

BİREYSEL MÜŞTERİLER VE BANKALAR ARASINDAKİ İLİŞKİLERDE YENİ DÖNEM: TÜKETİCİ KREDİSİ SÖZLEŞMELERİ YÖNETMELİĞİ ÜZERİNE BİR DEĞERLENDİRME

Öğr. Gör. İsmail KABAN*

Doç. Dr. S. Serdar KARACA**

Yrd. Doç. Dr. Mustafa GÜL***

ÖZ

Tüketici, ticari olmayan amaçlarla mal ve hizmet sözleşmelerine taraf olan kişidir. Son yıllarda bireysel müşterilerin bankalarla imzaladıkları sözleşmeler, tüketici işlemleri içerisinde önemli bir yer teşkil etmeye başlamıştır. Bankalar ve müşteriler arasındaki tüketici kredisi işlemlerini yasal bir zemine yerleştirmek amacıyla bir takım kanuni düzenlemeler yapılmıştır. Tüketici kredilerinde yaşanan sürekli artış müşterilerin bankalar karşısında daha bilinçli olmalarını zorunlu kılmıştır. Aksi takdirde tüketicilerin yaşadıkları mağduriyetler giderek artacaktır. Bu çalışmada 6502 sayılı kanunun ve Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin finansal tüketici ve banka ilişkileri açısından getirdiği yenilikler ışığında Türkiye'de finansal tüketici hakları temelinde yaşanan son gelişmelerin ortaya konulması amaçlanmıştır. Bu çerçevede getirilen düzenlemelerin dünya pratikleri ile uyumlu olduğu ve genel anlamda bankalar karşısında müşterilerin haklarını güçlendirici bir yapı sunduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bunun yanında “sözleşme öncesi bilgi formunun” ne zaman imzalatılması gerektiği konusunda bir netlik bulunmadığı anlaşılmış ve kredi için açılan vadesiz hesaplara ilişkin hesap işletim ücreti istisnasının olması gerekenden daha dar tutulduğu kanaatine varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Tüketici Kredileri, Tüketici Hukuku, Bankacılık.

JEL Sınıflandırması: D14, D18, G21

*Gaziosmanpaşa Üniversitesi, NSBMYO, Bankacılık ve Sigortacılık Bölümü, ismail_kaban@yahoo.com

**Gaziosmanpaşa Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, suleymanserdar.karaca@gop.edu.tr

***Gaziosmanpaşa Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, mustafa.gul@gop.edu.tr

THE NEW PERIOD IN RELATIONSHIP BETWEEN INDIVIDUAL CUSTOMERS AND BANKS; AN EVALUATION ON CONSUMER LOAN CONTRACTS DIRECTIVE

ABSTRACT

Consumer is the person who signs good and service contracts with non-commercial purposes. Contracts signed retail customers with banks represents an important part in consumer transactions recent years. Therefore, a number of legal arrangements were concluded. The purposes of arrangements are to place a legal basis for consumer credit transactions signed between banks and customers. Customers have been forced to further awareness against banks due to constant increase in the consumer loan. Otherwise, consumers will be increasingly faced with victimization. The aim of this study is to demonstrate recent developments in financial consumer rights in Turkey. In this context, it was evaluated the impact of Law No. 6502 and the Consumer Loan Contracts Directive in terms of relationships amid financial consumer and bank. The regulations are in line with world practice and it have strengthened the rights of clients against banks in general. Besides, it isn't clearly specified when "the pre-contractual information forms" will be signed. Additionally it was concluded that the cost exceptions related to demand deposit accounts kept narrow in lending process.

Key Words: Consumer Loans, Consumer Law, Banking.

JEL Classification: D14, D18, G21

1. GİRİŞ

Günümüzde tüketicilerin taraf oldukları sözleşmeler finansal işlemleri de içine alan geniş bir yapı sunmaktadır. Son yıllarda bankalardan tüketici kredisi kullananların sayısında ve kullanılan tüketici kredisi miktarında hızlı bir yükseliş yaşanmıştır. Finansal işlem tesis eden tüketicileri ifade etmek için son zamanlarda “finansal tüketici” kavramı sıklıkla kullanılmaya başlanmıştır. Finansal tüketici, kendisine finansal kuruluşlar tarafından ürün veya hizmet sunulan kişi olarak tanımlanmaktadır. Kredi sözleşmelerinde bankaların hakim güç olması, finansal piyasada, müşterilerin zayıf ve haklarını aramakta yetersiz kalması şeklinde bir tabloyu ortaya çıkarmıştır. Bu durum müşteri şikâyetlerinin giderek artmasına ve mahkemelerde ciddi bir iş yükü oluşmasına sebep olmuştur. 1995 yılında kabul edilen 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un günün gereklerine tam olarak uyum sağlayamaması, tüketicilerin yaşadıkları olumsuzlukların giderilmesi için bazı yeni düzenlemeler yapılmasını zorunlu kılmıştır.

Avrupa Birliği Uyum Kriterleri doğrultusunda “Tüketicinin ve Sağlığın Korunması” başlıklı müktesebatın açılması, yasal düzenlemeler yapılmasında, birincil derecede etkili olmuştur. Bu doğrultuda bankalar karşısında finansal tüketicilerin haklarını korumak ve onları hukuken daha güçlü

bir konuma ulaştırmak amacıyla muhtelif düzenlemeler yürürlüğe konulmuştur. Bunlardan ilki olan 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile tüketici kredileri için daha önce söz konusu olmayan önemli yenilikler getirilmiştir. Bunun yanında kanunda yer alan hususlara ilişkin esasları belirlemek amacıyla Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından 22.05.2015 tarihinde Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği kabul edilmiştir. Bahse konu düzenlemeler Türkiye’de tüketici ve banka ilişkilerinde yeni bir dönemin başlamasını sağlayacak önemli hususlar ihtiva etmektedir.

Bu çalışma 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un tamamlayıcısı olarak yayımlanan Tüketicisi Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği’nin finansal tüketiciye yansımalarını geniş bir açıdan değerlendirmeye tabi tutması nedeniyle alanında ilk olma özelliğini taşımaktadır.

2. LİTERATÜR TARAMASI

Tüketicinin korunması ile ilgili olarak yapılan çeşitli çalışmalar bulunmaktadır. Bu bölümde söz konusu çalışmalardan bazılarına yer verilmiştir. Özel (2008) çalışmasında Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’da ifade bulan hükümlerin özellikle zayıfların korunması ve sosyal adalet anlayışı bağlamında gerekliliğini değerlendirmiş, tüketici hakları kavramının özellikle son on yılda elde edilen kazanımlarla kanıksandığını ancak korunma gereksiniminin giderek arttığını belirtmiştir.

Ceylan (2008 ve 2009) tarafından yapılan çalışmalarda AB hukuku ve Türk hukuku bakımından tüketici kredisi sözleşmesiyle ilgili kuralları karşılaştırmalı olarak incelemiştir. 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’da Avrupa Birliği Direktifleri ile uyumlu hükümler bulunduğu gibi farklı hükümlerin de bulunduğu vurgulanmıştır. Türk hukukundaki boşlukların doldurulması için AB Direktifleri ile uyumlu yeni bir düzenleme yapılmasının yararlı olacağı ifade edilmiştir.

Atamer (2010) çalışmasında, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından Mayıs 2009’da kamuoyuna sunulan Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun tasarısının tüketici kredisi ile ilgili hükümlerinin AB hukuku ile ne ölçüde uyumlu olduğu üzerinde durmuştur. Sonuç olarak tasarının büyük ölçüde AB hukuku ile uyum içinde olduğu ve tüketicinin menfaatine hükümler içerdiği ifade edilmiştir.

Bikic ve Petrovic (2011) tarafından yapılan çalışmada kredi sözleşmelerinin özel bir şekli olan bağlı kredi sözleşmeleri incelenmiştir. Belli bir malın veya hizmetin finansmanı için kullandırılan bir tüketici kredisi türü olan bağlı kredilerde en önemli sorunun satın alınan ürün veya hizmetin sözleşmede belirtilen koşullara uygun olmaması halinde ortaya çıkacağı ifade edilmiştir. Tüketiciyi koruma ile ilgili 2008/48/EC nolu AB Direktifi’nin, mal ve hizmetin sözleşme şartlarına uygun olmaması durumundan kreditör ve satıcıyı müteselsil olarak sorumlu tuttuğu ve Bosna Hersek tarafından bu düzenlemeye taraf olunduğu belirtilmiştir.

Kaynak ve Akan (2011) tarafından yapılan çalışmada, rekabetçi bir piyasanın oluşması ve tüketicinin korunmasında yasal düzenlemeler kadar, hakkın varlığının bilinmesinin ve kullanılmasının

da önemli olduğu ifade edilmiştir. Bu doğrultuda tüketicilerin bilinç düzeylerinin ölçülmesine ilişkin bir anket çalışması yapılmıştır. Anket değerlendirmeleri sonucunda tüketicilerin çalışmalardan haberdar olmakla birlikte, yeterli bir bilinç düzeyinden uzakta oldukları saptanmıştır.

Erdinç (2011) çalışmasında tüketicinin sözleşmenin tarafları arasında ekonomik bakımdan güçsüz bir konumda olduğunu, bu nedenle de korunmaya muhtaç bir konum taşıdığını ifade etmiştir. Çalışmada tüketici haklarının Anayasa Hukuku temelinde ele alınmasına gayret edilmiş; Anayasa ve temel hak ve özgürlükler bağlamında mevzu bahis hakların sosyal hak olarak belirlenmesi doğrultusunda bir amaç güdülmüştür.

Sevim, Temizel ve Sayılır (2012) yaptıkları çalışmada, finansal tüketicilerin finansal okuryazarlık seviyelerinin borçlanma davranışlarına etkisini ölçmeyi amaçlamışlardır. Bu doğrultuda Eskişehir’de 550 kişiye anket uygulanmış ve 10 kişi ile de derinlemesine mülakat yapılmıştır. Çalışmanın sonucunda finansal okuryazarlık seviyeleri farklı olan kişilerin borçlanma davranışlarının da farklı olduğu ve finansal okuryazarlık seviyesinin artmasının tüketicileri aşırı borçlanmadan koruyucu sonuçlar doğurabileceği bulgusuna ulaşılmıştır.

Galeano ve Soraya (2013) tarafından yapılan çalışmada, Kolombiya ile diğer ülkelerin finansal tüketicileri koruma düzenlemeleri arasındaki farklılıklar incelenmiştir. Makale dört bölüm üzerinden tasarlanmıştır. Birinci bölümde finansal tüketici hakları geniş bir açıdan ortaya konulmuştur. İkinci bölümde göstergeler sunulmuştur. Üçüncü bölümde seçilmiş beş ülke (Şili, Kolombiya, Birleşik Krallık, İspanya ve Amerika) arasında finansal tüketiciyi koruma düzenlemeleri temelinde bir karşılaştırma ve ölçüm yapılmıştır. Son bölümde ulaşılan bulgular doğrultusunda finansal tüketicinin korunmasını destekleyen tavsiyeler sunulmuştur.

Önder ve Özkul (2013) tarafından yapılan çalışmada banka ile tüketici arasında yapılan kredi sözleşmelerinde çoğunlukla güvence olarak alınan şahsi teminat (kefalet), 6502 sayılı kanun çerçevesinde değerlendirilmiş ve bu doğrultuda şahsi güvencede meydana gelen değişiklikler 4077 sayılı kanunla karşılaştırmalı olarak incelenmiştir. Çalışmada 4077 sayılı kanunun şahsi güvence konusunda taşıdığı eksikliklerin 6502 sayılı kanunla giderildiği ifade edilmiştir.

Moray (2013), çalışmasında Anayasa’nın 172. maddesi gereğince tüketiciyi koruyucu tedbirleri almakla yükümlü olan devletin, tüketicinin mağduriyetine yol açan uygulamalar söz konusu olduğunda mağduriyeti oluşturan tarafın cezalandırılmasını sağlayacak düzenlemeler yapmakla yükümlü olduğunu ifade etmiştir. Bu doğrultuda 4077 sayılı kanuna kıyasla 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’da tüketicinin mağdur olmasına sebep olacak fiiller hakkındaki cezai hükümlerin daha ayrıntılı ve kapsamlı olarak ele alındığı belirtilmiştir.

Baicu (2014) tarafından yapılan çalışmada, finansal ürün ve hizmetlerin çeşitlenmesi ve teknolojiye yaşanan hızlı değişimin finansal tüketici sayısını artırdığı ve bu nedenle finansal tüketiciyi

koruma gerekliliğinin daha da arttığı vurgulanmıştır. Makalede Romanya bankacılık sistemi temelinde finansal tüketiciyi koruyucu düzenlemeler ve bazı yasal boyutlar ortaya konulmuştur.

Ceylan (2014), çalışmasında, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da geçen tüketici kredileri ile ilgili yeni düzenlemeleri değerlendirmiştir. Çalışmada, kanunla yürürlüğe konulan düzenlemelerin Avrupa Birliği Hukuku'ndaki direktiflere uyumlu olduğu ve tüketicilerin lehine önemli haklar ihtiva ettiği sonucuna ulaşılmıştır.

Tirlea (2015) tarafından yapılan çalışmada, tüketici sözleşmelerindeki haksız şartlarla ilgili üye ülkelerin düzenlemeleri arasında önemli farklar bulunduğu belirtilmektedir. Üye ülkeler arasındaki bu farklılıkların ortadan kaldırılması için haksız şartlar konusunda Avrupa hukukunda yer alan hükümlerin uyumlaştırılmasının gerektiği ve böylece ortak bir tüketici koruma yasal zemininin oluşturulabileceği vurgulanmaktadır. Böylece tüketicilerle imzalanan sözleşmelerde haksız şartların ileri sürülmesinin engellenebileceği ifade edilmektedir.

3. TÜKETİCİ KREDİLERİ

2.1. Tüketici Kredisinin Tanımı ve İşlevleri

Kredi, Latince "inanma", "güven" manasına gelen "credere" sözcüğünden türemekte (Sipahi, 2011: 45) ve saygınlık anlamını ihtiva etmektedir (TBB, 2013a: 124). Bireysel kredilerin tarihsel süreci 19'uncu yüzyıla uzanmakta olup, en eski ve en yaygın ödünç şekli olan tüketici kredilerinin (Somashekar, 2009: 241) yaygınlaşması 20. yüzyılın başlarından itibaren ABD'de başlamıştır. 20. yüzyılda endüstriyel gelişme ve orta sınıfın doğmasıyla beraber bireylerin finansman ihtiyaçları da artmaya başlamış, sanayileşme sonrası yaşanan ürün çeşitliliği ile birlikte finansman alanları da genişlemiştir (Kaptan, 2011: 4).

Tüketici, ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişidir (6502 sayılı TKHK, 2013). Kredi ise bankanın yapacağı istihbarat sonucunda gerçek ya da tüzel kişilere, yasaları, iç kurallarını ve kendi kaynaklarını da göz önünde tutarak teminat karşılığında ya da teminatsız olarak para, teminat ya da kefalet vermek şeklinde tanıdığı olanak ya da sınırdır (Dinç, Akay ve Karacan, 2013: 73). Kredi veren para kullandırıp ödeme vaadi almakta, kredi alan ise para kullanıp ödeme vaadi vermektedir (Zarakolu, 2003: 50). Bir bankacılık hizmeti olarak kredinin tanımı ise, bankaların, öz kaynakları ile birlikte, çeşitli şekillerde borçlanmak suretiyle banka dışından temin ettikleri Türk Lirası ve döviz mevduatı fonları; kanuni sınırlamalar, iç düzenlemeler ve imkânlar çerçevesinde geri ödeyeceği konusunda kendisine güven duyulan gerçek veya tüzel kişilere belirli bir bedel (faiz veya komisyon) karşılığında ve belirli bir süre (vade) sonunda geri almak kaydıyla borç olarak vermesidir (Özden, 2010: 3).

Tüketici kredisi, herhangi bir mal veya hizmetin satın alınması/tedarik edilmesi amacıyla ve mutlaka ticari amaçlar dışında istifade etmek kaydıyla, gerçek veya tüzel kişilere, onlara duyulan kişisel güven ve gelir ile malvarlıksal durumları dikkate alınarak, banka veya finans kurumları tarafından, ödünç, avans veya mali yardım şeklinde, önceden üzerinde anlaşılmış koşullarla geri ödenmek üzere verilen kredidir (Akipek, 1999: 144). Tüketici kredileri müşterilerin dayanıklı tüketim malları, araç ve gayrimenkul alımı gibi düşüncelerinin gerçekleştirilmesini mümkün kılmaktadır (ABA, 2014: 26). Bankaların sunduğu ürünlerden biri olan tüketici kredileri, tüketicilerin cari tüketim isteklerini ertelemeksizin gerçekleştirmelerini mümkün kılan bir finansman ürünüdür. Ticari ve endüstriyel kredilerde amaç ticaret ve üretim hacmini artırarak net karı maksimize etmektir. Tüketici kredilerinin amacı ise tüketicilerin ihtiyaçlarını beklemeden gidermelerini sağlamaktır. (İnağ, 1990: 1-2). Bu itibarla tüketici kredileri tüketim arzusunun gerçekleşmesini kolaylaştıran bir finansman şekli olarak değerlendirilmektedir (İbicioğlu ve Karan, 2009: 12).

Tüketici kredilerinin çeşitli ekonomik ve toplumsal yararları bulunmakta olup sağladıkları en önemli katkılar şöyle özetlenebilir (Eriş, 2013: 28; Güney, 2010: 80);

- Peşin parayla alım yapma imkânı sunarak pazarlık gücü kazandırır,
- Tasarrufların atıl kalmasının önüne geçerek, ekonominin hareketlenmesine imkân tanır,
- Kişilerin gelecekte elde edecekleri gelirleriyle yapacakları harcamaları zaman açısından öne çekmelerine olanak sağlar.

2.2. Tüketici Kredisi Sözleşmesinin Unsurları

Tüketici kredisi sözleşmesi, kredi verenin tüketiciye faiz, ücret veya benzeri bir menfaat karşılığında ödemenin ertelenmesi, ödünç veya benzeri finansman şekilleri aracılığıyla kredi verdiği sözleşmeyi ifade etmektedir (6502 sayılı TKHK, 2013: m.22).

Tüketici kredilerini meydana getiren temel öğeler kredilerin unsurlarını oluşturmaktadır. Bireysel kredilerin üç ana unsuru bulunmaktadır (Öztek, 2008: 7):

- Tüketici ve kredi veren (Sözleşmenin tarafları),
- Nakdi kredi/Harcama gücü (Sözleşmenin konusu),
- Bir mal veya hizmet edinmek (Sözleşmenin amacı).

Bu sözleşme, kredi alan yani tüketici ile kredi veren kurum arasında imzalanan bir sözleşmedir (Akipek, 1999: 195). Avrupa Ekonomik Topluluğu (EEC) Konsey Yönergesine göre tüketici, ticari ve mesleki faaliyetleri dışındaki amaçlar doğrultusunda hareket eden gerçek kişi; kredi veren ise, ticari veya mesleki faaliyetinin devam ettirilmesi bağlamında kredi veren gerçek veya tüzel kişi olarak tanımlanmıştır (EEC, 1986: 49). 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da yapılan tüketici ve kredi veren tanımları, Avrupa Ekonomik Topluluğu'nun (EEC) tanımları ile aynı esasları

taşımakla birlikte 6502 sayılı kanunda Avrupa Ekonomik Topluluğu'nun (EEC) tanımına ek olarak tüzel kişilerin de tüketici olabileceklerine ilişkin bir hükme yer verilmektedir (6502 sayılı TKHK, 2013: 1). Ancak kanunda tüzel kişiler tüketici olarak kabul edilseler de; ticaret şirketlerinin bütün işlem ve faaliyetleri ticari iş sayıldığından (6102 sayılı TTK, 2011: m. 3) ve bu doğrultuda bir ticari şirketin ticari olmayan amaçlarla bir mal veya hizmet iktisap etmesi söz konusu olmadığından ticaret şirketleri tüketici sayılmamaktadır (Reisoğlu, 2008: 50-51). Buna karşılık ticari amaç gütmeyen (tacir olmayan) ve şirketler dışında kalan diğer tüzel kişiler (dernek, vakıf, meslek odaları vb.) işlemlerinin ticari amaçlı olmaması koşuluyla tüketici olarak kabul edilebilir (Aslan, 2010: 35; Y. 11. HD E. 1997/1815 K. 1997/5112). Bu noktadan hareketle tüketici olmanın unsurları, tüketim amaçlı hareket etme, gerçek veya tüzel kişi olma ve mal veya hizmet edinme şeklinde sayılabilir (Akipek, 1999: 197).

Tüketici kredisi sözleşmesinin konusunu, tüketiciye kullandırılan nakdi ve gayri nakdi krediler oluşturmaktadır (6502 sayılı TKHK, 2013: m. 22). Mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da sözleşmenin konusunun sadece nakdi kredi olduğu belirtilmesine rağmen (4077 sayılı TKHK, 1995: m. 10) 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun gayri nakdi kredileri de tüketici kredisi kapsamına alarak tüketicinin daha fazla yararına olacak bir tanımlama yapmıştır.

Tüketici kredisi sözleşmesinin amacını, tüketicinin bir mal veya hizmet edinmesi oluşturmaktadır. Sözleşmede tüketicinin edineceği mal veya hizmetin ne olduğunun gösterilmesi gerekmemektedir (Aslan, 2010: 203).

2.3. Tüketici Kredilerinin Sınıflandırılması

Tüketici kredileri; ihtiyaç kredileri, taşıt kredileri, konut kredileri, kredili mevduat hesabı ve kredi kartları olarak beş başlık altında sınıflandırılmaktadır (Şakar, 2001: 110). Bu çalışmanın konusunu oluşturan "Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği" hükümleri konut kredileri ve otuz gün içinde geri ödenmesi gereken kredili mevduat hesapları hakkında uygulanmadığından (GTB, 2015: m. 2) söz konusu kredilere ilişkin açıklamalara yer verilmeyecektir. İlgili madde metninden otuz günden daha uzun süreli kredili mevduat hesapları hakkında bu yönetmelik hükümlerinin geçerli olduğu anlaşılmaktadır. Ancak uygulamada kredili mevduat hesaplarının ağırlıklı olarak otuz günde bir sıfırlanması ilkesi geçerlidir ve bundan daha uzun bir vade temelinde açılan kredili mevduat hesapları oldukça nadirdir.

İhtiyaç kredisi, bireylerin gelirleriyle harcamaları arasında meydana gelen zaman uyumsuzluklarının olumsuz sonuçlarını engellemek, ödemelerini gecikmeden ifa etmek için yararlandıkları bir kredi türüdür. Genellikle dayanıklı tüketim malları finansmanına ya da tatil, eğitim, sağlık ve evlilik nedeniyle yapılan harcamalara yönelik kredilerdir (Eriş, 2013: 28). Kredi başvurusunun ardından yapılan incelemeler neticesinde müşterinin gelirine ve borçluluk durumuna

uygun bir kredi limiti belirlenmektedir. İhtiyaç kredilerinin güvencesi olarak kefalet, taşınmaz ipoteği ve nakit ya da mevduat rehni alınabilmektedir (Tuğcu vd., 2013: 128-129).

Taşıt kredisi, herhangi bir marka aracın ticari amaçlar dışında kullanılmak üzere satın alınabilmesine dönük olarak kullandırılan kredilerdir (Şakar, 2009: 199). Genellikle kredi bedeli, krediyi talep eden banka müşterisine ödenmeksizin satıcı firmaya aktarılmakta; araç üzerine banka lehine rehin tesis edilerek kredi teminatlandırılmaktadır (Eriş, 2013: 28).

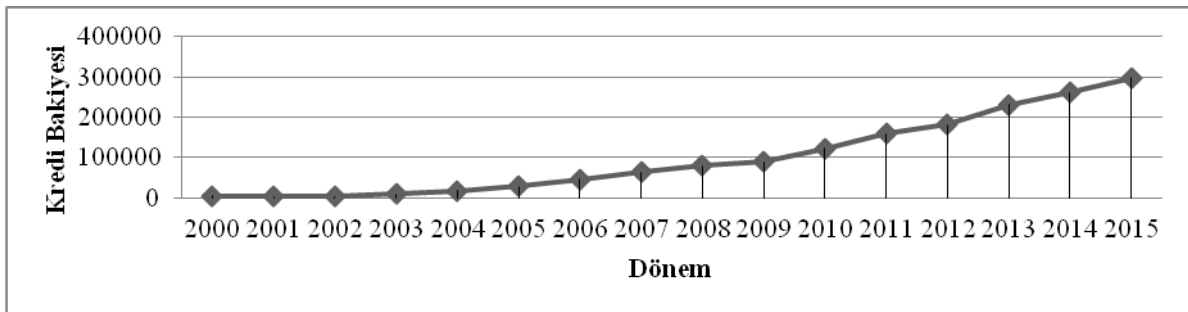
Tüketici kredilerinden bir diğeri olan kredi kartı, belirli işlemlerde hamiline nakit ödeme yapmaksızın mal ya da hizmet satın alma imkânı tanıyan bir ödeme aracıdır. Kredi kartları, kullanıcılara borçlarını ödemede hem zaman hem de miktar açısından esneklik sunmaktadır (Takan ve Boyacıoğlu, 2011: 189). Kredi kartları bankanın pazarlama tekniği doğrultusunda ya teminatsız ya da kefalet karşılığı verilmektedir (Şakar, 2001: 118). Online alışveriş eğilimin artmasına bağlı olarak kredi kartlarının kullanım oranları yükselmiş ve buna bağlı olarak işlem hacmi yüksek boyutlara ulaşmıştır. Bilgi teknolojileri kullanım oranında dünya genelinde yaşanan artışlar, bu trendin yükselerek devam etmesini sağlayacaktır.

2.4. Türkiye’de Tüketici Kredilerinin Genel Durumu

Türkiye’de tüketici kredileri süregelen bir artış eğilimi içindedir. Özellikle bankacılık sektörünün 2001 krizinden sonra yaşadığı regülasyonlar ve makroekonomik istikrar kredi hacminin genişlemesinde başat faktörlerdir. Bunun yanında dünya genelinde uzun yıllardan bu yana devam eden bol para döneminin diğer ülkelerden Türkiye’ye doğru oluşturduğu para akışı da kredilerin genişlemesine önemli bir katkı sağlamaktadır.

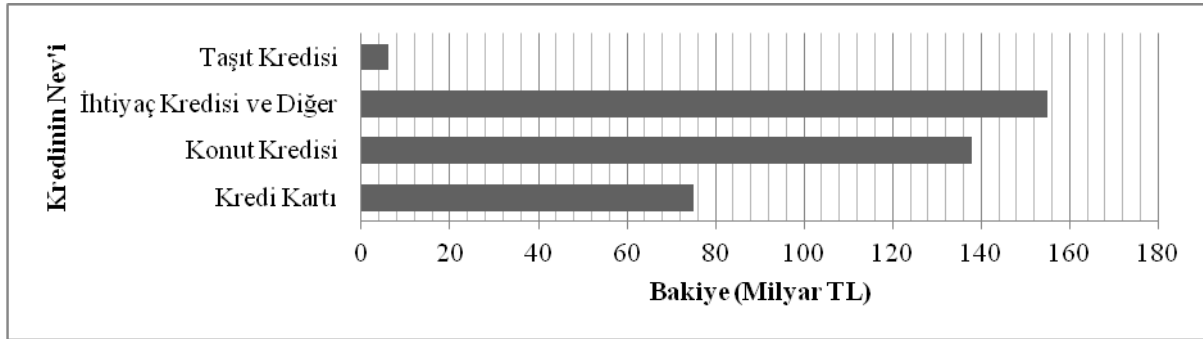
Türkiye’de ve dünyada yaşanan bu gelişmeler tüketici kredilerinin istikrarlı bir şekilde yükselmesine dayanak teşkil etmektedir (TBB, 2014: 1; BDDK, 2015: 1). Grafikte kredi kartı hariç bireysel kredi (taşıt, konut, ihtiyaç ve diğer) bakiyeleri yer almakta olup yıllar itibarıyla tüketici kredilerinde yaşanan keskin artış net olarak görülmektedir.

Şekil 1. Yıllar İtibarıyla Kredi Kartı Hariç Tüketici Kredisi Bakiyesi



2015 Haziran ayı itibarıyla bireysel kredi kartı bakiyesi 75 milyar TL'dir. Bunun yanında aynı tarihte konut kredileri 138 milyar TL, ihtiyaç kredileri ve diğer krediler 155 milyar TL ve taşıt kredileri 6 milyar TL bakiye arz etmektedir (BDDK, 2015: 12).

Şekil 2. Tüketici Kredilerinin Dağılımı (2015/6)



4. BİREYSEL MÜŞTERİLER AÇISINDAN TÜKETİCİ KREDİLERİ YÖNETMELİĞİNDE ÖNE ÇIKAN BAŞLICA DÜZENLEMELER

4.1. Sözleşme Öncesi Bilgilendirme Yükümlülüğü

Sözleşme, arzu edilen hukuki sonucun meydana gelmesi için iki tarafın karşılıklı ve birbirine uygun irade beyanlarının gerekli olduğu bir hukuki işlemdir (Badur, 2012: 3). Tüketici kredisi sözleşmeleri yazılı olarak düzenlenmek zorundadır (TBB, 2013b: m. 5).

Sözleşme öncesi bilgi formu, kredi kullanılmadan önce tüketicilere son kez düşünme ve araştırma imkanı tanınması amacıyla sözleşme kurulmadan makul bir süre önce düzenlenen ve kredi sözleşmesinin koşullarını içeren bir belgedir (TBMM, 2013: 24). Bu düzenlemenin tüketicilerin kredi kullanma kararı verme aşamasında daha bilinçli olarak karar vermelerini sağlamayı amaçladığı görülmektedir.

Tüketicinin sözleşme öncesi bilgilendirilmesi hususu ilk defa “Bankaların Tüketici Kredisi Uygulamasında Yükümlü Oldukları İlkeler ve Koşullar” adlı 1996 yılında yayınlanan TBB tebliğinde öne çıkmıştır. Bu düzenlemede bilgilendirmenin broşür, bilgi formu, başvuru formu, sözleşme aracılığı ve karşılıklı görüşmelerle yapılabileceği belirtilmiştir (TBB, 1996: 1). Ancak sözleşme öncesi bilgilendirmenin yazılı olarak yapılması zorunluluğu ilk olarak 5582 sayılı “Konut Finansmanı Sistemine İlişkin Çeşitli Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun” kapsamında uygulamaya konulmuştur. Bu doğrultuda düzenlenecek sözleşme öncesi bilgilendirme formunun tüketiciye verilmesinden itibaren bir iş günü geçmeden imzalanan kredi sözleşmesinin geçersiz olacağı hüküm altına alınmıştır (5582 sayılı Kanun, 2007: m. 24). Bunun yanında 01/09/2013 tarihinden sonra yürürlüğe giren “Bankalar ile Bireysel Müşterileri Arasında İmzalanacak Sözleşmelerin Şekil ve İçeriğinde Yer Alması Gereken Asgari Hususlar ile Sözleşmelerin Uygulanacağı İşlemlere İlişkin Usul

ve Esaslar Hakkında Tebliğ” içeriğinde de müşterilere yazılı olarak bilgilendirme yapılması gerekliliği vurgulanmıştır (TBB, 2013b: m. 7) 6502 sayılı kanun ve Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği ile birlikte ihtiyaç kredileri, araç kredileri, otuz günden daha uzun kredili mevduat hesapları ve kredi kartları gibi tüketici kredileri için sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlüğü daha ayrıntılı olarak ve daha üst bir norm (yönetmelik) şeklinde düzenlenmiştir (GTB, 2015: m. 5).

4.2. Sözleşme Değişiklik Yapılması

Mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’da tüketici ile banka arasında yapılan sözleşmede öngörülen kredi şartlarının tüketici aleyhinde değiştirilemeyeceği ifade edilmiştir (4077 sayılı TKHK, 1995: m. 10). Ancak kanunda kredi kartı sözleşmeleri ile ilgili olarak faiz oranlarında değişiklik yapılmasının mümkün olduğu görülmektedir. Böyle bir durumda kredi verenin faiz artırımını otuz gün önceden tüketiciye bildirmek zorunda olduğu, artırılan faiz oranının geriye dönük olarak uygulanamayacağı, tüketicinin bildirim tarihinden itibaren altmış gün içinde tüm borcunu ödeyip kredi kullanmaya son vermesi durumunda faiz artışından etkilenmeyeceği belirtilmiştir (4077 sayılı TKHK, 1995: m. 10/A).

“Bankalar ile Bireysel Müşterileri Arasında İmzalanacak Sözleşmelerin Şekil ve İçeriğinde Yer Alması Gereken Asgari Hususlar ile Sözleşmelerin Uygulanacağı İşlemlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ”de daha önce üzerinde anlaşılan ücret, masraf ve komisyonlardaki artışların bildirimi hakkında düzenlemelere yer verilmiştir. Bu doğrultuda faiz ve ücretlerdeki değişikliklerin müşterilere en az 30 gün önce etkin bir yolla bildirilmesinin zorunlu olduğu, bu bildirimin üzerine müşterinin yeni dönemin başlamasından itibaren 15 gün sonrasına kadar ürünün veya hizmetin kullanımından vazgeçme hakkının bulunduğu, bu hakkın kullanılması halinde müşteriden yeni döneme ilişkin olarak hiçbir şekil ve surette ilave faiz veya ücret talep edilemeyeceği vurgulanmıştır (TBB, 2013b: m. 8).

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği uyarınca belirli süreli kredi sözleşmelerinde üzerinde anlaşmaya varılan şartlar tüketici aleyhine değiştirilemez (6502 sayılı TKHK, 2013: m. 26; GTB, 2015: m. 13). Ayrıca kredi kartı ve kredili mevduat hesabı gibi belirsiz süreli kredi sözleşmelerinde faiz oranlarında değişiklik yapılması mümkündür (TBMM, 2013: 25). Bu durumda söz konusu değişiklik yürürlüğe girmeden 30 gün önce tüketiciye yazılı olarak bildirim yapılması zorunludur. Bu bildirimde yeni faiz oranı sonrasında oluşacak yeni ödeme durumunun (tutar, sayı ve taksit vadeleri) ayrıntılı olarak gösterilmesi gerekmektedir. Faiz oranının artırılması halinde, yeni faiz oranının geriye dönük olarak uygulanması mümkün değildir. Tüketici, bildirim tarihten itibaren en geç altmış gün içinde borcun tamamını ödediği ve kredi kullanmaya son verdiği takdirde faiz artışından etkilenmeyecektir (6502 sayılı TKHK, 2013: m. 26; GTB, 2015: m. 13). Diğer taraftan sözleşmede değişiklik yapma yetkisi hakkın

kötüye kullanılması yasağı ile sınırlıdır. Dolayısıyla hakkın kötüye kullanılması olarak nitelendirilebilecek ölçüde bir faiz veya masraf artırımı yargı denetimine tabidir (TBMM, 2013: 25).

4.3. Temerrüt

Borçlunun temerrüdü, edimin yerine getirilmesindeki zaman açısından gecikme halidir (Ayan, 2010: 717). 4077 sayılı kanunda temerrüt hali tüketici kredileri ve konut kredileri için ayrı bir şekilde değerlendirilmiştir. Buna göre tüketici kredilerinde, kredi veren, tüketicinin en az birbirini takip eden iki taksiti ödemede temerrüde düşmesi halinde borcun tamamının ifasını talep etme hakkına sahiptir. Ancak kredi verenin bu hakkını kullanabilmesi için en az bir hafta süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması gerekir (4077 sayılı TKHK, 1995: m. 10). Konut kredisi sözleşmesinde kredi verenin bu hakkı kullanması, diğer koşullar aynı olmak kaydıyla en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunmasına bağlıdır (4077 sayılı TKHK, 1995: m. 10/B).

6502 sayılı kanun ve Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği gereğince tüketici kredisi sözleşmelerinde, kredi verenin borcun tamamının ifasını talep etmesi için, tüketicinin birbirini izleyen en az iki taksiti ödemede temerrüte düşmesi ve tüketiciye en az otuz gün süre verilerek muacceliyet uyarısında bulunulması gerekmektedir (6502 sayılı TKHK, 2013: m. 18).

4.4. Hesap Özeti Gönderimi

Hesap özetleri yaptıkları işlemler hakkında tüketiciler için en geçerli kayıt ve delil özelliğini taşımaktadır (BDDK, 2014: 73). Bir banka, müşterisinden önceden aksini ifade eden bir imzalı yetkilendirme beyanı almadıkça, müşteri adına tuttuğu ve işlettiği her hesap için aylık hesap özetleri çıkartmalı ve bu hesap özetlerini müşterisine ücretsiz göndermelidir (TBB, 2012: 33). 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu'na göre BDDK tarafından belirlenecek usul ve esaslar çerçevesinde kredi kartı hesap özeti düzenlenmesi, yazılı veya kart hamilinin talebi üzerine elektronik ortam veya başka etkin yollarla bildirilmesi zorunludur (5464 sayılı Kanun, 2006: m. 10). Mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da sadece kredi kartları için hesap özeti konusuna değinilmiş ve tüketiciye gönderilen dönemsel hesap özetlerinin ödeme planı hükmünde olduğu ifade edilmiştir (4077 sayılı TKHK, 1995: m. 10/A).

Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği belirsiz süreli kredi sözleşmelerinde kredi veren tarafından tüketicinin, borcu olması halinde her bir hesap dönemi sonunda yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı yoluyla hesap özeti düzenlenerek bilgilendirilmesini zorunlu kılmaktadır. Buna göre hesap özetinde ilgili hesap özeti dönemi, kredinin tutarı ve kullanıldığı tarihler, bir sonraki hesap özeti tarihi, dönem borcu, tüketici tarafından yapılan ödemelerin tarihleri ve tutarları, akdi faiz oranı, gecikme faiz oranı, hesap özetinin ait olduğu dönemde tüketiciden alınan ücretler ve varsa asgari ödeme tutarına ilişkin bilgileri içermelidir. Diğer taraftan belirli süreli kredi sözleşmelerinde,

sözleşmenin yapıldığı anda verilen ödeme planı, yapılması gereken ödemeler, taksit tutarlarının ödenmesine ilişkin dönemler ve şartlar, her bir geri ödemenin anapara tutarı ile akdi faiz oranına göre hesaplanan faiz ve varsa her türlü ilave ücretleri gösteren bir döküm içermesi şartıyla hesap özeti sayılmaktadır (GTB, 2015: m. 23).

4.5. Cayma Hakkı

Cayma hakkı, tüketicinin kredi verenle yaptığı kredi sözleşmesinden on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin geri dönebileceğini ifade etmektedir (6502 sayılı TKHK, 2013: m. 24). 6502 sayılı kanunda yer alan bu düzenleme Avrupa Birliği'nin 2008/48 sayılı "Tüketiciler İçin Kredi Sözleşmeleri" başlıklı Yönergesinden aktarılmıştır (EU, 2008: m. 14). Bu düzenleme ile tüketiciye çok fazla düşünmeden üstlendiği maddi bir yükümlülükten belli bir süre içinde kurtulma şansı tanınmaktadır. Bu itibarla hem tüketici açısından ileride ortaya çıkabilecek ödeme güçlüğüne önüne geçilebilmesi hem de banka açısından doğması muhtemel bir kredi kaybının önlenmesi mümkün olacaktır (TBMM, 2013: 24).

4.6. Sigorta Yaptırılması

Uygulamada bankalar tarafından kredi kullandırma işlemlerinin, yapılması isteğe bağlı sigortaların yaptırılması şartına bağlanması, bu sigortaları yaptırmayan tüketicilere bankalar tarafından kredi kullandırılmaması yönünde bir yaklaşımın sergilenmesi söz konusu olmuştur (Ataer, 2014: 5). Ayrıca söz konusu sigorta işlemleri tüketiciler için ek maliyetler getirmiş ve tüketicinin daha uygun bir fiyat üzerinden başka bir sigorta kuruluşundan hizmet almasını engelleyici davranışlar ön plana çıkmıştır (TBMM, 2013: 27). Bu sebeple 6502 sayılı kanun ve Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği gereğince tüketici kredisi kullandırımının sigorta yaptırılması ön şartına bağlanamayacağı ve tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi halinde, istediği sigorta şirketinden sağladığı teminatın kredi veren tarafından kabul edilmek zorunda olduğu hükmü getirilmiştir (6502 sayılı Kanun, 2013: m. 29; GTB, 2015: m. 26).

4.7. Kefalet ve Teminata İlişkin Esaslar

Mülga 4077 sayılı Kanun'da tüketici kredisinin güvencesi olarak şahsi teminat verildiği hallerde, kredi kullandırmanın, asıl borçluya başvurmadan, kefilden borcunun ifasını isteyemeyeceği ifade edilmiştir (4077 sayılı TKHK, 1995: m.10). Bu kanun metni her ne kadar adi kefalet işaret etse de, madde içinde adi kefalet telaffuz edilmediği için uygulamada bankanın, icra takibine başvurduktan bir iki gün sonra takibin sonucu beklemeden kefile başvurması (Aslan, 2010: 211) şeklinde bir eylemi mümkün kılmıştır. 4077 sayılı kanunda düzenlenen kefalet müessesesinin taşıdığı bu açığın giderilmesi amacıyla, Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği'nde, tüketici kredisi sözleşmelerinde

tüketicinin edimlerine karşılık olarak alınan şahsi teminatların adi kefalet sayılacağı hükmü getirilmiştir (GTB, 2015: m. 28).

Mülga 4077 sayılı kanunda tüketici kredileri için teminata kıymetli evrak alınması yasaklanmıştır (4077 sayılı TKHK, 1995: m.10). Ancak 6502 sayılı kanun ve Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği'nde kıymetli evrakın kredinin güvencesi olarak alınamayacağına ilişkin bir ifade bulunmamakta olup tüketicinin yapmış olduğu işlemler nedeniyle sadece nama yazılı ve her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak şekilde senet düzenlenebileceği ifade edilmektedir (6502 sayılı Kanun, 2013: m. 4).

4.8. Kredi Kullandırımı İçin Açılan Mevduat Hesabına İlişkin Esaslar

Hesap işletim ücretleri, tüketici ile banka arasında en fazla uyuşmazlık yaşanan konulardan birisi olarak ön plana çıkmıştır. 6502 sayılı kanun ve Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği öncesi bankalar çoğunlukla mevduat hesaplarına hangi amaç için açılırsa açılсын hesap işletim ücreti adı altında bir masraf yansıtmıştır. Ancak kredi kullanan müşteri için mevduat hesabı açılması kendi isteğinden tamamen bağımsız olarak kredi kullandırım sürecinin doğal bir sonucudur. Müşterinin kendi inisiyatifi dışında ve sadece kredi işlemleri için açılan bir hesaptan ücret alınması müşterilerin şikâyetlerine konu olmuştur. Buna rağmen 4077 sayılı kanunda konuyla ilgili bir düzenleme olmaması bankalarca söz konusu hesaplar için müşterilere masraf yansıtılmasını mümkün kılmıştır.

Banka ve müşteriler arasında yaşanan uyuşmazlıkların sonucunda 6502 sayılı kanun ve Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği doğrultusunda belirli süreli kredi sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda tüketiciden bu hesaba ilişkin herhangi bir masraf talep edilemeyeceği ve tüketicinin talimatı olmaksızın kredi için açılan mevduat hesabının açık hesap (kredili mevduat hesabı) şekline dönüştürülemeyeceği kabul edilmiştir (6502 sayılı Kanun, 2013: m. 29; GTB, 2015: m. 31).

Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği ile yürürlüğe konulan ve yukarıda açıklanan muhtelif uygulamalar ile dünya ölçeğinde geçerli ve mer'i olan pratikler aşağıdaki tabloda karşılaştırılmıştır. Teminat, temerrüt ve kredi için açılan mevduat hesabına ilişkin esaslarla ilgili dünya uygulamalarında örnek bir pratiğe ulaşamaması sebebiyle bu hususlar tabloda gösterilmemiştir.

Tablo 1. Yönetmelik Hükümleri ile Dünya Uygulamaları Karşılaştırması

Yürürlüğe Konulan Uygulama	Dünya Uygulaması
Sözleşme Öncesi Bilgilendirme Yükümlülüğü	• Directive 2008/48/Ec Of The European Parliament And Of The Council of 23 April 2008 on credit agreements for consumers and repealing Council Directive 87/102/EEC (EU, 2008: m. 5) • Commission Recommendation on pre-contractual information to be given to consumers by lenders offering homeloans , No. 477 (2001/193/EC) (EC, 2001: ANNEX 1).
Sözleşmede Değişiklik Yapılması	• United Nations guidelines for consumer protection (as expanded in 1999) (UN, 2003: m. 21). • Directive 2008/48/Ec Of The European Parliament And Of The Council of 23 April 2008 on credit agreements for consumers and repealing Council Directive 87/102/EEC (EU, 2008: m. 14)
Hesap Özeti Gönderimi	• IOSCO Prensip 23 ve CESR Standardı Kural 56 ve 59 (BDDK, 2014: 66)
Cayma Hakkı	• Directive 2008/48/Ec Of The European Parliament And Of The Council of 23 April 2008 on credit agreements for consumers and repealing Council Directive 87/102/EEC (EU, 2008: m. 14) • Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial services and amending Council Directive 90/619/EEC and Directives 97/7/EC and 98/27/EC (EU, 2002: m. 6).
Sigorta Yaptırılması	• Consolidated version of the Treaty on the Functioning of the European Union, 13 December 2007, 2008/C 115/01 (EU, 2008: m. 102).

5. SONUÇ

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve buna bağlı olarak yayınlanan Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği banka ve finansal tüketici ilişkilerinde, Türkiye’de yeni bir dönemin başlangıcını işaret etmektedir. Bahsi geçen yasal düzenlemeler sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü, sözleşmede değişiklik yapılması, temerrüt, hesap özeti gönderimi, cayma hakkı, sigorta yaptırılması, kefalet müessesesi ve hesap işletim ücreti gibi konularda tüketici hukukunun ruhuna uygun olarak, banka müşterilerinin lehine önemli hükümler barındırmaktadır. Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği ile birlikte uygulamaya konulan hükümler Avrupa ve dünya düzenlemeleri ile uyumlu bir yapı içermektedir.

Sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlüğünün bankalar için bir zorunluluk haline getirilmesi ile finansal tüketicilere hemen hemen tüm tüketici kredilerinde sözleşme öncesinde etraflıca düşünme ve daha sağlıklı karar verme imkanı tanınmaktadır. Müşteri kredi sözleşmesini bankanın dışında sakın bir

zihinle okuduğunda, sözleşme şartları hakkında daha doğru bir değerlendirme yapabilecektir. Böylece tüketicilerin ileride karşılaşılabilecekleri olumsuzluklar için sözleşme kurulmadan önce önlem alınabilecektir.

Belirli süreli kredi sözleşmelerinde banka tarafından tüketici aleyhine değişiklik yapılamaması sayesinde tüketicilerin bankalarca tek taraflı olarak daha fazla borç yükü altında bırakılmaları engellenmiştir. Sözleşmede değişikliğin mümkün olduğu belirsiz süreli kredilerde dahi müşterinin altmış günlük bir zaman zarfında daha önceki şartlardan ödeme yapması mümkün kılınmıştır. Böylece müşterinin bankanın tek taraflı sözleşme değişikliklerinden dolayı mağdur olmasının önüne geçilmiştir.

Temerrüt konusunda tüketici lehine olacak şekilde bir düzenleme yapılmıştır. 6502 sayılı Kanun ve Tüketici Kredisi Sözleşmeleri gereğince tüketici kredisi sözleşmelerinin tamamı daha önce konut kredisi için öngörülen temerrüt şartlarına tabi hale gelmiştir. Diğer bir ifade ile tüketici kredilerinde muacceliyet uyarısında bulunulacak süre yedi günden otuz güne yükseltilmiştir. Bu durum tüketicilerin borçlarını ödemeleri için daha fazla zamana sahip olmalarını ve bu minvalde tüketicilere daha çok alternatif üzerinden finansman elde etme imkânını sunmaktadır. Yapılan düzenleme temerrüde düşen tüketici kredisinin Bankalarca Kredilerin Ve Diğer Alacakların Niteliklerinin Belirlenmesi Ve Bunlar İçin Ayrılacak Karşılıklara İlişkin Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmelik hükümleri uyarınca tasfiye olunacak alacaklar hesabında (3. grup krediler içerisinde) sınıflandırılmasını mümkün kılmaktadır. Böylece temerrütün mahiyetine uygun bir sınıflandırma ortaya çıkmaktadır.

Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği ile mülga 4077 sayılı kanundan farklı olarak, hesap özeti düzenlenmesi şartı kredi kartlarıyla sınırlı tutulmamakta, belirli ve belirsiz süreli tüm tüketici kredileri için belirli şartları taşımak kaydıyla hesap özeti düzenlenmesi zorunluluğu getirilmektedir. Diğer bir ifade ile Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği, hesap özeti düzenlenmesinde daha geniş bir çerçeve çizerek tüketicilerin bilgilendirilmesinde daha kapsamlı bir bakış açısı taşımaktadır. Hesap özeti düzenlenmesi sayesinde müşteriler kullandıkları krediler ile ilgili en güncel ve en doğru bilgilere ulaşacaklar ve ödemelerini en etkin şekilde planlayabileceklerdir.

Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği ile finansal tüketicilere ilk kez sözleşme tarihinden itibaren 14 gün içinde herhangi bir cezai ücret ödemeden sözleşmeden cayma hakkı verilmesi tüketiciler lehine uygulamaya geçirilen çok önemli bir haktır. Tüketicinin kredi kullanmasından sonra daha uygun şartlarda bir başka finansman imkânı doğması halinde cayma hakkını kullanarak bu alternatifi değerlendirebilecektir. Diğer taraftan müşterinin kredi kullandıktan sonra ödemeleri yapmakta zorluk yaşayacağı kanaatine ulaşması halinde cayma hakkını kullanarak yaşayabileceği

olumsuzlukların önüne geçmesi mümkün olacak ve aynı zamanda bankanın karşılaşılabileceği muhtemel kredi kayıpları da engellenecektir.

Banka ve müşteri ilişkilerinde kredinin kullanılmasının sigorta yaptırılması ön şartına bağlanması hem tüketicilerin maliyetini artıran hem de bireysel müşterilerin bankanın hakim gücü karşısında ezilmesine sebep olan bir durum olarak sorun teşkil etmekteydi. Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği ile tüketici ve banka arasındaki kredi ilişkisinde bankanın hakim gücünü kullanarak müşteriye fazla maliyet yansımaya sebep olan sigorta yaptırma ön şartının kaldırılması tüketicilerin lehine önemli bir düzenleme niteliği taşımaktadır. Bunun yanında tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi halinde, poliçeyi istediği sigorta firmasından düzenleyebilmesi, sigorta sözleşmesini rekabetçi bir fiyatla imzalamasını mümkün kılacaktır. Sigorta vadesinin ve tutarının kredi vadesi ve tutarı ile sınırlı olması zorunluluğu da gereksiz fazla prim yükünden tüketiciyi kurtaracaktır. Sigortanın bankanın yönlendirmesi doğrultusunda belli bir şirkete yaptırılması halinde piyasada haksız rekabet ortaya çıkacaktır. Müşterinin istediği sigorta şirketini seçebilmesi bu olumsuzluğun önüne geçecek ve rekabetçi bir piyasanın oluşmasına katkı sağlayacaktır.

Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği'nde yer alan adi kefalet düzenlemesi bankanın asıl borçlu ile ilgili tüm yolları tüketmeden kefile başvurma imkânını tamamen ortadan kaldırmaktadır. Böylece şahsi teminat veren tüketicinin de korunması sağlanmaktadır. Diğer taraftan daha önce söz konusu olan tüketici kredisinin teminatına kıymetli evrak alınamayacağı hususu ilgili düzenlemede yer almamakta ve tüketici kredisinin teminatlanma yapısında daha geniş bir yaklaşım sergilenmektedir. Buna göre tüketici kredisi kullanan müşteriler güvence olarak şahsi teminat ve muhtelif maddi teminatların yanında kıymetli evrak da (nama yazılı ve her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı senet) düzenleyebilecektir.

Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği uyarınca belirli süreli kredi sözleşmeleri için açılan bir mevduat hesabından, sadece krediye ilişkin işlemler yapılması halinde masraf veya ücret alınamamaktadır. Müşterilerin şikâyetlerine çok fazla konu olan hesap işletim ücretleri ile ilgili bu durumun yeniden düzenlenmesi yerinde bir uygulamadır. Böylece müşterilerin kendi istekleri dışında ve sadece kredinin işleyişi açısından açılmak zorunda olan bir hesap için masrafa katlanma mecburiyetleri ortadan kalkmaktadır.

Diğer taraftan düzenlemenin tüketicileri daha fazla koruyucu bir yapıya kavuşması açısından bazı öneriler getirilebilir. Özellikle sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü ve kredi için açılan mevduat hesabından ücret tahsiline yönelik değerlendirmelere aşağıda yer verilmiştir.

Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği'nde sözleşme öncesi bilgi formlarının kredi sözleşmesinin kurulmasından makul bir süre önce tüketiciye sunulması gerektiği ifade edilmektedir (GTB, 2015: m. 5). Ancak metinde yer alan makul sürenin sınırları hakkında bir açıklamaya yer

verilmemektedir. Bu durum sözleşme öncesi bilgi formlarının müşterilerin değerlendirmelerine sunulmasında keyfi uygulamaların ortaya çıkmasına sebep olabilir. Diğer bir ifade ile aynı gün içinde sözleşme öncesi bilgi formları düzenlenerek hemen arkasından müşteri ile kredi sözleşmesi imzalanabilir. Böyle bir uygulama doğru karar vermesi için müşteriye yeteri kadar zaman tanınmaması sonucunu doğuracaktır. Bu nedenle makul süre ifadesinin 5582 sayılı kanunda olduğu gibi (formun müşteriye verilmesinden sonra en az bir iş günü geçmesi) daha net olarak tarif edilmesi tüketicilerin yararına olacaktır. Diğer taraftan uygulamanın sadece evrak düzenlemekten ibaret olmaması ve fiilen pratiğe dökülmesi açısından özellikle bankaların iç kontrol ve iç denetim birimlerinin çalışmalarında bu işlemleri dikkatle incelemeleri kritik bir önem taşımaktadır.

İlgili düzenlemede kredi kartı ve açık hesap (kredili mevduat hesabı) gibi belirsiz süreli kredi sözleşmeleri için açılan hesaplara istinaden ücret veya masraf talep edilebileceği görülmektedir. Bu durum Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği'nde hissedilen tüketicinin korunması yaklaşımından uzak bir görüntü ihtiva etmektedir. Dolayısıyla kredi kartı veya kredili mevduat hesabı gibi belirsiz süreli krediler için açılmış olsa da, sadece söz konusu kredilere ilişkin işlemlere konu olan mevduat hesaplarından ücret veya masraf alınmamasının düzenlemenin ruhuna daha uygun olacağı düşünülmektedir.

Finansal tüketiciler ile bankalar arasındaki ilişkilerde yeni bir dönemin başlangıcını ifade eden değişikliklerin tüketicilere yansımaları kişilerin sahip oldukları haklardan ne kadar haberdar oldukları ile doğru orantılıdır. Bu minvalde yürürlüğe konulan düzenlemelerin finansal tüketiciler açısından getirdiği yenilikler hakkında eğitim faaliyetlerinin düzenlenmesi kritik bir önem arz etmektedir. Tüketici bilinçlendirme çalışmalarına ek olarak üniversitelerin ilgili bölümlerinde (işletme, iktisat, bankacılık ve finans, muhasebe, ekonomi, adalet vb.) “tüketici hukuku” dersinin de yer alması erken yaşlarda “bilinçli tüketici” niteliğine ulaşılmasına kayda değer bir katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (1995, 23 Şubat), Resmi Gazete Sayısı: 22221.

5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu (2006, 1 Mart), Resmi Gazete Sayısı: 26095.

5582 sayılı Konut Finansmanı Sistemine İlişkin Çeşitli Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun (2007, 6 Mart) Resmi Gazete Sayısı: 26454.

6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu (TTK) (2011, 14 Şubat) Resmi Gazete Sayısı: 27846.

6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (2013, 28 Kasım) Resmi Gazete Sayısı: 28835.

Akipek, Şebnem (1999) “Türk Hukuku ve Mukayeseli Hukuk Açısından Tüketici Kredisi”, Seçkin Yayınevi, Ankara.

- American Bankers Association (ABA). (2014), “The Business of Banking: What Every Policy Maker Needs to Know” Washington, D.C.
- Aslan, İ. Y. (2010) “Tüketici Hukuku Dersleri”, Ekin Basım Yayın Dağıtım A.Ş., 3. Baskı, Bursa.
- Ataer, A. R. (2014) “Tüketici Sözleşmelerinde 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun ile Yapılan Değişiklikler ve 4077 Sayılı Yasa ile Karşılaştırma”, Bursa Barosu Tüketici Hakları Komisyonu.
- Atamer, Y. M. (2010) “Tüketici Kredisi Hukukunda Reform Projeleri ve Avrupa Birliği Hukuku ile Uyumu”, Türk-İsviçre Hukuk Günleri, Banka ve Tüketici Hukuku Sorunları Sempozyumu, 241-274.
- Ayan, S. (2010) “6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu’nun 1530. Maddesi Gereğince Borçlunun Temerrüdü” DEÜ Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt 12, Özel Sayı, 717-793.
- Badur, E. (2012) “6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu (818 Sayılı Borçlar Kanunu ile Karşılaştırmalı)”, Ankara Barosu Yayınları, Ankara.
- Baicu, C. G. (2014) “Legal Aspects and Developments for Financial Consumer Protection: Evidence From the Romanian Banking System”, Contemporary Readings In Law & Social Justice, 6(1), 483-490.
- Bikić, E., & Petrović, A. (2011) Linked Credit Agreements As a Form of Lending To Consumers - The Consumer Protection Act Of Bosnia And Herzegovina Versus 2008/48/Ec Directive on Consumer Credit Agreements, Anali Pravnog Fakulteta Univerziteta U Zenici, 8(4), 9-37.
- Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK). (2014) “Finansal Tüketicinin Korunması Eylem Planı Arka Plan Belgesi”, Ankara.
- Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK). (2015) “Türk Bankacılık Sektörü Temel Göstergeleri – Haziran 2015”, Ankara.
- Ceylan, E. (2008) “Avrupa Birliği Hukukunda ve Türk Hukukunda Tüketici Kredileri I”, TBB Dergisi, 79, 35-60.
- Ceylan, E. (2008) “Avrupa Birliği Hukukunda ve Türk Hukukunda Tüketici Kredileri II”, TBB Dergisi, 80, 121-148.
- Ceylan, E. (2014) “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’daki Tüketici Kredileri ile İlgili Yeni Düzenlemeler”, İstanbul Barosu Dergisi, 88, Özel Sayı 1, 61-80.
- Dinç, Y., Akay, H. ve Karacan, S. (2013) “Banka ve Sigorta Muhasebesi”, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2745, Eskişehir.

- Erdoğan, T. (2011) “Tüketicinin Korunmasına İlişkin Haklarla İlgili Anayasal ve Yasal Düzenlemelerin Nitelikleri ve Anayasada Almaları Gereken Yerler”, Akademik Bakış Dergisi, 25, 1-14.
- Eriş, H. (2013) “Bankacılık Hizmet Ürünleri”, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2953, Eskişehir.
- European Commission (EC). (2001), Commission Recommendation on pre-contractual information to be given to consumers by lenders offering home loans , No. 477 (2001/193/EC)
- European Economic Community (EEC). (1986) “For the Approximation of the Laws, Regulations and Administrative Provisions of the Member States Concerning Consumer Credit”, Official Journal of the European Communities, 87/ 102/EEC, 22 December.
- European Union (EU). (2002) Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial services and amending Council Directive 90/619/EEC and Directives 97/7/EC and 98/27/EC
- European Union (EU). (2008) “Directive 2008/48/EC Of The European Parliament And Of The Council of 23 April 2008 on credit agreements for consumers and repealing Council Directive 87/102/EEC, Strasbourg.
- European Union (EU). (2008) Consolidated version of the Treaty on the Functioning of the European Union, 13 December 2007, 2008/C 115/01
- Galeano M. ve Soraya M. (2013) The Protection of Financial Consumers, El Ágora USB, 13(2), 459-484.
- Gümrük ve Ticaret Bakanlığı (GTB). (2015) “Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği”, Resmi Gazete Sayısı: 29363.
- Güney, A. (2010), “Banka İşlemleri, Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş., Genişletilmiş 4. Baskı, İstanbul.
- İbicioğlu, M. ve Karan, M. B. (2009) “Türkiye’de Faiz Oranlarının Tüketici Kredileri Üzerindeki Etkisi”, BDDK Bankacılık ve Finansal Piyasalar Dergisi, Cilt: 3 (2), 11-30.
- İnağ, N. (1990), “Tüketici Kredileri”, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası, Araştırma Planlama ve Eğitim Genel Müdürlüğü, Tartışma Tebliği No: 9011.
- Kaptan, Ö. B. (2011) “Bireysel Kredilerin Risk ve Tüketici Davranışı Açısından Analizi”, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü (Basılmamış Doktora Tezi), Ankara.
- Kaynak, S. ve Akan, Y. (2011) “Tüketicinin Korunmasında Tüketici Bilinç Düzeyinin Önemi: Hane Halkları Üzerine Bir Uygulama” Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 10 (1), 41-61.

- Moray, S. (2013), “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Yer Alan Cezai Sorumluluk Hükümleri Ve Yaptırımları”, Mali Çözüm Dergisi 120, 133-157.
- Önder, M. F. ve Özkul, B. (2013) “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Açısından Tüketici Kredisi Sözleşmelerinde Bankaya Verilen Şahsi Güvence: Adi Kefalet Sözleşmesi”, Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi, 18(3), 25-46.
- Özden, K. Ö. (2010) “Ticari Bankalarda Kredilendirme Süreci ve Kredi Riski Yönetimi”, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), İzmir.
- Özel, Ç. (2008) “Hukuksal Açıdan Tüketicinin Korunması ve Tüketicinin Korunma Gerekliliğine İlişkin Bir Değerlendirme”, Hacettepe Üniversitesi İİBF Dergisi, 26 (1), 287-299.
- Öztek, S. (2008) “Genel Olarak Tüketici Kredileri ve Tüketici Kredilerinde Kişisel Teminatlar”, Bankacılar Dergisi, 67, 6-27.
- Reisoğlu, S. (2008) “Tüketici Kredileri Hukuki Sorunlar: 4077 Sayılı Yasada Değişiklik Öngören Taslak”, Bankacılar Dergisi, 69, 50-72.
- Sevim, N., Temizel, F. ve Sayılır, Ö. (2012) “The Effects of Financial Literacy on The Borrowing Behaviour of Turkish Financial Consumers”, International Journal of Consumer Studies, 36(5), 573-579.
- Sipahi, B. (2011) “Bankacılık İşlemleri ve Muhasebesi”, Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- Somashekar, N.T. (2009) “Banking”, IND: New Age International, Daryagani, Delhi.
- Şakar, B. (2009) “Banka Kredileri ve Yönetimi”, Beta Basım Yayın A.Ş., 2. Basım, İstanbul.
- Şakar, H. (2001) “Bankalarda Kredilendirme Teknikleri”, Strata Yayıncılık, İstanbul.
- Takan, M. ve Boyacıoğlu, M. A. (2011) “ Bankacılık Teori, Uygulama ve Yöntem”, Nobel Akademik Yayıncılık, 4. Basım, Ankara.
- Țîrlea, M. R. (2015) The Specific Of The Consumer's European Right Of Bank Credit. Management Intercultural, 17(1), 139-143.
- Tuğcu, C. T., Erdem, E., Çelik, F., Torun, T., Togay, S., Kayhan, S., Altıntaş, H., Ergeç, E. H. ve Toprak, M. (2013), “Bankalarda Kredi Yönetimi”, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2531, Eskişehir.
- Türkiye Bankalar Birliği (TBB). (1996) “Bankaların Tüketici Kredisi Uygulamasında Yükümlü Oldukları İlkeler ve Koşullar”, İstanbul.
- Türkiye Bankalar Birliği (TBB). (2012) “Finansal Tüketici Koruma İçin İyi Uygulamalar”, İstanbul.

- Türkiye Bankalar Birliği (TBB) (2013a) “Temel Bankacılık Eğitimi”, Bankacılık Eğitim Sitesi, <https://www.tbb-bes.org.tr/tbb/DesktopDefault.aspx?tabindex=1&tabid=18> Erişim: 06.06.2015.
- Türkiye Bankalar Birliği (TBB). (2013b) “Bankalar ile Bireysel Müşterileri Arasında İmzalanacak Sözleşmelerin Şekil ve İçeriğinde Yer Alması Gereken Asgari Hususlar ile Sözleşmelerin Uygulanacağı İşlemlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ”, İstanbul.
- Türkiye Bankalar Birliği (TBB). (2014) “Tüketici Kredileri ve Konut Kredileri-Yıllık”, İstanbul.
- Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM). (2013) “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı Genel Gerekçesi”, S. Sayısı: 490.
- United Nations (UN). (2003) United Nations Guidelines for Consumer Protection (as expanded in 1999), New York.
- Yargıtay 11. Hukuk Dairesi (Y. 11. HD) (1997) E. 1997/1815 K. 1997/5112, 26.06.1997.
- Zarakolu, A. (2003) “Bankacılar İçin Para ve Kredi Bilgisi”, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, Ankara