



TÜRK HABER-SEN

Türkiye Haberleşme, Basın- Yayın ve İletişim
Hizmet Kolu Kamu Çalışanları Sendikası

Sayı: THSGM/2022- **2411**

Konu: Banka Kartlarına Dağıtıcı Personel Tara

PTT AŞ GENEL
(Posta ve Kargo İ
(Pazarlama ve Satış
ANKA

T.C. POSTA TELGRAF TEŞKİLATI A.Ş. Destek Hizmetleri Ve Ulaşım Daire Başkanlığı Evrak Hizmetleri Şube Müdürlüğü		
Belgenin	Kayıt Sayısı	47524
	Kayıt Tarihi	24 10 2022
	Kayıt Saati	14 ¹⁰ :
HAVALE EDİLECEK YER		
Posta - Pazarlama Daire Başkanlığına		

Bankalarla yapılan Sözleşmeler kapsamında banka kartları gönderilerinin belirtilen sürede dağıtımına çıkarılmaması, hatalı teslim yapılması, geç teslim edilmesi gibi durumlarla ilgili **cezai müeyyide maddesi gereği Dağıtıcı Personel** tarafından cezalar ödenmektedir.

15.02.2022 tarihli revize edilerek yürürlüğe giren Posta ve Kargo Hizmetleri İşletme Prosedürü'nün

Özel Hükümlerin Uygulanması başlıklı 5.150.maddesinde;

Sözleşmeye bağlı olarak yürütülen hizmetlerde sözleşme hükümleri esas alınır, sözleşmede bulunmayan hususlarda ise bu prosedürün 5.148 inci maddesine göre işlem yapılır.

Uluslararası Anlaşmalar başlıklı 5.148.maddesinde;

5.148.1 Dünya Posta Birliği Kararlarında veya uluslararası ikili anlaşmalarda başka türlü hükümler bulunmadıkça, bu prosedür milletlerarası posta ilişkilerinde de uygulanır.

5.148.2 Yurtiçi posta işlemlerine ilişkin olarak 6475 Sayılı Posta Hizmetleri Kanunu ve bu kanuna göre yayımlanmış Yönetmelikler ile PIT A.Ş. tarafından düzenlenen prosedürde açıklanmamış olan hususlarda, Dünya Posta Birliği Kararları'nda bulunan hükümler uygulanır.

5.148.3 Dünya Posta Birliği Kararları ile yabancı ülkelerle yapılan ikili ve çok taraflı anlaşmalar hükümleri ile PTT A.Ş. tarafından düzenlenen prosedürdeki hükümler arasında çelişki bulunduğu takdirde uluslar arası hükümler uygulanır, hükümleri yer almaktadır.



Tel 0(312) 424 22 44
Fax 0(312) 424 22 49



www.turkhabersen.org.tr
bilgi@turkhabersen.org.tr



Erzurum Mah. Talatpaşa Bulv.
No: 160 Kat: 3 Cebeci/ANKARA



TÜRK HABER-SEN

Türkiye Haberleşme, Basın- Yayın ve İletişim
Hizmet Kolu Kamu Çalışanları Sendikası

Ayrıca, Ücretlendirme işlemi başlıklı 5.94 maddesinde;

5.94.1 Gönderilerin ücretlendirilmesi, gönderinin türüne, ağırlığına veya hacmine, sayısına ve istenilen özel hizmetler dikkate alınarak, **Posta ve Telgraf Ücret Tarifesine** ve diğer özel tarifelere göre yapılır.

5.94.2 Ücretler, genel olarak peşin alınmakla birlikte, sözleşmeye dayalı gönderiler ile ücreti alıcıdan tahsil edilecek özel hizmetli gönderilerin ücretleri, sözleşme şartlarına veya gönderici taahhüdüne istinaden peşin olarak alınmayabilir veya merkez teşkilatınca belirlenen diğer esaslara göre yapılır. Gönderilerden alınacak ücretler, sözleşme hükümleri ile belirlenebilir, hükümleri yer almaktadır.

PTT A. Ş. Genel Müdürlüğümüz; yurtiçinde faaliyet gösteren bankalar ile kredi kartı/ ekstre vb gönderileri taşıma hizmet sözleşmeleri yapmış; sözleşmelere, **gönderinin belirtilen sürede dağıtımına çıkarılmaması, hatalı teslim yapılması, geç teslim edilmesi** gibi durumlarda cezai müeyyide maddesi konulmuştur. Bu cezalar, KPAPG otomasyon sistemi üzerinde işlem yapan sicil numarası esasına göre personelden tahsil edilmektedir.

Müşteriler ile yapılan sözleşmelere konulan maddeler Posta ve Kargo Hizmetleri İşletme Prosedürü'ne uygun olsa da sendikal faaliyet sahamızda, Genel Müdürlüğümüz, süreçteki iş ve işleyiş aksaklıklarını değerlendirme dışı bırakarak, sözleşme konusu gönderilerin sözleşmelerde belirtilen süre içerisinde teslim edilmemesi, hatalı teslim edilmesi, geç sevk edilmesi vb durumlarda cezai müeyyideleri doğrudan dağıtım/ayırım sevk personeline rücu etmektedir.

Örneğin, 24.06.2022 tarihli ve 9226 sayılı ve 30.06.2022 tarihli ve 10006 sayılı **2022 Kurban Bayramı Çalışması** konulu tebliğlerde Kurban Bayramı çalışması tebliğ edilmiş; (Resmî Tatil ve İdarî İzin süresinde açık olan iş yerlerinden kabul edilecek gönderiler ihtirazi kayıtlı kabul edilerek ring araçları ile sevk birimlerine gönderilecektir. Sevk birimlerinde herhangi bir aksaklık yaşanmamasını teminen gönderiler zarar görmeyecek şekilde istiflenerek muhafaza edilecek ve 16.07.2022 tarihinde iş süreci tamamen başlayacağından bu tarihte ileri sevk edilecektir) talimata göre PTT iş yerlerinde iş ve işlem yapılmış; 13.07.2022 ve 14.07.2022 tarihlerinde kabul edilen gönderiler nedeniyle sevk sisteminde aksamalar yaşandığı dolayısıyla **gönderi teslimlerinde gecikmeler yaşandığı** malumunuzdur. Bu süreç, banka kredi kartlarının da dağıtımına çıkarılmasında gecikmelere sebep olmuştur. Kusurun, **tebliğ söz konusu iken sahada değerlendirilmesi ve personellere cezai müeyyideler uygulanmasını doğru bulmuyoruz.** Söz konusu teslim süreçlerine Resmî Tatil sürelerinin öngörülmesi, yerinde olacaktır.



Tel 0(312) 424 22 44

Fax 0(312) 424 22 49



www.turkhabersen.org.tr

bilgi@turkhabersen.org.tr



Erzurum Mah. Talatpaşa Bulv.
No: 160 Kat: 3 Cebeci/ANKARA



TÜRK HABER-SEN

Türkiye Haberleşme, Basın- Yayın ve İletişim
Hizmet Kolu Kamu Çalışanları Sendikası

Taleplerimiz,

- 1- Bankalar ile imzalanan Hizmet Düzeyi Sözleşmesi kapsamında, *-her ne gerekçe ile olursa olsun-* para cezası maddesi konulmaması,
- 2- Çalınma, yok etme vb durumlar hariç personel kusurundan kaynaklanmayan kayıp, hasarlı gönderilerin maddi tazminatlarının ödenmesi için **Kayıp/Hasarlı Gönderi Fonu** oluşturularak kayıp/hasarlı gönderiler için ödenecek miktarın personelden değil, bu fondan karşılanması,
- 3- Bankalar ile yapılan sözleşmelerin Maliyet Analizi yapılarak analiz sonuçlarına göre Gönderi Kabul ile Gönderi Teslim arasındaki süreçle ilgili Ortalama Birim Maliyet İşlemi ve Tespiti tesis edilmesi,

Örneğin, herhangi bir bankanın kredi kart gönderisi için posta ve kargo ücret tarifesine göre çok düşük ücretle dağıtım hizmeti verilmektedir: Üç ay süreyle bu gönderilerin takibi yapılmaktadır. Bu gönderilerin **depolama, taşıma, ayırım, sevk, iade, teslim** süreçlerinin ve bankalar için hizmet veren müşteri temsilcisi personel için ayrı ayrı maliyet analizi yapılarak PTT A. Ş. kâr ediyorsa sözleşmelerin devam ettirilmesi, kâr etmiyorsa sözleşmelerin sonlandırılması gerekliliği değerlendirilmelidir.

- 4- Verilen hatalı/eksik/yanlış talimatlar nedeniyle yaşanan dağıtım aksaklıklarında talimatı veren yöneticilerin de sorumlu kabul edilmesi, *kabulden teslim*e tüm süreçte yaşanan sorunları minimize edecektir.

Gereğini arz ve talep ederiz.

Hakan İlhan KURT
Genel Başkan Yardımcısı

Yücel KAZANCIOĞLU
Genel Başkan



Tel 0(312) 424 22 44
Fax 0(312) 424 22 49



www.turkhabersen.org.tr
bilgi@turkhabersen.org.tr



Erzurum Mah. Talatpaşa Bulv.
No: 160 Kat: 3 Cebeci/ANKARA