

**DİJİTAL BANKALARIN FAALİYET ESASLARI İLE SERVİS  
MODELİ BANKACILIĞI HAKKINDA YÖNETMELİK**

**BİRİNCİ BÖLÜM**

**Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve Kısaltmalar**

**Amaç ve kapsam**

**MADDE 1 –(1)** Bu Yönetmeliğin amacı, sadece elektronik bankacılık hizmetleri dağıtım kanalları üzerinden hizmet veren şubesiz bankaların faaliyetlerine ve bankacılık hizmetlerinin finansal teknoloji şirketleri ve diğer işletmelere bir servis modeli olarak sunulabilmesine ilişkin usul ve esasların belirlenmesidir.

**Dayanak**

**MADDE 2 –(1)** Bu Yönetmelik, 19/10/2005 tarihli ve 5411 sayılı Bankacılık Kanununun 4, 6, 7, 10, 13, 35, 43 ve 93 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar ve kısaltmalar**

**MADDE 3 – (1)** Bu Yönetmelikte yer alan;

- a) Açık bankacılık servisleri: BSEBY'nin 3 üncü maddesinde tanımlanan açık bankacılık servislerini,
- b) Arayüz sağlayıcı: Mobil uygulaması ya da internet tarayıcısı temelli arayüzü üzerinden, servis bankasının sunduğu bankacılık hizmetlerine bankanın açık bankacılık servisleri yoluyla ulaşarak, müşterilerinin bankacılık işlemlerini gerçekleştirmesine imkân sağlayan sermaye şirketi şeklinde kurulmuş işletmeleri,
- c) ATM: BSEBY'nin 3 üncü maddesinde tanımlanan ATM'yi,
- ç) Banka: Kanunun 3 üncü maddesinde tanımlanan bankaları,
- d) Bilgi sistemleri yönetimi: BSEBY'nin 3 üncü maddesinde tanımlanan bilgi sistemleri yönetimini,
- e) BSEBY:15/3/2020 tarihli ve 31069 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Bankaların Bilgi Sistemleri ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri Hakkında Yönetmeliği,
- f) BS strateji planı: BSEBY'nin 4 üncü maddesinde belirtilen BS strateji planını,
- g) BT operasyon yönetimi: BSEBY'nin 26 ncı maddesinde belirtilen BT operasyon yönetimini,
- ğ) Destek hizmeti kuruluşu: Kanunun 3 üncü maddesinde tanımlanan destek hizmeti kuruluşunu,
- h) Destek Hizmetleri Yönetmeliği: 5/11/2011 tarihli ve 28106 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Bankaların Destek Hizmeti Almalarına İlişkin Yönetmeliği,
- ı) Dış hizmet: BSEBY'nin 3 üncü maddesinde tanımlanan dış hizmet,
- i) Dijital banka: Bankacılık hizmetlerini fiziksel şubeler yerine elektronik bankacılık hizmetleri dağıtım kanalları aracılığıyla sunan kredi kuruluşunu,
- j) Elektronik bankacılık hizmetleri: BSEBY'nin 3 üncü maddesinde tanımlanan elektronik bankacılık hizmetlerini,
- k) Elektronik para: 20/6/2013 tarihli ve 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanunun 3 üncü maddesinde tanımlanan elektronik parayı,
- l) Finansal kuruluş: Kanunun 3 üncü maddesinde tanımlanan finansal kuruluşu,
- m) Finansal tüketici: 7/3/2020 tarihli ve 31061 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ (Sayı: 2020/7)'in 4 üncü maddesinde tanımlanan finansal tüketiciyi,
- n) Fon: 6493 sayılı Kanunun 3 üncü maddesinde tanımlanan fonu,
- o) Hakim ortak: Kanunun 3 üncü maddesinde tanımlanan hakim ortağı,
- ö) İnternet bankacılığı: BSEBY'nin 3 üncü maddesinde tanımlanan internet bankacılığını,
- p) İTİY: 1/11/2006 tarihli ve 26333 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Bankaların İzne Tabi İşlemleri ile Dolaylı Pay Sahipliğine İlişkin Yönetmeliği,
- r) Kanun: 5411 sayılı Bankacılık Kanunu,
- s) Katılım bankası: Kanunun 3 üncü maddesinde tanımlanan katılım bankasını,
- ş) Katılım fonu: Kanunun 3 üncü maddesinde tanımlanan katılım fonunu,
- t) Kesinti: BSEBY'nin 3 üncü maddesinde tanımlanan kesintiyi,
- u) Kontrol: Kanunun 3 üncü maddesinde tanımlanan kontrolü,
- ü) Kurul: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulunu,
- v) Kurum: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumunu,
- y) Küçük ve orta büyüklükteki işletmeler (KOBİ): Sermaye Yeterliliği Yönetmeliğinin 3 üncü maddesinde tanımlanan ve sınırları Sermaye Yeterliliği Yönetmeliği uyarınca Kurul tarafından belirlenen KOBİ'yi,
- z) Kredi kuruluşu: Kanunun 3 üncü maddesinde tanımlanan kredi kuruluşunu,
- aa) Mevduat: Kanunun 3 üncü maddesinde tanımlanan mevduatı,
- bb) Mevduat bankası: Kanunun 3 üncü maddesinde tanımlanan mevduat bankasını,
- cc) Mobil bankacılık: BSEBY'nin 3 üncü maddesinde tanımlanan mobil bankacılığı,
- çç) MTBF: İki arıza veya kesinti arası ortalama süreyi,
- dd) MTTR: Yaşanan arıza veya kesinti sonrası ortalama tamir süresini,
- ee) Ödeme aracı: 6493 sayılı Kanunun 3 üncü maddesinde tanımlanan ödeme aracını,
- ff) Ödeme hizmeti sağlayıcısı: 6493 sayılı Kanunun 13 üncü maddesinde belirtilen kuruluşları,
- gg) Ön ödemeli ödeme aracı: Müşterinin ödemelerde kullanılabilecek fonu, ödeme aracını ihraç eden bankaya harcama yapmadan önce ödediği ve ödenene eşdeğer tutarda fonun elektronik para olarak ödeme hizmetlerinde kullanılmasına imkân veren fizikî veya fizikî varlığı bulunmayan ödeme aracı,
- ğğ) POS: 10/3/2007 tarihli ve 26458 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkında Yönetmeliğin 4 üncü maddesinde tanımlanan POS'u,
- hh) Risk Merkezi: Kanunun ek 1 inci maddesinde düzenlenen Risk Merkezini,
- ıı) Sermaye Yeterliliği Yönetmeliği: 23/10/2015 tarihli ve 29511 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Bankaların Sermaye Yeterliliğinin Ölçülmesine ve Değerlendirilmesine İlişkin Yönetmeliği,
- ii) Servis bankası: Servis modeli bankacılığı hizmetlerini sunan bankayı,
- jj) Servis modeli bankacılığı: Arayüz sağlayıcıların sundukları arayüz yoluyla, müşterilerin servis bankalarının sistemleriyle doğrudan açık bankacılık servisleri aracılığıyla bağlantı kurarak servis bankası üzerinden bankacılık işlemlerini gerçekleştirebildikleri hizmet modelini,
- kk) Sır Yönetmeliği: 4/6/2021 tarihli ve 31501 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Sır Niteliğindeki Bilgilerin Paylaşılması Hakkında Yönetmeliği,
- ll) Süreklilik Yüzdesi: MTBF/(MTBF+MTTR) formülü ile bulunacak yüzdesel değeri,

- mm) Şube: Kanunun 3 üncü maddesinde tanımlanan şubeyi,  
nn) Teşkilat Yönetmeliği: 2/1/2014 tarihli ve 2014/5885 sayılı Bakanlar Kurulu Kararıyla yürürlüğe konulan Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu Teşkilat Yönetmeliğini,  
oo) UKTY:1/4/2021 tarihli ve 31441 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Bankalarca Kullanılacak Uzaktan Kimlik Tespiti Yöntemlerine ve Elektronik Ortamda Sözleşme İlişkisinin Kurulmasına İlişkin Yönetmeliği,  
öo) Veri işleme: Sır Yönetmeliğinin 3 üncü maddesinde tanımlanan veri işlemeyi,  
ifade eder.

## **İKİNCİ BÖLÜM**

### **Dijital Bankaların Faaliyet Esasları**

#### **Genel esaslar**

**MADDE 4 –** (1) Dijital bankalar, bu Yönetmelikte ya da ilgili alt düzenlemelerde aksi belirtilmediği sürece, mevduat ya da katılım bankası olmalarına göre, kredi kuruluşlarının gerçekleştirebileceği tüm faaliyetleri yerine getirebilirler. Dijital bankalar, Kanun ve ilgili düzenlemeler çerçevesinde kredi kuruluşlarının uymakla yükümlü olduğu tüm mevzuat hükümlerine ilave olarak bu Yönetmelikte yer verilen hükümlere de uymakla yükümlüdürler.

#### **Faaliyet kısıtlamaları**

**MADDE 5 –** (1) Dijital bankaların kredi müşterileri, yalnızca finansal tüketicilerden ve KOBİ’lerden oluşabilir.

(2) Dijital bankaların, bankalar arası piyasalarda ya da para ve sermaye piyasalarında faaliyet göstermek suretiyle Kanunun 48 inci maddesinde kredi olarak sayılan işlemler gerçekleştirilmesi, diğer bankalara kredi kullandırması, KOBİ boyutunu aşan işletmeler için döviz kredisi kullandırması birinci fıkraya aykırılık teşkil etmez. Dijital bankalar, KOBİ boyutunu aşmayan işletmelere hizmet sunmaya başladıktan sonra, söz konusu işletmelerin KOBİ boyutunu aşması durumunda, söz konusu işletmeler yeniden KOBİ boyutu sınırlarına dâhil oluncaya kadar yalnızca, bu fıkrafta KOBİ boyutunu aşan müşterilere sunulabileceği belirtilen hizmetleri sunabilir.

(3) Dijital bankalar genel müdürlük ile genel müdürlüğe bağlı hizmet birimleri dışında muhabirlik, acentelik, temsilcilik gibi her ne ad altında olursa olsun teşkilatlanmaya gidemez, fiziksel şube açamaz, genel müdürlüğe bağlı hizmet birimlerini amacı dışında fiziksel şube gibi kullanılamaz, dijital ortamda gerçekleştirilecek olanlar hariç kiralık kasa ve emanete alma işlemleri ile saklama hizmetlerini sunamaz. Bir şube gibi kullanılmadığı müddetçe 6 ncı madde uyarınca müşteri şikâyetlerini ele almak amacıyla fiziksel bürolar oluşturulması, pazarlama hizmetleri kapsamında alınan hizmetler de dâhil olmak üzere Destek Hizmetleri Yönetmeliğine uygun olarak destek hizmeti kuruluşlarından müşteri ile yüz yüze iletişim kurulacak şekilde hizmet alınması ya da elektronik bankacılık hizmetleri dağıtım kanallarında başlayıp bu kanallarda fiili imkânsızlık nedeniyle tamamlanamayan ve 6 ncı maddede belirtilen fiziksel erişim noktalarından da gerçekleştirilemeyen işlemlerin dijital bankanın kendi personeli ya da destek hizmeti aldığı kuruluş personeli vasıtasıyla müşteri ile yüz yüze iletişim kurularak tamamlanması, bu fıkra hükümlerine aykırılık teşkil etmez.

(4) Dijital bankaların, bir müşterisine kullandırabileceği, kredi kartları ile gerçekleştirilen harcamalar ve nakit çekimleri ile kredili mevduat hesapları hariç olmak üzere, teminatsız nakdi tüketici kredilerinin toplamı, ilgili müşterinin beyan edilen ve dijital bankalarca teyit edilen aylık ortalama net gelirinin dört katını ve müşterinin aylık ortalama net gelirinin tespit edilememesi halinde on bin Türk Lirasını aşamaz. Kurul bu hükümde belirtilen oran ve tutarı değiştirmeye yetkilidir. Gelirle bağlantılı söz konusu tutar kontrolleri, dijital bankanın yalnızca kendi müşterilerine yönelik kullandırdığı krediler için gerçekleştirilir. Dijital bankaların, müşterileri hakkında müşterinin kredi ödeme performansı, varlık ve yükümlülükleri, diğer bankalarca bu kişilere tahsis edilen kredi kartı limiti, ekonomik ve sosyal statüsü, eğitim düzeyi, yaşı ve benzeri ödeme gücünün değerlendirilmesinde etkili olabilecek hususlara ilişkin alacakları beyan ve temin edecekleri belgeler çerçevesinde, objektif kriterlere dayanmak şartıyla kendi gelir tahmin modellerini kullanarak yapacakları değerlendirmeler neticesinde tespit edecekleri gelirler, bu fıkrafta belirtilen gelir teyidi niteliği taşır. Söz konusu gelir tespitine dayanak teşkil eden belge ve kayıtların denetime hazır bulundurulması ve dijital bankanın kullandığı gelir tahmin modellerinin bu belge ve kayıtlara göre makul ve tutarlı sonuçlar üretmesi şarttır.

(5) 23/2/2016 tarihli ve 29633 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Sistemik Önemli Bankalar Hakkında Yönetmeliğe göre ikinci grupta yer alan sistemik önemli bankalara uygulanan sistemik önemli banka tamponu, anılan Yönetmelikte düzenlenen usul ve esaslara göre dijital bankalar için de kıyasen uygulanır.

(6) Dijital bankanın, faaliyet izni sürecinde ya da faaliyet izni aldıktan sonra 9 uncu maddede belirtilen faaliyet izni için gerekli asgari ödenmiş sermaye tutarını, nakden ve her türlü muvazaadan arı olarak ödenmiş olmak üzere, iki milyar beşyüz milyon Türk Lirasına çıkarması halinde, dijital bankanın yapacağı başvuru üzerine Kurul, yeni durumda risklerini yönetebileceğine kanaat getirdiği dijital bankalar için bu maddede yer verilen faaliyet kısıtlamalarının tamamen ya da uygun göreceği bir geçiş planı çerçevesinde kademeli olarak kaldırılmasına karar verebilir. Başvurunun Kurulca uygun görülerek faaliyet kısıtlarının tamamen kaldırılması sonrasında, dijital bankanın, bu maddede yer verilen faaliyet kısıtlamalarına tabi olmaksızın, diğer kredi kuruluşlarının yapabileceği tüm bankacılık faaliyetlerini ilgili mevzuat çerçevesinde yerine getirmesi mümkün hale gelir. Kurul bu fıkrafta yer verilen ödenmiş sermaye tutarını arttırmaya yetkilidir.

#### **Fiziksel erişim noktaları**

**MADDE 6 –** (1) Dijital bankaların, müşteri şikâyetlerini ele almak üzere en az bir fiziksel büro kurması zorunludur.

(2) Dijital bankalar kendi kuracakları ATM ağları ya da diğer ATM ağları üzerinden müşterilerine hizmet sunabilir.

(3) Dijital bankalar, 23/2/2006 tarihli ve 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu ile 6493 sayılı Kanun uyarınca ihraç edecekleri ödeme araçlarını kabul etmek üzere kendileriyle anlaşma yapan işyerleri vasıtasıyla, müşterilerine nakit çekim ya da ön ödemeli ödeme araçlarına bakiye yükleme hizmeti verebilir. Söz konusu hizmetlerin sunulması esnasında, tutar bilgisini de içermek suretiyle işlemin gerçekleştirildiğinin teyit edildiğini gösterecek şekilde, müşteriye ödeme araçlarının kabul edildiği POS cihazları üzerinden kâğıt ortamında ya da internet ve mobil bankacılık dağıtım kanalları üzerinden sorgulama ve görüntüleme imkânı verecek şekilde elektronik ortamda, nakit ödeme ya da bakiye yükleme belgesinin bir nüshasının sunulması zorunludur.

#### **Hizmet sürekliliği taahhüdü**

**MADDE 7 –** (1) Dijital bankalar, sunmakta oldukları elektronik bankacılık hizmetleri için, her bir dağıtım kanalı bazında, taahhüt edilen süreklilik yüzdesi değerlerini internet sitelerinin ana sayfasında görünecek şekilde ilan ederler. Dijital bankaların internet bankacılığı ve mobil bankacılık dağıtım kanalları için taahhüt edilen süreklilik yüzdesi %99,8’den daha düşük bir değer olamaz.

(2) Dijital bankalar, sunmakta oldukları elektronik bankacılık hizmetleri için, her bir dağıtım kanalı bazında, taahhüt edilen ve gerçekleşen MTBF, MTTR ve süreklilik yüzdesi değerlerini Kurumun belirleyeceği usul ve esaslara göre raporlamakla yükümlüdürler.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Dijital Bankaların Kuruluş ve Faaliyet İzninde Aranan İlave Şartlar**

#### **Kuruluş ve faaliyet izni genel şartları**

**MADDE 8 –** (1) Dijital bankaların kuruluş ve faaliyet izni genel şartları, İTİY’de bankaların kuruluş ve faaliyet izni almalarına ilişkin yer verilen şartlardır. Bu Yönetmelikte dijital bankaların kuruluş ve faaliyet izni şartlarına ilişkin yer verilen hükümler, İTİY’de yer alan hükümler saklı kalmak üzere ilave hükümler olarak uygulanır.

(2) Başvuru sahibinin hâkim ortaklarının teknoloji, elektronik ticaret ya da telekomünikasyon hizmetleri sunan tüzel kişiler olması durumunda, Kurul söz konusu hâkim ortak tüzel kişilerin ya da bu tüzel kişilerin kontrolünü elinde bulandıran gerçek ve tüzel kişilerin Türkiye’de yerleşik olmasını