

# **FİNANSAL TÜKETİCİLERDEN ALINACAK ÜCRETLERE İLİŞKİN USÛL VE ESASLAR HAKKINDA TEBLİĞE (SAYI: 2020/7) İLİŞKİN UYGULAMA TALİMATI**

Bu Talimat, kuruluşlar tarafından finansal tüketicilere sunulan ürün veya hizmetlere ilişkin olarak faiz veya kâr payı dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraf türleri ile bunlara ilişkin usûl ve esasları belirlemek amacıyla yayımlanan Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ (Sayı: 2020/7) (Tebliğ) hükümlerinin uygulama ayrıntılarını göstermektedir. Tebliğde yer alan tanımlar, bu Talimat uygulamasında da geçerlidir.

## **1) Kapsam**

### **a. Tebliğ,**

1. 19/10/2005 tarihli ve 5411 sayılı Bankacılık Kanununun 3 üncü maddesinde tanımlanan bankalar,
2. 21/11/2012 tarihli ve 6361 sayılı Finansal Kiralama, Faktoring, Finansman ve Tasarruf Finansman Şirketleri Kanununun 3 üncü maddesinde belirtilen şirketlerden tüketici kredisi verenler,
3. 23/2/2006 tarihli ve 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununun 3 üncü maddesinde tanımlanan kart çıkaran kuruluşlar

ile bu kuruluşlar tarafından finansal tüketiciye sunulan ürün veya hizmetleri kapsar.

- ### **b. İlgili mevzuat çerçevesinde finansal tüketicilerin menkul kıymet ve sigortacılık işlemleri ile çek, senet ve teminat mektubu işlemleri karşılığında kuruluşların talep edebilecekleri ücretler Tebliğ kapsamında değildir.**

## **2) Sözleşme esasları**

- a. Kuruluşlar ile finansal tüketiciler arasında düzenlenen sözleşmeler ve yapılan bilgilendirmeler en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir ve bunların bir nüshası kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı vasıtasıyla finansal tüketiciye verilir.
- b. Kâğıt üzerinde düzenlenecek sözleşmelerde, “Sözleşmenin bir nüshasını elden aldım.” şeklindeki ibarenin finansal tüketici tarafından yazılmasının sağlanması zorunludur. Görme engelli tüketicilerde bu şart aranmaz.

- c. Sözleşmeler kapsamında ücret alınabilecek her bir ürün veya hizmet için finansal tüketicinin onayının alınması zorunludur. Sözleşmede ücreti belirlenmiş olan ürün ve hizmetler haricinde bir ürün veya hizmetin kuruluşlar tarafından ücret karşılığı verilebilmesi için işlemin gerçekleştirildiği alanın yapısına uygun bir şekilde, finansal tüketiciye işlem öncesinde ücrete ilişkin bilgi verilmesi ve finansal tüketicinin onayının alınması gerekmektedir. Kuruluşlar tarafından finansal tüketicinin onayının alındığı ispat edilemediği takdirde, onay alınmamış sayılır.
- d. Finansal tüketiciler ile yapılacak sözleşmeler kapsamında sunulacak ürün veya hizmetlerin ücret tarifelerini ve bilgi verilmesi gereken diğer hususları göstermek üzere sözleşmeye ilişkin her bir ürün veya hizmetin asgari olarak; adı ya da tanımı, vadesi ya da süresi, tahsil edilecek faiz, kâr payı veya ücret kalemleri ile bunların tahsil yöntemi, geçerli olduğu süre, geçerlilik süresi sonunda yapılacak değişikliğin tutarı, oranı ya da değişikliğin hangi esasa göre yapılacağı hususlarını içerecek şekilde bilgilendirme formu hazırlanması zorunludur. Bilgilendirme formu sözleşmenin ayrılmaz bir parçasıdır. Sözleşmenin yazılı olarak kurulması durumunda bu formun taraflarca imzalanmış bir nüshasının finansal tüketiciye verilmesi zorunludur. Kalıcı veri saklayıcısı ve kayıt altına alınan telefon aracılığıyla kurulan sözleşmelerde finansal tüketici kullanılan araca uygun şekilde bilgilendirilir. İspat yükü kuruluşlara aittir.
- e. Kuruluşlar tarafından sunulan ürün veya hizmetlere ilişkin sigorta sözleşmelerinin, ürün veya hizmetlere ilişkin sözleşmelerden ayrı olarak düzenlenmesi zorunludur.
- f. Kuruluşlarca finansal tüketicilerden alınabilecek ücretlere ilişkin özel kanun hükümleri saklıdır.

### 3) Ücretlerin Sınıflandırılması

- a. Kuruluşlar tarafından ücretlendirilebilecek olan ürün veya hizmetler Ek-1'de sınıflandırılmıştır. Bu sınıflandırmanın, işlemlerin finansal niteliklerine göre ayrımı Merkez Bankasının uygun görüşü alınarak Birlikler tarafından yapılır. Tebliğ ve ekinde yer alanların dışında herhangi bir ürün veya hizmet için ücret alınamaz ancak, üçüncü kişilere ödenen tutarlar finansal tüketiciye aynen yansıtılabilir. Kuruluşlarca, kamu kurum ve kuruluşlarına yapılmak durumunda kalınan ödemeler de üçüncü kişilere ödenen tutarlar kapsamındadır.
- b. Bu sınıflandırmada yer almayan, yeni bir ürün veya hizmet grubunun belirlenmesi veya yeni bir ücret kaleminin oluşturulabilmesi için ilgili kuruluş tarafından Merkez Bankasından izin alınması zorunludur. Merkez Bankası gerekli gördüğü hallerde Ek-1'deki listeyi değiştirmeye yetkilidir. Ek-1'deki listenin Merkez Bankası tarafından değiştirilmesi durumunda, kuruluşlar değişikliğin yapıldığı

tarihi takip eden ayın sonuna kadar yeni sınıflandırmaya intibak etmekle yükümlüdür.

- c. Kuruluşlar Tebliğin 15 inci maddesinin birinci fıkrası kapsamında doğrudan Merkez Bankasına başvurarak veya Birlikler aracılığı ile Merkez Bankasından onay alarak özelliikli ürün veya hizmet sunabilirler.
- d. Katılım Bankaları Tebliğin ekinde yer alan ücretlerdeki kredi, faiz ve mevduat ifadelerinin yerine sırasıyla finansman, kâr oranı ve fon toplama terimleri kullanılabilir.
- e. Sınırlanan ücretlere BSMV dahil değildir.

#### 4) Ücretlerin Değiştirilmesi

- a. Tebliğdeki ücret ve parasal sınırlar her yıl azami, Türkiye İstatistik Kurumunca bir önceki yılsonu itibarıyla açıklanan yıllık tüketici fiyat endeksi artış oranında artırılarak kuruluşların internet sitesinde ilan edilir. Kuruluşlar sözleşmede belirledikleri ücretlere ilişkin artışları, artış uygulanmaya başlanmadan en az otuz gün önce finansal tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı yoluyla veya kaydı tutulan telefon vasıtasıyla bildirmek, artışın tüketici fiyat endeksi artış oranının üzerinde olması halinde finansal tüketiciden ayrıca onay almak zorundadır. Bu bildirim üzerine finansal tüketicinin kendisine bildirim yapıldığı tarihten itibaren onbeş gün sonrasına kadar ürünün veya hizmetin kullanımından vazgeçme hakkı vardır. Bu hakkın kullanılması hâlinde uygulanacak ücret artışının yürürlüğe girdiği tarihten itibaren ilave ücret alınmaz. Kuruluşlar, vazgeçme hakkını kullanan finansal tüketiciye uyumsuzluk konusu ürün veya hizmeti vermeyi durdurabilir. Finansal tüketicinin ürünü kullanmaya veya hizmeti almaya devam etmesi hâlinde, değişikliğin kabul edildiği varsayılır.
- b. Tebliğin 7 nci maddesinin birinci fıkrasında, artışı yıllık tüketici fiyat endeksi artış oranına endekslenen ücret ve parasal sınırlar, Merkez Bankasınca Tebliğ kapsamında belirlenen azami ücret ve parasal sınırlardır. Kuruluşların finansal tüketicilerden alınan ücretlere uygulayacakları artışlar, Merkez Bankası tarafından belirlenen azami ücretlerin aşılması ve bilgilendirme ve onay yükümlülüklerinin yerine getirilmesi kaydıyla kuruluşlar tarafından serbestçe belirlenebilir.
- c. Tebliğin 6 ncı maddesi birinci fıkrası kapsamında kuruluşlar tarafından üçüncü kişilere ödenerek finansal tüketiciye yansıtılan tutarların artışlarında Tebliğin 7 nci maddesinin birinci fıkrasındaki hükümler uygulanmaz.

- d. Finansal tüketicilerden alınan ücretlerde artış olması halinde ücret artırımını geçmiş döneme uygulanmaz. Finansal tüketici tarafından talimatı verilmiş ancak, ücret ödemesi henüz gerçekleşmemiş ürün ve hizmetlere ilişkin ücretlerde işlem tarihindeki ücret tarifesi geçerlidir.
- e. Kuruluşların, kampanya ve benzeri uygulamaları nedeniyle ürün ve hizmet ücretlerinde geçici süreyle indirim yaptıkları hallerde, indirim süresi önceden müşteriye bildirilmiş olmak kaydıyla, ücretlerin önceki seviyesine artırılmasına ilişkin bildirim zorunluluğu bulunmamaktadır. İlgili mevzuattaki bildirimle ilişkin hükümler saklıdır.

## 5) Ücretlerin İadesi

- a. Tahsil edilen ücretlerin, kuruluşların karar birimleri veya adli, idari ve yetkili diğer makamların kararları neticesinde finansal tüketiciye iadesinin gerekmesi hâlinde, iadesi gereken tutar ve tahsil yöntemi hakkında kalıcı veri saklayıcısı yoluyla veya kaydı tutulan telefon ile finansal tüketiciye bilgilendirme yapılır. Kuruluşlar iadesine karar verilen tutarın finansal tüketicinin bildireceği hesaba ücretsiz şekilde gönderilmesine veya finansal tüketicinin talebine istinaden nakden ödenmesine imkân sağlayacak sistemi kurmakla yükümlüdür.
- b. Kuruluşlar tarafından adli, idari ve yetkili diğer makamların kararları neticesinde iade edilmek üzere belirlenen tutar;
  - 1. Finansal tüketicinin talebinde açıkça belirtmesi durumunda belirttiği ilgili kuruluş veya başka bir kuruluş nezdindeki açık mevduat hesabına veya nakden ya da ilgili kuruluş nezdindeki açık kredi kartına tutar olarak,
  - 2. Finansal tüketicinin ayrıca talebi bulunmaması durumunda iadeyi gerçekleştiren kuruluş nezdinde yer alan açık mevduat hesabına, nakden ya da açık kredi kartına tutar olarak

finansal tüketiciye Tebliğ hükümleri çerçevesinde bilgilendirme yapılması suretiyle herhangi bir ücret almadan iade edilir.

- c. Yukarıda yer verilen ücret iadesi işlemleri dışında; kuruluş inisiyatifiyle müşteri memnuniyeti, fiyatlandırma ve benzeri amaçlı ücret iade işlemleri ile operasyonel nitelikli hata sonucu tahsil edilen ücretlerin iadesinde; finansal tüketiciye gerekli bilgilendirme yapılarak kuruluş nezdinde yer alan ücretin alındığı açık mevduat hesabına, nakden ya da açık ya da hareketli kredi kartına, açık kredi kartı ya da mevduat hesabı olmaması durumunda kendisine bilgi verilmek suretiyle iade işlemi sonuçlandırılır. Bu iadeler bakımından finansal tüketicinin hesap özetine

yansıtılan işlemler için finansal tüketiciye gerekli bilgilendirmenin yapılmış olduğu kabul edilir.

## 6) Bilgilendirmeye ilişkin esaslar

- a. Finansal tüketicilerden alınacak faiz, kâr payı, ücret ve diğer kesintilere ilişkin güncel bilgiler açık, anlaşılır ve kolay erişilebilir bir şekilde kuruluşların internet sitelerinde karşılaştırmaya uygun bir biçimde yer alır. Bu bilgilerde değişiklik olması hâlinde internet sitesi eşzamanlı olarak güncellenir. İnternet sitesinde değişikliğin yapıldığı tarihe de yer verilir. Kuruluşlar, kredi ürünlerinin kullanılmasında hâlinde ortaya çıkacak faiz, kâr payı oranı ve ücret bilgilerini detaylı bir şekilde gösteren hesaplama araçlarını internet sitelerinde sunmakla yükümlüdür.
- b. Kuruluşlar finansal tüketicilerden alınacak ücretlerin azami ve asgari güncel tutarları ile oranlarını Merkez Bankasınca belirlenecek kanallarda ve yöntemle ilân etmekle yükümlüdür. Bu kapsamda, Finansal Tüketicilerden alınacak ücretler kuruluşların internet sitesinde belirtilen logo ile “Ürün ve Hizmet Ücretleri” başlığı altında ilan edilir. Ayrıca, Kuruluşlar Merkez Bankası tarafından bildirilecek format çerçevesinde bildirimde bulunacakları azami ve asgari tutar ve oranlardan aşağıda yer alanları şubelerinin görülebilecek yerlerinde ilan ederler.
  1. Kredi kartı yıllık üyelik ücreti
  2. Şube para çekme ücreti
  3. Elektronik Fon Transfer ücreti (EFT)
  4. Havale ücreti
  5. Uluslararası Fon Transferi ve Mesajlaşma Ücreti
  6. Kiralık kasa ücreti
  7. Arşiv-araştırma ücreti
  8. FAST ücreti
- c. Kuruluşlar finansal tüketicinin onayını almaksızın yaptığı bildirimlerden ücret alamaz. Onay alındığı takdirde bildirim işlemi için alınacak ücret üçüncü kişilere ödenen tutarı geçemez. İlgili mevzuat gereği belirli bir şekilde yapılması zorunlu olan bildirim ve işlemlerden ise maliyetleri kadar ücret alınabilir.
- d. Gerçekleştirilen işlemlere ilişkin olarak işlem anında verilecek işlem fişi, sözleşme ve bilgilendirmeye ilişkin diğer evrak ayrıca ücretlendirilemez.
- e. Finansal tüketicilerin sözleşme, işlem fişi ve benzeri dokümanların bir örneğini talep etmeleri hâlinde, kuruluşlarca ilgili dokümanın düzenlenme tarihinden sonraki ilk yıl için herhangi bir ücret alınmaz. İlgili dokümanın düzenlenme

tarihinden itibaren bir yılın üzerinde sürenin geçmesi hâlinde, finansal tüketiciye bilgi verilmek suretiyle, yapılan işlemle orantılı olacak şekilde makul bir ücret alınabilir.

- f. Tebliğin yürürlük tarihinden sonra düzenlenecek yazılı sözleşme ve bilgilendirme form içeriklerinin bir örneğine kuruluşların internet sitelerinde ücretsiz erişim imkânı sağlanır.
- g. Merkez Bankası bilgilendirmelerde veya onay alınmasında kullanılan yöntemlerin etkin olmadığı kanaatine varırsa, her bir ürün veya hizmet bazında belirlenecek yöntemlerin kullanılmasını zorunlu tutabilir.
- h. Kuruluşlar tarafından süreklilik arz etmeyen para transferleri, fatura tahsilâtı gibi anlık işlem ve hizmetlerden ücret tahsil edilmeden önce, işlemin gerçekleştirildiği alanın yapısına uygun bir şekilde finansal tüketiciye bilgi verilmesi ve onayının alınması sonrası işlem gerçekleştirilir. Bu işlemlere ilişkin ücretlere sözleşmede yer verilme şartı aranmaz.
- i. Kuruluşlarca gerçekleştirilen işlemlerde ücret bilgisine işlem fişi üzerinde açıkça yer verilmesi zorunludur. Alan kısıtı dikkate alınarak, işlem fişi üzerinde ücret kaleminin kısaltması kullanılabilir. İşlem fişinin işlemin yapıldığı kanal doğrultusunda bilgilendirme gereklerini yerine getirmesi yeterli olup, fiziken bulunması gerekmemektedir. İşlem anında verilecek işlem fişi ile sözleşme ve bilgilendirmeye ilişkin diğer evrak ayrıca ücretlendirilemez ancak, üçüncü kişilere ödenen tutarlar aynen yansıtılabilir.

## **7) Tüketici ve konut finansmanı kredilerine ilişkin ücretler**

- a. Finansal tüketicilere kullanılacak krediler için kredi ihtiyacının karşılanmasına olanak sağlayan sistemin işletilmesi ve operasyonel süreçlerin yönetilmesi amacıyla alınan tahsis ücreti dışında, istihbarat ücreti, kredi işlem fişi ücreti, ödeme planı değiştirme ücreti, değişken taksitli ödeme planı ücreti gibi her ne ad altında olursa olsun başkaca bir ücret alınamaz. Kredi tahsis ücreti, kullanılan kredi anaparasının binde beşini geçemez. Merkez Bankası, gerekli gördüğü hallerde bu sınırı artırmaya ve azaltmaya yetkilidir.
- b. Taşınır ve taşınmazlara ilişkin rehin, ipotek ve ekspertiz işlemlerinde yalnızca üçüncü kişilere ödenen ücretler alınabilir.
- c. Reddedilen kredi taleplerinden bir kamu kurum ve kuruluşuna veya üçüncü kişilere ödenen ücretler hariç olmak üzere herhangi bir ücret alınamaz.

- d. Konut finansmanı sözleşmelerinde faiz oranı veya kâr payının sabit olarak belirlenmesi hâlinde, krediyi tahsis eden kuruluş nezdinde sözleşmede yer vermek suretiyle, bir veya birden fazla taksit ödemesinin vadesinden önce yapılması ile kredinin faiz oranı veya kâr payında finansal tüketici lehine mutabık kalınarak değişiklik yapılması hâllerinde, Kanunun 37 nci maddesinde yer alan erken ödeme tazminatı haricinde hiçbir ücret alınmaz. Tahsil edilebilecek erken ödeme tazminatı ise yapılacak faiz veya kâr payı indirimi tutarını aşamaz.
- e. Finansal tüketicilerin ilgili kuruluşlardan borçlarının bulunmadığına dair talep ettikleri bilgi yazıları için bir defaya mahsus olmak üzere ücret alınmaz.
- f. Kredili mevduat hesaplarından kullanılan krediler ile kredi kartlarından yapılan taksitli nakit avans işlemleri için ücret tahsil edilemez. Nakit avans kullanılması durumunda tahsil edilen ücret, avans tutarının yüzde birini geçemez.
- g. Belirli süreli kredi sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, bu hesaba ilişkin herhangi bir ücret alınmaz. Bu hesap, finansal tüketicinin aksine yazılı talebi olmaması hâlinde kredinin ödenmesi ile kapanır.
- h. Finansal tüketicinin onayı olmaksızın, belirli süreli kredi sözleşmesi ile ilişkili bir kredili hesap sözleşmesi yapılamaz ve kredi tahsilâtları bu hesaptan gerçekleştirilemez.
- i. Konut finansmanında, tapu dairesi tarafından tahsil edilen takyidat araştırması masrafları finansal tüketicilerden tahsil edilebilir.

## **8) Banka ve kredi kartı ücretleri**

- a. Kart çıkaran kuruluşlar, yıllık üyelik ücreti ve benzeri ad altında ücret tahsil etmedikleri bir kredi kartı türü sunmak zorundadır. Finansal tüketiciler tarafından yapılan ücretsiz kredi kartı başvurularının kuruluşlarca reddedilmesi hâlinde, bu başvuruya istinaden yıllık üyelik ücreti olan kredi kartı verilemez. Kart çıkaran kuruluşlar yıllık üyelik ücreti bulunmayan kredi kartı limiti belirlerken, yıllık üyelik ücreti bulunan kredi kartı değerlendirme kriterlerini aynen uygulamakla yükümlüdür. Finansal tüketicilerin yıllık üyelik ücreti bulunan kredi kartını limiti aynı kalmak kaydıyla yıllık üyelik ücreti bulunmayan kredi kartı ile değiştirme talepleri, kart çıkaran kuruluşlar tarafından yerine getirilmek zorundadır.
- b. Finansal tüketicinin mevcut kredi kartını ücretsiz kredi karta dönüştürülmesini talep etmesi halinde ayrı bir kredi kartı türü önermeden, Tebliğde belirtilen ücretsiz kredi kartı yükümlülüğünün yerine getirilmesi mümkündür. Bununla birlikte, söz

konusu dönüştürme talebinin yerine getirilmesi durumunda kredi kart limitinin aynı kalması gerekmektedir. Ayrıca, dönüştürme işlemi sonrasında bir kartın, ücretsiz kredi kartı niteliği kazanabilmesi için sağlanacak ücret muafiyetinin belirli süreli olmaması diğer bir deyişle örneğin 6 ay ücret muafiyeti tanımlanıp daha sonrasında müşterinin talebi olmaksızın tekrar ücret alınmaya başlanması gibi uygulamalara gidilmemesi ve muafiyet ile birlikte bankaca sağlanan ilave taksit ve puan gibi özelliklerin devam etmemesi halinde de müşterinin önceden bilgilendirilmesi gerekmektedir.

- c. Finansal tüketicinin kredi kartı iptal talepleri, ilgili kredi kartıyla ilişkilendirilen herhangi bir borç bakiyesi bulunduğu gerekçe gösterilerek reddedilemez. Bu şekilde iptal edilen kredi kartlarının borç geri ödeme dönemlerinde yıllık üyelik ücreti tahsil edilemez.
- d. Banka kartları ile sanal kredi kartlarından yıllık üyelik ücreti alınamaz.
- e. Tebliğin 11 inci maddesinin birinci ve ikinci fıkralarında yer verilen kartlar dışındaki kredi kartları özelliklerine göre yıllık olarak belirlenen tutar kadar ücretlendirilebilir. Asıl karta bağlı olarak sunulan her bir ek kredi kartının yıllık üyelik ücreti, asıl kartın yıllık üyelik ücretinin yüzde ellisini geçemez.
- f. Klasik, Gold, Platinum ve üst segment olarak ayrıştırılmış temel kart tipleri için temel kart özellikleri bazında asgari ve azami değerlerin belirtilmesi suretiyle kart, marka ve özelliklerine göre yıllık üyelik ücreti tahsil edilebilir. Finansal tüketicilerin kuruluşun muhtelif kanalları vasıtasıyla gerçekleştirdikleri kredi kartı borcu ödeme işlemlerinden ücret alınamaz.
- g. Kredi kartı yıllık üyelik ücreti, ancak finansal tüketiciyi borçlandırıcı nitelikteki ilk kullanımı müteakip ve yıllık olarak tahakkuk ettirilebilir.
- h. Kesintisiz olarak, en az yüzseksen gün süreyle hareket görmeyen kredi kartları hareketsiz kart kabul edilir ve bu kartlara hareketsiz kaldığı müddetçe yıllık üyelik ücreti yansıtılamaz. Kuruluşlar, finansal tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla veya kaydı tutulan telefon ile önceden bilgi vermek suretiyle bu nitelikteki kredi kartlarını kapatma hakkına sahiptir.
- i. Hareketsiz kartlarda tahsil edilemeyen kredi kartı yıllık üyelik ücretleri, tahakkuk tarihinden itibaren en fazla son oniki aylık dönem için sonradan tahsil edilmek üzere bekletilebilir. Bu dönem zarfında yıllık üyelik ücretlerinin tahsili için icra takibi yapılamaz. Bu ücretler için faiz veya kâr payı işletilemez ve Kredi Kayıt Bürosu ile Türkiye Bankalar Birliği Risk Merkezi bildirimleri yapılmaz. Anılan oniki aylık dönem sonunda kredi kartı yıllık üyelik ücretlerinin tahsil edilememesi



hâlinde ise bu ücretler iptal edilir. Finansal tüketici kredi kartı yıllık ücretinin tahsili amacıyla kredilendirilemez.

- j. Hesap özeti gönderimi, sanal kart oluşturma ve kullanımı ile bir takvim yılı içerisinde kayıp, çalıntı ve benzeri nedenler dolayısıyla gerçekleştirilen iki adede kadar kart yenileme karşılığında ücret alınmaz. İki kardan sonraki kart yenilemelerinde ise finansal tüketiciden maliyet kadar ücret alınabilir.
- k. Başka kuruluş ATM'sinden yapılan işlemlerde nakit avans ücretinin yanında, Tebliğin 14 üncü maddesinin ikinci fıkrası kapsamında ücret tahsil edilebilir.
- l. Kredi kartlarından yapılan taksitli nakit avans işlemleri ile güncel ekstre bakiyesinin ya da alışveriş sonrası işlem tutarının belirli bir dönem ertelenmesi, ekstre bakiyesinin veya alışveriş sonrası işlem tutarının taksitlendirilmesi ya da ilave taksit yapılması, hesap özeti son ödeme tarihinin belirli bir süre uzatılması ve benzeri hizmetlerden ücret tahsil edilemez.

#### **9) Para ve kıymetli maden transfer işlemleri**

- a. Finansal tüketicinin hesabının bulunduğu kuruluşun işlem alanlarından herhangi birini kullanmak suretiyle kendi hesabına para yatırması ile hesabın bulunduğu şubeden finansal tüketici adına üçüncü kişilerin para yatırması işlemlerinden ücret alınmaz.
- b. Gelen veya giden elektronik fon transfer sistemi işlemlerinde, finansal tüketicinin hatası nedeniyle para iadesi gereken durumlarda, Merkez Bankasına ödenen masraflar dışında finansal tüketiciden herhangi bir ücret alınmaz. Havalenin iadesi, reddi, devri ya da havale işlemine dair bilgi değişikliği işlemlerinden bir kamu kurum ve kuruluşuna veya üçüncü kişilere ödenen ücretler dışında ücret alınmaz. Uluslararası fon transferi işlemlerinde finansal tüketicinin hatası nedeniyle para iadesi gereken durumlarda Merkez Bankası veya üçüncü kişilere ödenen tutarlar dışında finansal tüketiciden herhangi bir ücret tahsil edilemez.
- c. EFT işlemlerinden alınacak ücret işlem tutarının 1.000 TL ve altında olması hâlinde mobil bankacılık uygulamaları ve internet bankacılığı aracılığıyla yapılan işlemler ile düzenli ödemelerde 1 TL'yi, ATM'den yapılan işlemlerde 4 TL'yi, diğer kanallar ile yapılan işlemlerde ise 5 TL'yi geçemez. İşlem tutarının 1.000 TL ile 50.000 TL arasında olması hâlinde bu sınırlar sırasıyla 2 TL, 8 TL ve 10 TL olarak, işlem tutarının 50.000 TL üzerinde olması durumunda ise 25 TL, 50 TL ve 100 TL olarak uygulanır. EFT sisteminin resmi kapanış saatinden en erken 90 dakika önce olmak kaydıyla kuruluş ile finansal tüketici arasındaki sözleşmede geç işlemler olarak belirlenen EFT işlemlerinde anılan azami ücretler yüzde elli

artırımlı olarak uygulanır. Havale işlemlerinde ise Türk lirası, yabancı para ve kıymetli maden transferi farkı gözetilmeksizin uygulanacak azami ücretler EFT işlemleri için belirtilen ayrımlara tabi olarak ilgili ücretlerin yarısı oranında uygulanır. Yabancı para ve kıymetli maden havalelerinde limitler uygulanırken, işlem tutarının Türk lirası karşılıkları banka gişe alış kurları kullanılarak bulunur. Kuruluşlarca gerçekleştirilen uluslararası fon transferi ve mesajlaşma işlemlerinin ücretleri ise finansal tüketici ile kuruluş arasında düzenlenen sözleşme ile belirlenir.

- d. Düzenli ödemelerle yapılan EFT ve havale işlemleri kanal bazına bakılmaksızın mobil ve internet kanalı ile yapılan EFT ve havale işlemleri gibi ücretlendirilecektir.
- e. Kuruluşlarda herhangi bir hesabı bulunmayan finansal tüketicilerin gerçekleştirdiği para transfer işlemlerinde, bu işlemler gerçekleşmeden önce finansal tüketiciye ilgili ücrete dair bilgi verilir. İşlem tutarı ve ücret bilgisi işlem fişi üzerinde açıkça gösterilir.
- f. Kıymetli maden transfer işlemlerinden alınacak ücret, transfer sistemini işleten kuruluş tarafından işlem başına belirlenen transfer komisyonu/ücreti ile bu komisyonun/ücretin azami yüzde onbeşine kadar belirlenebilecek tutar toplamını aşamaz. Para transfer işlemlerine ilişkin yukarıdaki hükümler uygun düştüğü ölçüde kıymetli maden transfer işlemleri için de uygulanır.
- g. Aynı gün içerisinde aynı hesaba, isme veya karta aynı hesaptan, isimden veya karttan ayrı ayrı yapılan para transferi işlemlerinde, alınacak EFT, FAST ve Havale ücretinin hangi sınır dilimine tekabül edeceği, transfer edilen toplam tutar üzerinden belirlenebilir. Bu şekilde gerçekleşen işlemlerden alt sınır dilimi kapsamında ücretlendirilen işlemler için alınan ücretler, toplam tutarın üst sınır dilimine girmesi nedeniyle alınabilecek ilave ücretler belirlenirken dikkate alınır.
- h. Finansal tüketicinin kendi kuruluş ATM'sinden şifre veya kimlik doğrulama vb. yöntemleri kullanmak suretiyle kendi hesabına para yatırması halinde ücret tahsil edilemez. İşlem, finansal tüketicinin, kimlik doğrulaması yapılması halinde kendi hesabına para yatırma işlemini ücretsiz olarak gerçekleştireceği yönünde önceden bilgilendirilmesi şartıyla gerçekleştirilir. Bilgilendirmenin yapıldığına dair ispat yükümlülüğü kuruluşlara aittir.
- i. Finansal tüketicinin hesabının bulunduğu şubeden tüketici adına yapılan para yatırma ve kasadan havale (fiziki kıymetli maden teslimleri hariç) işlemlerinden ücret tahsil edilemez. Finansal tüketicinin kendi kredi kartına yapacağı havalelerden ücret alınmaz.

- j. FAST işlemleri karşılığında alınabilecek ücret, geç işlemlere ilişkin düzenlemeler de dahil olmak üzere Tebliğin 12 nci maddesinin üçüncü fıkrasında belirtilen azami ücret sınırlamalarına tabidir. EFT sisteminin resmi çalışma saatleri dışında gerçekleştirilen FAST işlemleri için söz konusu azami ücretler yüzde elli artırımlı olarak uygulanır.
- k. Hesaptan hesaba işyeri ödemelerinde gönderenden ücret alınmaz.

#### **10) Mevduat ve katılım fonu işlemleri**

- a. Finansal tüketicilerin açtıkları mevduat ve katılım fonu hesaplarının açılış işlemlerinde katlanılan operasyonel süreçler ve hesapların işletimi, hesapların işleme hazır bulundurulması, saklama hizmeti verilmesi ve bilgi işlem sistemi yatırımları kapsamında ücret alınmaz.
- b. Yurt içi diğer şube, yurt dışı diğer şube ve nakit çekim ofisinden para çekme işlemleri ile rutin işlem saati veya iş günü dışında gerçekleştirilen para çekme işlemlerinden ücret tahsil edilebilir.

#### **11) ATM kullanımı ve kiralık kasa hizmeti**

- a. Finansal tüketicinin hesabının bulunduğu kuruluşa ait ATM'lerden kendi hesabı için para yatırma, bakiye sorgulama ve ilgili kuruluş tarafından belirlenen limit dâhilinde yapılan para çekme işlemlerinden ücret alınmaz.
- b. Yurtiçi başka kuruluş ATM'si vasıtası ile gerçekleştirilen işlemlerden alınabilecek ücret, diğer kuruluşa işlem karşılığı ödenen tutar ile bu tutarın azami yüzde onbeşine kadar belirlenebilecek tutar toplamını aşmayacak şekilde, finansal tüketici ile ilgili kuruluş arasında düzenlenen sözleşme çerçevesinde belirlenir veya işlem anında finansal tüketicinin onayı alınarak tahsil edilebilir. Diğer kuruluşa işlem karşılığı ödenen tutarda Merkez Bankasının uygun görüşü alınarak değişiklik yapılabilir.
- c. Kendi ATM'lerinden kuruluşlarca belirlenen limitin üstünde gerçekleştirilen para çekme işlemlerinden, yurtiçi kartlarla yurtdışı kendi ATM'lerinden para çekme işlemlerinden, yurtdışı kartlarla yurtiçi ATM'lerden bakiye görüntüleme ve para çekme işlemlerinden ücret tahsil edilebilir.
- d. Yurtdışı başka kuruluş ATM'sinden yapılan işlemlerden yurt içi başka kuruluş ATM'lerinden yapılan işlemlerden alınacak ücretlerden farklı bir şekilde ücret tahsil edilebilir.

- e. Kiralık kasa ziyaretine ilişkin herhangi bir ücret alınmaz. Kiralık kasa depozito bedeli kiralanana kasanın bir yıllık kira bedelini aşamaz. Yıllık kira bedeli olarak sözleşme tarihinde geçerli olan azami ücret kullanılabilir. Kiralık kasa hizmetinin sona ermesi hâlinde, kiralık kasaya ilişkin finansal tüketici tarafından verilen bir hasar, ödenmeyen kira bedelleri ve kiralık kasa sözleşmesinden doğan diğer borçlar dolayısıyla ortaya çıkan tutar depozito bedelinden düşülerek kalan tutar derhal iade edilir.

## **12) Kampanyalar ve özel hizmetler**

- a. Kuruluşların birden fazla ürün veya hizmeti bir arada sunmalarına imkân veren ürün veya hizmet paketlerinde ürün veya hizmetlerin ayrı ayrı sunulmasında elde edilebilecek ücret toplamını aşmayacak şekilde ücret tahsil edilebilir. Tebliğ kapsamında sınırlama getirilmiş ürün veya hizmetler herhangi bir paket içeriğinde yer alamaz. Ayrıca, kuruluşlar çeşitli ürün veya hizmetlerini finansal tüketici yararına özellikler barındıracak şekilde kampanya düzenleyebilirler. Bu kampanyalar kapsamında finansal tüketicinin talebine sunulan ürün veya hizmetlerden ücret tahsil edilebilir.
- b. Geçmiş dönemde alınan ve devam eden paketler içerisinde Tebliğ kapsamında ücretine sınırlama getirilmiş bir ürün veya hizmetin bulunduğu paketler en geç 3 ay içerisinde Tebliğ şartlarına uygun hale getirilir. Paketin yeni ücreti ve pakete devam edilip edilmeyeceği finansal tüketici ve banka arasında yapılan anlaşma çerçevesinde belirlenir. Gerekmesi durumunda, süreli paketlerde süre, süresiz paketlerde kullanım dikkate alınarak ücret iadesi veya iptali yapılır.
- c. Kuruluşların çeşitli hizmet ve ürünlerini finansal tüketici yararına özellikler barındıracak şekilde düzenledikleri kampanyalarda, finansal tüketiciye bilgi verilmek suretiyle ve onayı alınarak hizmetin verildiği kanal/tutar/adet/dönem çerçevesinde ücret tahsil edilebilir. Kampanyalara ilişkin olarak kampanya katılım, program katılım, program değişim ile verilen ödülün ve/veya karşılığının cezasız geri alınmasına yönelik ücret tahsil edilebilir. Kampanyaya veya harcama taahhüdüne katılım sağlayan finansal tüketicinin koşulları ve/veya yükümlülüklerini yerine getirmeyerek ilgili hizmeti almaması halinde, tahsil edilen katılım ücreti iade edilir.
- d. Kuruluşların finansal tüketicinin harcama, talimat gibi taahhütler karşılığı belirli bir ürün veya hizmetten faydalanmasını sağlayan uygulamalarında, ilgili taahhüdün yerine getirilememesi hâlinde peşin olarak verilen puan veya faydalanılan ürün veya hizmet bedelinin taahhütle karşılanamayan kısmı dışında herhangi bir ceza bedeli tahsil edilemez.

- e. Kampanya dahilinde birikmiş mil/para puanların harcanmasına ve avans mil kullanımına ilişkin finansal tüketicilerden herhangi bir kullanım ücreti/komisyonu tahsil edilemez.
- f. Kuruluşların Merkez Bankasından onay alarak sundukları özel ürün ve hizmetler için finansal tüketicinin talebi ve bilgilendirilmesinin sağlanması suretiyle ücret tahsil edilebilir. Talimat yayım tarihi itibarıyla finansal tüketicilere sunulan özel ürün ve hizmetler için, Talimatın yayım tarihinden itibaren en geç 1 ay içerisinde Kuruluşlarca doğrudan veya Birlikler aracılığıyla Merkez Bankasından onay alınması gerekmektedir. Onayın alınmaması halinde bu ürün ve hizmetlerin sunulmasına son verilir, finansal tüketiciden tahsil edilmiş olan ücretler kullanım veya süre dikkate alınarak iade edilir.
- g. Kuruluşlarca anlık/düzenli ödemeler kapsamında kurumlara (TOKİ, PTT, SGK, Türkiye Noterler Birliği vb.) yapılan ödemeler ve prim ödemesi, kartlı/kartsız geçiş sistemleri ödemesi, vize tahsil aracılık, şans oyunu ödeme aracılık, aidat ödemelerine aracılık, özel okul ödemelerine aracılık, telefon operatörleri ödemelerine aracılık, vergi tahsilatı aracılık, banka aracılığı ile üçüncü kişiler adına yapılan ödeme işlemlerine aracılık hizmetleri sunulması suretiyle anlaşmalı kurum ve kuruluşlara yapılan ödemelere/tahsilatlara aracılık hizmetleri için ücret tahsil edilebilir.
- h. Şube, faks, posta, noter, kurye, ATM, çağrı merkezi, internet ve mobil kanallar vasıtasıyla sunulabilecek arşiv araştırması gerektiren belge ve dekont verilmesi işlemleri için Tebliğin 9 uncu maddesinin 4 üncü fıkrasının ikinci cümlesi kapsamında ücret tahsil edilebilir. Bu hizmet için, işlemin sunulduğu kanal bazında farklı ücret tahsil edilebilir.
- i. Referans mektubu, vize ve özel okullar için düzenlenen mektuplar, hesap araştırma talebi ile hesap özeti verilmesi hizmetleri için ücret tahsil edilebilecektir. Mevduat bilgisi araştırma gerektiren işlemlere ilişkin anlık hesap özeti taleplerinde geriye dönük ilk yıl için ücret tahsil edilemez.

## **Ek-1 Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Ürün veya Hizmet Tanımları ve Kapsamları**

### **1. Bireysel Krediler**

**1.1 Tahsis Ücreti:** Finansal tüketicilere kullanılan krediler için kredi ihtiyacının karşılanmasına olanak sağlayan sistemin işletilmesi ve operasyonel süreçlerin yönetilmesi amacıyla alınan ücrettir.

**1.2 Ekspertiz Ücreti:** Teminat konusu taşınır ya da taşınmazların teminat değerliliğinin tespiti için yürütülen ekspertiz faaliyetleri kapsamında tahsil edilen ücrettir.

**1.3 Taşınır ve Taşınmaz Rehin Tesis Ücreti:** Teminat konusu taşınır ya da taşınmazlara ilişkin ipoteklerin tesis, değişiklik ve fek işlemleri ile taşınırın rehin tesisi süreçleri kapsamında üçüncü kişilere ödenen ve müşteriden tahsil edilen ücrettir.

### **2. Mevduat/Katılım Fonu**

**2.1. Para Çekme Ücreti:** Finansal tüketicinin hesabının bulunduğu şube dışındaki diğer şubelerden gerçekleştirilen para çekme işlemleri ve hesabının bulunduğu kuruluşa ait ATM'lerden ilgili kuruluş tarafından belirlenen günlük limitin üstünde gerçekleştirilen para çekme işlemlerinden alınan ücrettir. Finansal tüketiciye isme havale ve isme EFT yöntemleri ile gönderilen tutarın çekilmesi karşılığında finansal tüketicinin şubede hesabının bulunup bulunmadığına bakılmaksızın tahsil edilen ücret de bu kapsamdadır.

### **3. Para ve Kıymetli Maden Transferi**

**3.1. Elektronik Fon Transferi/Kıymetli Maden Transferi Ücreti:** EFT gönderim ve kıymetli maden transfer işlemleri karşılığında alınan ücrettir

**3.2. Havale Ücreti:** Havale gönderim işlemleri karşılığında alınan ücrettir.

**3.3. Uluslararası Fon Transferi ve Mesajlaşma Ücreti:** Giden ve gelen uluslararası fon transferi ve SWIFT benzeri mesajlaşma işlemleri karşılığında alınan ücrettir.

**3.4. FAST Ücreti:** FAST gönderim işlemleri karşılığında alınan ücrettir.

### **4. Kredi Kartları**

**4.1. Yıllık Üyelik Ücreti:** Kart programının işletim maliyeti için tahsil edilen ücrettir.

**4.2. Ek Kart Yıllık Üyelik Ücreti:** Ek kartların işletim maliyeti için tahsil edilen ücrettir.

**4.3. Nakit Avans Çekim Ücreti:** Finansal tüketicinin kartına tahsis edilen limit üzerinden nakit avans kullanmasına istinaden tahsil edilen ücrettir.

## 5. Diğer

- 5.1. Kiralık Kasa Ücreti:** Kiralık kasa hizmetleri karşılığında alınan ücrettir.
- 5.2. Kampanyalı Ürün veya Hizmetler Ücreti:** Bankalar tarafından düzenlenen kampanyalara katılım sağlanması ve kuruluşların finansal tüketicinin talebi ve bilgilendirilmesi suretiyle sundukları özellikli ürün ve hizmetlerden finansal tüketici ile mutabık kalarak tahsil ettikleri ücretlerdir.
- 5.3. Aracılık Hizmetleri Ücreti:** Finansal tüketicinin otomatik ödeme talimatı ile yapılanlar hariç olmak üzere fatura ve benzeri ödemelerine aracılık edilmesi karşılığında alınan ücrettir.
- 5.4. Arşiv - Araştırma Ücreti:** Geçmişe dönük olarak yapılan sistemsel veya fiziki arşiv araştırması gerektiren işlemler sonucunda alınan ücrettir.
- 5.5. Onaya Bağlı Bildirim:** Finansal Tüketicinin onayı alınarak yapılan bildirimler karşılığında alınan ücrettir.
- 5.6. Başka Kuruluş ATM'sinden Yapılan İşlem Ücreti:** Başka kuruluş ATM'lerinden/ortak ATM'lerden finansal tüketicilere verilen hizmetler karşılığında alınan ücrettir.