

YÖNETMELİK

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumundan:

BANKALARIN DESTEK HİZMETİ ALMALARINA İLİŞKİN YÖNETMELİK

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç ve Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç ve kapsam

MADDE 1 – (1) Bu Yönetmeliğin amacı, bankalarca destek hizmeti alımına ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

(2) Aşağıda belirtilen hizmetler, bankalarca dışarıdan temin edilmeleri halinde bu Yönetmeliğin kapsamı dışındadır:

- Yemek, ulaşım ve temizlik gibi konularda alınan hizmetler ile bankaların mülkiyetine veya kullanma hakkına sahip olduğu her türlü teknik ekipman ve demirbaşın temini, bakım ve onarımı ile eğitim hizmetleri,
- Avukatlık hizmetleri ile hukuk danışmanlığı, danışmanlık ve reklam faaliyetleri,
- Başka şirket bünyesinde istihdam edilmekle birlikte bankada geçici veya sürekli olarak, (a) bendinde sayılan işlerde çalıştırılacak personele yönelik hizmet alımları.

Dayanak

MADDE 2 – (1) Bu Yönetmelik 19/10/2005 tarihli ve 5411 sayılı Bankacılık Kanununun 35, 36 ve 93 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 3 – (1) Bu Yönetmelikte yer alan;

- Arşiv: Bilgi ve belgelerin matbu ya da elektronik ortamda saklanması,
- Banka: Kanunun 3 üncü maddesinde tanımlanan bankaları,
- Denetim komitesi: Kanunun 24 üncü maddesi uyarınca oluşturulacak denetim komitesini,
- Destek hizmeti kuruluşu: Kanunun 3 üncü maddesinde tanımlanan destek hizmeti kuruluşunu,
- Kanun: 19/10/2005 tarihli ve 5411 sayılı Bankacılık Kanununu,
- Kredi: Kanunun 48 inci maddesi uyarınca kredi sayılan işlemleri,
- Kurul: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulunu,
- Kurum: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumunu,
- Nitelikli pay: Kanunun 3 üncü maddesinde tanımlanan nitelikli payı,
- Pazarlama: Reklam hariç, müşterilere sunulan ürün ve hizmetlerle ilgili talep yaratmaya, toplamaya ve toplanan talepleri bankalara iletmeye yönelik hizmetleri,
- Veri girişi: Banka evrakının taranarak dijital ortama aktarılması, mevcut veya potansiyel müşterilere ait bilgilerin girişi veya bunlardaki değişikliklerin güncellenmesi işlemlerini

ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM Destek Hizmeti Alınması

Destek hizmetine ilişkin sınırlamalar

MADDE 4 – (1) Bankaların aşağıda belirtilen faaliyetleri destek hizmeti kuruluşlarından sağlanamaz:

a) Mnhasıran banka yönetim kurulu ve bankanın iç sistemleri ile ilgili birimlerince icra edilmesi gereken faaliyetler,

b) Nakd, gayrinakd her cins ve surette kredi verme ya da Kanunun uygulamasında kredi olarak sayılan işlemlerde müşterilerin kredi taleplerinin kredibilite, teminat, kredi koşul ve türleri, tutarı vb. açısından değerlendirilmesi, kredi tekliflerinin hazırlanması, yetkili komite veya birimlere sunulması ve krediye ilişkin kararın verilmesi,

c) Bankaların işlemlerinin muhasebeleştirilmesi ve finansal raporlarının düzenlenmesi,

) Mevduat veya katılım fonu kabul ile mevduat veya katılım fonu kabulüne yönelik pazarlama faaliyetleri,

d) İtibari nitelikte bilgilerin toplanması hariç olmak üzere, tahsis edilen kredilerin kullandırılmasından tasfiyesine kadar geçen süreçte, kullandırma koşulları ile banka ve mevzuat karşısındaki durumunun izlenmesine ve müşterilerin kredi değerliliklerindeki olası değişikliklerin tespit edilmesine yönelik çalışmaların yapılması suretiyle kredi riskinin izlenmesi ve değerlendirilmesi,

e) Kiralık kasa ve emanete alma işlemleri ile saklama hizmetleri.

(2) Alınacak destek hizmeti, bankaların yasal yükümlülüklerini yerine getirmelerini, ilgili düzenlemelere uymalarını ve etkin biçimde denetlenmelerini engelleyici nitelikte olamaz. Destek hizmetine konu edilen bir faaliyet konusunda, ilgili mevzuatta banka için yükümlülükler getirilmesi halinde, bu yükümlülüklerin destek hizmeti kuruluu tarafından yerine getirilmesinin sağlanacağının taraflar arasında imzalanacak sözleşme ile taahhüt edilmesi zorunludur. Bu durum, ilgili bankanın sorumluluğunu ortadan kaldırmaz.

(3) Kanunun 42 nci maddesi hükmü dikkate alınmak kaydıyla arşiv hizmeti, mülkiyeti ya da kullanımı bankaya ait bir ortamda sağlanabilir. Arşiv konusunda, destek hizmeti kuruluu nezdinde belirli müstakil bir bölümün kiralanması suretiyle destek hizmeti alınması, söz konusu müstakil bölüme sadece bankaların kendi personeli tarafından veya kendi personeli gözetiminde erişim sağlanması halinde mümkündür. Arşiv hizmeti alınmasına ilişkin olarak ilgili diğer mevzuat hükümlerinde yer alan usul ve esaslar saklıdır.

(4) Bankalarca dışarıdan temin edilen güvenlik ve her türlü nakit, kıymetli evrak ile kıymetli maden ve benzeri kıymetli malların güvenlikli şekilde toplanması, sayılması, dağıtılması ve teslimini içeren hizmetler ile bunların gerektiğinde geçici bir süre ile muhafaza edilmesi hizmetleri, otomatik vezne makinesi gibi makinelerin açılması, kapatılması ve tekrar hizmete sokulması, kapalı mühürlü para çantalarının teslim veya tesellümü gibi destek hizmetleri ancak 10/6/2004 tarihli ve 5188 sayılı zel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun kapsamındaki şirketler tarafından sağlanabilir.

(5) Bankalarca, hatırlatma aramaları, teknik destek ve yardım masası, gecikmiş borç bildirimleri, müşteriye hesap bilgilerinin verilmesi, müşterilerin kişisel bilgilerinin güncellenmesi hizmetleri ile kredi kartı iptali, kapatılması, aktivasyonu, limit artış ya da azalıı ile bankacılık faaliyetlerine ilişkin müşteri taleplerinin bankaya aktarılması hususlarında ağrı merkezi hizmeti alınabilir.

(6) Başka irket bünyesinde istihdam edilen personel, 1 inci maddenin ikinci fıkrasının (a) bendinde sayılan işlerde, ağrı merkezi, müşteri ziyareti şeklinde yapılanlar dâhil pazarlama, veri girişi, dosyalama, arşiv, yönetici asistanlığı, bankanın idari ilerinin takibi gibi hizmet alanlarında, bankada geçici veya sürekli olarak çalıştırılabilir. Bu kapsamdaki personele verilecek sisteme erişim, veriye erişim veya veriyi görme yetkisi için gerektirdiği bilgiyi kapsayacak şekilde sınırlandırılmalıdır.

(7) Başka irket bünyesinde istihdam edilmekle birlikte bankada geçici veya sürekli olarak çalışan personel aracılığıyla yapılanlar hariç olmak üzere, destek hizmeti kuruluşlarından sağlanacak pazarlama faaliyeti mevduat veya katılım fonu kabul hariç

bireysel nitelikli ürün ve hizmetlerin ve kredi kartlarının pazarlanması ile sınırlıdır. Bankalarca mevduat veya katılım fonu kabulü dışındaki faaliyetlerinden herhangi birinin pazarlanması konusunda destek hizmeti alınması durumunda, pazarlama faaliyetlerinin çağrı merkezleri kullanılarak, şube içerisinde hizmet sunulması veya internet, televizyon, telefon, elektronik hizmet birimleri ve mevzuat ile izin verilen diğer dağıtım kanalları yoluyla gerçekleştirilmesi mümkündür. Pazarlama hizmeti alımına ilişkin olarak ilgili diğer mevzuat hükümlerinde yer alan usul ve esaslar saklıdır.

(8) Bilgi sistemleri, bankacılık faaliyetlerini destekleyen bir araç olarak değerlendirilmek suretiyle, bankacılık mevzuatının gerektirdiği bankacılık faaliyet ve yükümlülükleri bakımından yönetim, içerik tasarımı, erişim, kontrol, denetim, güncelleme, bilgi/rapor alma gibi fonksiyonlarda karar alma gücünün ve sorumluluğun bankada olması şartıyla destek hizmeti alımına konu edilebilir.

(9) Kurul, gerektiğinde bankaların destek hizmeti alabilecekleri konuları belirlemeye veya banka ya da banka grupları itibarıyla destek hizmeti alınabilecek konuları sınırlamaya, yasaklamaya ya da sorumluluk sigortası yaptırılmasını zorunlu tutmaya veya destek hizmetinin niteliğine göre bu hizmetlerin alınmasını izin koşuluna bağlamaya yetkilidir.

Önkoşullar

MADDE 5 – (1) Destek hizmeti alacak bankaların;

a) Faaliyet konuları itibarıyla ihtiyaç duydukları destek hizmetlerinin hangileri olduğuna,

b) Destek hizmetlerine geçiş aşamasında gerekli dönüşüm, iç düzenleme, altyapı ve eğitim çalışmalarına,

c) Destek hizmetlerine ilişkin denetim, ölçme ve değerlendirme, raporlama ve güvenlik konularında sorumlulukların koordinasyonuna,

ç) Destek hizmetleri alımından doğabilecek riskler ile hizmetlerin herhangi bir surette kesintiye uğraması veya aksaması durumunda uygulamaya konulacak bir eylem planıyla birlikte bu risklerin yönetilmesine ve alınan destek hizmetinin ikame edilebilirliğine,

d) Destek hizmeti alınan konuların, ilgili olduğu faaliyet ve süreçlere ilişkin bankaca yapılacak iç kontrol, iç denetim ve risk yönetimi faaliyetlerinin yürütülmesine etkisine

ilişkin bir risk yönetimi programı oluşturmaları ve bu programı yılda bir defa yönetim kuruluna sunmaları zorunludur.

(2) Bankalar destek hizmeti almadan önce, alacakları destek hizmetinden doğabilecek riskler ile bunların yönetilmesine, beklenen fayda ve maliyetin değerlendirilmesine ilişkin, gerektiğinde Kuruma ibraz edilmek üzere, yazılı bir risk analizi raporu hazırlar. Bankaların destek hizmeti kuruluşlarıyla sözleşme imzalamadan önce ilgili kuruluş bünyesinde, destek hizmetini istenilen kalitede gerçekleştirebilecek düzeyde teknik donanım ve altyapı, mali güç, tecrübe, bilgi birikimi ve insan kaynağı bulunup bulunmadığı ile hizmet alınacak kuruluşun 6 ncı maddede belirtilen şartları taşıyıp taşımadığı hususlarını da dikkate alacak şekilde inceleme ve değerlendirme çalışması yapmaları zorunludur. Bu çalışma sonucunda, gerektiğinde Kuruma ibraz edilmek üzere, teknik yeterlilik raporu düzenlenir.

(3) Risk yönetim programı ile risk analizi ve teknik yeterlilik raporlarının uygun bir şekilde hazırlanması banka yönetim kurulunun sorumluluğundadır.

(4) İkinci fıkra uyarınca düzenlenecek risk analizi ve teknik yeterlilik raporları ile denetim komitesinin konuya ilişkin görüşünün değerlendirilmesi neticesinde, yeterli görülecek destek hizmeti kuruluşu ile destek hizmeti sözleşmesi imzalanır.

(5) Alınan destek hizmetlerinin alt yükleniciye devri, alt yüklenici kuruluşların 6

ncı maddede belirtilen niteliklere sahip olması ve bankanın izin vermesi halinde mümkündür. Alınan destek hizmetlerinin, alt yüklenici kuruluş tarafından, bir başka şirkete devredilmesi halinde de aynı şartlar aranır. Hizmetin devrinden önce, alt yükleniciye ilişkin risk analizi raporu ile teknik yeterlilik raporunun hazırlanması gerekmektedir.

(6) Destek hizmeti kuruluşlarının veya alt yüklenici kuruluşların yurt dışında kurulu olmaları veya faaliyetlerini yurt dışı şube veya ortaklıkları üzerinden gerçekleştirmeleri durumunda, bu kuruluşların faaliyet gösterdikleri ülke düzenlemeleri ve uygulamalarında, Kurumun ihtiyaç duyduğu bilgi ve belgeleri zamanında, eksiksiz ve doğru edinmesine ve bu kuruluşlardan alınan hizmetle ilgili denetim yapmasına ilişkin herhangi bir engel bulunmaması zorunludur. Bankalar destek hizmetini yurt dışında faaliyet gösteren bir kuruluştan sağlamaları durumunda, ülke riskini dikkate almak ve hizmetin herhangi bir surette kesintiye uğraması veya aksaması durumunda iş devamlılığını ve gerekirse bu hizmetin yurt içinden veya yurt dışından alınmasını sağlayacak eylem planlarını hazır bulundurmak zorundadır.

(7) Destek hizmeti alınması, bankaların tüm hesap ve kayıtları ile her türlü işlemlerine ilişkin bilgilerin kendi bünyelerinde tutulması ve saklanması yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz. Hizmetin verilmesi sırasında oluşacak tüm hesap, kayıt ve işlemlere ait her türlü bilgi ve belge ile bu bilgilerin tutulduğu elektronik, manyetik ve benzeri her türlü ortamın mülkiyeti, yazılıma ilişkin fikri mülkiyet hakları saklı olmak üzere bankaya aittir.

(8) Destek hizmeti dâhil her türlü hizmet alımlarında bankalar tarafından, banka ve müşteri sırrının güvenliğinin sağlanması için gerekli tedbirlerin alınması zorunludur. Bilgi paylaşımı veya hizmet alınan kuruluşun bilgiye erişiminin söz konusu olduğu durumlarda verilecek sisteme erişim, veriye erişim veya veriyi görme yetkisi işin gerektirdiği bilgiyi kapsayacak şekilde sınırlandırılır. Veri güvenliğinin sağlanması için alınan hizmetin niteliğine göre, müşteri isimlerinin ve önemli nitelikteki diğer kişisel bilgilerin kodlanması, maskelenmesi, şifrelenmesi, sisteme erişim yetkisi verilmeksizin veri girişinin sistem harici bir yerde yapılması ve bu verilerin daha sonra banka tarafından kendi sistemine aktarılması, veriye erişimin kısıtlanması, veriye erişimin işin gerektirdiği en az seviyede gerçekleştirilmesi, destek hizmeti kuruluşu nezdinde müşteri verisi saklanması engellenmesi veya benzeri başka yöntemler kullanılır. Destek hizmeti sağlayan kuruluşlarca bankaya ve müşterilerine ait sırların korunmasına yönelik gerekli tedbirlerin alınmasını sağlamak destek hizmeti alan ilgili bankanın sorumluluğundadır.

Destek hizmeti kuruluşlarında aranacak şartlar

MADDE 6 – (1) Bu Yönetmelik kapsamında bankalara destek hizmeti verecek kuruluşların;

- a) Sermaye şirketi şeklinde kurulmuş, ortaklık yapılarının şeffaf ve açık olması,
- b) Destek hizmetini gerçekleştirebilecek yönetim yapısına, yeterli sayı ve nitelikte personele, gerekli teknik donanıma, belge ve kayıt düzenine, iş devamlılığı planına sahip olmaları; sözleşme konusu hizmeti kendi bünyesinde verecek ise, olası güvenlik risklerine, yangın ve doğal afetler gibi acil durumlara karşı gerekli önlemleri almış olmaları ve bu şartların sağlandığının banka tarafından yerinde tespit edilmiş olması,
- c) Hizmet verdikleri bankalarca talep edilmesi ya da Kurulca gerekli görülmesi halinde, verdikleri hizmetlerden doğabilecek zararları karşılamak amacıyla sorumluluk sigortası yaptıracaklarını taahhüt etmeleri,
- ç) Yurt dışında ya da Türkiye'deki yetkili otoritelerce faaliyette buldukları alanla ilgili yetkilerinin iptal edilmemiş veya kısıtlanmamış olması,
- d) Kanununun 8 inci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendi kapsamında bulunmamaları,
- e) Nitelikli pay sahiplerinin, yönetim kurulu başkan ve üyeleri ile şirketi temsil ile yetkili yöneticilerinin

- 1) Kanununun 8 inci maddesinin birinci fıkrasının (a), (b), (c) ve (d) bentlerinde belirtilen nitelikleri haiz olmaları,
- 2) İşin gerektirdiği mali güç ve itibara sahip bulunmaları,
- 3) Yurt dışında ya da Türkiye'deki yetkili otoritelerce bulunduğu alanla ilgili yetkileri iptal edilmiş veya kısıtlanmış destek hizmeti kuruluşlarında ortak, yönetim kurulu başkanı, üyesi veya denetçi ya da yönetici olmamaları veya çalışan olarak yetki iptaline veya kısıtlamaya neden olan işlemlerde sorumluluklarının tespit edilmemiş olması

zorunludur.

Sözleşmenin unsurları

MADDE 7 – (1) Bankalar ile destek hizmetleri kuruluşları arasında imzalanacak sözleşmelerde;

a) Destek hizmetinin konusu, kapsamı ve süresi, alınan hizmet karşılığı ödenecek ücret ile tarafların sorumlulukları gibi hususların açık, anlaşılır ve tereddüte mahal vermeyecek şekilde ifade edilmesi,

b) Destek hizmeti kuruluşlarının gerçekleştirdiği faaliyetlere ilişkin olarak Kurumun denetimine tabi olduğu ve Kurumca talep edilen her tür bilgi ve belgeyi zamanında ve doğru olarak vermekle ve bunlara ilişkin her türlü elektronik, manyetik ve benzeri ortamlardaki kayıtları ve bu kayıtlara erişim ve kayıtları okunabilir hale getirmek için gerekli tüm sistem ve şifreleri incelemeye hazır bulundurmak ve işletmekle yükümlü olduğu hususlarının belirtilmesi,

c) Bankanın iç sistemler birimleri ile bağımsız dış denetçisinin, destek hizmeti alınan konuyla ilgili olarak hizmet veren kuruluştan her türlü bilgi ve belgeyi talep etme yetkisinin bulunduğuna ilişkin hususların belirtilmesi,

ç) Destek hizmeti kuruluşu tarafından sağlanan hizmet dolayısıyla öğrenilen bankalara ve müşterilerine ait bilgiler ile belgelerin, yapılan anlaşmada belirtilen amaçlar dışında kullanılmasının ve üçüncü kişilere açıklanmasının Kanununun 73 üncü maddesi uyarınca yasak olduğu, destek hizmeti kuruluşunun söz konusu bilgi ve belgelerin korunmasında gerekli özeni göstermekle yükümlü bulunduğu ve bunlara aykırılık halinde banka tarafından sözleşmenin tek tarafı olarak feshedileceği ve sorumlular hakkında banka ya da Kurum tarafından Cumhuriyet Savcılığına yazılı başvuruda bulunulacağı hususlarının belirtilmesi,

d) Destek hizmeti kuruluşu tarafından sağlanan hizmet dolayısıyla öğrenilen bankalara ve müşterilerine ait bilgi ve belgelerin güvenliğinin sağlanmasının zorunlu olduğu hususunun belirtilmesi,

e) Destek hizmeti kuruluşuna belirli hallerde sözleşmeyi süresinden önce sona erdirme hakkının tanındığı durumlar ile banka tarafından sözleşmenin feshedilmesi hallerinde alınan hizmetin başka bir destek hizmeti kuruluşu veya bizzat banka tarafından sağlanmasına imkan verecek bir müddetle destek hizmeti kuruluşu tarafından sağlanmasına devam olunmasına ilişkin hüküm konulması,

f) Destek hizmeti kuruluşları tarafından sağlanan hizmetlerin tamamen veya kısmen alt yüklenici kuruluşlara devrinin mümkün kılınması halinde (a), (b), (c), (ç), (d) ve (e) bentlerinde belirtilen hususlara alt yüklenici kuruluşlarla yapılacak sözleşmelerde de yer verileceğinin destek hizmeti kuruluşu tarafından taahhüt edilmesi,

g) Destek hizmeti konusu ile sınırlı olmak üzere bankacılık faaliyet ve süreçlerine ilişkin olarak gerekmesi halinde bankanın destek hizmeti şirketi nezdinde denetim yapılmasına imkân tanıyacak hüküm konulması,

ğ) Banka yönetim kurulunun 9 uncu maddenin ikinci fıkrası uyarınca hazırlanan rapor üzerinde yapacağı değerlendirme neticesinde, denetimi engelleyici veya risk doğurucu hususların varlığına kanaat getirmesi ya da Kurulca destek hizmeti alınmasının sınırlanması ve yasaklanması halinde sözleşme süresi sona ermeden destek hizmeti kuruluşundan hizmet alınımının sona erdirilmesini kararlaştırarak sözleşmeyi feshedebilmesine imkân tanıyacak hüküm konulması

zorunludur.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM Çeşitli ve Son Hükümler

Bildirim yükümlülüğü

MADDE 8 – (1) Destek hizmeti alımları ve destek hizmeti alınan kuruluşlar, bankalar tarafından yıllık olarak ve müteakip yılın üçüncü ayı sonuna kadar Kuruma raporlanır.

Destek hizmeti kuruluşlarının denetimi

MADDE 9 – (1) Kurum, destek hizmeti kuruluşlarından Kanun ve bu Yönetmelik hükümleri ile ilgili göreceği bütün bilgileri gizli dahi olsa istemeye, tüm defter, kayıt ve belgelerini incelemeye yetkili olup, destek hizmeti kuruluşları da istenilen bilgileri vermekle, sistem, süreç, defter, kayıt ve belgeleri incelemeye hazır bulundurmakla, tüm bilgi işlem sistemini denetim amaçlarına uygun olarak Kurumun yerinde denetim yapan meslek personeline açmakla, verilerin güvenliğini sağlamakla ve muhafaza etmek zorunda oldukları her türlü defter, belge ve karneler ile vermek zorunda buldukları bilgilere ilişkin elektronik, manyetik ve benzeri ortamlardaki kayıtlarını ve bu kayıtlara erişim veya kayıtları okunabilir hale getirmek için gerekli tüm sistem ve şifrelerini inceleme için ibraz etmek ve işletmekle yükümlüdür.

(2) Denetim komitesi, destek hizmeti alınmasında bankanın iç sistemlerinin etkin ve yeterli bir şekilde işletilmesini veya iç kontrol ya da iç denetim faaliyetlerinin yürütülmesini engelleyici ya da risk doğurucu herhangi bir hususun oluşup oluşmadığı ve destek hizmeti kuruluşunun nitelikli pay sahiplerinin ve şirketi temsil ile yetkili yöneticilerinin 6 ncı maddede belirlenen şartları idame ettirip ettirmedikleri hususlarında, üç ayda bir banka yönetim kuruluna sunmak üzere bir değerlendirme raporu hazırlar.

(3) Bankaca talep edilmesi ya da Kurulca bankadan istenilmesi halinde ilgili destek hizmeti kuruluşunca sorumluluk sigortası yaptırılır.

Yürürlükten kaldırılan yönetmelik

MADDE 10 – (1) 1/11/2006 tarihli ve 26333 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Bankaların Destek Hizmeti Almalarına ve Bu Hizmeti Verecek Kuruluşların Yetkilendirilmesine İlişkin Yönetmelik yürürlükten kaldırılmıştır.

İntibak süresi

GEÇİCİ MADDE 1 – (1) Bu Yönetmelik kapsamındaki konularda destek hizmeti alan bankalar ile destek hizmeti kuruluşları imzaladıkları sözleşmeleri ve durumlarını bu Yönetmeliğin yayımı tarihinden en geç 1 yıl içerisinde bu Yönetmelik hükümlerine uygun hale getirmek zorundadır.

Yürürlük

MADDE 11 – (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 12 – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu Başkanı yürütür.