



TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞI'NA

44546

Aşağıda belirtilen sorularımın, Hazine ve Maliye Bakanı Mehmet Şimşek tarafından Anayasa'nın 98'inci ve Türkiye Büyük Millet Meclisi İçtüzüğü'nün 96'ncı ve 99'uncu maddeleri uyarınca yazılı olarak cevaplandırılmasını saygılarımla arz ederim. 07.05.2026

Av. Mahmut TANAL
CHP Şanlıurfa Milletvekili

Şanlıurfa'nın Siverek ilçesinde sosyal yardım ödemeleri ve maaşların Halkbank üzerinden yapılmasının ardından banka önlerinde uzun kuyruklar oluştuğu; yaşlıların, engelli yurttaşların, kadınların ve sosyal yardım hak sahiplerinin sabahın erken saatlerinden itibaren saatlerce sıra beklemek zorunda kaldığı, vatandaşların banka önlerinde yoğunluk oluşturduğu, kaldırımların ve yolların dolduğu, hizmet kapasitesinin yetersiz kaldığı görülmüştür.

Kamu bankaları yalnızca ticari faaliyet yürüten kuruluşlar değildir. Özellikle sosyal yardım, emekli maaşı, engelli aylığı ve benzeri kamu ödemelerinde vatandaşın hizmete erişimini kolaylaştırmak; hızlı, güvenli ve insan onuruna uygun hizmet sunmak kamu bankalarının temel yükümlülükleri arasındadır.

Ancak Siverek'te ortaya çıkan tablo; banka şube kapasitesi, ATM altyapısı, personel planlaması, dijital bankacılık erişimi ve ödeme organizasyonu bakımından ciddi eksiklikler bulunduğunu göstermektedir. Özellikle yaşlı ve engelli yurttaşların saatlerce ayakta bekletilmesi, kamu bankacılığı anlayışıyla bağdaşmayan bir görüntü ortaya çıkarmıştır.

Öte yandan ekonomik kriz, yoksulluk ve gelir daralmasının etkisiyle sosyal yardım ve maaş ödemelerine bağımlı hale gelen vatandaşların banka önlerinde uzun kuyruklar oluşturması; ekonomik tablonun toplumsal sonuçlarını da görünür hale getirmektedir.

Anayasa'nın 2'nci maddesinde düzenlenen sosyal hukuk devleti ilkesi, 5'inci maddesinde yer alan kişilerin refahını sağlama görevi, 10'uncu maddesindeki eşitlik ilkesi ve 61'inci maddesinde düzenlenen yaşlıların ve engellilerin korunmasına ilişkin yükümlülükler birlikte değerlendirildiğinde; kamu bankalarının hizmet kapasitesinin vatandaşın insan onuruna uygun şekilde erişim sağlayabileceği düzeyde olması gerekmektedir.

Buna rağmen aynı dönemlerde banka önlerinde oluşan yoğunluklar, ATM yetersizlikleri, işlem gecikmeleri ve kuyruk görüntüleri; kamu bankalarının sosyal ödeme süreçlerine yeterli hazırlık yapıp yapmadığı konusunda ciddi soru işaretleri doğurmaktadır.

Bu bağlamda;

1. Şanlıurfa'nın Siverek ilçesinde sosyal yardım ödemeleri ve maaşların Halkbank üzerinden yapılması sonrası oluşan uzun kuyruklar Bakanlığınızın bilgisi dahilinde midir?
2. Siverek Halkbank şubesinde günlük işlem kapasitesi, personel sayısı ve ATM kapasitesi nedir?

3. Sosyal yardım ve maaş ödemelerinin Halkbank üzerinden yapılmasına geçilmeden önce Siverek ilçesinde işlem yoğunluğuna ilişkin kapasite analizi yapılmış mıdır?
4. Yapıldıysa, vatandaşların saatlerce kuyrukta beklemesi neden önlenememiştir?
5. Yapılmadıysa, binlerce hak sahibini ilgilendiren bu geçiş süreci neden plansız yürütülmüştür?
6. Siverek'te sosyal yardım ve maaş ödemeleri nedeniyle aynı gün içinde işlem yapmak zorunda kalan vatandaş sayısı kaçtır? Bu vatandaşların kaç yaşlı, engelli veya kronik hastadır?
7. Yaşlı ve engelli yurttaşlar için öncelikli işlem hattı, mobil hizmet, geçici ödeme noktası veya ek personel uygulaması yapılmış mıdır? Yapılmadıysa bunun gerekçesi nedir?
8. Siverek'te oluşan yoğunluk nedeniyle banka önünde herhangi bir sağlık sorunu, bayılma, izdiham veya güvenlik riski yaşanmış mıdır?
9. Banka önünde oluşan yoğunluk nedeniyle kaldırımların dolduğu ve ulaşımın aksadığı doğru mudur?
10. Halkbank'ın sosyal yardım ve maaş ödemeleri için kullandığı ATM altyapısı yeterli midir?
11. Siverek'te aktif ATM sayısı kaçtır? Bunların kaç düzenli çalışmaktadır?
12. Arızalı, para bulunmayan veya işlem yapılamayan ATM sayısı kaçtır?
13. Sosyal yardım hak sahiplerinin dijital bankacılık hizmetlerine erişimi konusunda herhangi bir eğitim veya bilgilendirme çalışması yapılmış mıdır?
14. İnternet, mobil bankacılık veya ATM kullanımında zorluk yaşayan yaşlı vatandaşlar için özel bir destek mekanizması bulunmakta mıdır?
15. Siverek'te yaşanan yoğunluğun benzeri başka il ve ilçelerde de yaşanmakta mıdır? Yaşanıyorsa bu il ve ilçeler hangileridir?
16. Türkiye genelinde sosyal yardım ve maaş ödemeleri nedeniyle banka önlerinde yoğun kuyruk oluşan şube sayısı kaçtır?
17. Kamu bankalarının sosyal yardım ödemeleri için kapasite artırımı amacıyla son 5 yılda ne kadar yatırım yapılmıştır?
18. Siverek ilçesinde Halkbank şube sayısının, mevcut fiziksel kapasitenin, ATM altyapısının ve personel sayısının sosyal yardım ve maaş ödemeleri nedeniyle oluşan yoğunluğu karşılamada yetersiz kaldığı yönündeki iddialar doğru mudur? Doğru ise bu yetersizliklerin bugüne kadar giderilmemesinin gerekçesi nedir?

19. Sosyal yardım ödemelerinin belirli günlerde yığılmaya neden olmaması için kademeli ödeme sistemi uygulanmakta mıdır? Uygulanmıyorsa neden uygulanmamaktadır?
20. Vatandaşların banka önlerinde saatlerce kuyrukta bekletilmesi, kamu bankacılığı anlayışı ve sosyal devlet ilkesiyle bağdaşmakta mıdır?
21. Sosyal yardım ve maaş ödemeleri nedeniyle oluşan yoğunlukların ekonomik kriz ve yoksulluğun ulaştığı boyutu gösterdiği yönündeki değerlendirmeler hakkında Bakanlığınızın görüşü nedir?
22. Yaşlı, engelli ve kırsalda yaşayan vatandaşların banka şubelerine gitmeden ödeme alabilmesine yönelik yeni bir sistem planlanmakta mıdır?
23. Sosyal yardım ödemeleri nedeniyle banka önlerinde oluşan kuyruklar konusunda Halkbank yönetimi hakkında herhangi bir idari inceleme yapılmış mıdır?
24. Hizmet kapasitesi yetersizliği, organizasyon eksikliği veya vatandaş mağduriyetine neden olan uygulamalar hakkında sorumluluğu bulunan yöneticiler veya ilgili görevliler hakkında işlem başlatılmış mıdır?
25. Vatandaşların saatlerce kuyrukta beklemesine yol açan hizmet kusurları nedeniyle herhangi bir sorumluluk değerlendirmesi yapılmış mıdır?
26. Bakanlığınız, kamu bankalarının sosyal yardım ve maaş ödemelerinde insan onuruna uygun, erişilebilir ve kuyruksuz hizmet verebilmesi için hangi somut ve takvimlendirilmiş tedbirleri alacaktır?