

T.C.
NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**FİNANSAL TÜKETİCİ KAVRAMI, FİNANSAL KRİZLER
VE FİNANSAL TÜKETİCİNİN KORUNMASINA
YÖNELİK TÜRKİYE'DEKİ GELİŞMELER**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hasan TUNA

Enstitü Anabilim Dalı : İşletme
Enstitü Bilim Dalı : İşletme Yönetimi

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Hikmet ERKAN

KASIM – 2018

T.C.
NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ


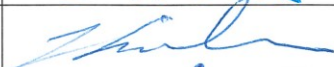

FİNANSAL TÜKETİCİ KAVRAMI, FİNANSAL KRİZLER
VE FİNANSAL TÜKETİCİNİN KORUNMASINA
YÖNELİK TÜRKİYE'DEKİ GELİŞMELER

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hasan TUNA

Enstitü Anabilimdalı Dalı: İşletme
Enstitü Bilim Dalı : İşletme Yönetimi

“Bu tez 29.11.2018 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından oybirliği/oyçokluğu ile kabul edilmiştir.”

| JÜRİ ÜYESİ | KANAATI | İMZA |
|-----------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Prof. Dr. R. İlker Gökbulut | Başarılı |  |
| Dr. Öğr. Üyesi Hilmi İZCAN | Başarılı |  |
| Dr. Öğr. Üyesi Burcu İNÇİ | Başarılı |  |

BEYAN

Bu tezin yazılmasında bilimsel araştırma ve etik kurallarına uyulduğunu, başka kaynaklardan yararlanılan durumlarda akademik normlara uygun olarak atıf yapıldığını, kullanılan verilerde ve ortaya çıkan sonuçlarda herhangi bir değişiklik yapılmadığını, tezin herhangi bir bölümünün bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.



Hasan TUNA

29.11.2018

ÖNSÖZ

Öncelikle tez konusunun seçiminde taleplerimi göz önünde bulundurarak yardımcı olan ve tezin yürütülmesi sırasında, desteğini esirgemeyip emek ve bilgilerini benimle paylaşan değerli danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Hikmet ERKAN'a, yapıcı eleştirileriyle beni yönlendiren ve birikimlerini paylaşan değerli jüri üyesi hocalarıma teşekkür ve saygılarımı sunarım. Mesleki birikimi ile konu ve kaynak açısından bana yol gösteren kıymetli Daire Başkanı Cemal KARAMUSTAFA'ya, tezin son okumasında yardımlarını esirgemeyen dostum İl Planlama Uzmanı Barış AMAÇ ve değerli çalışma arkadaşım Fon Uzmanı Hakan Selim SEZER'e, tezle ilgili mülakat talebimi geri çevirmeyerek çalışmayı zenginleştiren kıymetli görüşmecilere teşekkürü borç bilirim.

Eğitim hayatım boyunca maddi ve manevi desteklerinden ötürü emeklerini asla ödeyemeyeceğim kıymetli aileme ve bu zorlu tez sürecinde zamanlarını feda ederek desteklerini esirgemeyen sevgili eşime ve minik kızıma şükranlarımı sunarım.

Hasan TUNA

29.11.2018

İÇİNDEKİLER

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| KISALTMALAR | İV |
| TABLO LİSTESİ | V |
| ÖZET | VI |
| ABSTRACT | Vii |
| | |
| GİRİŞ | 1 |
| | |
| BÖLÜM 1: GENEL KAVRAMLAR | 3 |
| 1.1. Tüketici ve Finansal Tüketici Kavramları | 3 |
| 1.1.1. Tüketici Kavramı | 3 |
| 1.1.2. Finansal Tüketici Kavramı..... | 3 |
| 1.2. Tüketicinin Korunması Kavramı..... | 4 |
| 1.2.1. Tüketicinin Korunmasının Gerekliliği..... | 5 |
| 1.2.2. Tüketicinin Korunmasının Tarihsel Gelişimi | 5 |
| 1.3. Finansal Tüketicinin Korunması Kavramı | 10 |
| | |
| BÖLÜM 2: FİNANSAL KRİZLER VE TÜRKİYE'DE YAŞANAN KRİZLER SONRASINDA FİNANSAL TÜKETİCİNİN KORUNMASIYLA İLGİLİ GELİŞMELER | 11 |
| 2.1. Finansal Kriz | 11 |
| 2.1.1. Para Krizi | 12 |
| 2.1.2. Bankacılık Krizi..... | 13 |
| 2.1.3. Borç Krizi | 13 |
| 2.1.4. Sistemik Kriz | 13 |
| 2.2. Tarihte Yaşanan Finansal Krizler..... | 14 |
| 2.2.1. 1923-1950 Yılları Arasındaki Krizler..... | 14 |
| 2.2.1.1. 1929 Krizi | 14 |
| 2.2.1.2. 1948 Krizi | 14 |
| 2.2.2. 1950-1960 Yılları Arasındaki Krizler..... | 15 |
| 2.2.2.1. 1954 Krizi | 15 |
| 2.2.2.2. 1958 Krizi | 15 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.3. 1960-1980 Yılları Arasındaki Krizler..... | 16 |
| 2.2.3.1. 1969 Krizi..... | 16 |
| 2.2.3.2. 1974 (Petrol) Krizi..... | 16 |
| 2.2.3.3. 1978 Krizi..... | 17 |
| 2.2.3.4. 1980 Krizi..... | 17 |
| 2.2.4. 1980-2006 Yılları Arasındaki Krizler..... | 18 |
| 2.2.4.1. 1986 Krizi..... | 18 |
| 2.2.4.2. 1988-1989 Krizi..... | 18 |
| 2.2.4.3. 1991 Krizi..... | 19 |
| 2.2.4.4. 1994 Krizi..... | 19 |
| 2.2.4.5. 1998 Krizi..... | 20 |
| 2.2.4.6. 2000 Krizi..... | 21 |
| 2.2.4.7. 2001 Krizi..... | 21 |
| 2.2.5. 2007 Küresel Finans Krizi..... | 22 |
| 2.2.5.1. Küresel Krizin Sebepleri..... | 22 |
| 2.2.5.2. Küresel Finans Krizi Sonrası Gelişmeler..... | 24 |
| 2.2.5.3. Küresel Krizin Türkiye'ye Etkileri..... | 26 |
| 2.2.5.4. Finansal Tüketicinin Korunması Bağlamında 2007 Krizine Karşı Türkiye'de Alınan Önlemler..... | 28 |

BÖLÜM 3: TÜRKİYE'DE FİNANSAL TÜKETİCİNİN KORUNMASI KONUSUNDA YASAL VE KURUMSAL DÜZEY

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.1. Türkiye'de Finansal Tüketicilerin Korunmasına Yönelik Yasal Çerçeve..... | 30 |
| 3.2. 6502 Sayılı TKHK'nin Getirdiği Yenilikler..... | 31 |
| 3.3. Türkiye'de Finansal Tüketicinin Korunmasından Mesul Olan Belli Başlı Resmi Kurum ve Kuruluşlar..... | 34 |
| 3.3.1. Bağımsız İdari Otoriteler..... | 35 |
| 3.3.2. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu..... | 37 |
| 3.3.3. Sermaye Piyasası Kurulu..... | 37 |

BÖLÜM 4: FİNANSAL TÜKETİCİNİN KORUNMASI HUSUSUNDA BİLİNÇ DÜZEYİ VE DURUM TESPİTİNE İLİŞKİN DERİNLEMESİNE MÜLAKAT ..

| | |
|-------------------------------|----|
| 4.1. Araştırmanın Modeli..... | 38 |
| 4.1.1. Çalışmanın Amacı..... | 38 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.1.2. Çalışmanın Önemi | 38 |
| 4.1.3. Çalışmanın Kapsam ve Sınırlılıkları..... | 39 |
| 4.1.4. Çalışmanın Yöntemi | 39 |
| 4.2. Bulgular ve Yorumlar | 40 |
| 4.2.1. Finansal Tüketici ve Finansal Tüketicinin Korunması Kavramlarının Toplum- sal Bilinirliği | 40 |
| 4.2.2. Finansal Tüketici Konusunda Kurumsal Yetkinlik Düzeyi..... | 44 |
| 4.2.3. Finansal Tüketicilerin Karşılaştığı Sorunlara Müdahalede Etkinlik..... | 46 |
| 4.2.4. Standartlaşma ve Profesyonelleşme..... | 50 |
| SONUÇ VE ÖNERİLER..... | 55 |
| KAYNAKÇA | 62 |
| EKLER..... | 69 |
| Ek 1: Tüketicinin Korunmasına Dair Mevzuatların Listesi | 69 |
| Ek 2: Görüşmecilerin Sektör, Kurum ve Görevlerine Dair Bilgiler | 70 |
| Ek 3: Örnek Görüşme Formu | 71 |
| ÖZGEÇMİŞ..... | 72 |

KISALTMALAR

| | |
|---------------|--------------------------------------------------------------------|
| AB | : Avrupa Birliği |
| ABD | : Amerika Birleşik Devletleri |
| AET | : Avrupa Ekonomik Topluluğu |
| ATO | : Ankara Ticaret Odası |
| BDDK | : Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu |
| BİO | : Bağımsız İdari Otorite |
| BİST | : Borsa İstanbul A.Ş. |
| BM | : Birleşmiş Milletler |
| CİMER | : Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi |
| ECOSOC | : BM Ekonomik ve Sosyal Konseyi |
| FCAC | : Kanada Finansal Tüketici Kurumu |
| FED | : Amerikan Merkez Bankası |
| GSYİH | : Gayri Safi Yurtiçi Hâsıla |
| IMF | : Uluslararası Para Fonu |
| İİSBF | : İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi |
| İMKB | : İstanbul Menkul Kıymetler Borsası |
| KİT | : Kamu İktisadi Teşebbüsü |
| KOBİ | : Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler |
| KOSGEB | : Küçük ve Orta Ölçekli İşletm. Geliştirme ve Destekleme İd. Başk. |
| MEB | : Milli Eğitim Bakanlığı |
| OECD | : Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü |
| OPEC | : Petrol İhraç Eden Ülkeler Örgütü |
| SPK | : Sermaye Piyasası Kurulu |
| STK | : Sivil Toplum Kuruluşu |
| TBB | : Türkiye Bankalar Birliği |
| TCMB | : Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası |
| TEPAV | : Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı |
| THH | : Tüketici Hakem Heyeti |
| TKHK | : Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun |
| TMSF | : Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu |
| USD | : Amerikan Doları |

TABLO LİSTESİ

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tablo 1: Bankacılık Kesimi Açısından Tüketicinin Korunması Konusundaki Uluslararası Mevzuatlara Genel Bakış | 8 |
| Tablo 2: ABD Mortgage Krizinin Likidite Krizine Evrilme Aşamaları | 24 |
| Tablo 3: Türkiye Ekonomisinin Makroekonomik Göstergeleri (2007-2017)..... | 27 |
| Tablo 4: Krize Yönelik Türkiye’de Uygulanan Tedbirler | 28 |
| Tablo 5: Finansal Tüketicinin Korunmasında Önem Arz Eden Belli Başlı Kurumlar .. | 35 |



| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Tezin Başlığı: Finansal Tüketici Kavramı, Finansal Krizler ve Finansal Tüketicinin Korunmasına Yönelik Türkiye’deki Gelişmeler. | |
| Yazarı: Hasan TUNA | Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Hikmet ERKAN |
| Kabul Tarihi: 29 Kasım 2018 | Sayfa Sayısı: vi (ön kısım) + 68 (tez) + 3 (ek) |
| Anabilim Dalı: İşletme | Bilim Dalı: İşletme Yönetimi |
| <p>Finansal ekosistemin baş aktörü olan finansal tüketicilerin, finansal sisteme işlerlik kazandıran finansal kurumlar karşısında, yerel ve küresel düzeyde gerçekleşen olumsuz tecrübeler neticesinde, ne derecede korunduğu hususu önemli bir sorun haline gelmiştir.</p> <p>Bu çerçevede, çalışmada ilk olarak tüketici ve finansal tüketici kavramları açıklanmış, ardından finansal tüketicinin korunması gerekliliği üzerinde durulmuştur. Tüketicinin korunması olgusunun tarihsel gelişimi ile yerel gelişmeler açıklanarak küresel çaptaki gelişmelere de kısaca değinilmiştir. Belli başlı finansal krizlere kısaca değinilerek, özellikle 2007 Krizi bazında, yerel ve küresel çerçevede finansal tüketicinin krizden nasıl etkilendiği hususu incelenmiştir. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un getirdiği yenilikler ve Türkiye’de finansal tüketicinin korunmasından sorumlu olan bir kısım düzenleyici ve denetleyici kurumların yapı ve görevleri kısaca ele alınmıştır.</p> <p>Bu çalışma önce teorik olarak aydınlatılmış, daha sonra alanında uzman 10 kişiyle mülakat yapılarak konu 4 boyutta incelenmiştir. Finansal tüketicinin bilinç düzeyine ışık tutulmaya çalışılarak, kanuni ve idari düzenlemelerle yetki alanı genişleyen kamu kurumlarının finansal tüketicinin korunması hususunda yetkinliği ele alınmış, finansal sistem içerisinde tüketicinin yaşadığı soruna dair çözüm mekanizmalarının etkinliği değerlendirilmiş ve finansal sistem kapsamında nitelikli işgücünün artırılması konuları araştırmanın kapsamını oluşturmuştur.</p> <p>Son olarak, tezde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmış ve sistematığe dair öneriler getirilmiştir: Türkiye’de finansal tüketicilerin finansal bilinç seviyelerinin yetersizliği nedeniyle, devlet, özel sektör ve sivil toplum kuruluşları (STK’ler) bazında yerelde ve ulusal düzeyde, münferit ve/veya ortak çalışmalar yapılarak bu seviyenin artırılması gerektiği ortadadır. Finansal tüketicinin korunması hususunda ise idari ve kanuni açılardan dağınık yapının mevcudu, etkin bir çatı kurumun tesisi ile özel bir kanunun ihdasını gerekli kılmaktadır. Tüketicinin finansal işlemler yaparken sorunlarla karşılaştığında, çözüm mekanizmasının yetersiz kalması sebebiyle, devletin ve finans kurumlarının bu konuda etkin bir sistematik kurmaları gerekmekte olup, bu nokta finansal sistemin ayakta kalabilmesi açısından son derece önemlidir. Finansal hizmetler açısından insan kaynağı niteliğinin artırılması ihtiyacından hareketle, kamu kesimi, üniversiteler, özel sektör ve STK’lerin personel ve tüketicilerin eğitim seviyesini yükseltme eğilimlerinin standartlaşmayı beraberinde getireceği ortadadır.</p> | |
| Anahtar Kelimeler: Tüketicinin Korunması, Finansal Tüketici, Finansal Tüketicinin Korunması, Finansal Kriz, Finansal Ekosistem, Finansal Okuryazarlık, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun. | |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Title Of the Thesis: The Concept of Financial Protection, Financial Crises, and Developments in the Protection of Financial Consumers in Turkey. | |
| Author: Hasan TUNA | Supervisor: Assist. Prof. Dr. Hikmet ERKAN |
| Date: 29 November 2018 | Nu.of Pages: vi (prep.) + 68 (main body) + 3 (app.) |
| Dept.: Business Administration | Subfield: Business Administration |
| <p>The extend of protection of financial consumers, who are the main actors of the financial ecosystem and their role in the face of financial institutions which bring operability to the system has become an important issue as a result of negative local and global developments.</p> <p>In this context; first, consumer and financial consumer concepts are explained and then the need for protection of financial consumers is addressed. The historical development phenomenon of consumer protection and local developments are explained and the developments in the global context are also briefly mentioned. Main crises are mentioned and especially within the context of 2007 crisis, the issue of how financial consumers in the local and global financial markets are affected has been discussed. The new regulations introduced by the Law No. 6502 on Consumer Protection, and the structure and role of some of the leading regulatory and supervisory agencies that are responsible for protection of financial consumers in Turkey are also mentioned.</p> <p>This study first enlightened theoretically, and then examined in 4 dimensions by interviewing 10 people who are expert in their field of study. By trying to shed light on the level of consciousness of the financial consumer, the issue of effectiveness of legal and administrative regulations on protection of financial consumers has been evaluated, solution methods of problems encountered by consumers evaluated, and enhancing qualified workforce within the scope of the financial system constitutes the scope of the research has been established.</p> <p>Finally, in this thesis, answers to the following problems has been searched and suggestions were made about systematics: Due to the insufficient awareness of financial consumers in Turkey, there is no doubt that it is necessary to enhance this awareness by singular and/or common studies at local and national level, on a basis of government, private sector and non-governmental organizations (NGOs). Protection of financial consumer subject to presence of disordered structure in terms of administrative and legal point of view needed the establishment of an effective roofing institution and the establishment of a special law as well. As solution mechanisms are inadequate, when consumers encounter problems while performing financial operations, it is necessary for the government and financial institutions to constitute an efficient system, as this issue is very important for survival of financial system. Considering the need for increasing human resources quality in terms of financial services; public sector, universities, private sector and NGOs's tendency to increase personnel and consumers education level will clearly bring standardization.</p> | |
| Key Words: Consumer Protection, Financial Consumer, Financial Consumer Protection, Financial Crisis, Financial Ecosystem, Financial Literacy, Consumer Protecting Law. | |

GİRİŞ

Finansal piyasalar, fon fazlasına sahip olan kesimlerden fon ihtiyacı olan kesimlere fon iletiminin yapıldığı, atıl fonların etkin alanlara yönlendirilerek, kaynak akışının temin edildiği piyasalardır. Finansal piyasalar aracılığıyla gerçekleştirilen faaliyetlerin, fon arz eden kesime ve aracılık faaliyetini yürüten finansal kuruma sağladığı gelir ve avantajlar yanında, fon ihtiyacı olan kesime de sağladığı avantajlar bulunmaktadır. Finansal kurumlarca sunulan hizmetlerin ve sağlanan bazı avantajların; bireysel refaha, tüketici ve işletme aktivitelerine ve ekonominin performansına doğrudan etkisi bulunmaktadır.

Finansal piyasaların, aracılık fonksiyonunu arzu edilen düzeyde ve verimli bir şekilde yerine getirebilmesi ve ekonomik büyüme ve refaha katkı yapabilmesi ise, sistemin dayanıklılığı ile yakından ilgilidir. Finansal sistemin dayanıklılığı için de, aracılık görevi bulunan kurumların ve finansal sözleşmenin taraflarının hak ve sorumluluklarının şeffaf ve taraflarca anlaşılabilir bir biçimde belirlenmiş olmasının ve gerek finansal kurumun gerekse tüketicilerin haklarının düzenleyici ve denetleyici mekanizmalarla takip edilmesinin önemli payı bulunmaktadır.

Diğer taraftan, finansal kurumlar, tüketiciler karşısında üstünlüklere sahiptir. Bu noktada finansal tüketicilerin korunması, finansal ekosistemin sağlıklı döngüsü açısından elzemdir. Aksi takdirde tüketicinin, aldığı finansman hizmeti karşısında, verdiği onca emek ve vakte rağmen, düşük seviyede fayda alması durumu ortaya çıkabilecek, buna bağlı olarak da sistemden uzak durmayı yeğleyebilecektir. Bu durum, döngüsel olarak finansal kurumları da olumsuz etkileyecektir.

Ortaya çıkabilecek bu tür sorunların giderilmesi amacıyla geçmişten bugüne kadar birçok ülkenin, finansal sistemin regülasyonu ve sistemdeki tüketicinin korunması amacıyla düzenlemeler yaptıkları ve bu amaç çerçevesinde kurumsal yapılanmalara gittikleri gözlemlenmektedir.

Bireylerin yaşamlarını kolaylaştırarak ekonomik verimlilik ve refahın artırılmasında önemli bir rol oynayan finansal kurumlar karşısında, finansal tüketicinin korunmasının gerekliliği bu tezin konusunu oluşturmaktadır. Bu çerçevede, tezde yerel ve küresel gelişmelerin tarihsel bakış açısıyla incelenmesi hedeflenmiş, belli başlı krizler ve nedenleri ile finansal tüketicinin 2007 krizinden nasıl etkilendiği hususları incelenmiştir.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un literatüre kazandırdıklarından hareketle, mülga (kaldırılan) 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile de karşılaştırma yapılarak yeniliklere vurgu yapılmıştır. Türkiye'de finansal tüketicinin korunmasından sorumlu olan belli başlı düzenleyici ve denetleyici kurumlar ele alınmış ve görevlerine de kısaca değinilerek kurumsal yapı ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Bu çerçevede, kavramsal bilinirliğin ne durumda olduğu, yasal ve kurumsal yeterliliğin hangi düzeyde olduğu, yaşanan problemlere ne derecede etkin çözümler bulunduğu ve uluslararası standartlara ulaşmada ne kadar yol kat edildiği sorunsalları istikametinde bir çalışma seyri takip edilmek istenmiştir.

Çalışmada, konuyla ilgili Türkçe ve yabancı yazında gerekli kaynaklar analiz edilmiştir. Değişik yönlerde yapılan incelemelerle konunun bakış açısı genişletilmiştir. Daha sonra, finansal tüketicinin korunması konusunda alanında uzman olan kamu kurumlarının yönetici ve meslek personeli, üniversitelerin bankacılık ve finans bölümü öğretim üyeleri ve bankaların üst ve orta kademe yöneticileriyle konu hakkında derinlemesine mülakatlar yapılmıştır. Görüşüne başvurulmuş uzmanların kimlik bilgileri gizli tutulmuş ve açıklamalarının sadece bilimsel araştırma kapsamında kullanılacağı bilgisi kendilerine iletilmiştir.

Bu kapsamda tezin ilk bölümünde, tüketici ve finansal tüketici kavramları açıklanmış, ardından finansal tüketicinin korunması gerekliliği üzerinde durulmuştur. İkinci bölümde finansal tüketicinin korunması olgusunun tarihsel gelişimi ile yerel ve Dünya çapındaki gelişmeler açıklanarak, bölüm sonunda krizler konu edilmiştir. Üçüncü bölümde, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un getirdiği yenilikler üzerinde durularak mülga Kanun ile kıyaslaması yapılmış, bu konuda önem arz eden kurumlara değinilmiştir. Çalışmada son olarak, uzmanlarla yapılan mülakatlar ışığında finansal tüketicinin korunması hususu irdelenerek, finans sistematığı açısından sorunlara ve önerilere yer verilmiştir.

BÖLÜM 1: GENEL KAVRAMLAR

1.1. Tüketici ve Finansal Tüketici Kavramları

1.1.1. Tüketici Kavramı

Türk Dil Kurumu tüketici kavramını; “mal ve hizmetlerden yararlanan, satın alıp kullanan, tüketen kimse” olarak tanımlamıştır (www.tdk.gov.tr, 2018). 28.11.2013 tarihinde Resmi Gazete’ de yayınlanan 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK) ise 3’üncü maddesinin (k) bendinde tüketiciyi; “*ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi*” şeklinde ifade etmiştir. Yani tüketici olarak kabul edilebilmenin tek şartı ticari veya mesleki bir amaçla hareket edilmemesidir. Tüketen tarafın gerçek ya da tüzel kişi olmasının tüketici kapsamında değerlendirilmesinde herhangi bir farklılığı bulunmamaktadır.

6502 sayılı TKHK’nin 3. maddesinin (l) bendinde tanımlanmış olan tüketici işlemi ise; “*mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlem*”dir.

1.1.2. Finansal Tüketici Kavramı

Finansal tüketiciyi ise tüketici kavramından yola çıkarak; finansal gereksinimlerini banka ve diğer finansal kuruluşlarca sunulan finansal hizmetlerden yararlanarak karşılayan gerçek veya tüzel kişi olarak tanımlamak mümkündür. Finansal tüketiciyi farklı kılan, finansal bir ihtiyacın olması ve bu ihtiyaca paralel olarak bu ihtiyacın finansal kurumlarca sunulan hizmetlerle karşılanmasıdır (Karamustafa, 2014: 2-3).

Son dönemlerde sıklıkla gündeme gelen finansal tüketiciler, finansal piyasalardaki bilgi asimetrisi, ürün çeşitliliği ve hizmet sözleşmelerinin karmaşıklığının artması sonucunda, gerçekleştirdikleri işlemleri doğru analiz edememekte ve sözleşme düzenlenirken adil bir kıyas imkânına sahip olamamaktadırlar. 2008 yılında başlayan ve o tarihten bu yana etkileri devam eden küresel ekonomik kriz, finansal tüketicilerin de mühim bir faktör olarak finansal sistemi etkilediğini gözler önüne sermiştir (BDDK, 2014a: 42).

2012 yılı Temmuz ayında Dünya Bankası ve Sermaye Piyasası Kurulu işbirliğinde raporlanan, ‘Türkiye Finansal Yeterlilik Araştırması’nda Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (OECD)’nün geliştirdiği ölçü birimine göre, Türkiye’de finansal okuryazarlık düzeyinin yetersiz olduğu gözlemlenmektedir. Soru yöneltilenlerin ekseriyeti yeterli tasarrufu elde etmeleri halinde bunu altın ve dövize yatıracaklarını söylemişlerdir. Yeterli tasarrufa ulaşmaları halinde hem kırsalda hem de şehir merkezlerinde yaşayan katılımcılar sonraki tercihlerinin, mevduat hesabı ve sigorta olacağını söylemişlerdir (Aktaş, 2014: 46).

Finansal okuryazarlık hususunda görüşü sorulanların %84’ü basit bölme işlemini doğru yapabilirken, basit faiz sorusunu ise sadece %36 düzeyinde bilebilmişlerdir. Ayrıca bileşik faiz hesabında oranın %26,1’e indiğine şahit olunmuştur. Gelir düzeyi yükseldikçe sorulara doğru cevap verme oranı artarken, katılımcıların kar-zarar durumu, akışkanlık ve minimum riske verdiği önemin de arttığı; ürünün faiz seçeneğine duyarlılığının ise azaldığı dikkatleri çekmektedir.

Bu manzara devletin harekete geçmesine sebep olmuştur. Yatırımcıların eğitimi, sermaye piyasaları hususunda bilgi düzeylerinin artırılarak haklarını korumalarının sağlanması ve söz konusu alanda faal olabilmeleri temin edilmeye çalışılmıştır. Hazine ve Maliye Bakanlığı, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK), Sermaye Piyasası Kurulu (SPK), Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu (TMSF) ve Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası (TCMB) nezdinde ‘Finansal İstikrar Komitesi’ kurularak yeni bir çalışma başlatılmış ve ‘‘Finansal Erişim, Finansal Eğitim, Finansal Tüketicinin Korunması Stratejisi ve Eylem Planları’’ başlıklı Başbakanlık Genelgesi de, 05.06.2014 tarihli Resmi Gazete ile yürürlük kazanmıştır. Bu şekilde en alt düzeydeki finansal tüketici kesiminin bilincinin artırılması hedeflenmiştir.

1.2. Tüketicinin Korunması Kavramı

Tüketicilerin mal ve hizmet tedarik edenlerden güvenilir, nitelikli, dayanıklı, mevzuata uygun ve elverişli bir harcama ile mal ve hizmet elde edebilmeleri yönündeki hakları, tüketici hakları olarak ifade edilmektedir. Söz konusu hakların, mal ve hizmet üretenler tarafından ihlal edilmesinin önlenmesi ise, en genel ifadesiyle tüketicinin korunması şeklinde ifade edilmektedir (BDDK, 2014b: 14).

Daha basit bir deyişle, tüketicinin mal ve hizmet satın alırken basiretli hareket etmesini ve kullanmasını sağlama, bu konuda sivil toplumun teşkilatlanmasını sağlayarak güçlü olmalarını temin etme eylemi tüketicinin korunması olarak ifade edilir (Altunkaya, 2005: 100).

1.2.1. Tüketicinin Korunmasının Gerekliliği

Ana gereksinimlerin kıt mallardan sağlandığı zamanlardan, ihtiyaçlar hiyerarşisinin en üstündeki gereksinimlerin, sınırsız sayıdaki emtia veya hizmetlerle giderilmesini sınırsız sayıdaki işletmenin sunması sonucunda, tüketiciler hayat standardını maksimize edecek malı veya hizmeti seçmekte güçlük yaşamıştır. Emtia veya hizmetlerin nitelikleri karmaşık vaziyet alırken, aynı ihtiyacı karşılayan ürünleri satan işletmelerin hangisinin piyasadaki mallarının güvenilir olduğu konusunda seçim yapmak da güç hale gelmiştir. Tüketiciler; hayat standartlarını önemli düzeyde etkileyebilecek bu tür satın alma kararlarını, yetersiz bilgiyle verme durumuna gelmişlerdir.

Günümüzde ürün çeşitliliğinin en fazla ve çetrefilli olduğu alan ise finans sektörüdür. Bu sektörde faaliyet gösteren kuruluşların artan rekabet dolayısıyla azalan kar marjları, finansal kurumları daha agresif hareket etmeye ve kendilerine kıyasla yeterli bilgiye sahip olmayan tüketicilerin durumundan daha fazla yararlanmaya yöneltmiştir. Hizmet sunulan tüketicilerin, gün geçtikçe artan oranda finansal maliyetler ile karşı karşıya kalmaları ise, finansal kuruluşlara karşı gerek devletleri gerekse sivil toplum kuruluşlarını bu kapsamda düzenleme yapmaya ve önlem almaya sevk etmiştir.

1.2.2. Tüketicinin Korunmasının Tarihsel Gelişimi

Tüketicinin korunmasına ilişkin tarihsel gelişmelere baktığımızda ise çağdaş anlamdaki ilk yasal düzenlemenin, Amerika Birleşik Devletleri (ABD)'nde 8 Haziran 1872 tarihli Federal Posta Dolandırıcılık Kanun'u (Federal Mail Fraud Act) olduğu söylenebilir. Bu Kanun'un, postacılık usulüyle dolandırıcılığı suç olarak kabul etmesi dolayısıyla tüketicileri koruduğundan, mevzuat açısından ilk düzenleme olduğu varsayılmaktadır. 1914 yılında yasalaşan Federal Ticaret Komisyonu Kanun'u ile kurulan komisyon, tüketicilerin korunmasına yönelik faaliyetlerin gelişmesinde önemli rol oynamıştır. Bu konuda daha faal ve doğrudan tüketicilerle alakalı kanuni düzenlemelerin yapılması hususunda 15 Mart 1962 tarihinde ABD Başkanı J. F. Kennedy'nin kongredeki

konusması bir kırılma noktası olmuştur (www.presidency.ucsb.edu, 2018). Kennedy; “Tüketiciler, tanımı itibariyle, hepimizi kapsamaktadır. Onlar; ekonomide kamu ve özel sektörün almış olduğu hemen hemen her karardan etkilenen, kararları etkileyen en büyük ekonomik gruptur. Fakat onlar görüşleri çoğunlukla dinlenmeyen tek önemli gruptur.” diyerek Federal Hükümet tarafından tüketicilere temin edilmesi lazım gelen hakları:

- Bilgi edinme hakkı,
- Güvenlik hakkı,
- Tercihle bulunma hakkı,
- Temsil edilme ve sesini duyurma hakkı

olarak ifade etmiştir.

1960’lı yıllarda ABD’de baş gösteren tüketici örgütlenmeleri, 70’lerde küresel boyuta tırmanmıştır. 70’lerin sonlarında Birleşmiş Milletler (BM) Ekonomik ve Sosyal Konseyi (ECOSOC), BM Genel Sekreterinden “tüketicilerin korunmasına dair ulusal örgütler ve yasal düzenlemeler” hususunun araştırılmasını talep etmiştir. Genel Sekreterlik tarafından yapılan araştırmaların neticesinde elde edilen “tüketicilerin korunması rehberi taslağı” 1983 yılında ECOSOC’a sunulmuştur. 9 Nisan 1985 tarihinde BM Genel Kurulu’nda yapılan müzakereler neticesinde rehber taslağı, üye devletlerce oy birliğiyle kabul edilmiştir. Özellikle tüketicilerin korunması hususunda yapılacakları tarif etmekten ibaret olan, zorunluluğu olmayan, riayet edilmemesi halinde bir yaptırım bulunmayan “Tüketicilerin Korunması İlkeleri Rehberi” nin 1. bendinde, “...*tüketicilerin çoğunlukla ekonomik şartlar, eğitim düzeyleri ve pazarlık gücü yönünden eşitsizliklerle karşılaşmaları; ...,tüketicilerin faydalarına olan ürünlere ulaşma hakları...*” gibi bu anlamda önemli sayılabilecek hususlar belirtilmiştir (Yavaş, 2012: 5-7).

Avrupa bölgesinde ise, tüketicilerin korunması politikaları 1970’li yıllardan itibaren gelişme kaydetmiştir. Bu yönde; 19-21 Ekim 1972 tarihlerinde yapılan Paris Zirvesi’nde tüketicilerin korunması konusunda Devlet Liderleri düzeyinde ilk politik kararlar alınmıştır (http://aei.pitt.edu, 2018). Avrupa Konseyi’nin 17 Mayıs 1973’te, “Avrupa Konseyi Tüketici Korunma Sözleşmesi” olarak da bilinen tüketici haklarına dair 543 nolu Kararının, Avrupa Ekonomik Topluluğu (AET)’nu tetiklediği düşünülebilir. Bu doğrultuda; bir diğer konsey olan AET Konseyi’nin söz konusu karardan kısa bir süre

sonra, 14 Nisan 1975'te kabul ettiği "Tüketicilerin Korunması ve Bilgilendirilmesi Politikası için Avrupa Ekonomik Topluluğu Hazırlık Programı" (<https://eur-lex.europa.eu>, 2018) ile temel tüketici haklarının gözetilmesi ve tüketicilerin bu hakları etkili bir şekilde kullanabilmeleri için yapılması gereken acil düzenlemelere yer verilmiştir.

Görüldüğü üzere, tüketicinin korunması konusu Avrupa Birliği (AB)'nin ilk biçimlenmeye başladığı dönemlerde Birliđin var olma hedefleri içerisinde bulunmamaktadır. Ancak, 1 Kasım 1993'te yasalaşan ve AB Antlaşması olarak da tanınan Maastricht Antlaşması'nın 129(a)(1)(b) maddesinde: "*Tüketicinin sağlığını, güvenliğini ve ekonomik çıkarlarını korumak ve uygun şekilde bilgilendirilmesini sağlamak amacı ile üye devletlerin sürdürdüğü politikayı destekleyen ve tamamlayan özel faaliyetler yolu ile tüketicinin yüksek bir seviyede korunmasının gerçekleşmesine katkıda bulunur.*" hükmüyle, "tüketicinin korunması" hususu ilk defa ve bariz olarak yer almıştır. BM tarafından gerçekleştirilen kanuni düzenlemelerin tersine, AB düzenlemelerine uymak zorunludur. AB Tüketici Hukuku'nun etkili bir şekilde yerine getirilmesi için tesis edilmiş organlar nedeniyle, AB ülkeleri bugün tüketiciler açısından en korunaklı yerler arasındadır (Yavaş, 2012: 8-10). Bu organların Türk Hukuk sistemi içinde de belirleyicilikleri bulunmaktadır.

2000'li yılların sonlarına doğru ise tüketicinin korunmasına ilişkin yasal ve kurumsal düzenlemeler ivme kazanmış, OECD, AB, BM ve ABD gibi birçok ülke ve uluslararası kuruluş tarafından, gerek bağlayıcı gerekse tavsiye niteliğinde önemli ilke ve prensipler belirlenmiştir. Aşğıda yer alan Tablo 1'de ise ülkeler ve uluslararası kuruluşlar tarafından konu kapsamında önemli olduğu kabul edilen yasal düzenlemelere yer verilmiştir (www.oecd.org, 2017).

Tablo 1:**Bankacılık Kesimi Açısından Tüketicinin Korunması Konusundaki Uluslararası Mevzuatlara Genel Bakış**

| Uluslararası Kuruluş veya Ulusal Hükümet | Kanunlar, Yönetmelikler, Direktifler ve Kılavuzlar |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| BIS – Uluslararası Ödemeler Bankası | Basel Bankacılık Denetim Komitesi, Etkin Bankacılık Denetimi İçin Temel Prensipler, Eylül 1997, revizyon: Ekim 2006 Zayıf Bankalarla İlişkilere Dair Denetleme Kılavuzu, 2002 |
| BIS – Dünya Bankası | Uluslararası Havale Hizmetlerine Dair Genel Prensipler, 2007 |
| Birleşmiş Milletler | Tüketici Koruma İçin Kılavuzlar (1999'da genişletilmiş haliyle) |
| OECD – Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü | Kişisel Verilerin Sınır Ötesi Akışlarına ve Mahremiyetin Korunmasına Dair Kılavuzlar, 1980 Düzenleyici Kalite ve Performans İçin Kılavuz Prensipler, 2005 Hard Core Kartel Soruşturamalarında Rekabet Otoriteleri Arasında Resmi Bilgi Alışverişi İçin En İyi Uygulamalar, 2005 Birleşme İncelemeleri Hakkında Konsey Tavsiyesi, 2005 Düzenlenmiş Sektörlerde Yapısal Ayrım Hakkında Konsey Tavsiyesi, 2001 Hard Core Kartellere Karşı Etkin Eylem Hakkında Konsey Tavsiyesi, 1998 Uluslararası Ticareti Etkileyen Rekabeti Bozucu Uygulamalar Konusunda Üye Ülkeler Arasında İşbirliği Hakkında Konsey Tavsiyesi, 1995 |
| APEC – Asya Pasifik Ekonomik İşbirliği Örgütü | APEC Mahremiyet Çerçevesi, 2005 APEC Mevduat Sigortası Hakkında Politika Diyalogu: Temel Politika Sonuçları, 2004 |
| AB – Avrupa Birliği | Tüketici Kredileri Hakkında Direktif, 1987/102/EEC, değiştirilmiş haliyle Tüketiciler İçin Kredi Sözleşmeleri Hakkında Direktif, 2008/48/EC (87/102/EEC sayılı Direktifi ilga eden Direktif) Tüketicilere Sunulan Ürünlerin Fiyatlarının Gösterilmesi Konusunda Tüketici Koruma Hakkında Direktif, 1998/6/EC Tüketici Sözleşmelerinde Adil Olmayan Koşullar Hakkında Direktif, 1993/13/EEC İç Pazarda Adil Olmayan İşletmeden-Tüketicilere Ticari Uygulamalar Hakkında Direktif, 2005/29/EC Yanıtıcı ve Karşılaştırmalı Reklamlar Hakkında Direktif, 2006/114/EEC Tüketici Finansal Hizmetlerinin Uzaktan Pazarlanması Hakkında Direktif, 2002/65/EC İç Pazarda Ödeme Hizmetleri Hakkında Direktif, 2007/64/EC Mevduat Sigortası Planları Hakkında Direktif, 1994/19/EC Uzaktan Sözleşmeler Konusunda Tüketicilerin Korunması Hakkında Direktif, 1997/7/EC Şahsi Verilerin İşlenmesi Konusunda Bireylerin Korunması ve Bu Verilerin Serbest Hareketi Hakkında Direktif, 1995/46/EC Tüketici İhtilâfların Sulh Yoluyla Çözümlemesinde Yer Alan Mahkeme-Dışı Organlara Dair Prensipler Hakkında Komisyon Tavsiyesi, 2001/310/EC Komisyon Bildirimi – Perakende Bankacılığa Dair 1/2003 sayılı Yönetmeliğin 17. Maddesi Tahtında Sektör Araştırması, COM (2007) 33 son metin Tüketici İhtilâflarının Mahkeme Dışında Çözümlemesi Hakkında Tavsiye, 1998/257/EC Elektronik Para Direktifi 2009/110/EC Şahsi Veri ve Bilgilerin Üçüncü Ülkelere Devredilmesine İlişkin Standart Sözleşme Maddelerine Dair Komisyon Kararlarının Uygulanması Hakkında Komisyon Personeli |

| | |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Çalışma Dokümanı 2001/497/EC ve 2002/16/EC, SEC (2006) 95 |
| | Avrupa Topluluğunu Kuran Antlaşma (AB Antlaşması), 1957 değiştirilmiş haliyle |
| FATF – Mali Eylem Görev Gücü | Karapara Aklamamın Önlenmesi Hakkında Kırk Tavsiye, 2003 Terörizmin Finansmanının Önlenmesi Hakkında Dokuz Özel Tavsiye, 2001 (2004 yılında genişletilmiş haliyle) |
| ABD – Amerika Birleşik Devletleri | Dodd-Frank Wall Street Reformu ve Tüketici Koruma Kanunu, 2010 Kredi Kartı Hesap Verebilirlik, Sorumluluk ve İfşa Kanunu, 2009 (2009 Kredi Kartı Kanunu), 2009 Kredilendirmede Doğruluk Kanunu (TILA), 1968 Tasarruflarda Doğruluk Kanunu, 1991 21nci Yüzyıl İçin Çek Ödemeleri ve Takası Kanunu, 2003 Adil Alacak Tahsilat Uygulamaları Kanunu, 1977 Yönetmelik E – Elektronik Fon Transferleri, 1966 Federal Ticaret Komisyonu Kanunu, 1914 Eşit Kredi Fırsatları Kanunu, 1974 |
| BK – Birleşik Krallık | Finansal Hizmetler ve Pazarlar Kanunu, 2000 Tüketici Kredileri Kanunu, 1974 |
| Dünya Bankası | Kredi Raporlamasına Dair Genel Prensipler, 2011 |

Kaynak: Dünya Bankası, 2012: 54-55.

Türkiye’de ise tüketicinin korunmasına ilişkin düzenlemeler kâdim bir geçmişe dayanmaktadır. Selçuklu ve Osmanlı dönemlerinde Ahîlik ve Lonca kültürüne kadar indirgenebilecek tüketici hakları konusunda, dünyanın gündem ve şartlarına eşdeğer olarak, 70’li yıllarda başlayan yasa tasarıları ve yakın zamanda tüketicinin korunması konusuna has bir kanun yayımlanması sonucunda Türkiye’de de gelişme kaydedilmiştir. Tüketicilerin yaşadıkları problemlerin çözümü, yakın döneme dek Ticaret Kanunu, Ceza Kanunu ve Borçlar Kanunu gibi farklı hukuk dallarının altında konu olmaktadır, aynı husus yakın zamandaki gelişmeler çerçevesinde kendine has çalışmalara gündem olmuş ve tüketicilerin haklarına kolayca sahip olmalarını sağlayacak hukuki düzlem temin edilmiştir. 8 Eylül 1995 tarihli TKHK ile tüketicinin korunması mefhumu bir başlıkta toplanmış ve mevzuata kazandırdıkları bakımından ehemmiyetli yenilikleri beraberinde getirmiştir. Bu Kanun çerçevesinde; kusurlu mal ve hizmetler, satıştan imtina etme, satıcının sorumluluğu, etiket, garanti belgesi, tanıtma ve kullanım kılavuzu, satış sonrası hizmetler, ticari reklam ve ilanlar, zararlı ve tehlikeli mal ve hizmetler, kalite denetimi, tüketicinin eğitilmesi ve çalışmamızı ilgilendiren husus olarak tüketici kredisi birtakım esaslara ve yaptırımlara bağlanmıştır (Balkan, 2009: 1).

28.11.2013 tarihinde Resmi Gazete’ de yayınlanarak kanunlaşan 6502 sayılı TKHK ise tüketicinin korunması konusunda önemli yenilikleri beraberinde getirmiştir. Bu

düzenleme ile gelen yeniliklere ilerleyen bölümlerde yer verilmiş olup bu kısımda detaya girilmemiştir.

1.3. Finansal Tüketicinin Korunması Kavramı

Küreselleşme ve teknolojinin hızla gelişmesinin neticesinde, finansal tüketicilerin mali piyasalara erişimlerini kolaylaştıran ekonomik, sosyal ve yapısal farklılıklar sebebiyle, özellikle finansal tüketicilerin korunması konusuna verilen ehemmiyetin günden güne arttığı gözlenmektedir (BDDK, 2014b: 14).

Finansal mal veya hizmet üreticileri (finansal şirketler) ile finansal tüketiciler arasında makul ve eşit şartlarda alışveriş imkânını sağlamaya yönelik pratiklerin tesis edilmesi finansal tüketicinin korunmasını ifade etmektedir.

Finansal tüketicinin korunmasından; tüketicilere basiretli kararlar alabilmeleri için ihtiyaç duyacakları tüm bilgilerin tarafsız ve eksiksiz bir biçimde sunulması, finansal kuruluşların tüketicilere haksız veya yanıltıcı davranışlarda bulunmalarının engellenmesi ve tüketici şikâyetleri bağlamındaki uyuşmazlıklar ile anlaşmazlıklar için uygun mekanizmalara erişilebilirlik anlaşılmaktadır (BDDK, 2013: 45).

Finansal tüketicinin korunması, finans piyasalarındaki ve finans sektöründeki istikrarı sürdürülebilir hale getirmenin temel araçlarından birisi olarak düşünülmekte, finansal ürün ve hizmetleri kullananların finansal düzene olan güvenini fazlalaştırarak, finans sektörünün işleyişini ve gelişimini sağlamakta, dolayısıyla genel ekonomik performans üzerinde belirleyici bir rol üstlenmektedir.

BÖLÜM 2: FİNANSAL KRİZLER VE TÜRKİYE'DE YAŞANAN KRİZLER SONRASINDA FİNANSAL TÜKETİCİNİN KORUNMASIYLA İLGİLİ GELİŞMELER

2.1. Finansal Kriz

Küreselleşme; ulusal, iktisadi, siyasi ve kültürel yapının bir dizi küresel gelişmelerle etkileşmesidir. Her ülkenin bir diğerini etkilemesini sağlamaktadır. Bu etkileşimin finansal nitelikteki işlem ve eylemlere de yansması olumlu ve olumsuz durumları beraberinde getirmektedir (Mittelman, 1997: 1-19). Dolayısıyla, finansal krizlerin bu bağlamda ele alınarak, uluslararası gelişmelerden soyutlanamayacağı sonucu çıkarılabilir.

Kısaca finansal kriz; finans piyasalarında meydana gelen olumsuz gelişmelerle iktisadi ekosistemin zayıflaması şeklinde tanımlanır. Bu krizlerin sebepleri;

- Bankacılık kesimindeki problemler
- Faizlerdeki yükseliş,
- Ekonomik istikrarın zayıflaması ve
- Menkul kıymet borsa endekslerindeki sert düşüşler

şeklinde dört esas sebepte sadeleştirerek açıklanabilir (Mishkin, 2001: 3; Demirbaş ve Sezgin, 2010: 138). Finansal krizler, varlık piyasalarında sert düşüşler, parasal olan ya da olmayan firmaların iflasının gözlemlendiği finans piyasalarındaki karışıklıklar olarak da ifade edilebilir (Mishkin, 2011: 205).

Finansal krizlerdeki karışıklığa sebep olan şartlar ise, itimatsızlık ve kaostan beslenmek olarak belirtilebilir. Finansal krizlerin şartları ve belirtileri vardır. Lakin ne zaman patlak vereceği önceden bilinemez ve net bir şey ifade edilemez. Dornbusch'a göre, "Kriz ancak patladığında görülür." Zaten önceden öngörülebilseydi, gerekli tedbirler alınır ve krizlere engel olunabilirdi (Uygur, 2001: 9). Ancak, belirli ekonomik endekslerle, gidişatın kötü olduğu ve krizin ansızın patlak verebileceği konusunda güçlü bir sinyal edinilebilmektedir. Genel kabul görmüş yaklaşıma göre, gelişmekte olan piyasalarda yaygın olarak görülen finansal krizler ana hatlarıyla;

- Para krizleri,
- Bankacılık krizleri,
- Dış borç krizleri ve
- Sistemik finansal krizler

olmak üzere dört grupta toplanmaktadır (Sachs, 1998: 243; Turgut, 2007: 36). Bu krizler çoğunlukla birbirini izlediklerinden, keskin hatlarla ayırt edilememektedir.

Türkiye 1923-2008 yılları süresince 16 ekonomik kriz atlatmıştır. Bu kapsamda, 1929 Dünya Ekonomik Krizi'ni takiben, Türkiye'de ortalama her 5 yılda bir ekonomik kriz yaşanmıştır. Bahse konu ekonomik krizler şu şekildedir: 1929, 1948, 1954, 1958, 1969, 1974 Birinci Petrol Krizi, 1978 Krizi, 1979-1980 İkinci Petrol Krizi, 1986, 1988-1989, 1991 Finansal Kriz, 1994 Finansal Krizi, 1998-99, Kasım 2000 ve Şubat 2001 (ATO, 2005). Daha sonra 2007 krizi baş göstermiş olup hâlihazırda (2018) ise adı konulmamış bir kriz sürecinden geçilmektedir.

Bu bölümde, önce kriz türlerine kısaca yer verilmiştir. Daha sonra, dünyada ve Türkiye'de ekonomiyi derinden etkileyen finansal krizlerin, devlet ve finansal tüketiciler yönünden, sebep ve sonuçlarına yüzeysel olarak değinilmiştir. İkinci, (2008)'nin de belirttiği genel özellikler dikkate alınarak, krizler dört başlıkta (1923-50, 1950-60, 1960-80 ve 1980-2006) konu edilmiştir. 2007 Küresel Finans Krizi ise, daha yakın dönem olması ve etkileri yönünden tezin konusunu daha çok ilgilendirmesi sebebiyle ayrı bir başlıkta ele alınarak; finansal tüketicinin korunması bağlamında irdelenmiş ve krize karşı alınan önlemlere de yer verilmiştir.

2.1.1. Para Krizi

Para krizi (currency crisis), literatürde döviz krizi olarak da ifade edilmektedir. Döviz kurundaki beklenmeyen bir ivme ve sermaye hareketlerindeki sert bir dalgalanma sonucu meydana gelmektedir (Yay vd., 2001: 20).

Bir ülkenin para birimindeki spekülasyon saldırı bir devalüasyon/ciddi bir değer düşüklüğü ile sonuçlanırsa veya Merkez Bankası büyük miktarda rezerv satmaya zorlanırsa/faiz oranlarını önemli ölçüde arttırmak zorunda kalırsa, döviz/para krizi meydana gelir. (Delice, 2003: 59).

2.1.2. Bankacılık Krizi

Bankacılık krizi ise, bankaların sorumluluklarını yerine getirememesi ve hükümetlerin bu problemi önlemek amacıyla girişimde bulunmak mecburiyetinde kalması durumunda baş gösteren, göz önündeki ve/veya arka plandaki banka başarısızlıklarının yaşandığı kriz türüdür.

Bir başka deyişle bankacılık krizi, bankaların kapatılması, birleştirilmesi veya devlet otoritesince el konulması işlemleridir. Fakat bu işlemler gerçekleşmez ve devlet bu finansal kuruluşları kurtarmak amacıyla büyük miktarda yardımlar yaparsa da bankacılık krizi ortaya çıkmaktadır (Kaminsky ve Reinhart, 1999: 475).

2.1.3. Borç Krizi

Borç krizi borçluların borcunu geri ödememesi veya borç verenlerin borçların geri ödenmeyeceğine inandıkları ve yeni krediler vermeyip hâlihazırdaki kredileri geri almaya çalışması ile oluşmakta, özel veya kamu borcu niteliğinde olabilmektedir. Kamu kesiminin geri ödeme sözleşmelerinden çekilmesi, özel sermaye girişlerinde ani bir düşüşe ve döviz kuru krizine sebep olmaktadır (IMF, 2002).

Borç krizi, dış borçların etkin bir şekilde kullanılamaması ve genel olarak tüketimin finanse edilmesinde kullanılması, atıl ve riski büyük olan uzun vadeli yatırımlara yönlendirilmesi neticesinde, borcun vadesi geldiğinde tüm ekonomik sistemin dara düşmesi şeklinde oluşabilmektedir (Dumrul, 2003: 10).

2.1.4. Sistemik Kriz

Sistemik finansal krizler, finansal sistemde meydana gelen bir şok olarak tanımlanır ve finansal sistemin varlık değerlemesi, kredi tahsisi ve ödemeler gibi önemli işlevlerini bozmaktadır (Marshall, 1998: 13).

Sistemik finansal krizlerin her halükarda bir yayılma süreci olmaktadır. Bir ülke, kurum veya firmadaki sorunlar, başka bir ülkede, kurumda veya firmada çözülemeyen sorunlara yol açabilmektedir. Mesela, Asya Krizi'nin başlangıç aşamasında, Kore ve Tayland'da şirket iflasları yaşanırken, bu durum kısa bir zaman zarfında diğer bölge ülkelerinin de finansal piyasalarına yansımıştır (Özer, 1999: 35).

2.2. Tarihte Yaşanan Finansal Krizler

2.2.1. 1923-1950 Yılları Arasındaki Krizler

2.2.1.1. 1929 Krizi

Finans krizi 1929 yılında, evvela bütün etkilerini ABD’de göstermiş, Ekim ayında New York borsasında değerlerin düşmesiyle başlayıp kısa sürede önce Avrupa’yı kaplamış, ardından tüm dünyaya yayılmıştır. Krizin en belirgin sonuçları; işsizliğin aşırı şekilde artması, üretimin ve fiyatların ise o oranda düşmesi olmuştur. Kısaca özetlemek gerekirse, 1929 Krizi, ABD ve Avrupa ekonomilerinin iç dengesizlikleri ile dünya sisteminin gitgide büyüyen bozulmalarının birleşmesinden doğmuştur (Néré, 1980: 61-65).

1929 genç Türkiye'nin ekonomik buhranla ilk defa yollarının kesiştiği tarih olmuştur. Tüm dünyayı etkileyen kriz Türkiye’de de ciddi sorunlara neden olmuş, buna Osmanlı’dan kalan borçlar da eklenmiş ve bu dönemde Türk parasının değeri de ciddi şekilde küçülmüştür (İçen vd., 13).

2.2.1.2. 1948 Krizi

Cumhuriyet, 1946 yılına dek devletçilik siyasetiyle ekonomik seviyesini ilerletmiştir. Devletin kuruluşundan sonra esas politikanın sanayileşme olmasına rağmen, 1950’li yılların ortalarına dek ekonomik gelişme göstergesinde tarım önemli şekilde yer almıştır. Sonuç olarak, tarımın Gayri Safi Yurtiçi Hâsıla (GSYİH) içindeki payı 1959 yılına kadar %37,5-45,6 düzeyinde seyrettiği gözlenmektedir. 2. Dünya Savaşı’nın etkisiyle üretimin hızla gerilemesinin altında yer alan sebebin, tarımdaki düşüşten kaynaklı olduğu saptanmaktadır. Bunun nedeni ise genç nüfusun silahaltına alınması ve tarımsal malzeme eksikliğidir. Bundan dolayı, 1945 yılında tarımın kazancı 1939 yılındaki düzeyin %59’una, GSYİH de aynı dönemin %71’ine kadar düşmüştür (Akpınar, 6).

Yine bu dönemde Türkiye, tarihinin ilk devalüasyonu ile tanışmış, 7 Eylül 1946 tarihinde 1 Amerikan Doları (USD)=1,29 Türk Lirası (TL)’ndan 2,80 TL’ye çıkarılmıştır. Bunun sonucunda, ithalat üstündeki kısıtlamalar kalkmış, ancak ihracata kıyasla ithalat büyük artış göstermiştir. Türkiye’nin elinde tarım ürünleri fazlaları kalmış, bu ürünleri savaştan yeni çıkan Avrupa’ya satma ihtimali ortadan kalktığı için, devalüasyon kararı eleştirilere konu olmuştur.

2.2.2. 1950-1960 Yılları Arasındaki Krizler

2.2.2.1. 1954 Krizi

1953'ten bu yana oluşan döviz kuru sıkıntısı ve 1954'te eklenen hasat sıkıntısı nedeniyle, ithalat fırsatları azalmış, bu da içe dönük sanayileşme yönünde baskıya neden olmuştur. Böylece, ithalâta kesintilerin yapılması ve bazı ürünlerin ithal ikamesi yoluyla alınması dönemine geçilmiştir. Nitekim ithal ikameci sanayileşme yönelimi, 1960 sonrasında ana çerçevesini oluşturmuştur. 60'larda hızlı gelişme kat eden ve 70'lerde şiddetli bir krize kapı açan bu strateji, planlı dönemin bir sonucudur (Başkaya, 1986: 137-143).

Bütün bunlarla beraber, plansız yatırımlar ve siyaset gündemindeki olumsuzluklar, dış borcun boyutunu ve kamunun açıklarını artırmıştır. 1951 itibariyle, 12 yıl boyunca bütçe dengesi kaybedilmiştir. Plansız yatırımların da etkisiyle, enflasyon önce %2,9'dan %10,3'e yükselmiş, ardından %20'lere kadar fırlamış ve bunun sonucunda Türkiye'de ekonomik kriz baş göstermiştir.

2.2.2.2. 1958 Krizi

1950'li yıllardaki liberal politikalar, sermaye serbestleşmesi yoluyla dışa açılma programı ve 1954 Krizi gibi bir tecrübe yaşanmasına rağmen, ekonomik önlemlerin yetersiz ve yüzeysel şekilde olması sebepleriyle, 1958 yılına gelindiğinde ödeme günü gelmiş haldeki dış borç tutarı 256 milyon USD'ye yükselmiştir. Türkiye'nin bu borcun altından kalkacak döviz stoku olmadığı için bu durum bir döviz krizine yol açmıştır. Dış ticaret makası açılmış, bütçe açığı 1958 yılında 55,3 milyon USD iken 1959 yılına gelindiğinde 266,7 milyon USD'ye yükselmiştir. Türkiye, 1959 yılı istatistiklerinde "dünya hayat pahalılığı" kategorisinde ikinci sırada yer almıştır. (ATO, 2005: 1)

Ekonomide devalüasyona başvurulmasına rağmen, dış ticaret açıkları kontrol altına alınamamıştır. Çünkü ülkenin üretime geçebilmesi için ihtiyaç duyulan yatırım mallarının ithal edilmesi mecburiyeti, yani dışa bağımlılık sorunu, dışsal açıkların durumunu değiştirmemiştir. '1958 İstikrar Tedbirleri' de Türkiye ekonomisinin dışsal bağımlılığını minimize etme ve ülkeyi düze çıkarma konularında yetersiz kalmıştır. Bu sebeple, Türkiye ekonomik olarak yeni bir sürece girmiş, küresel planlar hazırlayarak kalkınmanın sağlanması fikrinden hareketle yol kat etmeye çalışmıştır (Özdurak, 2013: 64-65).

2.2.3. 1960-1980 Yılları Arasındaki Krizler

2.2.3.1. 1969 Krizi

Ekonomide uzun vadeli planlama yerine kısa vadeli planlamaların uygulandığı, anarşi olayları ve siyasi eylemlerin tırmanış gösterdiği bir ortamda, 'Beş Yıllık Kalkınma Planı' (1967) hazırlanmıştır. Bu plan doğrultusunda, dışa bağımlılığın azaltılması planlanarak yatırım harcamalarının %19,9'dan %24,3'e yükseltilmesi planlanmıştır. Aynı zamanda cari açığın 226 milyon USD'ye inmesi öngörülerek, ortalama büyüme oranı %7 olarak hedeflenmiştir. Türk Lirasının aşırı değerli olmasından dolayı ihracat ve işçi dövizlerinin ülkeye girişi gerçekleşmemiş, ülkede kısa süreli ve yüzeysel bir kriz oluşmuştur.

Bunun sonucunda TL'nin %66 oranında değeri düşürülmüş, 1 USD=15 TL düzeyine getirilmiştir. Hükümet Uluslararası Para Fonu (IMF) ile irtibata geçmiş ve IMF'nin yönlendirmesiyle politikalar icra etmeye başlamıştır. Ardından, 12 Mart 1971 askeri darbesinin de etkisiyle oluşan olumsuz tablo, 1969-1981 yılları arasında günü kurtarmaya yönelik politikalara sebep olmuştur (İçen vd., 16-17). Kalkınma Programı neticesinde ise sadece %7'lik büyüme hedefi tutturulabilmiştir.

2.2.3.2. 1974 (Petrol) Krizi

Ortadoğu'da Arap-İsrail Savaşları başlamış (1973) ve petrol ihraç eden Arap ülkeleri ertesi yıl kendi aralarında anlaşarak; 2,5 USD olan petrolün fiyatını 11,6 USD'ye çıkarmışlardır. Bir diğer önemli gelişme de, Türkiye'nin düzenlediği Kıbrıs Barış Harekâtı olmuştur (1974) (Akpınar, 2012). Harekât sonucunda ABD başta olmak üzere, batılı ülkeler Türkiye'ye ekonomik yaptırımlar uygulamışlardır.

Dünyada petrol tasarrufu gündemdeyken, Türkiye'nin petrole devlet desteği vermesi enerji harcamalarını patlama noktasına getirmiştir. 769 milyon USD olan cari açık, 2,3 milyar USD seviyesine doğru hızla yükselmiştir. Bu olumsuz etmenler sebebiyle, turizm sektörünün hasılatı düşmüş ve de istihdam problemi artış göstermiştir. Türkiye'nin mali açığı haddinden fazla büyüyerek, 300 milyon USD çitasını aşmış ve döviz bunalımına girilmiştir. Bu bunalımı atlattmak için dışsal yüksek faizli krediler temin ve teşvik edilmiştir. Kısa vadeli önlemler sebebiyle de Türkiye kendini ekonomik krizin içinde bulmuştur.

2.2.3.3. 1978 Krizi

1978 yılına kadar politika; iç ekonomideki refah düzeyini yükseltmek, dış alım yapmak ve bir nevi borcu borçla ödemek üzerine kurulmuştur. Borçlar yüksek miktarda alındığı gibi verimli şekilde de kullanılmamıştır. Halk tüketime yönelmiş, ithalat artmış, geliri düşük seviyede olan insanlar bile lüks mal talep eder hale gelmiştir. Otomobil fabrikalarında, otomobil alımı için talep patlaması meydana gelmiştir. Montaj tesisleri ile yedek parçaları olmayan cihazlar ve çok çeşitli markalardan iş makineleri ithalat yoluyla temin edilmiştir (ATO, 2005: 1).

Kamu kesiminde ise, düşük faizli krediler temin edilerek plansız şekilde kullanılmıştır. Hatta Devlet sübvansiyonları bu kredilerle karşılanmıştır. 1970 yılında 1,8 milyar USD olarak kaydedilen dış borç, 1977 yılına gelindiğinde yaklaşık 6 kat artarak 10 milyar USD'ye tırmanmıştır. Bu borçların da ekseriyeti kısa vadeli olduğu için, kriz kaçınılmaz olmuştur.

2.2.3.4. 1980 Krizi

1977 yılının ortalarında;

- Yüksek enflasyon meydana gelmesi,
- Transferlerin durması,
- OPEC üyesi ülkelerin petrolün fiyatını 1,5 katına çıkarma girişimi,
- Enerji sektöründe oluşan durağanlık,
- Kapasite altında kalınması,
- Dış borç teminindeki problemler ile borç tutarının yükselmesi,
- Dış ticaret makasının açılması,
- İşçilerce gönderilen yabancı para kaynağındaki düşüş ve
- Yatırımlardaki gerileme

ülke ekonomisinde meydana gelen önemli sıkıntılardır. Bunların bertaraf edilmesi ve ekonominin normalleştirilmesi için bazı köklü değişikliklere gidilmesi gerekmiştir.

Çünkü 1980'e gelindiğinde, geçerli hamlelerle krizden çıkılmasının mümkün olmadığı görülmüştür.

Bu noktada '24 Ocak 1980 Ekonomik İstikrar Tedbirleri' alınarak ekonomide yeni bir sayfa açılmıştır. Esasında bu kararlar, zaten yürürlükteki bazı hamleleri içeriyor olsa da, önemli revizeleri barındırmaktadır. Bu çerçevede temel vizyon, 1960'lar itibariyle başlayan ithal ikameci yöneliştten, dışa açılan sisteme geçişi sağlamak olmuştur (Başkaya, 1986: 183-188).

2.2.4. 1980-2006 Yılları Arasındaki Krizler

2.2.4.1. 1986 Krizi

Uygulamaya konan 24 Ocak Tedbirleri neticesinde, Türkiye'nin ihracat düzeyi yükselmiştir. 1978 yılında 2,3 milyar USD olarak kaydedilen ihracat seviyesi, 1983'e gelindiğinde 5,7 milyar USD'ye yükselmiştir. Turizmden elde edilen hasılat tutarı, 261 milyon USD düzeyinden 283 milyon USD'ye ulaşmıştır (ATO, 2005: 2). Cari açık 3,5 milyar USD düzeyinde kaydedilmiştir. Reel milli gelirin artış düzeyi ise %4,5'ten %3,3'e gerilemiştir.

1983 senesinde, bütçe açığı bir önceki yıla göre 1,5 kat artarak, 2,5 milyar USD seviyesine ulaşmıştır. 1986 yılında kaydedilen milli gelirdeki artış hızı ise % 8,1 olmuştur. Aynı yıl kamu giderlerinin yükselmesi sebebiyle ekonomik dengenin sarsılması, ihracattan elde edilen hasılatın ve işçilerden gelen dövizlerin seviyelerindeki düşüş gibi etmenlerden dolayı TL'nin değeri düşürülerek yüzeysel bir krize girilmiştir.

2.2.4.2. 1988-1989 Krizi

1988 senesine girildiğinde, ekonomik büyüme düzeyindeki dengesizlik sektörlerin de gelişmesine ket vurmuştur. Özel teşebbüslerde gelişme beklenirken kamu ağırlıklı büyüme, planı altüst etmiştir. Diğer yandan, istisnai ürünler haricindekilerin yurtdışından temininin serbestleştirilmesi sanayicileri, yerli üretimden vazgeçmeye ve yurtdışından mal temin etmeye sevk etmiştir. Bu gibi olumsuz durumlar, 1984 yılında 375 TL olarak kaydedilen 1 USD'yi, 1989 yılı sonlarında 2 bin TL'nin üzerine çıkarmıştır. Keza 1984'de 20 milyar USD düzeyindeki cari açık, 1989 itibariyle 41 milyar USD civarına

gelmiştir. Kamu dengesindeki azalış ve finansal piyasalardaki karışıklık neticesinde faiz oranları artarken, döviz kaynağı azalmıştır.

1989 yılında Türkiye, artık dünyadaki liberal ekonomilerden biri haline gelmiştir. İstikrar amaçlı hareket edilmesine rağmen, yaklaşık 17,4 milyar USD olan dış kaynaklı toplam borç tutarının; 1989'a gelindiğinde 41,7 milyar USD'ye, 1990'da ise 49 milyar USD'ye çıktığı görülmüştür. Ödeme günü yaklaşan borçların bakiyesi, toplam tutar içerisinde %19'a kadar ulaşmıştır. 1990'da cari açık 9,3 milyar USD'ye ulaşmış, özel bankaların da döviz yükümlülükleri artmıştır. Stagflasyon sürecine girilmiş; enflasyon oranı % 30'lardan %70 civarına çıkarken, işsizlik ve resesyon seviyesi de artmıştır.

2.2.4.3. 1991 Krizi

1990 senesine girildiğinde ekonomiye dış kaynaklı 4 milyar USD sermaye girmiş ve TL'nin değeri yükselmiştir. Ayrıca dış kaynaklı toplam borç tutarı ise 8 milyar USD civarında kaydedilmiştir. Ödeme zamanı yaklaşan borçlar ise 4 milyar USD seviyesindedir. Türk Lirasının alım gücünün artması ihracatı önlerken, ithalatı da artırmıştır.

Bu ortamda Körfez Krizi (1991) patlak vermiş, kriz sebebiyle Türkiye'den 2,6 milyar USD yabancı sermaye çıkmıştır. Turizm gelirleri de düştüğü için ülke ekonomisi durgunluğa girmiştir. Ayrıca Irak'la durdurulan petrol ticareti sebebiyle, piyasayı petrol sıkıntısıyla baş başa bırakmıştır. ABD, Körfez Savaşı'ndan önce Türkiye'ye vermiş olduğu vaatlerinin neredeyse hiçbirini yerine getirmemiştir. Konjonktürel problemler, terör olayları, doğal afetler gibi sebeplerden ötürü kriz içinden çıkılmaz bir hale gelmiştir.

2.2.4.4. 1994 Krizi

1989 yılı itibariyle liberalleşme politikaları neticesinde fazlaşan dış kaynaklı yatırımlar vesilesiyle, ekonomide 5 yıllık bir bolluk dönemi kaydedilmiştir. Yurtdışından Türkiye'ye sermaye akını neticesinde Türk Lirası'nın alım gücü haddinden fazla artmış, bankaların uygun şartlar altında borç alma imkânı bulmaları ile yurtiçi piyasalardaki kredi miktarı artmıştır. Kıpırdayan piyasa ile birlikte dışardan hammadde alımı önemli düzeyde fazlaşmış ve Liranın döviz karşısında alım gücünün artması da ihracatı güçleştirmiştir.

Bundan ötürü, 1993 senesinde cari açık 6,4 milyar USD'ye ulaşmış ve aynı zamanda bankaların da dövizdeki açığı önemli seviyede artarak 4,9 milyar USD'ye yükselmiştir.

1993 yılı itibariyle Avrupa finans piyasalarında huzursuzluğun tırmanması ile beraber sanayileşmekte olan devletlere giden yatırım düzeylerinde önemli düzeyde kayıplar başlamıştır. Türkiye iç siyasetindeki problemler ve dış kaynaklı yatırımlardaki azalışlar ekonomiyi sarsmış ve alım gücü giderek artan döviz sebebiyle ülkenin döviz stoku hızla azalmıştır. 1993 yılı Kasım ayında 7 milyar USD civarında kaydedilen toplam stok, 1994 Nisan ayında yarıdan fazla gerilemiş, 3 milyar USD'ye inmiştir. Yine aynı zaman diliminde yıllık enflasyon seviyesi 2 katını aşmış ve yarım milyona yakın işsizle karşı karşıya kalınmıştır. Kriz 1994 yılının Şubat ayında ortaya çıkmış ve 6 ay boyunca direncini korumuştur (Emin, 2017: 121-122).

1994 Krizinin temel özelliği, başlangıçtaki halini sürdürmeye devam etmesidir. Bunlar;

- Borç veren yabancı menşeli finansal kurumlara “devlet garantisi” verilmesi ve özel kesimin ödeyemediği kredilerin kamu tarafından devralınması,
- Devletin (belirli rakamsal sınırlar çerçevesinde de olsa) TMSF eliyle, banka telaşlarının önüne geçmek için bankaya yatırılan paraların koruyuculuğunu üstlenmesi

şeklinde sıralanabilir.

Bu iki gelişme ile, 1990'lı yıllarda banka adetleri artmış fakat bunla orantılı şekilde krizlerde batanların sayısı da artmıştır. Ayrıca; banka sahiplerinin tanılarının yeterince yapılmaması, bankaların parasal kaynak niteliğinin dikkate alınmaması, yaptıkları muamelelerin tetkik edilmemesi gibi diğer etmenler de banka batmalarının nedenlerindedir (Kazgan, 2002: 20).

2.2.4.5. 1998 Krizi

1998, küresel çapta kriz senesi olarak belirtilmektedir. Yıl içinde Rusya ile Asya ülkelerinin önemli bir kısmı sarsıcı ekonomik bunalımlar geçirmiş ve bu durum dünyanın diğer bölgelerinde olduğu gibi Türkiye'yi de olumsuz manada etkileyerek finansal krize yol açmıştır.

Önceleri Asya ekonomilerinde hissedilen kriz dalgası, 1998 senesinin Ağustos ayında Rusya'yı vurmuştur. Küresel ekonomide gerilemelerin meydana gelmesi ile birlikte, sanayileşmekte olan ülkelerde olduğu gibi, Türkiye'den de süratli sermaye çıkışları olmuştur. 450 milyon USD civarında olan borsadaki yabancı sermaye miktarının, ilk aşamada yaklaşık olarak 310 milyon USD'lik kısmı çıkmıştır. 1998 yılı Ocak ayı itibariyle 4 aylık dış kaynaklı yatırım, yaklaşık olarak 570 milyon USD azalmıştır. Bu süre zarfında ülkeden çıkan toplam sermaye tutarı 6 milyar USD'yi bulmuştur. 1997 yılında yaklaşık %8 olan büyüme hızı, 1998 yılında krizin de tesiriyle %3 civarına gerilemiştir.

2.2.4.6. 2000 Krizi

Henüz 1998 krizinin yaralarını sarmaya gayret eden Türkiye'nin, 1999 senesinde iki ayrı deprem felaketi atlatması ekonomide derin yaraların açılmasına neden olmuştur. Ekonomi yaklaşık %3 küçülmüş ve toplam borç tutarı 158 milyar USD'ye tırmanmıştır. Devlet Planlama Teşkilatı'nın araştırma sonuçlarına göre depremlerin ülke ekonomisine getirdiği yıkım 10 milyar USD'ye ulaşmıştır.

Atlatılan depremler, 2000 yılının Kasım ayında finans sektöründeki yolsuzlukların ayyuka çıkması ve bu sebeple sektöre duyulan güvenin sarsılmasıyla beraber tedavüldeki mevduat adedi önemli derecede azalmıştır. Yabancı sermayenin ülkeden ayrılması neticesinde gecelik faizler neredeyse 3 katına tırmanmıştır. 1 Aralık 2000 tarihinde İstanbul Menkul Kıymetler Borsası (İMKB, yeni ismiyle BİST) Ulusal-100 Endeksi'nin yaklaşık %25 nispetinde azalması ile kriz son haddine ulaşmış ve gecelik repo faizi 13 katına kadar artış göstermiştir.

2.2.4.7. 2001 Krizi

2000 yılındaki ciddi sıkıntılar doğuran krizi atlatmak için yapılan düzenlemeler, bir nevi 2001 yılında gerçekleşen krizin de tetikleyicisi olmuştur. Küçülen iç talebe etkinlik kazandırmak ve ödeme günü gelmiş (muaccel) olan borçları kapatmak amacıyla IMF ile borç anlaşması yapmak zorunda kalınmıştır. Bu yüzden sıkı para politikası hayata geçirilmiştir. Bu dönemde, cari açık yaklaşık 10 milyar USD olarak rekor kırmıştır. Ödeme zamanı yaklaşan borçların tutarı yaklaşık 29 milyar USD seviyesine, toplam dış açık ta 114 milyar USD'ye çıkmıştır. Yaşanan bu sıkıntılar neticesinde; yurtdışı menşeli

bankaların ödeme zamanı gelmemiş (müeccel) haldeki kredilerini erkenden geri çekmeye kalkması, para çıkışlarının artması ve politik sorunlar, yabancı para fiyatlarında ve faizlerde yükselişi beraberinde getirmiştir. Krizden önce 1 USD = 670 bin TL iken, kriz sonrası 1 milyon TL'yi aşmış, İMKB bir günde %15 civarında erimiş, döviz stoku süratle azalmış ve gecelik faiz düzeyleri yaklaşık 8 kat tırmanmıştır. Krizden reel sektörün de ağır şekilde etkilenmesi, bir hayli işyerinin iflasını ve 2001'de yaklaşık %7 olarak kaydedilen işsizlik oranının, 2002'de %10 civarına tırmanmasını beraberinde getirmiştir (Emin, 2017: 122).

2.2.5. 2007 Küresel Finans Krizi

2.2.5.1. Küresel Krizin Sebepleri

Avrupa ve ABD'de tüketicinin korunması noktasında yaşanan gelişmeler, 2007 yılında ABD'de başlayan ve ardından birçok ülkeye hızla yayılan Küresel Finans Krizi ile farklı bir ivme kazanmıştır. The Consumer Financial Protection Bureau (Tüketici Finansal Koruma Bürosu), 2010 yılı Temmuz ayında "The Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act of 2010" ("Dodd-Frank Act")'in Kongre'den icazet almasıyla ihdas edilmiştir. Söz konusu kurumun amacının ne olduğunu kavramak için; 2000'li yıllarda tüketicilerin krizden nasıl etkilendiğini ve tüketici hakları hususundaki başarısızlıkları araştırmak icap etmektedir.

2000'li senelerde finans sektörünün tüketici hakları boşluğundan faydalanarak, borç veren şirketler önceden detaylı bilgi vermeden, tüketiciler için oldukça çetrefilli yapıda olan mortgage vb. ürünleri satarak, ayırım gözetmeksizin borçlanmayı özendirmişlerdir. Bu tavır, bazı tüketicilerin mahiyetini kavrayamadıkları ve ödemeleri imkânsız olan borçları yüklenmelerine, bir kısmı düşük tutarlı diyerek yanlış yönlendirilmelerine ve yüksek ödemelerle baş başa kalmalarına sebep olmuştur. Mortgage kredilerini yüksek oranda kullanmayan tüketicilerde bile, evlerinin fiyatlarındaki büyük düşüşler, yıllarca biriktirdikleri emeklilik fonlarının erimesi ve kamu kesiminin kendi zayıatlarını karşılamak için dayattığı ek hizmet ücretleri nedeniyle büyük kayıplara sebep olmuştur (Cantürk, 2012: 17). Yaşanan bu gelişmeler, finansal firmaların sundukları hizmetler hakkında yeterli bilgi sahibi olamayan tüketicilerin daha etkili bir şekilde korunması gerekliliğini ortaya koymuştur.

2008'in ikinci yarısında, küresel ölçeğe ulaşan finansal krizin esasını, beş yıl önce bazı finansal şirketlerin güvenilirliği düşük şahıslara mortgage kredileri vererek, finans sektörü için önemli derecede bir riske yol açması teşkil etmektedir. Kriz, ABD'de başlamış olsa da, sadece kendi sınırında kalmayıp, gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelere de yayılmıştır. ABD'deki bankalar, inşaat sektörü aracılığıyla borç ödeme gücü daha zayıf olan ve nispeten riski daha yüksek olan tüketicilere yüksek faizli mortgage kredileri vererek, yüksek riskli kredilendirmede toplam 1,5 trilyon USD'lik bir büyüklüğe ulaşmıştır (Susam ve Bakkal, 2008: 73).

ABD'de faiz seviyeleri 5 yıl önce oldukça az olduğu için, orta ve düşük gelir grubundaki insanlar esas olarak değişken faizli kredileri tercih etmişlerdir. Ancak, FED'in son iki yıldır faizleri yükseltme şeklindeki kararı, gayrimenkul sektöründe bir durgunluğa neden olmuştur. Ev fiyatlarının ve kiraların piyasa seviyelerinin altında seyretmesi, kredi kullanan dar gelirli kesimin, borçlarını düzenli olarak ödemesine engel olmuştur. Bu gelişmeler finansal sistemi aksatmaya başlamıştır. Konut kredileriyle birlikte, araba kredisi ve ihtiyaç kredilerinin miktarları da epey fazla gözükmektedir. Finans kuruluşlarının, şahısların satın almak istedikleri konutların değerinin tamamı karşılığında borç vermesi, hatta değerinin %110'u oranında bile kredi temin etmesi, ödemelerin geri dönüşünü iyice güçleştirmiştir. Borçların ödemelerinin temininin güçleşmesiyle, ABD mortgage sektörü ve yatırım bankaları için ucu görünmeyen bir yola girilmek üzereydi (Əzizov, 2010: 434).

Önce mortgage krizi olarak baş gösteren küresel kriz, akabinde bir parasal krize dönüşmüştür. ABD'de, başta inşaat ve madencilik kesiminde olmak üzere gayrimenkul, finans ve sigorta olarak dört sektörün büyüme eğiliminin 2007'deki gerilemesi genel piyasayı etkilemiştir. Kredi krizinin finans sektöründen reel sektöre geçmesiyle, reel kesimin gelirinin artış hızı yavaşlamıştır. Tablo 2'de belirtildiği üzere; Temmuz 2007'de piyasada kredi riskinin meydana gelmesi neticesinde sektördeki balonun sönmesi ve Ağustos 2007'de likidite krizine dönüşmesi sebebiyle, borçlanma maliyetleri artmıştır. Kredi piyasasındaki zayıflama faiz oranlarındaki değişimden kaynaklanmış ve kredi piyasasında faizler 2006 yılında yaklaşık %13 oranında artarken, 2007 yılında bu oran yaklaşık %5'e düşmüştür. Yatırımcıların çok az riskle çok şey kazanma arzusu; az maliyetli, yüksek verimli kar güdöleri, aşırı borç yüküne girmelerine ve başıboş kredi kullanımının yaygınlaşmasına sebep olmaları sonucunda sistemi daha da kırılgan hale

getirmiştir. ABD’de subprime (eşik-altı) tabanın borçlarını çevirme bunalımına girmesiyle başlayan kriz, etkileriyle beraber yayılmıştır (Yılmaz, 2015: 26-28).

Tablo 2:

ABD Mortgage Krizinin Likidite Krizine Evrilme Aşamaları

| 2007 Temmuz | 2007 Ağustos | 2007 Eylül | 2007/Ç4 ve Sonrası |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Subprime/Kredi Krizi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Piyasalar subprime kredi ödemelerinin yapılmamasıyla şoka girdi • Subprime kredilerine dayalı finansal ürünler tekrar değerlendirildi • Yüksek profilli olan yatırımcılar zarar kaydetti • Yatırımcılar risk ten kaçınmaya başladı • Kredi riskleri yeniden fiyatlandı • Yatırımcılar nakit varlıklarını sattı | <p>Likidite Krizi</p> <ul style="list-style-type: none"> • İlk kredi sorunları sonuçlarını göstermeye başladı • Risk iştahı azaldı • Yatırımcılar varlığa dayalı finansman bonosu almakta isteksiz davrandı • Kısa vadeli finansman talepleri oluştu • Bankalar talepleri karşılamak için nakit tutmaya başladı • 3 aylık LIBOR oranları yükseldi • Borçlanma maliyetleri etkilendi | <p>Kredi ve Likidite Krizi Devam Ediyor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Likidite açığı devam etti • Bankalar hala kısa vadeli borçlanmaya devam etti ve dönem faizlerini yükseltti • Yeni kredi kullanıcıları için koşullar sıkılaştırıldı • Avrupa Merkez Bankası, FED ve BoE gecikmeli olarak acil likidite sağladı • FED faizleri %0,5 puan indirdi | <ul style="list-style-type: none"> • Yüksek dönem faizleri • Spekülatif davranışlar kredi kullananları olumsuz etkiledi • Tüketiciden kaynaklı riskler azaldı • Merkez bankası yardımlarını tahmin etmek kolaylaştı |

Kaynak: BDDK, 2008: 1.

2.2.5.2. Küresel Finans Krizi Sonrası Gelişmeler

Finansal tüketicinin korunması, Avrupa ekonomisinin kriz sırasında ve sonrasında finansal sektörü düzenleme çabalarının ayrılmaz bir parçası olarak gözlenmeye başlanmıştır. Günümüzde, finansal tüketicinin küresel arenada korunması, finansal istikrarın olmazsa olmazlarını teşkil etmektedir. Finansal tüketicinin korunmasına yönelik uluslararası arenada müşterek bir hareket metoduna dair ilk hamlenin, 2010 yılındaki G-20 zirvesinde yapıldığı gözlemlenmektedir. Bu adımla OECD bünyesinde “Finansal Tüketicinin Korunması Görev Gücü” teşkil edilmiş ve bu birim faaliyetlerini Ekim 2011’de sonlandırarak “Finansal Tüketicinin Korunmasına Yönelik Üst Düzey Prensipler” ismiyle yayınlamıştır.

2011’de toplanan G-20 zirvesinde, üyelerin huzurunda bu prensiplerin uygulanması için gerekli destek sağlanmıştır. Şu anda Finansal Tüketicinin Korunması Görev Gücü’nün

faaliyetlerini; bahsedilen prensipleri sağlıklı bir şekilde uygulamak için rehberlerin yayınlanması, ülkelerin pratiklerinin takip edilmesi ve bir takım özel önemi haiz uygulamalara yöneltmiştir. OECD'den başka, “Finansal İstikrar Kurumu” da, G-20'nin çağrısıyla finansal tüketiciyi koruma çalışmalarında yer almaktadır. Türkiye de bu çalışmaların içinde aktif biçimde bulunmaktadır. Çalışmaların esas konusu, finansal tüketicilerin korunmasına yönelik yöntemlerin oluşturulmasıdır. Bu politikalar kapsamında, hane halklarının riskli ürünlerle muhatap olmadan finansal riskleri yönetebilmesi, daha serbest finans piyasaları oluşturması ve dolayısıyla finansal istikrarı daha da güçlendirmesi amaçlanmaktadır.

Bu yönelim çerçevesinde, tüketici için finans ürünlerinin doğası, riskleri ve sorumlulukları hususunda açık ve kapsamlı bilgi verilmesi ile şeffaflık büyük önem taşımaktadır. Bundan başka, finans eğitimi ve okuryazarlığının, tüketici koruma yöntemlerinin bir parçası olması temin edilmektedir. Tüketicinin korunması, fırsat eşitliğinin sağlanması ve anlaşmazlıkların çözüm mekanizmalarının oluşturulmasını da tetiklemektedir. Bütün bunlarla beraber, tüketicinin aşırı borçlanmasının zorlaştırılmasına dair bir takım önlemler de tüketicinin korunmasının genel hedefleri arasında sayılabilmektedir.

Görüldüğü üzere, uluslararası literatürde, tüketicinin korunması, onun finans piyasalarında maruz kalabileceği riski en aza indirmeyi hedeflemiştir. Bu sebeple ürünlerin net ve saydam olması gerekmektedir. Ek olarak, tüketicinin eğitimi, tüketiciyi koruma yöntemlerinin önemli bir bileşenidir. Bunların yanı sıra, tüketicinin üreticiler tarafından eşit muamele görmesi ve gerekirse ihtilafların çözümü için sistemlerin oluşturulması da öngörülmektedir. Tüketicileri, yine kendilerine karşı koruyan, aşırı borçlanmalarına engel olan uygulamalar da, tüketicinin korunmasının ana konularındandır. Tüketicinin korunmasına yönelik bu yaklaşımın, pazarı izleyen, tüketiciyi eğiten, şikâyetler konusunda gereğini yapan, ihtiyaç halinde hakemlik yapabilecek çok yönlü bir yönetim yapısını gerektirdiği açıktır. Devletlerin uygulamaları incelendiğinde, finansal tüketici hakkında bir takım ülkelerde bu işlemler bankacılık düzenleme ve denetleme kurumları tarafından gerçekleştirilirken, bir kısmında ise özerk kuruluşlar tarafından işlemlerin gerçekleştirildiği görülmektedir (Öztekin, 2013: 11-12).

Türkiye’de finansal tüketicinin korunması noktasında temel çalışmalar finansal piyasaların düzenlenmesinden sorumlu kuruluş olan Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu aracılığıyla icra edilmektedir. Ayrıca finansal tüketicinin korunması hususunda 5411 sayılı Bankacılık Kanunu bulunmakla birlikte, gerçekleşen küresel finans krizi sonrası Türkiye’de de bu kapsamda mühim uygulamalar geliştirilmiştir. BDDK’nin stratejik planlamalarında, “tüketici/müşteri haklarının gözetilmesinin” esas ilgi alanlarından birisi şeklinde tanımlanması ve kendi yapısı içinde tüketici haklarının korunmasıyla görevli ‘Finansal Tüketici İlişkileri Daire Başkanlığı’nın kurulmuş olması bu noktada önem arz etmektedir (www.bddk.org.tr, 2018).

Ek olarak, 2011’de başlatılan ‘Bankacılık Ürün ve Hizmet Ücretleri Uygulaması’ bu anlamda önemli bir gelişmedir. Anılan uygulama kapsamında; bireysel müşterilerle sınırlı olmak üzere, banka hizmetlerine yönelik talep edilen her türlü faiz dışı etken ve kanuni kesintiler ile bir takım bankacılık ürünleri için ana maliyet unsuru olan faiz bilgileri, bankaya ait internet sitelerinde ve aynı anda BDDK'nin web sitesinde yayınlanmaktadır. Tüketicilerin birden çok finans kuruluşunun masraf kalemlerini kıyaslayabileceği ve bütün bu kuruluşların bilgilerini tek elden görebileceği sistematüğün, birçok devletin bankacılık yapısı için de emsal oluşturduğuna inanılmaktadır.

2.2.5.3. Küresel Krizin Türkiye’ye Etkileri

2001’de Türkiye’ye direkt yabancı para girişı, geçmiş yıllara göre ciddi ölçüde artmıştır. Bu artış hızı 2001 krizinin etkileri nedeniyle önemli ölçüde düşmeye başlamıştır. Ekonomide 2001 krizi sonrasında uygulanan yöntemler değışmiş ve önemli gelişmeler yaşanmıştır. Doğrudan yabancı sermaye yatırımları yaklaşık olarak, 2005 yılında 10 milyar USD, 2006’da 20 milyar USD ve 2007’de 22 milyar USD seviyelerini yakalamıştır. Türkiye 2001 ekonomik krizi sonrasında özellikle yurtdışı yatırımcılarının ilgisini çekmiş, ülkede ithalat talebi artmış ve ihracatta büyüme kaydedilmiştir. Türkiye, 2007 senesinde ülkeye giren toplam doğrudan yabancı yatırımla, dünya sıralamasında 23. , sanayileşmekte olan ülkeler sıralamasında ise 9. sırada kendine yer bulmuştur. Yabancı yatırımda, Avrupa Birliğı (AB) ülkelerinin birinci sırada yer alması ise dikkat çekmektedir. AB ülkeleri arasında da özellikle Almanya ile birlikte, Hollanda, Fransa ve Birleşik Krallık ağırlık göstermektedir. ABD ise bu ülkeleri takip etmektedir. Krizin yaşanmaya başladığı ülkelerden yatırımcıların yönelmesi ve bu ülkelerde oluşan

durgunluk sebebiyle Türkiye de krizden etkilenmek durumunda kalmıştır. İhracatın büyük bir miktarının AB ülkelerine yapılması ve yabancı yatırımların azalması sebepleriyle Türkiye sıkıntılı sürece girmiştir.

ABD’de patlak veren finansal krizin olumsuz etkisi, iletişim imkânlarının gelişmesiyle, diğer ülkelere kolayca yansımıştır. Uluslararası ticaret piyasası koşulları gereği de krizin etkilemediği ülke kalmamıştır. Türkiye’de ise, krizin etkisiyle yurtdışı kaynaklı yatırımlarda azalma görülmüştür. Doğrudan yabancı yatırımlar, 2007 yılında 22 milyar USD iken, 2008 yılında yaklaşık 18 milyar USD, 2009 yılında ise yaklaşık 8 milyar USD olmak suretiyle giderek düşmüştür. 2008 ve 2009’daki değişiklikler birlikte ele alındığında, ülkenin doğrudan yabancı yatırımlarında yaklaşık %58’lik bir düşüş söz konusudur. Türkiye’de ABD ve AB kaynaklı doğrudan yabancı yatırım girişi miktarı yüksektir. Bu devletlerin küresel ekonomik krizden en fazla etkilenen ülkeler arasında olması, 2009’daki düşüşü açıklayabilir (İpek ve Biniş, 2010: 24-25).

Tablo 3’de görüleceği üzere, GSYİH 2007’de %4,5 iken 2009’da % - 4.8’e gerilemiştir. İşsizlik oranları da paralel olarak %11’den %14’e çıkmıştır. 2009 yılı, krizin etkilerinin Türkiye’yi etkilemeye başladığı dönemeç olmuştur. 2009’dan bu yana bütçe dengelerinin bozulduğu görülmektedir. Küresel kriz neticesinde, TCMB faiz oranlarında 2009’dan sonra azalma yaşanmıştır. Aynı yılda, cari işlemler dengesi nispeten olumlu hale gelmiştir. Neticede 2008 krizi Türkiye’yi dolaylı olarak etkilemiş, bu sebeple krizin etkisi 2009’da önemli derecede hissedilmiştir (Artar ve Sarıdoğan, 2012: 5).

Tablo 3:

Türkiye Ekonomisinin Makroekonomik Göstergeleri (2007-2017)

| % | 2007 | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 |
|--------------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| GSYİH | 4,5 | -4,8 | 11,1 | 8,5 | 6,1 | 7,4 |
| Tarım | -7,0 | 3,7 | 3,4 | 2,3 | 9,4 | 3,6 |
| Sanayi | 5,6 | -7,2 | 20 | 9,3 | 5,9 | 9,4 |
| Hizmetler | 5,7 | -4,9 | 10,4 | 8,3 | 5,4 | 7,7 |
| İşsizlik | 11 | 14 | 9,1 | 9 | 10,3 | 10,9 |
| Cari İşlemler Dengesi / GSYİH | -6 | -1,8 | -8,9 | -6,7 | -3,8 | -5,5 |
| Bütçe Dengesi / GSYİH | -2 | -5,3 | -1,3 | -1,0 | -1,0 | -1,5 |
| Faiz Oranları (TCMB gecelik) | 17 | 6,5 | 5,0 | 3,5 | 7,3 | 7,3 |
| Enflasyon (Tüfe) | 8 | 7 | 10 | 7 | 9 | 12 |

Kaynak: www.hazine.gov.tr; www.mahfiegilmez.com (16.10.2018).

2.2.5.4. Finansal Tüketicinin Korunması Bağlamında 2007 Krizine Karşı Türkiye’de Alınan Önlemler

Küresel krizin ABD'den Türkiye'ye ilk yankısı, gelişmiş ülkelerdeki gibi olmamıştır. BDDK aracılığıyla, önceki yıllarda edinilen kriz tecrübeleri nedeniyle, Türk bankaları ciddi incelemeler geçirmiş ve yabancı ülke kıymetli evraklarının alımı sınırlandırılmıştır. 2008 yılında döviz rezervinin düşmesi ile birlikte, hâlihazırda büyük bir dış borç stokuna sahip olan Türkiye, dolaylı da olsa olumsuz etkilenmiştir. Hükümet ve TCMB bazı önlemler almak durumunda kalmıştır (TEPAV, 2008: 7).

Tablo 4’de belirtildiği üzere, KOSGEB aracılığıyla Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletme (KOBİ)'lere faizsiz krediler sağlanması, KOBİ'lerin ekonomide ne denli önemli yeri olduğunu göstermektedir. Yurtdışında ikamet eden Türk vatandaşlarının sermayelerinin Türkiye'ye kazandırılma gayretleri, yabancı sermayenin krize bağlı olarak Türkiye'den çıkması sonucundaki boşluğun doldurulması noktasında alternatif olarak düşünülmüştür. Yabancı sermayeyi ülkeye tekrar getirebilmek için, hisse senedi alışverişinde vergi kesintisinin sıfıra düştüğü görülmektedir. Likidite temini için vergi borçlarında taksitlendirme de yapılmıştır.

Tablo 4:
Krizle Yönelik Türkiye’de Uygulanan Tedbirler

| |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| i. Vadesi geldiği halde ödenmemiş tüm vergi alacakları taksitlendirildi. |
| ii. Türklerin yurtdışındaki paralarının Türkiye’ye getirilmesine yönelik çalışmalar yapıldı. |
| iii. Mevduata güvence verme yetkisi TMSF’den alınarak Bakanlar Kurulu’na devredildi. |
| iv. Hisse senedi alım satımlarında uygulanan stopaj oranı %0’a indirildi. |
| v. KOSGEB kanalıyla KOBİ’lere faizsiz kredi sağlandı. |
| vi. Merkez Bankası aracılığıyla, döviz mevduat munzam karşılıkları düşürülerek, bankacılık sistemine kaynak temin edildi. |
| vii. Halk Bankası kanalıyla, esnaf ve sanayiciye yeni kredi imkânları sağlandı. |
| viii. SSK işveren primlerinde 5 puanlık indirim yapıldı. |
| ix. Eximbank kredileri artırıldı ve bankanın sermayesi güçlendirildi. |

Kaynak: Ünal ve Kaya, 2009: 22.

Ekim-Aralık 2008 dönemi Para Politikası Kurulu toplantılarında haftalık repo ihale faiz oranının toplamda 175 birim düşürüldüğü gözlenmektedir. Yapılan bu indirimin beraberinde faiz indirimlerini de gerçekleştirdiği anlaşılmaktadır. Bu karar, küresel kriz piyasalarında kaybolan dengeyi temin etmek için alınmıştır. İlaveten, 5 Aralık 2008’de döviz cinsine uygulanan munzam karşılık oranlarının düşürülmesiyle birlikte finans piyasaları döviz bolluğuna ulaşma imkânına sahip olmuştur. Aynı dönemde, dövizin munzam karşılıklarına faiz talep edilmesi uygulanması durdurulmuş ve tersine para ikamesi desteklenmiştir. Bu tedbirler, dolar fiyatlarındaki sansasyonlara karşı büyük yardım sağlamış, bankaların yabancı para giderlerini azaltmıştır (Yılmaz, 2015: 67-69).



BÖLÜM 3: TÜRKİYE’DE FİNANSAL TÜKETİCİNİN KORUNMASI KONUSUNDA YASAL VE KURUMSAL DÜZEY

3.1. Türkiye’de Finansal Tüketicilerin Korunmasına Yönelik Yasal Çerçeve

Küresel ölçekte yıllık olarak yaklaşık 150 milyon yeni müşterinin finans hizmetleri sektörüne muhatap olduğu hesaba katıldığında, dünya çapında finans hizmetleri açısından tüketicinin himaye edilmesi yönündeki gayretlerin daha da artması, sektörün sorunsuz işleyişinin doğal bir getirisi olarak da açıklanmaktadır (Erdönmez, 2014: 92).

Dünyadaki gelişme ve eğilimleri yakından takip eden Türkiye’nin, özellikle son yıllarda yeni düzenlemeleri yürürlüğe koyma noktasında önemli adımlar attığı ifade edilebilir. Bu kapsamda, T.C. Anayasası, Borçlar Kanunu, Ceza Kanunu, Medeni Kanun ve Ticaret Kanunu gibi kamu ve özel hukuk mevzuatlarında tüketicilerin korunmasına ilişkin belirli hükümlerin yer aldığı bilinmektedir. Yine, özel kanun niteliği taşıyan 5411 sayılı Bankacılık Kanunu, 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu, 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu, 4054 sayılı Rekabet Kanunu ve 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu gibi yasalar ve Ek 1’de detayları yer alan alt derecedeki norm düzenlemelerinde, finansal tüketicilerin hak ve menfaatlerinin korunmasına dair bazı yaklaşımların ve hükümlerin yer aldığı görülmektedir.

Türkiye’de tüketicinin korunmasına dair ilk ve genel kapsamlı düzenleme olarak, 1995 yılında yürürlüğe giren, 4077 sayılı TKHK gösterilmektedir. Yaklaşık 20 yıl mevzuatta kendine yer bulan mevzubahis Kanun’un, 28 Mayıs 2014 tarihi itibarıyla yürürlük kazanan 6502 sayılı TKHK ile yürürlükten kaldırıldığı görülmektedir. Yeni Kanun’un, Türkiye’de tüketici hukuku ile ilgili kapsayıcı nitelikte olması ve AB uygulamalarının Türk mevzuatına kazandırılmasını sağlaması da diğer önemli hususlardır.

Finans hizmetleri sektöründe tüketicinin korunması uygulamaları verimliliğin, saydamlığın ve finans piyasalarının sağlam işleyişinin önemli bir unsuru olarak görülmektedir. Finansal hizmet sağlayıcı kuruluşların tüketicilere nazaran daha fazla bilgi, güç ve kaynak avantajına sahip olmaları, tüketicilerin korunmasının ana gerekçesini teşkil etmektedir. Finans kesimindeki tüketicilerin korunmasına yönelik çalışmaların küresel ölçekte görece yeni, lakin süratli bir şekilde gelişen bir konu olduğu göze çarpmaktadır. Geçmişteki deneyimler ve finansal hizmetler kapsamındaki tüketici

tutumları ile ilgili olarak yapılan çalışmalar sonucunda, siyaset belirleme aşamalarının farklılaştığı ve yeni uygulamaların art arda yürürlüğe girdiği görülmektedir.

Tüketicilerin sermaye ve kredi piyasalarına, bilhassa konut kredilerine yönelen ilgisi; farklı ödeme ve finans sağlama yöntemleri ile dağıtım yollarının (kredi kartları, mobil bankacılık ve web şubesi vb.) önemini giderek artırmıştır. Gelişen şartlar sonucunda kredi, mevduat ve sermaye piyasası ürünleri daha da karmaşık hale gelmiştir. Bu sebeplerle, ülkede bir hayli miktarda kanun meydana getirilerek, tüketici hak ve menfaatlerinin korunmaya çalışıldığı görülmektedir (BDDK, 2014b: 15).

3.2. 6502 Sayılı TKHK'nin Getirdiği Yenilikler

4077 sayılı TKHK'nin yürürlüğe girmesinden önceki süreçte, tüketicinin korunması 1982 Anayasası, Borçlar Kanunu, Ceza Kanunu, Medeni Kanun ve Türk Ticaret Kanunu gibi çeşitli yasal düzenlemeler ile sağlanmaktaydı. Özellikle Borçlar Kanunu'nda yer alan "sözleşmenin doğuşu ve bağlayıcılığına ilişkin hükümler" ile satıcının sorumluluklarına ilişkin maddeler ve Medeni Kanun'da yer alan "iyi niyet ve dürüstlük kuralları" satıcı ve tüketicinin hak ve yükümlülüklerin belirlenmesinde önemli bir yasal dayanak sağlamıştır. 1995 yılında kabul edilen ve özel kanun niteliğindeki 4077 sayılı TKHK sonrasında tüketicileri ilgilendiren uyuşmazlıklar bu kanun maddeleri baz alınarak çözümlenmeye başlanmış, açık noktalarda ise yukarıda belirtilen mevzuattaki genel hükümlerden ve içtihat niteliğindeki yargı kararlarından yararlanılmıştır (Karamustafa, 2014: 17).

Ancak mezkûr 4077 sayılı Kanun'un mevcut tüketici sorunlarının çözümlenmesinde yetersiz kalması ve küresel ölçekte bu alanda yaşanan yasal ve kurumsal gelişimlerin farklı hususları beraberinde getirmesi, yeni bir yasanın oluşturulmasını mecbur kılmış ve bu çerçevede 6502 sayılı TKHK tasarı haline gelmiş, 28 Kasım 2013'de Resmi Gazete'de yayınlanmış ve 28 Mayıs 2014 tarihinde yürürlük kazanmıştır. 6502 sayılı yeni TKHK, 4077 sayılı eski TKHK'ye göre önemli yenilikler getirmektedir. Bu Kanun'un finansal tüketiciyi de etkileyen bazı maddelerine aşağıda yer verilmiştir.

6502 nolu Kanun ile kusurlu mal ve hizmetler, uzak mesafeli satışlara ilişkin sözleşmeler, ihtiyaç kredileri, konut finansman mukaveleleri vb. sorunlarda önemli gelişmeler kaydedilmiştir. En önemli değişiklik, tüketici işlemi olgusunun çerçevesinin genişletilmesi şeklinde de belirtilebilir. Tüketici işlemi, 4077 sayılı TKHK'nin 3.

maddesinin 1. fıkrasının h) bendinde “*Mal veya hizmet piyasalarında tüketici ile satıcı-sağlayıcı arasında yapılan her türlü hukuki işlemi,*” olarak ifade edilirken; 6502 sayılı yeni Kanun'un 3. maddesinin l) bendinde ise “*Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi,*” şeklinde ifade edilmek suretiyle kapsam genişletilmiştir. Buradan hareketle yapım, bakım, onarım ve yüklenim sözleşmeleri (eser sözleşmeleri) ve sigorta vb. yasal işlemler, eski kanunda yer almamasına mukabil yeni düzenlemede tüketici işlemlerine dâhil edilmiştir (Ataer, 2014: 1).

6502 sayılı Kanun, bir önceki kaldırılan Kanunda yer almayan “Temel İlkeler” başlıklı 4’üncü maddesinde esaslı yenilikler getirmiş ve bu sebeple uluslararası kuruluşlarca yayınlanan ilke ve prensiplere uyum sağlayarak kanuni alt yapısını oluşturmaya çalışmıştır. 4’üncü madde kapsamında getirilen yeniliklere özet olarak bakıldığında;

- Yazılı olarak kaydedilmesi belirtilen sözleşmelerin, en az on iki punto karakteriyle yazılmış, net, anlaşılır, okunabilir formatta hazırlanacağı ve bir kopyasının tüketiciye tevdi edileceği,
- Sözleşmenin öngördüğü şartların, sözleşme süresi boyunca tüketicinin zararına olacak şekilde değiştirilemeyeceği,
- Tüketiciden; kendisine sunulan mal veya hizmetler çerçevesinde tabii olarak yapılmasını beklediği ve sözleşmeyi düzenleyen yasal yükümlülükleri arasında yer alan edimler ile sözleşmeyi düzenleyen kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masraflar için ek bir bedel talep edemeyeceği,
- Bankaların, tüketici kredisi veren finansal kuruluşların ve kart çıkaran kuruluşların tüketiciye sunulan ürün veya hizmetlerde tüketiciden faiz dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraf türleri ile bunlara ilişkin usul ve esasların Bakanlığın görüşü alınarak Kanun'un ruhuna uygun olarak ve tüketiciyi koruyacak şekilde BDDK tarafından belirleneceği ve
- Temerrüt durumu da göz önüne alınarak, bileşik faizin tüketici işlemlerine tatbik edilemeyeceği

gibi hükümler finansal tüketicinin korunması amacıyla son derece mühim ve Dünya Bankası tarafından çıkarılan iyi uygulamalar ile benzer bir görünüm arz etmektedir (www.resmigazete.gov.tr, 2018).

4077 sayılı Kanun'da Tüketici Kredisini ele alan 10'uncu maddesi ve Kredi Kartlarını ele alan 10 A. maddesi; 6502 sayılı Kanun'un dördüncü kısmının ikinci bölümündeki 22-31'inci maddelerinde Tüketici Kredileri bölümünde ayrıntılı şekilde ele alınmıştır. Kredi kartı sözleşmelerinin, borcun ödemesinin faiz vb. faydalar karşısında 3 ay veya daha fazla bir süre için ötelenebiliyorsa veya taksitle ödeme yapılabiliyorsa, tüketici kredisi sözleşmesi olarak kabul edileceği ifade edilmiştir. Banka kartları da aynı şekilde kredilendiriliyorsa bu maddenin kapsamında olacakları belirtilmiştir.

Tüketici kredisi mukavelesinin yazılı olacağına dair şekil şartları belirtilmiştir. Diğer bir husus ise, 6502 sayılı Kanun ile getirilen yeniliktir. Şöyle ki, 4077 sayılı Kanun'da tüketici kredisi bölümüne dâhil olmayan sözleşmeden önce bilgilendirme sorumluluğu, yeni yasanın 23'üncü maddesinde, *“Kredi verenin ve varsa kredi aracısının, tüketiciye, teklif ettikleri kredi sözleşmesinin koşullarını içeren sözleşme öncesi bilgi formunu, sözleşmenin kurulmasından makul bir süre önce vermesi zorunludur”* şeklinde ifade edilmiştir.

4077 sayılı Kanun'da tüketici kredisi bölümünde yer almayan cayma hakkı, AB direktiflerine istinaden 6502 sayılı Kanun'un 24'üncü maddesinde yer bulmuş; tüketicilere 14 gün içinde cayma imkânı verilmiş olmakla beraber uygulama usulü de ele alınmıştır.

Uygulamada, bankalar tarafından kredi sağlanması, isteğe bağlı sigorta yapma şartına tabi olmakta, bu sigortaya sahip olmayanlara kredi verilmemektedir. 6502 sayılı Kanun'un getirdiği yeniliklerden; 4077 sayılı Kanun'da tüketici kredisi kısmına dâhil olmayan sigortayı yapma konusu, 6502 sayılı Kanun'un 29'uncu maddesinde geçmektedir. Tüketici, yazılı veya daimi veri kayıt cihazı ile açıkça talep etmeksizin kredisinin sigortalanamayacağı, tüketicinin sigorta ettirmek istemesi durumunda, arzu ettiği sigorta şirketi tarafından temin ettiği teminatın borç veren tarafından kabul edilmesi gerekmektedir. Ayrıca sigortanın konusu ve ödeme detayları arasında uyum olması gerektiği yasayla belirlenmiştir.

6502 sayılı Kanun'un getirdiği ciddi değişikliklerden, 4077 sayılı mülga Kanun'da olmayan süresi belirli kredilerin bağlandığı hesaplardan hesap işletim ücreti gibi

masraflar alınmayacağı, aidatı olmayan kredi kartı seçeneğinin olması zorunluluğu, vb. gibi konular 6502 sayılı Kanun'un 31'inci maddesinde diğer hususlar bölümünde ele alınmıştır. 4077 sayılı Kanun'da yer almayan hususa göre, sadece belli bir süre için kredi sözleşmesi ile ilgili bir hesap açıldığı ve hesabın sadece krediye ilişkin olarak kullanıldığı durumlarda, hesap işlem ücreti, kredi sigortalaması, vb. gibi bir ücret veya masraf talep edilemeyeceği hususu belirtilmiştir (Ataer, 2014: 5-6).

3.3. Türkiye’de Finansal Tüketicinin Korunmasından Mesul Olan Belli Başlı Resmi Kurum ve Kuruluşlar

Finansal tüketicinin korunması konusunda ilgili mercileri genel manada, Tablo 5’de belirtildiği şekliyle, inceleyecek olursak; kamu tüzel kişileri, meslek odaları ve sivil toplum kuruluşları (STK)’nın olduğunu görürüz. Hazine ve Maliye Bakanlığı, Ticaret Bakanlığı, BDDK, SPK, TMSF, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, Müşteri Şikâyetleri Hakem Heyeti, Sigorta Tahkim Komisyonu, Borsa İstanbul A.Ş. ve Tüketici Mahkemeleri finansal tüketici sorunlarına çözüm üreten doğrudan yetkililerdir.

Tüketici sorunları alanında faaliyette olan meslek birlikleri ise; Türkiye Bankalar Birliği (TBB), Türkiye Katılım Bankaları Birliği, Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği ve Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği şeklinde sıralanabilir. Ayrıca Tüketici Dernekleri Federasyonu, Tüketiciler Birliği, Tüketiciler Derneği, Tüketici ve Çevre Eğitim Vakfı vb. gibi sivil toplum kuruluşlarının da, tüketicilerin bilinçlendirilmesine ve haklarını aramalarına yönelik rehberlik işlevi görme noktasında hizmet vermektedirler. Sermaye piyasalarında ise, yatırımcılarının varlıklarının korunması, bilgi gizliliğinin sağlanması, ödeme ve takas sürecinin sorunsuz şekilde gerçekleştirilmesinde kritik öneme sahip kurumlar arasında Merkezi Kayıt Kuruluşu ve Takasbank bulunmaktadır (BDDK, 2014b: 21).

Tablo 5:**Finansal Tüketicinin Korunmasında Önem Arz Eden Belli Başlı Kurumlar**

| Kamu Tüzel Kişileri | Meslek Odaları | STK'ler |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">• <u>Finansal İstikrar Komitesi;</u><ul style="list-style-type: none">✓ Hazine ve Maliye Bakanlığı,✓ BDDK,✓ SPK,<ul style="list-style-type: none">↪ (Merkezi Kayıt Kuruluşu)✓ TCMB,✓ TMSF• Ticaret Bakanlığı• Tüketici Sorunları Hakem Heyeti• Borsa İstanbul A.Ş.<ul style="list-style-type: none">↪ (Takasbank) | <ul style="list-style-type: none">• Türkiye Bankalar Birliği<ul style="list-style-type: none">↪ (Müşteri Şikâyetleri Hakem Heyeti)• Türkiye Katılım Bankaları Birliği• Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği• Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği<ul style="list-style-type: none">↪ (Sigorta Tahkim Komisyonu) | <ul style="list-style-type: none">• Tüketici Dernekleri Federasyonu (TÜDEF)• Tüketiciler Birliği• Tüketiciler Derneği (TÜDER)• Tüketici Sorunları Derneği (TÜSODER)• Tüketici ve Çevre Eğitim Vakfı (TÜKÇEV)• Tüketiciyi Koruma Derneği (TÜKODER)• Tüketici Örgütleri Federasyonu (TÖF) |
| <ul style="list-style-type: none">• Tüketici Mahkemeleri | | |

3.3.1. Bağımsız İdari Otoriteler

Devletin klasik idari teşkilatından ayrı olarak konumlandırılan ve Bağımsız İdari Otorite (BİO) adını verdiğimiz kamu kurum ve kuruluşları, 1980'lerden sonra ülkemizde teşkil edilmeye başlanmıştır. 1982 Anayasası'nın 167'inci maddesinin ilk fıkrası, “Devlet, para, kredi, sermaye, mal ve hizmet piyasalarının sağlıklı ve düzenli işlemlerini sağlayıcı ve geliştirici tedbirleri alır; piyasalarda fiili veya anlaşma sonucu doğacak tekelleşme ve kartelleşmeyi önler” demektedir. Anayasa'nın 167'inci madde hükmüyle devlete verilen misyon çerçevesinde, kamu ve özel sektör faaliyetlerinin yukarıda belirtilenler kapsamında düzenlenmesi, uygunsuz davranışların denetlenmesi ve engellenmesi öngörülmektedir. Anayasada ele alınan nedenlere ilaveten, 1980'lerden bu yana Türkiye'yi de etkileyen küreselleşmenin bir sonucu olarak, hükümetin sağladığı hizmetleri azaltmaya Kamu İktisadi Teşebbüs (KİT)'lerinin özelleştirilmesi ile başlanmıştır. Fakat bu hizmetlerin özel sektör tarafından sahiplenilmesi sebebiyle, ortaya

çıkabilecek tekelleri ve tehditleri önlemek için, uluslararası örgütlerin ve süreçlerin etkisi altında düzenlemeler yapmak amacıyla BİO'ların kurulması gerçekleştirilmiştir (Karakaş, 2008: 110).

BİO'lar genel idari yapılanmada yer almakla beraber, geleneksel yönetim teşkilatından bağımsız olarak çalışırlar. Bu anlamda yasama, yürütme ve yargı erklerinin kesişiminde bulunmaktadır. (Akıncı, 1999: 375-376).

Tüm BİO'lar aynı özelliklerde değildir. Bu anlamda BİO'lar iki temel grupta ele alınabilir. İlk grup, kamusal alanın hassas sektörleri olarak adlandırılan konularda düzenleyici ve denetleyici işlevler gerçekleştirir. Bunlar arasında, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, Radyo Televizyon Üst Kurulu, Rekabet Kurulu, Sermaye Piyasası Kurulu ve Kamu İhale Kurulu sayılabilmektedir. İkinci grup, devlete has olan kamu sektörü hizmetlerinin liberalleştirilmesi akabinde özel sektörün de aktif hale geldiği alanlarda yer almaktadır. Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu ve Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu bu alanları düzenleyen kurulların örnekleri olabilir.

Türkiye'deki BİO'ların özelliklerine ilişkin olarak kısaca şunlar söylenebilir:

- Bu otoriteler yasayla kurulurlar. Türkiye'nin ilk kurulan BİO'su, (28.07.1981 tarihli ve 2499 sayılı Kanun ile) Sermaye Piyasası Kurulu'dur.
- BİO'lar kamu tüzel kişiliğine sahiptirler ve kaynağını Anayasa'dan alırlar. İdari ve mali özerkliğe haizdirler (Azrak, 2001: 23). Türkiye'deki tüm BİO'ların tüzel kişiliğe sahip olduğu görülmektedir (Sezen, 2003: 142). Bunun temel nedeni, kurulun politik baskılardan arındırılarak faaliyet yürütmelerini sağlamaktır (Günday, 2001: 73-74).
- BİO'lar faaliyet alanlarıyla ilgili hususları düzenleme hakkına sahiptirler. Bu yetkilerini yönetmelikle temin edebilirler. Ayrıca karar, tebliğ gibi şekillerde de düzenleme yapabilmektedirler (Tan, 2003: 513).
- Temel karar organları Kurul'dur. Üye sayıları ve görev süreleri değişiklik göstermektedir. Başkan ve üyeleri Cumhurbaşkanı (RTÜK dışında) kararıyla atanmaktadır. BİO'lar yasalar yoluyla getirilen düzenlemelere uyulmasını temin etmek durumundadır. Bu nedenle taraflardan gerekli bilgi ve belgeleri talep etmek ve icap ettiğinde yerinde inceleme yapma yetkilerine sahiptirler.

Finansal piyasalarda etkili olan ve dolayısıyla finansal tüketiciyi ilgilendiren, konumuz çerçevesindeki kurumlara aşağıda kısaca değinilmiştir.

3.3.2. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK), 1999 yılında 4389 sayılı Bankalar Kanun'u ile teşkil edilmiştir. Kurumun amacı, mevduat sahiplerinin menfaatlerini korumak, parasal piyasalarda istikrarı ve ekonomik durumu göz önünde bulundurarak kredi sisteminin faal halde yürümesini temin etmek üzere bankaların kuruluş, devir, tasfiye, birleşme ve denetlenmeleri vb. ile ilgili esasları düzenlemektir. Ülkemizdeki kurulmuş ve kurulacak olan bankalar ile aynı şekilde yurtdışındaki bankaların Türkiye'deki şubeleri kapsama alanına girmektedir (www.bddk.org.tr, 2018).

Hazine ve Maliye Bakanlığı'nın ilgili kuruluşu olarak idare içerisinde yerini almaktadır. Kurulun, düzenleme, gözetleme, inceleme, soruşturma, lisans verme, yaptırımda bulunma (kısıtlama, lisans iptali, tedbirler, idari para cezası vb.) gibi yetkileri bulunmaktadır. Kurul kararlarını üyelerinin salt çoğunluğuyla almaktadır.

3.3.3. Sermaye Piyasası Kurulu

Sermaye Piyasası Kurulu, 1981'de 2499 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu ile teşkil edilmiştir. 6/12/2012 tarih ve 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu ile söz konusu yasa yürürlükten kaldırılmış; kurulun amaç, yetki ve yükümlülükleri yeniden düzenlenmiştir. Alanıyla ilgili olarak bağımsız şekilde hareket eden, idari ve mali özerkliği haiz düzenleyici bir kamu tüzel kişisidir. Hazine ve Maliye Bakanlığı'nın ilgili kuruluşu olarak idare içerisinde yerini almaktadır.

Sermaye piyasasının güven, netlik ve istikrar içinde çalışmasını ve yatırımcıların hak ve yararlarının korunmasını sağlamak hedefleri doğrultusunda hareket etmektedir. Sermaye piyasa ve kurumlarının işleyişini belirlemek, piyasadan fon sağlayan şirketlerin belli kurallar dâhilinde maksimum düzeyde yararlanmalarını temin etmek, piyasaya yatırım yapan tasarruf kesiminin hak ve menfaatlerini kollamak, piyasaların adil ve etkin çalışmasını sağlamak kurulun hedefleri arasındadır. Kurul bu hedeflere yasa, yönetmelik vb. alt düzenlemelerle ulaşarak, piyasaların gözetim ve denetimini sağlamaya çalışmaktadır (www.spk.gov.tr, 2018).

BÖLÜM 4: FİNANSAL TÜKETİCİNİN KORUNMASI HUSUSUNDA BİLİNÇ DÜZEYİ VE DURUM TESPİTİNE İLİŞKİN DERİNLEMESİNE MÜLAKAT

4.1. Araştırmanın Modeli

4.1.1. Çalışmanın Amacı

Finansal kurumların tüketicilere nazaran taşıdığı üstünlükler nedeniyle, yaşanan olumsuz deneyimler sonucunda, bu kurumlara karşı finansal tüketicinin korunması öncelikli hale gelmiştir. Tüketicinin almış olduğu finansman hizmetinin mali faydası ile bunun karşılığında ortaya çıkan maliyet arasında finansal kurumun aşırı kâr durumu ortaya çıkmış ve buna bağlı olarak da finansal tüketici bu döngüden kaçmaya çalışmıştır. Bu durum son tahlilde, finans kurumlarını ve dolayısıyla finansal ekosistemi olumsuz etkilemiştir.

Bu çalışmayla, ekonomik etkinliğin artırılmasında ve bireylerin hayatlarını kolaylaştırarak ekonomik refahın yükselmesinde önemli bir rol üstlenen finansal kurumlar karşısında, sistemin veli nimeti olan finansal tüketicilerin, yaşanan yerel ve küresel gelişmeler perspektifinde, ne derecede korunduğu incelenmek istenmiştir. Bu çerçevede, finansal ekosistemde yer alan kamu, üniversite ve özel sektör sacayağındaki uzmanların görüşleri alınarak, bakış açılarını tespit etmek suretiyle konuya geniş bir perspektif kazandırılmak istenmiştir. Kavramsal bilinirliğin ne durumda olduğu, yasal ve kurumsal yeterliliğin hangi düzeyde olduğu, yaşanan problemlere ne derecede etkin çözüm bulunduğu ve uluslararası standartlara ulaşmada ne kadar yol kat edildiği sorunsalları istikametinde bir çalışma seyri takip edilmek istenmiştir.

4.1.2. Çalışmanın Önemi

Çalışma, finansal sistemde yaşanan deneyimler ile küresel gelişmeler, Türkiye'deki finansal tüketicilerin sistemi ne kadar tanıdığı, 6502 sayılı yeni TKHK ve bazı kamusal düzenlemelerin sistemin düzenlenmesinden sorumlu kurum ve kuruluşların finansal kurumlara karşı etkinliğini ne derece sağladığı, finansal tüketicilerin yaşadıkları sorunlara karşı nasıl muhatap ve çözüm buldukları ile işgücünde standartlaşma ve profesyonelleşme düzeyine ilişkin hususlar ışığında; finansal tüketicinin korunması kavramının ne anlama

geldiğini, kapsamını, derinliğini, katkılarını ve etkinliğini görebilmek açısından önemlidir.

4.1.3. Çalışmanın Kapsam ve Sınırlılıkları

Finansal tüketicinin korunması kapsamında, tüketicinin bilinç düzeyine ışık tutmayı amaçlayan bu çalışmada, yapılan düzenlemelerle yetki alanı genişleyen kamu kurumlarının, finansal krizler sonucunda ve finansal kurumlar karşısında tüketicinin korunması nezdinde etkinliğine değinilmiş ve finans kurumları nezdinde sorun yaşayan tüketicinin yaşadığı süreç ile finansal tüketici kapsamında kalifiye işgücü durumu araştırmanın kapsamına alınmıştır.

Teorik olarak aydınlatılan hususlar çerçevesinde, sektörlerine ve konumlarına dair ayrıntılı bilgileri Ek 2’de yer alan kamu, üniversite ve bankacılık sektörlerinden uzmanlarla yapılan mülakatlarla tez konusu sınırlandırılmıştır.

4.1.4. Çalışmanın Yöntemi

Çalışma, bir derinlemesine mülakat niteliğinde olup öncelikle konuyla ilgili Türkçe ve yabancı yazında gerekli kaynaklar analiz altına alınmıştır. Çeşitli yönde incelemelerle konunun bakış açısı genişletilmiştir. Daha sonra, finansal tüketicinin korunması konusunda alanında uzman olan kamu kurumlarının yönetici ve meslek personeli, üniversitelerin bankacılık-finance bölümü öğretim üyeleri ve bankaların üst-orta kademe yöneticileriyle konu hakkında kısa bir mülakat yapılmıştır. Görüşüne başvuru uzmanların kimlik bilgileri gizli tutulmuş ve açıklamalarının sadece bilimsel araştırma kapsamında kullanılacağı bilgisi kendilerine iletilmiştir.

Finansal tüketicinin korunması konusunda görüşmecilere, çalışmanın amacı, soruların içeriği ve nasıl cevaplanacağı, toplanan bilgilerin gizli kalacağı hususları belirtilerek, 02.06.2018 ve 08.11.2018 tarihleri arasında Ek 3’de yer alan görüşme formundaki sorular sorulmuştur. Kamu - akademi - finans sektörü sıralaması izlenerek alınan ve görüşmecilerin kadro/unvan esasına göre madde sırasına dizilen cevaplar, finansal tüketicinin korunmasına yönelik Türkiye’deki gelişmeler çerçevesinde değerlendirilmiştir.

4.2. Bulgular ve Yorumlar

Bu bölümde kendileriyle görüşme yapılan uzmanların verdikleri bilgilerden elde edilen ve araştırmanın bulgularını oluşturan dört başlık yer almaktadır. Bu başlıklar şu şekilde sıralanmaktadır;

- Finansal tüketici ve finansal tüketicinin korunması kavramlarının toplumsal bilinirliği,
- Finansal tüketici konusunda kurumsal yetkinlik düzeyi,
- Finansal tüketicilerin karşılaştığı sorunlara müdahalede etkinlik ve
- Standartlaşma ve profesyonelleşme.

Öncelikle bu başlıklar altında görüşmecilerin cevaplarına yer verilmiş olup, sonrasında cevaplar bağlamında konuya dair değerlendirmeler yapılmıştır.

4.2.1. Finansal Tüketici ve Finansal Tüketicinin Korunması Kavramlarının Toplumsal Bilinirliği

- Finansal İstikrar Komite üyesi bir kurumdan yönetici ile yapılan görüşmede, görüşmeci Türkiye'de finansal okuryazarlık düzeyinde istenen seviyeye ulaşılmadığını belirtmektedir. Bu noktada, kamu kurumları, STK'ler ve diğer kuruluşların, finansal tüketiciyi bilgilendirecek seviyedeki çalışmalarını artırma gayreti içerisine girmeleri gerektiğini ifade etmektedir. Görüşmeci, Kaymakamlıklar ve Belediyeler gibi yerel kuruluşlar aracılığıyla seminerler, toplantılar, çalıştaylar düzenlenebileceğine değinmektedir.
- Başka bir görüşme gerçekleştirilen Finansal İstikrar Komite üyesi bir kurumda görev alan ekonomist ise, gerek BDDK, gerekse de Merkez Bankası tarafından finansal terimlerin toplum tarafından anlaşılması için internet medyası aracılığıyla eğitim faaliyetleri düzenlendiğini hatırlatmaktadır.
- Bir İlçe Tüketici Hakem Heyeti (THH) başkanı ile yaptığımız görüşmede, görüşmeci finansal tüketici kavramının halk arasında bilinmemekte olduğu hususunu paylaşmaktadır. Ek olarak, vatandaşın olaya bakış açısının; parasal olarak kullandığı kredi nedeniyle kendisinin haksızlığa uğratıldığı, kesilmemesi gereken kesintilerin

yapıldığı, sosyal medya üzerinden, basından veya söylenti yoluyla duyduğu bilgilere dayanarak hak talebinde bulunmaktan öteye geçmediğini belirtmektedir.

- Bir vakıf üniversitesinin bankacılık ve finans bölümü başkanı, şahsi tecrübesine istinaden, kavramsal düzeyde bilinirliğin oldukça düşük olduğunu söylemektedir. Ancak hane halkının, tüketici hakları ve ihlaller karşısındaki korunma yolları konusunda, özellikle son yıllarda bilinç düzeyinin yükseldiğini ifade etmektedir. Hane halkının, finansal ürünleri kullanırken, tüketici olduklarının farkında olduklarını; ancak, kavramsal düzeyde, "finansal tüketici" kavramının bilinirliğinin, entelektüel düzeyi yüksek kabul edilen akademik camiada bile son derece düşük olduğunu eklemektedir.
- Yine bir vakıf üniversitesinin bankacılık ve finans bölümünde görevli olan öğretim üyesi ise, finansal okuryazarlık eğitimlerine üniversitelerin öncülük etmeleri gerektiğine inandığını söylemektedir. Çeşitli özel eğitim programlarının başına ya da sonuna bu konuda özel oturumlar eklenmesinin bir çözüm yöntemi olabileceğini düşünmektedir.
- Özel bir mevduat bankasından görüşme gerçekleştirilen, genel müdürlük bünyesinde satış ile ilgili bir bölümün yöneticisi, Türkiye’de bankacılık işlemlerini yapabilen nüfusun yaklaşık 40 milyon kişi olduğunu, fakat bu nüfusun büyük bir kesiminin finansal tüketici ve finansal okuryazarlık konusunda çok bilinçsiz olduklarını belirtmekte, bütçe, gelir/gider dengesi, geleceği planlamak ve yatırım yapmak konularında çok zayıf oldukları bilgisini aktarmaktadır. Aynı görüşmeci, günümüzde aslında birçok banka ve finans kurumunun, finansal tüketicinin okuryazarlık seviyesini artırmak için, çalışmalar yaptığını söylemektedir. Kendi bankalarını örnek göstererek; ‘aile akademileri’ kapsamında, kurum ve kuruluşlarda ‘finansal okuryazarlık eğitimleri’ gerçekleştirdiklerinden, çocuklar için mobil bankacılık aracılığıyla bu bilinci aşılacak oyunlar sağladıklarından ve müşterilerin finansal yatırımlarını doğru yönlendirmelerine destek vermeleri için müşteri temsilcilerini düzenli olarak eğittiklerinden bahsetmektedir. Hatta teknoloji desteğini de (robo advisory-robot danışmanlığı) kullanarak müşterinin belirlediği risk seviyesine göre, finansal çözümler üretmek için çalışmalarını sürdürdüklerini ifade etmektedir.

- Özel bir katılım bankasının şube müdürü ise, gerçekleştirilen görüşmede diğer görüşmecilerin açıklamalarından farklı bir boyuta değinerek, Türk halkının diğer ülkelerin halklarına nazaran finansal tüketici duyarlılığı konusunda daha savunmacı konumda olduğunu belirtmektedir. Konuyu daha da açması talep edildiğinde, örnek olarak 2014 yılında Danıştay'ın, tüketici kredilerinde kaldırılan dosya masrafı için aldığı karara istinaden, 1 milyondan fazla finansal tüketicinin bu karara dayanarak bankalara başvuru yaptığı bilgisini vermektedir.

Aynı görüşmeci, finansal kurumların tüketicileri bilinçlendirmek amacıyla aralarındaki sözleşmelerin hepsini kendi internet sitelerine koymakta olduğundan da bahsetmektedir.

- Bir diğer özel mevduat bankasından görüşme yapılan, banka şubesinde bireysel işlemlerle ilgili birimin müdürü, bankacılık sektör bilgilendirmesine göre, 25 milyon vatandaşın finansal sistem ile hiç teması olmadığını, bunun dışında sistemi kullanan kitlenin en fazla %50'lik kısmında finansal tüketici bilincinin bulunduğunu söylemektedir.
- Yine bir özel katılım bankası şubesinde Kobi bankacılığı bölümünde görev alan satış yönetmeninin, finansal tüketici kavramının tabana yayılamaması konusunda önceki görüşmecilerle aynı doğrultuda düşüncelere sahip olduğu belirtilebilir. Görüşmeci bu konudaki yetersizliğin kurum ve kuruluşlar kaynaklı olmadığını, tüketicilerin gerekli çabayı sarf etmedikleri hususunu eleştirmektedir. Günümüzün teknolojik imkânları çerçevesinde, gerek basılı, görsel ve internet medyası üzerinden, gerek STK'lerin çalışmaları ile gerekse de bankaların (taciz edici boyutlara ulaşan) kısa mesajları yoluyla bilgilendirmelerin büyük ölçüde yapıldığı hususunu eklemektedir.
- Bir kamu mevduat bankasının şubesinde, bireysel müşteri bölümünde görevli yönetmen yardımcısıyla yapılan görüşmede, finansal tüketici kavramı bilinirliğinin yeterli seviyede olmadığı hususundaki düşüncesi görüşmecilerin birçoğuyla aynı doğrultudayken, yereldeki müşterilerin akıllarında, finansal tüketicinin korunması kavramının, “kart aidatları” ve “tüketici kredilerinden kesilen ücret ve komisyonlar” olarak canlanmakta olduğunu ifade etmektedir.

Kamu bürokrasisi ve üniversite çevresinde, finansal tüketicinin korunması ve finansal tüketici kavramı hususunda Türkiye’de yeterli bilinç düzeyinin oluşmadığı kanaati ağır basmaktadır. Yerelde vatandaşların, çözüm için akıllarına ilk gelen kamu mercii ise THH’dir. Bu sebeple, tüketicilerin bilinçlendirilmesinde THH’nin ilk aşamada önem arz ettiği ortadadır. Devletten bu noktada beklenen, öncelikle yerelden başlayarak ülke genelinde finansal tüketici kavramının ve finansal okuryazarlığın geliştirilmesi amacıyla etkinlikler düzenleyerek Türkiye’de bu bilincin oluşmasında ve daha ileri bir seviyeye ulaşmasında katkı sağlamasıdır.

Bankacılık sektörü de kamu bürokrasisi ve akademisyenlerle, finansal tüketici kavramının bilinirliği konusunda, benzer düşüncelere sahiptir. Finansal tüketicilerin banka müşterisi olduğu gerçeğinden hareketle, problemin altında yatan sebeplere bakıldığında, bireylerdeki düşük gelir/eğitim seviyesi ve finansal işlemlerde eski geleneklerle hareket edilmesinin olduğu görülmektedir. Eğitim düzeyi ne kadar yüksek olursa, finansal tüketici bilincinin de o ölçüde yüksek olduğu rahatlıkla ifade edilebilir.

Tüketiciler, bir problemle karşılaştıklarında izlemeleri gereken yol hakkında detaylı bilgi edinmek yerine, mağdur olacakları yolları tercih edebilmektedirler. Dolayısıyla tüketicilerin, karmaşık finansal işlemler ve bu işlemlerin yürütücüsü konumundaki finansal kuruluşlar karşısında, yeterli bilgi düzeyine sahip olmadıkları, kamu kurumlarına yapılan şikâyetlerden de anlaşılmaktadır. Bu sebeple, finansal kurumlar kadar finansal tüketicilerin de, haklarını öğrenmek ve finansal ekosistemde ayakta durabilmek için gerekli kanunları okumak, idari düzenlemelere aşına olmak ve yargı kararlarını takip etmek suretiyle elinden geleni yapmaları gerekmektedir.

Bu kapsamda, devletin vatandaşı aydınlatıcı kamu spotları hazırlaması, üniversitelerin finansal okuryazarlık eğitimine öncülük etmesi, finansal kuruluşların ise kendi personeline ve müşterilerine tüketici haklarıyla ilgili daha fazla bilgilendirme yapması hususları önem arz etmektedir. Hatta bir adım öteye gidilerek, eski ilköğretim müfredatlarında yer alan “ev ekonomisi” benzeri derslerin, günümüz finansal sistem yapısı çerçevesinde revize edilerek, ilköğretim çağından itibaren öğrencilerde finansal bilinç uyandırma amacıyla, müfredatta yer verilmesi dahi gündeme getirilmelidir.

4.2.2. Finansal Tüketici Konusunda Kurumsal Yetkinlik Düzeyi

- Yönetici konumundaki görüşmeci, tam anlamıyla finansal tüketiciye hizmet eden merkezi birimin TBB bünyesinde olduğunu, bu birimin de bankalar üzerinde yaptırım yetkisi olmadığını ve bankalarla ilgili tüketici şikâyetlerini yerinde inceleyerek, çözüm bulabilecek tarzda etkin bir oluşum olmadığını belirtmektedir. Aynı görüşmeci, finansal tüketicinin doğrudan ulaşım sorununu aktarabileceği *CİMER* benzeri bir *Finansal Tüketici İhbar Hattı* kurulması gerektiğini de ifade etmektedir.
- Ekonomist ise, BDDK tarafından "<http://finansaltuketici.gov.tr/>" adlı internet sitesinin vatandaşları bilinçlendirmek üzere kurulduğunu ancak bu platformun bilinirliğinin ve işlevselliğinin mevcut durumda yeterli düzeyde olmadığını belirtmektedir. Türkiye’de alacakları finansal kararlarda vatandaşları desteklemek ve finansal alanda onları bilgilendirmek üzere Kanada’daki Finansal Tüketici Kurumu’na (FCAC) benzer müstakil bir yapı kurulabileceğine değinmektedir.
- THH başkanı da, BDDK’nin, basından duyulduğu kadarıyla bilinen, halk tarafından ne yaptığı, hangi yetki ve sorumluluklara sahip olduğu konusunda tam bilgi sahibi olunmayan bir kurum görünümünde olduğuna değinmektedir. Finansal tüketicinin korunması noktasında son tahlilde, Türkiye’de ulusal düzeydeki kurumların yeterli olduğu, yerelde ise THH ile ilgili iş ve işlemlerde görevlendirilen personelin yeterli bilgi ve beceriye sahip olmaları halinde, THH’nin kurumsallaşacağına ve de sistemin hızlı ve verimli bir şekilde işleyeceğine dikkat çekmektedir.
- Bölüm başkanı olan akademisyen, Türkiye’de gerek uygulayıcı, gerekse denetim ve düzenleme görevindeki finansal kurumların yeterli olduklarını, ancak bu kurumlarda çalışan, hane halkına finansal danışmanlık hizmetinde bulunacak personelin de alanında yetkin kişiler olması gerektiğini belirtmektedir. Finansal pazarlamanın, bilginin tüm ayrıntılarıyla aktarılması gereken, çok yönlü, karşılaştırmalı, risklerin tüm açıklığıyla ortaya konulduğu bir pazarlama faaliyeti olması gerektiğine de dikkat çekmektedir.
- Öğretim üyesi olan görüşmeci, finansal tüketicinin korunması konusunda devletin yaptığı kurumsal alt yapı çalışmalarını oldukça başarılı bulmaktayken; finansal tüketiciye hizmet veren özel kuruluşlarda bu anlayışın yeterince yerleşmediğine,

vatandaş tarafından bilinirliğinin ve kullanılabilirliğinin yeterli düzeyde olmadığına ve gündelik hayatta vatandaşa halen ulaşılmamış bir görüntü sergilendiğine işaret etmektedir.

- Satış bölümü yöneticisi olan bankacı ise, kurumların kendilerini yeterli kılmak ve donanımlı hale getirmek için oldukça fazla çaba sarf ettiklerini ifade etmektedir. Mensubu olduğu banka ile Milli Eğitim Bakanlığı'na (MEB) bağlı Mesleki Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü arasındaki işbirliği çerçevesinde, katılımcılara “Aile Akademisi” kapsamında finansal okuryazarlık eğitimi verildiğini ifade etmektedir.
- Katılım bankasının şube müdürü ise, konuya farklı bir bakış açısı getirerek, Türkiye'deki finansal tüketicilerin haklarını aramak için, genellikle finansal kurumların ilgili birimlerini değil de sosyal medyayı tercih ettiklerine dikkat çekmektedir. Finansal kurumlardaki, ağır işleyen bürokrasi benzeri yavaşlığı engelleyebilmek için, finansal sektörün kendi arasında çevrimiçi bir ağ oluşturması, tüm tüketicilerin de erişimine açık olacak bir veri tabanıyla şikâyet çözüm mekanizması kurmasının tüketici memnuniyetini artırabileceğini ifade etmektedir.
- Yine katılım bankasının şube satış yönetmeni ise, finansal sistemin son 10 yıllık geçmişini özetleyerek; bankaların finansal ekosistemde tüketiciler karşısında ezici üstünlüğe sahip hale geldiklerini, bankaları düzenleme ve denetlemeden sorumlu kurum olan BDDK'nin, geçmişe nazaran iyi bir yol kat etse de, yeteri kadar halkın seviyesine inemediğini belirtmektedir.
- Kamu bankasının yönetmen yardımcısı ise, Türkiye'de yeni bir kuruma ihtiyaç olmadığını, finansal tüketicilerin haklarını geliştirmek, savunmak, bilinirliğini arttırmak için, devletin düzenleyici ve denetleyici kuruluşları kadar STK'lerin ve tüketici örgütlerinin de aktif rol alması gerekliliği üzerinde durmaktadır.

Türkiye'de finansal tüketicilere yönelik olarak bankaların sunmuş olduğu finansal hizmetler karşısında başvurulacak temel merci 'BDDK'dir. Ayrıca, Ticaret Bakanlığı bünyesinde faaliyet gösteren, 'Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü' de bu konuda destek sağlamaktadır. İllerde valilikler ve ilçelerde kaymakamlıklar bünyesinde görev yapan THH'ler de, geniş alanda tüketicilerin, dar anlamda da finansal tüketicilerin karşılaştığı sorunlarla ilgili hizmet vermektedir. Bir

meslek kuruluşu olan TBB ise, yapısal olarak banka temsilcilerinden oluşan, yani hizmet verenlerden müteşekkil bir niteliğe sahiptir.

Bütün bunlara karşın, finansal tüketiciye ne kadar ulaşılabilirdiği, devlet desteğinin hangi noktaya kadar olduğu gibi hususların sorgulanması gerekmektedir. Tüketicinin takip ettiği süreçler göz önüne alındığında; kolay ve verimli bir mekanizmanın olmadığı söylenebilir. Yeni bir yapının oluşturulmasının yanında, mevcut yapının da güçlendirilerek; finansal sorunla karşılaşan tüketicinin başvurularının daha kolay alınabileceği; geri dönüşlerin basit ve açık bir şekilde yapılacağı bir sisteme geçilmelidir. Örneğin, BDDK'nin kişisel şikâyetleri internet üzerinden kabul ettiği şikâyet hattı (e-şikâyet) ve geri dönüş sistemi güçlendirilmelidir.

İşin hizmet alan tarafında olan, tüketici kısmına yakın bir kurum bünyesinde daha etkin bir yapı oluşturulması gerektiği ortadadır. Mesela, BDDK çatısı altında yer alan 'Finansal Tüketici İlişkileri Daire Başkanlığı'nın daha etkin bir yapıya kavuşturulması da çözüme yönelik bir adım olabilecektir. Buradaki amacın, finansal tüketicilerin sorunlarını ilk elden iletebileceği bir merci ve sorunun hızlı çözümü ile ilgili bir mekanizma olması gerektiği unutulmamalıdır.

4.2.3. Finansal Tüketicilerin Karşılaştığı Sorunlara Müdahalede Etkinlik

- Yönetici olan görüşmeci, kaymakamlıklar bünyesindeki THH'lerin çözüme dönük olarak daha etkin ve hızlı sonuç verdiğini, ancak THH'lerin de son dönemlerde artan bir yoğunluğa girdiğini, dolayısıyla şikâyetlerin karara bağlanma sürelerinde uzamalar meydana geldiğini ifade etmektedir. Görüşmeci, farklı kurumların çatısı altında da hakem heyetlerinin kurulabileceğini; Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlükleri'nde hakem heyeti teşekkül ettirilebileceğini, hatta belediyeler bünyesinde dahi hakem heyeti teşkilatlanmasına gidilerek şikâyetlerin çözümlenmesi süreçlerinin hızlandırılabilirliğini belirtmektedir.
- Bu konuda bilgisine başvurduğumuz ilçe THH başkanı süreci özetleyerek; THH'ne bir başvuru geldiğinde, öncelikle başvuruda olması gereken bilgi ve belgeler ile şikâyete konu olan olayla ilgili bilgi ve belgelerin yeterli olup olmadığının incelendiğini; yeterliyse işleme alındığını, yeterli görülmez ise bilgi ve belgelerin ikmalinin dilekçe sahibinden istendiğini açıklamaktadır. THH tarafından ilgili konu

hakkında, şikâyet edilen taraftan 30 gün içinde savunma vermesinin istendiğini, gelen sonucun raportör tarafından değerlendirilerek dosya halinde heyete sunulduğunu, bilirkişi bilgisinin gerektirdiği durumlarda, bilirkişiye 15 gün + 15 gün cevap süresi verildiğine değinmektedir. Heyetin, 15 günde bir (ayda iki sefer) toplanarak gündemdeki konuları karara bağladığını, verilen kararın her iki tarafa tebliğ edildiğini, tebliğ tarihinden itibaren 15 gün içinde Tüketici Mahkemelerine itiraz yolunun açık olduğunun bildirildiğini ekleyerek, THH'nin verdiği kararın tarafları bağlayıp icra takibine konu edilebildiğini eklemektedir. Görüşmeci, yapılan müracaatların en geç 6 ay içinde görüşülüp karara bağlandığını, başvurunun özellik arz eden konular ile ilgili olması halinde, sürenin en fazla 6 ay daha uzatılabildiğini belirtmektedir.

- Üniversiteden bölüm başkanı ise yapılan görüşmede, finansal anlamda karşılaşılan problemlerle ilgili doğrudan bir başvuru mercii olmamasının, tüketiciyi yine sorun yaşadığı kuruma başvurma yoluna yönlendirdiğine dikkat çekmektedir. Görüşmeci, tüketicinin sorun yaşadığı kurumla çözüm sağlayamaması durumunda, ancak tüketicinin talebi üzerine yargı yolunun denendiğini belirtmektedir. Fakat birçok bankanın, tüketici lehine emsal yargı kararı bulunmasına rağmen, kredi kartı yıllık aidatını sadece tüketicinin talebi halinde iptal ettiklerini de eklemektedir.
- Üniversiteden görüşüne başvurulmuş öğretim üyesi, mevcut işleyişin hâlihazırda etkin bir sonuç vermediğini, finansal tüketiciye hizmet veren kurumlarda bu anlayışın yeterince yerleşmiş durumda olmadığını, şikâyetlerin eğer denetleyici ve düzenleyici otoritelere yapılırsa, finansal kurumlar tarafından daha çok dikkate alındığını, bunun dışındaki kurumlara yapılan şikâyetlerin daha az dikkate alındığını ifade etmektedir.
- Bankacıların bakış açısını görmek amacıyla, görüşüne başvurulardan satış bölümü yöneticisi olan görüşmeci ise farklı bir boyuta değinerek; vatandaşın finansal bir kuruma şikâyet başvurusunda bulunduğu, yasal kontroller ve süreçler sayesinde ilgili kurumlar tarafından çok hızlı dönüş yapılarak mutlaka cevap verildiğini belirtmektedir. Ancak müşterinin ihtiyacını karşılama noktasında ise, örneğin şikâyete konu müşteri bir borç sarmalına girmişse, mevzuat ve banka kuralları gereği müşteriye belli bir noktaya kadar yardım edilebildiğini, eğer müşteri takip

aşamasındaysa, kredi alamadığından temize de çıkamadığı hususuna dikkat çekmektedir.

- Şube müdürü ise, finansal kurumların son 10 yılda en çok önem verdiği hususların başında müşteri memnuniyetinin geldiğini, bunun sektör içerisinde çok ciddi bir rekabet konusu olduğunu, kurumların fiyatlar ve hizmetler konusunda çok fazla yenilik katmadığı için mevcut müşterileri ile daha hassas ilişki kurmaya çalıştıklarını belirtmektedir. Görüşmeci, tüketicilerin hâlihazırdaki işleyiş hızını yeterli bulmadıklarını, hemen her finansal kurumun mobil uygulamasının mevcut olduğunu, çağrı merkezi, kurum şubesi veya faks gibi yöntemler yerine, kurumlar tarafından mobil şubelere itiraz sekmesi konularak müşteri memnuniyetsizliğinin daha hızlı bir şekilde giderileceği hususunu eklemektedir.
- Birim müdürü olan görüşmeci de, finansal tüketici haklarının korunması sürecinde herhangi bir eksiklik olmadığını, aksine tüm sektörler içerisinde tüketici lehine en çok çözüme ulaşılan ve en hızlı sonuç alınan alanın finansal işlemler olduğunu, finansal kurumların kendi içindeki Müşteri Memnuniyet Birimleri, İç Kontrol ve Teftiş Kurumlarının yanı sıra, BDDK ve Tüketici Mahkemelerinin çözüm mercii olduğunu, Mahkemeler ayrı tutulduğunda, herhangi bir şikâyetin, başvuru merciiye göre 1 ile 15 gün bandında çözümlenmekte olduğunu ifade etmektedir.
- Katılım bankasının şube satış yönetmeni de, işleyişin etkin sonuç verdiğini, fakat sürecin daha hızlı olması gerekliliğinin altını çizmektedir. 2014 yılının Ekim ayında BDDK tarafından getirilen bir düzenleme ile bireysel tüketicilerin almış olduğu krediler karşılığında ödeyecekleri komisyonların tüm bankalar nezdinde sabitlendiğini ve uygulanan komisyon oranının maksimum %0,50 (binde 5) olacak şekilde güncellendiğini eklemektedir. Verdiği örnekle de konuya farklı bir bakış açısı getirmektedir; 2013 yılında kullanılan bir kredinin komisyon tutarına itiraz eden bir müşteri, önce THH'ne müracaat etmiş, karar sonucunda belgesi ile bankaya başvurmuş, banka buna itiraz sürecini başlatmıştır. Mahkeme sonucunda tüketici haklı bulunmuş, tüketici ödemiş olduğu komisyonu ancak 2 yılın sonunda geri alabilmiştir.

Görüşmeci, başka bir örnekle de konuyu zenginleştirmektedir: 2016 yılında bir bankadan konut finansmanı kullanmış olan bir tüketicinin, ilgili sözleşmeye imzasını

attıktan sonra, komisyon tutarı için THH'ne başvuracağını bankacıya söylediğini ve bankacının da; komisyonların yasal düzenleme ile sabitlendiğini ve bundan sonra iade alınamayacağını, ilerleyen süreçte mahkeme masrafları ile karşı karşıya kalabileceğini, mağdur olmaması için önce bir avukata danışıp THH'ne ondan sonra başvurması yönünde tavsiyede bulunduğunu iletmektedir. Tüketicinin ise umursamaz bir tavırla bankacıyı geçiştirdiğini ve işlemlerini bitirdikten sonra bankadan ayrıldığını, fakat yaklaşık 1 yıl sonra aynı tüketicinin aynı bankacıya bazı belgeler ile gelerek kendisine yardımcı olmasını istediğini ve komisyon iadesi için açtığı mahkemeyi kaybettiğini söylediğini de eklemektedir.

- Kamu bankasının şube yönetmen yardımcısı, bu konuya başka bir bakış açısı getirerek, tüketiciden kredi tahsisi adı altında tahsil edilen komisyonların iadesinde sürecin daha hızlı ilerlemesi için, bankaların THH kararını beklemeden, kesinleşen yargı kararlarına uymak sureti ile yüksek risk teşkil eden yatırım araçlarının (kaldıraçlı işlemler, hisse senedi yoğun fonların alım satımı gibi) satın alınması esnasında finansal tüketici açısından belli yeterliliğe sahip olmalarının sağlanması, uygunluk testlerine tabii tutulmaları gerektiğini ifade etmektedir.

THH'ne yapılan müracaatlar, 6 ay veya özellik arz eden konularda ise en geç 1 yıl içinde sonuçlandırılmaktadır. Bu kararlar il veya ilçe THH'ne tanınan parasal sınırlar kapsamında olmaktadır. Yasada belirtilen sürelerin makul bir süre olduğu ortadadır. Bu iş ve işlemlerin hukuk bilgisine sahip, profesyonelleşmiş personel tarafından yapılması halinde ise müracaatların yasada belirtilen sürelerden daha kısa bir sürede çözüme kavuşturulması mümkün olacaktır.

Ancak işleyişte ciddi bir sorun olmasa da, günden güne şikâyet sayısının ve bekleyen çözüm miktarının artmasına bağlı olarak süreçte gecikmeler meydana gelmektedir. Parasal sınırlar içerisindeki hiyerarşi takip edilerek, valiliklerdeki THH'nin daha aktif rol alması sağlanmalıdır. Ayrıca THH'ne bir şikâyet geldiğinde ortalama 6 ayda çözülürken, yargıda bu sürenin ortalama 5 yılı bulduğu düşünülürse, yargı boyutunda da süreci hızlandırıcı düzenlemeler yapılması konusu gündeme gelmelidir.

Tüketiciler açısından konuyu inceleyecek olursak, tüketicilerin ilgili mevzuatları takip etmedikleri, banka personelinin bu konudaki yönlendirmelerine ön yargılı baktıkları, bunun sonucunda da mağduriyet yaşadıkları görülmektedir. THH'nin çoğunlukla

tüketiciyi haklı bulma bakış açısına sahip olduğu görülürken, ilgili kanuni düzenlemeleri ve müşteri reflekslerini çok iyi bilen bazı bankaların, tüketiciyi bu tür süreçlerde boğmak suretiyle başvuru sayısını azaltmaya çalıştıkları da anlaşılmaktadır. Bu aşamada tüketiciler kadar, ilk başvuru mercii olan THH'nin de tüketiciyi yönlendirirken gerekli bilgilendirmeyi yapması mağduriyetleri azaltabilir.

Finansal tüketicinin karşılaştığı problem veya şikâyetler konusunda finansal kurumların iç işleyiş sistemlerinin daha aktif çalışması ve ilgili şikâyetin kurum içinde ivedilikle çözüme kavuşturulması gerekliliği ortadadır. Finansal kurumların, müşterilerinin başvuru sürecini hızlandırmak için daha şeffaf ve ilgili tüm tarafların ulaşabileceği bir altyapı oluşturması gerekliliği, çözüm süresinin de ancak bu şekilde kısaltılabileceği sonucuna ulaşılabilir. Nitekim her finansal kurum bu konuyla ilgili birim açma gerekliliği hissetmektedirler. Bu noktada, finansal kurumların müşteri şikâyetlerine cevap vermek noktasında oldukça hızlı davranmaya çalıştıkları hususu da atlanmamalıdır. Yapıları gereği, itibar kaybına uğramamak için, daha hızlı bir şekilde ve çözüm odaklı yaklaşımlar tercih edebilecekleri öngörülebilir.

Sonuç olarak, şikâyetlerin istenen niteliğe erişmesi ve etkin bir şekilde sonuçlanması ancak finansal tüketicinin, hakları ile ilgili bilgilendirilmesi ve bilinçlenmesi yoluyla olabilecektir. Bankaların ise kar amacı güden ticari kurumlar olduğu gerçeğinden hareketle, bu süreçteki müşterilere Devlet desteğinin ihmal edilmemesinden başka bir kesin çözüm yolu da gözükmemektedir.

4.2.4. Standartlaşma ve Profesyonelleşme

- Yönetici olan görüşmeci, kalifiye iş gücünün sağlanabilmesi için öncelikli olarak, öğrencilerde finansal tüketici bilincini ilkökul çağından itibaren oluşturmak gerektiğini ve finansal konulardaki eğitimlerin, sadece üniversitelerin ilgili bölümlerinde değil, MEB'e bağlı eğitim kademelerinin tümündeki öğretim müfredatına yayılması gerektiğini belirtmektedir. Üniversite eğitiminin de, gelişigüzel üniversitelerde değil, başarı düzeyi yüksek olan belli başlı üniversitelerin iktisat vb. fakülteleri altında kürsüler açılarak verilmesi gerektiğine dikkat çekmektedir. Bu derslerin ise, alanında uzmanlaşmış ve yetkin bir akademik kadro tarafından verilmesi gerektiğini, böylece öğrencilerin iyi yetişmiş bilinçli birey

olacaklarına ve bunun doğal sonucu olarak personel yetkinliğinin de artacağına vurgu yapmaktadır.

- Ekonomist ise, gerçek ve tüzel kişilere danışmanlık hizmeti verecek müstakil bir kuruluşa ihtiyaç olduğunu, bu kuruluşun (Kanada örneği-FCAC);
 - Finansal kuruluşlar hakkında yapılacak şikâyetleri inceleme,
 - Kişileri, finansal hak ve sorumlulukları konusunda bilgilendirme,
 - Parasal varlıkları yönetme (bütçe, bankacılık, para transferi, sigorta, farklı yaş evreleri için parasal kaynaklarını planlama),
 - Borçlanma (borç yönetimi, kredi raporlarını anlama, kredi kartları),
 - Emeklilik sistemleri (emeklilik planlama, özel ve kamu emeklilik sistemleri, emeklilikteki gelirin hesaplanması),
 - Finansal hesaplama araçları (banka hesap ve kredi kartı türü seçimi, kredi geri ödeme hesaplama tabloları),
 - Finansal okuryazarlık programları (öğrencilerin ve yetişkinlerin finansal terimlere dair bilgi ve becerilerinin artırılması),
 - Hile ve dolandırıcılığa karşı koruma

konularında faaliyette bulunabileceğini ifade etmektedir.

- İlçe THH başkanı, Hakem Heyetlerinin il merkezleri ile büyük ilçelerde teşkilatlandırılması gerektiğini ve THH'nin teşkilinde sıkıntı oluşturan küçük ilçelerdeki hakem heyetlerinin kaldırılması gerektiğini ifade etmektedir. İlçe THH'ne katılan üyelerin çoğunluğunun, kanun ve yönetmeliklerin içeriği konusunda yeterli bilgiye sahip olmadıklarından, tüketicilere yeterli düzeyde görüş beyan edemediklerini eklemektedir. Görüşmeci, kalifiye iş gücünün sağlanabilmesi için, yeterli teknik bilgiye sahip kişilerin yetiştirildiği Teknik Meslek Liselerinde, nitelikli finansal işgücü istihdamına yönelik eğitimler verilmesi ile Teknik Meslek Yüksekokullarının yaygınlaştırılması gerektiğini, MEB ve üniversitelerin finansal alanda donanımlı iş gücü olarak ara elemanı yetiştirilmesine önem vermeleri gerektiğini vurgulamaktadır.

- Üniversiteden bölüm başkanı; akademik çevrede, üniversite öğrencileri arasında bile finansal okuryazarlık seviyesinin oldukça düşük olduğu gözlemlerini iletmektedir. Görüşmeci kişisel tecrübesini de aktararak; bu yıl derslerine girdiği radyo-sinema-televizyon öğrencilerinin, finansın temel kavramları olan, enflasyon, faiz oranı, kredili mevduat hesabı vb. konular hakkında bilgilerinin olmadığına, benzer durumu mühendislik öğrencilerinde de gözlemlediğine dikkat çekmektedir. İşletme, ekonomi, finans vb. alanlarda eğitim gören öğrencilerin ise, bu açıdan daha şanslı durumda olduklarını belirtmektedir.
- Görüşüne başvuru alan öğretim üyesi ise, finansal tüketici kavramının AB standartlarına erişebilmesi için uzman kuruluşlara ihtiyaç duyulduğunu, öncelikle düzenleme ve denetleme sisteminin İngiltere’de olduğu gibi iki ayrı yapıya ayrılmasını, düzenleme ve denetleme otoritesi dışında ayrıca uyum otoritesinin de oluşturularak, müşteri hakları ve şikâyetleri biriminin de içinde yer alacağı ve bu alanda ihtisas yapmış bir grup şeklinde ihdas edilmesinin profesyonelleşmeyi hızlandıracağını belirtmektedir. İlave olarak, finans sektöründe de ombudsman benzeri bir yapının kurularak, dağınık görünüm arz eden BDDK, THH ve TBB gibi kurumlara ait olan yetki ve sorumlulukların bir otoritede toplanması suretiyle, mahkeme sürecinden önce uzlaşma ve çözüm mekanizması oluşturularak, sürecin hızlanacağı hususunu ifade etmektedir.
- Özel mevduat bankasının bölüm yöneticisi ile yapılan görüşmede, finansal kurumlar olarak kendi bankalarının ve diğer birçoğunun gerçekleştirdikleri düzenli eğitimler ile şubelerde çalışan müşteri temsilcilerinin bilgilendirildiğini, hatta “Aile Akademisi” aracılığıyla çok daha fazla kitleye ulaşmaya çalıştıklarını ifade etmektedir.
- Katılım bankasının şube müdürü farklı bir noktaya değinerek, Türkiye’de finans sektöründe hâlihazırda çalışan personele mesleki eğitim verilmesi gerektiğini, örneğin; ‘ons’ un ne demek olduğunu bilmeyen banka personelinin dahi bulunduğunu bizzat tecrübe ettiğini ifade etmektedir. ‘Sanal para’ kavramının çok hızlı bir şekilde yerleştiği dünya gündeminde, özellikle ‘uluslararası finans’ konusunda nitelikli işgücüne ihtiyaç olduğu hususunu eklemektedir.
- Mevduat bankasının birim müdürü ise, finansal sistem içerisindeki kurumların, kurum içi eğitimler ile çalışanlarının niteliklerini yükselttiğini, düzenleme ve denetleme

kurumlarının da tüketici haklarını korumaya yönelik olarak, ihtiyaca göre kendini yenilediğini belirtmektedir.

- Katılım bankasının şube satış yönetmeni ise, ülkemizde finansal tüketici olgusunun AB standartlarına erişmesi ve kalifiye iş gücünün yetişmesi için; kamu, üniversite, özel sektör ve STK'lerin çalışma yapmaları gerektiğini, bireylerin ancak ailede bilinçli tüketici eğitimini almaları halinde, gerek tüketici olarak yetişeceğini gerekse de her tüketici aslında bir iş gücü sayılabileceğinden, iş gücü profesyonelleşmesinin temelini ailede atılmış olacağı hususuna dikkat çekmektedir. Görüşmeci, üniversiteden mezun olduktan sonra rahat iş bulabilmeleri için öğrencilere teşvik edici eğitimlerin verilmesini, özel sektörde ise hizmet ve ürünlere ilişkin bilinçlendirmeye dair personele eğitim verilmesi gerektiğine vurgu yapmaktadır.

Meslek liseleri geçmiş yıllarda iş ve meslek sahibi olmak için sınavla girilen eğitim kurumlarıken, bugün diğer liselere yerleşemeyen öğrencilerin mecburiyetten gittiği okullar haline gelmişlerdir. Mutlaka Meslek Liseleri ve Meslek Yüksek Okullarının işlevsel etkileri artırılmalı ve iş sahasına aktif katılımları sağlanmalıdır.

Öğrenci üniversite çağına geldiğinde, öğrenim süresince finans kuruluşlarıyla iç içe olması önem arz etmektedir. Öğrenci üniversiteden mezun olduktan sonra iş başvurusunda bulunduğu, tecrübeliyse finans kuruluşunca işe alınmakta, tecrübesizse öğrencinin işgücü olarak istihdamına sıcak bakılmamaktadır. Dolayısıyla, tecrübe beklentisinde olan finans sektörüne dönük ideal eğitim sisteminin, öğrenciye son sınıfta staj çalışması yaptırarak değil, öğrenci-sektör arasında interaktif bir ilişki şeklinde olması gerekmektedir. Böylece bankalar, mezun olduktan sonra farklı yerlerde farklı tecrübe süreçlerinden geçerek, bankacılıkla hasbel kader yolları kesişenleri değil de, bankacılığı tanımış şekilde üniversiteden mezun olan ve finans sistematiğine yabancı olmayan personeli kadrosuna dâhil etmiş olacaklardır. Bu noktada özellikle üniversitelerin yapıcı öneriler ile konuya katkı sunmaları gerekmektedir. Kurumsallaşmanın sağlanması adına üniversitelerde yüksek lisans seviyesinde dahi özel programlar açılabilir.

Ayrıca, kalifiye iş gücünün sağlanması noktasında, finansal tüketicilere danışmanlık hizmeti verecek müstakil bir kuruluşa önemli derecede ihtiyaç vardır. Bu kuruluşun istihdam politikasında ise, bankacılık tecrübesi bulunan ve hâlihazırda özellikle kamu bankalarında görev yapmakta olan personel önceliği yer alabilir.

Bankacılık kesimi açısından, uluslararası piyasalar ve finansal gelişmeler düzleminde nitelikli bilgiye sahip olan personelin varlığı, finansal tüketici konusundaki çözümlerinde müşteriyle daha sağlıklı bir iletişimin kurulmasına sebep olacaktır. Finansal ürünler hakkında yetersiz ve az bilgiye sahip olan hane halkı, ancak bilgili ve yetkin personel tarafından bilinçlendirilebilir. Bu noktadan hareketle, personel yetiştirmeye önem vermeyen kurumlara devlet tarafından yaptırım tehdidinin getirilmesi ve nitelikli işgücü yetişmesi hususunda başarılı olan finans kuruluşlarına ise vergi indirimi vb. gibi çeşitli teşvikler verilmesi büyük önem arz etmektedir.

Son olarak STK'lere de büyük iş düşmektedir. Bu kuruluşlar çeşitli etkinlikler düzenleyerek bilinirliği artırmalı, saha çalışmalarıyla finansal tüketicinin isteklerine ve sorunlarına çözüm üretmelidirler.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Tüketicilere göre taşıdığı bazı avantajlar ve sahip olduğu üstünlükler nedeniyle, finansal sistem içerisindeki finansal kurumlar karşısında finansal tüketicinin korunması hususu finansal ekosistemin ayakta kalabilmesi için çok önemlidir.

Bir anket çalışmasında, Türkiye'deki ailelerin ekonomik kriz koşullarındaki tutumları belirlenerek aşağıda yer alan sonuçlara ulaşılmıştır (Marangoz ve Uluyol, 2010: 86-95):

- Ekonomik kriz zamanlarında tüketicilerin, tutumlarını önemli ölçüde farklılaştırdığı ve harcama eğilimini azaltarak tasarruf eğilimini artırdığı görülmüştür.
- Ekonomik krizin etkilerini azaltmak için alınan en önemli önlem, zaruri olmayan harcamaların ya hiç yapılmaması ya da mümkün olduğunca ertelenmesi yönünde olmaktadır.

Tüketicilerin ya da ailelerin kriz zamanlarındaki tasarruf yapma biçimleri nakitte kalma, döviz alma, altına yatırma, bankaya yatırma ya da benzer şekillerde olacağı sonucu ortaya çıkmaktadır. Bu nokta ise, finansal kurumların ilgi alanına girmekte ve finansal işlemler gerçekleştirecek olan finansal tüketiciler açısından suiistimale açık bir durum doğurabilmektedir.

Hâlihazırda, adı konmamış bir kriz (2018 krizi) yaşanmaktadır. Etkileri itibarıyla tüketici güveninde ciddi azalmaların olduğu bir süreçten geçilmektedir. Tüketicilerin ekonomiye ilişkin değerlendirmeleri daha kötümserleşirken üretimde de bir gerileme söz konusudur.

Örneğin, İktisatçı Korkut Boratav'a göre, Türk ekonomisi kriz havasına girmiş durumdadır. Reel ekonomide, üretimdeki yavaşlamanın büyüklüğü ileriki aylarda görülecektir. Örneğin Haziran 2018 sanayi üretimi bir önceki aya göre yüzde 2, mevsim ve takvim etkilerinden arındırılmış toplam ciro endeksi ise bir önceki aya göre yüzde 0,7 oranında azalmıştır. Bundan başka, Temmuz ayında 73,1 olan tüketici güven endeksi ağustos ayında 68,3 olmuştur. Ancak ekonomist Barış Soydan'ın da ifade ettiği gibi henüz bir çöküş söz konusu değildir. "Ekonomi iniş yapıyor. Bu, sert bir inişe benziyor ama kesin konuşmak için henüz erken. (...) Gerçekçi olalım, ekonomi çökmüyor. (...) Türkiye'de fabrika kuran küresel otomotiv şirketleri, kriz olsa da ihracat yapacaklardır, olmasa da. Lüks giyim markaları 300 liraya sattığı tişörtün ipliğini kriz olsa da iç pazardan

almaya devam edecektir, olmasa da". Peki, Türkiye ekonomisinin içinde bulunduğu durum nasıl tanımlanabilir? Şu an Türkiye’de gözlemlenen para/döviz ve enflasyon krizi belirtileridir. Bunun ötesinde 2001’de olduğu gibi bir bankacılık ya da dış borç ve borsa krizinden söz etmek an itibariyle mümkün değildir (Aydın, 2018).

Dünyada ve Türkiye’de, geçmişten günümüze dek finansal kriz bağlamında birçok sorun yaşandığı ve hâlihazırda da böyle bir süreçten geçildiği için, finansal tüketiciler hayli kötü tecrübeler edinmek durumunda kalmaktadır. Bu problemlerin giderilmesi amacıyla, birçok ülke finansal sistemin düzenlenmesi ve sistemdeki tüketicinin korunması amacıyla iyileştirmeler yapmış ve bu çerçevede kurumsal yapılanmalara gitmişlerdir (Karamustafa, 2014: 20). Fakat bu yönelişin, özellikle 2007 Küresel Finans Krizi sonrası hızlandığı ve finansal tüketicilerin korunması amacıyla AB, Dünya Bankası, OECD gibi uluslar üstü birlik ve kuruluşların ilke ve prensipler koyduğu görülmektedir.

Türkiye’de finansal tüketicinin korunması kavramının 1990’lı yıllarda gündemde yer ettiği görülmektedir. Uluslararası alanla kıyaslandığında, Türkiye’de finansal sistemin alanının ve ürün çeşitliliğinin uzun yıllar boyunca düşük seviyede kalması, bankacılık kesiminin reel sektörden çok kamu borçlanmalarını finanse eden konumda faaliyetlerini sürdürmesi ve belirli aralıklarla yaşanan krizlerin, finansal tüketicinin korunması olgusunu, önemli ölçüde mevduat sigortası olarak algılanmasını beraberinde getirmiştir (BDDK, 2014a: 42).

Bu gelişmeler ekseninde, Türkiye’de de kurumsal yeniliklere ve mevzuat güncellemelerine ihtiyaç doğmuştur. 2001 yılına kadar yaşanan krizler sebebiyle, finansal kurumları denetlemek ve tüketicilerin mağduriyetini gidermek maksadıyla BDDK kurulmuş, SPK’nin de yetkileri artırılmıştır. Ardından 6502 sayılı yeni TKHK yayınlanarak mevzuata güncel bir dayanak kazandırılmıştır. 6502 sayılı yasanın getirdiği yenilikler, BDDK’nin bankacılık alanında yaptığı düzenlemeler ve SPK’nin sermayeyi koruma noktasındaki denetimleri finansal kurumlar karşısında tüketicinin korunması ve sistemin sağlıklı döngüsü açısından önemli adımlardır.

Ancak, Türkiye’de doğrudan finansal tüketiciyi korumaya yönelik genel ve kapsayıcı bir düzenlemenin bulunmayıp finansal tüketicinin korunmasına yönelik düzenlemelerin dağınık ve parçalı bir görünüm arz ettiği görülmektedir. Ayrıca, finansal tüketicinin korunmasına yönelik işlevin bankacılık, sermaye piyasaları, sigorta ve sigortayla

bağlantılı hizmetler ve ödeme sistemleri çerçevesinde fonksiyonel bir dağılım gösterdiği ve finansal tüketicinin korunmasına yönelik münhasır bir idari yapılanmanın bulunmadığı da gözlenmektedir (Baş, 2016: 25).

Türkiye’de finansal piyasaların düzenlenmesi ve denetlenmesi faaliyetlerinin Hazine’den sorumlu Bakanlık, BDDK, SPK, TCMB ve TMSF arasında paylaşılmış olmasından kaynaklanan çoklu ve parçalı yapının, finansal tüketicinin korunmasına ilişkin sorumluluk ve yetkinin de bahsedilen kurum ve kuruluşlar arasında dağılması yönünde bir sonuç doğurduğu görülmektedir (BDDK, 2014b: 28).

Öbür taraftan, finansal sistem açısından küresel gelişmeler bağlamında yaşanan olumsuzluklar ile buna karşın Türkiye’deki finansal tüketicilerin farkındalığının ne durumda olduğu, üzerinde durulması gereken önemli bir sorudur. 6502 sayılı yeni TKHK ile idari kuruluşların düzenlemelerinin, finansal kurumlar üzerinde ne derece başarılı olduğunun da tartışılması gerekmektedir. Finansal tüketicilerin ise, yaşadıkları sorunları çözme yönündeki iradeleri ve sistematüğün bu çözüme dönük yeterliliği ile finansal hizmetlerin sunulmasını sağlayan kurumların işgücü niteliği çerçevesinde finansal tüketicinin korunması kavramının ele alınması, konuyu bütün olarak görebilmek açısından önemlidir.

Bu sorunsallara cevap bulmak amacıyla, çalışmada Türkçe ve yabancı yazında gerekli kaynaklar analiz altına alınmıştır. Konunun bakış açısını genişletmek amacıyla yapılan Türkçe literatür taramasında, bankacılık ve finans alanında “finansal tüketici” kavramının yeterince ele alınmadığı görülmüştür. Bu çalışmanın yazılması aşamasında onaylanmış durumda olan aşağıdaki yüksek lisans tezlerinin yazınsal katkıları bu kapsamda değerlendirilmiş;

- “*Finansal Tüketicilerin Finansal Okuryazarlık Tutum ve Davranış Düzeylerinin Ölçülmesi: Giresun İli Örneği*” Sn. Selin Y. KORKMAZ, Gazi Üniversitesi, 2016 (anket yöntemi),
- “*Finansal Tüketicilerden Faiz Dışında Alınacak Ücret, Komisyon ve Masraflara İlişkin Yönetmelik Taslağının Borsa İstanbul’da İşlem Gören Banka Hisse Senedi Getirilerine Etkisi*” Sn. Ramazan BAŞ, Dumlupınar Üniversitesi, 2016 (olay çalışması),

- “*Türkiye’de Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Bakımından Finansal Tüketicinin Korunması ve Sosyal Piyasa Ekonomisi Çerçevesinde Bir Türkiye Değerlendirmesi*” Sn. Barış SANCAK, Galatasaray Üniversitesi, 2017 (literatür taraması),
- “*Finansal Tüketicilerin Finansal Okuryazarlık Durumlarının Belirlenmesi*” Sn. Sabri KANDEMİR, Çağ Üniversitesi, 2018 (anket yöntemi)

konuları çerçevesinde “finansal tüketici” kavramı ele alınarak, “sosyal planlama” ve “spesifik finansal işlemlere” yer verdikleri gözlemlenmiştir. Bir kısmı yazına anket çalışmalarıyla, diğerleri de olay ve literatür çalışmalarıyla katkı sunmuşlardır.

Yabancı çalışmalardan seçilen bazılarında ise;

- “*Consumer Protection and Financial Literacy: Lessons From Nine Country Studies*” Sn. Susan L. RUTLEDGE, Policy Research Working Papers, 2010 (literatür taraması),
- “*Financial Consumer Protection and the Global Financial Crisis*” Sn. Martin MELECKY vd., World Bank, 2010 (literatür taraması),
- “*Consumer Protection Laws and Regulations in Deposit and Loan Services: A Cross-Country Analysis With a New Data Set*” Sn. Oya P. ARDIÇ vd., Policy Research Working Papers, 2011 (anket yöntemi)

konuları ele alınmış olup, sistematığe dair birçok ülke uygulamaları karşılaştırmalı olarak etraflıca incelenmiştir. Yine “bazı özel uygulamalar”, “spesifik işlemler” ve “bir finansal kriz” üzerinden anket yöntemi veya literatür taramalarıyla uluslararası yazına katkı sunulmuştur.

Bu çalışmada farklı olarak ise, finansal tüketicinin korunması kapsamında, Türkiye’de yaşanan finansal krizlere kısaca değinmek suretiyle, özellikle 2007 krizinden (konumuzu yakından ilgilendirmesi sebebiyle) sonra finansal tüketicilerin olumsuz gelişmelerden nasıl etkilendikleri ele alınmış, bu bağlamda yerel ve küresel önlemler konu edilmiştir. Ek olarak, tüketicilerde bilinç düzeyinin nasıl artırılacağı, finansal ekosistemin nasıl sağlıklı işleyeceği konuları, yasal ve idari gelişmeler çerçevesinde ele alınmıştır. Ayrıca literatürde uzman görüşlerinin alınmadığı da görülmüş, çalışmada özellikle finans alanında deneyimli kişilere başvurmak amacıyla görüşmeler yapılmıştır. Bu kapsamda, finans sistematığinin sacayağı niteliğindeki kamu, üniversite ve özel sektörde görevleri

olan uzmanların görüşleri alınarak, finansal tüketicinin korunması yönündeki bakış açılarını öğrenmek suretiyle, konuya geniş bir perspektif kazandırılmaya çalışılmıştır. Bu çerçevede:

Finansal tüketici kavramının tabana yayılması hususunda ne derece etkili olunduğu hususu;

- Finansal tüketici ve finansal tüketicinin korunması kavramlarının toplumsal bilinirliği,
- Finansal tüketici konusunda kurumsal yetkinlik düzeyi,
- Finansal tüketicilerin karşılaştığı sorunlara müdahalede etkinlik,
- Standartlaşma ve profesyonelleşme

başlıkları altında değerlendirilmiştir.

Bu amaçla da aşağıdaki sorulara cevaplar aranmıştır:

- Finansal tüketicinin korunması konusunda “finansal tüketici” kavramının bilinirliği ne durumdadır? Bu kavramın yayılımı konusunda vatandaşta gerekli bilinç düzeyine ulaşıldı mı?
- Finansal tüketici konusunda Türkiye’deki kurumların yeterliliği hakkında ne düşünülüyor? Yeterli mi? Yeni bir yapıya ihtiyaç var mı?
- Finansal tüketicinin korunması sistematigi çerçevesinde vatandaş finansal anlamda bir problemle karşılaştığında mevcut işleyiş etkin sonuç veriyor mu? Bir şikâyet geldiğinde ne kadar sürede çözülüyor? Süreci hızlandırmak için nasıl bir işleyiş olmalı?
- Finansal tüketici kavramının AB standartlarına erişebilmesi için hangi nitelikte profesyonelleşmeye ihtiyaç var? İhtiyaç duyulan kalifiye iş gücünün sağlanabilmesi için; kamu, üniversite, özel sektör, STK’ler vb. üzerine düşen roller nelerdir?

Sorulara alınan cevaplar ve literatüre dair araştırmalarda, finansal tüketici bilincinin ve finansal okuryazarlık düzeyinin ilköğretim çağlarından itibaren artırılması için, Devletin çok daha etkin bir rol alması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu anlamda, ilk ve orta öğretimden sonra, üniversitelerde de özellikle finansal tüketici kavramının yerleştirilmesi

ve o bilincin geliştirilmesi için dersler verilmelidir. Lisansüstü dönemde, sosyal bilimler dalında finansal tüketici alanına daha da yoğunlaşılması gerekmektedir.

Yereldeki halkın bilinçlendirilmesi ve finansal tüketici kavramının içselleştirilmesi için ise, Kaymakamlıklar ve Belediyeler aracılığıyla çeşitli etkinlikler düzenlenebilir. Öncelikle yerelden başlayarak ülke genelinde, finansal tüketici kavramının ve finansal okuryazarlığın geliştirilmesi amacıyla çalışmalar düzenlemek suretiyle, Türkiye'de bu bilincin oluşmasına ve daha ileri bir seviyeye ulaşmasına katkı sağlanabilir.

Finansal konulara hâkim, kavramları net algılayabilen, sunulan finansal hizmetleri iyi analiz edebilen müşteri kitlesine muhatap olması, özel sektörün de arzu ettiği düzeydir. Daha bilinçli bir finansal tüketici kesiminin oluşması, bankacılık hizmetlerinden daha fazla yararlanmayı beraberinde getirecektir. Dijital bankacılık uygulamalarının ciddi seviyede tercih edilmeye başlandığı günümüzde, artan imkânlar nispetinde tüketiciler tarafından da finansal ürünlere ciddi seviyelerde yöneliş olmaktadır. Bu gelişmeler, bankaların hem hizmet verdiği kesimin genişlemesine sebep olurken, hem de daha düşük maliyetlerle finansal hizmet sunmalarına imkân sağlamaktadır.

Öte taraftan, finansal tüketici kavramının gelişmesi ve finansal okuryazarlığın artmasına bağlı olarak, bankalar hakkını daha fazla arayan bir tüketici kesimiyle karşı karşıya kalacaklardır. Bilinçli finansal tüketiciler, bankaların finansal maliyetlerini yansıtmaya imkânını da kısıtlayacaktır. Bu yüzden bankalar bu hususta çekingen ve agresif davranabilmektedir. Bankaların kâr amacı güden kuruluşlar olduğu gerçeğinden hareketle, Devletin muhtemel risklere karşı finansal tüketici lehine düzenleyici ve denetleyici tedbirler alması elzemdir.

Özetlemek gerekirse, finansal ekosistemin sağlıklı döngüsü için kamu, üniversite ve STK'lerin finansal okuryazarlık eğitim, seminer ve atölye çalışmalarını, düzenli bir biçimde, toplumun her kesimine ulaşmaya çalışacak şekilde organize etmesi ve finansal alanda hizmet veren kurumların, kurum içi personel eğitimine önem vermesi elzemdir. Finansal tüketicilerin de bu hususlara kayıtsız kalmayarak, yerel ve küresel gelişmelere dair bilgi edinmesi, yargı kararları ve medyayı yakından takip ederek haklarını öğrenmesi, bir problemle karşılaştığında ise süreci etkin yönetebilmesi gerekmektedir.

Bu çalışmanın sonucunda; kamuya ulaşan tüketici şikâyetleri, alınan yargı kararları, akademisyen ve hukukçuların görüş ve katkıları, bankaların sürece dair önerileri ve

tüketiciyi koruma amaçlı hareket eden STK'lerin tespitleri dikkate alınmak suretiyle, 'finansal tüketicinin korunması' özelinde, geniş perspektifli bir kanun ihdas edilmesi ile mevzuattaki dağınıklığın giderilmesi gerektiği neticesine ulaşılmaktadır.

Yasal düzenlemelerin işlerlik kazanabilmesi için de, münhasıran finansal tüketicileri korumakla görevli bağımsız bir idari yapılanmanın ve bu bağlamda yeni bir kurumun oluşturulması gerekliliği ortaya çıkmaktadır. İngiltere ve Kanada'da olduğu gibi koordinasyondan sorumlu bir kurum ihdas edilmelidir. Bu kurum tüketicinin korunması ile ilgili tarafları (resmi ve gayri resmi) bir araya getirerek çalıştaylar düzenlemelidir.

Örneğin, İstanbul'da 22-24.11.2018 tarihlerinde 8. Tüketici Hukuku Kongresi yapılmıştır. Bu ve buna benzer çalışmalar, 'Cumhurbaşkanlığı Finans Ofisi' himayesinde, finansal sisteme taraf olanların geniş katılımıyla, finansal tüketicinin korunması hususunda incelenmesi gerekli konular üst başlık haline getirilmek suretiyle gerçekleştirilirse, milli politika anlamında uzun vadeli stratejiler üretilebilir. Ayrıca, 2018 yılının son aylarında gündeme gelen, 'Finansal İstikrar ve Kalkınma Komitesi' adlı yeni yapılanmanın, hâlihazırda mevcut olan 'Finansal İstikrar Komitesi'nden ne yönde artıları olduğunu ve başarıya ulaşıp ulaşamayacağını da zaman gösterecektir.

Son olarak, bir görüşmecinin de benzer nitelikteki önerisinde olduğu gibi, yasal ve kurumsal işleyişin etkinliği ve finansal kurumların işlemlerinin tüketiciler nezdinde takibi açısından; 'Finansal Tüketici İletişim Merkezi - FİMER' benzeri bir iletişim kanalının kurulması, sistemin otokontrolü ile sorunlara ilişkin sağlıklı ve hızlı geri bildirim ilk elden temin edecek ve finansal sistemin taşlarının yerine oturmasını sağlayacaktır.

Gelecek araştırmalar için, aşağıda sıralanan öneriler sunulmaktadır;

- BDDK, SPK ve TCMB özelinde derinlemesine analiz yapılabilir. Bu kurumların finansal sistem üzerindeki etkileri, olay çalışması yöntemi kullanılmak suretiyle bir başka araştırmanın konusunu oluşturabilir.
- Finansal tüketicilerin yerel ve küresel gelişmelerden nasıl etkilendiği, tüketiciler nezdinde yapılacak anket metodolojisi yardımıyla, bundan sonraki çalışmalarda analiz edilebilir.
- Finansal tüketicinin korunmasından sorumlu bütün kurum ve kuruluşlar nezdinde mülakat yöntemiyle görüşmeler yapılarak, geniş bir araştırma imkânı bulunabilir.

KAYNAKÇA

Kitaplar

- Akıncı, M. (1999). *Bağımsız İdari Otoriteler ve Ombudsman*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Başkaya, F. (1986). *Türkiye Ekonomisinde İki Bunalım Dönemi; Devletçilikten 24 Ocak Kararlarına*. Ankara: Birlik Yayıncılık.
- Ekinci, M. B. (2008). Türkiye’de 1923-2006 Döneminde İktisadi Krizler ve İstatistikler İtibariyle Sektörel Analizler. M. Dikkaya vd. (Ed.). *Türkiye’nin Ekonomi Polisiği: 1923-2007* içinde. Ankara: Orion Kitabevi, 239-280.
- Kazgan, G. (2002). Türkiye’de Ekonomik Krizler: (1929-2001) - Nedenleri ve Sonuçları Üzerine Karşılaştırmalı Bir İnceleme. *Uluslararası Atatürk ve Çağdaş Toplum Sempozyumu* içinde. İstanbul: İş Bankası Kültür Yayınları.
- Mishkin, F. S. (2001). *Financial Policies and the Prevention of Financial Crises in Emerging Market Countries*. Cambridge: NBER Working Paper Series, 8087.
- Mishkin, F. S. (2011). *Para, Bankacılık ve Finansal Piyasalar İktisadı*. Ç. Boz (çev.). Ankara: Akademi Yayıncılık (8. Baskıdan Çeviri).
- Mittelman, J. H. (1997). The Dynamics of Globalization. J. H. Mittelman (Ed.). In *Globalization: Critical Reflections*. London: Lynne Rienner Publishers,
- Néré, J. (1980). *1929 Krizi*. V. Toprak (çev.), Ankara: Kalite Matbaası.
- Özdurak, T. S. (2013). *Türkiye Ekonomisi Ders Notları*. İstanbul: On İki Levha Yayıncılık.
- Özer, M. (1999). *Finansal Krizler, Piyasa Başarısızlıkları ve Finansal İstikrarı Sağlamaya Yönelik Politikalar*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını, Yayın No: 1096.

- Sachs, J. (1998). Alternative Approaches to Financial Crises in Emerging Markets, Miles Kahler (Ed.). In *Capital Flows and Financial Crises*, New York: Cornell University Press.
- Sezen, S. (2003). *Türk Kamu Yönetiminde Kurullar: Geleneksel Yapılanmadan Kopuş*. Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE)
- Tan, T. (2003). Bağımsız İdari Otoriteler veya Düzenleyici Kurullar. B. Aykaç, Ş. Durgun ve H. Yayman (Ed.). *Türkiye'de Kamu Yönetimi* içinde. Ankara: Yargı Yayınevi.
- Ünal, A. ve H. Kaya (2009). *Küresel Kriz ve Türkiye*. İstanbul: Ekonomi ve Politika Araştırmaları Merkezi.
- Yavaş, M (2012). Tüketici Hukukunun Tarihi Gelişimi, Tüketici Kavramı ve Tüketici Örgütleri. M. Yavaş ve H. Göktepe (Ed.). *Tüketici Hukuku* içinde. Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını, Yayın No: 2523, 2-17.
- Yay, T., G. G. Yay ve E. Yılmaz (2001). *Küreselleşme Sürecinde Finansal Krizler ve Finansal Düzenlemeler*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları.

Sürelî Yayınlar

- Aktaş, M. G. (2014). Yeni Bir Tüketici Kavramı: Finansal Tüketici, *Hayatımız Sigortalı Dergisi*. Sayı: 43, 46-47.
- Altunkaya, M. (2005). Sözleşmenin Kuruluşundan Önce Tüketicinin Korunması. *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*. Cilt: 8, Sayı: 1-2, 95-119, http://webftp.gazi.edu.tr/hukuk/dergi/8_7.pdf (12.10.2018).
- Artar, O. K. ve A. A. Sarıdoğan (2012). Küresel Finansal Krizin Türkiye’de Bankacılık Sektörü Mali Yapısına Etkileri. *Marmara Sosyal Araştırmalar Dergisi*. Sayı: 2, 1-17.
- Cantürk, S. (2012). BDDK’dan Tüketici Dairesi Hazırlıkları. *KPMG Gündem Dergisi*. Sayı: 12, 16-17, <https://www.kpmgvergi.com/PDF/Yayinlar/Guncel-Yayinlar/KPMG-Gundem-12-Sayi.pdf> (20.09.2018).
- Delice, G. (2003). Finansal Krizler: Teorik ve Tarihsel Bir Perspektif, *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*. Sayı: 20, 57- 81.
- Demirbaş, M. ve F. H. Sezgin (2010). Likidite Krizi Sürecinde Amerika Birleşik Devletleri, Avrupa Birliği’ne Üye Ülkeler ve Türkiye’deki Bankacılık Sektörünün Karşılaştırmalı Etkinlik Analizi: 2006-2010 Dönemi. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. Cilt: 3, Sayı: 12, 135-158.
- Emin, D. (2017). Türkiye’nin Finansal Krizleri ve Göstergeleri. *Finansal Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*. Cilt: 9, Sayı: 17, 115-128.
- Erdönmez, P. A. (2014). Dünya Bankası Finansal Tüketicinin Korunmasına İlişkin İyi Uygulama İlkelerinin İlgili Mevzuat Çerçevesinde Ana Hatlarıyla İncelenmesi. *Bankacılar Dergisi*. Sayı: 89, 92-117.
- Əzizov, M. (2010). Küresel Krizler ve Kriz Döneminde Para Politikasının Kullanımı. *Journal of Azerbaijani Studies*. 432-443, <http://jhss-khazar.org/wp-content/uploads/2010/06/KURESEL-KRIZLER-VE-KRIZ-DONEMINDE-PARA-POLITIKASININ-KULLANIMI-1.pdf> (13.10.2018).

- IMF (2002). Eye of the Storm: New- Style Crises Prompt Rethink About Prevention and Resolution Measures. *Finance and Development*. Vol: 39, No: 4. <http://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/2002/12/eye.htm> (12.10.2018)
- İpek, E. ve M. Biniş (2010). Küresel Krizin Doğrudan Yabancı Sermaye Yatırımları Üzerindeki Etkisi. *Akademik Fener Dergisi*. Sayı: 14, 15-26.
- Kaminsky, G. and C. Reinhart (1999). The Twin Crises: The Causes of Banking and Balance of Payments Problems. *The American Economic Review*. Vol: 89, No: 3, 473-500.
- Karakaş, M. (2008). Devletin Düzenleyici Rolü ve Türkiye’de Bağımsız İdari Otoriteler. *Maliye Dergisi*. Sayı: 154, Ocak-Haziran 2008, 99-120.
- Marangoz, M. ve O. Uluyol (2010). Küresel Ekonomik Krizin Tüketicilerin Harcama ve Tasarruf Eğilimleri Üzerine Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*. Sayı: 45, 82-96.
- Marshall, David (1998). Understanding the Asian Crises: Systemic Risk as Coordination Failure. *Economic Perspectives*. Vol: 22, No: 3, 13-28.
- Öztekin, M. (2013). Finans Sektöründe Tüketici Hukuku ve Uygulama Alanları Sempozyumu Açılış Konuşmaları. *Bankacılar Dergisi*. Cilt: 24, Sayı: 84, 9-13.
- Susam, N. ve U. Bakkal (2009). Kriz Süreci Makro Değişkenleri ve 2009 Bütçe Büyüklüklerini Nasıl Etkileyecek. *Maliye Dergisi*. Sayı: 155, Temmuz-Aralık 2008, 72-88.
- Turgut, A. (2007). Türleri, Nedenleri ve Göstergeleriyle Finansal Krizler. *TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi*. Cilt: 20, Sayı: 4-5, 35-46.

Diğer Kaynaklar

Akpınar, A. T. (2012). *Türkiye’de Ekonomik Krizler*. www.paraborsa.net/i/turkiyedeki-ekonomik-krizler-ve-nedenleri/ (16.05.2018).

Ankara Ticaret Odası (ATO) (2005). Krizler Tarihi Raporu. Ankara.

Ataer, A. R. (2014). *Tüketici Sözleşmelerinde 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun ile Yapılan Değişiklikler ve 4077 Sayılı Yasa ile Karşılaştırma*. Bursa: Bursa Barosu Tüketici Hakları Komisyonu. <http://www.bursabarosusu.org.tr/paylasim/File/dosyalar/2014/pdf/tuketici.pdf> (27.10.2018).

Aydın, Y. (2018). *Cevabı Aranılan Soru: Türkiye Ekonomik Krizde Mi?*. <https://perspektif.eu/2018/09/01/13250/> (01.11.2018).

Azrak, A. Ü. (2001). *Bağımsız İdari Otoriteler (Tebliğ), Dünyada ve Türkiye’de Bağımsız İdari Otoriteler ve İdarenin Yeniden Yapılanması Bağlamında Bunlara İlişkin Bazı Sorunlar*. Ankara: Rekabet Kurumu Yayınları, 19-27.

Balkan, B. (2009). *Finansal İşlemler Açısından Tüketici Hakları*. http://www.legalisplatform.net/ozel_dosyalar/Finansal%20%DD%FElemler%20A%E7%FDs%FDndan%20T%FCketici%20Haklar%FD.pdf (27.10.2018).

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) (2008). *ABD Mortgage Krizi. Çalışma Tebliği*, Ankara.

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) (2013). *Stratejik Plan*, Ankara.

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) (2014a). *2013 Yıllık Faaliyet Raporu*, Ankara.

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) (2014b). *Finansal Tüketicinin Korunması Eylem Planı Arka Plan Belgesi*, Ankara.

- Baş, R. (2016). Finansal Tüketicilerden Faiz Dışında Alınacak Ücret, Komisyon Ve Masraflara İlişkin Yönetmelik Taslağının Borsa İstanbul'da İşlem Gören Banka Hisse Senedi Getirilerine Etkisi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Dumrul, C. (2003). Para Krizleri ve Bu Krizlerin Tahmin Edilebilirliği: Teori ve Uygulama. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Kayseri: Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Dünya Bankası (2012). *Finansal Tüketici Koruma İçin İyi Uygulamalar*. Türkiye Bankalar Birliği (çev.) İstanbul: Çeviri Bürosu (orijinal baskı tarihi 2012). https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/Dokuman/2108/Finansal_Tuketici_Koruma_Icin_Iyi_Uygulamalar.pdf (27.05.2018).
- Günday, M. (2001). *Bağımsız İdari Otoriteler (Panel)*. Ankara: Rekabet Kurumu Yayınları, 73-79.
- İçen, H., A. Urgan ve B. Okuş (t.y.). *Dünyada ve Türkiye'de İktisadi Krizler*. www.academia.edu/7406227/Dünyada_ve_Türkiyede_İktisadi_Krizler (20.10.2018).
- Karamustafa, C. (2014). [Finansal Tüketicinin Korunması Bağlamında Yerel ve Küresel Gelişmeler]. *Yayımlanmamış ham veri*.
- OECD (2017). Financial Consumer Protection. <http://www.oecd.org/finance/financial-markets/financialconsumerprotection.htm> (27.10.2018).
- Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı (TEPAV)* (2008). 2007-08 Küresel Finans Krizinde Ülkelerin Politika Deneyimleri. Küresel Kriz Çalışma Grubu, Değerlendirme Notu, Ankara.
- Uygur, E. (2001). Krizden Krize Türkiye: 2000 Kasım ve 2001 Şubat Krizleri. *Türkiye Ekonomi Kurumu*. Tartışma Metni, 1-36.
- Yılmaz, G. (2015). 2008 Küresel Krizi ve Sonrasında Finansal Piyasalarla İlgili Alınan Tedbirlerin İncelenmesi İle Türkiye'ye İlişkin Değerlendirmeler. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

İnternet Adresleri

- www.academia.edu/7406227/Dünyada_ve_Türkiyede_İktisadi_Krizler
- http://aei.pitt.edu/1919/1/paris_1972_preparations.pdf
- www.bddk.org.tr
- <http://www.bursabarasu.org.tr/paylasim/File/dosyalar/2014/pdf/tuketici.pdf>
- [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:31975Y0425\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:31975Y0425(01))
- <http://finansaltuketici.gov.tr>
- <http://jhss-khazar.org/wp-content/uploads/2010/06/KURESEL-KRIZLER-VE-KRIZ-DONEMINDE-PARA-POLITIKASININ-KULLANIMI-1.pdf>
- www.hazine.gov.tr/ekonomik-gostergeler
- <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/2002/12/eye.htm>
- <https://www.kpmgvergi.com/PDF/Yayinlar/Guncel-Yayinlar/KPMG-Gundem-12-Sayi.pdf>
- http://www.legalisplatform.net/ozel_dosyalar/Finansal%20%DD%FElemler%20A%E7%FDs%FDndan%20T%FCketici%20Haklar%FD.pdf
- www.mahfi gilmez.com/p/gostergeler.html
- <http://www.oecd.org/finance/financial-markets/financialconsumerprotection.htm>
- www.paraborsa.net/i/turkiyedeki-ekonomik-krizler-ve-nedenleri/
- <https://perspektif.eu/2018/09/01/13250/>
- www.presidency.ucsb.edu/documents/special-message-the-congress-protecting-the-consumer-interest
- www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/11/20131128-1.htm
- www.spk.gov.tr
- www.tbb.org.tr/Content/Upload/Dokuman/2108/Finansal_Tuketici_Koruma_Icin_Iyi_Uygunlamalar.pdf
- www.tdk.gov.tr
- http://webftp.gazi.edu.tr/hukuk/dergi/8_7.pdf

EKLER

Ek 1: Tüketicinin Korunmasına Dair Mevzuatların Listesi

- 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun - 28 Kasım 2013
- Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği - 24 Ocak 2015
- Devre Tatil ve Uzun Süreli Tatil Hizmeti Sözleşmeleri Yönetmeliği - 14 Ocak 2015
- Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği - 31 Ocak 2015
- Fiyat Etiketleri Yönetmeliği - 28 Haziran 2014
- Garanti Belgesi Yönetmeliği - 13 Haziran 2014
- İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliği - 14 Ocak 2015
- Konut Finansmanı Sözleşmeleri Yönetmeliği - 28 Mayıs 2015
- Konut Finansmanı Sözleşmeleri (EK-1) - 28 Mayıs 2015
- Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği - 27 Kasım 2014
- Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik - 27 Kasım 2014
- Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği - 14 Ocak 2015
- Piyasa Gözetimi ve Denetimi Yönetmeliği - 12 Haziran 2014
- Reklam Konseyi Yönetmeliği - 24 Aralık 2014
- Reklam Kurulu Yönetmeliği - 3 Temmuz 2014
- Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği - 13 Haziran 2014
- Süreli Yayın Kuruluşlarınca Düzenlenen Promosyon Uygulamalarına İlişkin Yönetmelik - 18 Haziran 2014
- Taksitle Satış Sözleşmeleri Hakkında Yönetmelik - 14 Ocak 2015
- Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Yönetmeliği - 13 Haziran 2014
- Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği - 10 Ocak 2015
- Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliği - 27 Kasım 2014
- Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği - 27 Kasım 2014
- Tüketici Konseyi Yönetmeliği - 5 Temmuz 2014
- Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği - 22 Mayıs 2015
- Tüketici Kredisi Sözleşmeleri (EK-1) - 22 Mayıs 2015
- Tüketici Ödülleri Yönetmeliği - 27 Haziran 2014
- Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik - 17 Haziran 2014

Ek 2: Görüşmecilerin Sektör, Kurum ve Görevlerine Dair Bilgiler

| Sıra No | Sektör | Kurum | Görev/Unvan |
|----------------|---------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1 | Kamu | Finansal İstikrar Komitesi Üyesi Kurum | Daire Başkanı |
| 2 | Kamu | Finansal İstikrar Komitesi Üyesi Kurum | Ekonomist |
| 3 | Kamu | Kaymakamlık | İlçe Tüketici Hakem Heyeti Başkanı |
| 4 | Akademi | Vakıf Üniversitesi | İ.İ.S.B.F. Bankacılık ve Finans Bölümü Başkanı |
| 5 | Akademi | Vakıf Üniversitesi | İ.İ.S.B.F. Bankacılık ve Finans Bölümü Öğretim Üyesi |
| 6 | Finans | Özel Mevduat Bankası | Genel Müdürlük Bankacılık Satış Yöneticisi |
| 7 | Finans | Özel Katılım Bankası | Şube Müdürü |
| 8 | Finans | Özel Mevduat Bankası | Şube Bireysel Bankacılık Müdürü |
| 9 | Finans | Özel Katılım Bankası | Şube Kobi Bankacılığı Satış Yönetmeni |
| 10 | Finans | Kamu Mevduat Bankası | Şube Bireysel Müşteri İlişkileri Yetkilisi |

Ek 3: Örnek Görüşme Formu

Finansal Tüketicinin Korunması Konusunda Türkiye'deki Gelişmeler Çerçevesinde Uzman Görüşünün Tespitine İlişkin Görüşme Formu

Tarih/Saat :

Adres :

Adı Soyadı :

Çalıştığı Kurum :

Görevi/Pozisyonu :

GÖRÜŞME SORULARI

- 1- Finansal tüketicinin korunması konusunda “finansal tüketici” kavramının bilinirliği ne durumdadır? Bu kavramın yayılımı konusunda vatandaşta gerekli bilinç düzeyine ulaşıldı mı?
- 2- Finansal tüketici konusunda Türkiye'deki kurumların yeterliliği hakkında ne düşünülüyor? Yeterli mi? Yeni bir yapıya ihtiyaç var mı?
- 3- Finansal tüketicinin korunması sistematığı çerçevesinde vatandaş finansal anlamda bir problemle karşılaştığında mevcut işleyiş etkin sonuç veriyor mu? Bir şikâyet geldiğinde ne kadar sürede çözülüyor? Süreci hızlandırmak için nasıl bir işleyiş olmalı?
- 4- Finansal tüketici kavramının AB standartlarına erişebilmesi için hangi nitelikte profesyonelleşmeye ihtiyaç var? İhtiyaç duyulan kalifiye iş gücünün sağlanabilmesi için; kamu, üniversite, özel sektör, STK'ler vb. üzerine düşen roller nelerdir?

CEVAPLAR

ÖZGEÇMİŞ

1987 yılında Kayseri'nin Develi ilçesinde doğan Hasan TUNA, ilkokul ve ortaokul eğitimini 2001 yılında Niğde'nin Bor ilçesinde tamamladıktan sonra lise öğrenimini 2005 yılında Bor Şehit Nuri Pamir Anadolu Lisesi'nde tamamladı. 2010 yılında Bursa Uludağ Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Kamu Yönetimi Bölümü'nden mezun oldu. Halen Nişantaşı Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Bölümü'nde yüksek lisans eğitiminde tez aşamasındadır.

2011-2016 yılları arasında Hazine ve Maliye Bakanlığı'na bağlı Gelir İdaresi Başkanlığı'nda uzman olarak görev aldı. Halen Cumhurbaşkanlığı'na bağlı Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu'nda uzman olarak görev yapmaktadır. Evli ve bir çocuk babasıdır.