

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumundan:

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu Kararı

Karar Sayısı: 5491

Karar Tarihi: 22/08/2013

(27.08.2013 tarih ve 28748 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanmıştır.)

Kurul Başkanlığının 21.08.2013 tarihli yazısı ekinde gönderilen 19.08.2013 tarih ve 47916912-010-2013/21185 sayılı yazı ve ekinin incelenmesi sonucunda;

- 5411 sayılı Bankacılık Kanununun (Kanun) 93 üncü maddesi çerçevesinde, bankaların organizasyon yapılarında bireysel nitelikteki ürün ve hizmetlere ilişkin Őik yet ve taleplerin yönetilmesini teminen ekte yer alan usul ve esaslar çerçevesinde ‘‘Tüketicilerle İlişkileri Koordinasyon Görevlisi’’ atanmasının uygun olacağına,

- Kanunun 87 nci maddesinin sekizinci fıkrası uyarınca işbu Kararın Resmi Gazete’de yayımlanmasına

karar verilmiřtir.

BANKALARCA TÜKETİCİ İLİŞKİLERİ KOORDİNASYON GÖREVLİSİ ATANMASI HAKKINDA USUL VE ESASLAR

Amaç ve kapsam

MADDE 1 - (1) Bu Usul ve Esasların amacı, bankalar ile bireysel müşterileri arasındaki ihtilafların zamanında, etkin ve verimli bir şekilde çözülmesi, müşteri mağduriyetlerinin oluşmasının engellenmesi, yasal düzenlemelere uyumun sağlanması ve Kurum ile bankalar arasındaki iletişim kanallarının etkinliğinin artırılmasını teminen bankalarda görevlendirilecek tüketici ilişkileri koordinasyon görevlilerinin atama usulleri ile yetki ve sorumluluklarının belirlenmesidir.

(2) Bu Usul ve Esaslar, bireysel nitelikte ürün ve hizmet sunan mevduat bankaları, katılım bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını kapsamaktadır.

Tüketici İlişkileri Koordinasyon Görevlisi

MADDE 2 - (1) Bireysel müşterilerin bankalar hakkındaki itiraz, şikâyet ve benzeri taleplerini içeren başvurularının etkin ve verimli bir şekilde cevaplanması, bireysel müşterilerin hak ve menfaatlerinin ihlal edilmemesi ve tüketicinin korunmasına ilişkin mevzuata uyumun kontrol ve devamlılığının sağlanması amacıyla bankalar nezdlerinde birer tüketici ilişkileri koordinasyon görevlisi atamakla yükümlüdür. Tüketici ilişkileri koordinasyon görevlisi bankalarda genel müdür yardımcısı düzeyinde temsil edilir. Bu görev için münhasıran veya bireysel ürünlerin satış ve pazarlanmasına ilişkin yetki ve sorumluluğu bulunmayan genel müdür yardımcıları arasından görevlendirme yapılabilir. Başka unvanlarla istihdam edilseler dahi, yetki ve görevleri itibarıyla genel müdür yardımcısına denk veya daha üst konumlarda görev yapan iç denetim, iç kontrol, risk yönetimi birimlerinin yöneticileri ve başhukuk müşaviri de tüketici ilişkileri koordinasyon görevlisi olarak atanabilir.

(2) Münhasıran tüketici ilişkileri koordinasyon görevlisi olarak atanacakların, genel müdür yardımcısında aranan şartları taşıdıklarını gösterir belgeler ile, mevcut genel müdür yardımcıları arasından bu göreve atanacakların ise uhdesinde bireysel ürünlerin satış ve pazarlanmasına ilişkin yetki ve sorumluluğunun bulunmadığını tevsik eden belgeler ile birlikte Kuruma bildirilmesi zorunludur. Bildirim tarihinden itibaren yedi iş günü içinde Kurum tarafından olumsuz görüş bildirilmemesi halinde ilgili kişilerin atamaları yapılabilir. Herhangi bir nedenle görevden ayrılan tüketici ilişkileri koordinasyon görevlisinin görevden ayrılma nedenleri, ilgili banka ve görevden ayrılan tarafından yedi iş günü içinde Kuruma bildirilir.

(3) Tüketici ilişkileri koordinasyon görevlisinin yükümlülüklerini yerine getirmesinde yardımcı olacak ve bu kişiye bağlı olarak çalışacak bir birim ihdas edilmesi bankaların ihtiyarındadır. Kurum tarafından gerek görülmesi halinde birim ihdası zorunlu tutulabilir.

Tüketici İlişkileri Koordinasyon Görevlisinin yetki ve sorumlulukları

MADDE 3 - (1) Tüketici ilişkileri koordinasyon görevlisi;

a) Bireysel ürün ve hizmetler hakkında gelen itiraz, şikâyet ve benzeri taleplerin araştırılması, sonuçlandırılması, cevaplandırılması, izlenmesi ve raporlanması süreçlerine ilişkin politika ve ilkeleri hazırlamak, bu sürecin etkin bir şekilde işleyişini temin etmek,

b) 5411 sayılı Bankacılık Kanunu ve diğer mevzuat uyarınca bireysel ürün ve hizmetlere ilişkin çıkarılan düzenlemelere uyumu sağlamak amacıyla gerekli çalışmaları yapmak,

c) Kurumun bilgi ve belge taleplerini en geç onbeş gün içinde yerine getirmek,

d) Kurum tarafından şekil ve içeriği belirlenecek olan raporlamaların zamanında ve eksiksiz bir şekilde yapılmasını sağlamak,

e) Bireysel nitelikteki ürün ve hizmetlerden alınan ücret, komisyon ve benzeri kesintilere ilişkin banka internet sayfasında yer alması gereken bilgilendirmelerin eksiksiz olarak ve zamanında yapılmasını sağlamak,

f) İç sistemler kapsamındaki birimlerce gerçekleştirilen bireysel nitelikteki ürün ve hizmetlere ilişkin denetim ve kontrol faaliyetleri neticesinde riskli bulunan, eksiklik ihtiva ettiği ve/veya mevzuata aykırılık teşkil ettiği belirlenen hususlara ilişkin gerekli önlemleri almak ve bu konuda ilgili iç sistemler birimlerine geri bildirimde bulunmak,

g) Bireysel müşteriler tarafından bankaya iletilen itiraz, şikâyet ve benzeri taleplerin, iletildiği tarihten itibaren en geç otuz gün içinde gerekçeli bir şekilde cevaplandırılmasını sağlamak, söz konusu taleplerden iç kontrol ve iç denetim birimlerince neticelendirilmesi gerekenlerin süre şartı olmaksızın sonuçlandırılmasında banka içi koordinasyonu temin etmek ve konu hakkında talep sahibini bilgilendirmek,

h) Görev alanına giren hususlara ilişkin olarak 4 üncü maddede içeriği belirlenen faaliyet raporunu hazırlamak, hazırlanan raporu süresi içinde Kuruma ve banka denetim komitesine iletmek,

i) Banka tarafından uygulamaya konulacak bireysel nitelikteki ürün ve hizmetler hakkında mevzuat kapsamında görüş vermek,

j) Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye Katılım Bankaları Birliği nezdinde kurulu Müşteri Şikâyetleri Hakem Heyetinin bilgi ve belge taleplerini karşılamak,

k) Banka tarafından sunulan bireysel ürün ve hizmetler ile ilgili olarak, Kurum ve diğer kamu kurumlarınca yapılan denetimler ve/veya banka iç sistemler birimleri incelemeleri sonucunda banka geneline yaygınlaştığı tespit edilen mevzuata aykırılıklar nedeniyle oluşan müşteri mağduriyetlerinin giderilmesi ve oluşacak mağduriyetlerin önlenmesine ilişkin çalışmalar yapmak,

l) Kurum ile gerekli iletişim ve koordinasyonu sağlamak,

m) Kurum tarafından verilecek diğer görevleri yerine getirmek

ile yetkili ve sorumludur.

(2) Bu düzenleme çerçevesinde tanımlanan tüketici ilişkileri koordinasyon görevlisinin sorumluluklarını yerine getirilebilmesi amacıyla banka içi gerekli iletişim kanallarının tesisi ve bu kanalların etkin bir şekilde çalıştırılması banka yönetim kurulunun sorumluluğundadır.

Banka yönetim kurulunca, tüketici ilişkileri koordinasyon görevlisinin görev tanımı ile yetki ve sorumlulukları yazılı olarak belirlenir.

Faaliyet raporunda bulunması gereken unsurlar

MADDE 4 - (1) Tüketici ilişkileri koordinasyon görevlisi tarafından her yılın Mart, Haziran, Eylül ve Aralık ayının son günleri esas alınarak üçer aylık dönemler itibarıyla hazırlanacak ve izleyen ayın sonuna kadar Kuruma ve banka denetim komitesine gönderilecek faaliyet raporu asgari olarak;

a) Bireysel müşterilerden elde edilen ücret, komisyon ve benzeri faiz dışı gelirlerin gelişim ve değişimini,

b) Bireysel müşteriler tarafından bankaya iletilen itiraz, şikâyet ve benzeri talepleri içeren başvuruların konu bazında dağılımı, banka tarafından müşteri başvurusunun cevaplanma süresi, müşteri lehine ve aleyhine sonuçlanan başvuru sayılarını içeren istatistiki verileri,

c) Bankanın müşteri şikâyetlerini çözme sürecine ilişkin uygulamaları ve varsa uygulama değişikliklerini,

d) Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye Katılım Bankaları Birliği tarafından bireysel müşteriler ile bankalar arasındaki ilişkilerde izlenecek ilkeleri belirleyen mesleki tanzim kararı ve benzeri düzenlemelere bankanın uyumunun değerlendirilmesi, bu kapsamda banka uygulama ve süreçlerinde yapılan değişiklikleri,

e) İç kontrol ve iç denetim birimlerinin banka tarafından sunulan bireysel ürün ve hizmetlerde aksayan yönleri ilişkin olarak raporlamalarına konu ettiği önemli ve kritik düzeydeki bulguları ile bunlar hakkında alınan önlemleri,

f) Kurum tarafından raporlamaya konu edilmesi istenen diğer hususları

ihtiva etmelidir.

Yürürlük

MADDE 5- Bu Usul ve Esaslar, yayımlandığı tarihten otuz gün sonra yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 6- Bu Usul ve Esasları, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu Başkanı yürütür.