

**Türkiye Bankalar Birliği'nin  
Tüketiciler Birliği Tarafından İletilen  
Bankaların Bireysel Müşterilerine İlişkin  
Sorun ve Çözüm Önerileri Hakkında Yanıtı**

**26 Mart 2012**

**1. Ücret ve Komisyonlarla İlgili Konular**

**1.1. Ücret ve Komisyonlar Hakkında Genel Bilgi**

**Bankaların Türk Ticaret Kanunu'na göre tacir olması nedeniyle verdikleri hizmetlere istinaden ücret alma hakkı bulunmaktadır.**

Bankalar, Türk Ticaret Kanununun 12'nci maddesine göre faaliyette bulunan ticarethanelerdir. Kanun'un 11'inci maddesine göre, ticarethane veya fabrika yahut ticari şekilde işletilen diğer müesseseler ticari işletme sayılmaktadır. 14'üncü maddeye göre de, bir ticari işletmeyi kısmen dahi kendi adına işleten kimseye "tacir" denmektedir. Kanun'un bu açık tanımından bankaların tacir olduğu sonucu çıkmaktadır. Kanun'un "Ücret isteme hakkı" başlıklı 22'nci maddesinde, "Tacir olan veya olmayan bir kimseye, ticari işletmesiyle ilgili bir iş veya hizmet görmüş olan tacir, münasip bir ücret isteyebilir" hükmü bulunmaktadır. Bankalar müşterilerine mevduat hesabı açmakla hizmet sunmaktadırlar. Bankaların Türk Ticaret Kanunu'na göre tacir olması nedeniyle verdikleri hizmetlere istinaden ücret alma hakkı bulunmaktadır.

**Bankalar tarafından reeskont kaynaklı krediler dışındaki kredilere uygulanacak faiz oranları ile faiz dışında sağlanacak diğer menfaatlerin ve tahsil olunacak masrafların nitelikleri ve sınırlarının serbestçe belirlenmesi düzenlenmiştir.**

Bankacılık Kanunu'nun "Faiz oranları ile diğer menfaatler" başlıklı 144'üncü maddesi; "Bakanlar Kurulu, bankaların ödünç para verme işlemleri ve mevduat kabulünde uygulanacak azami faiz oranlarını, katılma hesaplarında kar ve zarara katılma oranlarını, özel cari hesaplar dahil bu maddede belirtilen işlemlerde sağlanacak diğer menfaatlerin nitelikleri ile azami miktar ya da oranlarını tespit etmeye, bunları kısmen veya tamamen serbest bırakmaya yetkilidir. Bakanlar Kurulu, bu yetkilerini Merkez Bankası'na devredebilir." hükmündedir.

Bankacılık Kanunu'nun sözü edilen 144'üncü maddesinden aldığı yetkiye istinaden Bakanlar Kurulu tarafından 16 Ekim 2006 tarih ve 2006/11188 sayılı Kararı yayımlanmıştır. Resmi Gazete'nin 22 Kasım 2006 tarih ve 26354 sayılı nüshasında yayımlanan kararın "Diğer menfaatler" başlıklı 4'üncü maddesinde; 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 bırakılmasının Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından yayımlanacak tebliğlerle düzenlenmesi öngörülmüştür.

Bakanlar Kurulunun 2006/11188 Sayılı Kararı'nda öngörüldüğü üzere, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından "Mevduat ve Kredi Faiz Oranları ve Katılma Hesapları Kar ve Zarara Katılma Oranları ile Kredi İşlemlerinde Faiz Dışında Sağlanacak Diğer Menfaatler Hakkında 2006/1 Sayılı Tebliğ yayımlanmıştır. Resmi Gazete'nin 9 Aralık 2006 tarih ve 26371 sayılı nüshasında yayımlanan 2006/1 Sayılı Tebliğ'in, "Kredi faiz oranları ve sağlanacak diğer menfaatler" başlıklı 4'üncü maddesinde; bankalar tarafından reeskont kaynaklı krediler dışındaki kredilere uygulanacak faiz oranları ile faiz dışında sağlanacak diğer menfaatlerin ve tahsil olunacak masrafların nitelikleri ve sınırlarının serbestçe belirlenmesi öngörülmüştür.

## **1.2. Kredi kart ücreti**

**Kredi kartı ücretleri kartın talebi ile başlayıp kullanım süresi boyunca devam eden, banka tarafından verilen çeşitli hizmetlerin ve operasyonel işlemlerin maliyetleri karşılığında kart hamillerine yıllık olarak yansıtılan bir bedeldir.**

Maliyetleri oluşturan başlıca işlemler ve hizmetler; kart basımları, yurtdışından temin edilen kart plastikleri ve bunların üzerlerindeki çipler ile kart ve çip üzerine kart sahibine ilişkin bazı bilgilerin yazılması, operasyonel maliyetler, her ay düzenli olarak gönderilen ekstrelerin basım ve gönderilmesi maliyetleri, sigorta maliyetleri, uluslararası kredi kartı kuruluşlarına ödenen lisans bedeli ve çeşitli ücretler, müşteri hizmetlerini sağlamak için yedi gün yirmi dört saat çalıştırılan personele ödenen ücretler ve bunlara ilişkin yatırımlar ile teknolojik altyapı maliyetleri şeklinde sayılabilir.

**Sözleşmede düzenlenmek koşuluyla masraf da alınabilir.**

5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu'nun "sözleşme şartları" başlıklı 24'üncü maddesinin 4'üncü fıkrasında, "Kart hamilinin yaptığı işlemler nedeni ile sözleşmede yer almayan faiz, komisyon veya masraf gibi adlar altında hiçbir şekil ve surette ödeme talep edilemez ve kart hamilinin hesabından kesinti yapılamaz." hükmü yer almakta ve aynı Kanun'un "sözleşme değişiklikleri" başlıklı 25'inci maddesinin 1'inci fıkrasında, sözleşmede yapılacak değişikliklerin kart hamiline bildirilmesi gerektiği, bu değişikliklerin bildirimin yapıldığı döneme ilişkin son ödeme tarihinden itibaren hüküm ifade edeceği ve bildirimin ait olduğu döneme ilişkin son ödeme tarihinden sonra kartın kullanılmaya devam olunması halinde, sözleşmede oluşan değişikliklerin kabul edildiği hükmü yer almaktadır.

**Sözleşme değişiklikleri hesap özetleri ile bildirilebilir.**

Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkında Yönetmelik'in 18'inci maddesi uyarınca da, sözleşmede yapılacak değişikliklerin kart hamiline hesap özeti ile en az oniki punto harfler kullanılarak bildirileceği, bu değişikliklerin bildirimin ait olduğu son ödeme tarihinden itibaren hüküm ifade edeceği, bildirimin ait olduğu son ödeme tarihinden sonra kartın kullanılmaya devam edilmesi halinde, sözleşmede oluşan değişikliklerin kabul edildiği hükmü yer almaktadır.

### **1.3. Kart aidatının alışveriş şartına bağlanması**

**Masraf ve komisyonlarda farklılaştırmaya gidilebilir.**

Kart aidatı itirazlarına ilişkin müşterilere sunulan alternatif öneriler, anılan soruna ilişkin üretilen çözümün bir parçasıdır. Kart aidatıyla ilgili açıklamalarda ayrıntılı olarak yer verildiği üzere, kredi kartı aidatı iptalinin sadece alışveriş şartına bağlı olarak iptal edilmesi gibi genel bir uygulama bulunmamaktadır. Her banka müşterilerle kurdukları iş ilişkisi düzeyine göre sadece kart ücretinde değil genel olarak bankacılık masraf ve komisyonlarında farklılaştırmaya gidebilir, müşterilere farklı teklifler sunabilir, teklifler müşteri tarafından değerlendirilir ve bu teklifler kabul ya da reddedilir. Ayrıca kart ücreti/aidatı ödemek istemeyen müşteriler için sektörde ücret/aidat alınmayan kredi kartları da mevcuttur.

Kredi kartı aidatı için tüketicilere, limitlerine ve harcama potansiyellerine göre teklif yapılmakta, müşteri özelliklerine göre taahhüt alınmaksızın kart ücreti iptal edilmekte ya da kart ücreti itirazı kabul edilmemektedir. Ancak her durumda önerilen teklifle ilgili nihai karar müşteriye bırakılmaktadır.

### **1.4. Hesap işletim ücreti**

**Hesap işletim ücreti operasyonel faaliyetler ve çeşitli hizmetlerin bedelidir.**

Vadesiz hesap, müşterinin hesap açmak üzere bankadan talepte bulunması sonucunda bankanın müşteriyi kabul etmesiyle başlayan ve uzun süreli devam eden bir ilişkiyi ifade etmektedir.

Hesap işletim ücreti, vadesiz hesap açılması talebi ile başlayıp kullanım süresi boyunca devam eden ve banka tarafından karşılanan operasyonel faaliyetler ve çeşitli hizmetlerin bedeli olarak hesap sahibine yansıtılan bir bedeldir.

Bankalar müşterilerine vadesiz hesap açmakla müşterilerine hizmet sunmaktadırlar. Çünkü hesap sahibi, birikimini banka güvencesinde saklayabilmekte, bankada yatırım hesabı da var ise bu birikimi yatırım fonu ve/veya hisse senedi alıp satarak artırabilmekte, arzusuna göre Otomatik Vezne Makineleri (ATM), telefon veya internet kanalıyla faturalarını ödeyebilmekte, dilerse otomatik ödeme talimatı verebilmekte, üçüncü şahıslara havale/Elektronik Fon Transferi (EFT) yapabilmekte, hesabındaki paraya nakit olarak ihtiyaç duyması halinde Türkiye'nin dört bir yanındaki banka veya Ortak Nokta ATM'lerinden ulaşabilmekte, vb hizmetleri alabilmektedir. Yine, hesap sahibi, kendisine tahsis edilen banka kartı ile işyerlerinden mal ve hizmet alabilmektedir.

Bankalar için nezdlerinde bir hesabın açılması, işletilmesi, hareketlerinin bilgisayar sistemlerinde saklanması/arşivlenmesi önemli bir maliyet unsuru oluşturmaktadır. Bu hesaplar dolayısıyla bilgi işlem sisteminin oluşturulması, geliştirilmesi, kontrol ve takibi gerekmektedir.

Ayrıca, bankalar, açılan vadesiz hesap ile birlikte müşterilerine vadesiz hesaplarına rahatça ulaşabilmelerini teminen banka kartı da tahsis etmektedirler. Bankalar bu kartların basımlarını kendi bünyelerinde veya belirli birkaç firmadan hizmet alarak sağlamaktadırlar. Yurtdışından temin edilen kartların plastiklerinin maliyetlerinin dışında, kartın üzerine kart sahibine ilişkin bazı bilgilerin yazılması sürecini oluşturan baskı süreci için de bir bedel ödenmektedir.

Her bir banka kartının basım maliyetinin yanı sıra, yazılım, matbuat, kargo vb. çeşitli operasyonel maliyetleri bulunmaktadır. Bankalar, müşterinin talebi halinde, her ay hesap özeti üreterek müşterilerin adreslerine ulaştırmakta, muhtelif risklere karşı sigorta primleri ödemekte, uluslar arası kuruluşlara bir bedel ödemekte ve müşteri hizmetlerini sağlamak için yedi gün 24 saat personel çalıştırmaktadır.

Bankalar kendi tercihleri ve maliyet yapıları doğrultusunda hesap işletim ücreti tahsil ederek yaptıkları bu ve benzeri masrafların karşılığını almaktadır. Bankaların Türk Ticaret Kanunu'na göre tacir olması nedeniyle yukarıda belirtildiği şekilde ücret alma hakkı bulunmaktadır.

#### **1.5. Kredi dosya masrafları, İpotek fek ücreti**

**Müşterinin kendisinden dosya masrafı alınıp alınmayacağı ve alınacaksa tutarı hakkında bilgi sahibi olması gerekmektedir.**

Kredi kullandırımı öncesinde kullanılacak kredi nedeniyle alınacak faiz, masraf ve komisyonlar hakkında bilgilendirmeler ve müzakereler yapılmakta, her iki tarafın kabulü üzerine kredi kullandırımı gerçekleştirilmektedir. Bu itibarla müşterinin kendisinden dosya masrafı alınıp alınmayacağı ve alınacaksa tutarı hakkında bilgi sahibi olması gerekmektedir.

Bankacılık Kanunun 144'üncü maddesi, Türk Ticaret Kanunun 22'nci maddesi ve 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 10'uncu maddesine göre, kredi sözleşmesi ve/veya sözleşmenin ayrılmaz bir parçası olan ödeme planında yer verilmek suretiyle dosya masrafının müşterilerden alınması mümkündür.

**Sözleşme Öncesi Bilgi Formunun tüketiciye verilmesini takip eden bir iş günü geçmeden imzalanan sözleşme geçersizdir.**

4077 sayılı Kanunun ilgili Konut Finansmanı Sözleşmeleri başlıklı 10/B maddesinde ise. "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.

**Taraflar arasında akdedilen sözleşmede öngörülen şartlar, sözleşme süresi içerisinde tüketici aleyhine değiştirilemez.**

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.

**Konut kredilerinde alınan sözleşme öncesi bilgi formunda kredi kullandırımı nedeni ile dosya masrafı dahil alınacak diğer masrafların tutarı açıkça belirtilmesi gerekmektedir.**

Borçlunun temerrüde düşmesi halinde konut finansmanı kuruluşu borçluya temerrüt tarihinden itibaren beş iş günü içerisinde iadeli taahhütlü posta yoluyla bildirimde bulunmakla yükümlüdür” hükmüne yer verilmiştir. Buna göre, konut kredilerinde alınan sözleşme öncesi bilgi formunda kredi kullandırımı nedeni ile dosya masrafı dahil alınacak diğer masrafların tutarı açıkça belirtilmesi gerekmektedir.

#### **1.6. Fiyat tariflerinin görünür yerde olması ve internette ilan**

**Bankaların şube lokallerinde, fiyat tarifelerinin olabildiğince ayrıntılı, açık şekilde ve büyük puntolarla tüketicilerin bilgisine en uygun yerde sunulmasına özen gösterilmelidir.**

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu’nun 6 Ocak 2011 tarih ve 2011/1 sayılı Genelgesi uyarınca bankalar, bireysel müşterilerine sundukları hizmetler (para aktarma işlemleri, bireysel krediler, kredi kartları ve banka kartları, mevduat hesapları, ATM kullanımı, kiralık kasa ücretleri, menkul kıymet işlemleri, çekler ve senetler ile diğer işlemler) karşılığı tahsil ettikleri masraf, ücret, komisyon gibi her türlü faiz dışı unsur ve yasal kesintinin yanı sıra bazı bankacılık ürünleri için faiz oranları bilgilerine ortak bir logo altında internet sitelerinde yer vermektedirler. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu’nun internet sitesinde de yer alan söz konusu tutarlarda değişiklik olması halinde, hem bankaların internet sitelerinde hem Kurum’un internet sitesinde eş anlı olarak güncelleme yapılmaktadır.

Bankaların şube lokallerinde, fiyat tarifelerinin olabildiğince ayrıntılı, açık şekilde ve büyük puntolarla tüketicilerin bilgisine en uygun yerde sunulmasına özen gösterilmelidir.

## **2. Bilgi Verilmeksizin Yapılan İşlemler**

### **2.1. Sigorta İşlemleri**

**Kredi konusuna ilişkin ihtiyari sigortalar bulunduğu takdirde, bu sigortalar konusunda kredi kullanan kredi kuruluşu tarafından bilgi verilir.**

Bankalarca yapılan sigorta işlemleri; Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmelik (Yönetmelik 1) ile Bireysel Kredilerle Bağlantılı Sigortalar

Uygulama Esasları Yönetmeliği (Yönetmelik 2)'nin ilgili hükümlerine uygun olarak yapılmalıdır.

Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı'nın 28 Ekim 2007 tarih ve 26684 sayılı Resmi Gazete nüshasında yayımlanan Yönetmelik 1'in 7'nci maddesinde "Sigorta sözleşmesinin müzakeresi, kurulması ve devamı sırasında, bilgilendirme yükümlülüğü gereği gibi yerine getirilmemiş veya sigortacı hakkında yanıltıcı bilgi verilmiş ya da bu Yönetmeliğin 8'inci maddesinde düzenlenen Bilgilendirme Formu gereği gibi teslim edilmemiş yahut Bilgilendirme Formunda yer alan bilgiler gerçeğe aykırı şekilde düzenlenmiş ve bu hâllerden herhangi biri sigorta ettirenin kararına etkili olmuş ise, sigorta ettiren sigorta sözleşmesini feshedebileceği gibi, varsa uğradığı zararın tazminini de talep edebilir." hükmü yer almaktadır.

Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı'nın 17 Ocak 2009 tarih ve 27113 sayılı Resmi Gazete nüshasında yayımlanan Yönetmelik 2'nin 6'ncı maddesinin 1'inci fıkrasında ise "Kredi konusuna ilişkin ihtiyari sigortalar bulunduğu takdirde, bu sigortalar konusunda kredi kullanana kredi kuruluşu tarafından bilgi verilir. Bilgilendirme; sigortanın türü, süresi, yenilemeleri ve yenileme dönemlerinde primin tahsil edilme yöntemi, prim tutarı, primin nasıl tahsil edileceği, sigortanın teminatının kapsamı varsa muafiyet, tazminat limiti ve benzeri konuları içerir." hükmüne yer verilmiştir.

**Gerek kredilere bağlı yapılan gerekse, bankaların "acenta" sıfatlarıyla yaptıkları sigorta işlemlerinde, müşterilerin talep ve onaylarının alınması esastır.**

Müşterinin talep ve onayı, sigorta başvuru formu veya sigorta sözleşmesi veya kredi sözleşmeleri veya müşteri yazılı talimatlarıyla alınmaktadır. Ayrıca, alternatif dağıtım kanalları (ATM, çağrı merkezi, kısa mesajlar, internet bankacılığı... vb) yoluyla da müşterilerin talep ve onayları alınabilmektedir.

Sigortaya ilişkin tüm bilgiler satış öncesinde yazılı ve/veya sözlü olarak müşterilere bildirilmektedir. Kredi ilişkisine girilmesi halinde belirtilen bilgilendirme dışında, ayrıca sigorta bilgilendirme formu ve sözleşme öncesi bilgi formu ile de müşterilere bilgi verilmektedir.

## **2.2. Kredili Mevduat Hesap Açılışı**

**Mevduat hesaplarına kredi limiti tanımlanması işlemlerinde müşteri talep ve onayı alınması esastır.**

Kredili mevduat hesabı (KMH), ticari faaliyetlere konu olan veya ticari faaliyetlere konu olmayan, vadesiz mevduat niteliğindeki hesaplara kredi tanımlanarak, alacaklı cari hesapların borç bakiye vermesine olanak tanıyan açık hesaptır. KMH genellikle otomatik ödeme, kredi kartı, sigorta primi, okul taksiti ödemeleri gibi düzenli ödemelerin aksamamasını ve diğer olası kısa süreli nakit ihtiyaçlarının karşılanmasını teminen kullanılmaktadır.

KMH açılması, mevcut bir mevduat hesabına kredi limiti tahsis edilmesi işlemidir. KMH tahsislerinde, müşterilerin talep ve onaylarının, Bankacılık Hizmetleri Sözleşmesi (BHS) ve/veya buna ek olarak KMH Başvuru Formundaki



imzaları yoluyla alınmaktadır. Ayrıca, alternatif dağıtım kanalları (ATM, çağrı merkezi, kısa mesajlar, internet bankacılığı... vb) yoluyla da müşterilerin talep ve onayları alınabilmektedir.

### **3. Sözleşmeler ve İşlem Belgeleriyle İlgili Sorunlar**

#### **3.1. Sözleşmelerin büyük harflerle düzenlenmesi**

**Tüketici sözleşmelerinin en az on iki punto ve koyu siyah harflerle düzenlenmesi gerekmektedir.**

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu'nun 6'ncı maddesi ve 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu'nun 24'üncü maddesi uyarınca tüketici sözleşmelerinin en az on iki punto ve koyu siyah harflerle düzenlenmesi gerekmektedir.

Zira 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu'nun 6'ncı maddesi'nde "...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." hükmüne, 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu'nun 24'üncü maddesinde ise "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." hükmüne yer verilmiştir.

Bu doğrultuda, bankalarca hazırlanan sözleşmeler Yasa hükmüne uygun olmak zorundadırlar.

#### **3.2. İşlem belgelerinin tüketiciye verilmesi**

**Bankaların, talepleri halinde gerek kredi sözleşmelerinin bir nüshasını, gerekse kredi sözleşmesi haricindeki diğer bankacılık işlemleri ile ilgili belgeleri müşterilere vermeleri gerekmektedir.**

4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 10'uncu maddesi, 5464 Sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu'nun 24'üncü maddesi ve 5411 Sayılı Bankacılık Kanunu'nun 76'ncı maddesi gereğince kredi sözleşmelerinin onaylı bir örneğinin müşterilere verilmesi zorunludur. 5411 Sayılı Bankacılık Kanunu'nun 76'ncı maddesinde yer alan " Talepleri hâlinde müşteri ile yapılan diğer işlemlere ilişkin her türlü belgenin bir örneği de müşterilere verilir." hükmü gereğince kredi sözleşmesi haricindeki diğer işlemler ile ilgili her türlü belge de müşterinin talep etmesi halinde kendisine verilmek zorundadır.

Bankaların, talepleri halinde gerek kredi sözleşmelerinin bir nüshasını, gerekse kredi sözleşmesi haricindeki diğer bankacılık işlemleri ile ilgili belgeleri müşterilere vermeleri gerekmektedir.

#### **4. Kredi Kartlarıyla İlgili Muhtelif Sorunlar**

##### **4.1. Talep edilmediği halde kredi kartı düzenlenmesi**

**Talepte bulunmayan veya sözleşme imzalamayan kişiler adına hiçbir şekil ve surette kart verilemez.**

1 Mart 2006 tarih ve 26095 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu'nun "Kart çıkarma ve buna ilişkin yükümlülükler"e ilişkin 8'inci maddesinin birinci fıkrası "Kart çıkaran kuruluşlar, talepte bulunmayan veya sözleşme imzalamayan kişiler adına hiçbir şekil ve surette kart veremezler." hükmünü amirdir.

##### **4.2. Gönderilen kartın kargoda kaybolması**

**Kartın kargoda kaybolması, tüketicinin sorumluluğunda olmadığı gibi tüketiciye herhangi bir sorumluluk yüklenemez.**

5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu'nun 15'inci maddesinde "Kart kullanımından doğan sorumluluk, sözleşme imzalandığı ve kartın zilyetliğine geçtiği veya fizikî varlığı bulunmayan kart numarasının öğrenildiği andan itibaren, kart hamiline aittir. ..." Bu hükümden de anlaşıldığı üzere, gönderilen kartın kargoda kaybolması, tüketicinin sorumluluğunda olmadığı gibi bu kartın kaybolması durumunda tüketiciye herhangi bir sorumluluk yüklenmemesi gerekmektedir.

##### **4.3 Kampanya puanlarının kullanım süreleri hakkında bilgilendirme**

**Bilgilendirme açık ve anlaşılır olmalıdır.**

TC Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'nın (TC Sanayi ve Ticaret Bakanlığı) 13 Mart 2011 tarihinde yayınladığı Ticari reklam ve ilanlarda alt yazı ve dipnotların kullanılmasına ilişkin usul ve esaslara dair Tebliğ'in "Genel ilkeler" başlıklı 5'inci maddesinde "(1) Ticari reklam ve ilanlarda, tüketicinin satın alma kararını etkileyecek nitelikteki bilgilerin ortalama tüketicinin algılayabileceği sürede ve biçimde iletilmesi zorunludur. Ticari reklam ve ilanlarda yer alan alt yazı ve dipnotlar; okunabilir, algılanabilir hızda ve büyüklükte verilmelidir. (2) Ticari reklam ve ilanlarda yer alan ana vaadin esaslı unsurları açık ve anlaşılır bir şekilde reklamın ana mesajında belirtilmelidir. Ana vaadin esaslı unsuruna hiçbir suretle alt yazıda veya dipnotta yer verilemez. (3) Yazılı mecralarda dipnot, görsel mecralarda alt yazı olarak kullanılan metinler; ana vaadi açmak, netleştirmek veya istisnaları iletmek için kullanılabilir. Ancak, yazılı ve görsel mecralarda yayınlanan ticari reklam ve ilanlarda; dipnot ve alt yazıların asgari düzeyde tutulması esastır.

Kampanyalar 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 7'nci maddesinde düzenlenmiş olup, anılan Kanun'un uygulanmasında TC Gümrük ve Ticaret Bakanlığı yetkilidir.



#### **4.4. Gelir düzeyi düşük kişilere kart verilmesi, artan kredi kartı borçları**

**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.**

1 Mart 2006 tarihinde yürürlüğe giren 5464 sayılı Banka ve Kredi Kartları Kanunu'nun Kredi kartı limiti başlıklı 9'uncu maddesinde "Kart çıkaran kuruluşlar, kredi kartı almak isteyen kişilerin yasaklılık veya engel durumu, ekonomik ve sosyal durumu, aylık veya yıllık ortalama geliri, diğer kart çıkaran kuruluşlarca bu kişilere tahsis edilen kredi kartı limiti, bir model veya skorlama sistemi sonuçları, müşterini tanı ilkeleri ile 29'uncu madde çerçevesinde temin edilecek bilgileri dikkate alarak yapacakları değerlendirmeye istinaden kullanım limiti tespit etmek zorundadır. Kart çıkaran kuruluşlar kart limitlerini bu hüküm çerçevesinde güncelleyebilirler. 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. Bu fıkra uygulamasında bin Yeni Türk Lirasına kadar limitler hariç olmak üzere, aylık veya yıllık ortalama gelir düzeyi kart hamili tarafından beyan edilen ve ilgili kuruluşlarca teyit edilen gelirler üzerinden tespit edilir.

Kart hamilinin talebi üzerine üçüncü kişiler adına asıl karta bağlı ve asıl kart limitini aşmamak kaydı ile ek kredi kartı düzenlenebilir..." hükmüne yer verilmiştir.

Kredi Kayıt Bürosu nezdinde Limit Kontrol Sistemi (LKS) oluşturulmuştur. LKS ile müşterilerin diğer bankalardaki limitleri ve kart açılış süreleri kontrol edilebilmekte, kişilerin yukarıdaki yasa kapsamında olup olmadığı ve buna bağlı olarak limit boşlukları bulunup bulunmadığı belirlenebilmektedir. Bu sisteme tüm bankalardan yapılan bildirimler online kurulmuş bir yapı ile çalışmakta ve yeni limit tahsisleri de bu on-line yapı üzerinden bildirilmektedir.

Bankalardan kredi kartı talep eden ve 5464 sayılı Banka ve Kredi Kartları Kanunu kapsamına giren müşteriler için mevzuata uygun olarak kredi kartı limiti belirlenmekte olup, diğer bankalardan aldıkları kart limitleri ile yasal sınırlarını doldurmuş olan müşterilere kart tahsis edilmemektedir.

#### **5. KKDF Oranında Yapılan Değişikliğin Geriye Dönük Olarak Uygulanması**

**KKDF kesintisine ilişkin uygulama esasları, mevzuat tarafından yetkili kılınan kurumlar tarafından belirlenmekte, banka ve finansman şirketlerince işlemler bu belirlemeler uyarınca yapılmaktadır.**

Kaynak Kullanımını Destekleme Fonu (KKDF) oranı, kredinin faizi üzerinden alınan bir “fon” olup ilgili oran devlet tarafından belirlenmekte ve kredi faizi üzerinden hesaplanan tutar devlete ödenmektedir. Bu bakımdan bankaların KKDF üzerinde bir tasarruf hakları bulunmayıp, tamamen mevzuata uygun davranmakla mükelleftirler.

Banka ve finansman şirketlerince kullandırılan tüketici kredilerinde uygulanmakta olan KKDF kesintisine ilişkin uygulama esasları, mevzuat tarafından yetkili kılınan kurumlar tarafından belirlenmekte, banka ve finansman şirketlerince işlemler bu belirlemelere göre yapılmaktadır.

KKDF kesintisi konusunda, Danıştay Onuncu Dairesi tarafından alınan karara ilişkin olmak üzere, kararın muhatabı ilgili Kurum tarafından yapılan değerlendirme sonrasında, 28.10.2010 tarihinden önce kullandırılan sabit oranlı Türk Lirası kredilerinde KKDF kesintisi oranının yüzde 10 olarak uygulanması gerektiği tüm bankalara bildirilmek üzere TBB’ye tebliğ edilmiştir.

Diğer taraftan, değişken faizli veya dövizde endeksli Türk Lirası kredilerinde ise, kredi kullanım tarihine bakılmaksızın, fon kesintisinin, ilgili kurum tarafından belirlenen yüzde 15 oranında uygulanmasına devam edileceği de ayrıca belirtilmiş bulunmaktadır.

Birliğimiz üyesi bankalarca, Kaynak Kullanımı Destekleme Fonu kesinti uygulaması 28.10.2010 tarihinden önce kullandırılan krediler ile ilgili olmak üzere ilgili Kurum belirlemeleri doğrultusunda yapılmaktadır.

## **6. Yasal Takip Masraflarıyla İlgili Sorunlar**

### **6.1 Kuruluşluk bakiyeler nedeniyle borçlandırılma ve yasal takibe konu olma**

Bankalar, topladıkları mevduatı kredi olarak kullandırmaktadırlar. Kredi olarak kullandırıldığında banka alacağına dönüşen mevduatın takip ve tahsili, temel bankacılık işlemlerindendir.

### **6.2. Yasal takibe konu olmayan borçlarla ilgili vekalet ve icra dosya masrafı talep edilmesi**

Yasal takip süreci başlatılmadan, herhangi bir vekalet ücreti vb takip masraflarının talep edilmesi mevzuat gereği mümkün bulunmamaktadır.

## **7. Diğer Sorunlar**

### **7.1. Güvenlik görevlilerinin gişe memuru gibi tüketicilere hizmet vermeleri ve tüketicinin yanıtılması**

**Özel güvenlik görevlilerinin koruma ve güvenlik hizmetleri dışında çalıştırılması yasaktır.**

Bankalarda çalışan güvenlik görevlilerinin görev ve iş tanımları belirli olup, sadece koruma ve güvenlik hizmeti vermektedirler. Bu kişilerin giydikleri kıyafet ve görev için bulundukları mevkinin ayırt edici konumda olmasının yanı sıra,

bankacılık hizmetleri hakkında bilgi vermeleri mümkün olmadığı gibi bir bankacılık hizmeti verebilmeleri de mümkün değildir. Güvenlik görevlilerinin verecekleri bilgiler, müşterinin doğru kaynaktan bilgi almasını sağlayabilecek yönlendirmeler olabilir.

5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanunun 16'ncı maddesi gereği; özel güvenlik görevlilerinin koruma ve güvenlik hizmetleri dışında çalıştırılması yasaktır.

## **7.2. Türkiye Bankalar Birliği Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti uygulaması**

**TBB müşteri şikayetleri hakem heyetleri, müşteriler ile bankalar arasındaki sorunlara yargıya gitmeden çözüm bulmayı amaçlamaktadır. Taraflara yargı yolu açıktır.**

Türkiye Bankalar Birliği (TBB) nezdinde kurulmuş olan Hakem Heyetleri, Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetinin Oluşumu Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ (Tebliğ) kapsamında faaliyetini sürdürmektedir.

Şikayetlerin değerlendirme süreleri, uluslararası uygulamalar da örnek alınarak düzenlenmiş olup, Hakem Heyeti gündemine alınması uygun görülen bir başvuru, kayıt tarihinden itibaren en geç otuz gün içinde karara bağlanmakta ve karar alındığı tarihten itibaren en çok on gün içinde taraflara tebliğ edilmektedir. Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin bir başvuruyu sonuçlandırma süresi ise doksan gündür.

1 Eylül 2007 – 14 Ağustos 2011 döneminde TBB Hakem Heyeti gündemine alınması uygun görülen başvuruların yüzde 64'lük bölümü müşteri lehine sonuçlanmıştır. Bu konudaki ayrıntılı bilgiler, TBB internet sitesi aracılığıyla kamuoyuna açıklanan Hakem Heyeti Yıllık Faaliyet Raporunda da yer almaktadır.

Her Heyette en az iki hukukçu üye bulunmaktadır. Ayrıca, Tebliğ'in ilgili hükümlerinde, Hakem Heyeti üyelerinde aranan nitelikler düzenlenmiştir. Üyelik için en az beş yıl bankacılık deneyimine sahip olma koşulu aranmaktadır.

Diğer taraftan, TBB Hakem Heyeti mesleki bir iç disiplin uygulaması olup yargı mercii statüsünde görev yapmamaktadır. Aksine, bankalar ile bireysel müşterileri arasındaki ihtilafların çözümünde, olası yargı aşaması öncesinde uzlaştırıcı bir rol oynamakta ve çözümün bir parçası olmaktadır.

TBB Hakem Heyeti hizmeti, kamuoyuna sunulan ücretsiz bir hizmettir.