

BİREYSEL KREDİ KULLANAN FİNANSAL TÜKETİCİLERCE ÜSTLENİLECEK MASRAFLAR; BDDK DÜZENLEMESİ ÇERÇEVESİNDE KARŞILAŞTIRMALI BİR DEĞERLENDİRME*

Fatih Coşkun ERTAŐ**

İsmail KABAN***

Fatih SOBACI****

Öz

Tüketici ticari bir amaç gütmeksizin işlemler yapan gerçek veya tüzel kişidir. Finansal tüketici ise bireysel ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla finansal kuruluşlardan hizmet alan kişidir. Finansal tüketiciler ile bankalar arasında çok farklı işlemler gerçekleştirilmektedir. Bunlar arasında kredi işlemleri ekonomik aktivitenin canlanması açısından önemli bir yer teşkil etmektedir. Kredi kullanım sürecinde bankalar verdikleri hizmet karşılığında müşterilerden bir takım ücretler tahsil etmektedir. Müşteriler üzerinde ilave bir maliyet oluşturan bu kesintiler tüketici hakları açısından bir tartışma konusu teşkil etmektedir. Müşterilerle bankalar arasında imzalanan sözleşmelere ilişkin masraf kesintisi işlemlerini düzenlemek amacıyla BDDK tarafından 3 Ekim 2014 tarih ve 29138 sayılı resmi gazetede konu ile ilgili bir yönetmelik yayınlanmıştır. Bu çalışmanın amacı, BDDK yönetmeliğinin masraflara ilişkin etkilerini ortaya koyarak bir mevzuat değerlendirmesi yapmaktır. Bu kapsamda BDDK düzenlemesi öncesi konut kredisi şeklinde kullanılan bireysel kredilere ait veriler üzerinden karşılaştırma ve değerlendirmeler yapılmıştır. Yapılan incelemeler sonucunda, BDDK tarafından Yargıtay kararlarında vurgulanan “masrafların zorunlu, makul ve belgeli olması” şartının ilgili düzenlemede dikkate alınmadığı sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: BDDK, Finansal Tüketici, Bireysel Kredi, Kredi Masrafı, Tüketicinin Korunması

Jel Kodları: D18, G21, G28

* Bu çalışma 14. ÜİK’de sunulan “Finansal Tüketicilerden Tahsil Edilecek Ücretlere İlişkin Bir Değerlendirme; BDDK Düzenlemesi Öncesi ve Sonrası Temelinde Karşılaştırmalı Bir Vaka Analizi” başlıklı bildiri den yararlanılarak hazırlanmıştır.

** Prof. Dr., Gaziosmanpaşa Üniversitesi, İİBF İşletme Bölümü, e-mail: fatihcoskun.ertas@gop.edu.tr

*** Öğretim Görevlisi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Niksar SBYO Bankacılık ve Sigortacılık Programı, e-mail: ismail_kaban@yahoo.com

**** Öğretim Görevlisi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Niksar SBYO Bankacılık ve Sigortacılık Programı, e-mail: fatih.sobaci@gop.edu.tr

CHARGES ON THE FINANCIAL CONSUMERS USING PERSONAL LOAN: A COMPARATIVE REVIEW ON THE BASIS OF BRSA REGULATION

Abstract

Consumers are natural or legal persons who make transactions without having a commercial purpose. Financial consumer is the person who gets services in order to meet the individual needs from financial institutions. Different operations are carried out between banks and financial consumers. Credit transactions represent an important place for the revival of economic activity between these transactions. Banks are charged some fees from customers for providing services in the lending process. These fees represent a topic of discussion in terms of consumer rights. Cut costs in order to regulate transactions between banks with customers a regulation was issued by the BRSA. BRSA issued a code (Date 3 September 2014 and no. 29138) in order to regulate transactions between banks with customers. This study focuses on the fees that will be charged from customers. BRSA regulation constitutes the starting point of this study. In this context, on a mortgage loan extended before the BRSA regulations and will be made comparison and assessments. To be mandatory, reasonable and documented of costs” weren’t taken into account by BRSA.

Keywords: Banking Regulation and Supervision Agency, Financial Consumer, Personal Loan, Credit Charge, Consumer Protection

Jel Codes: D18, G21, G28

I. Giriş

Türkiye bankacılık sektörünün bireysel kredi kullandırma eğilimini son yıllarda hissedilir derecede yükselmiştir. Bu durum gayrimenkul sektöründe yaşanan gelişmelerin etkisi ile hem hacim hem de sayı olarak konut kredisi işlemlerinde de artış yaşanmasına sebep olmuştur. Bu eğilimin bir sonucu olarak konut kredilerinin bakiyesi, toplam bireysel krediler içinde birinci sıraya yerleşmiştir. Sektörle ilgili eksik düzenlemeler, bu süreçte bankaların finansman ihtiyacı içinde olan tüketiciler karşısında avantajlı bir konum elde etmesine yol açmıştır. Müşteriler ile kurulan ilişkilerde üstün taraf olma avantajını elinde bulunduran bankaların kredi işlemleri, tüketicilerden makul tutarların çok üzerinde komisyon tahsil edilmesi sebebiyle yoğun müşteri şikâyetlerine konu olmuştur. Bu şikâyetlerin tüketici hakem heyetlerinde ağırlıklı olarak müşteriler lehine sonuçlanması bireysel kredi süreçleri ile ilgili yeni bir yasal düzenlemeyi elzem kılmış ve banka müşterilerinin finansal kurumlarla yaşadıkları sorunların çözülmesi amacıyla bir takım düzenlemeler hayata geçirilmiştir. Bunlardan en önemlileri 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) tarafından yayımlanan Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliktir. Bu çalışmada, 6502 sayılı kanuna dayanarak hazırlanan BDDK düzenlemesi öncesi ve sonrasında konut kredilerine ilişkin tüketicilerin yükledikleri maliyetler (maruz kaldıkları masraf ve komisyonlar) karşılaştırmalı olarak incelenmiş ve BDDK düzenlemesinin finansal tüketicilerin bankalar karşısındaki konumunu nasıl etkilediği değerlendirilmiştir.

2. Genel Olarak Bireysel Krediler

Bu bölümde çalışmanın konusunu teşkil eden bireysel krediler hakkında kavramsal ereve sunulmuştur. Sırası ile bireysel kredilerin tanımı, unsurları, sınıflandırılması, Türkiye’de bireysel kredilerin gelişimi ve bireysel kredi değerlendirme süreci hakkında bilgiler verilmiştir.

2.1. Bireysel Kredinin Tanımı Ve İşlevleri

Kredi, Latince “inanma”, “güven” anlamını taşıyan “credere” sözcüğünden gelmekte (Sipahi, 2011: 45) ve saygınlık anlamını taşımaktadır (TBB, 2013a: 124). Bireysel kredilerde tarihsel süreç 19. yüzyıla dayanmakta olup, en eski ve en popüler ödünç ęekli olan tüketiciler kredilerinin (Somashekar, 2009: 241) yaygınlaşması 20’inci yüzyılın başlarından itibaren ABD’de başlamıştır. 20’inci yüzyılda endüstriyel ilerleme ve orta sınıfın gelişmesiyle beraber bireylerin finansman ihtiyaçları da artmaya başlamış, sanayileşme sonrası ürün çeşidinin zenginleşmesine bağlı olarak finansman alanları da genişlemiştir (Kaptan, 2011: 4).

Kredi, eldeki para ile gelecekte ele geçecek paranın mübadelesi; başka bir anlatımla, para ile ödeme vaa-dinin değiştirilmesidir. Kredi kullandıran para verip ödeme vaadi almakta, kredi kullanan ise para alıp ödeme vaadi vermektedir (Zarakolu, 2003: 50). Bir başka tanıma göre kredi işlemi, mevcut ve belli bir satın alma gücünün diğer bir kişiye devredilmesidir. Söz konusu satın alma gücü para olabileceği gibi para ile ölçülebilen herhangi bir iktisadi değer de olabilmektedir (Baykan, 2004: 53). Bir bankacılık hizmeti olarak kredinin tanımı ise, bankaların, öz kaynakları ile birlikte, çeşitli Őekillerde borçlanmak suretiyle banka dışından temin ettikleri Türk Lirası ve döviz mevduatı fonları; kanuni sınırlamalar, i düzenlemeler ve imkânlar çerçevesinde (zden, 2010: 3), 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 para, teminat ya da kefalet vermek Şeklinde sunduğu imkndır (Din, Akay ve Karacan, 2013: 73). Dolayısıyla kredi, sadece bankalar tarafından müşterilere nakit para kullandırılması ile sınırlı değildir aynı zamanda gayri nakdi kredi olarak ifade edilen banka itibarının (aval, garanti, kefalet vb.) belli bir bedel karşılığında kiralınması hususu da kredinin kapsamına dahildir.

Bankacılık sektöründe faaliyet gösteren kurumların tabi olduğu 5411 sayılı Bankacılık Kanununda krediye ilişkin herhangi bir tanıma yer verilmemiştir. Bunun yerine kanunda hangi işlemlerin kredi sayılacağı ayrıntılı olarak belirtilmiştir. Kanunun 48. maddesine göre “Bankalarca verilen nakd krediler ile teminat mektupları, kontrgarantiler, kefaletler, aval, ciro, kabul gibi gayri nakdi krediler ve bu niteliği haiz taahhütler, satın alınan tahvil ve benzeri sermaye piyasası araçları, tevdiatta bulunmak suretiyle ya da herhangi bir Şekil ve surette verilen dnler, varlıkların vadeli satışından doğan alacaklar, vadesi geçmiş nakd krediler, tahakkuk etmekle birlikte tahsil edilmemiş faizler, gayri nakd kredilerin nakde tahvil olan bedelleri, ters repo işlemlerinden alacaklar, vadeli işlem ve opsiyon sözleşmeleri ile benzeri diğer sözleşmeler nedeniyle üstlenilen riskler, ortaklık payları ve Kurulca kredi olarak kabul edilen işlemler izlendikleri hesaba bakılmaksızın bu Kanun uygulamasında kredi sayılır. Bunlara ilave olarak belirtilenlere ilve olarak, kalkınma ve yatırım bankalarının finansal kiralama yöntemiyle sağladığı finansmanlar ile katılım bankalarının taşınır ve taşınmaz mal ve hizmet bedellerinin ödenmesi suretiyle veya kr

ve zarar ortaklığı yatırımları, taşınmaz, ekipman veya emtia temini veya finansal kiralama, mal karşılığı vesaikin finansmanı, ortak yatırımlar veya benzer yöntemlerle sağladıkları finansmanlar da bu Kanun uygulamasında kredi sayılır” (5411 Sayılı Bankacılık Kanunu, 2005: m. 48).

Kullanım amaçlarına göre krediler sınıflandırmasında yer alan bireysel krediler (Tuğcu vd., 2013: 18), ticari amaç dışında kullanılmak ve konut, taşıt gibi herhangi bir mal ya da hizmet alımının finansmanı amacıyla bireylere sunulan; sözleşmenin kurulması sırasında ödeme koşulları belli edilmiş ve bir ödeme planına göre geri ödenmesi gereken krediler olarak tanımlanmaktadır (Şakar, 2001: 92) ve bankalar ve tüketici finansman şirketleri tarafından hane halkına kullanılan tüketici kredilerinin ve kredi kartıyla yapılan harcamaların toplamı bireysel kredi olarak kabul edilmektedir (Tekirdağ, 2009: 3). Bankaların sunduğu ürünlerden biri olan bireysel krediler, tüketicilerin cari tüketim isteklerini hemen gerçekleştirmelerini sağlayan bir finansman ürünüdür. Ticari ve sınai kredilerde amaç ticaret ve üretim hacmini artırarak nihai kazancı maksimum kılmaktır. Bireysel kredilerin gayesi ise tüketicilerin ihtiyaçlarını derhal tatmin etmektir. Bu yönü ile bireysel krediler, tüketim tercihlerinin zaman açısından öne alınması işlevini gerçekleştirmektedir. (İnağ, 1990: 1-2). Bu itibarla bireysel krediler tüketim taleplerinin gerçekleşmesini kolaylaştıran bir finansman türü olarak değerlendirilmektedir (İbicioğlu ve Karan, 2009: 12).

Kredilerin ekonomi açısından taşıdığı önemli işlevler bulunmaktadır. Bunlar şöyle sıralanabilir (Güney, 2010: 80);

- Kredi, tasarrufların atıl kalmasını önleyerek, ekonominin hareketlenmesine imkân tanır,
- Kredi, girişimcilerin tasarruflarını biriktirmeyi beklemeden daha hızlı ekonomik aktivitede bulunmalarını sağlar,
- Kredi, kişilerin gelecekte sahip olacakları gelirleriyle yapacakları harcamaları zaman açısından öne çekmelerine olanak sağlar.

2.2. Bireysel Kredinin Unsurları

Bireysel kredileri meydana getiren temel öğeler bireysel kredilerin unsurlarını oluşturmaktadır. Bireysel kredilerin üç ana unsuru bulunmaktadır (Akipek, 1999: 195):

- Kredi alan ve kredi veren (Sözleşmenin tarafları),
- Nakdi kredi/Harcama gücü (Sözleşmenin konusu),
- Teminatlar (Sözleşmenin güvencesi).

Tüketici kredisi sözleşmesi, kredi alan (tüketici) ve kredi veren arasında yapılan bir sözleşmedir (Aslan, 2010: 201). Avrupa Ekonomik Topluluğu (EEC) Konsey Yönergesine göre tüketici, ticari ve mesleki faaliyetleri dışındaki amaçlar için hareket eden gerçek kişi; kredi veren ise, ticari veya mesleki faaliyetinin sürdürülmesi 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 temeli teşkil etmekle birlikte 6502 sayılı kanunda ek olarak tüzel kişilerin de tüketici olabileceklerine ilişkin bir hükme yer verilmektedir (6502 sayılı TKHK, 2013: 1). Ancak kanunda tüzel kişiler tüketici kavramı içinde sayılmakta iseler de; ticaret şirketlerinin bütün işlem ve fiilleri ticari iş sayıldığından (6102 sayılı TTK, 2011: m. 3) ve bu doğrultuda bir ticari şirketin ticari olmayan amaçlarla bir mal veya hizmet edinmesi söz konusu olmadığından ticaret şirketleri tüketici sayılmamaktadır (Reisoğlu, 2008: 50-51). Buna karşılık şirketler dışında kalan tacir olmayan diğer tüzel kişiler (dernek, vakıf, meslek odaları vb.) işlemlerinin ticari amaçlı olmaması koşuluyla tüketici olarak kabul edilmektedir (Y.11. HD E. 1997/1815 K. 1997/5112). Bu noktadan hareketle tüketici olmanın unsurları, ticari ve mesleki amaçlı olmama, gerçek veya tüzel kişi olma ve mal veya hizmet edinme şeklinde ifade edilmektedir (Aslan, 2010: 31-36).

Tüketici kredisi sözleşmesinin konusunu, tüketiciye kullandırılan nakdi ve gayri nakdi kredi oluşturmaktadır (6502 sayılı TKHK, 2013: m. 22). Nakdi kredi, tüketicilerin diledikleri mal veya hizmeti edinmek amacıyla, kredi verenden nakit olarak kullandıkları ödünçlerdir (Baykan, 2005: 388). Tüketici kredileri içinde yer alan kredi kartları, bankalar tarafından tüketiciye nakit kullandırım yapılmaksızın satıcıya ödemenin doğrudan banka tarafından gerçekleştirildiği bir ödeme aracıdır. Kredi kartıyla yapılan işlemlerin nakit tüketici kredisi işlemlerinden özü itibarı ile herhangi bir farkı bulunmamaktadır. Her iki finansman aracı da tüketicinin harcama gücünü artırmaktadır. Kredi kartını bankanın tüketiciye tahsis ettiği ve kullanımına sunduğu sürekli bir tüketici kredisi limiti olarak tanımlamak mümkündür. Kredi kartından yapılan harcamalar doğrultusunda limit dolmakta ve yapılan geri ödemelere koşut olarak da limit açılmaktadır.

Tüketici kredisi sözleşmesinin güvencesini, kredi veren tarafından müşteriden alınan teminatlar oluşturmaktadır. Bazı durumlarda bankanın müşteriye duyduğu yüksek güven sebebiyle krediler teminatsız olarak da kullandırılabilir. Bu tür krediler açık kredi olarak adlandırılmaktadır (Akipek, 1999: 207). Teminat, borcun çeşitli nedenlerle yerine getirilememesi tehlikesine karşılık (Şakar, 2009: 4) kredi veren tarafından müşteriden istenen maddi veya maddi olmayan kıymetlerdir.

2.3. Bireysel Kredilerin Sınıflandırılması

Bireysel Krediler (tüketici kredileri), ihtiyaç kredileri, taşıt kredileri, konut kredileri, kredili mevduat hesabı ve kredi kartları olarak beş başlık altında sınıflandırılmaktadır (Şakar, 2001: 110).

İhtiyaç kredisi, gerçek veya tüzel kişilerin harcamaları (beyaz eşya, dayanıklı tüketim malları, ev donanımı ve yenileme, tatil, giyim eşyası, düğün, nişan, okul giderleri vb.) için gerekli finansmanın sağlanması için bireylere nakden verilen bireysel kredi türüdür (Bakkal ve Aysan, 2011: 32). Kredi başvurusunun ardından yapılan incelemeler sonucunda müşterinin gelirine ve borçluluk durumuna uygun bir kredi limiti belirlenmektedir. İhtiyaç kredilerinin teminatı olarak kefalet, taşınmaz ipotegi ve nakit ya da mevduat rehni alınabilmektedir (Tuğcu vd., 2013: 128-129).

Taşıt kredisi, gerçek veya tüzel kişilere, yeni veya ikinci el taşıtların alımının finansmanında kullanılmak üzere tahsis edilen kredi türüdür (Güney, 2010: 117). Genellikle kredi bedeli, krediyi

talep eden müşteriye değil satıcı firmaya ödenmekte; araç üzerine banka lehine rehin tesis edilerek kredi teminatlandırılmaktadır (Eriş, 2013: 28).

Konut kredisi, konut sahibi olmayı düşünen gerçek kişilerin konut edinmeleri için finansman kolaylığı sağlayan bir kredi türüdür (Şakar, 2009: 201). Konut edinme amaçlı tüketici kredileri, önceden 4077 sayılı Yasanın (mülga) 10. maddesine göre verilir iken, daha sonra 5582 sayılı Yasayla kabul edilen 4077 sayılı Yasanın 10/B maddesine göre verilmeye başlanmıştır (Reisoğlu, 2007: 78). 5582 sayılı yasaya göre konut finansmanı, konut edinmeleri amacıyla tüketicilere kredi kullandırılması, konutların finansal kiralama yoluyla tüketicilere kiralanması, sahip oldukları konutların teminatı altında tüketicilere kredi kullandırılması şeklinde tanımlanmaktadır (5582 sayılı Kanun, 2007: m. 12). Tüzel kişilerin konut edinmelerinden bahsedilemeyeceği için kanunda geçen tüketiciler mutlaka gerçek kişiler olacaktır (Reisoğlu, 2007: 79). Konut kredilerinin güvencesi olarak satın alınan konutun üzerinde gayrimenkul ipoteği tesis edilmektedir (Bakkal ve Aysan, 2011: 34). Kredi veren kullanılan konut kredisi için kefalet vb. ilave teminatlar da alabilmektedir.

Kredili mevduat hesabı, tüketici ile yapılan sözleşme gereğince, banka cari hesap açtıran müşteriye, ihtiyacı olduğunda ve talep edildiğinde belirlenen limitler dahilinde kredi kullanma imkanı sağlamaktadır (Baykan, 2005: 408). Bankacılık hizmet gelirlerinin arttırılmasını ve riskin tabana yayılarak kaynakların en az kredi riski ile verimli bir şekilde plase edilmesini hedefleyen bir kredi türüdür (Şakar, 2009: 200). Kredili mevduat hesabı, uygulamada genellikle maaşlı müşterilere ve herhangi bir teminat alınmadan kullandırılmaktadır. Kredinin limiti müşterinin maaş tutarı çerçevesinde belirlenmektedir. Yüksek limitler talep eden müşterilerden bankalar çeşitli teminatlar (kefalet vb.) isteyebilmektedir.

Kredi kartı, belirli işlemlerde hamiline nakit ödeme zorunluluğu olmaksızın mal ya da hizmet satın alma imkânı tanıyan bir ödeme aracıdır. Kredi kartları, alıcılara borçlarını ödemede hem zaman hem de miktar açısından esneklik sunmaktadır (Takan ve Boyacıoğlu, 2011: 189). Kredi kartları bankanın pazarlama tekniğine bağlı olarak ya teminatsız ya da kefalet karşılığı verilmektedir (Şakar, 2001: 118). Online alışveriş alışkanlığının artmasına bağlı olarak kredi kartlarının işlem hacmi yüksek boyutlara ulaşmıştır. Dünya genelinde bilgisayar ve internet kullanma oranında yaşanan artışlar, bu trendin devam etmesinde itici bir güç olacaktır.

Tüketici kredileri taşıdıkları özellikler gereği farklı vergi kesintilerine tabidir. Kredilerden tahsil edilen vergiler şöyledir;

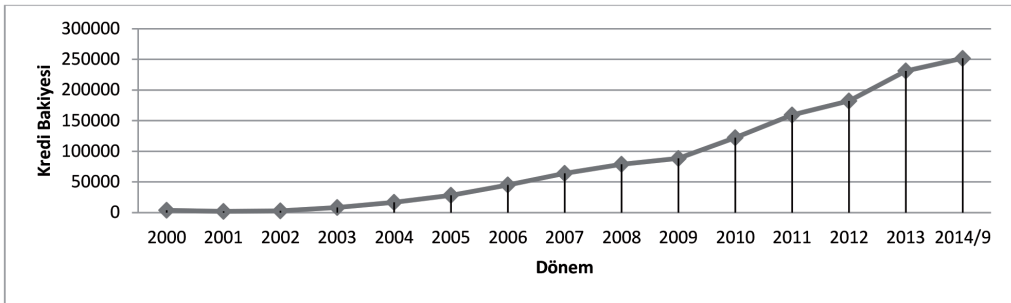
- İhtiyaç kredilerinde hesaplanan faiz üzerinden % 15 KKDF ve % 5 BSMV (Şakar, 2009: 199; www.finzoom.com.tr),
- Taşıt kredilerinde hesaplanan faiz üzerinden % 15 KKDF ve % 5 BSMV BSMV (Şakar, 2009: 200; www.finzoom.com.tr),
- Konut kredilerinde % 0 KKDF ve % 0 BSMV (Çakıcı ve Ceylan, 2014a: 202; Çakıcı ve Ceylan, 2014b: 160),
- Kredili mevduat hesaplarında % 15 KKDF ve % 5 BSMV (Çakıcı ve Ceylan, 2014a: 169; Çakıcı ve Ceylan, 2014b: 82),

- Kredi kartlarında nakit avanslar, isteğe bağlı taksitlendirmeler ve gecikmelerde işleyen faizler üzerinden % 15 KKDF ve % 5 BSMV (akıcı ve Ceylan, 2014a: 63; akıcı ve Ceylan, 2014B: 98) tahsil edilmektedir.

2.4. Türkiye’de Bireysel Kredilerin Genel Durumu

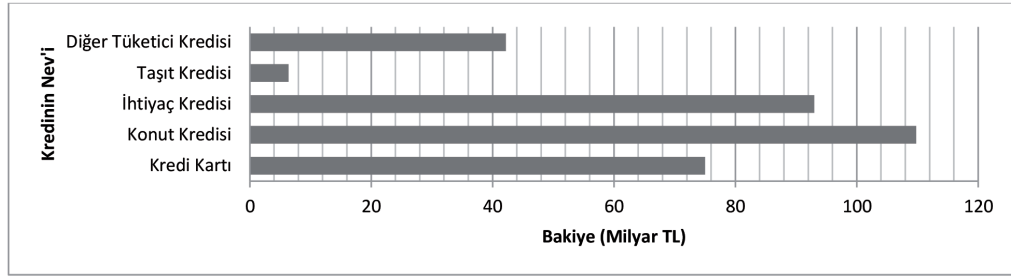
Türkiye’de bireysel krediler yıllar itibarıyla sürekli bir atış eğilimi içindedir. Kasım 2000 ve şubat 2001’de yaşanan ekonomik krizlerin ardından yıldıan yıla kamu borçlanma gereksiniminde görece bir azalma yaşanmıştır. Bu nedenle kamu borçlanma maliyetleri de önemli derecede düşmüştür. Bu durum bankacılık sektörünün elindeki kaynakların ağırlıklı olarak hazineye borç verilmesi yönündeki yapının – alışkanlığın - terk edilmesini zorunlu kılmıştır. Bankacılık sektörü bu doğrultuda elindeki kaynağı daha verimli ve karlı olabileceğini düşündüğü alanlara yönlendirme ihtiyaı hissetmiştir.

Sektörde yaşanan bu değişim kaynakların kredilere plase edilmesinin önünü açmış ve bireysel kredi hacminde keskin artışlar yaşanmıştır (TBB, 2013b: 1; TBB, 2014: 1). Grafikte kredi kartı hariç bireysel kredi (taşıt, konut, ihtiyaç ve diğer) bakiyeleri yer almakta olup yıllar itibarıyla tüketicilerinde yaşanan keskin artış net olarak görülmektedir.



şekil 2.1. Yıllara Göre Kredi Kartı Hariç Bireysel Kredi Bakiyesi (Milyon TL)

Aşağıdaki şekilde görüleceği üzere 2014 Eylül ayı itibarıyla bireysel kredi kartı bakiyesi ise 75 milyar TL’dir. Bunun yanında aynı tarihte konut kredileri 109.8 milyar TL, ihtiyaç kredileri 93 milyar TL, taşıt kredileri 6.4 milyar TL ve diğer tüketicilerinde ise 42.2 milyar TL bakiye arz etmektedir (BDDK, 2014b: 12; TBB, 2014: 2). Tketicilerinde arasında konut kredileri önemli bir farkla lider konumdadır.



Şekil 2.2. Bireysel Kredilerin Dağılımı (2014/9)

2.5. Bireysel Kredi Değerlendirme Süreci

Bankalarda bireysel kredi değerlendirme süreci kredi başvurusu ile başlayan ve kredi kullandırımı ya da reddi ile sonuçlanan muhtelif aşamalardan oluşmaktadır.

2.5.1. Kredi Başvurusu/Ön Görüşme

Bireysel kredi için talep edenin bankaya şahsen başvuru yapması gerekmektedir. Bu aşamada yapılacak işlemler bankanın fazla zamanını almamaktadır. Kredinin amacı yasal çerçevede kalmalı aynı zamanda bankanın kredi politikasına aykırı olmamalıdır (Takan ve Boyacıoğlu, 2011: 185). Kredi başvurusu sırasında istenen kredinin bankanın kullandığı krediler arasında bulunup bulunmadığı değerlendirilmekte ve geri ödeme şekli görüşülmektedir (Şakar, 2009: 31). Günümüzde kredi başvurusu müşterilerin şubeye fiilen müracaatları ile yapılabileceği gibi, buldukları yerden veya evlerinden mobil iletişim araçları ya da bilgisayar vasıtasıyla da yapılabilir. Bankaların kredi reklamlarında “TCKN yaz XXXX numarasına yolla kredin hazır” şeklinde tanıtımlar sıkça görülmektedir. Ayrıca hemen hemen bütün bankaların internet portallarında şubeye gitmeye gerek olmaksızın kredi başvurusu yapılabilecek hizmetler sunulmaktadır. Bu hizmetlerin adları bankadan bankaya değişiklik göstermekle birlikte ortak özellikleri müşteriye istediği anda bulunduğu noktadan krediye ulaşma imkânı sunmasıdır.

2.5.2. Mali Bilgilerin İncelenmesi

Kişinin geliri ve mal varlığı, ödeme gücü üzerinde birincil derecede etkili olmakta, bu sebeple verilecek kredinin sınırlarının çizilmesinde dikkate alınan bir ölçü oluşturmaktadır (Akgüç, 2006: 338). Bireylere ait mali bilgilerin değerlendirilmesi yapılırken göz önünde tutulması gereken temel nokta, bireyin o andaki ödem gücünden çok gelecekteki ödeme gücünü ölçmektir. Kredi talep eden kişinin bugünkü ve gelecekteki net gelir düzeyi bankadan aldığı kredinin taksitlerini ödeyebilecek kadar yüksek olmalıdır. Diğer bir ifade ile kişinin aylık kazancından zorunlu harcamaları düşüldükten sonra geriye kalan tutarla kredi taksiti ödenebilmelidir (Şakar, 2001: 103). Mali durumun somut göstergesi olarak bankaca müşteriden gelir belgesi (ücretliler için maaş bordrosu, ticaret erbabı için vergi levhası vb.) talep edilmektedir. Gelir belgesine ek olarak düzenli gelir niteliğinde olan kira sözleşmesi ve mevduat hesap cüzdanı gibi belgeler de istenmektedir

(Takan ve Boyacıoğlu, 2011: 186). Özel sektör çalışanı tarafından bankalara sunulan işyeri onaylı maaş yazılarının doğru kabul edilebilmesi için Sosyal Güvenlik Kurumu'ndan alınacak SGK Hizmet Dökümünde yer alan bilgilerle tutarlı olması gerekmektedir.

2.5.3. İstihbarat Bilgileri

Kredilendirme sürecinde müşteri hakkında diğer bankalar, TCMB kayıtları, tedarikçileri/müşterileri ve yakın çevresi üzerinden bilgi toplanması (Güney, 2010: 92-93) gelir ve gider analizi kadar, bazı durumlarda bundan da önemli bir nitelik taşımaktadır (şakar, 2001: 106). Bu aşamada müşteri ile ilgili elde edilecek bilgiler;

- Daha önce karşılıksız çıkmış ek ve protesto edilmiş senet bilgileri,
- Diğer bankalarda hali hazırda ödenmeyen taksitlerinin bulunup bulunmadığı,
- Müşterileri ve tedarikçileri ile olan ticari ilişkilerinin mahiyeti,
- Borçları karşısında taşıdığı ödeme ahlakı ve nasıl bir hayat yaşadığı,

şeklinde bilgilerdir.

2.5.4. Bilgi Bankasına Başvuru/Kredi Kayıt Bürosu Sorgulaması

Bilgi bankaları, başvuru sahibine ait kredi verilerinin tarihçesi hakkında çabuk ve doğru bilgi temin edilmesi amacıyla faaliyet göstermektedir. Bankalar kredi başvuru süreçlerinin sağlıklı olarak sonuçlandırılması amacıyla bu kuruluşlardan bilgi edinebilmektedir. Bu sistem bankaların yanı sıra tüketicici taleplerinin hızlı sonuçlandırılmasına imkân vermesi sebebiyle müşteriler için de oldukça faydalıdır (Takan ve Boyacıoğlu, 2011: 187). Bu kuruluşlar bankaların ortaklığı ile kurulmakta olup sisteme kayıtlı olan tüm banka müşterilerinin ödenmemiş veya gecikmiş kredi borçları hakkında belli bir ücret karşılığında bilgi sunmaktadır. İstihbarat yapılırken söz konusu şirketten alınacak bilgilerden de istifade etmek mümkündür (şakar, 2001: 107).

Türkiye'de en geniş üyelik ağına sahip olan bilgi bankası Kredi Kayıt Bürosu (KKB) A.ř'dir. 2013 yılsonu itibarıyla kuruluşa aralarında bankalar, leasing şirketleri, tüketicici finansman şirketleri, sigorta şirketleri ve faktöring şirketlerinin bulunduğu 149 finansal sektör firmasının yeliği bulunmaktadır (KKB, 2013: 4). Kredi Kayıt Bürosu'nun bireysel kredi değerlendirme süreçlerinde kullanılmak üzere finansal sektörün hizmetine sunduğu ana ürünler şöyledir (KKB, 2013: 31-32);

- ye kuruluşların, müşterilerin borçlu ve kefil konumunda oldukları tüm açık hesap bilgilerine, son beş yıl içindeki kapalı hesap bilgilerine, son altı aydaki kredi başvuru bilgilerine ve son otuz altı aylık döneme ait kredi geri ödeme bilgilerine ulaşabilecekleri Kredi Referans Sistemi (KRS),
- Bir tüketicinin, KKB yesi olan kuruluştan kullandığı ya da kullanacağı kredinin geri ödemesini diğer bir tketiciciye kıyasla ne ölçüde yerine getireceğini öngörmek amacıyla hesaplanan Bireysel Kredi Notu (BKN),

- Son dönemde ve geçmişinde ödeme güçlüğü belirtisi göstermediği halde, ödeme gücünü aşan bir borç yükü altına girme eğiliminde olan kişilerin raporlandığı Bireysel Borçluluk Endeksi (BBE),

gibi ürünlerdir.

2.5.5. Scoring (Notlama)

Bankalar müşteri hakkında topladıkları tüm bilgileri, kullandıkları bir scoring sistemi üzerinden değerlendirmekte ve müşteri için bir skor (puan-not) belirlemektedir. Bankaların scoring sistemleri farklılık göstermekle birlikte genellikle aynı temel esaslara dayanmaktadır. Bankalar müşterilerin sahip oldukları notlara göre daha cazip kredi teklifleri sunabilmektedir (Şakar, 2001: 107).

Diğer taraftan Kredi Kayıt Bürosu tarafından, Türkiye’de tüm bankalarca kullanılacak bir referans kredi skoru hizmeti sunulmaktadır. Bu çalışma KKB tarafından bir finansal hizmet platformu olan Findeks üzerinden gerçekleştirilmektedir (<https://www.findeks.com/findeks-nedir>). Findeks Kredi Notu olarak adlandırılan bu referans not, bankalardan kullanılmış olan bireysel nitelikli tüm kredi ve kredi kartı hesaplarının geçmiş verileri üzerinden oluşturulur. Findeks Kredi Notu, finansal ve reel sektörün yanı sıra bireyler tarafından da gösterge olarak kabul edilen finansal bir karnedir. Findeks Kredi Notu yüksek ise daha kolay krediye erişilebileceği gibi daha uygun borçlanma oranlarıyla da kredi kullanılabilir (<https://www.findeks.com/bireysel/findeks-kredi-notu>). Bu platforma bireyler üye olarak kredi notlarını ve Türkiye sıralamasında kredi notu açısından durumlarının ne olduğunu öğrenebilmektedirler. Ayrıca sistemde notlarını nasıl iyileştirebilecekleri hakkında danışmanlık alabilmektedirler. Bu platform finansal sisteme risk değerlendirme ve risk yönetimi açısından oldukça zengin imkânlar getirmektedir.

2.5.6. Kredi Kullanım/Red Kararı

Kredi değerlendirme çalışmaları sonucunda istenen şartları taşıdığına karar verilen müşterilere uygun bir teminat yapısı sağlanarak kullanım yapılmaktadır (Güney, 2010: 93). Diğer yandan kredilendirme şartlarını taşımayan müşterilerin talepleri ise banka tarafından reddedilmektedir.

3. Tüketiciyi Koruyucu Düzenlemeler ve Konut Kredisi Sürecinde Bankalarca Yüklenilen Masraflar

Bu bölümde Türkiye’de tüketiciyi koruyucu yasal düzenlemeler, konut kredisi kullanım sürecinde bankalarca yüklenilen zorunlu masraflar ve finansal tüketicinin masraflara itirazı ve yargısal süreç hakkında bilgiler verilmiştir.

3.1. Finansal Tüketici Kavramı Ve Finansal Tüketiciyi Koruyucu Düzenlemeler

Banka ve diğer finans kurumları tarafından kendisine ürün ve hizmet sunulan tüketiciler olarak tanımlanan finansal tüketiciler (BDDK, 2014a: 1), finansal kuruluşlar ile aralarında eşit ve

adil bir alışveriş ortamını temin etmeye yönelik uygulamaların hayata geçirilmesi yoluyla mevcut veya muhtemel haksız fiiller karşısında korunmaya çalışılmaktadır (BDDK, 2014c: 14). Bunlar arasında Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Finansal Tketicin Korunması Hakkında Yönetmelik ve ilgili Yargıtay Kararları ne çıkan düzenlemelerdir.

3.2. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun

Kamu yararının gerektirdiği doğrultuda tketicin çıkarlarını koruyucu önlemlerin alınmasını sağlamak amacıyla Türkiye’de ilk olarak 1995 yılında 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlüğe konulmuştur (4077 Sayılı TKHK, 1995: m. 1). Söz konusu kanunda 2003, 2004, 2007 ve 2008 yıllarında günün gereklerine uygun olarak değişiklikler yapılmıştır.

Son olarak 2013 yılında yürürlüğe giren 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile 4077 sayılı kanunu yürürlükten kaldırılmıştır (6502 sayılı TKHK, 2013: m. 86). 4077 sayılı kanunun yürürlükten kaldırılarak yerine 6502 sayılı kanunun uygulamaya konulmasının sebebi tketicin hukuku alanında Avrupa Birliği (AB) mevzuatı ile tam uyumunun sağlanması için 4077 sayılı kanunun yetersiz kalmasıdır. Kanun değişikliğine gidilmesinin en temel amaçlarından birisi, AB’nin son dönemde çıkardığı ve henüz mevzuatımıza aktarılmamış olan, 2002/65/AT sayılı Finansal Hizmetlerin Mesafeli Satışı, 2005/29/AT sayılı Haksız Ticari Uygulamalar, 2008/48/AT sayılı Tketicin Kredileri Sözleşmeleri, 2008/122/AT sayılı Devre Tatil, Uzun Süreli Tatil rn, Yeniden Satım ve Değişim Sözleşmeleri, 2001/83/EU sayılı Tketicin Hakları Yönergelerinin i hukukumuzda aktarılması olmuştur (TBMM, 2013: 5-6).

6502 sayılı Tketicin Korunması Hakkında Kanuna göre Bakanlık, tketicin Őikyetlerinin değerlendirilmesi amacıyla il merkezleri ve Şartları taşıyan ile merkezlerinde tketicin hakem heyetleri oluşturmakla görevlidir (6502 sayılı TKHK, 2013: m. 66). Tüketicilerin mal ve hizmet sunucuları ile yaşadıkları uyuşmazlıklara ilişkin hakem heyetlerinin parasal sınırı, ile tketicin hakem heyetlerinde 2.200 TL ve il tketicin hakem heyetlerinde 3.300 TL olarak belirlenmiş olup bu sınırlar her takvim yılı başında ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde güncellenmektedir (http://www.tuketici.gov.tr/index.snet?wapp=nasilbasvurulur_tr).

3.3. Finansal Tüketicilerden Alınacak cretlere İlişkin Usl ve Esaslar Hakkında Yönetmelik

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından 2014 yılında, finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar tarafından finansal tüketicilere sunulan ürün veya hizmetlere istinaden faiz veya kr payı dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraf türleri ile bunlara ilişkin usul ve esasları belirlemek amacıyla ‘‘Finansal Tüketicilerden Alınacak cretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik’’ uygulamaya konulmuştur (BDDK, 2014a: m. 1). Söz konusu yönetmelikle Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun temelinde finansal tüketicilerden tahsil edilecek faiz dışındaki her türlü ilave ücrete ilişkin hükümler getirilmiştir.

Finansal Tüketicilerden Alınacak cretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik’te tketicin ve konut finansmanı kredilerine ilişkin cretler (BDDK, 2014a: m. 10), banka ve kredi kartı cretleri (BDDK, 2014a: m. 11), para transfer işlemlerine ilişkin cretler (BDDK, 2014a: m.

12), mevduat ve katılım fonu işlemlerine ilişkin ücretler (BDDK, 2014a: m. 13), ATM kullanımını ve kiralık kasa hizmetine ilişkin ücretler (BDDK, 2014a: m. 14) ve kampanyalar ve özel hizmetlere ilişkin ücretler (BDDK, 2014a: m. 15) başlıkları altında kredi ve diğer bankacılık hizmetleri ile ilgili bağlayıcı açıklamalar yapılmıştır.

Bunlardan sadece tüketici ve konut finansmanı kredilerine ilişkin ücretler araştırma konusu kapsamında yer almaktadır. Bu sebeple söz konusu maddenin açıklanması çalışma açısından yeterli olup ilgili düzenleme şöyledir (BDDK, 2014a: m. 10) :

- Finansal tüketicilere kullanılacak krediler için kredi ihtiyacının karşılanmasına olanak sağlayan sistemin işletilmesi ve operasyonel süreçlerin yönetilmesi amacıyla alınan tahsis ücreti dışında her ne ad altında olursa olsun başka bir ücret alınamaz ve kredi tahsis ücreti, kullanılan kredi anaparasının binde beşinin geçemez,
- Taşınır ve taşınmazlara ilişkin rehin, ipotek ve ekspertiz işlemlerinde yalnızca üçüncü kişilere ödenen ücretler alınabilir,
- Reddedilen kredi taleplerinden bir kamu kurum ve kuruluşuna veya üçüncü kişilere ödenen ücretler hariç olmak üzere herhangi bir ücret alınamaz,
- Sabit faizli kredinin yeniden yapılandırılması veya erken ödenmesi durumunda müşteriden erken ödeme tazminatı (kalan vadesi 36 aya kadar olan kredilerde en fazla % 1 ve kalan vadesi 36 ayı aşan kredilerde en fazla % 2) dışında hiçbir ücret alınamaz,
- Finansal tüketicilerin ilgili kuruluşlardan borçlarının bulunmadığına dair talep ettikleri bilgi yazıları için bir defaya mahsus olmak üzere ücret alınamaz,
- Kredili mevduat hesaplarından kullanılan krediler ile kredi kartlarından yapılan taksitli nakit avans işlemleri için ücret tahsil edilemez,
- Belirli süreli kredi sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, bu hesaba ilişkin herhangi bir ücret alınamaz ve bu hesap, finansal tüketicinin aksine yazılı talebi olmaması hâlinde kredinin ödenmesi ile kapanır,
- Finansal tüketicinin onayı olmaksızın, belirli süreli kredi sözleşmesi ile ilişkili bir kredili hesap sözleşmesi yapılamaz ve kredi tahsilâtları bu hesaptan gerçekleştirilemez.

3.4. Yargıtay Kararları

Finansal tüketiciler ile finansal kuruluşlar arasında yaşanan uyumsuzluklara ilişkin Yargıtay tarafından verilen önemli kararlar bulunmaktadır. Bunlar arasında kredilerden tahsil edilen komisyonlarla ilgili olanlar, tüketici şikâyetlerinde taşıdıkları ağırlık sebebiyle öne çıkmaktadır. Yargıtay tarafından kredilerden tahsil edilen komisyonlarla ilgili farklı tarihlerde verilen bazı örnek kararlar aşağıda açıklanmıştır.

Yargıtay 13.Hukuk Dairesi 2011 tarihinde, “bankanın sadece kredinin kullanılmasında zorunlu olan masrafları tüketicilerden isteyebileceğine, kredi verilmesi için gereken zorunlu masrafların neler olduğu konusunda ispat yükünün de davalı bankaya ait olduğuna” karar vermiştir (Y.13. HD E. 2011/3576 K. 2011/10221).

Yargıtay 13.Hukuk Dairesi 2011 tarihinde, “bankanın sadece krediyi kullanmak için zorunlu olan masrafları tüketicilerden isteyebileceğine, kredi verilmesi için katlanılması gereken zorunlu masrafların neler olduğu konusunda ispat yükünün de davalı bankaya ait olduğuna, zorunlu masrafların neler olduğu konusunda bilirkişiye başvurarak alınan masrafın makul olup olmadığının değerlendirilmesine ve bilirkişi raporu doğrultusunda sonuca ulaşılmasına” karar vermiştir (Y.13. HD E. 2011/8196 K. 2012/1183).

Yargıtay 13.Hukuk Dairesi 2012 tarihinde, “bankanın kredi açılırken yapılması zorunlu olan zorunlu ve mutad masrafları talep edebileceğine, bunun dışında sebebi ve dayanağı açıklanmadan talep edilen dosya masrafının Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun uyarınca haksız şart olarak kabul edilmesinin zorunlu olduğuna” karar vermiştir (Y.13. HD E. 2012/1386 K. 2012/5231).

Yargıtay 13.Hukuk Dairesi 2013 tarihinde, “davalı bankanın tacir olup, yaptığı masrafları tüketiciden isteme hakkı bulunduğuna, ancak somut uyuşmazlığın tüketici hukukundan kaynaklandığı da gözetildiğinde, bankanın ancak davaya konu kredinin verilmesi için zorunlu, makul ve belgeli masrafları tüketiciden isteyebileceğine” karar vermiştir (Y.13. HD E. 2013/3498 K. 2013/4473).

Yargıtay 13.Hukuk Dairesi 2013 tarihinde, “banka tarafından zorunlu masraf adı altında banka personel giderleri vesair şeklinde kredinin maliyetine dahil olan unsurların ileri sürüldüğu, ancak maliyete dahil olan unsurların kredi faiz oranına dahil olduğu ve kredinin, kararlaştırılan faiz oranı üzerinden satılmış olduğundan dolayı ancak maliyet dışı unsurların tüketiciye yansıtılıp tüketiciden talep edilebileceğine” karar vermiştir (Y.13. HD E. 2013/3682 K. 2013/5249).

3.5. Konut Kredisi Kullanım Sürecinde Bankalarca Yüklenen Zorunlu Masraflar

Bireysel kredilerin kullanım sürecinde bankalarca üstlenen bir takım zorunlu masraflar bulunmaktadır. Bunların bazıları (KKDF, BSMV ve DASK gibi) yasalardan veya diğer ilgili mevzuattan kaynaklanmaktadır. Söz konusu masrafların kanuni bir dayanağa sahip olması sebebiyle tüketici tarafından ödenmesi gerekmektedir (Kara, 2014: 92).

Bankaların yasalarda yer almayan ancak kredi kullanım sürecinde katlanmak zorunda kaldıkları ilave bir takım masraflar daha bulunmaktadır. Bu masrafların müşterilerden tahsil edilebilmesi ancak belli koşulların sağlanmasına bağlıdır. Bu doğrultuda bankaca katlanılan bir masrafın tüketiciden talep edilebilmesi için haklı, makul ve belgeli olması zorunlu olup söz konusu masraf için her üç şartın birlikte sağlanması gerekmektedir (Kara, 2014: 92-93). Masrafın haklı olması sözleşmede veya ilgili mevzuatta hüküm bulunmasını, makul olması verilen hizmetin karşılığı olan bir tutarda olmasını ve belgeli olması da katlanılan maliyetlerin mutlaka evrak ile ispatlanmasını ihtiva etmektedir.

Bankaların konut kredisi kullandırma sürecinde katlanmak zorunda kaldıkları ilgili mevzuat dışındaki masraflar (eğer kredi kullandırılmasaydı bankanın katlanmak durumunda kalmayacağı ücret ve giderler) aşağıda açıklanmıştır.

- KKB (Kredi Kayıt Bürosu) ücreti, Söz konusu ücret müşterilerin kredibilitesini değerlendirmek amacıyla, kişilerin kredi kartı ve bireysel kredi ödemelerine ilişkin geçmiş ve mevcut durumlarının izlenebildiği Kredi Kayıt Bürosu kayıtlarına ulaşmak için bankalarca katlanılmak zorunda olunan bir giderdir. (<http://www.kkb.com.tr/btr/hizmetler/e-rapor/%C3%BCretlendirme.aspx>)
- İpotek tesis ücreti, Bankaların tapu dairelerindeki ipotek tesis işlemlerine ilişkin dışardan aldıkları bir hizmet olması durumunda veya dışardan hizmet alınmasa dahi ipotek tesis süreçlerinin takip edilmesine mukabil katlanmak zorunda oldukları bir giderdir. Bankaca giderin belgelendirilmesi gerekir.
- Kırtasiye gideri: Bankaların kredilendirme sürecinde kullanılan evrakları saklamak için kullandıkları dosyalara (klasörlere) ve kâğıtlara ilişkin katlanmak zorunda oldukları bir giderdir.
- İletişim gideri: Bankaların kredi kullandırma sürecinde müşteriler ile sürekli irtibat halinde olmaları nedeniyle katlanmak zorunda oldukları bir giderdir.
- Ekspertiz ücreti: Bankaların kredilerin güvencesi olarak bir konutun üzerinde ipotek tesis etmek istemeleri durumunda bahse konu gayrimenkulün değerini ölçmek amacıyla katlanmak zorunda oldukları bir giderdir. Söz konusu değerlendirme işlemlerine ilişkin ücretler Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, Türkiye Değerleme Uzmanları Birliği, Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye Sermaye Piyasaları Birliğinin görüşü alınarak her yıl Sermaye Piyasası Kurulu tarafından belirlenmektedir (6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu, 2012: m.76).

3.6. Müşterinin Masraflara İtirazı ve Yargısal Süreç

Finansal tüketiciler banka ve diğer finans kuruluşları ile yaşadıkları uyuşmazlıkların çözümünü için ilgili mevzuatta belirtilen sınırlara kadar tüketici hakem heyetlerine ve bunun üzerindeki tutarlar için görevli tüketici veya asliye hukuk mahkemesine başvurabilirler.

Tüketici hakem heyetleri tarafından verilen kararlar için, kararın tebliğ tarihinden itibaren tüketiciler tarafından tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itirazda bulunulabilir (GTB, 2014: m. 28). Tüketici mahkemesi veya ilgili asliye hukuk mahkemesi tarafından verilen kararlar da tüketiciler tarafından Yargıtay'a temyiz edilerek nihai hak arama yoluna gidilebilir.

4. Bankalar Tarafından BDDK Düzenlemesi ncesi Kullandırılan Konut Kredisinden Tahsil Edilen Masraflara İlişkin Vaka Analizleri

Çalışma konusunu oluşturan örnek olaylar, müşterilerin kullandıkları konut kredileri nedeniyle bankalar tarafından tahsil edilen masrafları konu edinmektedir. rnek olaylara ilişkin bilgilere muhtelif internet portallarından (www.tuketiciler.org, www.memurlar.net, www.ozcelikhukukburosu.com) ulaşılmıştır. Aşağıdaki tabloda söz konusu örnek kredi kullandırmaları temelinde gerekli hesaplamalar ve BDDK düzenlemesi öncesi ve sonrasına ilişkin karşılaştırmalar yer almaktadır. Tabloda BDDK düzenlemesi gereğince tahsil edilebilecek toplam kredi masrafları, kredi tahsis creti (en fazla kredi tutarının binde 5'i) + ekspertiz creti + ipotek tesis creti + belgelenebilen diğer zorunlu giderler formülü kullanılarak hesaplanmıştır. Kredi tahsis creti ve ekspertiz creti dışında kalan ipotek tesis creti ve belgelenebilen diğer zorunlu giderler (KKB creti, kırtasiye gideri ve iletişim gideri gibi) görece çok düşük tutarlarda bir maliyete sahip olduğu için ihmal edilmiştir.

Diğer taraftan ilgili yıllara ilişkin değerleme (ekspertiz creti) tarifelerine ulaşılamadığı için hesaplamalarda güncel tutarlar dikkate alınmıştır. 2015 yılında yayınlanan ilgili mevzuat gereğince bir konuta ilişkin değerleme alt sınırı en düşük 360 TL olarak belirlenmiştir (SPK, 2015: 1). Dolayısıyla toplam kredi masrafı hesaplanırken ekspertiz değeri 360 TL olarak kabul edilmiştir.

Tablo 4.1. Örnek Olaylar

Örnek Olay	BDDK Düzenlemesi Gereğince Tahsil Edilebilecek Kredi Masrafları	BDDK Düzenlemesi Öncesi ve Sonrasına İlişkin Karşılaştırma	Kaynak İnternet Portalı
X Bankası Isparta Şubesi tarafından müşteri A'ya 60 ay vadeli 57.000 TL tutarında konut kredisi kullanılmış ve 1.710 TL dosya masrafı tahsil edilmiştir.	Kredi tahsis ücreti (57.000*0,005) + Ekspertiz Ücreti (360 TL) = 645 TL	Düzenleme öncesi 1.710 TL olarak tahsil edilen kredi masrafının düzenleme sonrası 645 TL ile sınırlı olacağı görülmektedir.	http://www.tuketiciler.org/files/dosya_masrafi iptali_ornek_yargi_karari.doc
Y Bankası Tokat Şubesi tarafından müşteri B'ye 60 ay vadeli 25.000 TL tutarında konut kredisi kullanılmış ve 900 TL dosya masrafı ile 350 TL ekspertiz ücreti olmak üzere toplam 1.250 TL masraf tahsil edilmiştir.	Kredi tahsis ücreti (25.000*0,005) + Ekspertiz Ücreti (360 TL) = 485 TL	Düzenleme öncesi 1.250 TL olarak tahsil edilen kredi masrafının düzenleme sonrası 485 TL ile sınırlı olacağı görülmektedir.	http://www.memurlar.net/haber/389308/
Z Bankası Kastamonu Abana Şubesi tarafından müşteri C'ye 78.500 TL tutarında konut kredisi kullanılmış ve 1.570 TL dosya masrafı tahsil edilmiştir.	Kredi tahsis ücreti (78.500*0,005) + Ekspertiz Ücreti (360 TL) = 752,5 TL	Düzenleme öncesi 1.570 TL olarak tahsil edilen kredi masrafının düzenleme sonrası 752,5 TL ile sınırlı olacağı görülmektedir.	http://www.
T Bankası Yozgat Şubesi tarafından müşteri D'ye 60.000 TL tutarında konut kredisi kullanılmış ve toplam 1.650 TL masraf tahsil edilmiştir.	Kredi tahsis ücreti (60.000*0,005) + Ekspertiz Ücreti (360 TL) = 660 TL	Düzenleme öncesi 1.650 TL olarak tahsil edilen kredi masrafının düzenleme sonrası 660 TL ile sınırlı olacağı görülmektedir.	http://www.memurlar.net/haber/459946/

Tablodaki yer alan veriler, düzenleme öncesinde bankaların müşterilere yansıttıkları kredi komisyonlarında kullanılan kredi tutarını ölçü almadıklarını, düşük tutarlı krediden (X Bankası tarafından kullanılan 57.000 TL'den toplam 1.710 TL) yüksek tutarlı krediye (Z Bankası tarafından kullanılan 78.500 TL'den toplam 1.570 TL) nazaran daha fazla komisyon tahsil ettiklerini göstermektedir. Düzenleme öncesi ve sonrasına ilişkin tabloda yapılan karşılaştırmalar sonucunda, düzenleme öncesinde bankaların müşterilerden aldıkları masrafların düzenleme sonrası alınabilecek masraflara kıyasla daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu durum BDDK düzenlemesi sayesinde, müşterilerin konut kredisi işlemlerinde maruz kaldıkları masraf yükünün azaldığına işaret etmektedir.

Dünya Bankası tarafından 2012 yılında hazırlanan “Finansal Tüketiciyi Koruma İçin İyi Uygulamalar” başlıklı çalışma dokümanında, tüketiciye, kendisine sunulan ürünle ilgili faiz dışı ücret veya komisyonların hesaplama yöntemleri hakkında bilginin verilmesinin gerekliliği ifade edilmiştir (WB, 2012: 16). BDDK tarafından yapılan ilgili düzenleme neticesinde, finansal tüketicilerin kredi kullanma sürecinde maruz kalacakları ücret ve komisyonların nasıl hesaplandığı hakkında açık bilgi sahibi olmaları mümkün hale gelmiştir. Böylece daha önce kredilendirme süreçlerinde yaşanan ve müşterilerin aleyhine bir durum oluşturan belirsizlik ortamı daha şeffaf bir yapıya doğru evrilmiştir.

Aşağıda konut kredilerinden tahsil edilen masraflara ve bazı özel durumlara ilişkin BDDK tarafından yapılan düzenleme öncesi ve sonrası temelinde özet bir mevzuat karşılaştırması yapılmıştır.

Tablo 4.2. BDDK Düzenlemesi Öncesi ve Sonrasına İlişkin Karşılaştırma

Kriter	BDDK Düzenlemesi Öncesi	BDDK Düzenlemesi Sonrası
Kredi Tahsis Ücreti	Var	Var
İstihbarat Ücreti, Kredi İşlem Fişi Ücreti, Dosya Masrafı vb.	Var	Yok
Ekspertiz Ücreti	Var	Var
İpotek Tesis Ücreti	Var	Var
Erken Ödeme Masrafı	Var	Yok
Erken Ödeme Cezası	Her zaman % 2	Kalan vade 36 ay ve üstü ise azami % 2 36 ay ve altında ise azami % 1
Kredi İçin Açılan Vadesiz Hesaba İlişkin Hesap İşletim Ücreti	Var	Yok
Masrafın Zorunlu, Makul ve Belgeli Olduğunun İspatı	Gerek Var	Gerek Yok (Yönetmelikte yok)
Komisyon Tutarı	Serbest belirleniyor	Kredi tutarının en fazla binde beşi
Tüketici Hakem Heyeti Başvurusu	Yapılabilir	Yapılabilir

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nun yayınladığı yönetmelik sonrasında tüketiciler lehine olan bazı durumlar ortaya çıktığı gibi tüketiciler aleyhine olan bir takım hususlar da doğmuştur. Bankalar tarafından düzenleme öncesi tüketicilerden tahsil edilen istihbarat ücreti, kredi işlem fişi ücreti, dosya masrafı, erken ödeme cezası ve kredi için açılan

vadesiz hesaba ilişkin hesap işletim ücreti gibi ücretlerin müşterilere yansıtılması imkânı düzenleme neticesinde uygulamadan kaldırılmıştır. Ayrıca erken ödeme cezasının tüketicilerin lehine olacak şekilde vade kısaltıkça daha az ödenmesi imkânı getirilmiştir. Ancak düzenleme öncesi müşteriler lehine uygulanan ve birçok Yargıtay kararında yer bulan masrafların zorunlu, makul ve belgeli olmasına ilişkin husus BDDK tarafından yürürlüğe konulan yönetmelikte yer almamaktadır.

Sonuç

Türkiye’de son yıllarda tüketici kredilerinde hızlı bir yükseliş yaşanmıştır. Ülke ekonomisinin büyümesinde krediler önemli bir itici bir güç oluştururken, kredi ilişkilerinde bankaların üstünlük oluşturması finansal tüketicilerin kredi kullanma iştahlarında ve bankalara duydukları güvende bir aşınmaya sebep olmuştur. Bu durum özellikle tüketici hakem heyetlerine yapılan yoğun şikâyet başvurularında kendini göstermiştir. Tüketici hakem heyetleri kendilerine iletilen şikâyetleri sonuçlandırmakta oldukça zorlandıkları bir iş yükü altında çalışmalarını sürdürmektedir.

Banka müşterilerinin finansal kurumlarla yaşadıkları sorunların çözülmesi amacıyla bir takım düzenlemeler hayata geçirilmiştir. Bunlardan en önemlisi 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve BDDK tarafından yayımlanan Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliktir. Bunun yanında Yargıtay tarafından finansal kurumlarla ilişkilerde tüketicilerin lehine verilen oldukça önemli kararlar bulunmaktadır.

Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik ile birlikte yeni bir kavram olan finansal tüketici kavramı kullanılmaya başlanmıştır. Böylece finansal hizmet süreçlerinde hakim güç konumunda olan bankalar ve diğer finansal kuruluşları için yeni bir dönem başlamıştır. Kamu yararının gerektirdiği doğrultuda, finansal tüketicilerin bankalar karşısında dezavantajlı konumda olmamaları için bazı hükümler kabul edilmiştir. Bankalarla müşterilerin komisyon ve masraflar hakkında serbest pazarlık ortamında imzaladıkları sözleşmeler daha çok bankaların lehine bir yapı sergilediği için müşterileri koruyucu düzenlemelere ihtiyaç duyulmuştur. Bu durumun oluşmasında finansal bilinç eksikliğinin de önemli bir payının bulunduğu ifade edilebilir.

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından yapılan düzenleme ile her ne kadar tüketicilerin karşısında bankaların sahip oldukları hakim gücün bir nebze kırıldığı söylenebilirse de düzenlemenin komisyon ve masraflara ilişkin hükümleri açısından bazı eksiklikler taşıdığı söylenebilir. Düzenleme ile tüketici ve banka arasında yapılan kredi sözleşmesinde tüketiciden tahsil edilecek masraflara bir üst sınır getirilmiştir. Ancak bu durum daha önce Yargıtay kararlarında defalarca anılan zorunlu, makul ve belgeli olma kriterleri açısından belli sorunları içinde barındırmaktadır. Üst sınır tüketiciden alınacak masrafların belirli, net ve bir noktaya kadar makul olmasını sağlamak ancak zorunlu olmayan bir masrafın alınmasının da önünü açmaktadır.

Finansal tüketici tarafından bir konut kredisi talep edilmesi durumunda bankaca yapılan

işlemler kredi riskinden – limitinden - bağımsızdır ve tüm kredi kullandırımı süreçlerinde hemen hemen standarttır. Konut kredisi değerlendirme sürecinde limit açısından ortaya çıkan tek farklılık onay merciinin değişmesidir. Diğer bir ifade ile limit belli bir tutarın üzerine çıktığında şubenin kredi kullandırımı yetkisi sona ermekte, bu krediler bölge müdürlüğü veya genel müdürlükçe tahsis edilmektedir. Ancak BDDK tarafından yapılan düzenleme ile kredi limiti arttıkça binde 5 oranındaki kredi tahsis ücreti de artmakta ve aslında aynı tip işlemler yapan ve aynı maliyetlere katlanan banka sadece yüksek kredi kullandırımı sebebiyle daha yüksek masraf tahsil edebilmektedir. Bu durum yüksek tutarda kredi kullanan müşterinin yüksek, düşük tutarda kredi kullanan müşterinin düşük masraf ödemesi gibi kabul edilemez bir durum ortaya çıkarmaktadır. şöyle ki banka 100.000 TL kredi için de 200.000 TL kredi için de aynı standart işlemleri yürütmekte ve aynı zorunlu maliyetlere katlanmaktadır. Ancak 100.000 TL'lik kredi için 500 TL kredi tahsis ücreti tahsil ederken 200.000 TL'lik kredi için 1.000 TL kredi tahsis ücreti tahsil etmektedir. Bu durum müşterileri bankalar karşısında yine dezavantajlı duruma düşürmüş, üstelik bu düzenleme ile birlikte bankalara yaptıkları masraf ve komisyon kesintileri için kanuni bir yetki de kazandırılmıştır.

Netice itibarıyla yönetmeliğin kredi komisyonlarıyla ilgili hükümleri düzenleme sürecinde bankaların etkisinde kalınmış olabileceğine dair bir algı uyandırmaktadır. Tüketici dernekleri tarafından da benzer gerekçeler dile getirilmiş ve yönetmeliğin iptal edilmesi için yasal süreç başlatılmıştır. Düzenleme bu haliyle yaşanan sorunları tamamen çözmek için yeterli bir içerik sunmamakta, tüketici şikâyetlerinin devam etmesine ve uygulamada karışıklığa yol açabilecek hususlar barındırmaktadır. Nitekim son zamanlarda bankaların uygulamaları hakkında müşterilerden ilgili yasal kurumlara yoğun şikâyetler iletilmektedir. Bu nedenle BDDK tarafından söz konusu düzenleme bir an önce tekrar ele alınmalı ve ilgili yargı kararlarında birçok kez vurgulanan ana hükümler temelinde, ileride şikâyete konu olabilecek bu hususlar düzeltilmelidir. Diğer bir ifade ile yönetmelik hükümleri, bankalarca ispatlanmak koşuluyla, tüketicilerden ancak zorunlu, makul ve belgeli masrafların alınabileceği bir yapıya kavuşturulmalıdır. Böylece bankaların geriye dönük olarak açılacak çok sayıda davaya taraf olmasının ve mahkemelerin doğması muhtemel ağır iş yükü altında ezilmesinin önüne geçilebilecektir.

Kaynaklar

- AKGÜÇ, Öztin (2006), “Kredi Taleplerinin Değerlendirilmesi (Gözden Geçirilmiş ve Genişletilmiş 7. Bası)”, İstanbul: Arayış Basım ve Yayıncılık.
- AKİPEK, Şebnem (1999), “Türk Hukuku ve Mukayeseli Hukuk Açısından Tüketici Kredisi”, Ankara: Seçkin Yayınevi.
- ASLAN, İsmail Yılmaz (2010), “Tüketici Hukuku Dersleri (3. Baskı)”, Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım A.Ş.
- BAKKAL, Süreyya ve AYSAN, Emel (2011), “Türk Bankacılık Sisteminde, Ekonomik Krizin Tüketici Kredilerine Etkisi (1. Baskı)”, İstanbul: Hiperlink Yayınları.
- Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK). (2014a), “Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmelik”, Resmi Gazete Sayısı: 29138.
- Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK). (2014b), “Türk Bankacılık Sektörü Temel Göstergeleri – Eylül 2014”, Ankara.
- Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK). (2014c), “Finansal Tüketicinin Korunması Eylem Planı Arka Plan Belgesi”, Ankara.
- BAYKAN, R., ÖZSUNAY, E. ve HOHLOCH, G. (2004), “Tüketici Kredilerinde Yeni Gelişmeler”, İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları Yayın No, 2004-55.
- BAYKAN, Renan, (2005), “Tüketici Hukuku: Mevzuata İlişkin Yorum-Eleştiri-Öneri”, İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları Yayın No, 2005-41.
- ÇAKICI, Ömer ve CEYLAN, Mehmet (2014a), “Kaynak Kullanımı Destekleme Fonu Teori - Uygulama – Mevzuat”, İstanbul: Türkiye Bankalar Birliği Yayınları Yayın No: 302.
- ÇAKICI, Ömer ve CEYLAN, Mehmet (2014b), “Banka v Sigorta Muameleleri Vergisi Teori - Uygulama – Mevzuat”, İstanbul: Türkiye Bankalar Birliği Yayınları Yayın No: 301.
- DİNÇ, Yusuf, AKAY, Hüseyin ve KARACAN, Sami (2013), “Banka ve Sigorta Muhasebesi”, Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2745.
- ERİŞ, Hayati (2013), “Bankacılık Hizmet Ürünleri”, Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2953.
- GÜNEY, Alptekin (2010), “Banka İşlemleri (Genişletilmiş 4. Baskı)”, İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş.
- İBİCİOĞLU, Mustafa ve KARAN, Mehmet Baha (2009), “Türkiye’de Faiz Oranlarının Tüketici Kredileri Üzerindeki Etkisi”, BDDK Bankacılık ve Finansal Piyasalar Dergisi, Cilt:3, Sayı:2, 11-30.
- İNAĞ, Nihal (1990), “Tüketici Kredileri”, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası, Araştırma Planlama ve Eğitim Genel Müdürlüğü, Tartışma Tebliği No: 9011.
- KAPTAN, Özgür Burak (2011), “Bireysel Kredilerin Risk ve Tüketici Davranışı Açısından Analizi”, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü (Basılmamış Doktora Tezi), Ankara.
- KARA, İhan (2014), “Bireysel Bankacılık İşlemleri Alanında Tüketici Hakları Kanununa Aykırı Uygulamalar ve Çözüm Yolları”, İstanbul Barosu Dergisi Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı 2014, Cilt:88 Özel Sayı:1, 81-102.
- Kredi Kayıt Bürosu (KKB) (2013), “2013 Faaliyet Raporu”, İstanbul.
- ÖZDEN, Kürşat Özgür (2010), “Ticari Bankalarda Kredilendirme Süreci ve Kredi Riski Yönetimi”, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), İzmir.
- REİSOĞLU, Seza (2007), “Konut Edinme Amaçlı Konut Finansmanı Sözleşmeleri ve Uygulama Sorunları”, Bankacılar Dergisi, 61, 75-84.
- REİSOĞLU, Seza (2008), “Tüketici Kredileri Hukuki Sorunlar: 4077 Sayılı Yasada Değişiklik Öngören Taslak”, Bankacılar Dergisi, 69, 50-72.
- SİPAHİ, Barış (2011), “Bankacılık İşlemleri ve Muhasebesi”, İstanbul: Türkmen Kitabevi.

- SOMASHEKAR, N.T. (2009), “Banking”, Daryagani, Delhi: New Age International.
- ŞAKAR, Birgöl (2009), “Banka Kredileri ve Yönetimi (2. Basım)”, İstanbul: Beta Basım Yayın A.Ő.
- ŞAKAR, Hakan (2001), “Bankalarda Kredilendirme Teknikleri”, İstanbul: Strata Yayıncılık.
- TAKAN, Mehmet ve BOYACIOĞLU, Melek Acar (2011), “ Bankacılık Teori, Uygulama ve Yöntem (4. Basım)”, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- TEKİRDAĞ, Arda (2009), “Türkiye’de Bireysel Kredi Artışı ve Risk Analizi”, Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Bankacılık ve Finansal Kuruluşlar Genel Müdürlüğü, Ankara.
- The World Bank (WB). (2012), “Good Practices for Financial Consumer Protection”, Washington DC.
- TUĞCU, Can Tansel, ERDEM, Ekrem, ÇELİK, Faik, TORUN, Talip, TOĞAY, Selahattin, KAYHAN, Selim, ALTINTAŐ, Halil, ERGEÇ, Etem Hakan ve TOPRAK, Metin (2013), “Bankalarda Kredi Yönetimi”, Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2531.
- Türkiye Bankalar Birliği (TBB). (2013b), “Tüketici Kredileri ve Konut Kredileri”, İstanbul.
- Türkiye Bankalar Birliği (TBB). (2014), “Tüketici Kredileri ve Konut Kredileri”, İstanbul.
- ZARAKOLU, A. (2003), “Bankacılar İçin Para ve Kredi Bilgisi”, Ankara: Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü.

Mevzuat

- 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (1995, 23 Őubat), Resmi Gazete Sayısı: 22221.
- 5411 sayılı Bankacılık Kanunu (2005, 1 Kasım), Resmi Gazete Sayısı: 25983.
- 5582 sayılı Konut Finansmanı Sistemine İlişkin eşitli Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun (2007, 6 Mart), Resmi Gazete Sayısı: 26454.
- 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu (TTK) (2011, 14 Őubat), Resmi Gazete Sayısı: 27846.
- 6362 Sayılı Sermaye Piyasası Kanunu (2012, 6 Aralık), Resmi Gazete Sayısı: 28513.
- 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (2013, 28 Kasım), Resmi Gazete Sayısı: 28835.
- 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 1986.
- Gümrük ve Ticaret Bakanlığı (GTB). (2014), “Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği”, Resmi Gazete Sayısı: 29188.
- Sermaye Piyasası Kurulu (SPK). (2015), “2015 Yılı Gayrimenkul Değerleme Asgari Ücret Tarifesi”, Resmi Gazete Sayısı: 29223.
- Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM). (2013), “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı Genel Gereğesi”, S. Sayısı: 490.
- Yargıtay 11. Hukuk Dairesi (Y. 11. HD) (1997), E. 1997/1815 K. 1997/5112, 26.06.1997.
- Yargıtay 13. Hukuk Dairesi (Y.13. HD) (2010), E. 2010/11726 K. 2011/1870, 10.02.2011.
- Yargıtay 13. Hukuk Dairesi (Y.13. HD) (2011), E. 2011/3576 K. 2012/1183, 26.01.2012.
- Yargıtay 13. Hukuk Dairesi (Y.13. HD) (2011), E. 2011/8196 K. 2011/10221, 27.06.2011.
- Yargıtay 13. Hukuk Dairesi (Y.13. HD) (2012), E. 2012/1386 K. 2012/5231, 01.03.2012.
- Yargıtay 13. Hukuk Dairesi (Y.13. HD) (2012), E. 2013/3682 K. 2013/5249, 05.03.2013.
- Yargıtay 13. Hukuk Dairesi (Y.13. HD) (2013), E. 2013/3498 K. 2013/4473, 26.02.2013.

İnternet Kaynakları

- <http://www.finzoom.com.tr/kredi/ihhtiyac-kredisi/ihhtiyac-kredisi-odeme-plani.aspx> Erişim Tarihi: 14.02.2015
- http://www.tuketici.gov.tr/index.snet?wapp=hasilbasvurulur_tr Erişim Tarihi: 14.02.2015
- http://www.tuketici.org/files/dosya_masrafi_iptali_ornek_yargi_karari.doc Erişim Tarihi: 14.02.2015
- <https://www.findeks.com/bireysel/findeks-kredi-notu> Erişim Tarihi: 20.02.2015
- <https://www.findeks.com/findeks-nedir> Erişim Tarihi: 20.02.2015
- 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: 04.02.2015.
- <http://www.kkb.com.tr/btr/hizmetler/e-rapor/%C3%BCcretlendirme.aspx> Erişim Tarihi: 07.03.2015
- <http://www.memurlar.net/haber/389308/> Erişim Tarihi: 10.10.2015
- <http://www.ozcelikhukukburosu.com/haberler/81-tueketici-mahkemesi-alnan-dosya-masrafnn-tamamn-ve-ekspertiz-uecretinin-iadesine-huekmetti.html> Erişim Tarihi: 10.10.2015