

IRAK MERKEZ BANKASI

TÜKETİCİYİ KORUMA KILAVUZU

Web: www.cbi.iq

E-posta: cbi@cbi.iq

Telefon: 8165171

Irak Merkez Bankası – Tüketiciyi Koruma Kılavuzu

Irak Merkez Bankası'nın, bankacılık sektöründe tüketicinin korunmasını güçlendirme çabaları doğrultusunda, bankaların farklı sektörlerdeki müşterilere sunduğu finansal ve bankacılık işlemlerinde açıklama ve şeffaflığın teşvik edilmesine vurgu yapılması, bankacılık sektörünü de koruyan dengeli bir ilişki çerçevesinde müşteri haklarının güvence altına alınmasına yönelik uygun bir ortamın sağlanması ve bu alandaki en iyi uluslararası uygulamaların esas alınması doğrultusunda, Banka Müşterilerinin Korunmasına İlişkin Rehber hazırlanmıştır.

Irak Merkez Bankası yönetimi tarafından kabul edilen ve 07/11/2016 tarihli, 9/1/7/427 sayılı talimatlara göre hazırlanan bu rehber, bireysel veya tüzel kişi ayrımı gözetilmeksizin tüm müşterilerle olan işlemlerde uygulanmak üzere tüm bankalara, para transferi şirketlerine ve elektronik ödeme hizmeti sağlayıcılarına duyurulmuştur.

Bu kılavuzda yer alan ilkeler dizisi mevcut talimatların tamamlayıcısı niteliğindedir ve Irak Merkez Bankası'nın daha önce müşteri koruma alanında yayımladığı talimatların yerine geçmez. Bankalar, bu kılavuzdaki ilke ve kuralları uygulamak için inisiyatif almak ve yönetim kurulları tarafından onaylanmış gerekli politikaları oluşturmak ve operasyonel kılavuzları güncellemek dahil olmak üzere gerekli adımları atmakla yükümlüdür. Bankaların, kılavuzun yayımlandığı tarihten itibaren bu talimatları uygulamaya başlaması ve içerdiği tüm gerekliliklere uyması zorunludur.

Irak Merkez Bankası'nın banka haklarının korunması alanındaki denetim rolünü güçlendirme yaklaşımı çerçevesinde, bankacılık sektörüne yönelik olarak bankalarca sunulan finansal işlemlerde şeffaflık ve bilgilendirmenin geliştirilmesini hedefleyen birçok talimat ve yönlendirme yayımlanmıştır. Bu

Irak Merkez Bankası – Tüketicuyu Koruma Kılavuzu

düzenlemeler, bankaların mesleki etik kurallarına uymaması durumunda ortaya çıkabilecek ve müşterilerin bankalarla olan ilişkilerini olumsuz etkileyebilecek itibar risklerine karşı sektörü korurken, müşteri haklarını da dengeli bir şekilde muhafaza etmeyi amaçlamaktadır.

Irak Merkez Bankası tarafından bu alanda yayımlanan talimatlar arasında, müşterilerle yapılan sözleşmelerin yasallığı ve açık bir şekilde kaleme alınmasına ilişkin kurallar bulunmaktadır. Ayrıca kredi kartı ihracıyla ilgili düzenlemeler ve doğrudan müşteri haklarını korumaya yönelik diğer kurallar da mevcuttur.

Özellikle, Irak Merkez Bankası bünyesinde, bankacılık ve finansal hizmetler konusunda müşterilerin farkındalığını artırmayı ve onlardan gelen şikayetleri almayı amaçlayan bir "Müşteri Koruma Bölümü" kurulmasına ilişkin son talimatlar bu kapsamdadır. Bu birimin görevleri arasında, müşteri sorularını yanıtlamak üzere telefon hizmeti sunulması da yer almaktadır.

Küresel mali krizin yansımaları ve piyasalarda finansal hizmetler ile araçlarda yaşanan gelişmeler (elektronik hizmetlerin genişlemesi dahil) neticesinde, uluslararası alanda finansal hizmetlerin verilmesinde tüketicilerin korunmasına daha fazla odaklanılmaya başlanmıştır. Özellikle müşterilerin finansal bilgi ve farkındalıklarının zayıf olduğu durumlarda, risklerin müşterilere aktarılma ihtimali de artış göstermiştir. Mali kriz, krizin nedenlerinden birinin, müşterilerin doğru ve üzerinde düşünülmüş kararlar almalarını sağlayacak düzeyde kavrayamadıkları, yüksek risk içeren birçok yenilikçi veya yapılandırılmış finansal ürünün piyasaya sürülmesi olduğunu ortaya koymuştur. Bu noktadan hareketle, finansal ürünlerin ve bankacılık ürünlerinin müşteri ihtiyaçlarına göre ve içerdikleri riskler net bir çerçevede sunulacak şekilde tasarlanması gerektiği anlaşılmıştır. Bu gelişmeler; finansal tüketicilerin korunması ihtiyacını ortaya koymuş ve bunun finansal tabana yayılma, finansal eğitim ve bilinçlendirme politikaları ile müşterilere adil

Irak Merkez Bankası – Tüketicuyu Koruma Kılavuzu

muamele, uygun bilgilendirme, gelişmiş finansal okuryazarlık ve tarafsız tavsiye sunulmasını sağlayan yasal çerçevelerle entegre edilmesi gerektiğini göstermiştir. Buna aynı zamanda finansal hizmetlerin müşterilere rekabetçi bir ortamda ve mesleki davranış kuralları dahilinde verilmesini ve müşteri varlıklarının ve verilerinin gizlilik ihlalleri, dolandırıcılık veya sahtecilik olaylarına karşı korunması gerekliliği de dahildir.

Birinci: Müşterilerin Korunması Kavramı ve Önemi:

Tüketicinin korunması, bankalarla olan işlemlerinde müşterilerin maruz kalabilecekleri riskleri azaltmak için uygulanan prosedürleri ifade etmektedir. Bu kapsamda, politika ve prosedürlerden oluşan düzenleyici çerçeveler oluşturularak, müşterilerin farklı finansal hizmetlere; finansal işlemlerde açıklık ve şeffaflığın sağlandığı bütüncül bir yapı içinde erişimleri teminat altına alınır. Böylelikle müşterilerin hiçbir ihlale uğramaksızın veya menfaatleri zarar görmeksizin haklarını alabilmeleri ve bu düzenlemeleri ihlal edenlerin hesap verebilirliği güvence altına alınır.

Tüketicuyu koruma süreci üç boyuta dayanır:

Düzenleyici ve Denetleyici Boyut: Denetim makamlarının tüketiciyi korumayı güçlendirmek için uyguladığı yöntem ve pratikleri kapsar.

Yasal Boyut: Tüketicilerin hak ve yükümlülüklerini düzenleyen faaliyetler, uygulamalar ve kurallar bütünüdür. Bu çerçeve bağlayıcı niteliktedir ve mevzuata aykırı hareket eden bankalar uygun yaptırımlara tabi tutulur.

Farkındalık ve Eğitim Boyutu: Müşterilerin finansal ve bankacılık konularındaki bilgi ve farkındalık düzeyini yükseltmeyi hedefleyen faaliyet ve uygulamalar bütünüdür. Bu sayede müşterilerin doğru karar alma kapasiteleri güçlendirilerek korunma mekanizmalarına ve haklarına erişimleri desteklenir.

İkinci: Düzenleyici ve Denetleyici Çerçeve:

Irak Merkez Bankası'nın banka müşterilerinin korunmasına verdiği önem (2016-2020) stratejik planından ileri gelmekte olup, para ve bankacılık mesleğinin düzenlenmesine ilişkin kanun ve tadilleri uyarınca bu alandaki çeşitli hükümler doğrultusunda Bankanın gerçekleştirmeyi hedeflediği stratejik bir amaçtır. Bu, bankacılık sektöründe yüksek düzeyde mesleki standartların uygulanmasını teşvik edecek şekilde, bankaların müşteriyi korumaya yönelik sıkı kurallar içeren uygun politika ve prosedürlere sahip olduğundan emin olunması için denetim rolünün genişletilmesini öngören etkin bankacılık denetimi temel uygulamalarıyla uyumludur.

Bu nedenle bu rehber, bankaların müşterilerine bankacılık ürün veya hizmetleri sunarken, onlara finansal bilgi ve tavsiyeler verirken, ayrıca bu ürün veya hizmetlerin reklamını ve tanıtımını yaparken uyması ve gözetmesi gereken ilke ve kuralları içerir. Buna ek olarak, şikayet ve itiraz durumlarının ele alınması ile ihtilaf ve anlaşmazlıkların çözüme kavuşturulmasını da kapsar.

Üçüncü: Tüketicuyu Koruma Kılavuzunun Yayınlanma Amacı:

Bu kılavuzun yayınlanması, başta aşağıdakiler olmak üzere bir dizi hedefe ulaşmayı amaçlamaktadır:

- 1- Irak Merkez Bankası'nın müşteri haklarının korunmasına verdiği önemi vurgulamak; müşterilerin finansal hizmetleri ve bankacılık hizmetlerini tam bir açıklık ve şeffaflık çerçevesinde almalarını sağlamak, sağlam temellere dayalı kararlar alabilmelerine imkan tanımak, bankaların müşterilerin mevcut ve gelecekteki ihtiyaçlarıyla ilgili bankacılık gelişmelerine ayak uydurmasının önemini vurgulamak ve bu hizmetlerin kendilerine uygunluğu konusunda müşterileri aydınlatarak beklentilerini gerçekleştirmek.

- 2- Bankaların müşteri koruma alanındaki performansını ve bu alandaki yönetim uygulamalarını değerlendirmek için bir temel teşkil etmek üzere müşterilerin korunmasına ilişkin bir dizi standart ve uygulama tesis etmek.
- 3- Bankacılık sektörüne odaklanarak müşteri koruma kavramı için genel bir çerçeve geliştirmek; bankaların müşterilerle olan işlemlerindeki her türlü hatalı uygulamadan kaynaklanabilecek ulusal düzeydeki sorunları önleyerek ve müşterilere finansal hizmet sunumunda mesleki uygulamaları geliştirerek finansal istikrarı destekleyen denetim hedeflerinin güçlendirilmesine katkıda bulunmak.
- 4- Tüketicuyu korumaya yönelik önemli ilkeleri içeren yazılı bir kılavuzun varlığı, dürüstlük ve güvenilirliği teyit eder; bu ilkelerin uygulanmasına yönelik çabaları belgeleyen bir belge niteliğine sahip olduğundan bankacılık ve finans çalışanları üzerinde iyi bir etki bırakması beklenir.
- 5- Kılavuz, banka müşterileri için hak ve ödevler ve bankalarla olan ilişkinin mahiyetini iyileştiren ilkeleri içermesi bakımından eğitici ve bilgilendirici bir araç niteliği taşımaktadır. Müşterilerin bankacılık işlemlerinde finansal ve yasal açıdan bilinçlenme düzeyinin yükseltilmesine katkıda bulunur. Finansal kültür ve anlayışa sahip müşterilerin varlığı, finansal davranış ve kararlarının rasyonelleşmesini sağlayacak, böylece düşük bilinç düzeyi nedeniyle krizlere dahil olma ihtimallerini azaltacaktır.
- 6- Kılavuz, bankalar tarafından finansal ve bankacılık hizmet ve ürünlerinin sunulmasında benimsenmesi gereken adil uygulamaları tesis eder. Bu uygulamalar, bankaların müşterileriyle olan ilişkilerinde izledikleri politika ve prosedürlerin asgari sınırlarını temsil eder. Özellikle müşterilerin kendi gerçek durumları ışığında karar vermelerine yardımcı olmak amacıyla açıklık ve şeffaflığa odaklanır.

- 7- Bankacılık sistemi birimlerine olan güvenin temellerini ve dayanaklarını güçlendirir; zira bu güven, özellikle müşteri şikayet ve itirazlarıyla veya adil ve net olmayan her türlü uygulamayla ilgilenen etkili mekanizmaların ve net çerçevelerin varlığı ışığında, başarının, büyümenin ve müşteri ilişkilerini geliştirmenin en önemli faktörlerinden biridir.

Dördüncü: Uygulama Kapsamı:

Bu kılavuz, Irak'ta faaliyet gösteren bankalara, para transferi şirketlerine ve elektronik ödeme hizmetlerine uygulanır.

Beşinci: Tüketicuyu Koruma İlkeleri:

Aşağıda yer alan genel müşteri koruma ilkeleri, bankaların müşterileriyle olan işlemlerinde uyması ve gözetmesi gereken asgari kuralları temsil eder.

Birinci İlke: Adil ve Eşit Muamele

Bankalar, müşteriyle olan ilişkilerinin tüm aşamalarında işlemlerinin adalet, eşitlik, hakkaniyet ve dürüstlük esasları çerçevesinde gerçekleştirilmesini sağlamalı ve bu yaklaşımı kendi yönetim kurallarının bir parçası haline getirmelidir.

İkinci İlke: Aydınlatma ve Şeffaflık

Bankalar, müşterilerine sundukları hizmet ve ürünlerle ilgili tüm bilgileri sağlamakla yükümlüdür. Bu bilgiler açık, kolay anlaşılabilir, sade ve doğru olmalı, müşterilerin avantajlar ve riskler hakkında şeffaf ve açık bir şekilde bilgilendirilmesini temin etmelidir. Müşterilerin bu bilgilere ulaşmakta hiçbir

Irak Merkez Bankası – Tüketicuyu Koruma Kılavuzu

zorlukla karşılaşmaması esastır. Bankaların müşterilere sundukları bilgiler, müşterilerin hak ve sorumluluklarına dair açıklamaları, her bir hizmet veya ürün karşılığında tahsil edilen fiyat, komisyon ve ücret detaylarını, bunlarla bağlantılı avantaj ve risklerin açıklamasını, ayrıca ilişkiyi sonlandırma mekanizmasını ve bunun sonuçlarını içermelidir. Tüm bunlar, müşterilerin karar verme süreçlerini kolaylaştıracak şekilde sunulmalıdır. Müşteriye sunulan tavsiyelerin, müşterinin yetenekleri, imkanları ve mali hedefleriyle uyumlu olması, ayrıca bu ürün ve hizmetlere ilişkin sahip olduğu deneyimler ışığında verilmesi gerekmektedir. Bankaların uygun tavsiye ve hizmetleri sunabilmesini sağlamak amacıyla, müşteriler kendi durumları ve ihtiyaçları hakkında kapsamlı ve doğru bilgiler vermeye teşvik edilmelidir.

Üçüncü İlke: Finansal Bilinçlendirme ve Eğitim

Bankalar, finansal ve bankacılık hizmetlerine dair bilgiyi artırmak ve yaymak için mevcut ve potansiyel müşterilerine yönelik uygun planlar, programlar ve mekanizmalar geliştirmelidir. Müşterilerin, kendilerine sunulan tüm bankacılık hizmet ve ürünlerine ilişkin hususları anlamalarını sağlamak amacıyla farkındalık ve eğitim seviyelerinin yükseltilmesi için çaba sarf edilmelidir. Bu çalışmalar, müşterilerin bilinçli kararlar almalarına yardımcı olmayı ve ek bilgiye ihtiyaç duymaları halinde onları bu bilgiyi edinebilecekleri uygun mercilere yönlendirmeyi hedeflemelidir. Bankalar, özellikle bankacılık konusunda deneyimi ve bilgisi olmayan müşteriler başta olmak üzere tüm müşterileri hak ve sorumlulukları konusunda bilgilendirmekle yükümlüdür.

Dördüncü İlke: Mesleki Davranış

Irak Merkez Bankası – Tüketiciyi Koruma Kılavuzu

Bankalar, sunulan bankacılık hizmet veya ürünlerinde müşteriye koruma sorumluluğunu üstlenerek, müşteriyle olan etkileşimin tüm aşamalarında müşterinin en iyi menfaatini gözetmeli ve çalışmalarını profesyonel ve sorumlu bir yaklaşımla yürütmeye özen göstermelidir. Bu davranışların en başında dürüstlük, güvenilirlik ve sunulan hizmet ile ürünlerin müşterinin imkanlarına, kapasitesine ve ihtiyaçlarına uygunluğunun doğrulanması gelmektedir. Ayrıca, müşterilerle iletişim kuran ve onlara bankacılık hizmeti sunan banka personelinin yeterli eğitime sahip olduğundan emin olunmalıdır.

Beşinci İlke: Müşterilerin Finansal Dolandırıcılığa Karşı Korunması

Bankalar, dolandırıcılık, zimmete para geçirme veya finansal hizmetlerin kötüye kullanılması işlemlerini sınırlamak amacıyla, etkin iç kontrol sistemleri ve yüksek düzeyde hassas denetim mekanizmaları kurarak müşterilerin mevduatlarını, tasarruflarını ve banka işlemleri kapsamındaki diğer finansal varlıklarını korumalıdır. Dolandırıcılık yöntemlerindeki değişikliklere ayak uydurabilmek için kullanılan sistemlerin verimliliği sürekli olarak kontrol edilmelidir.

Altıncı İlke: Gizliliğin Korunması ve Bilgilerin Sırri

Bankalar, müşterilerinin finansal ve kişisel bilgilerinin korunmasını güvence altına alan denetim sistemleri, mekanizmalar ve politikalar oluşturmalıdır. Bankalarla yapılan tüm işlemler gizlilik esasına dayanır; bu bilgilere erişilmesi veya ifşa edilmesi ancak yürürlükteki kanun ve mevzuatın düzenlediği çerçevede mümkündür. Bankalar, elektronik işlemler için güvenli sistemler sağlamalıdır. Ayrıca, müşterilerin korunması amacıyla personelin mesleki sır saklama yükümlülüğü, bankaların mesleki davranış kurallarına dahil edilmelidir.

Yedinci İlke: Müşteri Şikayet ve İtirazlarının Ele Alınması

Bankalar, müşteri şikayet ve itirazlarını hızlı, adil ve bağımsız bir şekilde ele almaya dikkat etmelidir. Banka bünyesindeki Bankacılık Farkındalığı ve Halkın Korunması (Tüketici Koruma) biriminin, bu şikayetleri gecikmeksizin takip etmek ve çözüme kavuşturmak için sorumluluklarını net ve belirli mekanizmalar çerçevesinde etkin bir şekilde yerine getirmesi sağlanmalıdır. Müşteri şikayet birimleri, banka yönetim kurulları tarafından uygun ilgi ve denetime tabi tutulmalı ve bankalar müşterilerle yaşanan anlaşmazlıkları çözmek için dahili bir mekanizmaya sahip olmalıdır.

Sekizinci İlke: Rekabetçilik

Bankaların sunduğu en iyi bankacılık ve finansal hizmetler ve ürünler arasında karşılaştırma yapabilmeleri için müşterilere gerekli bilgilerin sağlanması gerekmektedir. Buna, bankalar arasında ve farklı ürün/hizmetler arasında geçiş ve transfer imkanının zahmetsizce, karmaşıklıktan uzak ve makul bir maliyetle sağlanması da dahildir. Bunun, bankaların müşterilerine sunduğu hizmetlerin kalite düzeyinin artırılmasına katkı sağlaması beklenmektedir.

Dokuzuncu İlke: Müşterilerin Dış Kaynak Kullanımı (Outsourcing)

Risklerinden Korunması

Bankaların üçüncü taraflardan operasyonel hizmetler aldığı (dış kaynak kullanımı) hallerde, bu üçüncü tarafların banka müşterilerinin çıkarları doğrultusunda hareket etmesi, müşteri bilgilerini bankacılık sırrı olarak saklaması ve müşterileri koruma

sorumluluğunu üstlenmesi de dahil olmak üzere bu kılavuzdaki ilkelere uyması sağlanmalıdır.

Onuncu İlke: Çıkar Çatışması

Her bankanın, yönetim kurulu tarafından onaylanmış, çıkar çatışmasına ilişkin açık ve yazılı bir politikası olmalıdır. Yönetim kurulu, olası çıkar çatışması durumlarını tespit etmek için izlenen prosedürlerin ve uygulanan politikanın yeterliliğini ve bu politika ve prosedürlerin etkin bir şekilde uygulandığını sürekli olarak kontrol etmelidir. Çıkar çatışması durumlarının söz konusu politika uyarınca açıklanması sağlanmalıdır.

Altıncı: Kamunun Aydınlatılması ve Bankacılık Hizmet ve Ürünlerinin Sunumuna İlişkin Uygulamalar:

Bankalar bu konuda aşağıdaki hususlara uymakla yükümlüdür:

1. Müşterilere, herhangi bir ürün veya hizmeti almadan önce, o ürün veya hizmete ilişkin genel ve özel hüküm ve koşulların yazılı bir kopyası sağlanmalıdır.
2. Bankacılık ürün ve hizmetlerinin pazarlanmasında şeffaf ve adil yöntemler kullanılmalıdır.
3. Sunulan ürün veya hizmetlerin karmaşıklık düzeyine uygun, müşterilerle doğrudan iletişim kurabilecek nitelikli personel bulundurulmalıdır. Bu personelin, müşterilerin tüm sorularına doğru bilgilerle yanıt verebilmesi için yeterli eğitimi alması sağlanmalıdır.
4. Açıklama yükümlülüklerine tabi olan tüm ürün ve hizmetler için açıklama gerekliliklerine uyulmalıdır; örneğin hizmet ve ürünlerin banka içindeki ve dışındaki ilan panolarında sergilenmesi.

5. Bankalar tarafından sunulan tüm bankacılık hizmetlerine ilişkin kural ve hükümlerin, bankanın web sitesinde kolayca erişilebilir olmalıdır.

Yedinci: Banka Müşteri Hesaplarının Yönetimi:

Bankalar bu konuda aşağıdaki hususlara uymakla yükümlüdür:

1. Müşterilerine işlemlerin ana detayları, finansal transferler ve hesap bakiyeleri hakkında periyodik olarak veri sunmak.
2. Faiz oranları, getiriler, harçlar, komisyonlar veya yeni ücretlerin uygulanması ya da alınan/sözleşmesi yapılan ürün ve hizmetlerin diğer koşullarında herhangi bir değişiklik yapılmadan önce, makul bir süre içinde müşterileri yazılı olarak veya elektronik yollarla bilgilendirmek.
3. Müşteri işlemlerine ait geçmiş kayıtları tutmak ve bu kayıtlara erişimin kolay, zahmetsiz ve ücretsiz ya da makul bir ücret karşılığında olmasını sağlamak.
4. Çek defteri alımı, çeklerin onaylanması, takas edilmesi veya ilgili diğer işlemler gibi sunulan ürün ve hizmetlerle ilgili tüm masraf veya ücretleri müşterilere net bir şekilde açıklamak.
5. Müşteri aksi yönde bir talimat vermediği sürece, bankaların müşterilerine ayda bir kez ücretsiz hesap özeti sunması zorunludur. Bu özet müşterinin ay içinde gerçekleştirdiği tüm işlemleri, hesaba tahakkuk eden faizleri, getirileri veya ücretleri açıkça göstermelidir. Müşterilerin basılı kağıt ekstre yerine elektronik ortam veya telefon hizmeti aracılığıyla bilgi almayı tercih etmesi durumunda, sunulan format uygun, kolay okunabilir olmalı ve gerekli detayları içermelidir.

Irak Merkez Bankası – Tüketicuyu Koruma Kılavuzu

6. Bankalar, hesaplarında uzun süredir hareket olmayan müşterilerini yazılı olarak bilgilendirmelidir. Bu tür hesaplar yakından izlenmeli ve bunlara erişimi korumak için sıkı denetim kontrolleri uygulanmalıdır. Bu işlemler sırasında, 11/8/2009 tarihli ve 3733/4/9 sayılı genelge ile yayımlanan 2009 yılı (1) numaralı talimatlara uyulması zorunludur.
7. Müşterilere imzalamaları için gönderilen onay formları ve beyanlar, her türlü müşteri grubu tarafından kolaylıkla okunabilir ve anlaşılabilir olmalıdır.

Sekizinci: Bankacılık Sırlarının ve Bilgilerin Gizliliğinin Korunması:

Bankaların bu konuda aşağıdaki hususlara uyması zorunludur:

1. Veri ve bilgilerin hangi amaçlarla toplandığını ve işlendiğini tanımlayan uygun denetim sistemleri kurarak müşterileri korumak.
2. Müşterilere ait tüm bilgi, veri ve işlemlerin güvenliğini ve gizliliğini garanti eden bir iç çalışma ortamı sağlamak. Bankalar bu güvenlik ortamını düzenli olarak test etmeli ve işlevselliğinden emin olmalıdır.
3. Müşteri veri ve bilgilerinin gizliliğinin korunması kuralının istisnası olan şu durumlar hakkında müşterilere uygun şekilde bilgi verilmelidir:
 - A. Bilgilerin müşterinin yazılı onayı ile açıklandığı durumlar.
 - B. Yasalar, mevzuat uyarınca ve resmi makamların talepleri dahilinde bilgilerin açıklanmasının zorunlu olduğu durumlar.

Dokuzuncu: Finansal ve Bankacılık Okuryazarlığı:

Irak Merkez Bankası – Tüketicuyu Koruma Kılavuzu

1. Bankalar, mevcut ve potansiyel müşterilerin becerilerini geliştirmek, farkındalık düzeylerini artırmak ve onları bankacılık işlemlerindeki temel riskler konusunda eğitmek için uygun mekanizmalar tasarlamakla yükümlüdür. Bu sayede müşterilerin doğru kararlar almaları ve ihtiyaç duydukları bilgilere ulaşmak için doğru kaynaklara yönlendirilmeleri sağlanmalıdır.
2. Finansal ve bankacılık hizmetleri eğitimi kapsamında, bankanın resmi web sitesinde finansal ve bankacılık okuryazarlığına ayrılmış özel bir sayfa bulunmalıdır. Bu sayfa müşterilerin hak ve sorumluluklarını, şikayet süreçlerini, sıkça sorulan soruları ve bankanın bu sorulara verdiği yanıtları içermelidir.

Bu çerçevede:

- A. Her banka, finansal farkındalığı artırmak amacıyla bilgi paylaşımını destekleyen programlar içeren yıllık bir plan hazırlamalıdır.
- B. Bankalar, bankacılık ve finansal hizmetlere ilişkin farkındalığı ve bilgi düzeyini artırmayı amaçlayan sivil toplum kuruluşları, akademik ve mesleki kurumlarla işbirliği yapmalı ve bu kurumlarla ortak eğitim programları yürütmelidir.
- C. Bankalar, zaman zaman finansal farkındalık düzeyini ölçmeye yönelik özel çalışmalar yapmalı ve alınan tedbirlerin finansal bilinç ve eğitim üzerindeki etkilerini değerlendirmeli, ayrıca uygulanan politikaların sonuçlarını değerlendirmeli ve geliştirilmesini gözden geçirmelidir.

ONUNCU: Finansal ve Bankacılık Tabana Yayılma Programları

Irak Merkez Bankası – Tüketicuyu Koruma Kılavuzu

Finansal ve bankacılık tabana yayılma, özel ihtiyaç sahipleri, düşük veya kısıtlı gelirliler, basit hizmet ve zanaat işlerinde çalışanlar ile mikro, küçük ve orta ölçekli işletme sahipleri dahil olmak üzere toplumun tüm kesimlerine finansal ve bankacılık hizmetlerinin sunulmasını hedefleyen prosedür ve politikalar bütünüdür. Bu hizmetlerin, sayılan kesimlerin ihtiyaç ve koşullarına uygun, adil ve şeffaf olması gözetilmelidir.

Bu bağlamda bankalar:

- 1- Finansal ve bankacılık tabana yayılma hedeflerine ulaşmak için yıllık programlar hazırlamalı ve bu programların uygulanmasını takip etmek, bu programlardan yararlananları belirlemek ve bu programları farklı banka kategorilerini içerecek ve böylelikle bankacılık sistemiyle etkileşimde bulunan müşteri tabanını genişletilmesini sağlayacak şekilde çeşitlendirmek amacıyla mekanizmalar tesis etmelidir.
- 2- Bankalarla işlem yapmayan kesimlerin ihtiyaçlarını incelemek için daha fazla çaba sarf etmeli ve bu kesimlerin ihtiyaçlarına güvenli ve kolay yöntemlerle ulaşmalarını sağlamak için ciddi adımlar atmalıdır.

Bankalar, finansal ve bankacılık tabana yayılma faaliyetlerini planlarken, bankalarla işlem yapmaya alışkın olmayan kesimleri (örneğin engelli bireyler ve düşük gelirliler) cezbedecek uygun yöntemler geliştirmelidir. Bu grupları teşvik edecek, işlem seviyelerini artıracak ve özellikle teknolojik alanlardaki gelişmelerden yararlanmalarını sağlayacak olumlu imkanları sağlamalıdır.

On Birinci: Reklam ve Tanıtım Materyalleri

Bankalar bu hususta aşağıdaki kurallara uymakla yükümlüdür:

- 1- Ürün ve hizmet sunumunda kullanılan tüm reklam ve tanıtım materyallerinin, mevcut veya potansiyel müşterilerin yanlış anlamasına ve dolayısıyla hatalı kararlar almalarına yol açabilecek gerçek dışı veya hatalı bilgiler içermediğinden emin olunmalıdır.
- 2- Tüm ürün ve hizmetlere ait reklam ve tanıtım materyallerinin halkın geneli tarafından kolayca okunabilir ve anlaşılabilir olmasına özen gösterilmelidir.
- 3- Reklam veya tanıtım materyalleri yayımlanırken, müşterilere ürün ve hizmetlerin satışı amacıyla kullanılan bu reklam veya tanıtım materyallerindeki yanlış veri veya bilgilerden kaynaklanabilecek hukuki sorumluluk dikkate alınmalıdır.
- 4- Sadece uzmanlar tarafından anlaşılabilir riskler içeren ürün ve hizmetlerin reklamının yapılmamasına dikkat edilmeli; riskler hakkında uygun açıklama yapılmadan müşteriler bu hizmetleri kullanmaya teşvik edilmemelidir.
- 5- Yönetim kurulu tarafından onaylanan mesleki ve hukuki olarak kabul görmüş ilkeleri, kuralları ve uygulamaları içeren bir tanıtım ve reklam politikası oluşturulmalıdır.
- 6- Bankalardaki müşteri şikayetleriyle ilgilenen birimler, reklam ve tanıtım materyallerinin "Tüketici Koruma Kılavuzu"nda belirtilen asgari kurallara uygun olduğunu ve müşteriler tarafından yanlış anlaşılabilir veya müşterileri yanlış yönlendirebilecek mesajlar içermediğini teyit etmelidir. Söz konusu birimler, müşterilerden bu materyallerle ilgili sorular veya açıklama talepleri geldiğinde, var olabilecek belirsizlikleri veya kafa karışıklığı yaratan hususları gidermek için derhal uygun adımları atmalıdır.

- 7- Bankalar kazandıkları ödül veya başarı sertifikalarını ilan ederken, ödülü veren kuruluş, ödülün verilme süreci, metodolojisi ve dayandığı kriterler hakkında yeterli bilgi paylaşmalıdır.

On İkinci: Müşteri Hizmetleri ve Bankacılık Ürün ve Hizmet Pazarlama Personeli

- 1- Müşteri hizmetleri ve bankacılık ürün ve hizmetleri pazarlama personelinin, tüketiciyi korumaya yönelik yasal ve düzenleyici kurallar ile bu kılavuzda yer alan hükümler hakkında iyi derecede bilgi ve farkındalık sahibi olmaları gerekmektedir. Ayrıca müşteriye sunulan hizmet veya ürünle ilgili tüm teknik detaylara tam olarak hakim olmalıdırlar.
- 2- Bankalar, müşteri hizmetleri ile bankacılık ürün ve hizmetleri pazarlama personelinin seçiminde, benzer işlerdeki hizmet süresi, bankacılık ürün ve hizmetlerine olan aşinalık derecesi, görevlerin karmaşıklık düzeyiyle uyumlu iletişim becerileri ve diğer kişisel özelliklerin yanı sıra gerekli sertifika ve eğitimlere sahip olmak gibi bir dizi kriteri gözetmekle yükümlüdür.

On Üçüncü: Krediler

Bankalar bu hususta aşağıdakilere uymakla yükümlüdür:

- 1- Kredi sözleşmesine eklenmek üzere, kredi kartı verileri ile diğer bankalardan, finansman şirketlerinden ve ilgili kurumlardan alınan kredilere dair bilgilerin sorgulanması için müşteriden yetki belgesi alınması. Ayrıca müşteriden, sayılan kurumlardan aldığı ve kredi/finansman başvurusu sırasında mevcut olan kredi/finansman bakiyelerini gösteren, 13.12.2016 tarihli ve 9/1/6/475 sayılı genelgemize istinaden imzalı bir beyan alınması gerekmektedir.

- 2- Müşterilere verilecek krediler için, bankanın politikalarına göre belirlenen bir inceleme süresi tanınması; müşterinin kendisine sunulacak kredi/finansmana ilişkin tüm mali sonuçlar, sözleşme şartları ve sözleşme kapsamında üstleneceği yükümlölükler hakkında bilgilendirilmesinin sağlanması gerekmektedir. Ayrıca banka, inceleme sürecinin başlangıcında müşteriye aşağıdakileri açık ve basitleştirilmiş bir tablo halinde içeren bir özet istatistiksel belge verildiğini gösteren belgeleri saklamalıdır:
 - A. Kredi/finansman taksitlerinin tutarı ve sayısı.
 - B. Ödemelerin düzenli yapılacağı varsayımıyla; her bir taksitin faiz/getiri bileşenleri ile kredi/finansman ana parasından ödenen miktar.
 - C. Kredi/finansman vadesi sonuna kadar ödenecek toplam faiz/getiri tutarı.
 - D. Taksitli kredilerde, faiz oranının belirlenen azami oranda artacağı varsayımıyla (her beş yılda bir %2), finansman yükümlölüklerinde meydana gelebilecek olası değışikliklerin beyanı.
- 3- Hiçbir müşterinin, bağlantılı bir hizmet veya ürünü sunma şartı olarak başka bir hizmet veya ürünü satın almaya zorlanmaması.
- 4- Bankanın elektronik hizmetler sunması durumunda; ödenen ve vade tarihine kadar kalan taksitlerin sayısı, tutarı, faiz/getiri ve ana para detaylarını içeren ayrıntılı kredi/finansman dökümünün sunulmasına dikkat edilmesi.
- 5- Kredi sözleşmeleri asgari olarak aşağıdaki maddeleri içermelidir:
 - A. Müşterinin temel bilgileri.
 - B. Kredi türü.
 - C. Kredi tutarı.
 - D. Kredinin amacı.
 - E. Müşteriye tanınan kredi vadesi.
 - F. Aylık taksit tutarlarının tahsil edileceği hesap.

- G. Irak Merkez Bankası talimatlarına uygun olarak kredi faiz oranı; toplam finansman maliyeti (faiz/getiri tutarı), finansman verilmeden önce müşteri tarafından net bir şekilde anlaşılmış olmalı ve müşterinin bu konuda bilgilendirildiğine dair kanıtlar saklanmalıdır.
- H. Müşteriye sözleşmenin aslına uygun bir nüshasının verilmeli ve sözleşme nüshasını aldığını teyit eden bir imza atması.

On Dördüncü: Kredi Kartları

- 1- Bankalar, müşterilerle sözleşme yapmadan önce kart çıkarma ücretleri, finansman masrafları (finansman limitleri, döviz kurları, uygulanan faiz/getiri oranları ve hesaplama yöntemi), asgari aylık taksit tutarı ve kredi kartı ihracıyla ilgili tüm gereklilikleri müşteriye açıklamakla yükümlüdür.
- 2- Bankalar, önceden müşterilerine verdikleri kredi kartlarıyla ilgili yeni bir ücretin uygulanması veya mevcut bir ücret ya da masrafta değişiklik olması durumunda müşterilerini yazılı olarak veya elektronik posta ya da kısa mesaj (SMS) yoluyla bilgilendirmelidir.
- 3- Bankalar, müşterilerini kredi kartları için aylık asgari ödeme tutarları hakkında bilgilendirmeli ve müşterinin sadece asgari tutarı ödemesi durumunda tahakkuk edecek faiz oranları / getiri maliyetleri ile ilgili her türlü ayrıntıyı açıklamalıdır.

On Beşinci Bölüm: İnternet Bankacılığı ve Telefon Bankacılığı Hizmetleri

- 1- Müşterilerine internet veya telefon bankacılığı üzerinden bankacılık hizmeti sunan bankalar, aşağıdakileri güvence altına alan güvenlik programları kullanmalıdır:
 - A. Müşteri verilerinin gizliliğini ve mahremiyetini korumak ve bunları siber saldırılara karşı muhafaza etmek.

- B. İşlemlerin belgelenmesi, karşı tarafların kimliklerinin belirlenebilmesi ve kullanılan sistemlere girişlerin denetlenmesi.
 - C. Müşterilerin hesapları üzerinden gerçekleştirdiği işlemlerin, bankanın bu konuda sunduğu sistemler aracılığıyla kabul edilmesi ve yürütülmesi.
 - D. Bankaların, bakım veya diğer başka nedenlerle bazı hizmetlerini durdurmak zorunda kalması durumunda, müşterilerini makul bir süre öncesinden bilgilendirmesi gerekir.
- 2- Bankalar, internet veya telefon üzerinden bankacılık hizmeti sunarken üçüncü taraflardan destek almaları durumunda, bu tarafların performansını denetlemeye ve takip etmeye yönelik bir mekanizma uygulamalıdır.
- 3- Bankalar, işlemlerini internet veya telefonu üzerinden gerçekleştirmek isteyen müşterileri, bu iki yöntemle sunulan hizmetlerle ilgili ücret ve masraflar (varsa) hakkında bilgilendirmelidir.
- 4- Bankalar, herhangi bir hata veya dolandırıcılık vakasının meydana gelmesi durumunda, bu olayların yönetilmesi ve ortadan kaldırılmasına ilişkin açık ve net kurallar tesis etmelidir.
- 5- Bankalar, müşterilerinin internet ve telefon bankacılığını anlama ve kullanma düzeylerini yükseltmeyi amaçlayan önlemler almalı, sürekli eğitim/farkındalık programları oluşturmalı ve sistemlerde yapılan her türlü değişiklik veya geliştirmeyi müşterilerine bildirmelidir. Bankalar, müşterilerini elektronik işlemlerle ilgili riskler konusunda bilgilendirmekle ve bu işlemlerin güvenli kullanımını ve korunmasını destekleyen rehberlik hizmetlerini sunmakla yükümlüdür.

Tüketicii Koruma Kılavuzu