**“FİNANS SEKTÖRÜNDE TÜKETİCİ HUKUKU VE**

**UYGULAMA ALANLARI” SEMPOZYUMU**

**6 ARALIK 2012 --- İSTANBUL**

**Değerli Katılımcılar,**

**Finans Sektörünün Saygıdeğer Temsilcileri,**

**Ve Basınımızın Kıymetli Mensupları;**

Hepinizi sevgi ve saygıyla selamlıyorum.

Sempozyumun, dünyada yaşanan gelişmeler ışığında ilgili tüm tarafların finans sektöründe yaşanan sorunları ve ihtiyaçları teşhis edebilmesine ve tüketicinin korunması perspektifinde bu sorunların çözüm yollarının geliştirilmesine önemli katkılar sağlamasını diliyorum.

Tüketici hukuku; ekonomik olarak güçlü üreticiler karşısında zayıf ve örgütsüz tüketicinin korunması ihtiyacından doğmuştur.

Bu kavram günümüzde daha geniş yorumlanarak, tüketicilerin korunması kadar üreticilerin korunması esasını da içermektedir.

Gerçekten; tüketicinin korunması ile ilgili kurallar, sadece tüketiciyi değil, belli standartta ve kalitede mal ve hizmet üretimini hedeflediği için aynı zamanda üreticileri ve dolayısıyla ülke ekonomisini korumaktadır.

**TÜKETİCİ HUKUKU VE GELİŞİMİ**

Dünyada tüketicinin korunması gerektiğine dair fikirler ve uygulamalar, 1900’lü yıllarda filizlenmiş ve sanayileşmiş toplumlarda hızla yayılmıştır.

Bizim tarihimizde ise tüketicinin korunmasına dair köklü geleneklerimiz bulunmaktadır.

Selçuklu ve Osmanlı dönemlerinde kasabalara ve köylere kadar yayılan Ahi Birlikleri meslek ahlakına sıkı sıkıya bağlı, köklü, sağlam ve düzenli bir toplum yapısı kurulması ve bunun devamı yönünde faaliyet göstermişlerdir.

Ahi teşkilatları, sadece standartlara uyan malların piyasaya sürülmesi ve satılmasına izin verilmiştir.

Böylece tüketicinin aldatılması ve zarara uğraması önlenmiştir.

Ahilik ilkesinde ayıplı mal satan veya müşteriyi aldatan esnaf “yolsuz” ilan edilir, ona çeşitli yaptırımlar uygulanırdı. Bu esnaf öncelikle Ahi Ocağı veya Lonca içinde cezalanırdı.

Yolsuz ilan edilen kişi sanatı için gerekli hammaddeyi alamaz, kimse ona mal satmaz, ürünü piyasaya süremez, kahvehanelere ve toplantılara kabul edilmezdi.

Kalitesiz mal üretenler esnaf arasında tepkiyle karşılanır, dükkânları kethüdalar tarafından kapatılır, daha ileri gittiklerinde esnaflıktan ihraçlarına karar alınırdı.

Yanıltıcı ve aldatıcı tanıtım yapmak mümkün değildi.

Ahilikte esnaf ve sanatkârlar için gerekli hammadde ve malzemelerin alımı, dağıtımı, bölüşümü, kullanımı ve üretimi kurallara bağlanmıştı.

Her esnaf belli bir kalitede hammaddeyi kullanmak ve üretimini belirlenen standartların altına düşürmeden gerçekleştirmek zorundaydı.

“Boş yere bağırıp çağıran tellallar” zaten Ahiliğe giremeyen, girişi kabul edilmeyen zümreler arasındaydı.

Dünyada tüketici haklarını koruyan ilk kanun, Osmanlı Devleti zamanında çıkarılmıştır.

II. Bâyezid devrinde, 1507’de çıkarılan Bursa, İstanbul ve Edirne Belediyeler Kanunu, **dünyada tüketici haklarını koruyan ilk kanun**, ilk gıda maddeleri nizamnâmesi, ilk standartlar kanunu ve ilk çevre nizamnâmesidir.

Bu kanunda yer alan hükümlerden bazıları şöyledir:

* Yoğurtçuların su katılmamış sütten yoğurt yapması, yoğurda nişasta katılmaması,
* Turşucuların iyi sirke kullanması, turşuda kepek ekşisi kullanılmaması,
* Oduncuların deve yükü odunlarının 4 karış, katır yükü odunlarının 6 karış olması ve hayvanın taşıyabileceği kadar olması, eksik olmaması,
* Bakkalların malın iyisini fenasını ayırt edip mal satması ve terazinin doğru olması, eksik satanın hakkından gelinmesi,
* Terzilerin dikişi sıkı dikmesi, vaktinde yetiştirmesi, gününde yetiştirmeyen terzilerin tazir edilmesi (falakaya yatırılması), elbiseyi sakat diken terziye dayak atılması,
* Ekmek ve çörekçilerin çiğ, kara, ekşi ve noksan üretim yapmaması, olursa dirheminden bir akçe ceza alınması,

gibi bugün bizim tebessümle okuduğumuz dinlediğimiz kurallar uygulanmıştır.

Esnaf örgütlerinin “Lonca” ve 1727 yılında resmen uygulanan “Gedik” sisteminin her türlü meslek dallarına ilişkin üretim ve ticareti düzenleyici tedbirlerin yanında devlette özellikle kadıların fetvaları ve Pazar nizamnameleri ile yerel yönetimlerin yaptırımlarına rastlanmaktadır.

Dünyada ise tüketicinin korunması konusunda 1893 yılında İngiltere’de çıkarılan “Emtia Satış Kanunu” ilk yazılı hukuk kaynağı olmuştur.

1928 yılında ise ilk tüketici örgütü olan “Tüketiciler Birliği” Amerika’da kurulmuştur.

Avrupa’da ilk tüketiciyi koruma hareketi 1947 yılında Danimarkalı Tüketiciler Konseyinin özel kuruluş statüsünde kurulmasıyla başlamıştır.

1950’lerin sonuna doğru diğer Avrupa ülkelerinde de tüketiciyi koruma örgütleri kurulmuştur.

Tüketici Hakları’nın Birleşmiş Milletler’de kabulü ise 1985 gibi çok yakın bir tarihtir.

**TÜKETİCİ HUKUKU NEDEN GEREKLİ?**

**Sağlıklı bir ekonomik yapı, ancak tüketicilerin de korunduğu bir piyasa sistemi içinde mümkündür.**

Çünkü tüketicinin korunmasına yönelik politikalar, üretilen mal ve hizmetlerin kalitesinin artmasına ve piyasadaki rekabet koşullarının iyileşmesine katkı sağlamaktadır.

Günümüz dünyasında mal ve hizmet çeşitliliği oldukça artmış, keşfedilen yeni imkânlar ve teknolojik gelişmeler, yeni tüketim biçimleri ve alış-veriş metotları meydana getirmiştir.

Bir taraftan insan yaşamı kolaylaşmış ama diğer taraftan tüketim dünyası karmakarışık bir hal almıştır.

Bu durum, üretici ve tüketici arasındaki dengenin, tüketici aleyhine bozulmasına sebep olmuştur.

“Tüketici hukuku” olarak adlandırılan hukuk sistemi, işte bu bozulan dengeyi yeniden tesis etmeyi amaçlayan bir düzenlemeler manzumesidir.

Burada amaç; **tüketiciyi korumak ve bu korumayı gerçekleştirirken tüketiciyi mal satan veya hizmet sunan karşısında daha üstün kılmak değildir.**

**Tüketiciler ile üreticiler/satıcılar arasındaki dengenin mümkün olan en adaletli biçimde oluşmasını sağlamaktır.**

**FİNANS SEKTÖRÜNDE TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE FİNANSAL İSTİKRAR ARASINDAKİ İLİŞKİ**

Tüketicilerin finansal anlamda korunması politikaları finans sektörü ve tüketici arasındaki dengesizliğin bertaraf edilmesi açısından önemli bir konudur.

Ancak şuna özellikle dikkat etmek gereklidir: **Finansal anlamda tüketicinin korunması politikaları, “finansal istikrara” katkı sağlamaktadır.**

Küresel krizin ardından hane halkının maruz kaldığı risklerin finansal sistem üzerinde oluşturduğu baskının da etkisiyle, küresel anlamda tüketicinin korunmasına ilişkin politikaların güçlendirilmesine ilişkin çalışmalar yoğunlaşmıştır.

Çünkü eskiden reel piyasalarda kriz olur, bu da finans piyasalarını etkilerdi.

Ancak 2008’de Amerika’da başlayan ve tüm dünyayı etkisi altına kriz, reel piyasalarda değil, finans piyasalarında başlamıştı.

Bu kriz, finans piyasalarının oluşturacağı bir krizi engellemenin en iyi yollarından biri de “tüketicinin güçlendirilmesi” olarak görülmektedir.

G20 Finansal İstikrar Kurulu da, özellikle bireysel krediler çerçevesinde, finansal sistemde tüketicinin korunmasına ilişkin uygulamaları; finansal istikrara katkısı açısından ele almaktadır.

2010 yılı Kasım ayında Güney Kore’de yapılan G20 Zirvesi’nde Finansal İstikrar Kurulu’ndan, OECD ve diğer uluslararası kuruluşların da işbirliği ile finansal sisteme ilişkin tüketicinin korunmasına dair bir rapor hazırlanması istenmiştir.

İlgili kuruluşların eşgüdümlü çalışmasıyla, finansal işlemlerde tüketicinin korunmasına ilişkin düzenlemeler ve uygulamalar konusunda durum tespiti yapan ve uluslararası karşılaştırmalara yer veren kapsamlı bir rapor hazırlanmıştır.

G20 Maliye Bakanları ve Merkez Bankası Başkanları tarafından onaylanan söz konusu rapor ve prensipler 2011 yılı Ekim ayında yayımlanmıştır.

Bu raporda; **finansal sistemin kırılganlıklara karşı güçlendirilmesi için düzenleyici ve denetleyici çalışmalar devam ederken, bu çalışmaların tüketicinin korunması faaliyetleriyle uyumlu olmasının faydalı olacağı** belirtilmektedir.

**“Finansal anlamda tüketicinin korunması” ve “finansal istikrar” kavramlarının birbirini tamamladığı ve bu konuda yapılacak çalışmaların finansal istikrarı destekleyeceği** raporda vurgulanmaktadır.

Çünkü tüketici koruma politikaları, diğer sektörlerde olduğu gibi, finans sektöründe de bireylerin risk yönetimlerini olumlu yönde etkilemekte, finansal piyasalarındaki rekabeti artırmaktadır.

Böyle bir yapı da, finansal istikrarı desteklemektedir.

**Söz konusu rapor, tüketicinin korunmasına dair çalışmalara ilişkin küresel bir bakış açısı sağlamakta ve küresel düzeyde önümüzdeki dönemde atılacak adımlara işaret etmektedir.**

Bu bağlamda, ülkemizde de finans sektöründe tüketici hukukunu irdeleyen bir sempozyumun yapılması son derece anlamlıdır.

**FİNANS SEKTÖRÜNDE TÜKETİCİNİN KORUNMASININ ÖNEMİ**

**Finansal ve mali konular dünya genelinde tüketicilerin en az bilgi sahibi olduğu konular arasında yer almaktadır**.

Yapılan araştırmalar, tüketicilerin finansal konularla ilgili kendilerini yeterli düzeyde bilgili hissetmediğini ve finans kuruluşları karşısında oldukça zayıf konumda olduklarını ortaya koymaktadır.

Bu araştırmalar ışığında, finans sektörü ve tüketici arasındaki dengeyi tesis etmek için politikalar geliştirilmektedir.

Bu politikalarda iki ayrı husus öne çıkmaktadır:

* Tüketiciyi korumak için gerekli düzenlemeler yapılarak hukuki altyapının oluşturulması,
* Tüketicinin finansal ilişkiler konusunda eğitilmesi ve bilgilendirilmesine yönelik adımların atılması.

Dünya Bankası tarafından 12 ülkede uygulanan “Finansal Yeterlilik Araştırması” adlı çalışmanın ortaya koyduğu sonuçlar; dünya genelinde olduğu gibi, ülkemizde de tüketicilerin finansal ve mali konularda bilgisinin yetersiz olduğunu göstermektedir.

Tüketicilerden finansal konulara bir profesyonel gibi yaklaşması elbette beklenemez.

Ancak bu noktadaki eksikliğin ölçüsü, finansal sistemin sağlıklı bir şekilde işlemesinin önündeki engellerin de ölçüsüdür.

Bu nedenle “finansal okur-yazarlık” konusu günümüzde giderek önem kazanmaktadır.

Bu sempozyumun da önemli alt başlıklarından biridir.

Tüketicinin daha iyi korunması ve ülke ekonomilerinin sağlıklı işleyişi için “finansal okur-yazarlık” ülke gündeminde ve politikalarında yer almaya başlamaktadır.

**TÜRKİYE’DE BANKACILIK SEKTÖRÜ**

Türkiye’de faaliyet gösteren 48 bankadan 35’inin kârında, son bir yıllık dönemde artış gerçekleşmiştir.

Sektör kârının artışında, yükselen net faiz marjının yanında müşterilere sunulan çeşitli b**ankacılık hizmetleri karşılığında müşterilerin hesaplarından zorunlu hale getirilerek kesilen paraların** payı büyüktür.

Genel olarak baktığımızda bankaların 31 farklı başlık altında faiz dışı gelir kalemleri olduğunu görüyoruz.

Eylül 2012 itibarıyla **252,9 milyar TL** seviyesine ulaşan bireysel kredilerin 68,2 milyar TL’si (%26,9) kredi kartı alacaklarından, 184,8 milyar TL’si (%73,1) ise tüketici kredilerinden oluşmaktadır.

Özellikle 2011 yılının üçüncü çeyreğinden itibaren kredi kartı alacakları tüketici kredilerinden daha hızlı bir artış sergilemektedir.

Eylül 2011 – 2012 döneminde, faiz dışı gelir kalemlerinden bankacılık hizmet gelirleri ile kredilerden alınan ücret ve komisyonlar, %12’lik (1.511 milyon TL) artışla **14.111 milyon TL** olarak gerçekleşmiştir.

**Bu dönemde, kredilerden elde edilen ücret ve komisyonlar, 425 milyon TL yükselmiştir.**

Kredilerden elde edilen ücret ve komisyonların %58’i nakdi kredilerden, kalan kısmı gayri nakdi kredilerden elde edilmiştir.

Öte yandan, esas olarak kredi **kartı ücret ve komisyon gelirlerindeki** artış nedeniyle, bankacılık hizmet gelirlerinde **1.086 milyon TL**’lik artış meydana gelmiştir.

Büyüme sürecindeki bankacılık sektöründe, Eylül 2012 itibariyle **ücret, komisyon ve bankacılık hizmet gelirleriyle işletme giderlerini karşılama oranı %69,4 olarak** gerçekleşmiştir.

2012 yılı üçüncü dönem rakamlarına göre ülkemizdeki toplam kredi kartı sayısı **53.728.945**, toplam banka kartı sayısı ise **90.418.707’**dir.

**BANKACILIK SEKTÖRÜNDEKİ TÜKETİCİ SORUNLARI**

Bankacılık sektörümüzdeki bu gelişim, kaçınılmaz olarak, tüketicilerin bankacılık alanında yaşadığı sorunlarda da artışlara yol açmaktadır.

Tüketici işleminin konu edildiği her alanda sorun yaşanabilir.

Ancak, finansal okur-yazarlıkta bilgi düzeyinin düşük olması ve sektördeki tüketici aleyhine sorunlu bazı uygulamalar nedeniyle, tüketicilerin bankacılık alanında yaşadığı sorunlarda ciddi artışlar görmekteyiz.

Bu noktada; Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerimize ulaşan tüketici şikâyetlerinin sayısal verilerine değinmekte fayda mülahaza ediyorum.

2011 yılında Hakem Heyetlerine yapılan 165 bin 218 başvurunun 54 bin 996’sı yani %33,2’si bankacılık sektörüne aittir.

2012 yılının ilk sekiz ayında yapılan **224 bin 889** başvurunun ise, **122 bin 12’si yani %54,2’si** bankacılık sektörüne aittir.

**Yani, yapılan şikâyetlerin yarısından fazlası krediler ve kredi kartları gibi bankacılık uygulamalarıyla ilgilidir.**

Bu şikâyetlerin temelinde tüketicilerin bilgi eksikliğinin yattığı iddiasını ileri sürebiliriz.

Ancak; **tüketiciye hizmet sunan finansal kuruluşların** da zaman zaman tüketicilerin bu bilgisizliğini ve tecrübe eksikliğini istismar eden tutum ve davranışlarda bulunduğunu da söylemek mümkündür.

Zira, Bakanlığımıza bu konuyla ilgili yapılan tüketici şikayetlerinin değerlendirilmesi sonucunda tüketicinin yeterince bilgilendirilmediği, bilgisi ve onayı dışında bir çok işlemin tesis edildiği görülmüştür.

Bunlara **örnek** olarak,

* Ödeme kabiliyeti veya gelir düzeyi yetersiz olan kişilere kredi kartı verilmesi,
* Kredi kartlarına gelirleriyle orantılı olmayan limitlerin tanınması,
* Tüketicinin talebi olmadan hesabına avans kredi hesabı açılması,
* Konut kredilerinde gerçek olmayan gelir kalemleri dikkate alınarak kredi verilmesi,
* Tüketicinin, kredi kartı üyelik ücretini istemesi durumunda, bankanın, tüketiciye tüm borçlarını ödeterek tüketicinin hesabını kapatması,
* Konut kredilerinde kredi faiz oranı, vade süresi, komisyon ve masraflar göz önünde bulundurulmadan işlem tesisi,
* Tüketici kredilerine ilişkin yapılan reklam ve ilanlarda ödenecek komisyon ve masrafları içeren yıllık maliyet oranları yerine sadece faiz oranlarına yer verilmek suretiyle eksik bilgilendirmenin yapılması,
* Bankaların kredi kullanımında zorunlu olmayan hayat sigortası gibi kalemleri zorunluymuş gibi göstermeleri,
* Tüketici kredilerinin kullandırılması sırasında tüketiciye bilgisi dışında işsizlik sigortası yapılması, hatta işsizlere, emeklilere ve kamu çalışanlarına da bu sigortanın yaptırılması,
* Bankaların tüketici kredisini erken kapatan ve/veya bireysel kredi ödemesinde ara ödeme yaparak bir veya birden fazla kredi taksitini erken ödeyen tüketiciler için gerekli faiz indirimlerinin yapılmaması veya eksik yapılması,
* Borcunu erken kapatan tüketiciden sonraki yılların sigorta bedelinin iade edilmemesi,
* Mevduat hesabını işleten tüketiciden “hesap işletim ücreti”, belli bir süre hesabı hareket görmeyen tüketiciden ayrıca “ hesap işletimsizlik ücreti” alınması,

gibi örnekler sayılabilir.

**BANKACILIK REKLAMLARI**

Burada **bankacılık reklamlarına** da dikkat çekmekte fayda var.

Reklam pastasında önemli bir paya sahip olan bankacılık reklamlarında zaman zaman olumsuz uygulamalara yer verildiğini görmekteyiz.

Bilindiği gibi, yazılı ve görsel mecralarda yayınlanan tüm reklamlar, Bakanlığımız bünyesinde kurulmuş olun **Reklam Kurulunca** denetlenmektedir.

Tüketicilerin eksik bilgi içeren ve yanıltıcı hususlar barındıran reklamlar ile aldatılıp yanıltılmasını önlemek ve tüketicilerin ekonomik çıkarlarını korumak amacıyla, ticari reklam ve ilanların denetimi yapılmaktadır.

Bu konuda bir örneği paylaşmak istiyorum:

Birçok reklamda tüketicileri etkileyecek ve cezbedecek hususlar reklamda açıkça belirtilirken, diğer bilgilere ek şartlar altında ve akan yazı formatında okunamayacak büyüklükte ve hızda yer verilmesi, Reklam Kurulu tarafından aldatıcı ve yanıltıcı bulunmaktadır.

Bu bakımdan, bankalar tarafından kullandırılacak tüketici kredilerine uygulanacak faiz oranlarına ilişkin yayımlanacak yazılı ve görsel ilan ve reklamlarda da tüketiciyi doğru bilgilendirmek esastır.

Bankaların, tüketici açısından karşılaştırma yapmaya imkân verecek, “örnek vade ve kredi tutarı için yıllık toplam faiz maliyetini” belirtme yükümlülükleri bulunmaktadır.

Ancak, bankaların buna aykırı davranışlar sergiledikleri görülmektedir.

**Örneğin**, yayımlanan bir reklamda %0,89 faiz oranıyla kredi verileceği belirtilmektedir.

Ancak, gerçekte, faiz dışında alınan dosya, tahsis vb. isimler altındaki ücret ve komisyon tutarlarının toplam faiz maliyetine eklenmesi ile faiz oranının %1,50’ye ulaştığı anlaşılmaktadır.

Bu durumun reklamlarda belirtilmemesi, tüketicileri yanıltmaktır, aldatmaktır.

**BANKACILIK SEKTÖRÜNE UYGULANAN İDARİ CEZALAR**

Reklam Kurulu tarafından bu tür reklamları yapan **21** bankayla ilgili olarak tüketiciyi doğru bilgilendirmeyerek, yanılttıkları gerekçesiyle 2011 yılında **1 milyon 545 bin TL** idari para cezası ve durdurma cezası verilmiştir.

2012 yılında ise, şu ana kadar **11** firmaya **636 bin 944 TL** idari para cezası ve durdurma cezası verilmiştir.

Diğer taraftan, Bakanlık olarak sektör nezdinde yaptığımız diğer incelemeler neticesinde de; tüketici kredisini erken kapatan veya ara ödeme yaparak erken ödeme yapan tüketicilerin faiz hesaplamalarında, erken ödeme indiriminin mevzuata aykırı olacak şekilde hesaplanarak fazladan faiz tahsilatı yapıldığının tespit edilmesi nedeniyle **1,8 milyon TL** tutarında idari para cezası uygulanmıştır.

Bu kapsamdaki sektöre yönelik denetim faaliyetlerine ilerleyen dönemlerde de devam edilecektir.

**MEVZUAT ÇALIŞMALARI**

Bankacılık sektöründe yaşanan bazı tüketici sorunlarından örnekler verdim.

Gerek bu sektördeki sorunları, gerekse diğer alanlarda yaşanan sorunları, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’da yapılacak değişikliklerle bertaraf etmeyi amaçlıyoruz.

1995 yılında yürürlüğe giren 4077 sayılı Kanunun 9 yıllık uygulama sürecinde tespit edilen sorunların giderilmesi ve AB yönergelerine tam uyumun sağlanması amacıyla 4077 sayılı kanunda değişiklik ihtiyacı hâsıl olmuştur.

Bu ihtiyaç doğrultusunda, geniş kapsamlı bir değişiklik çalışmasını tamamlamış ve kanun tasarısını ilgili kurum kuruluşların ve kamuoyunun görüşlerine açmış bulunmaktayız.

Ulusal ve uluslararası düzenlemelere uyumlu olacak şekilde hazırlanan yeni tasarıda;

* Kanun kapsamının tüketiciler lehine genişletilmesi,
* Mevcut cayma sürelerinin 7 günden 14 güne çıkarılması ve daha önce tüketiciler için cayma hakkının bulunmadığı taksitli satışlar, tüketici kredileri gibi konularda da tüketicilere bu hakkın sağlanması,
* **Bankacılık hizmetlerinde karşılaştığımız tüketici aleyhine olan uygulamaların kaldırılması**,
* Kampanyalı konut satışlarında tüketicileri mağdur etmeyecek sıkı tedbirlerin alınması

gibi tüketici lehine yapılan önemli değişiklikler öngörülmektedir.

**SON SÖZLER**

Bakanlık olarak tüm gayret ve çalışmalarımız, tüketicilerin kaliteli, sağlıklı ve güvenli ürünler tükettiği, menfaatlerinin korunduğu, bilinç düzeylerinin yüksek olduğu, hak arama yollarının kolay olduğu bir ekonomik yapıyı tesis etmek içindir.

Bu yapıyı inşa ederken, mal ve hizmet üretimi tarafında yer alan firmalarımızın ve tacirlerimizin de menfaatlerini göz önünde bulunduruyoruz.

Şu husus unutulmamalıdır; tüketici odaklı bir yapı, piyasaların daha sağlıklı ve rekabetçi hale gelmesini sağlamaktadır.

Yani; **tüketicileri korumak, aynı zamanda üreticileri korumaktır.**

Bu noktada, finans sektörü ve tüketici ilişkilerimizin de daha sağlam bir yapıya dönüşmesini arzu etmekteyiz.

Bu, finansal istikrar açısından da önemli bir konudur ve dünya gündemindedir.

Finans sektörüne yönelik öngördüğümüz düzenlemelerde niyetimiz, salt tüketiciyi korumak değildir.

Düzenleme yaparken, finans sektörümüzün sağlıklı bir işleyişe sahip hale gelmesini de göz önünde bulunduruyoruz.

Bunları yaparken de, yönetişim anlayışımızın gereği olarak, karşılıklı iletişime önem veriyoruz.

Bu itibarla; finans sektörünün aktörlerinin bir araya gelerek bu alandaki tüketici sorunlarını tartışmaları, tüketici hukukunu analiz etmeleri ve çözümler sunmaları büyük önem arz etmektedir.

Dolayısıyla, ilk kez gerçekleştirdiğimiz **“Finans Sektöründe Tüketici Hukuku ve Uygulama Alanları”** konulu sempozyum bu anlamda önemli bir platformdur.

Sempozyumun, dünyada yaşanan gelişmeler ışığında, ilgili tüm tarafların finans sektöründe yaşanan sorunları ve ihtiyaçları teşhis edebilmesine imkân sağlayacağını düşünüyorum.

Diğer yandan, tüketicinin korunması perspektifinde bu sorunların çözüm yollarının geliştirilmesine önemli katkılar sağlayacağını ümit ediyorum.

Sempozyumun başarılı ve faydalı olmasını, tüm ilgili taraflar nezdinde ortak bir farkındalık oluşturmasını diliyor ve hepinize saygı ve sevgilerimi sunuyorum…