7/2094 -3
2B2

T. C.
DEVLET BAKANLIĞI

SÜRELİDİR

SAYI : B.02.0.004/(16) 2205

07/06/2000

KONU :

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İLGİ: a) 24.05.2000 tarihli ve KAN.KAR.MD.A.01.0.GNS.0.10.00.02-7/2094-5640/13572 sayılı yazınız.
b) 06.06.2000 tarihli ve B.02.2.TCM.0.07.00.00-08/065059 sayılı yazı.

Kredi kartı ekstrelerinin postada gecikmesinden doğan sorunlarla ilgili olarak İstanbul Milletvekili Bülent AKARCALI tarafından Bakanlığıma yöneltilen 7/2094-5640 sayılı yazılı soru önergesi konusundaki ilgi (a) yazınız üzerine Bakanlığım ilgili kuruluşu T.C. Merkez Bankası Başkanlığı'ndan alınan ilgi (b) yazının sureti ilişikte gönderilmiştir.

Bilgilerine arz ederim.

M.İstemihan TALAY
Kültür Bakanı
Devlet Bakanı V.

Eki :
Yazı sureti

7/2094 -4-

TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI

ANONİM ŞİRKETİ

SERMAYESİ : TL. 25.000.000.000

İDARE MERKEZİ : A N K A R A

İ D A R E M E R K E Z İ

ANKARA 06 HAZIRAN 2000

Cevaplarda şu işaretlerin tekrarını dileriz :
B.02.2.TCM.0.07.00.00.-08
Bankacılık Genel Müdürlüğü

065059

SAYIN RECEP ÖNAL
DEVLET BAKANI
BAKANLIKLAR-ANKARA

İlgi: T.C. Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığı Genel Sekreterliği, Kanunlar ve Kararlar Dairesi Başkanlığı'nın Bakanlığınıza muhatap 24.05.2000 tarih ve A.01.0.GNS.0.10.00.02-7/2094-5640/13572 sayılı yazısı.

İlgi yazı ekinde yer alan, ANAP İstanbul Milletvekili Sayın Bülent Akarcalı tarafından verilen yazılı soru önergesinde, kredi kartı hizmeti veren bankaların, aylık harcama ekstrelerinin postadaki gecikmesi ya da kaybolmasından dolayı hiç suçu olmadığı halde müşteriyi sorumlu tuttukları ve gecikme cezası ve faizi ödemek zorunda bıraktıkları ifade edilmiş ve konuya ilişkin olarak sorulan beş soruya cevap talep edilmiştir.

Kredi Kartlarına ilişkin düzenlemeler Türkiye Bankalar Birliği'nce getirilmiştir. Türkiye Bankalar Birliği'nin 3.8.1990 tarih ve 924 sayılı Tebliği ile yayımlanan "Kredi Kartı Uygulamalarına İlişkin Mesleki Tanzim Kararı"nın Tüketicinin Bilgilendirilmesi başlıklı 1. Maddesinde, kredi kartı uygulamalarında rasyonel karar verilebilmesinin sağlanması amacıyla kredi kartı için başvuran müşterilerin, uygulanan kredi faiz ve/veya komisyon oranları, vergi ve diğer masraflar, geri ödeme koşulları, temerrüde düşme halinde uygulanacak esaslar, faiz değişikliği olduğu takdirde uygulanacak esaslar gibi konularda broşürler, bilgi formları, başvuru formları veya sözleşmeler aracılığıyla açıkça bilgilendirileceği, bunun yanı sıra banka personelinin karşılıklı görüşmelerle de müşterileri bilgilendirileceği belirtilmektedir.

TELGRAF ADRESLERİ
İdare Merkezi : MERBANKUM
Şubeler : MERKEZBANK

7-6-2000
SAYI 2205

Sözleşme başlıklı 2. Maddesinde ise; müşteri ile banka arasında yapılan kredi kartı sözleşmesinin bir fotokopisinin istenmesi halinde müşteriye verileceği belirtilmekte ve kredi kartı sözleşmelerinde bulunması gereken asgari hususlar yer almaktadır. Buna göre, uygulamayla ilgili tanımlar, faiz ve/veya komisyon oranları (Nakit avans ve kredi faiz ve/veya komisyon oranları), temerrüt faizi, kartın geçerlilik süresi, vergi ve diğer masraflar, geri ödeme koşulları, faiz oranlarında bir değişiklik olduğu takdirde uygulanacak esaslar, valör uygulaması, banka ve kart hamilinin karşılıklı hak, yetki ve sorumlulukları, temerrüde düşme halinde uygulanacak esaslar, 3. maddede belirtilen Hesap Bildirim Cetveli ile ilgili açıklamalar ile bankanın uygun göreceği kuruluş ve mercilere, hakkında bilgi verilebilmesi için kart hamilinin muvafakati gibi hususlar kredi kartı sözleşmesinde yer alması gereken asgari hususlardır.

Hesap Bildirim Cetveli başlıklı 3. maddede ise, kredi kartı kullananlara gönderilen hesap bildirim cetvellerinde (ekstre) yer alması gereken asgari bilgiler belirtilmektedir. Müşterinin adı soyadı, kart numarası, adresi, ekstre dönemi, harcamaların ve nakit çekmelerin tutarı, yapıldığı yer ve tarih, kullanılan para birimi, uygulanan kredi faiz ve/veya komisyon oranları (Nakit avans ve kredi faiz ve/veya komisyon oranları), ödenecek meblağ ve son ödeme tarihi bu bilgiler arasındadır.

Yukarıda belirtilen bütün bilgileri içeren kredi kartı sözleşmesini imzalayan kredi kartı hamili, hesap ekstresinin eline geçmesini beklemeden son ödeme tarihini sözleşmeye veya bir önceki dönem hesap ekstresine bakarak öğrenebilecek durumdadır. Dolayısıyla, kredi kartı borçlarının zamanında ödenmesi sorumluluğu kredi kartı hamiline aittir.

Bu çerçevede, sözkonusu önergede yer alan sorulara ilişkin görüşlerimiz aşağıda açıklanmaktadır.

1) Bu bankaların Hazine ve Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nca denetiminin çok ciddi ve detaylı yapılabilmesi için ne gibi çalışmalar yapmayı düşünmektesiniz?

23 Haziran 1999 tarih ve 23734 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren 4389 sayılı Bankalar Kanunu'nda bankaların denetlenmelerine ilişkin esaslar detaylı olarak düzenlenmiştir.

Bu Kanun ve ilgili diğer mevzuatın, Kanunda gösterilen yetkiler çerçevesinde düzenlemeler de yapmak suretiyle uygulanmasını sağlamak, uygulamayı denetlemek ve sonuçlandırmak, tasarrufların güvence altına alınmasını temin etmek ve Kanunla verilen diğer görevleri yapmak ve yetkileri kullanmak üzere kamu tüzel kişiliğini haiz, idarî ve malî özerkliğe sahip "Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu" kurulmuştur. Kurum, tasarruf sahiplerinin haklarını ve bankaların düzenli ve emin bir şekilde çalışmasını tehlikeye sokabilecek ve ekonomide önemli zararlar doğurabilecek her türlü işlem ve uygulamaları önlemek, kredi sisteminin etkin bir şekilde çalışmasını sağlamak üzere gerekli karar ve tedbirleri almak ve uygulamak konusunda geniş yetkilere sahiptir.

Bankaların denetimleri sonucunda, bu Kanuna ve bu Kanuna dayanılarak alınan kararlara ve yapılan düzenlemelere, bankacılık ilke ve teamüllerine aykırı ve bankanın emin bir şekilde çalışmasını tehlikeye düşürecek nitelikte işlemlerin tespit olunması halinde Kurum, sorumluları hakkında yapılacak cezai işlem saklı olmak üzere, vereceği süreler içinde söz konusu işlemlerin düzeltilmesi ve tekrarına meydan verilmemesi için gerekli tedbirlerin alınması hususunda ilgili bankayı uyarma yetkisine haizdir. Uyarı alan banka, verilen süreler içinde Kurumca istenen tedbirleri almak ve aldığı tedbirleri Kuruma bildirmek zorundadır. İstenen tedbirlerin alınmaması veya bankanın emin bir şekilde çalışmasını tehlikeye düşürecek nitelikteki işlemlerin tekerrürü halinde Kurul, işlemlerin mahiyet ve önemine göre; yönetim kurulu üyelerinin tamamını veya bir kısmını görevden alarak veya üye sayısını artırarak bu kurula üye atamak, bankanın faaliyetlerini, faaliyet türleri itibariyle tüm teşkilatını veya gerekli görülecek şubelerini veya muhabirlerle ilişkilerini kapsayacak şekilde kısıtlamak gibi bankanın emin bir şekilde çalışmasına ve mevduat sahiplerinin korunmasına yönelik her türlü tedbiri almaya ve uygulamaya yetkilidir.

Ayrıca, Kurul, faaliyetleri ile mevduat sahiplerinin hakları ve mali sistemin güven ve istikrarı bakımından tehlike arzeden bankaların yönetim ve denetimini Fona devretmeye veya bankacılık işlemleri yapma ve/veya mevduat kabul etme iznini kaldırmaya da yetkilidir.

2) Bankaların hesap ekstrelerini müşteriye ulaştırmaları için gerekli tedbirleri aldıklarından emin olmak için postaya verilme işlemini ispat yöntemine gidilmesini sağlamak için gerekli çalışmalar yapılmakta mıdır?

Bankalar hesap ekstrelerini müşterilerine gönderirken normal postalama sürecini izlemektedirler. Bankalar kredı kartı sözleşmelerinde, postadakı gecikmelerden dolayı Bankanın sorumlu tutulamayacağı hususunu açıkça belirttikleri için, hesap ekstrelerinin müşteriye ulaşmasında çıkacak aksamalardan dolayı bir yükümlülükleri bulunmamaktadır.

Kredi kartı kullanıcıları kredi kartı sözleşmesini imzaladıkları anda Banka ile aralarında müşterinin tercihine göre sabit bir hesap kesim tarihi belirlemektedirler. Dolayısı ile müşteri, kredi kartı ödemesinin son gününü ve bu ödeme gününün sabit olduğunu bilmektedir.

Ayrıca, bankaların kredi kartları merkezlerinde hesap durumları ve ödeme zamanlarına ilişkin bilgi vermek üzere müşteri hizmetleri servisleri bulunmaktadır. Bu nedenle, kredi kartı hamilleri aylık hesap dökümünü öğrenmekte gerekli özeni göstermek ve Banka'nın gönderdiği hesap döküm bilgilerine ulaşabilmesini teminen kendilerine sağlanan internet, telefon ve ATM'ler gibi diğer imkanlardan yararlanmak yoluyla borcunu zamanında ödemekle yükümlüdür. Bu durum, kredi kartı kullanıcılarının postadan kaynaklanan gecikmeleri, geç ödemeler için geçerli bir mazeret olarak ileri sürmesini ortadan kaldırmaktadır.

Tüm bu nedenler göz önüne alındığında, postaya verme işleminin ispatı için herhangi bir girişimde bulunma gereğinin olmadığı anlaşılmaktadır.

3) Kredi kartlarındaki gecikmelere uygulanan astronomik faizler neye göre ayarlanmakta ve uygulanmaktadır?

Müşteri, kredi kartı ile yapılan harcamalar sonucunda kendisine gönderilen hesap ekstrelerinde bildirilen asgari ödeme tutarını yine hesap ekstresinde belirtilen son ödeme tarihine kadar hesabına yatırmak zorundadır. Son ödeme tarihinde en az ödeme tutarından daha az miktarda hesaba yatırılan, ya da hiç ödenmeyen tutarlar ayrıca herhangi bir ihbara gerek kalmaksızın kendiliğinden muaccel hale gelir ve hesap kesim tarihinden itibaren bir sonraki hesap kesim tarihine kadar geçecek süre için borca, banka tarafından hesap ekstresinde belirtilen oranda temerrüt faizi uygulanır.

Bankalar kredi faiz oranlarını öncelikle kendi maliyetlerini dikkate alarak belirlemektedirler. Diğer taraftan, kamu tasarruflarını yönlendiren kurumlar olan bankalar, kullandıracakları kredilerin kaynağını oluşturan fonları sağlayan tasarruf sahiplerinin ve diğer kreditörlerin haklarını korumak amacıyla kredilerin geri ödenmesini garanti altına almak için yüksek faiz uygulamasının caydırıcı etkisinden yararlanmaktadırlar.

Türkiye Bankalar Birliği'nin 3.8.1990 tarih ve 924 sayılı Tebliği ile yayımlanan Kredi Kartı Uygulamalarına İlişkin Mesleki Tanzim Kararına göre, uygulanacak kredi faiz oranı ile temerrüt faizi oranının kredi kartı sözleşmesinde yer alması gerekmektedir. Bu nedenle, uygulanacak bu oranlar, kredi kartı hamili tarafından baştan itibaren bilinmektedir.

4) Kredi kartlarında uygulanan ikramiye, puan vs. gibi işlemler nasıl kontrol altında tutulmaktadır?

Bankalar kredi kartı ile yapılan her türlü alışveriş karşılığında müşteriye bir puan vermekte, daha sonra kazanılan bu hediye puanı ile hediye seçme hakkı doğmaktadır. Yapılan her birim işlem için ne kadar puan veya ikramiye kazanılacağını bankalar kendileri belirlemekte ve hesap bildirim cetveli ile müşterilerini bilgilendirmektedirler. Oldukça rekabetçi bir piyasa olan kredi kartı piyasası, bankaları kendi kredi kartlarının kullanımını yaygınlaştırmak amacıyla hediye puanı veya ikramiye gibi promosyon amaçlı uygulamalarda bulunmaya zorlamaktadır. Sonuç olarak, perakende işlemleri müşteriler ve tüccarlar için daha kolay ve daha ucuz hale getiren kredi kartları, küçük boyutlu ödemeleri yapmak için nakit para kullanımının yerine geçmektedir. Kart tabanlı elektronik para olarak da tanımlanan bu ürünler, fiziksel değişim zorunluluğu olmaması, sınır ötesi serbestçe kullanılabilme kabiliyeti, işlemleri daha kolay ve ucuz hale getirmesi gibi özellikleriyle tüm dünyada çok yaygın olarak kullanılmaktadır. Dolayısıyla, ikramiye, puan gibi uygulamalar, teknolojik gelişmeleri çok yakından takip eden bankacılık sektörünün, yukarıda bahsedilen söz konusu avantajları sağlayacak olan kredi kartlarının daha fazla kullanılmasına yönelik bir pazarlama yöntemidir. Bankalar reklam yöntemiyle üstlenecekleri maliyet ile promosyon giderlerini karşılaştırarak gelir-gider dengelerinin korunması açısından kendileri için en avantajlı olanını seçmektedirler. Bu getiri-maliyet analizini doğru olarak yapamayarak gelir-gider dengesini bozan bankalar hakkında da gerekli tedbirler Kurum tarafından alınacaktır. Konunun vergi boyutu Maliye Bakanlığı'nın görev ve yetki alanına girdiğinden

dolayı, vergilendirmeye ilişkin incelemeler sözkonusu bakanlık tarafından yapılacaktır.

5) Bankaların kredi merkezlerinde müşterilere karşı takınılan küstah ve aşağılayıcı tavırlar konusunda nasıl bir kontrol sistemi oluşturmayı düşünürsünüz?

Bankalar, bankacılık mesleğinin gerektirdiği vakar ve disiplin içinde kamuya hizmet etmeleri gereken kuruluşlardır. Bankalar Kanunu bu hususları sağlama görevini tüzel kişiliği haiz ve kamu kurumu niteliğinde bir meslek kuruluşu olan Bankalar Birliği'ne vermiştir. Bu çerçevede, Bankalar Birliği bankaların bankacılık ilke ve teamüllerine uygun olarak çalışmalarını sağlamayı amaçlayan bir kuruluştur. Birliğin aldığı genel ya da özel nitelikteki karar ve tedbirlere zamanında ve tam olarak uymayan üyeler hakkında Birlik Yönetim Kurulu'nca ceza uygulamasına gidilmektedir. Ayrıca, bankaların Genel Müdürlükleri bünyelerinde müşterilerin şikayetlerinin değerlendirildiği birimler de bulunmaktadır. Bu tür davranışların önüne geçilmesi için gerek Bankalar Birliği, gerek Genel Müdürlükler nezdinde müşterilerin girişimde bulunmasının doğru olacağı düşünülmektedir.

Bilgilerinize arz ederiz.

TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI
İdare Merkezi

Aydın EŞEN
Başkan Yardımcısı

İ. Hakkı ARSLAN
Genel Müdür Yardımcısı