

FİNANSAL HİZMETLERE İLİŞKİN MESAFELİ SÖZLEŞMELER YÖNETMELİĞİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1 – (1) Bu Yönetmeliğin amacı, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerin uygulama usul ve esaslarını düzenlemektir.

Kapsam

MADDE 2 – (1) Bu Yönetmelik, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeleri kapsar.

(2) Bir finansal hizmetin sunulmasına ilişkin sözleşmenin, hizmet tedarikine ilişkin ilk anlaşma ile buna bağlı ardışık işlemleri veya zaman içinde gerçekleşen aynı nitelikteki farklı işlemleri kapsamı halinde, bu Yönetmelik hükümleri sadece ilk anlaşmaya uygulanır.

(3) Taraflar arasında hizmet tedarikine ilişkin ilk anlaşmanın olmadığı ancak ardışık işlemlerin veya zaman içinde aynı nitelikteki farklı işlemlerin gerçekleştiği durumlarda 5 inci madde sadece ilk işleme uygulanır. Bir yıldan daha uzun süre aynı türden işlemlerin gerçekleştirilmemesi halinde ise sonraki ilk işlem, bunu takip edecek yeni işlemlerin ilki sayılır ve 5 inci madde ilk işleme uygulanır.

(4) İlgili mevzuatında yer alan ön bilgilendirmeye, sözleşmenin şekli ile zorunlu içeriğine ve sözleşmenin sona erdirilmesine ilişkin hükümler saklı kalmak kaydıyla mesafeli olarak kurulan tüketici kredisi **(Ek ibare:RG-31/12/2024-32769)** ve konut finansmanı sözleşmelerine; 5 inci madde, 6 ncı maddenin birinci fıkrası, 7 nci maddenin birinci fıkrası ve 14 üncü madde uygulanmaz.

(5) **(Değişik:RG-31/12/2024-32769)** Bankacılık, kredi, sigorta, bireysel emeklilik ve yatırım hizmetleri ile ilgili olanlar dışındaki ödemelere bu Yönetmelik hükümleri uygulanmaz.

Dayanak

MADDE 3 – (1) Bu Yönetmelik, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 49 ve 84 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4 – (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında;

a) Finansal hizmet: Her türlü banka hizmeti, kredi, sigorta, bireysel emeklilik, yatırım ve ödeme ile ilgili hizmetleri,

b) Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşme: Finansal hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak kurulmuş bir sistem çerçevesinde sağlayıcı ile tüketici arasında uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmeleri,

c) Kalıcı veri saklayıcısı: Tüketicinin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkân veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı,

ç) Kanun: 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,

d) Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,

e) Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,

f) Uzaktan iletişim aracı: Mektup, katalog, telefon, faks, radyo, televizyon, elektronik posta mesajı, kısa mesaj, internet, ATM gibi fiziksel olarak karşı karşıya gelinmeksizin sözleşme kurulmasına imkan veren her türlü araç veya ortamı,

g) Yan sözleşme: Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşme ile ilişkili olarak; satıcı, sağlayıcı ya da üçüncü bir kişi tarafından sözleşme konusu mal ya da hizmete ilave olarak tüketiciye sağlanan mal veya hizmete ilişkin sözleşmeyi, ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü

Ön bilgilendirme

MADDE 5 – (1) Sağlayıcının, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmenin kurulmasına yönelik iradesini açıklamadan önce kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak aşağıdaki hususlarda tüketiciyi bilgilendirmesi zorunludur:

- a) Sağlayıcının ve varsa temsilcisinin esas faaliyet konusu, MERSİS numarası, açık adresi, elektronik posta adresi, telefon numarası ve varsa diğer iletişim bilgileri.
- b) Finansal hizmetin tüketiciye sağlanmasında sağlayıcı ile tüketici arasında bir aracı varsa bu aracının adı, unvanı, açık adresi ve hangi nitelikte işlem yapabilme yetkisine sahip olduğu.
- c) Finansal hizmetin temel nitelikleri.
- ç) Finansal hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı, niteliği itibarıyla fiyatı önceden hesaplanamıyorsa fiyatın hesaplanma usulü, varsa ifaya ilişkin masraflar ile bunların önceden hesaplanamaması halinde ek masrafların ödenebileceğine ilişkin bilgiler.
- d) Doğası gereği ya da gerçekleştirilecek işlemlere bağlı olarak özel bazı riskler taşıyan veya fiyatları sağlayıcının kontrolü dışında finansal piyasadaki dalgalanmalara göre değişen veya geçmiş verileri gelecekte oluşacak değerler için bir gösterge oluşturmayan finansal araçların finansal hizmetlerde kullanılması halinde, bu araçlara ilişkin bilgiler.
- e) Varsa tüketici tarafından ödenmesi gereken diğer vergi ve ücretlere ilişkin bilgiler.
- f) Sunulan bilgilerin belirli bir süre geçerli olması halinde, bu süreye ilişkin bilgiler.
- g) Ödeme ve ifaya ilişkin bilgiler ile varsa bunlara ilişkin taahhütler.
- ğ) Uzaktan iletişim aracının kullanılmasına ilişkin bazı ek masrafların tüketici tarafından karşılanacak olması halinde, bu masraflara ilişkin bilgiler.
- h) Cayma hakkının kullanılma şartları, süresi, usulü, varsa tüketicinin 11 inci maddeye göre ödemekle yükümlü olacağı meblağın hesaplanma yöntemi.
- ı) Cayma bildiriminin yapılacağı açık adres, elektronik posta adresi, telefon numarası ve varsa diğer iletişim bilgileri.
- i) 13 üncü madde uyarınca cayma hakkının kullanılmadığı durumlarda; tüketicinin cayma hakkından faydalanamayacağına ya da hangi koşullarda cayma hakkını kaybedeceğine ilişkin bilgiler.
- j) Sürekli veya düzenli aralıklarla tekrarlanan bir finansal hizmet ediminin söz konusu olması halinde, sözleşmenin asgari süresi.
- k) Tarafların, haklı sebeplerin varlığı halinde, sözleşmeyi tek taraflı feshedebileceklerine ilişkin sözleşme şartları ve bu durumda varsa ödenmesi gereken cezai şartlar hakkında bilgiler.

Ön bilgilendirme yöntemi

MADDE 6 – (1) Tüketicinin; finansal hizmetlerin sunulmasına ilişkin bir mesafeli sözleşmenin kurulmasına yönelik iradesini açıklamadan önce, 5 inci maddenin birinci fıkrasında belirtilen tüm hususlarda, kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak en az on iki punto büyüklüğünde, açık, sade, anlaşılabilir ve okunabilir bir şekilde sağlayıcı tarafından yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bilgilendirilmesi zorunludur.

(2) Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmenin sesli iletişim araçları vasıtasıyla veya sınırlı alanda ya da zamanda sunulduğu bir ortam yoluyla kurulması halinde, 5 inci maddenin birinci fıkrasının sadece (c), (ç), (h) ve (i) bentlerinde yer alan bilgilerin bu ortamda verilmesi yeterlidir. Ancak tüketici kredisi (**Ek ibare:RG-31/12/2024-32769**) ve konut finansmanı sözleşmelerinin bu araç veya ortamlar yoluyla mesafeli olarak kurulması halinde, ilgili mevzuatında yer alan ön bilgilerin tamamının, sözleşme kurulmadan makul bir süre önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile verilmesi zorunludur.

(3) Ön bilgilendirmenin kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak ticari amaçla yapıldığının anlaşılır olması gerekir. Sesli iletişim araçlarının kullanıldığı hallerde, sağlayıcı ya da temsilcisi, sağlayıcının ve sesli iletişimde bulunan kişinin kimliğini, bu kişinin sağlayıcıyla olan bağlantısına ilişkin bilgiyi ve görüşme talebinin sebebini her görüşme başında belirtmek zorundadır.

Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşme

MADDE 7 – (1) Sağlayıcı, 5 inci maddede yer alan bilgilerin yanı sıra aşağıda belirtilen hususları da içeren bir sözleşme düzenlemek ve bu sözleşmenin bütün şartlarını kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye iletmek zorundadır:

a) Tüketicinin adı, soyadı, açık adresi, varsa elektronik posta adresi, telefon numarası ve diğer iletişim bilgileri.

b) **(Değişik:RG-31/12/2024-32769)** Tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını tüketici hakem heyetine veya Kanunun 73/A maddesi uyarınca dava açılmadan önce arabulucuya başvurulması şartı ile tüketici mahkemesine yapabileceklerine dair bilgi.

c) Varsa garanti fonu ya da diğer tazminat düzenlemelerine ilişkin bilgi.

ç) Varsa tüketicilerin başvurabileceği diğer çözüm yollarına ilişkin bilgi.

d) Varsa ödeme planına ilişkin bilgi.

(2) Birinci fıkrada yer alan yükümlülük, tüketicinin sözleşmeyi kuran iradesini yöneltmesinden önce veya tüketicinin talebi üzerine yazılı bilgilendirmeye elverişli olmayan bir uzaktan iletişim aracı kullanılarak sözleşmenin kurulması hâlinde ise sözleşmenin kurulmasından hemen sonra yerine getirilir.

(3) Tüketici, sözleşme ilişkisinin devam ettiği süre içinde herhangi bir ücret ödemeksizin sözleşmenin kâğıt üzerinde yazılı bir örneğini talep edebilir. Ayrıca tüketici, finansal hizmetin niteliğiyle bağdaşması hâlinde, kullanılan uzaktan iletişim aracını değiştirme hakkına sahiptir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Cayma Hakkının Kullanımı ve Tarafların Yükümlülükleri

Cayma hakkı

MADDE 8 – (1) Tüketici, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerden on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkına sahiptir. Sigorta ve bireysel emekliliğe ilişkin sözleşmelerde ise cayma süresi hakkında diğer mevzuatta yer alan tüketici lehine olan hükümler uygulanır.

(2) Cayma hakkı süresi, sözleşmenin kurulduğu tarihte başlar. Ancak sözleşmenin bütün şartlarının kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verildiği tarihin sözleşmenin kurulduğu tarihten daha sonra olması durumunda, cayma hakkı süresi, tüketicinin sözleşmenin bütün şartlarını edindiği tarihten itibaren başlar.

(3) Sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür.

Cayma hakkının kullanımı

MADDE 9 – (1) Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin cayma hakkı süresi içinde, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir.

(2) Cayma hakkının kullanılmasında tüketici, Ek'te yer alan formu kullanabileceği gibi cayma kararını bildiren açık bir beyanda da bulunabilir. Sağlayıcı, tüketicinin bu formu doldurabilmesi veya cayma beyanını gönderebilmesi için internet sitesi üzerinden seçenek de sunabilir. İnternet sitesi üzerinden tüketiciye cayma hakkı sunulması durumunda sağlayıcı, tüketicilerin cayma taleplerinin kendisine ulaştığına ilişkin teyit bilgisini, tüketiciye derhal iletmek zorundadır.

Sağlayıcının yükümlülükleri

MADDE 10 – (1) Sağlayıcı, cayma hakkının kullanıldığına ilişkin bildirimin kendisine ulaştığı tarihten itibaren otuz gün içinde, 11 inci maddenin birinci fıkrasında belirtilen masraf ve bedeller hariç tüm ödemeleri tüketiciye iade etmekle yükümlüdür. Sigorta ve bireysel emekliliğe ilişkin sözleşmelerde ise iade süresi hakkında diğer mevzuatta yer alan tüketici lehine olan hükümler uygulanır.

(2) Sağlayıcı, birinci fıkrada belirtilen tüm geri ödemeleri, tüketicinin satın alırken kullandığı ödeme aracına uygun bir şekilde ve tüketiciye herhangi bir masraf veya yükümlülük getirmeden tek seferde yapmak zorundadır.

(3) Tüketicinin sözleşmenin kurulmasına dair kabul beyanı kullanılan iletişim araçlarına uygun olarak fiziki veya elektronik ortamda tespit veya kayıt edilir. Sağlayıcı, cayma hakkının iletilmesi ile fiziki veya elektronik ortamda yapılacak tespit veya kayıtlar için gerekli önlemleri almakla yükümlüdür.

Tüketicinin yükümlülükleri

MADDE 11 – (1) Tüketici, cayma bildirimini yönelttiği tarihten itibaren en geç otuz gün içinde sözleşme ve yan sözleşme uyarınca ifa edilen hizmet bedelleri ile varsa bir kamu kurum veya kuruluşuna ya da üçüncü kişilere ödenmiş olan masraflar ile mevzuat gereği ödenmesi zorunlu olan

bedelleri sağlayıcıya iade etmekle yükümlüdür. Bu süre içinde tüketicinin gerekli iade ve ödemeleri yapmaması halinde sözleşmeden caymadığı kabul edilir. Ödenmesi gereken bedel sözleşmede öngörülen hizmetin toplam bedeli ile karşılaştırıldığında, hizmetin ifa edilen payına düşen miktarını aşamaz ve herhangi bir şekilde cezai şart olarak yorumlanamaz. Bu fıkranın uygulanmasında diğer mevzuatta yer alan tüketici lehine olan hükümler saklıdır.

(2) Tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda sağlayıcı, 5 inci maddenin birinci fıkrasının (h) bendinde yer alan meblağın hesaplanma yöntemi hakkında tüketiciyi bilgilendirdiğini ispatlayamadığı takdirde, birinci fıkra da belirtilen bedelleri talep edemez.

Cayma hakkının kullanımının yan sözleşmelere etkisi

MADDE 12 – (1) Tüketicinin cayma hakkını kullanması halinde, varsa yan sözleşme de, herhangi bir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü söz konusu olmaksızın sona erer.

(2) Sağlayıcı, tüketicinin cayma hakkını kullandığını yan sözleşmenin tarafı olan üçüncü kişiye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile derhal bildirir.

Cayma hakkının istisnaları

MADDE 13 – (1) Tüketici, aşağıdaki sözleşmelerde cayma hakkını kullanamaz:

a) Aşağıda sayılan hususlar başta olmak üzere, bedeli finansal piyasadaki dalgalanmalara bağlı olarak sağlayıcının kontrolü dışında değişen ve bu değişimin cayma hakkı süresi içinde gerçekleşebildiği finansal hizmetlere ilişkin sözleşmeler:

1) Döviz işlemleri.

2) Para piyasası araçları.

3) Devredilebilir menkul kıymetler.

4) Yatırım ortaklığı payları.

5) Finansal varlıklara dayalı vadeli işlem sözleşmeleri ve eşdeğer nakdi uzlaşmaya dayalı finansal araçlar.

6) Vadeli faiz oranı anlaşmaları.

7) Faiz, döviz ve hisse senedi swapları.

8) Opsiyon işlemleri ve eşdeğer nakdi uzlaşmaya dayalı finansal araçlar.

b) Diğer mevzuatta yer alan tüketici lehine olan hükümler saklı kalmak kaydıyla, geçerlilik süresi bir aydan az olan seyahat, bagaj sigortası poliçeleri veya benzeri kısa süreli sigorta poliçelerine ilişkin sözleşmeler.

c) Tüketicinin cayma hakkını kullanmasından önce, onun açık onayı üzerine taraflarca tamamen ifa edilmiş olan sözleşmeler.

ç) **(Ek:RG-31/12/2024-32769)** Kanunda düzenlenen konut finansmanı sözleşmeleri.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Sözleşmenin sona erdirilme yöntemi

MADDE 14 – (1) Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde, tüketicinin sözleşmeyi sona erdirmesine yönelik talebini herhangi bir uzaktan iletişim aracıyla sağlayıcıya veya varsa aracıya iletmesi yeterlidir.

(2) Tüketici, sözleşmeyi sona erdirmek için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren bir yöntem kullanmak zorunda bırakılamaz.

İspat yükümlülüğü

MADDE 15- (Başlığı ile Birlikte Değişik:RG-31/12/2024-32769)

(1) Tüketicinin bu Yönetmelikte yer alan hükümler çerçevesinde bilgilendirildiğine ilişkin ispat yükü sağlayıcıya aittir.

Telefon kullanım ücreti

MADDE 16 – (1) Kurulmuş olan sözleşmeye ilişkin olarak tüketicilerin sağlayıcı ile iletişime geçebilmesi amacıyla, sağlayıcı tarafından bir telefon hattı tahsis edilmesi durumunda, bu hat ile ilgili olarak sağlayıcı, olağan ücret tarifesinden daha yüksek bir tarife seçemez.

Yürürlük

MADDE 17 – (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinden itibaren üç ay sonra yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 18 – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini **(Değişik ibare:RG-31/12/2024-32769)** Ticaret Bakanlığı yürütür.

	Tebliğin Yayımlandığı Resmî Gazete'nin	
	Tarihi	Sayısı
	31/1/2015	29253
	Tebliğde Değişiklik Yapan Tebliğlerin Yayımlandığı Resmî Gazetelerin	
	Tarihi	Sayısı
	31/12/2024	32769
1.	31/12/2024	32769

EK

ÖRNEK CAYMA FORMU

(Bu form, sadece sözleşmeden cayma hakkı kullanılmak istendiğinde doldurulup gönderilecektir.)

-Kime: (Sağlayıcı tarafından doldurulacak olan bu kısımda sağlayıcının ismi, unvanı, adresi, varsa faks numarası ve e-posta adresi yer alacaktır.)

-Bu formla aşağıdaki hizmetlerin sunulmasına ilişkin sözleşmeden cayma hakkımı kullandığımı beyan ederim.

-İfa tarihi:

-Cayma hakkına konu hizmet:

-Tüketicinin adı soyadı:

-Tüketicinin adresi:

-Tüketicinin imzası: (Sadece kâğıt üzerinde gönderilmesi halinde)

-Tarih: