

## BANKACILIK ALANINDA DİJİTALLEŞMENİN ÖNÜNDEKİ TÜKETİCİ MEVZUATI

*Av. Yusuf Küçük*

### 1. GİRİŞ

Gelişen ve değişen dünyamızda bankacılık, bu değişime paralel olarak teknolojik yönden de hızlı bir değişim sürecinden geçmektedir. Teknolojinin getirdikleri ile bankacılık alanı yeniden şekillenmektedir. Mevcut bankacılık hizmetlerinin dijitalleştirilmesi, bankaların operasyonel maliyetlerini düşürmekte, işlemlerin güvenli şekilde ve kısa sürede gerçekleştirilmesine olanak tanımaktadır. Dijitalleşme bankalara olduğu kadar bankaların sunduğu hizmetleri kullanan müşterilere de avantaj sağlamaktadır. Bir müşterinin dijital ortamda sunulan hizmetleri kullanabilmesi için öncelikle bankada hesap açtırarak müşteri ilişkisine girmesi ve bu kapsamda kimlik tespitinin ilgili mevzuata uygun şekilde müşterisi olacağı banka tarafından gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Bu gereklilik nedeni ile hali hazırda kimlik tespitinin gerçekleştirilmesi için banka ile tüketicinin fiziki olarak karşı karşıya gelme zorunluluğu bulunmaktadır. Fiziksel olarak karşı karşıya gelme zorunluluğu bankacılık hizmetlerinin baştan sona dijital ortamda yapılabilmesine yönelik başlıca engeli oluşturmaktadır.

Bu çalışmamızda Bankacılık alanındaki hizmetlerin dijital ortamda gerçekleşmesine dayanak düzenlemeler ile dijitalleşmenin önünde duran bazı düzenlemeler hakkında bilgi vermeyi amaçlamaktayız.

### 2. MEVCUT BAZI DÜZENLEMELER

#### 2.1 Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli İşlemler Yönetmeliği

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 49.maddesi finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeleri düzenlemektedir. Bu maddeye dayalı olarak yayımlanan "Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli İşlemler Yönetmeliği", tüketicilerin bankacılık işlemlerini mesafeli olarak yapabileceklerini açıkça belirtmiştir. Bu düzenleme ile asıl olarak tüm bankacılık işlemlerinin mesafeli olarak yapılabileceği belirtilse de bu durum başka değerlendirme alanlarını da beraberinde getirmektedir. Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli hizmetler yönetmeliği tüketiciler için bir düzenleme getirirken, aynı hizmetleri alan fakat tüketici niteliğinde olmayan kişiler yönünden yasal zeminin varlığı tartışmalıdır. Burada

tüketici niteliğinde olmayan kişiler yönünden gerçekleşen mesafeli işlemlerin genel ispat kuralları ve sözleşme serbestisi çerçevesinde değerlendirilmesi kuvvetle muhtemeldir.



## 2.2 Banka Kartları ve Kredi Kartları Yönetmeliği

Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkında Yönetmeliğin sözleşme şartlarını düzenleyen 17.maddesi, kart çıkaran kuruluşlar ile kart hamilleri arasındaki ilişkilerin, Kanun ve ilgili diğer mevzuat çerçevesinde en az on iki punto ve koyu siyah harflerle hazırlanacak yazılı sözleşme ile düzenlenmesini zorunlu kılmıştır. Bu düzenleme hesap açılış sözleşmelerinde banka kartı ve kredi kartı hükümlerine yer veren bankaların bu sözleşmeleri yazılı olarak yapması gereğini ortaya çıkarmaktadır. Hesap açılışı ile birlikte ATM cihazları aracılığı ile hesaptan para çekme olanağı veren banka kartını da müşterilerine veren bankalar, banka kartına dair hükümlere hesap açılış sözleşmesinde yer verme arzusunda olduğundan yazılılık koşulu bu durumda da karşımıza çıkmaktadır.

## 2.3 Mevduat ve Katılım Fonunun Kabulüne, Çekilmesine ve Zamanaşımına Uğrayan Mevduat, Katılım Fonu, Emanet ve Alacaklara İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik

BDDK tarafından 18 Ekim 2018 tarihinde yapılan düzenleme ile Mevduat ve Katılım Fonunun Kabulüne, Çekilmesine ve Zamanaşımına Uğrayan Mevduat, Katılım Fonu, Emanet ve

Alacaklara İlişkin Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmelik kapsamındaki yazılı çerçeve sözleşme yapma zorunluluğu ortadan kaldırılmıştır. Bu düzenleme yerine hesap cüzdanına mevduatın kabulüne dair hükümlerin yazılması ve hesap cüzdanının yazılı veya e-imzalı olarak elektronik ortamda müşterilere verilmesi öngörülmüştür. Böylece dijitalleşmenin önündeki bir engel BDDK tarafından ortadan kaldırılmıştır.

#### **2.4 Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesine Dair Tedbirler Hakkında Yönetmelik**

5549 sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun kapsamında yükümlü olarak değerlendirilen kuruluşların, gerçek kişilerin kimlik tespitlerini ne şekilde yapacaklarına “Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesine Dair Tedbirler Hakkında Yönetmelik”in (Tedbirler Yönetmeliği) 6. maddesinde yer verilmektedir. Türk uyruklular için nüfus cüzdanı veya TC kimlik kartı, sürücü belgesi, pasaport veya özel kanunlarda resmi kimlik sayılan kimlik belgelerinden herhangi birisi, Türk uyruklu olmayanlar için pasaport, ikamet belgesi veya bakanlıkça uygun görülen kimlik belgelerinden herhangi birisi ile teyit edilmesi gerekmektedir. Yerleşim yeri belgesi, son 3 aya ait elektrik, su, doğalgaz vb. abonelik gerektiren hizmete ilişkin fatura, herhangi bir kamu kurumu tarafından verilen belge ya da MASAK tarafından uygun görülen diğer belge ve yöntemlerden (KPS, kart teslim tutanağı vb) herhangi birisi ile teyit edilmesi gerekmektedir. Kimlik tespiti esnasında alınan telefon/faks numarası ve e-posta adresi, risk temelli yaklaşım çerçevesinde teyit edilmektedir. Tedbirler Yönetmeliği'nin 17. maddesi uyarınca, kimlik tespiti yapılan kişinin başkası adına hareket edip etmediğine ilişkin yazılı beyanı alınmak zorundadır.

Tüm bu şartların banka tarafından yerine getirilebilmesi, müşteriler ile yüzyüze olma gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır

### **3. YENİLİKÇİ KİMLİK TESPİT YÖNTEMLERİ**

Bankalar arasında veri aktarımını sağlayacak bir otorite oluşturularak bu otorite aracılığı ile herhangi bir bankada hesap açan müşterinin diğer bir bankada hesap açmak istemesi halinde, ilk hesabın açıldığı bankadaki kimlik tespitinin yeterli görülerek müşterinin fiziken banka şubesine gelerek işlem yapmasına gerek kalmaması, hayata geçirilebilecek yöntemlerden biridir.



Bu yöntemde gerçek kişi, müşterisi olmak istediği bankanın web sitesi veya elektronik bankacılık kanallarını kullanmak suretiyle, kimlik tespiti için bankanın talep ettiği bilgileri iletir. İletilen bilgiler, kamu servisleri kullanılarak teyit edilebilecek olanlar teyit edilir. Kamu servisleri vasıtasıyla teyit edilmiş olan bilgiler, kişinin daha önce kimlik tespitini gerçekleştirmiş olan bankadaki bilgilerinin temin edilebilmesi amacıyla otorite ile paylaşılır. İlgili otoritenin vereceği bilgilendirme üzerine yüzyüze olmadan da müşteriye hesap açılması söz konusu olur. Ancak bu yöntemde dahi müşterinin ilk hesabının oluşabilmesi için bir kez mutlaka, fiziken bankaya gitmiş olması gereklidir.

Video görüşme denilen bir başka yöntemde ise banka personeli ile müşteri bu kez canlı bir video görüşmesi yapmaktadır. Bu görüşmede kişinin kimliği de görülmek ve bu kimlikteki bilgiler kamu servislerinden kontrol edilerek hesap açılabilir. Önerilen bu yöntem İngiltere ve Almanya gibi bazı Avrupa ülkelerinde hayata geçmiş bir yöntemdir.

Bir başka yöntemde ise müşteri banka web sitesine kendi fotoğrafını ve kimlik bilgilerini vererek başvuruda bulunur. Bu bilgiler banka tarafından kamu otoritesi servislerinden teyit edilerek, hesabın bu teyit işleminden sonra açılması sağlanır. Ana yapısı dile getirilen bu yöntem bazı ABD bankalarında kullanılmaktadır.

#### 4. SONUÇ

Günümüz teknolojik gelişmeleri çerçevesinde öncelikle banka kartı ve kredi kartına dair düzenlemelerde yazılılık esasının kaldırılmasının gerekliliği ortadadır. Ayrıca Tedbirler Yönetmeliği'nin 17. maddesi uyarınca, yazılı olarak alınması zorunlu olan beyanın, dijital ortamda alınabilmesi için ilgili maddede ve ilgili yönetmeliğin diğer gerekli maddelerinde değişiklik yapılması gerekmektedir.

Kimlik verilerinin daha sağlıklı ve güvenli takibi için yeni tip cipli kimlik kartlarına geçiş özendirilerek hızlandırılmalıdır. Kamu otoritesinin mevcut sahip olduğu bilgilere bankaların ulaşımı güvenlik alanında gerekli özen gösterilerek bankaların kullanımına açılmalıdır. Örneğin kimlik paylaşım sisteminde yer alan verilen kişinin fotoğrafı dahil bankalara açılması, yeni teknolojik gelişmelerle ortaya çıkan yüz tanıma teknolojisi ile müşterinin banka tarafından hatasız olarak tanınarak hesap açılmasını sağlayacaktır.

Dijitalleşme önünde durulamayacak kadar hızlı gelişmektedir. Bu dünyada yer almamız gerekliliği ise ortadadır. Bu doğrultuda ülkemiz bankacılık hayatına dair düzenlemelerinde bu gelişmeler çerçevesinde güvenlik ilkelerinden ödün vermeden, vatandaşların hayatını kolaylaştıracak biçimde yeniden belirlenmesi, düzenleyici otoriteden beklenen bakış açıdır.