

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ

YASAMA DÖNEMİ

24

YASAMA YILI

3

DİLEKÇE ALT KOMİSYONU

TUTANAK DERGİSİ

20 Aralık 2012 Perşembe

DİLEKÇE ALT KOMİSYONU

GÖRÜŞME TUTANAKLARI

20 Aralık 2012 Perşembe

----0----

K O N U

Sayfa

Bankacılık alt komisyonunun bankacılık ve bankacılık işlemleri hakkındaki şikâyetleri dinlemesi ve ilgili kurum ve kuruluşlardan bilgi alması (Devam)

1:59

İÇİNDEKİLER

Sayfa

BİRİNCİ OTURUM

1:29

Hamit BAŞER

2:7, 8, 9, 26

Komisyon Uzmanı

3, 6, 7, 16

Sevde Bayazıt KAÇAR

(Kahramanmaraş)

3, 4, 5, 6

Hasan AKGÖL

(Hatay)

5, 6, 11, 15,

20:21

Buket HİMMETOĞLU (Türkiye Bankalar Birliği

7:9, 15:16, 21,

Hukuk Danışmanı)

23:24, 26:28, 29

Mehmet ALTIPARMAK (TÜKO-BİR Genel Sekreteri)

9:11, 13, 16, 20,

25:26, 29

Yiğit BULUT (Kanal 24 Genel Yayın Yönetmeni)

11:15, 17, 18,

24:25, 28, 29

İhsan ÜLGENTÜRK (BDDK Hukuk İşleri Daire

13, 27:29

Başkanı)

Erhan BATUR (BDDK Hukuk İşleri Grup Başkanı)

13, 28:29

Haluk KURNAZ (TBMM Dilekçe Komisyonu Uzmanı)

16:17, 22, 25,

27, 28

Elif Gül ÖZAK (Türkiye Bankalar Birliği Hukuk

18:19, 20:21, 22

Danışmanı)

Batıkan AKSOY (Dilekçe Komisyonu Uzman

21, 22:23

Yardımcısı)

Dr. Orçun SENYÜCEL (Rekabet Kurumu Başkanlığı 4.

21

Denetim ve Uygulama Daire Başkanı)	
Bayram UZUNOĞLAN (Gümrük ve Ticaret Bakanlığı	22, 25
Daire Başkanı)	

İKİNCİ OTURUM **30:59**

Buket HİMMETOĞLU (Türkiye Bankalar Birliği	30, 36, 38, 46,
Hukuk Danışmanı)	49:50, 51:52,
	53:54, 55:56
Cihan AKTAŞ (Merkez Bankası Genel Müdür	30:32, 39:40, 41,
Yardımcısı)	46:49:50, 57:58
Hamit BAŞER	32, 37:38, 54:55
Dr. Orçun SENYÜCEL (Rekabet Kurumu Başkanlığı 4.	33:34, 54
Denetim ve Uygulama Daire Başkanı)	
Komisyonu Uzmanı	33:34
İhsan ÜLGENTÜRK (BDDK Hukuk İşleri Daire	34:36, 37:38,
Başkanı)	40:41, 53:54
Mehmet ALTIPARMAK (TÜKO-BİR Genel Sekreteri)	36, 44, 47, 48,
	52:54
Erhan BATUR (BDDK Hukuk İşleri Grup Başkanı)	36:39
Haluk KURNAZ (TBMM Dilekçe Komisyonu Uzmanı)	39, 40:41, 43,
	44, 45, 49, 53,
	57, 58
Bayram UZUNOĞLAN (Gümrük ve Ticaret Bakanlığı	41:46, 47:49, 51,
Daire Başkanı)	52, 53, 55, 56
Yiğit BULUT (Kanal 24 Genel Yayın Yönetmeni)	45
Şerife GÜRCAN (Gümrük ve Ticaret Bakanlığı	55
Uzmanı)	
Elif Gül ÖZAK (Türkiye Bankalar Birliği Hukuk	58
Danışmanı)	

Açılma Saati: 10.47

Kapanma Saati: 15.06

DİLEKÇE ALT KOMİSYONU

20 Aralık 2012 Perşembe

BİRİNCİ OTURUM

Açılma Saati: 10.47

BAŞKAN : Halil ÜRÜN (Afyonkarahisar)

0

BAŞKAN – Türkiye Büyük Millet Meclisi Dilekçe Komisyonu bünyesinde kurulan alt komisyonun toplantısını başlatıyorum.

Konumuz, bankalar ve bankacılık işlemleri hakkındaki şikâyetler. Onları incelemek için toplandık. İlk toplantımızı 5 Aralık 2012 tarihinde yapmıştık. O tarihten bu tarihe, hâlâ daha şikâyetler gelmeye devam ediyor. Şu anda, komisyonumuza ulaşan 200’ den fazla bu konuda dilekçe mevcut. Geçtiğimiz yıl gündemine almıştı komisyonumuzun bu dilekçeleri inceleme konusunu ancak maalesef, 2012’ nin son ayında çalışmaya başladık. Arka arkaya çalışarak 2013’ ün ilk aylarında raporu tamamlamayı düşünüyoruz.

Güzel bir tesadüf olarak, ilgili bakanlık ve Tüketicilerin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü de bir yasa taslağı hazırladı bugünlerde hatta bu yasa taslağının hazırlığıyla ilgili çalışmaları da devam ediyor. Kendilerinden aldığımız bilgiye göre, 96 kuruma, kuruluşa yazdılar; onların görüşlerini alıyorlar. Bu konuda geçtiğimiz hafta İstanbul’ da bir sempozyum düzenlediler. Biz de bir uzmanımızı görevlendirdik o sempozyumda.

Netice itibarıyla, bütün devlet kurumları olarak, Hükûmeti temsilen Tüketicilerin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü, yine bizim komisyonumuz ve diğer komisyonlar, Türkiye Büyük Millet Meclisi, hepimizin amacı milletimizin mutluluğuna yönelik çalışmalar yapmak ve bu anlamda düzenlemeler yapmak. Yani, milletimizin mutluluğunu hedeflerken fert fert tüketici olan halkımızın mutluluğunu da hedefliyoruz, aynı zamanda, bankacılarımızın da huzurlu ve mutlu çalışmalarını hedefliyoruz. Bir kere daha altını çizerek söylüyorum ki tüketiciyi koruduğumuz kadar elbette bankacıları da korumak zorundayız. Yani, şöyle bir şeyin algılanmasını kesinlikle istemiyorum: Bu komisyon ve Türkiye Büyük Millet Meclisi asla bankacıların düşmanı değildir, rakibi de değildir, onlara karşı negatif bir tutumu da yoktur. Bunu altını çok çizerek söylüyorum. Ancak aynı şekilde bu kurum, Türkiye Büyük Millet Meclisi tek tek milletin her ferdinin hakkını korumakla da yükümlüdür. Adil bir sistem kurmak için bu çalışmaları yapıyoruz. Bütün tarafları dinliyoruz. Biz, Türkiye Büyük Millet Meclisini temsilen, Dilekçe Komisyonu olarak bu çalışmayı alt komisyonda yürütüyoruz, ana komisyonumuz olan Dilekçe Komisyonuna da çalışmamızı rapor hâlinde sunacağız. Ana komisyonda esas bizim raporumuz görüşülecek ve oylanacak. Tabii ki Dilekçe Komisyonu üyelerinin bizim raporumuza muhalefet etme hakları var hafta sadece bizim komisyon üyelerimizin değil, 550 milletvekilinin tamamına biz bu raporumuzu, hazırladığımız çalışmayı tebliğ ediyoruz, onların da itiraz etme hakları var, bizim raporumuzu kabul etmeme hakları var. Bizim raporumuzdan çıkan sonuçlar, ilgili bakanlığın yapmış olduğu çalışmadan çıkan sonuçlar, şu anda elimizde de bir yasa taslağı var bakanlığın hazırlamış olduğu, tabii ki nihayetinde daha hükûmet tasarısı hâline bile gelmedi, taslak aşamasında şu anda, daha genel müdürlük, bakanlığın onayından geçirecek, bakanlık Hükûmete götürecektir, Bakanlar Kurulundan geçecek, belki hükûmet tasarısı olarak gelecek, o zamana kadar da bu konular tartışılacak, tüketici hakkını koruyacak en mükemmel kanunu çıkarmaya çalışacağız inşallah, hedefimiz bu.

Ancak kanunlarla her şey bitmiyor. En önemli olan konu, vatandaşlarımızın tek tek bilinçli vatandaşlar, bilinçli tüketiciler olmasını hedefliyoruz. İşte bu noktada da basın mensubu arkadaşlarımıza, medya mensubu arkadaşlarımıza çok büyük görev düşüyor. Televizyon kanallarımıza, radyolarımıza, gazetelerimize tüketicinin bilgilendirilmesi ve farkındalığın artırılması noktasında çok büyük bir ihtiyaç düşüyor. Belki bizim komisyonumuzun yaptığı bu çalışmalar, ki geçen hafta yaptığımız çalışma, 5 Aralıktaki çalışma çok ciddi ilgi gördü, bu anlamda ben bütün medya kuruluşlarına teşekkür ediyorum, milletimizin, halkımızın tek tek bilgilenebilmesi noktasında ciddi katkıları oldu geçen haftaki çalışmamızı haberleştirmelerinin. Aynı şekilde, medyadan çok ciddi destek talebinde bulunuyoruz. Tek tek tüketicinin bilgilenebilmesi lazım, hiçbir tüketici kalmaması lazım.

Bankacılık sektörü, 2001’de yaşadığı krizden sonra yapılan düzenlemelerle fevkalade iyi bir konuma geldi. Şu anda, Türkiye’nin en dominant sektörü hâline geldi bankacılık sektörü baskınlık açısından. Bütün kurumlara baskın, bunu hepimiz biliyoruz ama demokrasilerde bir dengenin de kurulması gerekiyor. Kârlılık açısından da en kârlı sektör, bankacılık sektörü ve inşaatçılık sektörü yani rant sektörü. Hâlbuki ülkeler için elbette finans ve bankacılık ne kadar önemli ise reel sektör de o kadar önemli. Reel sektörün olmadığı, tüketicilerin olmadığı bir ülkede maalesef bankacılık da kendi sonunu hazırlamış olur. Onun için bu çatı altında, milleti temsil eden Türkiye Büyük Millet Meclisi çatısı altında en uygun çözümü bulmaya çalışacağız. Bunu yaparken de tabii ki bizim tüzüğümüz bizim kılavuzumuz olacak; tüzüğümüz çerçevesinde, İç Tüzük ve yine Dilekçe Komisyonunun ilgili hükümleri çerçevesinde çalışıyoruz.

Bugünkü toplantımızı bu şekilde başlatıyoruz.

Geçen toplantımızda bir emsal olsun diye bir dilekçimizi dinlemiştik. Bu toplantımıza da yine bir dilekçimizi -dilekçi, dilekçe veren, tabii, şikâyet etmemiş de olabilir, dilekçinin talepleri de olabilir, bu anlamda “dilekçi” diye tanımlıyorum arkadaşları altını çizerek- Hamit Başer Bey’i davet ettik. Öncelikli olarak toplantıya onunla başlayacağız inşallah. Arkasından, yine onların kuruluşu olarak, tüketicileri temsilen Tüketiciyi Koruma, Dayanışma Birliği Genel Sekreteri Mehmet Altıparmak’a söz vereceğiz. Arkasından, konuyla ilgili kendiliğinden açılacak sorular... Merkez Bankası ki çok önemli Merkez Bankası burada çünkü yasal mevzuata baktığımız zaman, Bankacılık Kanunu Hükûmete atıyor, Bakanlar Kuruluna, Hükûmet Merkez Bankasına atıyor, Merkez Bankası piyasa şartlarına atıyor. Ortada böyle bir belirsizlik var, bunları da tek tek tespit edeceğiz. Merkez Bankası yetkililerimizi dinlemeyi uygun görüyorum. Tabii ki konularımızdan gelecek önerileri de değerlendirebiliriz. Yine Merkez Bankası yetkililerimizden sonra da Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu yetkililerimizi dinleyeceğiz inşallah. Son olarak da Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü. Rekabet Kurumu Başkanlığından gelen uzman hocamız var, onu da dinleyeceğiz tabii ki.

Şimdi, müsaadeniz olursa ben dilekçimiz Hamit Başer Bey’e söz vermek istiyorum.

HAMİT BAŞER – Ben özel bir bankada dokuz yıl çalıştım. Çalıştığım dönemde usulsüz işlemler yapılıyordu.

BAŞKAN – Hamit Bey, küçük bir ayrıntıya ıstırham ediyorum, bankanın ismini sadece “Banka” olarak söyleyin çünkü medya kaydediyor, aleyhe veya lehe...

HAMİT BAŞER – İsim vermeyeceğim zaten.

BAŞKAN – Tamam, teşekkür ediyorum hassasiyetiniz için.

HAMİT BAŞER – Konuyla ilgili yapılan bu usulsüz işlemleri, ben gerekli, ilgili kurumlara ilettim. Onlar da “Bu tür işlemlerin yasal olmadığını, yapmamam gerektiğini, birçok şikâyetler aldıklarını ve bu konuyla ilgili elimde belge olması gerektiğini” söylediler. Ben daha sonra bu kurumdan istedikleri belgeleri aldım. Daha sonra, konuyu bankanın teftiş kuruluna ilettim. Teftiş kurulu bana belli bir süre idari izin verdi, o arada araştırma yaptılar. Daha sonra dediler ki: “Biz usulsüz işlem yapmıyoruz.” “Sen bir şekilde bizim adımızı karalıyorsun.” diye iş akdimi feshettiler. Tazminat ödemediler.

BAŞKAN – Biraz açar mısınız? Sizin tüketici olarak ilişkiniz çalıştığınız bankayla mı ilgili?

HAMİT BAŞER – Evet.

Çalıştığım bankada yapılan usulsüz işlemleri banka yönetimine ilettim. Bunun üzerine banka yönetimi “Bu tür işlemler yapılmadığını” iddia ederek işime son verdi. Ben de elimdeki belgeleri, bilgileri BDDK ve Hazine Müsteşarlığına ilettim. Yaklaşık dört buçuk aydır konuyla ilgili araştırma yapılıyor.

Şimdi, kısaca, çalıştığım bankada usulsüz işlemler yapılıyordu. Bir çalışan olarak bunları benden de yapmam istenildi. Bu yapılan işlemler: Müşterilerin haberi olmadan hesaplarından fazladan paralar alınarak kredi kullanırken sigortalar kesiliyordu, kredili mevduat hesapları açılıyor -ki açıldığı an yıllık maliyeti müşteriye 174 lira- bunlarla ilgili hiçbir şekilde müşteriye bilgi verilmiyordu. Ben de bu işlemlerin zaten kanunda, yasada var, yasak olduğu belirtiliyor, ilgili kurumlara görüştüm. “Kesinlikle işlemi yapmamı, kendilerinin de birçok şikâyet aldığını fakat ellerinde belge, bilgi olmadığını; belge ve bilgi versem dikkate alacaklarını” söylediler. Ben de gerekli belge ve bilgileri bir şekilde elde ettim. Daha sonra, konuyu bankanın teftiş kuruluna ilettim “Bankada bu tür işlemler yapılıyor, ayrıca benden de yapılması isteniyor.” diye. Hatta daha önceki dönemlerde de genel müdür yardımcısına yazdığım mail’ler var usulsüzlüklerle ilgili ve bana şöyle bir yaklaşım oldu: “Bizden talebin nedir?” ya da insan kaynakları dönüyor: “Senin için ne yapabiliriz?” Sonuçta ben bir şikâyeti iletiyorum, onlar tam tersi... Ve daha sonra, teftiş kurulu beni çağırdı, dedikleri şu oldu: “Bu işlemler sana yanlış gelebilir ama bu bizim bankamızın politikası. Elindeki belgeleri ilgili kurumlara verme, bize geri iade et. Sonuçta, bu bankamızın politikalarını bir şekilde dışarıya verme.” Daha sonra, teftiş kurulu, raporunu yazdı -sanırım, hani ikna edici bulmadılar

ya da elimdeki belgelere inanmadılar- iş akdini feshettiler, herhangi bir tazminat ödemediler. İşsizlik ödeneğinden yararlanamadığım gibi, başvurduğum bankalar da şu şekilde bir dönüş yapıyor: “İşte, disiplin kurulu kararıyla sen işten atılmışsın. Hırsızlık mı yaptın, zimmete para mı geçirdin?” Bu tür bir de üzerine bir leke atıldı diyeyim. Hatta bununla ilgili araştırma devam ederken geçen aylarda bankanın bölge müdürü bir mail atıyor çalışanlara, bir kampanya hakkında teşekkür ediyor ve diyor ki: “Tenhada müşterileri en iyi kıstıran kişilere teşekkür ediyorum.” Bu da bir şekilde medyada yer aldı ve banka o bölge müdürünü de görevden aldı. Demek istediğim, bankanın bakış açısı insanlara böyle. Müşterilerin tamamı haklı sonuçta. Haberleri olmadan, kredi çekilirken müşteri 10 bin istiyor, 10.500 giriliyor. Müşteriye 9.500 veriliyor, kalan 500 lira bir şekilde memur, İşsizlik sigortası kesiliyor örnek veriyorum ya da emekliye işsizlik sigortası, o para bir şekilde yasal hâle getiriliyor, hani sigorta kesilerek. Daha sonra şu deniyor, örnek veriyorum: İşte 500 lira sigorta kestiğimiz zaman 250'si şubeye kâr olarak kalıyor, 250'si sigorta şirketine gidiyor ki, sigorta şirketi aynı zamanda bankanın şirketi ve personele de bununla ilgili primler veriliyor. Hatta deniyor ki, işte bu ay 35 bin lira alıp prim üretin, sizi Rio'ya tatile gönderelim. Örnek veriyorum, hani bu kampanyalar yapıldı ve gidildi ama hani işin en önemli püf noktası, hiçbir şekilde müşterilere bu sigortalardan bilgi verilmiyor. Müşteriler hiçbir şekilde kendilerine ödeme planı veriliyor, orada belirtilmiyor. Ödeme planında bu kesilen sigortalar belirtilmiyor, ancak insanlar hesap ekstresi aldığı zaman orada görebiliyorlar ama hesap ekstresini de bankalar, krediyi kullandığı zaman vermiyor. İnsanlar daha sonra istediği zaman da fahiş paralar isteniyor, 60 lira isteniyor, 100 lira vereceksen verelim diyor, çünkü orada her şey ortaya çıkıyor. Hani bununla ilgili elimde zaten belgelerim var.

Hatta, dün akşam elime eğitimde geçen bir not geçti. Deniyor ki, bu sigortalardan para kazanan kişiler, işte, en fazla haziran ayında prim kazanan arkadaşımız 2.890 lira prim almış bu işten. Bu da şu anlama geliyor: Müşterilerden...

KOMİSYON UZMANI – Hangi işten dediniz?

HAMİT BAŞER – 289 bin lira poliçe kesilmiş.

BAŞKAN – Maaşı hariç.

HAMİT BAŞER – Maaşı hariç, evet. Bankanın eğitimde verdiği işte sigorta kazandırıyor.

BAŞKAN – Bu personele verilen prim mi?

HAMİT BAŞER – Personele veriliyor ama, bizim aldığımız...

BAŞKAN – Şubenin kazandığı hariç?

HAMİT BAŞER – Hayır, yüzde 10 biliyorsunuz, bir ayda 2.890 lira almış. O da demek oluyor ki; 289 bin liralık poliçe üretmiş bu kişi, bunun yüzde 50'si sigorta şirketine gidiyor, yüzde 50'si şubeye kâr olarak yansıyor ve ben şunu da araştırdım: Sigorta acenteleriyle görüştüm ve yüzde 50 komisyona hepsi şaşırdı, çünkü sigorta şirketi şu an zarar ediyor. Hani yüzde 5'lerde bizim aldığımız komisyon oranları diyor, sigorta şirketi bankaya nasıl yüzde 50 verebilir? Bunun sebebi de, dediğim gibi, bu paralar hiçbir şekilde müşteriye geri dönmüyor. Müşteri işsiz kalıyor, örnek veriyorum, tazminat talebinde bulunsa, kredisini banka altı ay boyunca ödeyecek. Fakat haberi olmadığı için talepte bulunamıyor. Hani o yüzden de bu primler veriliyor, çalışanları özendirmek için yurt dışı geziler düzenleniyor. Bilemiyorum, ben de kamuoyunu aydınlatmak adına bunlarla ilgili zaten dört buçuk aydır yetkili kurumlar inceleme yapıyor.

BAŞKAN – BDDK'ya şikâyetiniz ne oldu?

HAMİT BAŞER – Devam ediyor, dört buçuk ay önce ben dilekçemi verdim, bilgi verilmedi ama devam edildiğini biliyorum.

Ayrıca Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğüne ilettim ben, hani elimde müşteri poliçeleri de vardı, onları da ilettim. Onlar da inceliyor ama bilgi vermiyorlar. Birkaç ay içerisinde sonuçlanacağını söylüyorlar. Yalnız, bankanın çoğu şubesinde teftiş yapıldığını biliyorum BDDK tarafından ve Hazine Müsteşarlığı tarafından.

KOMİSYON UZMANI – Hangi konuda?

HAMİT BAŞER – Sigorta konusunda.

SEVDE BEYAZIT KAÇAR (Kahramanmaraş) – Yani habersiz...

BAŞKAN – Habersiz. Bakın altını çizerek söylüyorum; diyor ki, normal sigorta riski değil, işsiz kaldığı zaman ortaya çıkacak risk için sigorta yapılıyor 500 lira alınıyor, ancak kişinin haberi olmadığı için işsiz kalsa bile haber veremiyor.

HAMİT BAŞER – Pardon, işsizlik sigortası 500 değil, toplam paket şeklinde olabiliyor.

Bize denilen ilk başlarda şöyle oldu:

SEVDE BEYAZIT KAÇAR (Kahramanmaraş) – Hayat poliçesi...

HAMİT BAŞER – Dışında, hayat poliçesi dışında. Hayat poliçesi dışında işsizlik olabiliyor, kredi kartı koruma, KMH koruma, yani bu çoğaltılabilir. Konut eşya planı ama bir şekilde müşterilerin zaten imzaladıkları belgelerde imzaları olabilir, çoğunda da yok zaten ama, bilgileri yok, hiçbir şekilde müşteri bilgilendirilmiyor. Zaten ben müşteriye anlatıyorum, diyorum, bakın size şu sigortaları yapacağım. Çalıştığım bölge Sincan bölgesi, insanlar kabul etmiyor. Zaten bana hayat sigortası yapıyorsun masraf alıyorsun, ben bunu istemiyorum diyor, ben de tamam diyorum yapmıyorum ama şube müdürü de şöyle bir şey diyor: “Hayır kardeşim, her gelenden, kredi kullanmak için kapıdan giren herkesten bu paraları alacaksınız.” İlk başta banka bunu 100 lira olarak başlattı, daha sonra baktı, herkes buradan prim alıyor, bir şekilde de bu işlemler yapılıyor, sonra ikinci bir sigorta çıkardı, üçüncü bir sigorta çıkardı, derken en son paket sigorta yapmaya başladılar ve paket sigorta 500 lira. Hani adam 3 bin lira kredi çekiyor...

BAŞKAN – Ona da 500 lira.

HAMİT BAŞER – Alınıyor ve beni arayan arkadaşlarım oluyor, “Benim ismimi verme” Neden diye sorduğumda “Ankara’da en fazla paket sigortayı ben yapıyorum” diyor. Bunlar zaten bankanın kayıtlarında mevcut, kimlerin ne prim aldığı ya da şubeler... Şöyle söyleyeyim: 50 kredi kullandırmış şube, 52 tane işsizlik sigortası yapmış. Bunlar, rakamlar elimde mevcut.

BAŞKAN – O ikisi ne?

HAMİT BAŞER – Bilemiyorum, ama şunu da söyleyeyim: Bu 50 kişi içerisinde memuru var, esnafı var, emeklisi var ama haberleri yok. Siz, hani memura işsizlik sigortası dersiniz kabul etmiyor ama haber verilmediği zaman... Yani her sigortaya yapılıyor bu işlemler.

SEVDE BEYAZIT KAÇAR (Kahramanmaraş) – Memuru geç emekliye...

HAMİT BAŞER – Evet, emekliye bile... Bunlar zaten basında da yer aldı, emekliye işsizlik sigortası yapıldı diye.

BAŞKAN – Yani şu ana kadar benim anladığım kadarıyla, iç denetim yollarını tükettikten sonra...

HAMİT BAŞER – Doğrudur.

BAŞKAN - ...BDDK, Hazine Müsteşarlığı...

HAMİT BAŞER – Evet.

BAŞKAN – Başka? Bir de bize Dilekçe Komisyonuna üç yere müracaat ettiniz resmi...

HAMİT BAŞER – Doğrudur.

BAŞKAN – Biz de neticelendirmedik şikâyetinizi, daha yeni çalışıyoruz, bundan dolayı da ben özür diliyorum.

HAMİT BAŞER – Ben şunu da ileteyim: Çalıştığım birimlerde daha önce ilk başladığımda kontrolör olarak başlamıştım, daha sonra pazarlamaya geçtim. Bakış açım hep böyle kontrol, denetim ama pazarlamada tabii bu olmuyor. Dedikleri şu; Hiç sorgulamadan, “Sat dediğimiz zaman satacaksın, sorgulama yapmayacaksın” ama benim de öyle bir yapım olmadığı için her şeyi sorguladım, her şey denetime uygun olsun, yasalara uygun olsun, onunla ilgili hatta sigortayla ilgili sırf SEGEM’in açtığı, Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğü’nün açtığı bir eğitim var. Bununla ilgili lisans veriyorlar, oraya gittim lisansımı aldım. Zaten o tür işlemlerin yasak olduğu yasada belli.

Ayrıca SPK bir ara şöyle bir şey dedi: Bankacılığı bankacılık dışında herkes yapıyor. Sektörle ilgisi olmayan herkes bankacı olabiliyor. Bununla ilgili bir denetim getirelim, herkese bir lisans verelim dendi, ben beş yıl önce lisansımı aldım. Ben tamamen yasalara uygun, aynı zamanda vicdani olarak da, müşteri geldiği zaman -bu tür işlemler- bilgilendiriyordum, istemedikleri zaman da yapmıyordum. Ama bana denen: “Her müşteriye yapacaksın, biz buradan kâr yapıyoruz ya da şube kâr elde ediyor.” Hatta son dönemde şunu dediler: “Biz sigorta şirketini satacağız, o yüzden şirketi kârlı göstermek zorundayız. O yüzden her müşteriye daha fazla sigorta yapın, daha fazla siz prim kazanın, banka kâr etsin.” Bu şekil bir anlayış vardı ve sigorta şirketini de sattılar, öyle söyleyeyim.

BAŞKAN – Bitti mi efendim?

HAMİT BAŞER – Evet, konu böyle.

BAŞKAN – Teşekkür ediyorum.

Bize gelen şikâyetlerin içerisinde önemli bir kısmı da bu sigorta kesintileriyle ilgili. Sadece bu şikâyetçimizin çalıştığı banka değil, diğer bankalarda da oluyor maalesef. Eminim Tüketicileri Koruma Birliğine de geliyordur bu şikâyetler çok miktarda.

HAMİT BAŞER – Pardon, ben bir şey daha ekleyeceğim.

BAŞKAN – Vereceğim.

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kuruluna da bu şikâyetler gidiyordur. Tabii ki medyacı arkadaşların zaten haberleri var.

Buyurun ekleyin.

HAMİT BAŞER – Yalnız, zaten bu ilgili kurumlar dedik ya, sadece sizin çalıştığınız banka yapmıyor, diğer bankalar da yapıyor.

BAŞKAN – Yapıyor, evet.

HAMİT BAŞER – Bunun sonucuna göre eğer biz bir şey bulursak, diğer bankalara da araştırmamızı kaydıracağız diye de bilgi verdiler. Yani sadece bunu bir banka yapmıyor.

Bir not daha ileteceğim: Ben bir bankaya başvuru yaptım, mülakata çağırıldılar. Ben açık açık söyledim, bu tür bu olaydan dolayı işten ayrıldım dedim. Şube müdürünün dediği şu oldu: “Onlar 100 lira alıyorsa biz de 50 lira alıyoruz. Bu işi biz de yapıyoruz, sen bu şekilde bu sektörde çalışamazsın.” Kendileri bir şekilde itiraf ediyorlar.

BAŞKAN – Anladım, evet.

Bir de, bu vatandaşımızın anlattıklarından benim anladığım şu: Yasalara aykırılıkta sadece mağdur taraf şikâyetçi olmuyor, bazen uygulamada bulunan insanlar da bu şekilde şikâyetçi oluyor. Eminim sadece bu vatandaşımız değil başkaları da vardır aynı şekilde. Bu kadar yasaya aykırılığı vicdanına kabul ettiremeyen ve gerekli devlet kurumlarına şikâyet eden dürüst vatandaşlarımız da muhakkak vardır diye düşünüyorum. Bu da çok önemli bir veri bizim için.

Şimdi anlaşılıyor ki, geçen çok ciddi bir rakam çıkmıştı burada. Geçtiğimiz yıllarda tüketici derneklerinin başkanı bir rakam vermişti, bankacılık sektörü bütün giderlerini karşıladıktan sonra 3 milyar falan sadece ana konusunun dışındaki bu faaliyetler, komisyon falan filan kâr ediyor diyordu. Verileri Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulundan almıştı o başkan. Yani âdeta bir soygun vardı orta yerde. Şimdi bugün öğrendiğimiz sigortalı da eklediğimiz zaman bir soygun da sigorta şirketleri yapıyor demek ki.

SEVDE BEYAZIT KAÇAR (Kahramanmaraş) – Bankalarla birlikte.

BAŞKAN – Tabii, işbirliği hâlinde.

Hayır, bir başka şey var, belki onu ayrıca gündeme alacağız: Sigorta acenteleri de itiraz ediyorlar, biz bu işi meslek olarak yapıyoruz, bankalar sigortacılık yapmasın, lütfen biz yapalım diyorlar. O da ayrı bir konu yani. Sigorta acenteleri de şikâyet ediyor. Maalesef, demokrasiyle yönetildiğimiz bir ülkede bunlar yaşıyor, hep beraber yaşıyoruz.

Hamit Bey, çok teşekkür ediyorum.

HAMİT BAŞER – Ben teşekkür ederim.

BAŞKAN – Hamit Bey, uzmanımız soru sormak ister.

Milletvekili arkadaşımız da soru soracak.

Önce vekil arkadaşımıza verelim.

Buyurun Hasan Bey.

HASAN AKGÖL (Hatay) – Bu oran, ek masraflar, kredi çekilen miktarın dışındaki sigorta, işsizlik sigortası vesaire gibi bir sürü kalem var.

HAMİT BAŞER – Doğrudur.

HASAN AKGÖL (Hatay) – Çekilen miktarla mı alakalı, sabit mi? Yani 10 milyar çekerseniz ödeyeceğiniz miktar ne kadar, 50 milyar çekerseniz ödeyeceğiniz miktar ne kadar?

HAMİT BAŞER – Şimdi, dosya masrafı değişebiliyor orana göre, ama bu dediğim işsizlik sigortası diyelim 80 lira, bunu 1.000 lira kredi çekilen müşteriye de yapılabilir, 10 bin yapılsa da 80 lira yapılabilir ama paketler farklı olabiliyor. İşte 80 olabiliyor, 144, 244 gibi... Eğer kredi miktarı yüksekse, o paralar bir şekilde yükselebiliyor. Zaten şöyle bir uygulama yapılıyor: Müşteri 10 bin lira kredi istediği zaman müşterinin bilgisi olmadan kredi 10.300 diye giriliyor, masraflar oradan bir şekilde alınıyor. Müşteri 9.500 eline aldığı zaman, ben 10 bin lira kredi çektim, 500 masrafa kesildi, 9.500 aldım diyor ama aslında öyle değil, orada da bir şaşırtmaca var. Onunla ilgili de gerekli belgeler mevcut zaten.

HASAN AKGÖL (Hatay) – Kaç kalem var?

HAMİT BAŞER – Dediğim gibi, tüketici kredisi çektiğimiz zaman, ben hemen söyleyeyim, öncelikle masraf alınır, dosya masrafı, bir de hayat sigortası alınır. Hayat sigortası mecburi değildir kesinlikle ama bankalar hep mecburi diye... Ben girdiğimden beri mecbur deniyor ama mecbur değil, yasada mecburiyeti yok. Onun dışında, tamamen oradaki kişinin kendisine kalmış, işsizlik sigortası alabiliyor. KMH koruma, kredi kartı koruma, konut eşya planı, yani çoğaltabiliyor, tamamen paket sigorta dediğimiz zaman hepsi içerisinde. Kişiye göre değişebiliyor, kimi müşterilerden 60 alınırken bu rakam, kiminden 250, kiminden 500 ve bize denen de özellikle

şu: Müşteri geldiği zaman müşterinin tipine bakın, ona göre masraf belirleyin, aynen böyle. Ben şöyle söyleyeyim: Sincan bölgesinde çalışıyordum, biraz daha okur yazar oranı yüksek, öğretmen, doktor bunları sorgulayabiliyor ama müşteri geliyor, paraya ihtiyacı var ve bir şekilde karşısındaki bankacıya güveniyor. Siz bankacısınız, her şeyi biliyorsunuz ve o yüzden müşteriye ne dersek imzalıyor. Sonuçta önüne konulan her evrakı... Ben dokuz yıl boyunca bir tane müşterim benden sözleşme istedi okumak için. Hani onun dışında, müşterinin zaten ihtiyacı var.

HASAN AKGÖL (Hatay) – Okuması mümkün değil zaten, getirdiği şu kadarlık okuması mümkün değil onları. O kadar kabarık, onun sadeleşmesi gerekir.

HAMİT BAŞER – Yasa değişti ama.

HASAN AKGÖL (Hatay) – Bir de şeyi soracağım: Sayın Başkanım, mesela, hani bu ihtiyaç kredisinde, tüketici kredisinde, bunun haricinde işte araç kredisi var, vesaire var, hem araca ipotek koyuyorsun, aracı güvenceye alıyorsun hem üstüne bir de hayat sigortası yapıyorsunuz. Zaten araç sende.

Arkadaşı davetiniz için ben teşekkür ediyorum, hem mağdur hem işin içinden bilir kişi.

BAŞKAN – Efendim, esas mağdur bu insanlar. Bankacılık sektöründe binlerce insan çalışıyor, bire bir dostluk olarak oturduğumuz zaman onların da canı yanıyor. Hatta, kamu bankaları hariç özel bankalarda banko, banko yardımcısı personelin ayrıca şikâyetleri var. Onlar da doğru düzgün para falan almıyorlar, bakmayın sen bir iki tane sigorta poliçesi kesen böyle 2 bin lira, 3 bin lira prim alıyor. Asgari ücretle çalışan arkadaşlar var gece yarılarına kadar kasa tutturamadıkları zaman, ne mesaiyi ödeniyor ne bir şey ödeniyor. Yani bizim bu bankacılık sektörü bu kadar kâr ediyorsa, bunu çalışanlarının alın terini, müşterilerinin alın terini gasp ederek alıyor, bir de böyle kandırarak alıyor. İşte burada bizim Hükümet olarak tüketici haklarıyla ilgili çok esaslı ve çok acil çıkarmamız lazım bu yasayı. Çok acil çıkarmamız lazım, yani çok ilginç bir cümle kullandı “Tipine göre davranılıyor” diye, evet, sanki böyle tipine göre soygun, tipine göre...

HAMİT BAŞER – Son olarak bir şey daha ekleyeceğim ben konuyla ilgili.

BAŞKAN – Tam manşetlik değil mi Yiğit Bey.

SEVDE BEYAZIT KAÇAR (Kahramanmaraş) – Tabii yani Başkanım, diyor ki beyefendi, 10 milyar lira kredi çekiyor 10.300 çekti gösteriliyor, 9.500 veriliyor. Şimdi, sorgulayabilen bir vatandaş 10.300 çekince ona göre sorgular, yani 10 milyar isteyip de 10.300’ü kabul eder mi?

HAMİT BAŞER – Hayır, kabul etmiyor. Bir de bize denen...

SEVDE BEYAZIT KAÇAR (Kahramanmaraş) – Sorgular, ama ötekisi bilmiyor, farkında değil, 500 kesildi zannediyor ama 800 kesilmiş oluyor.

HAMİT BAŞER – Şimdi, normalde bize de çok böyle yüksek paralar verilmiyor. Normalde şu deniliyordu: Kardeşim sen bu maaşı alıyorsun şikâyet ediyorsun maaşından, ama bak prim kazanabilirsin. Gösterdiğim örnekten 2890, 2761 diye devam ediyor, şu deniyor: “Musluk akarken cebini doldur.” Ama musluk tüketici. Bir şekilde banka cebinden alıp bize para vermiyor. Diyor ki: Daha fazla para kazanmak istiyorsan bir sınırı yok. Bakın burada zaten bankanın kendi eğitim notları ve dedikleri şu: Musluk akarken cebini doldur ve bu musluk da tüketici. Sonuçta tüketiciden ben fazla para alırsam fazla para kazanacağım. Ben bu işlemi yapmıyorum ama yapan arkadaşlarım da var sonuçta. Çünkü bu primleri alanlar... Zannetmiyorum ki müşterilerin hepsinin haberi var. 289 bin lira poliçe, bilemiyorum yani siz takdir edin.

HASAN AKGÖL (Hatay) – Olsa da mecburiyetten zaten, adam kredi çekmek için oraya düşmüş zaten başka çaresi yok.

BAŞKAN – Evet, bir de o var yani, ısrar hâli var.

Uzmanımız bir soru soracak.

KOMİSYON UZMANI – Ben de, uygulamanın içinden geldiğiniz için bir şey sormak istiyorum. Özellikle bu kredi kartlarının limitinin tüketiciye yükleyerek artırılması konusu. Dün örneğin bana bir mesaj geldi; yeni yıl kampanyamız çerçevesinde kredi kartınız bildirilen limitin iki katına çıkarılacaktır. Eğer bunu kabul etmiyorsanız bize mesaj çekiniz. Yani ben hiçbir şekilde pasif davranırsam benim limitim iki katına çıkacak.

HAMİT BAŞER – Mesajı görmezseniz ya da, atlasınız.

KOMİSYON UZMANI – Ya da görmezsem, okumazsam. Burada bankanın ne kazancı oluyor? Bir de bu sigorta ile ilişkisi nedir bunun?

HAMİT BAŞER – Şöyle: Bir dönemde kredi kartlarına yine müşterilerin haberi olmadan kredi kartı kullanıcılarının birçoğuna sigortalar yapıldı. Çünkü, 6 lira, 5 lira...

KOMİSYON UZMANI – Sigortanın limitine göre mi artıyor yani, kazancı ne oluyor bundan?

HAMİT BAŞER – Yok, yok, sigortayla ilgili değil. Ben o sorunuza ayrıca cevap vereceğim. Demek istediğim şu: Bir dönemde kredilerden değil de kredi kartlarından bu paralar habersiz alınıyordu. İşte 6 lira aylık alınıyor, belki göze gözükmüyor ama yıllık 72 lira yapıyor. Bununla da ilgili çok şikâyetler vardı. Bankanın limiti artırma sebebi de, kredi kartından biliyorsunuz, hani bir şekilde insanların belli bir limiti oluyor, o limiti banka ben doldurayım, sadece benim kartımı kullansın diye yapmış olabilir. Uygulamasını bilmiyorum.

Ben bir şey daha ileteceğim, bu konuyla da ilgili zaten ilgili kuruma bir şikâyetim var. Kredili mevduat hesabı, ek hesap dediğimiz hesaplar var. Normalde bankalar diyor ki, kredi kartından nakit çekmeyin, kesinlikle nakit çekmeyin, delilik deniyor, örnek veriyorum. Daha sonra, ek hesaptan çekin deniyor. Ben, çalıştığım bankanın İnternet sitesine girdim, 1.000 lira kredi kartından çektim. Masrafı, faizi içinde 1.272 lira olarak bir rakam çıktı ödemem gereken bir yılın sonunda. Daha sonra ek hesaptan 1.000 lira çektim, yaklaşık işte 600 lira faiz, faizden kaynaklı vergi, hesap işletim ücreti, yok hesap özeti ücreti, 1.854 lira gibi bir rakam çıktı. Yaklaşık yüzde 313 daha fazla para kazanıyor bu ek hesaplardan banka.

KOMİSYON UZMANI – Bir daha tekrar edebilir misiniz.

HAMİT BAŞER – Ek hesaplardan, kredi kartına göre yüzde 313 daha fazla kâr ediyor. Birinde ödemesi gereken rakam müşterinin 272 lira; banka, kesinlikle bunu kullanmayın, delilik diyor. Önerdiği ürün ise 1.854 lira, yıl sonunda ödediğiniz rakam. Yaklaşık yüzde 313 katı, tam rakam vereyim. Ben, bununla da ilgili, tüketiciler kesinlikle ek hesapları kullanmasın, öyle söyleyeyim. Çünkü faizin vergisi alınıyor, faizden bile vergi alınıyor.

BAŞKAN – Doğru, ek hesaplar kiminde 4 buçuk, kiminde 5 buçuk. Zaten fahiş rakam.

HAMİT BAŞER – Değişebiliyor rakamlar.

BAŞKAN – Ama, kredi kartında 2,3 faiz var, 2,32 gibi şu anda kredi kartlarında yaklaşık... Rekabet Kurumu yetkilisini de onun için çağırdık. Nedense, bu kredi kartlarının gecikme falan hep aynı bütün bankalarda, hiç değişmiyor. Katılım bankasıız diye çalışan banka da kâr payı diye yazıyor, o da aynı, onun rakamı da aynı. Çok ilginç yani. Rekabet Kurumu yetkilisini özellikle davet ettik, bu ne biçim rekabet, bunların faizleri aynı diye. Fakat bir hile yapıyorlar orada, o da şu: Nakit çekim ücreti diye yüzde 6 bir şey ekliyorlar, aynı noktaya geliyor zaten. Yani her hâlükârda banka serbest piyasa ortamında kâr ediyor.

Şimdi, bir kere daha altını çizerek söylüyorum: Kâr etsin, bu memlekette tefeciliğin de çok ciddi sorun olduğunu biz biliyoruz. Banka tefecilerden farksızlaşıyor. Önüne koysun, kardeşim ben şunu, şunu alacağım desin, müşteri de, normal, akıllı başındayken, sarhoş falan değilken veya ısrar hâlinde değilken -ısrar hâlindeki, zor durumdaki insanın şeyi de çok zor- normal şartlarda kabul ediyorsa 1 liralık şeyi 10 liraya satсын. Yani bir şey diyemeyiz. Yani alan razı, veren razıysa biz bir şey diyemeyiz ama zordaki insandan haberi olmadan...

Hatta şunu sormak istiyorum ben özellikle Buket Hanım'a, hukuk danışmanı olarak buradalar, Bankalar Birliğinin de hukuk danışmanı: Şimdi, 10 bin lira kredi çekiyorum diyen bir vatandaşa 10.300 liralık kredi çektirirsek bu dolandırıcılık olmuyor mu? Tam bir dolandırıcılık suçu. Çünkü, kandırıyoruz yani vatandaşı. Ne diyorsunuz, buradaki suç nedir Ceza Hukuku açısından?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Efendim, öncelikle arkadaşımızın bir bankayla hizmet ilişkisi sona erdirilmiş. Açıklamaları konusunda ben gerçekten üzüntü duydum. Birazcık sübjektif değerlendirme yaptığını düşünüyorum çünkü şu an ülkemizde bankacılık sektörü kadar sıkı düzenlenen, gözetilen ve denetlenen bir sektör olduğunu düşünüyorum.

Biraz evvel siz de ifade ettiniz, Türkiye'deki bankacılığın sağlam temelleri olduğunu ve şu an dünyada yaşanan krize rağmen hâlâ sapa sağlam dik durduğunu. Bunun da çok büyük bir etkisi, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumunun bugüne kadarki getirmiş olduğu düzenlemeler ve bunun çok sıkı bir şekilde uygulanması.

Özetlemem gerekirse, arkadaşımızın ifadelerini, açıklamalarını ben çok sübjektif olarak ve çok fazla her türlü bankacılık işlemine yayacak şekilde değerlendiremiyorum.

BAŞKAN – Yok, yaymıyoruz. Benim sizden şu andaki katkı istirhamım şu: 10 bin liralık kredi çekiyorum diyen bir vatandaşa 10.300 lira çektirirseniz, bu ne olur, hangi suçu oluşturur?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Efendim şöyle: Şimdi biraz evvel siz de ifade ettiniz, bir kişinin karşı tarafın iyi niyetinden veya bilgisizliğinden yararlanarak ona bir şey yaptırmak dolandırıcılığa girer ama bunu hiçbir şekilde biz bankacılık sektörü için kabul etmemiz mümkün değil çünkü şu an bankacılık sektörü, gerek genel hukuki düzenlemeler gerekse özel düzenlemeler, Banka Kredi Kartları Kanunu’nu, 4077 sayılı Kanun çerçevesinde müşterilerine sunduğu her türlü hizmet için sözleşme yapma ve hatta gene spesifik hükümler düzenlendiği şekilde müşterilerine ödeme planı sunmak zorunda.

Biraz evvel arkadaşımız 10 bin TL’lik kredi için dilediği kadar prim alabileceği noktasında bir iddiada bulundu, bunu da kabul etmemiz mümkün değil. Sigorta hukuku çerçevesinde sigorta konusu malın veya kişinin hayat sigortasıysa, yaşına, sağlığına veya gelir durumuna göre sigorta primleri değişir. Hiçbir zaman müşteri şubeden içeri girdiğinde, ben buna 5 lira, buna 10 liralık bir sigorta yaptırırım gibi bir anlayış sigorta hukukunun kendisine, tabiatına uymaz zaten.

HAMİT BAŞER – Ama, benim bahsettiğim sigorta hayat sigortası değil orada.

BAŞKAN – Hamit Bey bir dakika.

Buket Hanım, ben sizden hukuk danışmanı olarak bilgi almak istedim, ben de avukatım, bunları biliyorum, bankalarla da çalıştım. Bankanın vekili olarak değil ama müşteri olarak ve bire bir oturup bunları konuştum.

Sizin söyledikleriniz teori ve ideal olanı. Çok net bir şey söyleyeceğim, kimseyi suçlamıyorum: Aynen eğitim notunda söyledikleri gibi, müşterisine göre sigorta priminizi ayarlayın. Asla sizin dediğiniz bilimsel teorilere göre poliçe falan çıkarmıyorlar. Bu adam çok yaşlı, kalp rahatsızlığı var mı, bundan fazla prim alalım, ama bu çok sağlıklı, bunun hayat riski yok bundan az prim alalım falan demiyorlar, paket. Paket o, 500 lira, uygulama böyle.

Siz kredi çekiyor musunuz, ben size önce onu sorayım?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Efendim, ben tabii çok yoğun şekilde kredi kullanan bir insanım. Yirmi yedi sene bir bankada bilfiil çalıştım, şu an Bankalar Birliği hukuk müşaviri olarak çalışıyorum ama yirmi yedi senelik de geçmişim var.

BAŞKAN – Peki kamu bankası mıydı, bu yeni bankalardan mıydı? Hep kamu bankasıydınız değil mi?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Hayır değilim, özel bir bankada çalıştım yirmi yedi sene.

BAŞKAN – O da köklü bir bankadır.

Şimdi, geleceğim oraya. Şunu biliyorum ben: Vakti zamanında bu memlekette bankalar kuruldu, denetlenmedi, bütün mevduat sigortalıydı. Sonra o bankalar bile bile bizzat sahipleri tarafından boşaltıldı, bunlar kayıtlara geçti. Bu millet de 50 milyar doların üzerinde para ödedi onlara, o bankacılara.

Sizin söyledikleriniz teoride kalıyor Buket Hanım, çok özür dilerim de. Eğer öyle olmasaydı biz bu batık bankaların parasını ödemek durumunda kalmazdık 2001 krizinde. Bunları ödedik biz, bu millet ödedi, bu Hükümet ödedi, biliyorsunuz bunları.

Şimdi, konumuz bu kredi ücretleri, ben bu katkınız için teşekkür ediyorum.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Özür dilerim, bir şey ilave edebilir miyim?

BAŞKAN – Tabii ki, buyurun.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Biraz evvel, haberi olmadan noktasında çok fazla ısrarcı olundu. Bunların hepsinin dayanağını mutlaka oluşturan belgeler vardır, hem sözleşmeler hem de prim tahsilatına ilişkin hesaptan para çekilişine ilişkin kayıtlar.

BAŞKAN – Muhakkak, muhakkak.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Yani müşteri bilinçli bir şekilde gelip sözleşmeye imza atıyor, arkasından ödeme planını imzalıyor ve para çekilişine ilişkin de dekontu imzalıyor. Dolayısıyla da bu konuda müşteriyi sanki kandırıyormuşuz, biraz evvel ifade edildiği gibi dolandırıyormuşuz gibi bir ifade herhâlde çok yanlış olur diye düşünüyorum.

BAŞKAN – Zaten kesinlikle size katılıyorum bu konuda.

HAMİT BAŞER – Ben bir şey ekleyeceğim bu konuda.

BAŞKAN – Söz vereceğim Hamit Bey.

Söylediğiniz doğru, bunlar büyük iddialar olur, dolandırıcılık falan filan ama ceza hukuku açısından karşınızdaki insanın hulus ve saffetinden yani bilgisizliğinden ve tecrübesizliğinden istifade ederek eğer ondan hakkınız olmayan bir menfaat elde ediyorsunuz dolandırıcılık suçunun unsurları oluşmuş olur. İşte, Bankacılık Kanunu, banka olması, vatandaşın oraya kendi ayaklarıyla tıptı tıptı geliyor olması, o krediye ihtiyacının oluyor olması suç unsuru olmaktan çıkarıyor. Hatta bir cümle söyledim ben, razıysa 10 katını alsın. Bu memlekette ben avukatlık yaptım, tefecilere gidin servetini kaybedenler var. Daha dün akşam haber vardı yakıyordu kendisini; yakıyordu kendisini, çocuklarını da yakıyordu. Bu insanları tefecilere kimse silah zoruyla götürmüyor. Biz, bu memlekette devlet sistemi varsa, vatandaşlarının her türlü, Anayasa o görevi veriyor, hem fiziki olarak sağlığını hem psikolojik sağlığını hem ekonomik varlığını korumakla görevlidir devlet, Anayasal görevidir devletin. Tefeciye gitmesini de engellemeliyiz. Nasıl engelleyeceğiz? Bilinç kazandırarak. İşte medya burada çok önemli yaygın eğitim kurumları burada çok önemli. Vatandaşlar bu ülkede çok miktarda tefeciye gidiyor. Vatandaşlar çok zor durumda olduğu için bankalar bu durumdan yararlanıyor, onun için suç hukuku oluşmuyor. Ben o konuda sizinle hemfikirim. Yani belgeleri vardır. Savcılık açısından veya mahkemeye dava açılacak, iddianame düzenlenecek bir suçu oluşturamayız orada. Onun için zaten burada bunları konuşuyoruz, bunları dillendiriyoruz. Acaba kanuna nasıl koyabiliriz. Esas büyük beklediğimiz fayda da, medya vasıtasıyla bir farkındalık oluşturmak. Şunlar konuşulursa farkındalık oluşturabilirsek biz toplumda, o zaman tüketici varacak bankaya, diyecek ki, tamam ben kredi çekeceğim ama hangi şartlarla çekeceğim, benim sigortam ne, bunu sorabilmeli. Ne diyorlar, şimdi yeni bir kavram çıkardılar, finansal okur yazarlık. Acaba bunu da mı ilköğretime koysak finansal okur yazarlığı ya da liseye mi koysak bilmiyorum yani.

Evet, tamamlayıverin siz.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Efendim, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumunun 2011 ocak ayında çıkarmış olduğu bir genelge çerçevesinde bankaların müşterilerden aldıkları veya almayı planladıkları bütün masraf ve komisyonlara tek tek kalem hâlinde yer veriliyor, hem bunlar bankaların kendi İnternet sitelerinde hem de BDDK'nın İnternet sitesinde yer alıyor. Sizin de bildiğiniz gibi, bankacılık ürünleri çok muhtelif ve en azından bir kredi kartı için bile bunu söyleyebiliriz. Çok farklı alternatifler ve müşterilere farklı imkânlar sunuyor. Dolayısıyla müşterilerin, banka şubesine girmeden önce de, alacakları veya ihtiyaçları oldukları hizmete göre piyasadaki ürünleri inceleme ve hangi rakamı ödeyecekleri karşılığında bu hizmeti alabileceklerini inceleme, değerlendirme imkânlarının olduğunu düşünüyorum.

Teşekkür ederim.

BAŞKAN – Ben çok teşekkür ediyorum.

Hamit Bey, Yiğit Bey'e vereceğim, zaten Yiğit Bey size tam bir söz vereceğim, not alırsanız. Hemen size vereceğim şeyden sonra, Mehmet Bey'i konuşturacağım, ondan sonra size vereceğim esas.

Evet Hamit Bey tamamlayıverin.

HAMİT BAŞER – Şimdi Buket Hanım dedi ki, hayat sigortası. Benim bahsettiğim sigortalar...

BAŞKAN – Karşılıklı girmeyelim de...

HAMİT BAŞER – Yok, yok.

Hayat sigortası değildi zaten, benim bahsettiğim hayat sigortası zaten alınıyor, değişebiliyor. Benim bahsettiğim, hayat sigortası zaten zorunlu deniyor, alınıyor. Ben, onun dışındaki sigortalardan bahsediyorum.

Bir de, müşteriye ödeme planı veriliyor. Deniyor ki; senim masrafın 500 lira, örnek veriyorum. Bunun üzerinde bankanın şubesinin kaşesi, imzası var. Hesap ekstresini aldığımız zaman, elimde şu an zaten örnekleri var, 60 lira fazla bir para var, onu hiçbir şekilde göstermemişler, sigorta kesiliyor ve ödeme planında onu göstermiyorlar. Dediğim buydu. Ancak hesap özeti insanları aldıkları zaman o şekil. Çünkü ben dokuz yıl çalıştım, sonuçta ne işlemler yapılıyor, nasıl yapılıyor hepsini biliyorum, öyle iletirim. Elimde de konuyla ilgili... Ödeme planında farklı rakam yazıyor, hesap özeti müşteriye daha fazla para alınıyor.

BAŞKAN – Evet, kayıtlara geçti, zabıtlar tutuluyor, ses kaydımız da tutuluyor.

Ben, Hamit Bey'den sonra Mehmet Altıparmak Bey'e söz vermek istiyorum.

Mehmet Bey, kendinizi ve bulunduğunuz kurumu kısaca anlatarak söze başlarsanız...

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Tabii efendim.

Mehmet Altıparmak, TÜKO-BİR, Tüketiciyi Koruma Dayanışma Birliği Derneği Genel Sekreterliğini yürütmekteyim. İnşallah buradaki çalışmalarda hayırlı bir sonuç çıkar ve tüm tüketicilerin mağduriyetleri önlenir.

Türkiye olarak değişiyoruz. Yani birtakım değişiklikler var, hem tüketici boyutunda hem firmalar boyutunda ve tüketicinin güncel yaşamın gelişmesinden dolayı harcamada da bankalar can simidi gibi yetiştiriyor. Sabit geliri olanlar için tüketici kartını, kredi kartını kullanmak çok güzel bir plastik para, ancak sabit geliri olmayanlar için de felaket.

Burada Türkiye Büyük Millet Medisi çatısı altında intihar eden polis sonucunda kredi kartlarının güncellemesi yapıldı. 2003 yılında yapıldı bu düzenleme, 2006 yılında yapıldı bu düzenleme, 2009 yılında yapıldı ama hâlâ kangren olmuş bir durum var.

BAŞKAN – En son 2011’de.

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – 2011.

Bankalar, benim ifademle, tabiri caizse, vıdayla somun gibi. Burada somun bankalar, vıda ise tüketici ve bu diğlinin hiç geri dönüşü yok, bir girdap gibi sürekli gidiyor ve burada tüketiciler maalesef kandırılıyor ve değişik ad altında alınan paralar... İşte, basın yoluyla albenisi artan araç kredisi, tüketici kredisi, konut kredisini sabit geliri olanlar alıyor. Bugün, bankanın partlarına bakın, konutlar yığılmış durumda, ödenemeyen konutlar, ödenemeyen araçlar orada yığılmış durumda yani vatandaşların, Türkiye’nin bu gelişim sürecinde, değişim sürecinde gerçekten refah düzeyi yüksek olsa bankaların partları bu şekilde dolmaz ve burada 2012 verilerine göre kredi kart müşteri sayısı 35 milyon, kredi kart sayısı 68 milyon, tüm kart sayısı 87 milyon yani nüfusun yarısından fazlası bankalara borçlu durumda ve bu sıkıntı bir şekilde duvara tosluyor ve kaybeden her zaman tüketici oluyor. İşte “Yeni yapılanmaya gidiyoruz.” yüzde 2 cezayı alıyor, yeniden bir dosya masrafı, ekspertiz masrafı alıyor ve bunun sonucunda Yargıtaya gidiyorsunuz, yargı kararlarını alıyorsunuz, tüketici mahkemesine gitmeniz gerekiyor. 4077 sayılı Kanun çıktığında tüketici, ilçe tüketici hakem heyetlerine, il tüketici hakem heyetlerine ve tüketici mahkemesine gittiğinde herhangi bir masraf alınmıyordu ama 2011 itibarıyla Harçlar Kanunu’ndaki değişiklikle artık, tüketici, çok basit bir mahkemeye gitmesi durumunda 450-500 lira harç yatırmak zorunda. İnşallah, yeni tasarıda - genel müdürlüğün bu konuda da bir çalışması var- bunlar düzelecek diye umut ediyoruz.

TÜKO-BİR olarak ve Türk Standartları olarak, biz, son üç yılda 33 ilde yaptığımız çalışmalarda tüketicilerin maalesef bilinçsiz olduğunu görüyoruz yani kanun düzenleyici, Meclis görevini yapıyor, kanun çıkıyor ancak tüketici, hakkını tam anlamıyla bilmiyor. Bu bilinçsizlik... Ve bankalar da bunu çok iyi kullanıyor, reklamlarla kullanıyor. “Benim babam” diye başlayan bir reklamla ertesi gün vatandaş soluğu bankada alıp araba alma ihtiyacı hissediyor ve bankaların da gerek kredi kartını verirken gerek tüketici kredisini, konut kredisini verirken “Bu tüketici bunu ödeyebilir mi?” diye bir sorgulaması, bir kaygısı yok çünkü bankalar, kazançlarını sonuç itibarıyla kayıp olarak devletten bir kısmını alıyor, bankaların burada bir zararı yok ve avukatları marifetiyle de tüketiciyi de intihar noktasına getiriyorlar, ondan sonra tüketici “Tefecilere gitmeyip bankaya gideyim, devlet var arkamda.” dediği zaman da daha farklı sıkıntılar yaşıyorlar.

Bugün, mesela, 1502 yılında çıkan Kanunname-i İhtisab-ı Bursa, Tüketici Kanunu işlenmiş vaziyetteydi ancak biz geçmişimize sadık kalmadığımız için, biz onun üzerine gitmediğimiz için maalesef bugün bu sıkıntıları çekmekteyiz. 1502’deki şeyde çok ilginç bir tespit var. At sahibi atı nalbantlanmaya götürdüğünde eğer nalbantçı atını iyi nalbantlamadı, atın ayağı yaralandıysa, at iyileşene kadar o nalbantçı bakmak zorunda. Ticari meta olarak da kullanmıyorsun, zararını nalbantçı... Şimdi, 4077’de ve yeni düzenlenecek kanunda böyle tüketicinin korunması var mı? Maalesef yok, inşallah, olmasını bekliyoruz. Bize de sordular, biz de görüşlerimizi bildirdik, dört gözle de o işi bekliyoruz.

BAŞKAN – Tazminat hükümleri var maddi eşyalarla ilgili.

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Hayır, hayır, var ancak işte onun sürecine gitmek için tüketici mahkemesine gidecek. Tüketici de Dimyat’a pirince giderken evdeki bulgurdan oluyor yani müracaat ettiğinde banka diyor ki: “Bakın, sen burada benle sözleşme yapmışsın, sözleşmenin altında -karınca gibi olsa bile- bu hükümler var, sen burada haksızsın.” Hâkim de, yargı da haklı olarak bankayı haklı görüyor. Bu sefer tüketici yani pirince giderken evdeki bulgurdan da oluyor yani o da bir çözüm değil aslında. Yani çözümleri daha başta, daha ilk noktalarda almak lazım. Hatta, mesela, bu, 2006 yılında buradaki sanayi komisyonunda tartışılırken işte hesap ekstresi üzerinde yüzde 10’u ilk dönemler. Yüzde 10’u ödediği takdirde, tüketici hiçbir zaman ana borcunu ödeyemiyordu. Bileşik faizler falan vardı, nispeten düzeltildi, yüzde 20’ye çekildi o. İşte, burada tüketici bilinçlendiği takdirde banka girdabından kurtulacağız. Bugün yurt dışındaki bankalarla Türkiye’deki bankalar göz önüne alındığında, kârlılık oranına bakıldığında bizim Türkiye’deki bankalar maşallah çok kâr ediyor. Bu kârın hepsini de maalesef tüketicinin sırtından ve o parayı kullananların sırtından geçiniyorlar.

Şimdilik söyleyeceklerim bu kadar.

BAŞKAN – Çok teşekkür ediyorum.

Hasan Bey, soru var mı Sayın Genel Sekretere?

HASAN AKGÖL (Hatay) – Sadece şunu söylemek istiyorum: Ben arkadaşla katılıyorum. Şunu anlatmaya çalışıyorum: Sözleşmelerin çok sadeleşmesi gerekir, ben hep üstüne basa basa...

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Sadeleşmesi ve tüketiciye verilmesi gerekir. Son düzenlemeyle verilmeye başlandı ama yine sade değil.

HASAN AKGÖL (Hatay) – Tüketicilere verilmesi gerekir diye düşünüyorum.

İkincisi, reklam kampanyalarının da biraz dizginlenmesi gerekir yani bizim -aynen katılıyorum- görselliğe çok önem veren bir toplum yapımız var. Reklam kampanyalarının asgariye düşürülüp albenilikten çıkarılması lazım, gerçekten kontrol altına alınması gerekir diye düşünüyorum ben.

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Başkanım, buraya bir ekleme yapayım, biraz da magazinsel olsun: Benim geçen sene nisan ayında torunum oldu, haziranda da oğlum oldu. Şimdi, mümkün olduğu kadar bunlara televizyon seyrettirmemeye çalışıyorum çünkü ne görseler istiyorlar.

BAŞKAN – Torununuz oğlunuzdan büyük yani!

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Evet, iki ay torun büyük!

BAŞKAN – Torununuzun babaannesi veya anneannesinden mi bu çocuk?

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Yani anneanne farklı.

BAŞKAN – Ha, tamam, şimdi anlaşıldı. Evet, yani çok harika bir şey olacaktı, esas magazin bu olacaktı eğer aynı olsaydı.

Şimdi, arkadaşlar, tabii biraz böyle renklenmesi de lazım, milletin Medisi burası, her türlü rengin olması lazım.

Şimdi, bugünkü konuklarımızdan Yiğit Bulut Bey'e söz veriyorum.

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Teşekkür ederim.

BAŞKAN – Evet, konuya bir de profesyonel bir gazeteci ya da sadece gazeteci dersek sınırlamış oluruz, medyacı deyince de...

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Bankacıydım ben 2001'den önce.

BAŞKAN – Abu, bu yani çok harika olmuş yani her tarafını biliyor o konunun; bankacıymış Yiğit Bey!

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – 2001'den önce.

BAŞKAN – Bankacı, medyacı, gazeteci. Gerçekten, umarım, çok ciddi katkıları olacak inşallah.

Buyurun.

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Teşekkür ediyorum.

Şimdi, Sayın Başkanım ve değerli misafirler; burada, tabii, biz çok iyi niyetle ve siz çok iyi niyetle elinizden geleni yapıyorsunuz ama bankacılık öyle bir sektördür ki bugüne kadar çok fazla milletvekili yemiştir, bakan yemiştir, medya mensubu yemiştir, hatta başbakan yemiştir. Dolayısıyla, yerleşik düzenin merkezi Türkiye'de bankacılık sektörüdür zaten, dünyada da bankacılık sektörüdür.

BAŞKAN – Hah, onu diyecektim ben de.

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Dolayısıyla, çok tehlikeli bir sektör hakkında konuştuğumuzu ve hepimize çok ciddi zararlar verebileceğini de bilmemiz lazım.

BAŞKAN – Üyeliğimizi keserler. Ne yapacaklar? En fazla kat ederler...

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Daha önce şahsıma çok ciddi zararlar vermiş, 2 defa çok ciddi şekilde hayatımda kırılmaya sebep olmuş, hakkımdaki iddialarından dolayı bir sektörden bahsediyoruz.

Şimdi, medyadan umutlusunuz, medyadan hiç umudunuz olmasın çünkü Türkiye'deki medyanın tamamı, çok küçük bir bölümü hariç, bankacılık sektörünün kontrolündedir. Nasıl kontrolündedir? Ya sahiplik olarak kontrolündedir Türkiye'deki medyaların tamamı ya reklam olarak, en büyük reklam veren olarak kontrolündedir veya medya patronlarının diğer sanayi şirketlerine kredi verdiği için, aradaki dolaylı bağlantı yüzünden medya onların kontrolündedir. Örnek vereyim size: Başka bir sektörde faaliyet gösteren bir medya patronu, banka kredisiyle o sektörde iş yaptığı sürece, medyasında o bankadan hariç hiçbir iş yapamaz çünkü o diğer sektördeki kazandığı parayı medyaya aktarmaktadır. SPK bültenlerine bakarsanız, halka açık medya şirketleriyle aynı patronun halka açık diğer şirketleri veya halka açık olmayan medya şirketleriyle aynı patronun diğer şirketleri arasında 200 milyon TL'lere varan geçişler

görsünüz. Adamın ilk şirketi borsada halka açık, bir de medya şirketi var. İlk şirketinden 200 milyonu medya şirketine aktarmış, 100 milyonu medya şirketine aktarmış ve bu parayı, aynı şirket sahipliği olan şirketler arasında tamamen hukuksuz olarak yapıp sonra SPK'ya başvurmuş bunun yapılandırılmasıyla ilgili. SPK bültenlerinde, bilanço dipnotlarında bunların hepsini görebilirsiniz. Dolayısıyla, bankacılık sektörü Türkiye'nin en büyük mafyasıdır açık ve seçik.

BAŞKAN – Dünyanın.

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Dünyanın ve Türkiye'nin. Dünyada bu sektörle ilgili uğraşabilecek hükümetler ortaya çıkmıştır, Türkiye'deki Hükümet de çok güçlüdür ama şunu da unutmamak gerekir ki hükümetler gelir geçer, bankalar yerinde durur. Dolayısıyla, yapılacak işlerin aynen bir kaktüs tutmak gibi, bir anda yapılması lazım. Kaktüsü böyle tutup tereddüt ederseniz, kaktüs elinize batar, tuttuğunuz anda bitireceksiniz işi. Dolayısıyla, eğer bir düzenleme yapılacaksa, bir hukuki tanzim yapılacaksa bir anda olması lazım, süruncemeye kaldığı zaman... Milletvekillerinin içinde de bankacılık sektörünün adamları vardır, gece gelir, bir önerge verir, sizin kanunu mahveder. Bunun örneği son Hükümet döneminde de görülmüştür. Dolayısıyla, istisna yoktur, bankacılık sektörünün her yerde adamı vardır; komisyonda da vardır, Parlamentoda da vardır, bakanda da vardır, milletvekilinde de vardır, mahkemede de vardır. Tüketici mahkemeleri, hukukçular, onlar arasında da inanılmaz bir etik olmayan geçişlilik oranı var. Nedir? Hâkimin yakınsa eğer emekliliği, bankayla ilgili büyük davaları varsa, bankadan ona “Bizim hukuk müşavirimiz ol.” yolunda tebligatlar başlar üstü kapalı olarak illegal yollardan ve araştırın, bulacaksınız, bu tür büyük davalara bakan hâkimlerin bir kısmı -hepsini demiyorum- sonra bankalarda hukuk müşaviri olarak hayatına devam etmiştir.

Şimdi, gelim kalemlere.

1) Bankacılık sektöründeki en büyük yolsuzluk yatırım fonlarındadır. Yatırım fonlarındaki yolsuzluk nasıl olur? Siz paranızı bankaya koyarsınız, banka sizin haberiniz olmadan A tipi veya B tipi yatırım fonu alır size. Bunun adına “elma hesap” der, bunun adına “portakal” der, “armut” der. Der ki: “Biz, sizin paranız boşa kalmayın diye gecelik repoda tutmadık, götürdük, yatırım fonuna koyduk.” Türkiye'deki en büyük katliam yatırım fonlarındadır. Tekrar ediyorum, yatırım fonlarında getiri olsun olmasın, hukuki düzenleme, anapara üzerinden komisyon kesilmesi üzerine kurulmuştur yani bir yatırım fonu, sizin paranızı kendi içine alıp onu değerlendirdiğinde getiri sağlamasa dahi anapara üzerinden komisyon ve işletim ücreti keser. Dünyadaki belki de tek örneği Türkiye'dir bunun. Amerika Birleşik Devletleri'nde getiri olmayan yatırım fonlarında komisyon ve işletim ücreti kesilmez.

Örnek veriyorum: A tipi bir fon aldınız, haberiniz yok, banka sizden habersiz alıyor, “Gece paranız hesapta boş kalmayın.” diyor size. A tipi bir fon aldınız, hisse senedi aldılar A tipi olduğu için. O hisse senetleri de şöyle alınıyor: Bankanın aracı kurumunda yüksek fiyattan alınan hisseler, gece portföylere dağıtılır. Tekrar ediyorum, eğer banka sermaye piyasasında pozisyon açmışsa yatırım fonu adına, daha sonra bu pozisyondaki hisse senedi gün içinde değer kaybetmişse, sizin paranız hiç haberiniz olmadan bir gecede yüzde 1, yüzde 2, yüzde 3, yüzde 5 değer kaybeder. Dolayısıyla, sermaye piyasasıyla birlikte hukuksuzluk iç içe geçmiş olarak yürür. Sadece bankacılık kanunu yapmak yetmez, sadece tüketici kanunu yapmak yetmez, Sermaye Piyasası Kanunu'nun da bununla birlikte düzenlenmesi gerekiyor yani yatırım fonlarına çok kesin hükümler getirilmesi gerekir. Vatandaşın e-maili, SMS'i, yazılı dilekçesi olmadan yatırım fonu alınamaması gerekir, en önemli unsur bu.

Örnek vereyim: Sadece bir bankanın yatırım fonu büyüklüğünü söylüyorum. İş Bankasının bir yatırım fonunun büyüklüğü 2 katrilyon liradır. Garanti Bankasının buna yakın büyüklükte yatırım fonları var ve bu fonların üzerinden, anapara üzerinden komisyon kesilir yıllık getirisi sıfır dahi olsa. Bu bir.

2) Emeklilik şirketleri. Emeklilik şirketlerinde, seçtiğiniz yatırım planlarını kontrol etme şansınız yoktur çünkü subjektif terimler üzerine kanun yapılmıştır. Subjektivite üzerine kanun nasıl olur? Şöyle olur: Rasyonel olmayan yatırım değerlendirme stratejileri vatandaş açısından asla doğru değerlendirilemez. Örnek veriyorum: Yüzde 15, yüzde 20 kazanacağını iddia eden bir A tipi, B tipi emeklilik fonu; Türkiye'de yüzde 15 getiri sağlayan bir enstrüman yok ki. Geçmişte, yüzde 80 hazine bonusu vardı; devletten alıyordunuz hazine bonosunu, vatandaşa satıyordunuz, aradaki komisyonun üzerine yatırıyordunuz, bununla da oluyordu bankacılık. Türkiye'de büyük cycleları tahlil edebilecek, analiz edebilecek yatırım uzmanı yok ki. Geçin, son iki yıla bakın, geçmişteki hangi bankanın hangi fon yöneticisi hangi cycleı doğru bilmiş önceden? Hepsinin raporları var. Dolayısıyla, emeklilik fonlarında da çok ciddi bir sorun var ve emeklilik fonları yatırım fonlarını kullandığı için burada katmerli bir kazanç ortaya çıkıyor. Dolayısıyla, emeklilik fonları, yatırım fonları, sermaye piyasası, Tüketici Kanunu ve Bankalar Kanunu'nun birlikte tekrar dizayn edilmesi gerekiyor.

3) Batık krediler. Şimdi, bu soruyu herkese soruyorum: Kredi battı, banka kredinin battığını kabul etti, her şey düzenlendi, belgesi düzenlendi, ne kadarını vergiden düşüyor? İki: Batmış krediyi... Yeniden tahsilat şirketleri var -bildiğiniz gibi- Sayın Hüsnü Özyeğin'in de bu konuda...

BAŞKAN – Tasfiye.

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Evet, yeniden tahsil ediyorlar krediyi. Discount ederek bu krediyi sattı, batmış krediyi. Peki, discount ederek sattığı kredinin bir kısmını zaten vergiden düştü. Sattı, alan adam, vatandaşın bunu faiziyle tahsil etti, 2'nci kez ortaya bir kazanç çıktı. Bu kazancın vergisini kim ödüyor? Aynı kredi üzerinden gidiyoruz, bakın, hep aynı hesap üzerinden. Dolayısıyla, burada bir “dedublüman” dedikleri ve maliyede en büyük üçkâğıtçılık olarak, tarihte bilinen en büyük üçkâğıtçılık olarak dedublüman yani aynı anda birçok yerde aynı hesabın işlemesi hikâyesi var. Bunu Maliye Bakanlığının ele alması lazım.

BAŞKAN – O batık kredilerin ne kadarı düşülüyor? Tamamı mı düşülüyor vergiden?

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Tamamı düşülüyor, belli bir oranı düşülüyor, ondan sonra gidiyor şirkete satıyor.

BAŞKAN – O oran ne kadar?

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Onu tam bilmiyorum, onu öğrenebiliriz, son düzenlemeyi bilmiyorum.

BAŞKAN – Kim bilebilir, bankacı?

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Maliye Bakanlığı bilir.

BAŞKAN – Yok, bizde, burada... İhsan Bey bilebilir misiniz?

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Yok Başkanım, bilmiyorum.

BAŞKAN – Bilmiyorsunuz, tamam.

Erhan Bey? Batan bir kredinin...

BDDK HUKUK İŞLERİ GRUP BAŞKANI ERHAN BATUR – Vergi boyutu Maliye Bakanlığının düzenlemesine tabi olduğu için oradaki oranı bilmiyorum.

BAŞKAN – Tahsilatı bilmiyorsunuz, tamam ama “Düşülüyor.” diyor, tamam.

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – En büyük sorun şu orada Başkanım: Zaten devlete “Ben bu adama kredi verdim banka olarak, adam krediyi ödemedi. Bana vergi muafiyeti ver.” diyor banka.

BAŞKAN – Yiğit Bey, batma kalmadı, tüketici kredilerinin hepsi sigortalı zaten.

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – O da ayrı, orada vergiden düşüyorsunuz, şimdi oraya geliyordum zaten. Zaten sigortalı para, zaten hayat sigortası var, teknik sigorta var. Dolayısıyla, burada, aslında fazla bir kaydın yaşandığı, aynı anda aynı hesap üzerinden birçok kaydın yaşandığı, vergi muafiyetlerinin sağlandığı bir yapı ortaya çıkıyor ve bu şu anda Türkiye’de kimse tarafından da ele alınmamış bir konu.

4) Bankalarda en önemli kazançlardan bir tanesi, bitmiş kredilerin tespit edilmesi. Bankaya gidiyorsunuz, diyorsunuz ki: “Benim kredim bitti, versene bana bir kâğıt.” “50 lira.” diyor taşıt kredisi bittiyse. Diyorsunuz ki: “Konut kredim bitti, bir kâğıt versene.” “O da 250 lira.” diyor. Bittiğini...

BAŞKAN – Veya erken kapattığın zaman sigorta parasını ödemiyorlar.

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Yüzde 2 cezası var.

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Evet, bittiğini tespit etmek için.

BAŞKAN – Evet, bu çok önemli sorun. Tüketici Kanunu’na bunu yazmalıyız, bu belki de ücretsiz olmalı.

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – 5) Sigorta şirketleriyle ilgili olarak araba alıyorsunuz. Banka, vatandaş kendi sigorta şirketinden sigortalıyor, diyor ki: “Benden al, şöyle yap, böyle yap.” Daha sonra diyor ki: “Kaza yaptığın zaman getir bana.” Götürüyorsunuz onun anlaşmalı servisine veriyorsunuz. Orada kesinlikle orijinal parça kullanılmıyor.

KOMİSYON UZMANI – Neden?

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Anlatayım.

Yan sanayiden aldığı parçayı sigorta şirketi kullandığı zaman... Zaten sigorta şirketi belli, eksper belli, veren belli, verenle alanın ilişkisi belli. Orijinal parçanın faturasıyla birlikte yan sanayi parça kullandığınız zaman ortaya fazladan elde kalmış bir orijinal

parça çıkıyor. Bu orijinal parça da İstanbul'da, Ankara'da, belli bölgelerde yüzde 20 eksik fiyatına satılıyor. Mali polise, bakın, buradan çağrı yapıyorum, bilmiyorsa yerlerini, gelsin ben söyleyeyim nerede satıldığını. Ortaya böyle bir sektör çıkıyor ve bu sektörden inanılmaz paralar aktarılıyor. Dolayısıyla, bu sektörlerin hepsi iç içe geçmiş.

1) Eğer bankacılık kanunu yapılacaksa ilk önce medya ortaklığı ve yapısı düzenlenmeli.

2) Aracı kurumlarla bankalar kesinlikle ayrılmalı. Dünyanın hiçbir ülkesinde, Türkiye'deki kadar sermaye piyasası bankaların kontrolünde değildir. Bankalar aracılık faaliyetlerini tekelinde tutuyorlar. Çok övünüyoruz, mesela "Avrupa Birliği'ne gidiyoruz, şuraya, buraya." diye İngiltere'deki sermaye piyasası yasası şahıs şirketlerine bile yatırım danışmanlığı yapma izni verir.

3) Aracılık faaliyetleri haricinde yatırım danışmanlığı kapsamındaki bütün faaliyetlerin -takası bankalarda bırakılmak üzere- serbest bırakılması gerekiyor. Bu olmadığı zaman kimsenin yatırım fonu pazarlama, yatırım fonu kurma, sermaye piyasası danışmanlık şirketi kurma, yatırım danışmanlığı kurma gibi yetkisi, etkisi olmuyor çünkü parayı zaten bankalar emmiş. Dolayısıyla, bunun da kanunla düzenlenmesi lazım. Medya sahipliği, bankacılık, sermaye piyasası, sigortacılık, bütün bunların hepsi iç içe geçmiş yapılar. Eğer kanun yapılacaksa bunların iç içe geçtiği bir kanun yapılması lazım.

Yine medya sahipliğiyle ilgili şunu söyleyeceğim: Bankacılık faaliyeti yapan ekonomi yayını yapamaz, dünyada bunun örneği yoktur. Türkiye'de adam bankacılık faaliyeti yapıyor, ekonomi kanalı yapıyor. Dolayısıyla, bankacılık faaliyeti yapıyor, gazetenin ekonomi sayfasında o konuyla ilgili yorum yapıyor. Bankanın portföyündeki hisseler x, z, y; aynı adamın gazetesinin ekonomi sayfasında övülen hisseler x, y, z. Nasıl oluyor bu? Türkiye'de buna da kimse sesini çıkarmıyor. Dolayısıyla, inanılmaz bir bataklığın üzerinde oturuyoruz. Ha, bu beni aşar, beni yok ederler, açık söylüyorum, sizi de yok eder, Hükümeti bile yok ederler çünkü konuştuğumuz paralar trilyon dolarlar ve bunların ucu dışarıda.

BAŞKAN – Yok, biz bu kadar büyük gitmiyoruz, küçük küçük tüketici haklarıyla uğraşıyoruz! Biz küçük tüketici kredileriyle, işte işletim ücretleriyle...

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Ama Başkanım...

BAŞKAN – Sizin söyledikleriniz dünya sistemiyle alakalı bir şey.

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Bunu çözmeden Türkiye'de bu işi çözemezsiniz.

BAŞKAN – Hayır, dünyada çözemezsiniz.

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Hayır, hayır, Türkiye'deki yapılanmayı yani kanunları...

HASAN AKGÖL (Hatay) – Ucu tüketiciye bağlı ama.

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Kanunları bu şekilde yapmadan...

BAŞKAN – Bu çok büyük.

Üstadım, söyledikleriniz kesinlikle doğru, ben başka bir şey söyleyeyim. Şu anda, dünyaya Amerika Merkez Bankası her ay kaç milyar dolar karşılıksız para sürüyor? Peki, biz niye onu getiriyoruz da Merkez Bankasına yığıyoruz? Çin'i ne kadar sömürdük, bizi ne kadar sömürüyor? Esas bu, sizin söylediğiniz Türk Hükümetini değil dünyadaki hükümetleri yer.

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Tabii, tabii, o kesin yani ama en azından...

BAŞKAN – Yani sadece Türk hükümet... Biz küçük küçük tüketici haklarımızla uğraşalım, vatandaşımızı bilgilendirelim. Evet, ama yine de çok istifade ettik.

Buyurun, devam edin.

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Sağ olun.

Son olarak da şunu söyleyeceğim: Bankacılıkla ilgili ana sorun vatandaşın bilgisizliği üzerine kurulmuştur.

BAŞKAN – İşte, onun için ben medyadan umutluyum.

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Ve her şey kanuna uygundur yalnız, kanunsuz hiçbir şey yoktur çünkü kanunen vatandaşın bilgilendirilip bilgilendirilemediğini ayırt edemiyorsunuz çünkü subjektif bir kavram, laboratuvara sokulamayan bir kavram. Dolayısıyla, burada vatandaşın ne kadar bilgili ne kadar bilgisiz olduğu, hangi metne imza attığı... Ve bileşik faiz hesabını kimse bilmez, siz de bilmezsiniz. Albert Einstein'ın bir lafı var: "Dünyanın en büyük silahı bileşik faizdir." diyor, bu gerçek bir cümle. Bileşik faiz hesabını kimse bilmez. Bakın, bir örnek vereyim size: 2003 yılında, 2 adam var. 2003 yılında dolar 1 milyon 750 bin lirayı gördü, o gün "Amerika Türkiye'yi işgal edecek." yayınları yapıyordu televizyonlarda, 1,75 bugünkü kurda gördü. Adamın biri dolarını bozmadı 2003'ten 2013'e, on yıldır tutuyor. Öbür adam da dolarını bozdu, gitti, hazine bonusu aldı, hiç dokunmadı

ondan sonra bileşik faizine. O gün hazine bonusu alan adam için bugün 1 dolar 11 lira, bileşik faizin gücünü anlayın yani öbür adam ancak dolar 11 lira olursa öbürünün parasına yetişiyor.

BAŞKAN – Ya da şöyle diyebilir miyiz: Hazine vasıtasıyla ne kadar soyuluyor Türk milleti?

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Aynen öyle, kesinlikle.

BAŞKAN – Yani 1 doları 11 dolar oluyor, bu da şu anlama gelir...

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Parayı biz veriyoruz.

BAŞKAN - ...onun 11 katı zengin dediği kadar, bu aziz millet 11 katı fakirliyor demektir.

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Türkiye'nin otuz yılda ödediği faiz 1,5 trilyon dolar.

BAŞKAN – Ya, 1 lira 1 lira gidiyor bu işler işte.

KOMİSYON UZMANI – Acaba bu, vatandaşın bilgilendirilmesi, kayıt altına alınmasıyla sorun çözülür mü?

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Bir şey daha söyleyeceğim, çok önemli, işaret ettiniz. Türkiye'de hazine bonusu takası isme değildir, numaralıdır. Bakın, hiçbir hükûmetin bunu düzeltmeye gücü yetmedi. Hazine bonusu takası numaralı yapılır ne demek biliyor musunuz? Hazine bonolarının kimde olduğunu bilmiyoruz.

BAŞKAN – Evet, dostta mı düşmanda mı?

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – İsme takas yapılmıyor ve Türkiye'deki toplam hazine bonusu portföyü, sadece 5 bin gerçek ve tüzel kişinin elindedir, 5 bin yani otuz yılda 1,5 trilyon doları 5 bin kişiye ödedik. 2004 yılında ödediğimiz rakamı söyleyeyim: Sadece 70 katrilyon bir yılda ödedik 5 bin kişiye, 70 katrilyon bir yıllık ödenen rakam. İlk önce, hazine bonusu takasının isme düzenlenmesi gerekiyor. Bütün takaslar ismedir, bakın, hisse senedi takası ismedir, bankacılık faaliyetlerindeki bütün takaslar ismedir, bir tek hazine bonusu takası isme değildir, numaralı yapılır, gizlidir yani.

BAŞKAN – Evet, bitti mi Üstadım?

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Bitti.

BAŞKAN – Teşekkür ediyorum.

Hasan Bey, Yiğit Bey'e bir şey sormak ister misiniz?

HASAN AKGÖL (Hatay) – Soracak bir şeyim yok, tüylerim diken diken oldu!

BAŞKAN – Evet, gerçekten çok derli toplu bir bilgilendirmede bulundunuz. Genel olarak biz tüketici hakları boyutunu inceliyorduk ama siz bankacılık sisteminin ülkemize ve dünyamızda... Dünyayla paralel olarak, tabii ülkede ne kadar, neler yaptığını... Ancak bir şeyin altını çizmek istiyorum: Bu bankaların gerçekten -Yiğit Bey'in de söylediği gibi- çok güçlü bir lobileri var. Onları geçen bir lobi var, o da futbol lobisi. Bu Medisi gerçekten en çok zorlayan bir futbol lobisi, bir de bu bankacılık lobisi ama bunların hepsi zamanla, bilinçlenmeyle çözülecek. Dünya bankacılık sisteminin de ben bu kadar çok güçlü olduğuna inanmıyorum. Aha, Amerika da kendi kurdukları tuzağa kendileri düştüler, langır langır gittiler, şu anda çok büyük sıkıntılar! Bizim bankacılık sistemimiz, bu mevduatın tamamının sigortalı olması sisteminden vazgeçip 50 bin liraya düşürdükten sonra, işte bu sigortalılarla falan hem bankacılık hayatta kalıyor hem daha güzel şeyler oluyor ama yapılması gereken şeyler var. Evet, şu hazine takasları konusunda bir şey yapmalıyız.

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Kesinlikle, bir gecelik iş o.

BAŞKAN – Evet, inşallah.

Biz çalışmalarımıza devam edelim.

Ben çok teşekkür ediyorum Yiğit Bulut Bey'e de.

Uzman arkadaşların sorusu var mı? Uzman arkadaşlar, Batıkan Bey, Hanımefendi?

Siz soru sormak istiyorsunuz?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Soru sormaktan ziyade...

BAŞKAN – Katkıda bulunmak istiyorsunuz, hayhay buyurun.

Buket Himmetoğlu, Türkiye Bankalar Birliği Hukuk Danışmanı.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Evet.

Efendim, Sayın Yiğit Bulut Bey bankacılık sektörüyle ilgili açıklamalarda bulundu. Tabii, bunun hepsini şiddetle reddediyorum çünkü hakikaten çok ağır suçlamalardı. Sadece, karşılıklı olmaması açısından, en azından bildiğim bir konuyla ilgili açıklama getirmek istiyorum.

Biraz evvel “Varlık yönetim şirketleriyle ilgili bir vergi ödeniyor, bankalar tahsil edemedikleri krediler için devlete bir vergi ödemiyorlar veya bir avantaj sağlıyorlar. Daha sonra bu aynı alacak, varlık yönetim şirketi tarafından da gene tüketiciyle aynı makam şeklinde, aynı tutarda alınıyor.” dedi. Şimdi, bildiğim kadarıyla şöyle: Bankalar, 100 liralık bir alacak üzerinden konuşacak olursak, 50 liralık kısmını tahsil ettiklerinde geri kalan 50 lirayı tahsil edemedikleri için zarar yazıyorlar. Dolayısıyla, devletten bir vergi avantajı sağlamaları söz konusu değil.

BAŞKAN – Sağlar efendim. Avukat olarak söyleyeyim. Biz de iflasta haciz belgesi aldığımız an matrahtan düşer. Zarar yazdığınız zaman vergi matrahınız düşer, diyelim ki vergi uygulanacak miktar 1 trilyonsa, siz onu zarar yazdığınız zaman 900 milyar üzerinden yapılır, dolayısıyla da kâr olur. Zarara yazmasına müsaade edilmesi demek, matrahın düşmesi demektir. Bütün batak şeyleri özel şirketler de, bankalar da düşer efendim.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Ama efendim, verdiği dir, tasarruf mevduat sahiplerinden topladığı parayı kredi olarak veriyor. Bankaların sonsuz bir kaynağı yok, ya sendikasyon kredilerinden para kaynağı alıyorlar ya da tasarruf...

BAŞKAN – Kendi sermayeleri de var efendim, olur mu?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Yani sonuçta bir alacak kaybına uğruyorlar efendim. Dolayısıyla, bunun zarar olarak yazılması tabii benim bilgim dâhilinde makul geliyor, üstelik tüketici açısından da burada bir zarar söz konusu değil. Eğer kredi sözleşmesi veya diğer herhangi bir sözleşme çerçevesinde, ne kadar bir borcu varsa, varlık yönetim şirketi de devraldığı alacağı ancak o miktarda tahsil edebilir yani tüketici açısından sömürülme noktasında burada bir problem söz konusu değil.

BAŞKAN – Şimdi, tamam, kayıtlara geçti. Siz, Bankalar Birliğini temsilen buradasınız ve tabii ki bunları söylemek sizin göreviniz, zaten söylemezseniz çok büyük eksiklik olur çünkü Bankalar Birliği, Yiğit Bey, yani şu anda başkanı her ne kadar bir kamu bankasının genel müdürü olsa da Bankalar Birliği yani!

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Evet, ama ben bütün açıklamalara şu an cevap verebilecek durumda değilim tabii. İzin vererseniz, bu açıklamalarla ilgili biz birlik olarak görüşerimizi yansıtmak isteriz.

KOMİSYON UZMANI – Zaten biz yazımızda yetkili bir kişi...

BAŞKAN – İstedik, tabii ki yansıtsın, çok iyi olur.

Aslında, bizim, Bankalar Birliğiyle... Her ne kadar işte Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu var, denetliyor ve efendim, işte Merkez Bankası bir kısım açıdan denetliyor; işte dün akşam yine yaptı, yabancı para teminatlarını artırdı. Banka yönetim kurulları bir hemen heyecanlanıyorlar -benim tanıdıklarım da var- “Ne yapıyor bu Merkez Bankası, bizi sıkıntıya sokuyor?” diye. Şunu söylemek istiyorum buradaki değerli arkadaşlara, biraz sonra söyleyeceğimi siz de onaylayacaksınız: Şimdi, her bankanın bankacılık yapmak için bir ana sermayesi var. Müşteriden topladıkları parayı, mevduat sahiplerinden topladıkları parayı kredilere sattıkları zaman onun adına Anadolu’da “Çayın taşıyla çayın kuşunu vurmak.” deniyor. Çayın taşıyla çayın kuşunu vuruyorsunuz yani Ali’nin parasını alıyorsunuz, Veli’ye veriyorsunuz, üstünden kâr ediyorsunuz. Asıl bankaların ana sermayelerini satın memleketi hizmet etmeleri lazım. Bu noktada, Türkiye’de çok güçlü bankalar var -kamu bankalarını saymıyorum, isim de vermeyeyim- mesela, bir İş Bankamız dünya ölçeğinde... Garanti Bankasını her ne kadar Sayın Bulut eleştirse de “Hem ekonomi gazetesi çıkıyor, hem yapıyor.” falan filan. Bunlar çok büyük işler, ben yine de bankacılık sektörümüzle iftihar ediyorum bu anlamda çünkü dışarıya da çıkıp geliyoruz gidiyoruz, onların bankacılık şeylerini görüyoruz. İyi ki biz bu bankaları yapıyoruz, daha da güzel yapacağız inşallah, Merkez Bankası bunları daha güçlendirecek. Bankalar Birliği vasıtasıyla belki dünyaya şunu sunabiliriz: “Sömürmeden bankacılık nasıl yapılır”ı da sunabiliriz yani böyle bir imkânı da var Türkiye’deki bankacıların Bankalar Birliği vasıtasıyla.

Bizim milletimiz tarih boyunca da gerçekten bu kodifikasyon, kurala koyma, düzene sokma işlerini fevkalade iyi başarmıştır. Bak, sayın genel sekreter söyledi, 1500’lü yıllarda biz tüketici haklarıyla ilgili genelgeler çıkarmışız Bursa’da.

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – 1502’de.

BAŞKAN – 1500’lü yıllarda, Avrupa’da yok böyle bir şey. Biz onlara bunları en iyi şekilde de öğretebiliriz.

Zaten şu anda Avrupa’dakiler bize soruyorlar: “Siz nasıl bankalarınızı bu kadar ayak tuttunuz? Sizin bankalarınız niye bu kadar güçlü?” Niye bu kadar güçlü? Çünkü düzgün idare ediliyor bizim bankalarımız ve öz kaynakları çok güçlü yani öz kaynakları çok güçlü. Bir de sağ olsun 70 milyon milletin hazinesi var, ne güzel 1 doları 11 dolar ediveriyor, değil mi yani?

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Yiğit Bey’e bir sorum olacaktı.

BAŞKAN – Yiğit Bey'e bir soru sormak istiyorsunuz, buyurun.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – İki şeyden bahsetti, dedi ki: "Müşterilerin işte paraları toplandığında gece bunlar fona yatırılıyor, şuraya yatırılıyor, buraya yatırılıyor, zarar ettiğinde tüketiciden alınıyor." Peki, refah, kâr ettiğinde onu da dağıtıyor mu? Birincisi bu.

BAŞKAN – Tabii alıyor, o yatırım fonunda.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – İkinci de, bu özellikle sözleşme imzalama anının bir kayıt altına alınması, kredi sözleşmesi ya da diğer kredileri, işte araba kredisi, ev kredisi gibi bir bilgilendirme yapılmasını sağlayabilir mi yani bir sistemi kontrol edebilir mi görüntülü kayıt altına alınması?

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Kesinlikle katılıyorum, tapu dairelerindeki gibi... Biliyorsunuz kameralı kayıt yapılıyor tapu dairelerinde, isteyerek mi satıyor, istemeyerek mi satıyor, baskı altında mı, bunamış mı? Dolayısıyla böyle bir kayıt yapılabilir ama bankalar bunun önlemini hukuken alıyorlar, şöyle alıyorlar: İmza atarken kredi memninin altına şöyle yapıyorsunuz, kendi el yazınızla "Okudum, anladım, her cümlesini idrak ettim" falan gibi bir yazı yazdırıyorlar belki.

BAŞKAN – Yatırım konuları için soruyor esas, krediler değil, yatırım fonu.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Hepsini için Başkanım yani hepsi.

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Tabii, kredi imzalamalarında tüketicinin özellikle attığı imzalarda bir kayıt altına alınabilir kamera olarak.

Yatırım fonlarıyla ilgili olarak, tabii yatırım fonu kâr ettiği zaman bunu dağıtıyor vergilendirdikten sonra ama yatırım fonlarında çok büyük kârlar olmuyor genel olarak çünkü artık enstrüman yok Türkiye'de. Eskiden hazine bonoları yüzde 80, yüzde 90'dı.

BAŞKAN – Artık yatırım bankacılığına yönelecekler.

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Evet.

BAŞKAN – İş Bankasının yaptığını yapacaklar.

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Kesinlikle.

BAŞKAN – Nasıl İş Bankası bu memlekette ŞİŞECAM'ı kurdu, bugün İş Bankası gerçek bir yatırımcı bankasıdır... Reklam yapmıyoruz değil mi?

Bu bizim televizyon mu?

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – 24 o...

BAŞKAN – Şimdi, TBMM TV zannettim ben de.

Yatırım bankacılığına yönelmek zorundalar. Çayın taşıyla çayın kuşunu vurma dönemi bitti. Bankacılar... Bankalar Birliği Başkanımıza selamlarımı iletiyorum.

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Proje finansmanı yapmak zorundalar.

BAŞKAN – Evet, yani yatırım yapacaklar. Nasıl ki işte ŞİŞECAM'ları kuruyorlar... Dünyada yani Rusya'da yatırımları var İş Bankasının, korkunç yani muhteşem şeyler yapıyorlar.

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Bir de şu var Sayın Başkan son olarak: Katılım bankalarıyla ilgili olarak da bazı düzenlemelerin yapılması gerekiyor, siz de söylediniz. Mesela katılım bankaları gecelik repo yapmıyorlar, metal üzerinden kâr payı dağıtıyorlar, bildiğiniz emtia piyasası üzerinden. Bizim her gece 2 milyar TL'miz Londra Metal Borsasına gidiyor.

BAŞKAN – Altın borsasına...

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Metal, Londra Metal Borsasına gidiyor her gece. Sabah metal satılıyor, metalden aldığı kârı gelip burada haneye yazıyor. Dolayısıyla bunun da artık düzenlenmesi lazım. Niye Londra Metal Borsasına gitsin, İstanbul Altın Borsası var.

BAŞKAN – Vallahi ben bunu bilmiyordum, sizden duyuyorum şimdi.

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Bu da uzun zamandır Türkiye'nin başında bir beladır, bunu da çözemediler bir türlü.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Kanada'daki borsa ile bir şeyleri var mı?

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Yok. Londra Metal Borsasına gidiyor her gece 2 milyar TL. Dolayısıyla her gece Londra'ya komisyon ödüyoruz bir de.

BAŞKAN – İyi ki geldiğiniz Yiğit Bey. Bizim rapor muhteşem şeyler çıkaracak yani muhteşem olacak. Evet, çok teşekkür ediyorum.

Şimdi, Rekabet Kurulundan gelen arkadaşımıza en son söz vereceğim, notlarını aldı o zaten nerelerde rekabet oluyor nerelerde olmuyor diye.

Buket Hanım, ilave edeceğiniz bir şey var mı? İsterseniz en son da size söz verebilirim çünkü Bankalar Birliği olarak... Ben kasten onu yazdım, şunu müzakere ettik arkadaşlarımızla, uzmanlarla, tek tek bankaları mı çağıralım, kamu bankası-özel banka mı? Onun yerine Bankalar Birliği bunları, bankaların menfaatini koruyan bir kuruluş, nasıl Tüketiciler Birliğini çağırırsak. Siz Tüketiciler Birliğini dinleyin, notlarınızı alın.

Bakın, ne güzel bir de müşteri şikâyetleri bölümünüz de varmış Bankalar Birliğinin. Birbirlerinin, bankaların şikâyetlerini mi değerlendiriyorsunuz, normal tüketicinin şikâyetini de değerlendiriyor musunuz? Öğrenmek için soruyorum.

Elif Hanım...

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI ELİF GÜL ÖZAK – Sadece sektörle ilgili, daha doğrusu Türkiye Bankalar Birliği üyeleriyle ilgili alınan başvuruları...

BAŞKAN – Yani normal vatandaşlar başvurabiliyor mu, bankacılar mı?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI ELİF GÜL ÖZAK – Elbette, yani bankalar hakkında yapılan bireysel müşteri başvurularını değerlendirmeye alıyoruz. 1 Eylül 2007 tarihinde müşteri şikâyetleri hakem heyeti uygulamamız başladı, beş yıldır bu mevzuat çerçevesinde hakem heyeti uygulamasını yürütüyoruz. Bu hakem heyeti uygulamasının kendine özel bir tebliği var, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumunun onayından, daha doğrusu olurundan sonra yönetim kurulumuzca onaylanmış olan...

BAŞKAN – Vallahi bundan haberimiz yok, ne güzelmiş.

Sizin var mı haberiniz Yiğit Bey?

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Yok.

BAŞKAN – Bakın, Bankalar Birliği müşteri şikâyetleriyle ilgili bir de hakem heyeti kurmuş, ya çok güzel. İyi bilgilendik yani.

Devam edin lütfen, biraz daha açalım.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI ELİF GÜL ÖZAK – Elbette.

Aslında bu uygulama 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 80'inci maddesinde yer alan, hatta bir alt bendi (j) bendine dayalı olarak, bize verilen görev çerçevesinde müşteri şikâyetleri hakem heyeti uygulaması başlatıldı. Az önce de belirttiğim üzere beş yıl önce 1 Eylül 2007 tarihinde devreye sokuldu.

İlk başlangıcında 3 ayrı hakem heyetiyle yol çıktık, daha sonra 4'üncü bir hakem heyetini de kurduk. Heyetlerimiz çeşitli bankacılık ürün ve hizmetleriyle ilgili, ama tırnak içerisinde söylüyorum, bireysel bankacılık işlemleriyle ilgili başvuruları bu kapsamda değerlendirmeye alıyoruz. Kredi kartları, tüketici kredileri, sigortacılık işlemleri ve bir de bu saydığım 3 ürün dışında kalan diğer bankacılık ürün ve hizmetleri adı altında yapılan işlemlerle ilgili bireysel başvuruları değerlendirmeye aldığımız bir uygulama.

BAŞKAN – Yani, şu anda bizim Komisyonumuza gelen şikâyetlerin bir benzerleri size de geliyor ve siz bunları değerlendiriyorsunuz.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI ELİF GÜL ÖZAK – Elbette, kesinlikle.

BAŞKAN – Sonuçlar konusunda bir iki örnek verebilir misiniz ya da Komisyonumuzun çalışmalarına girmesi açısından, yapılanlar konusunda bize bilgilendirici bir rapor verebilir misiniz yazılı?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI ELİF GÜL ÖZAK – Elbette, çok kısa, rakamlar üzerinden birkaç özet bilgi aktarabilirim ama öncelikle bu bilgilerin ana kaynağının İnternet sitemizde müşteri şikâyetleri hakem heyeti bölümüne girdiğinizde...

BAŞKAN – Bütün şikâyetleri yayınlıyor musunuz?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI ELİF GÜL ÖZAK – Sayısal olarak evet, ancak içerik olarak değil çünkü bunun nedeni bizim kararlarımız bağlayıcı değil, yargı kararı hükmünde değil.

BAŞKAN – Ama kendi üyeleriniz buna, genelde sizin verdiğiniz kararlara uyuyorlar değil mi?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI ELİF GÜL ÖZAK – Bağlayıcılık yok, bir çeşit mesleki iç disiplin uygulaması yaklaşımıyla biz bunu şimdilik devam ettiriyoruz ancak Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumuyla da bu konuda iş birliği hâlindeyiz. Uygulamamız muhtemelen değişecek ve bankalar tarafından belirli bir limite kadar, bankaları daha doğrusu belirli bir parasal limite kadar bağlayıcı hâle dönüştürülmek üzere çalışmalara başlandı.

BAŞKAN – Anladım.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI ELİF GÜL ÖZAK – Ancak, tabii burada bazı hukuki sorunlar var, muhtemelen gönüllülük esasına dayalı olabilir ya da başkaca, belki hukuki çözümler bulunabilir, yasa değişikliği olabilir ama çalışmalar devam ediyor, henüz sonuçlanmadı ama şu ana kadar ya da mevcut hâliyle uygulamanın statüsü hakkında ya da genel biçimi hakkında bilgi aktarmak gerekirse, vatandaş, kamuoyuna sunduğumuz bir ücretsiz hizmet ve buradan vatandaş, örneğin kart aidatıyla ilgili bir şikâyeti var diyelim ki, bu aidatı kendisinden bankasının haksız yere aldığını savunuyor. Hakem heyeti böyle bir başvuruyu inceleyip değerlendiriyor, kimi zaman müşteriye kimi zaman bankayı haklı buluyor. Müşteriyi haklı bulduğu durumda, müşterinin eline böyle bir karar gittiği zaman, banka eğer uygunluk göstermez, o ücreti iade etmez ise kendisine, müşteri ücretsiz olarak bir çeşit, tıpkı hani mahkemelerdeki bilirkişi görüşü gibi -tam anlamıyla o statüde diyemeyeceğim ama bir benzerlik kurmak gerekirse arada- profesyonel bankacılardan oluşan bir ekipten bir görüş almış oluyor ve elinde bu kararlar, kendi lehine çıkmış olan bu kararlar, eğer ki bankası uygunluk göstermez ise yargıya gidebilir, limitine göre tüketici sorunları hakem heyetlerine -kaymakamlıklar nezdinde kurulmuş olan, bakanlığına bağlı- başvuruda bulunarak, bizim kararımızı da göstererek, kuvvetle muhtemel bunu tamamen bağlayıcı hâle getirme şansını yakalayabilir delil olarak sunarak. Böyle bir hizmetimiz var.

Şu ana kadarki rakamlardan bahsetmek gerekirse, yıllık faaliyet raporumuzda da her yıl bunları hem BDDK’ya gönderiyoruz, mevzuatımızın 17’nci maddesi çerçevesinde bu raporlamayı yapıyoruz. Beş yılda toplam 10 bine yakın başvuru aldık.

BAŞKAN – Ne kadarını cevapladınız?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI ELİF GÜL ÖZAK – Hepsini cevaplıyoruz, yanıtız bıraktığımız hiçbir başvuru yok ancak hangisini ya da kaçını hakem heyetinin gündemine aldınız ya da müşteri lehine sonuçlandı gibi...

BAŞKAN – Asıl kastım bu.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI ELİF GÜL ÖZAK – Evet.

...sorarsanız, ben size elimdeki tablodan daha net rakamları vereyim, ki bunlar aslında bizim yıllık faaliyet raporu rakamlarımız. Beş yılda toplam 9.908 başvuruyu almışız, dönem aralığı da 1 Eylül 2007-14 Ağustos 2012. Rakamlarımızı güncelliyoruz, bunları yine güncelledikçe yayınlayacağız. Bu 9.908 başvurunun toplam -şuradaki dipnottan ban size aktarayım- 2.019 tanesi, yani yüzde 20.38’i, hakem heyeti gündemine alınması uygun bulunmuş, yani her 5 başvurudan 1 tanesini hakem heyeti gündemine almışız. Diyebilirsiniz “Kalan 4 başvuruya ne oldu?” Şimdi, bizim tebliğimizde bazı başvuru koşulları var, mevzuata uygun gelmemesi hâlinde süre kısıtlarımız var...

BAŞKAN – Çok iyi anlıyorum çünkü aynı şeyle biz de uğraşıyoruz, çoğu bize uygun değil, biz de yazıp yazıp gönderiyoruz.

Şunu merak ediyorum Elif Hanım -vakitten kazanalım diye- yani o kalanın ne olduğunu ben biliyorum çünkü bize de aynı geliyor. O yüzde 20 hakem heyetini aldınız, hakem heyeti bir karar verdi. Birliğin üyeleri buna uyuyor mu, uymuyor mu? Uyuma oranları ne kadar?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI ELİF GÜL ÖZAK – Elbette, şimdi bu yüzde 64 başvuru öncelikle -o yüzde 20’nin kendi içerisindeki dağılımın- müşteri lehine sonuçlanıyor, öncelikle onu bir kenara koyalım.

BAŞKAN – Sonuç olarak hakem heyetinde... Evet.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI ELİF GÜL ÖZAK – Yüzde 64’ü. Ancak, bu kararların bir kısmı yani bu yüzde 64’ün büyük bir kısmı bankanın biz “Gündeme alacağız.” dedikten sonra olumlu görüş bildirmesi sonucunda gündemden çıkması sebebiyle meydana geliyor. Kalan başvuruların ise müşteri lehine sonuçlanma oranına bakarsak 2.019 başvurunun -kendi içerisinde değerlendirme olup bu sayı- hakem heyetlerinde görülen 949 başvurunun 351 tanesi yani yaklaşık üçte 1 oranında -kalan başvurunun üçte 1’i- müşteri lehine sonuçlanıyor çünkü baştan zaten banka giderebileceklerini kendisi elimine ettiği için kalanların, maalesef, müşteri lehine çıkma oranı biraz daha azınlıkta kalmış gibi görünüyor ama totalde bakıldığında zaman yüzde 64 bir fayda sağlanıyor müşteri lehine.

BAŞKAN – İyi ki geldiniz, çok teşekkür ediyorum -devam edeceksiniz sözlerinize- gerçekten böyle bir birimi olduğunu bilmiyorduk Bankalar Birliğinin.

Siz biliyor muydunuz?

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Biliyorduk.

BAŞKAN – Siz faydalaniyor musunuz?

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Biliyoruz da burada biraz tüketicinin gazı alınmaktan başka bir sonuç olmuyor. Aynı Yiğit Bey'in bileşik faizde bahsettiği gibi müracaatların yüzdesinin yüzdesinin yüzdesini aldıktan sonra tüketicinin eline bir şey kalmıyor. Yani çok güzel bir şey var ama yasal da değil. Bu konuyu zaten...

BAŞKAN – Birlik kendiliğinden yapıyor onu.

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Ama çözüm yok Sayın Başkanım.

BAŞKAN – Çözdüğü var, yüzde küsur çözmüş.

Bir de şu var, bak Üstadım, illa tüketicinin her yerden her dediği de olacak diye bir şey değil. Ben bu aziz milleti çok iyi tanıyorum. O size müracaat edenlerin çoğu da haksız ya!

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Hayır, haksız olanları zaten...

BAŞKAN – Bankaya da haksız yere müracaat ettikleri var yani. Biz milletimizi bilmiyor değiliz yani biliyoruz, bize gelen dilekçeler var yani o kadar şeyler ki. Yani hepsi de illa olumlu neticelenecek diye bir şey yok Üstadım. Yani nihayetinde adam “Tüketiciyim, ben haklıyım. Yasal hak verdiniz.” diyor gidiyor mahkemeye, hâkim yargılıyor, diyor ki: “Haksızsın.” Bitti. Yani oradan da hakkını yani iddia ettiği hakkını alamadığı oluyor. Önemli olan böyle bir şeyin var olması bile çok süper bir şey. Bankalar Birliği kendi açısından kendi bir iç denetimini kurmuş. Ben bugün öğrendim, teşekkür ediyorum.

Elif Gül Hanım, Hasan Bey, bir soru soracak.

HASAN AKGÖL (Hatay) – Kıstas nedir?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI ELİF GÜL ÖZAK – Hangi konuda?

HASAN AKGÖL (Hatay) – Mesela müşterinin başvurduğu zamanda değişimi, ödeyeceği miktarın değişimindeki kıstasınız nedir yani ne alıyorsunuz? Çünkü, mevzuat, elde bir sözleşme var, bu sözleşmeye göre çıktı. Ölçünüz nedir yani?

BAŞKAN – Ölçüleriniz sözleşme ve yasalar mı?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI ELİF GÜL ÖZAK – Şimdi, efendim, sürecimiz hakkında kısaca bilgi aktarmak gerekirse...

HASAN AKGÖL (Hatay) – Yok, o değil, o değil, süreçte başvuru falan, onlar...

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI ELİF GÜL ÖZAK – Hakem heyetinin değerlendirme kriterlerini mi diyorsunuz?

HASAN AKGÖL (Hatay) – Kriterleri...

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI ELİF GÜL ÖZAK – Şimdi, bunda belirli bir kıstas yok. Hakem heyeti öncelikle müşterinin bankayla imzalamış olduğu sözleşmeyi esas alarak değerlendirme yapar.

BAŞKAN – Zaten ana metin o.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI ELİF GÜL ÖZAK – Tabii ki, bu sözleşmeye gelmeden önce kanunlar ve diğer bütün alt mevzuatlar üzerine sözleşme konulur. “Üzerine” derken yani yan yana getirilir, bu anlamda bir daha az değerli gibi o anlamda kıyaslama yapmadan söylüyorum yani unsurlar olarak belirtmek istiyorum. Sözleşme bir kere mevzuata uygun hazırlanmış mı, hazırlanmamış mı? Çünkü sözleşmelerin de hazırlanmasına ilişkin usul ve esaslar var ve daha sonra içerik olarak bankanın müşteriden şikâyet konusu ücreti ya da işlemi yapmasına, alabileceğine ilişkin baştan taraflar mutabık kalmışlar mı, kalmamışlar mı ve bir de müşterinin elinde aksine, iddia ettiği konuyla ilgili bir delil var mı, yok mu? Mesela müşteri diyor ki: “Ben bu işlemi telefon bankacılığı yoluyla benden onay alındığında dinledim. O zaman onay verdiğimi hatırlamıyorum. Sonradan banka bir şekilde bu ücreti benden aldı.” Heyetimiz böyle bir durumda ne yapıyor? Bant kaydını dinliyor gerçekten ve canlı olarak o bant kaydına dönüldüğünde bakıyor ki telefondaki bankacı ayrıntılı olarak aktarmış ve müşteri de o an aceleyle “Tamam” demiş, “Tamam, benim bu millere -söz gelimi- acil olarak ihtiyacım var, neyse cezası öderim. Zaten o zamana kadar da yerine getiririm taahhüdümü, sorun olmaz.” demiş, aceleyle işlemi bitirmiş ama o arada kendisine, taahhüdünü yerine getirmemesi hâlinde 2 kat ceza puanı yansıtılacağı gibi önemli

bir açıklamayı yeterince dikkate almamış ya da tersi de olabiliyor, banka yetkilisinin bu konuyu açıklıkla paylaşmamış olduğuna kanaat getirdiği durumlar da olabiliyor tabii heyetin.

BAŞKAN – O zaman da bankanın aleyhine karar veriyor.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI ELİF GÜL ÖZAK – O zaman da tabii ki banka aleyhine ama özetle bu örneği ayrıntılı olarak aktarmamın sebebi, “Hangi kıstasları esas alıyorsunuz?” diye yönelttiğiniz soru üzerine, sadece sözleşme değil, kimi zaman taraflar arasında meydana gelen ya da en azından uyumsuzluk konusu olabilecek bütün araç ve yöntemler, hangi zeminde işlem meydana gelmişse, bütün unsurlarıyla değerlendirilmeye çalışılıyor.

HASAN AKGÖL (Hatay) – Peki, bunda şey etkili oluyor mu, batık kredinin tahsilatına gitmek gibi, uzlaşma gibi yani genelde bu değişen kararlar veya değişen miktarlar batık krediler üzerinde mi?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI ELİF GÜL ÖZAK – Şimdi, peki, bir konuda...

HASAN AKGÖL (Hatay) – Anlatabildim mi demek istediği mi?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI ELİF GÜL ÖZAK – Elbette.

HASAN AKGÖL (Hatay) – Tahsili mümkün olmayan krediyi tahsil edilir hâle getirmek için mi?

BAŞKAN – Bir soru da ben sorayım: Bu hakem heyeti üyeleri kimlerden oluşuyor, birliğin yönetim kurulu üyelerinden mi, dışarıdan uzmanlardan mı oluşturdunuz?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI ELİF GÜL ÖZAK – Hayır, fiilen şu an bankalarda çalışan ve yine Türkiye Bankalar Birliği üyesi bankaların aday gösterdiği kendi alanlarında uzmanlaşmış bankacılardan oluşmakta ve yine tebliğimizde de adaylarımızın en az beş yıl bankacılık deneyimine sahip olmaları konusunda hüküm var. Asgari tabii beş yıl ama hani fiilen sorsanız çok daha tecrübe, yıl sayısı uygulamada daha fazla. Ayrıca, her heyette en az 2 hukukçunun bulunması gerekiyor ve tüm bu üyelerimizi de ismen yönetim kurulumuz belirliyor ve bir toplantıda örneğin X bankasının şikâyeti görüşülecek, o bankanın şikâyeti görüşülürken o bankanın temsilcisi oturumda dahi bulunamaz, değil karara katılmak oturumunda dahi...

BAŞKAN – Ben heyetin oluşumuyla ilgili sordum, yeterli bu kadar benim için. Teşekkür ederim.

Esas Hasan Bey’in sorusu...

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – İzin verirseniz ben cevaplayayım.

BAŞKAN – Tabii, tabii.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Bu Müşteri Şikâyetleri Hakem Heyetleri Tebliği hükümleri çerçevesinde yargıya intikal etmiş konular hakem heyetinin gündemine alınmıyor yani eğer kredi zamanında ödenmemiş ve...

BAŞKAN – İcraya düştüyse bitti olay.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Evet, veya savcılığa konu intikal etmişse hakem heyetinin vereceği kapsamda bir konu değil.

BAŞKAN – Anladım, teşekkürler.

Batıkan Bey bir soru soracak, uzmanımız.

KOMİSYON UZMANI YARDIMCISI BATIKAN AKSOY – Biraz önce duyduğum kadarıyla bu heyetin bankaların aday gösterdiği kimselerden oluştuğunu söylediniz, doğru değil mi?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI ELİF GÜL ÖZAK – Evet.

KOMİSYON UZMANI YARDIMCISI BATIKAN AKSOY – Şimdi, peki, bankaların aday gösterdiği bankacılardan müteşekkil bir heyetin ne kadar nesnel olabileceği konusunda görüşünüz nedir?

REKABET KURUMU BAŞKANLIĞI 4. DENETİM VE UYGULAMA DAİRE BAŞKANI DR. ORÇUN SENYÜCEL – Bir soru da ben sorabilir miyim?

BAŞKAN – Buyurun, siz de sorun.

REKABET KURUMU BAŞKANLIĞI 4. DENETİM VE UYGULAMA DAİRE BAŞKANI DR. ORÇUN SENYÜCEL – Bağlantılı olacak şekilde... Yani, burada bankaları aleyhine çıkan karar oranını verebilir misiniz? Örneğin “Şimdiye kadar 200 karar aldık bunlardan yüzde 2’si bankalar aleyhine çıktı.” gibi bir veri var mı elinizde?

BAŞKAN – Sayın Başkanım, bir de siz bir soru soracaktınız.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Ben aslında soru sormanın ötesinde bir açıklama yapmak için, ilave bir açıklama yapmak için...

BAŞKAN – İsterseniz, onların cevabı bittikten sonra söyleyelim.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Tamam Sayın Başkanım, öyle yapalım.

BAŞKAN – Peki, tamam.

Elif Gül Hanım, buyurun.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI ELİF GÜL ÖZAK – Öncelikle Batikan Bey'in sorusundan başlayayım. Şimdi, ne kadar objektif olunabileceğine ilişkin bir tereddüdünüz var sanıyorum, bununla ilgili bir yanıt bekliyorsunuz. Öncelikle şunu belirtelim, bizim heyetimiz az önce de belirttiğim üzer bir iç disiplin uygulaması, mesleki bir iç disiplin olarak algılanması gerekiyor ve profesyonel bankacılardan oluşan üyeler var içerisinde, hakem heyeti üyeleri var ve kendi bankasıyla ilgili bir başvuruyu da asla değerlendiremez.

Şimdi, diyebilirsiniz ki -bize sıkça şu türlü eleştiriler de geliyor- "Bozacının şahidi şıracı. Bankacı, diğer banka hakkında kötü bir şey söylemez." diyorsunuz.

BAŞKAN – Tam tersine, ben katılmıyorum, esas denetimi meslek birlikleri yapar.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI ELİF GÜL ÖZAK – Evet.

BAŞKAN – Gerçek denetimi o yapar, hem mevzuatını çok iyi bilir hem de banka onunkini çok iyi uygular.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI ELİF GÜL ÖZAK – Kesinlikle. Bu türlü eleştirilere hiçbir şekilde katılmamız mümkün değil yani "Bozacının şahidi şıracı" türünden yöneltilen.

BAŞKAN – Ama şıracıyı almıyorsunuz zaten heyete yani "O bankayla ilgili görüşülen konuda onun üyesini almıyoruz." dediniz.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI ELİF GÜL ÖZAK – Zaten yok, o mümkün değil. Burada şahitlik de yok, kesinlikle şahitlik de yok. Her ne ise başvuru bütün teknik unsurlarıyla yani mevzuat unsurlarıyla, her şeyiyle, bütün şeffaflığıyla ve her iki tarafın da sunduğu bütün deliller, iddialar bir eksiksiz, büyük bir titizlikle incelenerek sonuçlanacak şekilde değerlendiriliyor.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Kaç üyeden oluşuyor?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI ELİF GÜL ÖZAK – 5 üyeden oluşuyor, üyelerimiz çekimser oy kullanamazlar, en az 3 üyenin aynı yöndeki oyuyla da karar alınıyor. Sıkça da muhalefet şerhi geldiği oluyor bazen müşteri aleyhine alınan durumlarda.

Siz rakamları sormuştunuz, hemen aktarayım: Şimdi, gene 14 Ağustos 2012 -ben yıllık faaliyet raporumuz üstünden konuşuyorum- toplam 351 tane müşteri lehine verilen karar aslında banka aleyhine verilmiş karar olarak değerlendirilebilir.

KOMİSYON UZMANI YARDIMCISI BATIKAN AKSOY – Toplam içerisinde daha çok...

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI ELİF GÜL ÖZAK – Şöyle söyleyeyim peki, şuradaki rakamlardan...

BAŞKAN – Elif Gül Hanım, o rapordan bir suret verebilir misiniz bize?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI ELİF GÜL ÖZAK – Elbette, İnternet sitemizde mevcut yani şu anda bile hemen erişebilirsiniz. Ben aynen İnternet'teki, kamuoyuyla paylaştığımız verileri şu an size aktarıyorum.

Beş yılda 9.908 başvuru almışız, bunun 2.019 tanesinin gündeme alınması uygun görülmüş, 2.019 başvurunun 949 tanesi gündemde görüşülmeden müşteri lehine sonuçlanmış, kalan 351 başvuru heyette müşteri lehine, kalan 706 başvuru da heyette banka lehine sonuçlandırılmış.

BAŞKAN – Teşekkür ediyoruz.

Buket Hanım, Batikan'ı bir dinleyelim, belki o da size bir açılım yapar.

KOMİSYON UZMANI YARDIMCISI BATIKAN AKSOY – Ben önce şunu sorayım, sizin hakem heyetinize kart aiddatlarıyla ilgili şikâyetler de muhtemelen geliyordu, değil mi?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI ELİF GÜL ÖZAK – Elbette.

BAŞKAN – Ben de tam onu soracaktım ya.

KOMİSYON UZMANI YARDIMCISI BATIKAN AKSOY – İsterseniz siz sorun Başkanım.

BAŞKAN – Estağfurullah, senin sorman daha uygun.

KOMİSYON UZMANI YARDIMCISI BATIKAN AKSOY – Şimdi, biliyorsunuz, kaymakamlıklar bünyesinde oluşturulan tüketici hakem heyetlerine gittiğinde bir vatandaşımız, Yargıtay 13. Hukuk Dairesinin verdiği bir emsal karar var, genellikle başarıyla sonuçlanıyor, kart aidatlarını alabiliyorlar. Ben açıkçası merak ediyorum, bankacılardan müteşekkil TBB bünyesindeki hakem heyetin böyle bir şikâyet geldiğinde nasıl yanıtlıyor?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Sayın Başkan, ben de tam bunu dile getirecektim. Aslında Bankalar Birliği müşteri şikâyet hakem heyetine yansıyan şikâyet veya başvuru, işte hakem heyeti gündemine alınan sayı veya banka aleyhine-lehine, müşteri lehine diye bir sayısal anlamda değerlendirme yapmak çok yanlış olur. Bunu şöyle izah etmek istiyorum size: Biraz evvel Elif Hanım o sayıları verirken, ben de tam kredi kartı üyelik ücreti konusunda size açıklama yapıp, bunun sayısal değerlendirmenin yanlış olacağını söyleyecektim çünkü biraz evvel beyefendi söyledi “Kredi kartı üyelik ücretleri konusunda Yargıtayın da kararı var, tüketici lehine sonuçlanıyor.” dedi ama hukuksal durum öyle değil, Yargıtay 13. Hukuk...

KOMİSYON UZMANI YARDIMCISI BATIKAN AKSOY – Emsal kararlar var.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Şöyle, Yargıtay 13. Hukuk Dairesinin eski tarihli kararlarında sözleşmedeki hükümlerin haksız şart olduğundan bahisle geçersiz olduğu, dolayısıyla da kart çıkaran kuruluşların, bankaların kart hamilinden yıllık aidat veya ücret adı altında ücret talep edemeyecekleri yönünde içtihatlar vardı fakat zaman içinde Yargıtay içtihatlarını değiştirdi, şu an...

KOMİSYON UZMANI YARDIMCISI BATIKAN AKSOY – Son kararı diyorsunuz siz.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Ben şu an en son Yargıtay 13. Dairesinin son içtihatlarını söylüyorum size. Banka ve Kredi Kartları Kanunu’nun 24’üncü maddesinde çok açıkça “Sözleşmede yazılmış olan ücret kart hamilinden alınabilir.” diyor ve gene Banka ve Kredi Kartları Kanunu’na ilişkin yönetmelik hükümleri çerçevesinde bankalar sözleşmelerinde yapmış oldukları bu düzenlemeleri, müşterilere gönderdikleri kredi kartı hesap özetleriyle değiştirebiliyorlar.

KOMİSYON UZMANI YARDIMCISI BATIKAN AKSOY – Dediğiniz kararı biliyorum fakat yakın geçmişte lehe sonuçlanan örnekler var elimizde.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Yok, yok. Ben hukukçu olarak otuz yıldır, otuz bir yıldır banka hukukçusu olarak... Bir de çok gündemimizde olan bir konu onu size söyleyeyim. Varsa, paylaşırsanız da sevinirim ayrıca.

KOMİSYON UZMANI YARDIMCISI BATIKAN AKSOY – Tamam, dosyamızda var bizim, paylaşalım.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Ama şunu net bir şekilde söyleyeyim, bankalar sözleşmelerinde kredi kartı üyelik ücreti veya aidatı altında rakam alacaklarını sözleşmelerine yazıyorlar, sözleşmeler yenilenmemiş eski sözleşme olsa bile kredi kartı hesap özetleriyle bunu müşterilerine bildirdikleri takdirde bankacılık veya banka kredi kartları mevzuatı açısından eksiklerini gidemiş oluyorlar ve şu an, bugün itibarıyla kredi kartı hamillerinden, kredi kartı üyelik ücreti adı altında bir ücret tahsilatı, banka bir hizmet verdiği için de, hukuksal anlamda dayanağı da ayrıca genel hukuk kuralları çerçevesinde olduğu için yasal.

Zaman zaman basında on yıllık geriye dönük olarak -hem olmadı hem de geriye dönük- on yıllık aidatın geri alınabileceği noktasında yayınlar, haberler de çıkıyor ama bizim Bankalar Birliği İnternet sitesinde yazılan veya yer alan pek çok kamuoyu duyuruları var, bunların da, bu Yargıtay kararlarının da yanlış yorumlandığını size söylemek ve paylaşmak istiyorum. On yıl geriye dönük olarak alınabileceği noktasında 13. Hukuk Dairesinin bir kararı yok ve tam tersi “Bir hizmet veriyor banka, verdiği hizmet karşılığında genel hukuk kuralları çerçevesinde almak durumundadır.” diyor. Kararını değiştirme sebebi de şu: Çünkü Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 6’ncı maddesinde haksız şartlar düzenlemesi var. Maddenin haksız şart olabilmesi için 3 tane şartı bir arada içermesi lazım. Sadece standart sözleşmede yazılı olması, tek başına o sözleşme maddesinin haksız şart olması için yeterli değildir, iyi niyet kurallarını ve tüketici aleyhinde önemli derecede dengesizliğe de neden olması gerekir.

BAŞKAN – Tabii.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Yargıtay 13. Hukuk Dairesi en başta diğer 2 şartı dikkate almadan sadece “Standart sözleşmedir, dolayısıyla haksız şarttır.” diyordu fakat artık diğer 2 kuralı da, şartı da dikkate aldığı için ve bankanın da hizmet verdiğini dikkate alarak, kanun maddesine uygun şekilde içti hatlarını değiştirdi.

Sayın Başkan, ben eğer izin verirsiniz bir de genel olarak buradaki bulunma sebebimle ilgili de açıklama da yapmak istiyorum çünkü bize gelen...

BAŞKAN – Yapacağız çünkü siz bütün bankaları temsilen buradasınız. Ben bir kere daha Komisyonumuza göstermiş olduğunuz ilgiye teşekkür ediyorum, hatta bütün çalışmalarımızda siz burada olsanız bankaların adına, bütün bu şikâyetleri bire bir cevaplasanız tüketici derneklerinin taleplerini de çok iyi olur.

Şöyle yapalım mı, genel değerlendirme notlarınızı alın, en son size söz vereyim, olur mu?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Ama, ben izin verirsiniz birkaç cümle söylemek istiyorum.

BAŞKAN – Hayhay, buyurun.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Efendim, bize gelen gündem maddesinde, bankalarca yeterli hizmet üretilmediği hâlde hesap işletim ücreti, kart aidatı, kredi dosya masrafı, çeşitli adlar altında alınan komisyonlar gibi birtakım rakamlarla ilgili konuların görüşüleceği varsayımıyla biz geldik ve ben hazırlıklarımı o yönde yaptım. Dolayısıyla, bunları tekrarlamaya ihtiyaç hissetmiyorum çünkü biraz evvel siz de ifade ettiniz, Bankacılık Kanunu 144’üncü madde, Bakanlar Kurulu kararı, Merkez Bankası tebliği zaten sizin tarafınızdan bilinen hususlar veya Ticaret Kanunu’nun bankaların bir tacir olduğu...

BAŞKAN – Efendim...

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU –...ve ürettiği her hizmetin karşılığında bir makul ücret alabileceği noktasındaki düzenlemeler... Ama şu ana kadarki toplantı süresince gündemin konusunu aşan çok ciddi eleştiriler geldi sektörümüze karşılık.

BAŞKAN – İyi ya işte, siz de buradasınız, ne güzel.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Ama bunlara ilişkin...

BAŞKAN – Şimdi, Buket Hanım, müsaade buyurun, şunu diyeceğim: Şikâyetler bu yönde ama nihayetinde konuşmacıların şeylerini de kesmiyoruz, burası Meclis. Sizin de burada olmanız bize güç veriyor.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Teşekkür ederim.

BAŞKAN – Gelen bu eleştirileri en azından not alın veya en azından anında cevaplama durumumuz var.

Bir şeyi söylemek istiyorum: Tabii ki iyi bir hukuk danışmanı almışlar, iyi avukatlar bulmuşlar Bankalar Birliği, çok güzel savunuyorsunuz. Bu millet on senelik kart ücretini falan almaz, hiç üyeleriniz telaşlanmasınlar. Kendi paralarını bankada, hesaplarda unutuyorlar, on sene almıyor. On sene sonra siz onları Merkez Bankasına veriyorsunuz ya...

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Merkez Bankasına değil, Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonuna veriyoruz.

BAŞKAN – Neyse, artık Merkez Bankasından da almışlar, fona vermişler.

Şimdi, kaç trilyonlar tutuyor, değil mi? Benim de öyle bir sürü hesaplarım var. Kalan paralara bakmıyorum, onlar da gidiyor. Dolayısıyla, Bankalar Birliğinin bu konuda... Ben mesela, onların hukuk müşaviri olsam “Telaşlanmanıza gerek yok, önemli değil. Gidin, işinize bakın.” falan derim yani almaz bu millet, çok cömerttir yani telaşlanmanıza gerek yok.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Efendim, telaşlanmıyoruz ama şöyle: Müşterilerimiz, tüketicilerimiz yanlış yönlendirildiği için şubelere gidip boş yere zaman ve emek harcıyorlar. Sadece o konuda bir açıklama yapma ihtiyacı hissettim.

BAŞKAN – Tamam, onları da konuşalım inşallah.

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Başkanım, bir şey söyleyebilir miyim?

BAŞKAN – Tabii, buyurun.

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Şimdi, kayıtlara geçsin diye... Yine, bu çok önemli. Şimdi, kredi kartıyla harcama yaptınız, ekstre geldi size, diyor ki: Ekstre ayın 28’inde kesilmiş, 28 Aralıkta kesilmiş ekstre -örnek veriyorum-

ödemesi 10 Ocakta. Eğer 10 Ocakta ödemez de 11 Ocakta öderseniz 28'inden itibaren 13 günlük faiz yazar, 1 günlük faiz yazmaz. Dünyada bunun örneği yoktur başka hiç.

BAŞKAN – Bak, ben bu ayrıntıyı bilmiyordum.

Ben kendi yaşadığımı söyleyeyim Bankacılar Birliğinin 2 uzmanı varken.

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Bu kayda geçsin.

BAŞKAN – Kayda geçiyor, geçti kayda. Hem sesli kayda hem tutanak uzmanlarımız var...

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Kesim tarihinden itibaren faiz yazar. Hâlbuki insanlar sanır ki “Bir gün geç ödedim, bir gecelik faiz yazar.” Hayır, kesim tarihinden itibaren faiz yazar. Bunu kimse bilmez.

BAŞKAN – Bankalar Birliği uzmanları bakın, özellikle Elif Hanım, şunu ben kendim yaşadım: Bankanın ismini vermiyorum. Bu açık hesap veya KMH veya işte bilmem ne, bu hesapta iki saat için... Bir saat kaç dakika geciktirmişim ya? Bir saat kırk beş dakika, yaklaşık iki saatlik gecikmeye faiz aldılar, iki saatlik gecikmeye. Ekstreği de saklıyordum, böyle gösteriyordum da bankacı arkadaşlara “Aha, siz busunuz, vicdansızlar!” diyordum. İki saate faiz... “Ya, nasıl olur, olmaz.” falan diyorlar ama nihayetinde o çalışan da benim gibi bir çalışan. Yazık, müdüre ne diyecek yani? Şimdi, şeyi de kurdular çok güzel üstadım. “Program yapıldı, sistem böyle yapıyor benim yetkim yok.” diyor.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – “Merkez bilir.” diyor.

BAŞKAN – O şey, askerde diyorlardı ya “Komutan bilir.” Şimdi “sistem” diyor. Sistem, ya, iki saate faiz çekiyor, benim param günlerce duruyor, ona faiz işletmiyor yani günlerce duruyor. Çok komik bir şey ya, 10 kuruş faiz işlettiler. Aradaki fark da -30 kûsur bin lira paraydı ya- 10 kuruş. Rakam önemli değil ki işletiyor yani sistem çalışıyor. İki saate...

Şimdi, dolayısıyla, aynen bunu da bilmiyordum, bunu da öğrenmiş oldum, çok güzel. “Bir gün geciktirirsen bir günlük değil on bir günlük alınır.” diyor. İlginç, bunu da bir sormak lazım, biliyorlar mı acaba.

Bir şey söyledim, “Birleşik faizi kimse bilmez.” dediniz. Üstadım, hiçbir tüketiciye -bak, siz de tüketici derneğinde görevlisiniz, genel sekretersiniz- hiçbir tüketici zaten bu krediyi nasıl hesapladıklarını bilmiyor. Ben bu kadar fakülte bitirdim, hiç hesapladığım tutmuyor yani. Onu banka, sistem, program tıkr tıkr hesaplıyor; beğeniyorsan kabul ediyorsun, beğenmiyorsan kabul etmiyorsun yani ben hiç hesaplayamadım o işi, gerçekten beceremedim.

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Ara ödeme varsa hiç hesaplanmıyor.

BAŞKAN – Ara ödeme falan yok. Normal, düzenli taksitleri bile hesaplayamıyorum yani.

Evet, arkadaşlar çayları söyledim, çaylar geliyor. Çaylar gelir gelmez ihtiyaç molası vereceğim. Çok özür diliyorum, ben hiç kimseye tavsiye etmem ama ben bütün bağımlıyım. İki saat, üç saatte sonra ara vermek durumundayım. Bir on beş dakika ara verelim.

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Başkanım, kapatmadan ben bir...

BAŞKAN – Kapatmıyorum, çay gelince kapatacağım zaten.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Sayın Başkan...

BAŞKAN – Üstat, sizi dinlemeden bırakmayacağım. Siz işin en önemli noktasındasınız Sayın Başkanım. Yani ikide bizim toplantı. Evet, başkanımıza söz vereceğim, siz gene...

Buyurun Başkanım.

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Başkanım, burada bir milat yapalım, sizin bu konuya negatif bakışınız, Yiğit Bey’in çok değerli katkılarıyla birlikte zaten tüketiciye...

BAŞKAN – “Negatif” derken...

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Başkanımız olumlu bakıyor.

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Olumlu, pardon, pozitif çünkü geçen toplantıda da öyleydi. İnşallah güzel bir şeyler de çıkar burada yani onu temenni ediyoruz 75 milyonun adına. Şimdi, burada zaten bankaların bu kredi kartlarındaki kullanımdan dolayı bir sürü kazancı var birleşik faiz, şu, bu, değişik ad altında. Bu kredi kartı aidatları alınırken bir defa alınsa... Zaten daha önceki, 2006’dan önceki düzenleme o şekildedeydi ama o zamanki Sayın Bakanımız “Üç senede bir olsun.” diye bankalara bir yol verdi, bu işin ucunu, önünü tıkayamadık yani bir kere alsınlar üyelik aidatını, sonradan da kredi kartı kaybolduysa çıkartırken alsınlar ama bu kredi kartını zaten beş yıllığına gönderiyorlar.

BAŞKAN – Aziz dostum, şimdi, trend farklı. Son trendi söyleyeyim: Bazı bankalar artık kredi kartı ücreti de almıyor, kart ücreti de almıyor.

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Ama buna kesinlik getirmek lazım. Şimdi, o, bu demekten ziyade.

BAŞKAN – Şimdi, rekabet olmadan kuralla bazı şeyleri yapamazsınız. Neticede, bir kural var, hiç kimseye angarya yükleyemezsiniz. Bu kartın çıkışının bir maliyeti var, 50 kuruş bile olsa.

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Kartın maliyetini veriyoruz ilk etapta.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Sadece basım değil ama, sadece basım olsa...

BAŞKAN – Şimdi, şunu söyleyeceğim Başkanım: Asıl bu işleri gündemde tutarak, rekabetle çözeceğiz ve rekabetle de çözülüyor şu anda yani bakın...

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Çok zor çözülüyor ve de kredi kartını iptal etmiyorlar yani götürüyor bankaya “Ben bunu iptal etmek istiyorum” diyor.

BAŞKAN – O ayrı bir sorun.

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Kredi kartını tek iptal etme şeyi “Kaybettim.” diyorsunuz, yenisini almıyorsunuz, tek şey bu.

BAŞKAN – Sayın Başkanım, o ayrı bir sorun. Bırak onu, Türk TELEKOM’dan internet aboneliğini iptal ettiremiyor adamlar yani.

Şimdi, bu kredi kartlarıyla ilgili şunu söyleyeyim: Türkiye’nin en büyük bankası sıfır maliyetle kart veriyor şu anda ve kart markası oluşturuyor yani şimdi isim vermek istemiyorum. Arkasından, benim beklediğim esas büyük banka, İş Bankası’ndan bekliyorum çok önemli bir şey ve Ziraat Bankası’ndan bekliyorum. Onlar da girecekler. Zaten emeklilere verdikleri kredi kartlarından para almıyor Ziraat Bankası. Şimdi reklama girmiyor, basın da gittiğine göre rahat rahat konuşabiliriz. Şimdi, bu iş rekabetle devam edecek. Asıl mesele bilinçle alakalı bir şey. Bir de şu var: Ya, bu komisyon, arkadaşlar, sadece bu toplantıları yapıp bizim yetkililerimizi, müşterileri, şikâyetçileri -biraz meslektan alışkınsınız, “müşteki” diyoruz, dilekçe diyecektim aslında- dilekçeleri dinlemiyoruz, sadece demekleri dinlemiyoruz, sadece Bankalar Birliğini... Meclisimizin bir uluslararası araştırma merkezi var, oraya yazdık “Dünyada nasıl oluyor bu işler?” diye. Hem Amerika’dan hem Avrupa’dan örneklerini istettik. Sağ olsun bizim araştırma merkezi araştırdı, gönderdi, bunları da raporumuza dercedeceğiz. Dünyada da bir takım hizmetlerden para alanlar var, almayanlar var. Şimdi, neye göre alıyor, neye göre almıyor? Nihayetinde, şu bir gerçek: Almadan vermek sadece Allah’a mahsustur. Banka bir hizmet veriyorsa alacak yani alacak ama bunu soygun hâline getirmesin, bizim derdimiz o. Bunun yolu da rekabetle olacak, kazanımla olacak. Bilemiyorum, inşallah bunları dillendirdiğinçe... Asıl mesele eğitim. Yiğit Bey hem bankacı hem gazeteci hem televizyoncu, bütün bunları biliyor. En son geldi “Çözüm” dedi, çözüm yine eğitim, bilinçli vatandaş.

Şimdi, güzel güzel kavramlar üretiyor bu... Bizim Türk Dil Kurumu dertli galiba, bu “finans okuryazarlığı” diye bir şey ürettiler. Biz bunu matematik dersiyle birlikte vermiyoruz. Ben matematikte, orta okulda çok iyi bir öğrenciydim ama gerçekten bu bankaların son dönem kredi faiz hesaplarının sağlamasını yapamıyorum. Bir sağlama diye bir şey bilirdik biz eskiden.

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Onu yapabilirsek üniversiteyi direkt kazanırız.

BAŞKAN – Kazandık zaten kardeşim, hiç sene kaybı falan yok. Üniversiteyi de kazandım, bitirdim de yani onda sorun yok, gene yapamıyorum. Adam bilgisayar programını yapmış, bilgisayar programı... Yani o işlemi yapan ne memur arkadaşın ne müdürün ne genel müdürün hiçbirinin dahli yok ya. Onu yapan bir yapmış, bir kere yapıyor üstadım, işi götürüyor yani.

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – “Ben bilmem eşim bilir.” diyor, bitiyor iş.

HAMİT BAŞER – Başkanım, kart iptalleriyle ilgili bir şey ileteceğim ama... Şimdi, bankada bir birimimiz var bu kartlarla ilgili, iptal edecek kişileri “Sizi arayacağız.” diye... Daha sonra aranıyor bu birim tarafından ve iptal edecek kişilerin yüzde 80’ini ikna ediyorlar “İptal ettirmeyin.” diye. İşte, para puanlar veriliyor, farklı uygulamalar yapılıyor.

BAŞKAN – Normal, serbest piyasa şartlarında yapıyor adam, çok güzel yani.

HAMİT BAŞER – Bir şekilde ikna ediliyor.

BAŞKAN – Bunu herkes yapıyor. Pazardan aldığın zeytini beğenmedin, domatesi beğenmeyip vardığında adam diyor ki: “Sana bir de havuç vereyim, kalsın, salçasını yaparsın.” diyor “Domates kötü.” dediğin zaman yani bir şekilde ikna ediyor adam, serbest piyasa yani.

Evet, Buket Hanım, ilave edeceğiniz bir şeyler var mı?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Evet efendim.

BAŞKAN – Buyurun.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Biraz evvel Yiğit Bey kredi kartı eğer gününde ödenmezse, son ödeme gününde...

BAŞKAN – Bu bilgiyi o söyledi, ben de ondan duydum. Öyle değil mi?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Hayır, Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu’na ilişkin yönetmelikteki hüküm şu anda elimde yok, Yiğit Bey’in söylediğinin tam tersi uygulama sağlıyor. Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu’nun getirdiği düzenleme bu şekildeydi fakat sonra yönetmelik çıkarılırken burada tüketicinin lehine bir düzenleme yapıldı.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Ne zaman yapıldı?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – 2007’de kanun çıktı, yönetmelik 2008’den beri bu şekilde uygulanıyor.

BAŞKAN – Yani bir günlük alınıyor orada faiz, öyle mi?

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Sayın Başkan...

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Efendim, İhsan Bey’e eğer söz verirsiniz düzenleme konusuna daha...

BAŞKAN – Öyle mi?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Evet.

BAŞKAN – Sizin söyleyecekleriniz bitti?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Hayır, bitmedi ama bu konuda İhsan Bey çok daha...

BAŞKAN – Ona söz vereceğim. Yani o devleti temsilen oradalar.

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Salt bu konuda olmak üzere...

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Bu konuda sırf...

BAŞKAN – Öyle mi? Peki o zaman.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Yanlış anlaşılmasın diye.

BAŞKAN – Estağfurullah.

Evet, üstadım buyurun. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu Hukuk İşleri Daire Başkanı, doğru mudur?

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Doğrudur efendim.

BAŞKAN – Ben özellikle bunu açıklayayım konuklarımıza. Tekrar unvanlarınızı söylüyorum. Bizim kayıtlarımız 2 türlü tutuluyor, bir tutanak kâtabi arkadaşlar yazıyorlar, “stenograf” deniyor onlara; bir de sesli kaydımız var. rica ediyoruz; bu kaydı yine Meclisin elemanları bize yazılı olarak geri veriyorlar. Ses kaydında sesi ayırt edemezler diye söylüyorum ki İhsan Ülgentürk, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu Hukuk İşleri Daire Başkanımız.

Buyurun.

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Estağfurullah.

Başkanım, şimdi, konuyu sadece izah etmek için söz aldım, onu arz edeyim.

Şimdi, Yiğit Bey’in örneğini verdiği husus eskiden yaşanmış bir olaydır, doğrudur. Eskiden hatta sadece hesap özeti değil, işlem tarihine kadar geri giden bankalar vardı yani ödemediğiniz takdirde... Ayın 1’inde yaptınız diyelim ki harcamayı, ayın 30’unda ekstre gelmiş, ödememiz gerekiyor, ödeyemediniz; bu takdirde geri götürüp ta işlem tarihinden faiz işleten uygulamalar vardı, doğrudur ancak kanun yürürlüğe girdikten ve ilgili mevzuat da yürürlüğe girdikten sonra böyle bir uygulama kalmadı.

BAŞKAN – Bir günlük faiz alıyor, değil mi?

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Başkanım, şöyle: Hesap özeti gelir size, on günlük ödeme dönemi konur. Ödemediğiniz takdirde sadece hesap özeti size gelir tarihinden itibaren ki faiz...

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Son ödeme tarihinden itibaren...

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Geldikten sonraki faiz.

BAŞKAN – Son ödeme tarihi, değil mi?

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Evet.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Son ödeme tarihinden itibaren.

BAŞKAN – Şimdi, bakın İhsan Bey, üstadım; artık hesap özeti postayla gelmesi falan da kalmadı. Dün kesiliyor, bana mail atılıyor. Gerçekten, bunu da bizim yaygınlaştırmamız da lazım. Artık hesap özetine falan gerek yok, dijital ortamda tebliğ ediliyor. SMS ile tebliğ ediliyor, ayrıntılar dijital ortamla tebliğ ediliyor, onu alıyoruz. Bir şekilde haberimiz var artık yani.

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Geriye gidip de yani ilk günden, ilk işletim gününden değil Başkanım.

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Kesim tarihinden?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Kesim tarihinden de değil.

BAŞKAN – Kesim tarihinden de değil, değil mi?

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Kesim tarihinden de değil, hayır.

BAŞKAN – Son ödeme gününden bir gün sonra ödersem bir günlük faiz, on gün sonra ödersem on günlük faiz.

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Yani hesap özeti tarihi esas olan Başkanım.

BAŞKAN – O zaman kesim tarihi.

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Evet.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Son ödeme tarihi değil mi?

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Son ödeme tarihinde ödemezse hesap özeti kesimine dönebilir.

BAŞKAN – Evet, Buket Hanım, Sayın Başkan Yiğit Bey'i doğruluyor.

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Hayır Başkanım.

BDDK HUKUK İŞLERİ GRUP BAŞKANI ERHAN BATUR – Bu konuda arz edebilir miyim Sayın Başkanım?

BAŞKAN – Estağfurullah.

BDDK HUKUK İŞLERİ GRUP BAŞKANI ERHAN BATUR – Şimdi, orada şöyle bir... İhsan Bey'in de söylediği üzere...

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Kendinizi tanıtırsanız...

BAŞKAN – Bir dakika ağabey, Erhan Batur, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu Hukuk İşleri Grup Başkanımız. Buyurun Erhan Bey.

BDDK HUKUK İŞLERİ GRUP BAŞKANI ERHAN BATUR – Şimdi, oradaki uygulama daha önce, kanunun yürürlük tarihinden önce işlem tarihi esas alınıyordu yani diyelim ki siz kredi kartıyla harcamayı yapıyorsunuz, orada belirli bir ödeme dönemi var. Kredi kartıyla bir aylık bir süreçte, diyelim ki ilk günden harcadığınız zaman, o bir ay süresince o ödemeyi yapmıyorsunuz. Sonra, bankanın on günlük ilave, hesap kesim tarihinden sonraki bir ödeme dönemi var. Sonra da ödemediğiniz zaman bankalar işlem tarihine dönüyorlardı. Şimdi, kanunla bu husus hesap özeti tarihine getirildi. Hesap özeti tarihinden önce hiçbir şekilde faiz işletemez.

BAŞKAN – Erhan Bey, somut bir örnek verelim.

BDDK HUKUK İŞLERİ GRUP BAŞKANI ERHAN BATUR – Somut örneğe şimdi geleyim bu söylediğim üzerinden.

BAŞKAN – 28'inde ekstre kesildi, ödeme tarihi 8 Ocak, ben 9'unda ödedim.

BDDK HUKUK İŞLERİ GRUP BAŞKANI ERHAN BATUR – 28'inde ekstre kesildi, 8 Ocak'ta ödemezseniz 28'ine dönüyor yani şu anki çünkü mevzuata göre...

BAŞKAN – Tamam, anlaştık.

Buket Hanım...

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Dediğim doğru yani benim.

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – On bir günlük faizi alır.

BDDK HUKUK İŞLERİ GRUP BAŞKANI ERHAN BATUR – Hesap özetinden önce, işte, yapılan şeyleri işlemesi mümkün değil ama, o hüküm geçersiz.

BAŞKAN – Bir günlük geç ödersek on günlük... Peki, asgariyi ödersem? Kalan kısmına gene on bir günlük...

BDDK HUKUK İŞLERİ GRUP BAŞKANI ERHAN BATUR – Asgariyi öderseniz zaten asgari ödeme ne kadar... O farklı bir husus.

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Temerrüt faizi değil de akdi faizi uygular Başkanım.

BAŞKAN – Ama tarihi kaç? Ekstrenin kesildiği gün?

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Ekstrenin kesildiği gün.

BAŞKAN – Tamam.

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – On bir günlük gecikme faizi ödüyorsunuz, artı o günden itibaren eksik ödediğiniz kısmı yani asgarinin üstünü ödemeye... Yani on bir günlük artı kalan parayı ödüyorsunuz. Eskiden alışveriş tarihine dönüyordu. Alışveriş kırk beş gün önce yapılmış, o zaman iki aylık faiz kesiyordu üstüne yani inanılmaz. Ben size söyleyeyim, bugün ekstrelere aylık yüzde on ortalama faiz yükü var bakarsanız, bundan dolayı, geç ödemelerde.

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Başkanım, yalnız şöyle bir mantığını da izah etmekte fayda var konunun: Şimdi, bu size tanınan, hesap özetinin geldiği on günlük ödeme süresi verildi. Şimdi, bunun bir fonlama maliyeti var elbette yani banka size şunu söylemiyor: "Parayı ödediğin takdirde senden gene faiz alacağım." demiyor. Sadece şunu söylüyor: "Ödeyemediğin takdirde bu on günlük fonlama maliyetini ben birinden çıkaracağım." diyor. Söylediği budur.

BAŞKAN – Eyvallah.

Gerçekten, ben bunun ne anlama geldiğini çok iyi biliyorum. Yani Yiğit Bey bu konuda düşünün binlerce ödenmediği zaman o bankanın... Bir de zaten şeyler çok farklı...

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Kimse bilmiyor. Bakın, burada kimse bilmiyormuş.

BAŞKAN – Bilmiyormuş, bilmiyorduk yani doğru.

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Başkanım, bu kadar kazancın yanında üyelik aidatının adı bile olmaz aslında.

BAŞKAN – Yani aslında aynen öyle. İşte, serbest piyasa olduğu zaman...

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Ama işte bir yapılsa tüketiciye merhem gibi gelecek bu da ama yine yapmıyor, bankalar onu da kaçırmak istemiyor.

BAŞKAN – Ya, aziz dostum, bir şey söyleyeyim mi?

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Bunu bilse adam öder.

BAŞKAN – Ben kredi kartı kullanmaya başladığımdan beri bir kere... Basın yok değil mi, gitti gazeteciler.

BİR BASIN MENSUBU – Var efendim, var!

BAŞKAN – Var mı?

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Onu da çıkaralım!

BAŞKAN – Yok, çıkarmayalım da... Bir kere kredi kartı ücreti ödemedim arkadaş, açık söylüyorum. Benden Finansbank almak istedi, "İptal et kardeşim." dedim, iptal etti. Ona da ödemedim. Bak bir tane bile ödemedim. Tahakkuk ettirirler ödemem yani hiçbirini ödemem. Ha, diyeceksiniz ki: "Ya, Halil Bey, kredi kartı ödemedin de başka bankaya para kazandırmadın mı?" Yo, zaten pazarlık... "Ya, benden kazandığınız parayı kimden kazanıyorsunuz?" diyorum. Paso geç ödüyorum. Geç ödeyen adam makbul adam, bir sürü faiz ödüyor. "Doğru, haklısın." diyorlar, kesmiyorlar, o aidatı almıyorlar. Yani biraz da kişinin kendi derdiyle dertlenmesi lazım. Ya, şu bilgiyi benim öğrenmem lazımdı bir avukat olarak, vallahi bilmiyordum yani.

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Bunu kimse BİLMEZ Başkanım.

BAŞKAN – İyi de Bankalar Birliğinin hukuk danışmanı da bilmiyor.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Bakın, ben şimdi yönetmeliğe bakıyorum efendim. Emin olmak için yönetmelik hükmüne bakacağım.

BAŞKAN – Arkadaşlar, bir on dakika ara verelim.

Kapanma Saati: 12.48

İKİNCİ OTURUM

Açılma Saati: 13.02

BAŞKAN: Halil ÜRÜN (Afyonkarahisar)

-----0-----

BAŞKAN – Evet, moladan sonra kaldığımız yerden devam ediyoruz.

Toplantıyı başlatıyorum.

Şimdi, Bankalar Birliğiyle sürekli konuşuyoruz, inşallah, bundan sonraki çalışmalarımıza da biz sizi davet edelim, siz de katılın.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Her zaman için emrinize amadeyiz.

BAŞKAN – Estağfurullah.

Bankalar Birliği'nin merkezi Ankara, değil mi?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Değil efendim ama benim bir ayağım zaten Ankara'da ve ben 8'inden, 9'undan beri Medisin tüm komisyonlarına gelip gidiyorum. Her zaman için yardıma hazırız.

BAŞKAN – İnşallah, şu anda çok önemli bir süreçteyiz, bu yeni yasa konusunda sağlıklı bir şey çıksın yani bir dengeyi kuralım, ne müşterinin aleyhine olsun ne bankanın aleyhine olsun, adil bir denge oluşturalım inşallah.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Efendim, izin verirseniz, bir cümle söylemek istiyorum.

Aslında, bütün yapılan işlemlerin mevzuata uygun olduğu noktasında, sanıyorum ortak noktaya geliniyor ama belki müşterinin bilgilendirilmesi noktasında bir eksiklik var, yani bunu herhâlde tamamlamamız gerekiyor diye düşünüyorum.

BAŞKAN – Hem orada var hem mevzuatta da var eksiklikler; onlar da çıkacak kesinlikle.

Şimdi, Merkez Bankası yetkililerimiz buradalar. Ben öncelikle, gösterilen ilgiye, teşekkür ediyorum, Merkez Bankası yetkililerine.

Cihan Bey'den başlayalım. Cihan Bey, konuyu arz ettik, konu malum, iş geliyor, geliyor, size dayanıyor. Bakanlar Kurulu yetkilerini size devretmiş, siz de “Alacak.” diyorsunuz ama bu vatandaşın da şöyle bir şikâyeti var, şikâyet şu: Bilinçsiz kart kullanmayı falan bir tarafa bırakıyoruz, biz Türkiye'deki tüm çalışanları bankalarla çalışmaya mecbur ettik Hükümet olarak ve Türkiye Büyük Millet Meclisi olarak; herkese, parası kayıt içi olsun, kayıt dışılıktan kurtulalım diye “oraya yatırın” dedik.

Şimdi, A iş yerinin 100 çalışanı var, B bankasıyla anlaşıyor, oraya yatırıyor. Maaşları yatınca o banka otomatik olarak kredi kartı da veriyor, banka kartı da veriyor. Ondan sonra, bu kredi kartları noktasında iş ücrete çıkıyor. Yargıya veya tüketici hakem heyetlerine geldiği zaman iş geliyor, dayanıyor Merkez Bankasının bu tahminine. Ne diyorsunuz? Bakanlar Kurulu topu size atmakla biraz yanlış mı yaptı?

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ - Vallahi efendim, onu Bakanlar Kuruluna sormak lazım belki ama...

Şimdi, ülke olarak bir kere şunu ortaya koymamız lazım, zannediyorum: Biz bir tercihte bulunduk, tercihimiz de serbest piyasa ekonomisi. Bizim işte, Merkez Bankası olsun –arkadaşlarım adına konuşmayayım ama bu seans biraz bürokratlara söz verilecek galiba, bizim de ölçülü konuşacağımızı herhâlde siz de beklersiniz- ülke olarak bir duruşumuz var, serbest piyasa ekonomisini tercih etmiş bir ülkeyiz. Dolayısıyla, mümkün olduğu kadar müdahalelerden kaçınan bir duruşumuz var. Bankacılık Kanunu'nun 144'üncü maddesi Bakanlar Kuruluna yetki vermiş, Bakanlar Kurulu bu yetkisini Merkez Bankasına devretmiş ve Merkez Bankası da bu tercih neticesinde “Mevduat faizlerinde serbestçe belirlesinler, kredi faizleri de serbestçe belirlensin.” diye bir tercihte bulunmuş. Yani bunun şu vakte kadar –zannediyorum- bir sıkıntısı olmadı.

BAŞKAN – Biz faizleri tartışmıyoruz burada Sayın Başkanım, biz hizmetleri tartışıyoruz. Kart, dosya masrafı, işletim ücreti, sigorta, yan hizmetler yani... Esas, bankacılığın ana faaliyetinin dışındaki şeyler bunlar. Faaliyet dışı kâr diyebiliriz yani.

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Bunları da işte, bir paket olarak düşünmek lazım efendim belki.

Kredi kartlarıyla alakalı olarak hemen özetleyeyim: Kredi kartlarında Merkez Bankasına verilen görev 5464 sayılı Kredi Kartları Kanunu'nun 26'ncı maddesi, biraz evvel söz konusu olan, akdi faiz oranıyla temerrüt faiz oranını belirleme yetkisi vermiştir, bu

da üst sınırlardır. Merkez Bankası da bunu kendisine verilen yetki çerçevesinde üç ayda bir belirliyor, üç ayda bir de bunu kamuoyuyla paylaşıyor. En son rakamları ben aktarayım isterseniz size, TL' de bu: Akdi faizi 2,34; temerrüt faizinde de 2,84.

BAŞKAN – Üst sınır, değil mi bu?

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Üst sınır.

BAŞKAN – Bu, 2006' da neymiş diye bakarsak, 2006' da -biraz evvel rakamları da kontrol ettik- bu 5,75' miş, akdi faiz oranı, temerrüt faizi de 6,88. Bunun dışında Merkez Bankasına verilmiş bir görev yok yani bu görev de sayın Meclisin vermiş olduğu bir görev, üç ayda bir de bu görevi hakkıyla yerine getirdiğimizi düşünüyoruz. Peyderpey bu indi, 5,75' lerden bu noktalara falan indi ve şu anda bu seviyede. Biz bunu açıklarken -ben çok iyi hatırlıyorum, 2006 Nisan ayında açıklamıştık bunu ilk, hatta 1 Nisandı, nisan şakası şeklinde algılanır mı diye de korkmuştuk, o zaman yüksek açıklanmıştı çünkü- 2 tane gerekçe ortaya koymuştuk. O zamanlarda belki hatırlarsınız, bu kredi kartının faizleriyle alakalı toplumda çok ciddi bir tartışma vardı. 2 tane sebeple bu faizlerin düşeceğini söylemiştik. 1'inci: Sürekli ortaya koyulan bankalar arasındaki rekabet, o rekabeti düşer diye ümit ediyorduk. 2'ncisi: Biz en çok vurgumuzu oraya yapmıştık ki bu toplantıda da -zannediyorum- o vurgu konsensüs olarak var: "Tüketicinin bilinçli bir şekilde tercih etmesi neticesinde bu kredi kartları faiz oranları düşer." diye biz basın açıklamamızı bir basın toplantısıyla, canlı bir şekilde bunu duyurmuştuk. Gelineen nokta, dediğim gibi, 5,75' ten 2,34' lere düşmüş akdi faiz oranları. Hatta arada da -biraz evvel konusu geçti- ek masraf ne alınıyorsa BDDK bunu bankalardan istiyor ve kendi web sitesinde de bunu yayımlıyor. İşte kredi kartı ücreti, masrafı veya ne gibi alt kalemler varsa, bunların hepsi yayımlanıyor.

BAŞKAN – Nakit çekim ücreti var.

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Tabii, hepsi yayımlanıyor. Bütün bankalar diğerlerinin oranlarını görüyor ve web sitesine giren her tüketici de bu oranları görüyor. Dolayısıyla, kendi bankası, çalıştığı bankada oranlar bu; "Kredi kartı faiz oranlarını da Merkez Bankası belirlemiş, benim bankam onun altında veya tam o limite." diyebilir. "Yalnızca faize bakmayayım, bir de bunun yan masrafları varmış, onlar nasılmış?" diye bakabilir. Bakar, der ki: "Benim bankam çok da iyi değilmiş, ben şu bankaya gideyim." o tercihi yapabilir. Durum o noktada kredi kartlarıyla alakalı olarak. Merkez Bankasına verilmiş, faiz oranını belirleme dışında, bu anlamda bir yetki yok. Fakat belki tartışmaya farklı bir boyut katma adına şunu söyleyebiliriz, daha evvel, sayın Meclisimize verdiğimiz bir görüşte de bunu dillendirmiştik: Eskiden, bu faizlerin yüksek olduğu zamanlar bu tür masraflar, ücret, komisyonlar vesaire alınmıyordu çünkü bankacılık o anlamda yüksek faizden oldukça ciddi kârlar ediyordu, belki bunlara çok da tenezzül etmiyordu diyelim. İşte, Hükümetin, siyasi istikrarın, kamu tarafının çok iyi çalışmasının, Merkez Bankasının enflasyon hedeflemesinin başarısı ulaşmasının, BDDK'nın 2001'den bu yana hakikaten bankaları çok iyi düzenlemesi, denetlemesi neticesinde, belli bir istikrara kavuşması neticesinde ekonominin faizlerin düştüğünün de farkındayız. Yani, rakamları da söyleyebiliriz ama söylemeye gerek yok herhâlde, herkesin bildiği şeyler. Faizlerin düştüğü-bankalar esas o kârı oradan yapıyor biliyorsunuz- oranda kârlarının azalması dolayısıyla, belki faiz dışındaki ücret, masraf, komisyonlara yönelmiş olabilirler. Bu bir realite. Bunda da yadsınacak bir şey olmadığını düşünüyoruz çünkü bankacılık hakikaten çok hassas bir sektör, bunu her zaman vurguluyoruz. Siz biraz evvel, pazardan, manavdan, kasaptan vesaire falan bahsettiniz. Biz burada ise finansal istikrarın çok temel taşlarından bahsediyoruz ve biz bankacılığımızın sağlam yapısını katıldığımız bütün ulusal, uluslararası toplantılarda dillendiriyoruz. Yani bankacılığın kâr etmesi çok doğal bir şeydir, kâr etmemesi doğal olmayan bir şeydir ve ciddi bir sıkıntıdır. Bankaların kârlarına da çok fazla vurgu yapmamak lazımdır diye düşünüyorum bu minvalde. Esas itibarıyla, rakamın nominal değerine değil, belki daha bütün işletmeler için geçerli olan "return on equity", "return on assets" kavramından yaklaşmak lazım. Yani öz sermayesinden ne kadar kâr ediyor, varlıklarından ne kadar kâr ediyor, ona bakmak lazım ve bakıldığında, yatırılan paranın da çok yüksek olduğunu düşünürseniz, aman aman kârların da yapılmadığını herhâlde siz de değerlendirirsiniz. Yani aklınıza... Siz bir milletvekili olarak toplumun bütün segmentleriyle falan karşılaşıyorsunuzdur ama ben, uzman olduğumuz bankacılık sektörü için rakamları vereyim: Aktif kârlılığı yüzde 1,8'dir bankaların, öz kaynak kârlılığı yüzde 14,5' tur. Yani bu, bir çimentoculuk sektöründen daha farklı değildir veya ne bileyim başka bir sektör, inşaat sektöründen çok daha farklı değildir. Yatırılan sermaye büyüktür, dolayısıyla kâr da nominal olarak büyük olmaktadır. 2009'dan itibaren rakamları hemen paylaşayım isterseniz yine aktif kârlılığı üzerinden: 2,6; 2010 sonu itibarıyla 2,5; 2011 sonu itibarıyla 1,7 ve Ekim 2012 itibarıyla yani elimizdeki son data itibarıyla bu da yüzde 1,8'dir.

BAŞKAN – Aktif kârlılığı biraz açar mısınız?

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Aktif kârlılığı yani bilançoyu aktif-pasif olarak kafanızda şekillendirirseniz aktif kalemlerin hepsi bir tarafta, pasif kalemlerin hepsi bir tarafta, kâr toplam aktifin, toplam bilançonun yarısı diyelim

yani çok kabaca, onun kârı aktifin ne kadardır? İşte 1,8'dir. Belki öz kaynak kârlılığına bakmak lazımdır burada, o öz kaynak kârlılığı da 14,5'tur. 14,5 da bizim bütün ulusal kamuoyunda, uluslararası kamuoyunda övünerek bahsettiğimiz bir rakamdır.

BAŞKAN – 34-35 diye açıklıyorlar, o ne? O ne kârı orada?

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Onu bilmiyorum.

BAŞKAN – İşte diyor ki: “Benim bankam yüzde 34 kâr etti.” Bu, ekonomi sayfalarında falan çıkıyor.

BDDK HUKUK İŞLERİ GRUP BAŞKANI ERHAN BATUR – Önceki yıla göre artış oranını söylüyor.

BAŞKAN – Öyle mi?

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Veya o rakamlar genelde işte kredi artışı yüzde 30'lar civarında,

BAŞKAN – Yok, kârlılıkta da yüzde 30 falan gibi.

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Ben sektör ortalamasını söylüyorum efendim, bazıları daha kârlı olabilir.

BAŞKAN – Sizininki ortalama mı, bu?

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Tabii.

BAŞKAN – Tamam, şimdi oldu.

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Ben sektörün ortalamasından bahsediyorum ama sektörde öyle çok aman aman da sapma yok yani üç aşağı beş yukarı bankalarımız bu civarda kâr etmekte. Bununla da dediğim gibi, övünmekteyiz, bundan dolayı da Türk bankacılık sektörünün kapısı uluslararası bankacılık camiası tarafından çalınmakta ve lisans talebinde bulunmaktadır. Kârlar düşük olsa bu olmayacaktır, onu da hiçbir zaman göz ardı etmemek gerekir. Doğaldır ki işte Körfez sermayesi, uluslararası bankacılık camiası bu, rakamları “Türkiye’ye yatırım yapılabilir.” diye görmektedir. Yani ben kısaca toparlayacak olursam, eğer soru olursa tekrar dönebilirim. Kredi kartları konusunda Merkez Bankasına faiz belirleme dışında bir görev verilmiyor, diğer masraf kalemleri de en güncel verilerle web sitesinde yayımlanıyor. Bilinçli tüketicinin bu değerlendirmeyi yapması gerekir. 2’nci vurgumuz da -diğerlerini siz söylediniz, ben onlara hiç dönmüyorum- bu hesap işletim ücretiyle alakalı olarak Merkez Bankasına yetki devri, Merkez Bankasının bunu serbest bırakması ki Merkez Bankasının mevduat konusunda da mevduat faizini serbest bırakmıştır, diğer konularda da bir söz hakkı yoktur, Bakanlar Kurulu o konudaki yetkisini devretmemiştir, yalnızca kredi kullanımıyla alakalı yetkisini devretmiştir. Belki onu da kayıtlara geçsin diye vurgulamak gerekir. Netice itibarıyla, kârları nominal olarak vererek toplumda bankacılık sektörüne karşı bir gerginlik oluşturma da ben çok doğru olduğunu düşünüyorum. Finansal istikrar hakikaten çok hassas bir nokta. Merkez Bankası, bu işten sorumlu otoritelerden birisi olarak buna çok vurgu yapıyoruz. Kötü örnekler olabilir, siz de bahsettiniz, kötü mal satan bir manav olabilir, kötü et satan bir kasap olabilir, kötü uygulama yapan bankalar olabilir, bunları deşifre etmek gerekir, o bankayı ama sektöre yönelik olarak böyle bir ön yargının yaygınlaşmasını ben şahsen çok tehlikeli buluyorum ve bir gerekçesini de açıkçası görmüyorum, rakamlar da verdiğim şekilde olduğu müddetçe.

Eğer sorularınız olursa daha da detaylandırabilirim efendim.

BAŞKAN – Teşekkür ediyorum.

Cihan Bey, ben de Alt Komisyon Başkanı olduğum günden beri hem basın açıklamalarımda hem de her toplantıda söylüyorum. Asla böyle bir şeye fırsat verilmemeli, yani bankacılık sektörünün negatif etkilenmesine de fırsat verilmemeli. Nihayetinde, ülkemizin en önemli kurumlarından bankalar. Ekonomik hayatın yaşaması için bu devam edecek.

Sizin söylediklerinizden ben şunu anladım: “Biz yasal yetkimizi 2006’dan beri kullanıyoruz, kredi kartlarının akdi faiz ve temerrüt faizleri konusunda. Biz üst sınırı belirtiyoruz. İlk açıkladığımız gün basın açıklamasıyla söyledik, 2 şeye dayandırdık; 1’isi ‘Rekabet umudu’ 2’ncisi de ‘Bilinçli tüketici tercihi olsun.’” dediniz ama görülüyor ki sizin açıkladığınız, en azami limitte tutuyor bankacılar bu işi, rekabet fazla yürümüyor.

Tam burada Rekabet Kurumu Başkanlığına döneceğim. Sayın Doktor Orçun Senyücel Bey’e söz vermeden...

Bir şey mi ilave etmek istiyorsunuz?

HAMİT BAŞER – Evet, bir soru sormak istiyorum ama... Bu “Öz kaynaklara göre kârlılık yüzde 14,5 aktif kârlılık 1,8.” dendi sanırım. Avrupa’da bu oranlar nedir ya da Amerika’da? Hani ben...

BAŞKAN – Şimdi, şöyle yapalım Hamit Bey: Bizim konumuz bankaların kârlılığı değil, bunu değerlendirecek biz değiliz, bunu maliyeciler değerlendirecek. O, bankalarla ilgili genel kanaat için söyledi. Bu soruya hiç gerek yok.

HAMİT BAŞER – Tamam.

BAŞKAN - Rekabet Kurumu Başkanlığından 4. Denetim ve Uygulama Daire Başkanımız Orçun Bey buradalar. Orçun Bey, diyor ki Merkez Bankası Başkan Yardımcımız: “Biz yasanın bize verdiği yetkiyi ilk açıkladığımız günden beri faizler düştü ama 2 şeye dayandık. 1’isi, rekabet; biz üst limiti belirtiyoruz, bankalar isterse bunu daha aşağı tutabilir. Bir de bilinçli tercih, bilinçli tüketici tercihi olsun dedik, güvencemiz bu 2’ siydi.” Zaten ben de başından beri bu toplantılarda tüketicinin bilinçlenmesine vurgu yapıyorum. Ama rekabet konusunda, acaba Rekabet Kurumumuz bu konuda bir şey yapıyor mu? Neden bunlar hep Merkez Bankasının verdiği üst limitleri kullanıyorlar, rekabet etmiyorlar veya kredi kartında daha yeni başladı rekabet. Yüzlerce işçi maaşını alıyor veya çalışan maaşını alıyor, öyleyken o insanlardan kredi kartı ücreti alma durumuna giriyorlar veya hep aynı ücreti alıyorlar. Bu konuda zatailleriniz ve kurumunuz ne yapıyor? Bir çalışması var mı rekabet olup olmadığı noktasında? Zaten şu anda yürüyen bir dosya var başka konularla ilgili bildiğim kadarıyla.

REKABET KURUMU BAŞKANLIĞI 4. DENETİM VE UYGULAMA DAİRE BAŞKANI DR. ORÇUN SENYÜCEL – Aslında tam da onu diyecektim, şu an yürüyen bir soruşturmamız var. Aslında söyleyeceğimiz çok şey var.

BAŞKAN - Ama bu konuyla mı ilgili, kredi kartıyla mı ilgili, başka konularla mı ilgili?

REKABET KURUMU BAŞKANLIĞI 4. DENETİM VE UYGULAMA DAİRE BAŞKANI DR. ORÇUN SENYÜCEL – Soruşturmayı, ilk kredi kartı gecikme faiziyle ilgili şikâyet geldi, onun üzerine biz resen genişlettik ve tüm faiz oranlarını içerecek şekilde genişlettik. Şu an –zaten ilk gelen şikâyet de oydu- bunun tamamını kapsayacak şekilde devam eden bir soruşturma var. Hani, söyleyeceğimiz çok şey var ama ne yazık ki şu an söyleyebilecek durumda değilim çünkü soruşturma devam ediyor. “Hangi belgeleri bulduk?” vesaire burada konuşmam zaten çok sıkıntılı...

BAŞKAN – Tamam, onu anlayışla karşılarız.

REKABET KURUMU BAŞKANLIĞI 4. DENETİM VE UYGULAMA DAİRE BAŞKANI DR. ORÇUN SENYÜCEL – Şu kadar ceza çıkacak gibi laflar çıktı.

BAŞKAN – Kimseye zarar vermeyelim, tamam.

REKABET KURUMU BAŞKANLIĞI 4. DENETİM VE UYGULAMA DAİRE BAŞKANI DR. ORÇUN SENYÜCEL – O yüzden hani, bilgimiz var ama ne yazık ki şu an susmak durumundayım, kusura bakmayın.

BAŞKAN – Bu da çok önemli.

REKABET KURUMU BAŞKANLIĞI 4. DENETİM VE UYGULAMA DAİRE BAŞKANI DR. ORÇUN SENYÜCEL – Rekabet var mı, yok mu? O yüzden bu konuda şimdi...

BAŞKAN – Bu soruşturma ne zaman biter?

REKABET KURUMU BAŞKANLIĞI 4. DENETİM VE UYGULAMA DAİRE BAŞKANI DR. ORÇUN SENYÜCEL – Soruşturma martın başı veya şubatın sonunda bitmesi gerekiyor süreler açısından. Daha gecikme ihtimali...

BAŞKAN – Biz raporu yazmamış olabiliriz o zamana kadar, daha devam edeceğiz biz de inşallah. Çok önemli Rekabet Kurumunun yürüttüğü o soruşturma. Bizimle paylaşırsanız raporumuza katkıda bulunabilir yani.

REKABET KURUMU BAŞKANLIĞI 4. DENETİM VE UYGULAMA DAİRE BAŞKANI DR. ORÇUN SENYÜCEL – Bittiği zaman tabii ki her türlü şeyi paylaşabilirim. Şu an devam eden süreçte soruşturma raporu bitti, taraflara gönderildi, en son yazılı savunmalarını ocağın başında yapacaklar ama hani şu aşamada bilmiyorum ne tür bilgi paylaşılabilir, daha çok, genelde pek açıklama yapmak istemiyor kurum çünkü dışarıda “4 milyar ceza kesilecek, şöyle olacak, böyle olacak.” gibi çok spekülasyona açık cümleler söylendi, şu an ne ihlal ettikleri belli ne ihlal etmedikleri, hani ikisini de dememiz doğru değil şu anda. O yüzden, biz “Ne bankalar rekabet ediyor ne etmiyor.” diyoruz şu aşamada ama marttan sonra rahat bir şekilde bir cümle kurabileceğiz onunla ilgili. Şubat sonunda bitebilir, sözlü savunma bunu belirleyici, birbirine bağlı ama en geç martta bitmesi gerekiyor.

BAŞKAN – Zannediyorum, soruşturma sürerken aynı savcılıktaki gibi sizde de bir yasak var değil mi bu konuda? Mevzuatınızı bilmiyorum da...

REKABET KURUMU BAŞKANLIĞI 4. DENETİM VE UYGULAMA DAİRE BAŞKANI DR. ORÇUN SENYÜCEL – Yani tabii açıklamamız şu anda... Mevzuat açısından değil ama şu an çıkıp... Çünkü kurul karar verecek, şu aşamada açıkçası ne çıkacağı belli değil ama soruşturma heyetinin görüşü tabii oluştu, o, bankalara da gitti şu anda.

BAŞKAN – Soruşturma devam ederken...

REKABET KURUMU BAŞKANLIĞI 4. DENETİM VE UYGULAMA DAİRE BAŞKANI DR. ORÇUN SENYÜCEL – Kurulun ne diyeceği belli değil.

BAŞKAN – Savcılıkta da açıklama yapılmaz yani, kamuoyuna bilgi verilmez.

REKABET KURUMU BAŞKANLIĞI 4. DENETİM VE UYGULAMA DAİRE BAŞKANI DR. ORÇUN SENYÜCEL – Yani bir de kurul karar verecek, biz karar vermeyeceğiz ama soruşturma heyeti görüşünü açıkladı, bankalar da biliyor şu an görüşünü, biraz gazetelere de yansıdı.

BAŞKAN – Anladım, peki. Haluk Bey bir şey soracak ama inşallah yasak kapsamına girmez.

KOMİSYON UZMANI – Girmez Başkanım, girmemesine dikkat ederim.

Geçen toplantıda bankalar arasında defakto bir anlaşma oldu ve bunun rekabeti bozucu tekelleşme yarattığı söylendi, bu konuda da Rekabet Kurumu bu tekelleşmeyi önlemeye ilişkin -geçmiş örneklerde- ne tür işlemler yapıyor yani soruşturmadan bağımsız olarak?

REKABET KURUMU BAŞKANLIĞI 4. DENETİM VE UYGULAMA DAİRE BAŞKANI DR. ORÇUN SENYÜCEL – Şimdi, tekelleşme ile karteli ayırmak lazım öncelikle. Tekelleşme olduğuna yönelik ben şu an bir şey söyleyemem bankalar arasında özellikle.

KOMİSYON UZMANI – Şöyle söyleyeyim mesela: Kredi kartları için hemen hemen alınan ücret aynı.

REKABET KURUMU BAŞKANLIĞI 4. DENETİM VE UYGULAMA DAİRE BAŞKANI DR. ORÇUN SENYÜCEL – İşte o kartele giriyor yani tekelden ziyade...

BAŞKAN – Bu soruşturmanın dışında başka enstrümanınız var mı denetleme konusu olarak?

KOMİSYON UZMANI – Ne tür şeylere dikkat ediyorsunuz?

REKABET KURUMU BAŞKANLIĞI 4. DENETİM VE UYGULAMA DAİRE BAŞKANI DR. ORÇUN SENYÜCEL – Şimdi, 3 ayağı var bunun. 1'inci, birleşme-devir almalar üzerinden kontrol var, onda da hâkim duruma gelmesi lazım yani pazar payının genel olarak literatürde yüzde 40 civarına gelmesi gerekiyor. Şu an öyle bir devralma işlemi gerçekleşmedi bankacılık alanında.

KOMİSYON UZMANI – Ama bir banka olarak değil yani bir sektör olarak, bu tekelleşme, o dediğiniz oranın çok üstüne çıkıyor. Belki bir banka pazarın yüzde 40'ına yüzde 60'ına sahip değil ama bankaları yan yana koyduğunuzda o dediğiniz oran çok...

REKABET KURUMU BAŞKANLIĞI 4. DENETİM VE UYGULAMA DAİRE BAŞKANI DR. ORÇUN SENYÜCEL – Ama o dediğiniz şey o başka bir noktada... 2'ncisi: Hâkim durumun kötüye kullanılması var. Onda da pazar payı yüzde 40'ın üzerindeki, genel anlamda, yüzde 40 şart değil, yüzde 30'a kadar indi. 3'üncüsü: Kartelleşme; sizin dediğiniz bankalar arası anlaşma veya uyumlu eylemlerle yapılan işleri kapsıyor. Burada da zaten faizle ilgili başlatılan soruşturma aslında resen başlatıldı. Şikâyet sadece kredi kartı faiz oranını kapsıyordu, biz daire olarak, hatta ben bizzat söyledim raportörüne "Genişlet bunu, bütün faiz oranlarını yaz." dedim ve kuruldan da bu şekilde çıktı. Şu an bizim zaten incelediğimiz, tüm faizleri içerecek şekilde, bankalar burada ne yapıyorlar, aralarında bir anlaşma var mı, yok mu noktasına gitti. Onun dışında muafiyet kararlarımız var, bunlarda şimdiye kadar bankacılıkta sorun çıkmadı, yaptıkları bazı anlaşmaları bize gelip bildirebiliyorlar. Ortak bankamatik kullanımı mesela bunlardan bir tanesi. Tüketici lehine olduğu için bu tip şeylere izin verdik. Asıl sorun çıkma ihtimali olan bütün bankaların bir araya gelerek temel enstrüman faizi belirlemeleri. Daha önce promosyonu birlikte belirledikleri için ceza aldılar, aralarında bir centilmenlik anlaşması vardı, bunu rahat söylüyorum çünkü kurul karar aldı, tabii ki onlar da yargıya taşındılar.

BAŞKAN – Bu, biten dosya yani?

REKABET KURUMU BAŞKANLIĞI 4. DENETİM VE UYGULAMA DAİRE BAŞKANI DR. ORÇUN SENYÜCEL – Bu biten dosya, bunu yargıya taşındılar ama promosyon bankalar için esaslı bir unsur değil, esaslı unsur tabii ki faiz oranlarıydı. Biz de buna bir ara bakmak istiyorduk, bir şikâyet gelince de bunu fırsat bilip genişlettik ve şu anda devam eden soruşturma da bu kapsamda. Yaklaşık bir iki ay kadarlık bir süre sonra kurumumuz muhtemelen bir açıklamada bulanacak lehe ve aleyhe.

BAŞKAN – Peki, size kolay gelsin efendim.

REKABET KURUMU BAŞKANLIĞI 4. DENETİM VE UYGULAMA DAİRE BAŞKANI DR. ORÇUN SENYÜCEL – Teşekkür ederim ama şu an bayağı da bir belge var. Tabii lehe, aleyhe ne çıkacağı, o konu belli değil şu anda.

BAŞKAN – Evet, size kolay gelsin, çok teşekkür ediyorum. Evet, bütün bu şeyleri dinledi Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu yetkililerimiz. Hukuk İşleri Grup Başkanımız burada, Erhan Batur Bey ve İhsan Ülgentürk, Hukuk İşleri Daire Başkanımız. Size söz vereceğim, bir de sizi dinleyeyim. İhsan Bey, buyurun.

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Çok teşekkür ederim Sayın Başkan.

Şimdi, sizin toplantı başlarken belirttiğiniz bir husus var: “2001’den sonra yapılan düzenlemeler sayesinde en dominant sektördür.” dediniz. Son derece haklı bir görüş bu. Hakikaten, biz, BDDK’nın kuruluşundan bu yana yapılan düzenlemeler çerçevesinde sadece işini yapan değil, çok da iyi iş çıkaran bir kurum olarak on seneyi aşkın bir süredir hizmet veriyoruz ülkemize ve şu bir gerçek ki BDDK’nın kuruluş amacına baktığımız takdirde, hep şu istenmişti o zamanki ve bu zamana kadar gelen süreçte: Bankacılığın, kredi sisteminin en etkin biçimde, düzgün bir şekilde çalışmasını sağlamak. BDDK’ya verilen temel fonksiyon buydu, o zaman da buydu, bugün de budur ve biz de bu görevi elimizden geldiği ölçüde düzgünce yapmaya gayret gösteriyoruz. “Peki, tüketici ayağını boş mu bırakıyorsunuz, tüketiciyle ilgilenmiyor musunuz?” dersiniz Hayır, tüketiciyle de ilgileniyoruz. Tüketici şikâyetleriyle son derece alakalıyız fakat şunu söylemekte fayda var: Bize mevzuatın verdiği görev ve yetki çerçevesinde ilgileniyoruz. Yani şu bir gerçektir: “Kredi kartı yıllık aidatını bize şikâyet eden vatandaşa ne gibi bir çözüm öneriyorsunuz?” diye net soruyorsanız, biz bunun serbestçe belirlendiği yönünde görüş bildiriyoruz, buna ilişkin bir çözümümüz şu anda yoktur.

Ben bu genel açıklamaları yaptıktan sonra, birkaç konuda arz etmek istediğim hususlar var. 1’inci şu: Az evvel katılımcılardan birisinin bahsettiği gibi, 68 milyon kredi kartı var bu ülkede. Sayısız havale işlemi, sayısız EFT işlemi, her gün yatırılan ve bankada yapılan işlemler var. Yani bunu, inanın ben bile tahmin edemiyorum. Bu kadar çaplı bir montanı olan bir sektörde hataların olması kaçınılmazdır, bunu bir defa kabul etmek lazım. Yani, gelen şikâyetlerin sayısı... 1 vatandaşımızın bile başvurusu son derece önemlidir elbette ama bunu bankacılık sektöründe yapılan işlem adedine de vurup adil bir saptama yapmak lazım.

BAŞKAN – Binde 1’e bile gelmez belki. Böyle bir çalışmanız var mı?

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Başkanım, bu sayılara ulaşmak mümkün değil. Yani bir bankanın veya tüm sektörün yaptığı bir günlük havale işlemi bile takdir edersiniz ki kestirmek çok kolay değildir.

BAŞKAN – Havale değil de kredi kartları üzerinden, biz de daha çok kredi kartı ve hesap işletim ücreti...

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Başkanım, yani kaba bir hesap yapalım o zaman, 68 milyon kartın olduğu –tahminen tabii- bir sektörden bahsediyoruz ve burada, her ay bunlara ekstre geldiğini, her ekstre döneminde bir şikâyet çıkabileceğini, yıllık ücretlerinin olduğunu... Takdir edersiniz ki bu sayı inanılmaz rakamlara ulaşıyor ama özür dileriz, böyle bir çalışmamız maalesef yok. Bunu sadece göz önünde bulundurmak lazım.

Bir diğer husus, Merkez Bankası genel müdür yardımcımızın yaptığı açıklamalar son derece yerinde, bir ilave yapmak istiyorum yalnız: Bütün bankacılık sektörü, tüm ülkelerdeki bankacılık sektörlerinde bir oranlama vardır; personel giderlerinin, daha doğrusu faiz dışı gelirlerin personel giderlerini karşılama oranı diye bir oran yapılır. Yani bu, bizde yanlış hatırlamıyorsam, en son hatırladığım rakam 0,68 civarında bir orandır. Bu oran diğer yabancı ülkelerde... 1’in üzerinde olduğunu bildiğim ülkeler var. Eğer komisyonunuz arzu ederse bunu araştırır daha net rakamlara bağlarız.

BAŞKAN – Çok faydalı olur Sayın Başkanım, bu çok önemli.

Geçen toplantıda Tüketiciler Birliği Başkanımız sizin açıkladığınız rakamlara dayanarak şöyle bir şey söyledi, ben bilmiyordum gerçekten, öğrenmiş oldum, bu kadar ayrıntı: “Ana faaliyet konusunun dışındaki işletim gideri, komisyon, dosya masrafı, şu, bu, faizlerin dışında, bunlardan elde ettiği gelir tüm personel giderlerini, bina giderlerini, bilumum giderlerini karşılıyor.” şeklinde bir şey söyledi.

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Sayın Başkanım, aslında istenilen budur, yani dünya bankacılık sisteminde istenilen budur.

BAŞKAN – Sizin verdiğiniz rakamlara dayanarak söyledim onu.

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – İstenilen budur. İstenilen, faiz dışı gelirlerin toplamının personel giderlerini ve masraflarını karşılaması. Yani tüm bankacılık sektörünün hayali budur.

BAŞKAN – Faizden aldığı para da sırf sermaye kârı olsun diyorsunuz yani.

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Kârı, tabii.

BAŞKAN – Bu işin raconu bu diyorsunuz?

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Raconu bu, evet efendim.

BDDK HUKUK İŞLERİ GRUP BAŞKANI ERHAN BATUR – Uluslararası operasyonel giderleri...

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Operasyonel giderleri karşılaması, evet.

Bunun dışında Başkanım, bir de müsaade ederseniz, bir konuya daha değinmek istiyorum. Bu sigorta konusunda benim naçizane bir görüşüm var, sayın komisyonunuz kabul eder mi bilmiyorum ama. Bundan sonraki toplantılarda –yapılacaksa- Hazine

Müşterilerinizi Sigortacılık Genel Müdürlüğünden de katılımın sanırım faydalı olacağını düşünüyorum efendim çünkü özellikle bu “Şu sigortayı yaptırmazsan sana bu malı satmam.” gibi bir sigortaya mecbur kılma işlemlerinin kontrolünü Sigortacılık Genel Müdürlüğü yapmaktadır. Sanırım oradan katılacak arkadaşların bilgileri daha önemli olacaktır.

Son olarak, şunu söylemek istiyorum Sayın Başkan, biz de kurum olarak şuna inanıyoruz: Siz istediğiniz her türlü düzenlemeyi yapın, her türlü kanunu ve mevzuatı yazın, sizin belirttiğiniz üzere, finansal okuryazarlığı bu ülkede geliştirmede biz sürece biz maalesef burada sonuç alamayacağız. Yani vatandaşın bir defa, bize gelen başvurulardan hareketle söylüyorum, belki yüzde 60’ı, yüzde 70’i, inanın, gereksiz diyebileceğim şekilde ve hakikaten, kurumları ilgilendiren bir yönü olmayan başvurulara dayanıyor. Fakat finansal okuryazarlığı olan bir toplumda ve mevzuatın gerçekleşmesi hâlinde, son derece, daha etkili ve hedefi tam vuran bir sonuç alınacaktır.

Çok teşekkür ederim.

BAŞKAN – Ben çok teşekkür ediyorum. Gerçekten çok net cevaplar verdiniz. Doğru anlamış mıyım diye, teyit olsun diye söylüyorum.

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Estağfurullah.

BAŞKAN – “Kredi kartları konusunda bize yapılan şikâyetleri, serbest piyasa şartlarında bankayla müşteri kendisi tespit edebilir, biz karışmayız.” diyorsunuz.

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Evet efendim, “Sözleşme şartlarına bakacaksınız.” diyoruz. Bu konuda...

BAŞKAN – Eyvallah. Zaten bizim için en önemli konu buydu. Kredi kartı ücretine karışmayan Düzenleme Kurulu, işlem ücretine de, komisyona da karışmaz yani. Herkes oturup pazarlığını kendisinin yapması lazım.

Rekabet ortamı çok önemli bu konuda işte. Aslında bankaların bu çok yüksek havale ücreti, sayılarını bile bilemeyeceğimiz EFT ücretleri almalarından dolayı Türkiye’de posta teşkilatı bankacı oldu Yiğit Bey. Yani trilyonlar kâr ediyor havaleden. Yani posta teşkilatı bankaların yapması gereken işi yaparak muhteşem kârlar elde etti ve onlar sizin denetiminizde değil, değil mi PTTBank?

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Değil, hayır.

BAŞKAN – Yani o da bir garip bir durumda.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Banka değil.

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – PTT, banka değil havale işlemlerini yapmasına yönelik, kanununda özel yetkisi var.

BAŞKAN – İşte, o işlemi yapmak suretiyle çok güzel paralar kazandı.

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Elbette.

BAŞKAN – Çünkü her ilçede var, insanlar kuyrukta. Bir de teknolojinin imkânlarından da faydalanırlar. PTT’yi de şikâyet ediyorlar mı size?

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Yok, eden yok.

BAŞKAN – Yok, PTT’den şikâyetçi değiller yani. Ne güzel ya. Ona da sevindim.

Erhan Batur Bey, siz bir şeyler ilave etmek ister misiniz?

BDDK HUKUK İŞLERİ GRUP BAŞKANI ERHAN BATUR – Vallahi, ilave edeceğim çok fazla bir husus kalmadı aslında. Konu hakkında konuşulandan aldığım birtakım notlar var. Bizim de İhsan Bey’in de söylediği üzere, biz kurum olarak kanunun verdiği yetkiyi kullanmakla mükellefiz. Onun dışında kalan bir hususta bizim kanun hilafına, onu aşarak bir işlem tesis etmemiz mümkün değil. Dolayısıyla, buradaki ücret, masraf, komisyonlar konusunda da yaklaşımımız bu olduğundan dolayı, İhsan Bey’in söylediği gibi, yani kart ücretleri konusunda eğer ki... Oradaki şey şu: 5464 sayılı Kanun ve buna ilişkin yönetmeliğe uygun şekilde bir sözleşme imzalanmış ise oradaki şartları taşıyorsa ve ona uygun şekilde gerekli talep, onay alınarak bu işlem yapılıyorsa, kanunda engel bir husus yok. Dolayısıyla, “Bunu almayın.” ya da “Alın.” deme gibi bir durumda değiliz. Hani “karışmamak” derken bu boyutuyla karışmıyoruz.

İkinci husus: Biraz önce bir Medis uzmanı arkadaşımız -Haluk Bey sanırım- bir şey söylemişti. Mesela kredi kartıyla ilgili olduğu için şimdi yeri gelmişken söylüyorum. “Mevcut durumda kredi kartının limitini banka 2 katına çıkaracak, ‘İstemiyorsanız ‘Hayır.’ deyip cevap verin.’ diyor.” dedi.

Şimdi, otomatik limit artırım talimatınız yok ise hiçbir banka bunu size söyleyemez.

BAŞKAN – Müeyyidesi ne bunun, bunu yaptılar?

BDDK HUKUK İŞLERİ GRUP BAŞKANI ERHAN BATUR – Bu, idari para cezasına tabi ve banka tekrar...

BAŞKAN – Sizi mi haberdar etmeli?

BDDK HUKUK İŞLERİ GRUP BAŞKANI ERHAN BATUR – Tabii ki.

BAŞKAN – Mesela ben 10.000 liralık kredi çekiyorum ama sonra bir bakıyorum ki 10.000 liraya imza atıyorum derken beni 10.300'e artırmışlar.

BDDK HUKUK İŞLERİ GRUP BAŞKANI ERHAN BATUR – Şimdi, o, sözleşme koşulları...

BAŞKAN – Tespit ettim bunu size de şikâyet ettim. Bunun müeyyidesi ne?

BDDK HUKUK İŞLERİ GRUP BAŞKANI ERHAN BATUR – Şimdi, kredi faiz, masraf ve komisyonları biraz önce...

BAŞKAN – Onlar tamam, onları anladım.

BDDK HUKUK İŞLERİ GRUP BAŞKANI ERHAN BATUR – ...Merkez Bankası Başkan Yardımcımın açıkladığı gibi, sözleşme koşullarına tabi ve orada sözleşmede nasıl hüküm yazıyorsa o. Çünkü orada hangi masrafın ne şekilde alınacağına dair hükümler var. Krediyi diyelim ki 10.000 lira olarak kullanıyorsa, 500 lira dosya masrafı var diyor, 9.500 lira olarak size kullanıyorsa ve o masrafı verdiği krediden tahsil ediyor. Ha, böyle yapmayın, işte 10.000 lira net verin, üstüne ben 500 lira daha vereyim deseniz...

BAŞKAN – Bunda bir sorun yok Erhan Bey. Yani 10.000 diye bana bilgi veriyor ama 10.300 geçiyor. Yani 10.300 bana kredi vermiş oluyor. Ben de zannediyordum ki benden 500 masraf kesildi, hâlbuki 800 kesilmiş. Böyle bir kandırmaca var. Bunu yakaladım. Onu size müracaat ettiğimde...

BDDK HUKUK İŞLERİ GRUP BAŞKANI ERHAN BATUR – Oradaki sözleşme, özel hukuk. Yani ona yargı karar verecek eğer orada aykırı bir durum varsa...

BAŞKAN – Yani Bankacılık Düzenleme değil, adli yargıya gidecek orada?

BDDK HUKUK İŞLERİ GRUP BAŞKANI ERHAN BATUR – Evet ya da Tüketici Hakem Heyetine, tutara göre ya da Bankalar Birliği Hakem Heyeti Çözüm Merkezine, eğer tüketici şikâyetlerini değerlendirme açısından.

BAŞKAN – İhsan Bey, bir şey söyleyeceksiniz...

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Sayın Başkanım, ben naçizane üç senedir bu görevi yürütüyorum tüketici şikâyetleri de bana bağlı. Ben açık söyleyeyim, bu dediğiniz örneği ben daha görmedim. Yani 10.000 lira yazılıp da 10.500 lira önüme gelen yani imzalatacakları...

BAŞKAN – Böyle bir şikâyet yok yani?

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Böyle bir şikâyet yok Başkanım. Yani şimdi bu, dediğiniz gibi, siz toplantı başında çok doğru olarak belirttiniz, ya, bu dolandırıcılık. Bu, zaten adli makamları ilgilendiren son derece önemli bir şey.

BAŞKAN – Direkt savcılığa gelmesi lazım...

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Fakat bana gelen şikâyetlerde, Sayın Başkanım, “Ya, 10.000 yazılırken bunu 10.500 olarak önüme koydular.” diye bir şikâyet görmedim.

Şu yapılıyor: 9.250 lira getirip size kasadan teslim edilir, 9.500 lira teslim edilir. Yani içinden bu ücret tahsil edilerek alınır.

BAŞKAN – Bu son derece makul efendim, makul bir şey yani...

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Ama Başkanım, bu dediğiniz örneği ben görmedim şahsen.

BDDK HUKUK İŞLERİ GRUP BAŞKANI ERHAN BATUR – Yani örneği o şekilde, yorumlayarak söyledim, dolayısıyla...

BAŞKAN – Zaten size intikal etmiş; bugünkü dilekçemiz size intikal ettirmiş Bankacılık Düzenlemeye.

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – İnceleteceğiz Başkanım.

HAMİT BAŞER – Ama o örnek yok. Bu örnek daha sonra çıkan bir örnek. Burada zaten...

BAŞKAN – Ama sen onu intikal ettir Bankacılık Düzenlemeye.

HAMİT BAŞER – Tamam. Çünkü burada zaten dediğim gibi, alınan sigorta ücreti hiçbir şekilde ödeme planında gösterilmemiş...

BAŞKAN – Şimdi...

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – O başka bir şey ama.

HAMİT BAŞER – Hayır anladım yine 11.300 olayı. Yine burada var. Yine aynı...

BAŞKAN – Onu sen iki yere intikal ettireceksin. Bir, Bankacılık Düzenlemeye; “Hiç öyle şikâyet gelmedi.” diyor. Kaldı ki Bankacılık Düzenleme, gerçekten son teknolojiye dayalı olarak, dijital şikâyet mümkün. İnternet ortamında, yazılı şikâyet mümkün. “Hiç yok.” diyor. Bir, oraya intikal ettir; iki, direkt savcılığa. Yani direkt savcılığa, başsavcılığa suç duyurusunda bulun.

HAMİT BAŞER – Başkanım, müşterilerin bundan haberi yok zaten. Ben hani içeriden bilgi veriyorum. Tamam, ben bu örnekleri sizinle paylaşayım o zaman.

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK - Ama Sayın Başkanım...

BAŞKAN – Şimdi, o konu bizim gündemimiz değil.

Buket Hanım, zannediyorum aynı şeyleri söyleyeceksiniz.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – İlave bir şey söylemek istiyorum efendim, izin verirseniz.

BAŞKAN – Buyurun.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Şimdi, Bankacılık Kanunu’nun 156’ncı maddesinde işlemlerin kayıt dışı bırakılması ve gerçeğe aykırı muhasebeleştirilmesi düzenlenmiş ve çok da ağır bir müeyyide var. Dolayısıyla...

BAŞKAN – Suç olarak değil mi?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Suç olarak tabii.

BAŞKAN – Müeyyidesi ne?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Bakın, müeyyidesini size okuyayım.

BDDK HUKUK İŞLERİ GRUP BAŞKANI ERHAN BATUR – Adli ceza...

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Hayır, adli ceza değil, hapis cezası. Bir yıldan üç yıla kadar hapis ve bin beş yüz günden az olmamak üzere adli para cezası, hapis cezası var.

BAŞKAN – Tamam. Efendim, suç olarak tanımlamış işte. Yani Bankacılık Düzenlemeye gitmez o, savcılığa gider o.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Dolayısıyla, şimdiye kadar, otuz bir yıllık bankacılık hayatımda böyle bir olayla, İhsan Bey’in de dediği gibi, karşılaşmadım.

BAŞKAN – Çok istisnai olabilir.

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Olabilir.

BAŞKAN – Evet, siz devam ediyordunuz Erhan Batur Bey; yarım kaldı sizin şeyiniz İhsan Bey “Ben bir şey ilave edeceğim.” dedi.

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ - Sayın Başkan...

BAŞKAN – Tabii Başkanım, size de vereyim; bitiriversin de.

BDDK HUKUK İŞLERİ GRUP BAŞKANI ERHAN BATUR – Tamam Sayın Başkanım.

Çok uzatmayayım ben konuyu. O dikkatimi çekti. Dediğiniz gibi, otomatik limit artırma talimatı olmaksızın böyle bir işlem yapılamaz. Yani “Kredi kartı limitini ben artırıyorum, ‘İstemiyorsan ‘Hayır.’ de.” Pasif iradeyle böyle bir şey bekleyemez. Otomatik limit artırımı talimatı varsa bunu yapabilir. Önce onu kontrol edin. Eğer otomatik limit artırma talimatınız yoksa -onun mevzuatı son derece açık- bize şikâyetle bulunun, somut şeyle birlikte değerlendirelim.

Çünkü, dediğim gibi, yani kart kanunuyla ilgili şu an konuşmak gerekirse, talepsiz kredi kartı gönderemez, otomatik limit artırımı talimatınız yoksa limitinizi kendi başına artıramaz, iptal talebiniz olduğu takdirde ister şubeden yapın ister elektronik kaynaklardan yapın, 7 iş günü içerisinde bunu sonuçlandırmak durumunda; iptal etmezse eğer orada ilgili mevzuata aykırılık oluşmuş olur. Dediğim gibi, ücret konusuna daha önce değindim zaten.

BAŞKAN – Tamam.

BDDK HUKUK İŞLERİ GRUP BAŞKANI ERHAN BATUR – Dolayısıyla, hani bizim mevzuatımıza aykırı bir işlem yapıldığı zaman, gerek cevaplanma gerekse bilgi verme bakımından, bunun gereğini yapıyoruz ama bunun dışında, mevzuatımız dışındaki konularda da biraz toptancı bir yaklaşım oluyor yani BDDK olunca, “İşte elinde kılıç, kafayı uçurur.” gibi böyle bir düşünce var ama çok...

BAŞKAN – Bir beklenti var, yok öyle bir şey diyorsunuz.

BDDK HUKUK İŞLERİ GRUP BAŞKANI ERHAN BATUR – Evet. Yani sonuçta kanun ortada, idarenin görevi ortada.

BAŞKAN – Çok teşekkür ediyorum.

Cihan Bey, siz bir şey ilave edeceğesiniz galiba.

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ - Hemen hemen bütün konuşmacılarımız aynı noktada bağladıkları için, orayı biraz açmaya ihtiyaç duydum Sayın Başkanım, sizin de bahsetmiş olduğunuz finansal okuryazarlıkla alakalı.

Kamu bunun farkında. Yani nasıl ki bir deprem felaketi olunca memleketin başına gelenler çok gözle görülür bir şekilde gözüküyor, aynı şekilde bir finansal kriz olursa da neler olacağı... Biz bunu yaşamış bir ülkeyiz; 94'te yaşadık, 2001'de yaşadık, tekrar yaşamamak üzere de işte gerekli tedbirleri alıyoruz, alınmış durumda ve son yıllardaki performans da bunun bir göstergesi.

Benzer bir durum, dünyadaki bu küresel kriz neticesinde de oluştu ve bu küresel krizin en temel sebeplerinden birisi "eğitim eksikliği" olarak not edildi ve bununla alakalı, Sayın Başbakanımızın da katıldığı G20 zirvelerinde gündem oldu. Önemli bir gündem de ülkelerin finansal eğitim konusunda çalışmalar yapması, finansal erişim konusunda çalışmalar yapması, bir üçüncüsü de finansal tüketicinin korunması hakkında çalışmalar yapması diye, G20 gündemine girmiş, G20'nin yani o liderlerin imzaladığı dokümanlar var ve bunu periyodik olarak da yeniliyorlar "Neler yaptı ülkeler?" diye. Biz de bu oluşumların parçasıyız Merkez Bankası olarak, BDDK olarak, SPK olarak; keza TMSF'yi de belki burada zikretmek lazım. Bunlar bu oluşumun bir parçası. Kamu bu anlamda sürüklüyor toplumu.

Biz 2011 yılında bu ihtiyaçtan dolayı Merkez Bankası ve SPK iş birliğinde "Finansal eğitim" başlıklı uluslararası bir toplantı yaptık İstanbul'da 2011 Mart ayında, 9 ve 10 Mart tarihlerinde. Bizim onu yapmadaki amacımız, toplumda finansal eğitim konusundaki bir bilinci oluşturmaktır, bir farkındalık yaratmaktır. Bunu da yeteri kadar becerebildiğimizi düşünüyorum.

Keza, gelinen noktada şu notları da paylaşmam gerekir zannediyorum: 2011 yılının Haziran ayında, kanun hükmündeki kararnamıyla Finansal İstikrar Komitesi kuruldu biliyorsunuz. Başbakan Yardımcımız Sayın Babacan'ın başkanlığında toplanan ve Merkez Bankası Başkanı, SPK Başkanı, BDDK Başkanı, TMSF Başkanı ve Hazine Müsteşarı seviyesinde temsil edilen bir komiteden bahsediyoruz. Periyodik toplanıyor, 12'nci veya 13'üncü toplantısını yaptı zannediyorum. O Finansal İstikrar Komitesi, bunu gündemine aldı finansal eğitim, finansal erişim ve finansal tüketicinin korunmasıyla alakalı olarak ve otoritelere görev verdi, onlarla ilgili stratejik planlar oluşturuldu. Şu an Finansal İstikrar Komitesinde bu bahsettiğim üç konunun da gündemde stratejik planları hazırlanmış, dosyalar şeklinde duruyor. Finansal İstikrar Komitesi, yapacağı ilk toplantıda bunları gündemine alacak ve bunlar daha sonra, bu tür stratejik planlar kamuoyuyla paylaşılacak.

Bunun üzerinde çok hassasiyetle duruyoruz yani diğer kamu kurumlarının da durduğunu biliyorum. Sebebi de şu: Bazı düzenlemeler yapılıyor. Bugün mevzu, hesap işletim ücretleri, birkaç sene evvel kredi kartlarıydı. Hiç bitmeyen bir gündem, karşılıksız çekler, yok protestolu senetler, vesaire, bunlar hiç bitmiyor ve biz bunun temeline baktığımız zaman da her defasında bunu görüyoruz. Yani onu düzenlemeyle alakalı, o sorunu gidermeyle alakalı, Sayın Medisimiz bir düzenleme yapıyor ve bu sefer başka bir yerden sorun çıkıyor. Mesela rakam vermek gerekirse... Merkez Bankası olarak buna karşı duruşumuzu kamuoyuyla paylaştığımız için rahatlıkla konuşayım; "Sicil affı çıkarmayın." diyoruz. Sicil affı çıkarılıyor, bütün geçmişi siliniyor, Merkez Bankası da bunu siliyor ve bunu bankalara bildiriyor fakat görülen şu ki: Daha evvel -hani tınak içinde söylüyorum, "kara liste" olarak alınıyor toplumda- kara listeye giren, o listede olan insanların büyük bir kısmı çok kısa bir sürede tekrar listeye giriyor. Bir çözüm olmuyor bu veya protestolu senetlerde de benzer bir sorun var, kredi kartlarında da benzer sorun var.

Bizim düşüncemiz şu: Nasıl ki bir depremle alakalı veya temel birtakım, işte ENVER projesi gibi -Enerji Bakanlığının çıkarmış olduğu enerji tasarrufu gibi- hakikaten millî bir strateji olması lazım finansal eğitimin artırılmasıyla alakalı.

BAŞKAN – Çok önemli.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Millî Eğitim programına konması lazım.

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ - Tabii. Millî Eğitim de bunun paydaşlarından birisi, bu stratejik belgelerin paydaşlarından birisi.

BAŞKAN – O üç konunun birisi de işte, finansal tüketicinin korunması diyorsun, aslında onun, o çerçevenin bir parçası bizim çalışmalarımız da Genel Müdürlüğün çalışmalarının.

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ - Ben birazcık daha netleştireyim isterseniz. Finansal tüketicinin korunmasıyla alakalı BDDK stratejik planını hazırladı bütün bu bahsettiğim otoritelerin desteğiyle ve şu an Finansal İstikrar Komitesinin gündeminde yer alıyor. İşte, çok hacimli, oldukça iyi hazırlanmış bir dokümandan bahsediyoruz.

Keza, finansal eğitimle alakalı stratejik belge hazırlandı SPK önderliğinde. O da Finansal İstikrar Komitesinin gündeminde yer alıyor.

Şunun için anlatıyorum bunu: Bu, bugün hesap işletim ücreti olur, yarın başka bir mesele olur, ciddi sorunlar olan şeylerden bahsediyoruz. Esas mesele, tüketicilerimizin bilinçli davranması; basit bir kavun, karpuz alırken bile sağını, solunu yokluyoruz, bir tarafını kokluyoruz ama bir finansal enstrüman alırken bu kadar özen göstermiyorsak bunda kendimizde de bir kabahat aramamızda da fayda var diye düşünüyorum.

Ben, arada arkadaşımıza söyledim, Merkez Bankası çalışıyorum, Merkez Bankasında Bankacılıktan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısıyım. Aynı sizin yaptığınız gibi, bir bankaya telefon açıp -kredi kartları ücreti alıyorlar benden de- rahatlıkla “Bunu benden almayın.” diyebilirim fakat ben onun alınması gerektiğine inanan bir insanım çünkü elimizde tuttuğumuz yalnızca bir kredi kartı değil, onunla bize sunulan hizmeti de satın alıyoruz, o teknolojiyi de satın alıyoruz.

BAŞKAN – Koskoca...

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Tabii yani o teknolojiyi de satın alıyoruz ve benim bankamın, çalıştığım bankanın bana yılda bir defa böyle bir ücret yansıtmıştı da hiç gıcık olmuyordum çünkü o kredi kartıyla bütün memleketin her sathında alışverişimi yapabiliyorum, POS makinesine sokuyorum, ATM’ye sokuyorum, yalnızca ulusal sınırlarda değil, uluslararası sınırlarda da aynı kredibiliteyi taşıyabiliyorum. Bunun da bir karşılığının olması gerekir diye düşünüyorum.

Diğer şeyler, hani bir önceki konuşmamda da dillendirmiştim bunu; kötü bir uygulama varsa, o kötü uygulamayı hakikaten vitrine çıkarıp kötölemek lazım fakat bütün sektöre mal edilecek uygulamalardan da şiddetli bir şekilde kaçınmak lazım. Kavun bir defa kötü çıktı diye o kavunu yememezlik veyahut bütün kavuncuları suçlamak doğru olmaz diye düşünüyorum. Artık o pazarda o kavuncudan alışveriş yapmazsınız, başka bir kavuncudan alışveriş yaparsınız. Bu kadar basit olarak algılanması gerektiğini düşünüyorum.

Merkez Bankası finansal istikrar konusunda oldukça hassas. Bankacılığın bu kadar rahatlıkla eleştirilmesini, doğrusu, eleştirirken birkaç kere düşünmemiz gerektiğini tekrar vurgulamak isterim.

Teşekkürler.

BAŞKAN – Ben çok teşekkür ediyorum.

Şimdi, Cihan Bey, Merkez Bankasından 2 arkadaşımız daha var. Onlar bir şeyler ilave etmek isterler mi? Tannur Hanım ve Hasan Erol Bey.

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ - Aynı ekibin parçasıyız efendim. Yani bana bağlı müdür, ona bağlı uzman, dolayısıyla...

BAŞKAN – Peki, teşekkürler.

Biz nezaketten... Buraya kadar teşekkür etmişler, bilakis çok memnun olduk. Allah razı olsun diyoruz.

Şimdi, BDDK Uzmanı İhsan Bey’den benim bir ricam var. Biz bir yazı göndermişiz, hâlâ cevap gelmemiş. Bu yazıyı bir ivedi cevaplandırabilirseniz.

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Hayhay Başkanım.

BAŞKAN – O yazı sizde. Uzman arkadaş onu hatırlatıyor.

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Sanırım yurt dışında uygulamaları sebebiyle...

BAŞKAN – Evet, şimdi esas bizim...

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Başkanım, BDDK’ya bir şey daha soracaktım.

BAŞKAN – Sen ona sor, ondan sonra esas işin sahibi, biz de onlar için çalışıyoruz ya da biz yasal bölümünü yapmaya çalışıyoruz, onlar onun talep edecekleri yasayı hazırlıyorlar, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Daire Başkanımıza söz vereceği.

Buyurun.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Bu BDDK’nın bankalar üzerindeki denetimi günlük periyot olarak aktif ve pasifle sınırlı mıdır yoksa başkaca dış denetim raporlarını veya o bankalar hakkındaki denetim raporlarını da inceliyorlar mı? Bunu soracaktım.

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Tabii, elbette inceleniyor. Hatta bağımsız denetim raporları dahi bizim murakıplarımızın denetiminden geçerek tamamlanır denetim süreci.

BAŞKAN – Öyle mi?

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Ama sanırım, sizin özellikle tüketiciyle ilgili olarak...

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Özellikle evet. Özellikle dış denetim raporlarının tüketici bölümü çok önem arz ediyor. Bu konu sizin tarafınızdan inceleniyor mu?

BAŞKAN – “Geçerliliğini korumuyor.” diyor, “Bizim uzmanlar onaylamadan olmuyor.” diyor.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Öyle demiyor...

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Ama yani tüketici kısmı... Sizin o raporlarda olduğuna emin misiniz? Ben yanlış hatırlıyor olabilirim.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Dış denetim raporlarında o “Krediler” başlığı altında bir denetim yapılıyor, isim olarak “tüketici” değil ama tüketiciyi direkt ilgilendiren konular kısmı diyorum.

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Yani o detayda bakıldığını zannetmiyorum. Sizin sanırım kastettiğiniz detayda bir inceleme yok. O tarz bir şey çok da zor olur zaten.

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ - Sayın Başkanım, bir şey daha; tam bu soruyla alakalı not düşülsün diye söz alıyorum, kusura bakmayın.

Bankacılık sektörü Türkiye’de en fazla denetlenen, en fazla gözetlenen sektördür, bunu not düşmek lazım. BDDK Sayın Daire Başkanımız belki teyit edecektir, banka murakıpları büyük bankalarda sürekli bulunur, küçük bankalarda da periyodik, belli periyotlarda denetlemesini yapar. Keza Merkez Bankası müfettişleri de kendi konularıyla alakalı sürekli denetim yaparlar. Bu yerinde denetimden bahsediyorum. Öte yandan, bankalar, işte bu BDDK ya da Merkez Bankasına bazı dataları günlük, bazı dataları haftalık, bazı dataları aylık olmak üzere periyodik raporlar. Dolayısıyla, biz Merkez Bankası ve BDDK olarak bankaların en kılcal damarlarını dahi günlük olarak takip eder seviyedeyiz. Bunu da not düşmek istedim.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Ben şöyle duymuştum: BDDK günlük olarak yani ona sormaksızın da bütün aktif-pasiflerini izleyebiliyor. Yani kendi bilgisayarından bağlanarak bankanın röntgenini çekebiliyor diyorlar.

BAŞKAN – Öyle bir yapı var mı?

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Yani öyle saatlik olmaz Başkanım takdir edersiniz.

BAŞKAN – Yok, günlük...

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Yani günlük olur.

BAŞKAN - Yani bugün akşam “A bankasını merak ettim ben.” dedi, inceleyebilir mi bunu? Teknik imkân var mı?

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Teknik imkân şöyledir yani: Açılan kredileri o gün görme ihtimaliniz olmayabilir ama en azından bunun daha sonraki günlere yansımaları görebilirsiniz. Yani bu iş saatlik bir iş değildir takdir edersiniz ki fakat Sayın Uzmanın sanırım sormaya çalıştığı şey başka bir şey ama biz ona tam cevap veremedik. Öyle mi, yanılıyor muyum?

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Evet, bir denetim yapıyor musunuz?

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Yani tüketici boyutuyla ilgili bir kast diyorsanız, bunu murakıp göremez.

BAŞKAN – Göremez yani teknik olarak da göremez, milyonlarca, binlerce işlem.

Teşekkür ediyoruz.

Bizi çok sabırla dinledi şu saate kadar, birkaç defa söz istedi, çok özür dilerim, veremedim; Bayram Uzunoğlu Bey, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünden.

Neden iki konuyu birden bir genel müdürlüğü bağladılar? Bu da kanun hükmünde kararnameyle oldu, değil mi?

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Evet.

Sayın Başkanım, teşekkür ediyorum, söz hakkı verdiniz. Aslında baştan itibaren...

BAŞKAN – Hem siz hem uzmanımız var Şerife Gürcan Hanım; artık -biraz önce söyledi, siz beraber çalışıyorsunuz- hanginiz uygun görüyorsanız, buyurun.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Şerife Hanım'dan, eksik kaldığım noktada müdahale etmesini isteyeceğim kendisinden.

Ben öncelikle teşekkür ediyorum, komisyon olarak her zaman tüketicinin en mağdur olduğu alanları gündeme taşıyarak onlara çözüm yönelik üretme anlamında çok önemli işleri komisyon olarak başarıyorsunuz. Daha önce, biliyorsunuz, kayıp-kaçakla ilgili çalışmanız çok ses getirdi ve bu anlamda ilgili otoritelerin ciddi manada düzenlemeler yapma yoluna gittiklerini biliyorum.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Otopark var, en çok düzenlediğimiz...

BAŞKAN – Otopark da aynı, kayıp-kaçak da. Düzelttiklerini düzelttiler, düzeltemediklerinin üstünü örttüler.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Biraz öyle oldu. Ben, doğrusunu isterseniz, bu komisyon çalışmalarının da aynı neticeleri vereceğini umuyorum.

BAŞKAN – İnşallah, hayırlara vesile olur.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – “Neden çok önemli bir konu?” diye sorarsanız, biz tüketici sorunları hakem heyetlerine ulaşan şikâyetlere baktığımızda -2011 yılı ve 2012 yılında yapılan başvurulara- 2011 yılında 165.000 başvuru yapılmış ve bunun 54.000'i, yaklaşık 55.000 adeti bankacılık sektörüne ilişkin, yaklaşık olarak yüzde 33'ü. 2012 yılında ise ilk sekiz aylık dönemde yaklaşık olarak 225.000 başvuru görünüyor ve bunun da yüzde 54,2'si bankacılık sektörüne ilişkin uygulamalara dayalı. Dolayısıyla burada bu sayısal verilere baktığımızda, ortada bir ciddi problemin olduğu da zaten bu rakamlardan karşımıza çıkıyor.

Tüketici sorunları hakem heyetlerimiz, biliyorsunuz, 81 ilimizde ve tüm ilçe kaymakamlıklarımız bünyesinde oluşturulmuş olan, kararları, belli tutarların altında olan, 2012 rakamı itibarıyla da 1.161 lira 67 kuruşun altında olan başvurular için de bağlayıcılığı olan bir heyet. Çok önemli projeler yani çok önemli işler başardığını görüyoruz. Daha da geliştirmek anlamında da hem taslak metnimizde buna ilişkin düzenlemelerimiz var. Kalitesini, niteliğini daha da arttırdığımızda daha güzel neticeler alacağımızı düşünüyoruz.

Şimdi, doğrusunu isterseniz, tabii Hamit Bey'in mikro anlamda sistemin içinden gelen birisi olarak ortaya koymuş olduğu sorunlar, diğer taraftan da Yiğit Bey'in de daha makro ölçüden ortaya koymuş olduğu sorunlar ve tespitler bizim açımızdan çok önemli ve diğer arkadaşlarımızın da yapmış olduğu beyanlardan, açıklamalardan da çok yararlandığımızı söylemek istiyorum. Zaman zaman belki müdahale etmek anlamında, daha doğrusu, bir açıklama getirmek anlamında söz almak istedim ama bunlara daha, belki bu hususun içerisinde yer vermeye çalışacağım.

Tabii, arkadaşlarımız çok haklı olarak... Siz de en başta ifade ettiniz, tüketicinin finansal okuryazarlığının çok önemli olduğuna değindiniz. Bu, günümüzde bir trend aslında. Şu anda hem ilgili otoritelerimizde hem çeşitli finans kesimindeki muhataplarımızda hem de şu an Kalkınma Bakanlığı bünyesinde gerçekleştirilen Onuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda da, orada da yurt içi tasarruflar özel ihtisas komisyonunun gündeminde de yine bu finansal okuryazarlıkla ilgili hususlar söz konusu. Şu anda oradaki çalışmalar da bir rapor aşamasına gelmiş durumda.

Doğrusunu isterseniz, finansal okuryazarlık önemli yani tüketicinin en basit bir faiz hesabını yapabilmesi, hani bileşik faiz uygulamasını yapması çok mümkün değil ama normal okuryazarlığın önemli olduğuna değiniyoruz ama en az onun kadar da önemli olan, muhataplarının ezber bozan siyasetlerinden ya da politikalarından vazgeçmesi. Sonuçta, tüketicinin ezberini bozan uygulamalar karşısında finansal okuryazarlık çok fazla bir anlam ifade etmiyor. Dolayısıyla, biz muhataplarımızdan, bankalardan ya da finansal kesimden bu anlamda tüketiciyi yanıltmayacak, yanlış bilgi vermeyecek ve onların iradelerini sakatlamayacak müdahaleler yapmalarını ve uygulamalar içerisinde olmalarını çok önemsiyoruz.

Aslında ben, genel müdürlüğümüze, bakanlığımıza intikal eden tüketici şikâyetlerinden bahsetmek istiyorum belki kayda girer diye ama şöyle hızlı bir şekilde -ana başlıklarla- hangi konularda şikâyetler geliyor; birçoğuna arkadaşlarımız değindiler ama ben toplu olması anlamında kısaca söylemek istiyorum.

Bunların içerisinde 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, tüketicinin limitini aşan miktarda para çekilmesinin teknik açıdan engellenmemiş olması, konut kredilerinde gerçek olmayan gelir kalemleri üzerinden kredi verilmesi, tüketicinin kredi kartı ücretinin iadesini talep etmesi durumunda belli tutarda harcama yapması taahhüdünü alması, dolayısıyla da daha fazla borçlanmaya itmesi tüketiciyi. Bu şekilde bir uygulama içerisinde girmeleri ya da tüketiciye tüm borçlanmayı ödeterek tüketicinin banka hesabını kapatması, konut kredilerinde bankaların kredi kullanımında zorunlu olmayan hayat sigortası ve benzeri kalemleri

zorunlu imiş gibi göstermeleri ya da bu tür sigortaları tüketicinin istediği sigorta şirketi yerine kendi iştiraki olan kuruluşlardan bunu yapmaya zorlamaları, tüketici kredilerinin kullandırılması sırasında tüketiciye bilgisi dışında -Hamit Bey bahsetmişti- işsizlik sigortası yapılması, hatta işsizlere, emeklilere ve kamu çalışanlarına da bu sigortanın yaptırılması söz konusu.

Bankaların tüketici kredisini erken kapatan veya bireysel kredi ödemesinde ara ödeme yaparak bir veya birden fazla taksiti ödemesi durumunda, tüketiciler için gerekli olan faiz indirimlerinin yapılmaması veya eksik yapılması.

Aslında bu husus, demin uzman arkadaşımızın İhsan Bey'e ilettiği konuyla ilgili olarak bakanlığımıza da intikal eden bir husus. BDDK'daki murakıp arkadaşların yapmış olduğu bir tespit neticesinde bir bankanın tüketicilere yönelik işlemlerinde gerekli faiz indirimlerinin yapılmadığı hususu, BDDK tarafından bakanlığımıza intikal etti tüketici şikâyeti olması veya tüketici konusunu ilgilendiren yönüyle değerlendirilmek üzere. Biz, müfettiş arkadaşlarımız vasıtasıyla bu konuyu değerlendirdik ve firma hakkında da banka hakkında da yaklaşık 8,1 milyon liralık bir ceza ve yaptırım uyguladık.

BAŞKAN – Ne kadar indirmeleri lazımdı? Diyelim ki otuz altı aylık bir krediyi onuncu ayında adam kapatırsa faizini mi indirecek?

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Yani ne kadarlık faiz işletmişlerse ya da yüzde kaç faiz oranlı işletiyorlarsa o oranda bir faiz indirimini yapması gerekiyor. Tabii burada süre de çok önemli; kaç gün öncesinden yatırmış. Yani bir aylık dönemin eğer yirmi bir gün öncesinden yatırmışsa yirmi bir günlük faizi tüketicinin kredisinden düşülmesi gerekiyor.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Yatırdığı gün hesabı esas değil mi?

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Evet.

Bu bankanın uygulamasında şöyle bir şey vardı, normalde...

BAŞKAN – Bu sadece iş bankasının yazılımında var, diğer bankalarda yok.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Evet, yani bu bankanın uygulamasında şöyle bir şey var, diğer bankalarda var mı bu sistem bilmiyorum ama...

BAŞKAN – İş Bankasının yazılımında var, her şubede görüyorum ben.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Yani siz demin bahsederken bu sistemsel bir mesele olarak bunu görüyorsunuz.

BAŞKAN – Yazılım...

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Yazılım, bankanın da itirazı bize bu oldu aslında yani denildi ki: "Bu bizden kaynaklanan bir durum değil, sistem otomatikman bunu..."

BAŞKAN – Klasik yani size de anlattılar.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Evet, bize de anlattılar ama açıkçası hem BDDK'daki arkadaşların raporları doğrultusunda hem de müfettiş arkadaşlarımızın yapmış olduğu incelemeler neticesinde...

BAŞKAN – Daha doğrusu bu bize anlatmaları yetmedi çünkü biz 8 milyonu yazdık oraya.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Yetmedi, yazdık, evet. Şu anda...

BAŞKAN – Elinize kolumuza sağlıklı.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Yani tabii...

BAŞKAN – Yani yanlış yapanlara söylüyorum onu.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Bunu örnek olarak ben uzman arkadaşımızın sorusuna da cevap olması anlamında vermek istedim.

Devamında, borcunu erken kapatan tüketiciden sonraki yılların sigorta bedellerinin iade edilmemesi, bu çok önemli bir husus aslında.

BAŞKAN – Hiç daha bana bir kere iade etmediler bütün kredilerimi erken kapattığım hâlde. Ben kime şikâyet edeyim? Ben buradayım yani.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Evet.

BAŞKAN – BDDK'ya mı şikâyet edeyim sigortayı yani? Hiç aramıyoruz bile, 3 kuruşluk para.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Aslında çok düşük rakamlar olarak görmemek lazım, sonuçta siz krediyi kullandığınızda beş yıllık bir kredi dönemi öngörmüşsünüz ve beş yıllık sigorta tutarını peşin olarak yatırıyorsunuz. Bir yıl sonra erken kapama yaptığınızda, aslen dört yıllık sigorta bedelinin tarafınıza tekrar iade edilmesini isteyebilmeniz gerekiyor ve bankaların veya finans kurumlarının bazılarının da buna uymadıklarını görüyoruz.

Mevduat hesabını işleten tüketiciden “hesap işletim ücreti”, belli bir süre sonra hesabı hareket görmeyen tüketiciden de “hesap işletimsizlik ücreti” diye bir isimle tüketiciden ödeme alınması çok enteresan yani hesabınızı işletirseniz işletim ücreti, işletmezseniz de işletimsizlik ücreti alınması durumu söz konusu.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Her hâlükârda alacak yani.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Evet. Devamında, tüm ödemelerini tamamlamış, bankayla hiçbir ilişkisi kalmamış ve son olarak da -siz de bahsetmiştiniz- “Bana borcum olmadığına dair bir yazı verin.” denildiğinde bunun bir ücrete tabi olması durumu söz konusu. Yine aynı şekilde, bir taşınmazın üzerindeki ipotegin kaldırılması sırasında 300-400 lira civarında ipotek fek ücretinin alınmasına devam edilmesi hususuna ilişkin şikâyetler çok fazla.

Kredi faiz oranlarındaki düşüşten faydalanmak isteyen tüketiciden yapılandırmada yeniden dosya ve ekspertiz ücretlerinin istenmesine ilişkin şikâyetler çok fazla. Açıkçası, bu noktada Buket Hanım, tabii kredi kartlarına yönelik olarak yapılan ve son dönemde çıkan bazı Yargıtay kararlarını örnek göstererek aslında bu hususlarla ilgili olarak banka şubelerine giderek bu talepte bulunmamaları noktasında bir eğilim içerisinde olmaları gerektiğine ilişkin -ben öyle algıladım- bir ifadesi oldu.

İki hafta önce sizin toplantınızın olduğu gün biz o toplantıya iştirak edememiştik, gerekçesi de biz biliyorsunuz bankacılık sektörüyle beraber İstanbul’da bir sempozyum düzenledik. Açıkçası çok faydalı olduğunu düşünüyoruz çünkü tüm taraflar orada masadaydı ve herkes kendi fikrini söyledi. Biz de bakanlık olarak şunu gördük: Aslında bu konuları bankacılık sisteminin de veya bankacılık sektörünün de kendi içinde sorguladığına şahit olduk yani bu da çok önemli bir husus yani gözlerini tamamen kapatmış “Bu sorun ne olursa olsun, biz sonuçta kendi kârlarımıza, gelirlerimize bakarız.” mantığında ve düşüncesinde değiller diye gördük. Bu anlamda farklı bir yaklaşım içerisinde ve arayış içerisinde olduklarını da gördük.

Tabii, Buket Hanım’ın söylediği konuyla ilgili olarak aynı sempozyumda Yargıtay 13. Dairesi Hâkimi Candaş İlgin Bey’in bir açıklaması oldu; dosya masrafları konusunda Yargıtayın kararları var, bu kararlar doğrultusunda ısrarla tüketiciden bankalar bu tür ücretler talep etmesinler, dolayısıyla da bizi de meşgul etmesinler anlamında bir ifadesi oldu.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Bir daha söyleyebilir misiniz?

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Geçen hafta Erkan Çelebi’nin yazmış olduğu bir yazıya da...

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – “Alınmış olan bir karar var, bizi bununla meşgul etmeyin...” Bunu almamasını gerektiriyor.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Bankanın almaması gerekiyor, bankaya söylüyor değil mi?

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Bankaya söylüyor.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Bankaya, finans kurumlarına bu şekilde bir ifade de bulundu yani Yargıtay 13. Dairesi hâkimi.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Buket Hanım farklı söyledi de onun için.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Buket Hanım’ın söylemiş olduğu konu şöyle ilgiliydi kredi kartlarına ilişkin ama sonuçta kredi kartlarına ilişkin lehte ve aleyhte kararlar var, Yargıtayın çeşitli nedenlerle alınmış olan kararları var. Dosya ücreti konusunda net bir görüş ortaya koydu. Mahkemeleri çok fazla meşgul etmesinler yani “Bizim de bankacılık sektöründen beklentimiz bu.” şeklinde ifade edildi. Çok da haklı bir talepti diye düşünüyorum.

Devamında, önemli bir husus, yargı, tüketici kredilerine ilişkin yapılan reklam ve ilanlarda ödenecek komisyon ve masraflara yer verilmemesi nedeniyle tüketiciye sunulan reklamlarda yıllık maliyet oranlarının belirtilmemesinden dolayı tüketicinin yanıltıldığını düşünüyoruz yani buna ilişkin bir örnek de vermek istiyorum. Şimdi, siz tüketiciye sunduğunuz şeyde “0,89 kredi faiz oranıyla” diye bir reklamla çıkıyorsunuz, devamında, aslında dosya ücreti, diğer ücretleri de falan kattığınızda bu rakamın 1,5’a çıktığını, 1,35’e çıktığını görüyoruz. Bu, bilgilerin tüketiciye doğru olarak verilmemesi durumunda da tüketicinin yanlış bir bilgiyle hareket ederek kredi kullanımına gittiğini görüyoruz. Bu anlamda, bize intikal eden, bakanlığa intikal eden tüketici şikâyetleri veya diğer şikâyetleri reklam boyutuyla değerlendiriyoruz. Ciddi manada da yaptırımlar uyguluyoruz. Mesela, 2011 yılında 21 adet firmaya 1,5 milyon liralık idari

para cezası öngörmüşüz yani bu bankacılık sektöründe bankacılık uygulamalarından kaynaklı olan reklam ve ilanlara yönelik böyle bir yaptırım öngörmüşüz. Benzer aslında birçok şey var. Devamında, arşiv belgesi yani Tüketici Hakem Heyetine başvurmak istiyor. Hakem Heyeti kendisinden bu şeyleri istiyor. Sözleşmeleri ve diğer dekontları istediğinde, tüketici bankaya başvurduğunda bunun için bir arşiv ücreti verildiğini görüyoruz. Bu önemli bir husus.

Diğer bir husus, aslında en temel hususlardan bir tanesi, belki komisyonda bunun dikkate alınması gerekiyor. Hakem heyetlerimiz, biliyorsunuz bu tüketici sorunlarının çözümünde çok önemli bir nokta. Hakem heyetlerimize yapılan başvurularda tüketicilerin bazen ellerinde birtakım bilgi ve belgeler olmayabiliyor yani sözleşme olmayabiliyor diğer dekontlar, makbuzlar, hakem heyetleri de bu tür talepleri aslında kabul etmek zorundalar ama bazen kabul etmediklerinde bankadan istenildiğinde banka hakem heyetlerine bu bilgileri göndermiyorlar yani hakem heyetlerinin sağlıklı bir karar almasına dayanak teşkil edecek olan bir uygulamaya kolaylık sağlamadıklarını görüyoruz. Şimdi, yapılan bir başvuruyu, Hakem Heyeti “Tüketicinin talebinin kabulüne.” diye ifade ediyor. Hâlbuki, ortada çok net bir parasal tutar da yer almadığı için Hakem Heyetinin almış olduğu o kararı bankaya uygulamaya gidildiğinde banka zaten onu yerine getirmiyor, icra yoluyla bu kararın yerine getirilmesi söz konusu ama icraya gittiğinde icra dairesi diyor ki: “Bu kararda herhangi bir parasal tutara yer verilmediğinden dolayı biz kararı uygulayamayız.” Yani hakem heyetlerini bankaların ya da finansal kuruluşların bilgi ve belgeleri iletmemeleri nedeniyle sağlıklı kararlar alma noktasında da ciddi manada bir sıkıntı var. Bu sıkıntının da hem BDDK tarafından çünkü sonuçta hem üst otorite olarak bu kurumun hem de belki sektörün temsilcisi olarak Bankalar Birliğinin katkılarıyla hakem heyetlerinin yapmış olduğu bu bir anlamda yargısal faaliyete kolaylık sağlamak anlamında bu bilgi ve belgelerin ulaştırılması hususu çok önem arz ediyor. Biz de bunu çok önemsiyoruz.

Diğer taraftan, aslında, tabii birçok şikâyetler söz konusu ama bütün bu konuları bir araya getirerek biz taslak metnimizi hazırladık. Ben son olarak da o konuya değinmek istiyorum. Şimdi, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun 1995 yılında yayımlandı, 2003 yılında bir köklü değişiklik gördü ama 2003 yılından bugüne kadar da hem sektörde yaşanan birtakım değişimler, çeşitli alışveriş şartlarında, stillerinde değişiklikler oldu. Geçmişte mesafeli satışlar bu kadar ön planda değilken günümüzde elektronik ortamda yapılan satışlar ve mesafeli satışlar daha bir ön plana çıktı. Gerek satış tekniklerinin değişmiş olması gerek yaşanan birtakım sıkıntılardan hareketle gerekse AB’nin birtakım direktiflerinin mevzuatımıza, iç mevzuata uyarlanması anlamında da bugün itibarıyla da bir kanun değişikliğine gidiyoruz. Kanun değişikliğine ilişkin tasarı taslağımız tüm kamuoyunun görüşlerine açtık. 96 kamu kurum ve kuruluşunun görüşüne sunduğumuz taslak çok rağbet gördü ve birçok kamu kurum ve kuruluşu görüşlerini bize bildirdiler.

BAŞKAN – Bankalar Birliğine gönderdiniz mi?

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Evet, Bankalar Birliği, BDDK, Merkez Bankası yani sektöre ilişkin tüm otoritelere biz bunları da göndermiş olduk. Bize görüş bildirmeyen kurumları da açıkçası telefonla aradık, “Bize bir görüş bildirin.” şeklinde biraz da zorlamayla bu görüşleri istedik. Sadece kamu kurum ve kuruluşlarından bu görüşler gelmedi, şimdi tüketici konusunun herkesi ilgilendiren bir boyutu var ve bağımsız olarak firmalar, bağımsız olarak tüketiciler de ayrıca bize görüş bildiriminde bulundular. Biz görüşleri şu anda taslak metnine uyarlıyoruz ve onları içeriğe dercediyoruz, bütün bu görüşlerden de yararlanıyoruz açıkçası.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Web sayfanızda var zaten değil mi?

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Evet, taslak metni hem kurum ve kuruluşlara gönderdik, aynı zamanda eş anlı olarak da web sayfamızda tüm ülkemizin taraflarına, tüm tüketicilerimize bunu açmış olduk. Bu anlamda dönüş itibarıyla çok olumlu olduğunu söyleyebilirim. Özellikle kamu kurum ve kuruluşlarının, bağımsız otoritelerin ve akademisyenlerimizin çok önemli tespitleri oldu. Bu tespitleri arkadaşlarımız şu anda komisyon marifetiyle değerlendirip biz bu ayın sonu itibarıyla aslında çalışmayı tamamlayıp Bakan Bey’in imzasıyla Başbakanlığa sevk edilmesi gerektiğini düşünüyoruz.

BAŞKAN – Aralık ayı mı hocam?

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Aralık sonu itibarıyla diye düşündük ama bizim öngördüğümüz süreçten biraz daha uzun sürdü çünkü çok fazla başvurunun olması, bir de ısrarla “Biz resmi olmayan başvuruları da değerlendirilim.” den hareketle süreç biraz daha uzamış oldu.

BAŞKAN – Uzarsa bizim rapor da yetişir herhâlde yani.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Tahmin ediyorum ocak ayının ilk iki haftasında Bakanlar Kuruluna veya Bakan Bey vasıtasıyla iletilir diye düşünüyoruz.

BAŞKAN – Bakanlar Kurulundan geldikten sonra burada komisyonda değiştirmek çok zor oluyor yani eğer oradan denk gelirse iyi olacak. En azından buradan ulaşabildiğimiz neticeleri biz de bir görüş olarak...

KANAL 24 GENEL YAYIN YÖNETMENİ YİĞİT BULUT – Şimdi dediniz ya Başkanım, Rekabet Kurulunun...

BAŞKAN – Onu bekleyeceğiz. Biz raporu yazmayalım da bu görüşleri Sayın Başkanımıza iletelim bizimkiler de değerlendirsın eğer ilave bir şey buluyorsak. Zaten çoğu şey paralel gidiyor.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Not alalım, zaten paralel gidiyor.

Tabii, açıkçası düzenlemeler konusunda daha doğrusu, tüketicinin yaşadığı mağduriyetler konusunda özelde de bankacılık uygulamaları konusunda her zaman yasal düzenlemelerle bir yere varamayız yani birileri kaçarken birileri onların açıklarını kapatmak anlamında birtakım düzenlemeler yapmaları çok netice vermeyebiliyor. Biz bunu şeyden gördük yani geçmişte kapıdan satışlar konusu - Sayın Başkanım da burada çok iyi bilirler- ciddi manada bir problem kaynağıydı ve aslında hâlâ da belli ölçüde problem kaynağıdır. Biz sürekli olarak kapıdan satış firmalarının tepkilerine paralel birer adım atmaya çalıştık. Metinlerimizi düzenlerken ya da taslaklarımızı düzenlerken bu tepkisel davranışın ötesinde daha genel bir çerçeve ortaya koymakta fayda var diye düşünüyoruz, bu anlamda rekabetin çok önemli olduğunu düşünüyoruz. Tabii, Orçun Bey haklı olarak çok detaya girmede ama kredi kartı faiz oranlarında Merkez Bankasının belirlemiş olduğu 2,34'lük rakamın altına düşülmemiş olması bize bu piyasada bir rekabetin olduğu görüntüsünü vermiyor. Diğer hususlarla ilgili olarak çok fazla bir şey söylemeyeceğim ben de ama emsal olarak şu anda 3 tane GSM firmasının faaliyet gösterdiği bir sektörde bile bir rekabet söz konusu iken 48 tane -49 oldu mu bilmiyorum ama- bankanın yer aldığı bir sektörde hâlâ istenilen düzeyde bir rekabetin ihdas edilmediği, ortaya konulmadığı da ayrı bir gerçek. Bunu da vurgulamakta fayda var diye düşünüyorum.

BAŞKAN – Sayın Başkanın mesajını yönetim kuruluna iletelim efendim. Bu toplantıların bir de böyle bir özelliği var yani rekabet bekliyoruz bir şekilde. Ya mübarekler, 2,34 yani Merkez Bankasının en üst limitini kullanacağınıza bir iki puan düşseniz ne olur?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Efendim, izin verir misiniz bir cümle açıklayayım?

BAŞKAN – Estağfurullah, buyurun.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Efendim, ben hukukçuyum, bankacı veya ekonomist değilim ama gördüğüm kadarıyla bankaların, biraz evvel Cihan Bey, İhsan Bey de izah ettiler, kredi kartının verilmesi görüldüğü kadar çok basit bir olay değil yani sadece bir kredi kartı, plastik kartı basıp vermiyorsunuz, onu 24 saat müşteriye hizmet olarak sunuyorsunuz ve hangi ülkede, hangi mağazada, üye iş yerinde o kartını kullanacağını bilmiyorsunuz. Sigorta yaptırıyorsunuz, “call center” hizmeti veriyorsunuz yani şu an aklıma gelmeyen pek çok lisans bedeli ödüyorsunuz şirketlere, korkunç bir maliyeti var. Dolayısıyla, söylemek istediğim şu: Merkez Bankasının yasal anlamda belirlemiş olduğu bu aktif ve temerrüt faiz oranları sanıyorum - tahmin yürütüyorum- maliyetlerini karşılamadığı içindir herhâlde. Bankalar da çok yoğun rekabet içinde. Eğer bir marj olsa mutlaka kullanır ve avantaj sağlamaya çalışırlar çünkü bankaların en çok yoğun rekabet yaşadığı ortam biliyorsunuz bireysel müşterilerde gerçekleşiyor. Dolayısıyla da o biraz fiilî imkânsızlıktandır diye düşünüyorum.

BAŞKAN – Yani bu da bir fikir, dediği de doğru olabilir yani.

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Ben de bir katkıda bulunayım isterseniz müsaadenizle.

BAŞKAN – Buyurun Sayın Başkanım.

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Şimdi, yüce Medisin Merkez Bankasına bu görevi vermesi tesadüf değil. Bir kere, literatürde de vardır bu, iktisat literatüründe, kredi kartlarında belirlenen faiz oranlarında fazla bir rekabet yoktur. Dolayısıyla bir otoriteye bunu belirleme yetkisi vermiştir. Diğer bütün kredi faizinde, mevduat faizinde serbest bırakırken kredi kartına böyle bir üst limit belirlemesi hakikaten tesadüf değil. Doğaldır ki yurt dışı örnekleri incelediğimizde yoğun bir rekabetin olmadığını görüyoruz; bu bir. İkincisi; kredi kartları faizleriyle diğer faizleri karşılaştırmamak lazım. Kredi kartları çok farklı bir enstrüman, çok özel enstrümanlar bunlar ve yine bizim bunları belirlerken yaptığımız çalışmalar da belli, zaten bu bizim belirlediğimiz 2,34 ve 2,84'lük oranlar da o hesaplara dayanıyor. Mevduat faizi ve kredi faizlerini çok iyi, çok yakından inceliyoruz ve onlara endeksli bir oran belirlemeye çalışıyoruz; esas söylemek istediğim şey bu.

İkincisi şu: Bu faizler kime yönelik, onu bir tespit etmek lazım. Kredi kartını çok iyi kullanan, vaktinde ödemesini yapan, vaktinde hesap kesim tarihini, ödeme tarihini takip eden insanlar bunların oranlarını bilmez bile. Bu orana muhatap olanlar vaktinde

ödeyemeyenler veya temerrüde düşenlerdir. Rakam verecek olursak, son güncel rakamları arkadaşlarım verdi, yüzde 22,4'tür kredi kartı bakiyesinde borç gözüken oranların toplam kredi kartı bakiyesine oranı.

BAŞKAN – Aşgari ödeyenler mi bunlar?

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Bunlar bir şekilde, o biraz evvel bahsedilen kredilendirilen tutar.

BAŞKAN – Çok iyi. İyi bir oran değil mi bu?

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Tabii, gayet iyi bir oran. Yüzde 80'i ise dediğim gibi bu yüzde 2,34'le, 2,84'le hiç muhatap bile olmuyorlar ama herhangi bir şeye muhatap olmadan, bir faiz oranına muhatap olmadan bu hizmeti satın alıyorlar. Bizim ülkemiz açısından da rakam bu; yüzde 22,4.

İkinci, son olarak söylemek istediğim bir şey de şu: Merkez Bankası ilk belirlediğinde o rakamı da tesadüfen vermedim yani 2006'da çıktığımızda 5,75'ti, şu an 2,34. Biz şu an tüketicilerle beraberiz veya sizin Başkanlığınızda size yansıtılan şikâyetler çerçevesinde bunu konuşuyoruz ama benzer bir şekilde bankalar da bizim sürekli kapımızı aşındırıyorlar. “Bu faiz oranı çok düştü, artık zarar ediyoruz, mümkünse bunu artırın.” diyerek de bankalar tarafından yoğun bir baskı var. Bunun da farkındayız.

BAŞKAN – Tam da bunu soracaktım, sormadan cevapladınız, çok teşekkür ederim.

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Yani 5,75'te iken altta belirleyen bankalar vardı fakat şu an gelinen noktada daha fazla inme imkânı olan banka gözükmüyor. Tam limite değişiyor durumda. Biz de yani yine rakam vermek gerekirse bir yıldır bu oranları değiştirmedik, bir yıldır orada duruyor.

BAŞKAN – Siz yine düşünün.

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Yani bir hesabımız var hakikaten Sayın Başkanım.

BAŞKAN – Biz tüketiciden yanayız değil mi? Düşünsünler.

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Tüketiciler olarak bankaları biraz daha desteklememiz gerektiğine inanıyorum. O kadar sızlandılar ki yani biz biraz daha destekleyelim çünkü yani tüketicilerin sıkıntıları değil yani intiharlar falan boşuna yapılıyor bu ülkede. Bankaları biraz daha desteklememiz lazım.

BAŞKAN – Ben espri yapayım dedim.

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Şimdi, Mehmet Bey'i bir düzeltelim. Biz banka temsilcisi değiliz, biz Merkez Bankasıyız, kamuyu temsil ediyoruz.

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Ama siz öyle bir savunuyorsunuz ki bankalar haklı konuma geçiyor.

BAŞKAN – Başkan, tamam. Ben, latife olsun, biraz ortam gevşesin diye...

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Eğer söylediğimde yanlış bir şey varsa ona itiraz edin. Ben rakamlarla söylüyorum, nasıl baktığımı söylüyorum ve herhangi bir bankanın da temsilcisi değiliz, Bankalar Birliğinin de temsilcisiyiz. Bankalar Birliği belki bunları rahatlıkla söyleyebilir. Biz Merkez Bankası olarak bir kamu otoritesiyiz.

BAŞKAN – 74 milyonu temsil ediyoruz...

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Aynen öyle. Söylediğimde yanlış bir şey varsa ona itiraz edin lütfen.

BAŞKAN – Yok, yok. Devam edin efendim siz. Bitti mi Cihan Bey?

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Bir şey sorabilir miyim Başkanım?

BAŞKAN – Cihan Bey'e sorarsanız ama...

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Son bir vurgu noktası var.

BAŞKAN – O zaman birkaç notunu bitirsin öyle soralım biz soruları.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Ben tabii, Cihan Bey'in söylemiş olduğu hususlara iştirak ediyorum. Sonuçta, artık tüketicilerimiz sadece kredi kartlarını bir ödeme aracı olarak görmüyorlar yani bu bir gerçek. Aynı zamanda bir...

BAŞKAN – Kredi vasıtası olarak görüyorlar.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – ...kredi vasıtası olarak görüyorlar. Bu doğru mudur yanlış mıdır tartışılır ama maalesef öyle bir gerçek söz konusu. Aynı zamanda, bir de statü sembolü olarak da görüyorlar yani bir statü olarak görülürse psikolojik anlamda yani bir tüketicinin bize gelen bir şikâyeti vardı, bunu belki de

söylemekte fayda var. Bir banka bana 17 bin liralık bir limit verirken diğer bir bankayı şikâyet ediyor. “Bu banka bana niye 2 bin liralık limit veriyor, ben artırılmasını istiyorum niye limitimi artırmıyor?” diye böyle bir şikâyeti var yani kendisinin bir kredibilitesi olduğunu ifade etmeye çalışıyor ve bu şikâyeti de bize yapıyor. Tabii, bankalar tüketicileri kendilerine bağımlı kılmak anlamında, sadık müşteri yaratmak anlamında birtakım promosyonlar, indirim kuponları, miller ve çeşitli hediyeler vasıtasıyla ya da işte havaalanında bedelsiz otopark kullanımı gibi veya VIP salonlarında daha iyi bir şekilde ağırlanmaları noktasında birtakım imkânlar sunuluyor. Bunların da bir maliyeti vardır, mutlaka var ama bu maliyeti biz açıkçası böyle kredi kartı veya diğer üyelik ücretleri vasıtasının ötesinde belki de gerçek bir kredi faiz oranlarına yansıtarak bunu uygulamayabileceklerini açıkçası düşünüyoruz ama dünya uygulamalarına baktığımızda kredi kartı üyelik ücretinin alındığı bir gerçek ve farklı tutarlarda, farklı miktarlarda da alındığı da ayrı bir gerçek. Yani bu hem Avrupa Birliği uygulamalarında hem de Amerika Birleşik Devletleri uygulamalarında söz konusu. Sizin de elinizde olan raporda da buna ilişkin birtakım hususlar ve tespitler de var gördüğüm kadarıyla.

Bu konularda, aslında doğrudan yasaklayıcı olmanın ötesinde serbest rekabetle ve tüketiciyi doğru bilgilendirmek kaydıyla ve önceden bilgilendirmek kaydıyla yani işlem gerçekleştirdikten sonra değil ama öncesinde doğru bilgi vermek suretiyle bu sorunun aşılabileceğini düşünüyorum. Ben açıkçası bunun konjonktürel bir sorun olduğunu, biz bugün bu problemi konuşurken önümüzdeki birkaç yıl içerisinde serbest rekabet ortamında belki bu sorunu konuşmayacağız diye düşünüyorum.

BAŞKAN – Büyük oranda çözüldü de zaten, çözülüyor da yani.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Yani o noktaya doğru gittiğini düşünüyoruz.

BAŞKAN – Kredi kartı konusu çözülüyor da bu işletimsizlik ücreti, işletim ücreti falan onlar işte.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Evet, bu tabii, Sayın Bakanımızın ifade etmiş olduğu 31 kalemde bu tür ücretler alınıyor yani bunların birkaç tanesi söylemeye çalışayım.

BAŞKAN – İşletimsizlik ücreti gibi çok ilginç bir şey varsa, mesela “Selam vermedin, bankaya ayda 2 kere gidip selam vermen gerekiyordu, vermedin.” diye ücret çıkarabilirler yani.

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Zaten gününde yatırımları banka sevmiyor.

BAŞKAN – Ben kendi kredi kartı bankama nazlanırken öyle söylüyorum. “Benim sicilime bir bakın ya, ben çok kârlı bir müşteriyim, daha benden ne istiyorsunuz?” diyorum, siliveriyorlar Başkanım hemen. Hemen anında kaldırıyorlar, hiç almadılar benden.

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Siz hakikaten ideal bir müşterisiniz. Şu yüzde 20’lik kısım zaten kârlı müşteri, bankalar açısından oldukça kârlı bir müşteri. Yüzde 80, benim gibi vaktinde ödeyen, vaktinde şey yapan insanlar hakikaten...

BAŞKAN – Çok kötü müşterisiniz.

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – ...oldukça kârsız müşteriyiz.

BAŞKAN – Para kazandırmıyorsunuz. Adam sizin için “server” çalıştırıyor. Bütün her tarafta gece-gündüz harıl harıl o server’ların yirmi dört saat bakımı zaten bir dert.

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Sayın Başkanım, biz bunları tabii bankalarla çok seri toplantılar yapıyoruz. Onların söylediği oranlar bunların 2-3 katı yani şu anki oranların 2-3 katı. Kendileri çok ciddi şeyler yapıyorlar, danışmanlık da aldılar bir uluslararası danışmanlık firmasından, hesaplamasıyla alakalı olarak iddiaları var. Fakat biz onlara da söylüyoruz yani şu an muhataplar burası olduğu için ben işin bir yönünü anlattım ama biz karşı tarafa da şunu anlatıyoruz: “Benden kâr etmiyorsun ama benim yaptığım işlemden dolayı işte o firmadan kâr ediyorsun -kendilerinin komisyon ücretleri var- komisyondan kâr ediyorsun yani yalnızca benden kâr etmeye çalışma.” O POS’u verdiği için o işletmeden, oradaki geçen işlemlerden, başka kredi kartıyla kullanılmasından dolayı komisyon oranlarından vesaire kâr ediliyor, onları da biliyoruz ama bugünün konusu olmadığı için çok detaylandırmıyorum.

BAŞKAN – Eyvallah.

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Ama şeyi de söyleyeyim: Biraz evvel, üzerimize yapışmasın diye tabii ki bankalar sütten çıkmış ak kaşık değil. Bunu Sayın Babacan da söyledi, havale ücretleriyle alakalı -hatırlarsınız- anekdot olarak anlattı “Bir yerden bir yere taksiye binsek daha düşük olacak.” vesaire gibi. Bizim Merkez Bankası olarak duruşumuz şu: Sektörü yıpratmayalım ama o bankayı yıpratalım, o kimse yani bunu yapan kimse onu yıpratalım veya o ücreti alan kimse onu yıpratalım, onunla çalışmayalım. Tüketiciler bu konuda çok aktif olsun, kendi sosyal medyayı falan kullanarak işte Amerikalıların dediği “name and

shame” “Bunun ismini bildirin, utandırın.” dedikleri şeyi yapsınlar. Fakat “Sektör şu kadar kâr ediyor, sektör şöyle sömürüyor.” vesaire gibi genellemelerden kaçınalım diye söylüyoruz.

BAŞKAN – Kesinlikle doğru tespitleriniz var.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – “Çok dikkat çeken bir şey var mı?” diyorsunuz ama tabii, hesap işletim, işletimsizlik, dosya, komisyon, ipotek, tesis...

BAŞKAN – İşletimsizlik güzel.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Bununla da belki şu var: Tüketiciden “Mevzuat araştırma ücreti” diye bir ücret talep edilmiş, bu çok dikkat çekici.

BAŞKAN – Aslında, bankacılar bu isimleri bulan adamlara ödül vermeleri lazım.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Mevzuat değil, mevduat.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Mevduat araştırma, olabilir, doğrudur.

BAŞKAN – Duydun mu Cihan Bey, bak “Mevzuat araştırma ücreti.”

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Mevduatmış Başkanım.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – İzin verirsiniz açıklayabilir miyim?

BAŞKAN – Mevduat mı, mevzuat mı?

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Ben “mevzuat” not almışım ama “mevduat” olduğunu söylüyor arkadaşlar, olabilir yani “mevzuat araştırma” tabii başka bir anlama gelir.

BAŞKAN – Ya mevduatın neyini araştıracaklar?

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Böyle bir not düşmüşüz, tabii, bunun teyidini yapmamız gerekiyor. Gerçekten mevzuat mı, mevduat mı konusunda bizim kayıtlarımızı tekrar bir gözden geçirmemizde fayda var.

BAŞKAN – Bir bak bakalım, benim de ilgimi çekti.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Bunun gibi 31 kalemde ve daha fazla sayıda kalemde bu ücretin alındığını görüyoruz. Taslak metinde, açıkçası çok radikal bir kararla, bankacılık sektöründe “faiz”, “komisyon” ve benzeri herhangi bir isim altında bir ücret alınmayacağına ilişkin bir kaydımız, bir madde, hüküm koyduk. Açıkçası tartışmaya açtık bunu.

BAŞKAN – Tartışmaya açtınız, o hükme çok yüklenecekler, onu sınırlayalım, “tüketici kredileri” diyelim. Tüketici kredilerini de limitlendirirsek, belli bir limite kadar o yetkiyi de yine Merkez Bankasına falan, Bakanlar Kuruluna sallarsanız, bir şekilde tartışırız yani.

Şimdi, biz, yasa yapma tekniği düşünüyoruz, buna çok itiraz gelecek bu maddeye. Aslında çok güzel, şu hâliyle bir geçse yani geçirebilsek ama mümkün değil, ne komisyondan geçer ne aşağıdan geçer bu hâliyle.

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Efendim, kredi kartları faiz oranının belirlenmesi görevinin de Merkez Bankasına verilmesi konusunda muhalefetimiz vardı fakat yasa böyle çıktı, ona diyecek bir şeyimiz yok, belirliyoruz.

Benzer bir şekilde, biz de o taslağa görüş verdik bunlara böyle sınır konulmaması şeklinde çünkü iddiamız da şu: O ücreti almaz fakat bu sefer de faiz oranı yükselir. Bu sefer, bütün toplumun bütün kesimlerine o maliyeti yaymış oluruz diye bir iddiamız var.

BAŞKAN – Cihan Bey, şunu yapamaz mıyız? Bankaların tek müşterisi tüketiciler değil. Şu tüketici kredileriyle öbür kredileri bir ayıramaz mıyız, bunun bir sınırı olmaz mı? Mesela, ben 200 milyarlık konut kredisini de çok tüketici kredisi içinde görmek istemiyorum ama gariban bir vatandaş, emekli bir vatandaş, maaşının 10 katı, 20 katı, zaten kendine harcamıyor. Bakın, toplumun içinden geliyoruz, bizim emeklilerimiz kredi çekerken bu paraları kendileri için değil, çolukları çocukları için çekiyorlar, oğulları, kızları, okuyan torunu için falan. Yani o küçük tüketiciyi bir aynen bu kanunda olduğu gibi sıfır maliyete düşürmemiz lazım. Çok özür dilerim, adam gitmiş, 450 bine eve almış, bunun 300 bin lirasını kredilendirmiş, versin kardeşim o masrafını yani ne bedel ödeyecekse ödesin bankaya.

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Evet, bunu da tabii, kanunla, mevzuatla düzenlemenin ötesinde bunu firmalar...

BAŞKAN – İşte bunun rakamını, bunu sınırlayamayız, buna bir şekilde çözüm bulmamız lazım. Biraz bu yönde bir yardımcı olun da buna uygun bir çözüm bulalım Sayın Cihan Bey. Gerçekten, bu küçük tüketiciye bir çözüm bulmamız lazım. Yani hiç değilse mesela orada limiti biz yasaya yazamayız mı?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Efendim, Avrupa Birliği mevzuatında var. Bütün Avrupa Birliği mevzuatında belli rakamı aşanlar, en azından... Efendim, şimdi biliyorsunuz, biz, son on yıldır yaptığımız bütün düzenlemeleri, yasal değişiklikleri Avrupa Birliğine uyum kuralı çerçevesinde yapıyoruz.

BAŞKAN – Basel II'ye geçtik mi biz?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Yok, ben Bankacılık Kanunu anlamında dedim.

BAŞKAN – Hayır, hayır, Basel II'ye geçtik mi biz Başkan?

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Temmuz ayı itibarıyla geçtik efendim.

BAŞKAN – Şu anda en güvenilir bankacılık mevzuatı var değil mi?

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Tam değil. Dünya Basel III'e geçiyor.

BAŞKAN – Geçiyor mu? Basel III'e biz geçecek miyiz?

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Basel III'te bütün ülkeler, Finansal İstikrar Kurulu üyesi bütün ülkeler tasarılarını yayınladı ve bazıları da takvim belirledi hangi vadede geçeceklerine dair. Mesela "likidite", mesela "kaldıraç" gibi bazı alt başlıklarda geçen ülkeler de var, tam paket olarak geçen ülke de var. Biz, 2013 başı itibarıyla en son katıldığımız Basel toplantısında, -Sayın BDDK Başkan Yardımcımızla birlikte katılıyoruz Basel toplantılarına, ben Basel üyesiyim ülkemiz adına, Basel komite üyesi- orada 2013'in ilk aylarında tasarılarımızı kamuoyuyla paylaşacağımız söyledik.

BAŞKAN – Bu da fazlandı, toplantıya katılan herkes öğrenmiş oldu Türkiye'nin Basel III'e geçeceğini.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Sayın Başkanım, ben, aslında bankacılık mevzuatı açısından kastetmemiştim. Amacım, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun veya Borçlar Kanunu, Medeni Kanun açısından bahsetmiştim.

BAŞKAN – Oraya bir küçük virgül koyalım.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Yani ben yaklaşık 1998'den beri bu komisyona gelip görev yapıyorum Bankalar Birliğini temsilen. Bütün kanunların veya tasarıların gerekçesinde "Avrupa Birliğine uyum." diyoruz. 4077 sayılı Kanun'un da hem 2003'teki değişikliği hem de şimdi gündeme gelen değişikliğinin gerekçesinde Avrupa Birliğine uyum mevzuatı yer alıyor ve direktiflerden de zaten bahsediliyor fakat bizim Bankalar Birliği olarak bu 4077 sayılı Kanun'un değişikliğine ilişkin tasarıda da özellikle dile getirdiğimiz notlardan biri Avrupa Birliği mevzuatındaki kurallar getirilirken aynen getirilmesi yani eğer bir kredi tüketici kredisi olarak kabul edilip 4077 kapsamına girecekse Avrupa Birliğindeki sınırlar da alınsın. Sizin de ifade ettiğiniz gibi -atıyorum- çok yüksek rakamlı bir konut kredisi bu kanun kapsamında bir korumaya tabi olmasın yönünde veya daha küçük rakamlar için başka istisnalar olsun yönünde.

BAŞKAN – Ama sizin Birliğiniz, bu kanunun bu maddesine...

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Kanun maddesi... Efendim, Avrupa Birliği direktiflerini direkt...

BAŞKAN – Limit koyarsa kabul eder misiniz?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Şimdi, şöyle efendim: Tabii, belli bir rakamı tamamen maliyetsiz, tüketiciye hiçbir şekilde maliyet yansımaları şeklinde değil ama gerekçemiz bizim Bankalar Birliği olarak, Avrupa Birliğinin düzenlemesini alıyorsak oradaki rakamsal sınırlamaları da alalım, o sınırlamalarla birlikte bütün olarak alalım yani esas kural alıp sınırlamalara, istisnalara yer vermememiz şeklinde. Yani sizin yaklaşımınız AB mevzuatında yer almış durumda.

BAŞKAN – Sevgili konuklar, biraz bizim serbest piyasadan gelme pratik sonuç çıkarma hedefimiz vardır. Şimdi, bizim hedefimiz -ben biliyorum siyasetçi olarak- bu taslak böyle kalmayacak çünkü Merkez Bankası farklı görüş veriyor, Hükûmete geldiği zaman Sayın Ali Babacan buna el koyacak, Hayati Bey'le karşı karşıya gelecekler, "Olmaz bu böyle." diyecek, bankalar korunacak ama şimdi, o noktada pratik sonuç alabilmemiz açısından burada aslında gidip Bankalar Birliğiyle pazarlık etmemiz lazım, belli bir limite kadar insanları korumak lazım, zaten koruyorlar, kamu bankaları bunu yapıyor. Mesela Ziraat Bankası kendisinden maaşını alan

emeklilere kredi verirken dosya masrafı almıyor, bir şeyler ediyor, kolaylaştırıyor. Önemli olan, burada biz diğer bankalardan çalışan küçük tüketicileri korumamız. Pratik sonuç nasıl alınabilir, bize bu noktada yardımcı olun. Ben daha ilk dönem milletvekiliyim, evet, bir buçuk-iki sene olduk ama şu kanun yapma konusunda tecrübem şunu gösteriyor: Bir kanun Hükûmetten ayrı geliyor, komisyondan ayrı geliyor, Genel Kurulda son dakikada bir ihdas veriyorlar, bir teklif, bir kelime, ne olduğunu anlamıyoruz, her taraf allak bullak oluyor yani böyle gece saat ikide, kanun buradan böyle giriyor, öbür taraftan bambaşka çıkıyor. Bu taslak bize gelmez bu şekliyle, Bakanlar Kurulunu bile geçmez, geçeceğinden ben umutlu değilim.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Başkanım, sözünüzü kesiyorum, affedersiniz.

BAŞKAN – Estağfurullah.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Tabii, sonuçta bir taslak metin hazırlıyor ve kamuoyunun görüşüne açıyorsanız, sadece...

BAŞKAN – Değişikliklere de hazır olacaksınız.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – ...görüntü olsun diye sunmuyorsunuz, sonuçta, gelen görüşleri de hakkaniyet ölçüsünde o metinlere dercetmek durumunda kalıyorsunuz.

BAŞKAN – İşte tam orada pratik bir sonuç alalım Sayın Başkan.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Alacağımızı düşünüyoruz. Şu anda, arkadaşlarımız, gerek kamuoyundan gelen bu görüşleri değerlendiriyorlar ve daha uygulanabilir, daha belki çerçevesini çizebilir, sadece böyle noktalamaya atışı değil ama daha çerçeveyi çizerek biz bu işin çözülebileceğini düşünüyoruz.

BAŞKAN – İnşallah.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Bu anlamda arkadaşlarımız metinler üzerinde çalışıyorlar, son şeklini vermeye gayret gösteriyorlar ama sonunda yine tüketici korunacaktır diye düşünüyorum ben.

BAŞKAN – İnşallah.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Siz “Her ne kadar bankalar korunacaktır.” dediniz ama nihayetinde, tüketicilerin daha ağırlıklı olarak korunacağı bir tasarı metni ortaya çıkacak diye düşünüyoruz.

BAŞKAN – İnşallah.

Sayın Başkan, ben sizin kadar umutlu değilim. Bu memlekette “futbol lobisi” diye bir lobi var, yedi ayda bu Türkiye Büyük Millet Meclisinde 2 defa kanun değiştirtti hem 23’ üncü Dönem Meclise hem 24’ üncü Dönem Meclise hem de bütün partilere. En küçük şeyde kıyameti koparan, birbirini eleştiren partiler, futbol lobisinin karşısında hepsi esas duruşa geçti; şimdi bu birinci güç.

İkinci güç, bankalar. Bak göreceksin, BDP dâhil bütün gruplar hizaya geçecekler. Hiç sizin kadar umutlu değilim. Ben diyorum ki bankalarla hiç karşı karşıya gelmeden gidelim Bankalar Birliğine, başkana, ötekine, bütün bankalara yalvaracaksa biz yalvaralım. Ben siyasetçiyim, ben yalvarırım yani ben seçmenlerim adına kimlerden ne istiyorum yani gideyim Bankalar Birliğine de “Belli bir limite kadar bu işe direnmeyin, şu işi yasadaki gibi geçirelim.” diyeyim. Ondan sonrasında, zaten büyük tüketici istediği pazarlığı yapıyor. Eğer bir yatırımcıya -çok özür dilerim- 30 milyon dolar yatırım kredisi verecekse onunla istediği pazarlığı yapıyor ama biz karışmıyoruz da yani. Adam yanlış yaparsa Sayın Başkanım, batıyor.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Batıyor zaten.

BAŞKAN – Doğru yaparsa ayakta kalıyor. Yani onlara karışmıyoruz. Bizim derdimiz, şu kurumun çıkardığı kanunla biz herkesi bankaya mahkûm ettik. Artık herkes bankadan geçirmek zorunda bütün işlemlerini. O zaman, geçirirken biz bunları koruyalım, mesela işletimsizlik ücreti almasın. Mevzuat araştırma ücreti veya mevduat araştırma ücreti de almasın yani ne demekmiş mevduat araştırma ücreti? Nedir bu mevduat?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Yani şöyle: Bir müşteri geliyor, herhangi bir diyelim Başkent Şubesinden B bankasının, diyor ki: “Benim Türkiye genelinde hangi şubede ne hesabım var? Bunu araştırın.” Veya bu daha çok şöyle oluyor: “Babam vefat etti, annem vefat etti, ben hangi şubenizde parası olduğunu bilmiyorum, bana lütfen bunu bir araştırın.”

BAŞKAN – Bunun için ücret mi alıyorlar?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Banka burada bin küsur şubesiyle bir manuel veya elektronik ortamda irtibata geçip bir araştırma yapıyor, bir hizmet veriyor, bu hizmetin karşılığında...

BAŞKAN – Kendi şubesinde...

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Kendi şubesinde. Ama sadece bir şubeye gidiyor ve tüm bin küsur şube nezdindeki hesabı olup olmadığı noktasında bir bilgi alıyor. Banka bir araştırma yapıyor, bir hizmet veriyor, hizmetin karşılığı olarak da mevduat araştırma hizmeti bedeli talep ediyor. O mevzuat değildir, mevduattır diye düşünüyorum.

BAŞKAN – Siz serbest avukatlık yaptınız mı?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Hayır, yapmadım. Otuz bir yıldır bankacılık sektöründe çalışıyorum.

BAŞKAN – Arkadaşlar, ben avukatım, ömrümdede bir kere danışma ücreti almadım. On yedi sene de fiilen yaptım bu mesleği. Masamızda da yazar “Danışma, ücrete tabidir.” diye. Gelen insanın tavrına göre bakılır, en zengin müşterimden de almadım, en garibandan da almadım. Yani kendi şubeniz içerisinde dijital ortamda iki dakikada çıkarabileceğiniz bir şey için ücret isterse bankalar ben bunu vicdanla telif etmiyorum, bu vıcıdanlıktır. Yani vereceği iki satır yazı: “Mevduatınıza rastlanmamıştır.” veya “İşte şu kadar.” Bunlar mevzuat araştırma ücreti de olsa mevduat araştırma ücreti de olsa bunları kanuna yazamayacağımız için bir şekilde bu zaman içerisinde alınmaması lazım. Bunlar ne yani? Niye alınıyor ki? Biz şimdi şeyi kaldırmaya çalışıyoruz, sabıka kaydı istiyorlardı bu vakfa, mesela kamu almıyor, ben şahsen ona da karşıyım yani. Hatırlayacaksınız, mahkemelere yazışmalar olurdu, pullar olurdu. E-devlet sistemine geçtik, oradan şıkır şıkır her şey kendiliğinden geliyor ve onlar için herhangi bir masraf yapılmıyor. Bu çağda biraz daha hayatı kolaylaştırma adına bir şeyler yapmamız lazım. Eğer gerçekten bu maddeyi bu şekilde geçiremezsek veya belli bir limite kadar geçiremezsek bizim şu çalışmalarımızın -kaldı ki sizin de vaktiniz gitti, hep beraber geldik, bak, Merkez Bankası yetkilileri “İkiye kadar bitirelim.” demişlerdi, ben “İkide bitireceğim.” dedim ama Medis başladı mı bilmiyorum. Eksiklerimizi tamamlayacağız inşallah- hiçbir anlamı kalmayacak. Bak, sizler de işlerinizden kalıyorsunuz. Biz kimlere yardım ettiğimizi bilmiyoruz ama 74 milyonluk ülkede belki kendimize de, kendi çocuklarımıza da yardım ediyoruz. Küçük tüketiciyi bu şeylerden koruma amacıyla bu toplantıları yapıyoruz. Tüketici Hakları Genel Müdürlüğü eski adı, yeni adı Tüketicinin Korunması. Demin sordum, niye bu iki genel müdürlüğü birleştirdiler? Zorlaştı ya, söyleyemiyorum yani.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Haklısınız.

BAŞKAN – Bu piyasaların gözetimi ne demek? Farklı bir konu değil mi bu?

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Aslında paralel bir konu, farklı değil ama. Daha önce genel müdürlüğün ismi, biliyorsunuz, Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğüydü. Rekabet de vardı, fazladan vardı rekabet bizde. Bu kanun hükmünde kararnameyle rekabet gitti ama piyasa gözetimi geldi. Piyasa gözetimi de sonuçta, genel müdürlüğün ana hizmet alanlarından bir tanesi. Yine orada da ürün güvenliği açısından, tüketici ürünleri son dönemde gündeme gelen...

BAŞKAN – Gözettiğiniz piyasalarda banka piyasaları da var mı?

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Biz onları daha çok 4077 sayılı Kanun kapsamında gözetliyoruz ama o piyasa gözetimi, 4703, ürün güvenliği yönüyle bu kırtasiye ürünlerinde vesaire olan hususlar yönüyle değerlendiriyoruz.

Açıkçası, biz bürokratlar olarak kendi aramızda konuşurken arkadaşlarımızla, kanunun, tabii, buraya gelecek olan taslak metnin son görüşlerden sonraki hâlinin Genel Kurulda muhalefetiyle iktidarıyla tüm milletvekillerimiz tarafından kabul göreceği ve istenilen amaca hizmet edecek bir tasarı olacağını düşünüyoruz.

BAŞKAN – İnşallah.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Biz kendi aramızda böyle konuşuyoruz. “Rahat bir metin çıkartırız.” diye açıkçası kendi aramızda bunu değerlendiriyoruz. Sizlerin de katkılarıyla onu çıkaracağımızı tahmin ediyoruz.

BAŞKAN – İnşallah fakat Sayın Başkanım, ben geçen yıl geldim, ilk milletvekiliyim, buradan, kamuoyunda Şike Yasası diye bilinen meşhur bir yasa geçti, Köşkten geri döndü, tekrar geldi, aynen geçti. Yani çok ilginçtir, o yasa tecrübesinden sonra...

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Bakış açınız değişti sizin.

BAŞKAN – Yani ben şeye göre korkuyorum. Başka önemli değil, İsrail’e karşı kanun çıkarırız, Rusya’ya karşı kanun çıkarırız, savaş ilan ederiz, tezkere çıkarırız ama futbol sektörüne ve bankacılık sektörüne karşı maalesef acziyet içindeyiz.

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Orada da şike mi var?

BAŞKAN – Şimdi, üstadım, bakın, biraz önce konuştu Başkanımız, kredi kartı ödeme vasıtası mıdır, kredi vasıtası mıdır? Çekler şu anda en çok şikâyet aldığımız konu. Çek, ödeme vasıtası mıdır, kredi vasıtası mıdır? Çek bir ödeme vasıtasıdır, gel de anlat bizim bankacılara, hadi anlat bakalım, kabul ettir bu Bankacılar Birliğine “Çek ödeme vasıtasıdır kardeşim, çek veriyorsan ödeyeceksin bunu.” de. Hangi öğrenci, hukuk okuyan hepimiz veya -normal iktisat fakültelerinde de okuyorlar- kambiyo hukuku okuyan herkes bilir ki çek bir ödeme vasıtasıdır ama Türkiye’de bu Meclis çek hukukunu kuşa çevirmiştir, ödeme vasıtası olmaktan çıkarmıştır. Önce hapis cezası koymuş, indir bindir, indir bindir, Özal döneminden beri şu anda bir sürü insan mağdur olmaktadır. Hâlbuki buna başından beri “Çek bir ödeme vasıtasıdır.” desek banka ona göre yapabilir. Peki, şimdi yapamaz mı? Yapar. İşte “rekabet” dediğimiz olay. Şimdi İş Bankası, garantili, SMS’li bilmem ne çıkıyor, çek çıkıyor. Aslında bu böyle olmaz ya, yasaya yazmalıyız kardeşim ya. Banka çek veriyorsa müşterisine, alsın ipoteğini, cartını curtunu, kaç katı teminat alacaksa, limitli çekini versin, hiç kimse de çekle ilgili bir şeyle uğraşmasın. Çek bankaya gittiğinde banka ödesin, bitirsin işi ama yok, o ödemeyecek, vatandaş icraya gidecek, icra dairelerinin sayısı artacak, olmayacak bir de ceza hukukuna sokacağız, savcı dava açacak, ondan sonra yakalamalar, polis... Adam koşturacak yani böyle bir şey olamaz ya. Ayağıma kurşun sıkmaktan başka bir şey yaptığımız yok. Bu kredi vasıtası da böyle. Bu millet, kredi vasıtasını... Kredi kartından nakit çekimini yasaklasak ne olur? Ne olur?

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Sıkıntıların çoğu azalır.

BAŞKAN – Ne olur yani? İntihar edenler onlar.

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Tabii. Bilinçsizce kullanıyorlar.

BAŞKAN – Ama olur mu? Bankalar teşvik ediyor, daha beni arıyor, diyor ki: “Taksitli nakit avans var, almak ister misiniz?” Yani “Al.” diyor, öteki “Vereyim.” diyor.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Limit aşımına aynı şekilde izin veriliyor.

BAŞKAN – Bilemiyorum ben, kredi kartından kaldırsak nakit çekimini bu yasanın içinde, ne olur?

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Açıkçası, banka kartları, kredi kartları...

BAŞKAN – Çünkü en güzel parayı oradan kazanıyorlar.

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – “Call center” dan mutlu olan bir tane tüketici yok ki. “9’a bas, 8’e bas, 7’ye bas.” kapanıyor yani alınan hizmetin de parası var.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Ben geçen gün 4 kez denedim, 4’ünde de başarılı olamadım.

BAŞKAN – Başarılı olma sırrını vereyim mi? Gece üçten sonra arayacaksınız arkadaşlar. Tecrübeyle sabit. Gündüz normal bir şekilde on altı dakikada ulaşamadığın yere gece üçten sonra ararsan -üç dört arası- hemen iki üç dakikada ulaşıyor.

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Başkanım, sadece bir konuyu söyleyecektim.

BAŞKAN – Tamam, o zaman sizden başlayalım. Toparlıyoruz arkadaşlar.

Buyurun İhsan Bey.

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Bu nakit çekimle ilgili, biz, biliyorsunuz bir düzenleme yaptık ve üç ay boyunca ödemeyenlerin -yüzde 50 başta olmak üzere- daha sonra nakit kullanımını kapattık. Burada en çok itiraz bize hangi kurumdan geldi biliyor musunuz? Tüketici derneklerinden. En yoğun itiraz tüketici derneklerinden geldi.

BAŞKAN – “Niyeli limitimizi...”

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – “Neden nakdi kapatıp, bizi, bu kartları çeviremiyorsunuz, mağdur ediyorsunuz?”

BAŞKAN – Ne dersiniz Sayın Başkan?

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Yanlışlık yok, bizim bizzat yaşadığımız şey.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Öyle. Banka olarak biz başından beri destekledik.

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Evet, bankalar bunu kabul etti.

BAŞKAN – Öyle mi?

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Evet, başından beri. Efendim, çok özür dilerim, zaten uygulamada yapıyorduk BDDK yönetimi 17’nci maddesinde değişiklik yapmadan önce bankaların bir kısmı kendi içinde yapıyordu, kapatıyordu yani asgari tutarın tamamını ödemeyip belli bir kısma kadar ödeme yapanları tehlikeli görüp kapatıyordu nakit çekime ama sonra Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu böyle bir taslağı bize sunduğu zaman biz sonuna kadar destek verdik ama hakikaten İhsan Bey’in ifade ettiği üzere, daha çok müşterilerimizden çok mağdur olduklarını ifade ederek bize de çok sayıda şikâyet geldi.

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Bakın, şimdi “müşterilerden” diyorsunuz, sonra tüketicilerin ekleri oluyor. Şimdi, biz, bu 2006 yılında Mecliste tartışılırken “Limiti, cebinde kaç tane kredi kartı varsa hepsinde ortak olsun.” dedik yani limit gelirinin 2 katıydı, 2 bin lira alıyorsa 4 bin liraydı, “10 tane kredi kartı bile olsa bütün limitinin sınırlaması 4 bin olsun.” dedik, buna uyulmadı.

BDDK HUKUK İŞLERİ DAİRE BAŞKANI İHSAN ÜLGENTÜRK – Kendi gelirinin değil mi?

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Tabii, tabii, aylık geliri.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – O farklı bir şey.

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Hayır, tüketicileri hemen şey yapmayın.

BAŞKAN – Yok, yok, Başkan...

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Çünkü tüketiciler farklı bir uygulama içinde yani o borçla o borcu takas ederek gidiyor.

BAŞKAN – Mehmet ağabey, senin kaç üyen var?

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – 15 binden fazla var.

BAŞKAN – Bütün tüketici derneklerine üye olanların hepsini toplayacaksınız...

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – 100 bini geçmiyor maalesef.

BAŞKAN – Bitti. Sen niye üzerine alınıyorsun ki?

TÜKO-BİR GENEL SEKRETERİ MEHMET ALTIPARMAK – Hayır, üzerime alınma değil ama bunlar...

BAŞKAN – Tamam.

Orçun Bey, buyurun, bir de sizi dinleyelim.

REKABET KURUMU BAŞKANLIĞI 4. DENETİM VE UYGULAMA DAİRE BAŞKANI DR. ORÇUN ŞENYÜCEL – Ben de çok ufak bir şey söyleyeceğim. “Bu kredi kartı faiz oranları hep aynı, burada rekabet yok.” şeklinde bir yorum geldi. Aslında sektörün geneline bakmak lazım, sadece bir yere odaklanmak da çok doğru değil.

Bir de ben Cihan Bey’in de dediği gibi o faiz oranlarının çok da aşağı inmesinin çok mümkün olacağını düşünmüyorum. Zaten orada Merkez Bankasının müdahalesi de var ama eğer mevduat faizlerinde veya kredi faizlerinde rekabet yoksa işte o zaman sektörde ciddi anlamda bir sorun var demek. Zaten baktığımızda asıl bizim odaklandığımız konu o yani öbür tarafa da bakıldı ama asıl baktığımız kısım o. Eğer orada bir sorun varsa genelde tüketiciler de aslında hep gündeme getirilen genelde biraz marjinal şeyler yani işte “Mevduattan mevduat inceleme ücreti alındı mı?” falan. Bu kaç kişiden alındı bilmiyorum ama çok düşük olan şeyler ama eğer mevduat faizlerinde beraber bir şey yapıyorsa asıl tüketicinin zarar gördüğü, çok ciddi şekilde zarar gördüğü kısım. Ama genelde diğer daha kenardaki şeyler gündeme geliyor, biraz da herhâlde onlar çok göze batıyor. Biraz belki öbür taraflara da bakıp öbür taraflarda ne oluyor, onu gündeme almak lazım. Bunu diyecektim ben.

Teşekkür ederim.

BAŞKAN – Teşekkürler.

En son bankaların, söz savunmanın.

Hamit Bey, buyurun.

HAMİT BAŞER – Yok benim söyleyeceğim.

BAŞKAN – İşaret buyurdun gibi anladım ben.

HAMİT BAŞER – Az önce kredi kartı faizleriyle ilgili... “Bazı bankalara üçten sonra ulaşabiliyorum, görüşebiliyorum.” dediniz de...

BAŞKAN – “Call center.”

HAMİT BAŞER – Evet. Çoğu bankanın “call center”ı da gece on ikiden sonra artık çalışmıyor, orada bir çalışan bırakmıyorlar. “Çalışmıyoruz, hizmet veremiyoruz, lütfen mesai saatleri içerisinde arayın.” diye öyle bir uygulamaları var.

BAŞKAN – Onlar küçük bankalar. Hizmet sektörü o kadar geliyor ki artık bankalar “call center”ları da satın alıyorlar, hizmet satın alıyorlar, yatırım yapmasına falan gerek kalmıyor. Benim gördüğüm “call center” lar burada İnternet’ten malzeme satıyor, burada A bankasına hizmet veriyor, öbür tarafta başka bir kamu kuruluşuna hizmet veriyor yani ülke geliyor inşallah. Ben ulaşıyorum, tüyo olarak verdim yani gece üçten sonra ararsanız ulaşılıyor genel de o saatlerde.

Başka söz almak isteyen? Şerife Hanım?

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI UZMANI ŞERİFE GÜRCAN – Yok.

BAŞKAN – Şerife Hanım bizim komisyonumuzun uzmanı. Bize biraz daha fazla katkıda bulunacaksınız inşallah.

Söz vermediğimiz kimse kaldı mı?

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Son olarak belki, Başkanım, tamamlayayım sözümü.

BAŞKAN – Buyurun Sayın Başkan. Sizinle toparlayalım inşallah.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – 4077 sayılı Kanun’un tasarı taslağında şunu çok ön plana çıkartmaya çalışıyoruz: Tüketicilere mutlaka doğru, açık, şeffaf bir şekilde ve önceden bilgi verilmesi şartıyla işlemlerini yaptırmasını öngörüyoruz. Aslında bütün sistemi de bunun üzerinden kurmaya çalışıyoruz yani doğru ve önceden bilgilendirme şartını önemsiyoruz. Tabii, sadece şu anda finansal hizmetlere ilişkin konularla sınırlı kaldık.

BAŞKAN – Çok büyük bilgimiz yok herhâlde, diğer tüketiciler başka zaman.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Evet. Ben tasarı taslağımızın inşallah istediğimiz şekilde sonuçlanacağını ve sayın vekillerimizin, sizlerin de katkılarıyla da en kısa zamanda yasalacağını düşünüyorum.

BAŞKAN – İnşallah.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Teşekkür ediyorum.

BAŞKAN – Ben de çok teşekkür ediyorum.

Kısaca bir değerlendirecek olursak...

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Bana söz vereceksiniz değil mi?

BAŞKAN – Buyurun Buket Hanım.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Teşekkür ediyorum Sayın Başkan.

Efendim, futbol ve bankacılık lobiinden bahsedildi.

BAŞKAN – Benim fobim o da.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Tabii, bunu duymuş olmaktan Bankalar Birliği temsilcisi olarak üzüntü duyuyorum ama şunu söylemek istiyorum: Biz Bankalar Birliği olarak, bankacılık sektörünün menfaatinden ziyade, -biraz evvel Bayram Bey de ifade etti- hakikaten her şey kendimize yontulsun noktasında değiliz. Müşterinin doğru ve yeterli bilgilendirilmesi noktasında gerçekten biz de önemli olduğuna düşünüyoruz ve bunun geliştirilmesi konusunda üzerimize düşen bir şey varsa memnuniyetle yapmaya hazırız. Onun ötesinde, AB mevzuatı alınıyorsa da AB mevzuatıyla paralel bir noktada olmalıyız diye düşünüyoruz yani AB mevzuatının bir maddesini alıp diğerini almamak, istisnasına yer vermemek yönünde olmamalı. Uyum sağlayacaksa her şeyiyle uyum sağlamalıyız direktifin tüm maddeleriyle birlikte.

Şimdi, aslında çok fazla eleştiri oldu, şöyle tabii ki: Biraz evvel Bayram Bey bankacılık sektörüyle ilgili tüm şikâyetleri başlıklar hâlinde saydı ama herhâlde hepimizin ortak olduğu nokta bunun tüm sektörün hepsine yöneltilmesi mümkün değil.

BAŞKAN – Değil, değil.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Pek çok oyuncu var ve her oyuncuda somut birtakım yanlışlıklar olabilir. Biraz evvel, bu tüketici kredisi taksitinde 30’undaki taksitin 25’inde ödenmesi hâlinde beş günlük bir faiz indirimi yapmayan bankaya verilen idari para cezasında olduğu gibi her bankada zaman zaman yanlışlıklar olabilir ama önemli olan bunun sektörün tamamına değil, hakikaten ilgili bankaya yönelmek suretiyle çözüme kavuşturulması gerektiği yönünde.

Ben, kredi kartı ve yıllık işlem ücretiyle ilgili bir şey söylemek istemiyorum, çok konuşuldu. Zaten yasal anlamda mevzuatı hepimiz biliyoruz ama bu yıllık işlem parasına ilişkin, ücretine ilişkin bendeki bir notu size okumak istiyorum. Bu işletim yapılsın veya

yapılmasının noktasında değil, bankalar için nezdinde bir hesabın açılması, işletilmesi, hareketlerin bilgisayar sisteminde saklanması, arşivlenmesi önemli bir maliyet unsuru olarak karşımıza çıkıyormuş bankalar olarak yani “Hesabı işlettin, sürekli para çektin.” şeklinde değil veya “Hiç işletmedin.” noktasında değil, o sistemde o paranın veya kaydın tutulması noktasındaki külfetin yansıtılması olarak karşımıza çıkıyor.

Biraz evvel, bakanlığın tüketici hakemlerindeki bilgi taleplerinin, belge taleplerinin karşılanması noktasında bizden bir talepte bulundu Bayram Bey ama Bankacılık Yasası’nın 73’üncü maddesinde müşteri sırrı var biliyorsunuz ve 76’ncı madde var. Müşteri, 76’ncı madde çerçevesinde, gelip kendisiyle ilgili hem sözleşmenin hem de tüm işlemlerin dekontunun bir örneğini alma imkânına sahip.

BAŞKAN – Evet, bu çok önemli.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Dolayısıyla, hakem heyetleri bizden talep ettiği zaman, biz Bankacılık Kanunu hükümleri çerçevesinde, müeyyidesi hapis cezası olduğu için veremiyoruz ama müşteriyi yönlendirdikleri takdirde -ki bankalar da bu konuda bayağı yol kat ettiler sanıyorum- belgelerin birer örneğini alabilirler.

Aslında çok söylenecek şey var ama çok geç bir zaman oldu. Başkanım, eğer izin vererseniz, ben, burada not aldığımız konularla ilgili size...

BAŞKAN – Bir dahaki toplantıya yine davet edelim efendim.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Memnuniyetle ama yazılı bir değerlendirme de, görüşlerimizi ileten bir şey de vermek isteriz tabii ki.

BAŞKAN – Çok memnun olunuz. Yazılı olursa şöyle olur: Bu raporlara uzman arkadaşlarımız o kadar yoğun çalışıyorlar ki, tabiri yerindeyse bu konuyla gece gündüz yatan uzmanlarımız var, onlara çok büyük katkı sağlar yazılı gönderirseniz.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Memnuniyetle çünkü pek çok konu, mesela bileşik faizin yürütülemeyeceğine ilişkin yasal düzenleme var. Dolayısıyla, ben şu an hepsini sayıyorum belki arka arkaya ama artık çok geç oldu. Size yazılı olarak onu iletmemize izin verirsiniz...

BAŞKAN – Bir dahaki toplantıda ben bu çalışmamız bitinceye kadar sizi davet etmeye devam edeyim.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Memnuniyetle.

BAŞKAN – Bankacılar Birliği de gelirse çok iyi olur. Olumlu neticeye çıkabilmemiz ancak Bankacılar Birliğinin desteğiyle mümkün bu yasadın, onun da bilincindeyim. Biraz abartarak söylüyorum, bundan da alınmayın yani. Hem bankaların avukatlığını yapıyorum hem vatandaşın avukatlığını; bir dengeyi kurmak zorundayız ama söylediklerim de boş değil, söylediklerimin hepsinin gerçeklik payı var. Bankacılık sektörü, futbol sektörü benim işte ömrüm kadar siyasi tecrübem, ömrüm kadar hayat tecrübem var. Bunun neticesinde edindiğimiz cümleler. Belki şunu söyleyebilirim: Siyasetten varoluş sebebimiz adaletin teessüsü yani taşranın bir siyasetçisi olarak söylüyorum. Taşradan gelmiş bir siyasetçiyim. Ankara’da siyasetçiler bankalarla, şunlarla bunlarla ilişkileri iyi, olabilir. Biz, bankaya sadece para kazandıran gariban insanlarız, ne mevduatımız var ne bir şeyimiz var, onun için garibanlardan yanayız; bizi anlayışla karşılayın. Bu işin birlik tarafından olur görmesiyle başarıya ulaşacağını da biliyorum. Onun için de pratik sonuç almak için direkt size yöneliyorum. Hatta size değil, sizin başkanınıza belki bir ziyaret yapmak gerekebilir komisyon olarak değil, Hükümet olarak, bu yasanın çıkmasına destek vermeleri açısından, banka genel müdürleriyle teker teker görüşmek gerekebilir.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Zaten şartlar oluştu o anlamda İstanbul’da.

BAŞKAN – Bu yasaya destek veriyorlar mı?

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI DAİRE BAŞKANI BAYRAM UZUNOĞLAN – Mevcut hâliyle değil tabii yani orada eleştirileri var, açıkçası onu söylemek lazım.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI BUKET HİMMETOĞLU – Efendim, mevcut hâliyle, biliyorsunuz, hakikaten çok zor, uç bir nokta takdir edersiniz.

BAŞKAN – Evet, Haluk Bey, son soruyu sor bakalım.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Ben Cihan Bey’e soracaktım.

Ülke olarak serbest piyasa ekonomisini benimsedik. Kanunda Merkez Bankasına faizin üst limitini belirleme yetkisini verdik.

BAŞKAN – Her faizin değil, sadece kredi kartlarının temerrüt ve aktif faiz.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Tamam Başkanım.

Farz edelim ki kaldırıldı, sizin görüşünüz ne olur? Tekelleşme nerede meydana gelir?

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Kredi kartlarını mı soruyorsunuz?

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Evet, tecrübenize dayanarak soruyorum. Bankalar bir anda hemen anlaşıp pat diye çıkacak mı veya bu şekilde mi gider?

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Şimdi, bu çok derin bir mevzu. Benim kariyerimin büyük bir kısmı da rekabet uzmanı olarak geçti, o yüzden bu konulara çok hâkimim. Hakikaten çok derin bir mevzu. Biz spektrum olarak düşünelim, bir tarafta bir tekel firması var -atıyorum- eskinin Türk TELEKOM'u, bir tarafta da binlerce üreticinin olduğu bir sektörden bahsedelim, mesela ne olabilir bu sektöre örnek Orçun Bey? Tam serbest piyasa olabilecek bir örnek var mı?

BAŞKAN – “Çimentocular” dedin ya biraz önce.

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Çimentocular değil, çimentocular kendi bölgesinde doğal tekel olarak kabul ediliyor ve rekabet otoritelerinde mutlaka...

BAŞKAN – Süt üreticileri diyelim.

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Mesela süt üreticileri diyelim, ki onlar bile aralarında anlaşıyorlar. Mesela, kiraz üreticileri iki üç sene önce rekabetin konusu olmuştu, Rekabet Kurumunun konusu olmuştu. Ortaklaşa kiraz ihracatçıları kiraz üreticilerinden hangi fiyata kiraz alacaklarına dair anlaşma yapmışlar. Esas bakmamız gereken şey şu: Ben ha bire tekrarlıyorum ama bankacılık sektörü de bu memleketin sektörlerinden birisi. Ne kadar tüketici ihlali varsa diğer sektörlerde de üç aşağı beş yukarı bu kadar var.

BAŞKAN – Belki daha fazla.

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Evet yani ne kadar rekabet ihlali varsa, kendi aralarında anlaşma varsa üç aşağı beş yukarı diğer sektörler kadar, ki burası girişin ve çıkışın kontrol edildiği bir sektör, girişin BDDK lisansına bağlı olduğu, çıkışın da öyle kolay olmadığı bir sektör. Gönül ister ki hiç kimse çıkmasın. Dolayısıyla, ben, bankacılık sektörünün, diğerlerinden, bu memlekette çalışan herhangi bir sektörden daha farklı olduğunu düşünmüyorum. Aynı şekilde bir fiyat anlaşması varsa -işte kiraz üreticilerini örnek verdik- bankacılıkta da olabilir.

BAŞKAN – İhracatçıların...

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – Kiraz üreticilerinden bahsettik, pardon, bankacılıkta da olabilir ama Rekabet Kurumunun sayfasına gidin, kaç tane soruşturma, kaç tane araştırma vesaire olduğunu göreceksiniz. Bankacılık ilk kez buna muhatap oluyor, bu da bence sektör açısından bir başarı olarak da addedilebilir şu vakte kadar sektör hakkında bir soruşturma açılmamış olması. Umarım ki Rekabet Kurumunun soruşturması çok hayırlı bir şekilde netice verir. Eğer varsa bir hata gerekli ceza verilir ve sektör de kendine çekidüzen verir.

Sizin sorunuza gelecek olursak, o spektrumda, işte doğal tekel nasıl fiyat belirliyorsa, en öbür tarafta serbest piyasa ekonomisinde çok sayıda üreticinin olduğu yerde nasıl belirliyorsa bankacılıkta da üç aşağı beş yukarı öyle belirlenecektir. Bu hakikaten bir kamu politikası. Nasıl bir bankacılık sektörü bekliyoruz? Küçük bankaların nasıl çalışması lazım, büyük bankaların nasıl çalışması lazım? Bu aralar bizim en çok kafa yorduğumuz konular zaten bunlar. Bu konudaki çalışmalarımız da devam ediyor.

Biz Merkez Bankası olarak fiyat istikrarı, finansal istikrardan sorumlu insanlar olarak buna çok vurgu yapıyoruz yani bu sektör hakikaten hassas bir sektör. Küresel krize ne boyutlarda bir zarar verebildiklerini de görüyoruz. 2001'de de bunu yaşamış bir memleketin insanları olarak bahsediyoruz. Bu kadar yıpratmak çok doğru olmayabilir. Sonra, Sayın Başkanımızın verdiği örnekler de, bir tarafta bir düzenleme yaparken başka bir taraftan bozma olacağını da bunu her defasında söylüyoruz. Mesela, Çek Kanunu'yla alakalı da görüşümüz benzer seviyedeydi yani çekin itibarının azaltılmaması şeklinde Merkez Bankasının görüşü vardı, bunları da kayda geçti. O yüzden, “Bu tür bütün şeyler kaldırılсын, komisyon işte kaldırılсын.” vesaire dendiği zaman, bizim endişemiz o ki bu sefer de bütün tüketici kredilerindeki faiz oranı yükselebilir, genel faiz oranı yükselebilir çünkü bir şekilde o bankaların ona yedireceklerini varsayıyoruz.

Hasılıkelam, bir düzenleme yaparken dikkatli olmakta fayda var herhangi bir sektöre yönelik olarak, bankacılık sektörüne yönelik yaparken 2 kere dikkatli olmakta daha fayda var ve bankacılık sektörü -birkaç kez söyledim, bir kez daha söyleyeyim- hakikaten çok fazla denetlenen, gözetlenen bir sektör. Bu, şu an uluslararası platformda ekonomi anlamında bir itibarımız varsa bunu bu

düzenlemelere falan borçluyuz yani kamu kurumlarının ve siyasi iktidarın bu konudaki desteğine borçluyuz; bunu da bir kayıt altına almakta fayda var diye düşünüyorum.

Bitirmeden evvel de... Biz, burada kamu otoritesi şapkamızla konuşuyoruz ama nihayetinde biz de tüketiciyiz, biz de gidip kredi alıyoruz, banka kartı kullanıyoruz. Bu konudaki düzenlemeleri de şiddetle destekliyoruz eğer tüketicinin faydasına olabilecek bir şeyse. Ama kişisel örneğimi de anlattım, ben Merkez Bankasında çalışan bir insan olarak kredi kartlarından ücret alınmaması konusunda hiçbir şeyim yok, "Alınsın." diye hiçbir zaman itiraz etmedim.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – O zaman farklı da alınmasın.

MERKEZ BANKASI TEMSİLCİSİ CİHAN AKTAŞ – O tabii, o ayrı bir şey veya Sayın Babacan'ın örneğini o yüzden verdim. "Havale ücretleri yüksek." diye söyledi, bunun düşmesi için hepimiz baskı yapalım, bu konuda desteklerimiz de sonsuz zaten bu şapkalarımızla.

BAŞKAN – Evet.

Elif Hanım, buyurun.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ HUKUK DANIŞMANI ELİF GÜL ÖZAK – Çok teşekkürler. Aslında toplantı hayli uzadı, farkındayım. O yüzden, ben de çok fazla uzatmak istemiyorum ama bir küçük noktada en azından biraz bilgi ve bir de bilgi kaynağına işaret etmek istiyorum.

Başından beri hep banka şikâyetleri hakkında konuştuk ama toplam hacme ilişkin aslında böyle hiçbir veri telaffuz edilmedi şu ana kadar. Bu verilerin toplandığı bir kaynaklar var. O da İnternet sitemizde de var, az önce size de sunduk, o raporun 9'uncu sayfasında da mevcut. Bu raporu biz yıllık olarak yayımlıyoruz, "Müşteri Şikâyetleri Hakem Heyeti Faaliyet Raporu" diye geçiyor ama bunun içerisinde sektöre doğrudan yapılan şikâyet başvuru sayıları da var yani sadece Türkiye Bankalar Birliği Hakem Heyetine değil, Türkiye Bankalar Birliği üyesi bankalara yapılan toplam ürünler bazında şikâyet sayılarına da o rapordan yıllık bazda ulaşmak mümkün, geçmiş yıllar da aynı şekilde sitemizde mevcut.

Bir küçük rakamı, sadece bir tane rakamı size iletirsem, az önce bakanlıktan, Daire Başkanı Sayın Uzunoğlu'nun Tüketici Sorunları Hakem Heyetine toplam 122 bin civarında başvurunun iletildiğini bizimle paylaştı. Ben de başka bir veriyi paylaşmak istiyorum. Tüketici sorunları hakem heyetlerinin kararları bağlayıcı yani bir çeşit yargıya başvuru. Oysa, bankacılık sektörüne yapılan toplam şikâyet sayısı, bir yılda, 2 milyon 991 bin olmuş ama bu bütün ürünlerle ilgili, yani içerisinde mevduattan kredi kartına, konut kredisinden yurt dışına para transferine ve hatta personel şikâyetlerine kadar, bunun içerisinde, bankacılıkla ilgili "Telefonda çok bekledim.", "ATM çalışmadı." türü şikâyetler de dâhil olmak üzere her şey var. Dolayısıyla, sektörün toplam ürün adedi, bunların kullanım miktarı, hacmi düşünülerek bu sayıya bakılırsa ve bir de bunların yargıya intikal etme miktarına bakarsak büyük resim içerisinde sektörün aslında ne denli kaliteli bir hizmet verdiğini, şikâyet sayısının ne kadar olduğunu, yargıya ne kadarının gittiğini de rakamsal olarak, somut olarak görmek, değerlendirmek mümkün olur. Ayrıntılı bilgi için, dediğim gibi, Birliğimizin Müşteri Şikâyetleri Hakem Heyeti sayfasına girdiğinizde, sağ taraftaki menüde yıllık faaliyet raporları bölümüne tıklarsanız eğer bu bilgilere ulaşabilirsiniz. Zaten Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumuna da yıllık olarak, mevzuat gereği de bunları gönderiyoruz ve aynı raporu da sitemize koyuyoruz.

Teşekkür ederim.

BAŞKAN – Ben çok teşekkür ediyorum.

Değerli konuklarımız, bugünkü çalışmayı burada sonlandırıyoruz.

Ben birkaç cümle söylemek istiyorum: Biz, tabii ki Türkiye Büyük Millet Meclisinin üyeleri olarak bütün milletimizle övünç duyuyoruz, iftihar ediyoruz. Milletimizin içerisinde maden ocaklarında çalışan işçiler olduğu gibi, bankalarımızda bütün dünyanın parmağını ısıracağı ürünleri üreten beyinlerimiz de var, bir de onların ürettikleri bu ürünleri çok güzel bir şekilde takdim eden bankacılık sektörü çalışanlarımız var. Yani bütün bir milleti eşit tutuyoruz.

Cihan Bey'in biraz önce isabetle buyurduğu gibi, nihayetinde bütün bankacılar da teker teker bir tüketici yani hem finansal ürünleri tüketiyorlar hem başka ürünleri tüketiyorlar.

Gelen şikâyetlere bir çözüm bulup, toplumdaki mutluluk oranını artırmak istiyoruz, amacımız bu, başka hiçbir amacımız yok. Hiçbir kesimi hiçbir kesime karşı da artı-eksi tutmuyoruz, üstün tutmuyoruz, kimseyi de kötülediğimiz yok. Özellikle altını çizerek söylüyorum, yurt dışına çıktığınız zaman bankacılık sektörümüzün ne kadar geliştiğini çok net görebiliyorsunuz. Hele hele Avrupa değil de biraz başka ülkelere, Orta Doğu'ya falan gittiğimiz zaman veya Rusya'ya gittiğimiz zaman görebiliyoruz. Rusya'da bankacılar sizi

muhatap bile almıyorlar, bir camının arkasından konuşuyorlar. Her türlü aletleri, makineleri var, insanlar o makineleri kullanamıyor. Şu anda biz, millet olarak fevkalade iyi noktadayız.

Bugün “Call center’ler çalışmıyor, telefonda çok bekliyoruz.” diyoruz, bir banka rekabet olarak başlattı, sevinerek söylüyorum, ATM’den İnternet bağlantısıyla karşınıza canlı, memur çıkıyor ve sizi görüyor, siz de onu görüyorsunuz. Böyle bir hizmet başlattılar. Bu işin ne derece sürdürülebilirliği vardır bilmiyorum, çok sürdürülebilir mi sürdürülemez mi ama rekabet...

Bu rekabetin getirdiği korkunç bir israf da var: Her bir ATM makinesi yaklaşık 20 ila 30 bin dolar arasında, her bankanın yüzlerce, binlerce, milyonlarca ATM’si var, bunların bakımı... Bunların hepsi maalesef dövizle yapılıyor ve cari açığa da ciddi bir katkı sağlıyor. Tek övündüğümüz şey, programları bizim çocuklar yapıyor, Türkler yapıyor, teknoloji tamamen dışarıdan geliyor. Bu anlamda, iftihar ediyoruz bankacılarla. Bir sıkıntımız yok ama bankacılara diyoruz ki: “Gelin, etmeyin, şu tüketicileri ezmeyin fazla.” Hepsi bu kadar. Bu noktada bir anlaşmaya varalım, bütün hedefimiz de bu.

Ben, davetimize icabet eden bütün konuklara, Merkez Bankası yetkililerine, Rekabet Kuruluna, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kuruluna ve Sanayi ve Ticaret Bakanlığı yetkililerimize, tabii dilekçe sahibi kardeşimize; hepsine ayrı ayrı teşekkür ediyorum.

Hem ses kaydımızı hem yazılı kaydımızı tutan arkadaşlara, emeği geçen herkese teşekkür ediyorum.

Toplantıyı burada bitiriyoruz.

Kapanma Saati: 15.06