



**“Finans Sektöründe
Tüketici Hukuku ve Uygulama Alanları”
Sempozyumu**

**Hüseyin Aydın
Yönetim Kurulu Başkanı
Türkiye Bankalar Birliği**

**İstanbul
6 Aralık 2012**

Sayın Bakanım, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumunun Sayın Başkanı, Değerli Konuklar, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nın himayelerinde, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu ve Türkiye Bankalar Birliği'nin ortak çabasıyla düzenlenen toplantımıza hoşgeldiniz. Türkiye Bankalar Birliği adına hepinizi saygıyla selamlıyorum.

Türkiye ekonomisinde istikrarlı ve yüksek hızda büyümenin gerçekleştiği dönemler reformların yapıldığı ve finansal istikrarın sağlandığı dönemlerdir. Reformların ortak özelliği, piyasaların daha iyi çalışmasını sağlayacak kurumların oluşturulmasına, kuralların iyileştirilmesine, kamu kesiminin borçlanma ihtiyacının azaltılmasına ve enflasyonun düşürülmesine yönelik politikalara ağırlık verilmesidir. Kısacası, faaliyet ortamında öngörülebilirliğin artırılması ve güçlü bir rekabet ortamının oluşturulması sayesinde kaynakların daha iyi kullanılması ve yeni kaynakların ekonomiye kazandırılması mümkün olabilmekte böylece tüketicinin korunmasına önemli bir katkı sağlanmaktadır.

Ekonomik büyümeyi finanse etmenin ve sürdürmenin en etkin yolu finansal sektörün büyük, güçlü ve sağlıklı bir yapıya sahip olmasıdır. Yatırım, üretim, tüketim ve ticaretin finansmanında, şirketler ve bireyler için kredinin bulunabilirliği ve sürekliliğinin sağlanması hayati öneme sahiptir. Temel işlevleri müşterilerinin ve ekonominin ihtiyaç duyduğu finansal hizmetleri sunmak ve ödeme sisteminin çalışmasını sağlamak olan finansal kurumlar ekonomik faaliyetin çok önemli bir parçasıdır.



Finansal kurumlar herhangi bir işletme değildirler, faaliyetleri için devletten lisans alırlar ve özel nitelikli işler yaparlar. Sistemsel sorumlulukları vardır; birinin durumunun sıkıntıya düşmesi diğerlerinin durumunu da etkileyebilmektedir. Bu nedenle, uluslararası kurallar ile çalışırlar, sürekli gözetim ve denetim altındadırlar. Finansal kurumların, özellikle bankaların faaliyetleri, paydaşlarından herhangi birisinin çıkarı ön planda tutularak değerlendirilmemelidir. Değerlendirme, hükümetler, tüketiciler, hissedarlar, müşteriler, toplum ve düzenleyici kurumların ilgileri ve çıkarları dikkate alınarak ekonomik realiteye uygun olarak yapılmalıdır. Devletin, müşterilerin ve diğer paydaşların genel anlamda beklentisi finansal sektörün büyük, mali bünyesinin sağlıklı olması, faaliyetini güvenilir şekilde, istikrar içinde ve rekabetçi bir yapıda sürdürmesidir.

Rekabetçi bir piyasanın rasyonel çalışmasının temel kriterlerinden bir tanesi doğru bilgidir ve bu bilginin taraflarca ulaşılabilir olmasıdır. Eğer müşteriler yeterince bilgilendirilmiş ise, hizmet, ürün ve fiyatlar arasında karşılaştırma yaparak kendileri için en uygun olan kararı verirler. Piyasa tercihlerine uygun hizmet ve ürün yelpazesine sahip olmak, işletmelerin faaliyetinin devamlılığının ön koşullarından bir tanesidir. Finansal hizmetlerin zaman ve yerden bağımsız olarak her an heryerden ulaşılabilir olması istenmektedir. Dağıtım kanallarının çeşitliliği ve iş hacminde artan payı bu gelişimi desteklemektedir. Uzaktan erişimli kanalların arttığı günümüzde, teknoloji bazlı bu kanallardaki işlemlerin çeşitlenmesi sayesinde daha düşük maliyetli hizmetlerin sunumu artmaktadır. Rekabette geri kalmamak için müşteriye yakın, kişiselleştirilmiş ürünler finans sektörünün önem verdiği ve yatırım yaptığı alanlardır. Bu çabanın belirleyicisi müşteri merkezli yeni çözümler üretmek ve ekonomik olarak sunmaktır.

Bu sayede finansal kurumlar hem hizmet ve ürün yelpazesini artırmaya hem de gelirlerini çeşitlendirmeye gayret etmektedirler. Bu faktörler, aynı zamanda, finansal kurumları maliyet-etkin çalışmaya; çeşitli hizmet ve işlerinin verimlilik durumunu incelemeye, maliyet yapılarını rasyonelize etmeye de zorlamaktadır. Bankalar, ücret-bazlı iş alanlarına doğru genişlemeye; ATM ağı ve internet gibi daha maliyet-etkin olan alternatif dağılım kanallarını artırmaya, geçmişte ücret veya komisyon alınmayan hizmetler üzerinden de ücret ve komisyon almaya yönelmiştir.

Tüketiciler de, bankacılık hizmetlerinden istifade etme maliyetini azaltan yeni kanallarını kullanarak, değişen ortama ve yeniliklere ayak uydurma çabası



içindedirler. Yeni kanallar, maliyetleri asgari düzeye indirmek isteyen tüketicilere de en uygun hizmet-fiyat bileşenini bulabilmek için karşılaştırma imkanını sağlar Çarşı-pazarda olduğu gibi, finansal piyasada dolaşma olanağı, beraberinde, pazarda başka hangi ürünlerin bulunduğu dair bilgiye ulaşılması imkanını verir, tüketici nezdinde yeni beklentilerin oluşmasını da getirir. Bunlar olumlu gelişmelerdir.

Bu süreçte, dikkati çeken gelişme ise müşteri şikayetleri ve eleştirilerindeki artış dolayısıyla piyasaların işleyişine ilişkin kaygıların doğmasıdır. Müşteri şikayetlerinin önemli kaynağı hizmetler, ürünler ve düzenlemeler hakkında yeterince bilgi sahibi olunmamasıdır. İşte bu noktada, müşterinin korunması amacıyla uygulamalara ilişkin standartların getirilmesi, müşterinin daha iyi bilgilendirilmesi, tarafların hak ve sorumluluklarının açıkça ortaya konulmasını teminen düzenlemelerin yapılması önemlidir. Övünerek söylemeliyim ki, ülkemizde tüketicinin korunmasına ilişkin hassas bir duyarlılık, sorumlu kurumlar, düzenlemeler ve denetim vardır. Esas olan ilgili taraflararasındaki işbirliğinin en üst düzeye çıkarılmasıdır.

Sayın Bakanım, Değerli Konuklar,

Müşterilerin finansal ürünler hakkında detaylı bilgiye sahip olmasının gerekliliği aşıkardır çünkü günümüzde giderek daha karmaşık hale gelen finansal ürünlerin anlaşılması kolay değildir. Düzenlemelerde, müşterilere sunulan bilgilerin yeterince açıklayıcı, anlaşılabilir, tanınabilir ve karşılaştırılabilir olmasına ağırlık verilmelidir. Öte yandan müşterilerin kendilerine sunulan bilgileri ve kendi sorumluluklarını kolay anlayabilmesi için önem kazanan bir husus da finansal farkındalığın artırılmasıdır.

Finansal sektör müşterisi olmaya aday yaşlardan daha önce bilgilendirmenin yapılması önemli hale gelmiştir, bu nedenle eğitimin erken yaşlarda başlaması konusunda ilgili tüm tarafların işbirliği yapması gereklidir. Aşırı ve yanlış borçlanma, sadece borçlu için değil, ekonomi ve toplum için de ciddi bir tehdittir. Bunda hem borç alanların hem de borç verenlerin sorumluluğu vardır. Hemen belirtmeliyim ki ülkemizde hanehalkının borçluluk oranı çok sayıda ülkeye göre makul bir düzeydedir.

Düzenlemeler piyasaların gelişmesini ve yenilikçi olmayı sınırlandırmamalı ve bilakis destekleyici olmalıdır. Yeni ürün ve hizmetlerin geliştirilmesini engellemenin yolu bunların serbestçe fiyatlamasının önlenmesidir. Düzenlemeler aracılık maliyetlerini



artırmamalıdır. Düzenlemenin piyasaya ve uygulamaya olan etkileri, müşteriye nasıl yansıtacağı, maliyetleri, hizmet kalitesini ne ölçüde etkileyeceği hususlarında etki analizleri yapılmalıdır. Her bir ürün kendi içinde ayrı ayrı değerlendirilmelidir, bir ürün için doğru olan başka bir ürünü kısıtlayıcı olabilir. Uluslararası iyi uygulamalar alınırken, tüm kuralları ile alınmalıdır. Düzenlemeler hizmetlerin sunumunda ve özellikle ürün, hizmet, alınan ücret ve komisyonlar hakkında şeffaflığı sağlamalıdır.

Düzenlemeler tepkisel olmamalı, sadece şikayeti değil memnuniyeti de dikkate almalıdır. Bu aşamada bir konuya vurgu yapmak istiyorum. Bankalarımızın amacı bankacılık hizmetlerinden olan şikayetleri en aza indirmektir. Memnuniyetsizliğin en büyük cezası müşterinin bankasını terk etmesidir. Bugün itibariyle bireysel bankacılık hizmetlerinden yararlananların sayısı 25 milyon kişiden fazladır. 2012 yılının ilk sekiz aylık döneminde tüketici sorunları hakem heyetlerine bankacılıkla ilgili yapılan şikayet sayısı 125 bin kişi civarındadır. Demek ki çok büyük ve sessiz bir bölüm hizmetlerin memnun durumdadırlar. Bunun en önemli göstergesi bireysel kredi kullanan müşteri sayısının 2002 yılında 1 milyon 640 bin civarında iken Eylül 2012 itibariyle 13 milyon 200 bini aşmış olmasıdır. Kredi kart sayısı 3 kattan fazla artarak 54 milyona, banka kartı sayısı iki kattan fazla artarak 90 milyona ulaşmıştır. İnternet bankacılığını kullanan gerçek kişi aktif müşteri sayısı 10 milyondur. Bankacılık hizmet ve ürünlerine olan artış müşterilerin duyduğu memnuniyetin bir yansıması ve sektörün çabasının anlamlı bir ödülüdür. Türkiye’de sunulan hizmetler dünya kalitesindedir. Bu nedenle, bankalar tarafından sunulan hizmet ve ürünlere ilişkin müşteri şikayetlerinin sadece ücrete indirgenmesi haksızlıktır.

Bankalar, para aktarma işlemleri, bireysel krediler, kredi kartları ve banka kartları, mevduat hesapları, ATM kullanımı, kiralık kasa ücretleri, menkul kıymet işlemleri, çekler ve senetler ile diğer işlemler karşılığında tahsil ettikleri masraf, ücret, komisyon gibi her türlü faiz dışı unsur ve yasal kesinti ile bazı bankacılık ürünleri için kullandıkları faiz oranlarını ortak bir logo kullanarak 1 Temmuz 2011 tarihinden itibaren internet sitelerinde kamuoyuyla paylaşmaktadırlar.

Sayın Bakanım, Değerli Konuklar,

Türkiye Bankalar Birliği, serbest piyasa koşulları içinde ve temel bankacılık ilkelerine uygun olarak bireysel ve kurumsal her türlü finansal ürün ve hizmetin



çeşitlendirilerek, kullanımının yaygınlaştırılmasını desteklemekte, finansal sektörün büyütülmesine özel bir önem vermektedir. Finansal sektörün büyütülmesi ve etkin kullanılması her kesimin desteklediği bir husus olmalıdır. Bu süreci olumlu yönde etkileyecek temel unsurlar makro ekonomik istikrar, etkin denetim yanında müşterilerin ve finansal kurumların haklarını ve çıkarlarını dengeli olarak gözetilen düzenlemeler ve iyi uygulamalar olmalıdır.

Ürün ve hizmetler karşılığında ücret ve komisyon alınmasının, bunlar için yapılan yatırım ve işletme harcamalarının maliyeti ve masrafların karşılığı gereği olması sebebiyle düzenlemelere uygun olduğu görüşündeyiz. Uluslararası uygulamalarda ve uyum çalışmaları sürdürülen AB düzenlemelerinde de olduğu gibi, ücret ve komisyonların piyasa mekanizması çerçevesinde serbestçe belirlenmesinden yanayız. Sınırlandırıcı yaklaşımlar bankacılık sektörünün büyümesini ve ekonomik faaliyete olan desteğini olumsuz etkileyecektir.

Diğer taraftan, sunulan hizmet ve ürünler ile bunlara ilişkin talep edilen ücret ve komisyonlar konusunda müşterilerin önceden, açıkça ve doğru şekilde bilgilendirilmesi gerektiği görüşündeyiz. Bu çerçevede, müşterilerin ürün ve hizmet seçimlerini bilinçli olarak ve kendi tercihlerine göre yapmaları, ücret ve komisyonların da tarafların sözleşme hürriyeti içinde belirlenmesi daha doğru olacaktır.

Sözlerime son vermeden önce, geleneksel hale getirmeyi amaçladığımız bu toplantının düzenlenmesine olan desteği nedeniyle Gümrük ve Ticaret Bakanımız Sayın Hayati Yazıcı'ya, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu Başkanımız Sayın Mukim Öztekin'e huzurlarınızda şükranlarımızı sunuyorum. Toplantıda çok değerli konuşmacıların ve sizlerin de katkısı ile önemli çıkarımların elde edileceğine inanıyorum. Konuşmacılara ve sizlere teşekkür ediyor, saygılarımı sunuyorum.