



KIRKLARELİ ÜNİVERSİTESİ
BANKACILIK VE FİNANS KULÜBÜ



BANKACILIK VE FİNANS DUAYENLERİYLE BULUŞUYORUZ

“FİNANSAL PİYASALARDA ETİK”



KONUŞMACI: BÜLENT ŞENVER

MODERATÖR: PROF. DR. MEHMET HASAN EKEN

“Duayen Bankacı” Bülent Şenver uluslararası bir bağımsız dış denetim şirketinde onbir yıl görev yaptıktan sonra bankacılık hayatına atıldı. Türk Bankacılık sistemi için Merkez Bankası tarafından yaptırılan tekdüzen hesap planı yönetim raporlama sistemi gibi uygulamaların proje başkanlığını üstlendi. Yirmibeş adet Türk bankasında görev yaptıktan sonra çeşitli bankalarda sırasıyla Genel Müdür Yardımcılığı, Genel Müdür ve daha sonra da Yönetim Kurulu başkanı olarak çalıştı. Türkiye’de ilk “Resimli Kredi Kartı” “ALO24 Telefon Bankacılığı” ve “Dünyapara Mevduat” gibi bir çok yeni ürün ve hizmeti yaratıp sunan Şenver üç kez “Yılın Bankacısı” seçildi.

Türk Amerikan İş Adamları Derneği Genel Başkanı, TÜSIAD Bankacılık Komisyonu üyesi olarak görev yaptı. “Kurumsal Yönetim”, “Stratejik Planlama”, “Risk Yönetimi”, “Finans Yönetimi” ve “Etik Liderlik” konularında şirket sahiplerini ve üst yönetimlere “Koçluk ve Danışmanlık” hizmeti veren Şenver, çeşitli üniversitelerde bankacılık konularında dersler vermektedir.

Bülent Şenver “Bilançolar Nasıl Analiz Edilir?” ve “Gençlere Mektup” isimli kitapların yazarıdır.



19.04.2018



KIRKLARELİ ÜNİVERSİTESİ
UYGULAMALI BİLİMLER YÜKSEKOKULU
KONFERANS SALONU (AMFİ) LÜLEBURGAZ/KIRKLARELİ



14.00

Finans Piyasalarında Etik



Bülent Şenver

Bankacılık

VER

KREDİ

AKTİFLER



FAİZ GELİRİ

Faiz **AL**



AL

MEVDUAT

PASİFLER



Faiz **VER**

FAİZ GİDERİ

Bankaların Gelir Havuzu Nasıl Dolar?

Çeşme 1
+ FAİZ
GELİRLERİ



Çeşme 2
+ FAİZ DIŞI
GELİRLER



2 Gelir Çeşmesi

Net Faiz
Geliri

Net F.Dışı
Gelir

2 Gider Deliği

Delik 1
- FAİZ
GİDERLERİ



Delik 2
- FAİZ DIŞI
GİDERLER





132 milyon Banka
Kartı



63 milyon Kredi Kartı

Toplam 195 milyon



50 bin adet ATM



1,6 milyon adet POS

“Göle Yoğurt Mayası Çalmaya Çıkmışsın!”



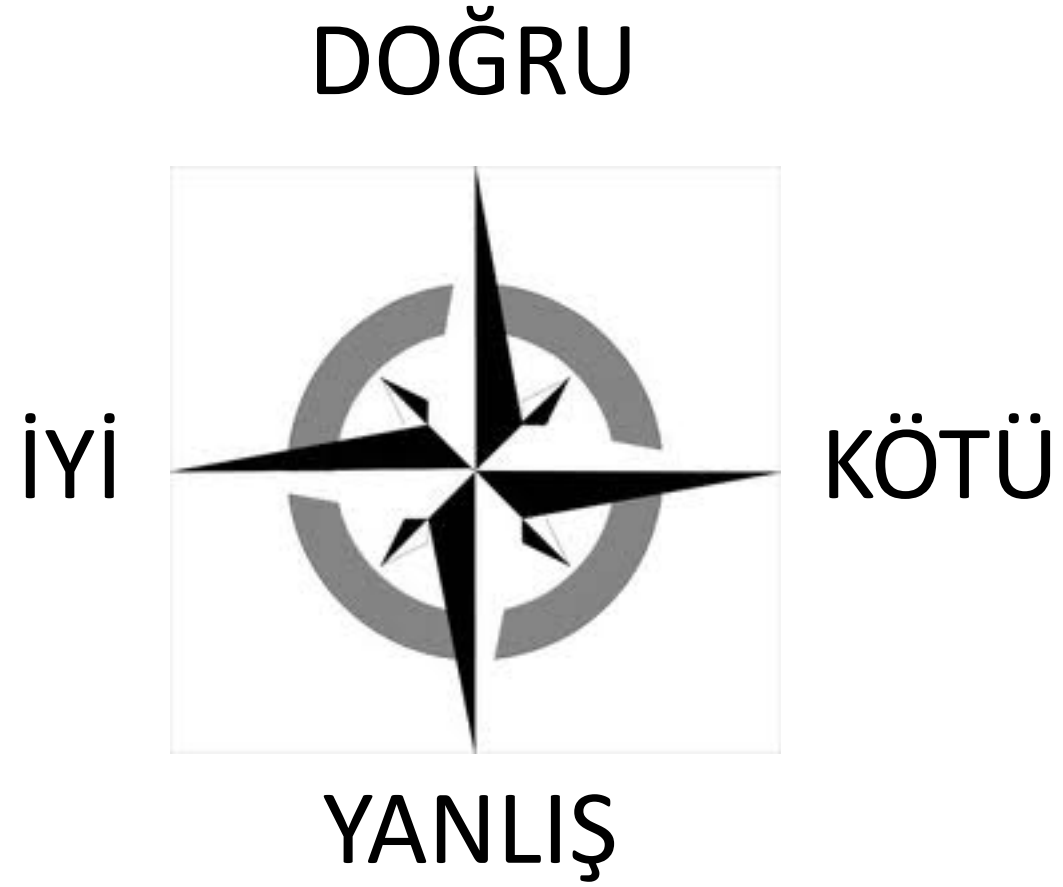
Sorumlu İyi Yönetişim, 11 Özellik

- **1. Etik Değerler, İş Ahlakı**
- **2. Şeffaflık**
- **3. Hesap Verilebilirlik**
- **4. Hesap Sorulabilirlik**
- **5.Sorumluluk**
- **6.Etkinlik**

Sorumlu İyi Yönetişim, 11 Özellik

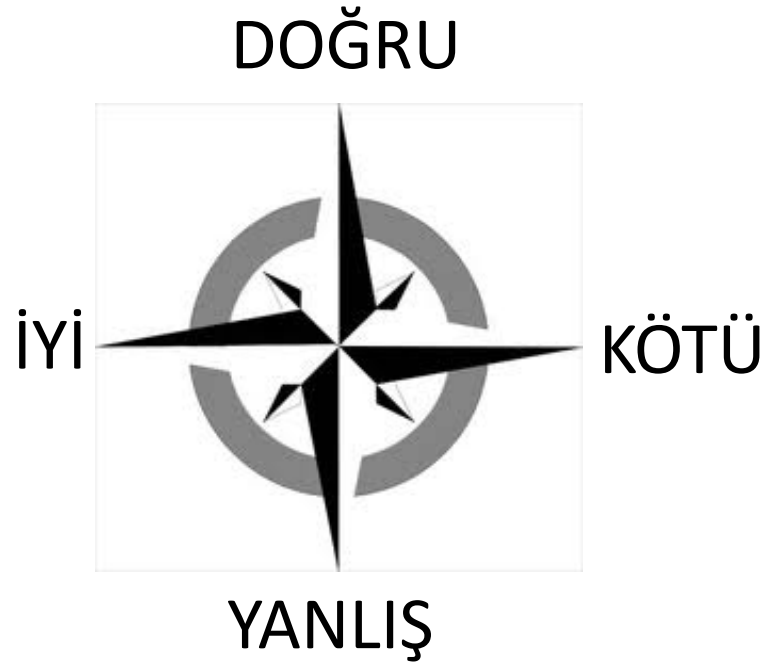
- **7.Uzlaşma Arayışı**
- **8.Eşitlik**
- **9. Katılımcı Demokrasi**
- **10.Hukukun Üstünlüğü**
- **11. Stratejik Vizyon**

Etik Pusulası

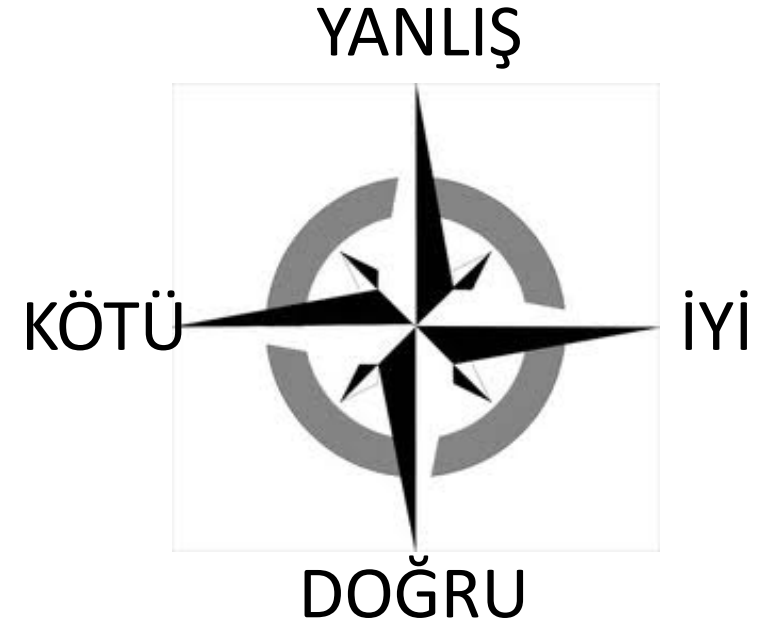


Kimin Pusulası?

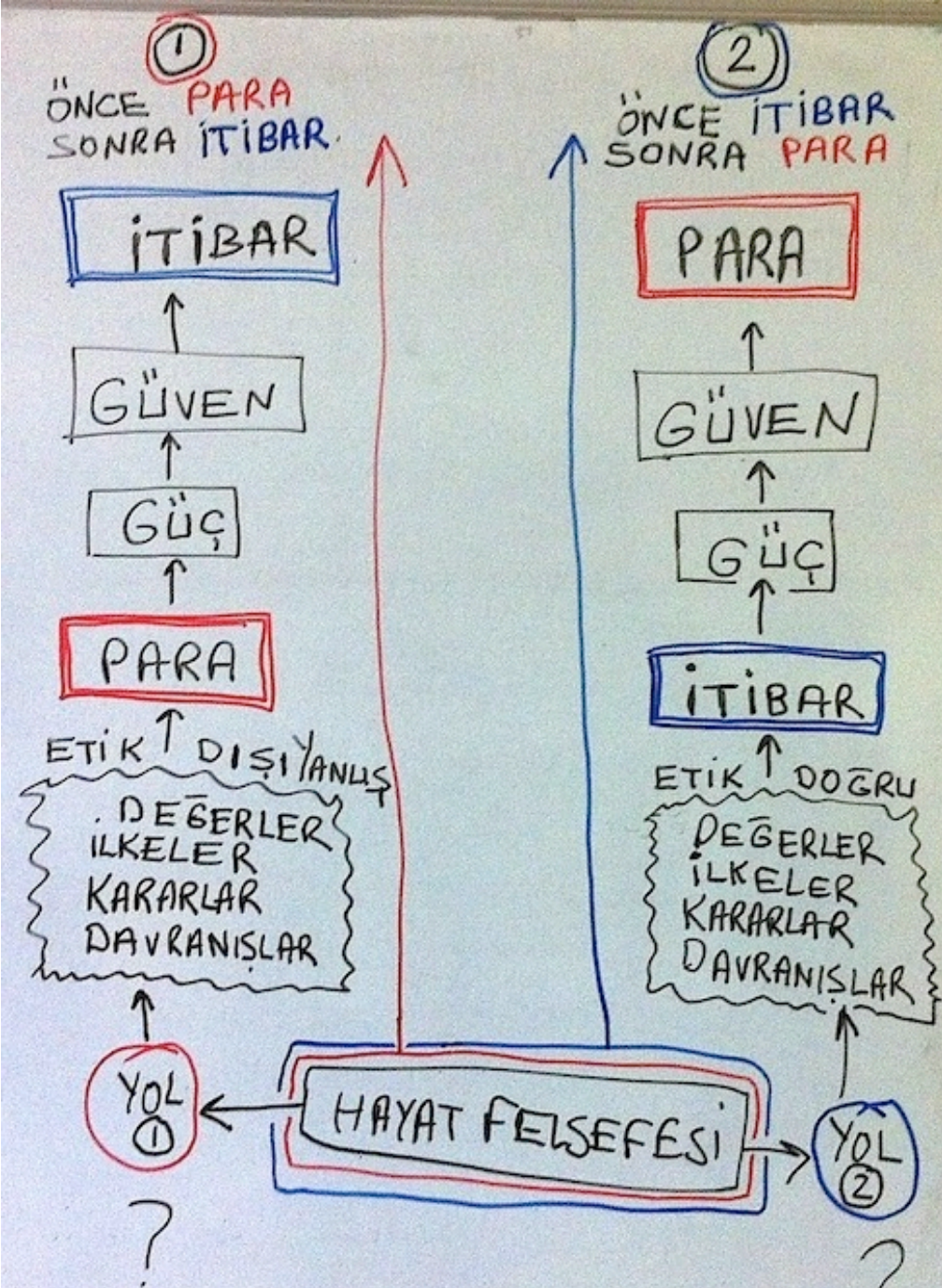
Sizinki



Benimki



Önce
PARA



Önce
İTİBAR

Başarı Felsefem

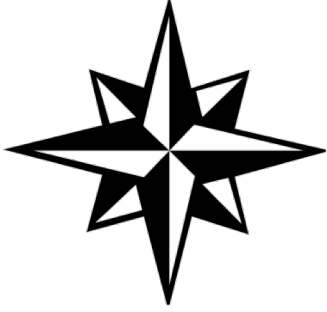
- *“Etiksizlikle başarıya ulaşacağıma,
etik davranıp, başarısız olmayı
tercih ederim”*

Bülent Şenver

Etik



antası



Etik Pusulası



Etik Gözlüğü



Etik Terazisi



Etik düdüğü



Etik Karnesi



Etik Metre



*Etik
Tokmağı*

Etik Değerlere Sahip Çıkmazsak

- **1. Toplum Kirlenir**
- **2. Yolsuzluklar Artar**
- **3. Haksız Rekabet Çoğalır**
- **4. Kaynaklar Verimsiz Kullanılır**
- **5. Yatırımlar Daha Pahalı Olur**
- **6. Giderler Gereksiz Artar**

Etik Değerlere Sahip Çıkmazsak

- **7. Maliyetler Artar**
- **8. Yabancı Sermaye Kaçar**
- **9. Büyüme Yavaşlar**
- **10. İşsizlik Artar**
- **11. Gelir Dağılımı Bozulur**
- **12. Genel Ulusal Ekonomik Performans
Düşer**

Niçin etik dışı davrandım? Mazeretler

- 1.Mecbur kaldım
- 2.Herkes yapıyordu
- 3.Şirketime yararı faydası vardı
- 4.Kimse duymayacak görmeyecek
- 5.Yaptırımını cesası yoktu
- 6.Pratikti kolaydı
- 7.Doğruyu yapmak zordu
- 8.Kimseye zararı olamadı ki
- 9.Bir defalık yaptım

Bankacılık Etik İlkeleri (BETİL)

Her Türlü

*İş ve
İşlemlerde*

BETİL

Amaç

Bankacılık
Sektöründe

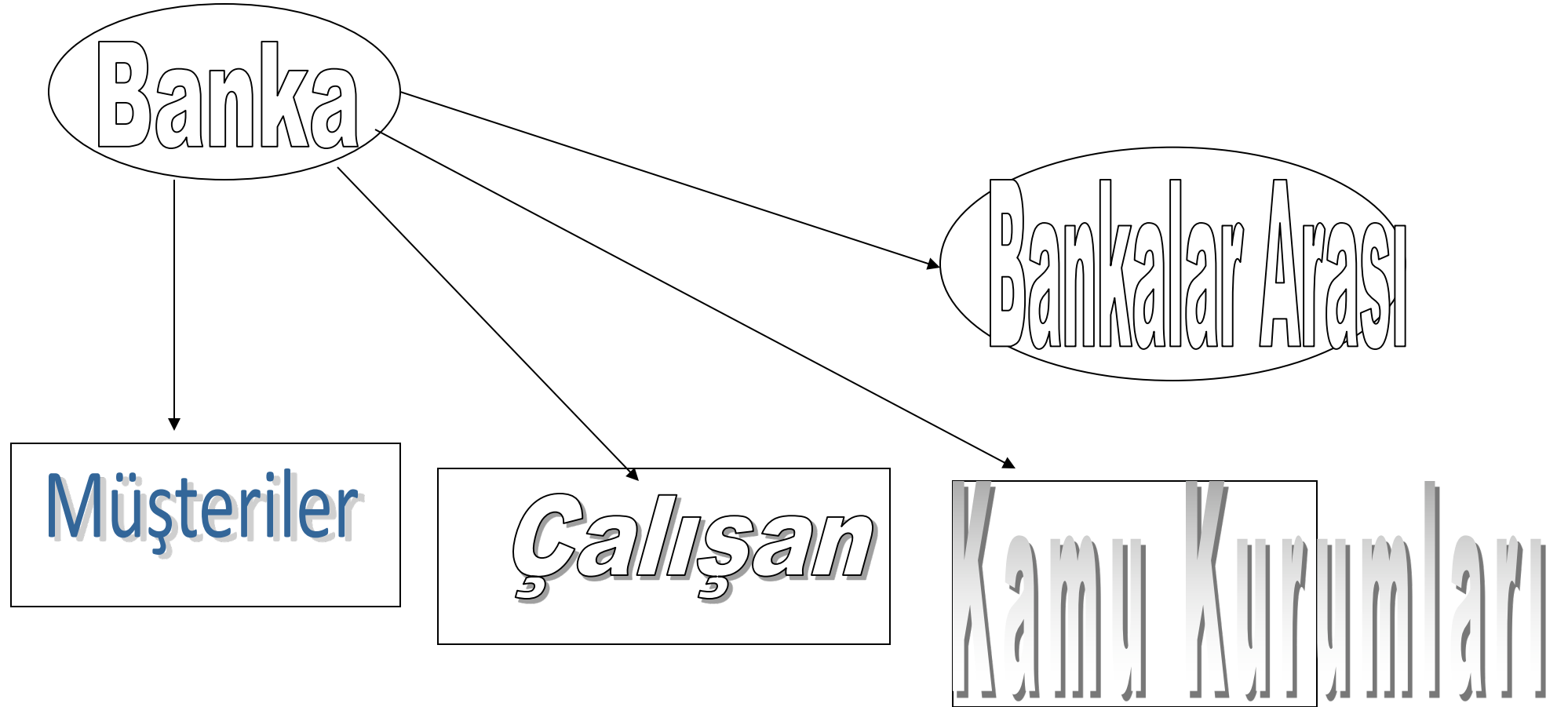
Saygınlık

İstikrar

Güven

Korunması
Korunması

Kapsam İlşkileri Düzenlemek



Bankacılık Etik İlkeleri

- **1. Genel İlkeler**
- **2. Bankalararası İlişkiler**
- **3. Müşteri İlişkileri**
- **4. Çalışanlarla İlişkiler**
- **5. Kamu Kurumlarıyla İlişkiler**

Genel İlkeler

- Dürüstlük
- Tarafsızlık
- Güvenilirlik
- Saydamlık
- Toplumsal Yararın Gözetilmesi
- Çevreye Saygı
- Karapara ile Mücadele

Genel İlkeler

Dürüstlük

Müşteriler
Çalışşanlar
Hissedarlar
Grup Şirketleri
Diğer Bankalar
Kurum Kuruluşlar

İlişkilerde

Dürüstlük
İlkesine
Bağlı Kalmak

Tarafsızlık

**Çalışanları
ve
Müşterileri
arasında**

1. Ayırım Gözetmez

**2. Önyargılı
davranışlardan kaçınır**

Güvenilirlik

**Açık
Anlaşılır
ve
Doğru**

Bilgi Verirler

Müşteri Hizmetlerini

Tüm Hizmet ve İşlemlerde:

**Zamanında
Eksiksiz**

Yerine getirir

Saydamlık

Müşterilerini

**Ürün ve
Hizmetlerine
ilişkin**

Hak, Yükümlülük

Yarar, Risk

**Açık ve Net
Biçimde**

Bilgilendirirler

Genel İlkeler

Toplumsal Yararın Gözetilmesi Çevreyi Korumak

Karlılık
Yanında



**Toplumsal yararın gözetilmesi
ve Çevreye Saygı**

İlkeleri Işığında

Sosyal ve Kültürel Etkinliklere Destek

Sağlamaya özen gösterir

Karapara Aklanması, Yolsuzluk

Uluslar arası Normlar ve
Mevzuat hükümleri
çerçevesinde

KaraPara Aklanması
Yolsuzluk
Benzer Suçlarla

İlgili Kurumlarla

İşbirliği Yapmak

İç Bünyede

- 1. Gerekli Önlemleri Alır**
- 2. Personel Eğitimi Yapar**

MÜCADELE

Bankacılık Etik İlkeleri

- **1. Genel İlkeler**
- **2. Bankalararası İlişkiler**
- **3. Müşteri İlişkileri**
- **4. Çalışanlarla İlişkiler**
- **5. Kamu Kurumlarıyla İlişkiler**

Bankalararası İlişkiler

- **1. Bilgi Alışverişi**
- **2. Personel Hareketi**
- **3. Rekabet**
- **4. İlan ve Reklamlar**

Bilgi Aışverişı

**Mevzuat
Hükümleri
Çerçevesinde**

**Müşteri Sırrını
Banacılık Sırrını**

**İhlal etmemek
Kaydıyla**

Her Konuda

**Dürüst ve
Sistematik**

**Bilgi
Aışverişı
Gerçekleştirmek**

Personel Hareketleri

**Personel İstihdamı
yaparken**

**Haksız rekabete
Yol açacak her türlü
Uygulamadan**

Kaçınır

Eleman Alımlarında

**Diğer bankaların
Hizmetlerini
Kesintiye
Uğratmayacak**

**Ölçüde olmasına
Özen gösterir**

Personel Hareketleri

**Eski çalışanları
Hakkında**

**Diğer bankalar tarafından
Talep edilen
Bilgileri yanıtlarken**

**Samimi ve
Dürüst
Davranır**

Rekabet

**Bankacılık
Sektörüne
Güvenin
Sürekli olmasını
Sağlar**

Sektörün gelişimi için çaba sarf eder

Ortak menfaatleri gözetir

Haksız Rekabetten kaçınır

İlan ve Reklamlar

İlan ve Reklamlarda

**Yasalara ve
Genel Ahlaka uygun**

**Dürüst ve
Gerçekçi
Davranır**

**Bankacılık
Mesleğinin
Saygınlığına**

**Zarar verebilecek
Her türlü
Hareketten**

Kaçınır

İlan ve Reklamlar

**Diğer Bankaları yada
Diğer Bankaların
Ürün ve Hizmetlerini**

**Kötüleyen
Nitelikteki
İfade yada
İbarelere**

Yer vermez

Bankacılık Etik İlkeleri

- **1. Genel İlkeler**
- **2. Bankalararası İlişkiler**
- **3. Müşteri İlişkileri**
- **4. Çalışanlarla İlişkiler**
- **5. Kamu Kurumlarıyla İlişkiler**

Müşteri İlişkileri

- **1. Müşterilerin Bilgilendirilmesi**
- **2. Müşteri Sırrı**
- **3. Hizmet Kalitesi**
- **4. Müşteri Yakınmaları**
- **5. Güvenlik**

Müşterilerin Bilgilendirilmesi

**Hizmet İlişkisinin
Her Aşamasında
Her Konuda**

**Doğru
Eksiksiz
Zamanında**

**Bilgi
Aktarımı**

Müşterilere

**Yanlış
Eksik**

**Bilgi
Vermekten
Kaçınmak**

Müşteri İlişkileri

Müşteri Sırrı

**Bilgi ve Belge
İstemeye Yetkili
Kişi ve Mercilere**

**Yasal olarak
Verilmesi gereken
Bilgi ve Belgeler**

Dışında

**Müşterilere
İlişkin**

**Her Türlü
Bilgi ve
Belgeleri**

**Gizli Tutmak
Özenle Saklamak
Zorundadır**

Müşteri İlişkileri

Hizmet Kalitesi

**Müşteri
İhtiyaç ve
Beklentileri
için**

**Nitelikli
Hizmet**

Ön Koşuldur

**Tüm
Müşterilere**

**Aynı Kalitede
Aynı Düzeyde
Farklılık Gözetmeden**

**Hizmet
Sunmak**

Müşteri İlişkileri

Müşteri Yakınmaları

**Müşteri
Yakınmalarını**

**İncelemek
Değerlendirmek
Sonuca Bağlamak
için**

**Mekanizma
Oluşturmak**

**Tekrarlanmaması
İçin Önlem Almak**

Müşteri İlişkileri
Güvenlik

Fiziksel

**Müşterilerin
Hizmet Ortamının**

**Her Türlü
Olumsuzluğa
Karşı Korunması**

**Zarar Doğurabilecek her türlü
İhlalin Engellenmesi**

Müşteri Maduriyetinin Önlenmesi

Bankacılık Etik İlkeleri

- **1. Genel İlkeler**
- **2. Bankalararası İlişkiler**
- **3. Müşteri İlişkileri**
- **4. Çalışanlarla İlişkiler**
- **5. Kamu Kurumlarıyla İlişkiler**

Çalışanlarla İlişkiler

- **1. Genel Nitelikler**
- **2. İşe Alma**
- **3. Karier Gelişimi**
- **4. Temsil İlkeleri**
- **5. Çalışma Ortamı**

Genel Nitelikler

Çalışanların

**Bankacılığın toplumdaki
Saygınlığını korumaya
Dikkat edecek şekilde**

**Çalışmasını
Sağlamak**

Çalışanların

**Görevin gerektirdiği
Bilgi birikimi ve
Sorumluluk duygusuna
Sahip**

**Kişilerden
Oluşmasını
Sağlamak**

Çalışanlarla İlişkiler İşe Almak

**Çalışanların
Tamamına**

**Ayırım gözetmeksizin
Eşit olanaklar sağlamaya**

Özen göstermek

Kariyer Geliştirme

Çalışanlarına

**Çağın ve banlacılık
Mesleğinin gerektirdiği
Bilgi düzeyine ulaşmaları
amacıyla**

**Eğitim
Kurs
Seminer
Sağlayarak
Destek verir**

Çalışanların

**Mesleki yükselmelerinde
Bilgi, tecrübe, beceri,
Performansa ilave olarak**

**Bankacılık
Etik İlkelerine
Bağlılık ve Uyum
da Ölçüt olarak
alınır**

Çalışanlarla İlişkiler

Temsil İlkeleri

Müşterilerle

**Borç-Alacak
Kefalet
Müşterek Hesap
Hediye Almak
Kişisel Çıkar**

Yasak

Çalışan Haklarının

**Zamanında
Eksiksiz**

Verilmesi

Çalışanlarla İlişkiler

Çalışma Ortamı

Temiz ve Bakımlı Giyinmek

Motivasyonun Arttırılması

İyi Koşullarda Hizmet Sunulması

Önlem Alır

Sağlıklı, Güvenli Çalışma Ortamı Sağlar

Uygun Sayıda İsdihdam

Maksimum Verim

Mesaiye Kalınmaması

Düzenli İzin

Bankacılık Etik İlkeleri

- **1. Genel ilkeler**
- **2. Bankalararası ilişkiler**
- **3. Müşteri ilişkileri**
- **4. Çalışanlarla ilişkiler**
- **5. Kamu Kurumlarıyla ilişkiler**

Kamu İle İlişkiler

**Dürüstlük
Saydamlık**

**İlkeleri
Doğrultusunda
Hareket**

**Mevzuat
Denetim
Kontrol
Bilgileri**

**Doğru
Eksiksiz
Zamanında**

**İletilmesi
Bildirilmesi**

Yöneticilerin Gözüyle Etik



Türk toplumunda etik önemli mi?



Türk toplumunda etik önemli mi?

•Çok Önemli %5

- %24 önemli
- %36 ne önemli ne önemsiz
- %30 önemli değil
- % 5 hiç önemli değil

İş hayatında etik dışı
davranmaktan çekinir
misiniz?



İş hayatında etik dışı davranmaktan çekinir misiniz?

- Kesinlikle Çekinirim %48

- %44 Çekinirim
- % 2 Ne çekinir ne çekinmem
- % 3 Çekinmem
- % 3 Kesinlikle çekinmem

Bugüne kadar profesyonel hayatınızda etik dışı davranışlarla karşılaştınız mı?



Bugüne kadar profesyonel hayatınızda etik dışı davranışlarla karşılaştınız mı?

- **EVET %84**

- % 8 Hayır
- % 8 cevap yok

Etik Notu 10 üzerinden
Sınıfta Kalan Kurumlar?
Sizce?



Etik Notu 10 üzerinden Sınıfta Kalan Kurumlar? Sizce?

- (2.5) Medya
- (2.6) Siyasi Partiler
- (3.1) Spor Kulüpleri
- (3.2) Hükümetler
- (3.5) Belediyeler
- (3.8) Kamu Kurumları
- (4.8) Yargı

Türk Toplumuna Etik Notu Verir misiniz? 10 üzerinden

●

4.5



İş hayatında en önemli etik sorunlar nelerdir?



İş hayatında en önemli etik sorunlar nelerdir? (7 gün 7 sorun)

- 1. Adaletsiz Yönetim (%63)
- 2. İşe Alım ve Terfiler (%40)
- 3. Ayrımcılık (%38)
- 4. Emek Sömürüsü (%37)
- 5. Haksız Rekabet (%29)
- 6. Kurum Kaynaklarının Sömürülmesi (%28)
- 7. Yolsuzluk (%25)

İş hayatında etiği hakim
kılmak için yapılan
çalışmaların başarılı
olacağına inanıyor
musunuz?



İş hayatında etiği hakim kılmak için yapılan çalışmaların başarılı olacağına inanıyor musunuz?

- **Kesinlikle inanıyorum (%7)**

- İnanıyorum (%47)
- Ne inanıyor Ne inanmıyorum (%23)
- İnanmıyorum (%23)

“Etik Mayamız Tutacak!”

