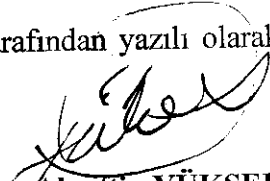




TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıdaki sorularımın Devlet Bakanı Sayın Ali BABACAN tarafından yazılı olarak yanıtlanması için gereğini saygılarımla arz ederim.


Alaattin YÜKSEL
CHP İzmir Milletvekili

Bankalar kredi kartlarından “kart aidatı”, mevduat hesaplarından “hesap işletim ücreti”, bireysel kredilerden “dosya masrafı” gibi adlar altında ücretler almaktadır. Tüketici Hakem Heyetlerinin ve Mahkemelerin alınan bu ücretlerin haksız olduğu ve iade edilmesi gerektiği yönünde vermiş olduğu çok sayıda karar bulunmasına rağmen bankalar itiraz etmeyen vatandaşlardan bu ücretleri almaya devam etmekte, hükümet ise yıllardır bu kararları yasa ile genel bir kural haline getirmeyerek, bu haksız uygulamaları görmezden gelmektedir. Oysa Anayasa’nın 172. maddesine göre, **“Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder.”** Dolayısıyla, söz konusu haksız uygulamalar karşısında tüketicileri korumak hükümetin görevidir.

Bu bağlamda;

1. 2009 ve 2010 yılları ile 2011’in ilk 6 ayı için, Türkiye’de Bankaların elde ettiği gelirlerin ne kadarı “kredi kartı aidatı”, “dosya masrafı”, “yıllık ücret” ve “hesap işletim ücreti” gibi adlar altında tüketicilerden alınan ücretlerden sağlanmıştır?
2. 2009 ve 2010 yılları ile 2011 yılının ilk 6 ayında Bankalar, “kredi kartı aidatı”, “hesap işletim ücreti”, “dosya masrafı” adı altında aldıkları ücretlerden ne kadarını, Tüketici Hakem Heyeti veya Mahkeme kararları nedeniyle müşterilerine iade etmek durumunda kalmıştır?
3. Bankalar hangi kanunun, hangi maddesine dayanarak kredi kartlarından “kart aidatı” ya da “yıllık ücret”; mevduat hesaplarından “hesap işletim ücreti”; bireysel kredilerden ise “dosya masrafı” gibi adlar altında ücret almaktadır?
4. Bankaların aldığı bu ücretlerin miktarı neye göre belirlenmektedir? Bu ücretler Bankalar arasında neden farklılık göstermektedir? Bu bağlamda, bazı bankaların bireysel kredi kullanırken, faizleri düşük gösterip, dosya masrafı ve sigorta ücreti gibi kalemleri yüksek tutarak yarattıkları sözde “düşük faizli kredi” uygulaması hem tüketicilerin korunması açısından hem de bankalar arasındaki haksız rekabeti önlemek açısından önemli bir sorun değil midir? Bu tür uygulamaların engellenmesi yönünde herhangi bir düzenleme yapacak mısınız?
5. Tüketici Hakem Heyetleri ve Mahkemelerin bu şekilde alınan ücretlerin iadesi yönünde birçok kararları bulunmakta iken bu kararlar **neden** mevzuat değişikliğiyle ile genel bir kural haline getirilmemekte ve her seferinde vatandaşın itiraz mekanizmalarını kullanması beklenmektedir? Bu ücretlerin alınmasını engelleyecek herhangi bir düzenleme yapmayı planlıyor musunuz?
6. Söz konusu haksız kart ve hesap ücretlerini fark etmeyen ya da fark etse de gerekli itiraz mekanizmalarını bilmediği ya da itiraz süreçlerine girmek istemediği için bu ücretleri ödeyen vatandaşlarımızı korumak için Hükümetiniz, Anayasa’nın 172. Maddesine

961

doğrultusunda şimdiye kadar herhangi bir icraatta bulunmuş mudur? Bulunmuşsa hangi tarihte hangi çalışmaları yapmıştır?

7. Müşterilerini kampanyaları hakkında sms ya da e-posta gibi yollarla sık sık bilgilendiren Bankalar, mevduat hesaplarından "hesap işletim ücreti" kesintileri yaptıklarında neden aynı şekilde müşterilerini bilgilendirmemektedir? Bu bilgilendirmenin yapılmasını sağlamak Anayasa'nın 172. Maddesine göre hükümetinizin görevlerinden biri değil midir? Müşterilerin herhangi bir şekilde bilgilendirilmeden mevduat hesaplarından para kesilmesi suç değil midir?
8. 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu'nun 24. maddesinin 4. fıkrasının son cümlesinde, **"Sözleşmede kart hamilinin haklarını zedeleyici ve kart çıkaran kuruluş lehine tek taraflı haksız şartlar sağlayan hükümlere yer verilemez"** hükmü yer almaktadır. Bankalar söz konusu bu hükmün gereklerini yerine getirmekte midir? Bu hükümlerin gerektiği gibi uygulanması için hükümetiniz şimdiye kadar ne yapmıştır?
9. Bankaların çağrı merkezi görevlileri, kendilerini arayarak kredi kartı hesap ekstrelerine yansıtılan kart aidatı gibi ücretlere itiraz eden müşterilere, her ay için belli bir oranda harcama yapma taahhüdünde bulunurlarsa bu ücretin iptal edileceğini belirterek adeta pazarlık yapmaktadır. Bu tür uygulamalardan BDDK'nın haberi var mıdır? Telefonda yapılan pazarlıkla bu ücretten vazgeçilmesi, bu ücretlerin kanunun emri olmadığına başka bir kanıtı değil midir?
10. Avrupa Birliği ülkelerindeki kredi kartı sahiplerinden "yıllık ücret" veya benzeri bir adla para alınmakta mıdır? Alınmakta ise hangi ülkede, hangi esaslar çerçevesinde, hangi miktarlarda ücret alınmaktadır?