

Sayı: 2011/21

30.06.2011

Bireysel Müşterilerin Maliyet Bilgilerinin Yayınlanmasına İlişkin

Basın Açıklaması

Bilindiği gibi, Kurumumuzun 06.01.2011 tarih 2011/1 sayılı Genelgesi ile bireysel müşterilerle sınırlı olmak üzere, bankalarca sunulan hizmetler (para aktarma işlemleri, bireysel krediler, kredi kartları ve banka kartları, mevduat hesapları, ATM kullanımı, kiralık kasa ücretleri, menkul kıymet işlemleri, çekler ve senetler ile diğer işlemler) karşılığında müşterilerden talep edilen her türlü faiz dışı unsur ve yasal kesintinin yanı sıra bazı bankacılık ürünleri için temel maliyet unsuru olan faiz oranlarının ayrıntılı ve anlaşılır bir şekilde kamuoyuna açıklanması öngörülmüştür.

Buna göre, bankaların müşterilerden tahsil ettikleri masraf ve komisyonların bankaların internet sayfalarından kolayca erişilebilecek ortak bir sembol üzerinden yayınlanması ve ilgili tutarlarda değişiklik olması halinde eşanlı olarak güncellenmesi hükme bağlanmıştır. Genelge uyarınca söz konusu bilgilere bankaların kendi internet siteleri yanında, Kurumumuz internet sitesinden de ulaşılması mümkün olacaktır. Bu şekilde; kolay erişilebilir, karşılaştırılabilir ve güncel bilginin kamuoyuna duyurulması amaçlanmaktadır.

Bu itibarla Genelge, bankaların müşterilerinden her ne ad altında olursa olsun talep ettikleri faiz dışı kalemleri ve bireysel krediler ile kredi kartları için faiz dışı kalemlerin yanı sıra faiz oranlarını da kapsamaktadır. Böylelikle banka bireysel müşterileri, bankadan almayı düşündükleri her türlü hizmet için maruz kalacakları maliyetleri önceden öğrenebilme, hesaplama yapabilme ve karşılaştırma yaparak en uygun kararı verebilme olanağına sahip olacaktır. Söz konusu bilgilerin bankaların internet sitelerinde ortak bir sembol altında ve bazı ortak koşulları taşıyacak şekilde yayınlanması ile bu bilgilerin tüketiciler açısından daha anlaşılır ve kolay ulaşılabilir hale gelmesi beklenmektedir. Zira Genelge öncesi yapı

incelendiğinde, her bankanın maliyetleri internet sitesinde farklı bölümlerde ve farklı ayrıntı düzeyinde açıklandığı görülmektedir. Öte yandan, bazı banka internet sayfalarında bu bilgilere ulaşmanın oldukça güç olduğu da gözlemlenmiştir.

Bu doğrultuda, farklı bankalara ilişkin benzer ürünlerin daha kolay kıyaslanabilmesi bakımından söz konusu veriler Kurumumuz internet sitesinde de yer alacaktır. Ana sayfamız www.bddk.org.tr'de yer alan ve aşağıda gösterilen “ortak sembol” tıklanarak veya doğrudan <http://ebulten.bddk.org.tr/TuketiciVerileri/Default.aspx> linki aracılığıyla ulaşılabilecek olan “Bankacılık Ürün ve Hizmet Ücretleri Uygulaması”, tüm bankaların maliyet gerektiren bankacılık ürünlerini aynı anda görebilme ve istenen bankalar arasında karşılaştırma yapabilme imkânı sunmaktadır.

Uygulama ile müşterilerin kullanmayı düşündüğü / kullandığı ürünler hakkında ayrıntılı bilgi edinmesinin yanında, banka ve müşteri arasında bilgi paylaşımı veya işlem koşullarındaki yanlış anlaşılmalara nedeniyle oluşabilecek memnuniyetsizliklerin ve her türlü ihtilafın daha oluşmadan önüne geçilmesi de amaçlanmaktadır. Ayrıca, uygulama kapsamında bankaların sadece kendi nam ve hesaplarına kestiği ücretler değil, Banka ve Sigorta Muameleleri Vergisi (BSMV), Kaynak Kullanımını Destekleme Fonu (KKDF) gibi yasal kesinti ve vergiler de sunularak müşterilerin maruz kalacağı her türlü maliyeti görmeleri sağlanacaktır.

Uygulama kapsamında bankaların müşterilerine uyguladıkları maliyet ve faizlerin azami tutar ve oranlarının yayımlanması zorunlu kılınmıştır. Bankaların, duyurdukları tutar ve oranın altında bir tarife sunmaları mümkündür. Ancak, dileyen bankaların, asgari masraf / oran bilgisini de ilgili sütunlar altında göstermesine olanak tanınmaktadır. Tüketicilerin uygulamayı kullanırken bu hususu göz önünde bulundurmasında yarar bulunmaktadır.

Uygulama kapsamındaki bilgiler, bankaların kendi sayfalarında, ürün hizmet tarifesinde değişikliğin oluşması ile aş anlı olarak güncellenecek, Kurumumuz sayfasındaki güncelleme ise, banka verisinde değişikliğin olduğu anda otomatik olarak en fazla bir saatlik gecikme ile gerçekleşecektir. Bu şekilde banka müşterisinin en güncel ve yeni veriye ulaşması sağlanacaktır.

Daha önce kamuoyuna duyurulduğu üzere, Genelge kapsamındaki bilgilerin test amaçlı yayımı 01.04.2011 – 30.06.2011 tarihleri arasında tamamlanmıştır. Bu süre zarfında, verilerin yayımlanmasına ilişkin teknik iyileştirmeler tamamlanmış, diğer taraftan bankalarla sürekli irtibat halinde kalınarak verilerin içerik ve sunuş olarak da istenilen düzeyde olmasına yönelik çalışmalar gerçekleştirilmiş ve geline seviyenin bilgi sunmaya yeterli olgunluk düzeyini yansıttığı görölmüştür.

Bu itibarla, “Bankacılık Ürün ve Hizmet Ücretleri Uygulaması”nın yayımına **01.07.2011 tarihi itibariyle başlanacaktır.** Tüketicilerin, banka internet sayfalarında uygulama kapsamında yer alan verilerin doğruluğu, güncelliği dâhil olmak üzere uygulamaya yönelik her türlü sorun, görüş ve önerilerini urunhizmettarifesi@bddk.org.tr e-posta adresine bildirmelerinde yarar görölmektedir.

Kamuoyuna saygıyla duyurulur.

Ortak Sembol:

