

T.C.
BANKACILIK DÜZENLEME VE DENETLEME KURUMU
Bilgi Sistemleri Uyum Daire Başkanlığı

Sayı : 77574904-101.02.02-E.5768

25/06/2020

Konu : Bankaların Bilgi Sistemleri ve Elektronik
Bankacılık Hizmetleri Hakkında
Yönetmeliğe İlişkin Açıklama

DAĞITIM YERLERİNE

Bilindiği üzere Bankaların Bilgi Sistemleri ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri Hakkında Yönetmelik (Yönetmelik) 15 Mart 2020 tarihli ve 31069 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanmıştır. İlerleyen dönemde, COVID-19 salgını sürecinde oluşan mevcut şartlar sebebiyle Birliklerinizden ve bankalardan Yönetmeliğin yürürlüğe girme tarihinin ertelenmesine yönelik talepler alınmış olup bu taleplerin değerlendirilmesi sonucunda “Bankaların Bilgi Sistemleri ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik” ve “Bankalarda Bilgi Sistemleri Yönetiminde Esas Alınacak İlkelerle İlişkin Tebliğin Yürürlükten Kaldırılmasına Dair Tebliğde Değişiklik Yapılmasına Dair Tebliğ” hazırlanmış ve 20 Haziran 2020 tarihli ve 31161 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

Yapılan bu değişiklikler çerçevesinde, bankalardan gelen bazı sorularla ilgili olarak bankalar arasında yeknesak bir uygulamanın sağlanması için Yönetmeliğin bazı hükümleri ile ilgili ilave açıklamaların yapılması gerekli görülmüştür.

Bu kapsamda, Yönetmeliğin 37 nci maddesinin sekizinci fıkrası uygulanırken;

- Fıkroda geçen söz konusu bilgilerin müşteri hakkında finansal hareketleri de içeren sır kapsamındaki veya dolandırıcılıkta kullanılacak hassas veri niteliğindeki bilgiler olması sebebiyle yurt dışına çıkmamasının önemi dikkate alınarak değerlendirme yapılması gerekmektedir.
- Bankaların müşterilere fıkra kapsamındaki hizmetleri sunmak üzere dijital kanallarına kolay erişilebilir, farklı cihazlarla uyumlu ve kullanıcı dostu yeni özelliklerin eklenmesi sağlanmalıdır.
- Müşteri eğer elektronik bankacılık uygulaması kullanıyor ise müşterinin bu bilgileri e-posta sağlayıcıları üzerinden alması yerine daha güvenli ve kullanımı kolay olan bankanın kendi elektronik dağıtım kanalları üzerinden aynı şekilde temin edebileceği konusunda gerekli yönlendirmelerin yapılması gerekmektedir.
- Bankaların gerekli yönlendirmeleri yapmalarına rağmen müşterilerin söz konusu bilgileri e-posta yolu ile almaya devam etmek istemeleri halinde müşterilerin bu konuda kendilerinin talep oluşturmaları ve müşterilerin oluşturacakları bu talepte bildirecekleri e-posta adresinin ise banka tarafından doğrulanması sonrasında söz konusu bilgilerin e-posta ile gönderimi mümkün olabilecektir. Bu kapsamda mevcut müşterilerin bankada kayıtlı e-posta adreslerini herhangi bir elektronik dağıtım kanalından teyit etmeleri, müşterilerin e-posta adreslerinin doğrulanması gereğini karşılayacaktır. Mevcut müşterilerin e-posta adresini değiştirmek ya da yeni müşterilerin e-posta ile bilgilendirilmek istemeleri durumunda söz konusu bilgilerin e-posta ile bilgilendirilmeyi talep eden doğru kişiye gönderilmesini garanti altına alacak e-posta doğrulama işlemi gerekmektedir.
- Müşteri eğer bankanın elektronik dağıtım kanallarını kullanmıyor ve söz konusu bilgileri hali hazırda sadece e-posta ile alıyorsa, bundan sonra gönderilen e-postalarda müşterinin söz konusu bildirimlere elektronik dağıtım kanalları üzerinden de ulaşabileceği konusunda bilgilendirme yapılmalı ve müşterinin veri gizliliği konusundaki farkındalığı artırılmalıdır.
- Ticari müşterilerin Türk Ticaret Kanunu hükümleri uyarınca aldıkları Kayıtlı Elektronik Posta adresine bu fıkra kapsamındaki bildirimler yapılabilecektir.

Adres: Büyükdere Cad. No:106 Şerbetçi İş Merkezi Esentepe Şişli/İSTANBUL
Telefon: (212) 214 50 00 - 01 Faks: Kep : bddk@hs01.kep.tr
Elektronik Ağ: <http://www.bddk.org.tr/>

5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu’na uygun olarak Güvenli Elektronik İmza ile üretilmiştir.
Evrağın teyidi <https://ebulten.bddk.org.tr/ebysorgu> adresinden 0G0P-07RB-061Y kodu ile yapılabilir.

- Türkiye’de faaliyet gösteren elektronik haberleşme hizmeti sunan operatörlerden alınacak hizmetler kapsamında müşterilerin doğrulanmış cep telefonu numaralarına söz konusu bildirimlerin SMS/MMS ile yapılması mümkün olabilecektir.
- Bu fıkra kapsamında bankalar tarafından sunulan elektronik dağıtım kanallarının iyileştirilmesi, bilgilendirme ve yönlendirme gibi faaliyetler Kurumumuzca yakinen takip edilecek ve belirlenecek tarihler arasındaki kullanıcı davranış değişiklikleri anahtar performans göstergesi olarak anılan hükme uyum konusunda dikkate alınacaktır.
- Söz konusu bildirimlerin görüntülenmesi için müşterilerin elektronik dağıtım kanallarına yönlendirilmesini sağlamak üzere iletilecek e-posta veya SMS metinleri içerisinde elektronik dağıtım kanalındaki ilgili menüye ulaşılması amacıyla herhangi bir bağlantıya yönlendirme yapılması uygun görülmemektedir.

Bununla birlikte, Yönetmeliğin 34 üncü maddesinin birinci fıkrasının 1/1/2021 tarihinde yürürlüğe girecek olması nedeniyle 40 ıncı maddesinin birinci fıkrasında yer alan telefon bankacılığına ilişkin kimlik doğrulama hükümlerinin bankaların mevcut uygulamalarıyla 1/1/2021 tarihine kadar devam etmelerinin uygun olacağı değerlendirilmiş olup telefon bankacılığına ilişkin ilave açıklamalar bilahare yapılacaktır.

Bu kapsamda, söz konusu açıklamalar hakkında Birliğinize bağlı tüm bankalara duyuru yapılması ve sonucu hakkında Kurumumuza bilgi verilmesi hususlarında gereğini rica ederim.

e-imzalıdır

Mehmet Ali AKBEN
Başkan

Dağıtım:

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ BAŞKANLIĞI
TÜRKİYE KATILIM BANKALARI BİRLİĞİ BAŞKANLIĞI