

Türkiye | Eylül 2020

BANKALARCA FİNANSAL TÜKETİCİLERDEN ALINABİLECEK ÜCRETLERE İLİŞKİN ESASLAR

(Principles Regarding Fees That Banks Can Charge Their Financial Clients)

(Bu makale 7 Eylül 2020 tarihinde Av. Dr. Umut Kolcuoğlu'nun Dünya Gazetesi'ndeki Hukuk Notları başlıklı köşesinde yayımlanmıştır.)

Hızla gelişmekte olan teknolojinin de etkisiyle bankalar müşterilerine sunduğu ürün ve hizmet yelpazesini her geçen gün yeniliyor ve genişletiyor. Yenilenen ürün ve hizmetleri finansal tüketiciye sunmadan önce bankaların uyması gereken birçok düzenleme bulunuyor. Geçen yazımızda, "ticari müşteri" ve "finansal tüketici" ayırımını açıklayarak bankaların ticari müşterilerinden talep edebilecekleri ücretlere ilişkin esaslara ve bu esasların ticari hayattaki yansımalarına yer vermiştik. Bu yazımızda ise, bankaların finansal tüketicilerden talep edebilecekleri ücretlere ilişkin esasları ele alacağız.

Geçtiğimiz Mart ayında, bankacılık sektöründe finansal tüketicilere sunulan ürün ve hizmetlere ilişkin olarak, faiz ve kâr payı dışında alınacak her türlü ücrete yönelik esasların belirlenmesi amacıyla Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ yayımlandı. "Finansal tüketici", tüketici hukukundaki tüketici kavramıyla uyumlu şekilde, finansal kuruluşlar tarafından kendisine ürün veya hizmet sunulan, ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden, gerçek veya tüzel kişiyi ifade ediyor. Bu doğrultuda, ilgili Tebliğ ile bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar (banka kartı veya kredi kartı düzenleme yetkisini haiz bankalar ile diğer kuruluşlar) tarafından finansal tüketiciye sunulan ürün ve hizmetler karşılığında talep edilebilecek ücretlere ilişkin esaslar düzenleniyor. Bununla birlikte, finansal tüketicilerin menkul kıymet ve sigortacılık işlemleri ile çek, senet ve teminat mektubu işlemleri Tebliğ kapsamından hariç tutuluyor.

Ticari müşterilerden alınacak ücretlere ilişkin esaslara benzer bir şekilde, bankaların finansal tüketicilere sunabileceği ürün ve hizmetler de Tebliğ'in ekindeki tabloda sınıflandırılıyor; örneğin bireysel krediler (kredi tahsis ücreti, ekspertiz ücreti, taşınır ve taşınmaz rehin ücreti vb.), mevduat (para çekme ücreti vb.), para ve kıymetli maden transferleri (EFT, havale vb.), kredi kartları (yıllık ücretler, ek kart ücreti, nakit avans ücreti vb.) ve diğer işlemler (kiralık kasa ücretleri, kampanyalı ürün ve hizmetlere ilişkin ücretler vb.). Tabloda belirtilenler haricinde bankalarca başka bir

KOLCUOĞLU DEMİRKAN KOÇAKLI

ürün/hizmet grubunun belirlenmesi veya yeni bir ücret kaleminin oluşturulması Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'nın iznine tabi tutuluyor. Dikkat çekici bir husus, Tebliğ öncesi dönemde finansal tüketicilerden tahsil edilen, kredili mevduat hesaplarına ve kredi kullanım hesaplarına ait hesap işletim ücretlerinin artık tüketicilerden tahsil edilemiyor olması.

Yine ticari müşterilerden alınacak ücretlerle ilgili düzenlemeye benzer şekilde, Tebliğ hükümleri uyarınca, finansal tüketicilere sunulan bazı ürün ve hizmetlere ilişkin ücretlere üst sınırlar getiriliyor. Örneğin, finansal tüketicinin kendi hesapları kapsamında kuruluşlara ait ATM'den yaptığı işlemler için herhangi bir ücret alınmazken, finansal tüketicilere sunulacak para transferleri, EFT ve havale hizmetleri için işlem eşikleri belirlenerek üst limitler konuluyor. Bankaların söz konusu ücretleri belirlerken, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da yer alan hükümler, Türk Borçlar Kanunu'nda düzenlenen sözleşme serbestisi ilkesi, kesin hükümsüzlük halleri ve genel işlem koşulları gibi genel kurallar ile bağlı olduklarını tekrar hatırlatalım.

Finansal tüketicilerin, ilgili finansal sözleşmeler tahtında kendilerine sunulacak her bir ürün ve hizmet için talep edilecek ücretler konusunda, sözleşme öncesinde bankalarca hazırlanacak bilgilendirme formları ile bilgilendirilmeleri ve onaylarının alınması zorunlu. Özellikle bilgilendirme formları bu sözleşmelerin ayrılmaz bir parçası olacağından bilgilendirme formlarının içerisinde sözleşmede yer alan her bir ürün ve hizmet için ücretlerin ve Tebliğ hükümleri uyarınca belirlenen asgari hükümlerin (ürün ve hizmetin tanımı, vadesi, tahsil yöntemi, ücret kalemleri vb.) yer alması gerekiyor. İhtilaf halinde, ilgili onayların alındığına ve bilgilendirmelerin yapıldığına dair ispat yükü finansal kuruluşların üzerinde. Ayrıca bankalar, finansal tüketiciye sunulacak ürün ve hizmetler için tahsil edecekleri ücretlerin güncel tutarlarını açık ve anlaşılır bir şekilde internet sitelerinde ilan etmekle ve bu bilgilerin değişmesi halinde internet sitelerindeki bilgileri eş zamanlı olarak güncellemekle yükümlü. İnternet sitelerinde ilan edilen ücret ve parasal sınırlara ilişkin güncellemeler her yıl sonu itibarıyla yıllık tüketici fiyat endeksi artış oranına göre yapılabilecek. Tebliğ öncesinde artış oranlarına ilişkin bir sınır mevcut değilken, Tebliğ hükümleri ile finansal kuruluşlar artık tüketici fiyat endeksi artış oranının üzerinde bir artış yapamıyorlar.

Finansal tüketicilerden alınabilecek ücretler konusunda yakın zamanda gerçekleşen bir tartışma da bahsedilmeye değer. Geçtiğimiz Ağustos ayının başlarında Tebliğ'in uygulanmasına yönelik olarak çıkarılan talimat hükümleri içerisinde, tüketicilerin hesaplarının bulunduğu şubelerden yapacakları Türk Lirası para çekimleri için ücret alınamayacağı fakat yabancı para çekimlerine ilişkin olarak komisyon tahsil edilebileceği belirtilmişti. Tebliğ hükümlerinde yer almayan ve yalnızca uygulama talimatında bahsi geçen bu komisyon, finansal tüketicinin onayı olmaksızın herhangi bir ücret tahsil edilemeyeceğine dair genel kurala aykırı olması nedeniyle tartışma konusu olmuştu. Bu uygulama nedeniyle hakem heyetlerine başvuran tüketicilerin sayısının hızla artması üzerine, söz konusu komisyon Ağustos ayının ortasında uygulamadan kaldırıldı.

Tüketici mevzuatındaki, tüketicinin korunmasını esas alan düzenlemelerin bankacılık sektörüne yansımaları niteliğindeki bu Tebliğ, finansal ürün ve hizmetlerin güven esaslı çerçevesinde tüketiciye

KOLCUOĞLU DEMİRKAN KOĐAKLI

sağlanması ve tüketicilerle şikayetleri ile tüketici mahkemelerine yansiyabilecek sorunların asgari seviyeye indirilmesinde önemli bir rol üstleniyor.

İLETİŞİM



Av. Dr. Umut Kolcuoğlu
ukolcuoglu@kolcuoglu.av.tr