



Banka - müşteri ilişkilerini ilgilendiren düzenleme değişiklikleri

Türkiye Bankalar Birliği, BDDK rehberliğinde, bankacılık işlemlerinde bireysel müşterilerin beklenti ve ihtiyaçlarını dikkate alan düzenlemeleri hayata geçiriyor. 1 Eylül'de uygulamaya başlanacak düzenlemeler, müşterinin onayının alınmasını ve bilgilendirilmesini esas alıyor.

Türkiye'de faaliyet gösteren bankalar Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu rehberliğinde, banka – müşteri ilişkilerinde yeni bir dönemi başlatıyor. Müşterilerin bankacılık sektörüyle ilgili beklenti ve taleplerini dikkate alarak hazırlanan, sözleşmelerin içeriğini ve müşteri şikayetleri hakem heyetinin çalışma esaslarını düzenleyen tebliğler, 1 Eylül tarihinden itibaren uygulamaya geçiyor.

Tebliğler; banka müşterilerinin bilgilendirilmesi, maddi unsurlardaki değişikliklerden müşterinin haberdar edilmesi ve onayının alınması, bu değişikliklerin en az 30 gün önce bildirilmesi ve müşteriye yeni dönem başladıktan sonra 15 gün içinde vazgeçme hakkı tanınması gibi konularda düzenlemeler içeriyor.

Sözleşmelere ilişkin tebliğ değişiklikleri

Bilgi Formu Uygulaması: 1 Eylül 2013 tarihinden itibaren, bir bireysel bankacılık işlemleri sözleşmesi imzalandıktan sonra, sözleşmeye konu tüm bankacılık ürün ve hizmetleri için ayrı birer form düzenlenecek. Bu formlarda müşteriden tahsil edilecek faiz, ücret tutarları, faiz veya ücretin tahsil yöntemi geçerli olduğu süre, geçerlilik süresi sonunda yapılacak değişikliğin tutarı ya da oranı ya da değişikliğin hangi esasa göre yapılacağı bilgileri yer alacak. Tüm bankalar tarafından ortak olarak kullanılan bu formlar, banka ve müşteri tarafından imzalanarak bir nüshası müşteriye teslim edilecek. Böylelikle müşterilerin o ürünle ilgili oluşun toplam masraflardan ya da masraf türlerinden haberdar olacak.

Talep alınması: İmzalanan sözleşmeye konu olan bir ürünün kullanılmaya başlanmasından önce, müşterinin talebinin alınması zorunlu hale getirildi. Müşteri talebinin yazılı olarak alınması esas olmakla birlikte, talep ATM, kısa mesaj ya da telefon aracılığıyla da alınabiliyor.

Ücret ve komisyonlarda fiyat arttırımı yapılması – Müşterinin Vazgeçme Hakkı: Faiz ve ücretlerdeki değişikliklerin müşteriye en az 30 gün önce etkin bir yolla bildirilmesi zorunlu hale getirildi. Bu bildirim üzerine müşteriye de, yeni dönem başladıktan itibaren 15 gün sonrasına kadar ürünü veya hizmeti kullanmaktan vazgeçme hakkı verildi. Bu hakkın kullanılması halinde müşteriden yeni döneme ilişkin olarak hiçbir şekil ve surette ilave faiz veya ücret talep

edilemeyecek. Bununla beraber müşteri, vazgeçme hakkını kullandığı takdirde banka, bu hizmeti vermeyi durdurabilecek.

Bir takvim yılı içinde, ücret, masraf ve komisyonlarda yüzde 20'nin üzerinde artış öngören değişiklikler için de ayrıca talep alınması zorunlu hale getirildi. Artış oranının yüzde 20'nin altında olması durumunda müşterilere bilgi verilecektir. Havale, elektronik fon transfer sistemi gibi anlık işlemlerde ise işlem anından önce bilgilendirme yapılacaktır.

Yaptırım: Banka – bireysel müşteri ilişkisinde, bir bankanın sözleşmeye aykırı bir uygulamaya yer verdiği iddiasıyla yapılan şikayetlerde, yargı aşamasına gerek olmadan da bankanın sözleşmeye aykırı davrandığı Türkiye Bankalar Birliği nezdinde tespit edildiği durumlarda bankaya Birlik Yönetim Kurulu tarafından para cezası uygulanacak.

Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti tebliğ değişiklikleri

Heyet Üye Profili: Yeni Hakem Heyetlerinde, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu ve TBB üyesi bankalardan seçilen temsilciler görev alacak.

Kararların Tarafına Etkileri: Heyetlerin 2 bin TL'ye kadar müşteri lehine verdikleri kararlara bankalar için uyma zorunluluğu getirildi. Söz konusu tutar her yıl başında tüketici enflasyonu oranında arttırılacak.

Sözleşmeler Tebliği'ne aykırı işlem yapılmasından kaynaklandığı tespit edilen başvuruların değerlendirilmesinde ise, başvurunun müşteri lehine sonuçlandırılması esas oldu. Karar müşteri aleyhine sonuçlanması durumunda müşteri için yargı yolu açık olacak.

Değerlendirme Kriterleri ve Başvuru Kolaylığı: Başvurunun Hakem Heyetine iletilme süresi, şikayete konu olan işlem veya eylem gerçekleştiği tarihten itibaren 1 yıldan 2 yıla çıkarıldı. Banka yanıt tarihinden itibaren, müşterinin Hakem Heyetine başvuruda bulunma süresi, 30 günden 60 güne uzatıldı.

Bilgilendirme: Bankalar, İnternet sitelerinde Müşteri Hakem Heyetinin internet sayfasına bağlantı vererek müşterilerini bilgilendirecek ve şubeleriyle genel müdürlüklerinde broşür ve şikayet formu bulunduracak.

Bankalar, bireysel şikayetlere verdikleri yanıtlarda, Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti'ne başvuru yapılabileceği konusunda müşterilere bilgi verecek.

Yaptırımlar: Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ hükümlerine uymayan bankalar hakkında, Birlik Yönetim Kurulu tarafından Kanun'un 81'inci maddesinin 3 numaralı fıkrası uyarınca 2 bin TL'den 20 bin TL'ye kadar idari para cezası uygulanabilecek.