

T.C.
BAŞBAKAN YARDIMCILIĞI

7/14482
SÜRELİDİR

Sayı : 15671364-610-0350

19/3/2013

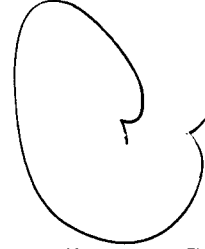
Konu : 7/14482 sayılı
yazılı soru önergesi

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 3/1/2013 tarih ve A.01.0.KKB.0.10.00.00/101014 sayılı yazıları.

İlgi yazı eki İstanbul Milletvekili Umut Oran tarafından Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına sunulan 7/14482 sayılı yazılı soru önergesinin cevabına ilişkin olarak, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nun yazısı ekte sunulmaktadır.

Bilgilerine arz ederim.



Ali BABACAN
Başbakan Yardımcısı

Ek : BDDK'nın 30/1/2013 tarih ve
2641 sayılı yazısı ve eki (5 sayfa)

SECRET

30 Ocak 2013

Atatürk Bulvarı No:191 Kavaklıdere 06680 ANKARA
Tel: (312) 455 68 82 Faks: (312) 425 63 90
İnternet adresi: www.bddk.org.tr

BANKACILIK DÜZENLEME VE DENETLEME KURUMU
(Kurul İşleri ve Kararlar Müdürlüğü)

İSTANBUL MİLLETVEKİLİ UMUT ORAN'IN
14482 SAYILI SORU ÖNERGESİ:

Soru 1) Bankaların müşterilerine gönderdiği kredi kartı hesap özetlerinin arka sayfalarında küçük puntolarla kimi bildirimlerde bulunarak o kart sahibi aleyhine tek taraflı sözleşme değişikliği yapması mevzuata uygun mudur?

Cevap 1) Bilindiği üzere, 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununun (Kanun) "Sözleşme değişiklikleri" başlıklı 25 inci maddesinin birinci fıkrası; ***"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."*** hükmünü amir bulunmaktadır.

Ayrıca, anılan Kanuna istinaden hazırlanan ve 10.03.2007 tarihli, 26458 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkında Yönetmeliğin (Yönetmelik) "Sözleşme Değişiklikleri" başlıklı 18 inci maddesinin birinci fıkrasında; ***"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."*** şeklinde düzenleme yer almaktadır.

Bu itibarla, ilgili mevzuatta kart çıkaran kuruluşlarca yapılacak sözleşme değişikliklerinin kart hamiline hesap özeti ile bildirim zorunlu tutulmuş olup, bunun dışında bir şekil şartı aranmamıştır. Kanunun 25 inci maddesi gereği, sözleşme değişiklikleri, bildirimin yapıldığı döneme ilişkin son ödeme tarihinden itibaren hüküm ifade etmekte olup, bildirimin ait olduğu döneme ilişkin son ödeme tarihinden sonra kartın kullanılmaya devam olunması halinde, sözleşmede meydana gelen değişikliklerin kabul edildiği addolunmaktadır. Dolayısıyla, hesap özeti ile bildirimde bulunmak kaydıyla, kart çıkaran kuruluşlarca tek taraflı değişiklik yapılabilir. Ancak Kanunun 24 üncü maddesi gereği, sözleşmelerde kart hamilinin haklarını zedeleyici ve kart çıkaran kuruluş lehine tek taraflı haksız şartlar sağlayan hükümlere yer verilemeyecek olup, yapılacak değişiklikler de kart hamilinin aleyhine kart çıkaran kuruluş lehine tek taraflı haksız şartlar sağlamamalıdır.



BANKACILIK DÜZENLEME VE DENETLEME KURUMU (Kurul İşleri ve Kararlar Müdürlüğü)

Diğer taraftan, sözleşme değişikliklerine ilişkin her bir somut hukuki ihtilafın yukarıda belirtilen mevzuat hükümleri uyarınca ve banka ile imzalanan sözleşme kapsamında münferiden değerlendirilmesi gerekmektedir.

Soru 2) Örneğin her yıl belirlenen kredi kartı üyelik ücretinin, böyle bir hesap özeti arkasındaki küçük bir notla yükseltildiği belirtilerek, “Bu bildirim mevzuat değişikliği çerçevesinde sözleşme değişikliği niteliğindedir” demesinin geçerliliği nedir? Bunları önlemek için ne gibi girişimlerde bulundunuz?

Cevap 2) Kanunun 24 üncü maddesinin dördüncü fıkrası, “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” hükmünü amirdir.

Öte yandan, Kanunun 25 inci maddesinde “sözleşmede yapılacak değişikliklerin kart hamiline bildirileceği, bu değişikliklerin bildirimin yapıldığı döneme ilişkin son ödeme tarihinden itibaren hüküm ifade edeceği, bildirimin ait olduğu döneme ilişkin son ödeme tarihinden sonra kartın kullanılmaya devam olunması halinde, sözleşmede meydana gelen değişikliklerin kabul edildiği addolunacağı” hükme bağlanmış olup; Yönetmeliğin 18 inci maddesinde de anılan düzenlemeye ek olarak “kredi kartı sözleşmelerinde yapılacak değişikliklerin kart hamiline hesap özeti ile bildirileceği ve değişikliklerin hesap özeti en az oniki punto harfler kullanılarak belirtileceği” düzenlenmiştir.

Bu çerçevede, kredi kartı üyelik ücretine dair değişikliklerin her bir somut olay açısından yukarıda yer verilen hükümler uyarınca ve banka ile imzalanan sözleşme kapsamında münferiden değerlendirilmesi gerekmektedir.

Soru 3) 2003 yılından itibaren bankaların tek taraflı olarak müşterileri aleyhine yaptıkları değişiklikler nedeniyle vatandaşlardan kaç adet şikayet geldi? Bunların yıllara göre dağılımı nedir? Bu şikayetlerin akıbeti ne oldu, ne kadarlık bölümünde vatandaşın haklı olduğu saptandı? Vatandaşa yönelik tek taraflı uygulamaları nedeniyle bankalar aleyhine idari yaptırım uygulandı mı? Verilen para cezası var mı, varsa toplam meblağın son 10 yıla göre dağılımı nedir?

Cevap 3) Vatandaşlar tarafından Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumuna (BDDK) yapılan başvuruların alt konularına göre sınıflandırması yapılmakla birlikte; kredi kartında bankaların tek taraflı olarak müşteri aleyhine yaptıkları sözleşme değişikliklerine ilişkin başvurulara dair herhangi bir alt sınıflandırma bulunmamaktadır. Öte yandan, BDDK’ya gelen başvurular ve bunlar içerisinde yer alan kredi kartı başvuruları, kredi kartı başvurularının alt konulara göre sınıflandırılması, BDDK’ya gelen kredi kartı konulu başvurulardan, hakkında bankalardan bilgi istenerek ön inceleme yapılanlar veya doğrudan denetim birimlerine gönderilenler 2003 yılından itibaren aşağıda yer alan tabloda gösterilmektedir.

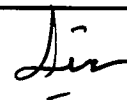
BANKACILIK DÜZENLEME VE DENETLEME KURUMU
(Kurul İşleri ve Kararlar Müdürlüğü)

Yıllar	Toplam Başvuru Sayısı	Kredi Kartı Başvuru Sayısı
2003	541	135
2004	1.061	227
2005	1.442	341
2006	4.871	1.113
2007	6.197	1.878
2008	7.568	2.344
2009	13.969	3.834
2010	18.080	5.038
2011	15.819	3.817
2012	18.661	3.908

Kredi kartı başvuruları alt konularına göre sınıflandırıldığında 10 yıllık dağılım aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Kredi Kartı ile İlgili Başvuruların Alt Konularına Göre Dağılımı (06.01.2003-06.01.2013)		
Alt Konular	Başvuru Sayısı	% Payları
Kredi Kartı Ücret ve Komisyonlar	6.205	27,0
Diğer	5.403	23,5
Borcun Yeniden Yapılandırılması	2.971	12,9
Kredi Kartının İptal Edilmemesi	1.597	6,9
Müşteriden Habersiz Kart Tanzimi	1.413	6,1
Faize İlişkin Sorunlar	726	3,2
Çalıntı/Kayıp/Dolandırıcılık	884	3,8
Sigorta Sorunları	712	3,1
Borç Miktarında Mutabakatsızlık	846	3,7
Hesap Özeti	402	1,7
Kampanya	533	2,3
Bankanın Başvuruya Cevap Vermemesi	220	1,0
Kredi Kartı Verilmemesi	375	1,6
Limit Aşımı	307	1,3
Ödeme Gücü bulunmayan Kişiye Kart Verilmesi	151	0,7
POS Cihazı Verilmemesi	123	0,5
Otomatik Ödeme Talimatı	44	0,2
Kefalet Sorunları	59	0,3
Müşteri Sırrı	36	0,2
Toplam	23.007	100,0

BDDK'ya 2003-2013 tarihleri arasında gelen kredi kartı konulu başvurulardan, hakkında bankalardan bilgi istenerek ön inceleme yapılanlar veya doğrudan denetim birimlerine gönderilenler alt konularına göre aşağıdaki tabloda sunulmuştur.



BANKACILIK DÜZENLEME VE DENETLEME KURUMU
(Kurul İşleri ve Kararlar Müdürlüğü)

Hakkında Bilgi Talebinde Bulunulan veya Denetim Başlatılan Başvurular (2003-2013)		
Konu	Başvuru Sayısı	%Pay
Müşteriden Habersiz Kart Tanzimi	316	13,0
Sigorta Sorunları	96	3,9
Diğer	425	17,4
Kredi Kartının İptal Edilmemesi	230	9,4
Kredi Kartı Ücret ve Komisyonlar	725	29,7
Limit Aşımı	29	1,2
Faize İlişkin Sorunlar	105	4,3
Çalıntı/Kayıp/Dolandırıcılık	51	2,1
Borç Miktarında Mutabakatsızlık	50	2,0
Hesap Özeti	11	0,5
Bankanın Başvuruya Cevap Vermemesi	8	0,3
Borcun Yeniden Yapılandırılması	315	12,9
Müşteri Sırrı	7	0,3
Otomatik Ödeme Talimatı	4	0,2
Ödeme Gücü bulunmayan Kişiye Kart Verilmesi	6	0,2
Kredi Kartı Verilmemesi	35	1,4
Kampanya	24	1,0
Kefalet Sorunları	3	0,1
Toplam	2.440	100,0

Diğer taraftan, BDDK denetim elemanları tarafından, gerek BDDK'ya yapılan başvurular üzerine gerekse bankalar nezdinde yürütülen rutin denetimler sırasında yapılan incelemeler sonucunda Kanun ve Yönetmelik hükümlerine aykırılık tespit edilmesi halinde, ilgili bankalar hakkında Kanunda belirtilen idari yaptırımlar uygulanmakta olup, Kanunun yürürlüğe girdiği 01.03.2006 tarihinden 31.12.2012 tarihine kadar Kanun ve Yönetmelik hükümlerine aykırı uygulamaları nedeniyle bankalar hakkında uygulanan idari para cezası tutarları aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Yıllar	Uygulanan İdari Para Cezası Toplam Tutarı (TL)
2006	59.500
2007	41.716
2008	91.213
2009	128.926
2010	120.179
2011	963.691
2012	454.502
Genel Toplam	1.859.727