



Türkiye Bankalar Birliği'nin Bankalar ile Bireysel Müşterileri Arasında İmzalanacak Sözleşmelerin Şekil ve İçeriğinde Yer Alması Gereken Asgari Hususlar ile Sözleşmelerin Uygulanacağı İşlemlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ (*)

Kapsam

Madde 1- Üye bankaların 5411 sayılı Bankacılık Kanununun 4 üncü maddesinde yer alan faaliyet konularına ilişkin olarak bireysel müşterileri ile akdedecekleri sözleşmelerin şekil ve içeriğinde yer alması gereken asgari hususlar ile tip sözleşmelerin uygulanacağı işlemler, 5411 sayılı Bankacılık Kanununun 76 ncı maddesi ile 80 inci maddesinin (b) ve (i) bendleri uyarınca Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye Katılım Bankaları Birliğinin bu Tebliğde belirlediği ilkelere ve koşullara aykırı olamaz.

Dayanak

Madde 2- Bu Tebliğ, 5411 sayılı Bankacılık Kanununun 80 inci maddesinin (i) bendi hükmüne dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

Madde 3- Bu Tebliğde yer alan;

- a. Banka: Birlik üyesi bankaları,
 - b. Birlik: Türkiye Bankalar Birliğini ve Türkiye Katılım Bankaları Birliğini
 - c. Tip Sözleşme: Birlik tarafından hazırlanacak standart sözleşme formatlarını
 - ç. Kanun: 19/10/2005 tarihli ve 5411 sayılı Bankacılık Kanununu,
 - d. Kurul: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulunu,
 - e. Kurum: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumunu,
- ifade eder.

Katılım bankaları açısından bu Tebliğ'de yer alan faiz kar payı olarak uygulanır.

Bireysel Müşterilerle İlgili Faaliyet Konuları

Madde 4- Bankaların bireysel müşterilerine şubeleri, internet ve telefon bankacılığı ve diğer alternatif dağıtım kanalları aracılığıyla sunabileceği bankacılık işlem ve hizmetleri aşağıda belirtilmiştir:

- a) Mevduat ve katılım fonu kabulü: Türk Lirası veya yabancı para üzerinden açılan vadeli ve vadesiz tasarruf mevduat hesapları, özel cari hesaplar, katılma hesapları, ihbarlı hesaplar, müşterek hesaplar, kredili mevduat hesabı ve mevzuatın öngördüğü diğer hesaplar,
- b) Nakdi, gayrinakdi her cins ve surette kredi verme işlemleri; kredili mevduat işlemleri, ihtiyaç kredisi, taşıt kredisi, konut kredisi ve diğer bireysel nitelikteki kredi işlemleri
- c) Nakdi ve kaydi ödeme ve fon transferi işlemleri, muhabir bankacılık veya çek hesaplarının kullanılması dahil her türlü ödeme ve tahsilat işlemleri; çekle işleyen hesaplarla ilgili tüm işlemler, çek tahsilatı, havaleler, EFT, otomatik havale ve otomatik ödeme, kambiyo senetlerinin tahsiline ilişkin işlemler,

(*): Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu(Kurum)'nun uygunluk görüşü ile 14 Mayıs 2013 tarihinde yayımlanan bu Tebliğ, Türkiye Bankalar Birliği Yönetim Kurulu'nun 10 Haziran 2014 tarihli kararına ilişkin, Kurum'dan 16 Haziran 2014 tarihinde alınan uygunluk ile yapılan değişiklik sonucunda 16 Haziran 2014 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

- d) Saklama hizmetleri; kiralık kasa, altın, kıymetli maden ve/veya sermaye piyasası araçlarının saklanması,
- e) Kredi kartları, banka kartları ve seyahat çekleri gibi ödeme vasıtalarının ihracı ve bunlarla ilgili faaliyetlerin yürütülmesi işlemleri; banka ve kredi kartı ile ilgili işlemler,
- f) Efektif dahil kambiyo işlemleri; para piyasası araçlarının alım ve satımı; kıymetli maden ve taşların alımı, satımı veya bunların emanete alınması işlemleri; altın depo hesapları,
- g) Ekonomik ve finansal göstergelere, sermaye piyasası araçlarına, mala, kıymetli madenlere ve dövizde dayalı; vadeli işlem sözleşmelerinin, opsiyon sözleşmelerinin, birden fazla türev aracı içeren basit veya karmaşık yapıdaki finansal araçların alımı, satımı ve aracılık işlemleri; altın alım satımına aracılık, Sermaye piyasası araçlarının alım ve satımı ile geri alım veya tekrar satım taahhüdü işlemleri,
- h) Daha önce ihraç edilmiş olan sermaye piyasası araçlarının aracılık maksadıyla alım satımının yürütülmesi işlemleri,
- i) Başkaları lehine teminat, garanti ve sair yükümlülüklerin üstlenilmesi işlemleri gibi garanti işleri,
- j) Finansal kiralama işlemleri,
- k) Sigorta acenteliği; sigorta işlemleri,
- l) Mevzuat hükümlerine aykırı olmamak kaydıyla bireysel müşterilere verilebilecek diğer işlem, ürün ve hizmetler.

Sözleşmelerin Şekli

Madde 5- Yapılan sözleşmeler emredici hükümlere aykırı olamaz. Kanunlar ve ilgili mevzuat uyarınca yazılı olarak akdedilmesi zorunlu bulunan sözleşmeler yazılı olarak ve ilgili mevzuatta öngörülen şekilde; tüketici kredisi sözleşmeleri ve kredi kartı sözleşmeleri ise Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 6 ncı maddesi uyarınca en az on iki punto ve koyu siyah harflerle yazılı olarak düzenlenir. Bireysel müşteriler ile akdedilen tüm sözleşmelerin taraflarca imzalanmış bir örneği müşteriye verilir ve verildiğine dair yazılı beyanı banka nezdinde saklanır.

Sözleşmelerde Yer Alması Gereken Asgari Unsurlar

Madde 6- Bireysel müşteriler ile akdedilecek sözleşmelerde bu Tebliğde yer alan asgari unsurlara yer verilmesi kaydıyla, ilgili sözleşmeye konu işlem, ürün ve hizmetin niteliği ve tabi olduğu mevzuata bağlı olarak sözleşmelerin biçim ve içeriği farklı tespit edilebilir.

1. Mevduat ve katılım fonu kabulü,

a) 01.11.2006 tarihli ve 26333 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Mevduat ve Katılım Fonunun Kabulüne, Çekilmesine ve Zamanaşımına Uğrayan Mevduat, Katılım Fonu, Emanet ve Alacaklara İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında

Yönetmelik'in 4 üncü maddesinin üçüncü ve dördüncü fıkralarında belirtilen asgari unsurlar,

b) Banka tarafından müşteriye sunulan mevduat ve katılım fonu kabul işleminin kapsamı ve şartları,

c) Mevduat ve katılım fonu kabulü dolayısıyla ödenmesi gereken ücret, komisyon, masraf, vergi, resim, harç, fon vb. parasal yükümlülüklerin ne zaman tahakkuk edeceği ve kim tarafından ödeneceği,

d) Tarafların karşılıklı hak ve yükümlülükleri,

e) Vadeli mevduatta müşterinin vade beklenmeksizin mevduat ve katılım fonunu çekme hakkı olup olmadığı,

f) Vade sonrası yapılacak işlemler,

g) Mevduat ve katılım fonu hesaplarında yer alan tutarların hangi durumlarda bloke edileceği ve/veya sınırlandırılacağı,

h) Müşterek hesapların kullanılmasına ilişkin hükümler,

i) Yabancı para mevduat ve katılım fonu hesabı işlemlerinde esas alınacak kurun tarihi ve hangi kurun uygulanacağı,

j) Sözleşmenin sona erme ve fesih şartları.

2. Nakdî ve kaydî ödeme, çek hesaplarının kullanılması dahil her türlü ödeme ve tahsilat işlemleri ile fon transferi işlemleri ve muhabirlik hizmetleri,

a) Banka tarafından müşteriye sunulan ödeme ve tahsilat işlemlerinin kapsamı ve şartları,

b) Ödeme ve tahsilat işlemleri dolayısıyla ödenmesi gereken ücret, komisyon, masraf, vergi, resim, harç, fon vb. parasal yükümlülüklerin ne zaman tahakkuk edeceği ve kim tarafından ödeneceği,

c) Alınan bir teminat varsa, teminatın türü, niteliği, hangi hallerde teminata başvurulacağı, teminatın müşteriye iadesi şartları,

d) Yabancı para mevduat ve katılım fonu hesabı işlemlerinde esas alınacak kurun tarihi ve hangi kurun uygulandığı,

e) Tarafların karşılıklı hak ve yükümlülükleri,

f) Sözleşmenin sona erme ve fesih şartları.

3. Saklama hizmetleri,

a) Banka tarafından müşteriye sunulan saklama hizmetinin kapsamı ve şartları,

b) İşlem dolayısıyla ödenmesi gereken ücret, komisyon, masraf, vergi, resim, harç, fon vb. parasal yükümlülüklerin ne zaman tahakkuk edeceği kim tarafından ödeneceği,

c) Tarafların karşılıklı hak ve yükümlülükleri,

d) Alınan bir teminat varsa, teminatın türü, niteliği, hangi hallerde teminata başvurulacağı, teminatın müşteriye iadesi şartları,

e) Sözleşmenin sona erme ve fesih şartları.

4. Bankaların kredi verme işlemlerinde bireysel müşterileri ile akdedecekleri sözleşmelerde bulunması gerekli asgari unsurlar aşağıda belirtilmiştir:

a) Banka tarafından ilgili sözleşmeyle müşteriye verilen kredi tutarı; yabancı para kredilerde esas alınacak kur tarihi ve hesaplama yöntemi,

b) Müşteri tarafından ödenmesi gereken anapara, faiz oranı, ücret, komisyon, masraf, vergi, resim, harç, fon vb. parasal yükümlülükler ve bunların ayrı ayrı belirtildiği ödeme planı,

c) Tarafların karşılıklı hak ve yükümlülükleri,

d) Teminatların türü, niteliği, teminata hangi hallerde başvurulacağına ilişkin hükümler, teminatın müşteriye iadesi şartları, üçüncü şahıs tarafından verilen teminatlarda teminatın hangi krediye istinaden alındığı,

e) Kredinin vadesinden önce kapatılmasına ilişkin hükümler,

f) Vadesinden önce kapatılan krediler ile ilgili olarak Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un ilgili hükümlerinin saklı olduğu,

g) Temerrüt ve temerrüdün hukuki sonuçları,

h) Gecikme faizi oranı ve hesaplama yöntemi,

ı) Sözleşmenin sona erme ve fesih şartları.

Banka kartlarının ihracı ve bunlarla ilgili faaliyetlerin yürütülmesi işlemlerine ilişkin sözleşmelerin şekil ve içeriğinde yer alması gereken asgari hususlarla, kredi kartı sözleşmelerinin şekil ve içeriğinde yer alması gereken asgari hususlar hakkında Kurulca belirlenen esaslar uygulanır.

5. Para piyasası araçlarının alım ve satımı; kıymetli maden ve taşların alımı, satımı veya bunların emanete alınması işlemlerine ilişkin sözleşmelerin şekil ve içerik açısından 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu, Türk Parası Kıymetini Koruma Hakkında 32 sayılı Karar ve ilgili diğer mevzuat hükümlerine uygun olarak yapılır.

6. Ekonomik ve finansal göstergelere, sermaye piyasası araçlarına, mala, kıymetli madenlere ve dövizde dayalı vadeli işlem sözleşmeleri, opsiyon sözleşmeleri, birden fazla türev aracı içeren basit veya karmaşık yapıdaki finansal araçların alımı, satımı ve aracılık işlemlerine ilişkin sözleşmelerin şekil ve

içerik açısından 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu ve ilgili mevzuat hükümleri ile belirlenen esaslara tabidir.

7. Sermaye piyasası araçlarının alım ve satımı ile geri alım veya tekrar satım taahhüdü işlemleri, sermaye piyasası araçlarının ihraç veya halka arz yoluyla satışına aracılık işlemlerine ilişkin sözleşmeler şekil ve içerik açısından, 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu ve ilgili mevzuat hükümleri ile belirlenen esaslara tabidir.

8. Kalkınma ve yatırım bankaları ile katılım bankaları tarafından bireysel müşteriler ile yapılacak finansal kiralama sözleşmeleri şekil ve içerik açısından 6361 sayılı Finansal Kiralama Faktoring ve Finansman Şirketleri Kanunu ve bu Kanun uyarınca çıkarılmış düzenlemelere uygun olarak yapılır.

9. Bankalar tarafından bireysel müşterileri ile akdedilecek sigorta genel şartları tarife, talimat ve sigorta sözleşmeleri 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu uyarınca Hazine Müsteşarlığınca onaylanan genel şartlara uygun olarak yapılır.

Sözleşmeler Kapsamında Sunulacak Ürün ve Hizmetler İçin Talep Alınması ve Bilgilendirme Yapılması

Madde 7- Bir bireysel sözleşme kapsamında maddi yükümlülük doğuracak olan her bir ürün veya hizmet için ayrı ayrı olmak üzere yazılı veya müşteri şifresi girmek ya da kimlik doğrulamak suretiyle kullanılan elektronik ortam, e-posta, ATM, telefon, kısa mesaj veya benzeri araçlarla talep alınması ve bilgilendirme yapılması zorunludur. Yapılacak bilgilendirme asgari olarak; sözleşmeye ilişkin her bir ürünün adı ya da tanımı, vadesi ya da süresi, tüm ayrıntılarıyla ürün veya hizmet için müşteriden tahsil edilecek faiz, ücret tutarları (komisyon, hesap işletim ücreti, havale-eft masrafı v.b.), faiz veya ücretin tahsil yöntemi (nakden, hesaben vb.) geçerli olduğu süre, geçerlilik süresi sonunda yapılacak değişikliğin tutarı ya da oranı ya da değişikliğin hangi esasa göre yapılacağı hususlarını içerir. Bilgilendirmenin yapılmaması veya alınan talebin yetkili mercilere ibraz edilememesi halinde talep alınmamış kabul edilir.

Yazılı sözleşmenin ayrılmaz bir parçası niteliğinde olan ve sözleşme ile birlikte müşteriye imzalatılan bilgilendirme formunun örnek formatı birinci fıkrada yer verilen asgari unsurları içerecek şekilde Birliklerce hazırlanır ve bu örnek format bankalarca esas alınarak uygulanır. Bilgilendirmenin yukarıdaki 1'inci fıkrada belirtilen araç ve kanallarla yapılması halinde, bu maddede belirtilen asgari unsurlarını taşıması yeterli sayılacaktır.

Ücret, Masraf ve Komisyonlardaki Artışların Bildirimi

Madde 8- Faiz ve ücretlerdeki değişikliklerin müşteriye en az 30 gün önce etkin bir yolla bildirilmesi zorunludur. Bu bildirim üzerine müşterinin, yeni dönem başladıktan itibaren 15 gün sonrasına kadar ürünün veya hizmetin kullanımından vazgeçme hakkı vardır. Bu hakkın kullanılması halinde müşteriden yeni döneme ilişkin olarak hiçbir şekil ve surette ilave faiz veya ücret talep edilemez. Vazgeçme hakkını kullanan müşteriye banka, bu hizmeti vermeyi durdurabilir.

Bir takvim yılı içinde, ücret, masraf ve komisyonlarda %20'nin üzerinde artış öngören değişiklikler için ayrıca talep alınması zorunludur.

Bir takvim yılı içinde, ücret, masraf ve komisyonlarda %20 ve altında artış öngören değişikliklerin ise, müşteriye en az 30 gün önce etkin bir yolla bildirilmesi zorunludur. Bu bildirim üzerine müşterinin, yeni dönem başladıktan itibaren 15 gün sonrasına kadar ürünün veya hizmetin kullanımından vazgeçme hakkı vardır. Bu hakkın kullanılması halinde müşteriden yeni döneme ilişkin olarak hiçbir şekil ve surette ilave ücret, komisyon ve masraf talep edilemez. Vazgeçme hakkını kullanan müşteriye banka, bu hizmeti vermeyi durdurabilir. Ancak, müşterinin ürünü kullanmaya veya hizmeti almaya devam etmesi halinde, müşteri bu değişikliği kabul etmiş sayılır.

Bankaların; süreklilik arz etmeyen, para transferleri, fatura tahsilatı, çek-senet tahsilatı ve benzeri anlık işlem ve hizmetlerden tahsil edilecek ücreti, müşteriye işlemin gerçekleşmesi anından önce ve işlemin gerçekleştirildiği kanalın yapısına uygun bir şekilde açıkça, ücrete ilişkin onayını içerecek şekilde bildirmeleri halinde yukarıda belirtilen süreler uygulanmaz. Şubeden gerçekleştirilen işlemlerde ücret bilgisinin açıkça dekont üzerinde yer alması zorunludur.

Faiz, ücret, komisyon ve masraflardaki değişikliklerin muhtevası ve müşterinin dilerse hizmetin kullanımından vazgeçme hakkı olduğunun müşteriye bildirildiğine ilişkin bilgi ve belgelerin talep edilmesi halinde yetkili mercilere iletilmesi zorunludur. Aksi takdirde söz konusu bilgilendirmenin yapılmamış olduğu kabul edilir.

Kesintisiz olarak, en az 180 gün süreyle hareket görmeyen kredi kartları, mevduat ve katılım fonu hesapları hareketsiz hesap kabul edilir. Müşterilerin kendisine/hesabına ait hareketsizlik durumunu görebileceği ve bu konuda bilgi alabileceği ortak bilgi sistemi (Ortak Bilgi Sistemi) Birlikler tarafından kurulur. Bu sistem kuruluncaya kadar bu hesaplar hareketsiz kaldığı müddetçe herhangi bir ücret tahakkuk ettirilemez.

Tahsil edilemeyen kredi kartı, mevduat ve katılım fonuna ilişkin yıllık üyelik ve hesap işletim ücretleri, tahakkuk tarihinden itibaren en fazla son oniki aylık dönem için sonradan tahsil edilmek üzere bekletilebilir. Bu dönem zarfında yıllık üyelik ve hesap işletim ücretlerinin tahsili için müşteriler hakkında icra takibi yapılmaz, söz konusu oniki aylık dönem sonunda kredi kartı yıllık üyelik ücretleri ile hesap işletim ücretlerinin tahsil edilememesi halinde ise bu ücretler ters kayıt yapılmak suretiyle iptal edilir. Müşteriler, kredi kartı yıllık ücretiyle mevduat ve katılım fonuna ilişkin hesap işletim ücretinin tahsili amacıyla kredilendirilemez.

Yaptırımlar

Madde 9- Bankalarca bireysel müşterileriyle akdedilecek sözleşmelerin şekil ve içeriğinde yer alması gereken asgari hususlar ile bu sözleşmelerin uygulanacağı işlemler bu Tebliğ hükümlerine uygun olmak zorundadır. Bu Tebliğe aykırı hareket eden bankalara ilişkin şikâyet birlik yönetim kurulunca belirlenecek usule göre değerlendirilerek karara bağlanır.

Birinci fıkra uyarınca yapılacak değerlendirme sonucunda veya Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetine yapılan bir başvuru karara bağlanırken Hakem Heyetince, bu Tebliğ'in 5, 6, 7 ve 8'inci ve maddelerinde yer alan hükümlere bir aykırılık saptandığı takdirde, ilgili birlik yönetim kurulunca Kanunun 81 inci maddesi uyarınca idari para cezası uygulanır.



Yürürlükten kaldırılan hükümler

Madde 10- 1 Aralık 2006 tarihli “Türkiye Bankalar Birliği”nin Bankalar ile Bireysel Müşterileri Arasında İmzalanacak Sözleşmelerin Şekil ve İçeriğinde Yer Alması Gereken Asgari Hususlar ile Sözleşmelerin Uygulanacağı İşlemlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ” hükümleri yürürlükten kaldırılmıştır.

Yürürlük

Madde 11- Bu Tebliğ hükümleri 01/09/2013 tarihinden itibaren akdedilen ya da yenilenen sözleşmelere uygulanır. Sunulan ürün ve hizmetlerin faiz, ücret ve diğer koşullarında yapılan değişikliklere ilişkin olarak bu Tebliğ ile getirilen bildirim ve bilgilendirme yükümlülükleri bu tarihten önce akdedilmiş olan sözleşmeler bakımından da hüküm ifade eder.

Yürütme

Madde 12- Bu Tebliğ hükümlerini Türkiye Bankalar Birliği ile Türkiye Katılım Bankaları Birliği yürütür.