**BDDK BAŞKANI MUKİM ÖZTEKİN**

**FİNANS SEKTÖRÜNDE TÜKETİCİ HUKUKU VE UYGULAMA ALANLARI SEMPOZYUMU**

**06.12.2012**

Sayın Bakanım, Değerli Katılımcılar hepinizi saygıyla selamlıyorum.

Sözlerime, finans sektöründe tüketici hukukunun ele alındığı, uygulama alanlarının irdelendiği bu sempozyuma katılmaktan ve böyle seçkin bir topluluğa hitap ediyor olmaktan büyük bir memnuniyet duyduğumu ifade ederek başlamak istiyorum.

Kendi alanında bir ilk olan bu toplantının düzenlenmesi konusunda katkısı olan herkesi kutluyorum.

Sempozyumun, finans sektöründe tüketici haklarının öğrenilmesi, anlaşılması ve geliştirilmesine katkı yapacak tartışmalara sahne olacağına, bu tartışmaların sektörün tüketiciye daha iyi hizmet verecek uygulamalara yönelmesinde yolunu aydınlatacağına yürekten inanıyorum.

Sempozyum süresince, alanlarında yetkin ve uzman olan katılımcıların sunumlarını, kuşkusuz büyük bir dikkatle dinleyecek ve biz de Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu olarak, bu sunumlardan yararlanacağız.

Ancak, bu sunumlara farklı bir perspektif katması açısından, katılımcıların göz önünde bulundurmasının yerinde olduğunu düşündüğüm bazı noktalara dikkatleri çekmek isterim.

Öncelikle, finansal sektörün en büyük kısmını oluşturan bankacılık sektörünün bireysel müşteriyle ilgili faaliyetlerinin, Türkiye ekonomisinin geneli açısından ne anlama geldiğini vurgulayarak, tüketici ve bankacılık denilince ne kadarlık bir ekonomik büyüklükten bahsettiğimizi somutlaştırmak isterim.

Bankacılık kesiminin 2011 yılında tüketici kredilerindeki artış 39,4 milyar TL olarak gerçekleşmiştir. Bu artış 2008 yılında 15,3, 2009 yılında 10,2, 2010 yılında 35,7 milyar TL olmuştur.

2012 yılının ilk on ayında da toplam tüketici kredileri 18,6 milyar TL artarak 187 milyar TL seviyesine ulaşmıştır. Bu veriler, 2010–2011 yıllarında bankacılık sektörünün tüketici kredileri yoluyla, kamunun toplam personel harcamalarının yüzde 54’ü kadar harcanabilir kaynak oluşturduğunu ortaya koymaktadır. Tüketici kredilerinin 2008 yılında kamu personel harcamalarına oranı, yüzde 31,6 olurken, 2009 yılında ekonominin küçülmesiyle yüzde 18,2’ye gerilemiş, 2010 yılında da yüzde 57,4’le zirveye ulaşmıştır.

Bu sayılar tüketici kredilerinin, ekonomik büyümenin ne kadar canlı bir bileşeni, büyümenin itici gücü olabildiğini ortaya koymaktadır. Bankacılık kesiminin bireylerle tüketici kredileri üzerinden ilişkisini düzenlerken sektörün bu özelliğine dikkat edilmesi gerektiğini düşünüyorum.

Bankacılık sektörü, kar oranlarıyla hep gündemde olmuştur. Özellikle reel ekonominin kontrollü biçimde yavaşlatıldığı, yumuşak inişe geçildiği ve reel sektör karlılığının görece azaldığı bir ortamda, banka kârlarının yüksekliğinin kamuoyunun dikkatini çekmesi doğaldır. Ancak, bu kârların, çok sıkı regüle edilen bir sektörde, ciddi riskler altında gerçekleştirildiği unutulmamalıdır.

Bankacılık kesimi çokça göz önünde olup, son derece sıkı regüle edilen bir alandır. Bu sektörle ilgili olarak yapılacak düzenlemelerin bankaları “vurun abalı”ya konumuna düşürmemesi gerekiyor.

Sayın Bakanım, Değerli Katılımcılar,

Bankaların bazı uygulamalarının tüketiciler tarafından şikâyet konusu edildiğini biliyoruz. BDDK’ya da çeşitli uygulamalarla ilgili şikâyetler gelmektedir. 2011 yılında kuruma iletilen şikâyetlerin yüzde 24’ü bireysel kredilerle, yüzde 22’si de kredi kartlarıyla ilgilidir.

Kredi kartlarıyla ilgili en büyük şikâyet, bildiğiniz gibi, kart aidatlarıyla ilgilidir. Bireysel kredilerle ilgili olanlar da, bankaların dosya masrafı olarak aldıkları ücretlerle ilgilidir.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun taslağında, bu iki konuyla ilgili düzenlemenin yapıldığı görünmektedir. Taslağın genel hükümler bölümünde, bankacılık işlemlerinde bu iki kalemde, bankaların müşterilerinden aidat veya ücret almalarına izin verilmemektedir.

Şikâyetler göz önüne alındığında, tasarıda böyle bir düzenleme yapılması şaşırtıcı değildir. Ancak bu iki kalemde alınan ücretlerin, bir kanun maddesiyle ortadan kaldırılmadan önce, o kalemlerin niteliklerinin yakından incelenmesi gerektiğini ve katı bir düzenleme yerine, şikâyetlerin piyasa düzeni içerisinde ortadan kaldırılıp kaldırılamayacağının sorgulanmasının yerinde olacağını düşünüyorum.

Bankaların verdikleri hizmetler sırasında çeşitli isimler altındaki işlemler için yaptıkları ücretlendirmelere bakıldığında, bu ücretlerin büyük bir kısmının, bankanın verdiği hizmetlere ilişkin olduğunu görüyoruz. Ancak, bazı ücret kalemleri ise bankanın kredi ücretlendirme politikasıyla ilgili gibi görünmektedir.

Bu ücretlendirmelere teknik olarak doğrusal olamayan fiyatlama diyoruz. Kanun tasarısında bu kalemlerin ortadan kaldırılmasından sonra bankaların aldıkları bu ücretleri faiz oranlarına yansıtması şaşırtıcı olmayacaktır.

Bu nedenle, kanuni düzenlemenin mevcut alınan ücretleri yasaklamak yerine, fiyat benzeri masrafların, fiyata dâhil edilmesini zaruri kılmasının, müşterinin aldığı kredinin fiyatını, net ve şeffaf, karşılaştırılabilir biçimde bilmesine olanak sağlanmasının yerinde olacağını düşünüyorum. Kuşkusuz bankalar istedikleri kadar kredi verebilirler ve istedikleri kadar kâr edebilirler. Fakat, istedikleri gibi kredi verip, istedikleri gibi kâr edemezler. Yani yöntem açık, şeffaf ve müşteriyi yanıltmayacak bir şekilde olmalı ve piyasadaki rekabet ortamını karartmamalıdır.

Bankaların çeşitli masraf kalemi adı altında aldıkları ücretlerin, sektördeki rekabetin teşvik edilmesiyle ortadan kalkabileceği görüşündeyim.

Geçtiğimiz günlerde basınla yaptığımız bir toplantıda bankacılık sektörüne yeni giriş için başvurular olduğuna değinmiş, iş ‘ari olarak da sektördeki banka sayısının 60’a çıkabileceğini ifade etmiştim. (Şimdi heyecanı biraz daha artırmak için bu sayıyı 61 olarak revize ediyorum.)

Bu sayının bir hedef gibi algılanmamasını, sektördeki potansiyeli gösteren bir sayı olarak telakki edilmesini umuyordum. Ancak, geçtiğimiz günlerdeki tartışmaların konuyu başka yere taşıdığını gördüm.

Bu vesileyle bu konudaki yanlış anlamayı da düzelterek söylemeliyim ki, sektöre yeni dâhil olacak her aktör, sistemdeki rekabeti daha üst seviyeye çıkaracak ve sistemin bir bütün halinde daha verimli çalışmasına katkıda bulunacaktır. Sektördeki verimlilik arttıkça, rekabet düzeyi yükseldikçe faiz dışı masrafların da kendiliğinden aşağıya düşeceğine inanıyorum.

Örneğin, kredi kartları aidatı şikâyetlerinin, sektörde daha iyi ürünlerin daha rekabetçi şartlarla ortaya çıkmasıyla azalacağını düşünüyorum. Bir bankanın piyasaya çok iyi düzenlenmiş bir kredi kartı paketiyle, aidat almaksızın girdiğini düşünün. Böyle bir hamlenin kredi kartı sahipliğini ve kredi kartı aidatlarını etkilemeyeceğini söylemek gerçekçi olmaz.

Cep telefonu sektöründe daha az oyuncu olmasına rağmen verimli ve agresif stratejilerin kullanıcıları ne kadar etkilediği ortadadır.

Bu arada, birkaç gün önce, bir kamu bankamızın piyasaya yeni bir kredi kartı sunması hoş bir tesadüf oldu. Yeni ürünün, kredi kartı aidatlarında beklediğimiz gelişmeye yol açıp açmayacağını ilgiyle izleyeceğim.

Sayın Bakanım, Değerli Katılımcılar,

Şimdi birkaç cümleyle de, finansal tüketicinin veya finans sektöründeki tüketicinin korunması fikrinin kavramsal olarak nasıl şekillendiğine ve tüketicinin korunması açısından dünyada nasıl bir yaklaşım geliştirildiğine değinmek isterim. Böylece tartışmaların daha verimli geçmesine ve kamuoyunun konuyu daha net biçimde görmesine de katkı yapabileceğimi umuyorum.

Sayın Bakanım Değerli Katılımcılar,

Büyük ekonomik krizlerin dünya literatürüne yeni kavramlar, yeni yaklaşımlar kazandırdığı bilinen bir olgu. 2008 krizinin de literatüre aynı katkıyı yapması şaşırtıcı olmayacaktır. Krizin başından itibaren krize yönelik tanımlamaların ne kadar sık değiştiği dikkate alındığında bu sürecin biraz uzayacağını da söylemek mümkündür.

Literatürdeki bu arayışlar süre dursun, krizin finansal tüketiciye bakışı değiştirdiği ve tüketicinin korunması kavramını etkilediği açıktır. Bunun temelinde de krizin subprime mortgage krizi olarak başlaması, bu şekilde anlaşılması ve çözümlenmesi büyük rol oynamıştır.

Ayrıca, krizin, tüketici açısından son derece riskli ürünlerin ve içeriği tüketici açısından son derece belirsiz finansal ürün paketleri nedeniyle daha da derinleşmesi, dikkatleri tüketici davranışına ve onun korunmasına yöneltmiştir.

Biraz da bu nedenle, finansal tüketicinin korunması, konusu krizle birlikte ve kriz sonrasında, finans sektörünün düzenlenmesi ve denetlenmesine ilişkin çalışmaların tamamlayıcı unsuru olarak görülmeye başlanmıştır.

Ve bugün uluslararası alanda finansal tüketicinin korunması, finansal istikrarın ayrılmaz bir parçasını oluşturmaktadır.

Finansal tüketicinin korunmasıyla ilgili uluslararasında ortak bir anlayış ve yaklaşıma ilişkin ilk adımın, 2010 yılında G-20 liderler zirvesinde atıldığını görüyoruz. Bu zirvede alınan karar çerçevesinde OECD bünyesinde “Finansal Tüketicinin Korunması Görev Gücü” oluşturulmuş ve bu birim, konuyla ilgili çalışmalarını 2011 yılı Ekim ayında tamamlayarak “Finansal Tüketicinin Korunmasına Yönelik Üst Düzey Prensipler” başlığı altında yayımlamıştır.

2011 yılında yapılan G-20 zirvesinde de bu prensipler, üye ülkelerde uygulanması konusunda gerekli desteği almıştır.

Bugün Finansal Tüketicinin Korunması Görev Gücü, çalışmalarını, söz konusu prensiplerin etkin biçimde hayata geçirilmesine yönelik kılavuzların geliştirilmesi, ülke uygulamalarının izlenmesi ve özel önem verilen bazı uygulamalar üzerinde yoğunlaştırılmış bulunmaktadır.

OECD’nin yanı sıra, Finansal İstikrar Kurumu da G-20’nin davetiyle finansal tüketicinin korunması çalışmalarına etkin biçimde katılmaktadır. Türkiye de bu çalışmaların içinde aktif biçimde yer almaktadır.

Çalışmaların ana temasını, finansal tüketicilerin korunmasına yönelik politikaların belirlenmesi oluşturmaktadır.

Bu politikalar çerçevesinde, hane halkının riskli ürünlerle yüz yüze kalmadan, finansal riskini yönetmesi olanağına kavuşması, daha rekabetçi finansal piyasaların oluşumunun teşvik edilmesi ve bu yollarla finansal istikrarın daha da güçlendirilmesi hedeflenmektedir.

Bu yaklaşım kapsamında, tüketiciye, finansal ürünlerin niteliği, taşıdığı riskler ve tüketiciye getirdiği yükümlülükler konusunda net, açık ve yeterli bilgi sunulması ile şeffaflık son derece önem kazanmaktadır. Ayrıca, finansal eğitim ve finansal okuryazarlığın da tüketicinin korunması politikalarının bir bileşeni olması sağlanmaktadır.

Tüketicinin korunması, ayrımcı olmayan uygulamayı teşvik eden ilkelerin yürürlüğe konulmasını ve anlaşmazlıkların çözümü mekanizmalarının oluşturulmasını da özendirmektedir. Bütün bunların yanı sıra, tüketicinin aşırı borçlanmadan alıkonulmasına yönelik bazı tedbirler de tüketicinin korunmasının genel ilkeleri içinde zikredilebilmektedir.

Görüldüğü gibi uluslararası tartışmalarda, tüketicinin korunması, tüketicinin finansal piyasalarda alacağı riski minimize etmeye odaklanmıştır. Bunun için ürünlerin anlaşılabilir ve şeffaf olması şart koşulmaktadır. Ayrıca tüketicinin eğitilmesi koruma politikalarının önemli bir bileşeni haline gelmektedir.

Bunların yanı sıra tüketiciye ürün sunucular tarafından eşit muamele edilmesi ve gerektiğinde anlaşmazlıkların çözümü mekanizmalarının kurulması da öngörülmektedir. Tüketicileri, adeta kendilerine karşı koruyan, tüketicilerin aşırı borçlanmasını önleyen yaklaşımlar da, tüketicinin korunmasının başlıca konuları arasında yer almaktadır.

Açıktır ki, tüketicinin korunmasına yönelik bu yaklaşım, piyasayı gözeten, tüketiciyi eğiten, şikâyetleri dinleyip değerlendiren ve gerektiğinde hakem olabilecek çok yönlü bir idari yapıyı zorunlu kılmaktadır. Ülke uygulamalarına bakıldığında, finansal tüketiciye yönelik bu fonksiyonların, bazı ülkelerde bankacılık düzenleme ve denetleme kurumları tarafından yerine getirildiği, bazılarında ise bağımsız kurumların bu fonksiyonları icra ettiği görülmektedir.

Bu noktada, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu olarak finansal tüketicinin korunmasına yönelik uygulamalarımızdan bahsetmek isterim. Gerek 4389 sayılı mülga Bankalar Kanununda, gerekse 5411 sayılı Bankacılık Kanununda “tasarruf sahiplerinin hak ve menfaatlerinin korunması”, Kurumumuzun temel amaçlarından birisi olarak açıkça yer almış,

Kurumun stratejik planlarında, “tüketici/müşteri haklarının gözetilmesi” temel stratejik önceliklerinden birisi olarak tanımlanmıştır.

Ayrıca, 2011 yılında başlattığımız Bankacılık Ürün ve Hizmet Ücretleri Uygulamasından da söz etmeliyim. Uygulama çerçevesinde; bireysel müşterilerle sınırlı olmak üzere, bankalarca sunulan hizmetler karşılığında talep edilen her türlü faiz dışı unsur ve yasal kesinti ile bazı bankacılık ürünleri için temel maliyet unsuru olan faiz oranları bilgileri, banka web sitelerinde ve eş zamanlı olarak Kurum web Sitesinde yayımlanmaktadır. Tüketicilerin farklı bankaların masraflarını karşılaştırabildikleri ve tek noktadan tüm bankaların masraf bilgilerini görebildikleri bu uygulamanın, diğer ülkelerdeki pek çok bankacılık otoritesi için de örnek teşkil ettiğini düşünmekteyiz.

Öte yandan, finansal tüketici konusuna ilişkin, daha önce değindiğim uluslararası gelişmelere paralel olarak, finansal tüketicinin korunması amacıyla, 2012 yılında Kurumumuz koordinasyonunda Finansal İstikrar Komitesinde, bir strateji ve eylem planı taslağı hazırlanmış olduğunu da ifade etmek isterim. Ülkemiz ihtiyaçları ve tecrübelerinin yanı sıra, Üst Düzey Prensipler ve en iyi ülke uygulamaları göz önünde tutularak hazırlanan taslak plan kapsamında; finansal tüketicinin korunmasına yönelik düzenleyici çerçevenin kapsamının ve etkinliğinin artırılması, yetkili kurumların etkinliğinin artırılması ve uygulamanın güçlendirilmesi amaçlanmaktadır. Taslak planın yıl sonuna kadar Finansal İstikrar Komitesinde görüşülerek, önümüzdeki yıl uygulamaya konulacağını tahmin ediyoruz.

Sayın Bakanım, Değerli Katılımcılar,

Sempozyumun, finans sektörünün bütün aktörleri için, sektörü regüle eden kamu kurumları için, sektör içinde faaliyet gösteren bankalarımız için ve sektörün içinde tüketiciler olarak yer alan kamuoyu için son derece yararlı, aydınlatıcı ve yol gösterici olacağına yürekten inanıyorum.

Bu düşüncelerle, sempozyumun düzenlenmesine katkıda bulunan herkesi bir kez daha kutluyor, bütün katılımcılara başarılar diliyor ve hepinize saygılarımı sunuyorum.

Beni sabırla dinlediğiniz için teşekkür ederim.