



Sayı: 2014/25

21 Ağustos 2014

BASIN DUYURUSU

Finansal Tüketicilerden Faiz Dışında Alınacak Ücret, Komisyon ve Masraflara İlişkin Usûl ve Esaslar Hakkında Yönetmelik Taslağı (Yönetmelik) ilgili kurum ve kuruluşların görüşüne açılmış ve bu suretle kamuoyunun bilgisine sunulmuştur.

Finansal Tüketicilerin korunmasına ilişkin yeni düzenlemeler yürürlüğe konuluyor.

Kurumumuz, vatandaşlarımızın bankalar ve diğer finansal kuruluşlar ile olan ilişkilerinde yeni bir dönem başlatıyor. Düzenlenen Yönetmelikle anlaşılır ve karşılaştırılabilir bir finansal hizmet piyasası oluşturarak, finansal kuruluşların müşteriler karşısındaki görece güçlü konumunun bu hizmetlerden yararlananların aleyhine kullanılmasının önüne geçilmesi hedefleniyor.

Yönetmelik ile finansal tüketicilere sunulan hizmetler karşılığı bankalarca tahsil edilen ücret, komisyon ve masraflara ilişkin usul ve esaslar çerçevesinde, bankalarca finansal tüketicilere sunulan hizmetler belirlenerek, bu hizmetler kapsamında finansal tüketicilerden tahsil edilebilecek ücret, komisyon ve masraflara ilişkin temel ilkeler ile bu ücretlerin tahsiline dair usul ve esaslar düzenlendi.

Yönetmelik ile getirilen yenilikler, Kurumumuzun özellikle 2012 yılından itibaren finansal tüketicilerin tam ve doğru bilgilendirilmesi, hak arama yöntemlerinin hızlı ve sağlıklı geliştirilmesi ve karşılaşılabilecekleri her türlü riskten korunabilmeleri için yapılan çalışmaların devamı niteliğindedir.

Bugüne kadar yapılan çalışmaları kısaca belirtmek gerekirse;

Finansal Tüketicilere yönelik münhasır daire kuruldu.

Kurumumuz 2012 yılından itibaren finansal tüketicilerin korunmasına ve şikayetlerin çözümüne yönelik yeni bir düzenleme ve denetleme sürecine girmiştir. Bu kapsamda, Kurumumuzun organizasyon yapısında değişikliğe gidilerek, sadece finansal tüketicilerin şikayetleri ve sorunları ile ilgilenen yeni bir daire kurulmuştur. Finansal Tüketici İlişkileri Daire Başkanlığı adıyla faaliyet gösteren bu yeni daire uzman personeliyle, tüketicilerin karşılaştıkları sorunların etkin ve süratli bir şekilde sonuçlandırılması amacı yanısıra adil ve şeffaf bir vatandaş-finansal kuruluş ilişkisinin tesisi prensibi ile faaliyetlerine devam etmektedir.

Vatandaşlarımızın Kurumumuza hızlı ve güvenli bir şekilde başvurularını sağlayacak mekanizmalar geliştirildi.

Elektronik şikayet sistemi ile vatandaşlarımızın internet üzerinden şikayette bulunabilmesi ve şikayetinin sonucunu öğrenebilmesi sağlanmıştır. Ayrıca, 2014 yılının son çeyreğinde hizmete girecek iletişim merkezi (call-center) ile vatandaşlarımız Türkiye'nin her yerinden aynı telefon numarası ile Kurumumuza ulaşılacaktır. İletişim Merkezi aracılığı ile vatandaşlarımız hak arama yolları bakımından bilgilendirilecek ve şikayet başvuruları alınabilecektir.

Hakem Heyetleri etkinleştirildi.

Tüketicilerin hızlı ve kolayca haklarını arayabilmeleri için Türkiye Bankalar Birliği (TBB) ve Türkiye Katılım Bankaları Birliği (TKBB) nezdindeki hakem heyetleri etkinleştirilmiştir. Vatandaşlarımız bankacılık hizmetleriyle ilgili sıkıntılarını Kurumumuz yetkililerinin de üye olarak bulunduğu TBB ve TKBB hakem heyetlerine hiçbir ücret ödmeden iletebileceklerdir. Böylelikle sorunların hızlı ve profesyonel bir bakış açısıyla sonuçlandırılması amaçlanmıştır.

Bankalarda finansal tüketicilerin sorunları ile ilgilenecek asgari genel müdür yardımcısı seviyesinde görevli bulundurulması zorunluluğu getirildi.

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 bankalarca genel müdür yardımcılığı seviyesinde Tüketici İlişkileri Koordinasyon Görevlisi atanması zorunluluğu getirilmiştir. Bu sayede, bireysel ürün ve hizmet sunan bankaların tamamı daha fazla finansal tüketici odaklı olma yolunda adım atmaya teşvik edilmiştir.

Bankalar ile bireysel müşteriler arasındaki sözleşmelerin şekil ve içeriğinde yer alması gereken asgari hususlar belirlendi.

2013 yılı başından bu yana Kurumumuz rehberliğinde ve TBB nezdinde yürütülen çalışmalar neticesinde, bireysel müşteriler ile bankalar arasında yeni bir dönem açan Sözleşmeler Tebliği 01/09/2013 tarihi itibarıyla yürürlüğe girmiştir.

Sözleşmeler Tebliği ile;

- Bankaların bireysel müşterilerine sunabilecekleri hizmetleri ve müşterilerle yapacakları sözleşmelerin şekli belirlenmiş,
- Sözleşmelerde yer alması gereken ana unsurlar, tarafların karşılıklı hak ve yükümlülükleri, sözleşmenin sona ermesi ve fesih şartları düzenlenmiş,
- Her bir ürün veya hizmet için ayrı ayrı olmak üzere müşterinin talebinin alınması zorunlu hale getirilmiştir.

Finansal Tüketicinin bilgisi dışında kredili mevduat hesabı açılmasının ve bu hesaplar aracılığıyla fahiş ücretlendirmenin önüne geçildi.

Finansal tüketiciler tarafından sıkça şikayet edilen, talepsiz kredili mevduat hesabı açılması hususunun çözümüne ilişkin olarak Kurumumuz tarafından Mevduat Yönetmeliğine Kasım 2012'de "Düzenlenecek sözleşmeler kapsamında, sözleşmeden ayrı olarak hesap sahibinden alınacak imzalı ya da kanıtlanabilir bir talep olmaksızın hesap sahibi adına kredili bir hesap açılmaz" hükmü ilave edilmiştir. Anılan hüküm sayesinde, çerçeve sözleşmeden ayrı olarak hesap sahibinden alınacak imzalı ya da kanıtlanabilir bir talep ile kredili mevduat hesabı (KMH) açılması gerektiği güvence altına alınmıştır. Bahse konu hüküm Mayıs 2013 tarihi itibarıyla yürürlüğe girmiştir.

TCMB tarafından 27.05.2013 tarihinde KMH'larda uygulanacak azami faiz oranlarına ilişkin üst sınır belirlenmesi uygulamasına ek olarak Kurumumuz tarafından kredili mevduat hesaplarından TCMB tarafından belirlenen azami faizin haricinde ilave komisyon vb masraf alınamayacağına ilişkin getirilen yeni düzenleme, finansal tüketicilerin KMH ürününe ilişkin yüksek faize maruz kalmasının önüne geçmiştir.

Finansal Tüketicilere yönelik internet sitesi kurma çalışmaları başlatıldı.

Finansal tüketicilerin korunması sürecinde vatandaşlarımızın finansal risklere karşı bilinçlendirilmesinin taşıdığı önem dikkate alınarak, Kurumumuz tarafından bir internet sitesinin kurulmasına ilişkin hazırlıklara başlanmış olup, internet sitesinin faaliyete 2014 yılının son çeyreği itibariyle geçmesi planlanmaktadır.

Finansal ürünlerin basit bir dille anlatıldığı, videoların da yer alacağı internet sitesinin içeriğini;

- Bütçe ve tasarruf,
- Yatırım ürünleri,
- Bireysel kredi ve kredi kartları,
- Bireysel emeklilik ile sigorta,
- Elektronik bankacılık ve güvenlik rehberi,
- Çözüm merkezi,
- Sıkça sorulan sorular

gibi konular oluşturacak olup, aynı zamanda internet sitesinin, bireysel müşterilerin kredi puanlarını, bireysel emeklilik ve merkezi kayıt sorgulamalarının yapılmasına imkan veren platformları da içermesi planlanmaktadır.

Finansal Tüketicilere yönelik kamu spotları hazırlandı.

Finansal tüketicinin bilinç seviyesinin artırılması için, Kurumumuz tarafından kredi kartının bilinçli kullanımı, bankacılık işlemlerinde şifre güvenliği, tasarruf bilinci ve bütçe planlaması konularında üç farklı kamu spotu hazırlanmış olup, bu kamu spotları ulusal yayın yapan kanallarda yayınlanmaktadır.

Finansal Tüketici odaklı denetim ve gözetim.

Vatandaşların kendilerine sunulan hizmeti şeffaflık, hakkaniyet ve sorumluluk açılarından ölçmek, değerlendirmek ve tespit edilen hatalı, eksik uygulamaları düzeltmek amacıyla denetim ve gözetim faaliyetleri gerçekleştirilmiş, örneklem yoluyla seçilen vatandaşlarla yapılan anketler vasıtasıyla ürün bazında memnuniyetleri ölçülmüştür. Yapılan denetimler ve müşterilerden alınan geri bildirimler ışığında bireysel bankacılık hizmeti sunan bankalar için Müşteri Odaklılık Derecesi (MOD) tanımlanmıştır.

FİNANSAL ÜRÜN VE HİZMET ÜCRETLERİNDE YENİ DÖNEM

Finansal Tüketicilerden Faiz Dışında Alınacak Ücret, Komisyon ve Masraflara İlişkin Usûl ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin yürürlüğe konulması ile finansal ürün ve hizmetlerin ücretlendirilmesinde, finansal tüketicinin korunduğu yeni bir döneme girecektir. Düzenleme ile getirilen temel yenilikler aşağıda sıralanmıştır;

Ücretler 20 kaleme indirildi.

Yönetmelik ile Vatandaşlarımızın bankalar ve diğer finansal kuruluşlar ile olan ilişkilerinde karşılaştıkları ücret, komisyon ve benzeri masraf kalemleri sadeleştirilerek sayıca azaltılmıştır. Yönetmelik ekinde yer alan 20 ücret kalemi dışında hiçbir ücretin alınamayacağı bir model oluşturulmuştur.

Ücretler, Yönetmelik ekinde 5 farklı grupta sınıflandırılmıştır. Bu listede yer alanlar dışında hiçbir ücret tahsil edilemeyeceğinden, makul olmayan ücret taleplerinin önüne geçilmiştir. Yeni bir ücret konulabilmesi için Kurumumuzdan izin alınması zorunluluğu getirilmiştir. Kaldırılan bazı önemli ücret kalemleri aşağıdaki başlık altında sıralanmıştır.

Kurumumuz Tarafından Kaldırılan Bazı Önemli Ücret Kalemleri

1. Onaysız yapılan bildirimler,

2. İpotek fek ücreti,
3. Kiralık kasa ziyaret ücreti,
4. Bozuk para tümlleme ücreti,
5. Borcu yoktur yazısı ücreti,
6. Dekont yazdırma ücreti,
7. Hesap bakım ücreti,
8. Hesap özeti gönderim ücreti,
9. SMS gönderim ücreti,
10. Hesap işlemsizlik ücreti,
11. Hesap cüzdanı yazdırma ücreti,
12. Banka kartı ücreti,
13. Hesap açma-kapama ücreti,
14. Dosya masrafı,
15. Kredi istihbarat ücreti,
16. Kredi işlem fişi ücreti,
17. Ödeme planı değiştirme ücreti,
18. Değişken taksitli ödeme planı ücreti,
19. Sanal kredi kartı ücreti,
20. Kendi hesabına para yatırma ücreti,
21. Reddedilen kredi ücreti,
22. Kredili mevduat hesabı kullanım ve tahsis ücreti,
23. Taksitli nakit avans komisyonu,
24. Hareketsiz kredi kartı yıllık üyelik ücreti,
25. Hareketsiz hesaba ilişkin hesap işletim ücreti,
26. Belge taleplerinde ilk yıl için belge ücreti

Ücretlerde kavram birliği sağlandı.

Yeni dönemde kavram kargaşasına son verilerek, farklı isimlerle adlandırılan ücretler için kavram birliği sağlanmıştır. Finansal kuruluşların aynı işlemi farklı adlar altında birden fazla ücretlendirmeleri önlenmiştir.

Tüm faiz ve ücret kalemleri topluca gösterilecek.

Finansal kuruluşlarla yapılacak sözleşmelerde yer alan her türlü faiz ve ücret kaleminin tutarı ve diğer önemli bilgilerini topluca tek bir sayfada gösteren bilgilendirme formları hazırlanacaktır. Böylece olası tüm faiz ve ücret kalemleri bir arada görülebilecek ve karşılaştırmaya müsait olacaktır.

Finansal Tüketicinin onayı aranacak.

Ücret talep edilebilecek her ürün ve hizmet için finansal tüketicinin ayrı ayrı onayının alınması zorunlu olacaktır. Bu suretle vatandaşın haberi olmadan herhangi bir işlem yapılmasının önüne geçilecektir.

Ücret artışlarındaki keyfiyeti önlemek amacıyla, yıllık %20'nin altındaki artışlarda tüketicinin bilgilendirilmesi zorunlu tutulmuş, hiçbir ek maliyete katlanmadan ürün veya hizmetin kullanımından vazgeçme imkanı getirilmiştir. Ücretlerdeki yıllık %20'nin üzerindeki artışlar ise finansal kuruluşların tüketiciye ulaşarak yeniden tüketicinin onayını alması şartına bağlanmıştır.

Tüketici kredisinde tek ücret.

Halihazırda finansal tüketicilerden tahsil edilen dosya masrafı, istihbarat ücreti, kredi işlem fişi ücreti, kredi dekont ücreti, ödeme planı değiştirme ücreti, değişken taksitli ödeme planı ücreti gibi onlarca ücret kalemi kaldırılmaktadır.

Ayrıca tüketici kredisi olmasına rağmen, vatandaşlarımızın acil nakit ihtiyaçları nedeniyle kullandıkları kredili mevduat hesapları ile taksitli nakit avans çekimlerinden tahsis ücreti alınmayacaktır.

Tüm bankaların güncel ücret bilgileri elinizin altında.

Ücret tutarlarının güncel bilgilerine gerek Kurumumuzun internet sitesi gerekse ilgili finansal kuruluşun internet sitesi ve şubeleri vasıtasıyla ulaşılabilecektir. Böylelikle vatandaşlarımız karşılaşılabilecekleri ücret kalem ve tutarlarına, işlemi gerçekleştirmeden önce erişebileceklerdir.

Kredi kartlarında yeni dönem.

Bankalara, tüketiciye yıllık üyelik ücreti bulunmayan bir kredi kartı sunma zorunluluğu getirilmiştir. Bu kartın limitinin belirlenme süreci ile yıllık üyelik ücreti bulunan kartların limitlerinin belirlenme süreçleri aynı koşullara tabi tutulduğundan, ücretsiz kartlar yaygın bir şekilde vatandaşlarımızca kullanılabilir.

Yıllık üyelik ücreti sorunlarının önüne geçmek amacıyla kredi kartı kullanılmaya başlanmadan ücret alınamayacağı kuralı getirilmiştir. Ayrıca 6 ay (180 gün) ve daha uzun süre kredi kartını kullanmayan vatandaşlarımızdan ücret tahsil edilemeyecektir. Vatandaşlar tarafından yaygın olarak kullanılan banka kartlarından ve sanal kredi kartlarından da ücret alınamayacaktır.

Kredi kartı üyelik ücreti için icra takibi yapılamayacak.

Yapılan düzenlemeler ile getirilen bir diğer yenilik ise, kredi kartı üyelik ücretinin ödenmemesi nedeniyle bankaların icra takibi yapmaları engellenmiştir. Böylelikle vatandaşlarımızın yargı masraflarına katlanmasının önüne geçilmiştir.

Hesap bazlı ücret sisteminden müşteri bazlı ücret sistemine geçilmiştir.

Tüketicinin kuruluşta birden fazla hesabı bulunuyorsa, bir hesap işletim ücreti alınabilecektir. Böylelikle mevcut duruma göre vatandaşların ödeyecekleri hesap işletim ücreti önemli ölçüde azalmış olacaktır. 180 gün boyunca hareket görmeyen mevduat ve katılım fonu hesaplarından ise hesap işletim ücreti tahsil edilemeyecektir.

Para yatırma ve para çekme işlemlerinde yeni düzenlemeler yapılmıştır.

Tüketicinin kendi bankasının ATM'lerinden ve şubelerinden kendi hesabına para yatırma, bakiye sorgulama ve banka tarafından belirlenen limit dâhilinde ATM'lerinden para çekme işlemlerinden ücret alınamayacaktır.

Yukarıda içeriğine ilişkin bilgi verilen “Finansal Tüketicilerden Faiz Dışında Alınacak Ücret, Komisyon ve Masraflara İlişkin Usûl ve Esaslar Hakkında Yönetmelik Taslağı”na aşağıdaki linkten ulaşılabilir.

[Yönetmelik metni](#)