması amacıyla bankaların aşağıda belirtilen genel ilkeler doğrultusunda faaliyet göstermesi gerekmektedir.

Bankalar;

⁴⁶⁴http://www.fbb.org.tr/Dosyalar/Yasal_Duzenlemeler/TBB_Tarafindan_Yapilan_Diger_Duzenlemeler/EtikIlkeler.pdf (20.05.2010)

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

- **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.

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

- **Saydamlık:** Müşterilerini, kendilerine sunulan ürün ve hizmetlere ilişkin hak ve yükümlülükler, yarar ve riskler gibi konularda açık, anlaşılır ve net biçimde bilgilendirirler.

- **Toplumsal Yararın Gözetilmesi ve Çevreye Saygı:** Tüm faaliyetlerinde kârlılık yanında, toplumsal yararın gözetilmesi ve çevreye saygı ilkeleri ışığında sosyal ve kültürel etkinliklere destek sağlamaya özen gösterirler.

- **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.

- **İçerden Öğrenenlerin Ticareti:** İçeriden öğrenilen bilgilerin kullanımının önlenmesi için gerekli her türlü tedbiri alır.

3.10.2. Bankaların Kamu Kurum ve Kuruluşları ile İlişkileri

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.

3.10.3. Bankalararası İlişkiler

3.10.3.1. Bilgi Alışverişi

Mevzuatın izin verdiği ölçüler çerçevesinde, bankalar kendi aralarında her konudaki bilgi alışverişini doğru ve sistematik olarak gerçekleştirirler.

3.10.3.2. Personel Hareketleri

Personel istihdamı konusunda haksız rekâbete 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.

3.10.3.3. Rekâbet

Rekâbeti, 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,

- Genel olarak bankacılık sektörüne olan güvenin sürekli olması,
- Sektörün gelişimi için çaba sarf edilmesi,

- Ortak menfaatlerin gözetilmesi

ilkeleri çerçevesinde haksız rekâbet oluşturan beyan ve davranışlardan kaçınırlar.

Bu ilke banka tüzel kişilikleri açısından geçerli olduğu gibi, bankaların çalışanlarının beyân ve davranışlarını da içerir.

3.10.3.4. İlan ve Reklâmlar

Gerek kendi mali yapılarının gerekse bankacılık ürün ve hizmetlerinin tanıtım ve pazarlamasına ilişkin duyuru, ilan ve reklâmlarında, yasal düzenlemelere ve genel ahlâka uygun, dürüst ve gerçekçi davranır, bankacılık mesleğinin saygınlığına zarar verebilecek her türlü hareketten kaçınırlar.

Duyuru, ilan ve reklâmlarında diğer bankaları ya da diğer bankaların ürün ve hizmetlerini kötüleyen nitelikteki ifade ya da ibarelere yer vermezler.

3.10.4. Bankaların Müşterileri İle İlişkileri

3.10.4.1. Müşterilerin Bilgilendirilmesi

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.

3.10.4.2. Müşteri Sırrı

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

3.10.4.3. Hizmet Kalitesi

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.

3.10.4.4. Müşteri Şikâyetleri

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.

3.10.4.5. Güvenlik

"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 ihlâlin 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.

3.10.5. Bankaların Çalışanları İle İlişkileri

3.10.5.1. Çalışanların Genel Nitelikleri

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.

3.10.5.2. İşe Alma ve Kariyer Gelişimi

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.

3.10.5.3. Temsil İlkeleri ve Çalışma Ortamı

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.

3.10.5.4. Mesai Saatleri

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.

3.10.5.5. Çalışanların Müşterilerle İlişkileri

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.

3.10.5.6. Çalışanların Hakları

Çalışanlarının tabî olduğu mevzuat hükümlerinden doğan haklarının zamanında ve eksiksiz olarak sağlanmasına özen gösterirler.

3.10.6. Banka Çalışanlarının Uyacakları Meslek Kuralları ve Etik İlkeler

3.10.6.1. Meslek Kuralları ve Çalışanların Uyacakları Etik İlkeler

Banka çalışanları;

- Görevlerini yerine getirirken yürürlükteki mevzuata uymak,
- Müşterilerini, kendilerine sunulan ürün ve hizmetlerin sağlayacağı fayda ve doğuracağı riskler konusunda bilgilendirmek,
- Aynı hizmeti alan müşterilere tarafsız ve adil hizmet sunmak,
- Sıfat ve görevleri dolayısıyla bankalara veya müşterilerine ait öğrendikleri sırları, bu konuda kanunen açıkça yetkili kılınan mercilerden başkasına açıklamamak,
- Çalışma ve davranışlarında bankanın itibar kaybına sebebiyet vermemek,
- "Ticari işletme" veya "Esnaf işletmesi" sayılmalarını gerektiren faaliyetlerde bulunmamak,
- Adâlet, doğruluk, dürüstlük., güvenilirlik ve sosyal sorumluluk prensiplerine aykırı davranışlarda bulunmamak,
- Görevlerini gerçekleştirirken diğer çalışanlar ile saygılı ve özenli iletişim kurmak suretiyle ortak amaçlar yönünde işbirliği sağlamak,
- Bankaya ait varlıkları ve kaynakları verimsiz ve amaç dışı kullanmamak,

- Görev ve sıfatlarını kullanarak, gerek kendi iş ortamlarından gerekse müşterilerinin olanaklarından kişisel çıkar sağlamamak,
- Kendilerine yapılan menfaat sağlamaya yönelik teklifleri derhal reddetmek, yetkili makamlara ve âmirlerine bildirmek,
- Müşterilerle borç- alacak, kefâlet ve müşterek hesap açtırmak gibi etik ilkelerle bağdaşmayan ilişkilere girmemek,
- Mevcut veya potansiyel müşterilerden teâmül dışında hediyeler almamak,
- Hizmetlerin yerine getirilmesi sırasında üstlendikleri görevlerle ilgili olarak hesap verebilme sorumluluğu içinde olmak,
- Dernek, vakıf, kooperatif ve benzeri yerler hariç, bankasının onayı olmadan hiçbir özel ve resmi kuruluştta görev almamak ile yükümlüdürler.

3.10.6.2. Bankacılık Etik İlkelerinin Geliştirilmesi

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

3.10.7. Diğer Hükümler

3.10.7.1. Uyumsuzlukların Tespiti ve Yaptırım

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.

3.10.7.2. Yürütme

Bu bankacılık etik ilkelerini Birlik Yönetim Kurulu yürütür.

3.10.7.3. Yürürlük

Bu Bankacılık etik ilkeleri yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

3.11. TBB Bankacılık Etik Kodunda Vurgulanan İlişki Boyutları

Türkiye Bankalar Birliği'nin Bankacılık Etik İlkelerinde dört ana ilişki boyutu tanımlanmıştır. Bunlar, bankaların kamu kuruluşları, müşterileri, çalışanları ve diğer bankalarla olan ilişkileridir.

Tablo 4'de ilişkiler bazında vurgulanan boyutlar gösterilmektedir.

Tablo 4: TBB'nin Bankacılık Etik Kodunda Vurgulanan İlişki Boyutları

Banka ve Kamu Kuruluşları İlişkisi	<ul style="list-style-type: none">– Bütünlüğü ve saydamlığı,– Araştırma ve denetlemede doğru, tam ve zamanında bilgi ve kayıtları vurgular.
Banka ve Müşteri İlişkisi	<ul style="list-style-type: none">– Gizliliğin devam ettirilmesi,– Doğru, tam ve zamanında bilgi sağlama,– Hizmet kalitesini, teknolojik altyapıyı, beşeri kaynakların kalitesini artırma,– Herhangi bir taklit ve ayrımcılığa karşı müşteriyi koruma,– Müşteri şikâyetleri için bir mekanizma geliştirmeyi vurgular.
Banka ve Çalışan İlişkisi	<ul style="list-style-type: none">– İstihdam ve kariyer gelişiminde eşit fırsatlar sağlama,– Promosyon kararlarında Bankacılık Etik Kodlarıyla uyum,– Güvenilir ve sağlıklı bir çalışma ortamı sağlama,– Kişisel çıkarları için birinin durumunu kötüye kullanmalarından ve müşterilerle ortak hesaba sahip olmalarından kaçınmaları için çalışanlara eğitim verme ve motive etme,– Hediye ve rüşveti reddetme,– En üst düzeyde üretim, yeterli sayıda çalışana sahip olma,– Standart iş saatlerini aşmama,– Senelik izni garantileme,– Düzenli bir dış görünüş için eğitim vermeyi vurgular.
Banka ve Banka İlişkisi	<ul style="list-style-type: none">– Bankacılık sektörüne olan güvenin, bilgilerin gizliliğinin, personel istihdamında adil rekâbetin devamlılığını sağlamak,– Diğer bankaların istihdam politikalarına karışmamak,– Kanunlara, düzenlemelere ve genel olarak kabul edilmiş etik değerlere uymayı vurgular.

Kaynak: Ayfer HORTAÇSU, E.Nur ÖZKAN GÜNAY, “Vignettes to Identify the Ethical Domain of an Emerging Country’s Banking Sector: The Experience of Turkey”, Business Ethics: A European Review, Volume:17, No:2, April 2008, p.135

3.12. Türk Bankacılık Sektöründe Etik Üzerine Yapılan Araştırmalar

3.12.1. Türkiye Etik Değerler Merkezi (TEDMER) Araştırmaları

Türkiye Etik Değerler Merkezi'nin (TEDMER) ilkinin 2002 yılında gerçekleştirdiği GFK-Türkiye tarafından yapılan "Türk İşgücünün İş Etiğine Yaklaşımı" adlı araştırma, 2005 yılında tekrarlanmış ve Türkiye genelinde 12 ilde, tam zamanlı çalışan, 18 yaş üstü, kentsel ve yarı kırsal alanda yaşayan işgücüyü toplam 1042 kişiyle gerçekleştirilmiştir.⁴⁶⁵

Raporun bankacılık ve finans sektörü ile ilgili bulguları şu şekildedir: ⁴⁶⁶

- Sektörler arasında bankacılık ve finans sektörü, otomotiv, dayanıklı tüketim, turizm, tekstil ve hükümetten sonra iş etiği en yüksek bulunan sektör olmuştur.
- Görüşülenlerin %13,6'sı bankacılık ve finansın kesinlikle iş etiğine sahip olduğunu belirtirken, %30'u iş etiğine oldukça sahip olduğunu belirtmiş, %24'ü ise iş etiğine biraz sahip değerlendirmesinde bulunmuştur. %14,6'sı kesinlikle iş etiği olmadığını, %13'ü ise pek olmadığını belirtmiş, %4,8'i ise yanıt vermemiştir.
- Bankacılık ve finans sektörünün kesinlikle ve oldukça iş etiğine sahip olduğunu düşünenlerin oranı %43,6 'dır ve bu iki kabulün oranı en etik sektör olarak beliren otomotivde %54,8, turizmde %50 ,dayanıklı tüketimde %49,9 'dur. Diğer sektörler bu iki seçeneğe verilen yanıtta bankacılık ve finans sektörünün altında kalmıştır.
- Bankacılık ve finans sektörü bu araştırmada kesinlikle iş etiği yoktur, pek iş etiği yoktur, biraz iş etiğine sahiptir, oldukça iş etiğine sahiptir, kesinlikle iş etiğine sahiptir sorularının tümüne verilen değerler dikkate alınarak yapılan sıralamada 11 sektör arasında 6.sırada yer almıştır. Öte yandan bankacılık ve finans sektörü

⁴⁶⁵ <http://www.sirkethaberleri.com/basin-bultenleri/turk-iguncunun-is-etigine-yaklasimi-arastirmasinin-2005-sonuclari-belli-oldu-33459> (20.11.2010)

⁴⁶⁶ Bülent BALKAN, "Tedmer Türk İşgücü Araştırmasına Göre Finans ve Bankacılık Sektöründe Etik", İstanbul, 2009, s.2
http://www.bulentbalkan.com/index.php?option=com_content&view=article&id=96:tedmer-tuerk-guecuel-arastirmasina-goere-fnans-ve-bankacilik-sektoeruende-etk&catid=37:bankaclk-yazlar&Itemid=87 (07.12.2010)

kesinlikle iş etiğine sahiptir sorusunda %13,6 oranıyla en çok puanı turizm sektörü ile birlikte almıştır. Sıralamada bankacılık ve finans sektörünü orta sıralara iten neden, kesinlikle iş etiği yoktur diyenlerin %14,6 ve pek iş etiği yoktur diyenlerin de %13 ile diğer sektörlerle göre göreceli olarak daha yüksek olmasıdır.

TEDMER için 2006 ve 2007’de Era Araştırma Şirketi tarafından yapılan Etik Barometre araştırmasının sektörel bazda yapılan karşılaştırmalı analizinde, etik konusunda en fazla yol katetmiş sektörler içinde bankacılık ve finans sektörü 2006 yılında %49, 2007 yılında ise %63’lük oran ile birinci sırada yer almıştır.⁴⁶⁷ Etik konusunda en fazla yol alması gereken sektörler içinde 2006 ve 2007 yıllarında %19,8 ile 20 sektör arasında 12.sırada yer almıştır.⁴⁶⁸

3.12.2. Türk Bankacılık Sektöründe Etik Konular ve Eğilimler

Ayfer Hortaçsu ve Emine Nur Özkan-Günay tarafından Türkiye’de 53 bankanın 554 üst düzey yöneticisine gönderilen ve 161 cevap alınan “Bankacılık Sektöründe Etik Konular ve Eğilimler Araştırması”⁴⁶⁹ bankacılık sektörü ile ilgili aşağıdaki değerlendirmeleri içermektedir:

– Her bir yöneticinin etik puanı ve örneği, etiksel yargısını yansıtmakta ve 6 etiksel puan yeterince etik olmayan bir yöneticiyi temsil ederken, 1 etiksel puan yeterince etik bir yöneticiyi temsil etmektedir. Katılımcıların etik dereceleri 1,0 ile 4,54 arasında değişmekle birlikte, ortalama 2,03 etiksel puan ile bankacılık sektörü TEDMER’in yaptığı araştırmalara da paralel olarak yüksek etik standartlı bir sektör olarak karşımıza çıkmıştır.

– Katılımcılar bankacılık sektörünü 43 sektör arasından 4.cü en iyi etik sektör olarak sıralamıştır.

– 2003 yılında alınan cevaplara göre araştırmaya katılanların %76,9’unun bankasında yazılı etik kodlar bulunmakta, %23,1’inde ise bulunmamaktadır.

⁴⁶⁷ <http://www.eraresearch.com/era/pressupload/664123535.pdf> (20.11.2010) s.15

⁴⁶⁸ <http://www.eraresearch.com/era/pressupload/664123535.pdf> (20.11.2010) s.16

⁴⁶⁹ HORTAÇSU, ÖZKAN GÜNAY, “Ethical Issues and Attitudes in the Turkish Banking Sector”, **a.g.m.**, s.3

– Bu etik kodların %7,2’si 2003 yılında, %14,5’i 2002 yılında, %33,3’ü 2001 yılında ve % 17,4’ü 2000 yılında, %27,6’sı da 2000 yılından önce yazılmıştır. Türkiye Bankalar Birliği’nin etik kodları belirlediği Kasım 2001, kendi kodlarını geliştirmek için bankalar üzerinde teşvik edici bir etkiye sahiptir.⁴⁷⁰

– Katılımcıların %66,5’i tamamen etik kodunu bilmekteyken, sadece %7’si Türkiye Bankalar Birliği tarafından yayımlanan etik kodlarının içeriği hakkında fikri olmadığını, %26,5’i biraz fikri olduğunu söylemiştir.

– Bankaların %31’inde kurumiçi etik eğitimleri sadece yeni çalışanlara verilmektedir. %28,3’ünde hiç etik eğitimi verilmezken, %20’sinde etik eğitimleri her sene tekrarlanmaktadır. Ankete cevap verenlerin %20,7’ sinin fikri yoktur.

– Katılımcıların %13,2’si 4389 no’lu Türk Bankacılık Kanunu’nun bankacılık konularının etiksel ikilemleri kapsamadığını, %9,2’si tamamen kapsadığını, %77,6’sı ise kısmen kapsadığını düşünmektedir.

– Ankete cevap verenlerin %81’i BDDK’nın Türk bankacılık sektöründe etik değerlerin önemini arttırdığını belirtmiştir. %19’u bir etkisi olmadığını düşünmektedir.

– Büyük hisse sahiplerinin üst yönetimin etiksel yaklaşımları üzerine %32,1 tamamen etkili olduğu, %61 ‘i ise kısmen etkili olduğu belirtilmiştir. Etkisi olmadığını düşünenler ise %6,9 ‘dur.

– Yöneticilerin etik değerleri ile bankanın etik değerlerinin %43,3 oranında tamamen örtüştüğü ve %43,3 oranında genellikle örtüşmekte olduğu , %10,2 oranında da kısmen örtüştüğü ve %3,2 oranında örtüşmediği düşünülmektedir.

3.12.3. Türk Bankacılığı’nda Etik Kod Uygulamaları

Bülent Balkan’ın 2006 yılında Bankacılıkta Temel Etik Yaklaşım Yüksek Lisans tezini baz alarak hazırladığı makalesinde, etik kodu internette bulunan 7, Türkiye Bankalar Birliği etik koduna atıfta bulunan 4, etikle bağlantılı çeşitli politikaları olan 7,

⁴⁷⁰ HORTAÇSU, ÖZKAN GÜNAY, “Ethical Issues and Attitudes in the Turkish Banking Sector, a.g.m., s.3

özel bir etik kodu ve politikası internette yayımlanmayan 32 banka ve katılım bankası olduğunu tespit etmiştir.

Türk Bankacılığı'nda etik kod uygulamaları konusunda yapılan çalışma aşağıdaki değerlendirmeleri içermektedir:⁴⁷¹

– Bankaların %73'ünde kendilerine özgü etik kodu ve ayrıntılı düzenlemeler içeren davranış kuralları bulunmakta, %19'unda ise özel bir etik kodu ve davranış kuralları bulunmamakta ve gelişime açık alanlardan biri olarak değerlendirilmektedir.

– Bankacılık geneli ve katılımcıların kendi çalıştıkları bankadaki uygulamalara yönelik olumlu olarak oluşturulmuş yargılara genellikle katılanlar ile tamamen katılanlar %68, katılmayanlar ve kısmen katılanlar ise %28 olarak gerçekleşmiştir. Bu genel sonuca göre, katılımcılar sorulan konuların %68'inde göreceli olarak bir sorun bulunmadığını, %28'inde ise etik açıdan sorunlar bulunduğu, bu alanda iyileştirme ve geliştirmenin gerçekleştirilebileceği kanısında oldukları sonucuna varılabilir.

– Olumlu yargılara en çok katılımın olduğu yani etik açıdan olumlu düzeyde bulunan alanlar; genel kurallar başlığı altında yer alan yasalara ve mevzuata uyum, rüşvet, müşteri sırrı, banka sırrı, ayrımcılık yapmama, içeriden öğrenenlerin ticareti, değerlerin tanımlanmış olması ve etik kod ile davranış kurallarına uyum başlıkları ile diğer bankalarla ve kamu otoritesi ile ilişkiler başlığı altında toplanan konular olmuştur.

– Etiksel açıdan olumlu yargılara en az katılımın olduğu yani etik açıdan daha sorunlu olan gruplar, sırasıyla çalışanlarla ilişkiler, müşteri ilişkileri ve sosyal sorumluluk alanları olmuştur.

– Bankacılık sektöründe çalışanların diğer sektörlerle karşılaştırıldığında %21'i bankacılığın en etik sektör olduğunu, %61'i diğer sektörlere göre daha az etik

⁴⁷¹ Bülent BALKAN, "Türk Bankacılığı'nda Etik Kod Uygulamaları", Etik Yazıları, İstanbul, 2009, s.2
http://www.bulentbalkan.com/index.php?option=com_content&view=article&id=94:tuerk-bankaciliinda-etk-kod-uygulamaları&catid=36:etik-yazılar&Itemid=88 (07.12.2010)

olduğunu, %8'i ise bir fark olmadığını düşünürken, %7'si bankacılığı daha az etik bulmaktadır.

– İş etiğine uymanın kârlılık üzerine etkisinin kısa ve orta vadede olumlu etkileyeceğini katılımcıların %50'si düşünürken, %43'ü kısa vadede olumsuz, uzun vadede olumlu etkileyeceğini düşünmektedir. %4'ü ise kârlılığı etkilemeyeceğini, %1'i de kısa ve uzun vadede olumsuz etkileyeceğini belirtmiştir.

– Organizasyon yapısı bakımından bankalarda etik açıdan en sorunlu bulunan %55 pazarlama-satış, %14 insan kaynakları, %14 operasyon ve %9 muhasebe-satın alma bölümleri olmuştur.

– Tüm katılımcılar dikkate alınarak yapılan değerlendirmede, katılımcıların %29'u banka grupları arasında etik kurallara uyum açısından fark olmadığını, %25'i ise kamu bankalarının daha etik olduğunu belirtmiştir. Yabancı sermayeli bankalar %23, özel sermayeli bankalar %17, katılım bankaları ise %4 oranında daha etik bulunmuştur.

– Türk bankacılık sisteminde etik dışı uygulamaların sorumluluğunda ilk sırayı %33 ile yöneticiler almaktadır. İkinci olarak %26 oranıyla etkin denetimin olmaması ve sırasıyla %20 hissedarlar, %7 iştirak yapısı ve %7 yönetici dışı orta ve alt kademe takip etmektedir.

– Çalışanlara göre aynı konularda sektör uygulamalarının mı yoksa kendi bankalarındaki uygulamaların daha etik olduğu sorulduğunda aynı sorulara ilişkin sektör uygulamalarını %72 olumlu bulan katılımcılar, kendi bankalarında bu oranı %83'e taşımışlar, sektör uygulamalarını %27 olumsuz değerlendiren katılımcılar ise kendi bankalarıyla ilgili olarak oranı %12'ye indirmişlerdir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. ETİK ETKİSİNİ GELİŞTİRME MODELİNİN ÖZEL SERMAYELİ MEVDUAT BANKALARI ÜZERİNE UYGULANMASI

Araştırma, Türkiye Bankalar Birliği'nin 26 Temmuz 2006 tarihinde yayımladığı Bankacılık Etik İlkelerinin⁴⁷², Türk bankacılık sektöründe özel sermayeli mevduat bankalarına etkisini ölçümleyip, bankacılık sektöründe etik etkililiği ölçmeye yarayan bir model önermeye yönelik olarak yapılmıştır. Önerilen model Frank Navran tarafından geliştirilmiş ve Ethic Resource Center (ERC) tarafından işletmelere 1997 yılından beri uygulanmaktadır. Yapılan bu çalışma ile Etik Etkisini Geliştirme Modeli bankacılık sektörüne adapte edilmeğe çalışılmıştır.

4.1. Etik Etkisini Geliştirme Modeli

Etik Etkisini Geliştirme Modeli, işletmelerde etik programlar oluşturmayı, çalışanların programa kolay adapte olmasını, programın etkinliğini arttırmayı ve programın amacına ulaşılıp ulaşılmadığını araştırmayı ve yazılan etik kodların işletmeyi tam ve doğru ifade edip etmediğini test etmeyi sağlayan bir modeldir.⁴⁷³

Şekil 5'de gösterilen Etik Etkisini Geliştirme Modeli'nin ana nüvesi olan Açık Organizasyon Değerleri ile başlayan ve Çalışanların Kişilik Değerlerine Saygı ile son bulan toplam oniki bileşenden oluşmaktadır:⁴⁷⁴

1. **Açık Organizasyon Değerleri:** Liderlerin ve diğer çalışanların neyi önemli ve uygun kabul edeceğini, işletmenin değerleri belirler ve açık organizasyon değerleri politika, prosedür ve örnekler elde yokken karar almada yönü belirleyen ve tutarlılığı sağlayan değerlerdir.

⁴⁷² http://www.tbb.org.tr/tr/Duzenlemeler/Yasal_duzenlemeler.aspx (11.12.2009)

⁴⁷³ Aydan TUTAN, M. Atilla ARICIOĞLU, "Etik Etkisini Geliştirme Modeli ve Bir Uygulama", **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı:30, Ocak-Haziran 2008, s.50

⁴⁷⁴ TEDMER, a.g.e., ss.16-17

2. **Etik Stratejisi, Etik İlgili Hedefler ve Amaçlar:** Her işletmenin açıklanmış veya hissedilen bir etik stratejisi vardır. Etkili bir etik stratejisi hergün alınan kararlara rehberlik etmenin yanısıra, politika belirlemeye de temel oluşturur. Bu strateji etikle ilgili hedef ve amaçları tanımlamalı ve işletmenin etik konusunda daha etkili hale gelme yönündeki ilerlemeleri ölçmesine olanak tanınmalıdır.

3. **Etik Politika ve Prosedürleri:** Her işletmenin, etik stratejilerinin nasıl uygulanacağını ve etikle ilgili hedeflere nasıl erişileceğini açıklayacak bir dizi etik politika ve prosedürüne ihtiyacı vardır. Bunlar, işletmenin beklentilerini ve isteklerini çalışanlara bildirmesini sağlayan araçlardır.

4. **Etığe Dayalı Etkinin Ölçümü:** Etik politikaları ve prosedürleri uygulanmaya başlandığında, işletme etik standartlarının korunup korunmadığını ve bu standartların istenen sonuçları verip vermediğini belirlemek üzere ölçümler geliştirmelidir.

5. **Etığe Uygun Davranışların Ödüllendirilmesi:** İşletmenin değerlerine ve etik standartlarına olan bağlılığını net bir şekilde ortaya koymak için, bu değerleri ve standartları açıkça destekleyen karar ve hareketleri saptaması ve ödüllendirmesi gerekir.

6. **Etığe Dayalı Karar Seçimi İçin Kurallar:** Etik rehberleri, belli bir politika veya model tarafından açıklığa kavuşturulmamış durumlara çözüm getirmek durumunda olan karar almakla yetkili kişilere yol gösterir ve bu kişilerin tabî oldukları sınırları açıklar. Etik rehberleri, bireysel muhâkemeye etkili bir destek oluşturur.

7. **Etik İkliminin (Atmosferin) Belirlenmesi:** Her işletmede, işletmenin değerleriyle, normlarıyla ve beklentileriyle ilgili kolektif algıları yansıtan, işletmeyi kapsayan bir etik iklim (atmosfer) bulunmaktadır. Bu algılar ve bireysel değerler arasındaki uyumun algılanması, çalışanların işletmeye bağlılığını artırır.

8. **Etığe Dayalı Davranışları Destekleyici Yapı:** Etığe uygun uygulamalar işletmeye fayda sağladığından bu uygulamalara, işletmenin tüm kesimlerinden destek gelir. Ancak bu destek tüm kesimlerde kendiliğinden var olamayacağından büyümesi bekleniyorsa bu desteğin beslenmesi gerekir.

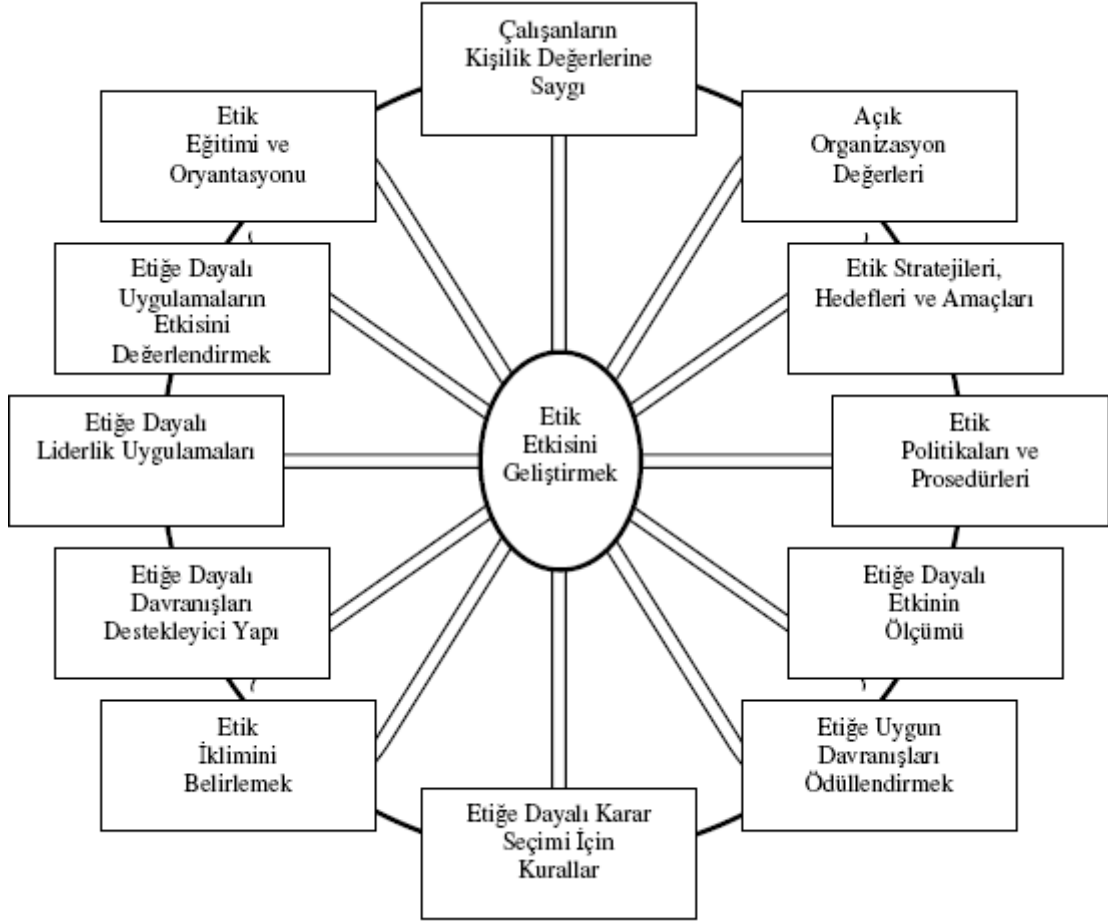
9. **Etİğe Dayalı Liderlik Uygulamaları:** Sonuç olarak bir işletmenin etik konusunda etkililiği, liderlik rolünü üstlenmiş kişilerin karar ve eylemlerine bağlıdır. Liderlerin davranışları işletmenin genel olarak çalışanlardan ne istediğini ve beklediğini gösteren bir model görevi üstlenir.

10. **Etİğe Dayalı Uygulamaların Etkisinin Değerlendirilmesi:** Etİğe uygun uygulamalar, işletmelerin etikle ilgili yükümlülüklerinin gereğinin yerine getirildiğini göstermeleri açısından zaten değerlidirler. Ancak etİğe uygun uygulamaların değerinin bir de pragmatik yönü vardır ve etİği temel alan işletmeler genellikle daha etkili ve daha başarılıdırlar.

11. **Etik Eğitimi ve Oryantasyonu:** Değerler, politikalar, prosedürler, hedefler ve amaçlar ancak çalışanlar bu etik unsurların nasılları ve nedenleriyle ilgili eğitim aldıklarında performans üzerinde olumlu bir etki sahibi olabilirler. Çalışanlar işletmenin etik konusundaki etkinliğiyle ilgili sorumluluklarını bilerek hareket etmeye, eğitim sayesinde hazırlanırlar.

12. **Çalışanların Kişilik Değerlerine Saygı:** alışanların işletme değerlerine ve iş uygulamalarına bağlı olup olmaması kısmen onların etİğe uyum algılarının bir fonksiyonudur. Çalışanların işletme için ne yapmalarının istendiği ile şahsen kendilerinin neyin doğru, adil ve iyi olduğuna inandıkları kendi değerleri arasında paralellik görmeleri gerekir.

Etik Etkisini Geliştirme Modeli'nde bulunan 12 bileşen, işletmeler için gereken etik ile ilgili tüm konuları kapsamaktadır.



Şekil 5: Etik Etkisini Geliştirme Modeli

Kaynak: Aydan TUTAN, M. Atilla ARICIOĞLU, “Etik Etkisini Geliştirme Modeli ve Bir Uygulama”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı:30, Ocak-Haziran 2008,s.50

4.2. Araştırma Metodolojisi

Araştırmanın Amacı ve Hipotezleri

Bu araştırmanın amacı, bankacılık etik ilkelerinin, bankanın müşterileri, hissedarları, çalışanları ve diğer kurumlar arasındaki ilişkilerine etkilerini değerlendirmektir.

Araştırmanın alt amaçları şu şekilde belirlenmektedir:

1. Bankanın yazılı etik kodlarının, banka içi ve çevresiyle uyumunu değerlendirmek,
2. Bankanın belirlenmiş etik strateji, hedef ve amaçlarının, bankaya etkisini değerlendirmek,
3. Bankanın etik politika ve prosedürlerinin, bankaya etkisini değerlendirmek,
4. Bankanın yazılı etik kodlarının, banka içindeki işlemlere etkisini değerlendirmek,
5. Bankanın etiğe dayalı etkiyi düzenli olarak izleyip, ölçmesini değerlendirmek,
6. Bankanın etiğe dayalı karar seçimi için koyduğu kuralları değerlendirmek,
7. Bankanın etik iklimini ve etik iklimin diğer işler ve kişilerle uyumunu değerlendirmek,
8. Bankadaki etiğe dayalı davranışları destekleyici yapıyı değerlendirmek,
9. Banka liderlerinin etiğe dayalı liderlik uygulamalarını değerlendirmek,
10. Bankanın etiğe dayalı uygulamalarının iletişim içinde buldukları bütün ilişkilerine etkisini değerlendirmek,
11. Bankalarda etik eğitimini ve etik oryantasyonunu değerlendirmek,
12. Bankanın, çalışanlarının kişilik değerlerine verdikleri önemi değerlendirmektir.

Belirlenen bu amaçlar doğrultusunda araştırma ile ilgili hipotezler aşağıdaki gibidir:

H_4 =Bankanın yazılı etik kodları, bankanın tüm ilişkilerini olumlu etkilemektedir.

H_0 =Bankanın yazılı etik kodları, bankanın tüm ilişkilerini olumsuz etkilemektedir.

Alt hipotezler ise şu şekildedir:

H_1 =Bankanın yazılı etik kodları, banka içi ve çevresiyle uyumludur.

H_2 =Bankanın etik stratejisi, hedef ve amaçları bankayı olumlu etkilemektedir.

H_3 =Bankanın etik politika ve prosedürleri bankayı olumlu etkilemektedir.

H_4 =Banka etiğe dayalı etkiyi düzenli olarak izlemekte ve ölçmektedir.

H_5 =Bankanın etiğe uygun davranışları ödüllendiren sistemi, adâletli bir biçimde çalışmaktadır.

H_6 =Bankanın etiğe dayalı karar seçimi için koyduğu kurallar kesindir ve herkese eşit biçimde uygulanmaktadır.

H_7 =Bankanın etik iklimi, bankadaki diğer işler ve kişilerle uyumludur.

H_8 =Bankada etiğe dayalı davranışları destekleyici bir yapı bulunmaktadır.

H_9 =Bankadaki liderler, uygulamalarını etik kodlara göre gerçekleştirirler.

H_{10} =Bankanın etiğe dayalı uygulamaları, iletişim içinde buldukları bütün ilişkilerini olumlu etkiler.

H_{11} =Bankanın etik ile ilgili bir eğitim ve oryantasyon sistemi vardır.

H_{12} =Banka yazılı etik kodlarını belirlerken, çalışanlarının kişilik değerlerine önem verir.

4.3. Ana Kütle ve Örneklem Belirlenmesi

Farklı anakütle hacimlerinde güvenilirlik düzeylerine göre örneklem büyüklüklerinin belirlenmesinde **Tablo 5'** den yararlanılmaktadır. Türkiye Bankalar Birliği'nin yayımladığı⁴⁷⁵ **Tablo 6'**da gösterilen ve Eylül 2009 verileriyle hazırlanmış olan banka ve personel bilgileri baz alınarak %5 güvenilirlik düzeyinde minimum örneklem büyüklüğü 322 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 5: $\alpha = 0.05$ İçin Örneklem Büyüklükleri

Anakütle Hacmi	± 0.03 örnekleme hatası (d)			± 0.05 örnekleme hatası (d)			± 0.10 örnekleme hatası (d)		
	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q=0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q=0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q=0.2	p=0.3 q=0.7
100	92	87	90	80	71	77	49	38	45
500	341	289	321	217	165	196	81	55	70
750	441	358	409	254	185	226	85	57	73
1000	516	406	473	278	198	244	88	58	75
2500	748	537	660	333	224	286	93	60	78
5000	880	601	760	357	234	303	94	61	79
10000	964	639	823	370	240	313	95	61	80
25000	1023	665	865	378	244	319	96	61	80
50000	1045	674	881	381	245	321	96	61	81
100000	1056	678	888	383	245	322	96	61	81
1000000	1066	682	896	384	246	323	96	61	81
100 mio	1067	683	896	384	245	323	96	61	81

Kaynak: Yahşi Yazıcıoğlu ve Samiye Erdoğan, **SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri** , Detay Yayıncılık, Ankara, 2007, s.50

⁴⁷⁵ http://www.tbb.org.tr/tr/Banka_ve_Sektor_Bilgileri/Default.aspx (11.12.2009)

Tablo 6: Bankacılık Sektöründe Çalışanlar

	Eylül 2008	Aralık 2008	Eylül 2009
Mevduat bankaları	165.087	166.325	165.483
Kamu sermayeli b.	41.607	43.333	43.428
Özel sermayeli b.	82.531	82.158	82.281
Fondaki b.	272	267	265
Yabancı sermayeli b.	40.677	40.567	39.509
Kalkınma ve yatırım bankaları	5.338	5.273	5.278
Toplam	170.425	171.598	170.761

Kaynak : http://www.tbb.org.tr/tr/Banka_ve_Sektor_Bilgileri/Default.aspx (12.12.2009)

Bankacılık sektöründe hedeflenen örneklem büyüklüğüne erişecek sayıda anketin cevaplandırılması için, bankaların İnsan Kaynakları yetkililerine ve bankacılık sektöründe çalışanların üye olduğu e-mail gruplara www.bankaciliktaetik.com linki gönderilmiş ve 420 cevaba ulaşılmıştır. (**EK 6**) Bu sayı minimum örneklem büyüklüğü olan 322 nin üzerindedir ve anketin güvenilirliğini desteklemektedir.

Tablo 7: Tanımlayıcı İstatistik Tablosu

Statistics		Yaş	Cinsiyet	Deneyim
N	Örneklem büyüklüğü	420	420	420
	Hata	0	0	0

Ankette yaş, cinsiyet, bankacılık sektöründeki deneyim, öğrenim durumu ve 5 farklı banka grubuna göre (Özel Sermayeli Mevduat Bankaları, Kamu Sermayeli Mevduat Bankaları, Yabancı Sermayeli Bankalar, Kalkınma ve Yatırım Bankaları ve Katılım Bankaları) kırılımlar belirlenmiş, ayrıca Özel Sermayeli Mevduat Bankaları grubundaki 10 bankanın çalışanlarından da cevaplar alınmıştır.

4.4. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada kullanılan anket www.bankaciliktaetik.com internet adresinde bulunmaktadır. Anketin dizaynında, Ethic Resource Center (ERC) tarafından işletmelere uygulanan Ethics Effectiveness ⁴⁷⁶ testinin kısa ve hızlı formundan yararlanılmış ve bankacılık sektörüne adapte edilmiştir.

Araştırma 12 alt bölüm ve her bölümde 8 adet yargı olmak üzere toplam 96 yargıdan oluşmaktadır. Alt boyutlar, Etik Etkisini Geliştirme Modeli'nin alt boyutlarıyla aynıdır ve bunlara ilişkin detaylı açıklamalara modelin anlatımında yer verilmiştir.

4.5. Verilerin Değerlendirilmesi

Anketteki 96 yargı için 7 'li Likert ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte;

1=Hiç katılmıyorum,

2=Katılmıyorum,

3=Kısmen katılmıyorum,

4=Emin değilim,

5=Kısmen katılıyorum,

6=Katılıyorum,

7=Kesinlikle katılıyorum olarak değerlendirilmektedir.

Araştırma sonucunda elde edilen veriler elektronik ortama aktarılarak SPSS 15.0 istatistik paket programıyla analiz edilmiştir. Analizlerde frekans dağılımı, varyans analizi ve F istatistik değeri karşılaştırılarak hipotezlerin anlamlılığı 0.05 güven aralığında test edilmiştir.

⁴⁷⁶ Frank J. NAVRAN, **Ethics Effectiveness Quick- Test**, Ethics Resource Center, Washington D.C.,1997
<http://www.navran.com/tools/EEQT-Question-Set.pdf> (20.05.2009)

4.6. Demografik Analiz

Türk Bankacılık sektöründe cinsiyet dağılımına göre banka çalışanlarının 2008 Eylül, 2008 Aralık ve 2009 Eylül ayına göre verileri **Tablo 8**'de gösterilmektedir. Kadın çalışan oranı kamu sermayeli mevduat bankalarında %38, özel sermayeli mevduat bankalarında %55, yabancı bankalarda %55, kalkınma ve yatırım bankalarında %32 düzeyindedir.⁴⁷⁷

Tablo 8: Cinsiyet Dağılımına Göre Banka Çalışanları

	Eylül 2008			Aralık 2008			Eylül 2009		
	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın	Toplam
Mevduat Bankaları	82.464	82.623	165.087	83.235	83.090	166.325	82.231	83.252	165.483
Kamu sermayeli b.	26.086	15.521	41.607	27.087	16.246	43.333	26.718	16.710	43.428
Özel sermayeli b.	37.563	44.968	82.531	37.471	44.687	82.158	37.468	44.813	82.281
Fondaki b.	169	103	272	167	100	267	165	100	265
Yabancı serm. b.	18.646	22.031	40.677	18.510	22.057	40.567	17.880	21.629	39.509
Kalkınma ve yatırım Bankaları	3.612	1.726	5.338	3.593	1.680	5.273	3.608	1.670	5.278
Toplam	86.076	84.349	170.425	86.828	84.770	171.598	85.839	84.922	170.761

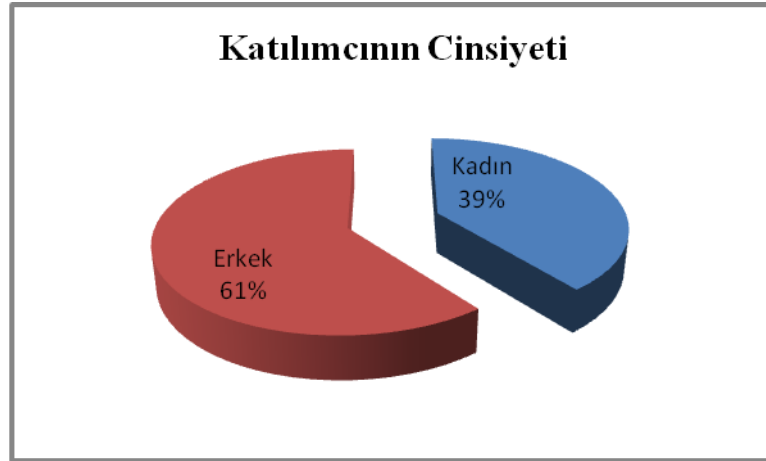
Kaynak: http://www.tbb.org.tr/tr/Banka_ve_Sektor_Bilgileri/Default.aspx (12.12.2009)

Tablo 9 ve **Grafik 1**'de yer aldığı gibi yapılan araştırmada ankete cevap verenlerin %39.3 ü kadın, %60.7 si erkektir.

Tablo 9: Katılımcının Cinsiyeti

Cinsiyet	Kişi sayısı	Yüzde %
Kadın	165	39.3
Erkek	255	60.7
Toplam	420	100.0

⁴⁷⁷ Türkiye Bankalar Birliği, **İstatistik Raporlar**, Banka, Şube ve Personel Bilgileri, Eylül 2009, s.3



Grafik 1: Cinsiyetlerine Göre Dağılım

Tablo 10'da görüldüğü gibi Temmuz- Eylül 2009 dönemi itibariyle, bankacılık sektöründe çalışanların %1'i i ilköğretim, %23'ü ortaöğretim, %71'i yüksek öğretim kurumları mezunu, %5'i ise yüksek lisans ve doktora yapmış olanlardan oluşmaktadır. Kamusal sermayeli mevduat bankalarında çalışanların %71'ini yüksek öğretim kurumlarını bitirmiş ve lisansüstü eğitim yapmış personel oluşturmaktadır. Bu oran, özel sermayeli mevduat bankalarında %79, yabancı bankalarda %73 ve kalkınma ve yatırım bankalarında ise %72 'dir.⁴⁷⁸

Tablo 10: Öğrenim Gruplarına Göre Banka Çalışanları

	İlkokulu Bitiren	Orta Öğretim Kurumlarını Bitiren	Yüksek Öğretim Kurumlarını Bitiren	Yüksek Lisans ve Doktora Yapan	Toplam
Mevduat bankaları	1.983	38.767	117.266	7.467	165.483
Kamu sermayeli b.	682	12.013	28.400	2.333	43.428
Özel sermayeli b.	642	16.603	61.855	3.181	82.281
Fondaki b.	20	130	107	8	265
Yabancı sermayeli b.	639	10.021	26.904	1.945	39.509
Kalkınma ve yatırım bank.	468	984	3.267	559	5.278
Toplam	2.451	39.751	120.533	8.026	170.761

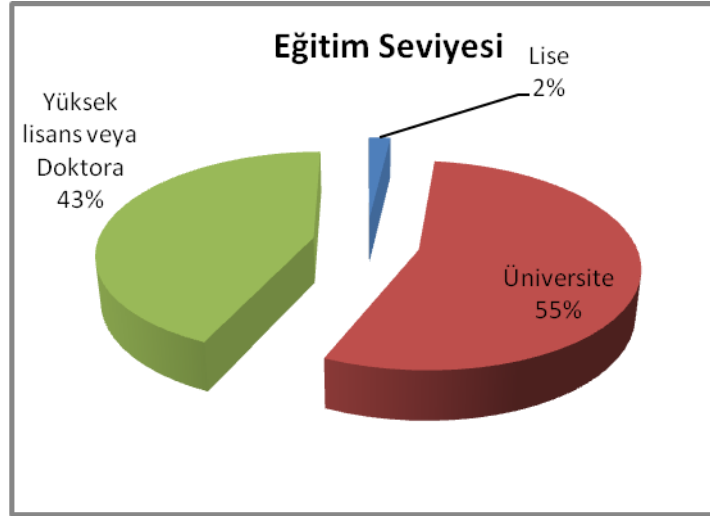
Kaynak: http://www.tbb.org.tr/tr/Banka_ve_Sektor_Bilgileri/Default.aspx (12.12.2009)

⁴⁷⁸ Türkiye Bankalar Birliği, **İstatistiki Raporlar**, Banka, Şube ve Personel Bilgileri, Eylül 2009, s.3

Yapılan araştırmada ankete %1.9'u lise, %54.8'i üniversite, %43.3'ü yüksek lisans ve doktora mezunu çalışanların cevap verdiği **Tablo 11** ve **Grafik 2**'de gösterilmektedir.

Tablo 11: Katılımcının Eğitim Seviyesi

Eğitim Seviyesi	Kişi sayısı	Yüzde %
Lise	8	1.9
Üniversite	230	54.8
Yüksek lisans /Doktora	182	43.3
Toplam	420	100.0



Grafik 2: Eğitim Seviyesine Göre Dağılımı

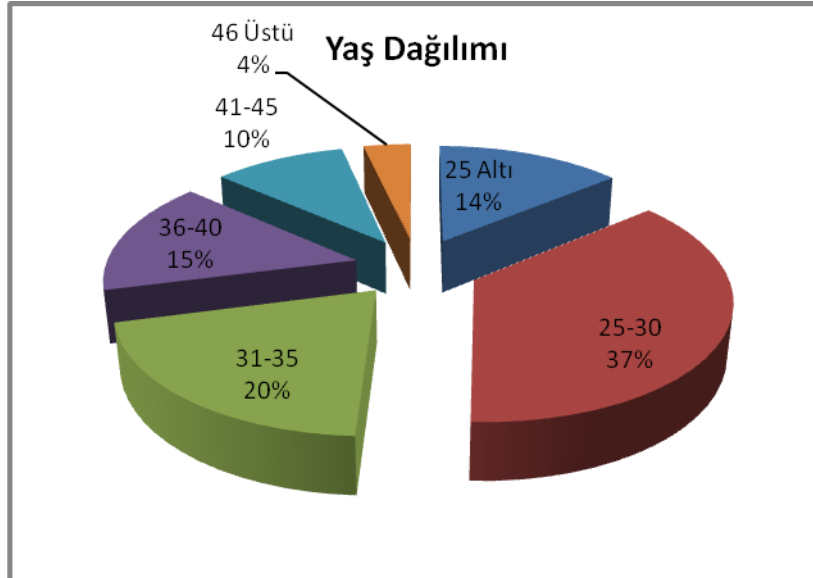
Anketin on-line olarak hazırlanması ve bankacılık sektöründe eğitim seviyesi yüksek çalışanların üye olduğu e-mail gruplara gönderilmesi , ankete cevap verenlerin çoğunluğunun üniversite ve yüksek lisans/ doktora mezunlarından oluşmasına neden olmuştur. Bankacılık sektöründeki banka grupları içinde Özel Sermayeli Mevduat Bankaları %79 üniversite ve yüksek lisans/ doktora mezunu personel çalıştıran banka grubu olarak 1.sırada yer almaktadır.

Ankete cevap verenlerin yaş kırılımları bazında dağılımı incelendiğinde 25 yaş altı grubunda bankacılık sektöründe çalışmaya yeni başlayanların oranının %14 olarak hesaplanmıştır. 25-30 yaş grubu %36.7, 31-35 yaş grubu %20.2 oranında temsil edilmektedir ve genelde orta kademe yöneticilerin yer aldığı yaş grubu olduğu

gözlemlenmiştir. 41-45 ve 46 üstü yaş grupları ise sırasıyla %10 ve %3.6 olarak temsil edilmektedir. Bu yaş grubunda da genelde üst düzey yöneticiler yer almaktadır. (**Tablo 12, Grafik 3**)

Tablo 12: Katılımcının Yaşı

Yaş Dağılımı	Kişi sayısı	Yüzde %
25 Altı	59	14.0
25-30	154	36.7
31-35	85	20.2
36-40	65	15.5
41-45	42	10.0
46 Üstü	15	3.6
Toplam	420	100.0

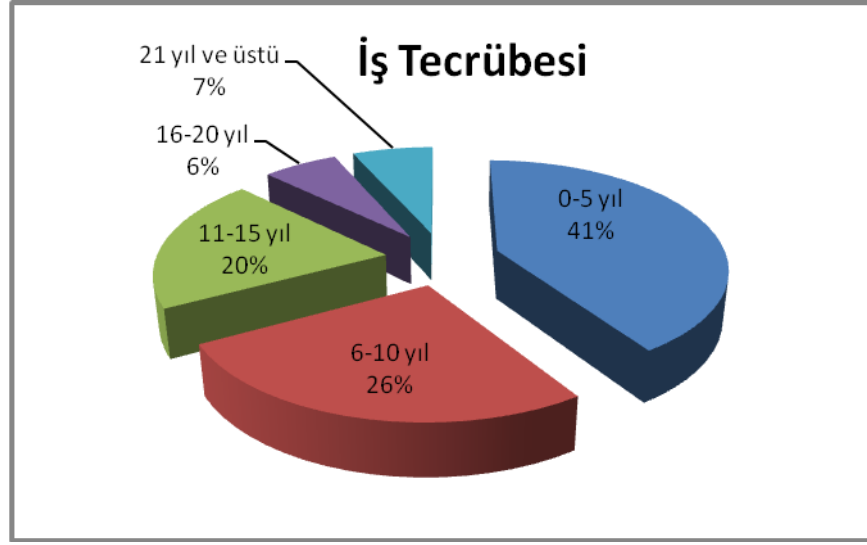


Grafik 3: Yaşlarına Göre Dağılım

Anketin dizaynında bankacılık sektöründeki çalışma süresi, deneyim 5 kırılıma göre incelenmiştir. **Tablo 13** ve **Grafik 4**'de görüldüğü üzere katılımcıların yaş dağılımına paralel olarak % 40.7 oranında 0-5 yıl , %26.4 oranında 6-10 yıl , %20 oranında 11-15 yıl, %6.2 oranında 16-20 yıl, %6.7 oranında ise 21 yıl üstü deneyimi bulunan çalışanların ankete cevap verdikleri saptanmıştır.

Tablo 13: Katılımcının Bankacılık Sektöründeki Deneyimi

Deneyim	Kişi sayısı	Yüzde %
0-5 yıl	171	40.7
6-10 yıl	111	26.4
11-15 yıl	84	20
16-20 yıl	26	6.2
21 yıl ve üstü	28	6.7
Toplam	420	100



Grafik 4: İş Tecrübelerine Göre Dağılım

4.7. Sonuçların Değerlendirilmesi

4.7.1. Özel Sermayeli Mevduat Bankalarının Genel Değerlendirilmesi

Bankacılık sektöründe özel sermayeli mevduat bankaları grubunda yer alan 11 bankadan Akbank A.Ş., Alternatifbank A.Ş., Anadolubank A.Ş., Şekerbank T.A.Ş., Tekstil Bankası A.Ş, Turkish Bank A.Ş., Türk Ekonomi Bankası A.Ş., Türkiye Garanti Bankası A.Ş., Türkiye İş Bankası A.Ş., Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. çalışanlarından alınan anket verileri, SPSS 15.0 istatistik paket programıyla analiz edilmiştir. Grupta yer alan Adabank A.Ş. ise 25 Temmuz 2003 tarihinde TMSF tarafından devralındığından anket kapsamına alınmamıştır.

12 alt bileşen ve 8 yargının özel sermayeli mevduat bankalarında bulunan 10 banka bazında değerlendirilmesi ve tablolarda ortaya çıkan istatistiki sonuçların yorumları şu şekilde yapılmıştır:

H_0 : Bankalar arasında farklılık yoktur.

H_1 : Gruplardan en az 1 tanesi farklıdır.

Tabloda verilen F istatistiği, ANOVA test sonucu değeridir. Bu değer F tablosu değeriyle karşılaştırılarak hipotezin kararı verilmektedir. Ancak istatistik paket programlarında F testinin değerinin yerine direkt olarak sigma değerlerine bakılır. Eğer sigma değeri < 0.05 den küçükse, H_0 hipotezi reddedilip, gruplar arasında farklılık olduğu sonucuna varılır. Sigma değeri > 0.05 ise H_0 hipotezi kabul edilip gruplar arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı sonucuna ulaşılır.

Tablo 14'de 10 adet Özel Sermayeli Mevduat Bankasına A'dan J'ye kadar alfabetik olarak isimlendirme yapılmıştır.

Tablo 14: Açık Organizasyon Değerleri

Açık Organizasyon Değerleri	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	\bar{X}	F
1.Bankanın etik kodları çalışanların beklentilerine uygundur.	5.40	5.43	5.67	5.77	5.43	5.63	5.73	6.00	5.80	5.30	5.62	0.920
2.Her kademedeki çalışan bankanın etik kodlarını anlar.	5.03	4.97	5.07	5.20	4.70	4.93	5.03	5.53	5.27	4.77	5.05	1.010
3.Etik kodlar, yönetim-çalışan ilişkisinin güçlenmesine yardımcı olmaktadır.	5.37	5.47	5.40	5.73	5.27	5.40	5.40	5.90	5.77	5.43	5.51	0.430
4.Etik kodlar çalışanlar arasındaki ilişkileri olumlu etkilemektedir.	5.40	5.67	5.27	5.67	5.33	5.53	5.40	6.03	6.00	5.53	5.58	0.890
5.Etik kodlar, bankanın müşteri,tedarikçi ve rakipleri ile uyumludur.	5.20	5.20	5.47	5.57	5.20	5.50	5.30	5.87	5.57	5.17	5.40	1.560
6.Bankanın etik kodları, iyi zamanlarda da kötü zamanlarda da aynı şekilde önemsenerek uygulanmaktadır.	5.53	5.33	5.40	5.63	5.07	5.33	5.43	5.97	5.83	5.03	5.46	1.180
7.Çalışanlar bankanın yazılı politikalarında olmayan ve daha önce karşılaşılmayan olaylar karşısında etik kodlar doğrultusunda karar verirler.	5.57	5.53	5.60	5.63	5.17	5.50	5.50	6.00	5.77	5.30	5.56	1.190
8.Bankanın etik kodları, Türkiye Bankalar Birliği'nin yayımladığı etik ilkelerle uyumludur.	6.03	5.90	5.93	6.07	5.67	6.03	5.97	6.23	6.30	5.67	5.98	0.990
ORTALAMA	5.44	5.44	5.48	5.66	5.23	5.48	5.47	5.94	5.79	5.28	5.52	1.596

Tablo 14'de bankanın yazılı etik kodlarının, banka içi ve çevresiyle uyumu değerlendirilmektedir. Bu değerlendirme sonucunda, özel sermayeli mevduat bankalarını genel çerçevede incelediğimizde etik kodlarının, Türkiye Bankalar Birliği'nin yayınlamış olduğu etik ilkeleriyle uyumlu olduğu ($\bar{X}=5,98$) ve bankada her kademedeki çalışan tarafından anlaşılabilirliğini ($\bar{X}=5,05$) ve çalışanların beklentilerine uygun olduğunu ($\bar{X}=5,62$) söyleyebiliriz. Bunun sonucunda etik değerlerin, çalışanlar arasındaki ilişkiyi olumlu etkilediği ($\bar{X}=5,58$) ve yönetim ile çalışanlar arasındaki ilişkileri güçlendirdiği ($\bar{X}=5,51$) ortaya çıkmaktadır.

Bankanın etik kodları, iyi zamanlarda da kötü zamanlarda da aynı şekilde önemsenerek uygulanmakta ($\bar{X}=5,46$) ve bankanın yazılı politikalarında olmayan ve daha önce karşılaşılmayan olaylar karşısında, etik kodlar doğrultusunda karar verilmektedir ($\bar{X}=5,56$). Bankanın etik değerlerinin banka çevresiyle uyumuna baktığımız ise, etik kodların banka müşterileri, tedarikçileri ve rakipleri ile uyumlu olduğu ortaya çıkmaktadır ($\bar{X}=5,40$).

Yapılan ANOVA Testi sonucu 8 yargının her birinde 10 bankanın ortalama değerleri arasında anlamlı bir fark olmadığı ortaya çıkmıştır. İstatistiksel olarak anlamlılık olmamasına karşın, H Bankasının diğer bankalara göre ($\bar{X}=5,94$) açık organizasyon değerlerini daha fazla benimsediği, bankanın yazılı etik kodlarının banka içi ve çevresiyle daha uyumlu olduğu ortaya çıkmıştır .

Tablo 15: Etik Stratejileri, Hedef ve Amaçlar

Etik Stratejileri,Hedef ve Amaçlar	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	\bar{X}	F
9.Bankanın etik kodları banka stratejisinin başarısını arttırmaktadır.	5.87	5.60	5.83	5.93	5.70	5.90	5.77	6.03	6.13	5.60	5.84	0.907
10.Yazılı olarak belirtilecek etik hedef ve amaçlar; kalite, finansal hedef ve amaçlar kadar önemlidir.	5.90	5.90	6.07	6.07	5.80	5.90	6.17	6.27	6.00	5.97	6.00	0.577
11.Her kademedeki çalışan bankanın etik hedef ve amaçlarını anlamaktadır.	5.23	5.00	5.17	5.27	5.07	5.10	5.37	5.37	5.40	4.90	5.19	0.603
12. Her kademedeki çalışanın sorumlulukları dahilinde etik hedef ve amaçları vardır.	5.13	5.30	5.53	5.43	5.13	5.30	5.43	5.73	5.47	5.07	5.35	0.972
13.Bankanın etik stratejisi bankanın bütün kilit ilişkileriyle (müşteri, rakip v.b.) uyumludur.	5.63	5.30	5.57	5.43	5.03	5.27	5.47	5.90	5.47	5.00	5.41	1.549
14.Bankanın etik hedef ve amaçları günlük kararların alınması esnasında gözönünde bulundurulmaktadır.	5.60	5.40	5.50	5.67	5.17	5.37	5.50	5.93	5.70	5.13	5.50	1.420
15.Bireyler etik hedef ve amaçlarıyla kendi bireysel başarıları arasında doğrudan bir bağlantı olduğuna inanmaktadır.	5.30	5.23	5.20	5.07	4.93	5.00	5.00	5.53	5.43	4.83	5.15	0.818
16.Bankanın etik stratejisi periyodik olarak incelenmekte ve iş değişimi ve/veya büyümesiyle güncellenmektedir.	5.60	5.40	5.27	5.23	4.80	5.10	5.07	5.87	5.30	4.93	5.26	1.672
ORTALAMA	5.53	5.39	5.52	5.51	5.20	5.37	5.47	5.83	5.61	5.18	5.46	1.811

Tablo 15'de bankaların etik strateji, hedef ve amaçlarının bankaya etkisinin, özel sermayeli mevduat bankaları bazında değerlendirilmesi yapılmaktadır. Yazılı olarak belirtilen etik hedef ve amaçların; kalite, finansal hedef ve amaçlar kadar önemli olduğu ($\bar{X}=6,00$), etik kodların banka stratejisinin başarısını arttırdığı ($\bar{X}=5,84$) saptanmıştır.

Bankanın etik hedef ve amaçları , günlük kararların alınması esnasında gözönünde bulundurulmakta ($\bar{X}=5,50$) ve her kademedeki çalışanların bankanın etik hedef ve amaçlarını anladığı ($\bar{X}=5,19$) ve sorumlulukları dahilinde etik hedef ve amaçlarının varolduğu ($\bar{X}=5,35$) söylenebilir. Bireyler etik hedef ve amaçlarıyla kendi başarıları arasında doğrudan bir bağlantı olduğuna inanmaktadır ($\bar{X} =5,15$) .

Özel sermayeli mevduat bankalarının etik stratejisi periyodik olarak incelenmekte ve iş değişimi ve/ veya büyümesi ile güncellenmektedir ($\bar{X}=5,26$). Bankaların etik stratejisinin bankanın bütün kilit ilişkileriyle (müşteri, rakip v.b.) uyumlu olduğu söylenebilir ($\bar{X} =5,41$)

Yapılan ANOVA Testi sonucu 8 yargının her birinde 10 bankanın ortalama değerleri arasında anlamlı bir fark olmadığı ortaya çıkmıştır. İstatistiksel olarak anlamlılık olmamasına karşın, H Bankasının diğer bankalara göre ($\bar{X}=5.83$) etik stratejileri, hedef ve amaçları daha fazla içselleştirdiği ve bankayı olumlu etkilediğini söyleyebiliriz.

Tablo 16: Etik Politika ve Prosedürleri

Etik Politika ve Prosedürleri	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	\bar{X}	F
17.Etik politika ve prosedürler etik stratejisiyle tutarlı davranışları açıklamaktadır.	5.47	5.67	5.70	5.77	5.33	5.67	5.67	6.10	5.73	5.27	5.64	1.436
18.Bankanın etik politikaları ve prosedürleri bütün çalışanlara etkin bir şekilde iletilmektedir.	5.60	5.80	5.73	5.70	5.40	5.50	5.63	6.03	5.70	5.33	5.64	0.811
19.Bankanın etik politikaları ve prosedürleri çalışanların günlük kararlar almasında yazılı kurallar kadar önemlidir.	5.57	5.47	5.90	5.93	5.53	5.57	6.00	6.20	5.87	5.53	5.76	1.880
20.Çalışanın bankanın etik politikaları ve prosedürlerine bağlılığı düzenli olarak izlenmektedir.	5.57	5.23	5.20	5.17	4.90	5.07	5.10	5.87	5.37	4.73	5.22	2,24(*)
21.Bankanın etik politika ve prosedürlerin ihlâliyle ilgili sapmaların sonuçları açıkça ifade edilmektedir.	5.10	5.03	5.30	4.80	4.70	4.83	4.77	5.50	4.90	4.37	4.93	1.141
22.Bankanın etik politika ve prosedürleri , diğer bütün işlemlerin politika ve prosedürlerine uygundur.	5.60	5.67	5.57	5.40	5.20	5.53	5.37	6.03	5.77	5.10	5.52	1.514
23.Çalışanlar etik politika ve prosedürlerin bankanın kendisine özgü iş çevresiyle ilgili olduğunu ve banka için önemli olduğunu kabul etmektedir.	5.67	5.77	5.70	5.80	5.43	5.73	5.73	6.00	5.77	5.27	5.69	0.993
24.Bankanın etik politikaları ve prosedürleri periyodik olarak incelenmekte ve yenilenmektedir.	5.63	5.43	5.20	5.27	5.00	5.23	5.30	5.93	5.20	4.93	5.31	1.583
ORTALAMA	5.53	5.51	5.54	5.48	5.19	5.39	5.45	5.96	5.54	5.07	5.46	1.811

Tablo 16'da bankaların etik politika ve prosedürlerin bankaya olan etkisinin özel sermayeli mevduat bankaları bazında değerlendirmesi yapılmıştır. Çalışanlar, etik politika ve prosedürlerin bankanın kendisine özgü iş çevresiyle ilgili olduğunu ve banka için önemli olduğunu kabul etmektedir ($\bar{X}=5.69$).

Bankaların etik politika ve prosedürleri periyodik olarak incelenmekte ve yenilenmekte ($\bar{X}=5.31$) ve bankaların bütün çalışanlarına etkin bir şekilde iletilmektedir ($\bar{X}=5.64$). Bankaların etik politika ve prosedürleri, çalışanların günlük kararlar almasında yazılı kurallar kadar önem taşımakta olduğu kadar ($\bar{X}=5.76$), etik stratejisiyle tutarlı davranışları da açıklamaktadır ($\bar{X}=5.64$) ve diğer bütün işlemlerin politika ve prosedürlerine uygundur ($\bar{X}=5.52$).

Ayrıca yapılan ANOVA Testi sonucu özel sermayeli mevduat bankalarının, çalışanların bankanın etik politika ve prosedürlerine bağlılığının düzenli olarak ölçülmesinde ($\bar{X}=5.22$), H Bankası ile J Bankası arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu ortaya çıkmıştır. Buna göre H Bankasında yapılan ölçümlerin ($\bar{X}=5.87$) J Bankasında yapılan ölçümlere göre ($\bar{X}=4.73$) daha düzenli olduğu söylenebilir.

Özel sermayeli mevduat bankalarının etik politika ve prosedürlerin ihlâliyle ilgili sapmaların sonuçlarını açıkça ifade ettikleri de söylenebilir ($\bar{X}=4.93$).

Bununla beraber H Bankasının diğer bankalara göre ($\bar{X}=5.96$) etik politika ve prosedürleri diğer bankalara göre daha fazla içselleştirdiği ve olumlu etkilendiğini söyleyebiliriz.

Tablo 17: Etiğe Dayalı Etkinin Ölçümü

Etiğe Dayalı Etkinin Ölçümü	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	\bar{X}	F
25.Bankanın etik politikaları ve prosedürlerine uygunluğu düzenli olarak izlenmekte ve ölçülmektedir.	5.70	5.37	5.30	5.33	4.80	5.07	5.23	5.80	5.17	4.90	5.27	1.703
26.Bankada uygulanan her bir etik politika ve prosedürün etkinliğinin devamlılığı düzenli olarak izlenmekte ve ölçülmektedir.	5.53	5.30	5.20	5.20	4.73	4.93	5.13	5.80	4.97	4.80	5.16	2,022(*)
27.Periyodik olarak değerlendirilen etik ölçüm sonuçları, bankanın genel performansı ile ilgili görüşleri de kapsamaktadır.	5.47	5.40	5.17	5.10	5.00	5.10	4.93	5.83	5.17	4.93	5.21	1.377
28.Liderler sorumlulukları altındaki banka birimlerinin kurum etiğine olan etkilerinden sorumlu tutulmaktadır.	5.50	5.50	5.43	5.60	5.17	5.53	5.43	6.23	5.77	5.53	5.57	1.560
29.Çalışanlar, bankanın etik standartlarına uyumlarıyla ilgili olarak sorumlu tutulmaktadır.	5.60	5.53	5.67	5.70	5.33	5.73	5.73	6.27	6.03	5.63	5.72	1.726
30.Etik izlemelerin sonuçları, çalışanların değerlendirilmesi ve performansının ölçülmesinde tamamlayıcı rol oynamaktadır.	5.50	5.37	5.40	5.40	5.10	5.37	5.10	6.00	5.43	5.17	5.38	1.280
31.Banka doğru raporlamanın sağlanması için etik ölçümlerini değerlendirme/ inceleme sürecine sahiptir.	5.80	5.57	5.07	5.07	4.73	4.90	4.97	5.83	5.13	4.90	5.20	1.936
32.Bankanın tüm etik stratejileri, politikaları ve prosedürlerinin düzenli olarak değeri/faydası ölçülmektedir.	5.57	5.23	5.10	4.97	4.83	4.97	4.90	5.87	5.07	4.73	5.12	2,009(*)
ORTALAMA	5.58	5.41	5.29	5.30	4.96	5.20	5.18	5.95	5.34	5.08	5.33	1.974

Tablo 17'de, bankaların etik strateji, politika ve prosedürlerinin bankaya olan etkisinin ölçümünün, özel sermayeli mevduat bankaları bazında değerlendirilmesi yapılmıştır. Bankaların etik politikaları ve prosedürlerine uygunluğu (\bar{X} =5,27) ve bunların etkinliğinin devamlılığını (\bar{X} =5,16) düzenli olarak izlenmekte ve ölçülmektedir.

Ayrıca yapılan ANOVA testi sonucunda özel sermayeli mevduat bankalarının uygulanan her bir etik politika ve prosedürün etkinliğinin devamlılığının düzenli olarak izlenip, ölçülmesinde ; H ve E bankaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu saptanmıştır. Buna göre H bankasında yapılan ölçümlerin (\bar{X} = 5,80) E bankasında yapılan ölçümlere göre (\bar{X} =4,73) daha düzenli olduğu söylenebilir.

Liderler, sorumlulukları altındaki banka birimlerinin kurum etiğine olan etkilerinden sorumlu tutulmaktadır ($\bar{X}=5,57$). Aynı zamanda çalışanlar da bankanın etik standartlarına uyumlarından sorumludur ($\bar{X}=5,72$). Periyodik olarak değerlendirilen etik ölçüm sonuçlarının, özel sermayeli mevduat bankalarının genel performansı ile ilgili görüşleri de içerdiğini ($\bar{X}=5,21$) ve bu etik izleme sonuçlarının çalışanların değerlendirilmesi ve performansının ölçülmesinde tamamlayıcı rol oynadığını söyleyebiliriz ($\bar{X}=5,38$).

Özel sermayeli mevduat bankaları tüm etik strateji, politika ve prosedürlerinin değer/ faydalarını düzenli olarak ölçmektedirler ($\bar{X}=5,12$). Ancak yapılan ANOVA testi sonucunda H ve J Bankalarında yapılan ölçümler arasında anlamlı bir farklılık olduğu ortaya çıkmıştır. Etiğe dayalı etkinin H bankasında ($\bar{X}=5,87$), J bankasına göre daha düzenli ölçüldüğü söylenebilir. ($\bar{X}=4,73$)

Son olarak özel sermayeli mevduat bankaları, doğru raporlama yapılabilmesi için etik ölçümlerini değerlendirme / inceleme sürecine sahiptir ($\bar{X}=5,20$).

Bununla beraber H bankasının ($\bar{X}=5,95$) etiğe dayalı etkinin ölçümünde diğer bankalara göre daha başarılı olduğu ve düzenli olarak izlemekte olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 18: Etiğe Uygun Davranışların Ödüllendirilmesi

Etiğe Uygun Davranışları Ödüllendirmek	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	\bar{X}	F
33.Bankada etik politikaları ve prosedürlerinin uyulması pozitif performans değerlendirilmesi için önemlidir.	5.77	5.53	5.70	5.67	5.63	5.83	5.77	6.07	6.10	5.60	5.77	0.920
34.Bireysel kararlarda ve rollerdeki etiğin etkisi, çalışanların davranışlarını değerlendirmede gözönünde bulundurulmaktadır.	5.83	5.50	5.47	5.47	5.37	5.60	5.43	6.03	5.67	5.33	5.57	1.023
35.Banka çalışanlarına, etiğe dayalı karar verdiklerinde, banka yönetimince düzenli olarak pozitif geri bildirimde bulunulmaktadır.	5.40	4.83	4.87	4.67	4.83	4.90	4.83	5.77	4.97	4.80	4.99	1.521
36.Liderler kendi kontrolleri altındaki banka birimlerindeki etiğe dayalı etki için ödüllendirilmektedir.	5.00	4.53	4.53	4.23	4.47	4.47	4.20	5.30	4.80	4.33	4.59	1.670
37.Çalışma grupları, bankanın etik standartlarını yerleştirmek için üst yönetimce eşit şekilde desteklenmektedir.	5.43	4.87	4.83	4.67	4.70	4.73	4.63	5.57	4.83	4.67	4.89	1.464
38.Çalışanların, bölümlerindeki etik modelini geliştirmek için önerdikleri fikirler ödüllendirilmektedir.	5.33	4.50	4.67	4.53	4.53	4.67	4.50	5.40	4.70	4.57	4.74	1.574
39.Terfi için adaylar belirlenirken bankanın etik ilkelerinin etkisi gözönüne alınmaktadır.	5.43	4.97	5.10	5.07	5.03	5.03	4.93	5.70	4.93	4.97	5.12	0.891
40.Etik standartların aşırı şekilde ihlali banka için kabul edilemez bir durumdur.	6.33	6.17	6.17	6.30	6.10	6.30	6.50	6.70	6.57	6.00	6.31	1.264
ORTALAMA	5.57	5.11	5.17	5.08	5.08	5.19	5.10	5.82	5.32	5.03	5.25	1.696

Tablo 18'de bankaların etiğe uygun davranışları ödüllendiren sisteminin adâletli bir biçimde çalışıp çalışmadığının, özel sermayeli mevduat bankaları bazında değerlendirilmesi yapılmıştır. Özel sermayeli mevduat bankalarında etik politika ve prosedürlerine uyulması pozitif performans değerlendirilmesi için önem taşımakta ($\bar{X}=5,77$) ve bireysel kararlarda ve rollerdeki etiğin etkisi, çalışanların davranışlarını değerlendirmede gözönünde bulundurulmaktadır ($\bar{X}=5,57$).

Özel sermayeli mevduat bankalarında çalışanlara etiğe dayalı karar verdiklerinde banka yönetimince düzenli olarak pozitif geri bildirimde bulunulmakta ($\bar{X}=4,99$) ve terfi için adaylar belirlenirken bankanın etik ilkelerinin etkisi gözönüne alınmaktadır ($\bar{X}=5,12$).

Çalışma grupları, bankanın etik standartlarını yerleştirmek için üst yönetimce eşit şekilde desteklenmekte ($\bar{X}=4,89$) ve çalışanların bölümlerindeki etik modelini geliştirmek için önerdikleri fikirler ($\bar{X}=4,74$) ile kendi kontrolleri altındaki banka birimlerindeki etiğe dayalı etki için liderler ödüllendirilmektedir ($\bar{X}=4,59$). Etik standartların aşırı şekilde ihlâli özel sermayeli mevduat bankaları için kabul edilemez bir durumdur ($\bar{X}=6,31$).

Yapılan ANOVA Testi sonucu 8 yargının her birinde 10 bankanın ortalama değerleri arasında anlamlı bir fark olmadığı ortaya çıkmıştır. İstatistiksel olarak anlamlı bir fark olmamasına karşın, H Bankasının diğer bankalara göre ($\bar{X}=5,82$) etiğe uygun davranışların ödüllendirilmesinde daha başarılı olduğu ve sistemin adâletli bir şekilde çalıştığını söyleyebiliriz.

Tablo 19: Etiğe Dayalı Karar Seçimi İçin Kurallar

Etiğe Dayalı Karar Seçimi İçin Kurallar	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	\bar{X}	F
41.Bankanın önceden belirlediği yazılı kurallar, etiğe dayalı karar almada bütün kademedeki liderlere yol gösterir.	5.77	5.90	5.83	5.63	5.50	5.70	5.83	6.07	6.03	5.57	5.78	0.896
42.Yazılı etik kodlar, tüm banka kurallarına ve uygulamalarına uyumlu olduğundan düzensizlik ve anlaşmazlık yaratmaz.	5.83	5.77	5.70	5.63	5.37	5.60	5.67	6.07	5.87	5.27	5.68	1.167
43.Etik konusunda eğitilmiş personel, yazılı etik kodlara ek öneri getirilmesini desteklemektedir.	5.67	4.87	5.07	4.87	4.73	5.00	4.67	5.67	4.93	4.67	5.01	2.003
44.Banka çalışanları etik kodlarda olmayan sorularla karşılaşınca cevaplamak için geçerli olan kuralların bilincindedirler.	5.57	5.30	5.43	5.33	5.07	5.27	5.27	5.87	5.43	4.93	5.35	1.390
45.Banka çalışanları zorunlu olan etik politikalarıyla, yol gösteren etik kurallarını birbirinden ayırırlar.	5.47	5.17	5.33	5.17	4.90	5.10	4.97	5.83	5.30	4.67	5.19	2,144(*)
46.Yazılı etik kurallar banka çalışanlarına öngörülmemiş çözüm içermeyen durumlarla karşılaştıklarında, bunları çözmeye yardımcı olmada etkilidir.	5.73	5.23	5.47	5.43	5.37	5.40	5.53	5.90	5.67	5.17	5.49	1.597
47.Banka çalışanları, uygulanan etik kurallara olan etkilerinden sorumludurlar.	5.80	5.67	5.73	5.70	5.60	5.67	5.93	6.20	6.00	5.50	5.78	1.041
48.Etiğe dayalı karar verme seçimlerindeki kurallar periyodik olarak incelenmekte ve ihtiyaçlara göre yenilenmektedir.	5.63	5.13	5.30	5.20	5.13	5.27	5.03	5.77	5.33	4.90	5.27	1.075
ORTALAMA	5.68	5.38	5.48	5.37	5.21	5.38	5.36	5.92	5.57	5.08	5.44	2.132

Tablo 19'da bankaların etiğe dayalı karar seçimi için koyduğu kuralların kesin olup olmadığı ve herkese eşit biçimde uygulanıp uygulanmadığının özel sermayeli mevduat bankaları bazında değerlendirilmesi yapılmıştır.

Özel sermayeli mevduat bankalarının önceden belirlediği yazılı etik kurallar, etiğe dayalı karar almada bütün kademedeki liderlere yol göstermekte ($\bar{X}=5.78$) ve banka çalışanlarına öngörülmemiş, çözüm içermeyen durumlarla karşılaştıklarında, bunları çözmeye yardımcı olmada etkili olmaktadır ($\bar{X}=5.49$). Yazılı etik kodlar, tüm banka kurallarına ve uygulamalarına uyumlu olduğundan düzensizlik ve anlaşmazlık yaratmaz ($\bar{X}=5.68$).

Banka çalışanları, uygulanan etik kurallara olan etkilerinden sorumludurlar ($\bar{X}=5.78$) ve etik kodlarda olmayan sorularla karşılaşınca cevaplamak için geçerli olan kuralların bilincindedirler ($\bar{X}=5.35$)

Etiğe dayalı karar verme seçimlerindeki kurallar, periyodik olarak incelenmekte ve ihtiyaçlara göre yenilenmektedir ($\bar{X}=5.27$). Etik konusunda eğitimli personel, yazılı etik kodlara ek öneri getirilmesini desteklemektedir ($\bar{X}=5.01$)

Özel sermayeli mevduat bankalarında çalışanların zorunlu olan etik politikalarıyla, yol gösteren etik kurallarını birbirinden ayırdıklarını söyleyebiliriz ($\bar{X}=5.19$) Ancak ANOVA Testi sonucunda H Bankası ile ($\bar{X}=5.83$) J Bankası ($\bar{X}=4.67$) arasında yapılan ölçümlerde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır.

Bununla beraber H Bankasının diğer özel sermayeli mevduat bankalarına göre ($\bar{X}=5.92$) etiğe dayalı karar seçimi için kesin kurallar koymada ve herkese eşit biçimde uygulamakta daha başarılı olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 20: Etik İklimini Belirlemek

Etik İklimini Belirlemek	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	\bar{X}	F
49.Çalışanın, bankanın tanımlanan etiği çerçevesinde kesin karar alma seviyesini belirleyen formal prosedürler bulunmaktadır.	5.77	5.37	5.37	5.37	5.27	5.53	5.50	5.97	5.50	5.27	5.49	1.150
50.Bankanın etik iklimi ,ayrıntılı kurum denetimlerinin bir parçası gibi düzenli olarak değerlendirilmektedir.	5.73	5.20	5.23	5.27	5.07	5.30	5.07	5.90	5.37	4.93	5.31	1.706
51.Banka yöneticileri kendi yönetimlerindeki çalışma gruplarında hakim olan etik iklimin etkisini anlarlar.	5.50	5.33	5.37	5.30	5.10	5.30	5.27	5.77	5.53	5.20	5.37	1.012
52.Banka çalışanları, etik iklimin verimlilik, kalite ve müşteri hizmetine etkisini anlamaktadır.	5.67	5.27	5.40	5.20	5.13	5.27	5.20	5.97	5.33	4.97	5.34	1.826
53.Banka , etik kurallardan daha fazla anlam taşıyan pekçok değeri de kabul eder.	5.43	5.30	5.50	5.37	5.33	5.53	5.30	5.77	5.53	5.27	5.43	0.568
54.Çalışanlar, başarıya ulaşmak için bankanın etik beklentilerini/ihtiyaçlarını anlarlar ve katılırlar.	5.53	5.33	5.50	5.33	5.30	5.40	5.43	5.83	5.40	5.23	5.43	0.687
55.Banka çalışanları kendi değerleriyle banka etik değerleri arasındaki ilişkiyi anlarlar.	5.57	5.30	5.40	5.30	5.27	5.40	5.40	5.77	5.47	5.13	5.40	0.775
56.Liderler, bankanın etik iklimini geliştiren maliyet etkin önemli karar ve uygulamaları gerçekleştirir.	5.57	5.33	5.33	5.37	5.13	5.40	5.27	5.83	5.33	5.13	5.37	0.836
ORTALAMA	5.60	5.30	5.39	5.31	5.20	5.39	5.30	5.85	5.43	5.14	5.39	1.407

Tablo 20'de özel sermayeli mevduat bankalarının etik ikliminin, bankadaki diğer işler ve kişilerle uyumlu olup olmadığı değerlendirilmektedir.

Özel sermayeli mevduat bankalarında çalışanlarının, bankanın tanımlanan etiği çerçevesinde kesin karar alma seviyesini belirleyen formal prosedürler bulunmaktadır. (\bar{X} =5.49) Çalışanlar, başarıya ulaşmak için bankanın etik beklentilerini, ihtiyaçlarını (\bar{X} =5.43) ve kendi değerleriyle banka etik değerleri arasındaki ilişkiyi (\bar{X} =5.40) anlarlar ve katılırlar.

Banka yöneticileri kendi yönetimlerindeki çalışma gruplarında hakim olan etik iklimin etkisini anlarlar (\bar{X} =5.37) ve liderler, bankanın etik iklimini geliştiren maliyet etkin, önemli karar ve uygulamaları gerçekleştirirler (\bar{X} =5.37).

Özel sermayeli mevduat bankaları, etik kurallardan daha fazla anlam taşıyan pek çok değeri de kabul ederken ($\bar{X}=5.43$) ,bankaların etik iklimi, ayrıntılı kurum denetimlerinin bir parçası gibi düzenli olarak değerlendirilmektedir ($\bar{X}=5.31$). Banka çalışanları, etik iklimin verimlilik, kalite ve müşteri hizmetine etkisini anlamaktadırlar ($\bar{X}=5.34$) .

Yapılan ANOVA Testi sonucu 8 yargının her birinde 10 bankanın ortalama değerleri arasında anlamlı bir fark olmadığı ortaya çıkmıştır. İstatistiksel olarak anlamlılık olmamasına karşın H Bankasının ($\bar{X}=5.85$) diğer özel sermayeli mevduat bankalarına göre, etik ikliminin bankadaki diğer iş ve kişilerle uyumunda daha başarılı olduğu söylenebilir.

Tablo 21: Etiğe Dayalı Davranışları Destekleyici Yapı

Etiğe Dayalı Davranışları Destekleyici Yapı	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	\bar{X}	F
57.Bankanın her kademesindeki çalışan, etik davranışları desteklemedeki sorumluluğunu kabul eder.	5.53	5.60	5.37	5.47	5.40	5.33	5.40	5.97	5.57	5.23	5.49	0.790
58.Liderler, bankadaki etik pozisyonunun geçerliliğini güçlendirmek için sık sık fırsat yaratırlar.	5.20	5.07	4.97	4.90	4.90	4.93	4.80	5.60	5.13	4.93	5.04	0.919
59.Desteklenen etik pozisyonlar hem formal hem de informal olarak ödüllendirilmektedir.	5.07	4.57	4.80	4.57	4.60	4.70	4.53	5.33	4.63	4.47	4.73	0.867
60.Banka çalışanları gerektiğinde etik uygulamaların düzenlenmesi ve/veya gözden geçirilmesine katkıda bulunurlar.	5.43	4.77	4.90	4.77	4.67	4.83	4.77	5.50	4.83	4.73	4.92	1.192
61.Bankanın odağı, sadece etiğin bilinen doğru ve güzel yanları değil, etiğe dayalı davranışlardır.	5.77	5.33	5.50	5.37	5.17	5.40	5.37	6.03	5.57	5.20	5.47	1.224
62.Yazılı etik kurallar, banka çalışanların etiğe uygun karar almalarına yardımcı olur.	5.73	5.57	5.60	5.57	5.30	5.53	5.60	5.97	5.70	5.43	5.60	0.658
63.Çalışanların, işleri ile her tür durumda bankanın yazılı etik kurallarına başvurmaları beklenmektedir.	5.70	5.57	5.53	5.57	5.20	5.43	5.47	5.83	5.60	5.20	5.51	0.646
64.Banka yönetimi sürekli olarak, istenilen etik uygulamalara uygun örnekler göstermektedir.	5.53	5.10	5.10	5.03	4.93	5.10	4.97	5.80	5.30	4.80	5.17	1.316
ORTALAMA	5.50	5.20	5.22	5.15	5.02	5.16	5.11	5.75	5.29	5.00	5.24	1.456

Tablo 21'de özel sermayeli mevduat bankalarında etiğe dayalı davranışları destekleyici bir yapı bulunup bulunmadığı değerlendirilmektedir.

Özel sermayeli mevduat bankalarının her kademesindeki çalışanlar, etik davranışları desteklemedeki sorumluluğunu kabul ederken ($\bar{X}=5.49$), gerektiğinde etik uygulamaların düzenlenmesi ve/veya gözden geçirilmesine katkıda bulunurlar ($\bar{X}=4.92$).

Yazılı etik kurallar, özel sermayeli mevduat bankalarında çalışanların etiğe uygun karar almalarına yardımcı olur ($\bar{X}=5.60$) ve işleri ile ilgili her tür durumda bankanın yazılı etik kurallarına başvurmaları beklenir ($\bar{X}=5.51$). Banka yönetimi de sürekli olarak, istenilen etik uygulamalara uygun örnekler göstermektedir ($\bar{X}=5.17$).

Desteklenen etik pozisyonlar hem formal hem de informal olarak ödüllendirilmekte ($\bar{X}=4.73$), liderler de bankadaki etik pozisyonun geçerliliğini güçlendirmek için sık sık fırsat yaratmaktadır ($\bar{X}=5.04$). Özel sermayeli mevduat bankalarının odağı, sadece etiğin bilinen doğru ve güzel yanları değil, etiğe dayalı tüm davranışlardır ($\bar{X}=5.47$).

Yapılan ANOVA Testi sonucu 8 yargının her birinde 10 bankanın ortalama değerleri arasında anlamlı bir fark olmadığı ortaya çıkmıştır. İstatistiksel olarak anlamlılık olmamasına karşın, H Bankasının ($\bar{X}=5.75$) özel sermayeli diğer mevduat bankalarına göre etiğe dayalı davranışları destekleyici yapıyı kurmadan daha başarılı olduğu söylenebilir.

Tablo 22: Etiğe Dayalı Liderlik Uygulamaları

Etiğe Dayalı Liderlik Uygulamaları	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	\bar{X}	F
65.Liderler, bankanın etiğe dayalı ihtiyaçlarını ve beklentilerini anlamaktadır.	5.47	5.40	5.47	5.53	5.37	5.50	5.47	5.87	5.63	5.13	5.48	0.582
66.Liderler, banka çalışanlarının gereksinimlerine göre ,etiğe uygun ,tutarlı bir yol izlemektedir.	5.73	5.53	5.43	5.53	5.27	5.57	5.53	5.80	5.60	5.20	5.52	0.532
67.Liderler diğer önemli sorumlulukları kadar etiğe dayalı sorumluluklarına da dikkat etmektedir.	5.83	5.20	5.40	5.33	5.13	5.33	5.37	5.90	5.60	5.00	5.41	1.454
68.Banka alışanları etikle ilgili sorularını yöneltmek için herhangi bir lidere kolayca ulaşabileceklerini bilirler.	5.60	5.33	5.17	5.07	5.07	5.07	5.23	5.67	5.27	4.90	5.24	0.977
69.Liderler günlük iş akışlarında potansiyel etik anlaşmazlıklarının nedenlerini bilmek isterler.	5.80	5.53	5.53	5.43	5.23	5.43	5.47	6.00	5.80	5.27	5.55	1.156
70.Liderler, banka içinde etik sorunlarla karşı karşıya kaldıklarında yol göstermesi için danışacakları kişileri bilirler.	5.67	5.53	5.77	5.73	5.40	5.67	5.80	6.07	5.80	5.37	5.68	0.879
71. Liderler, banka çalışanlarının kararlarında ve uygulamalarındaki etik içeriği ile ilgili sorumluluğu isteyerek kabul etmektedirler.	5.50	5.43	5.40	5.40	5.30	5.53	5.63	5.93	5.67	5.20	5.50	0.976
72. Liderler düzenli olarak banka çalışanlarının etiğe dayalı karar ve davranışlarını ödüllendirmekte ve takdir etmektedir.	5.23	4.60	5.00	4.67	4.73	4.97	4.77	5.37	4.97	4.53	4.88	0.959
ORTALAMA	5.60	5.32	5.40	5.34	5.19	5.38	5.41	5.83	5.54	5.08	5.41	1.086

Tablo 22'de özel sermayeli mevduat bankalarındaki liderlerin uygulamalarını etik kodlara göre gerçekleştirip gerçekleştirmedikleri değerlendirilmiştir.

Özel sermayeli mevduat bankalarında liderler, bankanın etiğe dayalı ihtiyaçlarını ve beklentilerini anlayarak (\bar{X} =5.48), banka çalışanlarının gereksinimlerine göre , etiğe uygun , tutarlı bir yol izlemektedir (\bar{X} =5.52).

Liderler diğer önemli sorumlulukları kadar etiğe dayalı sorumluluklarına da dikkat ederken (\bar{X} =5.41), banka çalışanlarının kararlarında ve uygulamalarındaki etik içeriği ile ilgili sorumluluğu da isteyerek kabul etmektedir (\bar{X} =5.50).

Liderler, banka içinde etik sorunlarla karşı karşıya kaldıklarında yol göstermesi için danışacakları kişileri bilirken ($\bar{X}=5.68$), banka çalışanları da etikle ilgili sorularını yöneltmek için herhangi bir lidere kolayca ulaşabileceklerini bilirler ($\bar{X}=5.24$).

Özel sermayeli mevduat bankalarında liderler, günlük iş akışlarında potansiyel etik anlaşmazlıkların nedenlerini bilmek isterler ($\bar{X}=5.55$) ve düzenli olarak etiğe dayalı karar ve davranışlarını ödüllendirmekte ve takdir etmektedirler ($\bar{X}=4.88$).

Yapılan ANOVA Testi sonucu 8 yargının her birinde 10 bankanın ortalama değerleri arasında anlamlı bir fark olmadığı ortaya çıkmıştır. İstatistiksel olarak anlamlılık olmamasına karşın H Bankasının ($\bar{X}=5.83$) diğer özel sermayeli mevduat bankalarına göre etiğe dayalı liderlik değerlerini daha fazla içselleştirdiği ve liderlerin, uygulamalarını etik kodlara göre gerçekleştirmede daha başarılı olduğu söylenebilir.

Tablo 23: Etiğe Dayalı Uygulamaların Etkisini Değerlendirmek

Etiğe Dayalı Uygulamaların Etkisini Değerlendirmek	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	\bar{X}	F
73. Banka çalışanları, banka amaçları çerçevesinde kesin kararlar almada, etiğe dayalı davranışların etkisinin ölçülmesinde yardımcı olurlar.	5.37	4.90	5.10	5.00	4.97	5.23	4.83	5.57	4.97	4.87	5.08	0.936
74. Tedarikçiler, bankanın etiğe dayalı görülen çalışmalarının avantajları doğrultusunda davranmaktadır.	5.30	5.20	5.23	5.03	5.07	5.20	5.20	5.60	5.27	4.97	5.21	0.813
75. Banka, ast ve eşit kademelerdeki çalışanların performansına etki eden etik ile ilgili anlaşmazlıkların kapsamının ne olduğunu bilmektedir.	5.57	5.07	5.03	5.03	4.87	5.17	4.87	5.77	4.97	4.83	5.12	1.353
76. Politik, düzenleyici kurum (TBB, BDDK) ve özel menfaat grupları, bankanın etik standartlarının farkındadırlar.	5.80	5.60	5.77	5.83	5.40	5.77	5.87	5.90	5.77	5.47	5.72	0.566
77. Müşteriler, yönetilen işlemler için bankanın etik standart ve uygulamalarını bilirler.	5.27	5.37	5.37	5.13	5.20	5.13	5.30	5.40	5.40	5.10	5.27	0.238
78. Bankanın etik standartları, banka içindeki tüm grupların, birimlerin ve departmanların karar ve uygulamalarını etkiler.	5.60	6.03	5.50	5.67	5.37	5.67	5.63	5.93	5.63	5.17	5.62	1.143
79. Bankanın etik standartlarının ekonomik performansa etkisi değerlendirilmektedir.	5.53	4.97	5.07	4.80	4.97	5.23	4.93	5.43	5.27	5.13	5.13	0.801
80. Etik standartların banka personelinin moral ve motivasyonuna etkisi düzenli olarak ölçülmektedir.	5.27	4.23	4.87	4.47	4.60	4.77	4.43	5.23	4.77	4.43	4.71	1.241
ORTALAMA	5.46	5.17	5.24	5.12	5.05	5.27	5.13	5.60	5.25	5.00	5.23	1.035

Tablo 23'de özel sermayeli mevduat bankalarının etiğe dayalı uygulamalarının, iletişim içinde buldukları bütün ilişkilerine olan etkisi değerlendirilmektedir.

Özel sermayeli mevduat bankası çalışanları, banka amaçları çerçevesinde kesin kararlar almada, etiğe dayalı davranışların etkisinin ölçülmesinde yardımcı olmaktadır (\bar{X} =5.08). Tedarikçiler, bankanın etiğe dayalı görülen çalışmalarının avantajları doğrultusunda davranmakta (\bar{X} =5.21) , müşteriler yönetilen işlemler için bankanın etik standart ve uygulamalarını bilmektedirler (\bar{X} =5.27). Politik düzenleyici kurumlar (TBB, BDDK) ve özel menfaat grupları da özel sermayeli mevduat bankalarının etik standartlarının farkındadır (\bar{X} =5.72) .

Özel sermayeli mevduat bankaları, ast ve eşit kademelerdeki çalışanların performansına etki eden , etik ile ilgili anlaşmazlıkların kapsamının ne olduğunu bilir ($\bar{X}=5.12$) ve bankanın etik standartları banka içindeki tüm grupların, birimlerin ve departmanların karar ve uygulamalarını etkiler ($\bar{X}=5.62$) .

Etik standartların banka personelinin moral ve motivasyonuna etkisi düzenli olarak ölçülmekte ($\bar{X}=4.71$), ayrıca bankanın etik standartlarının ekonomik performansa etkisi de değerlendirilmektedir ($\bar{X}=5.13$).

Yapılan ANOVA Testi sonucu 8 yargının her birinde 10 bankanın ortalama değerleri arasında anlamlı bir fark olmadığı ortaya çıkmıştır. İstatiksel olarak anlamlılık olmamasına karşın, H Bankasının ($\bar{X}=5.60$) diğer özel sermayeli mevduat bankalarına göre, etiğe dayalı uygulamalarının etkisini değerlendirmede daha başarılı olduğu ve iletişim içinde buldukları bütün ilişkilerinin de olumlu etkilendiği söylenebilir.

Tablo 24: Etik Eğitimi ve Oryantasyonu

Etik Eğitimi ve Oryantasyonu	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	\bar{X}	F
81.Yeni başlayan banka personeline verilen oryantasyon eğitimi ,bankanın etik standart ve uygulamalarını da kapsamaktadır.	5.67	5.70	6.03	6.00	5.73	5.97	5.67	6.07	6.07	5.47	5.84	0.850
82.Liderler banka çalışanlarının etik karar ve uygulamalarına etki eden formal eğitimi kabul etmektedir.	5.87	5.63	5.77	5.80	5.53	5.87	5.67	6.00	5.93	5.33	5.74	0.862
83.Çalışanlar bankanın etik politika ve prosedürlerinin nasıl ve niçin olduğu konusunda eğitilmektedir.	5.60	5.30	5.67	5.60	5.40	5.67	5.27	6.03	5.53	5.17	5.52	1.079
84.Banka personeli, etik uygulamaları destekleyen performans değerlendirme sürecini nasıl kullanacakları konusunda eğitilmektedir.	5.27	5.00	5.20	5.17	5.00	5.13	4.77	5.67	5.13	4.63	5.10	0.908
85.Çalışanlar, kendi değerlerini nasıl açıklayacakları ve etiğe uyumlarını nasıl değerlendirecekleri konularında eğitilmektedir.	5.43	4.87	5.30	5.30	5.17	5.27	5.10	5.80	5.27	4.97	5.25	0.858
86.Yöneticiler için etik etkisi ve ikliminin verilerinin kullanımının eğitimi bulunmaktadır.	5.33	4.73	5.13	5.07	4.87	5.20	4.73	5.50	5.00	4.63	5.02	0.880
87.Banka çalışanları, kendileri için hazırlanan etik uygulamalarını daha etkin bir şekilde destekleyen eğitim araştırmalarına özendirilmektedir.	5.07	4.93	5.30	5.20	5.13	5.43	4.90	5.67	5.07	4.87	5.16	0.724
88.Etik etkisi eğitimlerinin bazıları, bankanın tüm çalışanları için uygundur.	5.27	5.13	5.07	5.07	4.87	5.13	5.00	5.67	5.13	4.73	5.11	0.812
ORTALAMA	5.44	5.16	5.43	5.40	5.21	5.46	5.14	5.80	5.39	4.98	5.34	1.064

Tablo 24'de özel sermayeli mevduat bankalarında etikle ilgili eğitim ve oryantasyon sisteminin değerlendirilmesi yapılmaktadır.

Özel sermayeli mevduat bankalarında yeni başlayan banka personeline verilen oryantasyon eğitimi, bankanın etik standart ve uygulamalarını da kapsamaktadır (\bar{X} =5.84) ve etik etkisi eğitimlerinin bazıları, bankanın tüm çalışanları için uygundur (\bar{X} =5.11). Özel sermayeli mevduat bankaları personeli, etik uygulamaları destekleyen performans değerlendirme sürecini nasıl kullanacakları (\bar{X} =5.10), bankanın etik politika ve prosedürlerinin nasıl ve niçin olduğu (\bar{X} =5.52) , kendi değerlerini nasıl açıklayacakları ve etiğe uyumlarını nasıl değerlendirecekleri (\bar{X} =5.25) konularında eğitilmektedir.

Banka çalışanları kendileri için hazırlanan etik uygulamalarını daha etkin bir şekilde destekleyen eğitim araştırmalarına özendirilmekte ($\bar{X}=5.16$), liderler özel sermayeli mevduat bankaları çalışanlarının etik karar ve uygulamalarına etki eden formal eğitimi kabul etmektedir ($\bar{X}=5.74$). Ayrıca yöneticiler için etik etkisi ve iklimin verilerinin kullanımının eğitimi de bulunmaktadır ($\bar{X}=5.02$).

Yapılan ANOVA Testi sonucu 8 yargının her birinde 10 bankanın ortalama değerleri arasında anlamlı bir fark olmadığı ortaya çıkmıştır. İstatiksel olarak anlamlılık olmamasına karşın, H Bankasının ($\bar{X}=5.80$) etik eğitimi ve oryantasyon sisteminin diğer bankalara göre daha iyi dizayn edilmiş olduğu söylenebilir.

Tablo 25: Çalışanların Kişilik Değerlerine Saygı

Çalışanların Kişilik Değerlerine Saygı	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	\bar{X}	F
89.Bankanın uygulamaları, politikaları ve prosedürleri belirlenirken çalışanların değerleri gözönünde tutulmaktadır.	5.33	4.97	5.13	5.07	4.90	5.33	4.80	5.60	5.00	4.80	5.09	0.745
90.Liderler kendi kararları ile bu kararları uygulamak zorunda olan banka çalışanlarının değerleri arasındaki uyumu araştırır.	5.37	4.93	5.10	4.97	5.07	5.17	4.67	5.40	4.93	4.67	5.03	0.850
91.Banka çalışanları, işleriyle bağlantılı olan tüm etik kaygılarını belirtmeleri yönünde özendirilmektedir.	5.70	4.83	5.10	5.10	4.97	5.23	4.80	5.43	5.03	4.70	5.09	1.083
92.Banka çalışanları, kendi bireysel değerlerini ifade etmede ve açıklamada eğitilmekte ve desteklenmektedir.	5.10	4.67	4.87	4.83	4.90	4.97	4.60	5.43	4.70	4.60	4.87	0.652
93.Etik iklim ve etkililik değerleri, banka çalışanların değerlerine önem vermeyi içermektedir.	5.67	4.97	5.07	5.03	4.97	5.10	4.77	5.53	4.97	4.77	5.08	0.938
94.Liderler, banka ve çalışanların değerleri arasındaki uyumun artışını bilmekte ve ödüllendirmektedir.	5.50	4.57	4.80	4.53	4.73	4.83	4.33	5.33	4.60	4.47	4.77	1.566
95.Banka çalışanları, işleri ile ilgili herhangi bir konuda etiğe dayalı kaygı tespit ettiklerinde dinlenmektedir.	5.80	5.43	5.40	5.40	5.23	5.43	5.27	5.83	5.33	5.07	5.42	0.932
96.Banka çalışanları etik çatışma yaratan kilit kararlara etki etme fırsatına sahiptirler.	5.47	4.77	4.73	4.63	4.77	4.83	4.67	5.53	4.83	4.70	4.89	1.477
ORTALAMA	5.49	4.89	5.03	4.95	4.94	5.11	4.74	5.51	4.93	4.72	5.03	1.303

Tablo 25'de özel sermayeli mevduat bankalarının yazılı etik kodları belirlenirken, çalışanlarının kişilik değerlerine önem verip vermediği değerlendirilmektedir.

Özel sermayeli mevduat bankalarının uygulamaları, politikaları ve prosedürleri belirlenirken çalışanların değerleri gözönünde tutulmaktadır ($\bar{X}=5.09$). Liderler, kendi kararları ile bu kararları uygulamak zorunda olan banka çalışanlarının değerleri arasındaki uyumu araştırıp ($\bar{X}=5.03$), banka ve çalışanların değerleri arasındaki uyumun artışı bilmekte ve ödüllendirmektedir ($\bar{X}=4.77$).

Banka çalışanları işleriyle bağlantılı olan tüm etik kaygılarını belirtmeleri yönünde özendirilmekte ($\bar{X}=5.09$) ve kendi bireysel değerlerini ifade etme ve açıklama konusunda eğitilmekte ve desteklenmektedir ($\bar{X}=4.87$). Buna bağlı olarak çalışanlar işleri ile ilgili herhangi bir konuda etiğe dayalı kaygı tespit ettiklerinde dinlenmektedir ($\bar{X}=5.42$).

Etik iklim ve etkililik değerleri, banka çalışanlarının değerlerine önem vermeyi içermektedir ($\bar{X}=5.08$) ve banka çalışanları etik çatışma yaratan kilit kararlara etki etme fırsatına sahiptir oldukları söylenebilir. ($\bar{X}=4.89$)

Yapılan ANOVA Testi sonucu 8 yargının her birinde 10 bankanın ortalama değerleri arasında anlamlı bir fark olmadığı ortaya çıkmıştır. Bununla beraber H Bankasının ($\bar{X}=5.51$) yazılı etik kodlarını belirlerken çalışanların kişilik değerlerine önem vermede daha başarılı olduğu söylenebilir.

4.7.2. Özel Sermayeli Mevduat Bankalarının Bileşenler Bazında Değerlendirilmesi ve Hipotezlerin Kabulü

Etik Etkisini Geliştirme Modeli'nin 12 bileşeninde bulunan 8 yargının Özel Sermayeli Mevduat Bankaları grubunda yer alan 10 bankanın ortalamaları ve frekansları baz alınarak ANOVA testi ile değerlendirilmesi yapılmış ve **Tablo 26**'da yer alan sonuçlara ulaşılmıştır. Ulaşılan sonuçlara göre oluşturulan 12 alt hipotezin değerlendirilmesi sonucunda tüm hipotezler kabul edilmiştir.

Tablo 26: Özel Sermayeli Mevduat Bankalarında Bölümlerin Değerlendirilmesi

BÖLÜMLER	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	\bar{X}	F
1.Açık Organizasyon Değerleri	5.44	5.44	5.48	5.66	5.23	5.48	5.47	5.94	5.79	5.28	5.52	1.596
2.Etik Stratejileri,Hedef ve Amaçlar	5.53	5.51	5.54	5.48	5.19	5.39	5.45	5.96	5.54	5.07	5.46	1.811
3.Etik Politika ve Prosedürleri	5.53	5.51	5.54	5.48	5.19	5.39	5.45	5.96	5.54	5.07	5.46	1.811
4.Etiğe Dayalı Etkinin Ölçümü	5.58	5.41	5.29	5.30	4.96	5.20	5.18	5.95	5.34	5.08	5.33	1.974(*)
5.Etiğe Uygun Davranışları Ödüllendirmek	5.57	5.11	5.17	5.08	5.08	5.19	5.10	5.82	5.32	5.03	5.25	1.696
6.Etiğe Dayalı Karar Seçimi İçin Kurallar	5.68	5.38	5.48	5.37	5.21	5.38	5.36	5.92	5.57	5.08	5.44	2.132(*)
7.Etik İklimini Belirlemek	5.60	5.30	5.39	5.31	5.20	5.39	5.30	5.85	5.43	5.14	5.39	1.407
8.Etiğe Dayalı Davranışları Destekleyici Yapı	5.50	5.20	5.22	5.15	5.02	5.16	5.11	5.75	5.29	5.00	5.24	1.456
9.Etiğe Dayalı Liderlik Uygulamaları	5.60	5.32	5.40	5.34	5.19	5.38	5.41	5.83	5.54	5.08	5.41	1.086
10.Etiğe Dayalı Uygulamaların Etkisini Değerlendirmek	5.46	5.17	5.24	5.12	5.05	5.27	5.13	5.60	5.25	5.00	5.23	1.035
11.Etik Eğitimi ve Oryantasyonu	5.44	5.16	5.43	5.40	5.21	5.46	5.14	5.80	5.39	4.98	5.34	1.064
12.Çalışanların Kişilik Değerlerine Saygı	5.49	4.89	5.03	4.95	4.94	5.11	4.74	5.51	4.93	4.72	5.03	1.303

H₁= Bankanın yazılı etik kodları, banka içi ve çevresiyle uyumludur.

Açık Organizasyon Değerleri bölümünün Özel Sermayeli Mevduat Bankalarının (ÖSMB) tümü üzerinden yapılan ANOVA testinde özel sermayeli mevduat bankaları arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Bankaların yazılı etik kodlarının, bankaların içi ve çevresiyle uyumlu olduğu saptanmıştır ($\bar{X}=5.52$). **H₁ hipotezi kabul edilmiştir.**

H₂=Bankanın etik stratejisi, hedef ve amaçları bankayı olumlu etkilemektedir.

Etik Stratejileri, Hedef ve Amaçlar bölümünün ÖSMB'nın tümü üzerinde yapılan ANOVA testi sonucunda özel sermayeli mevduat bankaları arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Bankaların etik stratejisi, hedef ve amaçlarının bankaları olumlu etkilediğini söyleyebiliriz ($\bar{X}=5.46$). **H₂ hipotezi kabul edilmiştir.**

H₃=Bankanın etik politika ve prosedürleri bankayı olumlu etkilemektedir.

Etik Politika ve Prosedürleri bölümünü ÖSMB'nın tümü üzerinde yapılan ANOVA testi sonucunda özel sermayeli mevduat bankaları arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Bankaların etik politika ve prosedürlerinin, bankaları olumlu etkilediğini söyleyebiliriz ($\bar{X}=5.46$). **H₃ hipotezi kabul edilmiştir.**

H₄=Banka etiğe dayalı etkiyi düzenli olarak izlemekte ve ölçmektedir.

Etiğe Dayalı Etkinin Ölçümü bölümünün ÖSMB'nın tümü üzerinde yapılan ANOVA testi sonucunda E Bankası ile H Bankası arasında anlamlı bir fark ortaya

çıkıştır. Ancak ($\bar{X}=5.33$) olarak bulunduğundan bankaların etiğe dayalı etkiyi düzenli olarak izlemekte ve ölçmekte olduğunu söyleyebiliriz. **H₄ hipotezi kabul edilmiştir.**

H₅=Bankanın etiğe uygun davranışları ödüllendiren sistemi, adâletli bir biçimde çalışmaktadır.

Etiğe Uygun Davranışları Ödüllendirme bölümünün ÖSMB'nın tümü üzerinde yapılan ANOVA testi sonucunda özel sermayeli mevduat bankaları arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Bankaların etiğe uygun davranışları ödüllendiren sistemlerinin adil bir şekilde çalıştığını söyleyebiliriz ($\bar{X}=5.25$). **H₅ hipotezi kabul edilmiştir.**

H₆=Bankanın etiğe dayalı karar seçimi için koyduğu kurallar kesindir ve herkese eşit biçimde uygulanmaktadır.

Etiğe Dayalı Karar Seçimi İçin Kurallar bölümünün ÖSMB'nın tümü üzerinde yapılan ANOVA testi sonucunda H Bankası ile J Bankası arasında anlamlı bir fark ortaya çıkmıştır. Ancak ($\bar{X}=5.44$) olarak bulunduğundan bankaların etiğe dayalı karar seçimi için koyduğu kuralların kesin ve herkese eşit biçimde uygulanmakta olduğunu söyleyebiliriz. **H₆ hipotezi kabul edilmiştir.**

H₇=Bankanın etik iklimi bankadaki diğer işler ve kişilerle uyumludur.

Etik İklimini Belirlemek Bölümünün ÖSMB'nın tümü üzerinde yapılan ANOVA testi sonucunda özel sermayeli mevduat bankaları arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Bankaların etik ikliminin, bankalardaki diğer işler ve kişilerle uyumlu olduğunu söyleyebiliriz ($\bar{X}=5.39$). **H₇ hipotezi kabul edilmiştir.**

H₈=Bankada etiğe dayalı davranışları destekleyici bir yapı bulunmaktadır.

Etiğe Dayalı Davranışları Destekleyici Yapı Bölümünün ÖSMB'nın tümü üzerinde yapılan ANOVA testi sonucunda özel sermayeli mevduat bankalar arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Bankalarda etiğe dayalı davranışları destekleyici bir yapı bulunmakta olduğunu söyleyebiliriz ($\bar{X} = 5.24$). **H₈ hipotezi kabul edilmiştir.**

H₉=Bankadaki liderler, uygulamalarını etik kodlara göre gerçekleştirirler.

Etiğe Dayalı Liderlik Uygulamaları Bölümünün ÖSMB'nın tümü üzerinde yapılan ANOVA testi sonucunda özel sermayeli mevduat bankaları arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Bankalarda liderlerin uygulamalarını etik kodlara göre gerçekleştirdiklerini söyleyebiliriz ($\bar{X} = 5.41$). **H₉ hipotezi kabul edilmiştir.**

H₁₀=Bankanın etiğe dayalı uygulamaları, iletişim içinde buldukları bütün ilişkilerini olumlu etkiler.

Etiğe Dayalı Uygulamaların Etkisini Değerlendirmek Bölümünün ÖSMB'nın tümü üzerinde yapılan ANOVA testi sonucunda özel sermayeli mevduat bankaları arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Bankaların etiğe dayalı uygulamalarının iletişim içinde buldukları bütün ilişkilerini olumlu etkilediğini söyleyebiliriz ($\bar{X} = 5.23$). **H₁₀ hipotezi kabul edilmiştir.**

H₁₁=Bankalarda etik ile ilgili bir eğitim ve oryantasyon sistemi vardır.

Etik Eğitimi ve Oryantasyonu Bölümünün ÖSMB'nın tümü üzerinde yapılan ANOVA testi sonucunda özel sermayeli mevduat bankaları arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Bankaların etik eğitimi ile ilgili bir eğitim ve oryantasyon sistemi olduğunu söyleyebiliriz ($\bar{X}=5.34$). **H₁₁ hipotezi kabul edilmiştir.**

H₁₂=Banka yazılı etik kodlarını belirlerken, çalışanlarının kişilik değerlerine önem verir.

Çalışanların Kişilik Değerlerine Saygı Bölümünün ÖSMB'nın tümü üzerinde yapılan ANOVA testi sonucunda özel sermayeli mevduat bankaları arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Bankaların yazılı etik kodlarını belirlerken çalışanlarının kişilik değerlerine önem verdiklerini söyleyebiliriz. ($\bar{X}=5.03$). **H₁₂ hipotezi kabul edilmiştir.**

4.7.3. Bankacılık Sektörünün Genel Değerlendirilmesi

Bankacılık sektöründe Özel Sermayeli Mevduat Bankaları (ÖSMB), Kamu Sermayeli Mevduat Bankaları (KSMB), Yabancı Sermayeli Bankalar (YSB), Kalkınma ve Yatırım Bankaları (KYB) ve Katılım Bankaları (KB) çalışanlarının ankete verdikleri cevaplar değerlendirilerek sektörel bazda genel bir sonuca ulaşılmıştır.

Tablo 27: Bankacılık Sektörünün Genel Değerlendirilmesi

BÖLÜMLER	ÖSMB	KSMB	YSB	KYB	KB	\bar{X}	F
1.Açık Organizasyon Değerleri	5.5200	5.2375	5.6250	5.1292	5.0083	5.4429	3.071(*)
2.Etik Stratejileri,Hedef ve Amaçlar	5.4638	5.0958	5.5833	4.9542	4.9958	5.3762	3.731(*)
3.Etik Politika ve Prosedürleri	5.4638	5.0958	5.5833	4.9542	4.9958	5.3762	3.731(*)
4.Etiğe Dayalı Etkinin Ölçümü	5.3292	5.0000	5.3708	4.8500	4.8792	5.2423	2.558
5.Etiğe Uygun Davranışları Ödüllendirmek	5.2467	4.8750	5.2583	4.6708	4.8833	5.1539	2.931
6.Etiğe Dayalı Karar Seçimi İçin Kurallar	5.4438	5.0000	5.4167	4.9042	4.9167	5.3339	4.650(*)
7.Etik İklimini Belirlemek	5.3921	5.0708	5.3583	4.9583	5.0792	5.3134	2.308
8.Etiğe Dayalı Davranışları Destekleyici Yapı	5.2404	4.8542	5.2167	4.6750	4.9292	5.1485	2.889
9.Etiğe Dayalı Liderlik Uygulamaları	5.4079	5.1125	5.4083	4.9750	5.0958	5.3336	1.735
10.Etiğe Dayalı Uygulamaların Etkisini Değerlendirmek	5.2308	4.8792	5.1417	4.8000	5.1167	5.1604	1.813
11.Etik Eğitimi ve Oryantasyonu	5.3408	4.8917	5.3083	4.7750	4.8958	5.2342	2.690
12.Çalışanların Kişilik Değerlerine Saygı	5.0304	4.6042	4.7833	4.3042	4.9417	4.9241	2.627

Açık Organizasyon Değerleri bölümünün 5 banka grubu üzerinden yapılan ANOVA testi sonucunda ÖSMB, YSB ve KB arasında anlamlı bir fark ortaya çıkmıştır. Ancak $\bar{X}=5.44$ olarak bulunduğundan bankacılık sektöründe yazılı etik kodlarının , bankaların içi ve çevresiyle uyumlu olduğunu söyleyebiliriz.

Etik Stratejileri, Hedef ve Amaçlar bölümünün 5 banka grubu üzerinden yapılan ANOVA testi sonucunda ÖSMB ve KB arasında anlamlı bir fark ortaya çıkmıştır. Ancak $\bar{X}=5.37$ olarak bulunduğundan bankacılık sektöründe etik stratejisi, hedef ve amaçlarının bankaları olumlu etkilediğini söyleyebiliriz.

Etik Politika ve Prosedürleri bölümünün 5 banka grubu üzerinden yapılan ANOVA testi sonucunda ÖSMB ve KB arasında anlamlı bir fark ortaya çıkmıştır. Ancak $\bar{X}=5.37$ olarak bulunduğundan bankacılık sektöründe etik politika ve prosedürlerinin, bankaları olumlu etkilediğini söyleyebiliriz.

Etige Dayalı Etkinin Ölçümü bölümünün 5 banka grubu üzerinde yapılan ANOVA testi sonucunda banka grupları arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır. Bankacılık sektöründe etige dayalı etkinin düzenli olarak izlenmekte ve ölçülmekte olduğunu söyleyebiliriz. ($\bar{X}=5.24$)

Etige Uygun Davranışları Ödüllendirme bölümünün 5 banka grubu üzerinde yapılan ANOVA testi sonucunda banka grupları arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır. Bankacılık sektöründe etige uygun davranışları ödüllendiren sistemlerin adil bir şekilde çalıştığını söyleyebiliriz. ($\bar{X}=5.15$)

Etige Dayalı Karar Seçimi İçin Kurallar bölümünün 5 banka grubu üzerinde yapılan ANOVA testi sonucunda ÖSMB, KYB ve KB arasında anlamlı bir fark ortaya çıkmıştır. Ancak $\bar{X}=5.33$ olarak bulunduğundan bankacılık sektöründe etige dayalı karar seçimi için konulan kuralların kesin ve herkese eşit biçimde uygulanmakta olduğunu söyleyebiliriz.

Etik İklimini Belirlemek bölümünün 5 banka grubu üzerinde yapılan ANOVA testi sonucunda banka grupları arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır. Bankacılık sektöründe etik ikliminin, bankalardaki diğer işler ve kişilerle uyumlu olduğunu söyleyebiliriz. ($\bar{X} =5.31$)

Etige Dayalı Davranışları Destekleyici Yapı bölümünün 5 banka grubu üzerinde yapılan ANOVA testi sonucunda banka grupları arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır. Bankacılık sektöründe etige dayalı davranışları destekleyici bir yapı bulunmakta olduğunu söyleyebiliriz. ($\bar{X} =5.14$)

Etige Dayalı Liderlik Uygulamaları bölümünün 5 banka grubu üzerinde yapılan ANOVA testi sonucunda banka grupları arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır. Bankacılık sektöründe liderlerin uygulamalarını etik kodlara göre gerçekleştirdiklerini söyleyebiliriz. ($\bar{X} =5.33$)

Etige Dayalı Uygulamaların Etkisini Değerlendirmek bölümünün 5 banka grubu üzerinde yapılan ANOVA testi sonucunda banka grupları arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır. Bankacılık sektöründe etige dayalı uygulamalarının iletişim içinde buldukları bütün ilişkilerini olumlu etkilediğini söyleyebiliriz. (\bar{X} =5.16)

Etik Eğitimi ve Oryantasyonu bölümünün 5 banka grubu üzerinde yapılan ANOVA testi sonucunda banka grupları arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır. Bankacılık sektöründe etik eğitimi ile ilgili bir eğitim ve oryantasyon sistemi olduğunu söyleyebiliriz. (\bar{X} =5.23)

Çalışanların Kişilik Değerlerine Saygı bölümünün 5 banka grubu üzerinde yapılan ANOVA testi sonucunda banka grupları arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır. Bankacılık sektöründe yazılı etik kodlar belirlenirken çalışanların kişilik değerlerine önem verildiğini söyleyebiliriz. (\bar{X} =4.92)

4.7.4. Bankacılık Sektöründe 96 Yargının Frekans Analizi

Araştırmada kullanılan ankette yer alan 96 yargıya ait frekans dağılımları analiz edilerek, her bir yargı bazında verilen ve 7’li Likert Ölçeği’ne göre hazırlanan cevapların (Hiç Katılmıyorum, Katılmıyorum, Kısmen Katılmıyorum, Emin Değilim, Kısmen Katılıyorum, Katılıyorum, Tamamen Katılıyorum) seçeneklerine göre çıkan sonuçlar **Tablo 28**’den **Tablo 123**’e kadar yorumlanmıştır.

Tablo 28: 1 No’lu Yargının Frekans Dağılımı

“Bankanın etik kodları çalışanların beklentilerine uygundur.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	5	1,2
Katılmıyorum	9	2,1
Kısmen Katılmıyorum	28	6,7
Emin Değilim	17	4,0
Kısmen Katılıyorum	111	26,4
Katılıyorum	152	36,2
Tamamen Katılıyorum	98	23,3
Toplam	420	100,0

1.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %85,9'u** (Kısmen Katılıyorum %26,4, Katılıyorum %36,2, Tamamen Katılıyorum %23,3) **banka etik kodlarının çalışanların beklentilerine uygun olduğunu düşünmektedir.** Çalışanların %10'u (Hiç Katılmıyorum %1,2, Katılmıyorum %2,1 , Kısmen Katılmıyorum %6,7) beklentilerine uygun olmadığını belirtirken, % 4 'ü ise kararsızdır.

Tablo 29: 2 No'lu Yargının Frekans Dağılımı
“Her kademedeki çalışan bankanın etik kodlarını anlar.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	8	1,9
Katılmıyorum	23	5,5
Kısmen Katılmıyorum	17	4,0
Emin Değilim	87	20,7
Kısmen Katılıyorum	123	29,3
Katılıyorum	116	27,6
Tamamen Katılıyorum	46	11,0
Toplam	420	100,0

2.yargının frekans dağılımı incelendiğinde, **bankacılık sektöründe çalışanların %67,9'u** (Kısmen Katılıyorum %29,3, Katılıyorum %27,6 , Tamamen Katılıyorum %11) **her kademedeki çalışanın bankanın etik kodlarını anladığı yönünde görüş bildirmişlerdir.** Çalışanların %11,4'u (Hiç Katılmıyorum %1,9, Katılmıyorum %5,5, Kısmen Katılmıyorum %4) anlamadığını düşünürken, % 20,7'i ise kararsızdır.

Tablo 30: 3 No'lu Yargının Frekans Dağılımı
“Etik kodlar, yönetim-çalışan ilişkisinin güçlenmesine yardımcı olmaktadır.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	5	1,2
Katılmıyorum	6	1,4
Kısmen Katılmıyorum	14	3,3
Emin Değilim	56	13,3
Kısmen Katılıyorum	117	27,9
Katılıyorum	132	31,4
Tamamen Katılıyorum	90	21,4
Toplam	420	100,0

3.yargının frekans dağılımı incelendiğinde, **bankacılık sektöründe çalışanların %80,7 oranında büyük çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %27,9, Katılıyorum %31,4 , Tamamen Katılıyorum %21,4) **etik kodların yönetim-çalışan ilişkisinin güçlenmesine yardımcı olduğuna inanmaktadır.** Çalışanların sadece %6'sı (Hiç Katılmıyorum %1,2, Katılmıyorum % 1,4, Kısmen Katılmıyorum %3,3) yardımcı olmadığını ileri sürerken, %13,3'ü ise kararsızdır.

Tablo 31: 4 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“Etik kodlar çalışanlar arasındaki ilişkileri olumlu etkilemektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	3	0,7
Katılmıyorum	8	1,9
Kısmen Katılmıyorum	17	4,0
Emin Değilim	35	8,3
Kısmen Katılıyorum	120	28,6
Katılıyorum	146	34,8
Tamamen Katılıyorum	91	21,7
Toplam	420	100,0

4.yargının frekans dağılımı incelendiğinde, **bankacılık sektöründe çalışanların %85,1 oranında büyük çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %28,6, Katılıyorum %34,8 , Tamamen Katılıyorum %21,7) **etik kodların çalışanlar arasındaki ilişkileri olumlu etkilediğini düşünmektedir.** Çalışanların sadece %6,6'sı (Hiç Katılmıyorum %0,7, Katılmıyorum %1,9, Kısmen Katılmıyorum %4) olumlu etkilemediğini ileri sürerken, %8,3'ü ise kararsızdır.

Tablo 32: 5 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“Etik kodlar, bankanın müşteri, tedarikçi ve rakipleri ile uyumludur.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	4	1,0
Katılmıyorum	6	1,4
Kısmen Katılmıyorum	20	4,8
Emin Değilim	46	11,0
Kısmen Katılıyorum	152	36,2
Katılıyorum	117	27,9
Tamamen Katılıyorum	75	17,9
Toplam	420	100,0

5.yargının frekans dağılımı incelendiğinde, **bankacılık sektöründe çalışanların %82’si** (Kısmen Katılıyorum %36,2, Katılıyorum %27,9 , Tamamen Katılıyorum %17,9) **etik kodların bankanın müşteri, tedarikçi ve rakipleri ile uyumlu olduğunu düşünmekte iken**, sadece %7,2’si (Hiç Katılmıyorum %1, Katılmıyorum %1,4, Kısmen Katılmıyorum %4,8) uyumlu olmadığını ileri sürmekte, %11’i ise kararsız kalmaktadır.

Tablo 33: 6 No’lu Yargının Frekans Dağılımı

“Bankanın etik kodları, iyi zamanlarda da kötü zamanlarda da aynı şekilde önemsenerek uygulanmaktadır.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	6	1,4
Katılmıyorum	33	7,9
Kısmen Katılmıyorum	15	3,6
Emin Değilim	47	11,2
Kısmen Katılıyorum	67	16,0
Katılıyorum	150	35,7
Tamamen Katılıyorum	102	24,3
Toplam	420	100,0

6.yargının frekans dağılımı incelendiğinde, **bankacılık sektöründe çalışanların %76’sı** (Kısmen Katılıyorum %16, Katılıyorum %35,7, Tamamen Katılıyorum %24,3) **bankanın etik kodlarının iyi zamanlarda olduğu kadar kötü zamanlarda da aynı şekilde önemsenerek uygulanmakta olduğunu ileri sürmektedir.** Çalışanların %12,9’u ise (Hiç Katılmıyorum %1,4, Katılmıyorum %7,9, Kısmen Katılmıyorum %3,6) aynı şekilde önemsenmediğini düşünmekte, %11,2’i ise kararsız kalmaktadır.

Tablo 34: 7 No’lu Yargının Frekans Dağılımı

“Çalışanlar bankanın yazılı politikalarında olmayan ve daha önce karşılaşılmayan olaylar karşısında etik kodlar doğrultusunda karar verirler.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	5	1,2
Katılmıyorum	12	2,9
Kısmen Katılmıyorum	14	3,3
Emin Değilim	62	14,8
Kısmen Katılıyorum	93	22,1
Katılıyorum	137	32,6
Tamamen Katılıyorum	97	23,1
Toplam	420	100,0

7.yargının frekans dağılımı incelendiğinde, **bankacılık sektöründe çalışanların %77,8’i** (Kısmen Katılıyorum %22,1, Katılıyorum %32,6, Tamamen Katılıyorum %23,1) **bankanın yazılı politikalarında olmayan ve daha önce karşılaşılmayan olaylar karşısında etik kodlar doğrultusunda karar verildiğini düşünmektedirler.** Çalışanların sadece %7,4’ü (Hiç Katılmıyorum %1,2, Katılmıyorum %2,9, Kısmen Katılmıyorum %3,3) buna katılmamakta, %14,8’i ise kararsız kalmaktadır.

Tablo 35: 8 No’lu Yargının Frekans Dağılımı

“Bankanın etik kodları, Türkiye Bankalar Birliği'nin yayımladığı etik ilkelerle uyumludur.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	4	1,0
Katılmıyorum	2	0,5
Kısmen Katılmıyorum	10	2,4
Emin Değilim	50	11,9
Kısmen Katılıyorum	43	10,2
Katılıyorum	155	36,9
Tamamen Katılıyorum	156	37,1
Toplam	420	100,0

8.yargının frekans dağılımı incelendiğinde, **bankacılık sektöründe çalışanların %84,2 oranında büyük çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %10,2, Katılıyorum %36,9, Tamamen Katılıyorum %37,1) **bankanın etik kodlarının, Türkiye Bankalar Birliği'nin yayımladığı etik ilkelerle uyumlu olduğunu düşünmektedir.**

Çalışanların sadece %3,9'u (Hiç Katılmıyorum %1, Katılmıyorum %0,5, Kısmen Katılmıyorum %2,4) buna katılmamakta, %11,9'u ise kararsız kalmaktadır.

Tablo 36: 9 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“Bankanın etik kodları banka stratejisinin başarısını arttırmaktadır.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	4	1,0
Katılmıyorum	7	1,7
Kısmen Katılmıyorum	8	1,9
Emin Değilim	21	5,0
Kısmen Katılıyorum	97	23,1
Katılıyorum	182	43,3
Tamamen Katılıyorum	101	24,0
Toplam	420	100,0

9.yargının frekans dağılımı incelendiğinde, **bankacılık sektöründe çalışanların %90,4 oranında büyük çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %23,1, Katılıyorum %43,3, Tamamen Katılıyorum %24) **bankanın etik kodlarının, banka stratejisinin başarısını arttırmaya yardımcı olduğunu ileri sürmüşlerdir.** Çalışanların sadece %4,6'sı (Hiç Katılmıyorum %1, Katılmıyorum %1,7, Kısmen Katılmıyorum %1,9) buna katılmamaktadır. %5'i ise kararsız olduğunu belirtmiştir.

Tablo 37: 10 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“Yazılı olarak belirtilecek etik hedef ve amaçlar; kalite, finansal hedef ve amaçlar kadar önemlidir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	3	0,7
Katılmıyorum	1	0,2
Kısmen Katılmıyorum	18	4,3
Emin Değilim	7	1,7
Kısmen Katılıyorum	51	12,1
Katılıyorum	210	50,0
Tamamen Katılıyorum	130	31,0
Toplam	420	100,0

10.yargının frekans dağılımı incelendiğinde, **bankacılık sektöründe çalışanların %93,1 oranında büyük çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %12,1, Katılıyorum %50, Tamamen Katılıyorum %31) **yazılı olarak belirtilecek etik hedef ve amaçların; kalite, finansal hedef ve amaçlar kadar önemli olduğunu**

düşünmektedirler. Çalışanların sadece %5,2’si (Hiç Katılmıyorum %0,7, Katılmıyorum %0,2, Kısmen Katılmıyorum %4,3) önemli olduğunu düşünmemekte, %1,7’si ise kararsız kalmaktadır.

Tablo 38: 11 No’lu Yargının Frekans Dağılımı
“Her kademedeki çalışan bankanın etik hedef ve amaçlarını anlamaktadır.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	6	1,4
Katılmıyorum	21	5,0
Kısmen Katılmıyorum	10	2,4
Emin Değilim	52	12,4
Kısmen Katılıyorum	177	42,1
Katılıyorum	104	24,8
Tamamen Katılıyorum	50	11,9
Toplam	420	100,0

11.yargının frekans dağılımı incelendiğinde, **bankacılık sektöründe çalışanların %78,8’i** (Kısmen Katılıyorum %42,1, Katılıyorum %24,8, Tamamen Katılıyorum %11,9) **her kademedeki çalışanın bankanın etik hedef ve amaçlarını anlamakta olduğunu düşünmektedir.** Çalışanların %8,8’si (Hiç Katılmıyorum %1,4, Katılmıyorum %5, Kısmen Katılmıyorum %2,4) ise anlamadıklarını ileri sürerken , %12,4’ü ise kararsızdır.

Tablo 39: 12 No’lu Yargının Frekans Dağılımı
“ Her kademedeki çalışanın sorumlulukları dahilinde etik hedef ve amaçları vardır.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	5	1,2
Katılmıyorum	4	1,0
Kısmen Katılmıyorum	28	6,7
Emin Değilim	58	13,8
Kısmen Katılıyorum	109	26,0
Katılıyorum	165	39,3
Tamamen Katılıyorum	51	12,1
Toplam	420	100,0

12.yargının frekans dağılımı incelendiğinde, **bankacılık sektöründe çalışanların %77,4’ü** (Kısmen Katılıyorum %26, Katılıyorum %39,3, Tamamen

Katılıyorum %12,1) her kademedeki çalışanın sorumlulukları dahilinde etik hedef ve amaçları olduğunu düşünmekte, çalışanların %8,9'u (Hiç Katılmıyorum %1,2, Katılmıyorum %1, Kısmen Katılmıyorum %6,7) buna katılmamakta , %13,8'i ise kararsız kalmaktadır.

Tablo 40: 13 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“Bankanın etik stratejisi bankanın bütün kilit ilişkileriyle uyumludur.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	4	1,0
Katılmıyorum	11	2,6
Kısmen Katılmıyorum	15	3,6
Emin Değilim	65	15,5
Kısmen Katılıyorum	86	20,5
Katılıyorum	190	45,2
Tamamen Katılıyorum	49	11,7
Toplam	420	100,0

13.yargının frekans dağılımı incelendiğinde, **bankacılık sektöründe çalışanların %77,4'ü** (Kısmen Katılıyorum %20,5, Katılıyorum %45,2, Tamamen Katılıyorum %11,7) **bankanın etik stratejisinin bankanın bütün kilit ilişkileriyle (müşteri, rakip v.b.) uyumlu olduğunu düşünmektedir.** Çalışanların %7,2'si ise (Hiç Katılmıyorum %1, Katılmıyorum %2,6, Kısmen Katılmıyorum %3,6) uyumlu olmadığını düşünürken ,%15,5'i ise çekimser kalmaktadır.

Tablo 41: 14 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“Bankanın etik hedef ve amaçları günlük kararların alınması esnasında gözönünde bulundurulmaktadır.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	7	1,7
Katılmıyorum	5	1,2
Kısmen Katılmıyorum	25	6,0
Emin Değilim	19	4,5
Kısmen Katılıyorum	126	30,0
Katılıyorum	179	42,6
Tamamen Katılıyorum	59	14,0
Toplam	420	100,0

14.yargının frekans dağılımı incelendiğinde, **bankacılık sektöründe çalışanların %86,6 oranında büyük çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %30, Katılıyorum %42,6, Tamamen Katılıyorum %14), **bankanın etik hedef ve amaçlarının günlük kararların alınması esnasında gözönünde bulundurulmakta olduğunu düşünmektedir.** Çalışanların %8,9'u (Hiç Katılmıyorum %1,7, Katılmıyorum %1,2, Kısmen Katılmıyorum %6) ise gözönünde bulundurulmadığını ileri sürmekte, %4,5'i ise kararsız kalmaktadır.

Tablo 42: 15 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“Bireyler etik hedef ve amaçlarıyla kendi bireysel başarıları arasında doğrudan bir bağlantı olduğuna inanmaktadır.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	6	1,4
Katılmıyorum	26	6,2
Kısmen Katılmıyorum	23	5,5
Emin Değilim	44	10,5
Kısmen Katılıyorum	149	35,5
Katılıyorum	115	27,4
Tamamen Katılıyorum	57	13,6
Toplam	420	100,0

15.yargının frekans dağılımı incelendiğinde, **bankacılık sektöründe çalışanların %76,5 oranında büyük çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %35,5, Katılıyorum %27,4, Tamamen Katılıyorum %13,6) **bireylerin etik hedef ve amaçlarıyla kendi bireysel başarıları arasında doğrudan bir bağlantı olduğuna inanmaktadır.** Çalışanların %13,1'i (Hiç Katılmıyorum %1,4, Katılmıyorum %6,2, Kısmen Katılmıyorum %5,5) ise doğrudan bağlantı olmadığını düşünmekte, %10,5'i de kararsız kalmaktadır.

Tablo 43: 16 No’lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Bankanın etik stratejisi periyodik olarak incelenmekte ve iş değişimi ve/veya büyümesiyle güncellenmektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	9	2,1
Katılmıyorum	16	3,8
Kısmen Katılmıyorum	21	5,0
Emin Değilim	72	17,1
Kısmen Katılıyorum	101	24,0
Katılıyorum	141	33,6
Tamamen Katılıyorum	60	14,3
Toplam	420	100,0

16.yargının frekans dağılımı incelendiğinde, **bankacılık sektöründe çalışanların %71,9’u** (Kısmen Katılıyorum %24, Katılıyorum %33,6, Tamamen Katılıyorum %14,3), **bankanın etik stratejisinin periyodik olarak incelenmekte ve iş değişimi ve/veya büyümesiyle güncellenmekte olduğu yönünde görüş bildirmişlerdir.** Çalışanların %10,9’u (Hiç Katılmıyorum %2,1, Katılmıyorum %3,8, Kısmen Katılmıyorum %5) bu ifadeye katılmazken, %17,1’i ise kararsız kalmaktadır.

Tablo 44: 17 No’lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Etik politika ve prosedürler etik stratejisiyle tutarlı davranışları açıklamaktadır.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	5	1,2
Katılmıyorum	5	1,2
Kısmen Katılmıyorum	11	2,6
Emin Değilim	49	11,7
Kısmen Katılıyorum	67	16,0
Katılıyorum	219	52,1
Tamamen Katılıyorum	64	15,2
Toplam	420	100,0

17.yargının frekans dağılımı incelendiğinde, **bankacılık sektöründe çalışanların %68,9’u** (Kısmen Katılıyorum %16, Katılıyorum %52,1, Tamamen Katılıyorum %15,2), **etik politika ve prosedürlerin etik stratejisiyle tutarlı davranışları açıklamakta olduğunu düşünmektedir.** Çalışanların sadece %5’i (Hiç Katılmıyorum

%1,2, Katılmıyorum %1,2, Kısmen Katılmıyorum %2,6) bu ifadeye katılmazken, %11,7'si ise kararsız kalmaktadır.

Tablo 45: 18 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Bankanın etik politikaları ve prosedürleri bütün çalışanlara etkin bir şekilde iletilmektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	6	1,4
Katılmıyorum	16	3,8
Kısmen Katılmıyorum	9	2,1
Emin Değilim	31	7,4
Kısmen Katılıyorum	126	30,0
Katılıyorum	126	30,0
Tamamen Katılıyorum	106	25,2
Toplam	420	100,0

18.yargının frekans dağılımı incelendiğinde, **bankacılık sektöründe çalışanların %85,2 oranında büyük bir çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %30, Katılıyorum %30, Tamamen Katılıyorum %25,2), **bankanın etik politikaları ve prosedürlerinin bütün çalışanlara etkin bir şekilde iletilmekte olduğunu düşünmektedirler.** Çalışanların sadece %7,3'ü (Hiç Katılmıyorum %1,4, Katılmıyorum %3,8, Kısmen Katılmıyorum %2,1) bu ifadeye katılmazken, %11,7'si ise kararsız kalmaktadır.

Tablo 46: 19 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Bankanın etik politikaları ve prosedürleri çalışanların günlük kararlar almasında yazılı kurallar kadar önemlidir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	3	0,7
Katılmıyorum	6	1,4
Kısmen Katılmıyorum	12	2,9
Emin Değilim	21	5,0
Kısmen Katılıyorum	103	24,5
Katılıyorum	185	44,0
Tamamen Katılıyorum	90	21,4
Toplam	420	100,0

19.yargının frekans dağılımı incelendiğinde, **bankacılık sektöründe çalışanların %89,9 oranında büyük çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %24,5,

Katılıyorum %44, Tamamen Katılıyorum %21,4) **bankanın etik politikaları ve prosedürlerinin çalışanların günlük kararlar almasında yazılı kurallar kadar önemli olduğuna inanmaktadır.** Çalışanların sadece %5'i (Hiç Katılmıyorum %0,7, Katılmıyorum %1,4, Kısmen Katılmıyorum %2,9) buna katılmamakta, %5'i ise kararsızdır.

Tablo 47: 20 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“Çalışanın bankanın etik politikaları ve prosedürlerine bağlılığı düzenli olarak izlenmektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	7	1,7
Katılmıyorum	6	1,4
Kısmen Katılmıyorum	35	8,3
Emin Değilim	65	15,5
Kısmen Katılıyorum	128	30,5
Katılıyorum	128	30,5
Tamamen Katılıyorum	51	12,1
Toplam	420	100,0

20.yargının frekans dağılımı incelendiğinde, **bankacılık sektöründe çalışanların %73,1'i** (Kısmen Katılıyorum %30,5, Katılıyorum %30,5, Tamamen Katılıyorum %12,1) **çalışanın bankanın etik politikaları ve prosedürlerine bağlılığının düzenli olarak izlenmekte olduğunu düşünmektedir.** Çalışanların %11,4'ü (Hiç Katılmıyorum %1,7, Katılmıyorum %1,4, Kısmen Katılmıyorum %8,3) buna katılmamakta, %15,5'i ise kararsız kalmaktadır.

Tablo 48: 21 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“Bankanın etik politika ve prosedürlerin ihlaliyle ilgili sapmaların sonuçları açıkça ifade edilmektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	25	6,0
Katılmıyorum	30	7,1
Kısmen Katılmıyorum	19	4,5
Emin Değilim	75	17,9
Kısmen Katılıyorum	92	21,9
Katılıyorum	118	28,1
Tamamen Katılıyorum	61	14,5
Toplam	420	100,0

21.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %64,5'i** (Kısmen Katılıyorum %21,9, Katılıyorum %28,1, Tamamen Katılıyorum %14,5) **bankanın etik politika ve prosedürlerinin ihlaliyle ilgili sapmaların sonuçlarının açıkça ifade edilmekte olduğunu düşünmektedir.** Ancak çalışanların %17,6'sı (Hiç Katılmıyorum %6, Katılmıyorum %7,1 , Kısmen Katılmıyorum %4,5) sapma sonuçlarının açıkça ifade edilmediğini belirtirken, % 17,9'u ise kararsızdır.

Tablo 49: 22 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Bankanın etik politika ve prosedürleri , diğer bütün işlemlerin politika ve prosedürlerine uygundur.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	4	1,0
Katılmıyorum	10	2,4
Kısmen Katılmıyorum	27	6,4
Emin Değilim	47	11,2
Kısmen Katılıyorum	65	15,5
Katılıyorum	207	49,3
Tamamen Katılıyorum	60	14,3
Toplam	420	100,0

22.yargının frekans dağılımı incelendiğinde, **bankacılık sektöründe çalışanların %79,1 oranında büyük çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %15,5, Katılıyorum %49,3, Tamamen Katılıyorum %14,3) **bankanın etik politika ve prosedürlerinin , diğer bütün işlemlerin politika ve prosedürlerine uygun olduğuna inanmaktadır.** Çalışanların sadece %9,8'i (Hiç Katılmıyorum %1, Katılmıyorum %2,4, Kısmen Katılmıyorum %6,4) buna katılmamakta, %11,2'si ise kararsız kalmaktadır.

Tablo 50: 23 No’lu Yargının Frekans Dağılımı

“Çalışanlar etik politika ve prosedürlerin bankanın kendisine özgü iş çevresiyle ilgili olduğunu ve banka için önemli olduğunu kabul etmektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	5	1,2
Katılmıyorum	8	1,9
Kısmen Katılmıyorum	9	2,1
Emin Değilim	28	6,7
Kısmen Katılıyorum	106	25,2
Katılıyorum	179	42,6
Tamamen Katılıyorum	85	20,2
Toplam	420	100,0

23.yargının frekans dağılımı incelendiğinde, **bankacılık sektöründe çalışanların %88 oranında büyük çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %25,2, Katılıyorum %42,6, Tamamen Katılıyorum %20,2) **etik politika ve prosedürlerin bankanın kendisine özgü iş çevresiyle ilgili olduğunu ve banka için önemli olduğunu kabul etmektedir.** Çalışanların sadece %5,2’si (Hiç Katılmıyorum %1,2, Katılmıyorum %1,9, Kısmen Katılmıyorum %2,1) buna katılmamakta, %6,7’si ise karar kalmaktadır.

Tablo 51: 24 No’lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Bankanın etik politikaları ve prosedürleri periyodik olarak incelenmekte ve yenilenmektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	6	1,4
Katılmıyorum	13	3,1
Kısmen Katılmıyorum	10	2,4
Emin Değilim	94	22,4
Kısmen Katılıyorum	107	25,5
Katılıyorum	112	26,7
Tamamen Katılıyorum	78	18,6
Toplam	420	100,0

24.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %70,8’i** (Kısmen Katılıyorum %25,5, Katılıyorum %26,7, Tamamen Katılıyorum %18,6) **bankanın etik politikaları ve prosedürlerinin periyodik olarak incelenmekte ve yenilenmekte olduğunu belirtmişlerdir.** Çalışanların sadece %6.9’sı

(Hiç Katılmıyorum %1,4, Katılmıyorum %3,1,Kısmen Katılmıyorum %2,4) bu ifadeye katılmadıklarını belirtirken, % 22,4'ü ise kararsız kalmaktadır.

Tablo 52: 25 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“Bankanın etik politikaları ve prosedürlerine uygunluğu düzenli olarak izlenmekte ve ölçülmektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	6	1,4
Katılmıyorum	22	5,2
Kısmen Katılmıyorum	11	2,6
Emin Değilim	80	19,0
Kısmen Katılıyorum	107	25,5
Katılıyorum	120	28,6
Tamamen Katılıyorum	74	17,6
Toplam	420	100,0

25.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %71,7'si** (Kısmen Katılıyorum %25,5, Katılıyorum %28,6, Tamamen Katılıyorum %17,6) **bankanın etik politikaları ve prosedürlerine uygunluğunun düzenli olarak izlenmekte ve ölçülmekte olduğunu ifade etmişlerdir.** Çalışanların %9,2'si (Hiç Katılmıyorum %1,4, Katılmıyorum %5,2 , Kısmen Katılmıyorum %2,6) bu ifadeye katılmazken, % 19'u ise kararsızdır.

Tablo 53: 26 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Bankada uygulanan her bir etik politika ve prosedürün etkinliğinin devamlılığı düzenli olarak izlenmekte ve ölçülmektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	4	1,0
Katılmıyorum	23	5,5
Kısmen Katılmıyorum	13	3,1
Emin Değilim	77	18,3
Kısmen Katılıyorum	145	34,5
Katılıyorum	97	23,1
Tamamen Katılıyorum	61	14,5
Toplam	420	100,0

26.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %72,1'si** (Kısmen Katılıyorum %34,5, Katılıyorum %23,1, Tamamen Katılıyorum %14,5) **bankada uygulanan her bir etik politika ve prosedürün**

etkinliğinin devamlılığının düzenli olarak izlenmekte ve ölçülmekte olduğunu belirtmiştir. Çalışanların sadece %9,6'sı (Hiç Katılmıyorum %1, Katılmıyorum %5,5 , Kısmen Katılmıyorum %3,1) bu ifadeye katılmazken , % 18'3 ü ise kararsız kalmıştır.

Tablo 54: 27 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Periyodik olarak değerlendirilen etik ölçüm sonuçları, bankanın genel performansı ile ilgili görüşleri de kapsamaktadır.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	5	1,2
Katılmıyorum	18	4,3
Kısmen Katılmıyorum	13	3,1
Emin Değilim	92	21,9
Kısmen Katılıyorum	117	27,9
Katılıyorum	112	26,7
Tamamen Katılıyorum	63	15,0
Toplam	420	100,0

27.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %69,6'sı** (Kısmen Katılıyorum %27,9, Katılıyorum %26,7, Tamamen Katılıyorum %15) **periyodik olarak değerlendirilen etik ölçüm sonuçlarının, bankanın genel performansı ile ilgili görüşleri de kapsamakta olduğunu belirtmiştir.** Çalışanların %8,6'sı ise (Hiç Katılmıyorum %1,2, Katılmıyorum %4,3, Kısmen Katılmıyorum %2,6) kapsamadığını düşünürken, % 21'9'u da kararsızdır.

Tablo 55: 28 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Liderler sorumlulukları altındaki banka birimlerinin kurum etiğine olan etkilerinden sorumlu tutulmaktadır.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	4	1,0
Katılmıyorum	9	2,1
Kısmen Katılmıyorum	17	4,0
Emin Değilim	39	9,3
Kısmen Katılıyorum	120	28,6
Katılıyorum	137	32,6
Tamamen Katılıyorum	94	22,4
Toplam	420	100,0

28.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %83,6'sı oranında büyük bir çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %28,6,

Katılıyorum %32,6, Tamamen Katılıyorum %22,4) liderlerin sorumlulukları altındaki banka birimlerinin kurum etiğine olan etkilerinden sorumlu tutulmakta olduğunu belirtmiştir. Çalışanların %6,1'i ise (Hiç Katılmıyorum %1, Katılmıyorum %2,1, Kısmen Katılmıyorum %4) bu ifadeye katılmazken , % 9,3'ü de kararsız kalmıştır.

Tablo 56: 29 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“Çalışanlar, bankanın etik standartlarına uyumlarıyla ilgili olarak sorumlu tutulmaktadır.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	2	0,5
Katılmıyorum	6	1,4
Kısmen Katılmıyorum	22	5,2
Emin Değilim	34	8,1
Kısmen Katılıyorum	68	16,2
Katılıyorum	207	49,3
Tamamen Katılıyorum	81	19,3
Toplam	420	100,0

29.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; bankacılık sektöründe çalışanların %84,8'i (Kısmen Katılıyorum %16,2, Katılıyorum %49,3, Tamamen Katılıyorum %19,3) çalışanların bankanın etik standartlarına uyumlarıyla ilgili olarak sorumlu tutulmakta olduğunu düşünmektedir. Çalışanların %7,1'i (Hiç Katılmıyorum %0,5, Katılmıyorum %1,4 , Kısmen Katılmıyorum %5,2) beklentilerine uygun olmadığını belirtirken, % 8,1'i ise kararsızdır.

Tablo 57: 30 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“Etik izlemelerin sonuçları, çalışanların değerlendirilmesi ve performansının ölçülmesinde tamamlayıcı rol oynamaktadır.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	4	1,0
Katılmıyorum	9	2,1
Kısmen Katılmıyorum	26	6,2
Emin Değilim	48	11,4
Kısmen Katılıyorum	132	31,4
Katılıyorum	127	30,2
Tamamen Katılıyorum	74	17,6
Toplam	420	100,0

30.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %79,2'si** (Kısmen Katılıyorum %31,4, Katılıyorum %30,2, Tamamen Katılıyorum %17,6) **etik izlemelerin sonuçlarının, çalışanların değerlendirilmesi ve performansının ölçülmesinde tamamlayıcı rol oynamakta olduğunu düşünmektedir.** Çalışanların %9,3'ü ise (Hiç Katılmıyorum %1, Katılmıyorum %2,1 , Kısmen Katılmıyorum %6,2) bu fikre katılmazken, % 11,4'ü ise kararsız kalmıştır.

Tablo 58: 31 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“Banka doğru raporlamanın sağlanması için etik ölçümlerini değerlendirme/ inceleme sürecine sahiptir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	15	3,6
Katılmıyorum	13	3,1
Kısmen Katılmıyorum	8	1,9
Emin Değilim	97	23,1
Kısmen Katılıyorum	107	25,5
Katılıyorum	106	25,2
Tamamen Katılıyorum	74	17,6
Toplam	420	100,0

31.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %68,3'ü** (Kısmen Katılıyorum %25,5, Katılıyorum %25,2, Tamamen Katılıyorum %17,6) **bankanın doğru raporlamanın sağlanabilmesi için etik ölçümlerini değerlendirme/ inceleme sürecine sahip olduğunu düşünmektedir.** Çalışanların sadece %8,6'sı ise (Hiç Katılmıyorum %3,6, Katılmıyorum %3,1 , Kısmen Katılmıyorum %1,9) sahip olmadığını düşünürken, % 23,1'i ise kararsızdır.

Tablo 59: 32 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Bankanın tüm etik stratejileri, politikaları ve prosedürlerinin düzenli olarak değeri/ faydası ölçülmektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	15	3,6
Katılmıyorum	13	3,1
Kısmen Katılmıyorum	11	2,6
Emin Değilim	86	20,5
Kısmen Katılıyorum	133	31,7
Katılıyorum	104	24,8
Tamamen Katılıyorum	58	13,8
Toplam	420	100,0

32.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %70'i** (Kısmen Katılıyorum %31,4, Katılıyorum %24,8, Tamamen Katılıyorum %13,8) **bankanın tüm etik stratejileri, politikaları ve prosedürlerinin düzenli olarak değeri/ faydasının ölçüldüğünü düşünmektedir.** Çalışanların sadece %9,3'ü ise (Hiç Katılmıyorum %3,6, Katılmıyorum %3,1 , Kısmen Katılmıyorum %2,6) bu fikre katılmazken, % 20,5'i ise kararsız kalmaktadır.

Tablo 60: 33 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“Bankada etik politikaları ve prosedürlerinin uyulması pozitif performans değerlendirilmesi için önemlidir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	3	0,7
Katılmıyorum	8	1,9
Kısmen Katılmıyorum	13	3,1
Emin Değilim	16	3,8
Kısmen Katılıyorum	114	27,1
Katılıyorum	167	39,8
Tamamen Katılıyorum	99	23,6
Toplam	420	100,0

33.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %90,5 oranında büyük bir çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %27,1, Katılıyorum %39,8, Tamamen Katılıyorum %23,6) **bankada etik politikaların ve prosedürlerine uyulmasının pozitif performans değerlendirilmesi için önemli olduğunu düşünmektedir.** Çalışanların sadece %5,7'si (Hiç Katılmıyorum %0,7, Katılmıyorum %1,9 , Kısmen Katılmıyorum %3,1) bu fikre katılmazken, % 3,8'i oranında çok küçük bir bölümü ise kararsızdır.

Tablo 61: 34 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Bireysel kararlarda ve rollerdeki etiğin etkisi, çalışanların davranışlarını değerlendirmede gözönünde bulundurulmaktadır.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	5	1,2
Katılmıyorum	7	1,7
Kısmen Katılmıyorum	24	5,7
Emin Değilim	38	9,0
Kısmen Katılıyorum	101	24,0
Katılıyorum	169	40,2
Tamamen Katılıyorum	76	18,1
Toplam	420	100,0

34.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %82,3'ü** (Kısmen Katılıyorum %24, Katılıyorum %40,2, Tamamen Katılıyorum %18,1) **bireysel kararlarda ve rollerdeki etiğin etkisi, çalışanların davranışlarının değerlendirilmesinde gözönünde bulundurulmakta olduğunu söylemiştir.** Çalışanların sadece %8,6'sı (Hiç Katılmıyorum %1,2, Katılmıyorum %1,7, Kısmen Katılmıyorum %5,7) gözönünde bulundurulmadığını söylerken, % 9 'u ise kararsızdır.

Tablo 62: 35 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Banka çalışanlarına, etiğe dayalı karar verdiklerinde, banka yönetimince düzenli olarak pozitif geri bildirimde bulunulmaktadır.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	21	5,0
Katılmıyorum	11	2,6
Kısmen Katılmıyorum	40	9,5
Emin Değilim	82	19,5
Kısmen Katılıyorum	96	22,9
Katılıyorum	116	27,6
Tamamen Katılıyorum	54	12,9
Toplam	420	100,0

35.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %63,4'ü** (Kısmen Katılıyorum %22,9, Katılıyorum %27,6, Tamamen Katılıyorum %12,9) **banka çalışanlarına, etiğe dayalı karar verdiklerinde, banka yönetimince düzenli olarak pozitif geri bildirimde bulunulmakta olduğunu belirtmişlerdir.** Çalışanların %6.9'sı (Hiç Katılmıyorum %5, Katılmıyorum %2,6,

Kısmen Katılmıyorum (%9,4) bu ifadeye katılmadıklarını belirtirken, % 19,5'i ise kararsız kalmaktadır.

Tablo 63: 36 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Liderler kendi kontrolleri altındaki banka birimlerindeki etiğe dayalı etki için ödüllendirilmektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	20	4,8
Katılmıyorum	29	6,9
Kısmen Katılmıyorum	40	9,5
Emin Değilim	127	30,2
Kısmen Katılıyorum	83	19,8
Katılıyorum	85	20,2
Tamamen Katılıyorum	36	8,6
Toplam	420	100,0

36.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %48,6'sı** (Kısmen Katılıyorum %19,8, Katılıyorum %20,2, Tamamen Katılıyorum %8,6) **liderlerin kendi kontrolleri altındaki banka birimlerindeki etiğe dayalı etki için ödüllendirilmekte olduklarını belirtmiştir.** Çalışanların %21,2'si ise (Hiç Katılmıyorum %4,8, Katılmıyorum %6,9, Kısmen Katılmıyorum %9,5) bu ifadeye katılmadıklarını belirtirken, % 30,2'ü de kararsızdır.

Tablo 64: 37 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Çalışma grupları, bankanın etik standartlarını yerleştirmek için üst yönetimce eşit şekilde desteklenmektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	18	4,3
Katılmıyorum	25	6,0
Kısmen Katılmıyorum	23	5,5
Emin Değilim	90	21,4
Kısmen Katılıyorum	122	29,0
Katılıyorum	87	20,7
Tamamen Katılıyorum	55	13,1
Toplam	420	100,0

37.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %62,8'i** (Kısmen Katılıyorum %29, Katılıyorum %20,7, Tamamen

Katılıyorum %13,1) **çalışma gruplarının, bankanın etik standartlarını yerleştirmek için üst yönetimce eşit şekilde desteklenmekte olduğunu belirtmiştir.** Çalışanların %15,8'i (Hiç Katılmıyorum %4,3, Katılmıyorum %6, Kısmen Katılmıyorum %5,5) bu fikre katılmamakta, % 21,4'ü ise kararsız kalmaktadır.

Tablo 65: 38 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“Çalışanların, bölümlerindeki etik modelini geliştirmek için önerdikleri fikirler ödüllendirilmektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	9	2,1
Katılmıyorum	52	12,4
Kısmen Katılmıyorum	21	5,0
Emin Değilim	79	18,8
Kısmen Katılıyorum	119	28,3
Katılıyorum	111	26,4
Tamamen Katılıyorum	29	6,9
Toplam	420	100,0

38.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %61,6'sı** (Kısmen Katılıyorum %28,3, Katılıyorum %26,4, Tamamen Katılıyorum %6,9) **bölümlerindeki etik modelini geliştirmek için önerdikleri fikirlerin ödüllendirilmekte olduğunu belirtmişlerdir.** Ancak çalışanların %19,5'i (Hiç Katılmıyorum %2,1, Katılmıyorum %12,4, Kısmen Katılmıyorum %5) ödüllendirilmediğini düşünürken, % 18'8'i de kararsız kalmıştır.

Tablo 66: 39 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“Terfi için adaylar belirlenirken bankanın etik ilkelerinin etkisi gözönüne alınmaktadır.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	12	2,9
Katılmıyorum	24	5,7
Kısmen Katılmıyorum	28	6,7
Emin Değilim	41	9,8
Kısmen Katılıyorum	144	34,3
Katılıyorum	108	25,7
Tamamen Katılıyorum	63	15,0
Toplam	420	100,0

39.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %75'i** (Kısmen Katılıyorum %34,3, Katılıyorum %25,7, Tamamen Katılıyorum %15) **terfi için adayların belirlenirken bankanın etik ilkelerinin etkisinin gözönüne alınmakta olduğunu belirtmişlerdir.** Çalışanların %15,3'ü ise (Hiç Katılmıyorum %2,9, Katılmıyorum %5,7, Kısmen Katılmıyorum %6,7) gözönüne alınmadığını düşünürken, % 9'8'i de kararsızdır.

Tablo 67: 40 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Etik standartların aşırı şekilde ihlali banka için kabul edilemez bir durumdur.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	3	0,7
Katılmıyorum	3	0,7
Kısmen Katılmıyorum	14	3,3
Emin Değilim	13	3,1
Kısmen Katılıyorum	47	11,2
Katılıyorum	97	23,1
Tamamen Katılıyorum	243	57,9
Toplam	420	100,0

40.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %92,2 oranında büyük çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %11,2, Katılıyorum %23,1, Tamamen Katılıyorum %57,9) **etik standartların aşırı şekilde ihlalinin banka için kabul edilemez bir durum olduğunu düşünmektedir.** Çalışanların sadece %4,7'si (Hiç Katılmıyorum %0,7, Katılmıyorum %0,7, Kısmen Katılmıyorum %3,3) bu fikre katılmazken, % 3'1'i de kararsız kalmıştır.

Tablo 68: 41 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“Bankanın önceden belirlediği yazılı kurallar, etiğe dayalı karar almada bütün kademedeki liderlere yol gösterir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	4	1,0
Katılmıyorum	5	1,2
Kısmen Katılmıyorum	18	4,3
Emin Değilim	28	6,7
Kısmen Katılıyorum	86	20,5
Katılıyorum	177	42,1
Tamamen Katılıyorum	102	24,3
Toplam	420	100,0

41.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %86,9 oranında büyük çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %20,5, Katılıyorum %42,1, Tamamen Katılıyorum %24,3) **bankanın önceden belirlediği yazılı kuralların, etiğe dayalı karar almada bütün kademedeki liderlere yol gösterdiğini belirtmişlerdir.** Çalışanların sadece %6,5'i (Hiç Katılmıyorum %1, Katılmıyorum %1,2, Kısmen Katılmıyorum %4,3) bu fikre katılmazken, % 6,7'si de kararsız kalmıştır.

Tablo 69: 42 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“Yazılı etik kodlar, tüm banka kurallarına ve uygulamalarına uyumlu olduğundan, düzensizlik ve anlaşmazlık yaratmaz.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	7	1,7
Katılmıyorum	10	2,4
Kısmen Katılmıyorum	7	1,7
Emin Değilim	40	9,5
Kısmen Katılıyorum	97	23,1
Katılıyorum	158	37,6
Tamamen Katılıyorum	101	24,0
Toplam	420	100,0

42.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %84,7 oranında büyük çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %23,1, Katılıyorum %37,6, Tamamen Katılıyorum %24) **yazılı etik kodların, tüm banka kurallarına ve uygulamalarına uyumlu olduğundan, düzensizlik ve anlaşmazlık yaratmadığını düşünmektedir.** Çalışanların sadece %5,8'i (Hiç Katılmıyorum %1,7, Katılmıyorum %2,4, Kısmen Katılmıyorum %1,7) bu fikre katılmazken, % 9,5'i ise kararsız kalmıştır.

Tablo 70: 43 No’lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Etik konusunda eğitimli personel, yazılı etik kodlara ek öneri getirilmesini desteklemektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	19	4,5
Katılmıyorum	14	3,3
Kısmen Katılmıyorum	35	8,3
Emin Değilim	62	14,8
Kısmen Katılıyorum	112	26,7
Katılıyorum	141	33,6
Tamamen Katılıyorum	37	8,8
Toplam	420	100,0

43.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %69,1’i** (Kısmen Katılıyorum %26,7, Katılıyorum %33,6, Tamamen Katılıyorum %8,8) **etik konusunda eğitimli personelin, yazılı etik kodlara ek öneri getirilmesini desteklemekte olduğunu belirtmişlerdir.** Ancak çalışanların sadece %16,1’i (Hiç Katılmıyorum %4,5, Katılmıyorum %3,3, Kısmen Katılmıyorum %8,3) bu fikre katılmazken, % 14,8’i ise kararsız kalmıştır.

Tablo 71: 44 No’lu Yargının Frekans Dağılımı

“Banka çalışanları etik kodlarda olmayan sorularla karşılaşınca cevaplamak için geçerli olan kuralların bilincindedirler.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	4	1,0
Katılmıyorum	16	3,8
Kısmen Katılmıyorum	21	5,0
Emin Değilim	50	11,9
Kısmen Katılıyorum	136	32,4
Katılıyorum	131	31,2
Tamamen Katılıyorum	62	14,8
Toplam	420	100,0

44.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %78,4 oranında büyük çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %32,4, Katılıyorum %31,2, Tamamen Katılıyorum %14,8) **banka çalışanlarının etik kodlarda olmayan sorularla karşılaşınca cevaplamak için geçerli olan kuralların bilincinde olduğunu düşünmektedir.** Çalışanların %9,8’i ise (Hiç Katılmıyorum %1,

Katılmıyorum %3,8, Kısmen Katılmıyorum %5) bu fikre katılmazken, % 11,9’u da kararsız kalmıştır.

Tablo 72: 45 No’lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Banka çalışanları zorunlu olan etik politikalarıyla, yol gösteren etik kurallarını birbirinden ayırırlar.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	6	1,4
Katılmıyorum	15	3,6
Kısmen Katılmıyorum	11	2,6
Emin Değilim	107	25,5
Kısmen Katılıyorum	113	26,9
Katılıyorum	112	26,7
Tamamen Katılıyorum	56	13,3
Toplam	420	100,0

45.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %66,9’u** (Kısmen Katılıyorum %26,9, Katılıyorum %26,7, Tamamen Katılıyorum %13,3) **banka çalışanlarının zorunlu olan etik politikalarıyla, yol gösteren etik kurallarını birbirinden ayırdıklarını düşünmektedir.** Çalışanların sadece %7,6’sı (Hiç Katılmıyorum %1,4, Katılmıyorum %3,6, Kısmen Katılmıyorum %2,6) bu fikre katılmazken, % 25,5’i kararsız kalmıştır.

Tablo 73: 46 No’lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Yazılı etik kurallar, banka çalışanlarına öngörülmemiş çözüm içermeyen durumlarla karşılaştıklarında, bunları çözmeye yardımcı olmakta etkilidir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	5	1,2
Katılmıyorum	4	1,0
Kısmen Katılmıyorum	9	2,1
Emin Değilim	39	9,3
Kısmen Katılıyorum	175	41,7
Katılıyorum	128	30,5
Tamamen Katılıyorum	60	14,3
Toplam	420	100,0

46.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %86,5 oranında büyük bir çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %41,7, Katılıyorum %30,5, Tamamen Katılıyorum %14,3) **yazılı etik kuralların, banka**

çalışanlarına öngörülmemiş çözüm içermeyen durumlarla karşılaştıklarında, bunları çözmeye yardımcı olmakta etkili olduğunu düşünmektedir. Çalışanların sadece %4,3'ü (Hiç Katılmıyorum %1,2, Katılmıyorum %1, Kısmen Katılmıyorum %2,1) bu fikre katılmazken, % 9,3'ü ise kararsız kalmıştır.

Tablo 74: 47 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Banka çalışanları, uygulanan etik kurallara olan etkilerinde sorumludurlar.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	6	1,4
Katılmıyorum	1	0,2
Kısmen Katılmıyorum	10	2,4
Emin Değilim	50	11,9
Kısmen Katılıyorum	80	19,0
Katılıyorum	161	38,3
Tamamen Katılıyorum	112	26,7
Toplam	420	100,0

47.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %84 oranında büyük bir çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %19, Katılıyorum %38,3, Tamamen Katılıyorum %26,7) **banka çalışanlarının, uygulanan etik kurallara olan etkilerinde sorumlu olduğunu düşünmektedir.** Çalışanların sadece %4'ü (Hiç Katılmıyorum %1,4, Katılmıyorum %0,2, Kısmen Katılmıyorum %2,4) bu fikre katılmazken, % 11,9'u ise kararsız kalmıştır.

Tablo 75: 48 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Etiğe dayalı karar verme seçimlerindeki kurallar periyodik olarak incelenmekte ve ihtiyaçlara göre yenilenmektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	19	4,5
Katılmıyorum	6	1,4
Kısmen Katılmıyorum	17	4,0
Emin Değilim	69	16,4
Kısmen Katılıyorum	122	29,0
Katılıyorum	126	30,0
Tamamen Katılıyorum	61	14,5
Toplam	420	100,0

48.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %73,5'i** (Kısmen Katılıyorum %29, Katılıyorum %30, Tamamen Katılıyorum %14,5) **etiğe dayalı karar verme seçimlerindeki kuralların periyodik olarak incelenmekte ve ihtiyaçlara göre yenilenmekte olduğunu ifade etmiştir.** Çalışanların %9,9'u ise (Hiç Katılmıyorum %4,5, Katılmıyorum %1,4, Kısmen Katılmıyorum %4) bu fikre katılmazken, % 16,4'ü ise kararsız kalmıştır.

Tablo 76: 49 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Çalışanın, bankanın tanımlanan etiği çerçevesinde kesin karar alma seviyesini belirleyen formal prosedürler bulunmaktadır.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	4	1,0
Katılmıyorum	16	3,8
Kısmen Katılmıyorum	9	2,1
Emin Değilim	44	10,5
Kısmen Katılıyorum	124	29,5
Katılıyorum	162	38,6
Tamamen Katılıyorum	61	14,5
Toplam	420	100,0

49.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %82,6 oranında büyük bir çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %29,5, Katılıyorum %38,6, Tamamen Katılıyorum %14,5) **çalışanın, bankanın tanımlanan etiği çerçevesinde kesin karar alma seviyesini belirleyen formal prosedürler bulunmakta olduğunu belirtmiştir.** Çalışanların sadece %6,9'u (Hiç Katılmıyorum %1, Katılmıyorum %3,8, Kısmen Katılmıyorum %2,1) bu fikre katılmazken, % 10,5'i ise kararsız kalmıştır.

Tablo 77: 50 No’lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Bankanın etik iklimi, ayrıntılı kurum denetimlerinin bir parçası gibi düzenli olarak değerlendirilmektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	4	1,0
Katılmıyorum	20	4,8
Kısmen Katılmıyorum	14	3,3
Emin Değilim	69	16,4
Kısmen Katılıyorum	114	27,1
Katılıyorum	141	33,6
Tamamen Katılıyorum	58	13,8
Toplam	420	100,0

50.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %74,5’i** (Kısmen Katılıyorum %27,1, Katılıyorum %33,6, Tamamen Katılıyorum %13,8) **bankanın etik ikliminin, ayrıntılı kurum denetimlerinin bir parçası gibi düzenli olarak değerlendirilmekte olduğunu ifade etmiştir.** Çalışanların %9,1’i ise (Hiç Katılmıyorum %1, Katılmıyorum %4,8, Kısmen Katılmıyorum %3,3) bu fikre katılmazken,% 16,4’ü ise kararsız kalmıştır.

Tablo 78: 51 No’lu Yargının Frekans Dağılımı

“Banka yöneticileri kendi yönetimlerindeki çalışma gruplarında hakim olan etik iklimin etkisini anlarlar.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	3	0,7
Katılmıyorum	6	1,4
Kısmen Katılmıyorum	19	4,5
Emin Değilim	38	9,0
Kısmen Katılıyorum	172	41,0
Katılıyorum	134	31,9
Tamamen Katılıyorum	48	11,4
Toplam	420	100,0

51.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %84,3 oranında büyük bir çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %41, Katılıyorum %31,9, Tamamen Katılıyorum %11,4) **banka yöneticilerinin kendi yönetimlerindeki çalışma gruplarında hakim olan etik iklimin etkisini anladıklarını düşünmektedir.** Çalışanların sadece %6,6’sı (Hiç Katılmıyorum %0,7,

Katılmıyorum %1,4, Kısmen Katılmıyorum %4,5) bu fikre katılmazken,% 9'u ise kararsız kalmıştır.

Tablo 79: 52 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Banka çalışanları, etik iklimin verimlilik, kalite ve müşteri hizmetine etkisini anlamaktadır.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	3	0,7
Katılmıyorum	11	2,6
Kısmen Katılmıyorum	17	4,0
Emin Değilim	61	14,5
Kısmen Katılıyorum	135	32,1
Katılıyorum	137	32,6
Tamamen Katılıyorum	56	13,3
Toplam	420	100,0

52.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %78'i** (Kısmen Katılıyorum %32,1, Katılıyorum %32,6, Tamamen Katılıyorum %13,3) **banka çalışanları, etik iklimin verimlilik, kalite ve müşteri hizmetine etkisini anlamakta olduklarını ifade etmiştir.** Çalışanların sadece %7,3'ü (Hiç Katılmıyorum %0,7, Katılmıyorum %2,6, Kısmen Katılmıyorum %4) bu fikre katılmazken,% 14,5', ise kararsız kalmıştır.

Tablo 80: 53 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Banka, etik kurallardan daha fazla anlam taşıyan pekçok değeri de kabul eder.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	2	0,5
Katılmıyorum	6	1,4
Kısmen Katılmıyorum	22	5,2
Emin Değilim	48	11,4
Kısmen Katılıyorum	119	28,3
Katılıyorum	165	39,3
Tamamen Katılıyorum	58	13,8
Toplam	420	100,0

53.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %81,4 oranında büyük çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %28,3, Katılıyorum %39,3, Tamamen Katılıyorum %13,8) **bankanın , etik kurallardan daha**

fazla anlam taşıyan pekçok değeri de kabul ettiğini düşünmektedir. Çalışanların sadece %7,1'i (Hiç Katılmıyorum %0,5, Katılmıyorum %1,4, Kısmen Katılmıyorum %5,2) bu fikre katılmazken, % 11,4' ise kararsız kalmıştır.

Tablo 81: 54 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Çalışanlar, başarıya ulaşmak için bankanın etik beklentilerini / ihtiyaçlarını anlarlar ve katılırlar.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	3	0,7
Katılmıyorum	8	1,9
Kısmen Katılmıyorum	14	3,3
Emin Değilim	45	10,7
Kısmen Katılıyorum	142	33,8
Katılıyorum	150	35,7
Tamamen Katılıyorum	58	13,8
Toplam	420	100,0

54.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %83,3 oranında büyük çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %33,8, Katılıyorum %35,7, Tamamen Katılıyorum %13,8) **çalışanların, başarıya ulaşmak için bankanın etik beklentilerini/ ihtiyaçlarını anlayarak katıldıklarını belirtmişlerdir.** Çalışanların sadece %5,9'u (Hiç Katılmıyorum %0,7, Katılmıyorum %1,9, Kısmen Katılmıyorum %3,3) bu fikre katılmazken, % 10,7'si ise kararsız kalmıştır.

Tablo 82: 55 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“Banka çalışanları kendi değerleriyle banka etik değerleri arasındaki ilişkiyi anlarlar.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	3	0,7
Katılmıyorum	5	1,2
Kısmen Katılmıyorum	18	4,3
Emin Değilim	57	13,6
Kısmen Katılıyorum	124	29,5
Katılıyorum	166	39,5
Tamamen Katılıyorum	47	11,2
Toplam	420	100,0

55.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %80,2 oranında büyük çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %29,5, Katılıyorum %39,5, Tamamen Katılıyorum %11,2) **kendi değerleriyle banka etik değerleri arasındaki ilişkiyi anladıklarını belirtmişlerdir.** Çalışanların sadece %6,2'si (Hiç Katılmıyorum %0,7, Katılmıyorum %1,2, Kısmen Katılmıyorum %4,3) bu fikre katılmazken, % 13,6'sı ise kararsızdır.

Tablo 83: 56 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“Liderler, bankanın etik iklimini geliştiren maliyet etkin önemli karar ve uygulamaları gerçekleştirir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	5	1,2
Katılmıyorum	6	1,4
Kısmen Katılmıyorum	25	6,0
Emin Değilim	68	16,2
Kısmen Katılıyorum	111	26,4
Katılıyorum	136	32,4
Tamamen Katılıyorum	69	16,4
Toplam	420	100,0

56.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %75,2'si** (Kısmen Katılıyorum %26,4, Katılıyorum %32,4, Tamamen Katılıyorum %16,4) **liderlerin, bankanın etik iklimini geliştiren maliyet etkin önemli karar ve uygulamalarını gerçekleştirdiklerini düşünmektedir.** Çalışanların %8,6'sı ise (Hiç Katılmıyorum %1,2, Katılmıyorum %1,4, Kısmen Katılmıyorum %6) bu fikre katılmazken , % 16,2'si ise kararsızdır.

Tablo 84: 57 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Bankanın her kademesindeki çalışan, etik davranışları desteklemedeki sorumluluğunu kabul eder.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	3	0,7
Katılmıyorum	7	1,7
Kısmen Katılmıyorum	29	6,9
Emin Değilim	54	12,9
Kısmen Katılıyorum	90	21,4
Katılıyorum	159	37,9
Tamamen Katılıyorum	78	18,6
Toplam	420	100,0

57.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %77,9'u** (Kısmen Katılıyorum %21,4, Katılıyorum %37,9, Tamamen Katılıyorum %18,6) **bankanın her kademesindeki çalışanın, etik davranışları desteklemedeki sorumluluğunu kabul ettiğini düşünmektedir.** Çalışanların %9,3'ü ise (Hiç Katılmıyorum %0,7, Katılmıyorum %1,7, Kısmen Katılmıyorum %6,9) bu fikre katılmazken , % 12,9'u ise kararsız kalmaktadır.

Tablo 85: 58 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“Liderler, bankadaki etik pozisyonunun geçerliliğini güçlendirmek için sık sık fırsat yaratırlar.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	4	1,0
Katılmıyorum	11	2,6
Kısmen Katılmıyorum	48	11,4
Emin Değilim	97	23,1
Kısmen Katılıyorum	83	19,8
Katılıyorum	135	32,1
Tamamen Katılıyorum	42	10,0
Toplam	420	100,0

58.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %61,9'u** (Kısmen Katılıyorum %19,8, Katılıyorum %32,1, Tamamen Katılıyorum %10) **liderlerin, bankadaki etik pozisyonunun geçerliliğini güçlendirmek için sık sık fırsat yarattıklarını ifade etmiştir.** Ancak çalışanların %15 ise (Hiç Katılmıyorum %1, Katılmıyorum %2,6, Kısmen Katılmıyorum %11,4) fırsat yarattıklarını düşünmezken , % 23,1'i ise kararsızdır.

Tablo 86: 59 No’lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Desteklenen etik pozisyonlar hem formal hem de informal olarak ödüllendirilmektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	22	5,2
Katılmıyorum	23	5,5
Kısmen Katılmıyorum	52	12,4
Emin Değilim	94	22,4
Kısmen Katılıyorum	88	21,0
Katılıyorum	87	20,7
Tamamen Katılıyorum	54	12,9
Toplam	420	100,0

59.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %54,6’sı** (Kısmen Katılıyorum %21, Katılıyorum %20,7, Tamamen Katılıyorum %12,9) **desteklenen etik pozisyonların hem formal hem de informal olarak ödüllendirilmekte olduğunu ifade etmiştir.** Ancak çalışanların %23,1’i (Hiç Katılmıyorum %5,2, Katılmıyorum %5,5, Kısmen Katılmıyorum %12,4) ödüllendirilmediğini düşünürken , % 22,4’ü ise kararsız kalmıştır.

Tablo 87: 60 No’lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Banka çalışanları gerektiğinde etik uygulamaların düzenlenmesi ve/ veya gözden geçirilmesine katkıda bulunurlar.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	16	3,8
Katılmıyorum	20	4,8
Kısmen Katılmıyorum	32	7,6
Emin Değilim	93	22,1
Kısmen Katılıyorum	85	20,2
Katılıyorum	134	31,9
Tamamen Katılıyorum	40	9,5
Toplam	420	100,0

60.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %61,6’sı** (Kısmen Katılıyorum %20,2, Katılıyorum %31,9, Tamamen Katılıyorum %9,5) **banka çalışanlarının gerektiğinde etik uygulamaların düzenlenmesi ve/veya gözden geçirilmesine katkıda bulduklarını belirtmişlerdir.** Çalışanların %16,2’si ise (Hiç Katılmıyorum %3,8, Katılmıyorum %4,8, Kısmen Katılmıyorum %7,6) katkıda bulunmadıklarını düşünürken , % 22,1’i ise kararsızdır.

Tablo 88: 61 No’lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Bankanın odağı, sadece etiğin bilinen doğru ve güzel yanları değil, etiğe dayalı davranışlardır.

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	4	1,0
Katılmıyorum	15	3,6
Kısmen Katılmıyorum	23	5,5
Emin Değilim	60	14,3
Kısmen Katılıyorum	75	17,9
Katılıyorum	159	37,9
Tamamen Katılıyorum	84	20,0
Toplam	420	100,0

61.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %75,8’i** (Kısmen Katılıyorum %17,9, Katılıyorum %37,9, Tamamen Katılıyorum %20) **bankanın odağının, sadece etiğin bilinen doğru ve güzel yanları değil, etiğe dayalı davranışlar olduğunu düşünmektedir.** Çalışanların %10,1’i ise (Hiç Katılmıyorum %1, Katılmıyorum %3,6, Kısmen Katılmıyorum %5,5) bu fikre katılmazken, % 14,3’ü ise kararsızdır.

Tablo 89: 62 No’lu Yargının Frekans Dağılımı

“Yazılı etik kurallar, banka çalışanların etiğe uygun karar almalarına yardımcı olur.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	2	0,5
Katılmıyorum	5	1,2
Kısmen Katılmıyorum	39	9,3
Emin Değilim	17	4,0
Kısmen Katılıyorum	104	24,8
Katılıyorum	167	39,8
Tamamen Katılıyorum	86	20,5
Toplam	420	100,0

62.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %85,1 oranında büyük bir çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %24,8, Katılıyorum %39,8, Tamamen Katılıyorum %20,5) **yazılı etik kuralların, banka çalışanlarının etiğe uygun karar almalarına yardımcı olduğunu düşünmektedir.** Çalışanların %11’i ise (Hiç Katılmıyorum %0,5, Katılmıyorum %1,2, Kısmen Katılmıyorum %9,3) bu fikre katılmazken, % 4’ü ise kararsızdır.

Tablo 90: 63 No’lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Çalışanların, işleri ile her tür durumda bankanın yazılı etik kurallarına başvurmaları beklenmektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	2	0,5
Katılmıyorum	18	4,3
Kısmen Katılmıyorum	24	5,7
Emin Değilim	49	11,7
Kısmen Katılıyorum	84	20,0
Katılıyorum	152	36,2
Tamamen Katılıyorum	91	21,7
Toplam	420	100,0

63.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %77,9’u** (Kısmen Katılıyorum %20, Katılıyorum %36,2, Tamamen Katılıyorum %21,7) **işleri ile her tür durumda bankanın yazılı etik kurallarına başvurmalarının beklenmekte olduğunu belirtmişlerdir.** Çalışanların %11’i ise (Hiç Katılmıyorum %0,5, Katılmıyorum %4,3, Kısmen Katılmıyorum %5,7) bu fikre katılmazken, %11,7’si ise kararsız kalmaktadır.

Tablo 91: 64 No’lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Banka yönetimi sürekli olarak, istenilen etik uygulamalara uygun örnekler göstermektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	8	1,9
Katılmıyorum	29	6,9
Kısmen Katılmıyorum	18	4,3
Emin Değilim	75	17,9
Kısmen Katılıyorum	100	23,8
Katılıyorum	127	30,2
Tamamen Katılıyorum	63	15,0
Toplam	420	100,0

64.sorunun frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %69’u** (Kısmen Katılıyorum %23,8, Katılıyorum %30,2, Tamamen Katılıyorum %15) **banka yönetiminin sürekli olarak, istenilen etik uygulamalara uygun örnekler gösterdiğini belirtmişlerdir.** Çalışanların %11’i ise (Hiç

Katılmıyorum %1,9, Katılmıyorum %6,9, Kısmen Katılmıyorum %4,3) bu fikre katılmazken, %17,9’u ise kararsız kalmaktadır.

Tablo 92: 65 No’lu Yargının Frekans Dağılımı
“Liderler, bankanın etiğe dayalı ihtiyaçlarını ve beklentilerini anlamaktadır.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	4	1,0
Katılmıyorum	17	4,0
Kısmen Katılmıyorum	15	3,6
Emin Değilim	48	11,4
Kısmen Katılıyorum	107	25,5
Katılıyorum	136	32,4
Tamamen Katılıyorum	93	22,1
Toplam	420	100,0

65.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %69’u** (Kısmen Katılıyorum %23,8, Katılıyorum %30,2, Tamamen Katılıyorum %15) **liderlerin, bankanın etiğe dayalı ihtiyaçlarını ve beklentilerini anlamakta olduğunu ifade etmiştir.** Çalışanların sadece %8,6’sı (Hiç Katılmıyorum %1, Katılmıyorum %4, Kısmen Katılmıyorum %3,6) anlamadıklarını belirtirken, %11,4’ü ise kararsız kalmaktadır.

Tablo 93: 66 No’lu Yargının Frekans Dağılımı
“Liderler, banka çalışanlarının gereksinimlerine göre, etiğe uygun, tutarlı bir yol izlemektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	5	1,2
Katılmıyorum	20	4,8
Kısmen Katılmıyorum	20	4,8
Emin Değilim	24	5,7
Kısmen Katılıyorum	122	29,0
Katılıyorum	132	31,4
Tamamen Katılıyorum	97	23,1
Toplam	420	100,0

66.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %83,5’i oranında büyük bir çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %29, Katılıyorum %31,4, Tamamen Katılıyorum %23,1) **liderlerin, banka çalışanlarının**

gereksinimlerine göre, etiğe uygun, tutarlı bir yol izlemekte olduğunu belirtmiştir. Çalışanların sadece %10,8'i (Hiç Katılmıyorum %1,2, Katılmıyorum %4,8, Kısmen Katılmıyorum %4,8) bu fikre katılmazken, %5,7'si ise kararsızdır.

Tablo 94: 67 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Liderler diğer önemli sorumlulukları kadar etiğe dayalı sorumluluklarına da dikkat etmektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	2	0,5
Katılmıyorum	19	4,5
Kısmen Katılmıyorum	26	6,2
Emin Değilim	45	10,7
Kısmen Katılıyorum	96	22,9
Katılıyorum	159	37,9
Tamamen Katılıyorum	73	17,4
Toplam	420	100,0

67.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %78,2'si** (Kısmen Katılıyorum %22,9, Katılıyorum %37,9, Tamamen Katılıyorum %17,4) **liderlerin diğer önemli sorumlulukları kadar etiğe dayalı sorumluluklarına da dikkat ettiğini belirtmişlerdir.** Ancak çalışanların %16,2'si (Hiç Katılmıyorum %0,5, Katılmıyorum %4,5, Kısmen Katılmıyorum %6,2) bu fikre katılmazken, %10,7'si ise kararsız kalmıştır.

Tablo 95: 68 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“Banka çalışanları etikle ilgili sorularını yöneltmek için herhangi bir lidere kolayca ulaşabileceklerini bilirler.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	3	0,7
Katılmıyorum	24	5,7
Kısmen Katılmıyorum	26	6,2
Emin Değilim	57	13,6
Kısmen Katılıyorum	88	21,0
Katılıyorum	171	40,7
Tamamen Katılıyorum	51	12,1
Toplam	420	100,0

68.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %73,8'i** (Kısmen Katılıyorum %21, Katılıyorum %40,7, Tamamen

Katılıyorum %12,1) etikle ilgili sorularını yöneltmek için herhangi bir lidere kolayca ulaşabileceklerini bildiklerini belirtmişlerdir. Ancak çalışanların %12,6'sı (Hiç Katılmıyorum %0,7, Katılmıyorum %5,7, Kısmen Katılmıyorum %6,2) bu fikre katılmazken, %13,6'sı ise kararsız kalmıştır.

Tablo 96: 69 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Liderler günlük iş akışlarında potansiyel etik anlaşmazlıklarının nedenlerini bilmek isterler.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	3	0,7
Katılmıyorum	10	2,4
Kısmen Katılmıyorum	26	6,2
Emin Değilim	26	6,2
Kısmen Katılıyorum	119	28,3
Katılıyorum	147	35,0
Tamamen Katılıyorum	89	21,2
Toplam	420	100,0

69.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %84,5 oranında büyük çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %28,3 Katılıyorum %35, Tamamen Katılıyorum %21,2) **liderlerin günlük iş akışlarında potansiyel etik anlaşmazlıklarının nedenlerini bilmek istediklerini düşünmektedir.** Çalışanların sadece %9,3'ü (Hiç Katılmıyorum %0,7, Katılmıyorum %2,4, Kısmen Katılmıyorum %6,2) bu fikre katılmazken, %6,2'si ise kararsızdır.

Tablo 97: 70 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Liderler, banka içinde etik sorunlarla karşı karşıya kaldıklarında yol göstermesi için danışacakları kişileri bilirler.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	3	0,7
Katılmıyorum	7	1,7
Kısmen Katılmıyorum	24	5,7
Emin Değilim	38	9,0
Kısmen Katılıyorum	75	17,9
Katılıyorum	175	41,7
Tamamen Katılıyorum	98	23,3
Toplam	420	100,0

70.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %82,9 oranında büyük çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %17,9 Katılıyorum %41,7 Tamamen Katılıyorum %23,3) **liderlerin, banka içinde etik sorunlarla karşı karşıya kaldıklarında yol göstermesi için danışacakları kişileri bildiklerini ifade etmiştir.** Çalışanların sadece %8,1'i (Hiç Katılmıyorum %0,7, Katılmıyorum %1,7, Kısmen Katılmıyorum %5,7) bu fikre katılmazken, %9'u ise kararsız kalmıştır.

Tablo 98: 71 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Liderler, banka çalışanlarının kararlarında ve uygulamalarındaki etik içeriği ile ilgili sorumluluğu isteyerek kabul etmektedirler.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	3	0,7
Katılmıyorum	6	1,4
Kısmen Katılmıyorum	24	5,7
Emin Değilim	42	10,0
Kısmen Katılıyorum	121	28,8
Katılıyorum	152	36,2
Tamamen Katılıyorum	72	17,1
Toplam	420	100,0

71.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %82,1 oranında büyük çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %28,8, Katılıyorum %36,2 Tamamen Katılıyorum %17,1) **liderlerin, banka çalışanlarının kararlarında ve uygulamalarındaki etik içeriği ile ilgili sorumluluğu isteyerek kabul etmekte olduğunu düşünmektedir.** Çalışanların sadece %7,8'i (Hiç Katılmıyorum %0,7, Katılmıyorum %1,4, Kısmen Katılmıyorum %5,7) bu fikre katılmazken, %10'u ise kararsız kalmıştır.

Tablo 99: 72 No’lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Liderler düzenli olarak banka çalışanlarının etiğe dayalı karar ve davranışlarını ödüllendirmekte ve takdir etmektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	23	5,5
Katılmıyorum	20	4,8
Kısmen Katılmıyorum	26	6,2
Emin Değilim	90	21,4
Kısmen Katılıyorum	100	23,8
Katılıyorum	122	29,0
Tamamen Katılıyorum	39	9,3
Toplam	420	100,0

72.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %62,1’i** (Kısmen Katılıyorum %23,8, Katılıyorum %29 Tamamen Katılıyorum %9,3) **liderlerin düzenli olarak banka çalışanlarının etiğe dayalı karar ve davranışlarını ödüllendirmekte ve takdir etmekte olduğunu düşünmektedir.** Ancak çalışanların %16,5’i (Hiç Katılmıyorum %5,5, Katılmıyorum %4,8, Kısmen Katılmıyorum %6,2) bu fikre katılmazken, %21,4’ü ise kararsızdır.

Tablo 100: 73 No’lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Banka çalışanları, banka amaçları çerçevesinde kesin kararlar almada, etiğe dayalı davranışların etkisinin ölçülmesinde yardımcı olurlar.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	15	3,6
Katılmıyorum	16	3,8
Kısmen Katılmıyorum	19	4,5
Emin Değilim	59	14,0
Kısmen Katılıyorum	132	31,4
Katılıyorum	149	35,5
Tamamen Katılıyorum	30	7,1
Toplam	420	100,0

73.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %74’ü** (Kısmen Katılıyorum %31,4, Katılıyorum %35,5 Tamamen Katılıyorum %7,1) **banka amaçları çerçevesinde kesin kararlar alınmasında, etiğe dayalı davranışların etkisinin ölçülmesinde yardımcı olduklarını düşünmektedir.** Çalışanların %11,9’u ise (Hiç Katılmıyorum %3,6, Katılmıyorum %3,8, Kısmen Katılmıyorum %4,5) bu fikre katılmazken, %14’ü ise kararsız kalmıştır.

Tablo 101: 74 No’lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Tedarikçiler, bankanın etiğe dayalı görülen çalışmalarının avantajları doğrultusunda davranmaktadır.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	4	1,0
Katılmıyorum	5	1,2
Kısmen Katılmıyorum	26	6,2
Emin Değilim	59	14,0
Kısmen Katılıyorum	169	40,2
Katılıyorum	113	26,9
Tamamen Katılıyorum	44	10,5
Toplam	420	100,0

74.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %89,5 oranında büyük çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %40,2, Katılıyorum %26,9 Tamamen Katılıyorum %10,5) **tedarikçilerin, bankanın etiğe dayalı görülen çalışmalarının avantajları doğrultusunda davranmakta olduğunu düşünmektedir.** Çalışanların %8,4’ü (Hiç Katılmıyorum %1, Katılmıyorum %1,2, Kısmen Katılmıyorum %6,2) davranmadığını düşünürken, %14’ü ise kararsız kalmıştır.

Tablo 102: 75 No’lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Banka, ast ve eşit kademelerdeki çalışanların performansına etki eden etik ile ilgili anlaşmazlıkların kapsamının ne olduğunu bilmektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	15	3,6
Katılmıyorum	22	5,2
Kısmen Katılmıyorum	11	2,6
Emin Değilim	69	16,4
Kısmen Katılıyorum	117	27,9
Katılıyorum	129	30,7
Tamamen Katılıyorum	57	13,6
Toplam	420	100,0

75.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %72,2’si** (Kısmen Katılıyorum %27,9, Katılıyorum %30,7 Tamamen Katılıyorum %13,6) **bankanın, ast ve eşit kademelerdeki çalışanların performansına etki eden etik ile ilgili anlaşmazlıkların kapsamının ne olduğunu bilmekte olduğunu düşünmektedir.** Ancak çalışanların %11,4’ü (Hiç Katılmıyorum

%3,6, Katılmıyorum %5,2, Kısmen Katılmıyorum %2,6) bilmediğini düşünürken, %16,4'ü ise kararsız kalmıştır.

Tablo 103: 76 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Politik, düzenleyici kurum (TBB, BDDK) ve özel menfaat grupları, bankanın etik standartlarının farkındadırlar.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	3	0,7
Katılmıyorum	8	1,9
Kısmen Katılmıyorum	18	4,3
Emin Değilim	42	10,0
Kısmen Katılıyorum	70	16,7
Katılıyorum	167	39,8
Tamamen Katılıyorum	112	26,7
Toplam	420	100,0

76.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %83,2 oranında büyük çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %16,7, Katılıyorum %39,8 Tamamen Katılıyorum %26,7) **politik, düzenleyici kurum (TBB, BDDK) ve özel menfaat gruplarının, bankanın etik standartlarının farkında olduğunu belirtmiştir.** Çalışanların sadece %6,9'u (Hiç Katılmıyorum %0,7, Katılmıyorum %1,9, Kısmen Katılmıyorum %4,3) bu fikre katılmazken, %10'u ise kararsız kalmıştır.

Tablo 104: 77 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Müşteriler, yönetilen işlemler için bankanın etik standart ve uygulamalarını bilirler.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	5	1,2
Katılmıyorum	18	4,3
Kısmen Katılmıyorum	21	5,0
Emin Değilim	75	17,9
Kısmen Katılıyorum	102	24,3
Katılıyorum	127	30,2
Tamamen Katılıyorum	72	17,1
Toplam	420	100,0

77.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %71,6'sı** (Kısmen Katılıyorum %24,3, Katılıyorum %30,2 Tamamen

Katılıyorum %17,1) müşterilerin, yönetilen işlemler için bankanın etik standart ve uygulamalarını bildiklerini belirtmiştir. Çalışanların %10,5'i (Hiç Katılmıyorum %1,2, Katılmıyorum %4,3, Kısmen Katılmıyorum %5) bilmediklerini düşünürken, %17,9'u ise kararsız kalmıştır.

Tablo 105: 78 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Bankanın etik standartları, banka içindeki tüm grupların, birimlerin ve departmanların karar ve uygulamalarını etkiler.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	2	0,5
Katılmıyorum	12	2,9
Kısmen Katılmıyorum	25	6,0
Emin Değilim	33	7,9
Kısmen Katılıyorum	85	20,2
Katılıyorum	157	37,4
Tamamen Katılıyorum	106	25,2
Toplam	420	100,0

78.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; bankacılık sektöründe çalışanların %82,8 oranındaki büyük çoğunluğu (Kısmen Katılıyorum %20,2, Katılıyorum %37,4 Tamamen Katılıyorum %17,1) bankanın etik standartlarının, banka içindeki tüm grupların, birimlerin ve departmanların karar ve uygulamalarını etkilediğini düşünmektedir. Çalışanların sadece %9,4'ü (Hiç Katılmıyorum %0,5, Katılmıyorum %2,9, Kısmen Katılmıyorum %6) etkilemediğini düşünürken, %7,9'u ise kararsızdır.

Tablo 106: 79 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Bankanın etik standartlarının ekonomik performansa etkisi değerlendirilmektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	16	3,8
Katılmıyorum	13	3,1
Kısmen Katılmıyorum	22	5,2
Emin Değilim	87	20,7
Kısmen Katılıyorum	85	20,2
Katılıyorum	146	34,8
Tamamen Katılıyorum	51	12,1
Toplam	420	100,0

79.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %67,1'i** (Kısmen Katılıyorum %20,2, Katılıyorum %34,8 Tamamen Katılıyorum %12,1) **bankanın etik standartlarının ekonomik performansa etkisinin değerlendirilmekte olduğunu düşünmektedir.** Ancak çalışanların %12,1'i (Hiç Katılmıyorum %3,8, Katılmıyorum %3,1, Kısmen Katılmıyorum %5,2) değerlendirilmediğini düşünürken, %20,7'si ise kararsız kalmıştır.

Tablo 107: 80 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Etik standartların banka personelinin moral ve motivasyonuna etkisi düzenli olarak ölçülmektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	35	8,3
Katılmıyorum	17	4,0
Kısmen Katılmıyorum	45	10,7
Emin Değilim	86	20,5
Kısmen Katılıyorum	88	21,0
Katılıyorum	94	22,4
Tamamen Katılıyorum	55	13,1
Toplam	420	100,0

80.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %56,5'i** (Kısmen Katılıyorum %21, Katılıyorum %22,4 Tamamen Katılıyorum %13,1) **etik standartların banka personelinin moral ve motivasyonuna etkisinin düzenli olarak ölçülmekte olduğunu belirtmiştir.** Ancak çalışanların %23'ü (Hiç Katılmıyorum %8,3, Katılmıyorum %4, Kısmen Katılmıyorum %10,7) ölçülmediğini düşünürken, %20,5'i ise kararsız kalmıştır.

Tablo 108: 81 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Yeni başlayan banka personeline verilen oryantasyon eğitimi, bankanın etik standart ve uygulamalarını da kapsamaktadır.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	3	0,7
Katılmıyorum	20	4,8
Kısmen Katılmıyorum	10	2,4
Emin Değilim	39	9,3
Kısmen Katılıyorum	63	15,0
Katılıyorum	139	33,1
Tamamen Katılıyorum	146	34,8
Toplam	420	100,0

81.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %82,9 oranında büyük çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %15, Katılıyorum %33,1 Tamamen Katılıyorum %34,8) **yeni başlayan banka personeline verilen oryantasyon eğitiminin, bankanın etik standart ve uygulamalarını da kapsadığını belirtmiştir.** Çalışanların sadece %7,9'u (Hiç Katılmıyorum %0,7, Katılmıyorum %4,8, Kısmen Katılmıyorum %2,4) kapsamadığını düşünürken, %9,3'ü ise kararsızdır.

Tablo 109: 82 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Liderler banka çalışanlarının etik karar ve uygulamalarına etki eden formal eğitimi kabul etmektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	5	1,2
Katılmıyorum	8	1,9
Kısmen Katılmıyorum	20	4,8
Emin Değilim	31	7,4
Kısmen Katılıyorum	64	15,2
Katılıyorum	190	45,2
Tamamen Katılıyorum	102	24,3
Toplam	420	100,0

82.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %84,7 oranında büyük çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %15,2, Katılıyorum %45,2, Tamamen Katılıyorum %24,3) **liderlerin banka çalışanlarının etik karar ve uygulamalarına etki eden formal eğitimi kabul etmekte olduğunu düşünmektedir.** Çalışanların sadece %7,9'u (Hiç Katılmıyorum %1,2, Katılmıyorum %1,9, Kısmen Katılmıyorum %4,8) bu fikre katılmazken, %7,4'ü ise kararsızdır.

Tablo 110: 83 No’lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Çalışanlar bankanın etik politika ve prosedürlerinin nasıl ve niçin olduğu konusunda eğitilmektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	4	1,0
Katılmıyorum	23	5,5
Kısmen Katılmıyorum	10	2,4
Emin Değilim	50	11,9
Kısmen Katılıyorum	91	21,7
Katılıyorum	149	35,5
Tamamen Katılıyorum	93	22,1
Toplam	420	100,0

83.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %79,3 oranında büyük çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %21,7, Katılıyorum %35,5, Tamamen Katılıyorum %22,1) **bankanın etik politika ve prosedürlerinin nasıl ve niçin olduğu konusunda çalışanların eğitildiklerini düşünmektedir.** Çalışanların sadece %8,9’u (Hiç Katılmıyorum %1, Katılmıyorum %5,5, Kısmen Katılmıyorum %2,4) bu fikre katılmazken, %11,9’u ise kararsızdır.

Tablo 111: 84 No’lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Banka personeli, etik uygulamaları destekleyen performans değerlendirme sürecini nasıl kullanacakları konusunda eğitilmektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	16	3,8
Katılmıyorum	25	6,0
Kısmen Katılmıyorum	37	8,8
Emin Değilim	68	16,2
Kısmen Katılıyorum	65	15,5
Katılıyorum	136	32,4
Tamamen Katılıyorum	73	17,4
Toplam	420	100,0

84.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %65,3’ü** (Kısmen Katılıyorum %15,5, Katılıyorum %32,4, Tamamen Katılıyorum %17,4) **banka personelinin, etik uygulamaları destekleyen performans değerlendirme sürecini nasıl kullanacakları konusunda eğitilmekte olduğunu belirtmiştir.** Ancak çalışanların %18,6’sı (Hiç Katılmıyorum %3,8, Katılmıyorum %6, Kısmen Katılmıyorum %8,8) bu fikre katılmazken, %16,2’si ise kararsız kalmıştır.

Tablo 112: 85 No’lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Çalışanlar, kendi değerlerini nasıl açıklayacakları ve etiğe uyumlarını nasıl değerlendirecekleri konularında eğitilmektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	17	4,0
Katılmıyorum	18	4,3
Kısmen Katılmıyorum	19	4,5
Emin Değilim	68	16,2
Kısmen Katılıyorum	100	23,8
Katılıyorum	111	26,4
Tamamen Katılıyorum	87	20,7
Toplam	420	100,0

85.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %70,9’u** (Kısmen Katılıyorum %23,8, Katılıyorum %26,4, Tamamen Katılıyorum %20,7) **kendi değerlerini nasıl açıklayacakları ve etiğe uyumlarını nasıl değerlendirecekleri konularında eğitildiklerini belirtmiştir.** Ancak çalışanların %12,8’i (Hiç Katılmıyorum %4, Katılmıyorum %4,3, Kısmen Katılmıyorum %4,5) bu fikre katılmazken, %16,2’si ise kararsız kalmıştır.

Tablo 113: 86 No’lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Yöneticiler için etik etkisi ve ikliminin verilerinin kullanımının eğitimi bulunmaktadır.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	16	3,8
Katılmıyorum	33	7,9
Kısmen Katılmıyorum	28	6,7
Emin Değilim	85	20,2
Kısmen Katılıyorum	57	13,6
Katılıyorum	141	33,6
Tamamen Katılıyorum	60	14,3
Toplam	420	100,0

86.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %61,5’i** (Kısmen Katılıyorum %13,6, Katılıyorum %33,6, Tamamen Katılıyorum %14,3) **yöneticiler için etik etkisi ve ikliminin verilerinin kullanımının eğitiminin bulunduğunu belirtmiştir.** Ancak çalışanların %18,4’ü (Hiç Katılmıyorum %3,8, Katılmıyorum %7,9, Kısmen Katılmıyorum %6,7) bulunmadığını belirtirken, %20,2’si ise kararsızdır.

Tablo 114: 87 No’lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Banka çalışanları, kendileri için hazırlanan etik uygulamalarını daha etkin bir şekilde destekleyen eğitim araştırmalarına özendirilmektedir.

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	17	4,0
Katılmıyorum	30	7,1
Kısmen Katılmıyorum	23	5,5
Emin Değilim	70	16,7
Kısmen Katılıyorum	72	17,1
Katılıyorum	137	32,6
Tamamen Katılıyorum	71	16,9
Toplam	420	100,0

87.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %66,6’sı** (Kısmen Katılıyorum %17,1, Katılıyorum %32,6, Tamamen Katılıyorum %16,9) **banka çalışanlarının, kendileri için hazırlanan etik uygulamalarını daha etkin bir şekilde destekleyen eğitim araştırmalarına özendirilmekte olduğunu belirtmiştir.** Ancak çalışanların %16,6’sı (Hiç Katılmıyorum %4, Katılmıyorum %7,1, Kısmen Katılmıyorum %5,5) bu fikre katılmazken, %16,7’si ise kararsız kalmıştır.

Tablo 115: 88 No’lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Etik etkisi eğitimlerinin bazıları, bankanın tüm çalışanları için uygundur.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	14	3,3
Katılmıyorum	23	5,5
Kısmen Katılmıyorum	18	4,3
Emin Değilim	88	21,0
Kısmen Katılıyorum	81	19,3
Katılıyorum	135	32,1
Tamamen Katılıyorum	61	14,5
Toplam	420	100,0

88.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %65,9’u** (Kısmen Katılıyorum %19,3, Katılıyorum %32,1, Tamamen Katılıyorum %14,5) **etik etkisi eğitimlerinin bazılarının, bankanın tüm çalışanları için uygun olduğunu düşünmektedir.** Çalışanların %13,1’i ise (Hiç Katılmıyorum

%3,3, Katılmıyorum %5,5, Kısmen Katılmıyorum %4,3) uygun olmadığını söylerken, %21'i ise kararsız kalmıştır.

Tablo 116: 89 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Bankanın uygulamaları, politikaları ve prosedürleri belirtilirken çalışanların değerleri gözönünde tutulmaktadır.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	30	7,1
Katılmıyorum	14	3,3
Kısmen Katılmıyorum	13	3,1
Emin Değilim	57	13,6
Kısmen Katılıyorum	114	27,1
Katılıyorum	125	29,8
Tamamen Katılıyorum	67	16,0
Toplam	420	100,0

89.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %72,9'u** (Kısmen Katılıyorum %27,1, Katılıyorum %29,8, Tamamen Katılıyorum %16) **bankanın uygulamaları, politikaları ve prosedürleri belirtilirken çalışanların değerlerinin gözönünde tutulmakta olduğunu belirtmiştir.** Çalışanların %13,5'i ise (Hiç Katılmıyorum %7,1, Katılmıyorum %3,3, Kısmen Katılmıyorum %3,1) gözönünde tutulmadığını düşünürken, %13,6'sı da kararsız kalmıştır.

Tablo 117: 90 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Liderler kendi kararları ile bu kararları uygulamak zorunda olan banka çalışanlarının değerleri arasındaki uyumu araştırır.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	20	4,8
Katılmıyorum	11	2,6
Kısmen Katılmıyorum	43	10,2
Emin Değilim	49	11,7
Kısmen Katılıyorum	115	27,4
Katılıyorum	145	34,5
Tamamen Katılıyorum	37	8,8
Toplam	420	100,0

90.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %70,7'si** (Kısmen Katılıyorum %27,4, Katılıyorum %34,5, Tamamen Katılıyorum %8,8) **liderlerin kendi kararları ile bu kararları uygulamak zorunda**

olan banka çalışanlarının değerleri arasındaki uyumu araştırdığını düşünürken, çalışanların %17,6'sı (Hiç Katılmıyorum %4,8, Katılmıyorum %2,6, Kısmen Katılmıyorum %10,2) bu fikre katılmamakta, %11,7'si ise kararsızdır.

Tablo 118: 91 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“Banka çalışanları, işleriyle bağlantılı olan tüm etik kaygılarını belirtmeleri yönünde özendirilmektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	30	7,1
Katılmıyorum	17	4,0
Kısmen Katılmıyorum	13	3,1
Emin Değilim	65	15,5
Kısmen Katılıyorum	112	26,7
Katılıyorum	117	27,9
Tamamen Katılıyorum	66	15,7
Toplam	420	100,0

91.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %70,3'ü** (Kısmen Katılıyorum %26,7, Katılıyorum %27,9, Tamamen Katılıyorum %15,7) **işleriyle bağlantılı olan tüm etik kaygılarını belirtmeleri yönünde özendirilmekte olduklarını düşünmektedir.** Çalışanların %14,2'si ise (Hiç Katılmıyorum %7,1, Katılmıyorum %4, Kısmen Katılmıyorum %3,1) özendirilmediğini ifade ederken, %15,5'i de kararsız kalmıştır.

Tablo 119: 92 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Banka çalışanları, kendi bireysel değerlerini ifade etmede ve açıklamada eğitilmekte ve desteklenmektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	33	7,9
Katılmıyorum	30	7,1
Kısmen Katılmıyorum	18	4,3
Emin Değilim	70	16,7
Kısmen Katılıyorum	85	20,2
Katılıyorum	127	30,2
Tamamen Katılıyorum	57	13,6
Toplam	420	100,0

92.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %64'ü** (Kısmen Katılıyorum %20,2, Katılıyorum %30,2, Tamamen

Katılıyorum %13,6) kendi bireysel değerlerini ifade etmede ve açıklamada eğitilmekte ve desteklenmekte olduğunu düşünmektedir. Ancak çalışanların %19,3'ü ise (Hiç Katılmıyorum %7,9, Katılmıyorum %7,1, Kısmen Katılmıyorum %4,3) bu fikre katılmazken, %16,7'si de kararsız kalmıştır.

Tablo 120: 93 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Etik iklim ve etkililik değerleri, banka çalışanların değerlerine önem vermeyi içermektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	33	7,9
Katılmıyorum	11	2,6
Kısmen Katılmıyorum	26	6,2
Emin Değilim	57	13,6
Kısmen Katılıyorum	94	22,4
Katılıyorum	135	32,1
Tamamen Katılıyorum	64	15,2
Toplam	420	100,0

93.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %69,7'si** (Kısmen Katılıyorum %22,4, Katılıyorum %32,1, Tamamen Katılıyorum %15,2) **etik iklimin ve etkililik değerlerinin, banka çalışanlarının değerlerine önem vermeyi içerdiğini belirtmiştir.** Ancak çalışanların %16,7'si (Hiç Katılmıyorum %7,9, Katılmıyorum %2,6, Kısmen Katılmıyorum %6,2) içermediğini düşünürken, %13,6'sı da kararsız kalmıştır.

Tablo 121: 94 No'lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Liderler, banka ve çalışanların değerleri arasındaki uyumun artışını bilmekte ve ödüllendirmektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	35	8,3
Katılmıyorum	22	5,2
Kısmen Katılmıyorum	26	6,2
Emin Değilim	96	22,9
Kısmen Katılıyorum	87	20,7
Katılıyorum	107	25,5
Tamamen Katılıyorum	47	11,2
Toplam	420	100,0

94.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %57,4’ü** (Kısmen Katılıyorum %20,7, Katılıyorum %25,5, Tamamen Katılıyorum %11,2) **liderlerin, banka ve çalışanların değerleri arasındaki uyumun artışı bilmekte ve ödüllendirmekte olduğunu belirtmiştir.** Ancak çalışanların %19,7’si (Hiç Katılmıyorum %8,3, Katılmıyorum %5,2, Kısmen Katılmıyorum %6,2) bu fikre katılmazken, %22,9’u da kararsız kalmıştır.

Tablo 122: 95 No’lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Banka çalışanları, işleri ile ilgili herhangi bir konuda etiğe dayalı kaygı tespit ettiklerinde dinlenmektedir.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	9	2,1
Katılmıyorum	24	5,7
Kısmen Katılmıyorum	13	3,1
Emin Değilim	43	10,2
Kısmen Katılıyorum	104	24,8
Katılıyorum	156	37,1
Tamamen Katılıyorum	71	16,9
Toplam	420	100,0

95.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %78,8 oranında büyük çoğunluğu** (Kısmen Katılıyorum %24,8, Katılıyorum %37,1, Tamamen Katılıyorum %16,9) **işleri ile ilgili herhangi bir konuda etiğe dayalı kaygı tespit ettiklerinde dinlenmekte olduğunu belirtmiştir.** Çalışanların %10,9’u ise (Hiç Katılmıyorum %2,1, Katılmıyorum %5,7, Kısmen Katılmıyorum %3,1) dinlenmediklerini düşünürken, %10,2’si de kararsız kalmıştır.

Tablo 123: 96 No’lu Yargının Frekans Dağılımı

“ Banka çalışanları etik çatışma yaratan kilit kararlara etki etme fırsatına sahiptirler.”

Seçenekler	Frekans	%
Hiç Katılmıyorum	23	5,5
Katılmıyorum	14	3,3
Kısmen Katılmıyorum	34	8,1
Emin Değilim	88	21,0
Kısmen Katılıyorum	111	26,4
Katılıyorum	107	25,5
Tamamen Katılıyorum	43	10,2
Toplam	420	100,0

96.yargının frekans dağılımı incelendiğinde; **bankacılık sektöründe çalışanların %62,1'i** (Kısmen Katılıyorum %26,4, Katılıyorum %25,5, Tamamen Katılıyorum %10,2) **etik çatışma yaratan kilit kararlara etki etme fırsatına sahip olduklarını düşünmektedir.** Ancak çalışanların %16,9'u (Hiç Katılmıyorum %5,5, Katılmıyorum %3,3, Kısmen Katılmıyorum %8,1) bu fikre katılmazken, %21'i de kararsız kalmıştır.

Bankacılık sektöründe ayırım yapılmadan ÖSMB, KSMB, YSB, KYB ve KB gruplarında alınan cevaplara göre 96 yargının frekans analizinin incelenmesi sonucunda, çalışanların tüm yargılara büyük bir çoğunlukla katıldıkları ortaya çıkmıştır. Bu sonuç 4.7.3 başlığında incelenen bankacılık sektörünün genel değerlendirilmesi ile paralellik taşımaktadır. Etik Etkisini Geliştirme Modeli'nin 12 bileşeninin bankacılık sektöründe Bankacılık Etik İlkelerinin benimsenmesi, içselleştirilmesi ve farkındalık yaratması açısından bu modelin bankaların çalışanlarına uygulanması için önerilmesi ve bankaların bu değerlendirmeleri banka içinde düzenli olarak yapmaları önerilebilir.

SONUÇ

Türk Bankacılık sektöründe 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nda Madde 75'de bahsedilen etik ilkelerin, sektörün gereksinimleri karşısında düzenlenmesi Türkiye Bankalar Birliği'ne bırakılmış ve 15 Haziran 2006 tarihinde 1904 sayılı Kurul Kararıyla uygun görülmüştür. Bu tarihten itibaren bankalar, bankacılık etik ilkelerine internet sitelerinden atıfta bulunarak kendi etik kodlarını yazmış ve çalışanlarına sunmuşlardır. Bu çalışma bankaların etik kodlarının karakteristiğini incelemek ve bu kodların etiğe olan etkisini ölçmek için uygulanabilecek bir model önermek için yapılmıştır.

Çalışmada Etik Etkisini Geliştirme Modeli, bankacılık sektöründeki etik ilkelerin bankanın ilişkileriyle uyumunu test etmede kullanılmıştır. Yapılan araştırma sonucuna göre H₁=Bankanın yazılı etik kodları, bankanın tüm ilişkilerini olumlu etkilemektedir hipotezi kabul edilmiştir.

Bu bağlamda özel sermayeli mevduat bankalarında yazılı etik kodlar banka içi ve çevresiyle uyumlu olup, bankaların iletişim içinde buldukları bütün ilişkilerini olumlu etkilemekteyken, bu kodlar belirlenirken çalışanların kişilik değerlerine önem verildiği görülmektedir. Bankaların etik stratejisi, hedef ve amaçları ile etik politika ve prosedürleri de bankaları olumlu etkilemektedir. Ayrıca bankalarda etiğe dayalı davranışları destekleyici bir yapı bulunmakta ve etiğe dayalı etki düzenli olarak izlenmekte ve ölçülmektedir. Bankalarda etiğe uygun davranışları ödüllendiren sistem adâletli şekilde çalışmakta ve etiğe dayalı karar seçimi için konulan kurallar kesin ve herkese eşit biçimde uygulanmaktadır. Bankaların etik iklimi, bankadaki diğer işler ve kişilerle uyumluyken, liderler uygulamalarını etik kodlara göre gerçekleştirirler ve özel sermayeli mevduat bankalarının etik ile ilgili eğitim ve oryantasyon sistemi bulunmaktadır.

Özel sermayeli mevduat bankalarının Etik Etkisini Geliştirme Modeli'nde yer alan açık organizasyon değerleri bileşeni ile değerlendirilmesinde, etik kodların TBB'nin yayımlamış olduğu etik ilkeleriyle uyumlu olduğu ve bankada her kademe tarafından anlaşılabilirdiği ve çalışanların beklentilerine de uygun olup, çalışanlar arasındaki ilişkiyi olumlu etkileyerek, yönetim ve çalışanlar arasındaki ilişkileri

güçlendirdiği sonucuna ulaşılmıştır. Bankaların etik kodları iyi zamanlarda da kötü zamanlarda da aynı şekilde önemsenererek uygulanmakta ve yazılı politikalarda olmayan ve daha önce karşılaşılmayan olaylar karşısında etik kodlar doğrultusunda karar verilmektedir. Bankaların etik kodlarının banka müşterileri, tedarikçileri ve rakipleri ile uyumlu olduğu da ortaya çıkmaktadır.

Etik stratejileri, hedef ve amaçlar bileşeninin özel sermayeli mevduat bankalarında etkisinin değerlendirilmesinde, yazılı olarak belirtilen etik hedef ve amaçların kalite, finansal hedef ve amaçlar kadar önemli olduğu ve banka stratejisinin başarısını arttırdığı saptanmıştır. Bankaların etik hedef ve amaçlarının, günlük kararların alınması sırasında gözünde bulundurulduğu ve her kademedeki çalışanın sorumlulukları dahilinde varolan, bankanın etik hedef ve amaçlarını anlayarak, kendi başarıları arasında doğrudan bir bağlantı olduğuna inandıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bankaların etik stratejisi periyodik olarak incelenmekte ve iş değişimi veya büyümesi ile güncellenmektedir. Etik stratejisinin bankanın bütün kilit ilişkileriyle (müşteri, rakip v.b.) uyumlu olduğu da ortaya çıkmıştır.

Etik politika ve prosedürleri bileşeninde yapılan değerlendirmede çalışanlar, etik politika ve prosedürlerin bankanın kendisine özgü iş çevresiyle ilgili ve banka için önemli olduğunu kabul etmektedir. Özel sermayeli mevduat bankalarında etik politika ve prosedürleri periyodik olarak incelenip yenilenmekte ve bütün çalışanlarına etkin bir şekilde iletilerek, çalışanların etik politika ve prosedürlerine bağlılığı düzenli olarak izlenmektedir. Çalışanların günlük kararlar almasında etik politika ve prosedürler yazılı kurallar kadar önem taşımaktadır ve etik stratejisiyle tutarlı davranışları açıklarken, diğer bütün işlemlerin politika ve prosedürlerine de uygundur.

Özel sermayeli mevduat bankalarının etiğe dayalı etkinin ölçümü bileşeni için yapılan değerlendirilmesinde, etik politika ve prosedürlere uygunluğun ve bunların etkinliğinin devamlılığının düzenli olarak izlenip ölçüldüğü saptanmıştır. Liderler sorumlulukları altındaki banka birimlerinin kurum etiğine olan etkilerinden, çalışanlar da bankanın etik standartlarına uyumundan sorumludur. Periyodik olarak değerlendirilen etik ölçüm sonuçları bankaların genel performansı ile ilgili görüşleri de içermekte ve etik izleme sonuçları çalışanların değerlendirilmesi ve performanslarının

ölçülmesinde tamamlayıcı rol oynamaktadır. Tüm etik strateji, politika ve prosedürlerin faydaları düzenli olarak ölçülmekte ve doğru raporlama yapılabilmesi için etik ölçümler için inceleme süreci bulunmaktadır.

Etiğe uygun davranışların ödüllendirilmesi bileşeninin değerlendirilmesinde, etik politika ve prosedürlerine uyulması pozitif performans değerlendirilmesi için önemlidir ve bireysel kararlarda ve rollerdeki etiğin etkisi, çalışanların davranışlarını değerlendirmede gözönünde bulundurulmaktadır. Çalışanlara etiğe dayalı karar verdiklerinde banka yönetimince düzenli olarak pozitif geri bildirimde bulunmakta ve terfi için adaylar belirlenirken bankanın etik ilkelerinin etkisi gözönüne alınmaktadır. Çalışma grupları, bankanın etik standartlarını yerleştirmek için üst yönetimce eşit şekilde desteklenmekte ve çalışanların bölümlerindeki etik modelini geliştirmek için önerdikleri fikirler ile kendi kontrolleri altındaki banka birimlerindeki etiğe dayalı etki için liderler ödüllendirilmektedir. Etik standartların aşırı şekilde ihlâli özel sermayeli mevduat bankaları için kabul edilemez bir durum olduğu saptanmıştır.

Etiğe dayalı karar seçimi için koyduğu kurallar bileşeninde özel sermayeli mevduat bankaları bazında yapılan değerlendirmede önceden belirlenen yazılı etik kuralların, etiğe dayalı karar almada bütün kademedeki liderlere yol göstermekte ve banka çalışanlarına öngörülmemiş, çözüm içermeyen durumlarla karşılaştıklarında, bunları çözmeye yardımcı olmada etkili olduğu saptanmıştır. Yazılı etik kodlar, tüm banka kurallarına ve uygulamalarına uyumlu olduğundan düzensizlik ve anlaşmazlık yaratmamaktadır. Banka çalışanları, uygulanan etik kurallara olan etkilerinden sorumludurlar ve etik kodlarda olmayan sorularla karşılaşınca cevaplamak için geçerli olan kuralların bilincindedirler. Etiğe dayalı karar verme seçimlerindeki kurallar, periyodik olarak incelenmekte ve ihtiyaçlara göre yenilenmektedir ve etik konusunda eğitilmiş personel, yazılı etik kodlara ek öneri getirilmesini desteklemektedir. Özel sermayeli mevduat bankalarında çalışanların zorunlu olan etik politikalarıyla, yol gösteren etik kurallarını birbirinden ayırmaktadırlar.

Özel sermayeli mevduat bankalarının etik ikliminin belirlenmesi bileşeni için yapılan değerlendirilmesinde, bankanın tanımlanan etiği çerçevesinde çalışanlarının kesin karar alma seviyesini belirleyen formal prosedürler bulunduğu saptanmıştır.

Çalışanlar, başarıya ulaşmak için bankanın etik beklentilerini, ihtiyaçlarını ve kendi değerleriyle banka etik değerleri arasındaki ilişkiyi anlarlar ve katılırlar. Banka yöneticileri kendi yönetimlerindeki çalışma gruplarında yaygın olan etik iklimin etkisini anlarlar ve liderler, bankanın etik iklimini geliştiren maliyet etkin, önemli karar ve uygulamaları gerçekleştirirler. Özel sermayeli mevduat bankaları, etik kurallardan daha fazla anlam taşıyan pek çok değeri de kabul ederken, etik iklimi ayrıntılı kurum denetimlerinin bir parçası gibi düzenli olarak değerlendirmektedir. Ayrıca banka çalışanları, etik iklimin verimlilik, kalite ve müşteri hizmetine etkisini anlamaktadır.

Etiğe dayalı davranışları destekleyici yapı bileşeninin değerlendirilmesinde ise Özel sermayeli mevduat bankalarının her kademesindeki çalışanların, etik davranışları desteklemedeki sorumluluğunu kabul edip gerektiğinde etik uygulamaların düzenlenmesi veya gözden geçirilmesine katkıda buldukları saptanmıştır. Yazılı etik kurallar, özel sermayeli mevduat bankalarında çalışanların etiğe uygun karar almalarına yardımcı olmakta ve işleri ile ilgili her tür durumda bankanın yazılı etik kurallarına başvurmaları beklenmektedir. Banka yönetimi de sürekli olarak, istenilen etik uygulamalara uygun örnekler göstermektedir. Desteklenen etik pozisyonlar hem formal hem de informal olarak ödüllendirilmekte, liderler de bankadaki etik pozisyonun geçerliliğini güçlendirmek için sık sık fırsat yaratmaktadır. Özel sermayeli mevduat bankalarının odağı, sadece etiğin bilinen doğru ve güzel yanları değil, etiğe dayalı tüm davranışlardır.

Etiğe dayalı liderlik uygulamaları bileşeninin değerlendirilmesine göre liderler, bankanın etiğe dayalı ihtiyaçlarını ve beklentilerini anlayarak banka çalışanlarının gereksinimlerine göre, etiğe uygun, tutarlı bir yol izlemektedir. Liderler diğer önemli sorumlulukları kadar etiğe dayalı sorumluluklarına da dikkat ederken, banka çalışanlarının kararlarında ve uygulamalarındaki etik içeriği ile ilgili sorumluluğu da isteyerek kabul etmektedir. Liderler, banka içinde etik sorunlarla karşı karşıya kaldıklarında yol göstermesi için danışacakları kişileri, banka çalışanları da etik ile ilgili sorularını yöneltmek için herhangi bir lidere kolayca ulaşabileceklerini bilmektedir. Özel sermayeli mevduat bankalarında liderler, günlük iş akışlarında potansiyel etik anlaşmazlıkların nedenlerini bilmek istemekte ve düzenli olarak etiğe dayalı karar ve davranışlarını ödüllendirip ve takdir etmektedirler.

Özel sermayeli mevduat bankalarının etiğe dayalı uygulamaların etkisinin değerlendirilmesi bileşeninde çalışanların, banka amaçları çerçevesinde kesin kararlar almasında, etiğe dayalı davranışların etkisinin ölçülmesinde yardımcı olduğu saptanmıştır. Tedarikçiler, bankanın etiğe dayalı görülen çalışmalarının avantajları doğrultusunda davranmakta, müşteriler yönetilen işlemler için bankanın etik standart ve uygulamalarını bilmektedirler. Politik düzenleyici kurumlar (TBB, BDDK) ve özel menfaat grupları da özel sermayeli mevduat bankalarının etik standartlarının farkındadırlar. Özel sermayeli mevduat bankaları, ast ve eşit kademelerdeki çalışanların performansına etki eden, etik ile ilgili anlaşmazlıkların kapsamının ne olduğunu bilmekte ve bankanın etik standartları banka içindeki tüm grupların, birimlerin ve departmanların karar ve uygulamalarını etkilemektedir. Etik standartların banka personelinin moral ve motivasyonuna etkisi düzenli olarak ölçülmekte ayrıca bankanın etik standartlarının ekonomik performansa etkisi de değerlendirilmektedir.

Etik eğitim ve oryantasyonu bileşeninin değerlendirilmesinde, Özel sermayeli mevduat bankalarında yeni başlayan banka personeline verilen oryantasyon eğitiminin, bankanın etik standart ve uygulamalarını da kapsamakta olduğu ve etik etkisi eğitimlerinin bazılarının, bankanın tüm çalışanları için uygun olduğu saptanmıştır. Özel sermayeli mevduat bankaları personeli, etik uygulamaları destekleyen performans değerlendirme sürecini nasıl kullanacakları, bankanın etik politika ve prosedürlerinin nasıl ve niçin olduğu, kendi değerlerini nasıl açıklayacakları ve etiğe uyumlarını nasıl değerlendirecekleri konularında eğitilmektedir. Banka çalışanları kendileri için hazırlanan etik uygulamalarını daha etkin bir şekilde destekleyen eğitim araştırmalarına özendirilmekte ve liderler özel sermayeli mevduat bankaları çalışanlarının etik karar ve uygulamalarına etki eden formal eğitimi kabul etmektedir. Ayrıca yöneticiler için etik etkisi ve iklimin verilerinin kullanımının eğitimi de bulunmaktadır.

Çalışanlarının kişilik değerlerine saygı bileşeninin değerlendirilmesinde, Özel sermayeli mevduat bankalarının uygulamaları, politikaları ve prosedürleri belirlenirken çalışanların değerleri gözönünde tutulmakta olduğu saptanmıştır. Liderler, kendi kararları ile bu kararları uygulamak zorunda olan banka çalışanlarının değerleri arasındaki uyumu araştırıp, banka ve çalışanların değerleri arasındaki uyumun artışını

bilmekte ve ödüllendirmektedir. Banka çalışanları işleriyle bağlantılı olan tüm etik kaygılarını belirtmeleri yönünde özendirilmekte ve kendi bireysel değerlerini ifade etme ve açıklama konusunda eğitilmekte ve desteklenmektedir. Buna bağlı olarak çalışanlar işleri ile ilgili herhangi bir konuda etiğe dayalı kaygı tespit ettiklerinde dinlenmektedir. Etik iklim ve etkililik değerleri, banka çalışanlarının değerlerine önem vermeyi içermektedir ve banka çalışanları etik çatışma yaratan kilit kararlara etki etme fırsatına sahiptirler.

Bu değerlendirmeler ışığında, Özel sermayeli mevduat bankaları ile birlikte, Türk bankacılık sektörünün tümünü kapsayacak şekilde ayırım yapılmadan KSMB, YSB, KYB ve KB gruplarından da alınan cevaplara göre değerlendirilmeler de yapılmış ve bankacılığın güven ve itibara dayalı olması nedeniyle etiğe duyarlı bir sektör olduğu gözlemlenmiştir.

Bankacılık sektöründe etiğin içselleştirilmesi ve farkındalığın yaratılması için, Etik Etkisini Geliştirme Modeli'nin bankalarca düzenli olarak tüm çalışanlara uygulanmalı ve banka içinde etik ile ilgili uygulamalarda herhangi bir eksikliğin olup olmadığı saptanmalıdır.

Bankaların yönetim kurullarında yönetsel görev taşımayan bağımsız yöneticilerden oluşan etik komitesi oluşturularak, teknik bilgi ve deneyimle güçlendirilmelidir. Etik komitelerinin işlevsel olması için de bankacılık sektöründeki düzenleyici ve denetleyici otoritelerin yönlendirici olmaları beklenmektedir. Ayrıca yönetim kuruluna ve üst yönetime etik konusunda danışmanlık yapabilecek ve etik alanında eğitimden geçmiş profesyonel kurumiçi etik yönetmenlerinin banka çalışanı olarak görev alması sağlanabilir.

Etik liderlik konusunda üst yönetimin etik farkındalığının artırılması ve etik liderlik uygulamalarının geliştirilmesi için bankaların etik eğitimleri düzenlemesi de gerekmektedir. Banka çalışanlarının etik kodlara uyması performans değerlemesinin bir unsuru olmalı ve meslekî başarının yanısıra etik ilke ve kurallara uyum da bir ölçüt olarak düşünülmelidir. Banka etik kodlarının gözden geçirilmesi ve yazımında çalışanların etkin desteği alınmalıdır.

Türkiye Bankalar Birliği, bankalarda etik denetimleri başlatarak, bankaların uygulayacağı Etik Etkisini Geliştirme Modelinin sonuçlarını değerlendirerek, etik kurallara sektörde ne derecede uyulduğunu dönemsel olarak incelemeli ve varsa eksiklikleri giderici yeni düzenlemeler yapmalıdır. Bununla beraber Türkiye Bankalar Birliği nezdinde ombudsman benzeri bir yapı kurularak, bankacılık sektöründe etik konusunda gözetim fonksiyonu yerine getirilmeli ve mesleki etik kurallara uymayan banka ve çalışanlarına yönelik somut yaptırımlar öngörölmelidir.

EKLER

EK 1-Türkiye Sermaye Piyasası Aracı Kuruluşları Birliği (TSPAKB) Üyelerinin Sermaye Piyasası Faaliyetlerini Yürütürken Uyacakları Meslek Kuralları

Birlik üyelerinin dayanışma ve sermaye piyasasının gerektirdiği özen ve disiplin içerisinde çalışmalarına yönelik meslek kuralları Birlik Olağanüstü Genel Kurulu tarafından 13 Aralık 2001 tarihinde kabul edilip yürürlüğe girmiştir.

Meslek kuralları düzenlenmesinin amacı, sermaye piyasasının geliştirilmesi ve ülke ekonomisine katkı ana hedefi doğrultusunda, tüm çalışanların en üst derecede mesleki bilgi ile donatılmış, etik değerlere bağlı, rekâbeti yatırımcılara daha kaliteli ürün ve hizmet sunumu şeklinde algılayan, saygın bir meslek mensupları kitlesi oluşturmak üzere Aracı Kuruluşların; birbirleri, müşterileri ve çalışanlarıyla olan iş ve ilişkilerinde uyacakları meslek kurallarını belirlemektir.⁴⁷⁹

4.1.1.Genel İlkeler

Aracı kuruluşlar, sermaye piyasasında toplumsal ve ekonomik yararın artırılması, aracılık mesleğinin saygınlığının korunması ve geliştirilmesi, diğer aracı kuruluşlar, müşteriler ve kendi çalışanları ile olan ilişkilerinde adil ve dürüst davranılması, haksız rekâbete yer verilmemesi amacıyla, faaliyetlerini yasal ve idari düzenlemeler ile genel ilkeler doğrultusunda sürdürürler.⁴⁸⁰

Üyeler, devlet, devlete bağlı kurum ve kuruluşlar, düzenleyici otoriteler ve üyelerin faaliyetlerini yöneten meslek kuruluşları tarafından çıkarılmış kanun, tüzük, yönetmelik ve düzenlemeleri bilir ve sözkonusu yasal düzenlemelere bağlı kalırlar.

4.1.1.1.Dürüst ve Adil Davranma İlkesi

Aracı Kuruluşlar faaliyetlerini yürütürken müşteri çıkarlarını ve piyasaların bütünlüğünü gözünde tutarak dürüst ve adil davranırlar. Kuracakları ilişkilerde ve gerçekleştirecekleri işlemlerde doğru beyana dayalı ve mesleki gereklere uygun hareket ederek, kendilerine ve piyasaya olan güveni zedeleyici hareketlerden özenle kaçınırlar.

4.1.1.2.Mesleki Özen ve Titizlik İlkesi

Aracı kuruluşlar, yürüttükleri faaliyetler için teknik bilgi birikimini sağlarlar, meslekle ilgili gelişmeleri takip ederler ve bu konuda yapılacak düzenlemelere bağlı kalırlar.

4.1.1.3.Saydamlık İlkesi

Aracı Kuruluşlar, gerçekleştirecekleri işlemlerde ilgili tüm tarafları ve kamu kurum ve kuruluşlarını, mevzuatın ve mesleki teamüllerin gerektirdiği şekilde tam, doğru, hızlı ve eşit olarak bilgilendirirler.

4.1.1.4.Kaynakları Etkin Kullanma İlkesi

⁴⁷⁹ TSPAKB, **Muhasebe, Denetim ve Etik Kurallar**, Sermaye Piyasası Faaliyetleri İleri Düzey Lisansı Eğitimi, İstanbul, Temmuz 2008,s.189

⁴⁸⁰ TSPAKB, **Aracı Kuruluşlar Birliği Mevzuatı**, 3.Baskı, TSPAKB Yayın No:2,İstanbul, Temmuz 2005, ss.53-68

Aracı kuruluşlar, işletmelerinin devamlılığını sağlamak ve müşterilerin hak ve çıkarlarını korumak üzere faaliyetleri için mevzuatla öngörülen maddi, teknolojik ve beşeri kaynakları etkin ve verimli şekilde kullanırlar.

4.1.1.5.Rekâbet ve Toplumsal Yararı Gözetme İlkesi

Üyeler, mesleki faaliyetlerini haksız rekâbete yol açmayacak şekilde meslek adabını dikkate alarak yürütürler. Ticari amaçlarla birlikte toplumsal yararı ve çevreye saygıyı da gözetirler.

4.1.1.6.Kara Paranın Aklanması İle Mücadele

Aracı kuruluşlar, sermaye piyasası faaliyetlerinin güven ve açıklık içinde yerine getirilmesini teminen, kara paranın aklanması, yolsuzluk ve benzeri suçlarla mücadele konusunda şüpheli işlemlerin belirlenmesi ve mevzuat çerçevesinde işlem yapılması için gerekli önlemleri alarak, konuyla ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği yaparlar ve kendi iç bünyelerinde de bu amaca yönelik önlemleri alır ve çalışanları için eğitim programları düzenlerler.

4.1.2.Müşterilerle İlişkiler

4.1.2.1.Müşteriyi Tanıma Kuralı

Aracı kuruluşlar, müşterilerle iş ilişkisi kurulmadan önce kendilerine ait kimlik bilgilerini alırlar ve mesleki faaliyetlerini yazılı sözleşmeler çerçevesinde yürütürler. Ayrıca, müşterilerin mali durumları, yatırım amaçları ve risk-getiri tercihleri konularında gerekli bilgileri edinirler. Müşterinin; mali durumu, yatırım amaçları ve risk-getiri tercihleri konusunda bilgi vermek istememesi halinde, buna ilişkin yazılı beyanını alarak sözleşmeyle birlikte saklarlar.

4.1.2.2.Müşteri Talimatlarına Uyma

Müşterileri ile imzaladıkları çerçeve sözleşmenin sınırları içinde, müşteri talimatlarına uygun ve müşterinin çıkarlarını korumayı amaçlayan şekilde davranırlar. Müşteri talimatlarının açık ve anlaşılır olması için üyeler gereken önlemleri alırlar.

Aracı kuruluşlar, müşterilere ait sermaye piyasası araçları ve nakit üzerinde hak ve yetkileri olmaksızın kendileri veya üçüncü şahıslar lehine herhangi bir tasarrufta bulunamazlar.

4.1.2.3.Bilgi Verme

Aracı Kuruluşlar, sözleşmeler çerçevesinde müşterilerine sundukları hizmetlerle ilgili olarak yapılan işlemler ve bu işlemlerden doğan ücret, komisyon ve masraflar ile karşılıklı yükümlülükler ve bu yükümlülüklerin yerine getirilmemesi halinde uygulanacak yaptırımlar hakkında müşterilerini doğru, eksiksiz ve zamanında bilgilendirirler.

Müşterilere hizmet vermeye başlamadan önce, üyeler verilecek hizmetlere, sunulacak bilgi ve tavsiyelere, yatırım yapılacak sermaye piyasası araçlarına ve muhtemel risklere; müşteri ismine saklama uygulamasına veyatırımcıyı korumaya ve diğer düzenlemelere ilişkin hususlarda müşterilerini bilgilendirirler.

Müşterilerinin yatırım kararları verebilmeleri için üyeler tarafından sunulan bilgiler, güvenilir belge, destekleyici rapor ve analizlere dayandırılır. Bu belgelerde kesin bilgiler ile yoruma dayalı bilgilerin ayrımının açıkça anlaşılmasına yönelik ifadeler ve bilgi kaynaklarına yer verilir. Müşterilere, menkul kıymetler, sektör, sundukları hizmetler ve kendileri hakkında verdikleri bilgilerde abartılı, yanıltıcı veyanlış anlaşılmaya neden olabilecek veyatırım yapılacak sermaye piyasası araçlarının önceden saptanmış belirli bir getiriye sağlayacağına dair garanti niteliği taşıyan ifadeleri yazılı ve sözlü açıklamalarda kullanmazlar.

Bütün yatırımcıların bilgiye ulaşma hakları vardır. Genel olarak kamunun ulaşabildiği bilgi haricinde bir bilgiye ulaşması durumunda, üyeler hiçbir yatırımcı veya yatırımcı grubuna avantaj sağlayamazlar.

4.1.2.4.Müşteri Menfaatleri

Aracı kuruluşlar, faaliyetlerini sürdürürken müşteri haklarını gözetirler. Bu kapsamda;

- Müşterileri ile imzalayacakları sözleşmelerde, müşterilerin hak ve menfaatlerini zedeleyici ve iyi niyet kurallarına aykırı hükümlere yer verilemez,
- Müşterilere yönelik hazırlanan araştırma raporlarını yayınlamadan önce kendileri lehine kullanmaları halinde bu durumu araştırma sonuçlarıyla birlikte açık şekilde ve eş zamanlı olarak duyururlar,
- Müşterilerinin piyasa hakkında bilgisizlik ve tecrübesizliğinden yararlanıp, alım-satım kararlarını etkileyerek kendi lehlerine kazanç sağlayamazlar,
- Müşteriye verilen hizmetler karşılığı alınacak ücret, komisyon ve masrafların tarifeye bağlanmış olması durumunda, belirlenen tutar ve oranların üzerine çıkamazlar,
- Gerek teknolojik gelişme ve elektronik ortamda alım satım aracılığına paralel olarak gelişen hizmetler, gerekse değişen hizmet çeşitleri nedeniyle her türlü hizmet ortamında işlem güvenliğinin sağlanmasına ve müşteri mağduriyetlerinin önlenmesine yönelik gerekli teknik ve hukuksal önlemleri alırlar.

4.1.2.5.Çıkar Çatışmaları

Üyeler, müşterileriyle olan ilişkilerinde çıkar çatışmalarından kaçınmak için gereken her türlü çabayı gösterirler. Çıkar çatışmalarının önlenemediği durumlarda, öncelikle müşterilerinin menfaatini gözetirler. Çıkar çatışmalarının müşterileri arasında olması halinde ise müşterilerine adil ve tarafsız davranırlar.

4.1.2.6.Sır Saklama

Üyeler, müşterilerine ait kimlik bilgilerini ve faaliyetleri dolayısıyla öğrendikleri her türlü bilgiyi, bu konuda kanunen açıkça yetkili kılınan mercilerden başkasına açıklayamazlar.

4.1.3.Diğer Üyelerle İlişkiler

4.1.3.1.Mesleki Sorumluluk, Dayanışma ve Bilgi Alışverişi

Aracı kuruluşlar, sermaye piyasasının sağlıklı bir şekilde gelişmesi ve olası finansal suçların önlenmesi amacıyla dayanışma içinde hareket ederler.

Üyeler, sermaye piyasasının ve aracılık mesleğinin geliştirilmesi temel hedefine dönük olarak yapılacak çalışmalarda kullanılmak üzere, Birlik bünyesinde oluşturulacak bilgi bankası için yasal olarak sır kapsamında bulunmayan verileri, açık, anlaşılır ve öngörülen süre içinde sağlarlar.

4.1.3.2.Haksız Rekâbetin Önlenmesi

Aracı Kuruluşlar, sermaye piyasasının dürüst, rekâbetçi ve etkin bir yapı içinde gelişmesi için üzerlerine düşen görevi yerine getirirler. Bu çerçevede;

- Diğer üyelerin ticari itibarlarını zedeleyecek ve adil alım-satım ilkelerini ihlâl edecek şekilde davranmazlar,

- Müşteri elde etmek amacıyla, diğer üyelerin faaliyetleri, verdikleri hizmetler ve mali gücü hakkında yanlış, yanıltıcı ve kötüleiyici beyanlarda bulunarak doğrudan veya dolaylı şekilde menfaat sağlamazlar,
- Kendilerinin veya yöneticilerinin özellikleri, faaliyetleri, müşterilere verdiği hizmetler, mesleki deneyim ve yeterlilikleri konusunda yanıltıcı açıklamalarda bulunmazlar,
- Bir menkul kıymetin değerine ilişkin olarak elde ettikleri kamuya açıklanmamış bilgileri kullanarak kendileri ve/veya müşterileri için işlem yapmazlar ya da başkalarını bu yönde işlem yapmaya sevkmezler,
- Manipülatif işlem yapmazlar, bu tür işlemlerin yapılmasını engellemek için gerekli özeni gösterirler ve bu işlemlere bilerek imkan tanımazlar,
- Sundukları hizmetlerle ilgili olarak müşterilerinden düzenlemelerde yer alan oran ve tutarların altında komisyon, ücret ve masraf almazlar ya da bu sonucu dolaylı olarak doğuracak şekilde işlemlerde bulunmazlar,
- Diğer üyelerin faaliyetlerini sürdürmelerini ciddi şekilde zorlayacak veya kesintiye uğratacak şekilde ekip halinde personel transferi yapmazlar,
- Yeni işe başlayacak personelin en son çalıştığı diğer üyenin müşterilerine hizmet sunmak amacıyla irtibat kurmasını en az bir ay süreyle engelleyici önlemleri alırlar,
- Haksız rekâbet sonucunu doğuracak diğer fiillerde bulunmazlar.

4.1.3.3.İlan ve Reklâmlar

Aracı kuruluşlar, kendi mali yapılarına, sundukları hizmet ve sermaye piyasası araçlarına ilişkin duyuru, ilan ve reklâmlarında dürüst ve gerçekçi olurlar, genel ahlâka uygun davranırlar.

Reklâmların müşterileri aldatici, küçük düşürücü, yanıltıcı veya deneyim ve bilgi noksanlıklarını istismar edici nitelikte olmamasına özen gösterirler.

Duyuru, ilan ve reklâmlarında diğer üyeleri ya da diğer üyelerin ürün ve hizmetlerini kötileyen, Birliğin başka bir üyesinin ticari ününü doğrudan ya da dolaylı olarak zedeleyen nitelikte ifade ve ibarelere yer vermektten kaçınırlar. İlan ve reklâmlarda bir üyenin diğer üyeden daha güvenli olduğu izlenimini yaratacak ifadeler ve görüntüler kullanmazlar.

İlan ve reklâmlarda kullanılacak olan; ülke ekonomisine, sermaye piyasasına ve ilgili aracı kuruluşa ilişkin sayısal veriler, yetkili makamlarca yayınlanmış ya da onaylanmış olmalıdır. Diğer konularda, kaynak göstermek suretiyle ilan ve reklâmlar verilebilir.

Üyeler, menkul kıymetlerin alış ve satışına ilişkin ilan ve reklâmlarda yatırımcıları yanlış yönlendirecek ifadeler kullanamazlar.

4.1.4.Çalışanlarla İlişkiler

4.1.4.1.Çalışanların Genel Nitelikleri

Aracı kuruluşlar, çalışanlarının mesleğin toplumdaki saygınlığını geliştirmek amacıyla çalışmalarını ve görevlerinin gerektirdiği bilgi birikimi ve sorumluluk duygusuna sahip olmalarını gözetirler.

4.1.4.2.Mesleki Yeterlilik

Mesleki yeterlilik, üstlenilecek görevin gerektirdiği eğitim ve mesleki deneyimlerin faaliyetlerin yürütülmesine yetecek düzeyde olmasını ifade eder.

Mevzuatın öngördüğü alanlarda gerekli lisansa sahip olunması, mesleki yeterliliğin sağlanması anlamına gelir.

4.1.4.3. Mesleki Özen ve Titizlik

Mesleki özen ve titizlik, dikkatli ve basiretli bir çalışanın aynı koşullar altında ayrıntılara vereceği önem, göstereceği dikkat ve gayreti ifade eder.

Aracı kuruluşlar, çalışanlarının mesleki özen ve titizliğini sağlamak için iç kontrol sistemlerini kurarlar ve gerekli diğer tedbirleri alırlar.

Üyeler, yeni işe başlayacak personel hakkında Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) düzenlemeleri çerçevesinde çalışanların sicilinin tutulması konusunda yetkilendirilen kuruluştan bilgi alırlar.

4.1.4.4.Kariyer Gelişimi

Aracı kuruluşlar, tüm çalışanlarına görevlerini yerine getirebilmeleri için gerekli araçları, başarılı olabilmeleri için gerekli bilgiyi, becerilerini geliştirebilmeleri için gerekli eğitim programlarını ve kariyer gelişimleri için gerekli fırsatları mali güçleri çerçevesinde sağlamaya özen gösterirler.

Üyeler, çalışanlarının mesleki yükselmelerinde bilgi, yetenek ve kişisel başarı kadar; Birliğin meslek kurallarına bağlılık ve bunların uygulanmasındaki özeni de değerlendirmelerde ölçüt olarak alırlar.

4.1.4.5.Çalışanların Müşterilerle İlişkileri

Aracı kuruluş çalışanları, aracı kuruluş bilgisi dahilinde;

- Müşterilerle borç-alacak, kefalet ve müşterek hesap açtırmak (birinci dereceden akrabaları dışında) gibi etik ilkelerle bağdaşmayan ilişkilere girmezler,
- Müşterilerden teamüllerin üzerindeki değerde hediye almazlar,
- Konumlarını kullanarak, gerek kendi iş ortamlarından, gerekse müşterilerinin iş olanaklarından kişisel çıkar sağlayamazlar,
- Portföy yönetimi faaliyetleri dışında, müşterilerden hisse senedi alım-satım emri verme, ordino ve diğer belgeleri imzalama, nakit ve menkul kıymet yatırma ve çekme, virman işlemi yapma gibi işlemlerin bir veya birkaçını içeren vekaletname alarak müşteri adına işlem yapmazlar.

4.1.4.6.Çalışanların Müşteri Olarak İlişkileri

Aracı Kuruluşlar, çalışanlarının,

- Çalıştıkları kuruma borçlanma,
- Kendi nam ve hesaplarına sermaye piyasası işlemleri yapma

konularında çalışanlarına imtiyaz tanımayacak şekilde uygun görecekları kuralları koyarlar.

Üyeler, yukarıda b bendinde yer alan konularda yapılacak düzenlemede, çalışanların sermaye piyasası işlemleri yapma şartlarına ve bu işlemlere ilişkin olarak üyeyi bilgilendirme esaslarına yer verirler.

Üyeler, diğer üyenin çalışanın kendilerinde hesap açtırması durumunda, hesabı açtırmanın diğer üyenin çalışanı olduğunu bildirmesi ya da herhangi bir şekilde hesabın diğer üyenin çalışana ait olduğunu öğrenilmesi halinde, bu bilgiyi öğrendikleri tarihten en fazla bir hafta içinde hesabın açıldığı zamanı da belirtmek suretiyle diğer üyeye yazılı olarak bildirirler.

4.1.5.Çeşitli Hükümler

4.1.5.1.Kurum Bazında Etik Kurallar Belirlenmesi ve Denetimi

Üyeler, tabi oldukları mevzuata ve burada yer alan hükümlere aykırılık teşkil etmeyecek şekilde, kendi faaliyetlerine, müşteri ve çalışanlarıyla olan ilişkilerine dair etik kuralları işbu düzenlemenin yürürlüğe girmesini izleyen altı ay içinde belirlerler. Üyeler ilgili tarafların bu kurala uymasını denetlerler.

Üyeler, çalıştırdıkları kişilerden, kurumiçi etik kuralların okunup anlaşıldığına ve görev süreleri içinde bu ilkelere uygun hizmet verileceğine dair imzalı bir taahütname alırlar.

Birlik, üyelerce hazırlanacak etik kurallar içinde yer alması gereken asgari hükümleri belirler.

4.1.5.2.Birlik ve Diğer Kamu Kurum ve Kuruluşlarıyla İlişkiler

Üyeler, Birlik ve diğer kamu kurum ve kuruluşlarıyla ilişkilerinde dürüstlük ve saydamlık ilkeleri doğrultusunda hareket eder, mevzuat gereği denetim ve kontrol amacıyla Birlik ve bilgi istemeye yetkili kurum ve kuruluşlarca istenebilecek bilgi, belge ve kayıtların doğru, eksiksiz ve zamanında iletilmesi konularında gereken özeni gösterirler ve sözkonusu elemanların çalışmalarını kolaylaştırıcı şekilde hareket ederler.

4.1.5.3.Meslek Kurallarının Geliştirilmesi

Üyeler, etik ilkelerin ve meslek kurallarının geliştirilmesi ve gerektiğinde değişiklikler yapılmasını sağlamak üzere, Birlik Yönetim Kurulu'na diledikleri zaman yeni öneriler getirebilirler.

EK 2- BANKACILIKTA ETİK PRENSİPLER (TASLAK)

BİRİNCİ BÖLÜM

TEMEL KAVRAMLAR

Ahlâk

Ahlâk kavramı üç şekilde tanımlanabilir:

- İnsanların toplum içindeki davranışlarını ve birbirleriyle ilişkilerini düzenlemek amacıyla başvurulan kurallar dizgisi, başka insanların davranışlarını olumlu yada olumsuz biçimde yargılamakta kullanılan ölçütler bütünüdür.
- Bir kimsenin iyi niteliklerini ya da kişiliğini belirten tutum ve davranışlar bütünüdür.
- İyinin ve kötünün bilimi; etik prensipler tarafından, yönlendirilmeleri bakımından ele alınan insan davranışlarının kuramıdır.

Etik

İnsanlar arasındaki ilişkilerin temelinde yer alan değerleri, ahlaki bakımından iyi ya da yanlış olanının niteliğini ve temelini araştıran felsefe dalıdır. Yunanca ethos (töre, görenek, alışkanlık) sözcüğünden türetilmiştir. Belirli ahlak değerlerinden ya da prensiplerinden oluşan sistemler, ya da kuramlar için de bu ad kullanılmaktadır. Çok yakından ilişkili olan etik ve ahlak kavramları arasındaki temel ayırım, etik teriminin genel olarak ahlaki konu alan disiplini belirtmesidir. Etik bu anlamda ahlak felsefesiyle eş anlamlı sayılmaktadır.

İKİNCİ BÖLÜM

GENEL PRENSİPLER

Müşteri Bilgileri-İşlemlerin Şeffaflığı

1. Aşağıda yer alan Bankacılık Etik Kuralları, bankalar ve müşterileri arasındaki ilişkilerin çerçevesini çizmektedir. Amaçları; kanunlarla, Avrupa Birliği düzenlemeleriyle, Türk bankacılık sisteminin para ve kredi düzenlemeleriyle ve iş dünyasının genel etik kurallarıyla uyumlu bir şekilde, müşterilerin ve bankaların menfaatlerini korumaktır.

2. Her bankanın müşterileri ile olan ilişkileri karşılıklı güven anlayışı içindedir ve bu nedenden dolayı her iki tarafın da amacı ilişkileri ile ilgili olan her türlü konuda dürüst ve sistematik bir bilgi değişiminde bulunmaktır.

3. Tüm işlemlerde bankalar gerekli özeni gösterecek, bilgilendirici hizmet işlemleri içinde bizzat yer alacak ve her aşamada açık, basit ve tamamıyla önemli bilgiler verecektir.

Özel hizmetleri dikkate alan ve koddaki paragrafları destekleyen genel bilgiler en azından aşağıdaki konuları kapsamalıdır:

- a) Sunulan hizmetin ya da ürünün doğası ve kendine has özellikleri,
- b) Hizmetin ya da ürünün getirdiği haklar ya da kolaylıklar,

- c) Müşterilerin hak ve yükümlülükleri,
- d) Hizmetlerle ilgili karşılıklı yükümlülükler ve bunlara ilişkin riskler,
- e) İzlenecek prosedürler,
- f) Banka ücretlerini, hizmet giderlerini ve vergileri de kapsayan toplam maliyetler,
- g) İsteğe bağlı prosedürler ve ilişkili maliyetler,
- h) Müşterilerin vazgeçmesinden kaynaklanabilecek sorunlar ya da kurallara aykırı davranışlar.

4. Bankaların tek bir terminoloji kullanmaları gerekmektedir.

5. Müşterilerle ilişkileri düzenleyen sözleşme şartlarında tek yanlı düzeltmeler ve değişiklikler yapıldığı takdirde ve eğer buna hakları varsa bankalar müşterileri topluca ya da bireysel olarak uygun bir şekilde bilgilendirmelidir. Müşteri yeni koşulları kabul etmez ve bankayla olan ilişkisini kesmek isterse kendisine makûl bir zaman verilmelidir.

Güvenlik, Bankacılık ve Profesyonel Gizlilik

6. Bankalar ve çalışanları, mevduat hesaplarının gizliliğini kabul ettikleri kadar onun bakiye ve hareketlerinin gizliliğini de dikkate almalıdır. Bankacılık faaliyetlerinden kaynaklanan ve bilmeleri gereken bazı bilgi ve gerçekler de profesyonel bir şekilde gizlenmelidir.

7. Üçüncü kişilere kişisel bilgilerin verilmesinin zorunlu olduğu hallerde müşterinin onayının alınması gerekmektedir. Bankalar bu gibi bilgileri kullanırken kendi taktir yetkilerini kullanacaklar ve gizliliği esas alacaklardır. Bu yükümlülükleri yerine getirirken onlarla uyumlu tüm makûl ve olası önlemleri almalıdır.

8. Müşteri grupları ile ilişkili konsolide bilgiler ve bankalar arasında değişim amacıyla kullanılan bilgiler elektronik ortamda istatistiki amaçlar için güvenliği ihlâl edici bir şekilde kullanılmamalıdır.

(6, 7 ve 8. maddeler Yunanistan Bankalar Birliği'nce etik ilke olarak kabul edilmiştir. Bu hükümlere 4389 sayılı Bankalar Kanunu'nun 22. maddesinde yer verilmiştir.)

Müşteri Bilgilerinin Derlenmesi

9. Bankalar ilk olarak müşterilerle ilgili finansal bilgileri talep edebilir, toplayabilir ve saklayabilir. Bu bilgiler banka hizmetleriyle ilgili olarak gerekli koşulların oluşturulması, geliştirilmesi ya da durdurulmasına temel teşkil edebilecek bilgilerdir. Bankalar, bu bilgilerin kanunî yollarla kullanılmasına ve güvenli bir şekilde saklanmasına özen göstermeli

10. Bir hesap açmak ya da diğer herhangi bir bankacılık hizmetiyle ilgili bir sözleşme imzalamak için bankalar müşterilerine yasal olarak düzenlenmiş evrakları doğrulamak üzere kimlik sormak mecburiyetindedir. (Yunanistan Bankalar Birliği'nce etik ilke olarak kabul edilmiştir. Türkiye'de bununla ilgili olarak yönetmelik ve tebliğ vardır.)

4358 sayılı Vergi Kimlik Numarası Kullanımının Yaygınlaştırılması ve Noterlik Kanunu, İcra ve İflas Kanunu, Tapu Kanunu, Karayolları Trafik Kanunu, Çekle Ödemelerin Düzenlenmesi ve Çek Hamillerinin Korunması Hakkında Kanun, Bankalar Kanunu, Posta Kanunu ile Pasaport Kanununda Değişiklik Yapılması Hakkındaki Kanun'a göre; 3182 sayılı Bankalar Kanun'un 52 inci maddesinin 2 numaralı fıkrasında yapılan değişiklikle bankaların, kimliklerini ve vergi kimlik numaralarını belgelemeyen müşterileri adına mevduat, kredi ve yatırım hesabı açmaları, havale ve diğer bankacılık hizmetlerini vermeleri yasaktır.)

11. Eğer müşteri üçüncü bir kişi adına işlem yapıyorsa üçüncü kişinin kişisel bilgilerini bankaya bildirmek zorundadır. Banka da üçüncü kişi ile ilgili verilen bilgilerin doğru olup olmadığını kontrol etmek zorundadır. Üçüncü kişi adına işlem yapmak isteyen kişinin verdiği bilgilerin doğru olamayacağına dair bir durum sezildiğinde bu durum araştırılmalıdır.

Şüpheli İşlemler

12. Bankalar, bütün işlemleri dikkatlice incelemelidir. Yasa dışı faaliyetlerden elde edilen gelirin yasallaştırılmasıyla ilgili olarak şüpheli durumlar önce araştırılmalı sonra tespit edilmelidir.

13. Bankalar, suç unsuru teşkil eden faaliyetlerden oluşan kara para aklama konusunda özellikle dikkatli olmalıdır çünkü bu suçlar caydırma ve hapis cezalarına tabidir. Müşterilerin itibarlarına zarar verilmemesine özen gösterilmeli ve banka çalışanlarına gerekli olduğu anda yönetsel ve yasal destek verilmelidir.

Bankacılık Ürünlerinin Tanıtımı ve Pazarlaması-Reklâm

14. Aşağıdaki temel kurallar bankacılık ürün ve hizmetlerinin tanıtım ve pazarlamasında uygulanacaktır:

a) Her bankacılık reklâmı;

- **Kanunlara ve yasalara uygun:** Yasal şartlara ve yürürlükteki kanunlara uygun olmalıdır,

- **Ahlâk ve nezaket kurallarına saygılı:** Ahlâk anlayışı ile ilgili görüşlerle uyumlu olmalı ve dini kavramların, inanışların ve ulusal sembollerin kullanılmasından kaçınılmalıdır.

- **Gerçekçi:** Yanlış anlamalara neden olacak ve reklâmın ulaşacağı kitleyi yanlış yönlere sürükleyecek bilgiler içermemeli, abartıdan uzak olmalı, ürün ve hizmetin özelliklerini yansıttak biçimde olmalıdır.

- **Adil ve haklı rekabet prensiplerine saygılı:** Banka müşterilerinin güvenliğine ve gizliliği esasına ve bankacılık sisteminin itibarına saygı duyularak hazırlanmalı, kredi kurumları ile ilgili olarak kamuda herhangi bir endişe yaratmadan veya doğrudan ya da dolaylı olarak diğer bankaların ürünlerini kötüleyen referanslar içermemelidir.

b) Şimdiki ya da geçmişteki reklâmın yetkisiz olarak diğer kredi kurumları tarafından herhangi bir bankacılık ürün ve hizmetini tanıtıcı şekilde kullanılması hem ulusal hem de uluslararası düzeyde uygun değildir.

c) Reklam literatürüyle ilgili olarak ürün ve hizmetlerin tanıtımı için hazırlanan broşürlerin ve benzeri yayınların, kendilerine gönderilmesini istemeyen ve bankacılık ilişkisinin başlangıcında ya da daha sonrasında doğrudan doğruya yazılı beyanda bulunmuş müşterilere gönderilmesi kesinlikle yasaklanmalıdır.

(14. maddedeki şıklar Yunanistan Bankalar Birliği'nce etik ilke olarak kabul edilmiştir. Bununla ilgili olarak Türkiye Bankalar Birliğinin "14 Nisan 1997 tarihli ve 1002 sayılı Bankaların İlan ve Reklam Yaparken Uymakla Yükümlü Oldukları Prensipler ve Koşullar" başlıklı Tebliği vardır. 23/2/1995 tarih ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'un 17 ve 31 inci maddelerine dayanılarak çıkarılan Reklam Kurulu Yönetmeliğinde bu konuda düzenlemeler yapılmıştır)

Müşteri Hizmetleri

15. Bankalar, tüm müşterilerine aynı kalitede ve aynı düzeyde hizmet sunmalı ve bu hizmetler sağlanırken ulus, din, cinsiyet, finansal statü ya da profesyonellik gibi farklılıklar gözetilmemelidir.

Ancak aşağıdaki bilgiler, müşteriler arasında ayırım yapıldığı ya da müşterilerin kategorize edildiği şeklinde yorumlanmamalıdır:

- a) Yasal olmayan nedenlerle ya da ekonomik nedenlerle kanunî uygulamaların ya da yerleşik uygulamaların bir kısım müşterilerin ısrarına rağmen reddedilmesi,
- b) Gerçek ya da beklenen işlemin talep edilen işlemlere göre farklı işletilmesi,
- c) İşlemin doğasına ya da daha hızlı işlem yapılması amacıyla müşteri hizmetlerinin olması gerekenden farklı koşullarda sağlanması,
- d) Bu grupların ya da kategorilerin ürünlere verdiği cevabı tarif etmeyi amaçlayan planlama; çeşitli bilgilerin ve finansal ürünlerin talep edilmesi halinde müşterilerin, denk müşteri gruplarına ya da ortak yapıları ve özelliklerine göre bölümlendirilmesi.

16. Bankalar, ürün ve hizmetlerini belirli zaman aralıklarında yenilemeli ve teknolojik olarak güncelleştirmelidir. Daha fazla müşteriye ulaşılabilmesi için elektronik sistem ağı teknolojiyle doğru orantılı olarak sürekli olarak genişletilmelidir.

17. Bankalar modern teknoloji gerektiren hizmetlere ilişkin teknik ve diğer operasyonel koşulların kamu tarafından anlaşılabilmesi için açık ve anlaşılabilir olmasına özen göstermelidir.

18. Ürünler, hizmetler ve işlem sistemleriyle ilişkili teknolojinin kullanımını sağlayan herhangi bir sözleşme sonlandırılmadan önce bankalar, müşterilere üçüncü şahısların hak ve yükümlülükleri konusunda olduğu kadar bu tür teknolojilerin kullanımıyla ilişkili olarak oluşabilecek ihmaller ve kusurlar konusunda bilgi vermelidir.

19. Bankalar, müşterilerini işlemleri için yeni teknolojiden yararlanmalarının hem ekonomik ve işlemsel avantajları konusunda hem de bu işlemlere ara verildiğinde ortaya çıkabilecek sorunlar hakkında bilgilendirmelidir.

20. Özellikle sistem işlemlerinin hızlı akışı içinde sözleşme taraflarının kişisel bilgilerinin korunmasına özen gösterilmelidir.

21. Bankalar, elektronik araçlarla gerçekleştirilen işlemlerin güvenliğini garanti etmelidir. Kayıtlar tam ve doğru olarak tutulmalı ve ilgili işlemler banka kayıtlarında yer almalıdır. Bankaların yukarıda bahsedilen yükümlülükleri, müşteriyi, elektronik araçların kullanım ve korunmasına ilişkin kurallara uymak sorumluluğundan kurtaramaz. Bu gibi teknolojiler yetkisi olmayan kişiler tarafından bankayla iletişime geçmek için veya işlemleri etkilemek için doğrudan doğruya, kısmen ya da tamamen kullanılmamalıdır.

Müşteri Şikâyetleri

22. Bankalar müşterilerinin şikâyetlerini ya da kendi işlemlerinden kaynaklanan şikâyete sebebiyet veren durumları dinlerken saygı ve dikkati eksik etmemeli ve tarafsız davranmalıdır.

Bununla ilgili olarak, bankalar;

- a) Diğer bankacılık hizmetlerinden bağımsız olarak şikâyetlerin ve şikâyete sebebiyet veren işlemlerin araştırılması için özel bir hizmet vermelidir (Yunanistan Bankalar Birliği'nce etik ilke olarak kabul edilmiştir. Türkiye Bankalar Birliği 26 Şubat 1999'da aldığı 16 sayılı Yönetim Kurulu kararıyla böyle bir uygulamayı bankalar açısından uygun görmüştür)

b) Bankalar çalışanlarını, şikâyetlerini ya da şikâyete sebep olan işlemleri araştıran ve ortaya çıkaran banka içi prosedürlerden haberdar etmeli ya da müşterilerin yeterince ve tam olarak uyarılmalarını sağlamalıdır.

c) Bankalar, şikâyetler veya şikâyete sebebiyet veren işlemler konusunda müşterileri yazılı olarak bilgilendirmelidir.

Rekâbet

23. Tüm reklâm ve ilân materyalinin içeriğinin doğruluğu, yanıltıcı olmaması ve ilgili düzenlemelere uygunluğu sağlanmalıdır.

24. Bankalar, serbest piyasa ve rekâbet koşullarına uymayan davranışlarda bulunmamalıdır.

25. Bankalar, kendilerinin ve diğer malî kurumların ticarî ve malî durumları hakkında yanıltıcı tanıtım yapmamalı ve haksız rekâbet doğuracak uygulamalara gitmemelidir.

Koda Uygunluk

26. Bankalar, çalışanlarını "Bankacılıkta Etik Kodların" içeriği konusunda bilgilendirmeli ve koşullara uygunluğun sağlanması konusundaki önlemleri ve uygulanacak prosedürleri takdim etmelidir.

27. Bu görevin en iyi şekilde gerçekleştirilebilmesi için bankalar, Türkiye Bankalar Birliği'ne her türlü konuda yardımcı olmalıdır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TEMEL BANKACILIK FAALİYETLERİ

Mevduat

28. Bankalar, genel ve özel koşullarda mevduat türlerine uygulanabilir müşteri bilgilerine sahip olmalıdır. Bu bilgiler her an ulaşılabilir olmalıdır. Uygun hesabın açılabilmesi için gerekli belgeler sağlanmalıdır. Yukarıdaki konular ve koşullarla ilgili olarak gerçekleşen herhangi bir değişiklik konusunda bankalar, müşterileri önceden uymalıdır. Bu da bankaca etkili sayılan araçlarla (yazılı veya telefonla) yapılmalıdır.

29. Hesap açılması sırasında bankalar bankacılık sisteminin kötüye kullanımını önlemek amacıyla müşterilerin kimlik bilgilerini almalıdır. Bu nedenle, hesap açılması için gerekli belgelerin neler olduğu konusunda müşteriler bilgilendirilmelidir

30. Bankalar, müşterilere her tipteki mevduat için en azından aşağıdakileri içeren bilgileri vermelidir:

- a) Cari faiz oranı, mevduatın tipine bağlı olarak süresi ve miktarı,
- b) Faiz üzerinden ödenen vergiler,
- c) Mevduatın varlığı ve tarihi,
- d) Faizin hesaplandığı dönem (bir yıldaki gün ve ay sayısı),
- e) Hesapların işlenmesi sırasında ödenecek komisyon ve benzeri giderler (çek verilmesi, hesaplar arasında transfer yapılması),
- f) Ek koşullar (minimum başlangıç mevduatı, ödenecek faizin en alt limiti, gelirin vadesinden önce ödenmesine ilişkin bazı özel durumlar),
- g) Müşteri hakları ve yükümlülükleri ve müşterilerin hesaplarını kullanabilmeleri için kendilerine bankaca verilen çeşitli belgelerin kaybedilmesi sonucu katlanacakları sonuçlar (mevduat cüzdanı, çek defteri ve nakit kart gibi).

31. Mevduat hesapları müşterilerin yazılı veya sözlü başvurusu sonucu bankalar tarafından açılır. Bu da gerekli belgelerin imzalanmasıyla ve kimlik bilgilerinin doğruluğu araştırıldıktan sonra yapılır. Hesabın açılıp açılmamasıyla ilgili en son karar bankanıdır.

32. Ortak olarak açılan hesaplarda, ortak hesabın nasıl işleyeceği ve ortak hesap açtıran tarafların sorumlulukları hesap sahiplerine açıklanmalıdır. Ortak hesap açan müşteriler, hesap sahipleri arasında bir anlaşmazlık olması halinde, bankanın hemen bilgilendirilmesi konusunda uyarılmalıdır. Ortak olarak açılan hesaplarda ileride doğabilecek istenmeyen durumlarla karşılaşılması için özellikle ortak hesapların ATM ve kredi kartları ile kullanımlarında tarafların istekleri doğrultusunda limit kullanımı belirtilmelidir.

33. Bankalar, müşterek bir hesap açılırken, müşterek hesap sahiplerini 30. paragrafta bahsedilen konulara ek olarak müşterek hesapla ilgili olarak yapılan işlem sonucundaki özel haklar ve yükümlülükler konusunda da bilgilendirmelidir.

34. Bankalar, müşteriye çek defteri düzenlediklerinde bir çek defterinin temel fonksiyonunun ne olduğu konusunda müşteriye bilgilendirmelidir. Karşılıksız çek düzenlenmemesi gerektiği ve çek defterlerinin kontrol altında tutulması gerektiği konusundaki yükümlülükleri kendilerine bildirilmelidir.

35. Eğer mevduat hesabı açılırken yapılan işlemler defterlerine işlenmemişse, banka, menfaat sahiplerine düzenli aralıklarla bilgi vermelidir.

36. Müşteriler kaybolan hesap defterleri ya da çek defteri konusunda bankayı bilgilendirmelidir. Bunun yanında usule aykırı hesap hareketleri de bankalara bildirilmelidir.

37. Bankalar, müşterilerine yılda en az bir defa olmak üzere hesap hareketlerinin detayını gösteren ekstre göndermelidir. Hesap ekstrelerinde işlem tarihi, işlem tutarı, işlem kayıt numarası, işlem türü, hesaptan yapılan otomatik ödemeler, ödeme yapılan ve ödeme yapan kişinin adı, unvanı gibi unsurların yanısıra işlemi ilgilendiren vergi veya komisyon tutarları yer almalıdır. Bunlara ek olarak ekstrelerde ekstre ile ilgili hataları bildirmek ve bilgi alabilmek için başvurulması gereken adres ve telefon numaraları da verilmelidir. Bunun için herkesin görebileceği ve kullanabileceği yerlere belli bir meblağın üzerinde olmak üzere hazırlanmış Şikayet/Bilgi formları konulmalıdır.

38. Müşteriler hesap ekstrelerindeki tüm kayıtları kontrol etmeli ve herhangi bir yanlış kayıt veya hata farketmesi durumunda bankayı hemen haberdar etmelidir.

39. Herhangi bir problemle karşılaşılması için tahsilat ve tediye işlemlerinde alınan ve verilen nakit, karşılıklı olarak (veznedar ve müşteri) sayılmalı ve bu sırada karşılıklı gözetim sağlanmalıdır.

40. Bankaların müşteri hesaplarının kapatılmasında veya devredilmesinde Bankalar Kanunu'nun zaman aşımı ile ilgili maddesi dikkate alınmalı, maddenin esasları hakkında hesap açılışlarında müşterilere gerekli bilgilendirme yapılmalıdır.

Faiz Oranları, Uygulanan Ücret ve Komisyonlar

41. Bankalar, müşterileri hesap açılması sırasında, hesaba uygulanacak standart ücret ve komisyonlarla ilgili olarak bilgilendirmelidir.

42. Müşterilere (istenildiğinde) diğer hizmetlerden alınan ücret ve komisyonlarla ilgili olarak bilgi verilmelidir.

43. Bankaların, hizmetlerine uygulayacağı ücret ve komisyonlardaki değişiklikler ya doğrudan müşterilere bildirilmeli, ya basın kuruluşları aracılığı ile duyurulmalı ya da şubelerde ilan edilmelidir(Türkiye Bankalar Birliği 26 Şubat 1993 tarihli yönetim Kurulu Kararı).

44. Bankalar, ilan ettikleri faiz oranlarına sadık kalmalıdır. Vadeli mevduat hesaplarının açılışında, vade sonunda hesabın otomatik olarak yenilenmesi durumunda, hangi valörün başlangıç tarihi olarak alınacağı (vadenin bitiş günü veya bir sonraki gün mü olacağı) müşterilere bildirilmelidir.

45. Mevduat faiz oranları ile ilgili duyurular, değişik vadelere uygulanacak mevduat faiz oranları ve faiz oranının mevduatın vadesi süresince değişken olup olmadığı, uygulanan vergiler ve mevduatın vadeden önce çekilmesinin sonuçlarını da içermelidir.

46. Şube kapatma ve/veya devredilmesi işlemlerinde veya sistem değişikliği nedeniyle müşteri hesap numaraları ile ilgili zorunlu değişikliklerde, gerekli duyurular, müşterilere makul bir sürede yapılmalıdır.

Çekler

47. Bankalar, müşterilerini, çeklerin (Türk Lirası ve yabancı para) her zaman iyi bir şekilde muhafaza edilmesi ve çeklerin kaybedilmesi veya izinsiz kullanılması halinde vakit geçirilmeden bankaya haber verilmesi gerektiği konusunda uyarmalıdır.

48. Çek hesabı açıldığında hesabın normal işleyiş şekli, uygulanan ücret ve komisyonlarla ilgili olarak müşterilere bilgi verilmelidir.

49. Müşteriler 3167 sayılı Çek Kanunu'ndan haberdar edilmeli ve karşılıksız çek keşide etmeleri halinde uğrayacakları zararlar ve yasadaki yaptırımlar konusunda uyarılmalıdır.

Krediler ve Teminatlar

50. Bankaların müşterilere açtıkları kredi olanaklarıyla ilgili bilgiler, kredinin açılması ve ödemesi ile ilgili kavram ve koşullar konusunda herhangi bir yanlış anlamamanın önlenmesi amacıyla oldukça açık ve net olmalıdır. Bu bilgilerde olması gerekli özellikler aşağıdaki gibidir:

- a) Her türlü krediye uygulanabilir faiz oranı,
- b) Komisyonlar, giderler ve ilave yükümlülükler,
- c) Vergiler ve yükümlülüklerin türü, miktarı ve oranı,
- d) Faizin doğduğu dönem,
- e) Faizin hesaplanacağı zaman (gün, ay ya da yıl sayısı),
- f) Vadesi gelen faizin hesaplanma yöntemi ve müşteriye olan maliyeti,
- g) Gecikme faizi, hesaplanış yöntemi ve faiz üzerinde alacaklı ile anlaşılmasının söz konusu olduğu durumlar,
- h) Müşterinin sözleşmedeki limitleri aşması durumunda yapılacak işlemler,
- i) Erken ön ödeme olasılığı, dönemi ve herhangi bir işlem ve bu işlemlerin hesaplanış yöntemi,
- j) Döviz üzerinden borçlanılması durumunda döviz kurlarındaki dalgalanmalardan kaynaklanan riskler ve kredilerin toplam maliyetinde sonradan oluşacak değişiklikler,
 - Döviz kuru ve faiz oranının değişmesiyle risk olasılığı ve bu riskleri karşılamamanın maliyeti,

• Dalgaların faiz oranının varlığı halinde yapılan kredi sözleşmeleri: Başlangıç oranı, dalgalanmaların sebebi, olası dalgalanma frekansı, hangi yöntemle hesaplandığı, faiz oranındaki değişimler konusunda müşterilerin uyarıldığı durumlar, kredinin toplam maliyetini etkileyecek diğer faktörler.

51. Bir kredi başvurusu söz konusu olduğunda, bankalar aşağıdaki konularda müşterilerin bilgi vermesini isteyeceklerdir.

- a) Müşterilerin ve kefillerin yaşı, uzmanlık alanları ve medeni durumları,
- b) Yukarıda bahsedilen kişilerin finansal durumu ve varlıkları,
- c) Müşterilerin bankaya karşı olan yükümlülüklerini yerine getirebilme yeteneği.

Bu gibi bilgilerle ilgili temel kaynaklar müşterilerin tamamlayacağı, imzalayacağı başvuru belgeleri ve diğer belgelerdir. Bankanın müşteriyle ilgili geçmişteki kayıtları, karşılıksız çek protesto bilgileri ve diğer bankalardan ya da kredi kurumlarından ya da veri tabanlarından sağlanan bilgiler bankanın işlemlerine temel oluşturur.

52. Eğer banka, müşterisiyle ilgili finansal ya da işle ilgili bir bilgiyi herhangi bir diğer banka ya da finansal kuruluşa vermesi gerekirse müşterinin yazılı izninin alınması gerekmektedir. Bu durumda, müşterinin bankaya yazılı olarak yetki vermesi gerekmektedir.

53. Kredi sözleşmesi imzalanmadan önce, müşterilerden sözleşmeyi dikkatlice okumaları istenir. Müşteriler, banka çalışanları tarafından sözleşmeyle ilgili olarak bilgilendirilmelidir.

54. Bankalar, müşterilerini kredi taleplerinin maliyeti ve zamanı konusunda bilgilendirmelidir.

55. Bankalar, müşterilerini başvurularının kabul edilip edilmediği konusunda bilgilendirmelidir. Ancak bankaların müşterilere bu konuda ayrıntılı açıklama yapma yükümlülüğü yoktur.

56. Kredilerle ilgili olarak 3. kişilerin kefaleti söz konusu olduğunda, bankaların 3. kişileri yasal hak ve yükümlülükleri konusunda bilgilendirme yükümlülüğü vardır.

İthalat-İhracat

57. Bankalar talep üzerine, müşterileri, yürürlükteki Türkiye Cumhuriyeti yasaları ve belirli ve özellikli işlemlerini yönlendiren cari uluslararası bankacılık kuralları konusunda bilgilendirmelidir. Aynı zamanda, müşterilerini desteklemeli yalnız bunu yaparken sadece öğüt verici konumunda olmalı ve her halikarda işlemleri en etkin biçimde tamamlamalıdır.

58. Bankalar müşterilerini uluslararası işlemlerde kullanılan özel kavramlar konusunda bilgilendirmelidir. İşlemler, sözleşme tarafları arasında herhangi bir yanlış anlamaya olanak vermeyecek şekilde gerçekleştirilmelidir. Eğer bir yanlış anlama, hatalı bilgi verme olduğu anlaşılırsa müşteri, sözleşmenin bir nüshası ile birlikte başvurusu ve olayın aydınlanması için gerekenleri yapması konusunda bilgilendirilmelidir.

59. Bankalar, her aşamada uygun araçların kullanılması, makbuz ve konşimentonun toplanması ve saklanması gerektiğini ithalatçılara bildirmelidir.

60. Bankalar, belgeleri ellerinde tutmak ve devlete vergi vermekle ve müşterileri buna benzer olaylarla ilgili olarak bilgilendirmekle yükümlüdür.

Sermaye Transferi (Türk Lirası ya da Yabancı Para Cinsinden)

61. Bankalar, mevcut ulusal ya da uluslararası fon transferi yöntemleri hakkında müşterilere bilgi vermelidir. Her aşamadaki maliyet ve zamanla ilgili bilgileri vermeli ve maliyet ve prosedürle ilgili çözüm yollarını önermelidir.

62. Bankalar, transfer edilen miktarda herhangi bir azalma olması durumunda, alıcı banka tarafından işletilen komisyonlar, giderler ve diğer maliyetlerle ilgili olan prensiplerini bildirmelidir.

63. Bankalar, müşterilerini transfer tarihinde uygulanacak işlemlerin nasıl olacağı konusunda bilgilendirmelidir. Bu transferler, müşterilerin hesabına gelen ya da hesabından çıkan transferler olabilir.

Kiralık Kasalar

64. Bankalar, daha önceden kanunsuz finansal işlemlerde bulduklarına dair haklarında yargı kararı olanların kiralık kasalardan yararlanmalarına izin vermemelidir.

65. Her kiralık kasa, müşterinin sahip olduğu kişisel bir alandır ve ne banka ne de 3. bir şahıs bu hakka müdahale edemez. Eğer müşteri herhangi bir nedenle (ölüm ya da kiralık kasayı terketme ya da bırakma gibi) ortadan kaybolmuşsa o zaman yasal gereklilikten ve prosedürlerden kaynaklanan sebeplerle kasa açılabilir.

66. Yasal gerekliliklere ek olarak, bankalar hangi kalemlerin (patlayıcılar, asitler, mikrop bulaştırıcı nesnelere) kiralık kasalarda saklanamayacağı konusunda yasaklar getirebilir. Müşteriler ve banka çalışanları ihtiyat açısından bu konularda daha önceden uyarılmalıdır.

67. Bankalar, kiralık kasada saklanan nesnelere el koyamaz ya da kasanın müşteri tarafından açılmasını engelleyemez. Kasa ancak ve ancak mahkeme kararı ile yasal uygulamalara uygun durumlarda açılabilir.

68. Bankalar, kasa kiralamak isteyen müşteriyi kira sözleşmesini imzalamadan önce komisyonlar, giderler, yıllık kira ve kiralık kasanın normal olarak kullanımının sabit garantisi konusunda uyarılmalıdır. Garanti, müşteriye kiralamanın sonunda anahtarın ve kiralık kasanın iyi koşullarda teslim edilmesiyle geri döner.

69. Bankalar, müşterileri peşin kiralarla ilgili olarak gerçekleşen artış konusunda haberdar etmelidir.

70. Müşteri ile banka arasında yapılan kiralık kasa sözleşmesinde, kasa kiralamasıyla ilgili koşullar ve terimler tam ve kesin olarak tanımlanmalıdır. Vadenin uzatılması ile ilgili söz konusu olabilecek durumlara da yer verilmelidir.

Yatırım Hizmetleri

71. Yatırım hizmetlerini menkul kıymetler, (hisse senetleri, tahvil...vb.) ve diğer türev ürünleri olarak müşterilerine sunan bankaların öncelikli olarak aşağıdaki hizmetleri sunmaları yerinde olacaktır. (Bu madde Yunanistan Bankalar Birliğince etik ilke olarak kabul edilmiştir. Sermaye piyasası faaliyetlerinde bulunan bankaların faaliyetlerini 2.1.1997 tarihinden itibaren mevcut aracı kurumlardan mevzuat çerçevesinde birini satın almak veya yetki belgelerini bir aracı kurum kurarak bu aracı kuruma devretmek suretiyle yürütmelerine ilişkin Sermaye Piyasası Kurulu'nun 15.8.1996 tarihli kararına ilişkin T.C. Danıştay Onuncu Daire'sinin 3.11.1998 tarih ve Esas No: 1996/9498 Karar No: 1998/5507 sayılı kararı):

a) Müşterinin uzmanlık alanı ve finansal durumu belirlenmeli, yatırımdaki amacı ve deneyimleri araştırılmalıdır.

b) Müşterilere birincil ve ikincil yatırım işlemlerini anlayabilmeleri ve kavrayabilmeleri için bütün gerekli ve yararlı bilgiler sunulmalıdır.

c) Birincil ve türev ürünlerle ilgili işlemlerin ayrı ayrı risklerinin analizi kadar onların bileşiminden kaynaklanan risklerin analizi de yapılmalıdır.

72. Bankalar, belirsizliklerle dolu gelecekle ilgili kazanç sözverisinde bulunmamalıdır. Gelecekle ilgili beklentilerde kazançla ilgili olarak yasalara uygun sözverilerde bulunulabilir.

73. Bankalar, sunulan hizmetlerle ilgili olarak müşterinin uygun seçimi yapabilmesi için yeterli bilgiyi sağlamalıdır. Müşterilere yatırımdan elde edilen kazancın nasıl hesaplandığına dair açık ve tam bilgi vermelidir. Kazanç oluştuğu andaki ödenecek komisyon, vergiler ve diğer yükümlülüklerle ilgili bilgileri sağlamalıdır.

74. Yatırımcılar, birincil yatırımlarını gerçekleştirmede yatırım firmalarına ya da kredi kuruluşlarına sonsuz güven duymaktadır. Bu güvenin sarsılmaması kredi kurumlarının etik prensiplere uygun davranmalarıyla gerçekleşecektir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

KART İŞLEMLERİ

75. Bankalar, kendilerini ve müşterilerini dolandırıcılıktan korumak ve sistemin kötüye kullanılmasını önlemek için, kart (kredi kartı ve ATM kartı gibi) talep eden şahıslar hakkında yeterli bilgiye sahip olmalıdır.

76. Kart talep eden müşteriler de bankanın istediği kişisel bilgileri vermelidir.

77. Kartlarla ilgili sözleşme hükümleri açık ve anlaşılır bir şekilde ifade edilmelidir.

78. Elektronik bankacılık hizmetleri ve kartların günlük nakit çekme limiti hakkında müşteriler bilgilendirilmelidir.

79. Kartlarda bankanın tek tarafı olarak yaptığı değişiklikler ile kredi faiz oranlarında meydana gelen değişiklikler müşterilere ya şubeler ve medya aracılığı ile ya da doğrudan bildirilmelidir.

80. ATM'lerden yapılan hesap ekstre işlemlerinde işlem tutarı, işlem tarihi, ekstrenin alındığı saat, işlem türü (hane yeterli olabildiği şekilde) işlemi tanımlayacak bilgi, kart sahibinin adı veya kart sahibini tanımlayacak bilgi ve hesap bakiyesi yer almalıdır.

81. Şifre ve numaralar her bir müşteriye ayrı ayrı verilmeli ve müşterilere şifre numaraları ve kartlarının güvenliğinden kendilerinin sorumlu oldukları hatırlatılmalıdır.

82. Müşteriler kart numara ve şifrelerini yazmamak, kartlarını üçüncü şahıslara vermemek (aile üyeleri ve bankaların çalışanları dahil olmak üzere) konularında uyarılmalıdır.

83. Kartların çalınması, izinsiz kullanım, ya da şifrenin herhangi bir şekilde başkaları tarafından bilinmesi halinde, müşterilerin bankayı derhal araması tavsiye edilmeli ve bunun için başvurulacak telefon ve fax numaraları verilmelidir. Bu iletişim kanallarının işlerliğinin sağlanması için bankalar azami özen ve hassasiyeti göstermelidir.

84. Elektronik bankacılık hizmetleri ile ilgili olarak bankaların çalışanlarının kötüye kullanım veya dolandırıcılık faaliyeti, kart ve sistem hataları, müşteri kart ve şifreyi almadan önce gerçekleştirilen izinsiz kullanımlar hariç olmak üzere; kayıp ve çalıntı kartlarla yapılan işlemlerden dolayı bankaların sorumluluğu, kart hamilinin durumu bankaya bildirmesinden

makul bir süre sonra başlar. Bankaya bildirilen kartlarla yapılan işlemlerden müşteriler sorumlu tutulamaz.

85. İhbardan önce yapılan, ancak bilgisi henüz bankaya ulaşmamış işlemlerden müşteriler sorumlu tutulur.

86. Kartlar vadelerinde yenilenirler; ancak eğer müşteriler kartın yenilenmesini istemiyorsa vadeden önce bankayı uyarmalıdır.

87. Bankalar, kart kullanımı sırasında kimlik ibraz edilmesinin gerekliliği konusunda müşterileri uyarmalıdır.

88. Her banka kredi kartı ve diğer kartlarla ilgili olarak kendi kurallarını oluşturabilecektir. Ancak bu kurallar ilgili yönetmeliğin hükümlerine ters düşmemelidir.

89. Yapılan protokolle ortak ATM uygulamasına gidildiğinde; farklı banka müşterilerinin yanlış kullanımlarından doğabilecek maddi ve manevi kayıpların (zaman kaybı, ATM'lerle işlem yapmaya olan güvensizlik,...) önlenmesi amacıyla her ATM lobisinde mekanik işleyişi gösteren şema, broşür bulundurulmalı, ayrıca müşteriler bu konuda bilinçlendirilmelidir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

BANKALARIN KENDİ VE DİĞER KURULUŞLARLA ARALARINDAKİ İLİŞKİLER

90. Bankalar, faaliyetlerini sağlıklı ve yapıcı bir rekabetin ve hem tek tek bankalarda hem de bir bütün olarak bankacılık sisteminde prestijin ve kredibilitenin artırıldığı bir ortamın rehberliğinde geliştirmelidir. Bu şartlar içinde, diğer bankalardan personel alınırken güven ortamı sağlanmalıdır.

91. İşlerini genişletme çabaları sürerken, bankalar verdikleri hizmetlerin avantajlı olmasını sağlamalı ve diğer bankaların yaratacağı olası dezavantajları önemsememeli, bunları kötüleme aracı olarak görmemeli ya da müşterileri çekmek veya kamuda şüphe uyandırmak amacıyla bankalarla ilgili muhtemel talihsiz olayları kendi çıkarları için kullanmamalıdır.

92. Bankalar, piyasa koşullarını tayin eden ve yansıtan çeşitli bilgilerin (yayımlar, çeşitli tablolar) değişiminde bulunmalıdır.

93. Bankalar, toplum kurallarını dikkate almayan ya da müşteri kredilerini olumsuz etkileyen iş ahlakına aykırı davranışları tespit etmeli ve bunların tekrarlanmaması için maksimum özeni göstermelidir.

94. Bankalar, bankacılık faaliyetlerini yürütürken üçüncü kişilerle olan alışverişlerinde olduğu kadar bankalararası ilişkilerinde de faaliyetlerini ve rollerini Türkiye Bankalar Birliği'nin, Avrupa Bankacılık Federasyonu'nun, Uluslararası Ticaret Odası'nın ve diğer ulusal ve uluslararası bankalararası organizasyonların eğitim ve tavsiyelerini dikkate almalıdır.

ALTINCI BÖLÜM

BANKACILIK ÜRÜNLERİNİN ÜÇÜNCÜ KİŞİLER ARACILIĞIYLA

TANITIMI

95. Bankalar, gerçek kişilerle ya da tüzel kuruluşlarla kendilerine ait olan bankacılık ürünlerinin ve hizmetlerinin tanıtımında işbirliği yapabilirler. Gerçek kişiler, çalıştıkları banka adına kararlar alma ya da anlaşmalara girme, bankacılık ürünlerini ve hizmetlerini önerme ve teklif etme ve müşterilere banka adına kabul edecekleri ilgili başvuru formlarını tamamlama konularında yetkilidir.

96. Bu kişilerin aşağıdaki hususlarda yetkileri yoktur:

a) Banka adına herhangi bir belgeyi imzalama yetkisine sahip değildir ve imzalarının müşteriler için yasal bağlayıcılığı yoktur,

b) Banka adına para toplama ve ödeme araçlarını banka adına kabul etme yetkileri yoktur.

97. 102'inci Etik Kodda bahsedildiği gibi davranan gerçek kişi bağımsız bir profesyonel, başkası hesabına çalışan ya da böyle bir aktivitede yer alan birisi olarak;

a) Bulunduğu ülkenin yasal şartlarının gerektirdiklerini yerine getirmelidir,

b) Yasal kurallara tam anlamıyla hakim olmalıdır,

c) Türkiye'nin ya da yurtdışındaki birinci derece bir mahkemenin bir kararıyla hırsızlık, suistimal, tefecilik, zimmete geçirme, dolandırıcılık, karşılıksız çek verilmesi, rüşvetçilik, hileli iflas ve gümrük kaçakçılığı gibi finansal suçlardan hüküm giymemiş olmalıdır,

d) Karşılıksız çek ihracıyla ilgili idari bir hükümde yer almamış olması gerekmektedir,

e) Müflis olarak ilan edilmemiş olmalıdır,

f) Türkiye'de kurulan bir bankanın ya da yabancı bir bankanın aktif olarak çalışan elemanlarından birisi olmamalıdır.

98. Madde 103'de bahsedilen gerçek kişilerin ve tüzel kuruluşların bankalarla birlikte çalışmalarına ilgili kurallar aşağıdadır:

a) Acenteler, Madde 101'de açıklanan hizmetleri bir ya da daha fazla bankaya sağlayabilirler ve onlarla yazılı anlaşmalara girebilirler.

b) Yukarıda bahsedilen gerçek kişiyle sözleşme imzalanırken, bankalar, Madde 104'deki bütün gerekliliklerin yerine getirildiğinden ve olayla ilgili dokümanların gerçek kişiyle olan işbirliği süresince ve en azında sözleşmenin bitiminden sonraki 12 ay içinde özel bir dosyada saklandığından emin olmalıdır.

c) Tüzel kuruluşla ilgili olarak yukarıda belirtilen noktanın düzenlenmesinde sözleşmeye özel bir madde konulmalıdır. Bu maddeyle tüzel kuruluş Madde 103'ün bütün gereklerini yerine getirecek kişileri ve iştirakçileri seçecektir ve bununla ilgili belgeleri sözleşme dönemi boyunca ya da en azından sözleşmenin bitiminden itibaren 12 ay içinde özel bir dosyada saklayacaktır. Banka, tüzel kuruluştan bu gibi dokümanların bir kopyasını, kararlaştırılan dönem içinde herhangi bir zamanda saklamak üzere istemelidir ve sözleşmede tüzel kuruluşun bu yükümlülüğü yerine getireceği hükmüne yer verilmelidir.

d) Bankalar, Madde 102'de belirtilen gerçek kişilerle birlikte çalışmaya başlamadan önce Türkiye Bankalar Birliği'ni; yukarıdaki koşulları dikkate alan b ve c'de bildirilen noktalarla ilgili olarak bu gibi konularda ve koşullarda değişikliklerin yazılmasına ilişkin şartları kapsayan durumlarda ve sözleşmenin diğer tarafının ücretini hesaplanacağı durumlarda haberdar etmelidir.

e) Türkiye Bankalar Birliği, her durumda, Madde 103'ün şartlarını yerine getirildiğini kanıtlayan belgeleri isteyebileceği gibi, bankadan kontratın aslının ve yapılan değişikliklerin bir kopyasını göndermesini isteyebilecektir. Kanıt yetersiz bulunursa, banka sözleşmeden doğan sorumluluklarını yerine getirmeyen gerçek kişiyle ya da tüzel kuruluşla olan işbirliğini, en azından yukarıdaki şartların sağlandığını kanıtlayan ek belgelerin sunulmasına kadar derhal bitirecektir.

99. Bankalar, her halikarda kendi karar verme yetkileri içinde bankacılık ürün ve hizmetlerini pazarlanmasına karar verirler. Banka herhangi bir önyargıya yer vermeden, bir ürünün ya da ürünlerin pazarlanmasıyla ilgili olarak gerçek kişilerle ya da tüzel kuruluşlarla yaptıkları sözleşmeleri sonlandırabilirler.

100. Banka çalışanları, her durumda, Madde 101'de belirtilen kişilere karşı profesyonel gizlilik koşulları altında ve gizli bankacılık uygulamaları ile çalışırlar. Üstelik, Madde 101'de belirtilen kişiler etik kodların bu bölümünde anlatılan faaliyetin içinde yer alırken kendilerinin ya da çalışanlarının bilgilerine sunulacak herhangi bir bilgi için gizliliği esas alacaklardır.

101. Bankalar, bu bölümdeki prensiplerde anlatılan ürün ve hizmetlerini doğrudan ya da dolaylı emanet ettikleri gerçek kişilerle itibarlarına ve doğal yapılarına uygun ve uyumlu çalışmalar yapmalıdır.

102. Gerçek ya da tüzel kuruluşlarla işbirliği yapan bankaların bu bölümde anlatılan etik prensiplere ve kurallara saygıyı sağlayabilmeleri ve koruyabilmeleri için uygun iç denetim prosedürlerini belirlemesi ve ortaya koyması gerekmektedir.

103. Bankalar, kıdemli bir elemanlarını ya da özel bir departmanlarını Madde 103'de bahsedilen dosyaların ve ilişkili belgelerin korunması konusunda görevlendirmelidir. Bu kişi ya da departman Türkiye Bankalar Birliği'ni gerektiği gibi bilgilendirecektir.

YEDİNCİ BÖLÜM

BANKA VE ÇALIŞAN İLİŞKİSİ

Kişisel Bilgiler

104. Personele ait bilgiler gizlidir ve yetkililer dışında kimseye açıklanmamalıdır.

105. Çalışanlara, kendilerine ait bilgiler "kişiyeye özel" olarak gönderilir. "Kişiyeye özel" bilgiyi alan personel kendine ait bu bilgileri okuduktan sonra kimsenin eline geçmeyecek şekilde saklamalıdır ve hiç kimseye açıklamamalıdır.

Aşağıda belirtilen kişisel konuların gizliliğinin ihlal edilmemesi yerinde bir davranış biçimi olacaktır:

a) Ücret gizliliği ilkesine bağlı olarak, ekranlardan veya maaş bordrolarından başkalarının maaşlarına, ikramiyelerine, jestiyonlarına bakılmamalı, öğrenilmeye çalışılmamalıdır.

b) Performans puanı ve performans artış tarihi sorulmamalıdır.

c) Görevi gereği diğer banka çalışanlarına ait maaş, performans, sağlık problemleri gibi kişisel bilgilere sahip olanlar bu bilgilerin gizli kalmasına azami özen göstermelidir.

Risk

106. Banka çalışanları ahlaklı, dürüst bankacılar olarak risk doğurabilecek olaylardan kaçınılmalı ve görevini asla kötüye kullanmamalı, kötüye kullanılmasına izin vermemelidir.

107. Görevin kötüye kullanılması, kişinin yetki ve sorumluluğunu kendi çıkarına kullanması ve dolayısıyla bankaya ve müşterilere zarara vermesidir. Bankacılık işlem ve hizmetlerinin gereği gibi yerine getirilmesi, yasa dışı işlemler yapılmaması, dürüst olunması gerekmektedir.

108. Banka çalışanları hırsızlık, sahtecilik, yankesicilik gibi yüz kızartıcı suçlara doğrudan veya dolaylı olarak katılmamalı, başkalarının yapmasına izin vermemelidir. Banka

çalışanı bu olaylardan herhangi birinden haberdar olur olmaz, bir üst yöneticisini veya doğrudan teftiş kurulunu bilgilendirmelidir.

Güvenlik

109. Yöneticiler ve çalışanlar işyerlerindeki güvenliğe önem vermelidir:

a) Yangın ve benzeri doğal afetler karşısında yapılacaklar herkes tarafından bilinmelidir ve Güvenlik Amirliğince yayımlanan talimatlara uyulmalıdır.

b) İş saatleri dışında ve tatil günlerinde bankaya ait işyerlerine çalışmak veya başka nedenlerle gelmek durumunda olan personel yöneticisinden onay alır.

c) Yöneticiler, çalışanların sağlık, izin, emeklilik, istifa gibi nedenlerle işten ayrılma olasılıklarına karşı, önceden önlemler alarak, işlerin aksamamasını sağlamalıdır.

Sağlık

110. Banka çalışanları bulaşıcı hastalıklardan korunma ve diğer arkadaşlarının korunması konusunda duyarlı davranmalıdır.

İş Devri

111. Banka çalışanları istifa, emeklilik, tayin gibi nedenlerle çalıştıkları bölümden ayrıldıklarında, yerine atanan personele veya yöneticisine sorumluluğundaki tüm işleri dokümanları ile birlikte devretmelidir; değerli belgelerin muhasebe kayıtlarına uygunluğunu sağladıktan sonra tutanakla teslim etmelidir; kendisinden sonraki işlerin düzenli ve risk doğurmayacak şekilde devam etmesi için gerekli önlemleri almalıdır.

112. Tüm bankacılık işlemleri risk doğurmayacak şekilde yasalara ve banka politika prosedürlerine uygun şekilde yürütülmelidir. Banka fırsat eşitliği ilkesine bağlı olarak çalışanları arasında ayırım yapmamalıdır. Bir kişiyi iş için seçmenin veya yükseltmenin ya da görev değişikliği yapmanın kriteri o kişinin o işi için uygun olmasından kaynaklanmalıdır.

Kariyer Gelişimi

113. Banka, çalışanların kişisel kariyer gelişiminde fırsat eşitliğini sağlayan, mükemmelliği, yaratıcılığı, kaliteyi cesaretlendiren, ödüllendiren, iletişimi kolaylaştıran ortam yaratmalıdır.

Kıyafet

114. Banka çalışanları, bankanın çağdaş imajı ile bütünleşecek şekilde giyinmeye, kullanılan model, renk, kumaş ve aksesuarların uyum içinde olmasına özen göstermelidir. Çalışanlar her zaman temiz ve bakımlı olmalıdır.

SEKİZİNCİ BÖLÜM

ETİK PRENSİPLERE UYGUN ÇALIŞMA ORTAMI

Etik prensipler hem bankanın başarısı hem de kişisel başarı açısından önemlidir. Bankanın tüm birim/bölge ve şubelerinde etik prensiplere uygun bir ortam yaratılması yöneticilerin sorumluluğundadır. Bu bağlamda yöneticilerin sorumlulukları aşağıdaki gibi sıralanabilir:

Etik Prensiplere Bağlı Kalmaya Karar Verme

115. Yöneticiler, öncelikle etik prensiplerin önemini kabul etmeli, her koşulda bunlara bağlı kalmalıdır.

Örnek Oluşturma

116. Yöneticiler, davranış ve düşünceleriyle çalışanlarına örnek olmalıdır.

Yerleştirme Sorumluluğunu Kabul

117. Yöneticiler, etik prensiplerin bankada yerleştirilmesi ve yaşatılmasının kendi sorumluluklarında olduğunu kabul etmelidir.

Personel Eğitimi

118. Banka kültürünün yerleştirilmesi, çalışanlara uymak zorunda oldukları norm ve değerlerin, prensiplerin benimsetilmesi için çalışmalıdır.

Açık İletişim

119. Yöneticiler, personelinin bankacılık işlemlerindeki sorunların yanısıra, etik sorunlarla ilgili konuları da kendilerine getirmekten ekinmeyecekleri, açık iletişim kurabilecekleri bir ortam yaratmalıdır.

Tutarlı Olmak

120. Yöneticiler davranış ve kararlarında her zaman tutarlı davranmalıdır.

Yönetici ve yetkililer, etik prensiplere uygun bir çalışma ortamı yaratılmasında sorumluluk üstlenmeli ve gerekli özeni göstermelidir.

EK 3. YUNANİSTAN BANKACILIK ETİK KODU

YUNANİSTAN BANKACILIK ETİK KODU

Bankacılık etiklerinin bu kodu projeyi başlatan ve koordine eden Yunanistan Bankalar Birliği'nin himayesi altında bulunan Yunan bankaları arasındaki işbirliğinin bir sonucudur.

Yunan finansal sisteminin kamu idaresinden aşamalı olarak liberalleşmesi bankaların kendi aralarında ya da üçüncü şahıslarla olduğu kadar müşterileriyle olan ilişkilerini de yöneten bir dizi görev bilgisi kurallarının ihtiyacını ortaya çıkarmıştır.

Toplum düzeni, yasal hükümler ve otoritelerin kontrol edilmesi kararları çerçevesinde ve daha büyük finansal sektörlerdeki etiklerin geçerli kodlarına uygun olarak banka işlemi alışkanlıkları, müşteri hukuku ve uluslar arası bazda kabul edilmiş görev bilgisi kuralları tarafından aşamalı olarak şekillendiği için görev bilgisi kuralları kuruluşu sağlıklı bankacılık uygulamalarının standartlarını belirlemeyi amaçlamaktadır (Yatırım Şirketlerinin Etik Kodları).

Kod temel olarak işlemlerin saydamlığını ve doğruluğunu hızlandırmayı ve müşterilerle olan işlemlerdeki ilişkilerin yanı sıra çoğunlukla bankalar arasındaki ilişkilerde karşılıklı güven ruhunu yaratmayı amaçlamaktadır.

Kurallar, hizmetlerin ve ürünlerin kalitesini müşterinin yararına geliştirmeyi başarmak amacıyla kredi veren kuruluşlar ve faal durumdaki piyasa güçleri arasında sağlıklı bir rekâbetin gelişmesini tercih ve teşvik eder.

Kod, Yunanistan Bankalar Birliği'nin genel kurulunun onayı ile Mart 1997'de yürürlüğe girmiştir.

TANIMLAR

Aşağıdaki terimler Bankacılık Etik Kodları amacı ile tanımlanmıştır:

BANKA ya da KREDİ VEREN KURULUŞ: Peşinat alan, kredi veren ve işletme ruhsatı öngören bütün diğer hizmetleri sağlayan bir kuruluştur.

İSTEMCİ ya da MÜŞTERİ: Gerçek ya da tüzel kişi ya da bir bankayla eskiden var olan sözleşmeye ait bir iletişimi olan ya da tek bir işlemle meşgul olan kişilerin birliğidir. İşlemlerin ya da bitişlerinin tamamlanmasından sonraki sürecin yanı sıra sadece işlemin sözleşmeye ait basamaklarında değil ayrıca bankalarla açıklayıcı sözleşmelerin ya da görüşmelerin akdi basamakları süresince de müşteri olarak sayılır.

MEVDUAT: Faiz oranları, döviz oranları ya da diğer oranlar gibi belli unsurların değişimine tabî olan ve tanımlanmayan ya da bankalar tarafından garantilenmeyen ve beklenen yararın kesin olup olmadığına bakılmaksızın tasarruf, yönetim veya yatırım amaçları için kredi veren kuruluştaki herhangi bir fon yatırım şeklidir.

MEVDUAT SAHİBİ: Mevduat bakiyesi üzerinde hakkı olan müşteridir.

MÜŞTEREK HESAP SAHİBİ: Kişisel olarak ya da diğer kişilerle birlikte mevduat bakiyesi hakkına sahip kişidir.

KREDİ: Herhangi bir şekilde kredi ya da garanti verilmesidir.

SERMAYENİN HAREKETİ: Bir emirle ve müşteri adına fonların aktarılmasıdır.

FAİZ GETİREN TAHSİL TARİHİ: Bir miktar paranın faiz getirmeye başladığı tarihtir.

TAHSİL TARİHİ: Bir miktar paranın faydalanan kişinin kullanımına geçtiği tarihtir.

YATIRIM HİZMETİ: Hisse senedi ticaretiyle ya da para ve sermaye piyasasında görüşülen likit değerlerle ilgili her türlü hizmettir (hisse, bono, diğer kredi türevleri gibi).

LİKİT DEĞERLER: Likit değerlerinin ya taahhülle ya da dövizle diğer şekillerini elde etme ya da yetki tahsil etme hakkı veren, diğer tasarruf senedinin yanı sıra hisseler ya da hisseye benzeyen senetler, bonolar ve sermaye piyasasında görülen diğer borç şekilleridir. Ödeme şekillerini kapsamaz.

PARA PİYASASI SENETLERİ: Genellikle para piyasasında görüşülen finansal senetlerdir.

BAŞLICA FİNANSAL ÜRÜN: Temel bir ücret ya da değere sahip herhangi bir finansal araç ya da gereçtir.

FİNANSAL TÜREV ÜRÜNÜ: Ücreti ya da değeri bağlı mülkiyet parçalarına, para piyasası değerine ve finansal göstergelere bağlı olan herhangi bir finansal ürün ya da gereçtir.

KART: Kartın çıkarılma esasına göre sahibine sözleşmede ifade edilen işlemleri yerine getirme hakkı veren çıkarıcısı tarafından teslim edilen plastik karttır.

KART ÇIKARICI: İş esnasında özel bir anlaşmaya tabî olarak müşterilerine kendi şahsi varlığı içinde kalan kartı sunan bir banka ya da kredi veren kuruluştur.

KART SAHİBİ: Kendi işi esnasında müşterileriyle işlemleri için bir veya daha fazla kartı kabul eden ya da kart kabul şartları ağını devam ettiren gerçek ya da tüzel kişidir.

KREDİ KARTI: Sahibine Yunanistan'da ya da yurt dışında önceden hesaplanan azami fiyatla hesabına geçilen miktarla ilgili sözleşmede şart koşulmuş işlemleri gerçekleştirme olanağı veren karttır. Bu hesaba, borcunu parça parça ya da bir seferde ödeyebilen kart sahibinin ödemeleriyle kredi verilir.

VERESİYE KARTI: Kart sahibinin kredi almayı ya da Yunanistan'da ya da yurt dışında hesaba çıktıktan sonraki süre içinde tamamının ödenmesi beklenen bir miktar parayı çekebilmesini sağlayan karttır.

BANKA KARTI: Mevduat hesabını devam ettiren kişiye kredi veren kuruluşlar tarafından çıkarılan karttır. Kart sahibi hesabına geçirilen işlemlerle ilgilenmekle yükümlüdür ve aynı anda da kuruluşla hesabını devam ettiren kart muhatabının hesabına güvenmelidir.

BANKA REKLÂMCILIĞI: Bu amaç için başvuru araca bakılmaksızın; adını, logosunu, bankacılık ürün ve hizmetlerinin ününü artırmayı amaçlayan kredi veren kuruluşların etkinliklerinin duyurulmasıdır. Duyuru bütün mesajı taşıyan ya da ifadeleri, numaraları, optik ya da grafiksel sunumları, ses ve müziği basit ya da karmaşık formda içeren bütün bir metin olarak tanımlanır.

BÖLÜM 1 GENEL PRENSİPLER

Müşteriye Bilgi Verme – İşlemlerin Saydamlığı

1. Bankacılık Etik Kodunun aşağıdaki kuralları bankalar ve müşteriler arasındaki ilişkiyle ilgilidir. Amaçları yürürlükteki mevzuata, AB şartlarına, Yunan Bankası'nın ilgili kredi ve parasal düzenlemelerine ve iş etiklerine uygun olarak müşterilerin ve bankaların çıkarlarını korumaktır.

2. Her bankanın kendi müşterileriyle olan işlemleri karşılıklı güven ruhuyla yürütülür ve bu nedenle her iki taraf da ilişkileriyle ilgili her konuda dürüst ve sistematik bir bilgi alışverişini amaçlamaktadır.

3. İşlemler sırasında, bankalar gerekli özeni gösterir, işlem alanında hizmetlerin mevcut bilgilendirici broşürlerini bulundurur ve her duruma göre açıkça, basitçe ve tamamıyla gerekli bilgileri sağlarlar.

Kod içindeki özel hizmetlerle ilgili bilgileri içeren paragraflarla beraber, genel bilgiler en azından aşağıdaki konuları kapsmalıdır:

- a. Önerilen hizmetin veya ürünlerin doğası ve özellikleri,
- b. Hizmet ya da ürün tarafından sunulan haklar ya da olanaklar,
- c. Müşterinin hakları ya da talimatları,
- d. İcra edilen hizmetin koşulları ve bununla ilgili riskler,
- e. İzlenmesi gereken prosedürler,
- f. Bankanın ücretini, herhangi bir harcamasını ve vergilerini içeren hizmet tutarı ve görev ve sorumlulukların diğer türleri,
- g. Opsiyonlu prosedürler ve ilgili ücretler,
- h. Müşterinin antikonformist davranışından veya sözünü geri almasından kaynaklanan olası geri çekilmeler.

4. Bankalar genel olarak kabul edilmiş içerikle benzer teknik terimleri kullanmalıdır.

5. Müşteriyle olan ilişkiyi yönlendiren herhangi bir koşulun tek taraflı değişimi halinde, eğer bankalar bu hakka sahiplerse müşteriye toplu halde ya da şahsen en uygun tavırla bilgilendirmelidirler ve müşteriye yeni koşulları kabul etmemesi halinde bankayla olan ilişkisini sonlandırmayı isteyip istemediğine karar vermesi için makul bir zaman vermelidirler.

Gizlilik, Bankacılık ve Meslek Sırrı

6. Bankalar ve çalışanları, mevduat hesaplarının dengesini ya hareketini olduğu kadar varlıklarını da gözeterek bankacılık sırrına ve bankacılık faaliyetleri uygulamalarıyla kaydettikleri gerçekleri ve diğer bilgileri göz önüne alarak da meslek sırrına bağlıdırlar.

7. Yasal olarak zorunda kalınan veya müşterinin rızasıyla diğer şahıslara kişisel bilgilerin söylendiği yerlerde, hizmetin geçici bir aşamasında (sözleşmeyle ilgili ilişkinin sonlandırılması sırasında ya da sonrasında) öğrenilen bilgileri kullanırken, bankalar en üst düzeyde ihtiyat ve gizlilik sergilemelidirler ya da bahsedilen yükümlülükleri uymak için gerekli ve mümkün olan bütün tedbirleri almalıdırlar.

8. İşlemlerdeki nicel bilgilerin elektronik aktarımının bir parçası olarak ya da istatistiksel amaçlarla bir takım müşterilerle ilgili olan bankalar arasındaki sağlam bilgi alışverişi gizliliğin bozulmasını sağlamaz.

Müşteri Bilgisi Toplama ve Sürdürme

9. Banka hizmetlerini sağlamak amacıyla devam ettirmenin, geliştirmenin ve sona erdirmenin gerekli koşullarının karşılanıp karşılanmadığına karar vermek için, gerekli olan bilgileri sağlaması koşuluyla, bankalar müşterilerinden finansal bilgilerini rica edebilir, toplayabilir ve saklayabilir. Bankalar yukarıdaki bilgilerin güvenliğini veyasal kullanımını yürürlükteki mevzuata uygun olarak garantilemektedir.

10. Bir hesap açmak ya da diğer bankacılık hizmet sözleşmesi imzalamak amacıyla, bankacılar müşterilerinden uygun yasal belgeler yoluyla doğrulanan kimlik kart bilgilerini istemek zorunda kalabilirler.

11. Müşterinin üçüncü bir şahıs adına hareket etmesi durumunda kişi bankaya üçüncü şahsın kişisel bilgilerini açıklamak zorunda kalabilir. Bankalar ayrıca üçüncü şahsın açıklanan bilgisinin gerçekliğini tespit etmek zorunda da kalabilirler. Müşteri üçüncü bir şahıs adına hareket ettiğini söylemediyse ve bunun yerinde bir kanıtı varsa banka üçüncü şahsın bilgisini araştırmalı ve doğrulamalıdır.

Şüpheli İşlemler

12. Bankalar bütün işlemleri dikkatlice incelemeli veyasal olmayan faaliyetlerden gelen gelirin mevzuatıyla ilgili olduğunu bildikleri ya da şüphelendikleri işlemlerden kaçınmalıdırlar.

13. Bankalar suç teşkil eden faaliyetlerden (kara paranın aklanması) gelen gelirin mevzuat baskısına ve caydırıcılığına ait olan yükümlükleri gereğince ve yürürlükteki mevzuata uygun olarak özellikle dikkatli olmalıdırlar ve kanuna itaat etmeyi garantilemek için gerekli örgütsel ve idari önlemleri almalı, müşterilerin itibarına karşı uygunsuz bir haksızlığa sebep olmaktan kaçınmalıdırlar ve çalışanlarına gerekli idari veyasal desteği her zaman sağlamalıdırlar.

Bankacılık Hizmetleri Promosyonu ve Pazarlaması – Reklâmcılık

14. Aşağıda yer alan temel kurallar bankacılık ürün ve hizmetlerinin promosyon ve pazarlamasına uygulanacaktır:

a. Her bankacılık reklâmı aşağıdaki özelliklere sahip olmalıdır:

• **Meşruluk**, mevcut olarak yürürlükte olan kanun hükmüne ve düzenlemelerine uygun düşen,

• **Saygınlık**, ahlâk ile ilgili mevcut görüşlerle tutarlı ve dinî metinlerin, görüşlerin ve ulusal sembollerin kötüye kullanımından kaçınan,

• **Dürüstlük**, sunulan işlemi abartmadan, yanlış ya da yanıltıcı bilgi vermeden ya da sunulan ürün ya da hizmetlerin özelliklerini farklı göstermek için abartarak yayımlamadan açıkça belirtme ve halkın bilgi eksikliğinden veya korkularından faydalanmayan,

• **Adil rekâbet çerçevesi içinde**, herhangi bir kredi veren kuruluş hakkında halk arasında endişe yaratmadan ve diğer bankaların ürünlerine doğrudan ya da dolaylı olarak küçük düşürücü ya da aşağılayıcı atıf yapmadan müşterilerin bankaya ve bankacılık sisteminin itibarına olan güvenine saygılı olmalıdır.

b. Bankacılık ürünlerinin ve hizmetlerinin reklâmını yaparken müşterilere diğer bankalar tarafından sunulan aynı ürün ve hizmetleri karşılaştırma yapmalarına olanak tanımak amacıyla olabildiğince bilinen teknik terimler kullanılmalıdır. Karşılaştırmalı bilgi kanıtlanabilen doğru gerçeklere dayanmalıdır ve reklâmın amacı olan doğru, yeterli ve tarafsız bilgiyi kriter olarak reklâm iyi niyet ve etik kurallar tarafından belirtildiği gibi ayrıntılı olmalıdır.

c. Herhangi bir bankacılık ürün ve hizmetinin değerini arttırmak amacıyla diğer kredi veren kuruluşlar tarafından kullanılan mevcut ve geçmiş içeriğin yetkisiz dağıtımını ulusal veya uluslararası seviyede sıkı bir şekilde yasaklanmıştır.

d. Reklâm materyalleri almak istemediklerini bankayla olan ilişkilerinin başında ya da sonrasında bildiren müşterilere doğrudan reklâm literatürünü yollamak yasaklanmıştır.

Müşteri Hizmetleri

15. Bankacılar müşterilerine aynı seviye ve kalitede hizmet sağlamalıdırlar ve bu gibi hizmetleri sağlarken ulusalcılıkla, dinle, cinsiyetle, finansal durumla ya da mesleki

yeterlilikle ilgili herhangi bir ayrımcılıktan kaçınılmalıdır. Ancak aşağıdakiler müşterilerin ayrımcılığı ya da kategorize edilmesi ve hizmetlerin farklılaştırılması anlamına gelmeyebilir:

a. Hizmet sağlamayı reddetmek veya belirli bir müşteriyle ilgili yasal ve ekonomik nedenler söz konusu olduğunda yasa hükmüyle ya da geçerli uygulamayla tutarlı olmayan bir tavırda hizmet sağlamak,

b. Belirli müşterilerle gerçek ya da beklenen işlem hacmini ya da girilen riskleri kriter olarak sunulan ürünleri farklı ücretlendirme,

c. İşlemin doğasına ya da hızlı vadeye olan belirgin ihtiyaca uygun nedenler için müşteri hizmetlerinin farklı faaliyetler durumlarını sağlama,

d. Planlama, ayırıcı bilgiler, finansal ürünlerin sunumu, eşit müşteri grubu ya da kategorisi veya bu ürünlere verilen tepkiyi amaçlayarak bu grupları ya da kategorileri tanımlayan benzer mülk ya da özellikleri paylaşan potansiyel müşteriler,

16. Bankalar sıklıkla ürün ve hizmetlerini modernize etmeye ve teknik açıdan güncellemeye ve sıradan müşterilerin kolaylıkla kullanabileceği yaygın olarak kullanılan elektronik sistemlere yer vermeye yönlendirilmelidirler.

17. Bankalar modern teknolojiyi kullanan hizmetlerle ilgili teknik ve diğer faaliyetler durumları banka işlemlerini tamamlarken yeni teknolojinin kullanımına alışkın olmayan müşterilere açık ve anlaşılır olduğunu garantilemelidirler.

18. Özel ürün, hizmet ve işlem sistemleriyle ilgili yeni teknoloji kullanımını gerektiren herhangi bir anlaşmayı dahil etmeden önce, bankalar müşterilerine tarafların yükümlülükleri ve haklarının yanı sıra bu tarz teknolojinin kullanımıyla ilgili olası eksiklikler, bunların ele alınma yolları hakkında bilgi sağlamalıdır.

19. Bankalar değerlendirmelerine göre müşterilerine yeni teknoloji kullanarak yapılan işlemlerin tamamlanmasını engelleyen olası sebeplerin yanı sıra, bu tarz işlemlerin ekonomik ve faaliyetler avantajlarını da açıklamalıdır.

20. Bankalar özellikle sistem faaliyeti boyunca akit tarafların kişisel bilgilerini korumayı göz önüne alarak elektronik cihazlar yoluyla gerçekleştirilen işlemlerin, bu tarz işlemleri yönlendiren sözleşmeden doğan kurallara veyasal kurallara uygun olduğundan emin olmalıdırlar.

21. Bankalar elektronik cihazlar ve banka dosyalarındaki doğru kayıt, görüntü veya ilgili faaliyetlerin saklanması yoluyla başlatılan işlemlerin güvenliğini garantilemelidirler. Bankaların bu bahsedilen yükümlülüğü, müşterilere bankayla iletişim kurmak ya da işlem yapmak amacıyla yetkisiz üçüncü şahıslar tarafından bu tarz teknolojilerin kullanımına doğrudan ya da dolaylı olarak izin veren elektronik cihazların kullanımı ve korunumuyla ilgili kurallara uyma sorumluluğundan kurtulma hakkını vermez. Bankalar uyarılana kadar elektronik cihazların kötüye kullanımından veya ekonomik sonuçlardan ve kanuni kullanıcılar için sonradan gelecek olan diğer sonuçlardan sorumlu değildir.

22. Müşterileri diğer bankalarla paralel ilişki kurma ve sunulan teknolojik yardımları kullanma hakkından mahrum bırakan hiçbir anlaşma müşteriler ve bankalar arasında yapılmamalıdır.

Müşteri Şikâyetleri

23. Bankalar müşterilerinin herhangi bir şikâyetini veya bankayla olan işlemleriyle ilgili mağduriyetini tarafsız araştırmaların yanı sıra özenle ve dikkatle ele almalıdırlar.

Bu amaçla bankalar, aşağıdakileri yapmalıdırlar:

a. Şikâyetlerin, mağduriyetlerin ve diğer bankacılık hizmetlerinin serbestliğini araştırmak için özel hizmet sunmalıdırlar,

b. Çalışanlarının şikâyet veya mağduriyet sunmanın, araştırmanın ve değerlendirmenin dahili prosedürünün bilincinde olduklarından ve müşterileri yeterli derecede ve tam olarak bilgilendirebileceklerinden emin olmalıdırlar,

c. Müşterilerin şikâyetlerini ya da mağduriyetlerini aldıktan sonra uygun bir zaman içinde yazılı olarak müşterilere cevap vermelidirler.

Koda Uyma

24. Bankalar çalışanlarını Bankacılık Etik kodunun içeriği hakkında bilgilendirmeli ve mevzuata uymalarını garantilemek için en uygun gördükleri önlemleri ve prosedürleri tanıtmalıdırlar.

25. Yunanistan Bankalar Birliği kodun uygulanmasını takip etmenin yanı sıra kodun yorumlanmasından, düzeltilmesinden veya tamamlanmasından da sorumlu olacaktır.

26. Bu görev için bankalar Yunanistan Bankalar Birliği'ne her türlü yardımı sağlamalıdırlar.

BÖLÜM 2 TEMEL BANKACILIK FAALİYETLERİ

Mevduatlar

27. Bankalar, farklı türdeki mevduatlara uygulanabilen genel ve özel durumlar ve eşlenik hesap açmak için gerekebilecek olan gerekli belgeler hakkındaki bilgileri müşterilerine mevcut ve ulaşılabilir hale getirmelidirler. Bankalar, bahsedilen kayıt ve şartlardaki herhangi bir değişiklik bilgisini bankanın kararına uygun olarak en etkili yollarla müşterilerine bildirmelidirler (örneğin; yazılı ya da elektronik basın, broşürlerdeki ilanlar gibi).

28. Özellikle bankalar müşterilerine her tür mevduat hesabı için en azından aşağıdaki bilgileri sağlamalıdırlar:

- a. Mevduatın türüne, süresine ve miktarına bağlı olarak geçerli faiz oranı,
- b. Faizin herhangi bir vergisi olup olmadığı,
- c. Tahsil tarihi ve mevduat miktarının kullanılabilirliği,
- d. Faizin hesaplandığı süre esas (bir ayda ya da yıldaki tam gün sayısı),
- e. Faizin hesaplandığı ve hesaba geçildiği tarihler (aktifleştirilmiş ya da aktifleştirilmemiş) ve karşılıklı senelik etkin getirisi,
- f. Hesabın devam ettirilmesi ve işletilmesiyle ilgili ödenecek herhangi bir komisyon ya da ücret,
- g. Diğer ilave koşullar (minimum başlangıç mevduatı, altında faiz ödenmeyen minimum bakiye, vadeli mevduatların ödeme tarihlerinden önce getirinin ödenme şartları gibi)
- h. Hesabın kullanılması için banka tarafından verilen belgelerin kaybolması durumunda müşteri hakları ve yükümlülükleri ve karşılaşılabilecekleri bir takım sonuçlar (örneğin; hesap defteri, çek defteri, banka kartı gibi),
- i. Bahsedilen kayıt ve şartlardaki herhangi bir değişikliğin belirli bir biçimde görüşülebileceği durumlar.

29. Mevduat hesapları uygun belgelerin imzalanmasıyla müşterinin yazılı başvurusunu takiben ve kimliğinin doğrulanmasından sonra bankalar tarafından açılmaktadır.

Bir mevduat hesabının açılıp açılmaması hakkındaki son karar bankanın uygun görmesine bırakılmıştır.

30. Özel durumlar için (örneğin; tüzel kişi çalışanın maaş bordrosu gibi) bir grubun mevduat hesabı açması durumunda münferit hesap sahibinin bu tarz bir hesabı açmayla ilgilendiği varsayılmaktadır. Her bir durum için gerekli başvuru formları daha sonraki basamaklarda tamamlanacaktır.

31. Müşterek hesap açarken, bankalar müşterek hesaptan faydalanan kişileri yukarıdaki bilgilerin (28. Madde) yanı sıra müşterek hesap faaliyetlerinden doğan özel haklar ve yükümlülükler hakkında da bilgilendirmelidirler.

32. Bankalar bir müşterisine çek defteri gönderdiğinde, müşterisinin çek defterinin temel rolü, karşılıksız çek çıkarmanın yansımaları, çek defterini ve kullanılmamış çekleri korumak için gereken yükümlülükler hakkında müşterisini bilgilendirmelidirler.

33. Eğer mevduat hesabıyla ilgili işlemler müşteri hesap açtığında müşteriye gönderilen defterde kayıtlı değilse, bankalar bu hesaptan faydalanan kişilere belirli aralıklarla hesaplarının ilgili raporlarını göndermeli ya da onlara mevcut hale getirmelidirler.

34. Hesaplarındaki hareketlerde herhangi bir hata ya da düzensizliğin yanı sıra müşteriler banka defterinin ya da çek defterinin kayıp olduğunu da anında bankaya bildirmelidirler.

Kredi (Borç – Teminat Mektubu)

35. Bankalar tarafından müşterilere sunulan ya da mevcut hale getirilen kredi kolaylıklarıyla ilgili bilgiler borç alma ya da geri ödeme kayıt ve koşulları hakkında herhangi bir yanlış anlamadan kaçınmak için açık olmalıdır. Bu bilgi en azından aşağıdakileri içermelidir:

- a. Her tür krediye uygulanabilen faiz oranı,
- b. Ek masrafların yanı sıra komisyonlar ya da ücretler,
- c. Herhangi bir vergi, resim ve harçların doğası ve miktar ya da oranı,
- d. Faiz getiren süre,
- e. Faizin hesaplandığı süre esas (bir ayda ya da yıldaki tam gün sayısı),
- f. Ödenmesi gereken tutarın faizini hesaplama yöntemi (basit faiz, borç itfa fonu gibi) ve borç alan kişinin sonraki senelik ücreti,
- g. Varsa bileşik faiz koşullarının yanı sıra gecikme faizi, bu faizin hesaplanma yöntemi ve kayıta geçilen frekans,
- h. Eğer borç alan kişi sözleşmeye bağlı kredi limitini aştıysa koşullar ve ilgili ücretler,
- i. Erken ödeme olasılığı, süresi, herhangi bir masraf ya da bunların hesaplanma yöntemi,
- j. Döviz kredisi durumunda döviz kurundaki dalgalanmalardan kaynaklanan olası riskler ve kredinin toplam tutarında izlenen değişiklikler,
- ja. Döviz kurundaki değişikliğe ve faiz oranına bağlı olarak riski kapsayan olasılıklar ve ücreti,
- jb. Dalgalanan faiz oranlı kredi anlaşması durumunda; başlangıç primi, dalgalanma unsurları, olası dalgalanma sıklığı, bunun hesaplanma yöntemi, borç alan kişinin kredinin bütün

miktarını etkileyebilecek diğer faktörlerin yanı sıra faiz oranındaki dalgalanmadan nasıl bir tavırla haberdar edildiği,

jc. Hangi periyodik hesapların kullanıldığının takibi ve tavsiyesi için kredi durumunda; herhangi bir vergi, resim ve ücretlerden kaynaklanan masrafların detaylarını yanı sıra faiz oranı, faizin üzerine hesaplandığı sermaye ve ilgili zaman periyodu, ücretlendirilen kredi miktarındaki herhangi bir değişiklik, gecikme faizi ya da bileşik faizin olası ücreti, üzerine hesaplanan miktar ve hesaplama süresi, kısmi ödeme miktarı ve ödenmesi gereken dönem,

jd. Eşit taksitler şeklinde geri ödenen faiz durumunda; kredi ödendiği zaman borç alan kişi, kredi süresi ve tamamen geri ödemesiyle ilgili yukarıdaki şartların herhangi bir değişikliğinin yanı sıra ödeme vadesi gelen her taksitin miktarı hakkında da bilgilendirilmelidir.

36. Bir kredi başvurusunu değerlendirirken, bankalar müşterilerden aşağıdaki bilgileri sağlamalarını isteyebilir:

- a. Başvuranın ve garantörlerin yaşı, mesleği ve medeni hali,
- b. Finansal durum ve yukarıda bahsedilen değerler,
- c. Başvuranın banka yükümlülüklerini karşılayabilme yeteneği.

Bu tarz bilgilerin kaynakları başvuranın tamamladığı ve imzaladığı başvuru formu ve diğer belgeler, banka tarafından istenen destekleyici belgeler (denge tablosu, kâr ve zarar çizelgesi, gelir vergisi beyannamesi, sözleşmeler, nakit akış gibi), bankanın başvuran kişi hakkındaki kayıtları ve bankalarla olan geçmiş ilişkileri, bankalararası bilgi sistemleri (“TEIRESIAS” Banka Bilgi Sistemi gibi) ve ayrıca diğer bankalardan, kredi veren kuruluşlardan ve veri tabanlarından elde edilen bilgiler.

37. Bankalar müşterilerine genellikle bankanın himayesinde bulunan bazı finansal ve iş bilgilerini (denge tablosu, değerler, borç alınan limitlerle ilgili) diğer bankalara veya kredi veren kuruluşlara ya da bankalar arası sisteme (“TEIRESIAS” Banka Bilgi Sistemi gibi) verebilme ve bankaların müşterilerinden gerekli durumlarda yazılı yetkisini isteyebilme olasılığını bildirmeleri gerekmektedir.

Müşteriler bu tarz bir yetkiyi reddetme hakkına sahip bulunmaktadırlar. Böyle bir durumda müşterinin reddetmesinden kaynaklanabilecek herhangi bir olumsuz etkinin farkında olması sağlanmalıdır. Resmi belgede ya da yasal olarak şart koşulan yerde saklanan bilgi için müşteriden hiçbir yazılı onayın istenmeyeceği anlaşılmalıdır.

38. Bankalar kendi özel hükümlerine (özellikle komisyon ve ücretleri göz önüne alan) kendi bankacılık faaliyetlerine ya da diğer özel koşullar kapsamına göre karar vermekte serbest bulunmaktadırlar. Eğer ilgili sözleşmede yer almadıysa bu özel koşullara karar verilir ve özel bir uyarı ile müşteri bilgilendirilir ve bu uyarı ayrıca şunları da içerir: özel koşulların geçerlilik süresi, kabul edilmesi için olası durumlar (örneğin; belirli hacmin banka faaliyetlerine devredilmesi, belirli bir minimum bakiyenin mevduatı gibi) ve ayrıca eğer bu koşullar karşılanmazsa geri çekilmesi. Bu özel koşulların genişletilmesi ya da değiştirilmesi bankanın değerlendirmesine kalmaktadır.

39. Kredi anlaşması imzalanmadan önce müşterilere sözleşmede geçen şartları ya da ilave edilen ekleri kredinin hazırlanmasıyla ya da bankaya verilen karşılıklı teminatla ilgili olup olmadığını dikkatlice okumaları önerilmektedir. Borç alan kişiler banka memurlarından herhangi bir ilgili bilgi ya da netleştirme istemeleri için teşvik edilirler.

40. Her bir konu için kabul edilen karşılıklı teminatı elde etmek için gereken zamanı da genellikle içeren kredi verme prosedürlerini tamamlamak için gerekli olan zamanın yanı sıra bankalar müşterilerini ücret hakkında da bilgilendirmelidirler.

41. Bankalar müşterilerinin başvurularının kabul edilip edilmediğini ricalarına bağlı olarak yazılı bir şekilde onlara bildirmelidirler. Fakat bankalar kabul ya da reddin sebeplerini ve özellikle de hizmetlerinin fikir ve değerini müşterilere açıklamakla yükümlü değillerdir.

42. Kredilerin diğer şahıslar tarafından garantilenmesi durumunda bankalar garantörü beklenen yasal haklar ve sözleşme yapan üçüncü şahısların yükümlülükleri hakkında bilgilendirmelidirler ve borç alan kişiye gönderilen bütün ilgili bilgileri garantöre de sağlamalıdır. Bu bilgiler çerçevesinde, garantöre aldığı risk ve yükümlülüklerin kapsamı ve doğası hakkında açıkça bilgi verilmelidir ve garantör bu gibi risklerin olası sonuçları hakkında usulünce bilgilendirilmelidir.

İthalatlar – İhracatlar

43. Bankalar müşterilerini onların ricaları üzerine hem yürürlükteki Yunan mevzuatı hem de belli faaliyetlerini yöneten mevcut uluslararası bankacılık kuralları hakkında bilgilendirebilecek konumda olmalıdırlar ve sadece müşavir sıfatıyla işlemlerini en etkili şekilde tamamlamalarına yardımcı olmalıdırlar.

44. Bankalar müşterilerinin uluslararası ticaret işlemlerinde kullanılan dilsel ifadelerin ve terimlerin açık ve sözleşmeye ait şahıslar arasında hiçbir yanlış anlaşılmaya hak getirmeyecek şekilde olduğunun farkında olmalarını sağlamalıdır. Eğer hatalı tanıtım, bilgi ya da yanlış anlama tespit edilirse, bankalar konuyu açıklığa kavuşturmak için hemen karşı tarafla iletişime geçmelerini müşterilerine önermelidirler.

45. Her bir durumda en uygun aracı kullanarak bankalar tahsilat için faturanın makbuzunu ya da diğer yük senedini hemen tanıtmalı ve dahil olan ithalatçılara bununla ilgili bilgilendirmelidirler.

46. Bankalar bütün vergilerin ve kesilen harçların stopajını yapmakla, devlete geri ödeme yapmakla ve müşterileri hemen bilgilendirmekle yükümlüdürler.

Sermaye Transferi (Euro’da ya da Dövizde)

47. Bankalar müşterilerini ulusal ve uluslararası olarak fon aktarımının mevcut yöntemleri, her duruma ilişkin tutar ve zaman süreci hakkında bilgilendirmeli ve onlara ücrete ve yönetime uyan en iyi yolu tavsiye etmelidirler.

48. Bankalar teslim alan banka tarafından talep edilen komisyon, ücretler ya da diğer tutarlar yüzünden aktarılan miktardaki herhangi bir azalmanın aslı hakkında bilgi vermelidirler.

49. Bankalar, yararlanan kişiye ya da hesabına yatırılan kişiye ödenebilir olur olmasın, aktarılan miktarın kullanılabilir olduğu zamana uygulanabilen herhangi bir koşul hakkında müşterilerini bilgilendirmelidirler.

50. Bazı zamanlardaki tespit faaliyetleri durumlarında bankalar yazılı talimat istemelidirler ve müşterilerini buna benzer bir talimatı kabul etmenin son tarihi hakkında bilgilendirmelidirler.

Kiralık Banka Kasası

51. Bankalar banka kasası kiralayan kişilerin ve vekillerinin kimliğini istemeli ve doğrulamalıdırlar.

52. Bankalar kanuna aykırı finansal olaylara karıştığına dair kesin bir kanıtı olan kişilere banka kasası kiralamaktan kaçınmalıdırlar.

53. Kiralanan her bir banka kasası müşterinin kişisel alanını oluşturur ve banka tarafından ya da herhangi bir üçüncü şahıs tarafından dokunulmazdır. Müşterinin olmaması

durumunda (ölümü ya da banka kasasını bırakması gibi sebeplerle) kiralanan banka kasası bütün yasal koşulların ve prosedürlerin karşılanması şartıyla açılabilir.

54. Yasal koşulların yanı sıra bankalar kasada saklanması yasaklanan parçaları (örneğin; patlayıcılar, asitler, bulaşıcı maddeler) şart koşturmalıdır ve müşterilerinin ve çalışanlarının güvenliğini korumak için müşteriye buna göre önceden bildirmelidirler.

55. İlgili yasal mevzuata uygun olarak mahkeme kararı ya da diğer hükümlerin uygulandığı zaman haricinde, bankalar kiralık banka kasasının içindekini ele geçiremez ve müşteri tarafından açılmasını engelleyemezler.

56. Kiralık banka kasasının normal kullanımının kesin teminat tutarının yanı sıra komisyonlarla, ücretlerle, senelik kiralarla ilgili anlaşmayı imzalamadan önce bankalar müşterilerini banka kasası kiralama hakkında bilgilendirmelidirler. Kiralık banka kasasının ve anahtarının iyi koşullarda saklanması koşuluyla kontratın bitiminde senet müşteriye geri gönderilecektir.

57. Bankalar müşterilerine şubelerdeki ve kasa dairelerindeki genel duyuruyla ya da diğer etkili şekillerle, kiralık banka kasası için herhangi bir kira artışını önceden bildirmelidirler.

58. Kontratın bitimi ya da genişletilmesi de dahil banka kasası kiralamanın kesin kayıt ve şartları açıkça ve tam olarak banka ve müşteri arasında imzalanan kira sözleşmesinde belirtilmelidir.

Yatırım hizmetleri

59. Güvenlik, stok ve diğer vadeli işlemler gibi yatırım hizmetlerini müşterilerine sunarken, hizmetleri sağlamadan önce bankalar aşağıdakileri yapmalıdırlar:

a. Uygun danışma önerebilmek için müşterinin kimliği, mesleği, finansal durumu, yatırım amacı ve deneyimiyle ilgili bilgileri elde etmelidirler.

b. İlk ya da talî yatırım işlemlerinin doğasını anlamalarını sağlamak için müşterilerine gerekli veyararlı bütün bilgileri sağlamalıdırlar.

c. İlk ve türev ürünü işlemlerinin nihai yatırım risklerini ve ayrıca istisnai (örneğin; ilgili haklarda değer düşüşü) ya da diğerleriyle ilgili bir olayda (ilgili yükümlülükleri karşılamak için kredi verilmesi) olası ilgili kayıpları incelemelidirler.

60. Bankalar belirsiz bir duruma ya da olaylara bağlı olan gelecekteki geri dönüşlerle ilgili herhangi bir söz vermemelidir ve söz verilen yatırım getirisi yasal gerekçelere dayanmıyorsa yatırımcılara ümit vermemelidirler.

61. Müşterilerin uygun bir şekilde seçim yapmalarına olanak tanımak için, bankalar sunulan yatırım hizmetleri hakkında yeterli bilgiyi sağlamalıdırlar. Gösterge olarak bankalar, önceden belirlenmişse yatırım getirisini hesaplamak için kullanılan yöntemi tamamen ve açık bir şekilde müşterilerine açıklamalı ve ücretlendirilecekleri bütün komisyonların, tutarların, vergilerin ve görevlerin detaylarını sağlamalıdırlar.

62. Yatırım şirketi olarak varsayıldıklarından, ilk yatırım hizmetlerini sunan kredi veren kuruluşlar da ayrıca yatırım hizmeti şirketlerinin etik kodlarını da kapsayan özel mevzuatlarla uyumlu olmalıdır.

BÖLÜM 3 KART İŞLEMLERİ

63. Kartın çıkarılması ve kullanılmasını yönlendiren bütün bağlayıcı kayıt ve şartları içeren yazını bütün müşterilerinde mevcut hale getirmelidirler. Bu kayıtlar adil ve eşit yollarla sözleşmeye ait tarafların yükümlülüklerini ve haklarını garantilemelidir.

64. Kartlar ancak müşterilerin yazılı başvurusuyla çıkarılmalıdır. Kart çıkarıcı bu tür bir başvuruyu kabul etmekte ya da reddetmekte serbesttir ve başvurunun reddedilme nedenlerini bildirmek zorunda değildir. Başvuru bir kez alındığında ve kabul edildiğinde yazılı bir sözleşme düzenlenir. Kart çıkarıcı ve kart sahibi arasındaki sözleşme başvuran kişinin kartı aldığı zamanda tamamlanacağı göz önüne alınır. Kartın yenilenme ya da olası yeniden çıkarılma yolu sözleşmedeki koşullar tarafından kararlaştırılmaktadır.

65. Sözleşmenin şartları ayrıntılı bir şekilde Yunan dilinde açıklanmalıdır.

66. Kart çıkarıcı müşterisine önceden yazılı olarak en azından aşağıdaki bilgileri sağlamalıdır:

a. Kart sahibi tarafından mevcut ise kredi limitlerini de içeren (örneğin; aylık limit ya da işlemler) olası kart kullanımlarının açıklaması,

b. Ücretlerin toplam senelik miktarını oluşturan ücret çeşitleri ve özellikle:

- Senelik üyelik aidatı
- Faiz oranı
- Özel işlemlere uygulanabilen herhangi bir ücret (örneğin; nakit para çekimi),
- Döviz işlemleri için herhangi bir ücret,
- Tahsil tarihi,

c. Döviz işlemleri için kullanılan döviz kuruna kesin ve özel referans (örneğin; kullanılan döviz kurunun veya kart sistemleri için özel olarak kullanılan mevcut döviz kurunun sabit oran olup olmadığı) ,

d. Müşteriler tarafından yapılan şikâyetleri ele alma ile ilgili izlenen prosedüre özel referans.

67. Sözleşme koşulları kart çıkarıcı tarafından herhangi bir zamanda tek taraflı olarak değiştirilebilir. Eğer isterse sözleşmeyi reddetme olanağı sağlamak için kart sahibi böyle bir durumda önceden ve kesinlikle değiştirilen şartlar koyulmadan önce bilgilendirilmelidir. Şartların bilgilendirilmesinden sonra kartın kullanımı bunu fiilen kabul ettiğini gösterir.

68. Faiz oranındaki herhangi bir değişiklik, bu tarz bir değişikliğin ilgili yayımlandığı ya da bildirildiği tarihten itibaren etkili olmaktadır.

69. Kart sahibi:

a. Uygun olan yerde eğer gerekiyorsa alındığında kartı imzalamalıdır,

b. Kartı ya da kartı kullanmasına olanak sağlayan ilgili belgeleri iyi şartlar altında korumak için bütün gerekli önlemleri almalıdır,

c. ATM'ler için PİN'ini ve erişim kodlarını ezberlemelidir ve bunları kartla beraber saklanan ya da taşınan herhangi bir kart ya da nesne üzerine kaydetmemelidir,

d. Diğer insanların kartı kullanmasına izin vermemelidir,

e. İstenildiği herhangi bir zamanda kartı kart çıkarıcısına hemen göstermeli ya da geri göndermelidir,

f. İşlemin türü açıkça ona yetki vermediyse kart tarafından verilen bir görevi iptal etmemelidir,

g. Kartının hesap durumunu kontrol etmelidir.

70. Kart sahibi kart çıkarıcısını ya da ilgili hizmetleri aşağıdaki durumların herhangi birini fark ettiği zaman ilk olarak telefonla ve daha sonra aksine bir hüküm bulunmadığı takdirde kart çıkarıcıyla imzalanan sözleşmeyle, imzasını da içeren bir mektupla hemen bildirmelidir:

- a. Kartının kaybolması ve çalınması ya da sisteme ulaşmasını sağlayan P.İ.N.'inin ya da diğer kişisel kodların öğrenilmesi,
- b. Kart hesabındaki herhangi bir yetkisiz işlem kaydı,
- c. Hesap çıkarıcı tarafından hesabına yapılan herhangi bir hata ya da usulsüzlük.

71. Kartın ya da PİN'in kaybı ya da çalınmasının ya da sahte kartların kullanımının bildirilmesi durumunda, kart çıkarıcı kart sahibine bildirmeksizin kendini ve sistemi korumak için makineden ya da satış noktasından kartı yasaklayabilir ya da PİN'i ve diğer sisteme erişim kodlarını değiştirebilir.

72. Eğer kart sahibi anlaşma altındaki bütün sözleşmeye ait yükümlülüklerine uyuyorsa (yukarıdaki 69. ve 70. maddelere uygun olarak) ve kartlarını ya da PİN'ini kullanırken hilekâr bir şekilde davranmıyorsa; kartının kaybını ya da çalındığını ya da PİN'inin veya diğer erişim kodlarının başkaları tarafından bilindiğini çıkarıcıya bildirdikten sonra kartının ya da PİN'inin diğer kişiler tarafından kullanıldığı zaman oluşan herhangi bir kayıptan sorumlu tutulmayacaktır. Fakat kart sahibi kartının yetkisiz kişiler tarafından kullanılmasına engel olmak amacıyla, olası bütün bilgileri veyardımı çıkarıcıya sağlamalıdır.

73. Kart çıkarıcı, kart sahibinin belirlediği sadece onun tarafından bilinen PİN'in, erişim kodunun veya benzer gizli bilgilerinin gizliliğini sürdürmek zorundadır.

74. Kart çıkarıcılar kartın, PİN'in kaybını ya da çalındığını bildirmek için kullanılan coğrafi bölgelerdeki temas noktalarını müşterilerine bildirmelidirler. Bu tarz temas noktaları faaliyetinin günleri ve saatleri kart çıkarıcısı tarafından belirlenir ve kart sahibine bildirilir.

75. Kart çıkarıcı kendi sorumluluğunda kart sahibine 24 saat esasında iletişime geçme olasılığını sağlamamayı seçebilir. Böyle bir durum olursa, kart sahibinin bildirdikten sonra sorumlu tutulmamasını sağlamak amacıyla kayıpların, çalıntıların, kart kopyalarının gecikmiş bildirisini ele almak için kart çıkarıcı özel prosedürleri tanıtmalıdır.

76. Kart, faaliyet tamamlandıktan hemen ya da kısa bir süre sonra kullanıldığında en azından işlemin kimliği, kabul noktası, tarihi ve miktarıyla ilgili kart referanslarını içeren işlem için üye iş yeri, kart sahibine makbuz çıkarmakla ve göndermekle yükümlüdür.

77. Düzenli görüşmelerde bütün kart sahipleri (kredi, banka ya da veresiye kartı) hesap durumu, herhangi bir ödenmemiş borç bakiyesi ve belirli bir süre içinde ödenebilecek miktar tarafından kapsanan zaman süresi boyunca kartla yapılan bütün işlemleri listeleyen hesap durumlarını kendi bilgileri için almalıdır. Kredi kartı hesap durumları uygun olduğunda şu ek bilgileri içermelidir:

- a. Uygulanan faiz oranı, üzerine hesaplanan sermaye, ve ücretlendirme süresi,
- b. Vergiler, görevler ve diğer tutarlarla ilgili diğer ücretler,
- c. Faizin hesaplanma ve hesap durumları çıkarılana kadar geçen zaman süresi boyunca faiz oranlarındaki herhangi bir değişiklik

78. Kart çıkarıcı faaliyetlerin izlenmesini ve hataların düzeltilmesini sağlamak amacıyla bütün kart işlemlerinin iç denetim kayıtlarını belirli bir süre için saklamalıdır.

79. Bir E.F.T. işleminin doğru kaydı ile ilgili kart sahibiyle ortaya çıkan herhangi bir anlaşmazlık için kanıtlama zorunluluğu yürürlükteki mevzuata göre kart çıkarıcı tarafından ortaya çıkarılır.

80. Kart sahibinin kartının, PİN'inin ya da diğer erişim kodlarının bu tarz bir işlem için kullanıldığını ve bu tarz bir işlemin kart hesabına yanlışlıkla geçirildiğini inkâr etmesi durumunda, kart çıkarıcı bunu sadece işlemin doğru kaydedildiğini ve hesaba doğru girildiğini ve herhangi bir mekanik hata ya da diğer sistem başarısızlığı olmadığını, iç kayıtlarından bir kopya ile sağlayarak kanıtlamak zorunda kalabilir. Önceki ve daha sonraki benzer işlemlerin aynı doğasının doğru kaydı, sistemin düzgün bir şekilde işlediğinin bir kanıtını oluşturur.

81. Kart çıkarıcı aşağıdaki durumlar için kart sahibi tarafından sorumlu tutulur:

a. **Kart çıkarıcının doğrudan kontrolünden çıkan sistem bozukluğundan kaynaklanan kart sahibi tarafından yapılan doğrudan kayıplar için;** böyle bir durumda “doğrudan kayıp” terimi faizle beraber kart sahibinin hesabına işlenen ana sermayeyi kapsamaktadır. “Sistemin doğrudan kontrolü” terimi kart çıkarıcı tarafından kurulan ve kontrol edilen cihazları kapsamaktadır. Bir hata makinenin ya da diğer cihazların ekranında görülen bir mesajla kart sahibi tarafından tespit edilemediyse kart çıkarıcı ödeme sistemindeki mekanik arızadan kaynaklanan hasarlardan sorumlu değildir.

b. **İşlemlerdeki herhangi kısmi icra için;** böyle bir durumda, kart çıkarıcının doğrudan kontrolünde olmayan elektronik cihazlarda bu tarz bir işlem fark edilmese bile sorumluluk, kısmen icra edilmiş işlemlerin miktarıyla sınırlandırılmıştır.

c. **Kart sahibi tarafından yetki verilmemiş işlemler için;** bu tarz durumlarda, kart çıkarıcının sorumluluğu, kartın hesap bakiyesini yetkisiz işlem gerçekleşmeden önceki durumuna getirmek için gereken miktarla sınırlandırılmıştır. Herhangi diğer finansal sonuçlar ve muhtemelen telâfisi talep edilen hasarın derecesine uygun özel konular, yürürlükteki mevzuata göre yönlendirmektedir.

82. Kart sahibi kartının kaybını ya da çalındığını çıkarıcıya bildirene kadar kartıyla yaptığı bütün işlemlerden sorumlu tutulur. Kart sahibinin hilekâr bir şekilde, büyük bir ilgisizlikle davrandığı veya 69. ve 70. maddelerde bahsedilen yükümlülüklerle uygun davranmakta başarısız olduğu zamanlar ve ayrıca kart sahibinin sorumluluğunun miktarının yürürlükteki mevzuata göre karar verildiği durumlar hariç, kart sahibinin sorumluluk miktarı her durumda kart çıkarıcı tarafından belirlenecektir.

83. Eğer kart hilekâr bir şekilde yeniden üretilirse, kanunen çıkarılan ve verilen kartın sahibi kartın hilekârca yeniden üretildiğine dair sürdürülebilir şüphelere sebep veren ya da gösteren herhangi bir olayı farkına varır varmaz kart çıkarıcısına bildirmelidir. Kartın çalıntı, kayıp ya da yeniden üretimi durumlarında, kart sahibi bu tarz olayların olumsuz etkisini en aza indirmek amacıyla kart çıkarıcıyla iletişim haline geçmelidir.

BÖLÜM 4 BANKALARARASI VE DİĞER KURULUŞLARLA OLAN İLİŞKİLER

84. Bankalar, sağlıklı veyapıcı rekâbeti güçlendirme ve hem kişisel bankaların hem de bütün olarak bankacılık sistemlerinin prestijini ve güvenilirliğinin ilerletilmesi yoluyla hareket eden etkinliklerini geliştirmelidirler. Bu koşullar çerçevesinde diğer bankalardan personel alımı her zaman iyi niyetle ve sağlam iş uygulamalarına göre yapılmalıdır.

85. İş çekme çabalarında bankalar diğer bankaların olası dezavantajlarını değil kendi sundukları hizmetlerin avantajlarını vurgulamalıdır ve müşterileri çekmek veya halkın aklındaki şüpheleri artırmak amacıyla bazı bankaların başarısız olaylarını propaganda ve istismar olarak kullanmaktan kaçınmalıdırlar.

86. Piyasa koşullarını değerlendirmeye yardımcı olan bilgileri (yayınlar, hesap durumları agregatı) değiştirebilmelidirler.

87. Belirli bankaların, bankacılık sisteminin ve genel olarak işlemlerin faizine uygun olduğunu düşündükleri zaman bankalar, müşterinin kredisini olumsuz şekilde etkileyen antikonformist ve tutarsız iş davranışları durumlarıyla ilgili bilgileri ya da diğer verileri değiştirebilmelidirler.

88. Bankalar, diğer bankaları doğrudan ya da Yunanistan Bankalar Birliği yoluyla bilgilendirmeksizin diğer bankalarla ilgili sözleşmeleri bitirmekten ya da yürütmekten kaçınmalıdırlar.

89. Genel tanıtımın yanı sıra bu tarz kuruluşların personeli için gelişen müşterek hizmetler karşısında bankalar kamu hizmetleriyle, organizasyonlarla ve işletmelerle işbirliği içinde olmalıdırlar.

90. Üçüncü şahıslarla olan ilişkilerinin yanı sıra bankalararası ilişkilerde de bankacılık faaliyetleri yürütürken, bankalar etkinliklerini ve çalışmalarını Yunanistan Bankacılar Birliği, Avrupa Bankacılık Federasyonu, Uluslararası Ticaret Odası veya diğer bankalararası kuruluşlarının ulusal ya da uluslararası talimatlarıyla ve önerileriyle bağdaştırmalıdırlar.

BÖLÜM 5 ÜÇÜNCÜ ŞAHISLAR TARAFINDAN BANKA ÜRÜNLERİNİN PROMOSYONU

91. Bankalar, bankacılık ürünlerini ve hizmetlerinin reklâmını yapmak için gerçek ya da tüzel kişilerle birlikte çalışabilirler. Bu tarz kişiler herhangi bir anlaşmaya bağlanmadan ya da birlikte çalıştıkları banka adına herhangi bir sorumluluk altına girmeden bankacılık ürün ve hizmetlerini sunarlar ve önerirler, müşterilere kabul edecekleri ilgili başvuru formunu tamamlamalarında banka adına yardımcı olurlar.

92. Bu tarz kişiler aşağıdakileri yapmak için yetkili değillerdir:

a. Banka adına herhangi bir belgeyi imzalama, bu kişilerin imzaları müşteri için yasal olarak bağlayıcı etkiye sahip değildir,

b. Banka adına para tahsil etme ya da diğer ödeme araçlarını kabul etme.

93. Koddaki 91. maddeye göre bağımsız profesyonel, bir çalışan ya da bu tarz işlerle ilgilenen bir kişinin vekili olarak hareket eden gerçek kişi aşağıdakileri yapmalıdır:

a. Yürürlükteki ilgili hükümlere uygun olarak ülkede yasal olarak çalışmalı,

b. Hukuki ehliyete sahip olmalı,

c. Orta öğretimini tamamlamış ya da buna denk yurt dışı eğitimi almış olmalı,

d. Hırsızlık, zimmete para geçirme, faizcilik, suiistimal, dolandırıcılık, karşılıksız çek çıkarma, rüşvet alma, hileli iflas ya da kaçakçılık gibi finansal suçlarla, Yunan mahkemesi ya da birinci derece yurtdışı mahkemesi kararlarınca hakkında hüküm verilmemiş olmalı,

e. Karşılıksız çek çıkarma gibi idari hizmet sunmamış olmalı

f. İflasının ilan edilmemiş olması,

g. Yunanistan'da, yabancı bir bankanın bir şubesinde ya da temsilciliğinde kurulan bir bankanın aktif çalışan üyesi olamamalıdır.

94. Aşağıdaki kurallar bankalar ve 91.maddede bahsedilen gerçek veya tüzel kişiler arasındaki iş birliğiyle ilgilidir:

a. Acenteler 91. maddede bahsedilen hizmetleri bir ya da birden fazla bankaya onlarla yazılı anlaşmaya girmiş olmaları koşuluyla sağlayabilirler.

b. Önceki alt maddenin gerçek kişisi ile sözleşme düzenlerken, bankalar 93.maddenin bütün gerekliliğinin karşılandığından ve gerçek kişilerle olan ilişkileri süresince ilgili belgelerin özel bir dosyanın içinde en azından sözleşmenin sonlanmasından sonraki 12 aya kadar kanıt olarak saklandığından emin olmalıdır.

c. Yukarıdaki noktaların tüzel kişilerle düzenlenmesi durumunda, anlaşmada özel bir cümle aracılığıyla tüzel kişinin 93. maddedeki bütün gerekliliklere uyan çalışanlar ve iş ortakları seçeceğinden ve bu uygunluğu sözleşme süresi boyunca özel bir dosyanın içinde en azından sözleşmenin sonlanmasından sonraki 12 aya kadar kanıt olarak sakladıklarından emin olunmalıdır. Banka, sözleşmede öngörülmüş yukarıda bahsedilen zaman süresince herhangi bir zamanda tüzel kişiden bu tarz belgelerin bir kopyasını isteme hakkını saklamalıdır ve tüzel kişi bunu sağlamak için sözleşme tarafından sınırlandırılmalıdır.

d. 91.maddedeki kişilerle iş birliğine başlamadan önce bankalar yazılı olarak bu tarz kayıt ve şartların değişikliği için, olan mevzuatlar ve diğer akitlerin ücretlerini hesaplama yolları da dahil yukarıdaki yükümlülükleri de göz önüne alarak Yunanistan Bankalar Birliği'ne gerekli sözleşme koşullarını, önemli noktaları (b) ve (c) bildirmelidirler.

e. Yunanistan Bankalar Birliği herhangi bir durumda bankalardan 93. maddenin gerektirdiklerini kanıtlayan belgelerin kopyasının yanı sıra özel sözleşmelerin ve değişikliğinin kopyasını sunmalarını da isteyebilir. Eğer bu tarz bir kanıt yetersiz kalırsa, banka akdî yükümlülükleri uymakta başarısız olan gerçek ya da tüzel kişilerle ilişkisini en azından yukarıdaki yükümlülüklerin karşılandığına dair bir kanıt sağlanana kadar hemen durdurmalıdır.

f. Bankacılık ürünleri acentelerinin sözleşme dosyası gizlidir ve Yunanistan Bankalar Birliği asla sözleşme metninin ya da sahibi olduğu diğer ilgili bilgilerin kopyalarını üçüncü şahıslara iletmez.

95. Bankalar piyasaya sürülecek bankacılık ürünlerine ve hizmetlerine diledikleri gibi karar vermektedirler. Bankalar herhangi bir zamanda ürün ya da ürünlere zarar vermeksizin bütün ya da herhangi bir gerçek ya da tüzel kişi ile sözleşmesini sonlandırabilir.

96. Banka çalışanları meslek gizliliğini korumalıdır ve bu kodun 91.maddesindeki kişilere banka gizliliği bütün durumlarda uygulanır. Buna ek olarak, bu kodun bu bölümünde anlatılan etkinlikle ilgilenirken bu kodun 91.maddesindeki kişiler kendilerine sunulan bilgileri ya da çalışanlarının ya da iş ortaklarına sunulan herhangi bir bilgiyi gizli tutarlar ve Ceza Hukuku'nun 1.maddesinin 311. bendindeki hükümler tarafından yönetilirler.

97. Kendi itibarlarıyla, güvendikleri gerçek kişilerin doğası ve rolüne has, doğrudan ya da dolaylı, ürünlerinin pazarlanmasıyla ve genel olarak bu kodun bu bölümünde anlatılan etkinliklerle tutarlı olarak bankalar yeterli eğitimi sağlamalıdır.

98. Ürün ve hizmetlerinin pazarlanması için gerçek ya da tüzel kişilerle iş birliği içine giren bankalar, bu kodun bu bölümünde konulan kurallara ve prensiplere saygıyı garantilemek için uygun iç denetim prosedürlerini tanıtmalıdır.

99. Bankalar Yunan Bankalar Birliği'ni yeterli derecede bilgilendirerek 94. maddeye göre sözleşme dosyasını ve ilgili belgeleri ve 98. maddeye göre iç denetimi saklayarak çalışanlarının ya da özel bölümlerinin kıdemli üyelerini görevlendirmelidirler.

100. Bankacılık ürünleri ve hizmetlerinin hükümleri için ilgili işlemlerin yanı sıra 2076/ 92 kanununun 24. bendinde anlatıldığı gibi sözleşme düzenleme banka sınırları içinde yer almalıdır. Bankalar bu hükme istisna olmaksızın tamamen uymak için gerekli bütün önlemleri almalıdırlar.

EK 4. YENİ ZELANDA BANKACILIK UYGULAMASI KODLARI

1. Giriş

1.1. Kod

a) Bu kod Yeni Zelanda Bankacılar Birliği'nin kliring bankaları tarafından hazırlanmıştır ve 1 Temmuz 2007'den bu yana yürürlüktedir. 2 Kasım 2002'de yürürlüğe giren Bankacılık Uygulaması Kodu'nun yerini almaktadır. Koda sahip ortak bankalardaki uyum, zaman zaman ele alınan şikâyet soruşturmaları süresince Bankacılık Ombudsman'ı tarafından göz önünde tutulur. Ortak bankalar tarafından bu Kodun resmi görüşü yürürlüğe girdiği tarihten itibaren 3 yıl içinde belirlenecektir. Halka (ilgili organizasyonlar da dahil) danışma, görüş süreci boyunca yer alacaktır. Bankacılık uygulamasına, teknolojisine ve mevzuatına geçiş belki de geçici görüşleri ve Kod'daki değişikliği ispatlayacaktır.

b) Bu kod'da “biz”, “bizim” veya “bize” sizin bankanız, “siz” ya da “sizin” ise müşteri anlamına gelmektedir.

c) Bu Kod iyi bankacılık uygulamasını kaydeder. Biz bu uygulamaları en düşük standartlarda gözlemlemeyi kabul ediyoruz. Özel ürünlerin ve hizmetlerin kendilerine ait dönemleri ve koşulları olduğundan bu Kod sizinle olan ilişkimizin eksiksiz bir kaydı değildir. Bu dönemler ve koşullar belki de hem sizin hem de bizim için ilave hakları ve yükümlülükleri içerebilir. Bu Kod hiçbir şekilde değişmez veya yenilenemez.

d) Çalışanlarımızın çalışma alanlarıyla ilgili iyi bankacılık uygulamalarının en düşük standardının ve Kodun farkında olacaklarını temin edeceğiz.

e) Diğer Kodlar, Meclis Kararları veya uluslararası kabul edilmiş bankacılık standartları ya da uygulamaları belki bizim tarafımızdan doğrudan ya da diğer kurumlar adına satılan ürünlere ve hizmetlere müracaat edeceklerdir. Bütün yasal yükümlülüklerimizi yerine getireceğiz.

f) Bu Kod bizim bütün Müşterilerimizle olan ilişkimizi kapsamına alır.

g) Kod'un ekinde şunları bulacaksınız:

- Bu Kod'da kullanılan çok sayıda terimi tanımlayan bir terimler sözlüğü ve
- Yeni Zelanda'daki bankalar tarafından sağlanan hizmeti etkileyebilecek uluslararası bankacılık standartları ve asli mevzuat.

h) Bu Kod'un kopyaları bizden talebinizle ve bütün banka şubelerinde mevcuttur. Ayrıca, Yeni Zelanda Bankacılar Birliği'nde de bulunmaktadır. Yeni Zelanda Bankacılar Birliği ile ilgili iletişim detayları aşağıdadır:

New Zealand Bankers' Association Level 12

Grand Archade Tower 16 Willis Street P O Box 3043

WELLINGTON Tel: (04) 472 883 Fax: (04) 473 1698

Website: www.nzba.org.nz

1.2. Yönetim İlkeleri ve Kodun Amaçları

a) Kod'un amacı:

(i) Gözlemleyeceğimiz iyi bankacılık uygulamasının en düşük standardının sizin için kaydını tutmak ve sizinle iletişime geçmek ve

(ii) İyi banka-müşteri ilişkisinin ve iletişiminin devamını sağlamak.

b) Bu amaçları gerçekleştirmek için:

(i) Bu Kod'un koşullarına uyacağız;

(ii) Hesaplarımızın, ürünlerimizin veya hizmetlerimizin nasıl işlediğini anlayabilmenize ve böylelikle bunların sizin ihtiyaçlarınıza uygun olup olmadığına karar vermenize yardımcı olabilmek amacıyla uygun olan yerlerde sade bir dil kullanarak size bilgileri vakitlice sağlayacağız.

(iii) Bankacılık sistemlerimizin ve teknolojimizin güvenli olduğundan emin olmanız için en iyi çabayı sarf edeceğiz.

(iv) Tutarlı ve etik bir yolla size karşı adil ve mantıklı davranacağız. Herhangi bir durumda neyin adil ve mantıklı olduğu bizim davranışlarımıza ve sizinkiler de dahil olmak üzere koşullara bağlı olacaktır.

c) Yaşlı ve engelli Müşterilerimizin bankacılık hizmetlerinden yararlanabilmeleri için ihtiyaçlarını tanıyacağız ve bu Müşterilerimiz için bu hizmetlere ulaşmalarını hızlandırmak amacıyla gereken uygun çabayı göstereceğiz. Bu maddenin amacı için uygun çabaları yorumlarken terimler sözlüğünde yer alan gerekli düzenlemeler tanımından yola çıktık.

d) Lütfen size sağladığımız bilgilerin herhangi birini anlamadığımızda açıklama yapmamız için bize sorunuz.

e) Sağladığımız ürünlerle ve hizmetlerle ilgili bağımsız yasal ve diğer profesyonel tavsiyeleri araştırmak isteyebilirsiniz. Biz danışmanlarınızla iş birliği içinde bulunacağız ve istek üzerine size doğru bir şekilde tavsiye etme ihtiyacı duydukları bilgileri sağlayacağız.

1.3. Bankacılık Ombudsman Tasarısı ve Şikâyetleri Ele Alma

a) Bankacılık Ombudsman Tasarısı

Bu Kodu imzalayan bankalar ayrıca Bankacılık Ombudsman Tasarısı'na da aittir. Bankacılık Ombudsman'ın öncelikli amacı; göz önüne alındıktan sonra çözülemeyen uyuşmazlığı halletmek için bankanızın dahili şikâyetler prosedürleri altında bunları gözden geçirerek yöntemler önermektedir. Bu tasarının detayları bizden ya da Bankacılık Ombudsmanı'ndan elde edilebilir. Bankacılık Ombudsmanı uygun olan yerde şikâyetleri Sigorta ve Tasarruf Ombudsmanı, Gizlilik Üst Düzey Görevlisi veya İnsan Hakları Yetkilisi gibi diğer organizasyonlara gönderir. Bankacılık Ombudsmanı ile ilgili iletişim detayları aşağıdadır:

Office of the Banking Ombudsman Level 11

109-111 Featherston Street P O Box 10 573

The Terrace WELLINGTON

Freephone: 0800 805 950 Fax: (04) 471 0548

E-mail: help@bankombudsman.org.nz Website: www.bankombudsman.org.nz

b) Şikâyetleri Ele Alma

Herhangi bir ürünümüz ve hizmetimiz hakkında şikâyetleri ele almak için serbest şikâyet görüşünü önereceğiz. Eğer ürünlerimiz ve hizmetlerimiz hakkında şikâyette bulunursanız:

(i) Şikâyetinizi aldığımızda beş iş günü içerisinde şikâyetinizi aldığımızda dair sizi bilgilendireceğiz,

(ii) Kendi dahili şikâyetlerimizin görüş prosedürleri altında bir görüş ele alacağız,

(iii) Kararımızdan memnun kalmazsanız, başka bir görüş için şikâyetinizi Bankacılık Ombudsmanı'na göndermeniz için sizi bilgilendireceğiz ve ayrıca size Bankacılık Ombudsmanı ile ilgili iletişim detaylarını sağlayacağız ve

(iv) Bankacılık Ombudsmanı şikâyetinizi bağımsız olarak gözden geçirebilecek ve tavsiyede bulunabilecektir.

Bankacılık Ombudsmanı Tasarısı Dönemi Referansı, inceleme için Bankacılık Ombudsmanı'na gönderilen şikâyetleri ele almayı yönetir. Dahili şikâyet prosedürümüz:

(i) Belgelenir;

(ii) Size açık olur;

(iii) Şikâyetin adil ve mantıklı bir şekilde zamanında çözümü sağlanır.

Şikâyet prosedürü ve Bankacılık Ombudsmanı'nın hizmetleri ile ilgili broşürler, Bankacılık Ombudsmanı'nın kendi broşürlerinde olduğu gibi bankamızın bütün şubelerinde gösterilecektir. Şikâyet prosedürümüz ayrıca web sitemizde ve bizden ettiğiniz taleplerle birlikte mevcut olacaktır.

2. İletişim

2.1.1. Müşteri Gizliliği

a) Müşterilerimizin önceki olaylarının ve bütün Müşterilerimizin gizliliğini korumak için titiz bir görevimiz vardır. Ayrıca, Müşterilerimizle kişisel ilişkilerimizde gözlem yapmakla ve 1993 Gizlilik Yasası'na uymakla yükümlüüz.

b) Bizimle iletişim kurduğunuzda, sizden kimliğinizi kanıtlamanızı isteyebiliriz. Bu, özelliklerinizi ve bilgilerinizi korumamıza yardımcı olmaktadır.

c) Tuttuğumuz bilgilerinizin doğru olduğunu garantilemek için çabalayacağız. İkâmet ya da mail adresiniz, telefon ya da faks numaralarınız gibi kişisel iletişim detaylarındaki herhangi bir değişiklikte hemen bildirimiz bize bunu yaparken fayda sağlayacaktır. Bu çok önemlidir, çünkü sizinle daha sonra iletişime geçebilir ve hesaplarınızla ve diğer benzer olaylarla ilgili size bilgi gönderebiliriz.

d) Sizinle ilgili tuttuğumuz bilgileri sadece diğer ürünlerin ve hizmetlerin promosyonunda siz izin verdiğiniz takdirde kullanacağız. Eğer promosyon eşyasını herhangi bir zamanda almak istemezseniz, bize söyleyiniz; eşyayı göndermeyeceğiz.

e) Bütün çalışanların, sözleşme yapanların, temsilcilerin gizlilik anlaşması imzalamalarını gerekli buluyoruz.

f) Hesaplarınızla, ürünlerinizle ve hizmetlerinizle ilgili bütün bilgileri güvenli bir yerde saklayarak gizli bilgilerinizi korumamızda bize yardımcı olabilirsiniz.

g) Telefonla iletişim kurduğunuzda, bizimle yaptığımız konuşma doğrulama veya düzeltme amacıyla kayda alınabilir.

h) Bazı kanunlar gizli bilgilerinizi açıklamamızı gerektirebilir; örneğin, 1994 Vergi İdaresi Kanunu çerçevesinde Kamu Gelirleri Departmanı bizden bazı bilgileri talep edebilir. Bu Kod'un 11.2. Bölümü gizli bilgilerinizi açıklamamızı gerektiren bazı ilâve kanunların örneklerini listelemektedir.

2.2. Sizinle İletişim

a) Mümkün olan yerlerde sade bir dil kullanarak zaman zaman size bilgi sağlayacağız. Bu, bizimle olan işinizi etkileyebilecek değişiklikleri bildirmeyi de içerebilir. Sizinle aşağıdaki yollardan en az biriyle iletişim kuracağız:

- (i) Sizinle doğrudan iletişim kurma (örneğin; mektup, mail, faks ya da telefon);
- (ii) Şubelerdeki bilgileri görüntüleyerek ya da
- (iii) Genel ilânı da içeren medyadaki ifadelerle

Ayrıca, bu tarz bilgilerin mevcut olduğu web sitemize değişiklikler bildirilecektir.

b) Bankacılık hizmetinin kayıt ve şartlarını size bildirdiğimizde ayrıca masraf ve ücretlerdeki değişiklikler de dahil olmak üzere kayıt ve şartlarımızda değişiklik olduğunda size bildirimde bulunacağız ve

- (i) Bu tarz bir değişikliğin ilanını en az 14 gün içinde vereceğiz;
- (ii) Buna benzer değişikliklerde

• Doğrudan iletişimle ya da
• Bütün şubelerde gösterimiyle / ya da medyada ilânıyla (Genel ilânı da içeren) iletişim kuracağız.

Ayrıca, kayıt ve şartların gösterilmekte olduğu web sitemize değişiklikler kaydedilecektir. Piyasa dalgalanmalarına tabî olan faiz oranları değişikliği ve diğer değişiklikler için önceden ilâna ihtiyaç duyulmamaktadır

c) Adınızda veya adresinizdeki herhangi bir değişikliği bize bildirmekten sorumlu bulunmaktasınız.

2.3. Bankaların Bilgi Verme Yükümlülüğü

a) Mevcut bulunan üç aylık Bilgi Verme Hesap Durumu'nun bir kopyasını rica edebilirsiniz. Bu belgedeki Anahtar Bilgiler Özeti her bir şubemizde ve web sitemizde gösterilmektedir.

b) Kanunun gerektirdiği herhangi bir diğer bilgilendirmenin yanı sıra, hem ürünü veya hizmeti aldığımız anda hem de daha sonraki aşamalarda bizden isteğiniz üzerine sahip olduğunuz ürünün veya hizmetin kayıt ve koşullarını size sağlayacağız.

c) Size hesap açtığımızda, hesabın normal faaliyeti için ödenecek standart masrafların ve ücretlerin detaylarını size bildireceğiz. Ürünün ya da hizmetin önerildiği anda ya da bizden talebiniz durumunda ürün ve hizmet için ücret belirleyeceğiz.

d) Reklâm ve promosyon eşyalarımızın sahte veya yanıltıcı olmadığına ve ilgili bütün mevzuata uyduğuna dair garanti vereceğiz.

e) Ödeme vadesi gelmeden önce standart dışı masraf ve ücretlerle ilgili size bilgi vereceğiz. Bilgimiz ve kontrolümüz dışındaki diğer kurumlardan (denizaşırı bankaları da içeren) ücretler olabilir. Eğer yasal ücretler sizin üzerinize geçerse, biz hesabı ödemedenden önce size tutarı söyleyeceğiz (iletişim detaylarınızın güncel olması koşuluyla). Tabî tutulduğunuz ücretin gözden geçirilmesini isteme hakkınız 1982 Hukuk Avukatları Kanunu veya 2006 Avukatlar ve Temlik ile ilgilenen Avukatlar Kanunu altında korunmaktadır.

f) Peşin faiz oranlarını da içeren herhangi bir reklâm; kayıt ve şartların eksiksiz detaylarının talep üzerine elde edilebileceğini ve ayrıca kanun tarafından gerektirilen diğer bilgilendirmeleri içereceğini belirtmektedir. Eğer isterseniz, size aşağıdaki bilgileri de sağlayacağız:

(i) Faiz oranı, ve peşinat süresi boyunca oranın değişip değişmeyeceği, faizin nasıl hesaplandığı ve faizin hesabınıza ne zaman geçeceği;

(ii) Ödemek zorunda olduğunuz herhangi bir masraf veya ücret;

(iii) İkâmet Stopaj Vergisi, Yerleşik Olmayanların (Yabancıların) Stopaj Vergisi ve Onaylanan Kredi Vergisi'ni de içeren ödemek zorunda olduğunuz herhangi bir devlet ücreti veya vergisi ve

(iv) Parça parça ya da erkenden alınan peşinatın getirileri gibi diğer bilgiler.

3. Ürünler ve Hizmetler

3.1. Hesaplar, Ürünler ve Servisler

(a) Hesap Açma

(i) Hesabınızı açmadan önce ya da açtığımız anda, o hesapla ilgili hakları ve yükümlülükleri size bildireceğiz. Bu bilgiler şunları içerecektir:

- Hesap türü;
- Hesap nasıl ve kimin tarafından işletilecek (örneğin; kişisel olarak ya da ortaklaşa);
- Fonlar hesaba nasıl yatırılacak veya hesaptan nasıl çekilecek;
- Hesapta var olan ve sonraki borçlardan kim yükümlü olacak (hesap ortaklaşa hesap ise) ve
- Hesabımıza ulaşmak için diğerlerini yönetirken başvurulabilecek diğer ilave kayıt ve şartlar.

(ii) Size hesap açmama hakkını saklı tutmaktayız.

(iii) Kimliğinizden emin olmamız kanunlar tarafından gerekmektedir. Bu, bankacılık sisteminde olası kötüye kullanmanın yanı sıra sizi korumak için de gereklidir. Nasıl kimlik gerektiği hakkında bilgilendirileceksiniz. Daha yaygın bilinen kimlik türüne sahip değilseniz, alternatif bir kimlik kabul olabileceğinden bizi bilgilendiriniz.

(b) Yeni Hesaplar, Ürünler, Hizmetler

(i) Yeni hesap, ürün ya da hizmeti tanıttığımızda fiyatı, doğası hakkında bilgi sağlayacağız ve/veya hesabın, ürünün veya hizmetin kayıt ve koşullarını mevcut hâle getireceğiz. Yeni hesaplar, ürünler veya hizmetler hakkında sizinle iletişime geçebiliriz. Diğer bir seçenek olarak ise, medyada, banka şubelerinde, web sitemizde veya bunların değişik birleşimlerinde reklâm yapabiliriz. Eğer bu yeni hesaplar, ürünler ve servisler hakkında daha fazla şey öğrenmek isterseniz, daha fazla detay için bizimle iletişime geçebilirsiniz.

(ii) Size ürünleri ve hizmetleri sunmama hakkını saklı tutmaktayız.

(c) Hesap Nakli ve Askıya Alma

(i) Hesabınızın diğer bir bankaya naklini istediğinizde ya da diğer bir kurum bunu bizden sizin adınıza yapmamızı istediğinde, yasal sınırlamalara tabî olan istekle birlikte zamanında bir davranışla işbirliği içine gireceğiz.

(ii) Hesabımızdaki işlemleri çeşitli nedenlerden dolayı askıya alabiliriz. Bunlar:

- Mahkeme ilâmına uyma;
- Müflis ilan edilmişseniz;
- Hesaplarınızda yetersiz fon varsa;
- Fonlarınızın ya da hesabınızın işlem sahibi konusundaki bir uyuşmazlıktan her hangi bir kurum tarafından haberdar edilemediyse;
- Hayırsever vakıf, anonim şirketi ve ticari hesap (ve diğer benzeri hesaplar) için hesabınızı hayırsever vakıftan, anonim şirketinden ve ticari ya da olay bankayla bağlantılı haldeyken; diğer oluşumlardan sorumlu kişi aklanana kadar tamamen veya kısmen durdurabiliriz.
- Bir ya da diğer kurumların hesaplarını, bizi ya da hesabında makul bir şekilde faiz talep etmiş üçüncü bir kurumu korumak.

Hesap işlemi askıya alındığında, bütün hesap sahiplerini olabildiğince hızlı bir şekilde bilgilendireceğiz.

(d) Hesap Kapatma ve Ürünlerin ve Hizmetlerin Geri Alınması

(i) Siz ya da biz herhangi bir banka ilişkimizi herhangi bir zamanda sonlandırdığımızda ilgili kayıt ve şartlara bağlı kalmak koşuluyla herhangi bir ürünü ya da hizmeti geri alabiliriz. Size ilgili detayları belirlemeniz için en az 14 gün ilânı verene kadar normal olarak hesabınızı kapatmayacağız veya ürünü ya da hizmeti geri almayacağız. Fakat önceden uyarı vermeden hesabınızı kapatabileceğimiz veya hizmeti geri alabileceğimiz durumlar olabilmektedir. Örneğin;

- Mahkeme ilâmına uyma;
- Kanunsuzca davrandıysanız;
- Kayıt ve şartlarımızı ihlâl ettiyseniz veya
- Çalışanlarımıza kötü niyetle davrandıysanız.

Bir hesap kapandığında sizden kullanılmamış bütün çekleri ve o hesapla ilgili herhangi bir kartı yok etmenizi ya da geri göndermenizi isteyebiliriz.

(ii) Kapatma sırasında hesabınızda kalan herhangi bir fon, o fonlara uygulanan kayıt ve şartlara, masraf ya da faize bağlı olarak size geri verilecektir. Ayrıca, eğer bu fonlar üzerinde bir anlaşmazlık varsa size fonları geri vermeyebiliriz.

(iii) Eğer ortak hesaplı bir kurum bizden ortak hesabını geri almak isterse, ya hesabı durduracağız ya da hesaptan o kurumu çıkaracağız. Her iki durumda da hesabın bütün kurumları olabildiğince hızlı bir şekilde bilgilendirilecektir. Fakat, hesabın durdurulacağı veya bu kurumun geri çekileceği tarihteki bütün borçların ortak sorumluluğu bütün geri ödeme yapılana kadar devam edecektir.

3.2. Ödeme Hizmetleri

a) Size; doğrudan krediler, otomatik ödemeler, doğrudan tahsilatlar, fatura ödemeleri, fon transferleri, elektronik kart işlemleri, bazı günler ilişkisiz ödemeler, uluslararası para transferleri gibi ödeme hizmetleri sağlayabiliriz.

b) Hesaplarınıza erişimi telefon, internet, faks, ATM'ler, EFT, POS, banka şubelerinden veya diğer yollardan gerçekleştirebiliriz.

c) Bu tarz hizmetlerin kullandığı yerlerde, sizi şu konularda bilgilendireceğiz:

(i) Önerilen dış ödeme hizmetlerinde uygulanan kayıt ve şartlar ve bu kayıt ve şartların herhangi bir ihlâlinin sonuçları;

(ii) Hizmetin herhangi bir ücret ya da masraf ve kabul edici banka tarafından konulan bir ücret olabileceğini bildireceğiz;

(iii) Ödemeyi değiştirebileceğiniz ya da durdurabileceğiniz bir süre bitimi,

(iv) Herhangi bir ödeme talimatını değiştirme, düzenleme, iptal etme, feshetme veya askıya alma haklarımız ve

(v) Sadece bununla sınırlı olmayan doğrudan tahsilat iznini iptal etmek ya da durdurmak için bizi doğrudan bilgilendirme hakkınız da dahil herhangi bir ödeme talimatını değiştirme, düzenleme, iptal etme, feshetme veya askıya alma hakkınız.

d) Eğer hesabınızda yetersiz fon olmasından ya da diğer nedenlerden dolayı ödemeleriniz azalabilir ya da feshedilebilir ve bu tarz ödemelere göre ücretlendirilebilirsiniz. Hesabınıza ödenen fonları ödeme ilişkisiz hâle getirilene kadar çekmeniz için mevcut olmayabilir.

e) Talep etmeniz durumunda, fonların hesabınıza ne zaman yatırıldığı hakkında size bilgi sağlayabiliriz. Fonların mevcut duruma gelmesi kullanılan ödemenin türüne, yargı yetkisine, ödeme türünü de kapsayan kurallara ve /veya ödemenin banka tatil gününde ya da banka saatlerinden sonra yapılıp yapılmaması gibi faktörleri de içeren birçok nedene bağlı olabilir.

f) İlişkisiz fonlara karşı para çekmenize izin verirsek, kredi sağlayacağız ve eğer hesabınızdaki ödemeler feshedilirse yeniden ödemeyi (faiz ve masraflar da dahil) gerekli bulacağız.

g) Elektronik ödemeleri bir kere yapıldıktan sonra durdurmak ya da feshetmek mümkün olmayabilir. Yanlışlıkla yapmış olduğunuz ödemeler ancak hesap sahibinin onayı ile yatırılan hesaptan geri alınabilir. Yanlışlıkla yapılan ödemeleri geri almaya çalışmak için sizinle veya işleme dahil olan diğer banka ile işbirliği içine gireceğiz.

h) Bizim veya diğer bankanın hata yaptığı zamanlarda hesabınıza yatırılan ödemeyi feshedebileceğimiz durumlar olabilir.

i) Bunu hızlı bir şekilde ele alacağız ve

(i) Doğrudan tahsilatı iptal etme talimatınızı işleme koyacağız ve doğrudan tahsilat yetkinizi iptal ettiğinizi bildirmeniz için sizi doğrudan tahsilat tanıtıcısıyla iletişime geçmeniz için yönlendireceğiz (aksi takdirde doğrudan tahsilat tanıtıcısı bizimle beraber başka bir doğrudan tahsilat yetkilisini geçici olarak takdim edecektir) ve

(ii) Doğrudan Tahsilat'ın yetkili olmaması veya düzensiz olması ile ilgili şikâyetlerinizi ele alacağız, fakat biz ayrıca Doğrudan Tahsilat Tanıtıcısı ile de iletişim kurmanızı tavsiye edebiliriz.

4. Çekler

4.1. Çekler

a) Sizi her daim çek defterinizi güvenli bir şekilde saklamanızın, asla önceden çek imzalamamanız gerektiğinin, ya da çeki imzalandıktan sonra hiçbir detayı boş bırakmamanızın gereği konusunda sizi uyaracağız. Çek defterinizin kaybolması, herhangi bir çek ya da hesabınızdan yetkiniz olmadan para çekilmesi durumlarında bize acil bir şekilde bildiriniz. Ayrıca bu durumlarda polise de haber verilmelidir.

b) Bir çek bozduğunuzda size kimlik sorabiliriz ve eğer isterseniz böyle yapmamızın sebeplerini size açıklayacağız.

c) İstedığınız takdirde, aşağıdaki konularda bilgi sahibi olabileceksiniz:

(i) Bir çeki takas etmenin muhtemelen ne kadar süre alacağı (denizaşırı bankalardan çekilen çekleri takas etmek uzun sürecektir);

(ii) Çeklerinizden birinin ve hesabınıza yatırdığınız çekin karşılıksız olması durumunda ne olacağı;

(iii) Hırsızlık ve dolandırıcılığa karşı korumaya yardımcı olmak için çekleri çizmenin çeşitli yolları;

(iv) Çek değiştirildiğinde ne olacağı;

(v) Bir çeki erken takas etmek için "Özel Cevap"ın nasıl elde edileceği ve

(vi) Çekin işleyişi, imtiyazı ve karşılıksız olmasının ücret ve masrafları.

d) İsteddiğiniz takdirde uyguladığımız herhangi bir ücret veya masraf ve bir çekin nasıl durdurulacağı konusunda sizi bilgilendireceğiz. Bizden istediğiniz zaman çeki durdurmak için elimizden gelen çabayı sarf edeceğiz ve çeki durdurmak için isteğinize uyamadığımız zamanki koşullarda size tavsiyelerde bulunacağız (örneğin; eğer çek zaten bozduurulmuşsa ya da "Özel Cevaplar" yoluyla takdim edildiyse). Durdurmayı istediğiniz anda çekin durdurulup durdurulmayacağını hemen belirleyemeyebiliriz.

- e) İşlem sırasında çek yanlış yerdeyse, bütün bankalarla beraber size yenileme sağlamak için elimizden gelenin en iyisini yapacağız.
- f) Belli bir süre içinde ödeme için çek bize takdim edilmezse;
- (i) Çeki ödeyebiliriz;
- (ii) Çeki ödemeyi reddedebiliriz ya da
- (iii) Çeki ödeyip ödememeye karar vermeden önce gerekli olduğunu düşündüğümüz bir araştırma yaparız.

4.2. Banka Çekleri

a) Diğer çekler gibi, Banka Çekleri de takas edilmeli ve işlem tamamlanana kadar fonlar sizin için kullanılır olmamalıdır.

b) İstedığınız takdirde, Banka Çekleri ile ve bu hizmet için ücretlerle ilgili kayıt ve koşullar hakkında sizi bilgilendireceğiz.

c) Müşterilerimizi bilgilendirdiğimiz Banka Çeklerini ödemeyi reddettiğimiz bazı kısıtlı durumlar vardır, Genel olarak bunlar aşağıdaki durumlardadır:

(i) Çekin sahte, tahrif edilmiş, taklit olduğu ya da çıkarıldığı andan itibaren değiştirilmiş olduğu durumlarda;

(ii) Çekin kayıp ya da çalıntı olduğu ihbar edilmiş olduğunda;

(iii) Mahkemenin ödemeyi yasaklamayla ilgili bir emri bulunduğu;

(iv) Çeke müşteri tarafından düzgün ödeme yapılmadığında ve müşterinin ödeme için çek takdim etmesi durumunda veya

(v) Çek için düzgün ödeme yapılmadığında ve başka birinin ödeme için çek takdim etmesinde ve o insanın çeki dolandırıcılıkla elde etmesinde ya da önceki sahibinin çeki dolandırıcılıkla elde ettiğini bilmesi durumunda veya düzgün ödeme olmaksızın bankadan orijinal olarak elde edildiğini bilmesi durumlarında.

d) İsteğiniz üzerine size çıkarılan banka çekini durdurmakla yükümlü değiliz. Fakat çek kaybolduğunda, çalındığında ya da sizin tarafınızdan bize geri getirildiğinde bunu yapabiliriz. Banka Çekleri örneğin kusurlu mallar ya da servisler yüzünden kurumlar arasındaki işlemi için veya çeki başkasına verdikten sonra işlem hakkında fikriniz değiştiği için durdurulamaz.

5. Krediler

5.1. Kredi Sağlama

a) Bizden kredi araştırdığınızda, size çeşitli şekillerde size uygun Kredi Kolaylıkları hakkında bilgi sağlayacağız, böylece güvenilir kararınızı verebileceksiniz.

b) Kredi başvurunuzu değerlendirirken, Kredi Referans Acenteleri'nden alınan bilgileri de içeren finansal geçmişinizi göz önüne alabiliriz. Üçüncü kurumlardan hakkınızda bilgi almadan önce onayınızı alacağız.

c) Ancak kredi kolaylığı koşullarını karşılayabileceğinize inanmamızı sağlayacak bilgi elimizde mevcut olduğu takdirde size kredi sağlayacağız veya kredi limitinizi yükselteceğiz. Size kredi sağlamamaya karar verme hakkına sahip bulunmaktayız.

d) Kredi kolaylığı bizim tarafımızdan onaylandığında, uygulayabileceğimiz bütün kanunlara uyacağız. Yükümlülükleri hakkında sizi ve Güvenliği sağlayan herhangi bir kurumu bilgilendireceğiz. Bu yükümlülükler aşağıdakileri de içermektedir:

(i) Senelik faiz ve Kredi Kolaylığı süresi boyunca bunun değişip değişmeyeceği;

(ii) 1981 Kredi Anlaşmaları Kanunu'nda tanımlanan finans oranının uygulanabilir olup olmadığı;

(iii) Bütün ücretler ve masraflar (devlet masrafları ve vergiler de dahil);

(iv) Kredi kolaylığı'nın mevcut olduğu zaman süreci;

(v) Erken ödemeler için cezayı da içeren yeniden ödeme şartları;

(vi) Kredi kolaylığı süresi boyunca bize sağlamaya ihtiyaç duyduğunuz herhangi bir bilgi ve

(vii) Kredi kolaylığı size mevcut hale gelmeden önce karşılama ihtiyacı duyduğunuz koşullar ya da ceza veya temerrüt faiziyle yükümlü kılındığında herhangi bir garanti ya da güvenlik gerekliliği gibi diğer önemli bilgiler.

e) Diğerleri ile birlikte bir kredi kolaylığına sahip olursanız, sizi onaylamasak bile sorumluluğunuz müşterek ve münferittir.

f) Kredi Kolaylığı koşullarına uymazsanız, uygulayacağımız adımları size bildirmek için bilinen son adresiniz yoluyla sizinle iletişim haline geçeceğiz. Eğer bu gerçekleşirse iletişim detaylarınızla ve Kredi Referans Acentesi'ne olan borçlarınızla ilgili bilgileri göstereceğiz veya dışarıdaki kurumlardan bizim adımıza borçları toplamalarını isteyeceğiz. Bunu yapacağımızı size bildireceğiz, bilgileri neden göstereceğimizi ve ilerde kredi istediğinizde bunun size ne gibi etkilerinin olacağını da açıklayacağız. Eğer ilerde sağlanan bilginin doğru olmadığına inanırsak, bunun Kredi Referans Acentesi'ne bildirildiğinden emin olacağız.

g) Uluslararası hesap işlemlerimiz için borçlarınızı kapatabiliriz, fakat bu artık borcunuzdan yükümlü olmadığımız anlamına gelmeyecektir.

h) Bize borcunuzu ödedikten sonra bile önceki borçlarınızın kaydı Kredi Referans Acentesi'nde ve /veya Borç Toplama Acentesi kayıtlarında kalabilir, fakat bu kanunların gerektirdiği izin verilen zamandan daha uzun olmayacaktır.

i) Borçlarınızı karşılamak için bize yatırdığınız fonları kullanırsak sizi hemen bilgilendireceğiz.

j) Ayrıca tarafımızdan uygulanacak ilkeler şunlardır:

(i) Kredi kolaylığı'nın doğasını açıklamak ve ilişki süresince her şeyi aydınlatmak amacıyla danışmanlarımızla iş birliği içinde olacağız;

(ii) Kredi kolaylığının başlangıcında, sağlamanız gereken ne gibi kontrol bilgileri gerektiği ve ne kadar sıklıkla olacağı konusunda size destek vereceğiz. Eğer koşullar değişirse, gerekli olan herhangi bir yeni kontrol bilgisini yazılı olarak önereceğiz;

(iii) Sizinle olan ilişkimiz ve işimizle ilgili şüphelerimizde, şüphe sebeplerimizi açıklayarak sizinle iletişime geçeceğiz;

(iv) Kendinizi finansal sıkıntıda hissederseniz, bizimle hemen iletişime geçiniz, böylece size özel durumu ve telâfi durumlarını göz önüne alabiliriz. Herhangi bir kredi kolaylığının taahhütlerini yerine getirmeden önce ya da hemen sonra bizimle iletişime geçiniz, ne kadar çabuk bizimle iletişime geçerseniz, o kadar iyi bir şekilde size destek olabiliriz.

(v) Ek finansal bilgi ve/ veya ayrı bir görüş isteyebiliriz. Eğer böyle yaparsak, size gereksinimlerimizi ve eklenebilecek ücretleri açıklayacağız;

(vi) İşinizin ayrı bir görüşünü elde etmenizi isteyeceğimiz uygun olan bir yerde sizin tarafınızdan (isteğiniz durumunda danışmanımızdan) sağlanan bilgiyi tartışmayı isteyebiliriz;

(vii) İyi niyetle davranırsanız, gelişmelerden bizi haberdar ederseniz, bizimle anlaşmanızı devam ettirirseniz, kendinizin ya da bağımsız danışmanınızın dediklerine önem verirsiniz ve esas işinizi korumak için gereken değişiklikleri yeteri kadar erken yapmaya hazır olursanız, tahsildarı hemen görevlendirmeyeceğiz ya da diğer telâfi işlemlerini başlatmayacağız.

5.2. Güvence Garantörleri ve Sağlayıcıları

a) Bize garanti ya da güvence sağlamayı öneren insanların yükümlülüklerinin farkında olmalarını sağlayacağız ve aşağıdaki konularda bilgilendireceğiz:

(i) Borcunuz için garanti vererek ya da güvence sağlayarak sizin yerinize ya da en azından sizin kadar yükümlü olacaklardır.

(ii) Herhangi bir garantiyi vermeden önce bağımsız yasal ya da diğer profesyonel danışmayı araştırmalıdır;

(iii) Garanti ya da güvence altında yükümlülük oranlarının kısıtlanacağını desteklememizi isteyebilir ve biz bunu (zorunlu olmasak da) kabul edebiliriz;

(iv) Ayrıca, telafi sürecinde herhangi bir faiz ve işlenen bir ücret talep edebiliriz.

b) Garantilenen borç geri ödendikten sonra garantinin yürürlükte kalacağı durumlar olabilir. Bunu bağımsız yasal veya profesyonel danışmanınızla görüşmelisiniz.

c) Garantörler ve güvence veren insanlar bu Kod'un 1.3. maddesinde yer alan şikâyet prosedürlerini kullanabilirler.

6. PİN'ler ve Şifreler

a) PİN ya da şifreler size şahsen bildirilmezse ya da kişisel olarak sizin tarafınızdan seçilmezse, PİN ya da şifreler herhangi bir karttan ya da beraber kullanılacağı diğer ürün ve hizmetlerden ayrı olarak gösterilecektir.

b) PİN ya da şifrelerin size kişisel olarak gösterildiği yerlerde, gösterilecek kartlara izin vermeden ya da diğer PİN ya da şifrelerin işleyen hizmetlerine ulaşmanıza izin verilmeden önce kimliğinizden emin olmalıyız.

c) Uygun olmayan PİN ve/ veya şifre türlerinde sizi bilgilendireceğiz. Bu PİN veya şifreleri kullanmamalısınız. Uygun olmayan PİN ve şifreler aşağıda belirtilmiştir:

- Doğum tarihiniz, ayınız ya da yılınız;
- Peş peşe gelen sayılar (örneğin; 3456);
- Kolaylıkla tahmin edilebilecek numara bileşenleri (örneğin; 1111);
- Telefon numaranızın bir bölümü;
- Herhangi bir kartınızda basılı bulunan sıra halindeki numaraların bir bölümü;
- Kolaylıkla elde edilebilecek olan diğer kişisel bilgileriniz (örneğin; sürücü belgesi, kilit numarası ya da sizinle bağlantılı diğer kolay numaralar) ve
- Aile, evcil hayvan ya da cadde isimleri.

d) Ayrıca sizden PİN ya da şifrenizi güvenli bir şekilde korumanız hakkında bilgilendireceğiz. Örneğin;

- PİN'i veya şifrenizi ezberlemelisiniz
- PİN'i veya şifrenizi herhangi bir yere kaydetmemelisiniz;
- PİN'i veya şifrenizi hiç kimseye söylememelisiniz (polis, banka görevlisi ya da aileniz de dahil)
- Hesabınızdaki yetkili imza sahibinin PİN veya şifreleri güvende tutacağından emin olmalısınız;
- ATM'lerde ya da EFT, POS'u kullandığınızda şifrenizi girerken sizi kimsenin görmediğinden emin olmaya özen göstermelisiniz ve
- PİN'i veya şifrenizin görüldüğünü fark ettiğiniz ya da şüphelendiğiniz olası bir anda bildirmelisiniz.

Ayrıca, farklı kartlar ve donanımlarda farklı PİN veya şifre kullanmanızın iyi olacağı konusunda sizi bilgilendireceğiz.

e) Emniyetiniz için gizliliği ve güvenliği sağlamak amacıyla uluslararası standartlarda kabul edilmiş PİN'ler ve şifrelerle ilgili jenerasyon, depolama ve vade güvencesi metotlarına uygun hareket edeceğiz.

f) Üçüncü kurumlardan PİN veya şifre güvenliğinizi en üst düzeye ulaştırmalarını isteyeceğiz. Kendi sınırlarımız içinde EFT, POS kolaylığı için yeni ve değiştirilmiş donanımların PİN ve şifre güvenliğinizi en üst seviyeye çıkararak tıpte olacağını garantiye edeceğiz.

7. Kartlar

7.1. Kartlar

a) Kartların Çıkarılması

(i) Size ancak hesaptan sorumlu müşterilerin talimatı üzerine yeni bir kart (değiştirme ya da kartların yeniden çıkarılması dışında) sağlayabiliriz.

(ii) Kişisel olarak size kart çıkarılan yerde, kartın gösterilmesine izin verilmeden önce kimliğinizden emin olmak zorundayız.

(iii) Kartınızı ilk çıkardığımızda size kartınızla ilgili kayıt ve şartları sağlayacağız ve kartınızın hesaplarınızdan hangisine ulaşabileceğini size bildireceğiz. Size çıkarılan kartın birden fazla işlevi olup olmadığını size ayrıca bildireceğiz ve eğer öyleyse bu işlevlerin ne olduklarını açıklayacağız. Kayıt ve koşullar ve işlevler zaman zaman değişebilmektedirler.

(iv) EFT, POS ve ATM’lerde uygulanan mevcut işlem limitini size söyleyeceğiz. Bu limitler zaman zaman değişebilir ve istek üzerine kullanılabilir halde olabilirler.

(v) Kartınıza uygulanan ücret ve masraflardan sizi haberdar edeceğiz.

(vi) Ek kartlar, kabul edersek, sizin tarafınızdan uygun görülen bir kişiye çıkarılabilir. Bu, hasta ve engelli Müşterilerimiz için kullanışlıdır. Ek kart kullanıcıları tarafından yapılan bütün işlemlerden siz yükümlü olacaksınız.

(vii) Kartınızı çıkardığımızda kartınızı/ kartlarınızı en iyi nasıl güvende tutacağınız konusunda sizi bilgilendireceğiz. Örneğin;

- Kartınıza dikkat ediniz. Gözetimsiz cüzdanda, çantada, araçta veya bir hırsızın fark ettirmeden çalabileceği herhangi bir yerde (özellikle gece kulüplerinde, otellerde veya restoranlarda) bırakmayınız;

- Kartınızı alırsanız imzalayınız;
- Kartınızı kimseye vermeyiniz veya kimsenin (polis, banka görevlisi veya aileniz de dahil) kullanmasına izin vermeyiniz;
- Kullandıktan sonra kartınızı almayı unutmayınız;
- Adresinizi değiştirdiğinizde bize bildirin, böylece değiştirilen kartlar doğru adrese gönderilecektir ve
- Kayıp veya çalıntıyı farkına vardığınız anda haber veriniz.

b) Kayıp, Çalıntı veya Uyuşmayan İşlemleri Bildirme

(i) Hem Yeni Zelanda’da hem de deniz aşırı ülkelerde Kartınızın, PİN veya şifrenizin yetkiniz olmadan kullanıldığını, kaybolduğunu veya çalındığını bildirmeniz için hangi prosedürleri kullanacağınız hakkında sizi bilgilendireceğiz.

(ii) Kartınızın, PİN veya şifrenizin yetkiniz olmadan kullanıldığını, kaybolduğunu veya çalındığını ya da buna benzer bir olay olduğunu fark ettiğiniz anda bildirmeniz için kullanacağınız numaraları size sağlayacağız.

(iii) Diğer ortak bankaların ATM’si ile ilgili herhangi bir zorlukla karşılaştığınızda veya ATM’ye sahip ortak bankalarla bu sorunları çözemediğiniz durumlarda biz size yardımcı olacağız.

c) Kredi Kartları

(i) Ancak elimizdeki mevcut bilgilerin sizin kredi kartı kolaylıklarının kayıt ve şartlarını karşılayabileceğinize inanmamızı sağladığı durumlarda size kredi kartı verebileceğiz veya kredi kartı limitinizi artırabileceğiz. Size kredi kartı verip vermeme kararına sahip bulunmaktayız.

(ii) Kredi Kartı talep ederken aşağıdaki konuların ve kredi kartı çıkışlarının farkında olmalısınız:

- Kredi kartı kayıt ve şartlarını size kredi kartlarınızın detaylarını vermeden, malları veya hizmetleri almadan önce işlemlerinizi yetkilendirmenizin risk oluşturabileceğini anlatacağız. Birlikte iş yaptığımız şirketin veya kişinin sürekliliği ve güvenilirliğini gözden geçirmelisiniz (malları ve hizmetleri yüz yüze satın alırken bile) ;

- Bir işlemi kabul etmemeniz için kısıtlı bir zamanınız bulunmaktadır. Bu zaman hakkında sizi kredi kartı kayıt ve şartlarında bilgilendireceğiz. Bu zaman içerisinde yanlış,

geçersiz veya yetkisiz işlemleri bildirmenizdeki hata, işlemi feshedemeyeceğimiz ve bunu sizin ödemeniz gerekeceği anlamına gelecektir;

- İlgili kredi kartı şirketlerinin kurallarına tabî olacak olan bir işlemi feshedebileceğimiz sınırlı durumlar bulunmaktadır. Örneğin; ürünün kalitesi konusunda tüccarla yaşadığımız bir anlaşmazlıkta ya da ürün ve hizmetle ilgili fikrinizin değiştirdiğiniz durumlarda işlemi feshedemeyiz ve

- Belirli bir süre içinde kredi kartı hesabınıza yapılan yanlış, geçersiz veya yetkisiz bir işlemin bize bildirilmesi durumunda, olayı inceleyeceğiz. İşlem yanlış, geçersiz veya yetkisiz bulunursa, işlemi feshedeceğiz (buna bazen geri ödeme talebi de denir).

7.2. Yükümlülük

a) Bize mevcut adresinizi bildirdiğiniz takdirde kartınızı veya mümkünse, size sağlanan PİN ve şifreyi almadan kayıplardan sorumlu olmayacaksınız. Size kişisel olarak çıkarılmayan kart, PİN veya şifrelerin makbuzundaki herhangi bir uyuşmazlıkta, kartınızın, PİN veya şifrelerinizin teslim alındığı doğru adresinize göndermeyi kanıtı olarak görmeyeceğiz.

b) Kartınızın kayıp veya çalıntıyla veya PİN ve şifrenizin gösterilmesiyle ilişkili olarak ne gibi bir yükümlülük taşıdığımız konusunda kart kayıt ve şartlarında size bilgi vereceğiz.

c) Yeni Zelanda’da ya da deniz aşırı ülkelerde kartınızın kaybolduğunu ya da çalındığını, ya da PİN veya şifrenizin görüldüğünü bize bildirdiğiniz anda, bu süreden sonraki kartınızın herhangi bir yetkisiz kullanımından sorumlu tutulmayacaksınız. Hilekâr veya ihmalkâr davranırsanız bu koruma gerçekleştirilmeyecektir.

d) Bize bildirmeden önce gerçekleşen herhangi bir kayıp için \$50’dan fazla ödemeyeceksiniz. Fakat, bu aşağıdaki durumlarda kullanılmayacaktır:

(i) Hilekâr veya ihmalkâr davranırsanız veya
(ii) Kartınızın yetkisiz kullanımına katkıda bulduysanız; örneğin; kayıt ve koşullarımızı aşağıdakileri yaparak ihlâl ettiyseniz:

- Uygun olmayan PİN veya şifre seçtiyseniz (bu kodun 6 (c) ve (d) maddelerine bakınız);

- Kartınızın güvenliğini sağlamada başarısız olduysanız;
- PİN veya şifrelerin yazılı kaydını tuttuysanız;
- Kartınızı başkasıyla kullandıysanız ya da PİN veya şifrelerinizi başkasına gösterdiyseniz;

- PİN veya şifrelerinizi tuşlarken diğer insanların görmesini engellemek için gerekli adımları atmada başarısız olduysanız; ya da

- Kartın kaybolduğunu ya da çalındığını veya PİN veya şifrelerin başkaları tarafından olası görülmesi veya gerçekten görülmesi durumlarında bize haber vermeyi geciktirdiyseniz.

Eğer bu durumlardan herhangi biri olduysa, maksimum yükümlülüğünüz aşağıdakileri en aza indirecektir:

- Bildirme sırasında gerçekten kaybı veya

• Kartınızın çalındığı ve sizin bizi bilgilendirdiğiniz zaman arasında hesabınızdan çekmeye yetkili olduğunuz maksimum miktarı.

e) Eğer kartınız size kredi kolaylığı ile hesabınıza ulaşım imkânı sağlıyorsa (örneğin; kredi kartı veya devreden kredi kolaylığı), kartınıza dikkat etmekteki ya da herhangi bir bağlı PİN'deki bir başarısızlık sizin sorumlu tutulacağınız önemli bir kayıpla sonuçlanabilir.

f) Aşağıdaki sebeplerden kaynaklanan kayıplardan yükümlü olmayacaksınız:

(i) Elektronik bankacılık servislerinden yararlanmada yer alan bankaların ya da kurumların acenteleri ya da çalışanları tarafından yapılan hilekâr ve ihmalkar davranışlarda;

(ii) Hatanın bariz olmadığı ya da bir mesajla veya görüntüde bir uyarı ile belirtilememesi durumlarına kullanılan makinalarda, Kartlarda ya da kullanılan sistemlerdeki hatalarda;

(iii) Kartınızı, PİN veya Şifrelerinizi teslim almadan önceki yetkisiz işlemlerde ya da

(iv) Kayıba katkı sağlamadığınızın açık olduğu diğer herhangi bir yetkisiz işlemde.

7.3. Ticari Kart Hizmetleri

a) Kart işlemleri sürecinde tüccarlarla olan anlaşmamızda kullanım, güvenlik ve yükümlülüğe dayalı olan kayıt ve şartlar vardır. Bu ticari hizmetler anlaşmaları ayrıca sizin ticari kolaylığımızın yeniden bir araya gelmesiyle ve yerleşmesiyle ilgili bilgileri içerecektir. Kodun minimum standartlarının yanı sıra bu kayıt ve koşullar da uygulanacaktır.

b) Özellikle Kartın mevcut olmadığı yerlerde kart işlemini kabul etmenin bağlı riskleri hakkında tüccarları ayrıca bilgilendireceğiz.

c) Firma hesabı tedarik eden bankalarını değiştirmeden önce tüccarların kesin onaylarını alacağız.

d) Sağlam, şifreli ve verimli EFT, POS ödeme sistemi sağlayacağız.

e) Tüccarların kart detaylarını güvenli bir şekilde saklamaları gerekmektedir, bu şekilde yetkisiz hiçbir kimse bu detaylara ulaşamayacaktır. Eğer kişi bu detayların güvenliğini sağlamakta başarısız olursa kart sahibi, bilgilerinin kötüye kullanılmasıyla ilgili kayıplardan yükümlü olacaktır.

8. İnternet Bankacılığı

a) Sistemimiz

(i) İnternet Bankacılık sistemlerimizin ve teknolojisinin güvenliğini sağlamak için gerekli önlemleri alacağız ve bu amaçla sistemimizi düzenli bir şekilde gözlemleyerek güncelleyeceğiz.

(ii) Sizin sebep olmadığınız ya da katkınız olmayan gerekli dikkati göstermedeki başarısızlığımızın sonucu olarak İnternet Bankacılık sistemimizdeki güvenlik ihmalinden kaynaklanan doğrudan bir kaybınız olursa, bu kaybınızı size geri ödeyeceğiz.

(iii) Size İnternet Bankacılık hizmetlerini sağlamak için gereken çabayı ve yeteneği göstereceğiz. Fakat yükümlülüklerine tabî olduğumuz 1993 Tüketici Garantisi Kanunu çerçevesinde kontrolümüzün ötesinde olan durumlardan kaynaklanan bir kayıba maruz

kaldığınızda bundan biz sorumlu olmayacağız. Özellikle, kontrolümüz dışındaki durumlardan kaynaklanan kayıplardan aşağıdaki nedenlerden dolayı sorumlu olamayız:

- İnternet Bankacılığına, ona dayanan ya da onunla ilgili herhangi bir uygulamayı gerçekleştirememeniz ya da internet aracılığıyla hizmet sağlamada herhangi bir zamanda hata ya da gecikme ya da
- İnternet Bankacılığı hizmetimizi destekleyen herhangi bir donanımın (iletişim donanımı da dahil) arızası.

(iv) Bilgisayarınız ya da cihazınız sistemimizin bir parçası değildir bu yüzden biz kontrol edemeyiz ve güvenliğinden biz sorumlu olamayız. Fakat esas olarak web sitemizde online bilgilerinizi nasıl güvenli bir şekilde koruyacağınızı, kendinizi ve bilgisayarınızı sahtekârlıktan, dolandırıcılıktan veya yetkisiz bankacılık işlemlerinden korumak için hangi adımları atmanız gerektiği konularında sizi bilgilendireceğiz.

Teknik olmayan önerilerin (İnternet Bankacılığına giriş yaptığınızda ya da İnternet Bankacılığına ulaşmak için İnternet kafelerdeki paylaşılan bilgisayarları kullandığınızda bilgisayarı /cihazı gözetimsiz bırakma gibi) yanı sıra web sitemizde korumayı başlatma ve devam ettirmek için aşağıdaki konular hakkında mevcut bilgi ve önerilerimiz bulunmaktadır:

- Anti-virüs yazılımı;
- Güvenlik duvarları;
- Anti-yazılımlar ve
- İşleyen sistemin güvenlik güncellemeleri.

(v) İnternet Bankacılık hizmetlerinizi kullanarak bilgilerinize, hesaplarınıza yetkisiz ulaşımı ya da uyuşmayan işlemleri bize bildirmek zorunda olduğunuzda hangi prosedürleri kullanmak zorunda olduğunuzu size bildireceğiz ve iletişim bilgisini size vereceğiz, böylece farkına vardığınız anda bize bildirebileceksiniz.

(vi) İnternet Bankacılığı hizmetlerine ilk ulaşımı size sağladığımız zaman on-line bilgilerinizin güvenliğini sağlamanız ve kendinizi ve bilgisayarınızı sahtekârlıktan, dolandırıcılıktan veya yetkisiz bankacılık işlemlerinden korumanız için gerekli duyduğunuz bilgileri nerede bulacağınızı size anlatacağız. Bu bilgiler zaman zaman güncellenecektir.

(vii) Size asla güvenlik bilgilerinizi doğrulamanız için bir mail atmayacağız veya şifrenizi ya da güvenlik bilgilerinizi mail yoluyla istemeyeceğiz.

(viii) Bir web sitesinin üzerindeki farklı web sitelerden bütün on-line hesaplarınızı görmeye izin veren bizim tarafımızdan sağlanmayan bir hesap toplama sistemi veya yazılımını kullanmaya karşı sizi uyarabiliriz veya müşteri kimliğinizi, şifrenizi ya da diğer güvenlik bilgilerinizi girmenizi ya da göstermenizi gerekli görebiliriz.

(ix) İnternet Bankacılık hizmetlerine ulaştığınızda İnternet Bankacılık kullanımıyla ilgili uygulanacak kayıt ve şartlar hakkında sizi bilgilendireceğiz.

(x) İnternet Bankacılık hizmetlerimizde uygulanan mevcut işlem limitleri hakkında size tavsiyelerde bulunacağız. Bu limitler zaman zaman değişebilmektedir ve talebiniz üzerine mevcut olacaktır.

b) Kimliğiniz ve Şifreleriniz ve Diğer Onay/ Güvenlik Bilgileri

Düzenli olarak güncellenen aşağıdaki konular hakkında size bilgi sağlayacağız:

(i) Müşteri numaranız, uygun Şifrelerin seçimi ve ilave onay veya güvenlik seçeneklerinin uygunluğu hakkında detayları da içeren İnternet Bankacılık hizmetlerine nasıl ulaşacağımız.

(ii) Müşteri numaranızı, şifrelerinizi ve diğer güvenlik bilgilerinin emniyetini nasıl sürdüreceğiniz (hangisinin ve nerede uygun olacağı diğer ikincil faktör onay güvenliği aracını da içerir)

(iii) Şifrenizi ve herhangi diğer güvenlik bilgilerinizi korumak için aşağıdaki faktörleri de içeren sorumluluğunuz:

- Şifrenizi ve diğer güvenlik bilgilerinizi asla kimseye (banka görevlileri, polis veya aile üyeleri de dahil) göstermemeniz;
- Şifrenizi bir dosyada, bilgisayarınızda ya da diğer cihazlarda saklamanız da dahil olmak üzere şifrenizi ya da diğer güvenlik bilgilerinizi asla kaydetmemeniz;
- Şifre ya da diğer güvenlik bilgilerinizi aşağıda verilen şekillerde oluşturmamanız ya da kullanmamanız:

a) Kolayca bulunabilen ya da

b) Kendi hakkınızdaki kişisel bilgilerinizle alakalı (örneğin; doğum gününüz, aile, cadde ya da evcil hayvanınızın ismi) ya da herhangi bir bariz ya da peş peşe gelen 54321 gibi ya da birbiriyle alakalı 22222 gibi numaraları içeren;

• Diğer hizmetler için kullandığınız şifrelerle ya da güvenlik bilgilerinizle aynı olmayan ya da benzemeyen özel olan bir şifre ve diğer güvenlik bilgilerinizi oluşturmanız veya kullanmanız;

• Herhangi bir kişinin bildiği ya da bilmesi olası durumlarda hemen şifrenizi ve diğer güvenlik bilgilerinizi değiştirmeniz;

• Yüksek güvenlik için düzenli bir şekilde şifrenizi değiştirmeniz ve bunu nasıl yapacağınız;

• Şifrenizin ve diğer güvenlik bilgilerinizin başkası tarafından görülmediğinden ve başkalarına göstermediğinizden emin olmak için İnternet Bankacılık hizmetinize ulaşırken gereken özeni göstermeniz;

• Güvenilmeyen veya bilinmeyen kaynaklardan yazılım çalıştırmamanız ve eklenmiş dosyaları açmamanız ve

• Şifreniz veya güvenlik bilgileriniz için herhangi bir isteğe cevap vermemeniz.

c) Yükümlülükleriniz (Sorumluluklarınız)

(i) İlk defa İnternet Bankacılığına ulaşmanızdan önce ya da İnternet Bankacılığına ulaşmanızı engellediğimiz herhangi bir zaman aralığında, eğer mümkünse, bize mevcut adresinizi bildirmeniz koşuluyla müşteri numaranızı, şifrenizi ya da diğer güvenlik bilgilerinizi teslim almanızdan önceki yetkisiz işlemlerden kaynaklanan kayıplar için yükümlülüğünüz bulunmayacaktır. Şahsi olarak size gösterilmeyen müşteri numaraları, şifreler ya da güvenlik bilgilerinin makbuzları hakkında bir uyuşmazlık durumunda, müşteri numaranızı, şifrenizi ya da diğer güvenlik bilgilerinizi ya da ilave onaylarını teslim aldığınız doğru adrese göndermeyi kanıt olarak görmeyeceğiz.

(ii) Eğer bize müşteri numaranızın, şifrenizin ya da diğer güvenlik bilgilerinizin başka biri tarafından bilindiğini ya da bilinebilme ihtimalini hemen bildirirseniz ya da İnternet

Bankacılık bilginize ya da hesaplarınıza yetkisiz ulaşımda bulunulduysa, hilekâr ve sahtekâr bir şekilde davranmadığınız ya da bu tip bir bilgilendirmeye ya da yetkisiz ulaşım katkınız olmadıysa o süreçten sonra oluşan herhangi bir kayıp için sorumlu tutulmayacaksınız.

(iii) İnternet Bankacılığına ulaştıktan sonra yetkisiz bir işlem olursa bundan siz sorumlu bulunacaksınız, örneğin (bununla kısıtlı değildir) eğer aşağıdakileri yaparak kayıt ve şartları ihmal ettiyseniz:

- Seçmemeniz için uyarıldığınız tarzda bir PİN ya da şifreye sahipseniz;
- Bilerek ya da bilmeyerek PİN, şifre ya da diğer güvenlik bilgilerinizi başkalarına söylediyeniz;
- PİN, Şifre ya da diğer ulaşım yollarının yazılı ya da elektronik kaydını tuttuysanız;
- Yeterli koruyucu yazılımı ve kurulan ve güncellenen bir işletim sistemi olmayan bir cihaz ya da bilgisayar kullandıysanız;
- Bilgisayarınızdaki virüs tarayıcı, güvenlik duvarı, anti-yazılımı, işletim sistemi ya da anti-spam yazılımı gibi koruyucu sistemlerin güncelleşmelerinden emin olmak için gerekli önlemleri almakta başarısız olduysanız;
- İnternet Bankacılığına ulaşmada kullanılan diğer cihazların güvenliğini sağlamada gerekli tedbirleri almakta başarısız olduysanız;
- Sizden başka birinin İnternet Bankacılık hizmetlerinize ulaştığını ya da yetkisiz işlem gerçekleştirdiğini fark ettiğinizde bizi hemen haberdar etmede başarısız olduysanız;
- İnternet Bankacılığı hizmetinde sistemdeyken bilgisayarınızı gözetimsiz bıraktıysanız ve
- İnternet Bankacılığını kullanırken düzgün bir süreç için güvenlik uyarılarımızı ve korumalarımızı takip etmekte başarısız olduysanız.

Eğer bunlardan herhangi biri gerçekleşirse, aşağıdakilerin maksimum yükümlülüğü o kadar az olacaktır:

- Bize bildirim zamanındaki asıl kayıp ya da
- Yetkisiz ulaşım yapıldığında ve sizin bize bildirdiğiniz zaman aralığında herhangi bir kredi kolaylığını da içeren hesaplarınızdan para çekme için uygun olan denge,

(iv) Hilekâr şekilde ilerleme ya da yetkisiz işlemler için hesabınızı kullanırsanız ya da kullanımına izin verirsiniz, hesabınızdaki mevcut bulunan dengeye bakılmaksızın dolandırılan kurum tarafından ziyana uğrayan kaybın bir kısmından ya da tamamından siz sorumlu olabilirsiniz.

(v) Bilgisayarınızı ya da cihazınızı korumanız için aldığımız bütün önlemleri ve bu Kod ile uyumlu bir şekilde güvenlik bilgilerinizi garantiye aldığımızı doğrulamak amacıyla bilgisayarınıza ya da cihazınıza ulaşmayı isteme hakkımız bulunmaktadır. Bu ulaşım isteğimizi reddederseniz, biz de sizin iddianızı reddedebiliriz.

9. Diğer Hizmetler

9.1. Döviz Hizmetleri

a) Döviz kurları ve komisyon ücretlerimiz hakkındaki detayları size sağlayacağız ya da; bu o anda mümkün değilse, işlemin tamamlanacağı kaynağı bildireceğiz.

b) Paranın sizin talimatınızla uluslararası para transferi tarafından deniz aşırı olarak ne zaman gönderileceğinin tahsilât için normalde uygun olabileceğinin kanıtını size sağlayacağız. Ayrıca, fonu alan kişinin deniz aşırı bankalara ücret ödemesi gerekebileceğini de size bildireceğiz.

c) Kişisel müşteri için ileriki döviz işlemlerinde bir sözleşmeyi tamamlamadan önce bu sözleşmenin iptaliyle ya da değişikliğiyle ilgili risklerini ve masraflarını size bildireceğiz.

d) Yabancı ülke çekini sizin adınıza tahsil ederken ya da ithalat veya ihracat işlemlerinde (biliniyorsa herhangi bir deniz aşırı banka maliyeti de dahil) sizi olası işlem maliyeti, ödenecek tahsilâtın olası zamanı ya da Uluslararası Ticaret Odası çerçevesinde diğer kurumların yükümlülükleri hakkında isterseniz bilgilendireceğiz.

9.2. Diğer Finansal Hizmetler

a) Yönetilen fon, sigorta, emanet ve ticaret tesislerinin güvenliğini de içeren diğer ürünleri ve hizmetleri size sağlayacağız ya da önereceğiz. Sizi bazı ürünleri ve hizmetleri satın almanın ya da yatırım yapmanın riskleri olabileceği konusunda bilgilendireceğiz.

b) Bu ürünlerden ve hizmetlerden bazıları üçüncü kurumlar tarafından sağlanmaktadır ya da bizim tarafımızdan tanıtıcı olarak satılmaktadır. Bunun gibi ürünler ve hizmetler kayıt ve şartları da içeren sözleşme sizin ve üçüncü kurumun bayisi arasında olacaktır ve bu tarz satışlardan komisyon da alabiliriz.

c) Bunun gibi ürünleri ve hizmetleri (sigortanın dışında) satın almadan önce size aşağıda yer alan bilgileri (kanunun gerektirdiği herhangi bir gösterime ek olarak) sağlayacağız, böylece hangi ürünün veya servisin ihtiyacınızı karşıladığı konusunda kesin bir karar verebileceksiniz:

- (i) Ürünün veya hizmetin kayıt ve şartları
- (ii) Ürüne uygulanacak herhangi bir ücret ya da masraf ve bunların nasıl ücretlendirildiği ve
- (iii) İki taraftan birinin, sizin ya da bizim; düzenlemeyi ne zaman değiştireceğimiz ve bunun olası sonuçları.

d) Sigorta ürünleri ya da hizmetleri için, sigortacı başvurunuzu kabul ettiğinde aşağıda bulunan bilgileri size sunacağız (kanunun gerektirdiği herhangi bir gösterime ek olarak), böylelikle hangi sigorta ürününün ya da hizmetinin ihtiyacınızı karşıladığı konusunda kesin bir karar verebileceksiniz:

- (i) Ürünün veya hizmetin kayıt ve şartları;
- (ii) Ürüne uygulanacak herhangi bir ücret, masraf ya da prim;
- (iii) Sigortacının ya da sizin düzenlemeyi ne zaman değiştireceğiniz ve bunun olası sonuçları ve
- (iv) Bedava bakış döneminin önerilip önerilmediği ve eğer önerildiyse ne kadar süreliğine olduğu. Bedava bakış dönemi önerildiğinde, sizin tarafınızdan alınan ya da yapılan poliçe tasvirlerinin ve poliçe sahibinin haklarının belirtilmesi teklifinin son onayının başlangıç tarihinden itibaren tek bir prim poliçesi için en az beş iş günü, periyodik primler için on iş günü ya da kanunun gerektirdiği minimum gün kadar olmalıdır.

e) İsteğiniz üzerine, size ürün ya da hizmete karar vermeden önce size ihtiyaçlarınızı belirlemenizde yardımcı olacağız.

10. Beyannameler ve Hesap Bilgileri

a) Talep etmediğiniz durumlarda, en az her altı ayda, işlemsel hesabınızla ilgili kayıtları sizin için mevcut hale getireceğiz. Bunlar basılı hale getirilecektir ya da sizinle anlaşmamızdan sonra elektronik formda olacaktır. Önceki beyannameye kadar olan bütün işlemlerinizin kayıtları olacaktır. Eğer hesap cüzdanınız varsa, yaptığınız işlemlerin tek kaydı olacaktır. Bunun dışında başka kayıtlara ihtiyaç duyarsanız, bunlar ücretlendirilebilir.

b) bu Kod'un 10.e maddesinde tanımlananların dışında sağlanan beyannamelerin olduğu hesaplarda, o beyannameler aşağıdakileri gösterecektir:

- İşlemlerin tutarını;
- Yatırılan ya da çekilen hesabın işlem tarihini;
- Hesabınız üzerinden ödenen herhangi bir çekin çek numarası;
- Kart işlemleri, otomatik ödemeler, doğrudan krediler, koğrudan tahsilatlar ve diğer ödemeler için ödemeyi alan ya da yapan kurumlara referans (böyle bir bilgi mevcut bulunmaktaysa);
- Hesabın işlemesiyle alakâlı herhangi bir ücret ya da masraf ve
- İnceleme yapmak için veya beyannamedeki hataları bulduğunuzda hemen bildirmek için iletişim detayları.

c) Beyannamenizi alır almaz bütün girişlerinizi kontrol etmenizi ve görünen herhangi bir hatayı, tutarsızlığı ya da yetkinizin olmadığı işlemleri hemen bize bildirmeniz için sizi bilgilendireceğiz.

d) Kullandığımız elektronik fon transfer sistemlerinin işlemler üzerinde yeterli bilgiyi kaydettiğinden emin olacağız, böylece izlenebilecek, kontrol edilebilecek ve değiştirilebileceklerdir.

e) Bazı ürünler (örneğin dönem depozitoları, krediler, emeklilik, yatırım fonları ve yaşam sigortası) uyacakları gerekleri bildiren özel bilgilere sahip olabilirler.

EK 5. İNGİLİZ BANKALAR BİRLİĞİ ETİK KODLARI

Mart 2008

Bankalar, yapı kooperatifleri ve diğer bankacılık hizmeti sağlayanlar için standartlar düzenleme

Bu Kod ile ilgili Kılavuzun kopyaları; İngiliz Bankacılar Birliği, Yapı Kooperatifleri Birliği ve A.P.A.C.S.'da (İngiltere Kredi Kartları Otorizasyon Merkezi) mevcuttur.

İngiliz Bankacılar Birliği:

P.İ.N.ners Hall, 105-108 Old Broad Street, London EC2N 1EX

Tel: 020 7216 8800 - Faks: 020 7216 8811 - web sitesi: www.bba.org.uk

Yapı Kooperatifleri Birliği:

6th Floor, York House, 23 Kingsway London WC2B 6UJ

Tel: 020 7437 0655 - Faks: 020 7734 6416 - web sitesi: www.bsa.org.uk

A.P.A.C.S.: Mercury House, Triton Court, 14 Finsbury Square, London EC2A 1LQ

Tel: 020 7711 6259 - Faks: 020 7256 5527 - web sitesi: www.apacs.org.uk

Bu kod boyunca koyu harflerle yazılan kelimeler Kod'un sonundaki Terimler Sözlüğünde tanımlanmaktadır.

1. Giriş

Kod'un kapsamı:

1.1. İngiltere'de mali kurumların kişisel müşterileriyle ilgilenirken izleyecekleri iyi bankacılık uygulamalarının standartlarını düzenleyen gönüllü bir koddur. Sizin için önemli bir koruma sağlar ve mali kurumların sizinle günü gününe ve finansal zorluk çekerken nasıl ilgilenecekleri gerektiğini açıklar.

Bu kod aşağıda yazılanlarla ilgilidir:

- Temel banka hesaplarını da kapsayan cari hesaplar (Bölüm 3);
- Uluslararası Denetleme Standartları ve para yatırım Çocuk Vakıf Fonları'nı da kapsayan tasarruflar ve depo hesapları (Bölüm 3 ve 4);
- Döviz de kapsayan ödeme servisleri (Bölüm 9);
- Kartlar ve P.İ.N.'ler (Bölüm 10) ve
- Krediler ve açık krediler (Bölüm 13).

İpotekleri, yatırımları, sigortayı, primli tahvili ya da döviz hesabını kapsamaz.

Bu Kod hakkında

1.2. Bu gönüllü kod müşterilerin yararı için daha yüksek standardı teşvik etmeye çalışmak amacıyla rekâbete ve serbest piyasa kurallarına izin verir.

Kod içinde, "siz" müşteri anlamına ve "biz", "bize" ve "bizim" ise müşterinin ilgilendiği mali kurum anlamına gelmektedir.

Mali kurumların Kodu ne kadar iyi karşıladıklarını izleyen bağımsız bir kuruluş olan Bankacılık Kod Standartlarıyla iletişime geçerek hangi mali kurumların Kodu takip ettiğini kontrol edebilirsiniz (iletişim detaylarını daha sonra Kod'da Bölüm 16'da bulabilirsiniz).

Mevcut mali kurum türleri:

- Bankalar;
- Yapı kooperatifleri;
- Kredi kartı şirketleri;
- Ulusal Tasarruf & Yatırımları;
- Postaneler ve
- Bir takım kredi birlikleri.

Kod standartları Bölüm 2’de bulunan sekiz anahtar taahhüt kapsamındadır.

Bu kod tarafından kapsanan bütün mali kurumlar Bölüm 1.1’de listelenen bütün ürün ve hizmetleri sunmamaktadır. Eğer diğer şekilde olursa, Kodun bütün bölümleri şubeler tarafından ister telefon üzerinden, posta yoluyla, etkileşimli televizyonla, internetle isterse diğer metotlarla sağlansın yukarıda listelenen bütün ürünlere ve hizmetlere uygulanır. Aksi gösterilene kadar bu gözden geçirilmiş basım 31 Mart 2008’den itibaren uygulanır.

2. Tarafsızlık Taahhüdü

Bu kodda kapsanan ürünleri ve hizmetleri size sağlarken adil ve mantıklı davranacağımıza söz veriyoruz. Aşağıda gösterilen sekiz anahtar taahhüdü karşılayarak bu sözü tutacağız.

- İlan ve reklâm malzememizin yanıltıcı değil açık olacağına ve ürünlerimiz ve hizmetlerimiz hakkında açık bilgiler verileceğine dair size garanti vereceğiz.
- Hesaplarımız ve servislerimiz, nasıl çalıştıkları, kayıt ve şartları ve uygulanabilecek faiz oranları hakkında size açık bilgiler vereceğiz.
- Size (uygun olduğunda) düzenli raporlar göndererek hesabınızı ve hizmetinizi kullanmanızda yardımcı olacağız ve faiz oranlarındaki, ücretlerdeki ya da kayıt ve şartlardaki değişiklikler hakkında sizi haberdar edeceğiz.
- Bu kodda yazılı olan mali kurumlar arasında cari hesabınıza geçmenize yardımcı olacağız.
- İtimada layık olarak faiz vereceğiz.
- Yanlış giden şeylerle çabucak ve anlayışlı bir şekilde ilgileneceğiz ve mali zorluklarla ilgili bütün olayları anlayışlı ve mutlak bir şekilde dikkate alacağız.
- Bütün kişisel bilgilerinize özel ve gizli olarak muamele edeceğiz ve emniyetli ve güvenilir bankacılık ve ödeme sistemleri sağlayacağız.
- Bu kodu kamulaştıracamız, kopyalarını mevcut hale getireceğiz ve çalışanlarımızın bunu uygulamaya koymak için eğitildiğinden emin olacağız.

Bu sözleri tutmak için, mümkün olduğunca çaba göstereceğiz ve bu kodun geri kalanında belirlenen standartları karşılayacağız.

3. İhtiyacınızı Karşılamanın Ürünleri ve Hizmetleri Seçmenize Yardımcı Olma

3.1. Müşteri olmadan önce, aşağıdakileri yapacağız:

- Bize ilgilendiğinizi söylediğiniz hizmetlerin ve ürünlerin temel özelliklerini açıklayarak size açık bilgi vereceğiz;

- 1 Ekim 2008'den itibaren satış öncesi materyal üzerine özet kutusunda mevcut olan tasarruf hesapları ve güvenilir olmayan krediler için önemli bilgiler sağlayacağız.
- İhtiyaçlarınızın temel banka hesaplarına uyup uymadığını değerlendireceğiz ve ürün uyuyorsa size önereceğiz;
- Eğer çoktan kararınızı verdiyseniz, size tek bir ürün veya hizmet hakkında bilgi vereceğiz ve
- Kimliğinizi kanıtlamanız için sizden hangi bilgileri istediğimizi söyleyeceğiz (kimliğinizi hukuken kontrol etmek zorundayız).

3.2. Eğer ürünlerimizi ve hizmetlerimizi birden fazla yolla (örneğin; internet üzerinden, telefon yoluyla, şubelerimizde v.b.) tanıtır sak bunu size söyleyeceğiz ve bunlar hakkında daha fazlasını nasıl bulacağınızı anlatacağız. Temel banka hesaplarını önerdiğimizde, bunların postanelerde kullanılıp kullanılmayacağını da anlatacağız.

3.3. Hesabınızı ve hizmetinizi seçtiğinizde, size bunun nasıl işlediğini anlatacağız.

3.4. Müşterek hesap açtığınızda, haklarınız ve sorumluluklarınız hakkında size ekstra bilgi vereceğiz.

3.5. Kişisel müşteriler mevduat almayla ilgili Avrupa Uzaktan Pazarlama Yönergesi tarafından korunurlar. Bu size, cari tasarruf ve depo hesabı açarken ve uzaktaki mali hizmet işlerinizi yapmak için (genellikle posta, telefon yoluyla ya da elektronik olarak) bu tarz hesapları kullandığınızda hak sağlar.

Genel olarak, temel koruma türleri şunlardır:

- Bir sözleşme imzalamanızdan önce verilen detaylı bilgi;
- 14 gün içinde hesabı iptal etme hakkı;
- Size sorulmamışsa mali hizmetin nasıl sağlanacağı üzerine kısıtlamalar.

4. Faiz Oranları

4.1. Faiz oranlarımızı şu yollarla öğrenebilirsiniz:

- Yardım hattımızı arayarak;
- Web sitemize bakarak;
- Şubelerimizdeki ilanlara bakarak;
- Çalışanlarımıza sorarak.

4.2. Müşteri olduğunuzda, hesabınıza uygulanan faiz oranları hakkında ve ne zaman faiz alacağımız veya size ödeyeceğimiz hakkında sizi bilgilendireceğiz. Hesabınız üzerindeki faiz oranlarıyla ilgili değişiklikleri öğrenebileceğiniz web sitemizin adresini, yardım hattı numaralarını ve diğer yolları size söyleyeceğiz.

4.3. Eğer isterseniz ayrıca size faizin nasıl işlediğinin tam bir açıklamasını yapabiliriz.

Faiz Oranlarındaki Değişiklikler

4.4. Hesabınız üzerindeki faiz oranlarındaki değişiklik hakkında sizi haberdar edeceğiz ve bunu yapacağımız yolları size anlatacağız.

4.5. Hesabınızdaki faiz oranlarını değiştirdiğimizde, üç iş günü içerisinde telefon yardım hattımızdaki ve web sitemizdeki bilgileri güncelleyeceğiz. Oranları karşılaştırmanıza yardımcı olmak için, eski faiz web sitemizde ve yardım hattımızda mevcut bulunacaktır.

Tasarruf Hesapları Üzerindeki Faiz

4.6. Bütün tasarruf hesaplarımızdaki faiz oranlarını daha kolay karşılaştırmanıza yardımcı olmak için, hesabınız £500' den az değilse en azından yılda bir kere size bu ürünlerin ve cari faiz oranlarının özetini göndereceğiz. Bu özet ayrıca aşağıdakileri içerir:

- Artık mevcut olmayan hesaplar ve
- Hesabınıza uygulanan cari faiz oranları hakkında nasıl bilgi bulabileceğiniz hakkında detaylar.

Özet, sabit oranlı ve vadeli hesap sahiplerine gönderilmek zorunda değildir.

4.7. Ayrıca, yıl boyunca hesabınıza uygulanan farklı faiz oranlarını ve İngiliz Bankaları esas ödemelerindeki herhangi bir değişikliği size anlatacağız (bunu size önceden şahsen anlatmadıysak ve hesabınız £500' den az değilse).

4.8. £250 ya da daha fazla değişken oranlı tasarruf hesabınız varsa ve İngiliz Bankaları esas ödemeleriyle kıyaslandığında faiz oranları önemli ölçüde düşüyorsa, aşağıda belirtilenleri yapmak için makul bir zaman aralığında sizinle iletişime geçeceğiz:

- Size ne olduğunu anlatmak;
- Diğer tasarruf hesaplarını size anlatmak ve eğer isterseniz bu hesaplardan birine geçmenize yardımcı olmayı önermek;
- Hesabınızdaki bütün parayı çekebileceğinizi size anlatmak ve
- Diğer hesaba geçmeniz ve herhangi bir uyarı ya da masraf olmaksızın para çekebilmeniz için size makul bir zaman aralığı vermek.

5. Masraflar

5.1. Müşteri olduğunuzda, size seçtiğiniz hesabı günü gününe işlerken herhangi bir masrafın detaylarını vereceğiz.

5.2. Bu masraflar hakkında bilgiyi ayrıca aşağıdakiler yoluyla da bulabilirsiniz:

- Yardım hattımızı arayarak;
- Web sitemize bakarak ya da
- Çalışanlarımıza sorarak.

5.3. Bu masraflardan herhangi birini artırırız ya da yeni bir masraf talep edersek, bu değişiklik yürürlüğe girmeden en az 30 gün içinde size şahsen anlatacağız.

5.4. Bir ürünü ya da hizmeti sağlamadan önce ya da sorduğunuzda diğer hizmet ya da ürünlerin masraflarını size söyleyeceğiz.

5.5. Cari ya da tasarruf hesabınızdan standart hesap hizmetleri için faiz ya da masraf almadan önce, ne kadar alacağımıza dair bir uyarıyı en az 14 gün içerisinde vereceğiz.

Nakit Makinesi Masrafları

5.6. Kart çıkardığımızda, nakit makinesini kullanırken yapacağımız herhangi bir masrafın detaylarını size vereceğiz.

5.7. Nakit makinelerimizin birindeki herhangi bir işlem için bir defadan fazla ücretlendirmeyeceksiniz.

5.8. Nakit makinelerimizden birinde nakit kart kullandığımızda, ekrandaki mesaj size para çekmeden önce, yapacağınız işlem için ücretlendirileceğiniz miktarı ve masrafı kimin yaptığını söyleyecektir.

5.9. Nakit makinelerimizden birinde nakit karttan başka bir kart kullandığımızda, ekrandaki mesaj size para çekmeden önce işlem için sizi ne kadar ücretlendirdiğimizi söyleyecektir. Ayrıca, mesaj size kart çıkaranın sizi işlem için ücretlendirebileceğini de söyleyebilir.

5.10. Hesap raporunuzda nakit makinesinin masraflarını da size göstereceğiz.

6. Kayıt ve şartlar

6.1. Müşteri olmak için başvurduğunuzda ya da bir ürünü ilk defa kabul ettiğinizde, bizden sağlamamızı istediğiniz ürün için ilgili kayıt ve şartları size sunacağız.

6.2. Yazılı bütün kayıt ve şartlar tarafsız olacaktır ve haklarınızı ve sorumluluklarınızı açıkça ve sade bir dille belirtecektir. Sadece gerekli olduğunda yasal ve teknik bir dil kullanacağız.

Kayıt ve Şartlardaki Değişiklikler

6.3. Müşteri olduğunuzda, sizi kayıt ve şartlardaki değişiklikler hakkında nasıl bilgilendireceğimizi anlatacağız.

6.4. Değişiklik eğer sizin zararınıza olursa, değişikliği yapmadan en az 30 gün önce sizi şahsen bilgilendireceğiz. Uyarıyı aldığımız tarihten itibaren 60 güne kadar, herhangi bir ekstra ücret ya da faiz ödmeden hesabınıza geçebilir ya da hesabınızı kapatabilirsiniz.

6.5. Diğer değişiklikleri hemen yapabiliriz ya da size 30 gün içinde söyleyebiliriz.

6.6. Eğer herhangi bir sene içinde büyük ya da çok sayıda küçük değişiklik yaparsak, size yeni kayıt ve şartların bir kopyasını ya da değişikliklerin bir özetini vereceğiz.

7. Hesabınızı Değiştirme

7.1. Cari hesap, tasarruf hesabı ya da Uluslararası Denetleme Standartları seçiminizden memnun değilseniz, aşağıda belirtilen günlerden 14 gün içinde bunu iptal edebilirsiniz:

- Sözleşmeye girdiğiniz gün ya da
- Sözleşme kayıt ve şartlarını ve diğer bilgileri yazılı ya da elektronik olarak aldığınız gün.

Hesaplarımızdan diğerine geçmenize yardımcı olacağız ya da kazandığı herhangi bir faizle bütün paranızı geri vereceğiz. Herhangi bir uyarı zamanını ve ekstra ücreti göz ardı edeceğiz.

Bu aşağıda belirtilenlere uygulanmaz:

- Sabit oranlı hesap (Uluslararası Denetleme Standartları hariç)
- Ücretin iptal etme süreci sırasında olabilecek kontrolümüz dışındaki mali piyasadaki yükselmelere ve düşümlere bağlı olduğu finansal hizmetler için bir hesap ya da sözleşme
- Şube temelli Çocuk Vakıf Fonu nakit depo hesabı (diğ er bir deyiş le, uzaktan satılmayan).

Hesabınızın Yükseltilmesi

7.2. O türün bütün serbest hesaplarını güncellemeyi planlamazsak, izniniz olmadan cari hesabınızı ücretsiz hesaptan paralı hesaba yükseltmeyeceğiz.

Hesabınızın Taşınması

7.3. Cari hesabınızı diğer mali kurumlara taşımaya karar vererseniz, bunu yapılması istenen günden itibaren üç iş günü içerisinde ödeme emirleriniz ve otomatik ödemeler hakkında sizi bilgilendireceğiz. Ayrıca bizden istediğiniz zaman, cari hesabınızı ücretsiz olarak kapatacağız ya da taşıyacağız.

7.4. Cari hesabınızı bize aktarmak isterseniz, size aşağıda belirtilenleri anlatacağız:

- Hesabınızın aktarma sürecinin nasıl işleyeceği ve bu süreçteki her adımdan kimin sorumlu olduğu;
- Eski mali kurumunuzun bize hangi bilgileri beyan edeceği;
- Yeni hesabınızla eski hesabınızın özelliklerini karşılaştırabilmeniz için yeni hesabınızda size ne gibi özelliklerin sunulacağı ve
- Havalenin ne kadar süre alacağı.

Başvurunuzu onayladığımızdan 10 iş günü içerisinde hesabınızı kullanmak için neye ihtiyaç duyduğunuzu söyleyeceğiz.

7.5. Cari hesabınızı bize ya da bizden aktardığınızda ödememiz gereken herhangi bir banka masrafı bizim tarafımızdan herhangi bir hata ya da gereksiz bir gecikmeden kaynaklanırsa iptal edeceğiz.

Hesabınızın Kapanması

7.6. Normal koşullar altında, hesabınızı size en az 30 günlük bir uyarı vermeksizin kapatmayacağız. “Normal” olmayan koşulların örnekleri çalışanlarımıza karşı tehditkâr ve kışkırtıcı davranışları içermektedir.

7.7. Yaptığınız geçerli bir şikâyete tepki olarak hesabınızı kapatmayacağız ya da sizi bunu yapmaya zorlamayacağız.

7.8. Şubenizi kapatmayı ya da taşımayı planlarsak, size en az 12 hafta önceden bunu söyleyeceğiz. Ayrıca, size bankacılık hizmetlerini sağlamaya nasıl devam edeceğimizi de anlatacağız.

8. Reklâm ve Pazarlama

8.1. Bütün tanıtım ve reklâm malzemelerinin açık, tarafsız, makûl olacağından ve yanıltıcı olmayacağından emin olacağız.

8.2. Size pazarlama malzemesi gönderirken dikkatli olacağız; özellikle de bu, kredilerle ya da açık kredilerle ilgiliyse ya da 18 yaşın altındaysanız.

8.3. Bize özellikle izin vermediğinizde ya da bizden istemediğinizde, adınızı ve adresinizi grubumuzdaki diğer şirketler de dahil herhangi bir şirkete pazarlama amaçlarıyla vermeyeceğiz. Standart hesap hizmetleri karşılığında izin vermenizi sizden istemeyeceğiz.

8.4. Diğer şirketlerin hizmetlerini ya da ürünlerini size anlatabiliriz. Eğer kabul ederseniz, bu şirket sizinle doğrudan iletişim kurabilir.

8.5. Müşteri olduğunuzda, pazarlama amacıyla sizinle iletişime geçmemizi istememenizi söylemeniz için bir fırsat sağlayacağız. En az her 3 yılda bir kez, size bunu yapabileceğinizi hatırlatacağız.

8.6. Kredi ürünlerini sağlamamızı kabul ettiğinizde, bizden sigorta ürünlerini satın almanız konusunda ısrar etmeyeceğiz.

9. Hesabınızın İşlemesi

Hesap Durumları

9.1. Hesabınızı kullanmanıza ve girişleri kontrol etmenize yardımcı olmak için, sahip olduğunuz hesap türüne uygunsuz (hesap cüzdanına sahip olduğunuz bir hesap gibi) size düzenli hesap durumlarınızı vereceğiz.

9.2. Size her ay, her üç ay ya da en az yılda bir defa hesap durumlarınızı vereceğiz. Normalde hesap türünüzde mevcut olandan daha sık olarak hesap durumlarınızı size vermemizi isteyebilirsiniz, fakat bu hizmet için ücret gerekebilir.

9.3. Hesabınızdan para çekmenize izin verilen bir kartınız varsa, kartı kullanmaktaysanız en az her üç ayda size hesap durumlarınızı sağlayacağız.

Kliring Ödemeleri

9.4. Telefon üzerinden, on-line bankacılık yoluyla ya da ödeme emriyle yapılanları da içeren otomatik ödemelerin nasıl takas edildiğini size anlatacağız. Hesabınıza ödendikten sonra ne zaman para çekebileceğinizi ve ne zaman faiz elde etmeye başlayacağınızı size anlatacağız. Yeni bir hesap açtığınızda ya da bizden istediğinizde bunu yapacağız.

9.5. Ödediğiniz çekin takas edilmesi sürecinin her bir adımı için maksimum zaman ölçütü ve size daha hızlı hizmet sağlayıp sağlayamayacağımız hakkında size bilgi vereceğiz. Paranın faizini ne zaman elde etmeye başlayacağımız (ya da açık kredi faizinin ücretlendirilmesi dengesini azaltmak), fonları ne zaman çekebileceğiniz ve paranın sizin olduğundan ne zaman emin olabileceğinizi size anlatacağız. Bunu, hesap açtığınızda ve bizden ne zaman isterseniz yapacağız.

Otomatik Ödeme ve Yinelenen İşlemler

9.6. Size otomatik ödemenin ve yinelenen işlemlerin nasıl çalıştığını ve daha fazla ihtiyaç duymadığınızda bunlardan birini nasıl iptal edeceğinizi anlatacağız.

9.7. Size, yetkiniz olmayan otomatik ödemenin hesabınızdan alınması halinde sizi koruyacak olan Otomatik Ödeme Garantisi hakkında bilgi verilecektir. Eğer herhangi bir para otomatik ödeme adı altında yanlışlıkla hesabınızdan alındıysa, bize bunu bildirir bildirmez hesabınıza yeniden ödeme yapacağız.

Çekler

9.8. Eğer size önceden geri göndermediyse en azından altı yıl için hesabınızdan ödenen orijinal çekleri ya da kopyalarını saklayacağız.

9.9. Eğer hesap durumlarınıza bir giriş yapıldıktan sonraki makul bir zaman içinde sizin hesabınızdan ödenen bir çek hakkında aramızda bir anlaşmazlık olursa, size çeki ya da kopyasını kanıt olarak vereceğiz. Bize belirttiğinizden sonra makûl olmayan bir gecikme olursa, sorunu çözüme kadar hesabınıza çek miktarını ekleyeceğiz.

9.10. Paraya çevrilmemiş ve tarihi geçmiş çeklerle nasıl ilgilendiğimizi size anlatacağız.

9.11. Eğer yazdığınız çekin ödenmediğini size anlatma ihtiyacı duyarsak, size bunu ya mektupla ya da diğer özel ve gizli yollarla yapacağız.

Döviz Hizmetleri

9.12. Döviz sattığınızda ya da satın aldığınızda, size hizmetin, döviz kurları detaylarının ve döviz işlemlerine uygulanan ücretlerin açıklamalarını yapacağız.

9.13. Eğer parayı yurt dışına aktarmak istiyorsanız, size bunu nasıl yapacağınızı anlatacağız ve aşağıdaki bilgileri sağlayacağız:

- Hizmetlerin açıklaması ve bunların nasıl kullanılacağı;
- Yurt dışına gönderdiğiniz paranın ne zaman gideceği ve olası gecikmelerin nedenleri hakkında detaylar;
- Döviz çevirirken uygulanan döviz kurları (işlem sırasında bu mümkün olmazsa, kurun ne olduğunu size daha sonra bildireceğiz); ve
- Ödemek zorunda olduğunuz herhangi bir komisyonun ya da ücretin ve parayı alan kişinin yabancı bankanın masrafını ödemek zorunda kalabileceği uyarısının detayları.

9.14. Yurt dışından banka hesabınıza para aktarıldıysa, alınan orijinal miktarı ve herhangi bir masrafı size söyleyeceğiz. Eğer gönderen kişi bütün masrafları ödemeyi kabul ederse, hesabınıza para yatırdığımızda masraf almayacağız.

Hesabınızı koruma

9.15. Hesabınızı korumaya yardımcı olmak için neler yapabileceğinizi size anlatacağız. Bu kodun 12. bölümünde yardımcı olmak için neler yapabileceğiniz hakkında daha fazla bilgi sahibi olabilirsiniz.

9.16. Eğer bize çek defterinizin, hesap cüzdanınızın, kartınızı ya da **elektronik cüzdanınızın** kaybolduğunu ya da çalındığını ya da başka birisinin **P.İ.N.** ya da diğer **güvenlik** bilgilerinizi bildiğini söylerseniz, bunları kullanılmaktan korumak için vakit geçirmeden önlem almaya çalışacağız.

Hareketsiz hesaplar, kayıp hesaplar ve sahihsiz değerler

9.17. Eğer **hareketsiz hesapta** ya da **kayıp hesapta** paranız varsa, bu daima sizindir (ya da eğer öldüyseniz, bu sizin mirasınızın bir parçası olacaktır). Kaç yıl geçerse geçsin bu böyledir.

9.18. Eğer bize sorarsanız, size bu hesaplara nasıl doğrudan ya da www.mylostaccount.org.uk adresinden online merkezi araştırma hizmeti yoluyla ulaşabileceğinizi anlatacağız. Bu, İngiliz Bankacılar Birliği, Yapı Kooperatifleri Birliği ya da Ulusal Tasarruf & Yatırım **hareketsiz** ve **kayıp hesap** planı tarafından yürütülmektedir (bkz 17.6).

9.19. Eğer **sahihsiz değerler planını** kabul edersek, sizinle var olan yazışmalarımızın bir parçası olarak size planın tanıtımını yapacağız ve her üç yılda bir size bunu hatırlatacağız.

Sahihsiz değerler planı, 15 sene boyunca bizimle iletişime geçmezseniz ya da tasarruf veya cari hesabınıza bir işlem yapmazsanız uygulanacaktır. Bu, hesabınızdaki paraya ulaşma hakkınızı etkilemeyecektir. Hesapların sahihsiz olup olmadığını kontrol etme tutumumuz hakkında daha fazla bilgiyi şu yollarla bulabilirsiniz:

- Web sitemize bakarak;
- Yardım hattımızı arayarak ya da

- Çalışanlarımıza sorarak.

(**Sahipsiz değerler planının** 2009 yılı boyunca tanıtılması programlanmaktadır.)

10. Kartlar ve PİN'ler

Bu bölüm Terimler Sözlüğünde tanımlanan **Kartlar**ı kapsamaktadır.

Kartların genel özellikleri

10.1. Size sadece bir tane talep etmeniz ya da önceden var olan kartınızı değiştirmek istemeniz durumlarında kart göndereceğiz.

10.2. Hesap durumlarınızda gözüken kart işlemlerini tanımazsanız, isteğiniz üzerine size daha fazla detay vereceğiz. Bazı durumlarda, bir işleme yetki vermediğinizde sizden bir doğrulama ya da kanıt isteyebiliriz.

10.3. Eğer işlemin yetkisiz olduğunu doğrularsak, hilekâr veya ilgisiz davranmadığımız sürece ücretlendirilen herhangi bir faizi biz geri ödeyeceğiz (bkz bölüm 12.5 ve 12.11).

10.4. Hesap durumunuz döviz kart işlemlerine uyguladığımız masrafı ya da komisyon oranını gösterecektir.

PİN'ler

10.5. Size PİN'inizi kartınızdan ayrı olarak vereceğiz. PİN'inizi sizden başkasının bilmemesini sağlayacağız.

10.6. Size PİN'inizi seçmeye ya da değiştirmeye izin veren sistemimizi anlatacağız. Bu, sizin hatırlamanızı kolaylaştıracaktır.

10.7. Sakatlıktan ya da tıbbi şartlardan dolayı PİN'inizi kullanamazsanız mevcut olan Chip ve PİN'e olan alternatifleri size anlatacağız.

Kredi Kartları

10.8. Müşteri olmadan önce, **özet kutusunda kredi kartının** ana özelliklerini vereceğiz.

10.9. Bir **kredi kartına** başvurduğunuzda, size nasıl çalıştığını anlatacağız ve kayıt ve şartlarını vereceğiz.

10.10. Size bir kredi limiti vermeden önce, ödeyebilip ödeyemeyeceğinizi değerlendireceğiz.

10.11. **Kredi kartınızın** limitini artırabiliriz. Eğer bunu yaparsak, size bildireceğiz. Size verdiğimiz bildiriye açık ve net bir şekilde açıklayacağız ve böylece siz bu artışı reddedebilirsiniz. Bunu yapmanın yolları şunlardır:

- Kredi limitinizi kısmak veya **kredi kartı** limitinizin yükseltilmesine katılmamak istediğinizde bizimle herhangi bir zamanda iletişime geçebilirsiniz.

- Bizden **kredi kartı** limitinizi artırmamızı isteyebilirsiniz. Gerekli kontrolleri yaptığımız zaman bunu göz önüne alacağız.

- Bazen **kredi kartınızın** limitini azaltmaya karar verebiliriz. Eğer bunu yaparsak size bildireceğiz.

10.12. Hesabınız sıfır bakiyeli değilse ve kullanılmışsa **kredi kartınızın** hesap durumunu aylık olarak alacaksınız. Aylık durumlar son hesap durumu tarihinden itibaren yapılan işlemler hakkındaki bilgileri, uygulanan herhangi bir **faizi**, minimum geri ödemeyi ve

“ödemelerin aktarılmasını” (bakiyenizi azaltmak için ödemelerinizi nasıl kullandığımız) da kapsayan diğer bilgileri içerecektir.

10.13. Minimum geri ödemenizin aylık **faizden** daha fazlasını kapsayacağından emin olacağız.

10.14. **Kredi kartınız**daki tanıtma amacıyla yapılan promosyon faiz oranları bitmeye yaklaştığında sizi uyaracağız.

10.15. **Kredi kartınızla** nakit para çekme yaparsanız, buna nakit avans olarak yaklaşacağız ve para çektiğiniz tarihten itibaren nakit avans oranlarındaki **faiz** ve idari işler ücreti olarak sizi ücretlendirebiliriz.

10.16. **Kredi kartı çeklerini** almayı istemediğinizi söyleme hakkına sahipsiniz ve eğer bu çekleri kullanırsanız, sizi herhangi bir ücret hakkında bilgilendireceğiz. Kredi kartı çekini kullandığınızda **kredi kartı** kullanımınızda olduğunuz kadar bir korumaya sahip olmayabilirsiniz. Bu bilgi ve diğer önemli detaylar **kredi kartı çekleri** ile birlikte gelen **özet kutusunda** yer almaktadır.

Hazır kartlar

10.17. **Hazır karta** başvurmadan ya da satın almadan önce, kartın özelliklerini açıklayan bir **özet kutusunu** size vereceğiz.

10.18. **Hazır karta** başvurduğunuzda ya da satın aldığımızda, size nasıl çalıştığını anlatacağız ve size kayıt ve şartları vereceğiz.

11. Kişisel bilgileriniz

Gizlilik

11.1. Bütün kişisel bilgilerinize özel ve gizli gibi yaklaşacağız (artık müşterimiz olmasanız bile). Hukuken yapmamıza izin verilen aşağıdaki 4 istisnai durum dışında grubumuzdaki diğer şirketler de dahil olmak üzere adınızı ve adresinizi ya da hesaplarınız hakkında detayları hiç kimsenin bilmesine izin vermeyeceğiz.

- Hukuken bilgi vermek zorunda kalırsak,
- Bilgiyi halkın bilmesi gibi bir görevimiz olursa,
- Faizlerimiz bilgiyi vermek zorunda olduğumuz anlamına gelirse (örneğin; dolandırıcılığı önlemek). Fakat, pazarlama amaçlarıyla grubumuzdaki diğer şirketler de dahil sizin ya da hesaplarınız hakkında (adınız ve adresiniz de dahil) bilgi verme sebebi olarak bunu kullanmayacağız.
- Bilginin bilinmesini bizden isterseniz ya da sizin izniniz alırsak.

Bankaların referansları

11.2. Hakkınızda **banka referansı** verilmesi bizden istenirse, bunu vermeden önce sizin yazılı izninize ihtiyacımız olacaktır.

Veri koruma

11.3. Size Veri Koruma Kanunu altında hakkınızda tuttuğumuz kişisel kayıtları görme hakkına sahip olduğunuzu açıklayacağız.

11.4. Bizimle yaptığımız telefon görüşmesini kaydedip etmediğimizi size söyleyeceğiz.

12. Hesaplarınızı koruma

Emniyetli ve güvenilir bankacılık ve ödeme hizmetleri

12.1. Güvenebileceğiniz emniyetli ve güvenilir **bankacılık ve ödeme hizmetleri** sağlamak için bankacılık endüstrisindeki diğer kuruluşlarla işbirliği yapacağız.

Bu bölümün geri kalanı hesaplarınızın kötüye kullanımını engellemeye yardımcı olmak için neler yapabileceğinizle ilgilidir.

Düzenli olarak bizi bilgilendirmeniz

12.2. Lütfen aşağıdaki bilgilerinizi değiştirdiğinizde olabildiğince çabuk bizi bilgilendirdiğinizden emin olunuz:

- Adınızı;
- Adresinizi;
- Telefon numaranızı ya da
- Mail adresinizi (eğer bu sizinle iletişim kurma yolumuz ise)

Eğer elimizde doğru bilgi bulunmazsa, iki tarafı da korumak için hesabınızı **hareketsiz** yapabiliriz (bkz bölüm 9.17 ve 17.6).

Hesabınızı kontrol etme

12.3. Size hesap durumlarınızı ve hesap cüzdanınızı düzenli olarak kontrol etmenizi tavsiye ediyoruz. Hatalı gibi gözükten bir giriş varsa, durumu bir an önce çözmemiz için bize olabildiğince çabuk bir şekilde söylemelisiniz. **Otomatik ödemeleri ve ödeme emirlerini** düzenli olarak kontrol etmek sizin paranın istediğiniz yere gittiğinden emin olmanıza yardımcı olur.

12.4. Hesabınızdaki bir işlemi araştırma ihtiyacı duyduğumuzda bizimle ve dahil etmek istediğimizde de polisle işbirliği içine girmelisiniz.

Dikkatli olma

12.5. Çeklerinize, hesap cüzdanınıza, kartlarınıza, elektronik cüzdanınıza, PİN'lerinize ve diğer güvenlik bilgilerinize dikkat etme dolandırıcılığı önlemeye yardım etmek ve hesaplarınızı korumak için önemlidir. Lütfen aşağıda verilen tavsiyeleri takip ettiğinizden emin olunuz.

- Çek defterinizi ve **kartlarınızı** birlikte saklamayınız.
- **Kartınızı** kimsenin kullanmasına izin vermeyiniz ve **PİN'inizi, şifrenizi ve diğer güvenlik bilgilerinizi** kimseye söylemeyiniz.
- Bankanız ya da yapı kooperatifiniz sizden **PİN'inizi** söylemenizi asla istemeyecektir. Arayan kişinin gerçek olup olmadığı hakkında herhangi bir tereddüdünüz olursa ya da onlardan şüphelenirseniz, detayları alınız ve bizi arayınız.
- **PİN'inizi** değiştirirseniz, yeni PİN'inizi dikkatli seçmelisiniz.
- **PİN, şife ve diğer güvenlik bilgilerinizi** hatırlamaya çalışınız ve aldıktan sonra bildiriği dikkatli bir şekilde yok ediniz.

- **PİN, şife ve diğer güvenlik bilgilerinizi** asla bir yere yazmayınız veya kaydetmeyiniz.

- **Kartınızı** güvenli ve **PİN, şife ve diğer güvenlik bilgilerinizi** her zaman gizli tutmak için gerekli adımları atınız.

- Kartınızı çıkaran kişi güvenilir online ödeme sisteminde (Visa ya da Master Card Güvenlik Kodu tarafından tasdik edilmesi gibi) görev alıyorsa, ya onların web sitesinde ya da online alışverişiniz sırasında size fırsat verilen her zamanda kaydolmayı göz önünde bulundurunuz. Bu, planda yer alan online bayilerden alışveriş yaptığınız her zamanda sorulacak olan kart şirketinizle bir **şifreyi** onaylamayı kapsar. Bu **şifreyi** gizli tutmalısınız.

- Kim olduklarını ya da neden ihtiyaç duyduklarını bilmiyorsanız hesap detaylarınızı ve **diğer güvenlik bilgilerinizi** asla kimseye vermeyiniz.

- **Kart** fişlerinizi ve kişisel bilgileriniz de dahil hesabınızla ilgili **diğer güvenlik bilgilerinizi** (örneğin, hesap durumları) güvenli tutunuz ve onlardan dikkatli bir şekilde kurtulunuz.

- Hesabınızla ilgili bilgileri saklarken ya da onlardan kurtulurken dikkatli olunuz. Dolandırıcılık yapan insanlar bu tür bilgileri elde etmek için çöp kutularını karıştırma gibi çeşitli yöntemler kullanıyorlar. Basılı materyali parçalamak gibi basit önlemler alabilirsiniz.

- Postanızın yanlış ellerde değerli bir bilgi olabileceğine dikkat ediniz. Bir banka bildirisi, kart durumları ya da herhangi bir diğer beklenen finansal bilgi almadıysanız bizi arayınız.

- Kartın sahte olduğundan şüphelenirseniz www.cardwatch.org.uk size yardımcı olacaktır.

12.6. Bir çek yazdığımızda, ödeme yaptığımız kişinin ismini açıkça yazarsanız ve özellikle çeki kişisel olarak ödemiyorsanız (örneğin; çeki posta yoluyla gönderiyorsanız) çekin üzerine onlar hakkında ekstra bilgi koyarsanız dolandırıcılığı önlemede yardımcı olacaksınız.

- HM Revenue & Customs gibi büyük kuruluşlara çek ödüyorsanız, çekin bu kuruluşlara kolayca ödenebilir yapmayınız. Alacaklı çizgisine diğer detayları da ekleyiniz (örneğin; HM Revenue & Customs ilgili: J Jones, referansınız: xxxyyz). Yetkisiz kişiler ekstra numaralar ya da isimler eklemesin diye çekin üzerinde kullanmadığınız boşluklara çizgi çekmelisiniz.

- Çeki bankaya ya da yapı kooperatifine ödenebilir yapıyorsanız, bu kuruluşa kolayca ödenebilir yapmayınız. Alacaklı çizgisine diğer detayları ekleyiniz (örneğin; XYZ Bankası, ilgili: J Jones, hesap numarası: xxxxxx). Yetkisiz kişiler ekstra numaralar ya da isimler eklemesin diye çekin üzerinde kullanmadığınız boşluklara çizgi çekmelisiniz. Eğer çekinizi bir bankaya ya da yapı şirketine ödenebilir yaparsanız çekiniz muhtemelen geri gelecektir.

Çek defterinizi, hesap cüzdanınızı, elektronik cüzdanınızı ya da kartınızı kaybetmeniz, ya da bir başkasının PİN'inizi öğrenmesi durumunda ne yapılacağı

12.7. Aşağıda belirtilen durumlardan şüphelendiğinizde ya da keşfettiğinizde bize olabildiğince çabuk haber vermeniz önemlidir:

- Çek defteriniz, hesap cüzdanınız, **kartınız** ya da **elektronik cüzdanınız** kaybolduğunda ya da çalındığında; ya da

- Bir başkası **PİN'inizi, şifrenizi** ya da **diğer güvenlik bilgilerinizi** öğrendiğinde.

12.8. Kayıpları bize söylemenizin en iyi yolu genellikle size verdiğimiz numaraları kullanarak telefonla ya da bu amaçla size bir adres verdiğimiz mail yoluyla olacaktır.

Online Bankacılık

12.9. Online bankacılık bir takım basit önlemleri aldığımız takdirde güvenilir ve kullanışlıdır. Lütfen aşağıda verilen tavsiyeleri izlediğinizden emin olunuz:

- Bilgisayarınızı emniyetli tutunuz. Güncel anti-virüs, kullanıcının bilgisi dışında kişisel bilgiler toplayan bilgisayar programı yazılımlarını ve kişisel güvenlik duvarlarını kullanınız.

- **Şifrenizi ve PİN'inizi** gizli tutunuz.

- Biz (ya da polisler) online bankacılık ya da ödeme kartınızın PİN'ini ya da şifre bilgilerinizi istemek için sizinle asla iletişime geçmeyeceğiz.

- Bankanız ya da yapı kooperatifinizden olduğunu iddia eden göndericilerden aldığınız maillere ya da herhangi bir kişisel güvenlik detayınızı isteyen aramalara dikkatli bir şekilde yaklaşınız.

- Daima web tarayıcınızdaki bankanın ya da yapı kooperatifinin adresini yazarak internet bankacılığı sitelerine ulaşınız. Asla bir maildeki linkten internet bankacılığı sitelerine gitmeyiniz ve kişisel detaylarınızı girmeyiniz.

- Tavsiyelerimizi izleyiniz – web sitelerimiz genellikle nasıl güvenilir online kalacağınıza yardım eden ve yön gösteren iyi yerlerdir.

- Yararlı bilgiler için www.banksafeonline.org.uk adresini ziyaret ediniz.

Ödemeleri iptal etme

12.10. Yetkili olduğunuz bir ödemeyi ya da bir dizi ödemeyi iptal etmek istediğinizde, aşağıdakileri yapmalısınız.

- Bir çeki ya da ödeme emrini iptal etmek için bize söylemelisiniz (çek garantili kart tarafından kapsanan çekleri iptal edemeyiz).

- Otomatik ödemeyi iptal etmek için, ya otomatik ödeme **düzenleyicisine** ya da bize söyleyiniz. Biz size ikisini birden yapmanızı öneriyoruz.

- Yinelenen işlemleri iptal etmek için, **düzenleyicisine** söylemelisiniz. Size iptalin kanıtını saklamanızı öneriyoruz.

- İptal etmek için kararınızın yeterli bildirimini vermediyseniz, ödemeyi iptal etmek mümkün olmayabilir.

Zarar ziyan sorumluluğu

12.11. Hileli bir şekilde davrandıysanız, hesabınızdaki bütün zarardan siz sorumlu olacaksınız. Gerekli özeni göstermeden davrandıysanız ve bu zarara yol açıtıysa, bunlardan sorumlu olabilirsiniz. (örneğin, eğer bölüm 12.5 ve 12.9 'u izlemediyseniz ya da hesabınızın kayıt ve şartlarını yerine getirmediyseniz uygulanacaktır)

12.12. Sizin hileli bir şekilde ya da gerekli özeni göstermeden davrandığınızı gösteremezsek, kartınızın kötüye kullanımıyla ilgili sorumluluğunuz aşağıda sıralandığı gibi kısıtlanacaktır.

- Kartınızın kaybolduğunu ya da çalındığını ya da başka birisinin P.İ.N.'inizi bildiğini bize söylemenizden önce bir başkası kartınızı kullanırsa ödemek zorunda kalacağımız en yüksek miktar £50 olacaktır.

- İzniniz olmaksızın bir başkası kart detaylarınızı kullanırsa ve kartınız kaybolur ya da çalınırsa, hiçbir şey ödemek zorunda değilsiniz.

- Kart sahibinin orada bulunmasına gerek olmadığı (örneğin; internet üzerinden bir şey satın almak) işlemler için izniniz olmadan bir başkası kart detaylarınızı kullanırsa, hiçbir şey ödemek zorunda değilsiniz.

- Kartınızı teslim almadan önce kartınız kullanılırsa, hiçbir şey ödemek zorunda değilsiniz.

12.13. Hileli bir şekilde ya da gerekli özeni göstermeden (örneğin; bölüm 12,9'deki tavsiyeleri izlemeden) davranmazsanız, online bankacılık hizmetleri boyunca yer alan bir başkası tarafından sebep olunan kayıplardan sorumlu olmayacaksınız.

Hesapları bir araya getirme hizmetleri

12.14. **Hesapları bir araya getirme** hizmetini kullanıyorsanız, sonucunda hesabınızda oluşan herhangi bir hatadan ya da dolandırıcılıktan sorumlu olabilirsiniz.

Elektronik cüzdan

12.15. **Elektronik cüzdanınıza** cüzdanınızdaki nakit para gibi yaklaşmalısınız. Elektronik cüzdanınızı kaybederseniz ya da çalınırsa bu, aynı şekilde cüzdanınızdan paranızı kaybetmişsiniz gibidir.

12.16. Fakat, hileli bir şekilde ya da gerekli özeni göstermeden davrandığınızı gösteremezsek, elektronik cüzdanınızın kötüye kullanımı için sorumluluğunuz aşağıdaki gibi olacaktır.

- Bize elektronik cüzdanınızın kaybolduğunu, çalındığını ya da kötüye kullanıldığını söylemenizden önce hesabınızdan yetkisiz para çekilmesi yoluyla para elektronik cüzdanınıza aktarıldıysa kaybedeceğiniz en fazla £ 50 dir.

12.17. Bize elektronik cüzdanınızın kaybolduğunu, çalındığını ya da başka birisinin P.İ.N.'inizi bildiğini söylemenizden sonra para hesabınızdan elektronik cüzdanınıza aktarılsa hiçbir şey kaybetmeyeceksiniz.

13. Borç verme

Para ödünç alma

13.1. Size borç para vermeden ya da açık kredinizi yükseltmeden ya da diğer ödünç almalarınızdan önce, geri ödeyip ödeyemeyeceğinizi değerlendireceğiz. (kredi kartları için – ayrıca bkz bölüm 10.11.)

13.2. Size açık kredi ya da var olan açık kredi limitinizi yükseltmeyi önerirsek, size açık kredinizin talep üzerine geri ödenebilir olup olmadığını söyleyeceğiz (diğ er bir deyiş le, sizden istediğ imizde sahip olduğ unuz herhangi bir miktarı acilen geri ödemek zorunda kalırsanız).

13.3. Eğer size yardımcı olamazsak, isteğ iniz üzerine size bunun asıl nedenini açıklayacağız. Size bunu yazılı ya da isterseniz elektronik olarak vereceğ iz.

13.4. Eğer bizden borcunuz olan herhangi bir miktar için birisinden garanti ya da diğ er **menkul değ erleri** kabul etmemizi isterseniz, garanti ya da **menkul değ er** sağ layan kiş iye ya da yasal danış manlarına sizin finanslarınız hakkındaki gizli bilgileri vermek için izninizi isteyebiliriz. Ayrıca:

- Sorumluluklarını anladıklarından ve kararlarının olası sonuçlarını anladıklarından emin olmak için onları bağımsız yasal öneriler almaları için teşvik edeceğ iz (eğer uygun olursa, imzalamalarını istediğ imiz belgeler bu bilgiyi gösterecektir);

• Garanti veya diğer menkul değerleri vererek sizin yerinize ya da sizin kadar sorumlu olabileceklerini onlara anlatacağız ve

- Sorumluluklarının ne olduğunu onlara anlatacağız.

Limitsiz garanti almayacağız.

Kredi referans acenteleri

13.5. Hesap açtığınızda veya kart başvurusu yaptığınızda, size detaylarınızı ne zaman **kredi referans acentelerine** göndereceğimizi ve onlarla beraber yapabileceğimiz kontrolleri size anlatacağız.

13.6. Aşağıda belirtilen durumlarda bize olan kişisel borçlarınız hakkında kredi referans acentelerine bilgi verebiliriz:

- Ödemelerinizde geç kaldıysanız;
- Borcunuz olan miktara itiraz edilirse;
- Resmi talebimizi takiben borcunuzu ödemenizle ilgili yeterli göreceğimiz teklifler yapmadıysanız.

13.7. Bu durumlarda, size sahip olduğunuz borç hakkında kredi referans acentelerine bilgi vermeyi planladığımız en az 28 günlük bir uyarı vereceğiz. Aynı zamanda, size kredi referans acentesinin rolünü ve sağladıkları bilginin kredi almanızdaki etkisini açıklayacağız.

13.8. Eğer yapmamıza izin verirseniz günlük işleyen hesabımız hakkında diğer bilgileri de kredi referans acentelerine vereceğiz.

13.9. Eğer isterseniz, kredi referans acentelerinin hakkınızda sahip oldukları bilgilerin bir kopyasını ya da kredi referanslarının nasıl çalıştığını anlatan bir broşürü nasıl elde edeceğinizi size anlatacağız. Aşağıdaki kuruluşlardan müşteri hizmetleri takımıyla iletişim kurabilirsiniz:

Experian Ltd
PO Box 9000
Nottingham
NG80 7WF
www.experian.co.uk

Equifax Credit File
Advice Centre
PO Box 1140
Bradford
BD1 5US

Callcredit Plc
PO Box 491
Leeds
LS1 1WX

Kara paranın aklanması ve dolandırıcılık için kimliği kontrol etmek amacıyla kredi referans acenteleri tarafından tutulan bilgileri kullanırken sizden izin vermenizi de isteyebiliriz – bu, kredi geçmişinizi etkilemeyecektir.

14. Finansal zorluklar – nasıl yardımcı olabileceğimiz

14.1. Sahip olduğunuz herhangi bir finansal zorluğu göz önüne alırken anlayışlı ve kendimizden emin olacağız. İlk adımımız sorunu tartışmak için sizinle iletişime geçmeye çalışmak olacaktır.

14.2. Eğer kendinizi finansal zorluk içinde bulursanız, bizi olabildiğince çabuk haberdar etmelisiniz. Zorlukları atlatmanızda size yardımcı olabilmek için elimizden geleni

yapacağız. İşbirliğinizle beraber, finansal zorluklarınızla baş edebilmek için bir plan geliştireceğiz ve neye karar verdiğimizizi size yazılı olarak söyleyeceğiz.

14.3. Sorunlarınızı ne kadar çabuk tartışsak, çözüm bulmak iki taraf için de o kadar kolay olacaktır. Bize bütün finansal koşullarınız hakkında ne kadar çok şey anlatırsanız, size o kadar fazla yardımcı olabiliriz.

14.4. Ayrıca eğer zorluklar yaşıyorsanız, borç hakkında danışma kuruluşlarından yardım ve tavsiye alabilirsiniz. Size ücretsiz para önerisi alabileceğiniz yerleri söyleyeceğiz. Eğer isterseniz, Vatandaş Tavsiye hizmetleri, para tavsiye merkezleri ya da Tüketici Kredi Danışma Hizmetleri gibi borç hakkında danışma kuruluşlarıyla çalışabiliriz. İletişim detaylar aşağıdadır:

- **Tavsiye UK** Phone: 020 7407 4070 Website: www.adviceuk.org.uk
- **Yurttaş Danışma** Website: www.citizensadvice.org.uk - Yerel büronun telefon numaralarını telefon rehberinden, yerel kütüphaneden ya da yukardaki web sitesinden elde edebilirsiniz.
- **Yurttaş Danışma Scotland** Phone: 0131 550 1000 Website: www.cas.org.uk
- **Tüketici Kredi Danışma Hizmeti** Phone: 0800 138 1111 Website: www.cccs.co.uk
- **Parasal Tavsiye Scotland** Phone: 0141 572 0237 Website: www.moneyadvicescotland.org.uk
- **Ulusal Borç Hattı** Phone: 0808 808 4000 Website: www.nationaldebtline.co.uk
- **Ödeme planı** Phone: 0800 917 7823 Website: www.payplan.com

Borçlarınızla ilgilenmek için ücret talep eden diğer şirketlerin de olduğunun farkında olmalısınız. Şirketlerden sizin adınıza davranmasını istemeden önce ücretlendirilebileceğiniz masrafları kontrol etmek sizin sorumluluğunuzdur.

14.5. Eğer birçok alacaklıya borcunuz varsa, borç yönetim planı belirlerken sizinle görüşmelerimizi temel olarak alacağımız borç hakkında danışma kuruluşları sizin adınıza **Genel Mali Tablo**'yu tamamlayabilirler.

14.6. Bazı durumlarda, borcunuzu diğer kuruluşlara ya da borç tahsilat acentelerine geçirebiliriz. Geri ödemelerinizi nasıl yapacağınızı düzenlerken, daima Kod'u takip etmeye karar verdiğimiz itibarlı şirketleri seçeceğiz.

14.7. Diğer durumlarda, borçlarınızı satabiliriz. Eğer bunu yaparsak daima itibarlı şirketleri seçeceğiz.

15. Şikâyetler

Adım 1 – dahili prosedürler

15.1. Eğer şikâyette bulunmak istiyorsanız, size bunu nasıl yapacağımızı ve sonuçtan memnun kalmazsanız ne yapmanız gerektiğini anlatacağız. Çalışanlarımız herhangi bir sorununuzda size yardımcı olacaktır.

15.2. Müşteri olduğunuzda, şikâyetleri tarafsızca ve hızlı bir şekilde ele alma prosedürlerinin detaylarını nerede bulabileceğinizi anlatacağız. Bu prosedürler Finansal Hizmetler Otoritesi'nin gereklerini karşılamaktadır.

15.3. Şikâyetinizi aldığımızda, eğer hızlı bir şekilde çözümleyemeyecek durumdaysak size ilgileneceğimizi doğrulamak için hemen yazılı bir bildiri yollayacağız.

15.4. Şikâyetinizle ilgilenme sürecimiz hakkında sizi bilgilendireceğiz.

15.5. Eğer önceden göndermezsek, size sekiz hafta içinde son kararımızı göndereceğiz (ya da son kararı vermek için neden uygun olmadığını açıklayacağız) ve şikâyetinizi Finansal Ombudsman Hizmetine (eğer uygulanabilirse) verebileceğinizi söyleyeceğiz. Finansal Ombudsman Hizmetini açıklayan broşürün bir kopyasını ekleyeceğiz.

Adım 2 – Finansal Ombudsman Hizmeti

15.6. Finansal Ombudsman Hizmeti müşteri ve banka ya da yapı kooperatifleri arasında şikâyeti düzenleyebilen ücretsiz, bağımsız bir hizmettir. Eğer şikâyetinizle ilgilenme çabamızdan memnun değilseniz ya da araştırmalarımızı şikâyetinizden sonraki sekiz gün içinde tamamlamadysak, şikâyetinizi Finansal Ombudsman Hizmetine götürebilirsiniz. Finansal Ombudsman Hizmeti'nin iletişim detayları:

The Financial Ombudsman Service

South Quay Plaza

183 Marsh Wall

London

E14 9SR Tel: 0845 080 1800 web sitesi: www.financial-ombudsman.org.uk

16. Denetleme

16.1. ‘Kod uyum görevli’imiz vardır ve kendi denetim prosedürümüz Kod’u karşıladığımızdan emindir.

Bankacılık Kod Standartları Kurulu

16.2. Bankacılık Kod Standartları Kurulu bankaları veyapı kooperatiflerinin bu Kod’u karşıladıklarından emin olmak için denetleme yapmaktadır. Müşterilerin şikâyetleriyle ilgilenmez fakat bankaların veyapı kooperatiflerinin karşılaması gereken standartlar hakkında bilgi sağlar. İletişim detayları:

Banking Code Standards Board

Level 12, City Tower

40 Basinghall Street

London

EC2V 5DE Tel: 0845 230 9694 Web sitesi: www.bankingcode.org.uk

17. Yardım alma

Kod hakkında herhangi bir soruşturmanız varsa, İngiliz Bankacılar Birliği, yapı kooperatifi birliği ve APACS ile iletişim kurabilirsiniz. Adresleri ve telefon numaraları bu broşürün ön yüzünde bulunmaktadır. Ya da aşağıdaki adreste Bankacılık Kod Standartları Kurulu ile iletişim kurabilirsiniz.

17.1 Kod’un Kopyaları

17.2. Bu Kodu izleyen bütün mali kurumlar bunun kopyasını bütün kişisel müşterilerine mevcut hale getireceklerdir ya da Kod’un kopyalarının mevcut olduğunu ve bunu nasıl elde edebileceğinizi açıklayan web sitelerinde ve bütün şubelerinde bildireceklerdir.

17.3.Bölüm 16.2. de iletişim detayları verilen Bankacılık Kod Standartları Kurulu’ndan bu Kod’un nasıl takip edilmesi gerektiğiyle ilgili kılavuz açıklamalarını ve bu Kod’un kopyalarını elde edebilirsiniz. Adresleri bu Kod’un ön yüzünde bulunan İngiliz

Bankacılar Birliği ya da yapı kooperatifi birliği ve APACS'dan bir kopyasını da ayrıca elde edebilirsiniz.

17.4.Diğer bilgiler

İngiliz Bankacılar Birliği'nin "banka-gerçekleri" broşüründen, Yapı Kooperatifleri Birliği ve APACS'ın gerçek kağıtlar ve bilgi broşürlerinden bir dizi bankacılık olayı hakkında daha fazla bilgi alabilirsiniz. Bu kuruluşların ayrıca müşteri yardım hatları da vardır. (telefon numaraları bu Kod'un ön yüzünde verilmiştir.

17.5. Finansal Hizmetleri Telafi Projesi

Finansal Hizmetler ve Pazarlar Kanunu altında düzenlenen bu projenin bir parçasıyız. Yetkili şirketin ücret talebini karşılayamadığı durumlarda bu proje bunu telafi eder. Proje Finansal Hizmetler Telafisi kuralları tarafından yönetilmektedir. Daha fazla detay için www.fscs.org.uk adresini ziyaret ediniz ya da 020 7892 7300 telefon numarasını arayınız.

17.6. Hareketsiz Hesaplar ve Kayıp Tasarruflar

Sahipsiz değerler planı kapsamına girenleri de içeren hareketsiz hesaplar ve kayıp tasarruflarla ilgili www.mylostaccount.org.uk adresinden araştırma yapabilirsiniz. Ya da hareketsiz hesaplar ve kayıp tasarruflar için sahipsiz değerler de dahil iddia formlarının kopyasını bizden ya da aşağıdaki iletişim yollarıyla alabilirsiniz.

BANKALAR İÇİN

İngiliz Bankacılar Birliğine hareketsiz hesapları yazınız:

P.I.N.ners Hall, 105-108 Old Broad

Street, London, EC2N 1EX. Ya da 020 7216 8909 numarayı arayınız.

www.bba.org.uk adresinden bir kopyasını indiriniz.

YAPI KOOPERATİFLERİ İÇİN

İngiliz Bankacılar Birliği'ne kayıp tasarrufları yazınız:

6th Floor, York House, 23 Kingsway, London,

WC2B 6UJ. Ya da 020 7437 0655 numarayı arayınız

www.bsa.org.uk adresinden bir kopyasını indiriniz.

TERİMLER SÖZLÜĞÜ

Bu tanımlar, bu Kod'da kullanılan kelimelerin ve terimlerin anlamlarını açıklamaktadır.

Açık kredi :Hesabınızda var olandan daha fazla para harcamanızı sağlayan bir kolaylıktır.

Bankacılık ve ödeme sistemleri : Kod'u takip eden mali kurumlar tarafından kontrol edilen kliring, para transferi ve bilgisayar sistemleri.

Banka kartı :Kart sahibinin hesabından parayı doğrudan alarak ürün ve hizmetlere ödemek için kullanılan banka ya da yapı kooperatifleriyle bağlantılı bir ödeme kartıdır. Banka kartı, ayrıca nakit kart ve çek garantili fonksiyonlar gibi diğer kolaylıklarla da ilgilidir. 'Solo' ya da 'Elektron' kartları olarak bilinen bazı banka kartları bayinin işlemini bir an önce tamamlanması için yetkilendirilmesini gerektirir.

Banka referansı: Özel bir müşterinin mali sorumluluğa girebilmesi, geri ödeme yapabilmesi hakkında bir fikir.

Cari hesap: Günlük parayı kontrol etmek için bankalarla ya da yapı kooperatifleriyle bir hesaptır.

Diğer güvenlik bilgileri: Hesabınızı kullanırken kimliğiniz için kullanılan sadece sizin bildiğiniz gerçekler ve bilgilerdir.

Düzenleyici: Müşterinin talimat sırasına göre hesaplarından ödemeleri toplayan bir şirkettir (ticaret ya da hizmet kuruluşu). Bu sadece otomatik ödemelere ya da **yinelenen işlemlere** uygulanır.

Elektronik cüzdan: Birisinin önceden ödediği gerçek değer taşıyan elektronik para formundaki bir kart ya da bir kart fonksiyonu. Bazı kartlara daha fazla para yeniden yüklenebilir ve değişik amaçlarla kullanılabilir.

Faiz : Ödünç almak için bir ücret ya da para biriktirmek için bir bedeldir. Borç alınan ya da biriktirilen miktarı genellikle yüzdeyle gösterir.

Garanti: Garantör adı verilen kişinin diğer kişinin borcunu ödeyememesi durumunda ödemek için verdiği sözdür.

Genel Mali Tablo: Mali sıkıntındaki müşterinin finansal durumunun genel görünüşü. Bu para danışmanın yardımıyla doldurulur. Bu size mevcut gelirinizden bir grup alacaklıya geri ödeme önermenize izin verir. Endüstri tarafından kabul edilen standart formatında var olmasına rağmen, biz ayrıca bir eşdeğer formunu da kabul edebiliriz.

Hareketsiz hesaplar, kayıp hesaplar ve sahipsiz değerler: Müşterinin unuttuğu ya da uzunca bir zaman kullanmadığı hesaplardır. 2009'da tanıtılmak üzere olan sahipsiz değerler planı altında, uzun süre hesaptan kullanılmayan para toplum yararına aktarılacaktır.

Hazır Kart: Kullanılmadan önce içine bir miktar paranın yüklendiği karttır. Kart ürün ya da hizmet satın almak için kullanılır ya da nakit para makinelerinden para çekmenizi sağlayabilir. Çeşitli hizmetler için ücret uygulanabilir. Bazı hazır kartlara yeniden yükleme yapılabilir.

Hesapları bir araya getirme: Hesapları bir araya getirme hizmetleri bir web sayfasında sunulan ve mali kurumlarla birlikte tuttuğunuz online hesapların hepsinin ya da birazının detaylarına sahip olmanıza izin verir. Bu hizmetler mali kurumlar (belki de beraber hesap tuttuğunuz kurum) ya da mali kuruma ait olmayan bir web sitesi tarafından sağlanabilir.

İş günü: Banka tatillerini içermeyen Pazartesi gününden Cuma gününe kadar olan günler.

Kart: Ürün ve hizmet ödemek ya da nakit çekmek için müşterilerin kullandığı herhangi bir plastik kart için genel bir terim. Bu Kod'da kart, borcu, krediyi, çek garantisini, veresiye kartı ve nakit kartı kapsar. Elektronik cüzdanları ya da mağaza kredi kartlarını kapsamaz.

Kişisel müşteri: Ticaret, iş ya da meslekle bağlantılı olmayan amaçlar için hareket eden herhangi bir kişidir). Bu tanım Avrupa hukuku ve 'müşteri' ya da 'perakendeci müşteri' başlıklarıyla Finansal Hizmetler Otoritesi tarafından kullanılan terime dayamaktadır.)

Uygulamada, kişisel müşterilerin birçok rolü vardır. Yukarıdaki tanım kişisel davranışları içermemektedir, örneğin;

- Barınma ya da Ulusal Sağlık Hizmeti Vakfı gibi bir vekil;
- Bir kulübün yönetim kurulunun bir üyesi ya da meslek örgütü ya da öğrenci birliği gibi diğer adi ortaklık ya da
- Yatılı okul vekili.

Adı geçen tanımlarda kapsanan mevkiilerde görev yapan kişisel müşteri örnekleri:

- Profesyonel bir rol oynamıyorlarsa vasiyeti yerine getiren kişi de dahil olmak üzere kişisel vekiller ve
- Kişisel veya diğer ailevi durumlarda rol oynayan özel kişiler (örneğin bir ailenin vekili).

Kliring: Çeklerin takas edilmesi aşağıda gösterildiği gibi normalde altı iş günü sürer.

Gün 0 – Tahsilat bankası ya da yapı kooperatifi çeki alır.

Gün 2 – Hesap, ödenen paranın faizini kazanmaya başlar ya da açık kredi faizlerinin ücretlendirildiği bilançoyu azaltır. Bu ayrıca ödeyenin banka hesaplarının çekte gösterilen miktarla borçlandırıldığı gündür.

Gün 4 (ya da tasarruf hesapları için Gün 6) – para çekilmeye hazırdır (eğer hesap para çekmeye izin veriyorsa)

Gün 6 - Günün sonunda müşteri paranın onların olduğundan ve izin olmaksızın yeniden talep edilmeyeceğinden emin olabilmelidir (müşteri bile bile bir dolandırıcılık suçu işlemeyse).

6. güne kadar çek karşılıksız olduğu gerekçesiyle geri iade edilebilir ve ödemenin yapıldığı kimsenin hesabından para yeniden talep edilebilir.

Otomatik ödeme kliringi

- Yeni ödeme sistemi Mayıs 2008'den itibaren yürürlüğe girmek üzeredir. Hızlı Ödeme Hizmeti günlere nazaran birkaç saatte gerçekleşebilecek elektronik ödemelere (genellikle internet veya telefon üzerinden yapılan) izin vermektedir. Ayrıca ödeme emri olan ödemelerin banka iş günlerinde daha hızlı yapılması için de kullanılacaktır. Bu hizmet bütün bankalarda veyapı kooperatiflerinde mevcut olmayabilir.

- Eğer bu günlük hizmet kullanılmazsa, otomatik ödemeler BAC' lar yoluyla üç günlük kliring döngüsünde ilerleyecektir. Bankanıza otomatik ödeme talimatı verdiğinizde para normal olarak aynı günde hesabınızdan alınacaktır. BAC' lar yoluyla yapılan ödemeler bazı mali kurumlar için üç iş gününden uzun sürebilir. Fakat eğer ödeme yaptığımız kişinin hesabıyla sizin hesabınız aynı bankadaysa, miktar genellikle aynı günde alınacaktır.

Kredi Kartı : Düzenlenen kredi limitine kadar nakit çekmenizi ve satın almanızı sağlayan bir karttır. Size verdiğimiz krediyi tamamen ya da belirlenen bir tarihte bir kısmını ödeyebilirsiniz. Faiz genellikle hala borçlu olduğunuz bilanço miktarı üzerine ücretlendirilir. Nakit para çekimleri durumunda, faiz genellikle işlem tarihine göre ücretlendirilir. Ayrıca senelik ücret ödemek zorunda da kalabilirsiniz.

Kredi Kartı Çeki: Kart sahibine kredi limitlerine kadar fona ulaşmalarını sağlayan kredi kartı hesabına karşı çekilen bir çektir. Bu, genellikle kredi kartının kabul edilmediği işlemleri yapmak için kullanılır. Faiz genelde işlem tarihinden itibaren başlar. Önemli özellikleri aşağıda sıralanmıştır.

- Kredi kartı çekleri, kredi kartıyla bir ürün aldığımız zamanla aynı seviyede koruma sağlayamazlar.
- Kullandığımız her çek için genellikle bir işlem ücreti vardır.
- Kredi kartının faizsiz dönemleri kredi kartı çekine uygulanamayabilir.

Kredi referans acenteleri: 1974 Müşteri Kredisi Kanunu altında lisans verilmiş, ödünç verenler için gerekli olan insanlar hakkında bilgi saklayan kuruluşlardır. Mali kurumlar

çeşitli kararlar alırken kendilerine yardım edilmesi amacıyla bilgi almak için bu acentelerle iletişim kurabilirler – örneğin; bir hesabı açıp açmamak ya da kredi veya bağış kartı sağlayıp sağlamamak. Ayrıca mali kurumlar da acentelere bilgi verebilirler.

Menkul değerler: Kredi ya da diğer sorumluluklara destek olarak kullanılan değerleri ifade eden evlerin tapu senetleri, hisse senetleri, hayat sigortası gibi değerli unsurları tanımlamak için kullanılan kelimedir. Teminatlı kredi altında, ödünç verenin kredinin ödenmemesi halinde menkul değerleri satma hakkı vardır.

Nakit kartlar: Kart sahibinin nakit makinesinden nakit çekmesine izin veren veresiye kart ya da kredi kartından farklı bir karttır.

Nakit makinesi: Müşterinin nakit, bilgi ve diğer hizmetleri elde etmek için kullanabilecekleri otomatik konuşan makine (ATM) ya da ayrı duran makine.

Otomatik ödeme: Alacaklı (düzenleyici olarak da bilinir) tarafından düzenlenen ödeyenin hesabı üzerine önceden yetkilendirilmiş ödemedir. Otomatik ödemeler tipik olarak elektrik faturası, sigorta ödemeleri ve çeşitlenebilir miktarlar gibi borçlar için düzenli ödemeler yapmak amacıyla kullanılır.

Ödeme emri: Belirli bir miktarın düzenli otomatik ödemelerini yapmak için müşterinin bankalarına veya yapı kooperatiflerine olan talimatı.

Özet kutusu: Bu, size düşünmekte olduğunuz kredi kartının, teminatsız kredinin veya tasarruf hesabının temel özelliklerinin kısa bir özetini verir ve böylece farklı ürünleri daha kolay bir şekilde karşılaştırabilirsiniz.

Paraya çevrilmemiş çek: Yazılan kişinin hesabına ödendikten sonra müşterisinin çek çıkarılmasını istediği mali kurum tarafından paraya çevrilemeyen çektir. Bu, çek yazılan kişiyi hesabında parasız bırakır.

PİN: Müşterilere nakit makinesinden bir şeyler almalarını, nakit para çekmelerini ve diğer hizmetleri kullanmalarını sağlayan gizli bir numaradır. Bir fişi imzalamak yerine, genellikle işlemi yetkin kılmak için kasadaki makineye PİN'inizi girmek zorunda kalabilirsiniz.

Sabit oran: Belirli bir süre boyunca değiştirilmemesi garanti edilmiş olan faiz oranıdır.

Standart hesap hizmetleri: Paranın aktarımı için hesap açma, sürdürme ve işletme (örneğin; çek ya da banka kartı yoluyla). Bu hizmetler normalde temel hesaplarda ve cari hesaplarda sağlanırdı.

Şifre: Telefon ya da internet bankacılığı hizmetlerini kullanmanızı sağlayan sizin seçtiğiniz bir kelime ya da erişim kodudur.

Tarihi geçmiş çek: Çekin üzerinde yazılı olan tarih çok eski olduğu için (normal olarak 6 aydan eski) ödenemeyen çektir.

Tasarruf Hesabı: Tasarruf hesapları mevduat temellidir. Bu, yatırdığınız parayı faiziyle geri almanız anlamına gelmektedir.

Vade: Belirli bir yaşam süresi olan ürün ve hizmetlere uygulanır. Ürün ve hizmetlerin vadesi dolmadan önce mali kurumlar bunları değiştirmeyi kabul ederse müşteri ücretlendirilebilir.

Veresiye kart: Düzenlenmiş kredi limitine kadar nakit çekmenize ve ürün satın almanıza izin veren karttır. Bu terim, belirlenen bir sürenin sonunda bilançonun tamamen ödenmesini içerir. Her yıl belli bir fiyatla ücretlendirileceksiniz.

Yinelenen işlem: (Otomatik ödeme veya ödeme emirlerinden farklı olarak) Müşterinin talimat sırasına göre bir düzenleyici tarafından kart hesabınızdan toplanan düzenli ödemedir. Yinelenen işlemler Otomatik Ödeme Garantisi tarafından kapsama alanına alınmazlar.

EK 6

Size ulaşan bu anket, Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü Bankacılık Anabilim Dalında Doktora tez öğrencisi olan A.Tüba TURAN SOMER tarafından yürütülen ve Bankacılık Etik İlkelerinin Etkililiğini ölçmek amacıyla, akademik bir araştırmada kullanılması için hazırlanmıştır. **Ankette yer alan hiç bir sorunun doğru ya da yanlış cevabı yoktur.** Önemli olan cevapların içtenlikle ve düşünülerek verilmesidir. Araştırmamız açısından kimliğinizin bilinmesi önem taşımadığından, **e-mail adresleri sistem tarafından saklanmamaktadır.** Cevaplarınız sadece araştırmacı tarafından bilimsel amaçlarla değerlendirileceğinden **banka isimlerine tezde yer verilmeyecektir.**

Verilerin doğru toplanması ve yapılacak istatistik analizlerinin anlamlı çıkması açısından ankette hiç bir sorunun boş bırakılmamasını önemle rica ederiz. Araştırma sonuçları ile ilgili bilgi almak isterseniz aysetubaturansomer@gmail.com adresinden araştırmacıya ulaşabilirsiniz.

Anketimizi doldurarak bize zaman ayırdığınız ve akademik çalışmamıza katkıda bulunduğunuz için içtenlikle teşekkür ederiz.

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Cemal İBİŞ

Doktor Adayı
A.Tüba TURAN SOMER

Devam

Yaşınız	25 ALTI						
Cinsiyetiniz	Kadın						
Öğrenim durumunuz	Lise						
Ünvanınız	Üst kademe yönetici (YK Üyesi, GM, GMY)						
Bankacılık sektöründeki çalışma süreniz	0 - 5 yıl						
Bankanız	AKBANK T.A.Ş.						
	Hiç katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Emin değilim	Kısmen katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1. Açık Organizasyon Değerleri							
Bankanın etik kodları, çalışanların beklentilerine uygundur.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Her kademedeki çalışan, bankanın etik kodlarını anlar.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Etik kodlar, yönetim-çalışan ilişkisinin güçlenmesine yardımcı olmaktadır.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Etik kodlar, çalışanlar arasındaki ilişkileri olumlu etkilemektedir.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Etik kodlar, bankanın müşteri, tedarikçi ve rakipleri ile uyumludur.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Bankanın etik kodları, iyi zamanlarda da kötü zamanlarda da aynı şekilde önemsenerek uygulanmaktadır.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Çalışanlar, bankanın yazılı politikalarında olmayan ve daha önce karşılaşılmayan olaylar karşısında etik kodlar doğrultusunda karar verirler.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Bankanın etik kodları, Türkiye Bankalar Birliği'nin yayımladığı etik ilkelerle uyumludur.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>

	Hiç katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Emin değilim	Kısmen katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
2. Etik Stratejileri, Hedef ve Amaçlar							
Bankanın etik kodları, banka stratejisinin başarısını arttırmaktadır.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Yazılı olarak belirtilecek etik hedef ve amaçlar; kalite, finansal hedef ve amaçlar kadar önemlidir.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Her kademedeki çalışan, bankanın etik hedef ve amaçlarını anlamaktadır.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Her kademedeki çalışanın sorumlulukları dahilinde etik hedef ve amaçları vardır.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Bankanın etik stratejisi, bankanın bütün kilit ilişkileriyle (müşteri, rakip v.b.) uyumludur.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Bankanın etik hedef ve amaçları, günlük kararların alınması esnasında gözönünde bulundurulmaktadır.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Çalışanlar, etik hedef ve amaçlarıyla kendi bireysel başarıları arasında doğrudan bir bağlantı olduğuna inanmaktadır.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Bankanın etik stratejisi, periyodik olarak incelenmekte ve iş değişimi ve/veya büyümesiyle güncellenmektedir.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>

	Hiç katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Emin değilim	Kısmen katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
3. Etik Politika ve Prosedürleri							
Etik politika ve prosedürler, etik stratejisiyle tutarlı davranışları açıklamaktadır.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Bankanın etik politikaları ve prosedürleri, bütün çalışanlara etkin bir şekilde iletilmektedir.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Bankanın etik politikaları ve prosedürleri, çalışanların günlük kararlar almasında yazılı kurallar kadar önemlidir.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Çalışanların, bankanın etik politikaları ve prosedürlerine bağlılığı düzenli olarak izlenmektedir.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Bankanın etik politika ve prosedürlerin ihlaliyle ilgili sapmaların sonuçları açıkça paylaşılmaktadır.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Bankanın etik politika ve prosedürleri, diğer bütün işlemlerin politika ve prosedürlerine uygundur.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Çalışanlar, etik politika ve prosedürlerin, bankanın kendisine özgü iş çevresiyle ilgili olduğunu ve banka için önemli olduğunu kabul etmektedir.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Bankanın etik politikaları ve prosedürleri periyodik olarak incelenmekte ve yenilenmektedir.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>

	Hiç katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Emin değilim	Kısmen katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
4. Etiğe Dayalı Etkinin Ölçümü							
Bankanın etik politikaları ve prosedürlerine uygunluğu, düzenli olarak izlenmekte ve ölçülmektedir.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Bankada uygulanan her bir etik politika ve prosedürün etkinliğinin devamlılığı, düzenli olarak izlenmekte ve ölçülmektedir.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Periyodik olarak değerlendirilen etik ölçüm sonuçları, bankanın genel performansı ile ilgili görüşleri de kapsamaktadır.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Liderler, sorumlulukları altındaki banka birimlerinin kurum etiğine olan etkilerinden sorumlu tutulmaktadır.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Çalışanlar, bankanın etik standartlarına uyumlarıyla ilgili olarak sorumlu tutulmaktadır.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Etik izlemelerin sonuçları, çalışanların değerlendirilmesi ve performansının ölçülmesinde tamamlayıcı rol oynamaktadır.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Banka, doğru raporlamanın sağlanması için, etik ölçümlerini değerlendirme/inoeleme sürecine sahiptir.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Bankanın tüm etik stratejileri, politikaları ve prosedürlerinin düzenli olarak değeri/faydası ölçülmektedir.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>

	Hiç katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Emin değilim	Kısmen katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
5. Etiğe Uygun Davranışları Ödüllendirmek							
Bankada etik politika ve prosedürlerine uyulması, pozitif performans değerlendirilmesi için önemlidir.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Bireysel kararlarda ve rollerdeki etiğin etkisi, çalışanların davranışlarını değerlendirmede gözönünde bulundurulmaktadır.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Banka çalışanlarına, etiğe dayalı karar verdiklerinde, banka yönetiminin düzenli olarak pozitif geri bildirimde bulunulmaktadır.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Liderler, kendi kontrolleri altındaki banka birimlerindeki etiğe dayalı etki için ödüllendirilmektedir.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Çalışma grupları, bankanın etik standartlarını yerleştirmek için üst yönetimin eşit şekilde desteklenmektedir.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Çalışanların bölümlerindeki etik modelini geliştirmek için önerdikleri fikirler, ödüllendirilmektedir.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Terfi için adaylar belirlenirken, bankanın etik ilkelerinin etkisi gözönüne alınmaktadır.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Etik standartların aşırı şekilde ihlali, banka için kabul edilemez bir durumdur.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>

	Hiç katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Emin değilim	Kısmen katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
6. Etiğe Dayalı Karar Seçimi İçin Kurallar							
Bankanın önceden belirlediği yazılı kurallar, etiğe dayalı karar almada bütün kademedeki liderlere yol gösterir.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Yazılı etik kodlar, tüm banka kurallarına ve uygulamalarına uyumlu olduğundan düzensizlik ve anlaşmazlık yaratmaz.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Etik konusunda eğitilmiş personel, yazılı etik kodlara ek öneri getirilmesini desteklemektedir.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Banka çalışanları, etik kodlarda olmayan sorularla karşılaşınca cevaplamak için geçerli olan kuralların bilincindedirler.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Banka çalışanları, zorunlu olan etik politikalarıyla, yol gösteren etik kurallarını birbirinden ayırırlar.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Yazılı etik kurallar, banka çalışanlarına öngörülmemiş ve çözüm içermeyen durumlara karşılaştıklarında, bunları çözmeye yardımcı olmada etkilidir.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Banka çalışanları, uygulanan etik kurallara olan etkilerinden sorumludurlar.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Etiğe dayalı karar verme seçimlerindeki kurallar, periyodik olarak incelenmekte ve ihtiyaçlara göre yenilenmektedir.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>

	Hiç katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Emin değilim	Kısmen katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
7. Etik İklimini Belirlemek							
Çalışanın, bankanın tanımlanan etiği çerçevesinde kesin karar alma seviyesini belirleyen formal prosedürler bulunmaktadır.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Bankanın etik iklimi , ayrıntılı kurum denetimlerinin bir parçası gibi düzenli olarak değerlendirilmektedir.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Banka yöneticileri, kendi yönetimlerindeki çalışma gruplarında hakim olan etik iklimin etkisini anlatırlar.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Banka çalışanları, etik iklimin verimlilik, kalite ve müşteri hizmetine etkisini anlamaktadır.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Banka, etik kurallardan daha fazla anlam taşıyan pek çok değeri de kabul eder.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Çalışanlar başarıya ulaşmak için, bankanın etik beklentilerini/ihtiyaçlarını anlatırlar ve katılırlar.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Banka çalışanları, kendi değerleriyle banka etik değerleri arasındaki ilişkiyi anlatırlar.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Liderler, bankanın etik iklimini geliştiren maliyet etkin önemli karar ve uygulamaları gerçekleştirir.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>

	Hiç katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Emin değilim	Kısmen katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
8. Etiğe Dayalı Davranışları Destekleyici Yapı							
Bankanın her kademesindeki çalışan, etik davranışları desteklemedeki sorumluluğunu kabul eder.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Liderler, bankadaki etik pozisyonunun geçerliliğini güçlendirmek için sık sık fırsat yaratırlar.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Desteklenen etik pozisyonlar, hem formal hem de informal olarak ödüllendirilmektedir.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Banka çalışanları, gerektiğinde etik uygulamaların düzenlenmesi ve/veya gözden geçirilmesine katkıda bulunurlar.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Bankanın odağı, sadece etiğin bilinen doğru ve güzel yanları değil, etiğe dayalı tüm davranışlardır.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Yazılı etik kurallar, banka çalışanlarının etiğe uygun karar almalarına yardımcı olur.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Çalışanların, işleri ile ilgili her tür durumda bankanın yazılı etik kurallarına başvurmasını beklenmektedir.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Banka yönetimi, sürekli olarak istenilen etik uygulamalara uygun örnekler göstermektedir.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>

	Hiç katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Emin değilim	Kısmen katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
9. Etiğe Dayalı Liderlik Uygulamaları							
Liderler, bankanın etiğe dayalı ihtiyaçlarını ve beklentilerini anlamaktadır.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Liderler, banka çalışanları için gerekli gördükleri, etik olarak uygun bir yol izlemektedir.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Liderler, diğer önemli sorumlulukları kadar etiğe dayalı sorumluluklarına da dikkat etmektedir.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Banka çalışanları, etik ile ilgili sorularını yöneltmek için herhangi bir lidere kolayca ulaşabileceklerini bilirler.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Liderler, günlük iş akışlarında potansiyel etik anlaşmazlıklarının nedenlerini bilmek isterler.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Liderler, banka içinde etik sorunlarla karşı karşıya kaldıklarında yol göstermesi için danışacakları kişileri bilirler.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Liderler, banka çalışanlarının kararlarında ve uygulamalarındaki etik içeriği ile ilgili sorumluluğu isteyerek kabul etmektedirler.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Liderler, düzenli olarak banka çalışanlarının etiğe dayalı karar ve davranışlarını ödüllendirmekte ve takdir etmektedir.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>

	Hiç katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Emin değilim	Kısmen katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
10. Etiğe Dayalı Uygulamaların Etkisini Değerlendirmek							
Banka çalışanları, banka amaçları çerçevesinde kesin kararlar almada, etiğe dayalı davranışların etkisinin ölçülmesine yardımcı olurlar.	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○
Tedarikçiler, bankanın etiğe dayalı görülen çalışmalarının avantajları doğrultusunda davranmaktadır.	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○
Banka, üst ve eşit kademelerdeki çalışanların performansına etki eden etik ile ilgili anlaşmazlıkların kapsamının ne olduğunu bilmektedir.	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○
Politik, düzenleyici kurum (TBB,BDDK) ve özel menfaat grupları bankanın etik standartlarının farkındadırlar.	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○
Müşteriler, yönetilen işlemler için bankanın etik standart ve uygulamalarını bilirler.	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○
Bankanın etik standartları, banka içindeki tüm grupların, birimlerin ve departmanların karar ve uygulamalarını etkiler.	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○
Bankanın etik standartlarının ekonomik performansa etkisi değerlendirilmektedir.	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○
Etik standartların banka personelinin moral ve motivasyonuna etkisi düzenli olarak ölçülmektedir.	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○

	Hiç katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Emin değilim	Kısmen katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
11. Etik Eğitimi ve Oryantasyonu							
Yeni başlayan banka personeline verilen oryantasyon eğitimi ,bankanın etik standart ve uygulamalarını da kapsamaktadır.	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○
Liderler, banka çalışanlarının etik karar ve uygulamalarına etki eden formal eğitimi kabul etmektedir.	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○
Çalışanlar, bankanın etik politika ve prosedürlerinin nasıl ve niçin olduğu konusunda eğitilmektedir.	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○
Banka personeli, etik uygulamaları destekleyen performans değerlendirme sürecini nasıl kullanacakları konusunda eğitilmektedir.	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○
Çalışanlar, kendi değerlerini nasıl açıklayacakları ve etiğe uyumlarının nasıl değerlendirileceği konularında eğitilmektedir.	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○
Yöneticiler için, etik etkisi ve ikliminin verilerinin kullanımının eğitimi bulunmaktadır.	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○
Banka çalışanları, kendileri için hazırlanan etik uygulamalarını daha etkin bir şekilde destekleyen eğitim araştırmalarına teşvik edilmektedir.	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○
Etik etkisi eğitimlerinin bazıları, bankanın tüm çalışanları için uygundur.	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○

	Hiç katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Emin değilim	Kısmen katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
12. Çalışanların Kişilik Değerlerine Saygı							
Bankanın uygulamaları, politikaları ve prosedürleri belirtilirken çalışanların değerleri de gözönünde tutulmaktadır.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Liderler, kendi kararları ile bu kararları uygulamak zorunda olan banka çalışanlarının değerleri arasındaki uyumu araştırır.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Banka çalışanları, işleriyle bağlantılı olan tüm etik kaygılarını belirtmeleri yönünde teşvik edilmektedir.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Banka çalışanları, kendi bireysel değerlerini ifade etmede ve açıklamada eğitilmekte ve desteklenmektedir.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Etik iklim ve etkililik değerleri, banka çalışanlarının değerlerine önem vermeyi içermektedir.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Liderler, banka ve çalışanların değerleri arasındaki uyumun artışı bilmekte ve ödüllendirmektedir.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Banka çalışanları, işleri ile ilgili herhangi bir konuda etiğe dayalı kaygı tespit ettiklerinde dikkate alınmaktadır.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
Banka çalışanları, etik çatışma yaratan kilit kararlara etki etme fırsatına sahiptirler.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>

KAYNAKÇA

Kitaplar

ACKERMAN, Susan Rose, **Corruption: A Study in Political Economy**, Newyork, Academic Pres, 2002

AKARSU, Bedia, **Immanuel Kant'ın Ahlâk Felsefesi**, 5.Baskı, İnkılâp Kitapevi, 1999

AKTAN, Coşkun Can, **Ahlâki Yeniden Yapılanma ve Toplam Ahlâka Doğru: 1-Ahlâk ve Ahlâk Felsefesi**, Arı Düşünce ve Toplumsal Gelişim Derneği Yayınları, İstanbul, 1999

ANDERSON, Barry F., Donald H.DEANE, Kenneth R HAMMOND, Gary H. McCLELLEND, James J.SHANTEAU, **Consept in Judgment and Decision Research, Definitions, Sources, Interrelations, Comments**, Newyork: Prager, 1981

ANSOFF, Igor, Edward McDONNEL, **Implanting Strategic Management** , Second Edition, Newyork, Prentice Hall, 1990

ARAL, Vecdi, **Hukuk ve Hukuk Bilimi Üzerine**, İ.Ü.Hukuk Fakültesi Yayını, İstanbul,1979

ARAS, Güler, **İş Etiği, Etik Sorunlar, Yeni Yaklaşımlar**, Ekonomi Forumu, Basım Çözüm Reklâm, İstanbul, 2001

ARSLAN, Mahmut, **İş ve Meslek Ahlâkı**, 2.Baskı, Siyasal Kitabevi, Ankara, 2005

ASHWORTH, Andrew, **The Criminal Process: An Evaluative Study**, Oxford University Pres, U.S.A, Second Edition, 1998

AŞÇIGİL, Semra Feriha, **İş Etiği: Eski Sorunlar, Yeni Kavramlar, Yeni Yaklaşımlar**, Friedrich Ebert Vakfı Ekonomi Forum Dizisi, İstanbul, 2001

ATAMAN, Göksel, **İşletme Yönetimi: Temel Kavramlar&Yeni Yaklaşımlar**, Türkmen Kitabevi, İstanbul, 2001

ATAYMAN, Veysel, **Etik**, Donkişot Güncel Yayınlar, İstanbul, 2006

BABÜR, Saffet, **Aristoteles, Eudemos'a Etik**, Dost Kitabevi, Ankara, 1999

BADIOU, Alain, **Etik, Kötülük Kavrayışı Üzerine Bir Deneme**, Çev. Tuncay Birkan, Metis Yayınları, İstanbul, 2004

BALTAŞ, Zuhâl, **Kaynak, İş Etiği, Kılavuz**, Baltaş&Baltaş Yayını, Sayı:16, İstanbul, 2003

- BAŞARAN**, İ.Ethem, **Örgütsel Davranış: İnsanın Üretim Gücü**, Gül Yayınevi, Ankara, 1991
- BAUMAN**, Zygmunt, **Postmodern Etik**, (Çev. Alev TÜRKER), Ayrıntı Yayınları, İstanbul, 1998
- BAL**, İhsan , Fatih BEREN, **Polis Etiği**, Siyasal Kitabevi, Ankara, 2003
- BAYRAM**, Mikail, **Anadolu Selçukluları Zamanında Bilimsel Zihniyet ve Bilimin İşe Dönüştürülmesi Anlayışı ve Uygulanması**, Ahilik Kültürü Haftası 1995 yılı İstanbul Paneli, İstanbul Esnaf ve Sanatkarlar Odalar Birliği Yayınları, No:4, 1996
- BERTRAND**, Alexis, **Ahlâk Felsefesi**, 2.Baskı, Çev. Salih ZEKİ, Akçağ Yayınevi, Ankara, 2001
- BLACK**, Henry Campell ,**Black's Law Dictionary**, 8.Edition, West Group, 2004
- BOATRİGH**T, John R., **Ethics and the Conduct of Business**, Prentice Hall, New Jersey, 2003
- BOATRİGH**T, John R., **Ethics in Finance**, Blackwell Publishers Inc., Massachusetts, 1999
- BORDEN**, Walter E., Cyrus Lauron HOOPER, **Banking and Business Ethics**, Rand McNally&Company, Newyork, 1927
- BRENKERT**, George G., **Marx'ın Özgürlük Etiği**, Çev.Yavuz ALOGAN, Ayrıntı Yayınları, İstanbul, 1998
- BUCHHOLZ**, Rogene A., Sandra B.ROSENTHAL, **Business Ethics: The Pragmatic Path Beyond Principles to Process**, Prentice Hall, USA, 1998
- Business Roundtable, **Corporate Ethics, A Prime Business Asset**, Newyork, 1988
- BÜLBÜL**, A.Rıdvan, **İletişim ve Etik**, 2.Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2001
- CARROLL**, Archie B., Ann K.BUCHHOLTZ, **Business & Society : Ethics and Stakeholder Management**, Thomson South-Western, U.S.A, 2003
- CEVİZCİ**, Ahmet, **Etiğe Giriş**, 1.Baskı, Paradigma Yayınları, İstanbul, 2002
- CHAMPOUX**, Joseph E., **Organizational Behavior Integrating Individuals, Groups and Process**, West Publishing Company, Newyork, 1996
- CHANGEUX**, Jean-Pierre, **Etiğin Doğal Temelleri**, Çeviren (Çev.) Nermin ACAR, Doruk Yayımcılık, Ankara, 2002

ÇOTUKSÖKEN, Betül ,**Felsefeyi Anlamak, Felsefe İle Anlamak**, İnkılâp Kitabevi, İstanbul, 2001

DE GEORGE, Richard T., **Business Ethics**, 5.Edition, New Jersey, U.S.A ,1999

DEDEOĞLU, Gözde, **Etik Düşünce ve Postmodernizm**, Telos Yayıncılık, İstanbul, 2004

DÖNMEZER, Sulhi , **Sosyoloji**, Savaş Yayınları, 9.Baskı, Ankara, 1984

ELMALI, Osman ,**George Edward Moore'da Etik**, Arı Sanat Yayınevi, İstanbul, 2007

ERMAN, Özer, **Bireylerde ve Kurumlarda Kültürün Tanımlanması ve Yönetilmesi**, İnsan Kaynakları Düşünce Platformu, Rota Yayınları, İstanbul, 2003

ERSEL, Hasan, **Aracıların Kendi İç İşleyişinde ve Müşterileri ile Olan İlişkilerinde Etik Değerler, Türk Sermaye Piyasasında Etik Değerler ve İş Adâbına İlişkin Çalışma Kuralları**, IMKB, Acar Matbaacılık A.Ş, İstanbul, 1998

FERRELL, O.C., Linda FERRELL, John P.FRAEDRICH, **Business Ethics: Ethical Decision Making and Cases**, Sixth Edition, Newyork, 2004

FRANKENA, William, **Etik**, Çev. Azmi AYDIN, İmge Kitabevi, Ankara, 2007

FREDERIC, William C. , James E.POST, Keith DAVIS, **Business and Society:Corporate Strategy, Public Policy, Ethics**, McGraw-Hill, Newyork, 1992

FRIED, Charles, **Contract As Promise: A Theory of Contractual Obligation**, Harvard University Press ,1981

FRITZSCHE, David J., **Business Ethics: A Global and Managerial Perspective**, Mc Graw Hill International Edition, Newyork, 1997

FUKUYAMA, Francis, **Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity**, Free Press, New York, 1995

GÖRPE Serra, Seda ÇAKAR MENGÜ, **Halkla İlişkilerde Etik Değerlerin Algılanması ve Anlamlandırılması**, 1.Türkiye Uluslararası İş ve Meslek Ahlâkı Kongresi Kitabı, Hacettepe Üniversitesi, Ankara, 2003

HAYNES, Felicity, **Eğitimde Etik**, Çev. Semra KUNT AKBAŞ, Ayrıntı Yayınları, İstanbul, 2002

HELLER, Agnes, **Bir Ahlâk Kuramı**, Çev. Abdullah Yılmaz, Koray Tütüncü, Ertürk Demirel, Ayrıntı Yayınları, İstanbul, 2006

HITT, William D.,**Ethics and Leadership**, Battle Pres, Colombus Richland, 1990

HOSMER, LaRue Tone ,**The Ethics of Management**, 3.Edition, Chicago, 1996

İstanbul Ticaret Odası (İTO), **İşletmelerde İş Etiği**, Editör: Sabri ORMAN-Zeki PARLAK, İstanbul, İnkılâp Kitabevi, 2009

İZVEREN, Adil ,**Toplumsal Töre Bilim, Sosyal Ahlâk**, Ankara İktisadi ve Ticari İlimler Fakültesi, Yayın No:130, Ankara, 1980

KANT, Immanuel ,**Ethica, Etik Üzerine Dersler**, Çev. Oğuz ÖZÜGÜL, Pencere Yayınları, İstanbul, 2003

KILAVUZ, Raci ,**Kamu Yönetiminde Etik ve Bir Sorun Alanı Olarak Yozlaşma**, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2003

KILLIOĞLU, İsmail, **Ahlâk Hukuk İlişkisi**, Marmara Üniversitesi İlahiyat Vakfı Yayınları, İstanbul, 1988

KILLIOĞLU, İsmail, Ahlâk Maddesi, **Sosyal Bilimler Ansiklopedisi**, Cilt 1, Risale Yayınları, İstanbul, 1990

KIREL, Çiğdem, **Örgütlerde Etik Davranışlar, Yönetimi ve Bir Uygulama Çalışması**, Anadolu Üniversitesi Yayınları No:1211, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Yayınları No:168, Eskişehir, 2000

KONGAR, Emre, **Kültür Üzerine**, Çağdaş Yayınları, İstanbul, 1982

KOSLOWSKİ , Peter, **The Ethics of Banking: On the Ethical Economy of the Credit and Capital Market, of Speculation and Insider Trading in the German Experience**, Antonio in Argandona (Ed.), The Ethical Dimension of Financial Institutions and Markets, Springer, Berlin,1995

KÖSEOĞLU, Mehmet Ali, Çetin BEKTAŞ, **İş Etiği ve Rekâbet Stratejileri Yönetimi**, Gazi Kitabevi, Ankara, 2007

KROPOTKİN, Pyotr Aleksiyeviç, **Anarşist Etik**, Çev.İşık Ergüden, 2.Baskı, Doruk Yayıncılık, Ankara, 1999

KROPOTKİN, Pyotr Aleksiyeviç, **Etik**, Çev. Sinan ALTIPARMAK, Öteki Yayınevi, İstanbul, 2007

KUÇURADİ, Ioanna, **Etik**, Türkiye Felsefe Kurumu Yayınları, Ankara, 1996

LUKES, Steven, **Marksizm ve Ahlâk**, Çev. Osman Akınhay, Ayrıntı Yayınları, 1.Basım, İstanbul, 1998

MACLNTYRE, Alasdair, **Ethik'in Kısa Tarihi, Homerik Çağdan Yirminci Yüzyıla**, Çev. Hakkı HÜNLER, Paradigma Yayınları, İstanbul, 2001

- MARŞAP**, Akın, **Basın Etiği ve Evrensellik**, 1.Türkiye Uluslararası İş ve Meslek Ahlâkı Kongresi Kitabı, Hacettepe Üniversitesi, Ankara, 2003
- MASSIE**, Joseph, John DOUGLAS, **Managing: A Contemporary Introduction**, Englewood Cliffs, Prentice Hall, New Jersey, 1992
- McHUGH**, Francis P., **İş Ahlâkı**, Çev.TÜSİAD, Tüsiad Yayınları, İstanbul, 1992
- McKENNA**, Eugene, **Business Psychology and Organizational Behaviour**, East Sussex: Lawrance Earlbaum Associates Ltd., 1994
- MEHMEDOĞLU**, Yurdagül, Ali Ulvi MEHMEDOĞLU, **Küreselleşme, Ahlâk ve Değerler**, Litera Yayıncılık, İstanbul, 2006
- MENGÜŞOĞLU**, Takiyettin, **Felsefeye Giriş**, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2006
- MERT**, Ali, **Kavram Kargaşası**, NK Yayınları, No.21, İstanbul, 2004
- MUSSELMAN**, Vernen A., John H.JACKSON, **Introduction to Modern Business**, Prentice Hall College Div, 1984
- O'NEILL**, John, **Etik, Bilgi ve Politika**, Çev .Şen SÜER KAYA, Ayrıntı Yayınları, İstanbul, 2001
- ÖZGEN**, Hüseyin, Azmi YALÇIN, Azim ÖZTÜRK, **Çağdaş İşletmelerde İş Ahlâkı ve Sosyal Sorumluluk Anlayışı**, 2.Yönetim Kongresi, Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları, Kuşadası, 1994
- ÖZGENER**, Şevki, **İş Ahlâkının Temelleri: Yönetimsel Bir Yaklaşım**, 1.Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2004
- ÖZKALP**, Enver, Çiğdem KIREL, **Örgütsel Davranış**, Etam Matbaacılık, Eskişehir, 2001,
- ÖZLEM**, Doğan, **Etik, Ahlâk Felsefesi, Bütün Eserlerine Doğru**, İnkılap Kitabevi, İstanbul, 2004
- ÖZTÜRK GÜNTÖRE**, Sibel, **John Stuart Mill'in Ahlâk Anlayışı**, İlya Yayınevi, İzmir, 2004
- PASTIN**, Mark, **A Code of Ethics for your Organization**, Lincoln Center for Ethics, 1987
- PEHLİVAN AYDIN**, İnanet, **Yönetimsel Mesleki ve Örgütsel Etik**, 3.Baskı, Pegema Yayıncılık, Ankara, 2002
- PIEPER**, Annemarie, **Etiğe Giriş**, Çev. Veysel ATAYMAN, Gönül SEZER, Ayrıntı Yayınları, İstanbul, 1999

PLANT, Jeremy F., **Code of Ethics**, Edited By: Terry L.Cooper, Handbook of Administrarive Ethics, Marcel Dekker Inc., Newyork, 1994

POST, James E., Anne T.LAWRENCE, James WEBER, **Business and Society: Corporate Strategy, Public Policy, Ethics**, Ninth Edition, McGraw-Hill, India, 1999

POWERS, Charles W. , Davis VOGEL , **Ethics in the Education of Business Managers**, Hastingson-Hudson:Institute of Society, Ethics and the Life Science, The Hastings Institute, USA, 1980

RAWLS, John, **A Theory of Justice**, Harvard University Press, Boston, 2005

ROBBINS, Stephan P., **Essentials of Organizational Behavior**, 4.Edition, Prentice-Hall Inc., New Jersey, U.S.A, 1994

ROSENTHAL M., P.YUDIN, **Felsefe Sözlüğü**, Çev. Aziz Çalışlar, 5.Baskı, Sosyal Yayınlar, İstanbul, 1997

SCHLEGELMILCH, Bodo B., **Marketing Ethics: An International Perspective**, 1.Edition, International Thomson Business Pres., 1998

SCHERMERHORN, John R., **Management**, Fifth Edition, John Wiley&Sons Inc, Newyork, 2002

SHAW, William H., **Business Ethics**, 5.Edition, Thompson Wardsworth Publishing Cooperation, California, 2004

SKINNER, Chris, “Geleceğin Bankacılığı: Etik Bankacılık”, **Activeline**, İstanbul, Ekim 2001

SKINNER, J.Steven ,**Marketing**, Second Edition, Houghton Mifflin Co., U.S.A, 1994

SNOEYENBOS, Milton ,Robert F.ALMEDER, James M. HUMBER, **Business Ethics**, Prometheus Books, Buffalo, Newyork, 1992

STEINBERG, Sheldon S., David T.AUSTERN, **Hükümet, Ahlâk ve Yöneticiler**, Çev.Turgay ERGUN, TODAİE Yayını, No: 264, Ankara, 1995

STEINER, George A., John F.STEINER, **Business,Goverment and Society**, Eighty Edition, McGraw Hill Companies, Newyork, 1997

SUCU, Yaşar , “Yönetim ve Etik”, **Afyon Kocatepe Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 2.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Afyon, 22-24 Mayıs 2003

TAKIŞ, Taşkın, “Etik”, **Doğu-Batı Düşünce Dergisi**, Yıl 1, Sayı 4, İstanbul, 1998

TEDMER, **Kapsamlı Doğruluk Ek Kitabı, Organizasyonlarda İş Etiği Programlarının Geliştirilmesi ve Uygulanması**, İstanbul, 2007

TEPE, Harun , **Etik ve Meslek Etikleri**, Türkiye Felsefe Kurumu Yayınları, 1.Baskı, Ankara, 2000

TEZCAN, Mahmut, **Kültür ve Kişilik**, Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri, Ankara, 1993

TILLICH, Paul, **Ahlâk ve Ötesi**, Çev.Ruhattin YAZOĞLU, Tuncay İMAMOĞLU, İz Yayıncılık, İstanbul, 2006

TIERNEY, Elizabeth P., **İş Ahlâkı Yöneticiler İçin Bir Rehberi**, Çev.Günhan GÜNAY, 1.Basım, Rota Yayın, İstanbul, 1997

TOFFLER, Barbara Ley, **Managers Talks Ethics**, John Wiley&Sons Inc., Newyork, 1991

TORLAK, Ömer, Şuayıp ÖZDEMİR,Erkan ERDEMİR, **2008 İş Ahlâkı Raporu**, İktisadi Girişim ve İş Ahlâkı Derneği (İGİAD) Yayınları, No:9, Rapor: 2, İstanbul, 2008

Türkiye Bankalar Birliği, **İstatistik Raporlar**, Banka,Şube ve Personel Bilgileri, Eylül 2009,

Türkiye Bankalar Birliği, **Bankacılıkta Etik Prensipler (Taslak)** , Bankacılık Araştırma Grubu, İstanbul, 2000

Türkiye Bankalar Birliği, **Gerekçeli 5411 Sayılı Bankalar Kanunu**, Yayın No:243, 1.Cilt, Şubat 2006

TÜSİAD, **Devlette Etikten Etik Devlete: Kamu Yönetiminde Etik Kavramsal Çerçeve ve Uluslararası Uygulamalar**, Cilt 1, TÜSİAD Devlette Etik Altyapı Dizisi No:1, Yayın No: TÜSİAD-T/2005-11/412, İstanbul, 2005

TÜSİAD, **Devlette Etikten Etik Devlete: Yasal Alt Yapı,Saydamlık ve Ayrıcalıklar Tespit ve Öneriler**, Cilt 2, TÜSİAD Devlette Etik Altyapı Dizisi No:2, Yayın No: TÜSİAD-T/2005-11/411, İstanbul, 2005

TÜSİAD, **Dünyada ve Türkiye’de İş Etiği ve Etik Yönetimi**, İstanbul, 2009

TSPAKB, **Muhasebe, Denetim ve Etik Kurallar**, Sermaye Piyasası Faaliyetleri İleri Düzey Lisansı Eğitimi, İstanbul, Temmuz 2008

TSPAKB, **Aracı Kuruluşlar Birliği Mevzuatı**, 3.Baskı, TSPAKB Yayın No:2, İstanbul, Temmuz 2005

UZUNÇARŞILI, Ülkü, Meral TOPRAK, Oğuz ERSUN, **Şirket Kültürü ve İş Prensipleri**, İstanbul Ticaret Odası (İTO), Yayın No: 2000- 4, İstanbul, 2000

ÜLGER, Billur, Nükleer Gücü Tutundurma Çabalarının Kantçı Perspektifte İrdelenmesi: Kuruluşların Vicdanı Olarak Halkla İlişkiler ve Nükleer Gücün Masumiyet Sorunu, 1.Türkiye Uluslararası İş ve Meslek Ahlâkı Kongresi Kitabı, Hacettepe Üniversitesi, Ankara, 2003

WARD, Jonathan, The New Basel Accord and Developing Countries: Problems and Alternatives, Cambridges University, ESRC Centre for Business Research Working Paper, No:4, 2002

Websters, Third New International Dictionary, Merriam Webster Inc. Massachusetts, 1993

WEISS, Joseph W., Business Ethics: A Managerial, Stakeholder Approach , Wadsworth Pub.Co., California , 1994

WOOD, Donna J. ,Business and Society, Harper Collins Publishing, U.S.A, 1990

YAZICIOĞLU, Yahşi, Samiye ERDOĞAN, SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri , Detay Yayıncılık, Ankara, 2007

VELASQUEZ, Manuel G., Business Ethics, Prentice Hall, New Jersey, 1988

YAZICI, Sedat, Felsefeye Giriş, 1.Basım, Alfa Basım Yayım Dağıtım, İstanbul, 1999

YURTSEVEN, Rıdvan, İşletme Yönetiminde Etik, 8.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Erciyes Üniversitesi Yayınları, Kayseri, 2000

YURTSEVER ,Gülçimen, Şirket Etik Kodu, Hazırlanışı, Uygulanışı ve İçeriği, Barış Yayınevi, Ankara, 2000

ZİVOTA, Ristic , Etika i Novac , Ethics and Money, Essays, 2nd edition, Belgrade, 2004

Sürelî Yayınlar

ADAMS, Janet S., Armen TASHCHIAN, Ted.H.SHORE, ”Code of Ethics As Signals For Ethical Behaviour”, Journal of Business Ethics, Vol:29, No:3, 2001, pp.199-211

AKKOYUNLU ERTAN, Kıvılcım, “Çevre Etiği”, Amme İdaresi Dergisi, Cilt:31, Sayı:1, Ankara, 1998, ss.125-139

AKTAN, Coşkun Can, “Yolsuzluklar Üzerine Bazı Gerçekler”, Banka ve Ekonomik Yorumlar, Yıl:35, Sayı:12, 1998, ss.25-30

APAK, Sudi, Fehmi YILDIZ, “Türk Finans Piyasaları ve Bankacılık Sektöründe Etik”, Üçüncü Sektör Kooperatifçilik Dergisi, Sayı:138, Ankara, Ekim-Kasım-Aralık 2002, s.30-42

ARROW, Kenneth. J., “Gifts and Exchange”, **Philosophy and Public Affairs**, Vol:1, No:4, 1972, pp.343-362

ARSLAN, Ahmet, “Tarih Boyunca Ahlâk”, **Egevizyon**, Yıl:4, Sayı:15, EĞİAD Yayını, İzmir, 1997, ss.18-20

ASHKANASY, Neal M. ,Sarah FALKUS, Victor J.CALLAN, “Predictors of Ethical Code Use and Ethical Tolerance in Public Sector”, **Journal of Business Ethics**, Vol:25, No:3, 2000, pp.237-253

ATEŞ, Hamza, Bülent ORAL, “Kamu Yönetiminde Etik: Kültürel Temeller ve Örgütsel Ruhçuluk Kuramı Ekseninde Bir Analiz”, **Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt: 5, Sayı:1, Kocaeli, 2003, ss.55-71

AVŞAR, Zakir, “Medyada Klasik Etik Kodlar Bir İllüzyon mu ?” **Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi**, Cilt:2, Sayı:2, Konya, 2002, ss.35-49

AYTULUN Arif, “Meslekte Etik”, **E-Yaklaşım Dergisi**, Sayı:19, Yaklaşım Yayıncılık, Ankara, Şubat 2005, ss.1-12

BALKAN, Bülent, “Türk İş Etiğinin Temelleri, Ahi Kültürü”, **Türkiye Etik Değerler Merkezi (TEDMER) Bülteni**, Sayı:7, Mayıs 2004, s.1

BANKS Sarah, “From Oaths to Rulebooks: A Critical Examination of Code of Ethics for Social Professions”, **European Journal of Social Work**, Vol:6, No:2, 2003, pp.133-144

BEEKUN, Rafik I., Yvonne STEDHAM, Jeanne H.YAMAMURA, “Business Ethics in Brazil and the U.S :A Comparative Investigation”, **Journal of Business Ethics**, Vol:42, 2003, pp. 267-279

BEKTAŞ, Çetin, Mehmet Ali KÖSEOĞLU, “İş Etiği ve İş Etiğinin Yayılım Süreci”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt:13, Sayı:1, Isparta, 2008, ss.145-158

BEKTAŞ, Çetin, Mehmet Ali KÖSEOĞLU, “Etik Kodların Yönetimsel Karar Alma Sürecine Etkileri ve Bir Model Önerisi”, **İş,Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, Cilt:9, Sayı:2, Nisan 2007, ss.94-115

BLODGETT, Mark S., Patricia, J.CARLSON, “Corporate Ethics Codes: A Practical Application of Liability Prevention”, **Journal of Business Ethics**, Vol:16, No:12-13, 1997, pp.1363-1369

BRADY, Neil F. “A Systematic Approach to Teaching Ethics in Business”, **Journal of Business Ethics**, Vol:19, No:3, 1999, Springer Netherlands, pp. 309-318

BRICKLEY, James.A., Clifford W. SMITH, Jerold L. ZIMMERMAN, “Business Ethics and Organizational Architecture”, **Journal of Banking and Finance**, Vol. 26, 2002, pp.1821-1835

BOZOVIĆ, Jelena, “Business Ethics in Banking”, **Economics and Organization**, Vol:4, No:2, 2007, pp.173-182

CHAMI, Ralph, Connel **FULLENKAMP**, “Trust and Efficiency”, **Journal of Banking and Finance**, 2002, Vol:26, pp.1785-1809

CHANDLER, Ralph Clark “The Problem of Moral Reasoning in American Public Administration : The Case of Code of Ethics”, **Public Administration Review**, Vol:43, No:1, 1983, pp.32-39

COGAN, Morris L., ”Toward a Definition of a Profession”, **Harvard Educational Review**, Vol:23, 1953, pp. 33-50

COMAI, Alessandro, “Global Code of Ethics and Competitive Intelligence Purposes: An Ethical Perspective on Competitors”, **Journal of Competitive Intelligence and Management**, Vol:1, No:3, Winter 2003, pp.26-35

COWTON, Christopher J. ,“Integrity, Responsibility and Affinity: Three Aspects of Ethics in Banking, **Business Ethics: A European Review**, Vol:11, No:4, 2002, pp.393-400

DE GEORGE, Richard T., ”The Status of Business Ethics: Past and Future”, **Journal of Business Ethics**, Vol:6, April 1987, pp.201-211

DEMISE , Nobuyuki, “Business Ethics and Corporate Governance in Japan” , **Business and Society**, Vol: 44, No: 2, 2005, pp.211-217

DONALDSON, Thomas, Thomas W. **DUNFEE**, “Ties That Bind in Business Ethics: Social Contracts and Why They Matter”, **Journal of Banking and Finance**, Vol:26, No:9, 2002, pp.1853-1865

ERGENELİ, Azize, “Business Ethics: Future Managers’ Ethical Thinking Profile”, **Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt:2, Sayı:15, Ankara, 1997, ss.71-84

FRAEDRICH, John Paul, “The Ethical Behavior of Retail Managers”, **Journal of Business Ethics**, Vol:12, No:3, 1993, pp.207-218

FOLGER, Roger, “Distributive and Procedural Justice in the Workplace”, **Social Justice Research**, Vol:1, No:2, 1987, pp.143-159

FUDGE, Robert S., John L. **SCHLACTER**, “Motivating Employees to Act Ethically : An Expectancy Theory Approach”, **Journal of Business Ethics**, Vol:18, No:3, 1999, pp.295-304

GAUMNITZ, Bruce R., John C. **LERE**, “Contents of Codes of Ethics of Professional Business Organizations In The United States”, **Journal of Business Ethics**, Vol:35, No:1, 2002, pp. 35-49

GIBSON, Kevin, “Excuses, Excuses: Moral Slippage in the Workplace”, **Business Horizons**, Vol:43, No:6, 2000, pp.65-72

GREEN, Charles.F., “Business Ethics in Banking”, **Journal of Business Ethics**, Vol:8, No:8, 1989, pp.631-634

GRUNDSTEIN-AMADO, Rivka, “A Strategy for Formulation and Implementation of Code of Ethics in Public Service Organizations”, **International Journal of Public Administration**, Vol:24, No:5, 2001, pp.461-478

GOTTLIEB, Jonathan Z., Jyotsna SANZGIRI, ”Towards an Ethical Dimension of Decision Making in Organizations”, **Journal of Business Ethics**, Vol:15, No:12, 1996, pp.1275-1285

GÖZENER, Evrim , “Etik ve İşletme Etiği” , **Eğitim Dergisi**, Sayı:19, İstanbul, 2005, ss.1-11

GÜL, Hasan, Hakan GÖKÇE, “Örgütsel Etik ve Bileşenleri”, **Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt: 13, Sayı:1, Isparta, 2008, ss.377-389

GÜRLEK, Bilgehan, Mehmet Ali GÜROL, ”Kaliteye Giden Yolda Etik Yapının Rolü”, **Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt:8, Sayı:1, İzmir, 1993, ss.192-203

HARRIS, Charles E., “Structuring a Workable Business Code of Ethics”, **University of Florida Law Review**, Vol: 30, 1978, pp.310-382

HARSHMAN, Ellen F., Carl L.HARSHMAN, “Communicating with Employees : Building on an Ethical Foundation”, **Journal of Business Ethics**, Vol:19, No:1,1999, pp.3-19

HENDLER, Sue, “Towards a Feminist Code of Planning Ethics”, **Planning Theory and Practice**, Vol:6 No:1, 2005, pp.53-69

HIGGS-KLEYN, Nicola, Dimitri KAPELIANIS , ”The Role of Professional Codes in Regarding Ethical Conduct”, **Journal of Business Ethics**, Vol: 19, No:4, 1999, pp.363-374

HORTAÇSU, Ayfer, E. Nur ÖZKAN GÜNAY, ”Vignettes to Identify the Ethical Domain of an Emerging Country’s Banking Sector: The Experience of Turkey”, **Business Ethics: A European Review**, Volume:17, No:2, April 2008, pp.121-137

HOWE, Elizabeth, “Public Professions and The Private Model of Professionalism”, **Social Work**, Vol:25, No:3, 1980, pp.179-191

JOSE , Anita, Mary S. THIBODEAUX, “Institutionalization of Ethics: The Perspective of Managers”, **Journal of Business Ethics**, Vol:22, No:2, 1999, pp.133-143

- KANE**, Edward J., “Using Deferred Compensation to Strengthen the Ethics of Financial Regulation”, **Journal of Banking and Finance**, 2002, Vol:26, pp.1919-1933
- KAPTEIN**, Muel, “Business Codes of Multinational Firms: What Do They Say?”, **Journal of Business Ethics**, Dordercht, Vol:50, No:1, 2004, pp.13-31
- KHAN**, Asrar M., “On Trust as a Commodity and The Gramer of Trust”, **Journal of Banking and Finance**, Vol:26, No:9, 2002, pp.1719-1766
- KILINÇ**, İzzet, “İş Etiği Kapsamında Otel Yöneticilerinin Çalışanlara Karşı Etik Sorumluluklarının İzmir’de Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Öğrenimi Gören Öğrencilerin Bakış Açıları ile Değerlendirilmesi”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt:2, Sayı:3, İzmir, 2000, ss.89-101
- LANGENBERG**, Suzan, “Parresiastic Stakeholders: A Different Approach to Ethical Institutions”, **Journal of Business Ethics**, 2004, Vol:53, pp. 39-50
- LERE**, John C., Bruce R.GAUMNITZ, ”The Impact of Codes of Ethics on Decision Making: Some Insights from Information Economics”, **Journal of Business Ethics**, Vol:48, No:4, 2003, pp.365-379
- MACFARLENE**, Bruce, “Business Ethics: Too Little, Too Late”, **Education + Training**, Vol:37, No:5, 1995, p.32-36
- McDONALD**, Gael “ Business Ethics: Practical Proposals for Organization”, **Journal of Business Ethics**, Vol:19, No:2, 1999, pp.143-158
- MENGÜÇ**, Bülent, “Organizational Consequences, Marketing Ethics, and Salesforce Supervision: Further Emprical Evidence”, **Journal of Business Ethics**, Vol:17, No:4, Springer Netherlands, 1998, pp.333-352
- MERCAN**, Muhammed, Reha YOLALAN, “The Effect of Scale and Mode of Ownership on the Turkish Banking Sector Financial Performance”, **ISE Review**, No:4, Vol:15, 2000, pp.1-25
- MICHALOS**, Alex C., “Ethics Counselors as a New Priesthood” , **Journal of Business Ethics**, Vol:29, No:3, 2001, pp.3-17
- MILLER** Danny, Jamal SHAMSIE, “Strategic Responses to Three Kinds of Uncertainty: Product Line Simplicity at the Hollywood Film Studios”, **Journal of Management**, Vol:25, No:1, 1999, pp.97-116
- MITCHELL**,William J., Phillip V.LEWIS, N. L. REINSCH Jr.,“Bank Ethics:An Exploratory Study of Ethical Behaviors and Perceptions in Small, Local Banks”, **Journal of Business Ethics**, 1992, Vol:11, No:3, pp.197-205
- MOLANDER**, Earl A. , “A Paradigm for Design, Promulgation and Enforcement of Ethical Codes”, **Journal of Business Ethics**, Vol:6, No:8, 1987, pp.619-631

ÖZGENER, Şevki, “İmalat Sanayi İşletmelerindeki Kamu ve Özel Sektör Yöneticilerinin İş Ahlâkına İlişkin Tutumları” , **Amme İdare Dergisi**, Cilt:35, Sayı:1, Ankara, 2002, ss.175-199

ÖZKAN GÜNAY, E.Nur, Arzu TEKTAŞ, “Efficiency Analysis of the Turkish Banking Sector in Pre-Crisis and Crisis Period: A DEA Approach”, **Contemporary Economic Policy**, Vol:24, No:3, 2006, pp.418-431

ÖZKAN GÜNAY, E.Nur, “Economies of Scale and Scope in the Turkish Banking Industry: The Effect of the Financial Liberalization Program”, **Journal of Economics**, Vol:24, No:1, 1998 , pp.67-84

ÖZTÜRK, Namık Kemal, “Kamu ve Özel Yönetim Etiği: Benzerlikler ve Farklılıklar”, **Amme İdare Dergisi**, Cilt:32, Sayı:2, Ankara, 1999, ss.15-26

ÖZTÜRK, Namık Kemal, “Yolsuzluklarla Mücadelede İtalya’dan Ders Alınabilir mi?”, **Amme İdare Dergisi**, Cilt:34, Sayı:1, Ankara, Mart 2001, ss.9-23

ÖZTÜRK, Namık Kemal, “Kamu Yöneticilerinin Kararlarında Etik Değerler”, **Amme İdare Dergisi**, Cilt:31, Sayı: 2, Ankara, Haziran 1998, ss.81-92

PATER, Alberic, Anita Van GILS, “Stimulating Ethical Decision-Making in a Business Context: Effects of Ethical and Professional Codes”, **European Management Journal**, Vol:21, No:6, 2003, pp.762-772

PAYNE, Dinah ,Cecily RAIBORN, Jorn ASKVIK, “A Global Code of Business Ethics” , **Journal of Business Ethics**, Vol:16, No:16, 1997, pp.1727-1735

PEPPAS, Spero C., “Attitudes Toward Business Ethics: Where East Doesn’t Meet West”, **Cross Cultural Management**, Vol:9, No:4, 2002, pp.42-59

PRIMERAUX, Patrick John STIEBER, “Profit Maximization:The Ethical Mandate of Business”, **Journal of Business Ethics**, Vol:13, No:4, 1994, pp.287-294

RAIBORN, Cecily A., Dinah PAYNE, ”Corporate Codes of Ethics: A Collective Conscience and Continuum”, **Journal of Business Ethics**, Vol:9, No:11, 1990, pp.879-889

REIDENBACH, R.Eric, Robin P.DONALD, “Some Initial Steps Toward Improving The Measurement of Ethical Evaluations of Marketing Activities”, **Journal of Business Ethics**, Vol:7, No:11, 1988, pp.871-879

RUHE, Jack A. “Value Importance for Success: A Longitudinal Study”, **SAM Advanced Management Journal**, Vol:56, No:1, Winter 1991, pp. 9-17

RUSS-EFT, Darlene, Timothy HATCHER, “The Issue of International Value and Beliefs: The Debate for a Global HRD Code of Ethics”, **Advanced in Developing Human Resources**, Vol:5, No:3, 2003, pp.296-307

SAVAN, Beth, "Beyond Professional Ethics:Issues and Agendas", **Journal of Business Ethics**, Vol:8, No:2-3, 1989, pp.179-185

SAYIN, Deniz, "Yönetmel Etik", **Yerel Yönetim ve Denetim Dergisi**, Cilt 2, Sayı 12 , Ankara, 1998, ss.6-10

SCHULZE, Nergis, "İşletme Etiği Konusuna Kavramsal Bir Yaklaşım", **Amme İdare Dergisi**, Cilt:30, Sayı:4, Ankara, Aralık 1997, ss.35-51

SEEDHOUSE, David, "Commitment to Health: A Shared Ethical Bond Between Professions", **Journal of Interprofessional Care**, Vol:16,No:3, 2002, pp.249-260

SETHI , S. Prakash, Oliver F. WILLIAMS, "Creating and Implementing Global Codes of Conduct", **Business and Society Review**, 2000, Vol:105, No: 2, pp.169-200

SIMS, Ronald R. ,"The Institutionalization of Organizational Ethics," **Journal of Business Ethics**, Vol:10, No:7, 1991, pp.493-506

SMELTZER, Larry R., Marianne M. JENNINGS, "Why An International Code of Business Ethics Would Be Good for Business", **Journal of Business Ethics**, Vol:17, No:1, 1998, pp.57-66

SNELL, Robin S., Neil C.HERNDON, "Hong Kong's Code of Ethics Initiative:Some Differences Between Theory and Practice", **Journal of Business Ethics**, Dordrecht, Vol:51, No:1, 2004, pp.75-89

SNOY, Bernard, "Ethical Issues in International Lending", **Journal of Business Ethics**, Volume 8, Number 8, August, 1989, pp.635-639

SOUTAR, Geoffrey , Margaret M. McNEIL, Caron MOLSTER, "The Impact of the Work Environment on Ethical Decision Making: Some Australian Evidence", **Journal of Business Ethics**, Volume 13, Number 5 May, 1994, pp.327-339

STARKS, Andrew, "What's The Matter with Business Ethics ?", **Harvard Business Review**, Vol:71, No:3, 1993, pp.38-48

STEVENS, Betsy, "Communicating Ethical Values: A Study of Employee Perceptions", **Journal of Business Ethics**, Vol:20, No:2, 1999, pp.113-120

STONER, Charles R., "The Foundations of Ethics:Exploring the Relationship Between Organization Culture, Moral Values and Actions", **Advanced Management Journal**, 1989, pp.38-43

SVENSSON, Göran, Greg WOOD, "The Dinamics of Business Ethics:A Function of Time and Culture –Cases and Models", **Management Decision**,Vol.41, No: 4, 2003, pp.350-361

SVENSSON, Göran, Greg **WOOD**, “Corporate Ethics and Trust in Intra-Corporate Relationships : An In-Depth and Longitudinal Case Description”, **Employee Relations**, Vol:26, No:3, 2004, pp.320-336

SVENSSON, Göran ,Greg **WOOD**, “Codes of Ethics Best Practice in The Swedish Public Sector: A Pubsec-Scale”, **The International Journal of Public Sector Management**, Vol:17, No:2, 2004, pp.178-195

TSALIKIS, John, David J.**FRITZSCHE**, “Business Ethics:A Literature Review With a Focus on Marketing Ethics”, **Journal of Business Ethics**, Vol:8, No:9, Springer Netherlands, 1989, pp.695-743

TUTAN, Aydan, M. Atilla **ARICIOĞLU**, “Etik Etkisini Geliştirme Modeli ve Bir Uygulama”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı:30, Ocak-Haziran 2008, ss.47-76

VALENTINE, Sean, Gary **FLEISCHMAN**, ”Ethics Codes and Professionals Tolerance of Societal Diversity”, **Journal of Business Ethics**, Vol:40, No:4, 2002, pp.301-312

VOGEL, David, “Business Ethics:New Perspectives on Old Problems”, **California Management Review**,Vol:33, No:4, Summer 1991, pp.101-118

WEAVER, Gary R., “Does Ethics Code Design Matter? Effects of Ethics Code Rationales and Sanctions on Recipients’ Justice Perceptions and Content Recall”, **Journal of Business Ethics**, Dordrecht, Vol:14, No:5, 1995, pp.367-385

YUTHAS, Kristi, Jess F.**DILLARD**, “Ethical Development of Advanced Technology: A Postmodern Stakeholder Perspective”, **Journal of Business**, Vol:19, No:1, 1999, pp.35-49

YÜKSEL MERMÖD, Aslı, “Bankacılıkta Etik Kavramı ve Banka Üst Düzey Yöneticilerinden Beklentiler”, **Marmara Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi**, 2008, Cilt XXV, Sayı:2, ss.499-520

ZACK, Paul J., Stephan.**KNACK**, “Trust and Growth”, **Economic Journal**, Vol:111, No:470, 2001, pp.295-321

Seminer, Konferans, Forum

CARSE , David, “The Importance of Ethics in Banking” , **Speech in Banking Conference on Business Ethics**, Hong Kong, 1999, p.1

DEMİRCİ, Mustafa, “Şehir Planlamasında Etik Kodları Bağlamında Etik Davranış İlkeleri ve Standartları”, **Siyasette ve Yönetimde Etik Sempozyumu** ,Sakarya, 2005, s.287

FRENKEL, David A.,Yotam **LURİE**, “Stakeholders in Banking Ethics: Tellers, Management and Clients”, **Building Ethical Institutions for Business EBEN**, 16th Annual Conference, Budapest, Hungary, August 2003, p.1

HORTAÇSU Ayfer, E.Nur **ÖZKAN GÜNAY**, “Ethical Issues and Attitudes in the Turkish Banking Sector”, **11th World Congress for Social Economics Conference Proceedings**, 8-11 June 2004, Albertville, France, p.2

KÖKTAŞ, M. Emin, “Toplumsal ve Siyasal Hayatımızda İhmal Edilen Değer: Ahlâk”, **Siyasette ve Yönetimde Etik Sempozyumu**, Sakarya Üniversitesi İİBF, Adapazarı Ticaret ve Sanayi Odası Yayını, Adapazarı, 1998, s.54

MARŞAP, Akın, “E-Eğitim Yönetişim Sisteminde Küresel Etik İlkeler”, **Bilgi Teknolojileri Kongresi IV. Akademik Bilişim 2006**, Pamukkale Üniversitesi, Denizli, 2006, s.2

PEHLİVAN AYDIN, İnayet, “Yönetimde Etik Sorunu ve Kamu Yöneticisinin Etik Davranışları”, **21.Yüzyılda Nasıl Bir Kamu Yönetimi Sempozyumu**, Ankara, 1997,s.27

ÜNSÜR, Ahmet, “Geleneksel Türk Kültüründe İş Ahlâkı ve Sosyal Sorumluluk”, **Siyasette ve Yönetimde Etik Sempozyumu**, Sakarya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Adapazarı Ticaret ve Sanayi Odası, 1998, s.34

YÜKSEL, Ahmet, “Muhasebe ve Etik”, **XX. Türkiye Muhasebe Eğitimi Sempozyumu: Muhasebe Eğitiminde Yeni Ufuklar**, 23-27 Mayıs 2007, Antalya, s.238

Tezler

AKBULUT, Emine Ebru, “Etik Davranış Kuralları ve Türkiye Sermaye Piyasası Aracı Kuruluşları Birliği İçin Öneri”, **SPK Yeterlilik Etüdü**, Sermaye Piyasası Kurulu Gözetim ve Düzenleme Dairesi, Ankara, 2000

ALTUN, Safiyya Didem, “İşletmelerde Sosyal Başarı Stratejileri ve İstanbul Boya İşletmelerinin Sosyal Sorumluluk Seviyeleri Üzerine Bir Araştırma”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yönetim ve Organizasyon Anabilimdalı, , İstanbul, 1999

AYDEMİR, Emine Dilek, “İş Etiği Kavramı,İleri Bir İş Etiği Uygulaması Olarak İşletme Taahhütnameleri ve Bir Araştırma”, **Yayımlanmamış Doktora Tezi**, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, , İstanbul , 2002

BALKAN, Bülent, “Bankacılıkta Temel Etik Yaklaşım”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Marmara Üniversitesi Bankacılık Sigortacılık Enstitüsü, İstanbul, 2006

BAYRAM, Seda, “İşletme Etiği ve Çalışanların Şirketlerinde Mevcut Olan Etik Uygulamalara İlişkin Algılarının Ölçümüne Yönelik Bir Araştırma”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim Organizasyon Bilim Dalı, , Bursa, 2005

DALLI, Mehmet , “Türkiye’de Hasta-Hekim İlişkilerinde Etik Sorunlar”, **Yayımlanmamış Doktora Tezi**, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, İzmir, 2000

ELGİN, Tunay, “Meslek Etiği ve Etik Kodu, Jandarma Teşkilatı için Etik Kodu Önerisi”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi** ,Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Bölümü, , Kütahya, 2006

HALICI, Ali ,”İşletme İşlevleri Açısından İş Etiği ve İstanbul Menkul Kıymetler Borsası’nda İşlem Gören İşletmelere Yönelik Bir Araştırma”, **Yayımlanmamış Doktora Tezi** ,İstanbul Üniversitesi ,Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Fakültesi, İşletme Yönetimi ve Organizasyonu Bilim Dalı, İstanbul, 2000, s.27

KARAKAŞ, Göze Hüsniye, “ Satış Yönetiminde Etik; Satışçıların Etik Algılamalarının Demografik Faktörleri ile İlişisini Ölçmeye Yönelik İlaç Sektöründe Bir Uygulama”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi** ,Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Adana, 2008

KÖPRÜ, Burcu, “Türk Kamu Yönetiminde Etik Değerlerde Sapma ve Yönetimsel Yozlaşma”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi** ,Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yönetim Bilimleri , Ankara, 2007

NİZAMİEVA, Dilbar, “Örgütlerde Sosyal Sorumluluk ve İş Etiği”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, , İstanbul, 2001

ŞEN, Mustafa Lütfi, “Kamu Yönetiminde Yozlaşmanın Önlenmesinde Yönetimsel Etik Yaklaşımı”, **Yayımlanmamış Doktora Tezi**, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, , İzmir,1999

ŞİRİN, Yelim Nur ,”Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Sürecinde Etik Sorunlar ve Türkiye”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi** ,Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Bölümü, , 2006

TURHAN, Muhammed, “Genel ve Mesleki Lise Yöneticilerinin Etik Liderlik Davranışlarının Okullardaki Sosyal Adâlet Üzerindeki Etkisi”, **Yayımlanmamış Doktora Tezi**, Fırat Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, , Elazığ, 2007

URAL, Tülin, “Pazarlama Yöneticilerinin Etiksel Karar Verme Sürecini Etkileyen Değişkenler Üzerine Bir Araştırma”, **Yayımlanmamış Doktora Tezi**, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Adana, 2006

UYANIK, Aysun , “Business Ethics: A Short Analysis of Ethics in Organization”, **Term Project** for Applied Ethics, Ortadoğu Teknik Üniversitesi, Ankara, 2008

İnternet Kaynakları

BALKAN , Bülent, “Finans ve Bankacılık Sektörü’nde Etik”, Etik Yazıları, İstanbul, 2008, s.1

http://www.bulentbalkan.com/index.php?option=com_content&view=article&id=91:finans-ve-bankacilik-sektoeruende-etk&catid=36:etik-yazlar&Itemid=88(07.12.2010)

BALKAN, Bülent, “Türk Bankacılığı’nda Etik Kod Uygulamaları”, Etik Yazıları, İstanbul, 2009, s.2

http://www.bulentbalkan.com/index.php?option=com_content&view=article&id=94:tuerk-bankaciliinda-etk-kod-uygulamalari&catid=36:etik-yazlar&Itemid=88 (07.12.2010)

BALKAN, Bülent, “Bankacılıkta Kurumsal Yönetimin Bir Ögesi Olarak Etik”, Etik Yazıları, İstanbul, 2007, s.12

http://www.bulentbalkan.com/index.php?option=com_content&view=article&id=93:bankacilikta-kurumsal-yoenetmn-br-oes-olarak-etk&catid=36:etik-yazlar&Itemid=88
(07.12.2010)

BALKAN, Bülent, “Tedmer Türk İşgücü Araştırmasına Göre Finans ve Bankacılık Sektöründe Etik”, İstanbul,2009, s.2

http://www.bulentbalkan.com/index.php?option=com_content&view=article&id=95:tedmer-tuerk-guecue-aratirmasina-goere-fnans-ve-bankacilik-sektoeruende-etk&catid=36:etik-yazlar&Itemid=88 (07.12.2010)

COLERO, Larry, A Framework for Universal Principles of Ethics, p.1, <http://www.ethics.ubc.ca/papers/invited/colero.html> , (28.04.2010)

DALY, Shawn P., Minna Marita MATTILA, “Darwin and Ethics: Using Natural Selection to Understand Ethical Business and Organizational Behavior”, Business and Organization Ethics Network, Vol:12, No:2, 2007, p.3, http://ejbo.jyu.fi/articles/0501_1.html (28.04.2010)

DAIANU Daniel, Events Spur Re-examination of Business Ethics, Social Responsibility, Southeast European Times, 2002 http://www.setimes.com/cocoon/setimes/xhtml/en_GB/features/setimes/articles/2002/12/021122-DANIEL-001 , (08.06.2010)

DEMİR, Yeter, “İş Etiği Kavramı ve İşletmeler Açısından Önemi”, s.8, http://sites.google.com/site/paribustr/y_demir2.doc?attredirects=0 , (28.04.2010)

DEVINE, Philip E., “Natural Law Ethics”, Greenwood Pres, London, 2000, p.1 <http://www.questia.com/PM.qst?a=o&docId=14347405> , (29.06.2008)

EASTWOOD, Karen, Anna-Maija LAMSA, Aila SAKKINEN, “About Ethics and Values In Business Education-A Cross-Cultural Perspective”, Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies, 2007, Vol.12, No:2, p.1, http://ejbo.jyu.fi/articles/0301_2.html, (25.06.2008)

McNAMARA, Carter, ”Complete Guide to Ethics Management: An Ethics Toolkit for Managers”, <http://www.managementhelp.org/ethics/ethxgde.htm#anchor43623>, (20.05.2010)

NAVRAN, Frank J. , Ethics Effectiveness Quick- Test, Ethics Resource Center, Washington, 1997, <http://www.navran.com/tools/EEQT-Question-Set.pdf> (20.05.2009)

OKTAY, Nevin, okulweb.meb.gov.tr/06/19/386205/TKY/Mesleki%20Etik.pps, s.5 (26.04.2010)

TAKALA, Tuomo, ”Postmodern Business Ethics-Is It Possible, Is It Relavent?”, Electrical Journal of Business and Organization Ethics, Vol:3, No:1,p.2 http://ejbo.jyu.fi/articles/0301_5.html (28.04.2010)

TUNÇ, Handan ,”Yaşam Yöntemi Olarak Etik”, Anafilya Dergisi, Sayı:15, 2002, s.35 <http://www.anafilya.org/go.php?go=7d290f023020b> (26.04.2010)

Bankacılık Kanunu, Madde 75 , http://www.bddk.org.tr/turkce/Mevzuat/Bankacilik_Kanunu/15405411%20Say%C4%B1%C4%B1%20Bankac%C4%B1%C4%B1k%20Kanunu.pdf (15.12.2008)

BDDK, Bankacılıkta Yapısal Gelişmeler Raporu,Sayı:1, Aralık 2006, s.105 , <http://www.scribd.com/doc/20550184/BDDK-Bankac%C4%B1%C4%B1kta-Yap%C4%B1sal-Geli%C5%9Fmeler-2006> , (20.05.2010)

BRSA, Bank Capital Strengthening Program, February 2002, http://www.bddk.org.tr/english/Reports/Other_Reports/2649RECAP-English.pdf (14.12.2008)

Felsefe Ekibi Dergisi, Sayı:5, 2006, http://www.felsefeekibi.com/dergi5/s5_y3.html#23, (26.04.2010)

“OSCE & "Anti-Corruption Handbook," The Most Successful Actions for the Fight Against Corruption", <http://www.rai-see.org/anti-corruption-handbooks.html>, (7.7.2008)

<http://www.bulentsenver.com/Kultur/ppt/TEDMER%20ET%DDK%20FARKINDALI K%20EGITIMI%2020040328.ppt> ,s.7, (28.04.2010)

<http://www.bulentsenver.com/Kultur/ppt/TEDMER%20ET%DDK%20FARKINDALI K%20EGITIMI%2020040328.ppt> ,s.7, (28.04.2010)

<http://www.eraresearch.com/era/pressupload/664123535.pdf> (20.11.2010) s.15

<http://www.eraresearch.com/era/pressupload/664123535.pdf> (20.11.2010) s.16

<http://www.ethics.org/resource/code-construction-and-content>, (28.11.2010)

http://www.financialstabilityboard.org/cos/key_standards.htm (20.05.2010)

<http://ideas.repec.org/a/eee/jbfina/v26y2002i9p1821-1835.html>, (25.06.2008)

<http://www.shrm.org/ethics/organization-coe.pdf> (19.05.2010)

<http://www.sirkethaberleri.com/basin-bultenleri/turk-iscucunun-is-etigine-yaklasimi-arastirmasinin-2005-sonuclari-belli-oldu-33459> (20.11.2010)

http://www.tbb.org.tr/tr/Banka_ve_Sektor_Bilgileri/Default.aspx (11.12.2009)

http://www.tbb.org.tr/tr/Tbb/Calisma_Gruplari.aspx?Id=31&Grup_Id=2 , (10.06.2010)

http://www.tbb.org.tr/Dosyalar/Yasal_Duzenlemeler/TBB_Tarafindan_Yapilan_Diger_Duzenlemeler/EtikIlkeler.pdf (20.05.2010)

http://www.tbb.org.tr/tr/Duzenlemeler/Yasal_duzenlemeler.aspx (11.12.2009)

<http://quotationsbook.com/quote/19281/> (05.07.2010)