

**BANKACILIK DÜZENLEME VE DENETLEME KURUMU**  
**(Bilgi Yönetimi Daire Başkanlığı)**

Sayı: B.02.1.BDK.0.77.00.00.010.06

Konu: Bireysel Müşteri Maliyet Bilgilerinin Yayınlanması

**GENELGE**  
**2011/1**

5411 sayılı Bankacılık Kanununun “Amaç” başlıklı 1 inci maddesinde, Kanunun amaçları arasında tasarruf sahiplerinin hak ve menfaatlerinin korunması sayılmakta; “Müşteri Hakları” başlıklı 76 ncı maddesinde ise müşterilerin işlemlere ilişkin “bilgi edinme, sözleşme ve bankacılık hizmetlerinden yararlanma” haklarına ilişkin bazı hususlar düzenlenmektedir.

Bireysel müşterilerden, bu müşterilere sağlanan hizmetler karşılığında farklı adlar altında tahsil edilen parasal unsurlar, bankalarla müşterileri arasındaki uyuşmazlıklar içinde önemli bir yer tutmaktadır. Bu bakımdan, konu hakkında bankaların müşterilerini ve kamuoyunu doğru biçimde, uygun kanallarla ve zamanında bilgilendirmesi büyük önem taşımaktadır. Bunlarla birlikte söz konusu bilginin karşılaştırılabilir ve kolay erişilebilir olması da “bilgilendirme/bilgilenme” fonksiyonunun maksadını karşılaması bakımından zaruridir.

Bu itibarla, bireysel müşterilerle sınırlı olmak üzere, sunulan hizmetler karşılığında talep edilen her türlü faiz dışı unsurun (bazı bankacılık ürünleri için temel maliyet unsuru olan faiz oranı / kâr payı oranı ile birlikte) ve her türlü yasal kesintinin (BSMV, KKDF vb.), Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye Katılım Bankaları Birliğince belirlenecek ve banka internet sitesinin açılış sayfasının kolayca görülebilir bir bölgesinde yer alacak ortak bir sembol üzerinden ulaşılabilecek şekilde, belirli bir düzen içinde bankaların kendi internet sitelerinde yayımlanması uygun görülmüştür.

Söz konusu unsurlar asgari olarak aşağıda belirtilen kapsamda olmalıdır. Bankaların aşağıda sayılanlara benzer nitelikte olan ancak kendi kurumsal yapılarında farklı isimlerle adlandırılan bankacılık ürün ve hizmetleri ile aşağıda sayılanlardan farklı nitelik taşısa dahi tüm faiz / kâr payı, faiz dışı ücret, masraf, komisyon ve benzeri unsurlara yer vermeleri gerekmektedir.

• **Para Aktarma İşlemleri;**

Hesaba, isme, şubeler veya ATM veya internet şubesi gibi alternatif dağıtım kanallarından yapılan para aktarma işlemlerine ilişkin her türlü masraf açıklanmalıdır. Para aktarma başlığı altında aşağıdaki sayılan alt başlıklara yer verilmesi gerekmektedir. Bunlar dışında herhangi bir alt başlık sunulmayacaktır.

- Havale
- EFT
- Swift

- **Bireysel Krediler;**

Faiz oranı / kâr payı, dosya komisyonu, istihbarat ücreti, faiz indirimi, esnek ödeme, vade değişikliği, ödemesiz dönem komisyonları, ekspertiz ücreti, sigorta poliçe gideri, ipotek tesis ve fek ücretleri gibi ücretler/giderler açıklanmalıdır. Bireysel krediler için, vade, tutar ve diğer koşullara göre farklılaşan her ürün için ayrı ayrı olmak üzere, kredinin tüm faiz, faiz dışı ve yasal kesinti unsurunu içerecek şekilde, müşteriye yıllık toplam maliyetinin yüzde olarak belirtildiği maliyet rakamına da yer verilmelidir. Bireysel krediler başlığı altında aşağıda sayılan başlıklar bulunmalı ve bunlar dışında herhangi bir alt başlık sunulmamalıdır.

- Konut Kredileri
- Taşıt Kredileri
- İhtiyaç Kredileri

- **Kredi Kartları ve Banka Kartları;**

İlk tahsise, izleyen dönemlere ve ek karta ilişkin ücretler, hesap özeti ücreti, nakit avans komisyonu ile her türlü faiz ve benzeri ücretler.

- **Mevduat Hesapları;**

Hesabın türüne göre hesap işletim ücreti, mevduat araştırma ücreti, hesap hareket yazdırma ücreti, başka bir şubedeki hesaptan para çekme komisyonu ve benzeri ücretler.

- **ATM Kullanımı;**

Ortak ATM'lerden para çekme komisyonu, ATM işlem makbuz ücreti ve benzer nitelikteki ücretler.

- **Kiralık Kasa Ücretleri;**

- **Menkul Kıymet İşlemleri;**

Menkul kıymet devir, teslim, yatırım hesabı saklama sistemi işlemleri ve İMKB Tahvil - Hisse Senedi Piyasası alım satım işlemleri ile benzer nitelikteki tüm işlemlerden alınan komisyonlar ve benzeri ücretler.

- **Çekler ve Senetler;**

Çek karnesi, karşılıksız çek bildirim, çek tahsilât ücretleri ile senet tahsili, protestosu ve iadesine yönelik masraflar ve benzeri ücretler.

- **Diğer;**

Yukarıda sayılan kalemler kapsamında yer almayan diğer tüm işlemlere ilişkin her türlü masraf, komisyon, ücret ve yasal kesintiler “diğer” başlığı altında sunulmalıdır.

Bankaların, yukarıda sözü edilen ücret ve komisyonlara ilişkin olarak, farklı parasal tutarlardaki işlemler için farklılaşmaya gitmeleri halinde her bir işlem türünü söz konusu parasal dilimler bazında da açıklamaları gerekmektedir. Diğer yandan, kredi değerliliği gibi faktörler göz önüne alınarak müşteri bazında farklı oranlar talep ve tahsil edilmesi mümkün olabileceğinden müşteriye özel bu ve benzeri hususlara açıklanacak bilgede yer verilmeyerek,

tahsil edilecek azami tutar ve oranlar açıklanmalı ve azami oranların açıklandığı belirtilmelidir. Bankalar tercihlerine göre asgari tutar ve oranları da açıklayabilirler.

Bankaların yukarıda bahsedilen kapsamdaki bilgileri kamuoyuna açıklamaya 01.04.2011 tarihinden itibaren başlamaları; bu gider unsurlarının uygulanmasında meydana gelecek her türlü değişikliği gecikmeksizin (eş anlı olarak) kendi internet sitelerine yansıtarak güncellemeleri gerekmektedir. Uygulama, 01.04.2011 - 30.06.2011 tarihleri arasında test amaçlı olarak yayımlanacak, bu dönemde gerekli gözden geçirme ve düzeltmeler yapılarak asli uygulamaya 01.07.2011 tarihinden itibaren geçilecektir. Söz konusu bilgilerin, Kurumumuz internet sayfasında da sunulmasını temin etmek bakımından tüm bankaların, bu bilgileri kendi internet sitelerinde yayımladıkları anda XML ortamında Kurumumuzun erişebileceği bir bağlantıda da yayımlamaları gerekmektedir. Söz konusu uygulamanın veri akışı ve içerik bakımından işleyişi Bilgi Yönetimi Daire Başkanlığı tarafından yürütülecektir. Bilgilerin yayımlanacağı XML dokümanı, XSD dokümanı ve dikkat edilecek hususlar ekte yer almaktadır.

Tebliğ olunur.

**Tevfik BİLGİN**  
**Başkan**

EK: XML dokümanı, XSD dokümanı ve dikkat edilecek hususlar (5 sayfa)

## XML’de Dikkat Edilecek Hususlar

- XML dokümanı örnek alınarak **Banka** kök etiketinde yer alan **EFTKodu** alanına kuruluşun EFT kodu, **Adi** alanına kuruluşun adı ve **GuncellemeTarihi** alanına güncellenme tarihi yazılır. **GuncellemeTarihi** alanına yyyy-aa-ggTss:dd:ss formatında söz konusu XML dokümanında yapılan son güncellemenin güncelleme tarihi yazılır.
- **IslemGrubu** etiketinde yer alan **Tur** alanına “Para Aktarma”, “Bireysel Krediler”, “Kredi Kartları ve Banka Kartları”, “Mevduat Hesapları”, “ATM Kullanım”, “Kiralık Kasa Ücretleri”, “Menkul Kıymet İşlemleri”, “Çekler ve Senetler” işlem grupları yazılır. Yukarıda bahsi geçen sekiz işlem grubu kapsamında yer almayan tüm işlemlere “Diğer” işlem grubu altında yer verilmelidir.
- Her **IslemGrubu**’nun altında bu işlem grubu ile ilgili **Islem**’ler yer alır.
- **Islem** etiketinde yer alan **Tur** alanına bağlı oldukları işlem grubunun işlemleri yazılır. Örneğin; **Para Aktarma** işlem grubu için **Islem** etiketinde **Tur** alanına Havale, EFT, Swift yazılabilir.
- “Para Aktarma” işlem grubu için işlemler sadece “Havale”, “EFT” ve “Swift” olarak tanımlanmalı bunların haricinde işlem eklenmemelidir.
- “Bireysel Krediler” işlem grubu için işlemler sadece “Konut Kredileri”, “Taşıt Kredileri” ve “İhtiyaç Kredileri” olarak tanımlanmalı bunların haricinde işlem eklenmemelidir.
- “Para Aktarma” ve “Bireysel Krediler” haricindeki işlem gruplarının altına, kuruluşlar faaliyetleriyle ilgili işlemler ekleyebilirler.
- Her **Islem**’in altında o işlem ile ilgili **Kalem**’ler yer alır.
- **Kalem** etiketinde yer alan **KalemAdi** alanına bağlı oldukları işlemin kalemleri yazılır. Örneğin; **Para Aktarma** işlem grubundaki **Havale** işleminin **Kalem** etiketinde **KalemAdi** alanına “İsme Havale”, “Hesaba Havale” ... yazılabilir.

- Her **Kalem**'in altında o kalem ile ilgili **Masraf**'lar yer alır.
- **Masraf** etiketinde yer alan **MasrafAdi** alanına bağlı olduğu kaleme ait masrafların, ücretlerinin, oranların tanımı, <Aciklama> </Aciklama> etiketleri arasına varsa söz konusu masraf ile ilgili açıklama, <deger> </deger> etiketleri arasına ücretin veya oranın değeri <GuncellemeTarihi> </GuncellemeTarihi> etiketleri arasına söz konusu masrafın güncelleme tarihi yyyy-aa-ggTss:dd:ss formatında yazılır. Örneğin; **Para Aktarma** işlem grubuna bağlı, **Havale** işlemindeki **İsme Havale** kaleminin **Masrafları** “10 bin TL üzeri havale masrafı (TL)”, “50 bin TL üzeri havale masrafı (TL)” ... olabilir. “10 bin TL üzeri havale masrafı (TL)” kaleminin değeri <deger> **120.25** </deger> olarak yazılabilir. Deđer alanına sadece rakam yazılmalı, bu değere ilgili birim (TL, %, Dolar, Avro v.s.) parantez içerisinde masrafın adına yazılabilir. Deđer yazılırken ondalık ayracı olarak nokta ( . ) kullanılmalı, binlik ayracı kullanılmamalıdır.
- Hazırlanan XML dokümanı, XML şema dokümanı yardımıyla şekilsel doğrulanarak Kurumumuzun erişebileceği bir bağlantıda yayımlanmalıdır. Bu XML dokümanını, kuruluşlar web sitelerinde bilgileri güncellediği anda güncellemelidirler.
- XML dokümanın adı **TuketiciVerileri.xml** olmalı, kuruluşun internet sitesinde <http://kuruluswebadresini/TuketiciVerileri/TuketiciVerileri.xml> internet bağlantısından yayımlanmalıdır. XML dokümanının dışarıdan herhangi bir değişikliğe izin verilmeyecek şekilde güvenliği söz konusu kuruluşun sorumluluğundadır.
- XML dokümanında veya diğer aşamalarda olabilecek hataların bildirimini sağlamak amacıyla kuruluşların, bir teknik bir de yetkili personelin iletişim bilgilerini 01.04.2011 tarihine kadar [tuketiciverileri@bddk.org.tr](mailto:tuketiciverileri@bddk.org.tr) e-posta adresi aracılığıyla Kurumumuza iletmeleri gerekmektedir. Tanımlanan bu personellerin bilgilerinde bir değişiklik olduğu durumda, aynı gün içerisinde Kurumumuz bilgilendirilmelidir.

## Örnek XML Dokümanı

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<Banka EFTKodu = "802" Adi="Banka Adı" GuncellemeTarihi="2010-12-22T12:45:00">
  <IslemGrubu Tur="Para Aktarma">
    <Islem Tur="Havale">
      <Kalem KalemAdi="Kalem Adı">
        <Masraf MasrafAdi="Masraf Adı">
          <Aciklama>Bu masrafla ilgili varsa açıklama veya dipnot</Aciklama>
          <Deger>12</Deger>
          <GuncellemeTarihi>2010-12-22T12:45:00</GuncellemeTarihi>
        </Masraf>
        <Masraf MasrafAdi="Masraf Adı">
          <Aciklama>Bu masrafla ilgili varsa açıklama veya dipnot</Aciklama>
          <Deger>68</Deger>
          <GuncellemeTarihi>2010-12-22T12:20:00</GuncellemeTarihi>
        </Masraf>
        .
        .
      </Kalem>
      <Kalem KalemAdi="Kalem Adı">
        <Masraf MasrafAdi="Masraf Adı">
          <Aciklama>Bu masrafla ilgili varsa açıklama veya dipnot</Aciklama>
          <Deger>25.67</Deger>
          <GuncellemeTarihi>2010-12-22T11:30:00</GuncellemeTarihi>
        </Masraf>
        <Masraf MasrafAdi="Masraf Adı">
          <Aciklama>Bu masrafla ilgili varsa açıklama veya dipnot</Aciklama>
          <Deger>45.78</Deger>
          <GuncellemeTarihi>2010-12-22T11:20:00</GuncellemeTarihi>
        </Masraf>
        .
        .
      </Kalem>
    </Islem>
  <Islem Tur="EFT">
    <Kalem KalemAdi="Kalem Adı">
      <Masraf MasrafAdi="Masraf Adı">
        <Aciklama>Bu masrafla ilgili varsa açıklama veya dipnot</Aciklama>
        <Deger>25</Deger>
        <GuncellemeTarihi>2010-12-11T12:23:00</GuncellemeTarihi>
      </Masraf>
      .
      .
    </Kalem>
    <Kalem KalemAdi="Kalem Adı">
      <Masraf MasrafAdi="Masraf Adı">
        <Aciklama>Bu masrafla ilgili varsa açıklama veya dipnot</Aciklama>
        <Deger>25.67</Deger>
        <GuncellemeTarihi>2010-12-22T10:30:00</GuncellemeTarihi>
      </Masraf>
      .
      .
    </Kalem>
  </Islem>
<Islem Tur="Swift">
  <Kalem KalemAdi="Kalem Adı">
    <Masraf MasrafAdi="Masraf Adı">
      <Aciklama>Bu masrafla ilgili varsa açıklama veya dipnot</Aciklama>
      <Deger>120</Deger>
      <GuncellemeTarihi>2010-11-22T17:15:00</GuncellemeTarihi>
    </Masraf>
    .
    .
  </Kalem>
</Islem>
```

```
.
.
.
</Islem>
</IslemGrubu>
<IslemGrubu Tur="Bireysel Krediler">
  <Islem Tur="Konut Kredileri">
    <Kalem KalemAdi ="100000 TL ye Kadar Konut Kredileri">
      <Masraf MasrafAdi="Dosya Masrafı (TL)">
        <Aciklama>Bu masrafla ilgili varsa açıklama veya dipnot</Aciklama>
        <Deger>250</Deger>
        <GuncellemeTarihi>2010-11-25T12:45:00</GuncellemeTarihi>
      </Masraf>
      .
      .
      .
    </Kalem>
    .
    .
    .
  </Islem>
  <Islem Tur="Taşıt Kredileri">
    .
    .
    .
  </Islem>
  <Islem Tur="İhtiyaç Kredileri">
    .
    .
    .
  </Islem>
</IslemGrubu>
<IslemGrubu Tur="Kredi Kartları ve Banka Kartları">
  .
  .
  .
</IslemGrubu>
<IslemGrubu Tur="Mevduat Hesapları">
  .
  .
  .
</IslemGrubu>
<IslemGrubu Tur="ATM Kullanım">
  .
  .
  .
</IslemGrubu>
<IslemGrubu Tur="Kiralık Kasa Ücretleri">
  .
  .
  .
</IslemGrubu>
<IslemGrubu Tur="Menkul Kıymet İşlemleri">
  .
  .
  .
</IslemGrubu>
<IslemGrubu Tur="Çekler ve Senetler">
  .
  .
  .
</IslemGrubu>
<IslemGrubu Tur="Diğer">
  .
  .
  .
</IslemGrubu>
</Banka>
```

## XSD Dokümanı

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<xsd:schema xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema">
  <xsd:element name="Banka">
    <xsd:complexType>
      <xsd:sequence>
        <xsd:element name="IslemGrubu" maxOccurs="unbounded">
          <xsd:complexType>
            <xsd:sequence>
              <xsd:element name="Islem" maxOccurs="unbounded">
                <xsd:complexType>
                  <xsd:sequence>
                    <xsd:element name="Kalem" maxOccurs="unbounded">
                      <xsd:complexType>
                        <xsd:sequence>
                          <xsd:element name="Masraf" maxOccurs="unbounded">
                            <xsd:complexType>
                              <xsd:sequence>
                                <xsd:element name="Aciklama" type="Metin"/>
                                <xsd:element name="Deger" type="xsd:decimal"/>
                                <xsd:element name="GuncellemeTarihi"
type="xsd:dateTime"/>
                              </xsd:sequence>
                            </xsd:complexType>
                          </xsd:element>
                        </xsd:sequence>
                      </xsd:complexType>
                    </xsd:element>
                  </xsd:sequence>
                </xsd:complexType>
              </xsd:element>
            </xsd:sequence>
          </xsd:complexType>
        </xsd:element>
      </xsd:sequence>
    </xsd:complexType>
  </xsd:element>
  <xsd:attribute name="MasrafAdi" type="xsd:string"
use="required"/>
  </xsd:complexType>
</xsd:element>
</xsd:sequence>
<xsd:attribute name="KalemAdi" type="xsd:string"
use="required"/>
</xsd:complexType>
</xsd:element>
</xsd:sequence>
<xsd:attribute name="Tur" type="xsd:string" use="required"/>
</xsd:complexType>
<xsd:unique name="uniqueKalem">
  <xsd:selector xpath="Kalem"/>
  <xsd:field xpath="@Tur"/>
</xsd:unique>
</xsd:element>
</xsd:sequence>
<xsd:attribute name="Tur" type="xsd:string" use="required"/>
</xsd:complexType>
<xsd:unique name="uniqueIslem">
  <xsd:selector xpath="Islem"/>
  <xsd:field xpath="@Tur"/>
</xsd:unique>
</xsd:element>
</xsd:sequence>
<xsd:attribute name="EFTKodu" type="xsd:int" use="required"/>
<xsd:attribute name="Adi" type="xsd:string" use="required"/>
<xsd:attribute name="GuncellemeTarihi" type="xsd:dateTime" use="required"/>
</xsd:complexType>
<xsd:unique name="uniqueIslemGrubu">
  <xsd:selector xpath="IslemGrubu"/>
  <xsd:field xpath="@Tur"/>
</xsd:unique>
</xsd:element>
<xsd:simpleType name="Metin">
  <xsd:restriction base="xsd:string">
    <xsd:maxLength value="4000"/>
  </xsd:restriction>
</xsd:simpleType>
</xsd:schema>
```