



DÖNEM: 24

YASAMA YILI: 3

TBMM

DİLEKÇE KOMİSYONU GENEL KURUL KARAR CETVELİ

SAYI: 19

YAYIM TARİHİ

08/07/2013

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ

Dilekçe Komisyonu Genel Kurul Kararı

Karar No:19

Tarih: 04/07/2013

I- İÇİNDEKİLER

I- İÇİNDEKİLER.....	2
II- İlgili Dilekçeler ve Özetleri.....	4
1. GİRİŞ	5
2. DİLEKÇELERE KONU İDDİA VE TALEPLER.....	6
3. İLGİLİ MEVZUAT.....	6
3.1. Anayasa	6
3.2. 01.11.2005 Tarihli ve 5411 Sayılı Bankacılık Kanunu	6
3.3. 14.02.2011 Tarihli ve 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu	7
3.4. 04.02.2011 Tarihli ve 6098 Sayılı Borçlar Kanunu.....	10
3.5. 01.03.2006 Tarihli ve 5464 Sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu.....	11
3.6. 08.03.1995 Tarihli ve 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun.....	13
3.7. 10.03.2007 Tarihli ve 26458 Sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkında Yönetmelik	17
3.8. 13.06.2003 Tarihli ve 25137 Sayılı Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik.....	19
3.9. 31.05.2007 Tarihli ve 26538 Sayılı Konut Finansmanı Kuruluşlarınca Verilecek Sözleşme Öncesi Bilgi Formu Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik.....	20
3.10. 31.05.2007 Tarih ve 26538 Sayılı Değişken Faizi İçeren Konut Finansmanı Sözleşmelerine Dair Tüketicilerin Bilgilendirilmesi Usul ve Esasları Hk. Yönetmelik	21
3.11. 31.05.2007 Tarihli ve 26538 Sayılı Konut Finansmanı Sisteminde Erken Ödeme İndirimi ve Yıllık Maliyet Oranı Hesaplama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik	22
3.12. 29.09.2007 Tarihli ve 26658 Sayılı Konut Finansmanı Kapsamındaki Kredilerin Yeniden Finansmanına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik.....	23
3.13. 16.10.2006 Tarihli ve 2006/11188 Sayılı Bakanlar Kurulu Kararı Mevduat ve Kredi Faiz Oranları ve Katılma Hesapları Kâr ve Zarara Katılma Oranları ile Özel Cari Hesaplar Dahil Bu İşlemlerde Sağlanacak Diğer Menfaatler Hakkında Karar	24
3.14. 09.12.2006 Tarihli ve 26371 Sayılı Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Tebliği Mevduat ve Kredi Faiz Oranları ve Katılma Hesapları Kâr ve Zarara Katılma Oranları ile Özel Cari Hesaplar Dahil Bu İşlemlerde Sağlanacak Diğer Menfaatler Hakkında Tebliğ ..	24
3.15. 28.06.2012 Tarihli ve 28337 Sayılı Bankalarca Kamuya Açıklanacak Finansal Tablolar İle Bunlara İlişkin Açıklama ve Dipnotlar Hakkında Tebliğ	25
4. ALT KOMİSYONUN YAPTIĞI TOPLANTILAR	25

5. DİLEKÇELERDEKİ ŞİKÂyetLERE İLİŞKİN ALT KOMİSYON TOPLANTILARINA KATILAN KAMU KURUM VE KURULUŞLARININ BEYANLARI İLE ALT KOMİSYON TARAFINDAN YAPILAN ÇALIŞMALAR.....	26
5.1. Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Başkanlığı	26
5.2. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu Başkanlığı	27
5.3. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı	27
5.4. Hazine Müsteşarlığı.....	28
5.5. Rekabet Kurumu Başkanlığı.....	28
5.6. Alt Komisyonun İstemi Üzerine Türkiye Büyük Millet Meclisi İdari Teşkilatı Araştırma Hizmetleri Başkanlığı Tarafından Yapılan Çalışma.....	28
5.7. Alt Komisyonun İstemi Üzerine Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu Tarafından Yapılan Çalışma.....	29
6. SİVİL TOPLUM KURULUŞU TEMSİLCİLERİ, KONUNUN UZMANLARI VE KONUYLA İLGİLİ MÜŞTEKİLERİN BEYANLARI.....	30
6.1. Konuyla İlgili Sivil Toplum Kuruluşlarının Beyanları.....	30
6.1.1. Tüketiciyi ve İklimi Koruma Derneği.....	30
6.1.2. Tüketiciler Birliği.....	31
6.1.3. Tüketici Hukuku Enstitüsü	32
6.1.4. Tüm Sigortacılar Derneği	32
6.1.5. Türkiye Bankalar Birliği	33
6.1.6. Müştekilerin Şikâyetlerini İlettikleri İnternet Sitesi	33
6.2. Bilgisine Başvurulmak Üzere Davet Edilen Akademisyen ve Uzmanların Beyanları..	34
6.2.1. Yrd. Doç. Dr. Başak ŞİT	34
6.2.2. Prof. Dr. Hamil NAZİK	34
6.2.3. Prof. Dr. Osman ALTUĞ.....	35
6.2.4. Star Gazetesi Ekonomi Yazarı Yiğit BULUT	35
6.3 Konunun Mağduru Müştekilerin Beyanları.....	36
6.3.1. Dilekçe Sahibi Hüsamettin KURT.....	36
6.3.2. Dilekçe Sahibi Hamit BAŞER.....	36
6.3.3. Dilekçe Sahibi Halil ERENLER.....	37
7. USUL VE ESASA İLİŞKİN DEĞERLENDİRMELER	37
7.1. Genel Olarak.....	37
7.2. Haksız Uygulamalar	37
7.3. Yürürlükteki Mevzuat Hükümleri Açısından Konunun Değerlendirilmesi	38
GEREĞİ DÜŞÜNÜLDÜ	52

II- İlgili Dilekçeler ve Özetleri

Dilekçe No	Dilekçe Sahibinin Adı Soyadı ve Adresi	Dilekçe Konusu
4914	Salih AKYÜZ Yukarı Kayabaşı Mah. Devlet Lojmanları C Blok No: 23/1 Merkez - NİĞDE	Bankalarca alınan hesap işletim ücretleri ve kart aidatlarının haksız şart oluşturduğu gerekçesiyle iade edilmesi ve konuyla ilgili yasal düzenleme yapılması talep ediliyor.
5366	Murat DEMİRTAŞ Kentkoop Mah. Özpetek 7 Sitesi Küme Evleri No: 8BL/6 Yenimahalle-ANKARA	
7083	Nusret KONAN Palmiye Mah. 1217 Sok. No:18/5 Merkez-MERSİN	
9773	Gülray İŞLEKEL Ahmediye Mah. Dönme Dolap Sok. No:39/3 Üsküdar-İSTANBUL	

1. GİRİŞ

Dilekçe Komisyonu Genel Kurulu (DKGK), İttüüüüü 115 ila 120'nci maddeleri gereüince 19/10/2011 tarihli toplantısında "Bankalarca yeterli hizmet üretilmediüi halde hesap işletim ücreti, kart aidatı, kredi dosya masrafı, çeşitli adlar altında alınan komisyonlar, kredi yapılandırma ücretleri, tüketiciler bilgilendirilmeksizin alınan faiz bedelleri vs. adı altında tüketici haklarına aykırı bedeller alındıüi" şikayetini iğereren dilekçelerin, Afyonkarahisar Milletvekili Halil ÜRÜN başkanlıüında, Kahramanmaraş Milletvekili Sevrde Bayazıt KAÇAR ve Hatay Milletvekili Hasan AKGÖL'den oluşan Alt Komisyon marifetiyle incelenmesine karar vermiştir.

Konu ile ilgili tarafların dinlendiüi üç toplantı gerçekteştirilmiştir. Ayrıca Komisyon çalışmalarına ve Komisyon Raporu yazımına teknik katkıda bulunmak üzere Dilekçe Komisyonu uzmanlarından Yasama Uzmanları; A. Haluk KURNAZ, Korkut TÜRKYARAR ile Yasama Uzman Yardımcısı Batıkan AKSOY ve Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Uzmanı şerife GÜRCAN görev almışlardır. Alt Komisyon tarafından hazırlanan bu Rapor, Dilekçe Komisyonu Genel Kurulunun 04.07.2013 tarihli toplantısında görüşülerek kabul edilmiştir.

Komisyonumuz, bankalarca haksız alınan; kredi kartı aidatlarının, hesap işletim ücretlerinin, kredi dosya masraflarının ve diğer haksız alınan ücretlerin iade edilmesi ve bankaların bu masrafları almaması için yasal düzenleme yapılması taleplerini iğereren başvuruları; konunun ülkü çapında genellik arz etmesi nedeniyle, gündemine alarak esastan incelemeyi uygun bulmuştur.

Tablo: 1. DKGK 19.10.2011 tarihli toplantısında almış olduüü karar doüırltusunda kurulan Alt Komisyonun incelediüi dilekçelerin numaraları:

30	10369	10651	10669	10687	10705	10723	12396
1692	10399	10652	10670	10688	10706	10724	12400
3824	10414	10653	10671	10689	10707	10749	12421
4491	10441	10654	10672	10690	10708	10758	12422
4689	10529	10655	10673	10691	10709	10759	12497
4830	10574	10656	10674	10692	10710	10885	12885
4914	10622	10657	10675	10693	10711	10923	13221
5366	10640	10658	10676	10694	10712	10926	13313
7083	10641	10659	10677	10695	10713	11160	13450
8999	10642	10660	10678	10696	10714	11268	13710

Tablo: 1. DKGK 19.10.2011 tarihli toplantısında almış olduğu karar doğrultusunda kurulan Alt Komisyonun incelediği dilekçelerin numaraları:

9189	10643	10661	10679	10697	10715	11283	
9190	10644	10662	10680	10698	10716	11439	
9773	10645	10663	10681	10699	10717	11505	
9731	10646	10664	10682	10700	10718	11611	
9946	10647	10665	10683	10701	10719	11784	
10025	10648	10666	10684	10702	10720	12143	
10132	10649	10667	10685	10703	10721	12356	
10340	10650	10668	10686	10704	10722	12359	

2. DİLEKÇELERE KONU İDDİA VE TALEPLER

Komisyonumuza, bankaların almış olduğu iddia edilen haksız ücretler konusunda gönderilen dilekçelerde;

- Bankaların kredi kartı aidatı, hesap işletim ücreti, hesap işletimsizlik ücreti, mevzuat bilgi ücreti vb. isimler altında 64 kalem masraf alındığı ve alınan bu ücretlerin tüketicileri mağdur ettiği,
- Bankaların, bankacılık faaliyetlerinden elde ettiği gelirlerin yanı sıra, ayrıca bu ücretleri talep etmesinin hakkaniyete uygun olmadığı,
- Bu mağduriyetlerin ciddi boyutlara ulaştığı ve Anayasanın amir hükmü gereğince tüketicilerin korunması için gerekli önlemleri almanın elzem ve kaçınılmaz olduğu Belirtilmiştir.

3. İLGİLİ MEVZUAT

3.1. Anayasa

A. Tüketicilerin korunması

MADDE 172- Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder.

3.2. 01.11.2005 Tarihli ve 5411 Sayılı Bankacılık Kanunu

Müşteri hakları

MADDE 76.- Bankalar, müşterilerinin, verilen hizmetlerden kaynaklanan her türlü sorularına cevap verecek bir sistem kurmakla ve bu hizmetle ilgili bilgiyi müşterilerine bildirmekle yükümlüdür. Bankalar, kredi sözleşmelerinin onaylı bir örneğini müşterilerine vermek zorundadır. Talepleri hâlinde müşteri ile yapılan diğer işlemlere ilişkin her türlü belgenin bir örneği de müşterilere verilir...”

Faiz oranları ile diğer menfaatler

MADDE 144.- Bakanlar Kurulu, bankaların ödünç para verme işlemleri ve mevduat kabulünde uygulanacak azamî faiz oranlarını, katılma hesaplarında kâr ve zarara katılma oranlarını, özel cari hesaplar dâhil bu maddede belirtilen işlemlerde sağlanacak diğer menfaatlerin nitelikleri ile azamî miktar ya da oranlarını tespit etmeye, bunları kısmen veya tamamen serbest bırakmaya yetkilidir. Bakanlar Kurulu, bu yetkilerini Merkez Bankasına devredebilir.”

3.3. 14.02.2011 Tarihli ve 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu

II - Teselsül karinesi

MADDE 7- (1) İki veya daha fazla kişi, işlerinden yalnız biri veya hepsi için ticari niteliği haiz bir iş dolayısıyla, diğer bir kimseye karşı birlikte borç altına girerse, kanunda veya sözleşmede aksi öngörülmemişse müteselsilen sorumlu olurlar. Ancak, kefil ve kefillere, taahhüt veya ödemenin yapılmadığı veya yerine getirilmediği ihbar edilmeden temerrüt faizi yürütülemez.

(2) Ticari borçlara kefalet hâlinde, hem asıl borçlu ile kefil, hem de kefiller arasındaki ilişkilerde de birinci fıkra hükmü geçerli olur.

III - Ticari işlerde faiz

1. Oran serbestisi ve bileşik faizin şartları

MADDE 8- (1) Ticari işlerde faiz oranı serbestçe belirlenir.

(2) Üç aydan aşağı olmamak üzere, faizin anaparaya eklenerek birlikte tekrar faiz yürütülmesi şartı, yalnız cari hesaplarla her iki taraf bakımından da ticari iş niteliğinde olan ödünç sözleşmelerinde geçerlidir. Şu şartla ki, bu fıkra, sözleşenleri tacir olmayanlara uygulanmaz.

(3) Tüketicinin korunmasına ilişkin hükümler saklıdır.

(4) Bu maddenin ikinci ve üçüncü fıkralarına aykırı olarak işletilen faiz yok hükmündedir.

3. Faizin başlangıcı

MADDE 10- (1) Aksine sözleşme yoksa, ticari bir borcun faizi, vadenin bitiminden ve belli bir vade yoksa ihtar gününden itibaren işlemeye başlar.

C) Tacir olmanın hükümleri

I - Genel olarak

MADDE 18-“ ... “

(2) Her tacirin, ticaretine ait bütün faaliyetlerinde basiretli bir iş adamı gibi hareket etmesi gerekir.

(3) Tacirler arasında, diğer tarafı temerrüde düşürmeye, sözleşmeyi feshe, sözleşmeden dönmeye ilişkin ihbarlar veya ihtarlar noter aracılığıyla, taahhütlü mektupla, telgrafla veya güvenli elektronik imza kullanılarak kayıtlı elektronik posta sistemi ile yapılır...

2. Ücret isteme hakkı

MADDE 20- (1) Tacir olan veya olmayan bir kişiye, ticari işletmesiyle ilgili bir iş veya hizmet görmüş olan tacir, uygun bir ücret isteyebilir. Ayrıca, tacir, verdiği avanslar ve yaptığı giderler için, ödeme tarihinden itibaren faize hak kazanır.

3. Fatura ve teyit mektubu

MADDE 21- (1) Ticari işletmesi bağlamında bir mal satmış, üretmiş, bir iş görmüş veya bir menfaat sağlamış olan tacirden, diğer taraf, kendisine bir fatura verilmesini ve bedeli ödenmiş ise bunun da faturada gösterilmesini isteyebilir.

(2) Bir fatura alan kişi aldığı tarihten itibaren sekiz gün içinde, faturanın içeriği hakkında bir itirazda bulunmamışsa bu içeriği kabul etmiş sayılır.

(3) Telefonla, telgrafla, herhangi bir iletişim veya bilişim aracıyla veya diğer bir teknik araçla ya da sözlü olarak kurulan sözleşmelerle yapılan açıklamaların içeriğini doğrulayan bir yazıyı alan kişi, bunu aldığı tarihten itibaren sekiz gün içinde itirazda bulunmamışsa, söz konusu teyit mektubunun yapılan sözleşmeye veya açıklamalara uygun olduğunu kabul etmiş sayılır.

II - Dürüstlük kuralına aykırı davranışlar, ticari uygulamalar

MADDE 55- (1) Aşağıda sayılan hâller haksız rekabet hâllerinin başlıcalarıdır:

a) Dürüstlük kuralına aykırı reklamlar ve satış yöntemleri ile diğer hukuka aykırı davranışlar ve özellikle;

...

7. Müşteriyi ek edimlerle sunumun gerçek değeri hakkında yanıltmak,
8. Müşterinin karar verme özgürlüğünü özellikle saldırgan satış yöntemleri ile sınırlamak,

...

10. Taksitle satım sözleşmelerine veya buna benzer hukuki işlemlere ilişkin kamuya yapılan ilanlarda unvanını açıkça belirtmemek, peşin veya toplam satış fiyatını veya taksitle satımdan kaynaklanan ek maliyeti Türk Lirası ve yıllık oranlar üzerinden belirtmemek,

11. Tüketici kredilerine ilişkin kamuya yapılan ilanlarda unvanını açıkça belirtmemek veya kredilerin net tutarlarına, toplam giderlerine, efektif yıllık faizlerine ilişkin açık beyanlarda bulunmamak,

12. İşletmesine ilişkin faaliyetleri çerçevesinde, taksitle satım veya tüketici kredisi sözleşmeleri sunan veya akdeden ve bu bağlamda sözleşmenin konusu, fiyatı, ödeme şartları, sözleşme süresi, müşterinin cayma veya fesih hakkına veya kalan borcu vadeden önce ödeme hakkına ilişkin eksik veya yanlış bilgiler içeren sözleşme formülleri kullanmak.

b) Sözleşmeyi ihlale veya sona erdirmeye yöneltmek; özellikle;

...

4. Onunla kendisinin bu tür bir sözleşme yapabilmesi için, taksitle satış, peşin satış veya tüketici kredisi sözleşmesi yapmış olan alıcının veya kredi alan kişinin, bu sözleşmeden caymasına veya peşin satış sözleşmesi yapmış olan alıcının bu sözleşmeyi feshetmesine yöneltmek.

...

f) Dürüstlük kuralına aykırı işlem şartları kullanmak. Özellikle yanıltıcı bir şekilde diğer taraf aleyhine;

1. Doğrudan veya yorum yoluyla uygulanacak kanuni düzenlemeden önemli ölçüde ayrılan, veya

2. Sözleşmenin niteliğine önemli ölçüde aykırı haklar ve borçlar dağılımını öngören, önceden yazılmış genel işlem şartlarını kullananlar dürüstlüğe aykırı davranmış olur.

2. Faiz

MADDE 95- (1) 8 inci maddedeki şartların varlığı hâlinde, alacak ile borç kalemlerinin birbirinden çıkarılması sonucunda bulunan bakiyeye, belirlenip hesaba kaydedildiği tarihten itibaren faiz işler; bileşik faize yol açabilecek uygulama yapılamaz; bu hükme aykırı sözleşme öngörülemez.

3. Bileşik faiz ve sözleşme ile belirlenebilecek hükümler

MADDE 96- (1) Taraflar, üç aydan aşağı olmamak şartıyla, diledikleri andan başlamak üzere faizlerin anaparaya eklenmesini kararlaştırabilecekleri gibi hesap devreleri ile faiz ve komisyon miktarlarını da sözleşme ile belirleyebilirler.”

3.4. 04.02.2011 Tarihli ve 6098 Sayılı Borçlar Kanunu

1. Genel olarak

MADDE 1- Sözleşme, tarafların iradelerini karşılıklı ve birbirine uygun olarak açıklamalarıyla kurulur.

İrade açıklaması, açık veya örtülü olabilir.

F. Sözleşmenin İçeriği

1. Sözleşme Özgürlüğü

MADDE 26- Taraflar, bir sözleşmenin içeriğini kanunda öngörülen sınırlar içinde özgürce belirleyebilirler.”

III. Aşırı yararlanma

MADDE 28- Bir sözleşmede karşılıklı edimler arasında açık bir oransızlık varsa, bu oransızlık, zarar görenin zor durumda kalmasından veya düşüncesizliğinden ya da deneyimsizliğinden yararlanılmak suretiyle gerçekleştirildiği takdirde, zarar gören, durumun özelliğine göre ya sözleşme ile bağlı olmadığını diğer tarafa bildirerek ediminin geri verilmesini ya da sözleşmeye bağlı kalarak edimler arasındaki oransızlığın giderilmesini isteyebilir.

Zarar gören bu hakkını, düşüncesizlik veya deneyimsizliğini öğrendiği; zor durumda kalmada ise, bu durumun ortadan kalktığı tarihten başlayarak bir yıl ve her hâlde sözleşmenin kurulduğu tarihten başlayarak beş yıl içinde kullanabilir.

Sebepsiz Zenginleşmeden Doğan Borç İlişkileri

I. Genel olarak

MADDE 77- Haklı bir sebep olmaksızın, bir başkasının malvarlığından veya emeğinden zenginleşen, bu zenginleşmeyi geri vermekle yükümlüdür.

Bu yükümlülük, özellikle zenginleşmenin geçerli olmayan veya gerçekleşmemiş ya da sona ermiş bir sebebe dayanması durumunda doğmuş olur.

D. Zamanaşımı

MADDE 82- Sebepsiz zenginleşmeden doğan istem hakkı, hak sahibinin geri isteme hakkı olduğunu öğrendiği tarihten başlayarak iki yılın ve her hâlde zenginleşmenin gerçekleştiği tarihten başlayarak on yılın geçmesiyle zamanaşımına uğrar.

B. Borçlunun temerrüdü

I. Koşulları

MADDE 117- Muaccel bir borcun borçlusu, alacaklının ihtarıyla temerrüde düşer.

Borcun ifa edileceği gün, birlikte belirlenmiş veya sözleşmede saklı tutulan bir hakka dayanarak taraflardan biri usulüne uygun bir bildirimde bulunmak suretiyle belirlemişse, bu günün geçmesiyle; haksız fiilde fiilin işlendiği, sebepsiz zenginleşmede ise zenginleşmenin gerçekleştiği tarihte borçlu temerrüde düşmüş olur. Ancak sebepsiz zenginleşenin iyiniyetli olduğu hâllerde temerrüt için bildirim şarttır.

3.5. 01.03.2006 Tarihli ve 5464 Sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu

Tanımlar

MADDE 3 - Bu Kanunun uygulanmasında;

...

d) Banka kartı: Mevduat hesabı veya özel cari hesapların kullanımı dahil bankacılık hizmetlerinden yararlanmayı sağlayan kartı,

e) Kredi kartı: Nakit kullanımı gerekmezsin mal ve hizmet alımı veya nakit çekme olanağı sağlayan basılı kartı veya fizikî varlığı bulunmayan kart numarasını, ...ifade eder.

Kart çıkarma ve buna ilişkin yükümlülükler

MADDE 8 – Kart çıkaran kuruluşlar, talepte bulunmayan veya sözleşme imzalamayan kişiler adına hiçbir şekil ve surette kart veremezler.

...

Kart çıkaran kuruluşlar, kartın verilmesi anında kart hamilini yeteri derecede bilgilendirmek ve talep edilmesi halinde, gerçekleştirilmiş işlemlere ait kayıtları otuz günü geçmemek üzere işlemin mahiyetine uygun bir süre zarfında sağlamakla yükümlüdür. Yurt dışı işlemlerinde bu süre altmış gün olarak uygulanır.

Kredi Kartı Limiti

MADDE 9-... Kart çıkaran kuruluşlar, kart hamilleri talep etmedikçe kart limitlerini artıramazlar. Kart hamillerinin harcamalarıyla kart limitlerini aşmaları halinde, aşılan miktara işlem tarihi ile ödeme tarihi arasındaki süre için, akdi faizden başka herhangi bir ücret talep edilemez.

Kart çıkaran kuruluş tarafından bir gerçek kişinin sahip olduğu tüm kredi kartları için tanınacak toplam kredi kartları limiti, ilk yıl için, ilgilinin aylık ortalama net gelirinin iki katını, ikinci yıl için ise, dört katını aşamaz...

Hesap Özeti

MADDE 10 - Kurulca belirlenecek usul ve esaslar çerçevesinde, kredi kartı hesap özeti düzenlenmesi, yazılı veya kart hamilinin talebi üzerine elektronik ortam veya başka etkin yollarla bildirilmesi zorunludur.

Kurumsal Yönetime İlişkin Hükümler

MADDE 13- “...”

Kart çıkaran kuruluşlar, kredi kartlarına uyguladıkları faiz, gecikme faizi, yıllık ücret ve her türlü komisyon oranları ile istenilen diğer bilgileri kamuoyuna yayınlanmak üzere aylık olarak Kuruma iletir...

Sözleşme Şartları

MADDE 24 - Kart çıkaran kuruluşlar ile kart hamilleri arasındaki ilişkiler, bu Kanun ve ilgili diğer mevzuat çerçevesinde en az oniki punto ve koyu siyah harflerle hazırlanacak yazılı sözleşme ile düzenlenir. Sözleşmenin bir örneği, kart hamiline ve varsa kefile verilir. Sözleşme hükümleri ve kartın kullanımı hakkında kart hamiline ayrıntılı bilgi verilmesi zorunludur.

Kart çıkaran kuruluşların kart hamilleri ile akdedeceği sözleşmelerin şekil ve içeriğinde yer alması gereken asgarî hususlar Kurulca belirlenir

“ ... ”

Kart hamilinin yaptığı işlemler nedeniyle, sözleşmede yer almayan faiz, komisyon veya masraf gibi adlar altında hiçbir şekil ve surette ödeme talep edilemez ve kart hamilinin hesabından kesinti yapılamaz. Sözleşmede kart hamilinin haklarını zedeleyici ve kart çıkaran kuruluş lehine tek taraflı haksız şartlar sağlayan hükümlere yer verilemez...

Sözleşme Değişiklikleri

MADDE 25 - Sözleşmede yapılacak değişiklikler kart hamiline bildirilir. Bu değişiklikler bildirimin yapıldığı döneme ilişkin son ödeme tarihinden itibaren hüküm ifade eder. Bildirimin ait olduğu döneme ilişkin son ödeme tarihinden sonra kartın kullanılmaya devam olunması halinde, sözleşmede meydana gelen değişikliklerin kabul edildiği addolunur. Faiz oranının artırılması durumunda ise bu değişikliğin hüküm ifade edebilmesi için otuz gün önceden kart hamiline bildirilmesi zorunludur. Kart hamili faiz artırımına ilişkin bildirim tarihinden itibaren en geç altmış gün içinde tüm borcunu ödeyip kredi kartını kullanmaya son verdiği takdirde faiz artışından etkilenmez.

Kart hamili, talep etmek suretiyle kartı iptal ettirmek ve sözleşmeyi feshetmek hakkına sahiptir.

3.6. 08.03.1995 Tarihli ve 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun

Satıştan Kaçınma

MADDE 5- “...” Aksine bir teamül, ticari örf veya adet yoksa, satıcı bir mal veya hizmetin satışını o mal veya hizmetin kendisi tarafından belirlenen miktar, sayı veya ebat gibi koşullara ya da başka bir mal veya hizmetin satın alınmasına bağlı kılamaz.

Sözleşmedeki Haksız Şartlar

MADDE 6- Satıcı veya sağlayıcının tüketiciyle müzakere etmeden, tek taraflı olarak sözleşmeye koyduğu, tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde iyi niyet kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme koşulları haksız şarttır.

Taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu her türlü sözleşmede yer alan haksız şartlar tüketici için bağlayıcı değildir.

Eğer bir sözleşme şartı önceden hazırlanmışsa ve özellikle standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir.

Sözleşmenin bütün olarak değerlendirilmesinden, standart sözleşme olduğu sonucuna varılırsa, bu sözleşmedeki bir şartın belirli unsurlarının veya münferit bir hükmünün müzakere edilmiş olması, sözleşmenin kalan kısmına bu maddenin uygulanmasını engellemez.

Bir satıcı veya sağlayıcı, bir standart şartın münferiden tartışıldığını ileri sürüyorsa, bunu ispat yükü ona aittir.

6/A, 6/B, 6/C, 7, 9, 9/A, 10, 10/A ve 11/A maddelerinde yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen tüketici sözleşmeleri en az oniki punto ve koyu siyah harflerle düzenlenir ve sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya birkaçının bulunmaması durumunda eksiklik sözleşmenin geçerliliğini etkilemez. Bu eksiklik satıcı veya sağlayıcı tarafından derhal giderilir.

Tüketici Kredisi

MADDE 10- Tüketici kredisi, tüketicilerin bir mal veya hizmet edinmek amacıyla kredi verenden nakit olarak aldıkları kredidir. Tüketici kredisi sözleşmesinin yazılı olarak yapılması ve bu sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur. Taraflar arasında akdedilen sözleşmede öngörülen kredi şartları, sözleşme süresi içerisinde tüketici aleyhine değiştirilemez.

Sözleşmede;

- a) Tüketici kredisi tutarı,
 - b) Faiz ve diğer unsurlarla birlikte toplam borç tutarı,
 - c) Faizin hesaplandığı yıllık oran,
 - d) Ödeme tarihleri, anapara, faiz, fon ve diğer masrafların ayrı ayrı belirtildiği ödeme planı,
 - e) İstenecek teminatlar,
 - f) Akdi faiz oranının yüzde otuz fazlasını geçmemek üzere gecikme faizi oranı,
 - g) Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları,
 - h) Kredinin vadesinden önce kapatılmasına ilişkin şartlar,
- ...yer alır.
- “ ...

Tüketici, kredi verene borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebileceği gibi aynı zamanda vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksit ödemesinde de bulunabilir. Her iki durumda da kredi veren, ödenen miktara göre gerekli faiz ve komisyon indirimini yapmakla yükümlüdür. Bakanlık ödenen miktara göre gerekli faiz ve komisyon indiriminin ne oranda yapılacağının usul ve esaslarını belirler.

Kredi verenin, tüketici kredisini, belirli marka bir mal veya hizmet satın alınması ya da belirli bir satıcı veya sağlayıcı ile yapılacak satış sözleşmesi şartı ile vermesi durumunda satılan malın veya hizmetin hiç ya da zamanında teslim veya ifa edilmemesi halinde kredi veren tüketiciye karşı satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu olur...”

Kredi Kartları

MADDE 10/A- Kredi kartı ile mal veya hizmet alımı sonucu nakdi krediye dönüşen veya kredi kartı ile nakit çekim suretiyle kullanılan krediler de 10'uncu madde hükümlerine tabidir.

Kredi veren tarafından tüketiciye gönderilen dönemsel hesap özetleri, 10'uncu maddenin ikinci fıkrasının (d) bendinde öngörülen ödeme planı hükmündedir. Dönemsel hesap özetinde yer alan asgari ödeme tutarının vadesinde ödenmemesi halinde; tüketici, 10'uncu maddenin (f) bendinde yer alan gecikme faizi dışında herhangi bir isim altında yükümlülük altına sokulamaz.

Kredi veren faiz artırımını otuz gün önceden tüketiciye bildirmek zorundadır. Kredi veren tarafından artırılan faiz oranı geriye dönük olarak uygulanamaz. Tüketici bildirim tarihinden itibaren en geç altmış gün içinde tüm borcu ödeyip kredi kullanmaya son verdiği takdirde faiz artışından etkilenmez.

Mal veya hizmetin kredi kartı ile satın alındığı durumlarda, satıcı veya sağlayıcı, tüketiciden komisyon veya benzeri bir isim altında ilave ödemede bulunmasını isteyemez.

Konut Finansmanı Sözleşmeleri

MADDE 10/B- Konut finansmanı kuruluşları tüketicilere sözleşme öncesinde kredi veya finansal kiralama işlemleri ile ilgili genel bilgiler vermek ve tüketiciye teklif ettikleri kredi veya finansal kiralama sözleşmesinin koşullarını içeren Sözleşme Öncesi Bilgi Formu vermek zorundadır. Tüketici teklifi kabul edip etmemekte serbesttir.

Konut finansmanı kuruluşları tarafından verilecek genel bilgilerin kapsamı ve Sözleşme Öncesi Bilgi Formunun standartları ilgili birliklerin görüşü alınmak suretiyle Bakanlık tarafından belirlenir. Sözleşme Öncesi Bilgi Formunun tüketiciye verilmesini takip eden bir iş günü geçmeden imzalanan sözleşme geçersizdir.

Konut finansmanı sözleşmelerinin yazılı olarak yapılması ve bu sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur. Taraflar arasında akdedilen sözleşmede öngörülen şartlar, sözleşme süresi içerisinde tüketici aleyhine değiştirilemez.

...

Sözleşmede belirtilmek suretiyle konut finansmanına yönelik kredilerde ve finansal kiralama işlemlerinde faiz oranı sabit, değişken veya aynı kredi için her iki yöntem esas alınmak suretiyle belirlenebilir. Oranın sabit olarak belirlenmesi halinde sözleşmede başlangıçta belirlenen oran her iki tarafın ortak rızası dışında değiştirilemez. Oranın değişken olarak belirlenmesi halinde ise, başlangıçta sözleşmede belirlenen oran, dönemsel geri ödeme

tutarı yine başlangıçta sözleşmede belirlenecek olan azami dönemsel geri ödeme tutarını aşmamak koşuluyla ve yine sözleşmede belirlenecek yurt içinde veya yurt dışında genel kabul görmüş ve yaygın olarak kullanılan bir endeks baz alınarak değiştirilebilir. Oranların değişken olarak belirlenmesi halinde bu yöntemin muhtemel etkileri konusunda tüketicilerin bilgilendirilmesi şarttır...

Tüketici, konut finansmanı kuruluşuna borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebileceği gibi aynı zamanda bir ya da birden çok ödemeyi vadesinden önce yapabilir. Her iki durumda da konut finansmanı kuruluşu, vadesinden önce ödenen taksitler için gerekli faiz indirimini yapmakla yükümlüdür. Ödenen miktara göre gerekli faiz indiriminin ve kredinin tüketiciye yıllık maliyet oranının hesaplanmasında Bakanlık tarafından çıkartılan ilgili yönetmelik hükümleri uygulanır.

Faiz oranının sabit olarak belirlenmesi halinde, sözleşmede yer verilmek suretiyle, bir ya da birden fazla ödemenin vadesinden önce yapılması durumunda konut finansmanı kuruluşu tarafından tüketiciden erken ödeme ücreti talep edilebilir. Erken ödeme ücreti gerekli faiz indirimi yapılarak hesaplanan ve tüketici tarafından konut finansmanı kuruluşuna erken ödenen tutarın yüzde ikisini geçemez. Oranların değişken olarak belirlenmesi halinde tüketiciden erken ödeme ücreti talep edilemez.

Konut finansmanı sözleşmelerinde asgari olarak aşağıdaki unsurlara yer verilmesi zorunludur:

...

c) Yıllık faiz oranı ve yıllık maliyet oranı (değişken faizli sözleşmelerde yıllık faiz oranı ve yıllık maliyet oranı başlangıç ve azami faiz oranı için ayrı ayrı hesaplanır),

d) Toplam borç tutarının anapara, faiz ve diğer giderler itibarıyla dağılımı (değişken faizli sözleşmelerde başlangıç faiz oranı veya kira bedeli ve azami faiz oranı veya kira bedeli esas alınarak hesaplanacak toplam borç tutarları),

...

f) İlk yıl için dönemsel olarak, kalan yıllar için yıllık olarak hazırlanan, ödenen anapara, ödenen faiz, diğer giderler, kalan anapara, ilgili dönemler için geri ödeme veya kira bedellerinin yer aldığı ödeme planı (Değişken faizli sözleşmelerde, başlangıç ve azami faiz oranları kullanılarak iki ayrı ödeme planı oluşturulur.),

...

Tüketiciye gönderilecek dönemsel ödeme dekontlarında ödemelerin onbeşinci fıkranın (d) bendinde yer aldığı şekliyle dağılımına ve kalan borç miktarına yer verilir.”

3.7. 10.03.2007 Tarihli ve 26458 Sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkında Yönetmelik

“Sözleşme şartları

MADDE 17 - (1) Kart çıkaran kuruluşlar ile kart hamilleri arasındaki ilişkiler, Kanun ve ilgili diğer mevzuat çerçevesinde en az oniki punto ve koyu siyah harflerle hazırlanacak yazılı sözleşme ile düzenlenir. Sözleşmenin bir örneği, kart hamiline ve varsa kefile verilir.

(2) Kart teslimi sırasında banka kartı hamillerine aşağıda yer alan hususlarda yazılı bilgilendirme yapılması zorunludur:

...

ğ) Sözleşmede belirtilen ücret, komisyon ve masrafların kart hamilinin hesabına borç kaydedileceği,

...

(3) Kart teslimi sırasında kredi kartı hamillerine aşağıda yer alan hususlarda yazılı bilgi verilmesi zorunludur:

- a) İkinci fıkrada yer alan hususlar,
- b) Kart limiti,
- c) Kartın düzenlendiği tarihteki faiz oranları,

...

(4) Banka kartı sözleşmelerinde;

...

b) Kart kullanımına bağlı olarak kart hamillerinden alınabilecek ücret, komisyon, masraf ve vergilerin neler olacağına dair açıklamalar ve bunların tutarları ve sözleşmede yer alan ücret, komisyon, masraf ve vergiler dışında kart kullanımına bağlı olarak kart hamilinden herhangi bir isim altında ödeme talep edilemeyeceği ve hesabından kesinti yapılamayacağına,...

ilişkin hükümler yer alır.

(5) Kredi kartı sözleşmelerinde;

...

c) Sözleşmeye bağlı olarak kart hamillerinden alınabilecek ücret, komisyon, masraf ve vergilerin neler olacağına dair açıklamaların ve bunların tutarlarının ve sözleşmede yer alan ücret, komisyon, masraf ve vergiler dışında kart hamilinden herhangi bir isim altında ödeme talep edilemeyeceği ve hesabından kesinti yapılamayacağına,

ç) Uygulanacak akdi ve gecikme faizi oranlarının Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından belirlenen azami oranların üstünde olmayacağına,

d) Bileşik faiz uygulanamayacağına,

e) Kanunun 26'ncı maddesi uyarınca nakit kullanımına ilişkin borçlar hakkında, faizin başlama tarihi olarak işlem tarihinin esas alınacağına,

f) Kanunun 9 uncu maddesi uyarınca belirlenecek kredi kartı limitinin kart çıkaran kuruluşun inisiyatifi dışında kart hamilinin harcamalarıyla aşılması durumunda veya tahsis edilen limitin yüzde yirmisini geçmemesi ve bir sonraki hesap döneminde kapatılması koşuluyla, bir takvim yılında ikiden fazla olmamak üzere, kart limitinde aşım oluşması halinde, aşılan miktara işlem tarihi ile ödeme tarihi arasındaki süre için akdi faiz yürütüleceğine,

g) Faiz oranlarındaki artışın kart hamiline otuz gün önceden bildirileceği ve kart hamilinin faiz artışının bildirim tarihinden itibaren en geç altmış gün içinde borcunun tamamını ödeyip kredi kartını kullanmaya son vermesi halinde faiz artışından etkilenmeyeceğine,...

İlişkin hükümler yer alır.

Sözleşme değişiklikleri

MADDE 18- (1) Kredi kartı sözleşmelerinde yapılacak değişiklikler kart hamiline hesap özeti ile bildirilir. Bu değişiklikler bildirimin yapıldığı döneme ilişkin son ödeme tarihinden itibaren hüküm ifade eder. Bildirimin ait olduğu döneme ilişkin son ödeme tarihinden sonra kartın kullanılmaya devam olunması halinde, sözleşmede meydana gelen değişikliklerin kabul edildiği addolunur. Faiz oranlarının artırılması durumunda ise bu değişikliğin hüküm ifade edebilmesi için otuz gün önceden kart hamiline bildirilmesi zorunludur. Değişiklikler, hesap özetinde en az oniki punto harfler kullanılarak belirtilir. Kart hamili faiz artırımına ilişkin bildirim tarihinden itibaren en geç altmış gün içinde tüm borcunu ödeyip kredi kartını kullanmaya son verdiği takdirde faiz artışından etkilenmez.

(2) Kart hamili, talep etmek suretiyle kartı iptal ettirmek ve sözleşmeyi feshetmek hakkına sahiptir. Kartın iptal edilmesine ve sözleşmenin feshine ilişkin kart hamiline yapılan talebin en geç yedi gün içinde kart çıkaran kuruluşça yerine getirilmesi zorunludur.

Hesap özeti

MADDE 19 - (1) Kredi kartı hamillerine gönderilecek hesap özetlerinde;

...

- ğ) Kredi kartlarına uygulanan akdi faiz oranlarına,
- h) Kredi kartlarına uygulanan gecikme faizi oranlarına,
- i) Kredi kartlarına ilişkin olarak ilgili hesap özetinde tahakkuk ettirilen yıllık ücret, faiz ve diğer her türlü ücret ve komisyon tutarlarına,

...

İlişkin bilgilerin bulunması zorunludur.

Kartın haksız kullanımı ve sigortalanması

MADDE 23–“...”(2) Kart çıkaran kuruluş, yapılacak talep ve ilgili sigorta prim bedelinin kart hamiline ödenmesi koşulu ile kart hamilinin birinci fıkrada belirtilen yüzelli Yeni Türk Lirası tutarındaki sorumluluğunun sigortalanmasını sağlamakla yükümlüdür. Kart hamili kart çıkaran kuruluş tarafından tercih edilen sigorta şirketini kabul etmediği takdirde kendisi tarafından belirlenen sigorta şirketi aracılığıyla sigorta işlemlerini yapmakta serbesttir.

İlgili kuruluşlarca temin edilecek bilgiler

MADDE 24- (1) Kurumun internet sitesinde yayımlanmak üzere;

a) Kredi kartlarına uyguladıkları akdi faiz oranı, gecikme faiz oranı, yıllık ücret ve diğer adlar altında tahsil ettikleri veya edecekleri bedeller,

b) Kredi kartı limitinden bin YTL tutarında kullanım olduğu varsayımı altında asgari tutarın ödenmesi ve hiç ödenmemesi halleri dikkate alınarak düzenlenecek örnek faiz hesaplamaları,

c) Kredi kartı hamillerine sağlanan parasal ve diğer menfaatlere ilişkin bilgiler,

(2) Kurum bünyesinde muhafaza edilmek üzere;

“...”

f) Üye işyerlerinden sağlanan komisyon tutarları kart kuruluşlarınca aylık olarak Kuruma iletilir.”

3.8. 13.06.2003 Tarihli ve 25137 Sayılı Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik

Kapsam

MADDE 2 — Bu Yönetmelik, taraflardan birisini tüketicinin oluşturduğu tüketici sözleşmelerinde satıcı, sağlayıcı veya kredi veren tarafından tek taraflı olarak ve dürüstlük kurallarına aykırı biçimde konulmuş her türlü haksız şartı kapsamaktadır.

Haksız Şart

MADDE 5— Eğer bir sözleşme şartı önceden hazırlanmışsa ve özellikle standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir.

Sözleşmenin bütün olarak değerlendirilmesinden, standart sözleşme olduğu sonucuna varılırsa, bu sözleşmedeki bir şartın belirli unsurlarının veya münferit bir hükmünün müzakere edilmiş olması, sözleşmenin kalan kısmına bu maddenin uygulanmasını engellemez.

Bir satıcı, sağlayıcı veya kredi veren, bir standart şartın münferiden tartışıldığını ileri sürüyorsa, bunu ispat yükü ona aittir.

İşbu Yönetmeliğin ekinde, yol gösterici mahiyette ve sınırlayıcı olmamak üzere haksız olarak kabul edilebilecek şartlar listesi yer almaktadır.

Sözleşme Şartlarının Haksızlığının Değerlendirilmesi

MADDE 6 — Sözleşme şartlarının tüketicinin anlayabileceği şekilde açık ve anlaşılır dille yazılmış olması gerekir.

Bir sözleşme şartının haksızlığı değerlendirilirken, sözleşme konusu olan mal veya hizmetin niteliği, sözleşmenin yapılmasını sağlayan şartlar ve/veya onun bağlı olduğu sözleşmelerin tüm şartları dikkate alınır.

Şartların haksızlığının taktirinde, bu şartlar açık ve anlaşılır bir dille kaleme alınmış olmak koşuluyla, gerek sözleşmeden doğan asli edim yükümlülükleri arasındaki, gerekse mal veya hizmetin gerçek değeri ile sözleşmede belirlenen fiyatı arasındaki dengeye ilişkin bir değerlendirme yapılamaz.

Sözleşmede yer alan bir şartın ne anlama geldiği hukukun yorum yöntemleriyle belirlenemiyorsa, tüketici lehine olan yorum tercih edilir.”

3.9. 31.05.2007 Tarihli ve 26538 Sayılı Konut Finansmanı Kuruluşlarınca Verilecek Sözleşme Öncesi Bilgi Formu Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik

Kredi sözleşmelerine ilişkin sözleşme öncesi bilgi formu

MADDE 6 – (1) Konut finansmanı kuruluşları tarafından tüketicilere sözleşmenin akdinden önce verilecek olan bilgilendirme formunun; sabit, değişken veya sabit ve değişken faizin birlikte uygulandığı faiz seçenekleri için ayrı ayrı ve en az oniki punto koyu siyah harflerle düzenlenmesi ve aşağıda yer alan bilgileri içermesi zorunludur:

...

ç) Sabit faizli kredilerde;

...

4) Kredi geri ödemelerinin vadesinden önce yapılmasına ilişkin şartlar ve sözleşmede erken ödeme ücretinin öngörülüp öngörülmediği, öngörülüyorsa oranı,

...

d) Değişken faizli kredilerde;

...

9) Bu tip finansmanda kredi geri ödemelerinin vadesinden önce yapılması durumunda, erken ödeme ücretinin alınmayacağına ilişkin bilgi,

e) Sabit ve değişken faizin birlikte uygulandığı kredilerde;

...

8) Faiz oranında değişiklik olması durumunda, bu değişikliğin tüketiciye, oluşacak yeni faiz oranları doğrultusunda hazırlanacak yeni bir ödeme planı ile birlikte 30 gün önce bildirileceğinin belirtilmesi,

9) Bu tip finansmanda kredi geri ödemelerinin vadesinden önce yapılması durumunda, erken ödeme ücretinin alınmayacağına ilişkin bilgiler,

f) Toplam borç tutarının anapara, faiz ve diğer giderler itibarıyla dağılımı,

...

ğ) İdari giderler, hukuki giderler ve aracı kurum giderleri gibi kredi sözleşmesine ilişkin faiz dışı tüm maliyet kalemlerini içeren liste... ilişkin bilgi.

(2) Ayrıca, formun ön yüzünde yer alacak şekilde en az on altı punto ve koyu siyah harflerle, hayat sigortası, konut sigortası gibi yapılması isteğe bağlı sigortaların yaptırılmasının zorunlu olmadığına dair ibarenin yazılması gerekmektedir.

3.10. 31.05.2007 Tarih ve 26538 Sayılı Değişken Faizi İçeren Konut Finansmanı Sözleşmelerine Dair Tüketicilerin Bilgilendirilmesi Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik

Değişken faizi içeren sözleşmelerde bilgilendirme

MADDE 6 - (1) Konut finansmanı kuruluşları tarafından tüketicilere sözleşmenin akdinden önce değişken faizin etkileri ile ilgili verilmesi zorunlu bilgiler; değişken veya sabit ve değişken faizin birlikte uygulandığı faiz seçenekleri için ayrı ayrı ve en az on iki punto koyu siyah harflerle düzenlenmek üzere aşağıda yer alan hususları içerir:

...

b) Başlangıç ve azami faiz oranları,

c) Konut finansmanı kuruluşunun, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından belirlenen endeks ve faiz oranlarına uygulayacağı marj oranı,

...

f) Faiz oranında değişiklik olması durumunda, bu değişikliğin tüketiciye, oluşacak yeni faiz oranları doğrultusunda hazırlanacak yeni bir ödeme planı ile birlikte 30 gün önce bildirileceğinin belirtilmesi,

...

(2) Ayrıca, formun ön yüzünde yer alacak şekilde en az on altı punto ve koyu siyah harflerle, hayat sigortası, konut sigortası gibi yapılması isteğe bağlı sigortaların yaptırılmasının zorunlu olmadığına dair ibarenin yazılması gerekmektedir.

3.11. 31.05.2007 Tarihli ve 26538 Sayılı Konut Finansmanı Sisteminde Erken Ödeme İndirimi ve Yıllık Maliyet Oranı Hesaplama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik

Erken Ödeme

MADDE 5 – (1) Tüketici, konut finansmanı kuruluşuna borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebileceği gibi aynı zamanda vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksit ödemesinde de bulunabilir. Her iki durumda da konut finansmanı kuruluşu, vadesinden önce ödenen taksitler için gerekli faiz indirimini yapmakla yükümlüdür. Bu halde konut finansmanı kuruluşu tüketiciden değişken ve sabit ve değişken faizin bir arada bulunduğu konut finansmanı sözleşmelerinde her hangi bir isim altında ek bir ödemede bulunmasını isteyemez.

(2) Sabit faizli konut finansmanı sözleşmelerinde ise, sözleşmede yer verilmek suretiyle, bir ya da birden fazla ödemenin vadesinden önce yapılması durumunda erken ödeme ücreti talep edilebilir. Erken ödeme ücreti, gerekli faiz indirimi yapılarak hesaplanan ve tüketici tarafından konut finansmanı kuruluşuna erken ödenen tutarın yüzde ikisini geçemez.

Kredinin tamamının erken ödenmesi

MADDE 7–(1) Erken ödeme, taksit tarihinde yapılıyorsa; vadesi gelen taksit ödemesi, geriye kalan taksit tutarları içerisindeki anapara borcu ve varsa o tarihe kadar tahsil edilmemiş faiz ve kamusal yükümlülükler tahsil edilir.

(2) Erken ödeme, iki taksit tarihi arasında yapılıyorsa; ödeme planında yer alan en son ödenmiş taksit tarihiyle, erken kapatma işleminin gerçekleştiği tarih arasında, anaparaya işleyen faiz tutarı, en son ödenmiş taksit tarihi itibarıyla geriye kalan taksit tutarları içerisindeki anapara borcu ve varsa o tarihe kadar tahsil edilmemiş faiz ve kamusal yükümlülükler tahsil edilir.

Yıllık maliyet oranı

MADDE 8 – (1) Konut finansmanı sözleşmesinin tüketiciye yıllık maliyet oranı, Ek 2’ de verilen formül doğrultusunda, kredinin veya finansal kiralamanın tüketiciye verildiği tarihte, aşağıdaki bedeller hariç tutularak hesaplanır ve sözleşmede gösterilir.

a) Gecikme faizi oranı,

b) Konut finansmanı kuruluşu, konut finansmanını, belirli bir konutun veya belirli bir satıcı ile yapılacak satış sözleşmesi şartı ile vermesi durumunda bu konutun satış fiyatı dışında kalan ve tüketicinin ödemekle yükümlü olduğu her türlü bedel,

c) Tüketicinin makul bir seçim özgürlüğünün bulunmadığı durumlar ile ödenmesi gereken bedellerin normalin çok üstünde olduğu durumlar hariç, fon transferine ilişkin bedeller ile kredi ve kira geri ödemeleri, faiz ödemeleri ve diğer masraf ve harçların tahsili amacıyla açılmış bir hesabın muhafaza edilmesine ilişkin bedeller. Ancak, söz konusu ödeme ya da geri ödemelerin tahsili için yapılan masraflar yıllık maliyet oranı hesabına dahil edilecektir,

ç) Konut finansmanı şartları üzerinde belli bir etkisi olsa dahi konut finansmanı sözleşmesinden ayrı sözleşmelerden doğan üyelik aidatları,

d) Tüketicinin ölümü, maluliyeti, hastalanması ya da işsiz kalması halinde;

1 - Yasal faiz ve alacaklı tarafından konut finansmanının verilmesi için şart koşulmuş diğer masraflar,

2 - Toplam konut finansmanı miktarına eşit ya da bu miktardan az bir meblağın konut finansmanı kuruluşuna ödenmesini sağlamak amacıyla tasarlanmış bedeller

dışında kalan sigorta ya da teminat masrafları.

3.12. 29.09.2007 Tarihli ve 26658 Sayılı Konut Finansmanı Kapsamındaki Kredilerin Yeniden Finansmanına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik

Bilgilendirme

MADDE 6 – (1) 7’nci maddede belirtilen yazılı onay alınmadan önce, konut finansmanı kuruluşunca, yeniden finansman amacıyla konut finansmanı sözleşmesinde yapılan değişikliklerin tüketiciye nasıl yansıtılacağına ilişkin karşılaştırmalı bilgi, tüketiciye yazılı olarak verilir.

Yazılı onay

MADDE 7 – (1) Konut finansmanı sözleşmesinde yeniden finansman kapsamında yapılacak değişikliklerde tüketicinin yazılı izni alınır.

3.13. 16.10.2006 Tarihli ve 2006/11188 Sayılı Bakanlar Kurulu Kararı Mevduat ve Kredi Faiz Oranları ve Katılma Hesapları Kâr ve Zarara Katılma Oranları ile Özel Cari Hesaplar Dâhil Bu İşlemlerde Sağlanacak Diğer Menfaatler Hakkında Karar

Amaç ve kapsam

MADDE 1 – (1) Bu Kararın amacı; bankaların kredi verme işlemleri ve mevduat kabulünde uygulayacakları faiz oranları ile katılma hesaplarında uygulayacakları kâr ve zarara katılma oranlarını ve mevduat, kredi ve katılım fonları işlemlerinde sağlanacak diğer menfaatlere ilişkin esasları belirlemektir.

Faiz oranları ile kâr ve zarara katılma oranları

MADDE 3 – (1) Bankaların mevduata ve kredilere uygulayacakları faiz oranları ile katılma hesaplarına uygulayacakları kâr ve zarara katılma oranları ve bu oranların kısmen veya tamamen serbest bırakılması Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasınca yayımlanacak tebliğlerle düzenlenir. Bankalar mevduata peşin faiz veremezler.

Diğer menfaatler

MADDE 4 – (1) Mevduata faiz dışında, katılma hesaplarına ise kâr payı dışında menfaat temin edilemez. Mevduat ve katılım fonu sahipleri lehine verilecek özel sigorta teminatı bu düzenlemenin dışındadır.

(2) Bankaların kredi işlemlerinde sağlayacakları faiz dışındaki diğer menfaatlerin ve tahsil olunacak masrafların nitelikleri ile azami miktar ya da oranları ve bunların kısmen veya tamamen serbest bırakılması Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasınca yayımlanacak tebliğlerle düzenlenir.

3.14. 09.12.2006 Tarihli ve 26371 Sayılı Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Tebliği Mevduat ve Kredi Faiz Oranları ve Katılma Hesapları Kâr ve Zarara Katılma Oranları ile Özel Cari Hesaplar Dahil Bu İşlemlerde Sağlanacak Diğer Menfaatler Hakkında Tebliğ

Kredi faiz oranları ve sağlanacak diğer menfaatler

MADDE 4 – (1) Bankalarca, reeskont kaynaklı krediler dışındaki kredilere uygulanacak faiz oranları ile faiz dışında sağlanacak diğer menfaatlerin ve tahsil olunacak masrafların nitelikleri ve sınırları serbestçe belirlenir.

3.15. 28.06.2012 Tarihli ve 28337 Sayılı Bankalarca Kamuya Açıklanacak Finansal Tablolar İle Bunlara İlişkin Açıklama ve Dipnotlar Hakkında Tebliğ

Muhasebe politikalarına ilişkin açıklamalar

MADDE 6- (1) Ana ortaklık bankalarca hazırlanan finansal tablolara ilişkin açıklama ve dipnotların birinci kısmını muhasebe politikalarıyla ilgili açıklamalar oluşturur.

(2) Muhasebe politikalarına ilişkin olarak aşağıdaki hususlarda açıklamalar yapılır;

...

ç) Faiz gelir ve giderlerine ilişkin açıklamalar,

d) Ücret ve komisyon gelir ve giderlerine ilişkin açıklamalar

...”

4. ALT KOMİSYONUN YAPTIĞI TOPLANTILAR

Alt Komisyon tarafından yapılan toplantılar ile bu toplantılara Komisyonu bilgilendirmek üzere katılan ve katkıda bulunan kurum, kuruluş ve ilgili uzman şahıslar aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo: 2. Alt Komisyon Toplantıları ve Toplantıya Katılıp Görüşlerinden Yararlanılan Kişiler:		
Yapılan Toplantılar	Toplantıya Katılan Kurum/Kuruluş ve Akademisyenler	Katılımcılar
1. Toplantı 05.12.2012	Dilekçe Sahibi	Hüsamettin KURT
	Tüketiciyi ve İklimi Koruma Derneği	Ali ÇETİN
	Tüketiciler Birliği	Mehmet İMREK
	Tüketici Hukuku Enstitüsü	Hakan TOKBAŞ
	Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi	Yrd. Doç. Dr. Başak ŞİT
2. Toplantı 20.12.2012	Dilekçe Sahibi	Hamit BAŞER
	Star Gazetesi Ekonomi Yazarı	Yiğit BULUT
	T.C. Merkez Bankası	Cihan AKTAŞ
	Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu	İhsan ÜLGENTÜRK
	Gümrük ve Ticaret Bakanlığı	Bayram UZUNOĞLAN

	Türkiye Bankalar Birliği	Buket HİMMETOĞLU
	Rekabet Kurumu Başkanlığı	Orçun ŞENYÜCEL
3. Toplantı 14.02.2013	Dilekçe Sahibi	Halil ERENLER
	www.sikayetvar.com Genel Müdürü	Ömer DEVECİ
	Tüm Sigortacılar Derneği	Neşe DEMİRAĞ
	Hazine Müsteşarlığı	Mehmet HÖBEK
	Gazi Üniversitesi Mesleki Eğitim Fakültesi	Prof. Dr. Hamil NAZİK
	Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	Prof. Dr. Osman ALTUĞ

5. DİLEKÇELERDEKİ ŞİKÂyetLERE İLİŞKİN ALT KOMİSYON TOPLANTILARINA KATILAN KAMU KURUM VE KURULUŞLARININ BEYANLARI İLE ALT KOMİSYON TARAFINDAN YAPILAN ÇALIŞMALAR

Bu çalışmada, çeşitli kamu kurum ve kuruluşlarından gelen uzmanlar, akademisyenler, konuyla ilgili uzmanlar, dilekçiler dinlenmiş ve tüm tarafların görüşüne başvurulmuştur. Konuyla ilgili Komisyona sunulan bilgi, belge ve tarafımızca tutulan tüm tutanaklar Dilekçe Komisyonu arşivinde kayıt altına alınmıştır.

5.1. Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Başkanlığı

Alt Komisyonun 20.12.2012 tarihli toplantısında Merkez Bankası Başkanlığı Genel Müdür Yardımcısı Cihan AKTAŞ tarafından;

Türkiye'nin serbest piyasa ekonomisini benimsediği, Bankacılık Kanununun 144'üncü maddesinin Bakanlar Kuruluna yetki verdiği, Bakanlar Kurulunun da bu yetkiyi Merkez Bankasına devrettiği, Merkez Bankasının da kredi ve mevduat faizlerinin serbestçe belirlenmesi ile ilgili bir tutum aldığı, kart aidatları ve hesap işletim ücretlerini de bu serbesti içinde düşünmek gerektiği,

5464 sayılı Kredi Kartları Kanununun 26'ncı maddesinin, akdi faiz ve temerrüt faizi oranlarının üst sınırını belirleme yetkisini verdiği, bu yetki çerçevesinde Merkez Bankasının bu oranları üç ayda bir yenilediği, bankacılık sektörünün çok iyi düzenlenmesi neticesinde 2001'den bu yana faizlerin düştüğü, bu durumun bankaları faiz dışı kazançlar elde etmeye yönelttiği, bankaların kâr oranlarının nominal değerler üzerinden değil, öz kaynaklar ve varlıklar üzerinden değerlendirilmesi gerektiği, bu açıdan yaklaşıldığında bankaların aktif karlılığının yüzde 1.8 olduğu, öz kaynak karlılığının ise yüzde 14.5 olduğu,

Bu noktada bankacılık sektörünün üzerine gidilmesinin finansal istikrarı olumsuz etkileyeceği, tüketicinin bilinçlendirilmesinin ve kötü hizmet ifa edenlerin deşifre edilmesinin daha yerinde olacağı

Belirtilmiştir.

5.2. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu Başkanlığı

Alt Komisyonun 20.12.2012 tarihli toplantısında Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu Başkanlığı Grup Başkanı İhsan ÜLGENTÜRK tarafından;

Bankacılık sektörünün çok büyük bir sektör olduğu, bu konuda gelen şikâyetlerde bankaların işlem hacmine göre bir değerlendirme yapmanın daha yerinde olacağı,

Dünya bankacılığında, faiz dışı gelirlerin personel giderini karşılama oranının 1'in üzerinde olduğu, bu rakamın Türkiye'de 0,68 düzeylerinde seyrettiği,

Bankacılık ile ilgili sorunlarda her ne kadar yasal düzenlemelere ihtiyaç olsa da asıl yapılması gerekenin tüketicilerin bilinçlendirilmesi olduğu, bu anlamda finansal okur-yazarlığın büyük öneme sahip olduğu, finansal eğitimin Milli Eğitim müfredatına konulması gerektiği

Belirtilmiştir.

5.3. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı

Alt Komisyonun 20.12.2012 tarihli toplantısında Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Rekabetin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü Daire Başkanı Bayram UZUNOĞLAN tarafından;

Tüketici sorunları hakem heyetine ulaşan şikâyetlere bakıldığında 2011 yılında yapılan 165.000 başvurunun yüzde 33'ünün, 2012 yılının ilk sekiz ayında yapılan 225 bin başvurunun yüzde 54,2'sinin bankacılık sektörüne ilişkin olduğu,

Kendi kurumlarına gelen şikâyetlerde de genel olarak gelir düzeyi yetersiz kişilere kredi kartı verilmesi, aşırı kart limitleri, tüketicinin talebi olmadan avans kredi hesabı açılması, konut kredilerinde gerçek olmayan gelir kalemleri üzerinden kredi verilmesi, kredi verilirken yapılması zorunlu olmayan hayat sigortası vb. kalemleri zorunluymuş gibi sunulması olduğu,

Bu açıdan bakıldığında sadece yasal düzenlemeler ile bir yere varılamayacağı, tüketicilerin bilinçlendirilmesi sağlayacak mekanizmaların aktive edilmesi gerektiği, bununla birlikte finansal okur-yazarlık müessesesinin hayata geçirilmesinin elzem olduğu

Belirtilmiştir.

5.4. Hazine Müsteşarlığı

Alt Komisyonun 14.02.2013 tarihli toplantısında Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğü Aktüerya Gözetim Şube Müdürü Mehmet HÖBEK tarafından;

İlgili mevzuatta “Hiç kimse belli bir sigorta şirketinden sigorta ürün almaya zorlanamaz.” hükmünün bulunduğu, Kurum olarak konuyla ilgili sıkı takipte oldukları, yapılan denetimler sonucunda ilgili mevzuata göre usulsüz işlem yapanlara 2 ila 12 bin lira arasında ceza uygulandığı

Belirtilmiştir.

5.5. Rekabet Kurumu Başkanlığı

Alt Komisyonun 20.12.2012 tarihli toplantısında Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğü Aktüerya Gözetim Şube Müdürü Mehmet Rekabet Kurumu Başkanlığı Daire Başkanlarından Orçun ŞENYÜCEL tarafından;

Rekabet Kurumunun, bankalar arasında monopolist bir yaklaşma olmasını önleyecek şekilde incelemeler ve araştırmalar yaptıkları, bu konuyla ilgili 12 banka nezdinde sürmekte olan bir soruşturma olduğu, konuyla ilgili denetimlerin devam edeceği, denetimleri sonucunda piyasada haksızlığa sebep olanlara en ağır yaptırımın uygulanacağı, piyasada rekabeti bozucu uygulamalara izin verilmeyeceği

Belirtilmiştir.

5.6. Alt Komisyonun İstemi Üzerine Türkiye Büyük Millet Meclisi İdari Teşkilatı Araştırma Hizmetleri Başkanlığı Tarafından Yapılan Çalışma

Türkiye Büyük Millet Meclisi Araştırma Merkezi Başkanlığı tarafından yapılan “ABD, Kanada ve Bazı Avrupa Ülkelerinde Bankacılık Hizmet ve İşlem Ücretleri” başlıklı çalışmada;

ABD’de bankaların hesap işletim ücreti alabildikleri, alınan hesap işletim ücretlerinin bankalara göre farklılık gösterdiği, kredi kartlarından da yıllık aidat ve üyelik aidatı alınabildiği, bu ücretin yılda bir defa veya aylık taksitlere bölünerek de alınabildiği,

Kanada’da bazı bankaların bankacılık hizmet ücreti aldıkları, Kanada Bankacılar Birliğinin verilerine göre Kanadalıların % 60’ının bankacılık hizmet ücretleri olarak aylık 15 Kanada Doları ve daha az ödemekte iken % 31’inin bankacılık hizmet ücreti ödemediği,

Avrupa Komisyonu Cari İşlemler Hesap Ücretleri raporuna göre Almanya’da kartlardan oldukça yüksek yıllık aidat alındığı ancak işlem ücretlerinin düşük düzeylerde

seyrettiği, gençlerin ve öğrencilerin lehine olacak şekilde ücret farklılaştırması yapıldığı, İspanya ve İtalya'nın en fazla hesap maliyetine sahip ülkeler olduğu, ancak İspanya'da bu ücretlerin müşterilerle yapılan karşılıklı görüşmelerde bu ücretlerin azaltılabildiği,

Letonya, Fransa ve Avusturya'da alınan ücretlerin Avrupa ortalamasının üzerinde seyrettiği, özellikle yıllık kart ücretlerinin oldukça yüksek olduğu, kredi transferi ücretlerinin ise düşük düzeyde seyrettiği,

Tüketicilere, her aşamada gerekli bilgilerin açık ve sarıh bir şekilde verildiği

Belirtilmiştir.

5.7. Alt Komisyonun İstemi Üzerine Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu Tarafından Yapılan Çalışma

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu Başkanlığı tarafından yapılan “Bankacılık Sisteminde Alınan Ücretlerin Küresel Görünümü” başlıklı çalışmada Türkiye ile ABD, Rusya ve bazı AB ülkeleri karşılaştırılmış;

Bazı ülkeler ile Türkiye karşılaştırması yapılmış, buna göre ABD’de, kredi kartı talebinde bulunulduğunda belli miktarda başvuru ücreti alındığı, yıllık ücret, katılım ücreti ve üyelik aidatı gibi kalemlerin bankaların yaklaşımına göre değiştiği, bazı bankaların bu ücretleri kart çıkarıldığında bir defaya mahsus olarak aldıkları, bazı bankaların ise her yıl bu ücretleri alma yoluna gittikleri, nakit avans ücretlerinde bazı bankaların maktu olarak 3 \$, bazı bankaların ise mevduattan % 3’e varan oranlarda ücret aldıkları, satın alma işlemi sırasında limit yetersizliği nedeniyle yapılan otomatik limit artırımlarında limit aşım ücreti alındığı, ancak Amerikan Merkez Bankası tarafından yapılan yeni düzenlemelere göre bankalar tarafından müşterilerin onayları olmaksızın otomatik olarak yapılan limit artışları nedeniyle alınan ücretlere itiraz hakkı bulunduğu,

Rusya uygulamasına bakıldığında, Rus banka ve kredi kartları pazarında banka kartları yaygın olarak kullanıldığı, banka kartlarını sırasıyla kredi kartları ve ön ödemeli kartların izlediği, kredi kartları piyasasında önem arz eden değişim ücretine ilişkin Rusya’da herhangi bir düzenleme bulunmadığı, 2006 yılında Rusya’da bankaların, kredi kartı kullanımını yaygınlaştırmak amacıyla, mal ve hizmet alımlarında kredi kartı kullanımı durumunda herhangi bir ücret tahakkuk ettirmediği, alımların nakit avans kullanılarak yapılması durumunda ise %2-5 arasında ücret uyguladığı,

Avrupa Birliği ülkelerinde de kart aidatları ve bankacılık işlemlerinden alınan ücretlerin farklılık arz ettiği ve geniş bir yelpazede değerlendirildiği, AB’de hesap kullanım ve işlem yoğunluğu açısından ortalama profile sahip bir cari hesap kullanıcısından yıllık

alınan ortalama ücretlerin İspanya’da 178, Avusturya’da 140, Almanya’da ise 89 avro olduğu, kredi kartı yıllık ücretlerinin görünümü incelendiğinde, Türkiye’nin AB ülkelerine ek olarak sağlanan taksit gibi avantajlara rağmen kredi kart aidatı konusunda ortalamanın altında yer aldığı, AB ülkelerindeki bankaların fon transferi ve ATM’den para çekme işlemleri için aldıkları ücretlere ilişkin fiyatların Danimarka ve İrlanda’nın söz konusu hizmetlerden görece yüksek ücret aldığı,

Belirtilmiştir.

6. SİVİL TOPLUM KURULUŞU TEMSİLCİLERİ, KONUNUN UZMANLARI VE KONUYLA İLGİLİ MÜŞTEKİLERİN BEYANLARI

6.1. Konuyla İlgili Sivil Toplum Kuruluşlarının Beyanları

6.1.1. Tüketiciyi ve İklimi Koruma Derneği

Alt Komisyonun 05.12.2012 tarihli toplantısında Tüketiciyi ve İklimi Koruma Derneği Genel Başkanı Ali ÇETİN tarafından;

Bankaların aldıkları 31 kalem masraf olduğu, ancak bunların içinde en fazla şikâyet edilenin kart aidatı ve hesap işletim ücreti olduğu,

Türkiye’de bugün itibariyle 53 milyon 728 bin kredi kartı, 90 milyon 418 bin banka kartı bulunduğu, bunların ortalama 50 TL ücret aldığı düşünülürse yalnızca kart aidatı ve hesap işletim ücretlerinden 8 milyar TL’lik bir kaynağın ortaya çıktığı,

Sektörel olarak bankaların 2012 yılı dokuzuncu ay sonu itibariyle personel giderlerinin 9 milyar 993 milyon TL olduğu, buna maddi varlık amortismanları (kullandıkları bilgisayarların, bilgisayar programlarının, binaların, maddi demirbaşların) katıldığında, bu tür giderlerin toplamının 11 milyar 476 milyon TL olacağı, ancak aynı dönem itibariyle aldıkları masraf ve ücretin toplamının 11 milyar 552 milyon olduğu,

Bu bilgilerin Merkez Bankası ve Türkiye Bankalar Birliğinden temin edildiği, ayrıca kendi aralarında monopolist bir yapılanma içinde olduklarının görüldüğü, örneğin kredi kartı faizlerinde tüm bankaların %2.34 faiz oranı uyguladığı, bu konuyla ilgili olarak Rekabet Kurumu tarafından bir soruşturma yürütülmekte olduğu,

2007-2012 yılları arasında kredi kartı işlemlerinin %10’dan % 17’ye kadar arttığı, kartlarla yapılan işlem tutarlarının bu beş yılda %20’den %30’a kadar arttığı, tüketicilerin kredi kartı ile yaptığı harcamaların %35,3’nü akaryakıt, gıda ve market alışverişlerinde

kullandığı, bankaların mevduatlardan ve POS kullanımlarından kâr ettiği, bu açıdan kart aidatı ve hesap işletim ücreti almasının adil olmadığı,

Bankaların tüketiciyle müzakere etmeden kart aidatı ve hesap işletim ücreti aldığı ve bu durumun haksız şart oluşturduğu, çeşitli bakanlıklarca yayımlanan tebliğlerde, sözleşmelerdeki yazıların on iki puntodan küçükse ve kart aidatı alınacağı yazmıyorsa sözleşmelerin yok hükmünde sayılacağı, bugün kart sözleşmelerinin bir kısmının bu şartları taşımamasına rağmen geçerliliğini koruduğu,

Yargıtay kararlarında tüketiciyle karşılıklı müzakere edilmeden yapılan sözleşmelerin haksız şart niteliğinde olduğu, Başkanı olduğu derneğin aynı zamanda Dünya Tüketiciler Birliğinin üyesi olduğu ve Dünya Tüketiciler Birliğinde üç yıldır en fazla şikâyet alınan konuların başında bankacılık sistemindeki tüketici mağduriyetlerinin geldiği, Dünya Tüketiciler Birliğine birçok ülkeden tüketici raporları geldiği, bu konularda Türkiye'nin en sorunlu ülkelerin başını çektiği, bu noktada bir özel bankanın genel müdürünün "Bankacılık sistemi tüm dünyada ekşi bir erikken Türkiye'de lokum" benzetmesinin de manidar olduğu

Belirtilmiştir.

6.1.2. Tüketiciler Birliği

Alt Komisyonun 05.12.2012 tarihli toplantısında Tüketiciler Birliği Genel Sekreteri Mehmet İMREK tarafından;

Bankaların aldıkları ücret kalemlerinin 31 adet olarak belirtilmesine rağmen bu rakamın çok daha üzerinde ücret alındığı, bankaların almış oldukları ücretlere isim bulmak konusunda son derece mahir olduğu, kendilerine gelen şikâyetlerde "Program Ücreti Kesintisi", "Şube Para Çekme Bedeli", "İşlemsizlik Ücreti" gibi ücretlerden şikayet edildiği,

Bir diğer mağduriyet konusunun kredili mevduat hesapları olduğu, bankaların tüketicinin rızasını almaksızın ve tüketiciye haber vermeksizin, tüketicinin almış olduğu bir kredi kartına ya da krediye bağlı olarak bir hesap açtığı, bu hesaplardan aylık % 4 oranında ücret alındığı,

İlgili mevzuatlarda bankaların tüketiciyle sözleşme yaparken sözleşme şartlarının tüketiciyle müzakere edilmesi gerektiğinin yer aldığı, buna karşın bankaların bu hükmü es geçtiği, bankaların bir ticari kuruluş olarak elbette verdikleri hizmet karşılığında belli bir ücret talep edebileceği fakat bu ücretin makul ve münasip bir düzeyde olması gerektiği, hâlihazırdaki örneklerle bakıldığında fahiş rakamlarla karşı karşıya kalındığı

Belirtilmiştir.

6.1.3. Tüketici Hukuku Enstitüsü

Alt Komisyonun 05.12.2012 tarihli toplantısında Tüketici Hukuku Enstitüsü Genel Başkanı Hakan TOKBAŞ tarafından;

Son dönemde Yargıtay'ın vermiş olduğu kararlar sayesinde kredi kartı aidatları ve hesap işletim ücretlerinin geri alınabildiği, bankaların kredi kartı aidatlarını yıllık ya da altı aylık almak yerine aylık ve on beşer günlük periyodlarla aldıkları, böylece ekstreya yansıyan 2-3 liralık küçük rakamların tüketicinin dikkatinden kaçmasının sağlandığı,

Kredi kartları aidatları ve hesap işletim ücretlerinde önceden Borçlar Kanununun 66'ncı maddesi uyarınca bir yıllık zamanaşımı öngörüldüğü, fakat daha sonra Yargıtay'ın verdiği kararlarda "bankacılık işlemlerindeki her şey akde dayandığı için sebepsiz zenginleşme zaman aşımı değil, on yıllık zaman aşımı uygulanır." hükmünün uygulanması gerektiği,

Sadece aidat ve ücretlerde değil, kefalet ve kredi dosya masraflarında da haksız uygulamalar yapıldığı, buna göre bir Yargıtay kararında "Kredi verilmesi için gereken zorunlu masrafların neler olduğu konusunda ispat yükü bankaya aittir. 'Diğer ücret ve masraflar' başlığı altında maktuen belirlenen bir miktarın tüketiciden alınacağına dair hükmün yasa ve yönetmelik hükümleri karşısında haksız şart olduğunun kabulü gerekir..." denildiği, kefalet ile ilgili bir kararında ise "Müteselsil kefalet yazdığı hâlde, sözleşmede böyle gösterildiği hâlde bu adi kefalet kabul edilir ve adi kefalet hükümlerine göre değerlendirilir. Kefalet adi kefalet olduğu için kefil hakkında ihtiyati haciz talebinde bulunulamaz, kefile bu şekilde gidilemez." denildiği, tüketicilerin bu gelişmelerin birçoğundan habersiz olduğu ve bu konuda bir bilinçlendirme çalışmasının yapılması gerektiği

Belirtilmiştir.

6.1.4. Tüm Sigortacılar Derneği

Alt Komisyonun 14.02.2013 tarihli toplantısında Tüm Sigortacılar Derneği Kurucu Başkanı Neşe DEMİRAĞ tarafından;

Türkiye'de yaklaşık 17.500 adet sigorta acentası olduğu, ilgili mevzuat gereğince bu acentelerin sigortacılık dışında herhangi bir faaliyette bulunamadıkları, ayrıca bu sigorta acentelerinin fiziki zorunluluk şartlarına ve özel eğitimlere tabi tutuldukları,

Bankaların da sigortacılık sektörüne girmesiyle acentelerin durumunun kötüleştiği, bankaların kredi çeken müşterilerine zorunlu olmadığı halde sanki zorunluymuş gibi sigorta yapılmasını dayattığı ve bu sigortalarla ilgili poliçelerin kendi firmaları tarafından yapıldığı,

vatandaşların normal şartlarda sigorta acentelerinden çok daha ucuza mal edecekleri poliçelerin, bankaların dayatmasıyla fahiş bedeller ile satıldığı ifade edilmiştir.

6.1.5. Türkiye Bankalar Birliği

Alt Komisyonun 20.12.2012 tarihli ve 14.02.2013 tarihli toplantılarında Türkiye Bankalar Birliği Hukuk Müşaviri Buket HİMMETOĞLU tarafından;

Türkiye’de bankacılık sektörünün dünyanın çok ilerisinde olduğu, bankacılığın Türkiye için öncü sektör olduğu, yurt dışı emsalleri incelendiğinde bir çok yabancı bankanın Türkiye’deki bankacılık uygulamalarını örnek aldığı,

Bankaların ticari birer kurum olmaları hasebiyle bazı hizmetler karşılığında belli ücretler almasının olağan olduğu,

Bankaların kredi kartı ve banka kartlarını kullanırken bunun güvenliğini, yazılımını, yirmi dört saat aktif halde tutulması için gereken maliyetleri üstlendiğini, bu maliyetlerin de bir karşılığının olması gerektiği, bankaların bu gelirleri elde edememesi durumunda hizmetlerin de aksayabileceği,

Bankacılık sektörüyle ilgili gelen şikâyetler konusunda kurumları bünyesinde bir tüketici heyeti kurulduğu, bu heyet vasıtasıyla şikâyetlerin dinlenip ilgili bankaların uyarıldığı belirtilmiştir.

6.1.6. Müştekilerin Şikâyetlerini İlettikleri İnternet Sitesi

Alt Komisyonun 14.02.2013 tarihli toplantısında www.sikayetvar.com Genel Müdürü Ömer DEVECİ tarafından;

Tüketicilere web sitelerine ücretsiz üye olmaları karşılığında her hangi bir bedel istenmeksizin hizmet verdikleri,

Yılda 650 bin tane şikâyet aldıkları, bu açıdan Türkiye’nin en çok şikâyet alan kurumu oldukları, an itibariyle günde 2500 şikâyet aldıkları, 2012 yılı itibariyle bankacılık alanındaki şikâyetlerin % 16 ile zirvede olduğu, yılda 63 bin şikâyetin bankalarla ilgili olduğu, bu şikâyetlerin % 50,9’unun faiz ve komisyonlar; % 23’ünün kredi kartı yıllık aidatları, % 14’ünün hesap işletim ücretlerinden oluştuğu,

Yapılan değerlendirmelerde bankaların işlem hacmi ile gelen şikâyetler arasında oransal ilişki kurulduğu, buradan gelen şikâyetler konusunda bankaların daha hassas davrandığı ve daha çabuk cevaplandırma yoluna gittiği,

Belirtilmiştir.

6.2. Bilgisine Başvurulmak Üzere Davet Edilen Akademisyen ve Uzmanların Beyanları

6.2.1. Yrd. Doç. Dr. Başak ŞİT

Alt Komisyonun 05.12.2012 tarihli toplantısında Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Öğretim Üyesi Yrd. Doç. Dr. Başak ŞİT tarafından;

Sözleşme hükümlerinden birinin haksız şart sayılabilmesi için ilgili hükmün, tüketiciyle müzakere edilmeden ve iyi niyet kaidelerine aykırı olarak taraflar arasındaki edimler arasında aşırı bir dengesizliğe sebep olması gerektiği,

Bazı bankaların hukuka aykırılık içeren ve haksız şart teşkil eden hükümleri sözleşmelere derç ettiklerinin görüldüğü,

Bu sözleşmelerle ilgili binlerce tüketicinin içinden birkaçının hukuki yollara gittiği, dolayısıyla bankanın bu maliyeti göze aldığı, bu noktada tüketicilerin bilinçlendirilmesinin son derece önemli olduğu,

Tüm bu aksaklıklara rağmen kart aidatını hukuka aykırı olarak nitelemenin güç olacağı, zira kredi kartı vasıtasıyla tüketicilerin peşin para taşımak, peşin alışveriş yapmak zorunda kalmadan, nakit kullanmadan harcama yapma olanağına kavuştuğu ve harcamanın vadesini ötelediği ve bunun aslında bu bir kredi kullanımı olduğu,

Faizler konusunda ise yapılan şikayetlerin yerinde olduğu, zira Türkiye’de bu konuda fiiliyatta bir piyasa aksaklığı olduğu, bankaların adeta bir monopol gibi hareket ettikleri ve Rekabet Kurumunun bununla ilgili denetimler yapması gerektiği,

Belirtilmiştir.

6.2.2. Prof. Dr. Hamil NAZİK

Alt Komisyonun 14.02.2013 Tarihli Toplantısında Gazi Üniversitesi Mesleki Eğitim Fakültesi Öğretim Üyesi Prof. Dr. Hamil NAZİK tarafından;

Şahsen bankaların kredi kartlarından aidat almasına karşı olmadığı, bu noktada tüketicilerin okudukları sözleşme metinlerini iyi inceledikten sonra imzalamalarının yerinde olacağı, buna rağmen mevzuat ihlali yapanlara Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu Başkanlığı başta olmak üzere ilgili otoritelerin gerekli cezaları kesmesinin yerinde olacağı

Belirtilmiştir.

6.2.3. Prof. Dr. Osman ALTUĞ

Alt Komisyonun 14.02.2013 Tarihli Toplantısında Prof. Dr. Osman ALTUĞ tarafından;

Türkiye’de öncelikle sistemin sorgulanması gerektiği, her şeyden önce ekonominin kayıt altına alınması gerektiği, ekonomi kayıt altına alınmadan Türkiye’de bankacılık sektörünün de düzene girmeyeceği ve tüketicinin mağdur olmaya devam edeceği,

Sorunun bankacılık sorunu olmaktan öte bir sistem sorunu olduğu, sistemin düzenlenmesi için ise kararlı adımlar atılması gerektiği, ilgili mevzuatlarda köklü düzenlemeler yapılması gerektiği,

Türkiye’nin 1980 yılından itibaren serbest piyasa ekonomisine geçtiği ve doğru bir tercihte bulunduğu, fakat serbest piyasa ekonomisinde denetimin önemli bir yer tuttuğu, Türkiye’de serbest piyasa ekonomisinin kontrol ayağının zayıf olduğu, bu kontrolsüzlüğün kamu finansmanında sıkıntılara yol açtığı, kamu finansmanının borçlanma ve vergilemeyle gerçekleştiği, borçlanmanın faizi, faizin ise enflasyonu beraberinde getirdiği,

Sistemin kayıt altına alınabilmesi için her şeyden önce gelir ve giderlerin kayıt altına alınması gerektiği, herkesin doğumdan ölüme kadar vergi mükellefi olarak kabul edilmesinin doğru olacağı, 75 milyonluk Türkiye nüfusunda 3,5 milyon gelir vergisi mükellefi olduğu, bunun 1 milyon 200 bininin defter tuttuğu, bu defter tutanların da 250 bin tanesinin bilanço esasına göre defter tuttuğu, dolayısıyla devletin hesap sorabileceği 250 bin kişinin olduğu,

İnsanlara sadece nüfus cüzdanıyla kredi kartı verildiği, gelir durumlarının hiç araştırılmadığı, bunun üzerine devletin “sözleşme serbestisi var” diyerek bu konuda tarafsız kalmasının adil olmadığı,

Sistemsel sorunların çözümüne yönelik olarak bir an önce önlemler alınması gerektiği
Belirtilmiştir.

6.2.4. Star Gazetesi Ekonomi Yazarı Yiğit BULUT

Alt Komisyonun 20.12.2012 tarihli toplantısında Star Gazetesi Ekonomi Yazarı Yiğit BULUT tarafından;

Türkiye’de yerleşik düzenin merkezinin bankacılık sektörü olduğu, medyanın da önemli ölçüde bankacılık sektörünün kontrolünde olduğu,

Hükümetlerin gelip geçici olmasına karşın bankaların olduğu yerde duracağı, bu sebeple yapılması gerekli olan düzenlemelerin ivedilikle ve bir anda yapılması gerektiği, Bankacılık sektöründe en büyük yolsuzluğun yatırım fonlarında ortaya çıktığı, bankaların tüketicinin talebi ve haberi olmaksızın hesaptaki parayı A tipi ya da B tipi yatırım fonunda

değerlendirdiği, ancak bu fonlarda herhangi bir kazanç ve getiri olmasa dahi anapara üzerinden komisyon ve işletim ücreti kesildiği

Bitmiş kredilerin tespiti için müşterilerden para istendiği, örneğin otomobil kredilerinde sigortanın da bankanın dahil olduğu grubun sigorta şirketlerine yaptırıldığı, bankacılık ile ilgili bir kanun yapılacaksa öncelikle medya yapısı ve ortaklığının düzenlenmesi gerektiği, aracı kurumlarla bankaların ayrılması gerektiği

Belirtilmiştir.

6.3 Konunun Mağduru Müştekerlerin Beyanları

6.3.1. Dilekçe Sahibi Hüsamettin KURT

Alt Komisyonun 05.12.2012 tarihli toplantısında konuyla ilgili dilekçe sahiplerinden Hüsamettin KURT tarafından

1999 yılında özel bir bankadan kredi kartı aldığı, kartı alırken yaptığı sözleşmede kart aidatının sadece ilk yıl için alınacağını hüküm altına alındığı, kart aidatının ilk sene alınmasının yanı sıra sonraki yıllarda da düzenli olarak alınmaya devam ettiği,

Bunun üzerine 2010 yılında tüketici hakem heyetine başvurduğu, heyetten lehine karar çıktığı, 2011 yılında tekrar kredi kartı aidatı kesildiği, bankaya başvurması üzerine bankadan “söz konusu hakem heyeti kararının 2010 yılını kapsadığı, dolayısıyla 2011 yılında tekrar kart aidatı alma haklarının bulunduğu” şeklinde cevap aldığı, yapılan itiraz sonucunda “Biz sözleşmenin bazı maddelerini güncelliyoruz zaman zaman, ilgili maddeyi de güncellemişizdir, size de maille bilgi vermişizdir. Geri dönüş, itiraz etmediğiniz müddetçe bu kabul anlamına gelir. Dolayısıyla biz üyelik ücreti maddesini kendimiz güncelledik, size de bunu yansıttık” şeklinde yanıt aldığı

Belirtilmiştir.

6.3.2. Dilekçe Sahibi Hamit BAŞER

Alt Komisyonun 20.12.2012 tarihli toplantısında, konuyla ilgili dilekçe sahiplerinden Hamit BAŞER tarafından;

Özel bir bankada 9 yıl çalıştığı, çalıştığı dönemde bazı usulsüz olaylara tanık olduğu, bu usulsüz olayları ilgili kurumlara iletmesi neticesinde tazminatsız olarak iş akdinin feshedildiği,

Çalıştığı dönemde müşteriye bilgi verilmeksizin müşterilerin hesaplarından fazladan paralar çekildiği,

Müşteriler kredi kullanırken habersiz şekilde kredili mevduat hesabı açıldığı, sigorta yapıldığı, buna benzer işlemleri kendisinin de yapmasının istendiği,

Banka yöneticileri tarafından “bunlar bizim bankamızın politikası” denildiği, memurlara ve emeklilere işsizlik sigortası kesildiği,

Belirtilmiştir.

6.3.3. Dilekçe Sahibi Halil ERENLER

Alt Komisyonun 14.02.2013 tarihli toplantısında konuyla ilgili dilekçe sahiplerinden Halil ERENLER tarafından;

Görevi nedeniyle yeni bir ile atandığı, yeni görev yerinde maaşını almak için hesap açtırdığı bankanın, kendisinden habersiz olarak adına aynı zamanda kredi kartı çıkardığı, vadesiz mevduat hesabına da 6 bin TL’lik kredili ek hesap tanımlandığı, tüm bu işlemlerin rızası hilafına gerçekleştirildiği,

Konuyla ilgili yaptığı itirazlarda bir muhatap bulamadığı, konuyu yargıya taşıyacağı,
Belirtilmiştir.

7. USUL VE ESASA İLİŞKİN DEĞERLENDİRMELER

7.1. Genel Olarak

Dilekçeler üzerinde yapılan ilk incelemede, 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ve TBMM İçtüzüğü’nün 115 ilâ 120’nci maddelerinde belirtilen koşulları taşıdığı görülmüş, dilekçelere konu edilen hususların DKGK’da esastan incelenmesi uygun bulunmuştur.

Komisyonumuza iletilen dilekçelerde özetle, bankaların almış oldukları kart aidatları, hesap işletim ücretleri, komisyonlar, farklı isimler altında alınan ücretlerin haksız uygulamalar olduğu, bu ücretlerin tüketicilerin bütçesinde ciddi bozulmalar meydana getirdiği, bu ücretlerin kaldırılması ya da makul düzeye çekilmesi ile ilgili yasal düzenlemeler yapılmasının talep edildiği belirtilmiştir.

Komisyonumuz, “Bankalarca yeterli hizmet üretilmediği halde hesap işletim ücreti, kart aidatı, kredi dosya masrafı, çeşitli adlar altında alınan komisyonlar, kredi yapılandırma ücretleri, tüketiciler bilgilendirilmeksizin alınan faiz bedelleri vs. isimler altında tüketici haklarına aykırı bedeller alındığı” şikâyetlerini içeren dilekçeleri, konunun yıllardır çözilemeyen ve ülke çapında bir sorun olduğu tespitinde bulunmuştur.

7.2. Haksız Uygulamalar

Bankacılık Alt Komisyonuna dilekçiler tarafından gönderilen dilekçelerde, bankaların almış olduğu ücretlerden gelen şikâyetler önemli boyutlara ulaşmıştır. Bankaların faiz dışı

gelirlerinin neredeyse faiz gelirlerine ulaşmasını doğrulayacak verilere ulaşılması sağlanmıştır. Buna göre;

Dilekçelerde, vatandaşların yakındıkları hususlar aşağıdaki şekilde sıralanmıştır:

- Fahiş hesap işletim ücretleri,
- Kullanılmayan kartlara hesap işletim ücreti uygulanması,
- Ödemesi tamamlanmış kredilerle ilgili olarak, hiçbir ihbarda bulunmaksızın dosya masrafı sebebiyle icra yoluna gidilmesi,
- Kredi çekilirken dosya masrafı adı altında yüksek meblağlar alınması,
- Haksız olarak hesaptan çekilen kredi kartı aidatları,
- Kredi kullandırırken değişik adlar altında alınan haksız bedeller

7.3. Yürürlükteki Mevzuat Hükümleri Açısından Konunun Değerlendirilmesi

Komisyonumuzca yapılan çalışmalar sonucunda, bankaların uygulamalarına dayanak oluşturduğu iddia edilen hususlardan ilkinin 5411 Sayılı Kanunun "*Faiz oranları ile diğer menfaatler*" başlıklı 144'üncü maddesi olduğu görülmüştür. Bu maddede, "*Bakanlar Kurulu, bankaların ödünç para verme işlemleri ve mevduat kabulünde uygulanacak azamî faiz oranlarını, katılma hesaplarında kâr ve zarara katılma oranlarını, özel cari hesaplar dâhil bu maddede belirtilen işlemlerde sağlanacak diğer menfaatlerin nitelikleri ile azamî miktar ya da oranlarını tespit etmeye, bunları kısmen veya tamamen serbest bırakmaya yetkilidir. Bakanlar Kurulu, bu yetkilerini Merkez Bankasına devredebilir*" denilmektedir.

Bu Kanuna göre çıkarılan ilgili mevzuat, şikâyet konu hesap işletim ücreti adı altında talep edilen ücret/menfaatlerde, bankaların sağlayabilecekleri menfaatlere ilişkin bir sınırlama getirmemektedir. Dolayısıyla, bankaların uygulamalarında hesap işletim ücretlerini serbestçe belirledikleri görülmektedir.

09/12/2006 tarih, 26371 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan "*Mevduat ve Kredi Faiz Oranları ile Kredi İşlemlerinde Faiz Dışında Sağlanacak Diğer Menfaatler Hakkında 2006/1 sayılı TCMB Tebliği*"nin '*Mevduat Faiz Oranları*' başlıklı 3'üncü maddesi ile bankalarca mevduata uygulanacak sabit veya değişken faiz oranlarının serbestçe belirlenebileceği hükme bağlanmıştır. '*Kredi Faiz Oranları ve Sağlanacak Diğer Menfaatler*' başlıklı 4'üncü maddesi ile bankalarca, reeskont kaynaklı krediler dışındaki kredilere uygulanacak azami faiz oranları ile faiz dışındaki diğer menfaatlerin ve tahsil olunacak masrafların nitelikleri ve azami sınırlarının serbestçe belirleneceği belirtilmiştir.

5411 sayılı *Bankacılık Kanunu*'nun 144'üncü maddesine dayanılarak çıkarılan 2006/11188 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı'nda düzenleyici ve kısıtlayıcı bir hüküm olmamasının, bankaların mevduat ve katılım fonu kabulünde ücret almalarına dayanak olarak kullanıldığı görülmektedir. Bankalarca mevduat ve katılım fonu işlemleri ile ilgili olarak alınan hesap işletim ücretleri konusunun *Borçlar Kanunu*'nun sözleşme serbestisine ilişkin 26'ncı maddesi ile *Türk Ticaret Kanunu*'nun ücret isteme hakkı ile ilgili 2'nci maddesi çerçevesinde değerlendirilebileceği ifade edilmiştir.

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 6'ncı maddesinde yer alan, *"Satıcı veya sağlayıcının tüketiciyle müzakere etmeden, tek taraflı olarak sözleşmeye koyduğu, tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde iyi niyet kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme koşulları haksız şarttır."* hükmü ile haksız şartlar tanımlanmıştır. Aynı maddede, taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu her türlü sözleşmede yer alan haksız şartın tüketici için bağlayıcı olmayacağı hüküm altına alınmıştır.

İlgili hükmü doğrultusunda; hesap işletim ücretinin sözleşme tarihini kapsayan yılda ve sonraki yıllarda ne kadar olacağına ilişkin yeterli bilgiye hesap sahibi tüketiciyle imzalanan sözleşmede yer verilmiyorsa, sözleşmede yer alan hesap işletim ücretine ilişkin hükümlerin haksız şart olarak değerlendirileceği düşünülmektedir. Bu yönde beş farklı Tüketici Sorunları Hakem Heyeti tarafından alınmış karar bulunmaktadır.

Yargıtay 13. Hukuk Dairesinin de bu konuda vermiş olduğu bir karar bulunmaktadır. Kararda *"sözleşmenin davacı banka tarafından matbu, standart olarak hazırlanıp boş olan kısımların rakam, İsim ve adresler yazılarak doldurulduğu, sözleşmenin on iki punto koyu siyah harflerle düzenlenmediği görülmektedir. Davacı, tüketici aleyhine olan ve tüketiciyi kart kullanımı ücreti adı altında bir külfete sokan sözleşme hükmünün tüketici ile ayrıca müzâkere edilerek kararlaştırıldığını iddia ve ispat edememiştir. Böyle olunca sözleşmedeki kredi kartı üyelik ücreti alınacağına dair hükmün açıklanan yasa ve yönetmelik hükümleri karşısında haksız şart olduğu kabul edilmelidir. Dolayısıyla davacı bankanın bu sözleşme hükmüne dayalı olarak kredi kartı kullanıcısı davalıdan ücret istemesi olanaklı değildir. Bu durumda yasaya uygun olan, Zonguldak Tüketici Sorunları Hakem Heyeti kararının iptali istemi ile açılan davanın reddine karar verilmesi gerekirken, yukarıda açıklanan hususlar gözetilmeden davanın kabulü usul ve yasaya aykırı olup hükmün bozulması gerekir."* denilmiştir.

Herhangi bir sözleşme hükmünün "haksız şart" olarak değerlendirilmesi ve dolayısıyla da bu tür sözleşme hükümlerinin tüketici açısından bağlayıcı olmaması için 4077 sayılı

Kanun'un 6'ncı maddesinin birinci fıkrasında yer alan aşağıdaki üç unsuru birlikte taşıması gereklidir. Bu unsurlar:

- Sözleşmeye tüketici ile müzakere edilmeden tek taraflı olarak konulması,
- Tarafların hak ve yükümlülüklerinde, tüketici aleyhine bir dengesizlik yaratması,
- İyi niyet kurallarına aykırı olması.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığına ve Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerine ulaşan tüketici şikâyetlerinden, bankaların, tüketicilerle imzaladıkları sözleşmeleri matbu olarak hazırladıkları ve genellikle sözleşmelerin boş olan kısımlarını elle yazarak doldurdukları, hatta çoğu zaman hiç doldurmadan boş bıraktıkları görülmüştür. Ayrıca bankaların "*hesap işletim ücreti*" ve benzer adlar altında tüketiciyi külfete sokan sözleşme hükümlerini tüketici ile müzakere etmeden belirledikleri yönünde de pek çok tüketici şikâyeti bulunmaktadır. Bu gibi durumlarda, bankaların müşterilerinin hesaplarına yatırılan paraların bir süre kullanarak kazanç sağladığı bilinmekteyken, bu kazanç dışında tüketicilerden ayrıca hesap işletim ücreti talep ederek menfaat sağlamalarının iyi niyet kurallarına uygun olmadığı düşünülmektedir.

5411 sayılı *Bankacılık Kanunu* ve 5464 sayılı *Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu* hükümlerine dayanılarak talep edilebileceği iddia edilen hesap işletim ücretlerine ilişkin hükümlere, hesap sahibi tüketiciler ile imzalanan sözleşmelerde yer verilmiş olsa dahi yukarıda yer verilen açıklamalar doğrultusunda anılan hükümlerin haksız şart olarak değerlendirilmektedir

Diğer yandan 5464 sayılı *Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununun* "Sözleşme Şekli ve Genel İşlem Şartları" başlıklı 6'ncı bölümündeki 24/1 maddesinde, kart çıkaran kuruluşlar ile kart hamilleri arasındaki ilişkiler, en az on iki punto ve koyu siyah harflerle hazırlanacak yazılı sözleşme ile düzenleneceği ve sözleşmenin bir örneğinin, kart hamiline ve varsa kefile verilmesi gerektiği belirtilmiştir. Ayrıca sözleşme hükümleri ve kartın kullanımı hakkında kart hamiline ayrıntılı bilgi verilmesi zorunluluğu getirilmiş ve bazı bankaların buna uymadığı görülmüştür.

4077 sayılı *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun* 6'ncı maddesinde satıcının veya sağlayıcının tüketiciyle müzakere etmeden, tek taraflı olarak sözleşmeye koyduğu, tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde iyi niyet kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme koşullarının haksız şart teşkil ettiği, taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu her türlü sözleşmede yer alan haksız şartların tüketici için bağlayıcı olmadığı vurgulanmıştır. İlgili maddede ayrıca, "*eğer bir sözleşme şartı önceden hazırlanmışsa ve özellikle standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine*

etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir.” hükmü yer almaktadır.

Yine ilgili maddeye göre “Sözleşmenin bütün olarak değerlendirilmesinden, standart sözleşme olduğu sonucuna varılırsa, bu sözleşmedeki bir şartın belirli unsurlarının veya münferit bir hükmünün müzakere edilmiş olması, sözleşmenin kalan kısmına bu maddenin uygulanmasını engellemektedir. Bir satıcı veya sağlayıcı, bir standart şartın münferiden tartışıldığını ileri sürüyorsa, bunu ispat yükü ona aittir.” denilmektedir.

Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmeliğin 7’nci maddesinde “Satıcı, sağlayıcı veya kredi veren tarafından tüketici ile akdedilen sözleşmede kullanılan haksız şartlar batıldır. Yok sayılan bu hükümler olmadan da sözleşme ayakta tutulabiliyorsa sözleşmenin geri kalanı varlığını korur.” hükmüne yer verilmiştir.

Bankaların tüketicilerden almış olduğu ücret, komisyon vb. gelirleri, aşağıdaki tabloda da görüleceği üzere son yıllarda faiz gelirlerinin dörtte birine yaklaşmıştır. Son beş yılın faiz geliri-faiz dışı gelir karşılaştırması aşağıda incelenmiştir.

Tablo 3. Bankaların Faiz Geliri-Faiz Dışı Geliri Karşılaştırması		
YIL	FAİZ DIŞI GELİRİ (Milyon TL)	FAİZ GELİRİ (Milyon TL)
2008	17.422	85.768
2009	19.214	85.291
2010	23.901	77.396
2011	26.554	88.159
2012*	19.997	81.971
Kaynak: www.bddk.org.tr (E.T: 10.02.2013)		

Tablo 3.’den de görüleceği üzere, faiz dışı gelir sürekli yükselme eğilimindedir. 2008 yılından 2011 yılına dek, yaklaşık % 50’lik bir artış gözlenmiştir. Bu yükseliş, birçok bankanın personel giderlerinin tamamına yakınına karşılamaaktadır. Türkiye’de Bankacılık Sisteminin faaliyet giderlerine ilişkin verilerin yer aldığı Tablo 4.’e bakıldığında, faiz dışı gelirlerin bankaların giderlerini karşılamada ne kadar önemli yer tuttuğu görülecektir.

* 2012 Ocak-Eylül arasındaki dönem

Tablo 4. 2012 Yılı Türkiye’de Üç Aylık Bankacılık Sisteminin Faaliyet Giderleri (Bin TL) 30.09.2012		
Harcama Türleri	Cari Dönem	Önceki Dönem
Personel Giderleri	9.993.452	9.113.299
Kıdem Tazminatı Karşılığı	273.578	238.400
Banka Sosyal Yardım Sandığı Varlık Açıkları Karşılığı	339.100	181
Maddi Duran Varlık Değer Düşüş Giderleri	780	703
Maddi Duran Varlık Amortisman Giderleri	971.189	918.547
Maddi Olmayan Duran Varlık Amortisman Giderleri	274.162	213.373
Elden Çıkarılacak Kıymetler Değer Düşüş Giderleri	13.780	5.891
Diğer İşletme Giderleri	1.302.852	6.596.077
Aktifleri Satışından Doğan Zararlar	259.707	18.140
Diğer	2.876.211	2.402.824
Toplam	22.373.335	19.532.986
Kaynak: www.tbb.org.tr (E.T: 15.03.2013)		

Söz konusu rakamlar dikkate alındığında ücret, komisyon vb. gelirlerin ne kadar büyük rakamlara ulaştığı görülmektedir. Bu rakamlar, yaklaşık 60 farklı kalem ücret alınması sonucunda ortaya çıkmaktadır. Bazı sivil toplum kuruluşları, masrafların 31 kalem olduğu konusunda görüş bildirse de, son yapılan çalışmalarda yaklaşık 60 kalemlik masraf tablosu ile karşı karşıya kalınmıştır.

Tablo 5. Bankaların çeşitli isimler altında almış oldukları masraf kalemleri ve faiz oranları

	Masraf Kalemleri	Akbank	Deniz Bank	Finansbank	HSBC Bank	ING Bank	Garanti Bankası	Halkbank	Türkiye İş Bankası	Vakıfbank	Ziraat Bankası	Yapı Kredi Bankası	Albaraka Türk Katılım	Asya Katılım Bankası	Türk Katılım Bankası	Kuveyt Türk Katılım Bankası
1	EFT Ücretleri	3 TL-315 TL	2,75 TL-350TL	2,75 TL-2000 TL	2,85 TL-300 TL	0 TL-300 TL	2,99 TL-250 TL	3 TL- 500 TL	1 TL-300 TL	0 TL-300 TL*	1 TL-500 TL	2 TL-500 TL*	1 TL-500 TL	0 TL-500 TL	20 TL-200 TL	0 TL-200 TL
2	Havale Ücretleri	1 TL-50 TL	1 TL- 217 Euro	1 TL-300 TL	0 TL-300 TL	0 TL-200 TL*	0,75 TL-202 EURO	1 TL- 500 TL	0,75 TL-330 TL	0,75 TL-275 TL*	1 TL-500 USD	1 TL-500 TL*	0 TL- 2000 USD	0 TL-250 TL	1 TL-200 TL	0 TL-300 USD
3	Swift Ücretleri	30 TL- 300 TL	30 TL- 300 TL	15 TL- 250 USD	30 TL-350 TL	40 TL-60 TL	5 Euro-175 USD	25 TL-200 TL	10 TL-900 USD	20 USD-500 USD*	10 USD-1500 USD	12 USD-217 EURO	15 USD-25 USD	10 USD-250 USD	30 TL	5 USD-250 USD
4	Kredi Faiz Oranı	% 0,69 -% 3,5	%0,99-%2,34	%0,37-%1,99	%0,95-%3,5	% 0,37-%2,34	%0,69-%4,99	%0,46-%2,34	%0,75-%2,84	%0,89-4,25	%0,36-%2,34	%0,63-%4,99	% 1,08 -% 2,03	% 0,89 -% 1,3	% 0,99 -% 1,40	%0,8-%1,44
5	İpotek Tesis Ücreti	200 TL	250 TL	250 TL	150 TL	250 TL		250 TL	200 TL	200 TL*	200 TL	250 TL-350 TL		64,90 TL-567 TL	350 TL	220 TL -400 TL
6	İpotek Fek Ücreti	300 TL	300 TL	400 TL		350 TL	350 TL	100 TL	200 TL-300 TL*	200 TL*	250 TL	350 TL-500 TL		250 TL		220 TL-1500 TL
7	Ekspertiz Ücreti	630 TL- 3200 TL	600 TL	625 TL-2750 TL	550 TL-2750 TL	400 TL-2.000 TL	650 TL-1300 TL	500 TL	600 TL-750 TL*	525 TL	225 TL-800 TL	100 TL-650 TL		500 TL	600 TL-1850 TL	400 TL
8	Acil Ekspertiz Ücreti	1260 TL- 3200 TL														
9	Dosya Masrafı	15 TL -1115 TL	0 TL-5000 TL	124 TL-999999999 TL*	500 TL	0 TL-1.000 TL	145 TL-2500 TL	0 TL-1000 TL		0 TL -1.000 TL*		275 TL-605 TL	250 TL-2000 TL (Toplam Masraflar)	251 TL-2000 TL (Toplam Masraflar)	1.000 TL	%1,75-%3,25
10	Hayat Sigortası	106 TL- 1063 TL	3,53 TL -353 TL	12,75 TL-220 TL	**	30 TL-339 TL	37,5 TL- 75 TL	27 TL-193 TL	%0,7-504 TL	0 TL-68,30 TL	47,5 TL-260 TL		443 TL-2081 TL			
11	Konut Sigortası	170 TL		143 TL	157 TL	137 TL	**	107 TL	**	88 TL	151 TL-163 TL				120 TL	

	Masraf Kalemler	Akbank	Deniz Bank	Finansbank	HSBC Bank	ING Bank	Garanti Bankası	Halkbank	Türkiye İş Bankası	Vakıfbank	Ziraat Bankası	Yapı Kredi Bankası	Albaraka Türk Katılım	Asya Katılım Bankası	Türk Katılım Bankası	Kuveyt Türk Katılım Bankası
12	Ferdi Kaza Sigorta Ücreti	50 TL			27 TL-70 TL	500 TL	**	451,50 TL	1.250 TL					44,10 TL-567 TL		
13	Kasko Poliçe Bedeli				2.076 TL	500 TL		451,50 TL			959 TL			1.800 TL		
14	İstihbarat Ücreti	15 TL - 50 TL					**		0 TL-1250 TL	50 TL	5 TL-1500 TL	10 TL-1250 TL				
15	Kredi Kullandırma Ücreti	300 TL- 4000 TL			500 TL-1600 TL		0 TL-3000 TL			75 TL-1.250 TL					200 TL-1500 TL	
16	Konut Kredisi Esnek Ödeme Planı Komisyonu	75 TL					50 TL					750 TL				
17	Kredi Faiz İndirim Komisyonu	500 TL-1500 TL					100 TL-200 TL									
18	Ödeme Planı Değişiklik Ücreti	500 TL	50 TL-250 TL	50 TL-500 TL*		75 TL	100 TL-200 TL	200 TL-400 TL		200 TL		175 TL		0 TL		
19	KMH Faiz Oranı		%2,5-%5,15		5,15%	5,15%		%4,25-%4,75*			%4,5-%4,75*					
20	Alışveriş Faiz Oranı	%2,34-%5,95	%2,32-%5,96*	%1,7-%2,84*	%1,7-%2,84	%2,34-	2,34%	2,34%	2,34%	%2,34-%4,25		2,34%				
21	Kredi Kartı Aidat Ücreti	15 TL- 130 TL	0 TL-80 TL	4 TL-800 TL	20 TL-90 TL	24,5-70 TL	9 TL-300 USD	0 TL- 50 TL	20 TL-95 TL	20 TL-65 TL	10 TL-30 TL	20-350 TL	0 TL- 55 TL	3 TL- 84 TL	5 TL-35 TL	0 TL- 50 TL
22	Hesap İşletim Ücreti	5 TL- 55 TL	7 TL-8 Euro (Aylık)		7,25 TL	6,25 TL	2 TL-90 TL	1 USD-5 TL	10 USD-47 TL	1 USD-4 TL	**	15 USD-50 TL	0 TL- 5 Euro (3 Aylık)	0 TL- 15 TL (3 Aylık)	50 TL	
23	Ekstre Ücreti	1 TL-40 TL	0,75 TL-5 TL	2 TL	3,50 TL	0 TL-6 TL	1,99 TL	3 TL-5 TL		3,50 TL	3 TL-25 TL	3-30 TL	1 TL - 10 TL*	1,5 TL- 3 TL	1 TL- 3 TL	

		Masraf Kalemleri	Akbank	Deniz Bank	Finansbank	HSBC Bank	ING Bank	Garanti Bankası	Halkbank	Türkiye İş Bankası	Vakıfbank	Ziraat Bankası	Yapı Kredi Bankası	Albaraka Türk Katılım	Asya Katılım Bankası	Türk Katılım Finans	Kuveyt Türk Katılım Finans
24	Erteleme İsteme	5 TL- (%2,3+ 5 TL)			5 TL- 10 TL		%1,89- %12,5										
25	Gecikme Bildirim Bedeli(+İhbarname Bedeli)	3 TL- 4 TL	2 TL		3 TL-3,5 TL	4 TL	2 TL	1,25 TL- 2,25 TL		50 TL- 55 TL	30 TL*		5 TL- 50 TL		3 TL-84 TL		50 TL - 100 TL
26	Gecikme Faiz Oranı		%2,58-%2,84			2,84%	2,84%	2,84%	2,84%		2,84%	2,84%	2,84%		2,34%	2,34%	
27	Kart Yenileme Ücreti	6 TL	4 TL-10 TL		5 TL-10 TL	5 TL- 20 TL	0 TL	0 TL- 7,5 TL		5 TL	6 TL	**	5-25 TL		10 TL	5 TL	15 TL
28	Sözün İhlali Ücreti							5 TL- 10 TL	5 TL-10 TL								
29	Mil Puan Hizmet Ücreti	15 TL						40 TL- 100 TL									
30	Katalog Ücreti	5 TL															
31	Sanal Kart Ücreti	2,50 TL				2,50 TL				0 TL							
32	Hesap Özeti	6 TL- 8 TL			5 TL- 6 TL		% 2.84			0 TL-55 TL	5 TL		0,5 TL- 1,5 TL				3 TL
33	Hesap Cüzdanı Yazdırma	1 TL Sayfa Başı			0,95 TL			5 TL					1 TL		3 TL	2,50 TL	
34	Ekstre Ücreti (Sayfası)	1,50 TL	3 TL-30 TL		5 TL-25 TL			0,70 TL-6 TL	3 TL-5 TL		1,5 TL- 30 TL		3 TL- 30 TL		0 TL- 3 TL	3 TL	
35	Arşiv Araştırması, Mektup ve Dekont Verilmesi	5 TL	50 TL		2 TL-50 TL			0,5 TL- 40 TL	3 TL-250 TL	1,5 TL- 100 TL	1,50-75 TL	20 TL- 50 TL	0,5 TL- 50 TL			1 TL	
36	Hesap Açma	5,50 TL			1 TL	1 TL	1,05 TL	1 TL-6 TL	5 TL	10 TL- 15 TL			5 TL	0 TL		5 TL	

	Masraf Kalemleri	Akbank	Deniz Bank	Finansbank	HSBC Bank	ING Bank	Garanti Bankası	Halkbank	Türkiye İş Bankası	Vakıfbank	Ziraat Bankası	Yapı Kredi Bankası	Türk Katılım Albaraka Türk Katılım	Asya Katılım Bankası	Türk Katılım Finans	Kuveyt Türk Katılım
37	ATM Kullanım Ücretleri	0,50 TL- 10 TL	0,50 TL- 8 TL	0,95 TL- 3 USD*	0,70 TL- 12,5 TL	0,50 TL- 5 TL	0,70 TL- 5 TL	0,25 TL- 1,25 TL	0,75 TL-3 TL	1 TL-5 TL	0,50 TL-2 TL	0,50 TL-10 TL	0 TL- 1 Euro	0 TL -2,50 TL	0,25 TL	0,24 TL- 3 TL
38	Kiralık Kasa Ücretleri	300 TL-450 TL	225 TL-350 TL	200 TL- 400 TL	250 TL- 375 TL	75-300 TL	275 TL-475 TL	250 TL- 300 TL	200 TL- 950 TL	200 TL- 400 TL*	150 TL-300 TL	225 TL- 450 TL	100 TL- 1000 TL	150 TL- 250 TL	250 TL- 350 TL	200 TL - 300 TL
39	Kasa Ziyaret Masrafı			35 TL			5 TL									
40	Hesap Yıllık Bakım Ücreti	0,18 TL- 40 TL	2,56 TL		1,5 TL- 2,55 TL	2,50 TL	0 TL- 24 TL			0 TL						
41	Menkul Kıymet İşlem Komisyonu		1 TL-250 TL	100 TL	3,5 TL- 250 TL	75-300 TL	11,80 TL-50 TL	0 TL-60 TL	1 TL- 300 TL	%0,01-250 TL	0,01 TL- 500 TL	0,02 TL- 300 TL				0,20%
42	Şifre Gönderim Ücreti	5 TL	5,25 TL	5 TL	5 TL	5,25 TL	12 TL- 25 TL	0 TL- 5 TL	5,25 TL	5 TL	5 TL	5 TL				
43	Çek Bildirim Ücreti	0,5 TL-55	50 TL	**	50 TL				12 TL	50 TL- 60 TL	50 TL	20 TL- 150 TL	5 TL-50 TL		15 TL	30 TL - 50 TL
44	KKB Çek Bilgileri Raporu Ücreti	5 TL-15 TL	2 TL- 5TL	5 TL				5 TL- 10 TL	5 TL-10 TL	4,5-112,5 TL	10 TL	5 TL- 10 TL				
45	Çek Tahsilatı	10 TL- 55 TL	15 TL-750 TL	**	30 TL- 400 TL	6-15 TL	7,5 TL- 150 TL	10 TL-50 TL		10 TL-112 TL	15 TL- 500 USD	10 TL- 30 TL	7,5 TL- 500 USD	5 TL-300 TL	35 TL - 150 TL	5 TL- 100 TL
46	Çek Karnesi	60 TL- 120 TL	1 TL-100 TL	4,50 TL	50 TL- 100 TL	30-350 TL	5 TL- 45 TL	50 TL- 625 TL	45 TL- 350 TL	40-80 TL	15 USD- 300 USD	50 TL- 300 TL	30 TL- 1000 TL	30 TL- 50 TL	125 TL- 200 TL	5 TL (Yaprak)

	Masraf Kalemleri	Akbank	Deniz Bank	Finansbank	HSBC Bank	ING Bank	Garanti Bankası	Halkbank	Türkiye İş Bankası	Vakıfbank	Ziraat Bankası	Yapı Kredi Bankası	Albaraka Türk Katılım	Asya Katılım Bankası	Türk Katılım Bankası	Kuveyt Türk Katılım Bankası
47	Seyahat Çeki	20 TL- 300 TL			25 TL-100 TL		10 TL-10000 TL		20 TL-900 TL		5 USD-500 USD	20 TL-100 TL				
48	Hediye Çeki Düzenlenmesi			5 TL-10 TL*			10 TL		10 TL			20 TL				
49	Çek Sorgulama Ücreti	0,50 TL		**		30 TL-30 USD		75 TL		50 TL		100 TL	10 TL - 20 TL	100 TL	100 TL	30 TL-50 TL
50	Çeşitli Ürün ve Hizmetlere Ait Ücretler***	90 TL- 210 TL		2,5 TL- 3 TL		0 TL-5 USD	0 TL-400 TL		1 TL-900 TL	5 TL				12 USD-300 USD		
51	Matbu Yazı Hazırlama(Borcu Yoktur)	50 TL	50 TL		20 TL			10 TL-25 TL	35 TL			100 TL				
52	SMS Şubesi Aylık Üyelik	2,99 TL														
53	SMS Şubesi İşlem Ücreti	1 TL- 11,90 TL		1 TL-5 TL	**	1 TL	1,25 TL		0 TL			15 TL			20 TL	
54	Şans Oyunu Havalesi	0,50 TL-1,50 TL		0,60 TL	0,50 TL- 1 TL		0 TL- 2 TL					0,50-3,50 TL				
55	Rehin Kaldırım Ücreti		50 TL	40 TL*	40 TL	0 TL		50 TL	0 TL	50 TL	50 TL			75 TL	60 TL	50 TL-100 TL
56	Senet Masrafları		15 TL-150 TL	5 TL-150 TL	30 TL-150 TL	35-40 TL	5 TL-125 USD	30 TL-500 TL	3,55 TL-40 TL*	25 TL-50 TL	10 USD-60 TL	20-50 TL	10 TL - 500 TL	10 TL -35 TL	25 TL-50 TL	10 TL-100 TL
57	Kasa Depozitosu				250 TL-375 TL	75-300 TL	250 TL-475 TL	250 TL		200 TL	150 TL-300 TL	225-450 TL	100 TL-1000 TL		250 TL-350 TL	100 TL

		Masraf Kalemler	Akbank	Deniz Bank	Finansbank	HSBC Bank	ING Bank	Garanti Bankası	Halkbank	Türkiye İş Bankası	Vakıfbank	Ziraat Bankası	Yapı Kredi Bankası	Türk Katılım	Albaraka Türk Katılım	Asya Katılım Bankası	Türk Katılım Finans	Kuveyt Türk Katılım
58	İşlemsizlik Ücreti							1 TL-8 TL										
59	Mevduat Araştırma Ücreti					50 TL-750 TL			10 TL-250 TL		75 TL	1,5 TL-250 TL						
60	Mobil İşlemler						0 TL	5,90-25 TL									20 TL-50 TL	
61	Referans Mektubu Düzenleme				40 TL	60 TL-85 TL	30 TL				50 TL		50 TL-400 TL			50 TL		25 TL-50 TL
62	Telefon, Faks ve Posta Ücretleri								10 TL- 50 TL							2 TL		2,25 TL
63	Para Bozma ve Tümlerme Ücreti								10 TL									
64	OGS/HGS/ Fatura İşlemleri Ücreti	0,50 TL			1 TL- 3 TL	1 TL-3 TL		0 TL-60 TL	1,9	0 TL-40 TL	1 TL- 40 TL	0TL-40 TL	0, 63 TL- 1,5 TL			0 TL- 5 TL		0,95 TL-1,95 TL
65	Vize Ücretleri				2,50 TL					3,5 TL-20 USD			3,50 TL				100 TL	
Kaynak: *BSMV dâhil değildir. ** Alınan ücret belirtilmemiştir. *** Üyelik Ücretleri, Nakit Çekme Ücretleri, (Garanti), Kaynak: www.bddk.org.tr (Şubat 2013 Verileri)																		

Konuyla ilgili Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Başkanlığı (TCMB) ile yaptığımız yazışmalarda, TCMB tarafından “2001 yılında bankacılık sektöründe yaşanan kriz sonrasında izlenen ekonomi ve para politikaları sonucunda azalan enflasyon ve piyasa faiz oranlarının bankacılık sektöründeki kar marjlarının ciddi biçimde daralttığını ve faiz gelirlerinin azaldığını belirtmiş, enflasyon ve faiz oranlarının yüksek olduğu dönemlerde bankaların faiz dışı kazançları tercih etmezken, 2001 yılından sonra bu gelirlerin azalmasıyla faiz dışı kazançları arttırmaya yöneldikleri” belirtilmiştir. Oysa Komisyon tarafından yapılan çalışmalarda böyle bir durumun gözlenmediği ortaya konulmuştur. Zira 2001 krizinin üç yıl öncesini ve üç yıl sonrasını kapsayan aktif net karlılık oranları dikkate alındığında, bankaların karlılık oranlarının dramatik düşüşler göstermediği tespit edilmiştir. İlgili veriler Tablo 3.’te sunulmuştur.

Tablo 6. Bankaların Aktif Net Karlılık Oranları						
Yıllar	Kamu	Özel	Yabancı	Kalkınma	TMSF	Sektör
1998	0,6	3,0	5,7	5,5	-28,8	2,1
1999	1,1	4,3	5,4	5,6	-62,8	-0,4
2000	-0,5	0,8	0,4	4,6	-41,5	-3,0
2001	-3,0	-3,3	0,6	-2,7	-81,2	-6,1
2002	1,6	2,0	1,3	4,9	-12,1	1,4
2003	2,2	2,1	2,7	4,3	3,8	2,2
2004	2,5	1,6	2,3	2,8	19,9	2,1
Kaynak: www.tcmb.gov.tr (E.T: 10.04.2013)						

Hesap işletim ücretlerinde, vadeli mevduat hesaplarına işletim ücreti işletilmesi uygun görülebilecektir. Ancak vadesiz mevduat hesaplarında da hesap işletim ücretinin uygulanmasının ne kadar yerinde olduğu tartışılmalıdır. Zira vadeli mevduat hesaplarında banka, ilgili fonlar ve menkul değerler aracılığıyla mudiinin parasını değerlendirmekte ve faiz kazancı sağlamakta ise de, vadesiz mevduat hesaplarında böyle bir durum söz konusu değildir. Bilindiği gibi vadesiz mevduat sahipleri, nakit birikimlerini bankaya yatırmak suretiyle muhafaza etmektedir. Burada bankalar tarafından, paranın muhafazasını ve güvenliğini sağlamak bir masraf kalemi olarak öne sürülse de, mevduat sahibinin parası banka hesabında kaldıkça banka tarafından işletilmesi ve bankanın bu mevduattan kendisine belirli

kazançlar sağlaması ihtimali ortadadır. Dolayısıyla vadesiz mevduat hesaplarından işletim ücreti alınması hakkaniyete uygun görünmemektedir.

Tüketiciler tarafından gelen şikâyetlerden birisi de, belli süre hareket olmayan hesaplara hesap işletimsizlik ücreti uygulanmasıdır. Yukarıda belirtildiği gibi, bankaların mevduattaki paraları değerlendirip kazanç elde ederken, bununla birlikte işletimsizlik ücreti kesmesini adil görmek olanaksızdır.

Kredi kartlarında kesilen kart aidatları konusunda da bankaların aldıkları ücretler 0-150 TL arasında değişmektedir. Her hangi bir ücret almayan bankalar olduğu gibi, son derece yüksek aidatlar öngören bankalar da mevcuttur. Oysa bankalar, kredi kartları sayesinde üye işyerleriyle yapılan ikili anlaşmalara istinaden belli tutarlarda takas komisyonu geliri elde etmektedirler. Buna göre bir banka, üye işyerinde kredi kartıyla yapılan alışverişten belli oranlarda (%0,73-0,80) takas komisyonu kesintisi yapmaktadır. Opsiyonel olarak bu kesintiyi yapmayan bankalar ise, bunun karşılığında belli süreler (10-15 gün) ilgili alışveriş tutarını bloke etmekte ve üye işyerine daha sonra ödemektedir. Bu sürelerde de ilgili tutarın bankalar tarafından işletildiğini söylemek yanlış olmayacaktır. Ayrıca bankalar, üye işyerine verdiği pos cihazlarından belli tutarlarda aylık aidat almaktadır.

Bankalar tarafından, bu hizmetlerin üye işyerine yönelik olarak gerçekleştirildiği, kart kullanıcıları olan müşterilerden hizmet bedelinin ayrıca kesilmesi gerektiği ileri sürülse de bu görüş gerçeği yansıtmamaktadır. Zira, kart kullanıcılarının harcamaları olmasaydı ne takas komisyonu, ne de pos cihazı aidatı gibi bir gelir kalemi meydana gelmeyecekti. Dolayısıyla alınan takas komisyonu bedelleri ve pos cihazı aidatları, doğrudan kart kullanıcılarının tüketimleri sonucu ortaya çıkan bir gelirdir. Bankalararası Kart Merkezinin verilerine göre düzenlenen Tablo 7’de yer alan 2012 yılına dair kredi kartları ile ilgili rakamlar incelendiğinde, bu gelirin ne kadar ciddi bir kazanç doğurduğu, ayrıca kart kullanıcılarından alınacak bedellerin çifte kazanca yol açtığı görülmektedir.

Tablo 7. 2012 Yılı Kart Kullanım Oranları ve Kullanılan Pos Cihazı Sayısı		
Kart Türü	Adet (Milyon Adet)	Yapılan Harcama Tutarı (Milyar TL)
Kredi Kartı	54	332
Banka Kartı	91	16
POS Cihazı Sayısı	2.1	
Kaynak: www.tbb.gov.tr (E.T: 12.04.2013)		

Bu sürecin aktörlerinden birisi olan Bankacılık Düzenleme Denetleme Kurumu’nun (BDDK) konuyla ilgili pasif bir tutum sergilemesi, sorunun çözümünü zorlaştıran bir diğer etken olarak görülmektedir. Bilindiği üzere düzenleyici ve denetleyici kurumlar, literatürde “bağımsız idari otoriteler”, “bağımsız düzenleyici kurumlar”, “üst kurullar”, “özerk kurumlar” gibi kavramlarla da adlandırılmaktadır. Bu kurumlar daha çok 1970’lerin sonundaki küresel ekonomik dönüşümün ve devletin “işletmeci” fonksiyonundan “düzenleyici” fonksiyona kaymasının neticesi olarak ortaya çıkmışlardır. Düzenleyici ve denetleyici kurumlar, faaliyet alanları itibarıyla genellikle “piyasa ekonomisinin düzenlenmesi”, “temel hak ve özgürlüklerin güvence altına alınması”, ve “idarede keyfiliğin önlenmesi” şeklinde üç gruba ayrılmaktadırlar.

Düzenleyici ve denetleyici kurumların en önemli fonksiyonları, icra ettikleri alanlarda düzenleme yapmak, piyasa aktörlerinin piyasa kurallarına uygun faaliyette bulunup bulunmadığını kontrol etmek, uygun olmayan bir durum varsa yaptırımlar uygulamak, uyuşmazlıkların çözümünde hakemlik yapmak, araştırma, geliştirme ve danışmanlık hizmetleri sunmak şeklinde sıralanmaktadır. Türkiye gibi, piyasa ekonomisinin tüm kural ve kurumlarıyla oluşmadığı, tam bir işlerliğe sahip olmadığı ülkelerde üst kurullara önemli rol düştüğü değerlendirilmektedir.

GEREĞİ DÜŞÜNÜLDÜ

Bankalarca yeterli hizmet üretilmediği halde hesap işletim ücreti, kart aidatı, kredi dosya masrafı, çeşitli adlar altında alınan komisyonlar, kredi yapılandırma ücretleri, tüketiciler bilgilendirilmeksizin alınan faiz bedelleri vs. adı altında tüketici haklarına aykırı bedeller alındığı şikâyetini içeren dilekçelere ilişkin yukarıdaki tespit ve değerlendirmeler çerçevesinde;

Başbakanlıktan;

Tüketicilerin korunması amacıyla, bankaların ilgili mevzuatlara uymasını sağlamak hususunda TBMM İçtüzüğü'nün 116'ncı maddesi gereğince kanuni düzenleme yapılmasının ve akabinde idari düzenleyici işlem yapılmasının istenmesine,

Gümrük ve Ticaret Bakanlığından;

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun günün şartlarına göre tekrar düzenlenmesi için ilgili Kanun Tasarısının ivedilikle yasalaşması için çalışmalar yapılmasının, ikincil mevzuatta bankacılık sektörüne ilişkin yer alan hükümlerde gerekli değişikliklerin yapılmasının önerilmesinin,

Vadeli ve vadesiz mevzuat hesaplarında hesap işletim ücreti alınmasının önlenmesine, kredi kartı aidatlarında ise kart aidatının kartın verildiği esnada en fazla bir defaya yönelik olarak alınmasına ve kredi dosya masraflarında olağan dışı tutarların alınmasını önlemeye yönelik yasal ve idari düzenlemeler yapılmasının,

Tüketicilerin, sektöre ilişkin tüketici işlemlerinde dikkat etmeleri gereken hususlar hakkında bilinçlendirilmesine yönelik olarak internet, televizyon gibi yayınlar aracılığıyla kamu spotu vb. bilgilendirme çalışmaları yapılmasının,

Sorunları kaynağında çözmek amacıyla ilgili finansal kuruluşlarla sektörel bilgilendirme toplantıları yapılmasının,

Tüketici sorunlarının çözümüne yönelik olarak BDDK ve diğer ilgili kamu kurum ve kuruluşlarla koordineli çalışmalar yapılmasının,

Mevzuatta belirlenen yükümlülöklere aykırı hareket eden bankaların 4077 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde denetlenerek, aykırılığı tespit edilenlere yaptırım uygulanmasının ve bu yaptırımın ifşa edilmesinin,

İlgili mevzuatlara aykırı hareket ederek tüketicileri istismar eden finansal kuruluşların, ilk aykırılıkta teşhir edileceği belirtilerek uyarılmasına, aynı finansal kuruluşun, uyarıldığı konuya benzer ikinci ihlalinde ilgili kuruluş bilgilerinin kitle iletişim araçları (TV, basın, internet vb.) ve Bakanlığın resmi internet sitesinde teşhir edilmesinin istenmesine,

Milli Eğitim Bakanlığından;

Eğitim müfredatının her kademesinin içerisine çocukların ve gençlerin finansal okuryazarlığını arttırmaya yönelik bütçe, birikim, tasarruf, para ve borç yönetimi gibi konuların dâhil edilmesinin istenmesine,

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu Başkanlığından;

Bankalar tarafından sunulan hizmet ve ürünler kapsamında alınabilecek ücretlere ilişkin bir düzenleme yapılmasının, terminolojisi standardize edilmiş ücret tarifesi oluşturulmasının ve hangi periyotlarla (aylık, altı aylık, yıllık, işlem başına) alınacağının tüm finansal kuruluşlar için belirlenmesinin,

Ücretlerin kolay ve anlaşılabilir şekilde bankalar arası mukayese edilebilmesi adına kurulmuş olan sistemin geliştirilerek gerekli bildirimlerde bulunmayan bankalar hakkında idari işlem uygulanmasının,

Sözleşmeler kapsamında alınabilecek ücretlerin sözleşmelere tüketicinin el yazısıyla boşlukları dolduracak şekilde yazdırılmasının ve ayrı bir kâğıt ortamında tüketiciye verilmesinin, bu görüşmelerin her hangi bir ihtilaf halinde delil teşkil edecek şekilde uygun araç-gereçlerle kayıt altına alınmasının,

Tüketicilerin istismar edildiği uygulamalar hakkında kamuoyunun bilgilendirilmesinin,

Tüketicilere talepleri olmaksızın kredi kartlarının gönderilmemesi, tüketicilerle düzenlenen sözleşmelerin birer örneğinin verilmesi, üyelik ücretlerine karşı hak arama yoluna başvuran ve lehine sonuçlanan kararlar sonrasında tüketiciyi zor durumda bırakacak şekilde kartın kullanıma kapatılmaması, Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin karar vermelerini teminen bu heyetin bankalardan bilgi ve belge taleplerinin doğru bir şekilde ve zamanında karşılanması hususlarında tüm finansal kuruluşların uyarılmasının ve Rapordaki tespit ve hassasiyetlerin dikkate alınmasının,

Kredi kartı verilirken, kart alan kişilerin ekonomik ve sosyal durumlarının, aylık ortalama gelirlerinin gerekli belgeler ışığında incelenmesinin, kart limitleri belirlenirken bu

bilgi ve belgelerin esas alınmasının ve bu konudaki mevzuatta belirlenen üst sınırların tavizsiz bir şekilde uygulanmasının,

Konut finansmanında alınan ve alt sınırı Sermaye Piyasası Kurulu tarafından alt sınırı belirlenen ekspertiz ücretlerinin üst sınırını belirleyecek şekilde idari düzenleme yapılmasının,

Bankacılık ile ilgili mevzuatın ihlal edildiği durumlarda ilgili kuruluşlara caydırıcı ve en üst sınırdan idari cezalar verilmesinin ve bu cezaların ifşa edilmesinin istenmesine,

Radio Televizyon Üst Kurulu ve Türkiye Radyo Televizyon Kurumu Genel Müdürlüğünden;

Tüketicilerin, sektöre ilişkin tüketici işlemlerinde dikkat etmeleri gereken hususlar hakkında bilinçlendirilmesine yönelik olarak internet, radyo, televizyon gibi yayınlar aracılığıyla kamu spotu vb. bilgilendirme çalışmaları yapılmasının,

Türkiye Radyo Televizyon Kurumu Genel müdürlüğünden Televizyon ve radyo programlarında finansal okuryazarlığa ilişkin yayınlar yapılması ve diğer yayın kuruluşlarının özel televizyonların da bu hususta teşvik edilmesinin istenmesine,

Rekabet Kurumu Başkanlığından;

Bankaların, tüketicilerden edindikleri faiz dışı kazançların tutarlarının ve oranlarının belirlenmesinde piyasa aksaklıklarına neden olacak şekilde ortak hareket edip etmediklerinin belirlenmesini sağlayacak şekilde periyodik incelemeler yapılmasının istenmesine,

Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye Katılım Bankaları Birliğinden;

Tüketicilerin hak ve hukukunu gözetecek biçimde faaliyetlere ağırlık vermelerinin,

Müşteriler ile sözleşme yapıldığı esnada, sözleşmede yer alan yükümlülükler hususunda banka personelinin açık, kolay ve anlaşılır bir şekilde müşterilerini bilgilendirmeleri konusunda banka personelinin eğitilmesinin,

Bankacılık Kanunu ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile ikincil mevzuatta ve Borçlar Kanunu'nda belirtilen bankacılık sözleşmelerine ilişkin dikkat edilmesi gereken usul ve esaslara riayet edilmesinin

Şikayet konularına çözüm üretmekte direnen bankaların Birliğin resmi internet sitesinden ifşa edilmesinin ve banka bazında şikayet istatistiklerinin yayınlanmasının,

Tüketici sorunları heyetinde, şikayetlerin karara bağlanması konusunda daha dikkatli olunmasının istenmesine,

Yüksek Öğretim Kurulu Başkanlığından

Üniversitelerin birinci sınıflarında, bölüm ayrımı yapılmaksızın finansal okur-yazarlık eğitiminin verilmesinin, tüketim ve harcama bilinci oluşturulmasını sağlayacak katkıların sağlanmasının istenmesine,

3071 sayılı Kanun ve TBMM İçtüzüğü'nün ilgili maddeleri gereğince itiraz yolu açık olmak üzere oybirliğiyle karar verildi.



TURKİYE BUYUK MİLLET MECLİSİ
DİLEKÇİ KOMİSYONU

KARAR

Karat No: /CJ

04/07/2013

Yeterli Hizmet Öretilmeçliçli Halçle Hesap i letim Dcreti, Kart Aiclat1 Gibi <;e itli Acllar Altmcla Bankalarca Ti.iketici Haklanna Aykm Beclleller Ahnc!İgi ve Gerekli Denetimlerin Yapılmac!İgi iclclialanm ic;eren Dilekc;elere ili kin Karar.

 Mehmet DAN S <;anakkale Milletvekili Dilekc;e K i-s-yen Ba kam	 Halil ÜRÜN Afyonkarahis r Milletvekili Dilekrye Komisyon Ba kanvekili	 Ali AYDINLIOGLU Bahkesir Milletvekili Dilekc;e Komisyonu SozcUsU
 İsmail AYDIN Bursa Milletvekili Dilekrye Komisyonu Katip Oyesi	 Ömer EROL İstanbul Milletvekili Dilekc;e Komisyonu Oyesi	 Enver YILMAZ İstanbul Milletvekili Dilekc;e Komisyonu Uyesi
 Sevgi Bayazıt KA<;AR KaluamanmaraMilletvek ili Dilekc;e Komisyonu Oyesi	 Zekî KAZDAL Ankara Milletvekili Dilekc;e Komisyonu Uyesi	 Kemal EKİNCİ Bursa Milletvekili Dilekçe Komisyonu Üyesi
 İrfan AKGOL Hatay Milletvekili Dilekc;e Komisyonu Dyesi	 Erdal AKSÜNGER İzmir Milletvekili Dilekc;e Komisyonu Oyesi	 Muharrem VARLI Adana Milletvekili Dilekc;e Komisyonu Uyesi

Nurse!AYDOĞAN
Diyarbak1r Milletvekili
Dilekc;e Komisyonu Uyesi