



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı

**TÜRKİYE'DE TÜKETİCİLER AÇISINDAN KREDİ  
UYGULAMALARINA VE MEVZUATA İLİŞKİN GENEL  
DEĞERLENDİRME**

Alper COŞKUN

Doktora Tezi

Ankara, 2021



TÜRKİYE'DE TÜKETİCİLER AÇISINDAN KREDİ UYGULAMALARINA VE MEVZUATA  
İLİŞKİN GENEL DEĞERLENDİRME

Alper COŞKUN

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı

Doktora Tezi

Ankara, 2021

## TEŞEKKÜR

Doktora çalışmamın konusunun belirlenmesinden tamamlanmasına kadar geçen her süreçte değerli öneri ve fikirleriyle araştırmama ışık tutan, engin bilgi ve deneyimlerini paylaşarak beni yönlendiren, en iyiye ulaşmak için çabalayan, her zaman desteğini ve güvenini yanımda hissettiğim tez danışmanım değerli hocam sayın Prof. Dr. Arzu ŞENER'e sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Çalışma sürecinde yapıcı eleştiri ve değerli önerileriyle yol gösteren, tezimi güçlendiren tez izleme komitesi üyesi hocalarım sayın Prof. Dr. Aybala DEMİRCİ AKSOY ve sayın Dr. Öğr. Üyesi Esna Betül BUĞDAY'a en içten teşekkürlerimi sunuyorum.

Doktora çalışmamın konusunun belirlenmesi sürecinden başlayarak değerli görüşleriyle tezime katkı sağlayan değerli hocam sayın Prof. Dr. Müberra BABAÖĞÜL'a, jüri sınavında değerli önerileri ile yol gösteren sayın Prof. Dr. Ateş BAYAZIT'a, istatistiksel yöntemlerin belirlenmesi ve analizlerin uygulanmasındaki değerli görüş ve yardımlarından dolayı sayın Doç. Dr. Sacip TOKER'e teşekkürlerimi sunuyorum.

Doktora çalışmam süresince her zaman yardımcı olan, desteğini ve güvenini her daim yanımda hissettiğim sevgili kardeşim Dr. Öğr. Kadir COŞKUN'a teşekkürlerimi sunuyorum.

Eğitim hayatım boyunca beni koşulsuz destekleyen, her zaman yanımda ve yardımcı olan canım aileme ve yoğun çalışma temposunun içerisinde manevi desteğiyle bana güç veren, her zaman destek olan sevgili eşim Belgin COŞKUN'a teşekkürlerimi sunuyorum.

Tez sürecinde desteklerini her zaman yanımda hissettiğim tüm arkadaşlarıma, uygulama kısmında değerli zamanlarını ayırarak anket çalışmasına katılan ve tezimde emeği geçen herkese teşekkür ederim.

## ÖZET

COŞKUN, Alper. *Türkiye’de Tüketiciler Açısından Kredi Uygulamalarına ve Mevzuata İlişkin Genel Değerlendirme*, Doktora Tezi, Ankara, 2021.

Finansal piyasalarda bankaların lehine olan bilgi asimetrisi, tüketicilere sunulan ürün çeşitliliğinin fazla olması, ürün ve hizmet sözleşmelerinin karmaşıklığı gibi faktörler tüketicilerin tarafı oldukları işlemleri sağlıklı olarak değerlendirmelerini zorlaştırmaktadır. Tüketicilerin kredi işlemleri konusunda tam ve doğru bilgilendirilmesi konusu başta olmak üzere kredi süreçlerinde tüketicilerin aleyhine olacak şekilde yanlış ve mevzuat dışı uygulamalarının olması finansal karar alan tüketicilerin mağdur olmasına sebep olmaktadır.

Bu araştırma; konut ve tüketici kredileri bağlamında, kredi kullanan tüketicilerin kredi kullanımına ilişkin temel bilgi ve bilinç düzeyinin belirlenmesi, yasal yükümlülüklerini yerine getirme ve uygulama açısından bankaların mevcut durumuna ilişkin tüketici algısının ve güveninin ortaya konulması, tüketicilerin korunmasına dair meri mevzuatın tüketici ve banka ilişkileri açısından getirdiği yükümlülüklerin ve bu yükümlülüklerin tüketici tarafından bilinirliğinin irdelenmesi ve elde edilen bilgiler ışığında mevcut durumunun ortaya konularak sistemin sağlıklı işleyişine katkı sağlamaya yönelik öneriler sunulması amacıyla planlanmış ve yürütülmüştür. Bu çerçevede, araştırma Türkiye’de yaşayan ve en az bir kez Türk Lirası cinsinden sabit faizli tüketici veya konut finansmanı kredisi kullanmış 276 erkek 252 kadın olmak üzere toplam 528 katılımcı üzerinden yürütülmüştür.

Araştırma verilerinin değerlendirilmesinde ve analizinde IBM SPSS 26 programı kullanılmıştır. Araştırmanın hipotezlerini test edebilmek için bağımsız değişkenlerin nominal ya da aralıklı ve bağımlı değişkenin sürekli olduğu durumlarda sırasıyla bağımsız örneklem t-testi ya da tek yönlü varyans analizi, iki değişken arasında ilişkinin incelendiği hipotezlerde ise Pearson Momentler Çarpımı Katsayısı kullanılmıştır.

Araştırmada; tüketicilerin kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyleri ile kredi kullanımı bilinç düzeylerinin oldukça düşük, kredi kullanma eğilimlerinin fiilen yüksek, kredi kullanımında kendilerine sunulan yasal haklara ilişkin algılarının olumsuz, kredi kullandıkları bankalara karşı güven düzeylerinin de düşük olduğu saptanmıştır.

Kredi kullanma eğilimi arttıkça kredi kullanımı bilinç düzeyinin arttığı, kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi yükseldikçe yasalarla korunduğuna dair olumlu algının yükseldiğı, yasal haklara ilişkin olumlu algı arttıkça tüketici güveninin arttığı, kredi kullanımı bilinç düzeyi arttığında kredi skorunun da arttığı bulunmuştur.

### **Anahtar Sözcükler**

Tüketici Kredisi, Finansal Bilgi Düzeyi, Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi, Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun

## ABSTRACT

COSKUN, Alper. *General Evaluation Regarding Credit Practices and Legislation in terms of Customers in Turkey*, Ph. D. Dissertation, Ankara, 2021.

Factors such as the information asymmetry in favor of banks in financial markets, the large variety of products offered to consumers and the complexity of product and service contracts make it difficult for consumers to assess their own transactions properly. The fact that the lenders have wrong and illegitimate practices to consumers' disadvantage in credit processes, especially in the matter of fully and accurately informing the consumers about credit transactions, leads consumers making financial decisions become aggrieved.

This research; in the context of mortgage and consumer loans, is planned and carried out for the purpose of determining the basic knowledge and awareness level of consumers utilizing loans, revealing the consumer perception and trust regarding the current state of banks in terms of fulfilling and implementing their legal obligations, examining the obligations brought up by the legislation in terms of the relationship between the banks and consumers, determining the awareness of consumers regarding such obligations and eventually, making suggestions to contribute to the healthy operation of the system by presenting the current state. Within this framework, the study was conducted with a total of 528 participants, 276 men and 252 women, who live in Turkey and have utilized fixed-rate consumer or housing finance loans in Turkish Lira at least once.

IBM SPSS 26 is used in the evaluation and analysis of the research data. For the purpose of testing the hypotheses of the study, in cases where the independent variables are nominal or interval and the dependent variable is continuous, independent sample t-test or one-way analysis of variance, respectively, in hypotheses where the relationship between two variables is examined the Pearson Moment Coefficient is used.

In the research; for the consumers, it has been determined that the knowledge level on credit utilization legislation and the awareness level on credit utilization is quite low, tendency to utilize credit is actually high, perception of the legal rights presented to them

in utilizing credit is negative, the level of trust against the banks they utilize credits from is low. It was found that as the tendency to utilize credits increased, the awareness level on credit utilization increased, the positive perception of being protected by laws increased as the knowledge level on credit utilization legislation increased, the consumer trust level increased as the positive perception regarding the legal rights increased and the credit score is increased as awareness level on credit utilization increased.

**Keywords**

Consumer Credit, Financial Literacy, Knowledge Level on Credit Utilization Legislation, Awareness Level on Credit Utilization, Law No.6502 on the Consumer Protection Law



# İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY .....	I
ETİK BEYAN .....	III
TEŞEKKÜR .....	iv
ÖZET .....	V
ABSTRACT .....	vii
İÇİNDEKİLER .....	ix
KISALTMALAR DİZİNİ.....	xiv
TABLOLAR DİZİNİ .....	xv
ŞEKİLLER DİZİNİ .....	xx
GİRİŞ .....	1
1. BÖLÜM: ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ .....	4
1.1. ARAŞTIRMANIN AMACI .....	4
1.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ .....	5
1.3. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI .....	6
2. BÖLÜM: KAVRAMSAL ÇERÇEVE .....	7
2.1. BANKACILIK SİSTEMİ ÜZERİNE AÇIKLAMALAR .....	7
2.1.1. Banka ve Bankacılık Kavramları .....	7
2.1.2. Bankaların Temel Fonksiyonları.....	11
2.1.2.1. Aracılık Yapma .....	12
2.1.2.2. Kaydi Para Yaratma .....	13
2.1.2.3. Kaynakların Etkin Kullanımını Sağlama .....	13
2.1.2.4. Kredi İmkanı Sağlama .....	14
2.1.2.5. Gelir ve Servet Dağılımını Etkileme.....	14
2.1.3. Bankacılık Sisteminin Gelişimi .....	14
2.1.3.1. Dünyada Bankacılık Sisteminin Gelişimi .....	15
2.1.3.2. Türk Bankacılık Sisteminin Gelişimi .....	17
2.2. BANKACILIK SİSTEMİNDE KREDİ .....	19
2.2.1. Kredi Kavramı ve İlişkili Unsurlar .....	19
2.2.1.1. Kredi Kavramı .....	20
2.2.1.2. Kredilerin Temel Unsurları.....	21
2.2.1.3. Kredilerin İşlevleri.....	22
2.2.2. Kredi Türleri.....	23
2.2.2.1. Nitelikleri Açısından Krediler .....	23
2.2.2.2. Vadeleri Açısından Krediler .....	24
2.2.2.3. Kullanım Amacı Açısından Krediler .....	25
2.2.2.4. Kaynakları Açısından Krediler .....	25
2.3. TÜKETİCİ KREDİLERİ .....	26
2.3.1. Tüketici Kredisi Kavramı .....	26
2.3.2. Tüketici Kredisi Türleri.....	28

2.3.2.1. İhtiyaç Kredileri.....	29
2.3.2.2. Konut Kredileri.....	30
2.3.2.3. Taşıt Kredileri.....	31
2.3.3. Tüketici Kredilerinin Tüketici ve Makroekonomi Üzerindeki Etkisi.....	31
<b>2.4. DÜNYA'DA VE TÜRKİYE'DE TÜKETİCİ KREDİSİ GELİŞMELERİ.....</b>	<b>33</b>
2.4.1. Dünya'da Tüketici Kredisi Gelişmeleri .....	33
2.4.2. Türkiye'de Tüketici Kredisi Gelişmeleri .....	34
2.4.2.1. 1980 Öncesi Dönemde Kredi Gelişmeleri .....	34
2.4.2.2. 1980-2000 Dönemi .....	35
2.4.2.3. 2000 ve Sonrası .....	36
2.4.2.4. Yakın Dönemde Tüketici Kredisi Türlerinin Gelişimi .....	37
<b>2.5. TÜKETİCİLERİN TÜKETİM VE KREDİ TALEBİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER.....</b>	<b>40</b>
2.5.1. Tüketicilerin Tüketim Talebini Etkileyen Faktörler .....	41
2.5.1.1. Gelir Faktörü ve Harcama Modelleri .....	41
2.5.1.2. Tüketicilerin Tüketimini Etkileyen Diğer Faktörler .....	45
2.5.2. Tüketicilerin Kredi Talebini Etkileyen Faktörler.....	45
2.5.2.1. Geleneksel Ekonomi Anlayışına Göre Tüketicilerin Kredi Talebini Etkileyen Faktörler.....	47
2.5.2.2. Durumsal Faktörler.....	48
2.5.2.3. Psikolojik Faktörler .....	49
<b>2.6. TÜKETİCİNİN KORUNMASI KAVRAMININ TARİHSEL GELİŞİMİ .....</b>	<b>51</b>
2.6.1. Türk Hukukunda Tüketicinin Korunması Kavramının Gelişimi.....	54
2.6.2. Tüketici Kredileri Bağlamında Tüketicilerin Bilgilendirilmesi ve Korunmasının Önemi .....	58
2.6.3. Türkiye'de Tüketici ve Konut Kredisi ile İlgili Düzenlemeler .....	62
<b>2.7. TÜKETİCİ KREDİSİ VE KONUT FİNANSMANI SÖZLEŞMELERİNDE TÜKETİCİLERİN KORUNMASI ..</b>	<b>68</b>
2.7.1. Sözleşme Öncesi Bilgilendirme Yükümlülüğü.....	69
2.7.2. Etketif Yıllık Faiz Oranı.....	70
2.7.3. Reklamaların İçeriği Açısından Koruma .....	74
2.7.4. Yazılı Sözleşme Yükümlülüğü.....	75
2.7.5. Cayma Hakkı.....	77
2.7.6. Sözleşme Koşullarının Tüketici Aleyhine Değiştirilememesi.....	78
2.7.7. Azami Gecikme Faiz Oranı ve Bileşik Faiz Uygulanması Yasağı.....	78
2.7.8. Krediler İçin Açılan Hesaplarda Hesap İşletim Ücreti.....	81
2.7.9. Sigorta Yapıtırılmasına Yönelik Sınırlamalar .....	82
2.7.10. Kefalet ve Teminata İlişkin Sınırlamalar .....	83
2.7.11. Erken Ödeme ve Erken Kapama Durumlarında Erken Ödeme İndirimi.....	83
2.7.12. Erken Ödeme ve Erken Kapama Durumlarında Erken Ödeme Tazminatı.....	85
2.7.13. Haksız Şartlar ve Sonuçları .....	86
<b>3. BÖLÜM: LİTERATÜR ARAŞTIRMASI.....</b>	<b>88</b>
3.1. BİREYSEL KREDİ KULLANIMINI ETKİLEYEN FAKTÖRLERİ BELİRLEMeye YÖNELİK ÇALIŞMALAR... ..	88
3.2. TÜKETİCİNİN KORUNMASI KONUSUNDAKİ MEVZUATIN TÜKETİCİ KREDİLERİ BAĞLAMINDA DEĞERLENDİRİLMESİNE YÖNELİK ÇALIŞMALAR .....	91
3.3. BİREYSEL KREDİ KULLANIMI İLE FİNANSA L OKURYAZARLIK ARASINDAKİ İLİŞKİYİ BELİRLEMeye YÖNELİK ÇALIŞMALAR .....	94
<b>4. BÖLÜM: YÖNTEM.....</b>	<b>98</b>
4.1. ARAŞTIRMA BÖLGESİNİN SEÇİMİ.....	98
4.2. EVREN VE ÖRNEKLEM.....	98
4.3. VERİ TOPLAMA YÖNTEM VE ARAÇLARI .....	98
4.3.1. Sosyoekonomik ve Demografik Bilgiler .....	99
4.3.2. Kredi Kullanımına İlişkin Bilgiler .....	100

4.3.3. Ölçme Araçları .....	101
4.3.3.1. Kredi Kullanma Eğilimi Ölçeği .....	101
4.3.3.2. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Ölçeği.....	101
4.3.3.3. Tüketici Güveni Ölçeği .....	102
4.3.3.4. Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Ölçeği.....	102
4.3.3.5. Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Testi .....	102
4.3.4. Veri Toplama Aracının Uygulanması.....	103
4.4. VERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ VE ANALİZİ .....	104
4.4.1. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması Sonuçları.....	108
4.4.1.1. Kredi Kullanma Eğilimi Ölçeği .....	108
4.4.1.2. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Ölçeği.....	111
4.4.1.3. Tüketici Güveni Ölçeği .....	114
4.4.1.4. Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Ölçeği.....	118
4.4.1.5. Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Testi .....	122
4.5. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ .....	127
<b>5. BÖLÜM: BULGULAR.....</b>	<b>130</b>
5.1. BETİMSSEL BULGULAR.....	130
5.1.1. Demografik Bilgiler .....	130
5.1.2. Kredi Kullanımına İlişkin Bilgiler .....	132
5.2. ARAŞTIRMADA KULLANILAN ÖLÇEKLERE/SORULARA İLİŞKİN BETİMSSEL BULGULAR .....	137
5.2.1. Kredi Kullanma Eğilimine İlişkin Bilgiler .....	137
5.2.2. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algıya Dair Bilgiler .....	140
5.2.3. Tüketici Güvenine İlişkin Bilgiler .....	142
5.2.4. Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyine İlişkin Bilgiler .....	144
5.2.5. Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Testine İlişkin Bilgiler .....	146
5.3. BETİMSSEL BULGULARIN ARAŞTIRMADA KULLANILAN ÖLÇEKLER/SORULAR İLE İLİŞKİSİ .....	149
5.3.1. Demografik Faktörlere Göre Kredi Kullanma Eğilimi .....	149
5.3.1.1. Cinsiyete Göre Kredi Kullanma Eğilimi.....	149
5.3.1.2. Yaşa Göre Kredi Kullanma Eğilimi .....	150
5.3.1.3. Medeni Duruma Göre Kredi Kullanma Eğilimi .....	152
5.3.1.4. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanma Eğilimi.....	153
5.3.1.5. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Kredi Kullanma Eğilimi .....	155
5.3.1.6. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanma Eğilimi.....	155
5.3.2. Kullanılan Kredi Sayısına Göre Kredi Kullanma Eğilimi .....	157
5.3.3. Kredi Kullanma Eğilimi İle Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Arasındaki İlişki .....	158
5.3.4. Demografik Faktörlere Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı.....	159
5.3.4.1. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı.....	159
5.3.4.2. Cinsiyete Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı .....	160
5.3.4.3. Yaşa Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı .....	161
5.3.4.4. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı .....	163
5.3.5. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı İle Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Arasındaki İlişki.....	165
5.3.6. Demografik Faktörlere Göre Tüketici Güveni .....	165
5.3.6.1. Eğitim Düzeyine Göre Tüketici Güveni .....	166
5.3.6.2. Cinsiyete Göre Tüketici Güveni.....	167
5.3.6.3. Yaşa Göre Tüketici Güveni .....	168
5.3.6.4. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Tüketici Güveni .....	170
5.3.6.5. Meslek Gruplarına Göre Tüketici Güveni.....	171
5.3.7. Tüketici Güveni İle Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Arasındaki İlişki .....	172
5.3.8. Demografik Faktörlere Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi .....	172
5.3.8.1. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi .....	172

5.3.8.2. Cinsiyete Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi .....	174
5.3.8.3. Yaşa Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi .....	175
5.3.8.4. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi .....	176
5.3.8.5. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi .....	177
5.3.9. Kullanılan Kredi Sayısına Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi .....	179
5.3.10. Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi İle Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Arasındaki İlişki .....	180
5.3.11. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı İle Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Arasındaki İlişki .....	180
5.3.12. Demografik Faktörlere Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi .....	181
5.3.12.1. Cinsiyete Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi.....	181
5.3.12.2. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi .....	182
5.3.12.3. Yaşa Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi .....	184
5.3.12.4. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi .....	185
5.3.12.5. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi.....	187
5.3.13. Kredi Skorunun Bilinirliği İle Kredi Kullanma Eğilimi Arasındaki İlişki .....	189
5.3.14. Kredi Skorunun Bilinirliği İle Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Arasındaki İlişki.....	189
5.3.15. Kredi Skorunun Bilinirliği ile Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Arasındaki İlişki.....	190
5.3.16. Kredi Skorunun Bilinirliği İle Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Arasındaki İlişki .....	190
<b>6. BÖLÜM: TARTIŞMA .....</b>	<b>192</b>
6.1. KATILIMCILARA İLİŞKİN DEMOGRAFİK VE SOSYOEKONOMİK BİLGİLER .....	192
6.2. ARAŞTIRMADA KULLANILAN ÖLÇEKLER/SORULAR İLE İLGİLİ BİLGİLER .....	194
6.2.1. Kredi Kullanma Eğilimi .....	194
6.2.2. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı .....	196
6.2.3. Tüketici Güveni.....	197
6.2.4. Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi .....	199
6.2.5. Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi.....	200
6.3. ARAŞTIRMADA KULLANILAN HİPOTEZ TESTİ SONUÇLARINA İLİŞKİN BİLGİLER.....	201
6.3.1. Demografik Faktörlere Göre Kredi Kullanma Eğilimi .....	201
6.3.1.1. Cinsiyete Göre Kredi Kullanma Eğilimi.....	201
6.3.1.2. Yaşa Göre Kredi Kullanma Eğilimi .....	202
6.3.1.3. Medeni Duruma Göre Kredi Kullanma Eğilimi .....	203
6.3.1.4. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanma Eğilimi.....	203
6.3.1.5. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Kredi Kullanma Eğilimi .....	204
6.3.1.6. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanma Eğilimi.....	205
6.3.2. Kullanılan Kredi Sayısına Göre Kredi Kullanma Eğilimi .....	206
6.3.3. Kredi Kullanma Eğilimi İle Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Arasındaki İlişki .....	206
6.3.4. Demografik Faktörlere Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı.....	208
6.3.4.1. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı .....	208
6.3.4.2. Cinsiyete Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı .....	208
6.3.4.3. Yaşa Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı .....	209
6.3.4.4. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı .....	209
6.3.5. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı İle Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Arasındaki İlişki.....	210
6.3.6. Demografik Faktörlere Göre Tüketici Güveni .....	211
6.3.6.1. Eğitim Düzeyine Göre Tüketici Güveni .....	211
6.3.6.2. Cinsiyete Göre Tüketici Güveni.....	211
6.3.6.3. Yaşa Göre Tüketici Güveni .....	211
6.3.6.4. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Tüketici Güveni .....	212
6.3.6.5. Meslek Gruplarına Göre Tüketici Güveni.....	212
6.3.7. Tüketici Güveni İle Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Arasındaki İlişki .....	213
6.3.8. Demografik Faktörlere Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi .....	213
6.3.8.1. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi .....	214

6.3.8.2. Cinsiyete Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi .....	214
6.3.8.3. Yaşa Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi .....	215
6.3.8.4. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi .....	215
6.3.8.5. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi .....	216
6.3.9. Kullanılan Kredi Sayısına Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi .....	216
6.3.10. Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi İle Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Arasındaki İlişki .....	217
6.3.11. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı İle Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Arasındaki İlişki .....	217
6.3.12. Demografik Faktörlere Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi .....	218
6.3.12.1. Cinsiyete Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi.....	218
6.3.12.2. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi .....	219
6.3.12.3. Yaşa Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi .....	219
6.3.12.4. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi .....	220
6.3.12.5. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi.....	220
6.3.13. Kredi Skorunun Bilinirliği İle Kredi Kullanma Eğilimi Arasındaki İlişki .....	221
6.3.14. Kredi Skorunun Bilinirliği İle Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Arasındaki İlişki.....	221
6.3.15. Kredi Skorunun Bilinirliği İle Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Arasındaki İlişki.....	221
6.3.16. Kredi Skorunun Bilinirliği İle Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Arasındaki İlişki .....	222
6.4. ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİNİN DOĞRULANMA DURUMU .....	222
<b>SONUÇ .....</b>	<b>225</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>237</b>
<b>EK 1. ORJİNALLİK FORMU .....</b>	<b>261</b>
<b>EK 2. ETİK KURUL İZİNİ .....</b>	<b>262</b>
<b>EK 3. SORU FORMU .....</b>	<b>263</b>
<b>EK 4. BELİRTKE TABLOSU .....</b>	<b>269</b>
<b>EK 5. KATILIMCILARIN KREDİ KULLANIMINA DAİR MEVZUAT BİLGİ DÜZEYİ TESTİ MADDELERİNE İLİŞKİN CEVAP DAĞILIMI .....</b>	<b>271</b>

## KISALTMALAR DİZİNİ

AB: Avrupa Birliği

ABD: Amerika Birleşik Devletleri

BDDK: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu

BSMV: Banka ve Sigorta Muamele Vergisi

EEC: European Economic Community (Avrupa Ekonomik Topluluğu)

KKDF: Kaynak Kullanımını Destekleme Fonu

KMO: Kaiser-Meyer-Olkin

OECD: Organisation for Economic Co-operation and Development (Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü)

SPK: Sermaye Piyasası Kurulu

TBB: Türkiye Bankalar Birliği

TCMB: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası

VB.: Ve Benzeri

YY: Yüzyıl

## TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1. Yıllık Efektif Faiz Oranı Karşılaştırması.....	73
Tablo 2. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Çok Değişkenli Basıklık ve Çarpıklık Değerleri .....	104
Tablo 3. Bağımlı Değişkenlerin Normal Dağılım Testleri ve Değerleri .....	106
Tablo 4. Kredi Kullanma Eğilimi Ölçeği.....	108
Tablo 5. Kredi Kullanma Eğilimi Ölçeği Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Uygunluk Ölçüsü ve Bartlett'in Küresellik Testleri Sonuçları.....	109
Tablo 6. Kredi Kullanma Eğilimi Ölçeği Faktör Yükleri, Varyans Bilgileri.....	110
Tablo 7. Kredi Kullanma Eğilimi Ölçeği Genel ve Alt Faktörler Güvenilirlik Bilgileri.....	110
Tablo 8. Kredi Kullanma Eğilimi Ölçeği Faktörleri Arasında İlişki Analizi Sonuçları.....	111
Tablo 9. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Ölçeği.....	112
Tablo 10. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Ölçeği Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Uygunluk Ölçüsü ve Bartlett'in Küresellik Testleri Sonuçları .....	112
Tablo 11. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Ölçeği Faktör Yükleri, Varyans Bilgileri.....	113
Tablo 12. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Ölçeği Güvenilirlik Bilgileri.....	114
Tablo 13. Tüketici Güveni Ölçeği.....	114
Tablo 14. Tüketici Güveni Ölçeği Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Uygunluk Ölçüsü ve Bartlett'in Küresellik Testleri Sonuçları.....	115
Tablo 15. Tüketici Güveni Ölçeği Faktör Yükleri, Varyans Bilgileri.....	116
Tablo 16. Tüketici Güveni Ölçeği Genel ve Alt Faktörler Güvenilirlik Bilgileri.....	117
Tablo 17. Tüketici Güveni Ölçeği Faktörleri Arasında İlişki Analizi Sonuçları.....	118
Tablo 18. Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Ölçeği .....	118
Tablo 19. Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Ölçeği Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Uygunluk Ölçüsü ve Bartlett'in Küresellik Testleri Sonuçları .....	119
Tablo 20. Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Ölçeği Faktör Yükleri, Varyans Bilgileri .....	120
Tablo 21. Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Ölçeği Genel ve Alt Faktörler Güvenilirlik Bilgileri .....	121
Tablo 22. Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Ölçeği Faktörleri Arasında İlişki Analizi Sonuçları .....	121
Tablo 23. Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Testi Madde Analizi Sonuçları .....	124
Tablo 24. Katılımcılara İlişkin Demografik Bilgiler .....	131
Tablo 25. Tüketici Kredisi Kullanma Sayısı .....	132
Tablo 26. Kredi Kartı/Kredi Borcu Ödemek İçin Kredi Kullanma Durumu.....	132
Tablo 27. Kredi Kullanımı Sürecinde Sorun Yaşanma Durumu .....	133
Tablo 28. Kredi Kullanım Sürecinde Sorun Yaşanılan Konular .....	133
Tablo 29. Findex Skorunu Bilme Durumu.....	133
Tablo 30. Findex Skoru Bilgileri .....	133
Tablo 31. Son Kullanılan Kredi Türü .....	134
Tablo 32. Son Kullanılan İhtiyaç Kredisinin Kullanılma Amacı.....	134
Tablo 33. Son Kullanılan Kredinin Kullanıldığı Banka Türü.....	135
Tablo 34. Maaş Alınan Bankadan Kredi Kullanılma Durumu .....	135
Tablo 35. Kredi Taksitlerinin Düzenli Ödenme Durumu .....	135
Tablo 36. Kredi Sözleşme Örneğinin Teslim Alınma Durumu .....	136

Tablo 37. Kullanılan Kredi Şartlarından Memnuniyet Durumu.....	136
Tablo 38. Kredi Taksitlerini Ödeyememe Durumunda İzlenecek Yol.....	136
Tablo 39. Kullanılan Ölçek/Soru ve Ölçek Alt Boyutlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler .....	137
Tablo 40. Kredi Kullanma Eğilimi Ölçeği Maddelerine İlişkin Cevap Dağılımı .....	139
Tablo 41. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Ölçeği Maddelerine İlişkin Cevap Dağılımı .....	141
Tablo 42. Tüketici Güveni Ölçeği Maddelerine İlişkin Cevap Dağılımı .....	143
Tablo 43. Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Ölçeği Maddelerine İlişkin Cevap Dağılımı .....	145
Tablo 44. Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Testi Toplam Puan İstatistikleri.....	146
Tablo 45. Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Testine İlişkin Cevap Dağılımı.....	147
Tablo 46. Cinsiyete Göre Kredi Kullanma Eğilimi Puan Ortalamaları.....	150
Tablo 47. Cinsiyete Göre Kredi Kullanma Eğilimine İlişkin Bağımsız T-Testi Sonuçları .....	150
Tablo 48. Yaşa Göre Kredi Kullanma Eğilimi Puan Ortalamaları .....	150
Tablo 49. Yaşa Göre Kredi Kullanma Eğilimine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları.....	151
Tablo 50. Yaşa Göre Kredi Kullanma Eğilimi Puan Ortalamalarına İlişkin Çoklu Karşılaştırma Testi (Dunnett C Testi) Sonuçları .....	151
Tablo 51. Medeni Duruma Göre Kredi Kullanma Eğilimi Puan Ortalamaları.....	152
Tablo 52. Medeni Duruma Göre Kredi Kullanma Eğilimine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları.....	152
Tablo 53. Medeni Duruma Göre Kredi Kullanma Eğilimi Puan Ortalamalarına İlişkin Çoklu Karşılaştırma Testi (Scheffe Testi) Sonuçları .....	153
Tablo 54. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanma Eğilimi Puan Ortalamaları.....	153
Tablo 55. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanma Eğilimine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları .....	154
Tablo 56. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanma Eğilimi Puan Ortalamalarına İlişkin Çoklu Karşılaştırma Testi (Scheffe Testi) Sonuçları .....	154
Tablo 57. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Kredi Kullanma Eğilimi Puan Ortalamaları.....	155
Tablo 58. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Kredi Kullanma Eğilimine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları .....	155
Tablo 59. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanma Eğilimi Puan Ortalamaları.....	156
Tablo 60. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanma Eğilimine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları ...	156
Tablo 61. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanma Eğilimi Puan Ortalamalarına İlişkin Çoklu Karşılaştırma Testi (Scheffe Testi) Sonuçları .....	156
Tablo 62. Kullanılan Kredi Sayısına Göre Kredi Kullanma Eğilimi Puan Ortalamaları.....	157
Tablo 63. Kullanılan Kredi Sayısına Göre Kredi Kullanma Eğilimine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları .....	158
Tablo 64. Kredi Kullanma Eğilimi İle Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları .....	158
Tablo 65. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Puan Ortalamaları .....	159
Tablo 66. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algıya Dair ANOVA Testi Sonuçları.....	160
Tablo 67. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Puan Ortalamalarına Dair Çoklu Karşılaştırma Testi (Scheffe Testi) Sonuçları .....	160
Tablo 68. Cinsiyete Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Puan Ortalamaları .....	161



Tablo 69. Cinsiyete Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algıya Dair Bağımsız T-Testi Sonuçları .....	161
Tablo 70. Yaşa Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Puan Ortalamaları .....	162
Tablo 71. Yaşa Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algıya Dair ANOVA Testi Sonuçları .....	162
Tablo 72. Yaşa Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Puan Ortalamalarına Dair Çoklu Karşılaştırma Testi (Dunnett C Testi) Sonuçları.....	162
Tablo 73. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Puan Ortalamaları .....	163
Tablo 74. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algıya Dair ANOVA Testi Sonuçları.....	164
Tablo 75. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Puan Ortalamalarına Dair Çoklu Karşılaştırma Testi (Scheffe Testi) Sonuçları .....	164
Tablo 76. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı İle Kredi Kullanımında Mevzuat Bilgi Düzeyi Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları .....	165
Tablo 77. Eğitim Düzeyine Göre Tüketici Güveni Puan Ortalamaları.....	166
Tablo 78. Eğitim Düzeyine Göre Tüketici Güvenine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları .....	166
Tablo 79. Eğitim Düzeyine Göre Tüketici Güveni Puan Ortalamalarına İlişkin Çoklu Karşılaştırma Testi (Dunnett C Testi) Sonuçları .....	167
Tablo 80. Cinsiyete Göre Tüketici Güveni Puan Ortalamaları.....	167
Tablo 81. Cinsiyete Göre Tüketici Güvenine İlişkin Bağımsız T-Testi Sonuçları .....	168
Tablo 82. Yaşa Göre Tüketici Güveni Puan Ortalamaları .....	168
Tablo 83. Yaşa Göre Tüketici Güvenine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları.....	169
Tablo 84. Yaşa Göre Tüketici Güveni Puan Ortalamalarına İlişkin Çoklu Karşılaştırma Testi (Dunnett C Testi) Sonuçları .....	169
Tablo 85. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Tüketici Güveni Puan Ortalamaları.....	170
Tablo 86. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Tüketici Güvenine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları .....	170
Tablo 87. Meslek Gruplarına Göre Tüketici Güveni Puan Ortalamaları.....	171
Tablo 88. Meslek Gruplarına Göre Tüketici Güvenine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları .....	171
Tablo 89. Tüketici Güveni İle Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları .....	172
Tablo 90. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Puan Ortalamaları .....	173
Tablo 91. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları .....	173
Tablo 92. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Puan Ortalamalarına İlişkin Çoklu Karşılaştırma Testi (Dunnett C Testi) Sonuçları.....	173
Tablo 93. Cinsiyete Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Puan Ortalamaları .....	174
Tablo 94. Cinsiyete Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyine İlişkin Bağımsız T-Testi Sonuçları....	174
Tablo 95. Yaşa Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Puan Ortalamaları.....	175
Tablo 96. Yaşa Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları .....	175
Tablo 97. Yaşa Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Puan Ortalamalarına İlişkin Çoklu Karşılaştırma Testi (Scheffe Testi) Sonuçları .....	176
Tablo 98. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Puan Ortalamaları .....	177

Tablo 99. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları .....	177
Tablo 100. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Puan Ortalamaları	178
Tablo 101. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları .....	178
Tablo 102. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Puan Ortalamalarına İlişkin Çoklu Karşılaştırma Testi (Scheffe Testi) Sonuçları .....	178
Tablo 103. Kullanılan Kredi Sayısına Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Puan Ortalamaları....	179
Tablo 104. Kullanılan Kredi Sayısına Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları .....	180
Tablo 105. Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi İle Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları .....	180
Tablo 106. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı İle Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları .....	180
Tablo 107. Cinsiyete Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Puan Ortalamaları ...	181
Tablo 108. Cinsiyete Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyine İlişkin Bağımsız T-Testi Sonuçları .....	182
Tablo 109. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Puan Ortalamaları .....	182
Tablo 110. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları .....	183
Tablo 111. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Puan Ortalamalarına İlişkin Çoklu Karşılaştırma Testi (Scheffe Testi) Sonuçları .....	183
Tablo 112. Yaşa Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Puan Ortalamaları .....	184
Tablo 113. Yaşa Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları .....	184
Tablo 114. Yaşa Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Puan Ortalamalarına İlişkin Çoklu Karşılaştırma Testi (Dunnett C Testi) Sonuçları .....	185
Tablo 115. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Puan Ortalamaları .....	186
Tablo 116. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları .....	186
Tablo 117. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Puan Ortalamalarına İlişkin Çoklu Karşılaştırma Testi (Dunnett C Testi) Sonuçları .....	187
Tablo 118. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Puan Ortalamaları .....	187
Tablo 119. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları .....	188
Tablo 120. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Puan Ortalamalarına İlişkin Çoklu Karşılaştırma Testi (Dunnett C Testi) Sonuçları .....	188
Tablo 121. Kredi Skorunun Bilinirliği İle Kredi Kullanma Eğilimi Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları .....	189

Tablo 122. Kredi Skorunun Bilinirliği İle Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları.....	190
Tablo 123. Kredi Skorunun Bilinirliği İle Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları .....	190
Tablo 124. Kredi Skorunun Bilinirliği İle Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları.....	191
Tablo 125. Araştırma Hipotezlerinin Doğrulanma Durumu .....	222

## ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Kredi Türlerinin Gelişimi. ....	37
Şekil 2. Bireysel Kredilerin Gelişimi. ....	38
Şekil 3. Kredilerin Takibe Düşme Oranları.....	39
Şekil 4. Tüketici Kredilerinin Takibe Düşme Oranları. ....	39
Şekil 5. Finansal Davranışları Etkileyen Faktörler.....	46
Şekil 6. Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Testi Sonuçlarının Dağılım Grafiği.....	146

## GİRİŞ

Finans sektörünün önemli aktörlerinden biri olan bankalar hem tüzel kişilikleri bağlamında kâr etme amacı ile çalışırken hem de para politikalarının etkinliğinin artırılması, kredi taleplerinin değerlendirilmesi, aracı sıfatı ile finansal işlemlerin gerçekleştirilmesi, ekonomik düzende sürekliliğin sağlanması gibi pek çok önemli görevi yerine getirmektedir.

Finans sektörünün giderek daha karışık bir yapı haline gelmesi, ticaretin yeni boyutlarının ortaya çıkması ve piyasalardaki para hareketinin hızlanması gibi sebepler finansal işlemlerdeki çeşitliliği artırmıştır. Tarihsel sürecin başında tüzel kişiler odaklı çalışan finans kuruluşları zamanla yönlerini bireysel müşterilere de çevirmiş, tüketici ve tüketici kredisi kavramları öneminin artmaya başlaması ile ekonomi disiplini de karşılığını bulmuş ve yasal bir zeminde yer edinmiştir.

Bankacılık sektörünün önemli fonksiyonlardan birinin fon transferi olduğu bilinmektedir. Fon fazlası olan tüzel ya da gerçek kişilerden, fon eksikliği ve talebi olanlara aktarım ve aracılık işlemi yapılmaktadır. Bu araştırmanın konusu ise bu aktarımlardan tüketicilere kredi verilmesi işlemidir. Kredilerin kullanıcı açısından bir borçlanma işlemi olduğu ve bankaların fon sağlayarak alacaklı duruma geldikleri söylenebilir. Krediler bu doğrultuda yapısı gereği likiditesi oldukça düşük olan finansal varlıklardan birisidir. Tüketici kredileri bankalar tarafından gerek tüketicilerin nakit ihtiyaçlarının karşılanması gerekse de konut finansmanı gereksinimlerinin karşılanması amacıyla verilebilmektedir.

Türkiye’de konut ihtiyacının giderek artması neticesinde tüketicilerin bankalardan kullandığı konut kredisi tutarları da giderek artmış ve günümüzde tüketici ve konut kredileri bankalar tarafından sunulan kredi hizmetleri içerisinde oldukça önemli bir paya sahip olmuştur. Nitekim 2020 yılı Eylül ayı itibari ile nakit ve taşıt kredilerinden oluşan tüketici kredisi ve konut kredisi kullanan toplam kişi sayısı 25 milyon 104 bin kişiye ulaşmış, kredi miktarı ise 620 milyar TL’yi aşmıştır (TBB, 2020).

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da tüketici kavramının tanımı; “ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi” şeklinde yer almaktadır. Bu doğrultuda meri mevzuatta tüketici yalnızca “gerçek kişi” olarak sınırlandırılmamaktadır. Tüzel kişiler, kamu kurum ve kuruluşları da tüketici kavramı kapsamına girebilmektedir.

6502 sayılı Kanun ve bu kanuna dayanılarak yayımlanan “Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği” ile “Konut Finansmanı Sözleşmeleri Yönetmeliği’nde tüketici kredisi tanımı bulunmamakla birlikte tüketici kredisi sözleşmesinin tanımı yer almaktadır. Mevzuatta tüketici kredisi sözleşmesi “kredi verenin tüketiciye faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında ödemenin ertelenmesi, ödünç veya benzeri finansman şekilleri aracılığıyla kredi verdiği veya kredi vermeyi taahhüt ettiği sözleşmeler” şeklinde tanımlanmıştır. Bununla birlikte aynı maddede tüketici kredisi sözleşmesinin geçerliliği ile ilgili şartlar da ortaya konulmuştur. Bu şartlar arasında sözleşmenin yazılı olarak kurulacağı ve kredi verenin geçerli bir sözleşme yapmadıkça sözleşmenin geçersizliği konusunda tüketici aleyhine bir yaptırım getiremeyeceği yer almıştır. Sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü ile birlikte faiz oranı, erken ödeme, temerrüt, bağlı krediler ve sözleşmede yapılabilecek değişiklikler hakkında da çeşitli sınırlamalar getirilmiştir.

Benzer bir düzenleme de 6502 sayılı Kanunun 32’nci maddesinde konut finansmanı sözleşmeleri için yapılmış olup, “konut finansmanı sözleşmesi, konut edinmeleri amacıyla; tüketicilere kredi kullanırılması, konutların finansal kiralama yoluyla tüketicilere kiralanması, sahip oldukları konutların teminatı altında tüketicilere kredi kullanırılması ve bu kredilerin yeniden finansmanı amacıyla kredi kullanırılmasına yönelik sözleşme” olarak tanımlanmıştır. Bununla birlikte aynı maddede, tüketici kredi sözleşmesi düzenlemesine benzer şekilde, sözleşmelerin geçerliliği ile ilgili şartlar da belirtilmiştir.

Günümüzde Türkiye’de tüketici kredisi ile konut finansmanı sözleşmelerinin, sözleşme ve uygulamalarında 6502 sayılı Kanunla getirilen yükümlülüklerle aykırı hareket edilen örnekler ile de karşılaşmaktadır. Bu sebeple tüketicilerin ideal düzeyde korunduğu ileri sürülememektedir. Tüketicilerin korunması noktasında yalnız kanuni düzenlemelerle

tüketicilere hakların sağlanması yeterli olmamakta, tüketicilerin hakları konusunda bilgi sahibi olmaları da önem arz etmektedir. Bu nedenle 6502 sayılı Kanun ile birlikte tüketicilere tanınan hakların tüketiciler tarafından bilinmesi oldukça önemlidir. Bu araştırmanın bir amacı da tüketicilerin kredi kullanımına ilişkin yasal hakları konusunda genel bilgi düzeylerinin tespit edilmesidir.

Bu çalışmanın kavramsal çerçevesinde bankacılık sistemi üzerine açıklamalara yer verilmiş, bankacılık kavramı üzerine literatürdeki tanımlarla birlikte bankaların temel fonksiyonlarından söz edilmiştir. Bununla birlikte bankaların ekonomi disiplinindeki önemi üzerinde durulmuş ve bankacılık sisteminin gelişimi incelenmiştir. Bankacılık sisteminde krediler ve temel unsurlarının ortaya konulması ile birlikte kredi türleri ve Türkiye’de kredi gelişmeleri değerlendirilmiştir. Bu anlamda 1980 ve öncesi dönemden 2021 yılına kadar olan süreçte Türkiye’de kredilerin gelişimi ortaya konulmuştur. Araştırmanın odak noktasındaki tüketici kredileri, konut finansman kredileri ve gelişimleri ile birlikte, konuya ilişkin mevzuat ve düzenlemelere yer verilmiş, tüketicinin korunması konusunda güncel mevzuat güçlü ve zayıf yönleriyle ortaya konulmuştur. Konunun amacına ulaşması ve mevzuatın durumunu görebilmek adına tüketici ve konut finansman kredisi sözleşmelerinin kurulması, ifası ve sona ermesi ile ilgili hükümler irdelenmiştir. Konunun diğer bir önemli uzantısı olan tüketicilerin kredi kullanma eğilimleri de çalışma kapsamında ele alınmıştır. İzleyen bölümde ise araştırmanın metodu ve veri seti üzerine bilgi verilmiştir. Bu doğrultuda kredi kullanma eğilimi ölçeği, kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ölçeği, tüketici güveni ölçeği, kredi kullanımı bilinç düzeyi ölçeği ile kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi testinden elde edilen veri seti betimsel (ortalama, standart sapma, frekans ve yüzde) ve çıkarımsal (bağımsız örneklem t-testi, tek değişkenli ANOVA ve Pearson Momentler Çarpımı korelasyon katsayısı) yöntemler ile değerlendirilmiştir.

# 1. BÖLÜM

## ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

### 1.1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Finansal piyasalarda yaşanan gelişmelerle birlikte ekonomide yapısal olarak meydana gelen değişimler tüketici ve konut finansmanı kredilerinin kullandırım alanı ve hacminde de yoğun politika değişikliklerine neden olmakta, bu sayede tüketim kalıplarının değişimiyle ortaya çıkan ihtiyaç değişimlerine, finansal destek sağlanabilmesi mümkün hale gelmektedir.

Günümüzde tüketicilerin herhangi bir nakit ihtiyacının olması durumunda kredi kullanmaları olağan karşılanır olmuş, kredi kullanımı çoğu birey için neredeyse ilk tercih haline gelmiştir. Bu sebeple bu çalışmada konut ve tüketici kredileri özelinde; kredi kullanan tüketicilerin kredi kullanma eğilimleri ile kredi kullanımına ilişkin temel bilgi ve bilinç düzeylerinin belirlenmesi ve tüketicilerin konuya ilişkin hakları konusunda genel bilgi düzeyinin ortaya konularak tüketicileri bilgilendirici ve koruyucu çeşitli öneriler getirilmesi amaçlanmıştır.

Ayrıca çalışmada yasal yükümlülüklerini yerine getirme ve uygulama açısından bankaların mevcut durumuna ilişkin tüketici algısının ve güveninin ortaya konulması da amaçlanmıştır.

Bunun yanında tüketicilerin kredi kullanım sürecinin başından sonuna kadar daha efektif şekilde davranmasına ve korunmasına imkân sağlayan faktörlerin belirlenmesi ile 6502 sayılı Kanun ile ilgili yönetmelikler ve tüketicinin korunması amacıyla yürürlüğe konulan diğer düzenlemelerin Türkiye'deki uygulamaları ele alınarak güçlü ve zayıf yönlerinin ortaya konulması da amaçlanmaktadır.



## 1.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

2020 yılı Eylül ayı itibari ile nakit ve taşıt kredilerinden oluşan tüketici kredisi ve konut kredisi kullanan toplam kişi sayısı bir önceki yılın aynı dönemine göre % 44 artarak 25 milyon 104 bin kişiye ulaşmış, kredi miktarı ise 620 milyar TL'yi (TBB, 2020) aşmış olmasına rağmen 6502 sayılı Kanun, 2014 yılı sonu itibariyle, uygulama yönetmelikleri ise 2015 yılı Mayıs ayından itibaren, görece yakın sayılabilecek bir dönemde yürürlüğe girmiş olup, bu sebeple alandaki araştırmalar oldukça kısıtlı sayıda kalmıştır.

Kredi kullanım sürecinde tüketicilerin kredi kullanımına dair yasal haklara ilişkin algıları ve tüketici güveni gibi maddi olmayan unsurlarda etkili olmakla birlikte Türkiye'de kredi kullanma eğilimi, kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı, tüketici güveni ile kredi kullanımına dair bilgi ve bilinç düzeyinin birlikte araştırıldığı çok sayıda çalışmaya rastlanılmamıştır.

Bu bağlamda finans sisteminin ve ekonomi disiplininin önemli kalemlerinden biri olarak krediler noktasında tüketicinin günümüzdeki yeri de göz önüne alındığında bu çalışmadan elde edilecek bulguların gelecek çalışmalara ışık tutması beklenmektedir.

Ayrıca 6502 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat ile tüketicilere sunulan hakların tüketiciler tarafından bilinmesi, mevzuat ile tüketicilerin korunması için kurulan sistemin tüketiciler için kolay ulaşılabilir olması ile etkin ve hızlı bir sonuç alınması hususlarının tüketicilerin korunması açısından önemli olduğu düşünülmektedir. Dolayısıyla bu çalışmanın, kredi kullanan tüketiciler özelinde 6502 sayılı Kanunun tüketicilerin korunması bağlamında güçlü ve zayıf yönlerinin tespit edilmesi, eksik kalan hususları iyileştirmeye yönelik öneriler sunulması ve tüketicilerin korunmasının etkin bir yapıya kavuşturulması açısından önem arz ettiği düşünülmektedir.

Son olarak bu çalışmanın, başta 6502 sayılı Kanun olmak üzere, tüketicilerin korunmasına dair ilgili düzenlemelerin uygulayıcısı olan kamu yöneticilerine ışık tutacağı ve farklı bir bakış açısı kazandıracığı değerlendirilmektedir.

### 1.3. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Araştırma evrenini Türkiye’de yaşayan ve son 5 yıl içerisinde en az bir kez Türk Lirası cinsinden sabit faizli tüketici veya konut finansmanı kredisi kullanmış tüketiciler oluşturmaktadır. Ancak bu kapsamda yer alan tüm tüketicilere ulaşılması mümkün olmadığından dolayı bu araştırmada kolaylı örneklem tekniği kullanılmıştır. Kolaylı örneklem tekniği araştırmacının rahatlıkla ulaşabileceği katılımcılardan oluşmakla birlikte bu durum araştırmada bir sınırlılıktır.

Bu araştırma, araştırmada kullanılan sosyoekonomik demografik faktörler ve kullanılan soru formu ile sınırlıdır.

Araştırmada katılımcılara, elektronik posta adresi ve çeşitli elektronik iletişim uygulamaları üzerinden ulaşıldığından elektronik posta adresi olmayan ve elektronik iletişim uygulamaları kullanmayan tüketicilere ulaşılammış olup, bu durum araştırmanın bir diğer sınırlılığıdır.

Araştırmanın bir diğer sınırlılığı da Türkiye’ye özgü ve mevzuata dayalı olarak hazırlanan kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi testinin ilgili mevzuat yürürlükte olduğu sürece geçerli olmasıdır. Mevzuat değişikliği sonrasında kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi testinin, yeni mevzuata uygun şekilde revize edilmesi gerekmektedir.

Katılımcılara ulaşılmasında yaşanan zorluk ve veri toplama sürecinin uzun zaman alması sebepleriyle ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirliklerin hesaplanmasında pilot çalışma yapılmaması, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmasının veri toplama aşamasından sonra gerçekleştirilmesi araştırmanın bir diğer sınırlılığıdır.

## 2. BÖLÜM

### KAVRAMSAL ÇERÇEVE

#### 2.1. BANKACILIK SİSTEMİ ÜZERİNE AÇIKLAMALAR

##### 2.1.1. Banka ve Bankacılık Kavramları

Geniş bir zaman dilimi içerisinde birçok anlam ifade eden “banka” kelimesi ile ilgili olarak literatürde farklı araştırmacılar tarafından ortaya koyulmuş birçok tanımla karşılaşmak mümkündür. Araştırmanın konusu çerçevesinde bankalar içerik itibari ile para, sermaye ya da kredi kavramları ile ilişkili birçok işlemi yerine getiren, söz konusu alanlarda düzenleme fonksiyonunu üstlenen, özel ya da kamusal olması fark etmeksizin müşterilerinin finansal gereksinimlerine karşılık verme iradesi ile hareket eden kuruluşlar olarak tanımlanabilir (Gündoğdu, 2014, s. 1-3).

Klasik bir bakış açısıyla bankaların, mevduatları kabul eden ve bu mevduatları doğrudan ya da sermaye piyasaları aracılığıyla borç verme faaliyetlerini yönlendiren finansal kurum ve finansal aracı olarak da tanımlanması mümkündür (Meena, 2016, s. 30). Bankalar sermaye açıkları olan müşterileri sermaye fazlası olan müşterilere bağlamaktadır (Sheng, 1996, s. 1).

Modern bir bakış açısı ile bankalar ulusal ekonomiyi desteklemek için milli projelerin oluşturulmasına, ticaret ve finans alanındaki taleplere katkıda bulunmayı da içeren tasarrufların ve yatırımların geliştirilmesi açısından mevduat kabul eden finansal kuruluşlardır (Heffernan, 2005, s. 1-2).

Bankalar vatandaşların belirli bir zaman dilimi içerisinde kullanmayı tercih etmedikleri paraları nemalandırma suretiyle borç verme işlemlerinde kullanan, müşterilere ödeme sistemleri sunan, para transferlerini gerçekleştiren, tahsilat işlemlerini yapan ve müşterilerin emanetlerini muhafaza eden kuruluşlardır (Öçal ve Çolak, 1988, s. 26).

Bankalar tasarrufların zaman içerisinde hem değer kazanması hem de ekonomik kalkınma için kullanılması amacıyla yasal sınırlar içinde kar odaklı faaliyet gösteren ticari yapılanmalardır (Altay, 2014, s. 8).

Bankalar bütün maddi eylemleri, bireysel ve kurumsal kaynakları yönetebilen, piyasa içerisinde fonları hızla yönlendirebilen finansal kuruluşlar olup (Kargın Öztürk, 2006, s. 31-32), tasarruf sahipleri ile fon gereksinimi duyanları bir araya getiren, müşterilerine çeşitli yatırım olanakları sunan, finansal ve ekonomik yapının etkinlik arz etmesine katkı sağlayan kuruluşlardır (Şakar, 2015, s. 2).

Kavram ile ilgili olarak birçok tanımlamanın yapılması, işlevlerinin birçok araştırmacı tarafından farklı biçimlerde aktarılması ekonomik dönemlerin birbirinden ayrı özelliklere sahip olmasından, iktisadi faaliyetlerin zaman içerisinde sürekli değişim göstermesinden, bankacılık eylemlerinin çok geniş bir hizmet yelpazesine ve yürütülen hizmetlerin karmaşık bir yapıya sahip olmasından kaynaklanmaktadır (Şahin, 2011, s. 1).

Tüm bankacılık eylem ve işlevlerinin yer aldığı bir tanım ortaya koymak da oldukça zordur. Böyle bir tanımlamanın yapılmasının zor olmasının en önemli nedenleri arasında bankacılık sektörünün ülkeler arasında yapısal farklılıklar içermesi, sektörün işlem yelpazesinin oldukça geniş olması ve işlemlerin çok geniş bir alanda yürütülmesi yer almaktadır.

Tüm tanımlamalar değerlendirildiğinde, bankaları; müşterilerin birikimlerinin mevduat hesaplarında muhafaza edildiği, toplanan mevduatların fon gereksinimi duyan bireylere veya kurumlara kredi olarak sunan, ödeme sistemlerinin geliştirildiği ve bu sistemler üzerinden aracılık faaliyetlerinin yürütüldüğü, tahsilat işlemlerinin gerçekleştirildiği, emanet kabul işlemlerinin yapıldığı ve en genel hali ile para üzerinden ticaretin gerçekleştirildiği kuruluşlar olarak tanımlamak mümkündür. Açıklamadan yola çıkılarak, bankaların temel faaliyet alanlarının nakdi veya kaydi olarak piyasa içerisinde finans hizmetlerinin yürütülmesi olduğu görülmektedir.

Bu kuruluşların ilk ortaya çıkışı bireyler ya da kurumlar tarafından paranın emanet alınması ile gerçekleşmiştir. Bankalarda yer alan mevduatların tamamının tekdüze bir şekilde kullanılmadığının ve bir kısmının sürekli bankada bırakıldığının fark edilmesi üzerine birtakım değişimler yaşanmış, bu değişimler neticesinde bankalar kendilerinde kalan değerler üzerinden çeşitli faaliyetler göstermeye başlamışlardır (Atay, 2008, s. 2).

Mevduatların, yatırımların finansmanında kredi olanakları ile sunulmaya başlanmasından sonra modern bankacılık ortaya çıkmış ve bu kuruluşlar tüm ülkelerin ekonomik yapıları içerisinde kendilerini göstermişlerdir. Sözü edilen yatırım imkanlarının yaratılması ve üretime destek verilmesi girişimlerinden sonra özellikle 19.yy. itibari ile bankaların ekonomik güçleri ve etkinlikleri hızla artmıştır. Etkinlik, kapasite ve mali güçte yaşanan artışlara paralel olarak bankalar, ekonomik yapı içerisinde önemli bir yönlendirici haline gelmiştir. Bu ilerlemenin devamında ilgili banka kuruluşları, kamu kurumlarının finanse edilmesi, hazine etkinlikleri içerisinde yer alma, merkez bankaları tarafından sunulan finans araçları üzerinden aracılık faaliyetlerini yürütme ve benzeri birçok alanda ticari faaliyetlerde bulunmaya başlamıştır (Battal, 2004, s. 17).

Faaliyet alanı gün geçtikçe genişleyen bankaların mali güçleri de bu duruma paralel olarak artış göstermiştir. Bu güçlenme ekonomik yapı içerisindeki rollerinin daha belirleyici olmasına yol açmıştır. Nihayetinde bankalar kredi ve para politikalarının yürütülmesinde en etkili kuruluşlar haline gelmiştir. Söz konusu kuruluşların denetlenmesi devlet kurumları tarafından, ilgili devletin mali gereksinimleri ve konumu doğrultusunda hazırlanan yasal çerçeveler içerisinde gerçekleştirilmektedir. Gerçekleştirdikleri eylemler ve üstlendikleri işlevlerle ülkelerin ekonomik kalkınmaları üzerinde oldukça büyük bir etkiye sahip bu kuruluşlar zaman içerisinde kendilerine özgü yapıları olan finansal kuruluşlar haline gelmişlerdir (Şakar, 2015, s. 5).

Beaud (2016) dünya üzerinde ortaya çıkan ve derin etkiler bırakan finansal krizlerin çoğunda dünya ekonomisine yön veren unsurların bankalar olduğunu, bu kuruluşların aynı zamanda gelişmiş ülkelerin ekonomik anlamda ulusal çıkarlarını koruyacak faaliyetler gösterdiklerini ortaya koymuştur. Bernstein (1989) bu doğrultuda krizleri tetikleyen öncelikli sebeplerin de çoğunlukla banka hareketleri ile ortaya çıktığını

belirtmiştir. Örnek vermek gerekirse, 1929 yılında Wall Street borsasındaki çöküşle beraber büyük ölçekteki bankaların iflas etmesi finansal sistemin de çökmesine neden olmuş ve bu durum büyük bir krizin başlangıcı olmuştur.

Bankaların finansal sistem içerisindeki önemi doğrultusunda Uluslararası Para Fonu'na borçlu olan ülkelerin büyük bir bölümünün bankacılık konusunda sorunlar yaşadığı ve bankacılık sektörünü geliştiremedikleri görülmektedir.

Ekonomik sistem yanında bankalar günümüz tüketicilerinin yaşamlarında önemli bir role sahiptir. Bireyler kullanmadıkları birikimlerini bankalar üzerinden getiri elde edebilmek amacıyla değerlendirebilmektedirler (Mishkin, 1997, s. 16-18). Bankaların sunmuş oldukları hizmetler doğrultusunda bireylere yatırım imkanları yaratılmaktadır. Ekonomik yapı içerisinde bankalar; para, sermaye, yatırım, kredi vb. kavramlar doğrultusunda oldukça önemli bir rol üstlenmektedirler. Bireylerin birikimlerinin güvenle korunduğu bankalarda, söz konusu birikimler, ekonomi içerisinde bankalar aracılığıyla değerlendirilmekte ve finansal sistem içerisinde etkinlik sağlanmaktadır.

Sermaye ya da plasman aracılığıyla kaynak yaratma, yaratılan kaynaklar doğrultusunda müşterilerine çeşitli ödemeler gerçekleştirme, para karşılığında kredi imkânı sunma gibi başka finansal işlemler de bankalar aracılığıyla yürütülmektedir (Altay, 2006, s. 11).

Tasarruf sahiplerinin kullanma kararı almadıkları birikimlerini toplayarak kredi ve plasman işlemlerini gerçekleştirmek, piyasa içerisinde menkul kıymet alım satım faaliyetlerine aracılık etmek, para transferlerini gerçekleştirmek, müşterilere değerli eşyalarını saklayabilmeleri için kasa hizmeti sunmak, tahsilat işlemleri, emanet kabulleri, teminat vermek, döviz işlemleri vb. birçok ekonomik eylemin gerçekleştirilmesi bankalar tarafından üstlenilmektedir (Iqbal ve Llewellyn, 2002, s. 3-4). Bu işlevlerinden biri olan küçük ölçekli mevduatların toplanması neticesinde, ekonomi içerisindeki para arz-talep dengesinin sağlanmasına katkı verilmekte ve toplanan çok sayıda küçük ölçekli mevduat doğrultusunda büyük ölçekli yatırımlara finansman sağlanabilmektedir.

Ayrıca 1930'lı yıllardan itibaren tüketicilerin nakit ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla bankalar tarafından tüketici kredileri kullanılmaya başlanmıştır. Zaman içerisinde kredi kullanan tüketici sayısı ve kullanılan kredi hacmi artış göstermiş, tüketici kredilerinin payı tüm krediler içinde önemli bir orana ulaşmıştır. Günümüzde gerek kredi imkanlarının gerekse de tüketicilere sunulan hizmetlerin oldukça fazla olması sebebiyle tüketiciler açısından da bankalar ve ifa ettikleri fonksiyonlar oldukça önemli bir konuma gelmiştir.

Bankaların temel fonksiyonları ve bu fonksiyonların özellikleri sonraki bölümde açıklanmıştır.

### **2.1.2. Bankaların Temel Fonksiyonları**

Bankacılık sistemi, banka kavramının sahip olduğu nitelikler ve doğal fonksiyonlarının dışında sermaye ve para piyasalarındaki değişimler ile birlikte yasal ve ekonomik düzenlemeler karşısında ayakta kalabilmek amacıyla devamlı değişen şartlara ve yeniliklere ayak uydurmak zorundadır.

Farklı bir bakış açısıyla Rochet ve Freixas (2008, s. 3-11) bankacılık fonksiyonlarını dört temel kategoriye ayırmaktadır. Bunlar; varlıkların dönüştürülmesi, risk yönetimi, borç alanların izlenmesi ve bilgilerin işlenmesi ile ödeme ve likidite hizmetleri sağlanmasıdır. Rochet ve Freixas'ın (2008) ortaya koyduğu fonksiyonlar değerlendirildiğinde bankaların fon arz ve talep edenler arasında üstlendiği aracılık rolü, iki tarafın da gereksinimleri ve tercihleri doğrultusunda bilgi sahibi olunmasını gerekli kılmaktadır. Söz konusu olan bu bilgi asimetrisi, bankaların kaynak tahsis etme süreçlerinde belirleyici rol üstlenebilmelerine de olanak sağlamaktadır. Bankaların bu doğrultuda likidite sağlanması, bilgi işleme ve risk yönetimi gibi temel noktalardaki aracılık rolleri yaşamsal anlamda oldukça önemli yer edinmelerine sebep olmuştur.

Para ve sermaye piyasalarında geliştirilen menkul değerler ve yeni ikincil pazarlar bankaların fonksiyonlarını etkilemektedir (Altan, 2005). Teknoloji ile birlikte sınırların ortadan kalktığı dünyada, bankacılık sektörü geleneksel yapıdan etkilenmeye devam

etmekte ve hizmetlerini bu yapıya bağılı biçimde yerel yöntemlerle sürdürmektedir (Bozdağ vd., 2003, s. 29-30).

Bankalar, mevzuattaki durumları da göz önüne alındığında, tek bir alanda faaliyet gösteren finans kuruluşlarına nazaran geniş kapsamlı çalışmaktadırlar (Altay, 2006, s. 47). Bu nokta, bankaların faaliyetlerinin önem derecesini de artırmaktadır. Bu doğrultuda bankalar asli ya da tipik bankacılık fonksiyonları olarak servet yönetimi, değerli maden işlemleri, sigorta aracılık hizmetleri, finansal danışmanlık ya da gayrimenkul işlemlerinde aracılık hizmetleri de verebilmektedir.

Bu açıklamalar ışığında bankaların hedeflerine ulaşabilmesi adına bankacılığın temel fonksiyonları aşağıda açıklanmıştır. Bunlar; aracılık yapmak, kaydi para yaratmak, kaynakların etkin kullanımını sağlamak, reel sektöre kredi imkânı sağlamak ile gelir ve servet dağılımını etkilemek olarak ifade edilebilir.

#### 2.1.2.1. Aracılık Yapma

Finansal aracılık konusunda bankaların temel işlevi borç alan ve verenlerin birbirlerinden farklı fayda ve gereksinimlerinin birbirlerine uyumlu hale getirilmesidir. Bankalar; işletmeler ve tüketicilerin finansal talepleri ile tasarruf sahiplerinin gereksinimi olan yatırım araçları arasında aracılık rolü üstlenmektedir (Matthews ve Thompson, 2005, s. 34).

Bankalar âtil durumdaki fonların dönüşümünde, ekonominin öncelikli alanlarına aktarımında ve yeniden kullanımında aracılık görevini yerine getirmektedirler (Bhattacharya ve Thakor, 1993, s. 8). Aracılık fonksiyonunun başarılı şekilde ifa edilmesi, toplanan fonların verimli şekilde değerlendirilmesi, ekonomide üretimin ve rekabetin artmasını sağlamaktadır. Aracılık fonksiyonu ile piyasa içerisindeki paydaşlar arasında görece daha güçsüz olan tüketiciler aleyhine bilgi asimetrisinin azalması özellikle küçük firmalar ve tüketiciler gibi korunmaya daha fazla ihtiyaç duyan kesimler üzerindeki riski azaltmaktadır (Türkan vd., 2003, s. 10-11). Bu doğrultuda bankalardaki aracılık faaliyeti, bankaların fonksiyonlarının başında gelmektedir.



### 2.1.2.2. Kaydi Para Yaratma

Kaydi para; fiziksel bir varlığı olmayan, yalnızca bankaların hesaplarında borç ya da alacak kaydı düşülerek yaratılan ödeme araçlarıdır. Bankalardaki vadesiz mevduat açılışlarındaki temel amaç çoğunlukla müşterilerin paralarının güvence altına alınması ve ödemelerde kolaylık sağlanmasıdır. Vadesiz mevduat hesabına sahip müşteriler çek vasıtası ile kendisine ya da bir başkasına ödeme yapılmasını sağlayabilmektedir. Böylelikle mevduat sahipleri nakdi para kullanmadan satın alma gücüne ulaşmış olurlar. Çeklerin ödeme aracı olarak kullanılması, verilen ödeme emirleri sonucunda bir hesaptan bir başka hesaba para aktarılması, bankalara kaydi para yaratma olanağı sunmaktadır. Bu doğrultuda bankalar, çek kullanarak ve ellerinde bulunan değerleri hesaplar arasında değerlendirme yolu ile kaydi para yaratabilmektedir. Bankaların oluşturdukları kaydi para, munzam karşılık oranları, dispoñibilite oranı, zorunlu karşılıklar ve olağanüstü ihtiyatlar tarafından belirlenmektedir. Bankaların kaydi para yaratma özelliği para arzı oluşmasında da önemli unsurlardan birisidir. Bankaların borç vermesi ya da kredi kullandırması da ekonomide bir çeşit kaydi para yaratılmasını sağlar (Kılınç, 2014, s. 8).

### 2.1.2.3. Kaynakların Etkin Kullanımını Sağlama

Mevcut kaynakların doğru ve rasyonel şekilde kullanılması, hayatın her alanında olduğu gibi ekonomide de oldukça önemli bir unsurdur. Bankacılık bu doğrultuda, atıl olan kaynakların işlevselliğini artırmak gibi bir misyon da üstlenmektedir.

Ekonomik değeri olan ama atıl durumda olan fonların toplanması ve ekonomiye bir nevi geri dönüşümünün sağlanması bankaların fonksiyonlarından biridir. Bu doğrultuda hem kredi kullanan tüketicilerin ve ticari işletmelerin hem de mevduat sahiplerinin optimum fayda sağlamalarına da zemin hazırlanmaktadır (Yağcılar, 2011, s. 5). Bankalar atıl durumda topladıkları fonların, yeniden kullanımında ve transferinde aracılık rolü üstlendiklerinden kaynakların etkin kullanımına katkı sağlamaktadırlar. Toplanan fonların kredilendirilmesinde de seçici davranan bankalar, kaynakların verimsiz kullanımını ve atıl duruma gelmesinin önüne geçmektedirler (Akgüç, 1992, s. 6-7).

#### 2.1.2.4. Kredi İmkanı Sağlama

Ülkelerin sanayileşme ve kalkınma hedeflerine ulaşabilmeleri için gerekli olan en önemli unsurlardan bir tanesi yatırım harcamalarının artırılmasıdır. Yatırım harcamalarının artırılması için de harcanabilir fonların belirli bir düzeyde ve nitelikte olması gereklidir. Bununla birlikte günümüzde gerek tüketicilerin kredi talebinin fazla olması gerekse de fon piyasasında kredilere ayrılan fonların az olması sebebiyle yatırımlara aktarılacak fonlar kısıtlıdır. Ayrıca fonların her zaman en düşük maliyetle ve en yüksek verimlilikle kullanılması mümkün olamamaktadır. Bu sebeple finans sisteminde kullanılacak araç ve kurum çeşitliliği sağlanarak kıt kaynakların verimli alanlara yönlendirilebilmesi önem taşımaktadır (Brigham ve Houston, 2014, s. 336-337).

Bankacılık sistemi, reel sektörün üretime devam edebilmesi açısından oldukça önemlidir. Tasarruf sahiplerinden toplanan atıl fonlar, bankalar aracılığıyla reel sektöre kredi şeklinde aktarılmakta ve bu sayede reel sektörün yatırımları finanse edilmektedir. Banka kredileri ile yatırım harcamaları arasındaki ilişki kredi kanalı olarak adlandırılan parasal aktarım kanalı ile çalışmaktadır (Bienert ve Brunauer, 2007, s. 543). Bu aşamada toplanan fonların tüketici kredilerine ve reel sektöre yönlendirilmesinde bankalar önemli bir rol üstlenmektedir.

#### 2.1.2.5. Gelir ve Servet Dağılımını Etkileme

Bankacılık sistemi, makro ölçekte uygulanan kredi politikası ile ekonomide gelir ve servet dağılımını etkileyebilmektedir. Özellikle son yıllarda ekonomideki gelişmeler ve teknolojiye yaşanan ilerlemeler sonucunda sektörde tüketiciler lehine uygulamaların ağırlık kazandığı görülmektedir. Tüketiciler, kredi kullanımını sayesinde sahip olmadıkları finansal bir güce kavuşup harcama yapabilmektedirler.

### **2.1.3. Bankacılık Sisteminin Gelişimi**

Bankalar, bankacılık sisteminin ortaya ilk çıktığı yıllardan 19.yy.'a kadar borç verme ve diğer işlemleri kendi kaynaklarından gerçekleştirmişlerdir. 19.yy. sonrasında ise kaynak elde etmek için sermaye piyasasında gerçekleşen ihraçlarda aracılık faaliyetleri yürütülmüştür.

### 2.1.3.1. Dünyada Bankacılık Sisteminin Gelişimi

Paranın icat edilmesi ve kullanımının dünya genelinde yaygınlık kazanması sonrasında, bireylerin paralarını güvenli bir yerde saklaması önemli bir gereksinim haline gelmiştir. Bu gereksinimin, aslına bakıldığında bankacılık sektörünün tarihsel gelişiminin temelinde yer aldığını ifade etmek yanlış olmayacaktır. Para ile banka kavramlarının yıllar boyunca bu yönde bir etkileşim içerisinde olması neticesinde, günümüzde birbirinden ayrılması imkansız bir sistem ortaya çıkmıştır. Bu birliktelik o kadar güçlüdür ki kimi zaman dünya ekonomisini yönlendirme noktasına gelmektedir. Literatürde bankacılığın ortaya ilk çıkışına dair birbirinden bağımsız görüşler bulunmakta olup, bunlardan bir kısmına aşağıda yer verilmiştir.

Para kavramının yerine getirdiği işlevin temellerinin M.Ö. 9000-6000 arasında bazı hayvan ve bitkilerin değişimleri suretiyle atıldığı tahmin edilmektedir. Gerçekleştirilen kazı çalışmaları sonucunda elde edilen bulgular neticesinde ilk bankacılık sisteminin yaklaşık olarak M.Ö. 3500 senesinde “Maket” adıyla Sümerlerde ortaya çıktığı düşünülmektedir. İlk olarak aynı daha sonra parasal kredi imkânı sağlayan Maketler, hasat zamanından evvel çiftçilerin tohum ve ekipman giderlerinin karşılanması için destek vermişlerdir. Bu doğrultuda bir nevi kredi kullandıran Maketler, ilk mevduat toplama işleminin de örneklerini sergilemiştir. Yapılan kazı çalışmalarında bir takım resmi para transfer belgeleri, teslimat ve tediye emirleri ile mallara ait yazılı belgelere de ulaşılmıştır (Parasız, 1994, s. 109).

Bu bilgilere ek olarak ulaşılan diğer bulgular, M.Ö. 2000 yılında Babil’de mevduat toplama ve kredi sunma gibi bankacılık hizmetlerinin yürütüldüğünü göstermektedir. Bu dönemde de söz konusu sistemler için güven kavramının ne kadar önemli olduğunu, insanların kıymetli eşyalarını ve paraları tapınaklara ve rahiplere emanet etmiş olmalarından anlamak mümkündür. Bırakılan tüm emanetler ve paralar, rahiplerin

kontrolünde ihtiyacı olanlara dağıtılmış ve belirlenen süre sonrasında belirli bir karşılıkla geri alınmış olup, bu noktada ilk bankacılık hizmetlerini rahiplerin yürüttüğünü ifade etmek yanlış olmayacaktır (Arıkan, 2011, s. 5).

Bankacılık sektörünün günümüzde geldiği konuma benzer modern bankacılık uygulamalarının ilk örnekleri Ortaçağ'ın önde gelen kentlerinden Floransa, Venedik ve Cenova'da ortaya çıkmıştır. Bu dönemde ortaya çıkan bankalar kredi imkânlarını prenslere ve uluslararası alanda ticari faaliyet yürüten tüccarlara sunmuşlardır. 14.yy'da Floransa'da bulunan Bardi ve Peruzzi aileleri ekonomik olarak güçlü aileler haline gelmişler, bu ailelere ait bankaların zamanla Avrupa'nın farklı kentlerinde şubeleri kurulmuştur. Bir süre sonra finansal sıkıntılar neticesinde iflas eden bu aileleri takiben 1397 senesinde kurulan Medici Bank, söz konusu dönemde oldukça ön plana çıkmış bir İtalyan bankası olarak dikkat çekmektedir (Köse, 2009, s. 4).

Bankacılık faaliyetlerinin yoğunlaşmasının ardından canlı bir ticaret hayatı olan Amsterdam'da para kaosu ortaya çıkmıştır. Kentte yaşanan para karmaşasının önüne geçebilmek ve bu alanda belirli standartları belirlemek için 1609 senesinde Amsterdam Bankası kurulmuştur. Birçok ülkede ve bankacılık sisteminde model olarak alınan Amsterdam Bankası, geniş bir kesim tarafından ilk modern bankacılık adımı olarak görülmektedir. Bu bankayı takiben 1637 senesinde Venedik Bankası kurulmuştur (Altay, 2006, s. 32).

İngiltere'de, Londra kulesinde korunmakta olan tüccarlara ait altınlara İngiltere kralının 1640 senesinde el koyması neticesinde tüccarların devlete karşı güvenleri kaybolmuştur. Bu olaydan sonra tüccarlar altınlarını "goldsmith" adı verilen tüccarlara emanet etmeye başlamıştır. Bu altınların boş bir şekilde beklendiğini gören goldsmithler, mevcut altınlar üzerinden "goldsmithnots" adı verdikleri borç senetlerini talep eden ihtiyaç sahiplerine dağıtmaya başlamışlardır (Karatepe, 2002, s. 2). Bir süre sonra dağıtılan bu senetlerin ticari yaşam içerisinde ödeme aracı olarak kullanılmaya başlaması kimi kesimlerde banknot sisteminin ilk örneği olarak kabul edilmektedir.

Bankalar 19.yy'a gelindiğinde ekonomik ve ticari etkinliklerde önemli roller üstlenmeye başlamış hatta çoğu zaman bu etkinliklerin düzenleyicisi olmuşlardır. Söz konusu gelişmeler bankaların düzenledikleri etkinlikler doğrultusunda uzmanlaşmasına yol açmıştır. 2. Dünya Savaşı sonrasında Japonya ve Avrupa ülkelerinde yeniden yapılanma sürecine girilmiştir. Bu süreçte karşılaşılan en önemli sorun yeniden yapılanmanın finansmanının sağlanması olmuştur. Bu dönemde finansman konusunda ortaya çıkan arayışlar kalkınma ve yatırım bankalarının temellerinin atılması ile sonuçlanmıştır (Doğan, 2013, s. 24).

1950 ve 1960'lı yıllarda Dünya Bankası imkânlarıyla yapılandırma süreçlerinin hızlanabilmesi için reel sektöre uzun dönemli finansal destekler verilmiştir. Petrol ihracatçısı ülkelerin 1970'lerin başlarında yaşanan petrol krizi neticesinde artan gelirlerini bankalara yatırmalarıyla ve yine aynı dönemde Bretton Woods para sisteminin çökmesi sonucunda bankacılık sektöründe ciddi bir değişim yaşanmış, yeni ürünler ve finansman teknikleri ortaya çıkmıştır. Bilgisayar teknolojilerinin hızlı geliştiği 1980'ler ile elektronik bankacılık ürün ve hizmetlerinin hızla yayıldığı 1990'lı yıllardan sonra bankacılık sektöründe ölçek ekonomisinin önemi anlaşılmış ve bankalar arasında dünya ölçeğinde birleşmeler yaşanmıştır (Hanlon ve Rocha, 1993, s. 58). 2000'li yıllardan itibaren bankacılık sektöründe elektronik ve bireysel bankacılık hizmetleri hızla gelişmiş, bireysel krediler alanında kredi hacim artışıyla birlikte yoğun bir rekabet yaşanmıştır.

#### 2.1.3.2. Türk Bankacılık Sisteminin Gelişimi

Türkiye'de, Tanzimat dönemine kadar banka ve bankacılık sistemlerinin varlığına rastlanılmamaktadır. Bankacılık sektörünün bu döneme kadar gelişmemesinin en önemli nedeni Osmanlı Devleti'nin batı coğrafyasında meydana gelen değişimlere ve sanayi devrimine adapte olmamasıdır. Başka bir ifade ile dönem içerisinde ekonominin dışa kapalı olması ve ticaretin esnaf ve sanatkârlar üzerinden yürütülmesi sektörün doğmasını ve gelişmesini engellemiştir. Osmanlı Devleti'nde ilk banka teşkilatı 1847 senesinde ortaya çıkmıştır. Banka kuruluşlarının gerçekleştirilmesine yönelik kurulum teknikleri ve tavsiyeleri 1836 senesinde İngiltere'den gelmiştir. Bu dönemde devlet yardımı ile Galata Bankerleri olan Fransız J. Alleon ve İtalyan Teodor Baltazzi tarafından "Bangué de

Constantinople” (İstanbul Bankası) hem İngiltere hem de orta doğu ile ticaretin canlandırılması amacıyla yapılan yatırımların finanse edilmesi amacıyla kurulmuştur (Coşkun, 2015, s. 37).

Milli bankaların kurulması fikri ilk kez 1923 senesinde, 1. İzmir İktisat Kongresi’nde, ortaya çıkmıştır. Özel sektörün bankacılık sektöründe yetersizliği belirtilerek, devlet desteğinin mutlaka sağlanması gerektiği ileri sürülmüş ve kongrede bu konuda birtakım kararlar alınmıştır.

Milli bankacılık sektörünün gelişimi açısından önem arz eden ilk gelişme devlet desteğiyle 1924 senesinde açılmış olan Türkiye İş Bankası’dır. İş Bankası’nın kuruluşunda yatan temel amaç hem ticaretin hem de sanayinin gelişebilmesi için gerekli olan kaynakların finanse edilmesi suretiyle ekonomik kalkınmanın sağlanmasına destek olmaktır. Takip eden yıllarda; 1925’te Sanayi ve Maadin Bankası, 1927’de Emlak ve Eytam Bankası kurulmuştur. Türkiye’de kurulan ilk kalkınma bankası olan Sanayi ve Maadin Bankası’nın kuruluş amacı sanayi ve madencilik alanında faaliyet göstermekte olan kuruluşların finansmanına destek vermektir. Emlak ve Eytam Bankası’nın kuruluş amacı da Türkiye’de inşaat sektörünün gelişmesine katkı sağlamak olup, 1946 senesinde isim değiştirmiş ve Emlak ve Kredi Bankası adını almıştır. 1930 senesinde ise önemli bir gelişme yaşanmış ve Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası (TCMB) kurulmuştur (Coşkun, 2015, s. 38).

T.C Merkez Bankası’nın ana görevleri; ülkede para basım faaliyetlerini yürütmek, milli paranın değerinin muhafaza edilmesi, ekonomi içerisinde likiditenin ayarlanması ve bankalara borç verme işlemlerinin gerçekleştirilmesidir. Merkez Bankası’nın görev ve işlevleri ile ilgili olarak hazırlanan kanunda 1970 senesinden sonra birtakım düzenlemeler yapılmıştır. Bu düzenlemeler sonrasında Merkez Bankası’nın hazineye ve kamu teşebbüslerine verdiği krediler artmıştır (Bakdur, 2003, s. 6).

1929’da küresel ölçekte bir kriz olan “Büyük Buhran”ın yaşanması, 1940-1945 yılları arasında yaşanan İkinci Dünya Savaşı, 1960’lı yıllara doğru Türkiye’de yaşanan ağır

ekonomik krizin bankacılık sektörü üzerinde olumsuz etkileri olmuştur (Parasız, 2000, s. 6).

1980’li yıllar öncesinde uygulanan ekonomik politikaların sonucunda enflasyon süreklilik arz eden bir kronik bir sorun haline gelmiştir. Ortaya çıkan tüm bu faktörler doğrultusunda Türkiye’de liberalizmin de etkisiyle sektör yeni bir yapıya kavuşmuştur (Bakdur, 2003, s. 6).

Bankacılık sektöründe 1990 sonrasında birbirini takip eden krizler meydana gelmiştir. Yaşanan krizler sonrasında tasarruflara ait üst koruma limiti, tüm tasarrufları kapsayacak şekilde yükseltilerek kriz engellenmeye çalışılmıştır (Şahinöz, 2001, s. 186). 1998 senesine gelindiğinde ise İnterbank’ın yönetimi Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu’na devredilmiştir (Karluk, 2005, s. 17).

Para ve kredi piyasalarında başlayan ve ödemeler sitemini etkileyen ekonomik krizin yaşandığı 2000’li yılların başında, ekonomik krizin olumsuz etkilerini azaltmak için “Güçlü Ekonomiye Geçiş Programı” uygulanmıştır. Program doğrultusunda Bankacılık Kanunu değiştirilmiş, bankaların denetimi ve gözetiminden sorumlu kurum olarak Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) kurulmuş, sektördeki 20 banka Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu’na devredilmiş, 8 bankanın faaliyeti sonlandırılmıştır (Kuzu, 2018, s. 38).

## **2.2. BANKACILIK SİSTEMİNDE KREDİ**

### **2.2.1. Kredi Kavramı ve İlişkili Unsurlar**

Bu başlık altında kredi kavramının literatürdeki ve mevzuattaki karşılığı ile birlikte temel unsurları ve fonksiyonları üzerine açıklamalara yer verilmiştir. Bu doğrultuda kredileri etkileyen risk, güven, gelir ve zaman unsurları incelenmiş; tüketim, kaldıraç ve ekonomik fonksiyonları açıklanmıştır.

### 2.2.1.1. Kredi Kavramı

Bankaların üstlendikleri en genel fonksiyon fon transferidir. Bu fonksiyon sayesinde fon fazlası olan kişi ya da kurumlardan, fon gereksinimi olanlara aktarım yapılmaktadır. Bu noktada iki tür aktarımdan söz edilebilmektedir. Bunlardan ilki fona ihtiyacı olanlara kredi verilmesidir. İkinci tür ise bu birimler tarafından çıkartılmış olan menkul değerlerin satın alınması işlemidir. Bu doğrultuda kredinin kullanıcı bağlamında bir borçlanma işlemi olduğu, buna karşılık bankanın alacaklı pozisyona geçtiği söylenebilir. Krediler yapısı gereği likiditesi oldukça düşük olan finansal varlıklardan birisidir (Şıklar, 2004, s. 253).

Krediler, literatürdeki en yaygın tanımı ile taraflardan birinin fonlarını bir karşılık talep ederek diğer tarafa kiralamayı kabul ettiği ticari ve finansal bir işlemdir (Rosenberg, 1982, s. 312). Bu doğrultuda kredi, belirli bir süre sonra ödemek vaadi ile satın alma gücünün bu süre zarfında başka bir kişi ya da kuruma devredilmesi işlemidir (Irwin, 1965, s. 1). Başka bir tanıma göre bankaların yapacakları araştırma sonucunda, tüzel ya da gerçek kişilere bankanın iç politikaları, öz kaynakları ve yasaların izin verdiği ölçütlerde teminatsız ya da bir teminat karşılığında para ya da kefalet verilmesi biçiminde tanımlanmış olanaklara kredi adı verilmektedir (Aras, 1996, s. 8).

Mevzuata bakıldığında en geniş tanımın 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nda yapıldığı görülmektedir. 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 48'inci maddesinde;

“Bankalarca verilen nakdi krediler ile teminat mektupları, kontrgarantiler, kefaletler, aval, ciro, kabul gibi gayri nakdi krediler ve bu niteliği haiz taahhütler, satın alınan tahvil ve benzeri sermaye piyasası araçları, tevdiatta bulunmak suretiyle ya da herhangi bir şekil ve surette verilen ödünçler, varlıkların vadeli satışından doğan alacaklar, vadesi geçmiş nakdi krediler, tahakkuk etmekle birlikte tahsil edilmemiş faizler, gayrinakdi kredilerin nakde tahvil olan bedelleri, ters repo işlemlerinden alacaklar, vadeli işlem ve opsiyon sözleşmeleri ile benzeri diğer sözleşmeler nedeniyle üstlenilen riskler, ortaklık payları ve Kurulca kredi olarak kabul edilen işlemler izlendikleri hesaba bakılmaksızın bu kanun uygulamasında kredi sayılır.”

ifadesi yer almaktadır.



Sonuç olarak kredilerin mübadele temelinde çalıştığını söylemek mümkündür. Bir kurum ya da kişinin, kendisine ait olmayan bir olanak ya da hakkı kendisine ait gibi kullanabilmesi kredilerin en basit kavramsal açıklamasıdır. Bu noktada bankalar fon talep edenler ile arz edenler arasında güvenceyi oluşturan finansal kuruluşlar olarak karşımıza çıkmaktadır (Aras, 1996, s. 4).

#### 2.2.1.2. Kredilerin Temel Unsurları

Kredinin unsurları dört başlık altında toplanabilir. Bunlar; risk, güven, gelir ve zaman unsurlarıdır (Kavcıoğlu, 2003, s. 6; Kuzu, 2018, s. 5-6):

**Risk Unsuru:** Bankacılık sektöründe kullanılan kredilerin eksiksiz ve zamanında tahsilatının yapılamaması ya da garanti edilen taahhütlerin gerçekleştirilmesine kadar meydana gelebilecek tüm olumsuzluklar, her zaman sektördeki önemli tehlikelerden birisi olarak görülmekte, bu doğrultuda alınan kredilerin zamanında ve tam olarak ödenmemesi olasılığı önemli bir risk olarak değerlendirilmektedir.

**Güven Unsuru:** Kredi işlemlerinde bir vadenin belirlenmesi, kredinin geri ödemesinin o süre sonunda ya da önceden belirlenen dönemlerde yapılacağı zımni olarak kabul edilmesi ile ilişkilidir. Bu doğrultuda her kredi geri ödeneceği varsayımı ile verilmektedir. Bu durum da güven faktörünü ortaya çıkarmaktadır. Kredinin verilmesi noktasında uygun görülen ve onaylanan kişi ya da kuruluşların söz konusu bankadaki statüsü ve itibarı güven faktörünü şekillendirmektedir.

**Gelir Unsuru:** Birer ticari işletme olan bankalar kredi kullanarak varlıklarının komisyon ya da faiz ile artırıp nihayetinde kar etmeyi hedeflemektedirler. Bu doğrultuda krediler, komisyon ve faiz gelirleri sayesinde bankaların en temel gelir kalemlerinden birini oluşturmaktadır. Bankaların hem varlıklarını hem de etkinliklerini devam ettirebilmeleri için kar sağlamaları zorunludur. Bu noktada da krediler önemli pay sahibidir.

Zaman Unsuru: Verilen kredilerin ya da ödünç para ile sunulmuş olan itibarın belirlenen süre zarfında tazmini ya da iadesi gereklidir. Bu bağlamda da kredilerde zaman unsuru önemli bir detaydır. Vadelerin uzaması, zaman ile ilgili belirsizliği artırmakta, bu belirsizlik de riskin artmasına ve kredi maliyetinin yükselmesine neden olmaktadır (Aydın, 2006, s. 130).

### 2.2.1.3. Kredilerin İşlevleri

Farklı ölçütler ışığında değerlendirildiğinde kredilerin birbirinden bağımsız işlevlerinin olduğu görülmektedir. Kredilere dair ayrımların hangi ölçütlere bağlı olarak yapıldığı fark etmeksizin bankalar sunmuş oldukları kredilerle aşağıda açıklanan üç ayrı işlevi yerine getirmektedir (Aydın, 2006, s. 128; Kuzu, 2018, s. 6-7):

**Tüketim İşlevi:** Ekonomide yaşanan durgunlukların finansal istikrarı olumsuz etkilememesi açısından tüketimin devam etmesi oldukça önemlidir. Bu noktada bankalar tarafından sunulan krediler neticesinde ekonomi içerisinde mal ve hizmet tüketimi devam etmektedir. Bankalar tarafından elde edilen kaynakların yönlendirilmesi ile ekonomide ortaya çıkan olumsuzlukların önüne geçilebilmektedir.

Tüketicilerin ileri dönemlerdeki gelirleri karşılığında kredi kullanıp cari dönemde kullanması veya cari dönemde tüketimini kısarak oluşturduğu tasarrufu gelecek döneme aktarması tüketim düzeltirilmesi olarak tanımlanmıştır. Tüketimde düzeltirmenin sağlanması hem tüketiciler hem de ekonominin bütünü açısından oldukça önemlidir (Demirezen, 2015, s. 50-51).

Özellikle tüketiciler açısından kredi piyasasının genişlediği 1990 yıllardan sonra tüketicilerin krediye ulaşma imkanı kolaylaşmış, bununla birlikte ekonomik okuryazarlık seviyesi düşük olan tüketiciler rasyonel hareket etmekte başarısız olmuşlardır. Ekonominin canlanma dönemlerinin sonlarında kullanılan kredilerin, tüketicilerin harcamalarını artırarak talebi kısa bir dönem daha canlı tutmaya yardım etse de gelirlerin azalmaya başlaması ile birlikte bu kredilerin geri ödenmesinde tüketiciler oldukça zorlanmışlardır.

**Kaldıraç İşlevi:** Birçok firma gerçekleştirdiği ticari faaliyetlerini öz kaynakları ya da borçlanma araçları ile finanse etmektedir. Faaliyetler için kullanılan borçların ve öz kaynakların oranları zaman içerisinde farklılık gösterebilmektedir. Firmaların ticaret hacimlerini artırması ve buna paralel olarak artan işletme sermayesi gereksinimine karşılık verilebilmesi için bankaların vermiş oldukları krediler finansal kaldıraç görevi görmektedir.

**Ekonomik İşlev:** Kredi arzındaki artışa paralel olarak satın alma gücünde de artış yaşanmaktadır. Bununla birlikte bugün kullanılan kredilerin aynı zamanda ileride yapılacak tasarruflar olduğu unutulmamalıdır. Gelecek dönemlerde tasarruf artışı sağlayamayan ve öz kaynakları yetersiz olan firmalara, yanlış kullandıkları krediler oldukça büyük zararlar verebilmektedir. Aynı şekilde benzer bir risk tüketicilere yönelik olarak da bulunmaktadır. Kredi kullanma kararı alırken veya geri ödemeleri hesaplarken rasyonel hareket etmeyen, ileri dönemlerdeki gelir artışını veya harcamalarını doğru analiz edemeyerek yanlış karar alan tüketicilerin kredileri ödeyememe ve yasal takibe düşme riski bulunmaktadır. Bilgi asimetrisi içinde rasyonel kararlar alamayan tüketiciler bağlamında bankaların ekonomik işlevleri dolayısıyla ciddi tüketici mağduriyetleri yaşanabilmektedir.

### **2.2.2. Kredi Türleri**

Bu bölüm altında kredilerin nitelikleri, vadeleri, kullanım amaçları ve kaynakları bağlamında türleri incelenmiştir.

#### **2.2.2.1. Nitelikleri Açısından Krediler**

Kredilerin niteliksel açıdan iki ayrı grupta değerlendirilmesi mümkündür (Şakar, 2015, s. 51; Çayır, 2015, s. 31):

**Nakdi krediler:** Kredi kullanan kişi ya da kurumlara kredi karşılığında fiilen ödeme yapılan kredi türüdür. Sektör içerisinde en fazla nakdi krediler kullanılmaktadır. Bu kredilerin karşılığında faiz ya da komisyon ödemeleri yapılmaktadır. Nakdi kredi türleri;

ihracat kredisi, ithalat kredisi, repo karşılığı krediler, altın rehni karşılığı krediler, spot krediler, cari hesap kredisi, senet karşılığı avans krediler, ipotek karşılığı krediler, ihtiyaç kredileri, mevduat kredileri ve diğer teminatlar karşılığında verilen kredilerdir.

Gayri nakdi krediler: Bu kredi türünde nakdi değerler söz konusu değildir. Bu doğrultuda bankada bir işlemin gerçekleştirilmesinde nakit değerler yerine, bir borçlu ya da yükümlü için kefil olunması ya da taahhüt verilmesi şeklinde kullanılan kredi türüdür. Yükümlülüğün yerine getirilmemesi ya da borcun ödenmemesi durumunda bankalar karşı tarafın alacaklarını üstlenmek zorunda kalmaktadır. Bu tür krediler; kabul-aval kredisi, teminat mektubu, dışsal garantiler ve ithalat işlemlerine yönelik akreditifler olarak dört gruba ayrılmaktadır (Sungur, 1999, s. 23).

#### 2.2.2.2. Vadeleri Açısından Krediler

Vadesi bakımından krediler; uzun, orta ve kısa olmak üzere üç başlık altında değerlendirilmektedir. Söz konusu vade zamanlarının aralıkları ile ilgili olarak kesinlik arz eden bir görüş bulunmamaktadır. Uzun vadeli kredilerde vade genellikle 5 yıldan daha uzundur. Orta vadeli kredilerin vadeleri 1 ile 5 yıl arasında değişmekte olup, kısa vadeli kredilerin vadesi en fazla 12 ay kadardır (Usta, 1996, s. 11-13).

Ticari kuruluşlar için kısa vadeli kredi kullanımının arka planında beklenmeyen acil ödemeler ve sürekli olmayan giderler yer almaktadır. Orta ve uzun vadeli kredilerde ise yatırım yapılmasına önceden karar verilmiş ve önceden planları gerçekleştirilen eylemlerin finanse edilmesi amaçlanmaktadır (Önal, 1976, s. 3).

Tüketiciler açısından günlük ihtiyaç, nakit sıkışıklığı, dayanıklı tüketim malzemeleri satın almak amaçları için kısa vadeli krediler kullanılırken taşıt ve konut finansmanı için her üç vade grubunda da kredi kullanılabilir.

Bankalar tarafından sunulan kredilerin vadeleri ile maliyetleri arasında doğru orantılı bir ilişki bulunmaktadır. Vade artışlarına paralel olarak maliyetlerde de artış meydana gelmektedir. Bakıldığında uzun vadeli bir kredi sunan banka, elinde bulunan fonu çok

daha uzun bir süre kullanamamaktadır. Kredilerin maliyetlerinin belirlenmesinde öne çıkan kavram “fırsat maliyeti” olarak adlandırılmaktadır. Belirlenen vadeler piyasa üzerinde de birtakım etkilere sahiptir. Uzun vadeli kredi kullanımına bağlı olarak ülke ekonomilerinde ve ticaret hayatında birtakım hareketler ortaya çıkmakta, bu hareketlenme kullandırılan kredilerin vade açısından daha riskli hale gelmesine neden olmakta ve nihayetinde artan risk oranı maliyet artışlarını beraberinde getirmektedir (Balkaş, 2004, s. 12).

#### 2.2.2.3. Kullanım Amacı Açısından Krediler

Krediler, kullanım biçimlerine göre üretim kredileri ve tüketici kredileri olmak üzere iki başlık altında değerlendirilmektedir (Şakar, 2015, s. 56).

- Üretim kredileri: Firmalar tarafından mal ve hizmet üretimine devam edebilmek, yeni yatırımlar yapabilmek ve cari sermaye gereksinimlerini karşılamak için kullanılan kredilerdir.
- Tüketici Kredileri: Finansal kuruluşlar tarafından tüketicilerin mal veya hizmet satın alımı veya nakit ihtiyacının karşılanması amacıyla doğrudan nakit biçiminde kullandırılan krediler ile tüketicilerin konut finansmanlarını karşılamak amacıyla kullandırılan kredilerdir. Bu tür krediler arasında taşıt, ihtiyaç, nakit ve konut kredileri yer almaktadır. Finans kuruluşları, başvuruda bulunan bireysel müşterilere direkt biçimde kredi kullandırabildikleri gibi özellikle belirli bir mal veya hizmetin teminine yönelik bir sözleşmenin finansmanı için de kredi kullandırabilirler.

#### 2.2.2.4. Kaynakları Açısından Krediler

Kaynaklar açısından krediler, “kaynağı banka olmayan” ve “banka kaynaklı olan” krediler olmak üzere iki farklı başlıkta incelenmektedir (Takan, 2002, s. 246).

Kaynağı banka olmayan krediler: Bu gruptaki kredilerde bankalar aracılık görevini üstlenmektedir. Diğer bir ifadeyle verilen kredi bankaya ait değildir. Banka, başka

kurumların müşterilere kredi kullandırmasına aracılık etmektedir. Örnek olarak Eximbank tarafından firmalara kullandırılan ihracat kredilerini müşteriler bizzat Eximbank'tan almamaktadırlar. Bu süreçte müşteriler bankalara gitmekte ve bu şekilde kredi kullanmaktadır.

Banka kaynaklı krediler: Banka tarafından verilen tüm krediler banka kaynaklı krediler olarak tanımlanmaktadır. Başka bir ifadeyle bankaların kendi kayıtlarında tuttukları değerleri müşterilere kredi olarak vermesi bu kapsamda değerlendirilmektedir. Tüketici kredileri bu grupta yer almaktadır.

## **2.3. TÜKETİCİ KREDİLERİ**

Bu bölümde tüketici kredisi kavramına, türlerine ve ekonominin geneli üzerindeki etkilerine yer verilmiştir.

### **2.3.1. Tüketici Kredisi Kavramı**

Tüketici kredileri, bankalar ve çeşitli finansal kuruluşlar tarafından bireylerin tüketim gereksinimlerinin karşılanması amacıyla kullanılan nakdi ve gayri nakdi krediler olarak ifade edilmektedir. Tüketici kredilerinin kapsamında kredili mevduat hesabı kredileri, ihtiyaç kredileri, taşıt ve konut kredileri yer almaktadır. Daha kapsamlı bir tanım çerçevesinde tüketici kredileri, ödemeleri ileri tarihli olarak belirlenen bir sözleşme doğrultusunda bireylerin nakit gereksinimlerinin karşılanması ve bu süreç içerisinde belirlenen sürelerde geri ödemelerin gerçekleştirilmesi ile sağlanan nakit akışı işlemleridir (Tekirdağ, 2009, s. 4).

Kullanım süreçlerine bakıldığında tüketici kredileri, 1950'li yıllarda Amerika Birleşik Devletleri ve Avrupa ülkelerinde yaygın bir şekilde kullanılmaya başlanmıştır. 1980'li yılların son dönemlerinde Türkiye'de sunulmaya başlanan tüketici kredileri, 1990'lı yıllara gelindiğinde hızlı bir şekilde artış göstermeye başlamıştır. Yaşanan küresel krizler sonrasında Türkiye'de ekonomik istikrarın sağlanmasına yönelik hazırlanan önlem programları sayesinde enflasyon oranlarının düşmesi ile birlikte faiz oranlarının da

düşmesi bankaların kredi hacimlerini artırmıştır. Diğer kredi türleri ile kıyaslandığında tüketici kredilerinin risk oranlarının çok daha düşük olması ve enflasyon oranlarının düşüşüne yönelik beklentiler neticesinde uzun vadeli kredilerden daha karlı olarak değerlendirilmesinin sonucu olarak bankalar tarafından da yoğun olarak tercih edilmiştir (Güney, 2007, s. 101).

Küresel ölçekte yaşanan gelişmelere paralel olarak ekonomide yapısal olarak meydana gelen değişimler ve rekabetin çok daha zorlu bir hale gelmesi ile birlikte kredi veren kuruluşlar tarafından yeni ürünler geliştirilmekte, mevcut ürünler üzerinden değerlendirmeler yapılmakta, alternatif ödeme sistemleri oluşturulmaktadır. Yaşanan bu gelişmeler ve tüketim alışkanlıklarında meydana gelen değişimlere karşılık bankalar tarafından, bireylerin mal ya da hizmet gereksinimlerinin karşılanmasına yönelik olarak tüketici kredileri sunulmaktadır. Sunulan kredi imkânlarının arka planında çok geniş bir yelpazede bulunan gereksinimler yer almaktadır. Tüketici kredileri ile birlikte, tüketim kalıplarının değişim içerisinde olması sonucu ortaya çıkan farklı ihtiyaçlara finansal destek sağlanabilmesi mümkün hale gelmektedir.

Tüketici kredilerinde bankalar ya da finansal kuruluşlar tarafından, bireylerin herhangi bir mal ya da hizmet gereksinimlerinin karşılanması aşamasında doğrudan destek sağlanabileceği gibi (Akipek, 1999, s. 176), önceden belirlenen koşullar çerçevesinde konusu belli gereksinimlerin karşılanmasına yönelik olarak da kredi kullanılabilir. Bu gereksinimlerin içerisinde; mobilya ve dayanıklı ev aletleri alımı, turizm, eğitim ve sağlık giderleri, otomobil, gayrimenkul ya da menkul kıymet alımı yer alabilmektedir (Terzioğlu, 2007, s. 12-13). Bireylerin satın alacakları mal ya da hizmetlerin finansmanı amacıyla sağlanan krediler, bankalar tarafından tüketicilere mal ya da hizmet sunumunu yapan firmalara doğrudan ödeme yapılarak da kullanılabilir (Aksoy, 2005, s. 74). Bu durumda kredi kullanan tüketici ile satıcı veya sağlayıcı arasında bir sözleşmenin olması gerekmektedir (Akipek, 1999, s. 180). 6502 sayılı Kanunda bu tür krediler “bağlı kredi” olarak anılmış ve düzenlenmiştir.

Bu noktada dünyada ve Türkiye’de meydana gelen değişimlere ve ekonomide yapısal olarak ortaya çıkan gelişmelere adapte olmak ve Avrupa Birliği’ne (AB) giriş aşamasında

yayınlanan yönergelere uyum sağlamak amacıyla bankacılık sektöründe sürekli olarak iç mevzuatı AB mevzuatı ile uyumlaştırma çalışmaları yapılmakta olup, bu yönde oldukça önemli bir mesafe de kat edilmiştir.

Kredi kullanım sürecinde etkinlik sağlanabilmesi adına öncelikle tüketicilerin doğru kararları alabilmesi gerekmektedir. Bunun için gerekli bilgilere ulaşmak amacıyla araştırma süreçlerinin başarılı şekilde yönetilmesi önemlidir. Bilgi birikiminin elde edilmesi neticesinde tüketiciler, kredi kuruluşları tarafından sunulan kredi imkanlarını mevcut genel ekonomik durum ve kendi ekonomik durumları çerçevesinde değerlendirerek karşılaştırma ve yine kendisine en uygun koşullarda sunulan kredi teklifini belirleyebilme imkanına kavuşmaktadır. Tüketicilerin kredi kullanım sürecinde rasyonel karar alabilmeleri için sahip olmaları gereken bilgiler arasında; kredilerin efektif yıllık faiz oranı, kredilerin faiz oranları, alınacak masraf ve komisyonlar, ödeme planları kapsamında yer alan taksit tutarları ve vergiler, ödemelerin gerçekleşeceği aralıklar, kredi kullanımından doğan vergi ve sigorta yükümlülükleri, kredinin bir veya daha fazla taksitinin erken ödenmesi veya kredinin tamamının erken kapatılması durumunda erken ödeme indiriminin hesaplanacağı faiz oranı ve indirimin hesaplanma yöntemi, erken ödeme cezasının olup olmadığı ve varsa hangi oran üzerinden ve nasıl hesaplanacağı, temerrüt durumunda uygulanacak azami faiz oranı ile kredi kapsamında teminat olarak istenilen sigortalar ve tutarları yer almaktadır.

### **2.3.2. Tüketici Kredisi Türleri**

Tüketici kredilerindeki ayrımlardan birisi kredilerin teminat durumlarıdır. Bankalar tarafından kullanılan kredilerde genellikle teminat alınmaktadır. Teminat bazen krediye konu olan malın kendisi iken bazen de bir kefil, kredinin teminatını oluşturabilmektedir. Tüketici kredilerindeki bir başka ayrım da kredilerin vadeleridir. Kısa vadeli krediler on iki ay veya daha az bir zaman için verilen krediler, orta vadeli krediler bir ila beş yıl arasında vadeli olanlar, uzun vadeli krediler beş yıl ve üzerinde kullanılan kredilerdir. Bir başka ayrım ise tüketici kredisinin kullanıldığı alana yönelik olarak mal alımında kullanılan krediler ile hizmet alımında kullanılan kredilerdir. Tüketiciler krediyi elektrikli ve elektronik eşyalar, mobilya, dayanıklı tüketim



malzemeleri, otomobil ve konut finansmanı gibi mal alımları için kullanabildiği gibi eğitim harcamaları, sigorta prim ödemeleri, hastane masrafları, tatil ve düğün giderleri gibi hizmet alımları için de kullanabilmektedirler. Özellikle sabit gelirliler bir defada ödeyemeyecekleri bazı mal ve hizmetlere tüketici kredileri sayesinde beklemeden sahip olma imkanı sağlanması önemli bir kazanım olarak değerlendirilmektedir (Takan, 2002, s. 234).

Yukarıda yapılan açıklamalara ilişkin olarak kredi türlerinin ayrıntıları aşağıdaki başlıklarda ortaya konulacaktır.

### 2.3.2.1. İhtiyaç Kredileri

Tüketiciler tarafından bir mal ya da hizmet gereksiniminin karşılanabilmesi adına kredi kuruluşlarından nakit olarak alınan krediler, ihtiyaç kredisi olarak adlandırılmaktadır. Bireysel gereksinimlerin karşılanması amacıyla verilen bu krediler zaman içerisinde teknolojiye meydana gelen gelişmeler ve dönemsel gereksinimler doğrultusunda, bankalar tarafından çeşitlendirilen hizmetler ile birlikte, kullanım alanlarının sorgulanmadığı bir yapıya kavuşmuştur. İhtiyaç kredileri ticari amaçların dışında kullanılmak kaydı ile tek bir seferde nakit olarak tüketicilere sunulmaktadır. Finansman gereksinimlerinin karşılanması adına verilen bu kredilerin geri ödemesi, kredinin verilmesi esnasında belirlenmek şartıyla, Türkiye’de sadece sabit faiz oranı ile olmak üzere, sabit ya da değişken ödeme planları doğrultusunda gerçekleştirilmektedir (Duranlar, 2007, s. 64).

İhtiyaç kredileri, temel nitelikleri bakımından ticari kredilerden çok farklı özellikler içermektedir. Zira ticari faaliyetler için kullanılan kredilerdeki temel amaç ticaret ve üretim kapasitelerinde artış sağlayarak nihayetinde kar maksimizasyonunun sağlanmasıdır. İhtiyaç kredilerine bakıldığında tüketicilerin gereksinimlerinin ivedilikle karşılanması için kısa ve orta vadelerde geri ödenmek üzere finansman desteği sağlanmaktadır. İhtiyaç kredileri vasıtasıyla bireylerin öteledikleri tüketim kararları öne çekilmektedir. Bu işlevleri doğrultusunda ihtiyaç kredileri ekonominin gidişatı üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Ticari işletmelerin kredi kullanım amaçlarının merkezinde

mevcut gelirlerinin artmasını sağlamak bulunmaktayken, ihtiyaç kredilerinde tüketiciler karşılanması gereken gereksinimleri için finansman sağlamak arayışı içerisindedir. Bu süreç içerisinde ihtiyaç kredileri tüketicilere bugünün gereksinimleri için gelecek dönemlerde elde edecekleri gelirlerini kullanma imkânı sağlamaktadır (İnağ, 1990, s. 2).

Tüketicilerin ihtiyaç kredilerinden yararlanabilmesi için kredi koşullarına uygun ve düzenli bir gelire sahip olması gerekmektedir. Bu doğrultuda tüketiciler Türk Lirası üzerinden ya da Türkiye’de özel koşullar dışında olmamakla birlikte dövizle bağlı bir kredilendirme sürecinden yararlanabilmektedir. Bu krediler için belirlenen vade ve faiz oranları, ekonomi içerisindeki mevcut duruma, kredi kuruluşlarının izlediği stratejilere göre değişiklik göstermektedir. Genel olarak ihtiyaç kredilerinin vadeleri 1 ile 60 ay arasında değişmektedir (Gu vd., 2017, s. 599-601).

Kredi kuruluşlarının izlediği politikalar doğrultusunda değişiklik arz edebilmekle birlikte kefilsiz, bireysel ya da bir mal varlığının teminat olarak gösterilmesi karşılığında ihtiyaç kredileri sunulmaktadır. Belirlenen faiz oranı üzerinden Kaynak Kullanımını Destekleme Fonu (KKDF) ve Banka ve Sigorta Muamele Vergisi (BSMV) alınmaktadır.

#### 2.3.2.2. Konut Kredileri

Konut kredisi en genel tanımıyla tüketicilerin konut edinmeleri amacıyla tüketicilere kredi kullandırılmasıdır. Türkiye’de yasal düzenlemelere bakıldığında konut kavramına dair belirgin bir tanımın olmadığı görülmektedir. Ancak bazı yönetmeliklerde konut kavramına dair tanımlamalarla karşılaşılabilir. Bunlardan birisi 3290 Sayılı Kanun İle Bazı Maddeleri Değiştirilen ve Bazı Maddeler Eklenen 2981 Sayılı Kanunun Uygulanmasına Dair Yönetmelik’in 4’üncü maddesinde yer alan; “Konut: Bir kişi veya ailenin müstakil yaşamasına elverişli bağımsız bölümdür.” tanımlamasıdır. Konut, taşınır ya da taşınmaz olarak, yaşamın idame ettirilmesine uygun, barınma gereksinimlerini karşılamakta olan yapılar olarak ifade edilmektedir.

Barınma gereksinimlerini karşılamakta zorlanan birçok insan için konut sahibi olabilmek en temel önceliklerdendir. Yüksek değerlere sahip olan konutları satın almak isteyen

bireyler uzun seneler boyunca ciddi miktarlarda tasarruf yapmak durumunda kalmakta, miras yolu ile finansman açıklarını gidermek için beklemekte ya da çevrelerinde yer alan insanlardan borç alma yolunu tercih etmektedir. Ancak söz konusu finansman unsurları bireylerin konut sahibi olmaları adına çoğu zaman uzun yıllar boyunca beklemek zorunda kalmalarına yol açmaktadır. Bireylerin konut sahibi olabilmelerini kolaylaştırmak amacıyla kooperatif vb. oluşumlar olsa da bu oluşumlar yetersiz kalmaktadır. Bu nedenle tüketicilerin konut talebinin finansmanı için kredi kuruluşları tarafından birtakım kredi hizmetleri sunulmaktadır (Rasmussen ve Clausen, 2007, s. 754).

Kredi kuruluşları tarafından sağlanan krediler ile tüketici talebiyle uyumlu şekilde hazırlanan kısa, orta ve uzun vadeli geri ödeme planları sayesinde tüketiciler taksitli ödemeler ile konut sahibi olabilmektedir. Genel uygulama olarak konut kredilerinin teminat karşılığı kredi olması sebebiyle düşük riskli olarak değerlendirilmekte, faiz oranları görece daha düşük olmakta, böylece mevcut durumları dahilinde konut sahibi olması mümkün görülmeyen bireyler, kira ödemeleri yerine kredi geri ödemelerini gerçekleştirerek konut sahibi olabilmektedir (Guirguis vd., 2017, s. 326).

### 2.3.2.3. Taşıt Kredileri

Bireyler tarafından taşıt gereksinimlerinin karşılanması amacı ile yeni araç ya da ikinci el araç alımı için kullanılan kredilerdir. Bu kredi türünde alınmak istenen aracın değerinin belirli bir oranına kadar kredi kullanılmakta, kredilerin vadeleri tüketici talepleri çerçevesinde değişken olabilmekle birlikte idari otoritelerce belirlenen vadeleri geçmemektedir. Bu kredilerde bankalar tarafından araç rehni ya da farklı teminatların istenmesi mümkündür. Öte yandan BDDK tarafından yapılan taşıt kredilerine yönelik vade ve faiz oranı sınırlandırmaları, taşıt kredilerinde ortaya çıkan talep üzerinde belirleyici olmaktadır (Sayıcı, 2017, s. 45).

### **2.3.3. Tüketici Kredilerinin Tüketici ve Makroekonomi Üzerindeki Etkisi**

Tüketici kredilerinin kullanıldıkları döneme göre hem tüketicilere hem de ekonominin geneline yönelik olarak olumlu ve olumsuz etkileri olabilmektedir.

Tüketiciler açısından tüketici kredileri sayesinde tüketiciler mevcut gelirlerinin yetersiz kaldığı durumlarda, gereksinim duydukları mal ya da hizmetleri tüketici kredileri desteği ile satın alarak yaşam standartlarını iyileştirebilmektedir. Bir başka ifade ile ihtiyaç kredileri bireylere ilerleyen dönemlerdeki gelirlerini bugün ortaya çıkan gereksinimlerini karşılama adına kullanabilme imkanı tanımaktadır. Buna ek olarak tüketiciler nakit bulundurmanın avantajı olarak alışverişlerinde peşin ödemenin sağlamış olduğu imkanlardan yararlanabilmektedir.

Ancak tüketici kredisi ile kullanım imkanına kavuşulan meblağın, kontrolsüz bir şekilde, tüketicilerin alım güçlerinin dışına çıkarak tüketime yönelmesi hem tüketiciler hem de ekonominin geneli için sorun olarak görülmektedir. Zira böyle bir durumda bireysel olarak aşırı borçlanma ve ilerleyen dönemde kredi taksitlerini ödeyemeyerek yasal takibe düşme riski artmaktadır.

Ekonomik kalkınmanın sağlanması noktasında, tüketici kredileri oldukça önemli yapısal özelliklere sahiptir. Zira günümüz ekonomik yapısı içerisinde tüketici kredileri toplumsal refahın sağlanması ve ekonomide itici bir güç unsuru olması nedeni ile oldukça önemlidir. Bununla birlikte tüketici kredilerinin ekonominin bütünü açısından ekonominin içinde bulunduğu konjonktüre göre olumlu veya olumsuz etkileri olabilmektedir. Zira daralan bir ekonomide artan tüketici kredileri piyasa içerisinde talebi artırmakta, artan talep neticesinde üretim ve istihdam artmakta, en nihayetinde yurt içi hâsıla artarak refah artışı sağlamaktadır. Ayrıca tüketici kredileri üzerinden bankalar ortaya çıkan atıl fonları tüketicilerin gereksinimlerini karşılayabilmeleri için piyasaya sunmaktadır. Bu işlevleri ülke ekonomisine ve toplumsal refah artışına katkı yapmaktadır.

Tüketici kredilerinin kullandırılmasının bankalara ve dolayısıyla ekonomiye sağladığı bir diğer avantaj ise riskin dağıtılmasıdır. Tüketici kredisi kullandırımı bankalar için müşteri portföyünün genişlemesi anlamına gelmektedir. Toplumsal bir işlevi yerine getiren bankalar böylelikle müşteri havuzlarını genişletmekte ve bu sayede de kredi riskini yaymış olmaktadır (Ayaroğlu, 1990, s. 52). Kredi riskinin yayılması sayesinde bankalar ve kredi piyasası, ekonomide meydana gelebilecek dalgalanmalara karşı daha dirençli olmaktadır (Alpergin, 1990, s. 12).

Tüketici kredileri ekonomiye sağladığı katkıların yanında kimi zaman ekonomi üzerinde olumsuz etkiler de yaratabilmektedir. Özellikle ekonominin aşırı genişlediği veya arz esnekliğinin yüksek olmadığı sektörlerde kredi sayesinde talebin artması, arzın artan talebe yetişememesi durumunda fiyatlar genel seviyesinin ve dolayısıyla enflasyonun artmasına neden olmaktadır. Buna ek olarak bazı tüketim mallarına olan talebin aşırı artması da ithalat rakamlarında artışları beraberinde getirebilmektedir. Netice itibari ile bu durum ödemeler dengesi açıklarına neden olabilmektedir (Çınar ve Erciş, 1992, s. 14).

## **2.4. DÜNYA'DA VE TÜRKİYE'DE TÜKETİCİ KREDİSİ GELİŞMELERİ**

Tüketici kredileri özellikle Amerika ve Avrupa ülkelerinde 20.yy. ortalarından itibaren yaygınlaşmaya başlasa da finansal yaşama dahil olması 19.yy.'a kadar uzanmaktadır.

### **2.4.1. Dünya'da Tüketici Kredisi Gelişmeleri**

Tüketici kredilerinin tarihsel gelişiminin irdelenmesi noktasında dünya geneli ile Türkiye'deki gelişimin ayrı ayrı incelenmesinde fayda vardır. Tüketici kredilerinin dünyadaki gelişimine bakıldığında ilk dönemlerde şu anki karşılığında farklı bir kullanım biçimi görülmektedir. Ortaya çıkışı sonrasında 19.yy.'a kadar tüketici kredileri tüketicilerin finans kuruluşlarına açtığı bir kredi biçimi olarak kullanılmakta, söz konusu dönemde tüketiciler finans kuruluşları ya da satıcılara kredi açmaktaydı.

Tüketici kredileri günümüzdeki kavramsal karşılığını özellikle 1950'li yıllar itibariyle kazanmaya başlamıştır. Amerika Birleşik Devletleri'nde (ABD) 20.yy. başlarından itibaren hayata geçen modern üretim yöntemleri ile birlikte oluşan yeni arz fazlası ekonomik durum, arz talep dengesinde arz lehine artışa neden olmuş, bu durumda talebin artması için taksitli satışlar ve tüketici kredilerinin yaygınlaşmasına zemin hazırlamıştır. Bu dönem içerisinde değişen finansal yaklaşımlar ve modern üretime geçilmesi ile birlikte tüketici kredileri toplumsal refahın ve refah ekonomisinin önemli yapıtaşlarından biri haline gelmeye başlamıştır (Beares, 2001, s. 11-13).

Günümüzdeki karşılığı ile tüketici kredileri, ticari bankaların süreçlerine ilk olarak 1928’de, National City of New York’un “kişiselleştirilmiş borçlanma” üzerine bir departman oluşturması ile girmiştir (Yediler, 2010, s. 11). Bu departman ile birlikte bireysel kredi kullandırılmaya başlanmış ve kredi takip sistemi kurulmuştur. Başlangıçta tüketici kredilerinin takibi, kontrolü ve geri alımında ortaya çıkan problemler bir süre bu hizmetin durdurulmasına neden olmuştur. Sonrasında tüketici kredilerinin önemli bir gereksinim olduğunun tekrar anlaşılması ile tüketici kredileri bankacılık sektörünün en önemli parçalarından birisi haline gelmiştir (Demir, 2016, s. 9-11).

ABD’deki durum bu şekilde iken Avrupa’da tüketici kredilerinin kullanımı 1950’li yıllarda yaygınlık kazanmaya başlamıştır. Özellikle İngiltere’de dayanıklı tüketim mallarının finansmanında ortaya çıkan ihtiyaç, tüketici kredilerini gündeme getirmiş ve kredi kullandırmaları başlamıştır. İngiltere’deki uygulamaların ardından 1960’lı yıllar itibarı ile Batı Almanya, Fransa ve İtalya gibi diğer Avrupa ülkelerinde de tüketici kredileri kullandırılmaya başlanmıştır (İbicioğlu, 2011, s. 30).

## **2.4.2. Türkiye’de Tüketici Kredisi Gelişmeleri**

Türkiye’de, tüketici kredileri 1990’lı yılların başlarından itibaren yaygınlık kazanmış olsa da Türk bankacılık sektöründe kredi sistemleri genelde üç dönemde değerlendirilmektedir. Bu dönemler; 1980 öncesi, 1980 ile 2000 yılları arası ve sektörde ciddi düzenlemelerin yapıldığı 2000 yılı sonrasıdır.

### **2.4.2.1. 1980 Öncesi Dönemde Kredi Gelişmeleri**

Batı ülkeleri ile mukayese edildiğinde Türkiye’de tüketici kredilerinin çok daha sonra kullandırılmaya başlandığı görülmektedir. Bu durumun temel nedeni özellikle bankacılık sektöründe yeterli alt yapının sağlanamamış olmasıdır. Tüketicilerin kredi değerlerinin sağlıklı bir şekilde ölçülmesi için gerekli olan veri bankasının yetersizliği, kredilendirme süreçlerinde risk belirsizliklerine yol açmıştır. Burada ortaya çıkan risk faktörlerine bağlı olarak hukuki işlemlerden kaynaklanan maliyetlerin de yüksek olması ve süreçlerin uzun sürmesi, kredilendirme ile doğacak riske dair sigorta sistemlerinin gelişmemiş olması,

kredi alabilecekler içerisinde önemli bir grubun sosyal güvenlik sistemi içerisinde yer almaması nedeniyle sigorta sisteminden sağlanacak teminatlardan yararlanılamaması tüketici kredilerine, bankacılık sektörü içerisinde uzun bir dönem boyunca ilgi gösterilmemesine neden olmuştur.

Türkiye’de 1960 yıllara gelindiğinde taksitli satış fikrinin ortaya çıkmasına rağmen hayata geçirilmesi tam anlamıyla mümkün olmamış, böylece bu dönem içerisinde tüketicilerin finansman gereksinimlerinin karşılanmasına yönelik somut adımlar atılmamıştır. Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) tarafından hazırlanan Birinci Beş Yıllık Kalkınma Planı sektör açısından oldukça önemlidir. Plan içerisinde sektörü en çok etkileyen eğilim kredi hacminin artırılmasının amaçlanmasıdır. Hacim artışının sağlanmasına yönelik olarak orta vadeli kredilerin faiz oranları kısa vadeli kredilerin faiz oranlarına göre daha yüksek olarak belirlenmiştir. Bu sayede kısa vadeli kredi kullanımının artırılması amaçlanmıştır. Dönem içerisinde ortaya çıkan bir diğer gelişme özel faaliyet alanlarına dönük olarak hizmet yürütmek için ihtisas bankalarının kurulmasıdır.

1980 öncesinde sektörün genel niteliklerini ifade etmek gerekirse; sektör içerisinde kamu payının ağırlığı daha fazladır. T.C Merkez Bankası’nın bu dönemde bankalar üzerinde önemli bir üstünlüğü vardır. 1979 senesine gelindiğinde sektördeki en büyük ilk altı banka bankacılık sektörünün toplam aktiflerinin %66’sına, toplam mevduatın %73’üne ve kullanılan kredilerin %63,4’üne sahiptir (Parasız, 2000, s. 111).

#### 2.4.2.2. 1980-2000 Dönemi

24 Ocak 1980 tarihinde alınan kararlar doğrultusunda Türkiye’de ekonominin dışa açılması adına ekonomik program hazırlanmıştır. Bu kararlar sektör için yeni bir dönemin başlangıcı olmuştur. Zira bireylerden yüksek faiz karşılığında toplanan mevduatların ticari kredi olarak kullanılmasında yaşanan tıkanmalar sonucunda bankalar, zamanla bireysel kredi kullanımına yönelmişlerdir. Bu dönemde bankalar tarafından yürütülen reklam çalışmaları ve geniş kapsamlı kampanyalar doğrultusunda tüketiciler etkili bir şekilde kredi kullanımına teşvik edilmişlerdir. Tüketicilerin kredi kullanımına teşvik

edilmeleri aslında, 1988 senesinde mevduat faizlerinin serbest bırakılması sonucunda bankalardaki mevduat artışının kredi olarak sunulmasında, ticari kredilerin yetersiz kalması sebebiyle, ekonomik zorunluğa dayanmaktadır.

Bankacılık sektörü 1990'lı yıllara gelindiğinde dışa açılma eğilimleri göstermeye başlamıştır. Sektörde faiz oranlarının serbest bırakılması ve yabancı bankaların ülkeye giriş yapmasına izin verilmesi neticesinde rekabet artmıştır. 1980 ile 1990 seneleri arasında sektör içerisinde kredi hacminde istikrarlı bir artış yaşandığı görülmektedir. 1991 senesinde toplam kredi miktarı 130 milyon TL iken, 2000 senesine gelindiğinde toplam kredi miktarı 34 milyar TL'nin üzerine çıkmıştır (TBB, 2016).

Bankacılık sektöründe 1980 yılı ile 2000 yılı arasında önemli gelişmeler yaşanmış, 1980 yılında 4 olan yabancı sermayeli banka sayısı 2000 yılında 18'e ulaşmıştır. Yerli ya da yabancı olması fark etmeksizin özel banka sayısının artması kamu bankalarının sektör içerisindeki etkinliğinin ve payının azalmasına neden olmuştur. Toplam aktif içerisindeki kamu bankalarının payı 1980-1990 seneleri arasında %45 seviyelerinde iken, 2000 senesine gelindiğinde %34'e gerilemiştir. Mevduat oranlarında da benzer bir değişim yaşanmıştır. Kamu bankalarının toplam mevduat içerisindeki payı 1979 senesinde %73 iken, 2000 senesine gelindiğinde %34'e gerilemiştir (Tunç, 2013, s. 140-141).

#### 2.4.2.3. 2000 ve Sonrası

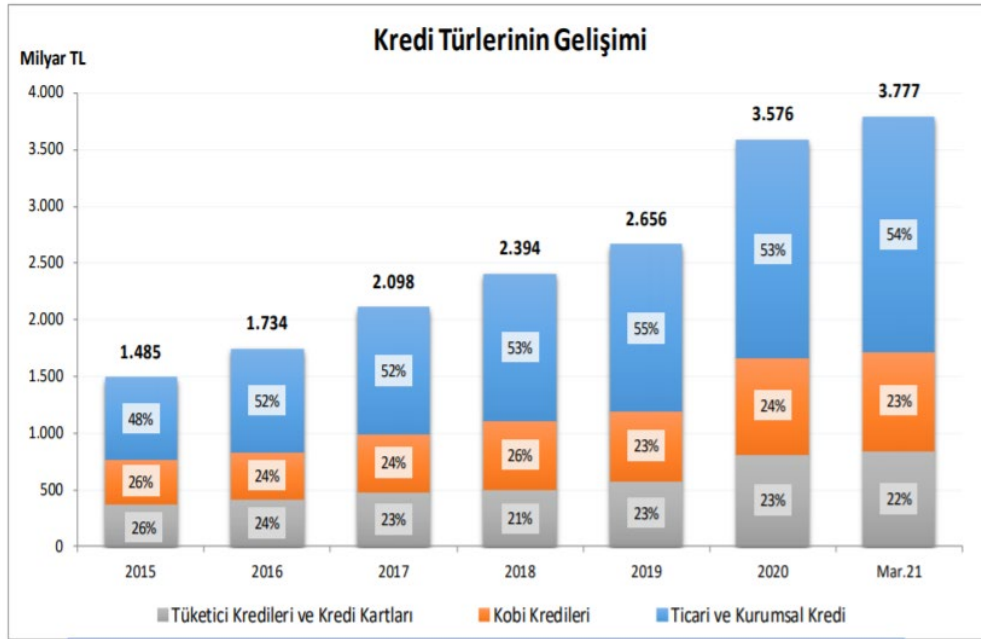
2000 senesinden itibaren mevduatlara beklenen faiz oranlarından çok daha düşük faiz oranlarının verilmesi neticesinde bankaların kredi faizlerinde de düşüşler yaşanmıştır. Kredi faiz oranlarının düşmesine paralel olarak kredi kullanımlarının artması tüketim ve ithalatın artmasına neden olmuştur. Bu durum ekonomide %6,5 ile %7 arasında büyümeyi beraberinde getirmiştir. Ancak kredi kullanımının artmasına bağlı olarak ortaya çıkan hareketlilik enflasyon oranlarının yükselmesine neden olmuştur. Enflasyonda beklenen düşüşlerin olmamasının yanı sıra artışların meydana gelmesi kur ve kredi risk oranı artışlarına neden olmuştur. Tüm bu gelişmeler 2000 yılı Kasım ayına gelindiğinde bankacılık sektörünü ciddi bir krizle karşı karşıya bırakmıştır (Tunç, 2013, s. 152).



1999 yılında kurulan Bankacılık ve Düzenleme Kurumu tarafından alınan önlemler neticesinde 2008 krizi sonrasında, 2001 krizine benzer sonuçlarla karşılaşılmamıştır. Kredi kullanımlarından elde edilen faiz getirileri açısından 2001 ile 2010 seneleri arasında 4 kattan daha fazla bir artışın yaşandığı anlaşılmaktadır (TBB, 2016).

#### 2.4.2.4. Yakın Dönemde Tüketici Kredisi Türlerinin Gelişimi

2021 yılı Mart ayı itibari ile BDDK tarafından yayınlanan raporlardan elde edilen veriler altında toplam kredilerin içerisinde ticari ve kurumsal kredilerin payı %54, KOBİ kredilerinin payı %23 ve bireysel kredi kartları dahil tüketici kredilerinin payı %22'dir (BDDK, 2021, s. 11). (Şekil 1)

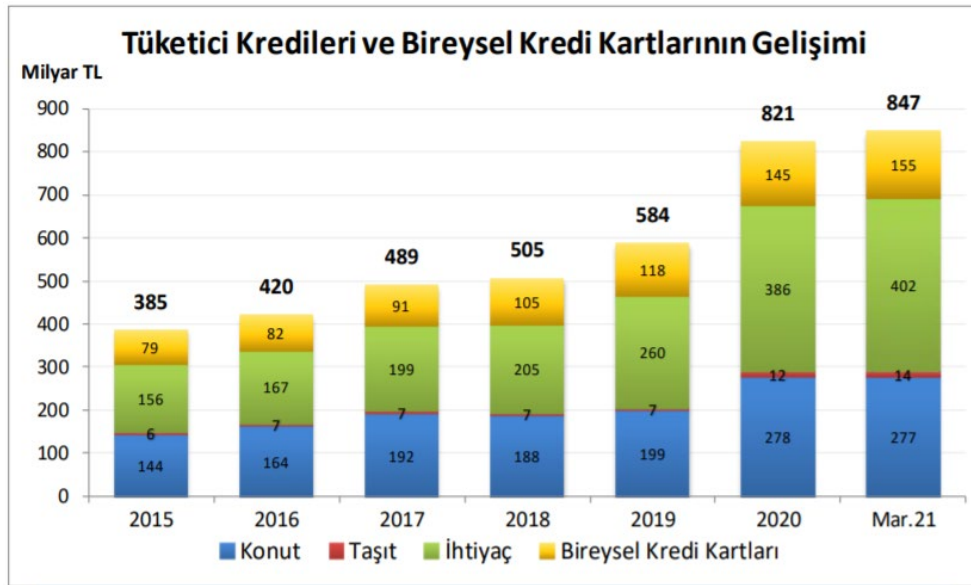


**Şekil 1. Kredi Türlerinin Gelişimi.**

[https://www.bddk.org.tr/ContentBddk/dokuman/veri\\_0014\\_48.pdf](https://www.bddk.org.tr/ContentBddk/dokuman/veri_0014_48.pdf) adresinden erişilmiştir.

Mart 2021 döneminde; ticari ve kurumsal kredilerin hacmi 2.051 milyar TL, KOBİ kredileri 879 milyar TL ve tüketici kredileri ve kredi kartları 847 milyar TL olarak gerçekleşmiştir (BDDK, 2021, s. 11).

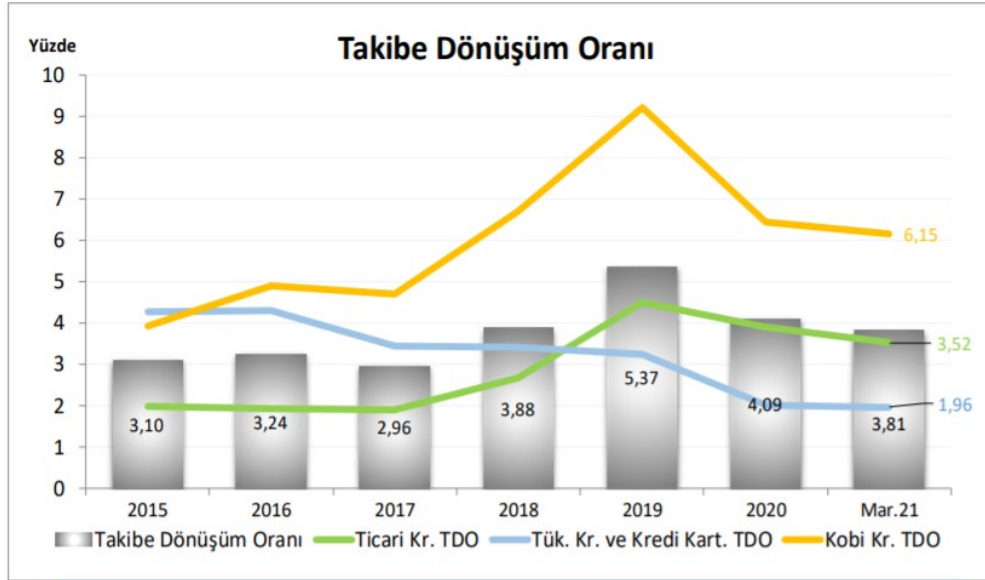
Mart 2021 döneminde konut kredileri tutarı 277 milyar TL, ihtiyaç kredileri tutarı 402 milyar TL seviyesindedir. Bireysel krediler içerisinde en yüksek pay %47 ile ihtiyaç kredilerinin olurken, konut kredisinin payı %33 ve kredi kartlarının payı ise %18'dir (BDDK, 2021, s. 13). (Şekil 2)



### Şekil 2. Bireysel Kredilerin Gelişimi.

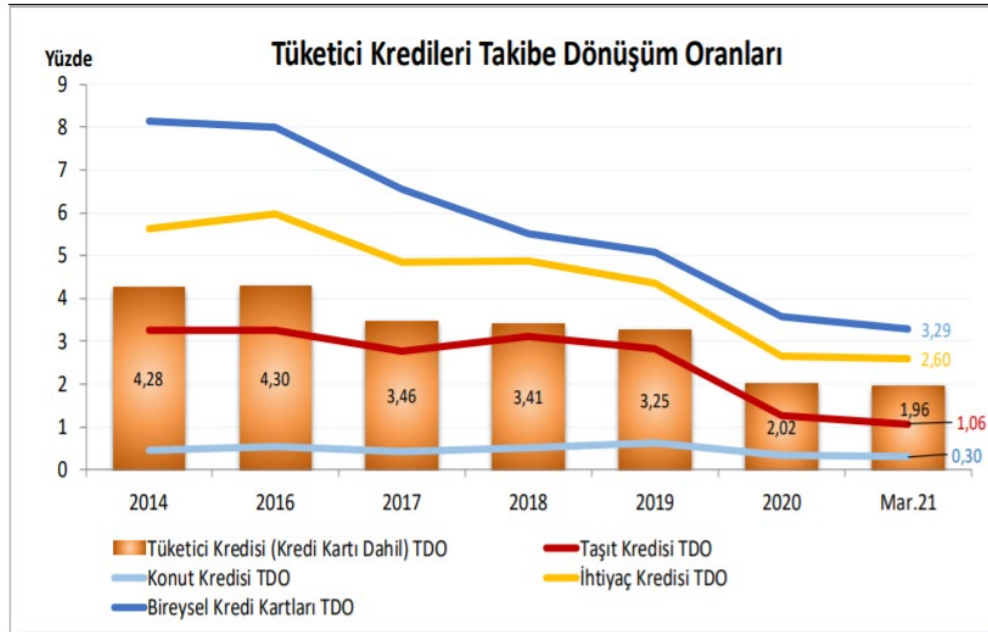
[https://www.bddk.org.tr/ContentBddk/dokuman/veri\\_0014\\_48.pdf](https://www.bddk.org.tr/ContentBddk/dokuman/veri_0014_48.pdf) adresinden erişilmiştir.

Kredilerin takibe dönüşüm oranı Mart 2021 döneminde %3,81 iken, bu oran tüketici kredileri ve bireysel kredi kartlarında %1,96 olarak gerçekleşmiştir (Şekil 3). Şekil 4 incelendiğinde konut kredisinde bu oranın %0,30 iken ihtiyaç kredisinde %2,60 olduğu görülmektedir (BDDK, 2021, s. 14-15).



**Şekil 3. Kredilerin Takibe Düşme Oranları.**

[https://www.bddk.org.tr/ContentBddk/dokuman/veri\\_0014\\_48.pdf](https://www.bddk.org.tr/ContentBddk/dokuman/veri_0014_48.pdf) adresinden erişilmiştir.



**Şekil 4. Tüketici Kredilerinin Takibe Düşme Oranları.**

[https://www.bddk.org.tr/ContentBddk/dokuman/veri\\_0014\\_48.pdf](https://www.bddk.org.tr/ContentBddk/dokuman/veri_0014_48.pdf) adresinden erişilmiştir.

## 2.5. TÜKETİCİLERİN TÜKETİM VE KREDİ TALEBİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Kredi piyasasının yaygınlaşmadığı, tüketicilerin krediye kolay ulaşamadığı dönemlerde yapılan çalışmalarda gelir, tüketim üzerinde etkili olabilmektedir. Ancak tüketici kredilerinin ucuz ve kolay ulaşılabilir olmasıyla tüketicilerin likidite kısıtı azalmıştır. Likidite kısıtı azalan tüketicilerin tüketimi, gelire daha az duyarlı hale gelirken, kredi imkanlarına ve kredi maliyetine duyarlılığı artmıştır (Kandil ve Mirzaie, 2011, s. 324).

Tüketicilerin tüketim talebini etkileyen faktörler incelenirken öncelikli olarak gelir faktörü ve harcama modelleri ele alınmıştır. Harcama modelleri incelenirken süreç içerisinde tüketicilerin her zaman rasyonel davranmadığı varsayımına dayanan hipotezlerin geliştiği, süreç içerisinde tasarrufla birlikte kredi kullanımının yaygınlaştığı, gelir algısının değiştiği, kredi imkanlarının artmasıyla birlikte tüketicilerin harcamalarının finansmanında tasarrufların yerini artan tüketim harcamaları ile birlikte kredi kullanımının aldığı görülmüştür.

Tüketici kredilerine ulaşımın kolaylaşması ile birlikte mal ve hizmet almak için kredi günümüz yaşam tarzının vazgeçilmez bir parçası haline gelmiştir. Herhangi bir mali desteğe ihtiyaç olduğunda başkalarından borç almaktansa kredi kullanma eğilimi yaygınlaşmış, yeterli mali imkan olmadığı durumlarda ev, araba vb. büyük meblağlı satın alımlarla birlikte tatil, telefon, tablet vb. düşük tutarlı küçük eşyaların temininde ve yaşamdan zevk alınan ürünlere beklemeden sahip olma imkanı sağladığından kredi kullanımı tercih edilir hale gelmiştir.

Artan tüketici kredileri ile tüketicilerin harcamaları, tüketicilere sunulan mal ve hizmetlere talep artmakta, satıcılara yönelen fon akışı neticesinde piyasa canlanmakta ve bu durum en nihayetinde milli geliri artırmaktadır. Bankalar açısından tüketici kredileri kredi portföylerini çeşitlendirerek risklerini dağıtabildikleri, görece daha karlı bir alan konumunda bulunmaktadır.

Ekonomi içerisinde toplam harcamaların öneminin artmasıyla birlikte tüketim konusunda birçok teori üretilmiştir. Bu noktada tüketicilerin tüketim ve kredi talebini belirleyen faktörlerin açıklanması faydalı olacaktır.

### 2.5.1. Tüketicilerin Tüketim Talebini Etkileyen Faktörler

Bu bölümde tüketicilerin tüketim harcamalarını ve borçlanma kabiliyetlerini açıklayıcı genel kabul görmüş teoriler detaylı olarak incelenecektir.

#### 2.5.1.1. Gelir Faktörü ve Harcama Modelleri

Tüketime dair ilk teorik açıklamayı zamanlar arası tüketim tercihi hipotezi ile Fisher, 1930 yılında yapmıştır. Fisher'in bu yaklaşımına zamanlar arası bütçe kısıtı da denilmektedir. Fisher, bireylerin hayatını bugün ve gelecek dönem olarak ikiye ayırmış olup, teoriye göre tüketici gelecekteki tüketimi bugünkü tüketime tercih ederse gelirlinin bir kısmını harcamayıp faiziyle birlikte geri almak üzere borç verme imkanına sahip olacak, tüketici bugünkü tüketimini gelecekteki tüketime tercih ederse borçlanarak gelirini aşan bir harcama yapma imkanına sahip olacaktır (Kaya, 2018, s. 3). Ancak Fisher'in teorisinde likidite kısıtı göz ardı edilmiştir (Güreşçi Pehlivan ve Utkulu, 2007, s. 41).

Fisher'e göre tüketim harcamaları sadece şimdiki gelire değil gelecek dönem gelirlerine de bağlıdır. Bu bakış açısı Modigliani'nin ömür boyu gelir ve Freidman'ın sürekli gelir hipotezleri için de dayanak noktası olmuştur.

Keynes, 1936'da yayımlanan "Genel Teori" isimli eserinde tüketim harcamalarını cari gelirin bir fonksiyonu olarak belirtmiştir. Genel teoriye göre kullanılabilir cari gelirle tüketim harcamaları arasında doğru yönlü ilişki vardır. "Mutlak Gelir Hipotezi" olarak da adlandırılan bu hipotez, tüketim ile gelir arasında oransal bir ilişki olmadığını, başka bir deyişle tüketimin gelirin sabit bir oranı olmadığını ifade etmektedir (Demirezen, 2015, s. 7).

Genel teoriye göre kullanılabilir cari gelir arttıkça tüketimin de artması gerekmesine rağmen, II. Dünya Savaşı'ndan sonra gelirdeki durgunluğa karşın tüketim harcamaları azalmamıştır. Bu durum hipotez için ilk eleştirilerin kaynağını oluşturmuştur (Mankiw, 1992, s. 395). Keynes'in mutlak gelir hipotezi 1946 yılında Kuznets tarafından zaman serileri analizi ile test edilmiş, test sonucunda Keynesyen tüketim varsayımlarının kısa dönemde geçerli olduğu ancak uzun dönemde geçerli olmadığı anlaşılmıştır (Altunöz, 2014, s. 2). Mutlak gelir hipotezinin geçerliliğine olan güvenin azalmasına yol açan bu çalışma neticesinde alternatif hipotezler geliştirilmeye başlanmıştır.

Duesenberry tarafından 1949 yılında ileri sürülen nispi gelir hipotezine göre tüketim, mukayeseli gelir ile psikolojik ve sosyal faktörlerden etkilenmekte ve cari gelirin geçmişteki en yüksek gelire oranının bir fonksiyonu olmaktadır (Palley, 2010 s. 42). Tüketimi gelirin bir fonksiyonu olarak ele alan teoriye göre tüketiciler harcamalarında kendilerinden daha yüksek standartta yaşayan bireylerin tüketimlerine özenerek "gösterişçi" bir tüketime yönelmekte, harcanabilir gelirlerinden daha yüksek bir harcama yapma eğiliminde olmaktadır (Altan ve Göktürk, 2007, s. 30). Yine teoriye göre belirli bir hayat standardına alışan tüketici geliri düştüğü zaman hemen tüketim harcamalarını değiştirmemekte aynı tüketim anlayışını devam ettirmeye çalışmakta, bu sebeple gelirin azaldığı iktisadi daralma dönemlerinde tüketimdeki düşüş gelirdeki düşüşten daha az olmaktadır. Hipoteze göre gelir artarken tüketim harcamalarının da artacağı öngörülmektedir (Kaya, 2018, s. 6).

Friedman tarafından geliştirilen sürekli gelir hipotezine göre tüketicilerin amacı gelir kısıtı altında yaşam boyu faydalarını maksimize etmektir (Holmes, 2011, s. 64). Hipoteze göre gelir, sürekli ve geçici gelirin toplamından oluşmaktadır. Sürekli gelir bireyin sahip olduğu servet ile yıllık tahmin edilen ortalama gelire eşittir. Geçici gelir, gelirden meydana gelen beklenmeyen değişimleri ifade eder (Ünsal, 2009, s. 432). Friedman hipotezinde; beklenen tüketimin temel tüketime göre şekilleneceğini yani onun bir fonksiyonu olacağını ve bireylerin servetleri ile tasarruflarının getirisini ifade eden faiz oranlarının, söz konusu payı belirleyeceğini savunmaktadır. Hipotezin en önemli dayanak noktası tüketim üzerinde etkili olan tek değişkenin sürekli gelir olması ve tüketim harcamalarının geçici gelirden bağımsız hareket etmesidir (Holmes, 2011, s. 63). Sürekli gelir

hipotezinde bekleyişler analize dahil edilerek kişilerin sürekli geliri, sürekli gelirin geçmişteki değerine bakarak belirledikleri ileri sürülmüştür (Kaya, 2018, s. 9).

Modigliani ve Brumberg tarafından 1954 yılında geliştirilen yaşam boyu gelir hipotezine göre tüketim harcamaları sadece cari gelirin değil yaşam boyu gelir beklentilerinin bir fonksiyonudur (Sivri ve Eryüzlü, 2010, s. 91). Hipotezin hareket noktasını Fisher'in zamanlar arası tüketim tercihi analizi oluşturmaktadır. Yaşam boyu gelir hipotezine göre bir ekonomide “t” dönemindeki tüketim, tüketicilerin “t” döneminde elde ettikleri gelire değil, ömür boyunca elde etmeyi planladıkları gelire bağlıdır (Ünsal, 2009, s. 428-429). Teoriye göre sürekli geliri etkilemeyen para ya da maliye politikalarının tüketim üzerinde etkisi bulunmamaktadır (Holmes, 2011, s. 63).

Yaşam boyu gelir hipotezine göre bireyin içinde bulunduğu yaş döneminin özelliklerine göre gençlik, orta yaş ve yaşlılık dönemlerinde tasarrufları farklı olacaktır. Gençlik döneminde bireylerin gelirlerinden fazla tüketimleri olması sebebiyle negatif tasarrufları vardır. Orta yaş döneminde bireyler daha fazla tasarruf yaparak hem geçmişteki borçlarını kapatır hem de yaşlılık dönemindeki harcamalar için hazırlık yaparlar. Yaşlılık döneminde emeklilik ile birlikte geliri düşen bireyler eski hayat standardını devam ettirebilmek için birikimlerini harcarlar.

Yaşam boyu gelir hipotezi ve gerekse sürekli gelir hipotezinde, tüketim tahminleri gelecekte elde edilmesi planlanan gelirlere göre düzenlenmiştir. Bu modellerdeki geleceğe yönelik gelir tahminleri geçmiş gelirlere ilişkilendirilmektedir. Bu bağlamda 1970’li yıllarda Hall tarafından geleceğe dönük gelir beklentilerinde rasyonel beklentileri geliştirilen rassal yürüyüş hipotezinde, rasyonel beklentiler söz konusu olduğundan dolayı, bireyler gelecekteki gelirlerini doğru olarak tahmin edip, tüketim harcamalarını buna göre planlarlar. Gelirde beklenmedik bir değişim olmadığı sürece tüketimde istikrarlı olur. Hipoteze göre tüketim harcamalarının değişmesi için öngörülemeyen olayların gerçekleşmesi gerekir (Taş, 2017, s. 17).

Daha önceki tüketim teorilerinde ortak olarak tüketicilerin yaşamları boyunca azami fayda sağlayabileceği fırsatları değerlendirerek planlar yaptığı, en yüksek tatmin düzeyini

hedefledikleri ve rasyonel davrandıkları varsayılmıştır. Ancak görece yakın zamanda tüketicilerin tercihlerinde gerçekten rasyonel davranıp davranmadıkları sorgulanmaya başlanmıştır. Bu yaklaşım iktisat teorisinde de karşılık bulmuş, insan psikolojisinin karar alma sürecine katıldığı iktisadın alt dalı “davranışsal iktisat” olarak adlandırılmıştır.

Davranışsal iktisadın önde gelenlerinden Laibson tarafından 1997 yılında geliştirilen “anlık hazzın cazibesi” hipotezinde tüketicilerin tasarruf davranışlarını açıklamak için tüketici tercihlerinden yola çıkılmaktadır. Laibson çalışmalarında bireylerin tercihlerinden hareket etmiş, tüketicilerin ilerleyen dönemlerdeki gelir beklentilerinin belirsiz olması durumunda tasarruf davranışlarının değişimini incelemiştir. Hipoteze göre bireylerin anlık memnuniyetleri ön plandadır. Bu sebeple bireyler rasyonel olmayan tutarsız davranışlar sergileyebilirler. Hipoteze göre bireyler rasyonel düzeyden daha az tasarruf yapabilirler. Tüketiciler rasyonel olarak değil psikolojik faktörlerin etkisiyle hareket edebilir. Bazı durumlarda bireyler sosyal alışkanlıklarının gerektirdiği gibi davranmak zorunda kalıp, kendi istekleri dışında hareket edebilirler (Laibson, 1997, s. 443-469).

Başka bir ifade ile bireyler tercihlerinde anlık duyguları ve hazları ile hareket ederler (Van Rijckeghem, 2010, s. 17). Örneğin bugün bir elma mı yoksa bir yıl sonra iki elma mı veya bugünkü 100 TL ile bir yıl sonraki 150 TL arasında tercih yapılması durumunda birçok tüketici kararının rasyonel olup olmadığına bakmaksızın bugünkü az öneriyi kabul edebilir. Tüketiciler anlık hazzın cazibesi ile gelecekte elde edeceği daha yüksek getiriden vazgeçebilir. 365 gün sonra 100 TL ile 366 gün sonrasındaki 110 TL arasında tercih yapan bireylerin çoğu da 366’ncı günkü öneriyi kabul edeceklerdir. Zira önerinin vadesi uzadıkça kısa döneme göre daha fazla sabır göstereceklerdir (Akın, 2018, s. 28).

Laibson, tüketicilerin tüketim kararlarını alırken çokta rasyonel davranmadıklarını, anlık olarak karar verdiklerini ileri sürerek tüketicilerin harcama eğiliminin analizinde, sosyolojik ve psikolojik etkenlerinde teorik incelemeye dahil edilmesi gerektiğini savunmaktadır.



Bu temel gelir-tüketim hipotezleri üzerine çok sayıda ampirik çalışma yapılmıştır. Yapılan çalışmaların bazılarında hipotezleri destekleyen bazılarında da desteklemeyen sonuçlara ulaşılmıştır. Aşırım (1996) tarafından 1987-1994 dönemi çeyreklik verileri kullanılarak yapılan çalışmada gayrisafi milli hâsıla, tüketici fiyat endeksi ve tüketim harcamalarının cari ve gecikmeli değerlerinin tüketim üzerinde etkili olmadığı sonucuna varılmıştır (Aşırım, 1996, aktaran; Sivri ve Eryüzlü, 2010, s. 93-94). Güreşçi Pehlivan ve Utkulu (2007, s. 47-48) çalışmalarında Türkiye için yaşam boyu sürekli gelir hipotezinin geçerli olduğu sonucuna varmıştır. Buna karşın, 1987-2002 dönemi için yaşam boyu sürekli gelir hipotezinin geçersiz olduğu sonucuna ulaşılan çalışmalar da bulunmaktadır (Sivri ve Eryüzlü, 2010, s. 93-94).

#### 2.5.1.2. Tüketicilerin Tüketimini Etkileyen Diğer Faktörler

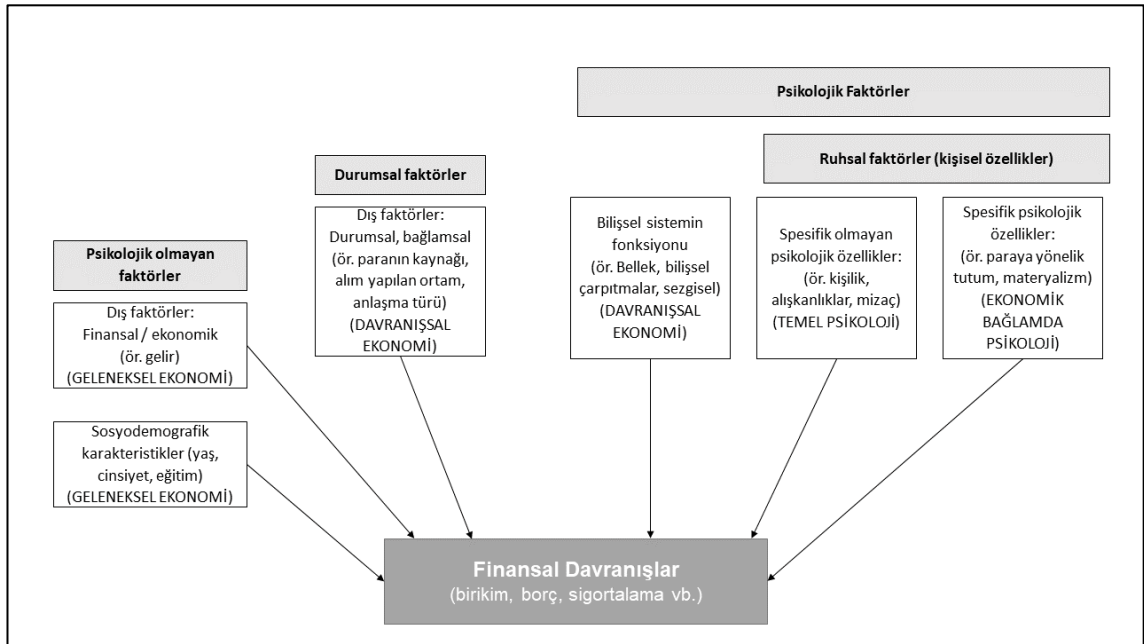
Ekonomi alanında tüketim harcamaları ile en çok ilişki kurulan değişken gelir unsurudur. Gelir unsuru dışında tüketimi; kamu kesimi harcamaları, vergi politikaları ve kamu borçlanma oranları ile belirlenen maliye politikaları, enflasyon, para arzı, döviz kuru, faiz oranı ve likidite oranı ile uygulanan para politikası araçları, başta işsizlik olmak üzere demografik ve gelir dağılımı gibi faktörler ile diğer sosyopsikolojik faktörler etkilemektedir (Demirezen, 2015, s. 13-21).

#### 2.5.2. Tüketicilerin Kredi Talebini Etkileyen Faktörler

Finansal davranış, esasında bireylerin birikim veya yatırım yapması, mal veya hizmet satın alması ve borçlanması gibi davranışlardır. Bu sebeple de bireylerin gelirleri ve sahip oldukları varlıklar ile doğrudan bir ilişkiye sahiptir. Finansal davranışları inceleyen ilk çalışmalarda bireylerin finansal davranışları; gelir, finansal okuryazarlık ve demografik özellikler gibi değişkenlerle sınırlı kalınarak ele alınmış olsa da sonraki dönemlerde yapılan çalışmalar psikolojinin de önemli bir değişken olarak ele alınması gerektiğini göstermiştir (Maison, 2019, s. 1). Bu çalışmalarda finansal kararlar üzerinde bireylerin psikolojik durumları ile duygu ve düşüncelerin aktif rol oynadığı görülmüş olup, bu sonuçlar bireylerin finansal davranışlarını ele alan ve bu davranışları inceleyen bir yaklaşım olan davranışsal ekonominin çıkış kaynağını oluşturmuştur.

Bireylerin finansal davranışlarını psikolojik açıdan ele alan davranışsal ekonominin başlangıcı 1960'lı yıllara dayanır. Herbert A. Simon'un kendisine 1978 yılında Nobel Barış Ödülleri kapsamında verilen Sveriges Riksbank Ekonomi Bilimleri Ödülünü kazandıran ekonomik kuruluşlar içerisinde karar verme teorisi ve süreci üzerine yaptığı çalışma ile beraber psikolojinin ekonomi içindeki etkisi popülerlik kazanmıştır. Aynı ödül 2002 yılında Vernon Smith, 2017 yılında ise Richard Thaler'e verilmiştir. Yakın dönemde ödül alan iki çalışmanın da davranışsal ekonomi üzerine olması, davranışsal ekonomi yaklaşımının günümüzde de geçerliğini sürdürdüğünü göstermektedir.

Davranışsal ekonomi modeline göre bireylerin finansal kararları birden fazla faktörün etkisiyle şekillenir. Davranışsal ekonomi yaklaşımı çerçevesinde bireylerin finansal davranışlarını etkileyen faktörler Şekil 5'de verilmiştir.



**Şekil 5. Finansal Davranışları Etkileyen Faktörler.**

(Maison, 2019, s. 8)

Şekil 5'te görüldüğü üzere bireylerin finansal davranışları durumsal faktörler, psikolojik faktörler ve psikoloji dışı faktörler olmak üzere üç gruba ayrılmıştır. Bu grupta ruhsal faktörler ile kişisel özellikler psikolojik faktörler arasında yer almaktadır. İlgili

şekilde psikoloji dışı faktörlere ait davranışlar geleneksel ekonomi kapsamında değerlendirilmiştir.

Bu bölümde tüketicilerin kredi kullanım davranışlarını etkileyen unsurlar ele alınmıştır.

#### 2.5.2.1. Geleneksel Ekonomi Anlayışına Göre Tüketicilerin Kredi Talebini Etkileyen Faktörler

Geleneksel ekonomi anlayışı finansal bir davranışın gerçekleştirilmesinden önce içinde bulunulan durumun ve olası seçeneklerin tüketici tarafından değerlendirilerek tüketicinin kendisi için en doğru kararı alacağı varsayımına dayanır. Basit düzeyde muhakeme becerisi ve finansal bilgi gerektiren durumlarda pek çok tüketici doğru kararları verebilirken daha karmaşık olan ve kapsamlı bir bilgi gerektiren finansal davranışlarda tüketiciler finansal bilgi düzeylerine göre farklılaşan kararlar alabilmektedir.

Kredi kullanımı doğru kararı verebilmek için geniş kapsamlı finansal bilgi gerektiren bir alandır. Bu açıdan yatırıma benzetilebilir ancak tasarruftan farklı olarak ele alınmalıdır. Kişinin kredi seçiminde vereceği karar mevcut seçeneklerin karşılaştırılmasına dayanmakta olup, sadece seçenekler doğru bir şekilde tahlil edildikten sonra sonuçlandırılmalıdır. Bir kişinin doğru kararı vermesi için kredi sisteminin nasıl çalıştığını, hangi ek ücretler ve faiz oranlarının uygulandığını, erken ödeme ve temerrüt şart ve koşullarının neler olduğunu anlaması gerekir. Bu varsayım ne tür bir kredi kullanılacağına karar verilirken bilgi aramak, kredi tekliflerinin çeşitli unsurlarını hesaba katmak ve ilgili riski dikkatlice değerlendirmek şeklindeki üç temel bileşenin varlığına dayanır. Bu varsayımdaki unsurlara dikkat eden kişilerin etmeyenlere göre daha uygun koşullarda kredi kullandıkları diğer bir deyişle daha rasyonel davrandıkları belirlenmiştir (Kamleitner, Hoelzl ve Kirchler, 2012, s. 14). Buna karşın kredi maliyetlerini anlamayan tüketicilerin daha yüksek yıllık faiz oranlarına sahip kredileri kullandıkları, kredi ürünleri hakkında düşük düzeyde bilgiye sahip tüketicilerin ise kredi seçiminde genellikle daha kararsız oldukları görülmektedir (Disney ve Gathergood, 2013, s. 2254).

Tüm tüketicilerin kredi kullanım kararı alırken olası seçenekleri geniş kapsamlı tahlil edip en doğru kararı almaya çalışacağını söylemek oldukça güçtür. Bu sebeple geleneksel ekonomi yaklaşımı, mevzuat açısından bilgi seviyesi yüksek, mevcut ekonomik durumu algılayabilen ve kendisine sunulan kredi seçeneklerini doğru şekilde analiz edip aralarından kendisine en uygun olanı belirleyebilen, başka bir ifade ile finansal okuryazarlık düzeyi yüksek olan ve rasyonel davranabilen tüketicilerin finansal davranışlarını açıklamada daha iyi bir seçenektir. Kredi kullanımı ele alındığında finansal bilgi ve becerisi ilgili finansal davranış ve kararlar için yeterli olmayan yahut yeterli olsa da çeşitli faktörlerin etkisiyle hareket eden tüketicilerin finansal davranışlarının açıklanmasında ise psikolojik faktörlerden yararlanmak ve bu faktörlerin etkisini yordamak gerekir. Ayrıca tüketiciler buldukları ekonomik şartlara göre kredi kullanım tercihlerinde değişiklik yapabilirler.

#### 2.5.2.2. Durumsal Faktörler

Kredi kullanımında, kredi şartlarına ek olarak tüketicinin içinde bulunduğu ekonomik durum da tüketicinin kredi kullanım kararını etkileyebilen bir unsurdur. Tüketiciler benzer kredi seçenekleri içerisinde ödemesiz dönem sunulması, istenilen döviz cinsinden kredi sunulması ve bağlı kredi kullandırılması gibi özel şartları veya fırsatları içerenleri kendi ekonomik durumlarına daha uygun bularak bunları tercih edebilirler.

Kişisel borç ve gelir ilişkisi durumsal faktörler arasında ele alınabilmektedir. Bazı durumlarda ortaya çıkan finansal zorluklar, tüketicilerin temel yaşam ihtiyaçlarını birikimleriyle karşılayamamalarına sebep olarak zorunlu olarak tüketicileri borç almaya ve kredi kullanmaya yöneltebilir. Nitekim pek çok çalışmanın sonuçları da gelir düzeyi düşük tüketicilerin ihtiyaç kredisi kullanma oranının daha yüksek olduğunu ortaya koymaktadır (Webley ve Nyhus, 2001, s. 439; French ve McKillop, 2016, s. 4).

Borç alma davranışı üzerinde cinsiyetin etkisi de bulunmaktadır. Çalışmalarda erkeklerin genellikle finansal stres ve kaygı yaşama eğilimlerinin daha düşük olmasından dolayı kredi kullanımı gibi finansal taahhütlere girme konusunda kadınlardan daha olumlu bir

yaklaşımına sahip olduğu, kadınların ise kredi kartı kullanımına daha yatkın olduğu görülmüştür (Vieira, Oliveira ve Kunkel, 2016, s. 85).

Kredi kullanım sürecinin uzunluğu ve tüketici açısından kolaylığı da durumsal bir faktör olarak bireylerin kararlarını etkileyebilir (Yiğit, 2009, s. 128; Thaler ve Sunstein, 2008, s. 139). Tüketiciler kredi taleplerini daha hızlı kabul edeceğini düşündükleri bir bankayı finansal açıdan en cazip olmasa bile tercih etme eğiliminde olabilirler. Thaler ve Sunstein (2008, s. 139–140) Birleşik Devletler’deki pek çok üniversite öğrencisinin devletin özel bankalara göre daha uygun faiz oranıyla sunmuş olduğu ancak başvurabilmek için yüzlerce sorudan oluşan ölçeklerin doldurulmasını şart koşan ve uzun bir onay süreci gerektiren öğrenim kredisi yerine daha yüksek faiz oranlarına sahip ancak daha kısa sürede sonuçlandırılabilen özel bankaların sunduğu kredi seçeneklerine yöneldiğini belirtmiştir.

### 2.5.2.3. Psikolojik Faktörler

Güven hissi Maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisi listesinde ikinci basamakta yer alan ve bütün canlıların davranışlarına etki eden temel ihtiyaçlardan biri olarak listelenmektedir (Lester, 2017, s. 1). İnsanlar için güven kavramı yalnızca yaşamı tehdit eden bir unsur olarak değil aynı zamanda, birikimlerin kaybedilmek istenmemesi gibi, ekonomik anlamda da ele alınmalıdır. Tüketiciler hayatlarının her alanında olduğu gibi kredi kullanımları sürecinde de kendilerini güvende hissetme hissini etkisiyle davranma eğiliminde olacaktırlar. Kredinin ödenememesi sonucu olabilecekler, bankayla yapılan sözleşme şartları ve bankayla yaşanabilecek olası bir anlaşmazlık durumunda tedirginlik veya kredi taksitinin tüketicinin yaşam standartlarına olabilecek olumsuz etkisi gibi korkular da güven duygusu ile ilişkilidir. Tüketicilerin yasaların tarafsız olduğuna dair kanaati, kredi kullanımında veya sonrasında bankalarla yaşayabilecekleri olası bir anlaşmazlık durumlarında ilgili mevzuatın kendi hak ve menfaatlerini koruyacağına dair güvenleri, bu hakların kullanım kolaylığı ve sürecin uzunluğuna dair beklentileri ve inanışları tüketicilerin kredi kullanımına dair güven hislerini etkiler. Tüketicilerin güven hissini olumsuz etkilenmesi kredi kullanıp kullanılmayacağına ve kredi kullanılması durumunda seçilecek banka, kredinin toplam miktarı ve vadesi üzerinde etkili

olabilmektedir. Tüketicilerin kendi yasal haklarına ilişkin güven hissini zarar görmesi ayrıca ilgili mevzuatın tarafsızlığına dair önyargıları güçlendirip kredi kullanma eğilimini düşürebilir. Ancak güven hissi kişilerarası farklılık gösteren bir duygudur. Bu sebeple tüketicilerin finansal davranışlarını etkileyen diğer psikolojik unsurların da ele alınması gereklidir.

Tüketicilerin borçlanmaya yönelik tutumları kredi kullanımı konusunda tüketicilerin kararlarını psikolojik açıdan etkileyen bir unsurdur. Borç korkusu psikolojik baskı ile ilişkilidir ve alınan kredinin çok yüksek olduğu hissini güçlendirir. Bu baskı tüketicileri kredi kullanımından kaçınmaya, kredi kullanılması durumunda daha düşük tutarda kredi kullanmaya ve kısa sürede ödeme yapacak şekilde plan yapmaya iter. Borca karşı iyimser tutum ise kişileri finansal zorlukları üstlenmeye ve bankaların sunmuş olduğu nakit avans seçenekleri gibi görece yüksek faizli ve finansal açıdan cazip olmayan kredi kullanımına daha ılımlı yaklaşımlarına sebep olur (Kim ve Lee, 2018). Sonuç olarak borca karşı tutum, kredi kullanıp kullanmama kararlarına etki edebilir ve tecrübeler yoluyla değişebilir (Maison, 2019, s. 151).

Borçlanmayı, özellikle de aşırı borçlanmayı, inceleyen çalışmalarda karşılaşılan bir diğer unsur ise kişilerin oto kontrolleridir (Achtziger, Hubert, Kenning, Raab ve Reisch, 2015, s.146; Gathergood, 2012, s. 591). Oto kontrol düzeyi düşük olan tüketiciler daha dürtüsel ve sabırsız olmaları nedeniyle ödeyemeyecekleri miktarda borçlanmaya daha yatkındırlar (Gathergood, 2012, s. 591).

Borçlanma üzerinde önemli bir etkisi olan bir diğer psikolojik unsur ise bireylerin materyalizm eğilimidir (Kamleitner vd., 2012, s. 8; Maison, 2019, s. 156; Watson, 2003). Materyalist kişiler, toplum içerisinde kabul ve değer görmeye sahip olma para, mal ve mülk gibi unsurların çok büyük bir öneminin olduğunu kabul ederler. Materyalizmin kişilerdeki işaretlerinden biri de yeni malların ve var olanın daha iyi bir versiyonunun kendisini diğer insanların hayranlık nesnesi haline getirdiği inancıdır. Materyalist kişiler her zaman sahip olunandan veya ihtiyaç duyulandan daha fazla veya daha iyi şeye sahip olmak isteyebileceğinden bu ihtiyaç hiçbir zaman tam olarak karşılanamaz (Maison, 2019, s. 156). Sürekli ortaya çıkan yeni ihtiyaçların karşılanmaya çalışılması ise bu

kişileri borç almaya ve kredi kullanmaya sevk etmektedir. Bu sebeple materyalist kişiler para harcamaya, borç almaya ve kredi kullanmaya yönelik daha olumlu tutumlara sahiptirler (Kamleitner vd., 2012 s.8-9; Watson, 2003, s. 735).

Tüketicilerin bankalara yönelik algıları ve geçmiş dönem tecrübeleri de kredi kullanımındaki tercihlerini etkileyebilir. Tüketiciler, tüketici kredisi dışında bir konuda banka ile yaşadıkları olumsuz bir tecrübe nedeniyle ilgili bankanın kredi teklifi yerine başka bankaların tekliflerine yönelebilirler veya yaşamış oldukları olumlu bir tecrübe nedeniyle ilgili bankanın kredi teklifini tercih etme eğilimi gösterebilirler. Ayrıca tüketicilerin bankalara yönelik algıları, yalnızca kendi tecrübeleri ile değil çevrelerindeki diğer kişilerin tecrübeleri ve onların banka tercihlerini öğrenmeleri neticesinde de değişebilir.

Kişilerin ruhsal durumları da finansal kararlarına etki etmektedir. Yapılan çalışmalarda, kendisini mutlu hisseden katılımcıların karar verme ve muhakeme sürecinde üzgün hissedenlere göre daha az tedbirli olması nedeniyle duygu durumunun da bireyin davranışlarına karar verme sürecinde etkili olduğu belirtilmiştir (Bless ve Igou, 2005, s. 204; Lerner, Li ve Weber, 2013). Üzüntü, mutluluk, istek, kaygı veya baskı gibi başka duygu durumları da kişilerin çeşitli bilişsel veya duygusal mekanizmalarını tetikleyerek karar alma sürecine etki etmektedir (Lerner, Li, Valdesolo ve Kassam, 2015, s. 816).

## **2.6. TÜKETİCİNİN KORUNMASI KAVRAMININ TARİHSEL GELİŞİMİ**

Tüketicinin korunması kavramı tarih boyunca çeşitli süreçlerden geçerek günümüzdeki anlam ve önemine kavuşmuştur. Tüketicinin korunması tüketicilerin kendileri dışında başka kişi ya da otoriteler tarafından haklarının korunması için yapılan faaliyetleri içermektedir. Bu faaliyetlerden tüketicilerin bir araya gelerek sosyal bir güç olmaları ve nihayet bu konu ile ilgili olarak çeşitli kuruluşların faaliyetleri anlaşılmalıdır. Tüketicinin korunması kavramı içerik olarak tüketicilerin korunması ile birlikte tüketicilere yardımdan oluşmakta, bu kapsamda tüketicinin korunması; kamunun, tüketicilere mal ve hizmet sunanların, özel kuruluşların tüketici haklarını koruyacakları ve tüketicilere yardımcı olacakları bir ortamda tüketicilerin organize edilmiş çabaları olarak

tanımlanmaktadır. Aslında bu üçlü yapıdaki her bir unsur birbirinin rakibi değil bütünlüycisi konumundadır (Babaoğul ve Şener, 2007, s. 5).

Tüketim, insanlığın doğuşu ile başlamıştır. İnsanlık tarihinin ilk dönemlerinde insanların kendi ürettikleri mal ve hizmetleri ihtiyaç duydukları mal ve hizmetler ile değiştirdikleri trampa ekonomisinin olması, insanların hem üretici hem tüketicisi olmaları ve kendi içlerinde küçük kapalı gruplar halinde yaşamları sebepleriyle tüketicinin korunmasına çok fazla gereksinim duyulmamıştır (Akipek, 1999, s. 69). Hammurabi Kanunlarında, Sümerlerde, Hititlerde, Roma, Yunan ve eski Hint Kanunlarında tüketicilerin korunması amacıyla yiyeceğin saflığının korunması ve ölçülerde dürüstlüğü sağlanmasına ilişkin hükümler yer almaktaydı (Tiryaki, 2007, s. 21). Roma Hukuku döneminde alıcının satın aldığı ürünün iyi ve kusursuz olmasını talep hakkı bulunmakta ve satılanın ayıplarını bildiği halde susan satıcının da alıcının uğradığı zararları giderme yükümlülüğü bulunmaktaydı (Yolcu Altınar, 2018, s. 1112-1113).

1215 yılında İngiltere’de imzalanan ve tarihin ilk anayasası olarak kabul edilen “Magna Carta Libertatum”da şarap, bira, mısır ve kumaş ürünlerinde kullanılan ölçü birimlerinin standart hale getirilmesi, tüketicilerin korunması açısından ilk somut adım olarak kabul edilmektedir (Tiryaki, 2007, s. 22). Tarihimize bakıldığında ahilik teşkilatının ve sonrasında loncaların belirlediği standart ve uygulamaların, dolaylı olsa dahi, tüketicilerin korunmasına hizmet ettiği ileri sürülebilir.

Ancak tüketicinin korunması kavramının günümüzdeki önemine kavuşması sanayi devrimi sonrasında gerçekleşmiştir. Sanayi devrimi sonrasında artan üretim sonucunda üretilen mallarla ilgili teknik bilginin yetersizliği ve hemen hemen aynı kalitede üretilmesine rağmen değişik firmalarca değişik fiyatlarla piyasaya sunulması, zamanla ürün kalitesinin düşmesine rağmen fiyatların artması, malların satılması için aldatıcı ve yanıltıcı reklamlar yapılması tüketicilerin işlerini zorlaştırmıştır (Akipek, 1999, s. 68).

Sanayi devrimiyle birlikte toplumdaki ihtiyaçları karşılamak üzere piyasaya daha fazla teknolojik ürün ve kapsamlı hizmetlerin sürülmesi, bu mal ve hizmetlerden yararlanacak tüketicilerin mal ve hizmetlerin içerikleri hakkında bilgisiz kalmalarına ve neticede



sağlıklı karar verememelerine neden olmuştur. Bunun sonucunda piyasada, para ve bilgi yönünden güçlü, deneyimli ve örgütlü olan girişimciler ile girişimcilerin sunduğu mal ve hizmetleri kullanan, girişimcilere kıyasla bilgi ve mali yönden daha zayıf ve ihtiyaçları nedeniyle bağımlı durumda olan tüketiciler karşı karşıya gelmişlerdir. Tüketiciler bu dönemde satın aldığı malların özellik ve kalitesine dair bilgileri bulunmadan, ürünlerin tehlike ve zararlarının farkında olmadan sadece malın reklamlarında yer alan bilgilerle hareket etmişlerdir. Bu dönemde tüketicilerin tam ve doğru bir bilgilendirme sonrasında sağlıklı bir şekilde karar alamayacak durumda olmalarından dolayı tüketicilerin zarara uğrama riski artmıştır. Sanayi devrimiyle birlikte artan üretim, tüketimi salt “ihtiyaç” olgusundan ayırmış, tüketimin bizzat kendisini ihtiyaç haline gelmiştir (Yolcu Altın, 2018, s. 1113-1114).

Modern anlamda tüketici hareketinin başlangıç noktası olarak Stuart Chase ve Frank Schlink tarafından 1927 yılında yazılan ve tüketicilerin örgütlenmesinin önemi vurgulanan “Paranızın Değeri” adlı kitap kabul edilmektedir (Göle, 1983, s. 23). Üreticiler ile tüketiciler arasındaki güç dengesizliği giderek artarken taraflar arasındaki uyumsuzlukların çözümünde genel hükümler içeren kanunların yetersiz kaldığı, tüketicinin korunması amacıyla özel hukuki düzenlemeler yapılmasının gerektiği anlaşılmıştır (Yolcu Altın, 2018, s. 1114-1115).

Bu açıdan Amerika Birleşik Devletleri başkanlarından J.F. Kennedy’nin 15 Mart 1962 tarihinde ABD Kongresine sunduğu bildiriye sağlık ve güvenlik hakkı, aydınlatılma hakkı, pazarda özgürce seçme ve temsil edilme hakkı olarak saydığı dört temel tüketici hakkı, tüketici hukukunun gelişimi açısından önem arz etmektedir (Özel, 2007, s. 15). Birleşmiş Milletler tarafından yapılan çalışmalarda da tüketicilerin temel gereksinimlerinin karşılanması, güvenlik ve güven duyma, mal ve hizmetlerin özgürce seçilmesi, bilgi edinme, eğitilme, tazminat isteme, sesini duyurma ve sağlıklı çevrede yaşama hakkı evrensel tüketici hakları olarak açıklanmıştır (Taşkın, 1997, s. 32).

Avrupa’ya bakıldığında İngiltere’de tüketicinin korunmasına yönelik yasal düzenlemeler ancak İkinci Dünya Savaşı’ndan sonra gerçekleştirilmiş, İsveç’te tüketicilerin korunması bakımından “Tüketici Ombudsman”ı kurumu kurulmuştur (Tiryaki, 2007, s. 23). İsviçre,

Almanya, Belçika, Fransa’da tüketicinin korunmasına dair düzenlemeler, kanunlarda yapılan değişiklikler ya da mevcut kanunlara yapılan eklemelerle yapılmıştır. Bu bağlamda 1962 yılında ABD, 1968 yılında Japonya, 1971 yılında İsveç ve Almanya, 1973 yılında Meksika ve Fransa, 1979 yılında Avusturya, 1981 yılında İsrail ve Portekiz, 1983 yılında Lüksemburg, 1984 yılında İspanya, 1991 yılında Yunanistan tüketicilerin korunmasına dair düzenlemeler yapmışlardır (Oral, 2013, s. 1478).

### **2.6.1. Türk Hukukunda Tüketicinin Korunması Kavramının Gelişimi**

Selçuklu ve Osmanlı İmparatorluğu döneminde tüketicilerin “Ahi Teşkilatı” ve loncalar ile korunduğu görülmektedir. Ahilik teşkilatının tanımlanabilmesi için de öncelikle teşkilatın başlangıç noktası olan fütüvvet anlayışının açıklanması gerekmektedir. Arapça kökenli bir sözcük olan fütüvvet, İslam’da olan ve güzel özellikler için kullanılan bir kavramdır. Arap toplumunda misafirperverlik, yardımlaşma ve cömertlik gibi anlamlara gelir. İlk başta gençlerin bir disiplin içerisinde yetiştirilmesi için fütüvvet ocakları kurulmuştur.

Genel ahlak kurallarını çağrıştıran fütüvvet ilkeleri, Anadolu’da halk ve özellikle esnaf arasında benimsenmiştir (Mahiroğulları, 2011, s. 140-141). Fütüvvetler Selçuklu ve Osmanlı dönemlerinde Anadolu’da yaşayan halkı sanat, ticaret gibi çeşitli meslek alanlarında yetiştiren ve çalışma hayatına yön veren örgütlü yapılar haline gelmişlerdir (Güvemli, 1995, s. 398).

Ahi teşkilatı, Anadolu’da, Anadolu Selçukluları zamanında fütüvvet teşkilatının yapısı içinde kurulmuştur (Gündüz vd., 2012, s. 39). Ahilik ilk başlarda az sayıda esnaf kolunda örgütlenmiştir. Zaman içinde Anadolu’da yayılmış bütün esnaf ve çalışanları bünyesinde toplayan çok yönlü, dini temelleri haiz, sosyal bir teşkilat haline gelmiştir. Ahilerin kurdukları teşkilat günümüzdeki esnaf, ticaret ve sanayi odaları, işveren ve işçi sendikaları, eğitim hizmetleri veren kuruluşlar, Türk Standartları Enstitüsü gibi kurum ve kuruluşların temeli sayılmaktadır (Öztürk, 2002, s. 3-4).

Fütüvvete ilişkin kuralların yer aldığı fütüvvetnameler; fütüvvetin kuruluş amacının, işleyiş ilkelerinin ve şartlarını içeren bir nevi tüzük görevi görmekteydi (Ülgener, 1981, s. 89). Osmanlı İmparatorluğu döneminde Ahiliğin belirlediği ve uyguladığı standartlar padişah fermanıyla hukuk normu haline getirilmiştir. II. Bayezid emriyle 1502 yılında yayınlanan “Kanunnâme-i İhtisab-ı Bursa” isimli ferman, dünya tarihindeki ilk tüketici kanunu olma özelliği taşımaktadır. “Kanunnâme-i İhtisab-ı Bursa” (Bursa Belediye Kanunu) kalite standardının belirlendiği ilk kanun, ilk gıda maddeleri yönetmeliği olma özelliklerini de taşımaktadır. Kanunnâme-i İhtisab-ı Bursa’da; sebze ve meyvenin, tuz, ekmek gibi günlük hayatta sıklıkla kullanılan ürünlerin, tekstil, tarım, tahıl, orman, deri ve hayvan ürünlerinin satış koşulları, fiyatları ve kaliteleri standarda bağlanmıştır. Fermenda bugünkü standartlar ve yönetmelikler gibi boyama, ambalaj, kalite ölçütleri belirlenmiş, tavan fiyat ve ceza hükümlerine yer verilmiştir (Özdemir, 2017, s. 5).

Osmanlı Devleti’nde zamanla değişen iktisadi yapı ve sınırların genişlemesi ile Müslüman olmayan toplulukların da ticarete söz sahibi olması, Müslüman Türklerin yoğun olduğu Ahilik Teşkilatı’nın yetersiz hale gelmesine yol açmıştır. Azınlık esnafının taleplerinin de artması sonucunda Ahilik Teşkilatı yerini Lonca Teşkilatı’na bırakmıştır (Güvemli, 1998, s. 69).

Osmanlı Devleti’nde bir malın fiyatı çeşitli meslek temsilcileri ve kamu görevlilerinden oluşan bir heyet tarafından belirlenirdi. Toplanan heyet önce ürünün hammaddesini, hangi kalitede olacağını ve malın maliyetini belirler sonrasında fiyata karar verirdi. Bu sayede malın yüksek fiyattan satılması engellenerek piyasa ve tüketiciler korunur, fiyat tespiti işleviyle tüketicinin ucuza mal edinmesi sağlanırdı (Gündüz vd., 2012, s. 47).

Ahilik ve lonca sistemi günümüzde tüketicileri korumakla görevli bazı kurumların işlevlerini de yerine getirmişlerdir. Örneğin hatalı üretilmiş malın satılması, satılan malın normal dayanma süresinden, başka bir ifade ile garanti süresinden önce eskimesi ve imalat hatası olması durumunda malın ikame ürünle değiştirilmesi sağlanarak tüketici mağduriyetinin önüne geçilmiştir. Ayrıca Ahi yetkilileri yalnızca yurt içinde üretilen ürünlerin değil ithal edilen ürünlerin kalitesi ve kullanıma uygunluğunu da kontrol etmişlerdir (Mahiroğulları, 2011, s. 149-150). Satın alınan ürünle ilgili aldatıldığını

düşünen tüketicinin satıcıyı, günümüz Tüketici Hakem Heyetleri'ne benzer şekilde, en üst Ahilik kurumuna kadar şikâyet etme hakkı bulunmaktaydı (Durak ve Yücel, 2010, s. 158).

Osmanlı İmparatorluğu'nda tüketicilerin korunması ile ilgili olarak, esnaf ve sanatkârların uymak zorunda olduğu ilkeler “nizamlar” adı ile yayınlanmıştır. Nizamlarda imalat, pazarlama, tartı ve ölçülerde, fiyatlarda uyulacak kurallar ve uyulmadığı takdirde verilecek cezalar da belirlenmiştir. Tüketici hakları ve tüketicinin korunması ile ilgili düzenlemeler ve mekanizmalar Ahilik ve lonca teşkilatları üzerinden Osmanlı İmparatorluğu'nda işletilmiştir. Ancak Osmanlı İmparatorluğu'nun zayıflaması sonucu bu kurum ve uygulamalar etkinliğini kaybetmiş, tüketiciler önemli ölçüde korumasız kalmıştır (Altıok ve Babaoğul, 2007, s. 38).

Cumhuriyetin ilanı ile birlikte Türkiye'de 1950'li yıllara kadar devam eden planlı kalkınma döneminde sanayileşmeye önem verilmiş, tüketicinin korunması ikinci planda kalmıştır (Özel, 2007, s. 15-16). Hukuki anlamda ilk defa 1970 yılında, İkinci Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda tüketicilerin sorunlarından ve örgütlenmesinden bahsedilmiştir. Yine ilk olarak 1971 yılında Ticaret Bakanlığı koordinatörlüğünde yapılan bir kongrede “tüketicinin korunması” kavramı üzerinde durulmuştur. Ticaret Bakanlığı tarafından tüketicinin korunması ve piyasanın düzenlenmesi amacıyla; “Tüketicinin Korunması İçin Ticaret Konusu Mal ve Hizmetlerle İlgili Faaliyetlerin Düzenlenmesi Hakkında Kanun Tasarısı” hazırlanmış, TBMM'ye sevk edilmesine karşın kanunlaşmayan bu tasarıdan sonra 1975 yılında mezkur bakanlık tarafından “Ticaretin Düzenlenmesi ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı” hazırlanmış, bu tasarıda TBMM'de kanunlaşmamış yine Ticaret Bakanlığı tarafından 1981 yılında hazırlanan “Ticari Faaliyetlerin Düzenlenmesi ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı” ile 1983 ve 1984 yıllarında hazırlanıp TBMM'ne sunulan “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarıları” da tasarı olarak kalmışlardır (Müftüoğlu, 2000, s. 9).

Türkiye'de tüketicilerin korunması alanında yapılan çalışmaların tek bir çatı altında toplanması amacıyla 1993 yılında Sanayi ve Ticaret Bakanlığı bünyesinde, Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü kurulmuştur. Genel Müdürlük tarafından

Avrupa Topluluğu müktesebatına uygun olarak hazırlanan 08.03.1995 tarihli ve 22221 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak 8 Eylül 1995 yılında yürürlüğe giren 4077 sayılı “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun” ile tüketicilerin korunması noktasında özel bir kanun çıkarılarak tüketicilerin korunması amaçlanmıştır. Bu kanunla tüketiciler ilk kez Türkiye’de yasal, kurumsal ve örgütsel haklar elde etmişlerdir. Kanun çıkarılmadan önce tüketicinin korunması noktasında çok sayıda yasa, tüzük ve yönetmelik içerisinde yürürlükte olan hükümler, 4077 sayılı Kanunla bir çatı altında toplanmıştır (Güler, 2007, s. 82).

Zaman içerisinde değişen ve gelişen piyasa şartları içerisinde 4077 sayılı Kanunda değişim ihtiyacı ortaya çıkmış, bu ihtiyaç 14.03.2003 tarihli ve 25048 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 4822 sayılı “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun”la önemli ölçüde giderilmiştir.

Her ne kadar 4077 sayılı Kanunda kapsamlı değişiklikler yapılırsa da gerek piyasa şartlarının değişmesi gerekse 4077 sayılı Kanunda bulunmamakla birlikte tüketicilerin mağduriyet yaşamalarına neden olan saldırgan satış ve pazarlama yöntemleri ile piramit satış sistemi ve benzeri oluşumların yaygınlaşması neticesinde mevzuatın yetersiz kaldığı görülmüştür.

Ayrıca AB müktesebatına tam uyum kapsamında AB’nin yayınladığı 2002/65/EC sayılı Finansal Hizmetlerin Mesafeli Satışı, 2005/29/EC sayılı Haksız Ticari Uygulamalar, 2008/48/EC sayılı Tüketici Kredileri Sözleşmeleri, 2008/122/EC sayılı Devre Tatil, Uzun Süreli Tatil Ürünü, Yeniden Satım ve Değişim Sözleşmeleri, 2001/83/EC sayılı Tüketici Hakları yönergelerinin iç mevzuata aktarılması gerektiğinden kanun değişikliğine gidilmiştir.

4077 sayılı Kanun, 28.11.2013 tarih ve 28835 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak 28.05.2014 tarihinde yürürlüğe giren 6502 sayılı “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun” ile yürürlükten kaldırılmıştır.

Yeni kanun yazımı aşamasında önemli ölçüde AB yönerge ve tavsiyeleri dikkate alınmış, AB yönergelerinin belirli bir esnekliğe izin vermesi sebebiyle zaman zaman yönergelerde yer alan düzenlemelerin, birebir tercümesi olmaksızın, Türk Borçlar Kanunu sistematğine uyacak şekilde iç hukuka aktarılması tercih edilmiştir.

6502 sayılı Kanun ve uygulama yönetmeliklerinin hazırlanması sürecinde AB tüketici mevzuatının sık sık revize edilmesi sonucunda Kanun metninin sadece en önemli ve temel hususlardan oluşması, teknik ayrıntıların, mülga 4077 sayılı Kanunda olduğu gibi, yönetmeliklerle düzenlenmesi yöntemi tercih edilmiştir. Bu şekilde yasa koyucunun ihtiyaç duyacağı esnekliğin sağlanması amaçlanmış olup, toplamda 24 adet yönetmelik doğrudan ilgili Bakanlık tarafından, “Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usül ve Esaslar Hakkında Yönetmelik”te 6502 sayılı Kanunun verdiği yetkiyle BDDK tarafından yayınlanmıştır.

6502 sayılı Kanun’un BDDK’ya verdiği yetki, 20.2.2020 tarihli ve 7222 sayılı Kanunun 39’uncu maddesiyle bu kurumdan alınarak TCMB’ye verilmiş olup, bu bağlamda TCMB tarafından 07.03.2020 tarihli ve 31061 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren “Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usül ve Esaslar Hakkında Tebliğ” yayımlanmıştır

### **2.6.2. Tüketici Kredileri Bağlamında Tüketicilerin Bilgilendirilmesi ve Korunmasının Önemi**

Günümüzde tüketicilerin herhangi bir nakit ihtiyacının olması durumunda kredi kullanmaları olağan karşılanır olmuş, kredi kullanımı çoğu birey için neredeyse ilk tercih haline gelmiştir. Nitekim Türkiye Bankalar Birliği’nin Türkiye’de faaliyet gösteren mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarının verilerini derleyerek yayınladığı “Tüketici Kredileri ve Konut Kredileri / Eylül 2020” raporuna göre 2020 yılı Eylül ayı sonu itibari ile bugüne kadar kullanılan tüketici ve konut kredilerinin toplam bakiyesi 620 milyar TL, kredi kullanan toplam kişi sayısı ise yaklaşık 25 milyon 104 bin’dir. 2019 yılı Eylül ayı sonundan itibaren geçen bir yıllık sürede toplam 17,9 milyon kişiye 502 milyar TL tutarında tüketici ve konut kredisi kullanılmıştır.

Yine aynı Rapora göre Temmuz-Eylül 2020 dönemi içinde kullananlar bazında ortalama bireysel kredi yaklaşık 37 bin TL'dir. Bu büyüklük konut kredilerinde 239 bin TL, ihtiyaç kredilerinde 23 bin TL ve taşıt kredilerinde 103 bin TL olmuştur. Eylül 2020 itibari ile kullandırılan tüketici kredileri ve konut kredilerinde bir önceki yılın aynı dönemine göre konut kredileri % 202 oranında, ihtiyaç kredileri % 31 oranında ve taşıt kredileri ise % 243 oranında artmıştır. Konut kredilerinde yasal takibe düşme oranı %0,30 iken bu oran ihtiyaç kredisinde %2,60 olarak gerçekleşmiştir. BDDK verileri incelendiğinde yasal takibe düşen tüketici kredisi hacminin ve tüketici sayısının devamlı olarak arttığı da görülmektedir.

Türkiye'de tüketici ve konut kredisi kullanım oranının, kullanılan ve yasal takibe düşen kredi tutarının devamlı olarak yükseldiği görülmektedir. Kredi kullanımının artma eğiliminde olmasında harcama alışkanlıkları, ödeme gücünün üzerinde harcama yapılması, gelir gider uyumunun yakalanamaması ve tüketicilerin finansal bilgi ve bilinç düzeyinin düşük olması etkilidir.

Son bir yılda dahi kredi kullanan, başka bir ifade ile finansal bir karar veren tüketici sayısının 17,9 milyona, yasal takibe uğrayan tüketici sayısının 400 bine yakın olması finansal karar veren tüketicilerin korunmasının önemini ve gerekliliğini ortaya koymaktadır. Zira tüketicilerin gelir düzeyinin artması, kredi kuruluş ve ürünlerinin çoğalması, gelişen alt yapı ve teknoloji sayesinde finansal ürünlerin daha karmaşık hale gelmesi, tüketicilerin karar vermelerini zorlaştırmaktadır. Bu noktada tüketicilerin temel düzeyde dahi olsa finansal kavramlara hakim olması, başka bir ifade ile kredi kullanımına ilişkin yeterli düzeyde "finansal okuryazarlık" bilgisine sahip olmaları kullandıkları kredilerin etkinliğini ve finansal kararlarındaki başarıyı artıracaktır.

Bu sebeple kredi kullanarak finansal karar alan tüketicilerin hem kredi kullanmadan önce kredi şartları kapsamında araştırma yaparak çıkan sonuçları karşılaştırabilme, kredi kullanacağı finansal kuruluş ve kredi tercihinde dikkate alacağı oran ve masrafları bilerek rasyonel tercihte bulunabilme, kredi kullanırken akdettiği sözleşmelerin hüküm ve sonuçlarını doğru analiz ederek hareket edebilme ve kredinin geri ödenmesi sürecinde kendisi için optimum vadeyi bulabilme hususları başta olmak üzere kendi bilinç

düzeylerinin yükseltilmesi hem de mevzuatla kendilerine sağlanan hak ve imkanlar noktasında yeterli düzeyde bilgi sahibi olmaları önem kazanmaktadır.

Finansal bilgi ve bilinç düzeyinin yüksek olduğu ülkelerde ekonomi politikaları ile kamu uygulamalarının halk tarafından anlaşılması; uygulanan politikaların başarısının artmasını, tüketicilerin ekonomik gelişmeleri doğru yorumlamasını sağlayarak finansal kararlarında başarılı olmasını, böylece tüketicilerin finansal refaha kavuşmasını sağlamaktadır. Ayrıca tüketicilere sunulan hizmet çeşitliliğine kadar birçok unsuru olumlu etkilemektedir. Bu sebeple de finansal bilgi düzeyi ve yatırımcı eğitimi birçok ülkede özel sektörün hizmet pazarlama aracı olmaktan çıkmış, devlet politikalarında yer bulan yatırım aracı olmaya başlamıştır (Bayram, 2014, s. 110). Özellikle 2002 ve 2008 yıllarındaki ekonomik krizler sonrasında yaşanan olumsuz gelişmeler sebebiyle dünya genelinde olduğu gibi Türkiye’de de ekonomiyi bilen ve finansal bilgi düzeyi yüksek bireylerin yetiştirilmesinin önemi daha da anlaşılmıştır (Adalar, 2019, s. 53).

“Finansal okuryazarlık” kavramı en basit tanımıyla finansal bilgi düzeyini ifade etmektedir (Hilgert ve Hogart, 2003, 310). Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü’nün (OECD) tanımına göre finansal bilgi düzeyi finansal ürünler ve kavramlar hakkında finansal tüketicilerin bilgilendirilmesini veya finansal risk ve çeşitli alternatifler arasında tercih yapabilecek farkındalığa sahip olmasını temin ederek finansal refahını artırma sürecidir (OECD, 2005, s. 26).

Finansal bilgi düzeyinin, finansal kararlarla ilişkili bilginin araştırılması, bu bilgiyi değerlendirebilme ve bu bilgiyi finansal sorunların çözümünde yarar sağlayacak şekilde kullanabilme olmak üzere üç ana ayağı bulunmaktadır (Wagland, 2006, s. 1). Bu bağlamda finansal okuryazarlığın önemli bir bileşeni olan kredi yönetimi konusunda bilgi ve bilinç düzeyi ve farkındalığın yükseltilmesi önem taşımaktadır.

OECD’nin finansal bilgi düzeyi araştırmalarında bireylerin düşük finansal bilgi düzeyine sahip oldukları ve bireylerin finansal konularda gerçekte olduğundan daha fazla bilgili olduklarını düşündükleri sonucu ortaya çıkmaktadır. Bireylerin kendilerini finansal konularda gerçekte olduklarından daha bilgili kanaatinde olmaları finansal kararlarında



hatalar yapmalarına neden olmaktadır. Yine OECD araştırmalarında finansal bilgiye ulaşma ve bunu anlayıp yorumlayabilme yeteneğindeki dūřüklük bir başka ortak sorun olarak değerlendirilmektedir (OECD, 2005, s. 91).

OECD tarafından yapılan araştırmalarda tüketicilerin kredi ürünlerine dair bilgi ve bilinç düzeyinin dūřük olduğu ortaya konulmakla birlikte tüketicilerin özellikle ipotekli finansman kredisi gibi aldıkları önemli finansal kararlarda bilgisizce hareket etmeleri durumunda ekonomik olarak zarar görebilecekleri de ifade edilmektedir. Tüketicilerin finansal kararlarının ve para yönetiminin bilgi odaklı olması tüketicileri koruduğu gibi finansal kurumların gelişimi için de önem taşımaktadır (OECD, 2009, s. 3-8). Zira 2008 yılında yaşanan küresel krizi tetikleyen başlıca unsur ABD’de konut piyasasına yönelik talep artışı sonrası aşırı değerlenen emlak piyasasının neden olduğu mortgage krizidir.

Finansal bilgi düzeyinin son 15 yılda yaşanılan krizler sonrasında öneminin anlaşılması sebebiyle, ülkemiz literatüründe çok da eskiye dayanan çalışmalar bulunmamaktadır. Yapılan çalışmalar arasında önemli çalışmalardan biri çeşitli kamu kuruluşlarının desteği ile yapılan “2015 Türkiye Finansal Okuryazarlık Araştırması”dır. Araştırmada 2012 ve 2015 yıllarında; finansal bilgi, mevcut durumda sahip olunan finansal ürünler ve emeklilik planı konusunda aynı sorular sorulmuş ve doğru cevap oranında ortalama % 25’in üzerinde artış olduğu, banka kredisi kullananların oranının %11,8’den, %33,1’e, tanıdık birinden borç alanların oranının %14’den, %22,6’ya yükseldiği, eğitim düzeyi yükseldikçe finansal bilgi düzeyinin de yükseldiği, kadınların finansal bilgi düzeyinin erkeklere kıyasla dūřük olduğu, ileri yař gruplarında finansal bilgi düzeyinin azaldığı, kiři başına dūřen gelir arttıkça finansal bilgi düzeyinin yükseldiği hususları tespit edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre finansal bilgi düzeyi ile ilgili olarak 2015 yılında 2012 yılına kıyasla daha iyi durumda olunduğu anlaşılrsa da süreç iğerisindeki gelişmenin ve mevcut durumun istenilen seviyede olmadığı, tüketicilerin hâlâ önemli bir kısmının finansal bilgi düzeyinin dūřük olduğu ve finansal farkındalıklarının yeterli seviyede olmadığı kanaatine varılmıştır (Sermaye Piyasası Kurulu [SPK], 2015). Türkiye ile ilgili benzer sonuçlara yaptıkları çalışmalarda (Er vd., 2014; Ergün vd., 2014; Sezer ve Demir, 2015; Gutnu ve Cihangir, 2015; Öztürk ve Demir, 2015; Fettahoęlu, 2015) da ulaşmışlardır. Tüketicilerin doğrudan kredi sürecine ve kullanımına ilişkin bilgi ve bilinç

düzeyini yordayan çalışmalar olmamakla birlikte bu sonuçlar çerçevesinde konuya ilişkin bilgi ve bilinç düzeylerinin de yüksek olmadığı öngörülebilir.

Tüketicilerin finansal bilgi ve bilinç düzeyi ile kredi kullanımı, fon yönetimi ve finansal planlama davranışlarının incelendiği çalışmalarda ise; finansal bilgi ve bilinç düzeyinin yüksek olmasının bilinçli kredi ve fon kullanımı ile alınan kararların başarısı ve getirisi üzerinde olumlu etkisinin olduğu bulunmuştur. (Al-Tamimi ve Bin Kalli, 2009; Almenberg ve Save-Söderbergh, 2011; Akin vd., 2012; Sevim vd., 2012; Gathergood, 2012; Huston, 2012; Reich ve Berman, 2015; Awais vd., 2016).

Tüketiciler açısından kredi sürecinin sağlıklı işleminde tüketicilerin sahip oldukları bilgi ve bilinç düzeyinin yüksek olmasının önemi yadsınamaz bir gerçektir. Oysa yapılan çalışmalarda toplumun genel olarak finansal bilgi düzeyinin düşük olduğu ortaya çıkmaktadır. Bunun farkındalığıyla Türkiye’de finansal bilgi düzeyinin geliştirilmesi için 2014 yılında Başbakanlık tarafından “Finansal Erişim, Finansal Eğitim, Finansal Tüketicinin Korunması Stratejisi ve Eylem Planları” isimli genelge yayımlanmıştır. TCMB finansal bilgi düzeyini artırmak ve topluma para politikasını anlatmak amacıyla “Herkes İçin Ekonomi” projesiyle ilkökul öğrencilerinden başlayarak toplumun farklı kesimlerine merkez bankası, para politikası, faiz, enflasyon vb. kavramları öğretmek amacıyla aktif bir rol oynamaya başlamıştır (Adalar, 2019, s. 60).

Tüketicilerin finansal bilgi ve bilinç seviyelerinin yükseltilerek bilinçli bir şekilde finansal karar alabilmeleri ve bu bağlamda kendilerini koruyabilmesi sağlansa dahi finansal karar alarak konut veya tüketici kredisi kullanan tüketicilerin bilgi ve güç asimetrisi içerisinde buldukları kredi veren kuruluşlara karşı tam olarak korunmalarının sağlanması adına hukuki olarak da koruma altına alınmaları kaçınılmaz bir zorunluluktur.

### **2.6.3. Türkiye’de Tüketici ve Konut Kredisi ile İlgili Düzenlemeler**

Tüketicilerin korunmasına dair yapılan düzenlemelerin ana dayanak noktası Anayasa’nın “Tüketicilerin Korunması” başlıklı 172’nci maddesidir. Belirtilen maddede; “Devlet,

tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder.” hükmü yer almaktadır. Bununla birlikte Türkiye’de tüketici ve konut kredileri konularında 1995 yılına kadar yürürlükte olan özel bir Kanun bulunmamaktaydı. Bu döneme kadar tüketicilerin kredi iş ve işlemlerinde, Bankalar Birliği tarafından belirlenen ana kurallar ile bankaların kendilerine göre belirledikleri alt kurallar uygulanmaktaydı. Netice olarak tek taraflı belirlenen kurallardan oluşan yapıda tüketiciler yasal dayanaktan yoksun uygulamalar sonucunda çeşitli mağduriyetler yaşamışlardır (İnağ, 1990, s. 31). Tüketici kredileri için yasal düzenlemeler öncesinde yaşanan sorunların çözümünde ve tüketici kredisi uzlaşmalarında genel kanunlar olan Borçlar Kanunu’nun genel hükümleri ile Medeni Kanun ile düzenlenmiş olan dürüst davranma ilkesi hükümleri uygulanmaktaydı.

Tüketici kredisi alanında ilk yasal düzenleme 08.09.1995 tarihinde yürürlüğe giren “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun” olmuştur. 4077 sayılı Kanuna, 2007 yılında yapılan değişiklik ile “Konut Finansmanı Sözleşmeleri” başlıklı 10/B maddesi eklenmiş, bu sayede tüketiciler açısından konut kredileri ile tüketici kredisi ayrımı yapılarak konut kredilerine özel düzenlemeler getirilmiştir.

Milenyumun başlarında tüketim harcamalarının artması, ekonomide oluşan iyimser beklentiler, faiz oranlarındaki düşüş ve enflasyon oranının yavaşlaması neticesinde tüketici kredisi hacminde ciddi artış yaşanmıştır (İbicioğlu, 2011, s. 2-3). Süreç içerisinde mevzuatın yetersiz kaldığının anlaşılması üzerine 4077 sayılı Kanun, 28.05.2014 tarihinde yürürlüğe giren 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile yürürlükten kaldırılmıştır.

Mülga 4077 sayılı Kanununun “Tüketici Kredisi” başlıklı 10’uncu maddesinin birinci fıkrasında; “Tüketici kredisi, tüketicilerin bir mal veya hizmet edinmek amacıyla kredi verenden nakit olarak aldıkları kredidir.” hükmü yer almaktaydı. 6502 sayılı Kanununun “Tüketici Kredisi Sözleşmeleri” başlıklı 22’nci maddesinde ise; “Tüketici kredisi sözleşmesi, kredi verenin tüketiciye faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında ödemenin ertelenmesi, ödünç veya benzeri finansman şekilleri aracılığıyla kredi verdiği veya kredi vermeyi taahhüt ettiği sözleşmeyi ifade eder.” şeklinde tanımlama yapılmış olup, her iki

tanım birlikte değerlendirildiğinde, 4077 sayılı Kanunda tüketici kredisinin, 6502 sayılı Kanunda ise tüketici kredisi sözleşmesinin tanımının yapıldığı ve 6502 sayılı Kanun ile tüketici kredisi kullandırılmasının taraflar arasında sözleşme yapılması şartına bağlandığı anlaşılmaktadır.

6502 sayılı Kanun kapsamında 22.11.2015 tarihinde yürürlüğe giren “Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği” yayımlanmıştır. Mezkûr Yönetmelik ile sözleşme öncesi bilgilendirme, sözleşmenin zorunlu içeriği, kapsam dışı sözleşmeler, tüketici ile kredi verenin hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, erken ödeme, efektif yıllık faiz oranının hesaplanması, tüketici kredilerine ilişkin reklamların zorunlu içeriği, fesih hakkının kullanılması, temerrüt durumu, kredinin devri ile bağlı krediye ilişkin usul ve esaslar belirlenmiştir.

6502 sayılı Kanun ve ilgili uygulama yönetmeliğinde tüketici kredisi sözleşmeleri ile ilgili olarak; sözleşmede öngörülen koşulların sözleşme süresi içinde tüketici aleyhine değiştirilemeyeceği, tüketici kredisi veren pozisyonunda olan kuruluş tarafından taksitlerin bir ya da birkaçının ödenmemesi durumunda borcun tamamının ödenmesini talep edebilme hakkını saklı tutması halinde söz konusu hakkın kullanılabilmesi için kredi veren tarafından tüm sorumlulukların yerine getirilmiş olması, tüketici tarafından ödenmesi gereken sıralı iki taksitin temerrüde düşmüş olması ve bir hafta mühlet verecek şekilde kredi veren tarafından borcun muaccel haline geleceğine dair uyarının yapılmış olması ile tüketicilerle akdedilen sözleşmelerde efektif yıllık faiz oranının, olduğundan düşük gösterilmesi durumunda kredinin toplam maliyetinin hesaplanmasında esas alınacak akdi faiz oranının, düşük gösterilen efektif yıllık faiz oranına uyacak şekilde yeniden belirleneceği hususları hüküm altına alınmıştır. Kredilendirme süreci içerisinde teminat için şahıs kefaleti alınması durumunda, kredi veren tarafından borçlunun doğrudan kendisine başvurulmadan önce kefilden borcun ifasını talep edemeyeceği hususu da hüküm altına alınan konular arasındadır. Ayrıca kredi kullanan tüketicilerin borçları muaccel hale gelmeden önce tüm kredi borçlarını ödemesi ya da vadesi gelmeyen bir ya da birkaç taksit ödemesini gerçekleştirmesine izin verilmiş olup, bu durumda kredi veren kuruluş tarafından vadesi gelmeden yapılan ödemeler için daha önceden belirlenen oranlar doğrultusunda indirim yapılması zorunlu tutulmuştur. Yine benzer şekilde belirli

bir ürün ya da hizmetin alınmasına yönelik olarak satıcılar ya da sağlayıcılarla satış sözleşmeleri üzerinden sunulan kredi hizmetlerinde, satıcıların ya da sağlayıcıların borçlarını zamanında ifa etmemeleri durumunda kredi veren kuruluş da tüketiciye karşı satıcı ve sağlayıcı ile birlikte kullandığı kredi tutarı üzerinden sorumlu tutulmuştur.

Konut finansmanı bağlamında ise Anayasa’da doğrudan bir hüküm bulunmamasıyla beraber Anayasa’nın 57’nci maddesi konut hakkını düzenlemektedir. Anılan madde; “Devlet, şehirlerin özelliklerini ve çevre şartlarını gözeterek bir planlama çerçevesinde, konut ihtiyacını karşılayacak tedbirleri alır, ayrıca toplu konut teşebbüslerini destekler.” şeklindedir. Konut finansmanı ile ilgili yasal düzenlemelerin temel dayanağı olan bu madde konut hakkını yeterli derecede tanımlamadığı gibi bu hakkın hangi vasıtalarla gerçekleştirileceğini de ortaya koymamaktadır.

Mevzuatta ipotekli konut finansmanı sistemine ilişkin ilk yasal düzenleme 06.03.2007 tarihinde ve 26454 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 5582 sayılı “Konut Finansmanı Sistemine İlişkin Çeşitli Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun” ile yapılmıştır. 5582 sayılı Kanunla; 4077 sayılı Kanuna “Konut Finansmanı Sözleşmeleri” başlıklı 10/B maddesi eklenmiş, 2004 sayılı İcra ve İflas Kanunu, 3226 sayılı Finansal Kiralama Kanunu, 2499 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu ile çeşitli vergi kanunlarında değişiklik yapılmıştır.

Mülga 4077 sayılı Kanunun uygulama yönetmeliklerinde konut finansmanı sözleşmeleri; “konut edinmeleri amacıyla tüketicilere kredi kullandırılması, konutların finansal kiralama yoluyla tüketicilere kiralanması, sahip oldukları konutların teminatı altında tüketicilere kredi kullandırılması ve bu kapsamdaki kredilerin yeniden finansmanı amacıyla kredi kullandırılması için düzenlenen sözleşmeler” olarak tanımlanmıştır. 6502 sayılı Kanunun “Konut finansmanı sözleşmeleri” başlıklı 32’nci maddesinde de mülga mevzuatta yer alan tanım aynen korunmuştur. 6502 sayılı Kanun kapsamında 28.05.2015 tarih ve 29369 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak 28.11.2015 tarihinde yürürlüğe giren “Konut Finansmanı Sözleşmeleri Yönetmeliği”nde de Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği’ne benzer usul ve esaslar belirlenmiştir.

Buna göre 6502 sayılı Kanun ve ilgili uygulama yönetmeliğinde konut finansmanı sözleşmeleri ile tüketici kredisi sözleşmelerinde ortak olarak; sözleşmede öngörülen koşulların sözleşme süresi içinde tüketici aleyhine değiştirilemeyeceği, kredilendirme süreci içerisinde teminat için şahıs kefaleti alınması durumunda, kredi veren tarafından borçlunun doğrudan kendisine başvurulmadan önce kefilden borcun ifasını talep edemeyeceği, tüketicilerin borçları muaccel hale gelmeden önce tüm kredi borçlarını ödemesi ya da vadesi gelmeyen bir ya da birkaç taksit ödemesini gerçekleştirmesine izin verileceği ve bu durumda kredi veren kuruluş tarafından vadesi gelmeden yapılan ödemeler için daha önceden belirlenen oranlar doğrultusunda indirim yapılmasının zorunlu olduğu, belirli bir ürün ya da hizmetin alınmasına yönelik olarak satıcılarla satış sözleşmeleri üzerinden sunulan kredi hizmetlerinde, satıcıların zamanında borçlarını ifa etmemeleri durumunda kredi veren kuruluşun, tüketiciye karşı satıcı ile birlikte kullandığı kredi tutarı üzerinden sorumlu olacağı hüküm altına alınmıştır.

6502 sayılı Kanun ve ilgili uygulama yönetmeliğinde konut finansmanı sözleşmelerinde, tüketici kredisi sözleşmelerinden farklı olarak, erken ödeme yapılan sadece sabit faizli sözleşmelerde, sözleşmede belirtilmek şartıyla, konut finansmanı kuruluşu tarafından tüketiciden erken ödeme tazminatı talep edilebileceği, bu durumda erken ödeme tazminatının, tüketici tarafından konut finansmanı kuruluşuna erken ödenen anapara tutarının kalan vadesi otuz altı ayı aşmayan kredilerde yüzde birini, kalan vadesi otuz altı ayı aşan kredilerde ise yüzde ikisini ve hiçbir şekilde tüketiciye yapılacak toplam indirim tutarını aşmayacağı ve temerrüte düşen tüketicilere verilecek sürenin en az otuz gün olacağı hususları hüküm altına alınmıştır. Ayrıca tüketicilerle akdedilen konut finansmanı sözleşmelerinde efektif yıllık faiz oranının, olduğundan düşük gösterilmesi durumunda, tüketici kredisi sözleşmelerinden farklı olarak, herhangi bir yaptırım öngörülmemiştir.

Ayrıca Ticaret Bakanlığı tarafından yayımlanan yönetmelikler arasında finansal karar alan tüketicileri koruyucu hükümleri haiz; finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerin uygulama usul ve esaslarını düzenlemek amacıyla yayımlanan “Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği”, reklam veren, reklam ajansları, mecra kuruluşları ve reklamcılık ile ilgili tüm kişi, kurum ve kuruluşlar ile ticari uygulamada bulunanların uyması gereken ilkeleri ve bu ilkeler çerçevesinde yapılacak

inceleme esaslarını belirlemek ve haksız ticari uygulamalara karşı tüketicileri korumak amacıyla yayımlanan “Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği” ile tüketicilerle akdedilen tüm sözleşmelerde yer alan haksız şartların tespitine ve denetlenmesine ilişkin usul ve esasları düzenlemek amacıyla yayımlanan “Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik” bulunmaktadır.

6502 sayılı Kanun kapsamında Ticaret Bakanlığı dışında başka bir kurum tarafından yayımlanmış bir adedi mülga olmak üzere toplam iki düzenleme bulunmaktadır. Mülga yönetmelik, Bankacılık ve Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından, 6502 sayılı Kanunun 4’üncü maddesinin üçüncü fıkrasında 20.02.2020 tarihinden önce kendisine verilen yetkiye dayanılarak, tüketicilere sunulan ürün veya hizmetlere ilişkin olarak faiz veya kâr payı dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraf türleri ile bunlara ilişkin usul ve esasları belirlemek amacıyla 03.10.2014 tarihli ve 29138 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren “Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usül ve Esaslar Hakkında Yönetmelik”tir.

25.02.2020 tarihli ve 31050 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 7222 sayılı “Bankacılık Kanunu İle Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun”un 39’uncu maddesiyle, 6502 sayılı Kanunun 4’üncü maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan “Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu” ibaresi “Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası” şeklinde değiştirilmiştir. Bu değişikle kuruluşlar tarafından finansal tüketicilere sunulan ürün veya hizmetlere ilişkin olarak faiz veya kâr payı dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraf türleri ile bunlara ilişkin usul ve esasları belirleme yetkisi TCMB’ye devredilmiştir. Bu kapsamda TCMB tarafından 07.03.2020 tarihli ve 31061 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren “Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usül ve Esaslar Hakkında Tebliğ” yayımlanmıştır.

Her ne kadar tüketicilerin korunması açısından eksikleri bulunmasına rağmen tüketicileri koruyucu ve tüketicilere haklar sunan çeşitli mevzuat yayınlanmış olsa da tüketicilerin bu haklardan haberdar olması ve haklarını bilerek hareket etmesi önemlidir. Sonuçta mevzuatla kendilerine sunulan hakları bilmeleri durumunda bu hakları kullanabileceklerdir. Bu bağlamda bir sonraki bölümde konut ve tüketici kredisi

sözleşmeleri kapsamında tüketicilere sunulan haklar irdelenerek, araştırmada da bu haklara ilişkin tüketicilerin genel bilgi düzeyi araştırılmıştır.

## **2.7. TÜKETİCİ KREDİSİ VE KONUT FİNANSMANI SÖZLEŞMELERİNDE TÜKETİCİLERİN KORUNMASI**

Tüketici kredisi sözleşmesi, kredi alan tüketici ile kredi veren kuruluş arasında akdedilen bir sözleşmedir. Avrupa Ekonomik Topluluğu (EEC) konsey yönergesine göre tüketici, ticari ve mesleki faaliyetleri dışındaki amaçlar için hareket eden gerçek kişi; kredi veren ticari veya mesleki faaliyetinin sürdürülmesi bağlamında kredi veren gerçek veya tüzel kişi olarak tanımlanmıştır (EEC, 1987, s. 49). 6502 sayılı Kanunda yer alan tüketici ve kredi veren tanımları, Avrupa Ekonomik Topluluğu'nun (EEC) tanımları ile uyumlu olup, 6502 sayılı Kanunda ek olarak ticari ve mesleki amaçlı amaçlarla hareket etmeyen tüzel kişiler de tüketici olarak değerlendirilmiştir.

6502 sayılı Kanun kapsamında tüketici kredisi sözleşmesinin konusunu, tüketiciye kullandırılan nakdi veya gayri nakdi kredi oluşturmaktadır. İlgili mevzuatında kredi veren; "Mevzuatı gereği tüketicilere kredi vermeye yetkili olan gerçek veya tüzel kişi" olarak tanımlanmıştır.

6502 sayılı Kanununun 32'nci maddesinin birinci fıkrasında konut finansmanı sözleşmesi tanımlanmış olup, konut finansman kuruluşu 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu'nun 57/2'nci maddesinde; "konut finansmanı kapsamında doğrudan tüketiciye kredi kullandıran ya da finansal kiralama yapan bankalar ile Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu tarafından konut finansmanı faaliyetinde bulunması uygun görülen finansal kiralama şirketleri, finansman şirketleri ve tasarruf finansman şirketleri" olarak tanımlanmıştır.

Bu bölümde gerek tüketici kredisi sözleşmesi gerek konut finansmanı sözleşmesi olsun finansman ihtiyacı için kredi veren kuruluşlardan kredi kullanan tüketicilere 6502 sayılı Kanun ve ilgili uygulama yönetmelikleri ile sağlanan yasal koruma irdelenecektir.



### 2.7.1. Sözleşme Öncesi Bilgilendirme Yükümlülüğü

Kredi sözleşmeleri genel itibariyle hukuki alt yapısı güçlü bankalar ile kredi kullanmak isteyen görece daha güçsüz tüketiciler arasında ve kredi verenin kendini garanti altına alma isteği sonucunda tek taraflı olarak hazırlanan sözleşmelerle şekillenmektedir. Tüketici aleyhine olan bu bilgi ve güç farkının tüketici mağduriyetine neden olması sebebiyle kanun koyucu, yasal olarak korunma ihtiyacı fazla olan tüketiciyi korumak adına yasal düzenlemeler yapma yoluna gitmiştir.

Türkiye’de tüketicinin sözleşme öncesinde bilgilendirilmesi yükümlülüğü ilk defa 1996 yılında yayınlanan “Bankaların Tüketici Kredisi Uygulamasında Yükümlü Oldukları İlkeler ve Koşullar” isimli TBB tebliği ile hayatımıza girmiştir. Bu düzenlemede bilgilendirmenin broşür, bilgi formu, başvuru formu, sözleşme ve karşılıklı görüşmelerle yapılabileceği belirtilmiştir (TBB, 1996, s. 1). Ancak yasal olarak sözleşme öncesi bilgilendirmenin yazılı olarak yapılması zorunluluğu, Avrupa Birliği’nin 2008/48/EC sayılı yönergesine paralel olarak, ilk kez 5582 sayılı Kanun ile olmuştur.

Avrupa Birliği’nde tüketici kredisi sözleşmeleri, 2008/48/EC sayılı yönergeyle bağlayıcı olarak düzenlenmiştir (Atamer, 2016, s. 69). Yönergenin tüketici kredilerinde sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğünü düzenleyen 5’inci maddesinde, tüketicinin kredi sözleşmesini yapıp yapmama noktasında bilinçli bir karar verebilmesi için farklı koşullardaki kredi tekliflerini değerlendirebilmesine olanak sağlayan bilgilerin sözleşmenin yapılmasından makul bir süre önce kredi veren ve varsa kredi aracısı tarafından kendisine sağlanması üzerinde durulmakta ve bilgilendirmenin, yönerge ekinde sunulan “Standart Avrupa Tüketici Kredisi Bilgilendirme Formu”na göre yapılması gerektiği belirtilmektedir. Standart olan form sayesinde tüketicilere verilen bilgilerin karşılaştırılmasının daha kolay olması amaçlanmıştır.

6502 sayılı Kanunda, tüketici kredisi sözleşmelerinde ve konut finansmanı sözleşmelerinde tüketici ile akdedilecek sözleşmeye ilişkin olarak tüketicilerin sözleşmeden önce bilgilendirilmesi kural olarak belirlenmiştir. Bu kural, kredi verenin yükümlülüğü olup, kredi veren kuruluşların her iki sözleşme tipinde de ortak olarak

“sözleşmelerin koşullarını içeren sözleşme öncesi bilgi formunu, sözleşmenin kurulmasından makul bir süre önce vermek” zorunda oldukları hüküm altına alınmıştır. Getirilen yükümlülüğün detayları tüketici kredileri için “Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği”nde, konut finansmanı kredileri için “Konut Finansmanı Sözleşmeleri Yönetmeliği”nde belirtilmiştir.

Sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü ile kredi kullanma kararı aşamasında, tüketiciler herhangi bir yükümlülük altına girmeden önce, tüketicilere kredi ve sözleşme şartlarını inceleme ve varsa diğer alternatiflerle karşılaştırma imkanı sunulmaktadır. Tüketicilerin daha bilinçli hareket etmelerinin amaçlandığı düşünülmektedir.

### 2.7.2. Efektif Yıllık Faiz Oranı

Finansal sözleşmelerde; taraflar arasında bilgi asimetrisi ve güç dengesizliği, piyasaya arz edilen ürün ve hizmetlerin çeşitliliği, sözleşmelerin karmaşıklığı, kullanılan hukuki ve finansal terimlerin çokluğu gibi nedenler tüketicilerin taraf oldukları işlemleri doğru analiz edebilme ve sözleşmeleri adil müzakere şartlarında kurma imkânlarını sınırlandırmaktadır. Bunun sonucunda tüketici, piyasada arz edilen finansal ürün ve hizmetleri fiyat ve toplam maliyet vb. unsurlar açısından doğru olarak değerlendirememesi, dolayısıyla kendisi için etkin olmayı seçme durumuyla karşı karşıya kalabilmektedir. Açıklanan bu sakıncaların önüne geçilebilmesi amacı ile tüketicilerin karar alma süreçlerine etki eden unsurlardan biri olan “efektif yıllık faiz oranı”na ilişkin olarak 6502 sayılı Kanun ve uygulama yönetmeliklerinde özel düzenlemelere yer verilmiştir.

Efektif yıllık faiz oranına ilişkin düzenlemeler esas olarak tüketicinin korunması amacıyla hizmet ettiği gibi, piyasada birbiri ile rekabet halinde olan finans kuruluşları arasında da tüketicinin yanlış bilgilendirilmesinden kaynaklı haksız rekabet uygulamalarının önlenmesini sağlamaktadır.

2008/48/EC sayılı tüketici kredilerine ilişkin Avrupa Birliği yönergesinde efektif faiz oranı; “kredi veren ve tüketici tarafından kabul edilen kredi miktarı, geri ödeme ve

masraflar gibi taahhütlerin bugünkü değerlerini yıllık temelde eşitleyen oran” olarak tanımlanmıştır.

Yıllık maliyet oranı/efektif yıllık faiz oranı hem Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği’nde hem de Konut Finansmanı Sözleşmeleri Yönetmeliği’nde ortak olarak; “kredinin toplam maliyetinin, kredinin yıllık yüzde değeri olarak hesaplanması sonucu ortaya çıkan oran” şeklinde tanımlanmıştır.

Söz konusu yönetmelik hükümleri ile bu yönetmeliklerin eklerinde yer alan formüller, açıklamalar ve örnekler göz önünde bulundurulduğunda, yıllık maliyet oranının/efektif yıllık faiz oranının hesaplanmasında; yıllık faiz oranı, kredi tutarı, kredi tahsis ücreti, ekspertiz ücreti, taşınır ve taşınmaz rehin tesis ücreti, ipotek ücreti, KKDF ve BSMV dikkate alınacaktır.

BSMV oranı tüketici kredilerinde kredi faiz oranının %5’i, konut finansmanı sözleşmelerinde %0 olarak uygulanmaktadır. KKDF kesintisi oranı tüketici kredilerinde % 15, konut finansmanı kredilerinde ise % 0’dır.

Tüketici kredisi sözleşmelerinde efektif yıllık faiz oranına ilişkin olarak 6502 sayılı Kanunun 25’inci maddesinin ikinci fıkrasında;

“Tüketici kredisi sözleşmelerinde, akdi faiz, efektif yıllık faiz veya kredinin toplam maliyetinin yer almaması durumunda, kredi tutarı faizsiz olarak sözleşme süresinin sonuna kadar kullanılır. Efektif faiz oranı, olduğundan düşük gösterilmişse, kredinin toplam maliyetinin hesaplanmasında esas alınacak akdi faiz oranı, düşük gösterilen efektif faiz oranına uyacak şekilde yeniden belirlenir. Bu hâllerde ödeme planı, yapılan değişikliklere göre yeniden düzenlenir.”

hükmü yer almaktadır. Ayrıca, mezkûr Kanunun 31’inci maddesinin dördüncü fıkrasında, efektif yıllık faizin hesaplanmasına ilişkin usul ve esasların yönetmelikle belirleneceği hükme bağlanmıştır. Her ne kadar söz konusu hükümlerde, “efektif yıllık faiz oranı” kavramı kullanılmışsa da, Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü tarafından Türkiye Bankalar Birliği’ne gönderilen 10.11.2015 tarihli ve 11624713 sayılı yazıda; Kanun ve Yönetmeliklerde “efektif yıllık faiz oranı” ve “yıllık maliyet oranı” kavramlarının ikisinin de tüketici kredilerinin ve konut finansmanı kredilerinin

tüketicilere yıllık toplam maliyetini ifade etmek amacıyla kullanıldığı, dolayısıyla tüketici kredisi sözleşmelerinde “efektif yıllık faiz oranı/yıllık maliyet oranı” şeklinde ikili bir kullanıma yer verilebileceği ifade edilmiştir. Ticaret Bakanlığı’nın yazılı açıklaması sonrasında sözleşmelerde bu kavramlarının birbiri yerine kullanılabileceği ve aynı anlama geldikleri net olarak anlaşılmıştır.

Tüketicilerin kullandıkları konut finansman kredisinde efektif yıllık faiz oranını bilmeleri oldukça önemlidir. Zira kullanılan her kredinin bir maliyeti vardır. Kredinin maliyetini oluşturan en önemli kalem kuşkusuz faiz tutarı olmaktadır. Faizin yanı sıra bankalar tarafından dosya masrafı, istihbarat ücreti, kullandırım komisyonu, işlem ücreti, kredi tahsis ücreti, ipotek tesis masrafı, ekspertiz ücreti, sigorta primi vb. adlar altında tahsil edilen ücret ve masraflar da krediye birebir bağlı ve kredinin maliyetine dahil edilmesi gereken tutarlardır. Tüketicieye kullandığı krediye ilişkin olarak verilen sözleşme öncesi bilgi formunda ve kredi sözleşmesinde kredi faiz oranına ilişkin bilgilerin bir oran olarak, tahsil edilen diğer ücret ve masraf kalemlerinin ise maktu bir tutar olarak yer alması ve tahsil edilen bu tutarların tamamının efektif yıllık faiz oranı/maliyet oranı hesaplamasına katılmaması tüketicinin kullandığı kredinin maliyetini tam ve doğru olarak bilmesini güçleştirmektedir. Efektif faiz oranı, kredinin toplam maliyetini esas aldığı ve efektif olarak hesaplandığı için akdi faize göre her zaman daha yüksektir. Bu açıdan, kredi verenlerin müşteri çekmek için bu oranı düşük gösterme olasılığı vardır.

Örneğin; A, B, C ve D bankalarının 100.000,00 TL tutarlı ve 60 ay vadeli bir konut finansman kredisini aşağıdaki tabloda yer alan şartlarda (Tablo 1) tüketicilere kullandırdığını varsaydığımızda sadece faiz oranına bakarak A bankasının en avantajlı, D bankasının ise en dezavantajlı krediyi kullandırdığını söyleyemeyiz. Çünkü kullanılan konut kredisinin maliyetine bankalar tarafından tüketicilerden çeşitli isimler altında alınan ücret ve masraf kalemlerinin de dâhil olduğunun bilinmesi gerekmektedir. Bu nedenle sadece faiz oranına bakarak düşük faizli kredinin her zaman için daha avantajlı olduğunu söylemek her zaman doğru sonucu vermemektedir. Bu da tüketicilerin rasyonel karar vermelerini güçleştirmektedir. Türkiye’de, tüketicilere kredi vermeye yetkili yaklaşık 40 adet banka olduğunu ve her bankanın da ürün farklılaştırması yoluyla

kredi çeşitliliğini artırdığı düşünüldüğünde, tüketicilerin kredi kullanırken rasyonel krediye ulaşmasının ne kadar zor olduğu anlaşılabilir.

A Bankasının aylık faiz oranı %0,8000 olmasına rağmen toplam olarak 5.000,00 TL ücret ve masraf alınması halinde kredinin aylık maliyet oranı %0,9858 olmaktadır. B Bankasının aylık faiz oranı %0,8500 olmasına rağmen toplam olarak 7.000,00 TL ücret ve masraf alınması halinde kredinin aylık maliyet oranı %1,1157 olmaktadır. C Bankasının aylık faiz oranı %0,9000 olmasına rağmen toplam olarak 1.300,00 TL ücret ve masraf alınması halinde kredinin aylık maliyet oranı %0,9494 olmaktadır. D Bankasının aylık faiz oranı %1,000 olmasına rağmen toplam olarak 1.000,00 TL ücret ve masraf alınması halinde kredinin aylık maliyet oranı %1,0369 olmaktadır.

Örnek kredide 100.000,00 TL tutarında ve 60 ay vadeli konut finansman kredisi kullanmak isteyen tüketici sadece bankaların uygulamakta olduğu faiz oranlarını dikkate alarak karar vermesi halinde en avantajlı bankanın A Bankası olduğu sonucuna varacak ve konut finansman kredisini A Bankasından kullanacaktır. Ancak tüketici faiz oranının yanı sıra bankaların dosya masrafı, istihbarat ücreti, ekspertiz masrafı, ipotek tesis ücreti ve hayat sigortası primi adı altında kredi kullanımından kaynaklı olarak tüketicilerden tahsil etmekte oldukları ücret ve masrafları da efektif yıllık faiz oranına dahil ettiğinde en avantajlı bankanın C bankası olduğu sonucuna varacak ve rasyonel olarak hareket etmesi durumunda konut finansman kredisini C Bankasından kullanacaktır.

**Tablo 1. Yıllık Efektif Faiz Oranı Karşılaştırması**

	<b>A Bankası</b>	<b>B Bankası</b>	<b>C Bankası</b>	<b>D Bankası</b>
Kredi Tutarı (TL)	100.000,00	100.000,00	100.000,00	100.000,00
Kredi Vadesi (Ay)	60	60	60	60
Aylık Faiz Oranı	%0,8000	%0,8500	%0,9000	%1,0000
Dosya Masrafı (TL)	2.500,00	2.500,00	500,00	500,00
İstihbarat Ücreti (TL)	1.000,00	2.500,00	300,00	100,00

	A Bankası	B Bankası	C Bankası	D Bankası
Ekspertiz Masrafı (TL)	500,00	500,00	200,00	100,00
İpotek Tesis Ücreti (TL)	400,00	1.000,00	100,00	250,00
Hayat Sigortası Primi (TL)	600,00	500,00	200,00	50,00
Aylık Maliyet Oranı	%0,9858	%1,1157	%0,9494	%1,0369
Yıllık Efektif Faiz Oranı	%12,4925	%14,2413	%12,0069	%13,1775

Yıllık maliyet oranı konusunda tüketicilerin tam ve doğru olarak bilgilendirilmesinin evrensel tüketici haklarından “Tam Bilgilendirme Hakkı” açısından da gerekli olduğu söylenebilir. Kredi kullanmak isteyen tüketici için bu hakkın önemi, kredinin kendisine gerçek maliyetinin herhangi bir yanılmaya fırsat vermeksizin tam ve açık bir şekilde gösterilmesi gerekliliğinden kaynaklanmaktadır. Tüketiciler herhangi bir bankadan kredi kullanmadan önce rasyonel bir seçim yapabilmelidirler. Bunun için tüketici tarafından kredinin maliyetinin tam olarak, tüm maliyet unsurlarının içinde bulunduğu bir oran olarak bilinmesi gerekmektedir. Ayrıca bu oranın karşılaştırılabilir olabilmesi için önceden belirlenmiş ve tüm bankaların uymakla zorunlu olduğu bir standart hesaplama yöntemi ile hesaplanarak tüketicilere sunulması gerekmektedir.

### 2.7.3. Reklamların İçeriği Açısından Koruma

Reklamlar özellikleri dolayısıyla kimi zaman tüketici haklarının ihlal edilmesine ve tüketicilerin yanlış bilgilendirilmesine neden olmakta bununla birlikte tüketicilerin bilinçlendirilmesine de imkan sağlamaktadır. Bu sebeple reklamların içeriğinin hazırlanmasında dikkatli olunması, tüketicilerin yanlış algılamasına neden olabilecek uygulama ve bilgilendirmelerden kaçınılması gerekmektedir (Aktuğlu, 2006, s. 8-11).

Tüketicilerin korunmasına yönelik olarak reklamların içeriğine dair düzenlemelerle birlikte hem AB hem de Türk hukukunda ayrıca özel düzenlemeler mevcuttur.

2008/48/EC sayılı Tüketici Kredisi yönergesinin 4'üncü maddesinin 1'inci fıkrasında, faiz oranı veya kredinin maliyetiyle ilgili bilgileri haiz reklamlarla bu bilgileri haiz olmayan reklamlar ayrılmıştır.

Yürkiye'de de reklamları ve haksız ticari uygulamaları düzenlemek amacıyla yürürlüğe giren; "Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği"nin "Doğruluk ve dürüstlük" başlıklı 7'nci maddesinde reklamların genel ilkeleri ile ilgili olarak uluslararası reklam ilkeleriyle de benzerlik gösteren (Özkan, 2014, s. 190);

"(1) Reklamlar doğru ve dürüst olmalıdır.

(2) Reklamlar, ekonomik ve sosyal sorumluluk bilinci içinde ve haksız rekabete yol açmayacak şekilde hazırlanmalıdır.

(3) Reklamlar, ortalama tüketicinin algılama düzeyi ile reklamın tüketici üzerindeki olası etkisi göz önünde bulundurularak hazırlanmalıdır.

(4) Reklamlar, tüketicinin güvenini kötüye kullanamaz ya da onun tecrübe ve bilgi eksikliklerini istismar edemez..."

hükümleri ile "Finansal hizmetlere ilişkin reklamlar" başlıklı 25'inci maddesinde;

"(1) Faiz ve kar payı oranlarının yer aldığı reklamlarda, bu oranlar doğru olarak belirtilir ve vade sonunda elde edilecek toplam tutarı etkileyecek koşullara yer verilir.

(2) Kredi hizmetlerine ilişkin reklamlarda faiz ve kar payı oranlarına yer verilmesi durumunda; kredinin tüketiciye toplam maliyetinin aylık ve yıllık yüzde değeri açık ve anlaşılır bir biçimde reklamın ana vaadinde belirtilir.

(3) Kredi hizmetlerine ilişkin reklamlarda, kredinin türü ve vadesi, istenilen teminatlar ya da aranan diğer özellikler veya geri ödeme koşulları hususlarında tüketiciler yanıltılamaz."

hükümleri yer almakta olup, anılan hükümler doğrultusunda reklam veren, reklam ajansları, mecra kuruluşları ve reklamcılık ile ilgili tüm kişi, kurum ve kuruluşlar ile ticari uygulamada bulunanların uyması gereken ilkeler belirlenmiş, bu sayede finansal karar alan tüketicileri yanıltıcı reklam ve ilanlara karşı tüketicilerin korunması amaçlanmıştır.

#### **2.7.4. Yazılı Sözleşme Yükümlülüğü**

6502 sayılı Kanunda tüketici kredisi sözleşmelerinde ve konut finansmanı sözleşmelerinde tüketici ile akdedilecek sözleşmenin yazılı olarak yapılması zorunluluğu

bulunmaktadır. Bu zorunluluğa uymamanın yaptırımını olarak sözleşmenin geçersiz sayılması öngörülmüştür. Bu yükümlülük sayesinde kredi veren ve tüketici karşılıklı olarak sözleşmede yer almayan hiçbir hususu ileri süremeyeceklerdir.

6502 sayılı Kanunun “Temel İlkeler” başlıklı 4’üncü maddesinin birinci bendinde;

“Bu Kanunda yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen sözleşmeler ile bilgilendirmeler en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir ve bunların bir nüshası kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilir. Sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya birkaçının bulunmaması durumunda, eksiklik sözleşmenin geçerliliğini etkilemez. Bu eksiklik sözleşmeyi düzenleyen tarafından derhâl giderilir.”

hükmü yer almakta olup, mülga 4077 sayılı mevzuatta da olduğu gibi nüshadan bahsedildiği için tüketicilere sadece sözleşmenin fotokopisinin verilmesi yeterli olmayıp tarafların imzalarını haiz bir nüshanın verilmesi gerekmektedir.

Sözleşmelerin bir nüshasının tüketiciye verilmesi ile aslında hem aynı sözleşme öncesi bilgilendirmede olduğu gibi, tüketicinin akdettiği sözleşmeye ilişkin bütün ayrıntıları bilmesi, daha sonra sözleşme maddelerini inceleme ve ihtilaf halinde kullanma imkanı vermekte hem de kredi veren kuruluş tarafından tüketici aleyhine sözleşme şartlarında sonradan değişiklik yapılmasını engellemektedir (Atamer, 2016, s. 95-96).

Sözleşmede yer alan bilgilerin ilgili Yönetmeliklerde belirlenen zorunlu bilgileri haiz olmaması durumunda sözleşmenin geçersizliği iddiası kredi veren tarafından tüketici aleyhine ileri sürülemeyecektir. Sözleşmede eksiklik dolayısıyla geçersizlik iddiasında bulunma hakkı taraflardan sadece tüketicilere verilmiştir.

Tüketici kredisi sözleşmeleri özelinde, konut finansmanı sözleşmelerinden farklı olarak, sözleşmenin zorunlu içeriğindeki eksiklikler bakımından oldukça önemli bir düzenleme bulunmaktadır. 6502 sayılı Kanunun 25’inci maddesinin ikinci fıkrasında;

“Tüketici kredisi sözleşmelerinde, akdi faiz, efektif yıllık faiz veya kredinin toplam maliyetinin yer almaması durumunda, kredi tutarı faizsiz olarak sözleşme süresinin sonuna kadar kullanılır. Efektif faiz oranı, olduğundan düşük gösterilmişse, kredinin toplam maliyetinin hesaplanmasında esas alınacak akdi faiz oranı, düşük gösterilen efektif faiz



oranına uyacak şekilde yeniden belirlenir. Bu hâllerde ödeme planı, yapılan değişikliklere göre yeniden düzenlenir.”

hükmü yer almaktadır. Bu düzenlemenin bankaların akdedilen sözleşmelerde faiz oranı ile ilgili bölümlerin boş bırakılarak ihtilaf halinde sonradan yüksek faiz oranları ile doldurulması şeklinde görülen yaygın uygulamaları sebebiyle getirildiği düşünülmektedir. Bununla birlikte konut finansmanı sözleşmelerinde bu yönde bir düzenleme yapılmamıştır.

Kredi sözleşmeleri, tarafların sözleşmeyi imzalaması ile geçerlilik kazanacaktır. İmzanın şekli, sahibinin iradesini ifade eden bir işaret olarak değerlendirilmekte ve bu işaret parmak basma, elle ve elektronik imza yöntemleri ile uygulanmaktadır.

### **2.7.5. Cayma Hakkı**

6502 sayılı Kanunun “Cayma hakkı” başlıklı 24’üncü maddesinin birinci fıkrasında yer alan; “Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin tüketici kredisi sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir.” hükmü ile tüketicinin kredi verenle yaptığı tüketici kredi sözleşmesinden on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin geri dönebileceği hüküm altına alınmıştır.

Yürürlükten kalkan mülga 4077 sayılı Kanun ve ilgili uygulama yönetmeliklerinde olmayan, konut finansmanına ilişkin olarak 6502 sayılı Kanun ve Konut Finansmanı Sözleşmeleri Yönetmeliği’nde tüketicilere tanınmayan bu hak, 2008/48/EC sayılı Avrupa Birliği yönergelerinin 14’üncü maddesinden iç mevzuata aktarılmıştır. Bu değişiklikte kredi sözleşmelerinin kurulması sürecinde gelişen teknolojik imkanlar ve tüketicilerin tüketime yönlendirilmeleri sonrasında tüketicilerin gereksiz kredi kullanmalarını engelleyebilmek adına tüketicilere akdedilen sözleşmeyi yeniden düşünme süresi verilmek istenmiştir (Atamer, 2016, s. 96).

Cayma hakkının herhangi bir gerekçe göstermeksizin kullanılabilmesi, kredi veren başka kuruluşlardan daha avantajlı kredi bulunması durumunda da kullanılabilmesi, tüketicilere neredeyse 14 günlük bir ek düşünme süresi imkanı tanımaktadır.

### **2.7.6. Sözleşme Koşullarının Tüketici Aleyhine Değiştirilememesi**

Koşul, kavram olarak “gelecekte veya öngörülen belirli bir süre içerisinde gerçekleşip gerçekleşmeyeceği belirsiz olay” anlamına gelmekle birlikte içinde bulunulan durumun genel özelliklerini ya da bir sözleşmenin hükümlerini ifade etmek üzere de kullanılabilir (İnal, 2012, s. 287).

6502 sayılı Kanunun “Temel ilkeler” başlıklı 4’üncü maddesinin ikinci fıkrasında; “Sözleşmede öngörülen koşullar, sözleşme süresi içinde tüketici aleyhine değiştirilemez.” hükmü ile yine 6502 sayılı Kanunun tüketici kredisi sözleşmelerini düzenleyen “Faiz oranı” başlıklı 25’inci maddesinde “Belirli süreli tüketici kredisi sözleşmelerinde faiz oranı sabit olarak belirlenir.” hükmü ile izleyen maddede; “Sözleşmenin kurulduğu tarihte belirlenen bu oran tüketici aleyhine değiştirilemez.” hükümleri yer almaktadır. Kanunla getirilen yasak sadece tüketiciler aleyhine değişiklik yapılması yönünde olduğundan tüketicilerin lehine olacak değişiklikler yapılması mümkündür.

### **2.7.7. Azami Gecikme Faiz Oranı ve Bileşik Faiz Uygulanması Yasağı**

Kredi sözleşmelerinde tüketicilerin asli yükümlülüğü krediye karşılık faiz, ücret ve benzeri menfaat ödemesi yapmaktır. 6502 sayılı Kanunda akdi faiz oranının belirlenmesinde herhangi kısıtlama bulunmamakla birlikte tüketicilerin ödemelerinde temerrüde düşmeleri durumunda uygulanabilecek gecikme faizi oranı her şart altında sözleşmelerinde belirtilen akdi faiz oranının %30 fazlasını aşamayacağı hüküm altına alınmıştır. Bu sayede ödeme güçlüğüne düşen tüketicilere ölçsüz bir gecikme cezası uygulanmasının önüne geçilmiştir.

Tüketicilerin temerrüdü, edimin ifa zamanında gecikilmesi halidir (Ayan, 2010, s. 717). Bir borcun ifa edilmesi mümkün ve borç muaccel olduğu halde zamanında ifa

edilmemişse borçlu ifade gecikmiş sayılır. 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu'nun "Borçlunun Temerrüdü" başlıklı 117'nci maddesinde temerrüdün koşulları;

"Muaccel bir borcun borçlusu, alacaklının ihtarıyla temerrüde düşer... Borcun ifa edileceği gün, birlikte belirlenmiş veya sözleşmede saklı tutulan bir hakka dayanarak taraflardan biri usulüne uygun bir bildirimde bulunmak suretiyle belirlemişse, bu günün geçmesiyle; haksız fiilde fiilin işlendiği, sebepsiz zenginleşmede ise zenginleşmenin gerçekleştiği tarihte borçlu temerrüde düşmüş olur. Ancak sebepsiz zenginleşenin iyiniyetli olduğu hâllerde temerrüt için bildirim şarttır."

hükmü ile belirlenmiş olup, bu hükme göre kural olarak borçlunun temerrüdü için alacak muaccel olmalı ve alacaklı borçluyu ihtar etmelidir. Ancak alacaklı ile borçlu, borcun ifa edileceği günü yani vadeyi birlikte belirlemişlerse, borçlunun temerrüde düşmesi için vadenin geçmesi yeterli sayılmakta ayrıca ihtara gerek bulunmamaktadır.

Kredi veren kuruluşlar ile tüketiciler arasında akdedilen kredi sözleşmelerinde, kredi taksitlerinin bankaya ödeneceği tarihlerin, borcun ifa edileceği zamanların, karşılıklı olarak belirlenmiş olması sebebiyle, taksit tarihinde ödeme yapmayan kredi borçlusu herhangi bir ihtara gerek kalmaksızın o taksit borcu için temerrüde düşmüş sayılmaktadır.

Taksit borcunu ödememek suretiyle temerrüde düşen borçlu, taksit bedeline ek olarak 3095 sayılı "Kanuni Faiz ve Temerrüt Faizine İlişkin Kanun"un "Temerrüt Faizi" başlıklı 2'nci maddesinde yer alan;

"Bir miktar paranın ödenmesinde temerrüde düşen borçlu, sözleşme ile aksi kararlaştırılmadıkça, geçmiş günler için 1'inci maddede belirlenen orana göre temerrüt faizi ödemeye mecburdur."

hükmüne göre temerrüde düştüğü tarihi izleyen günden itibaren temerrüt faizi ödemek zorunda kalmaktadır. 6502 sayılı Kanunun tüketici kredilerini düzenleyen ikinci bölümünde yer alan "Temerrüt" başlıklı 28'inci maddesinde;

"Belirli süreli kredi sözleşmelerinde tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda, kredi veren, borcun tamamının ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak ancak kredi verenin bütün edimlerini ifa etmiş olması, tüketicinin de birbirini izleyen en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmesi hâlinde kullanılabilir. Kredi verenin bu hakkı kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması zorunludur."

Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmaz.”

hükmü ile konut finansmanını düzenleyen üçüncü bölümünde yer alan “Temerrüt” başlıklı 34’üncü maddesinde;

“Tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda konut finansmanı kuruluşu, kalan borcun tamamının ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak ancak konut finansmanı kuruluşunun bütün edimlerini ifa etmiş olması ve tüketicinin de birbirini izleyen en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmesi hâlinde kullanılabilir. Konut finansmanı kuruluşunun bu hakkını kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması gerekir.

Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmaz.”

hükmü yer almakla birlikte aynı Kanunun 31/4. ve 39/4. fıkralarında temerrüt ile ilgili usul ve esasların yönetmelikle belirleneceği hüküm altına alınmıştır.

Bileşik faiz literatürde faizin dönem sonunda anaparaya eklenerek yeniden faiz hesaplanması olarak tanımlanmaktadır. Faize faiz yürütülmesi başka bir ifade ile tüketicilere bileşik faiz uygulanması yasağı, eski Borçlar Kanunu döneminden beri olan, borçlunun sömürülmesini engelleme hedefini güden genel bir kuraldır.

Bununla ilgili olarak; 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu’nun 388/3. fıkrasında; “Faizin anaparaya eklenerek birlikte yeniden faiz yürütülmesi kararlaştırılmaz.” hükmü, 3095 sayılı Kanunun 3’üncü maddesinde; “Kanuni faiz ve temerrüt faizi hesaplanırken mürekkep faiz yürütülemez. Bu konuya ilişkin Türk Ticaret Kanunu hükümleri saklıdır.” hükmü, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu’nun “Oran Serbestisi ve Bileşik Faizin Şartları” başlıklı 8’inci maddesinde de;

“(1) Ticari işlerde faiz oranı serbestçe belirlenir. (2) Üç aydan aşağı olmamak üzere, faizin anaparaya eklenerek birlikte tekrar faiz yürütülmesi şartı, yalnız cari hesaplarla her iki taraf bakımından da ticari iş niteliğinde olan ödünç sözleşmelerinde geçerlidir. Şu şartla ki, bu fıkra, sözleşenleri tacir olmayanlara uygulanmaz. (3) Tüketicinin korunmasına ilişkin hükümler saklıdır. (4) Bu maddenin ikinci ve üçüncü fıkralarına aykırı olarak işletilen faiz yok hükmündedir.”

hükmü yer almaktadır.

Bileşik faiz uygulanması yasağı ile ilgili olarak 6502 sayılı Kanunun “Temel İlkeler” başlıklı 4’üncü maddesinin yedinci fıkrasında yer alan; “Temerrüt hali de dâhil olmak üzere, tüketici işlemlerinde bileşik faiz uygulanmaz.” hükmü ile tüketici kanununda da yerini almıştır.

Yukarıda zikredilen mevzuat hükümlerinin birlikte değerlendirilmesinden, 6502 sayılı Kanun kapsamına giren tüketici işlemlerinde temerrüt hali de dâhil olmak üzere bileşik faiz uygulanamayacaktır. Tüketici kredilerinde kredi taksit tutarları içerisinde anaparanın yanı sıra faiz tutarı da bulunduğu için tüketicinin temerrüdü durumunda taksit tutarının tamamına temerrüt faizi işletilirse faize faiz yürütülmüş, başka bir ifade ile bileşik faiz işletilmiş olacağı için tüketicinin temerrüde düşmesi halinde taksit tutarı içerisinde bulunan yalnız anapara tutarı üzerinden temerrüt faizi işletilmesi gerekmektedir.

Sonuç olarak tüketici işlemlerinde bileşik faiz uygulamasının yasaklanması tarafların iradelerini ve rekabet ortamını olumsuz yönde etkilemediği gibi günümüz şartlarında gerekli olduğu ve piyasa şartlarına ters düşmediği düşünülmektedir.

### **2.7.8. Krediler İçin Açılan Hesaplarda Hesap İşletim Ücreti**

6502 sayılı Kanunun “Temel İlkeler” başlıklı 4’üncü maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan; “Tüketiciden; kendisine sunulan mal veya hizmet kapsamında haklı 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 edilemez.” hükmü ile aynı Kanunun tüketici kredisi sözleşmesini düzenleyen 31’inci maddesinin birinci fıkrası ile konut finansman sözleşmesini düzenleyen 39’uncu maddesinin birinci fıkrasında yer alan; “...kredi sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, tüketiciden bu hesaba ilişkin herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilemez. Bu hesap, tüketicinin aksine yazılı talebi olmaması hâlinde kredinin ödenmesi ile kapanır.” hükümleri doğrultusunda kredi veren kuruluşlar kredi işlemlerinde doğan masrafları tüketicilere yansıtamayacak olup, kendileri karşılayacaktır.

### 2.7.9. Sigorta Yaptırılmasına Yönelik Sınırlamalar

Tüketici kredileri ile ilgili olarak genel sorunlardan bir tanesi de kredi veren kuruluşların kullandırdıkları kredinin geri ödenmemesi riskine teminat olarak yine kendi acenteleri oldukları sigorta şirketlerinden kredi konusu ya da kredi kullanan kişilerin sigortalanmasını istemeleridir. Uygulamada tüketiciler kredi sürecinde sigorta sözleşmesini de kredi kurumu aracılığıyla kredi sözleşmesi ile birlikte akdetmekte, piyasada olası daha avantajlı başka sigorta tekliflerini araştırmaya imkan bulamamaktadır. Bu uygulamanın sonucu olarak kredi sözleşmelerinin sigortalamasında sigorta pazarında rekabet olmamakta ve tüketicilere yansıtılan primler çok yükselmektedir (Atamer, 2016, s. 179-180).

Bu sorunun çözümüne yönelik olarak 6502 sayılı Kanunun 29'uncu ve 38'inci maddelerinde; “Tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi hâlinde, istediği sigorta şirketinden sağladığı teminat, kredi veren tarafından kabul edilmek zorundadır. Bu sigortanın kredi konusuyla, meblağ sigortalarında kalan borç tutarıyla ve vadesiyle uyumlu olması gerekir.” hükmü ile tüketici kredisi sözleşmesi ile ilgili olan 29'uncu maddesinde yukarıdaki hükme ek olarak; “Tüketicinin yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili sigorta yaptırılamaz.” hükmü yer almaktadır. Bu düzenlemeler neticesinde tüketicilerin açık talebi olmadan, tek taraflı olarak kredi verenlerin inisiyatifi ile kredi işlemi ile ilgili sigorta yapılamayacak olup, tüketicilere sigorta şirketini belirleyebilme hakkı tanınmıştır.

Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 26'ncı ve Konut Finansmanı Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 10'uncu maddesi uyarınca kredi işlemleri ile ilgili olarak yaptırılacak sigorta poliçesinin meblağ sigortalarında borç tutarı ve vadesiyle uyumlu olması gerekir. Yönetmelikte müteakip fıkralarda yer alan;

“Kredi bağlantılı yapılan meblağ sigortalarında kredi borcunun belirlenen vadeden önce geri ödenmesi veya kredi borç yapısında değişiklik olması durumlarında sigorta sözleşmesi sonlandırılır. Ancak bu işlemlerin gerçekleştiği anda tüketicinin kredi veren tarafından ayrıca bilgilendirilmesi ve açık onayının alınması koşuluyla poliçe mevcut koşullarıyla devam ettirilebilir veya kredi borç yapısında gerçekleştirilen değişikliğe göre mevcut sigorta poliçesi teminat tutarları ve sigorta süresi yeniden düzenlenebilir.”

hükmüne göre kredi borcunun vadeden önce ödenmesi veya kredi borç yapısında değişiklik olması halinde sigorta sözleşmesinin veya kredi verenin bilgilendirmesi ve tüketicinin açık talebi üzerine sigorta sözleşmesinin aynen devam edebileceği gibi yeni borç yapısına göre revize de edilebileceği belirtilmiştir (Yılmaz, 2017, s. 55).

#### **2.7.10. Kefalet ve Teminata İlişkin Sınırlamalar**

Mülga 4077 sayılı Kanunun 10’uncu maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan; “Tüketici kredisinin teminatı olarak şahsi teminat verildiği hallerde, kredi veren, asıl borçluya başvurmadan, kefilden borcun ifasını isteyemez.” hükmü ve altıncı fıkrasında yer alan; “Kredi verenin ödemeleri bir kıymetli evraka bağlaması ya da krediyi kıymetli evrak kabul etmek suretiyle teminat altına alması yasaktır.” hükümleri ile tüketici işlemlerinde hem adi kefaletle işaret edilmiş hem de kredi teminatı olarak kıymetli evrak alınması yasaklanmış, yasağa aykırı hareket edenler için idari yaptırım öngörülmüştü. Ancak mülga mevzuatta “adi kefalet” açıkça yazılmadığı için kredi veren kuruluşlar borçlu tüketiciye icra takibine başladıktan kısa süre sonra, borçluya takibin sonucunu beklemeden, kefile başvurulması yaygın olarak gerçekleşmiştir (Aslan, 2010, s. 211).

Tüketiciler açısından sorun teşkil eden bu durumun giderilmesi amacıyla 6502 sayılı Kanunun “Temel İlkeler” başlıklı 4’üncü maddesinin altıncı fıkrasına; “Tüketici işlemlerinde, tüketicinin edimlerine karşılık olarak alınan şahsi teminatlar, her ne isim altında olursa olsun adi kefalet sayılır.” şeklinde hüküm eklenerek tüm tüketici işlemlerinde tüketicinin edimlerine karşılık olarak alınan şahsi teminatların adi kefalet sayılacağı açıkça belirtilmiştir. Yeni Kanun ile tüketiciler açısından bu yönde bir kazanım olmasına karşın mülga 4077 sayılı Kanunda açıkça yer alan kıymetli evrak alınması yasağı, yeni 6502 sayılı Kanunda açıkça belirtilmemiştir.

#### **2.7.11. Erken Ödeme ve Erken Kapama Durumlarında Erken Ödeme İndirimi**

Tüketicilerle akdedilen kredi sözleşmelerinde tüketicilerin kullandıkları krediyi kendileri için avantajlı olacak şekilde erken kapatabilmelerine veya erken taksit ödemesinde bulunabilmelerine imkan tanınması tercih edilmiştir (Atamer, 2016, s. 167). Tüketicilerin

kredilerini erken geri ödeme hakkı Avrupa Birliği'nin 87/102/EEC sayılı yönergesine uygun olarak 4077 sayılı Kanun ile mevzuata girmiştir. Ancak ayrıntılı düzenlemeler 6502 sayılı Kanun döneminde yayınlanan Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği ve Konut Finansmanı Sözleşmeleri Yönetmeliği'nde yapılmıştır.

6502 sayılı Kanunun "Erken Ödeme" başlıklı 27'inci maddesinde:

"Tüketici, vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde bulunabilir veya kredi borcunun tamamını erken ödeyebilir. Bu hâllerde kredi veren, erken ödenen miktara göre gerekli tüm faiz ve diğer maliyet unsurlarına ilişkin indirim yapmakla yükümlüdür."

hükmüne yer verilmiştir. Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin "Erken Ödeme" başlıklı 15'inci maddesinde;

"(1) Tüketici, vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde bulunabilir veya kredi borcunun tamamını ya da bir kısmını erken ödeyebilir..."

(2) Tüketicinin, vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde bulunması veya kredi borcunun tamamını ya da bir kısmını vadesinden önce ödemesi durumunda, erken ödeme indirimi hesaplanırken tüketicinin ödemeyi yaptığı tarih esas alınır. Bu tarih tüketici aleyhine olacak şekilde değiştirilemez."

hükmü ile "Ara Ödeme" başlıklı 17'nci maddesinde:

"Tüketicinin ödeme planında yer alan bir taksit tutarından az olmamak üzere, herhangi bir tutarı vadesinden önce ödemesi ara ödeme olarak kabul edilir.

Tüketicinin ara ödemede bulunması durumunda kalan anapara borcu üzerinden, akdi faiz oranı ile bir önceki taksit tarihinden itibaren işleyen gün sayısı dikkate alınarak bulunacak faiz ve faiz üzerinden hesaplanacak vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülükler toplamı tüketiciden tahsil edilir. Tahsil edilen bu tutar dışında kalan kısım anapara borcundan düşülür..."

hükmü yer almakta, erken ödeme ve erken kapama işlemleri için Yönetmelik ekinde yer alan hususların dikkate alınacağı belirtilmektedir. Benzer hükümler Konut Finansmanı Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 11'inci maddesinde de belirtilmiş olup, kural olarak tüketici ve konut finansmanı kredilerinde erken ödenen meblağ bir taksit tutarından daha düşük olamamaktadır.

Bankacılık genel uygulamasında tüketicinin bir taksiti erken ödeme talebi olması durumunda erken ödenen gün sayısına göre hesaplanan erken ödeme indirimi neticesinde



ödeme planında yer alan bir taksit tutarından daha düşük bir tutar tüketiciden tahsil edilecektir. Bu durumda yapılacak erken ödeme indirimi yönetmelikte düzenlenen “Ara Ödeme” olarak değerlendirilemeyecek ve nihayetinde bu durum tüketiciler açısından başta ATM, telefon bankacılığı veya internet bankacılığı gibi alternatif ödeme kanallarından tüketicilerin erken ödeme imkanlarını sınırlandırmaktadır. Ayrıca faizin tanımı ve finansal matematiğin gereği olarak yapılan erken ödenen gün sayısı üzerinden tüketicinin haklı beklentisi olan erken ödeme indiriminin yapılması gerekmektedir.

Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü tarafından TBB'nin talebi üzerine hazırlanan 10.11.2015 tarihli ve 11624713 sayılı yazıda söz konusu durumun çözümüne ilişkin olarak her ne kadar yürürlükten kalkmış olsa dahi mülga “Tüketici Kredisinde Erken Ödeme İndirimi ve Kredinin Yıllık Maliyet Oranını Hesaplama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik”in Ek-1 bölümünde belirtilen indirim hesaplamasına ilişkin metodun kullanılabilmesi belirtilmiştir. Genel Müdürlükçe verilen icazet ile her ne kadar yürürlükten kalkmış mülga mevzuatın kullanılmasını tavsiye etmesi açısından problemli olsa da bir taksit tutarından az ödeme yapan tüketicilere indirim yapılmasının önü açılmıştır.

### **2.7.12. Erken Ödeme ve Erken Kapama Durumlarında Erken Ödeme Tazminatı**

Tüketicilerin erken geri ödeme hakkı Avrupa Parlamentosu ve Konsey'in tüketici kredisi anlaşmalarına ilişkin olan ve 87/102/EEC sayılı Konsey Yönergesini yürürlükten kaldıran 2008/48/EC sayılı Yönergesinde de yer almaktaydı. Yönergenin 16'ncı maddesi ile kredinin erken geri ödenmesi halinde kredi kuruluşuna, erken geri ödemenin sabit faizli dönem içinde gerçekleşmesi koşulu ile kredinin erken geri ödenmesi ile doğrudan bağlantılı olan muhtemel maliyetler için adil ve objektif olarak tazminat alma hakkı verilmiştir. Yönergede ayrıca tazminatın, erken geri ödeme ve kredi anlaşmasının kararlaştırılan feshi arasındaki sürenin bir yılı aşması halinde erken geri ödenen kredi tutarının %1'ini, bu sürenin bir yılı aşmaması durumunda erken geri ödenen kredi tutarının %0,5'ini ve her şart altında tüketicinin erken geri ödeme ve kredi anlaşmasının

kararlaştırılmış fesi h tarihi arasındaki dönemde ödemesi öngörölen faizin tutarını aşamayacağı hüküm altına alınmıştır.

Avrupa Birliği'nin 2008/48/EC sayılı Yönergesinde tüm kredi türlerinde tüketiciler tarafından erken geri ödeme yapılması durumunda kredi kuruluşları tarafından erken ödeme tazminatı alınması ilkesi benimsenmiş olmasına karşın Yönergenin iç mevzuata aktarılmasında tüketici kredisi sözleşmelerinde erken ödeme tazminatı öngörölmemiş olup, sadece sabit faizli konut finansmanı sözleşmelerinde erken ödeme tazminatına izin verilmiştir. Dolayısıyla faiz oranlarının değişken olarak belirlendiği konut finansman sözleşmelerinin ve tüm faiz türlerinde tüketici kredisi sözleşmelerinin taksitlerinin erken ödenmesi veya kredinin erken kapatılması durumunda tazminat talep edilememektedir.

Mevzuata aktarımda ilgili AB yönergesinde belirlenen ilkeler genel olarak benimsenmiş, yönergeden farklı olarak erken ödeme tazminatının, erken ödenen anapara tutarının kalan vadesi otuz altı ayı aşmayan kredilerde %1'ini, kalan vadesi otuz altı ayı aşan kredilerde ise %2'sini ve her şart altında tüketicinin tüketiciye yapılacak toplam indirim tutarını aşamayacağı hüküm altına alınmıştır. Bu sayede tüketicilerin erken ödeme yapmaları durumunda daha zararlı çıkmalarının önüne geçilmiştir.

AB yönergesinin kapsadığı Avrupa Birliği'ne üye ölkelerde tüketici kredisi ve konut finansmanı kredisi faiz oranlarının ölkemize kıyasla daha düşük olduğu dikkate alındığında, mevzuatta erken ödenen tutar üzerinden hesaplanacak tazminat oranının AB yönergesinden daha yüksek belirlenmesi makul karşılanmalıdır.

### **2.7.13. Haksız Şartlar ve Sonuçları**

Tüketicilerin gerek kredi işlemlerinde olsun gerekse hayatın diğer alanlarında olsun akdettikleri sözleşmelerde karşılarına çıkan ortak sorunlardan bir tanesi de sözleşmelerin önceden hazırlanmış olması ve tüketicilerin içeriğine etki edememeleridir. Tüketicikle müzakere edilmeden sözleşmeye dahil edilen, satıcı veya sağlayıcının sorumluluğunu önemli ölçüde sınırlayan ya da ortadan kaldıran hükümler içeren, anlaşılması zor bir dille ve sayfalarca hazırlanmış olan bu tip sözleşmelerin, tüketiciler tarafından anlaşılması,

anlaşılsa dahi içeriğinin değiştirilmesi mümkün olmamaktadır. Bu nedenle tek taraflı olarak hazırlanmış, sözleşme serbestliği ilkesini tüketici aleyhine bozan bu tip sözleşmelere karşı, zayıf tarafta olan tüketicinin korunması gerekmektedir.

Bu kapsamda Avrupa Birliği'nde, sözleşmelerdeki haksız şartlarla ilgili olarak, 1993/13/EEC sayılı AB yönergesi yayınlanmıştır. AB yönergesi, mevzuata 6502 sayılı Kanunun "Tüketici sözleşmelerindeki haksız şartlar" başlıklı 5'inci maddesi ile 17.06.2014 tarihinde yayımlanarak yürürlüğe giren "Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik" ile aktarılmıştır.

Mevzuatta bir sözleşme şartının haksız şart sayılabilmesi için tüketiciyle müzakere edilmeden sözleşmeye dahil edilmesi, tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olması unsurlarının bir arada bulunması gerekir. Yine bir sözleşme şartının önceden hazırlanması ve standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketicinin sözleşmenin içeriğine etki edememesi durumunda, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir. Yine mevzuatta tüketiciyle akdedilen sözleşmelerde yer alan haksız şartların kesin olarak hükümsüz sayılacağı belirtilmiş olup, bu sayede kredi sözleşmeleri dahil olmak üzere tüketicilerin tarafı olduğu tüm sözleşmelerde sözleşme sonrası dönemde dahi korunmaları amaçlanmıştır.

### 3. BÖLÜM

#### LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

Çalışma ile ilişkili olabilecek konularda yapılan literatür taraması sonucunda bireysel kredi kullanımına ilişkin çalışmaların tüketicilerin tasarruf ve harcama alışkanlıkları, finansal okur yazarlık düzeyi ve finansal okuryazarlık düzeyine etki eden faktörlerin belirlenmesi konularında yoğunlaştığı, görece az sayıda da olsa bireysel kredi kullanımına etki eden faktörlerin ve tüketicilerin korunması bağlamında mevzuatın irdelenmesine yönelik çalışmalar olduğu ayrıca finansal okuryazarlık düzeyi ve finansal okuryazarlığa etki eden faktörlerin incelendiği bazı çalışmalarda bireysel kredi kullanımının da araştırıldığı görülmektedir. Ancak amaç ve kapsam açısından bu tez çalışması ile doğrudan ilişkili çalışmalara rastlanılmamıştır. Bu sebeple konuyla belli açılardan ilgisi olan çalışmalar bu bölümde sunulmuştur.

#### 3.1. BİREYSEL KREDİ KULLANIMINI ETKİLEYEN FAKTÖRLERİ BELİRLEMeye YÖNELİK ÇALIŞMALAR

Tüketicilerin kredi kullanımını etkileyen unsurları belirlemeye yönelik çalışmalarda tüketicilerin kredi talebinde cari ve beklenen gelir düzeyi, sahip olunan servet, medeni durum, yaş, ev sahipliği, ailede istihdam edilen sayısı ve meslek gibi çeşitli faktörlerin incelendiği görülmüştür.

Bacchetta ve Gerlach (1997) Amerika Birleşik Devletleri (ABD), Kanada, İngiltere, Japonya ve Fransa'ya ilişkin veriler üzerinden yaptıkları çalışmada gelir kısıtı olan tüketiciler açısından, kullanılan kredi şartlarının harcanabilir gelir kadar önem arz ettiği, özellikle ABD, Kanada ve Japonya'da tüketim harcamalarının önemli ölçüde borçlanmaya dayalı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Chien ve Devaney (2001) tarafından Amerika Birleşik Devletleri'nde tüketici finansmanı anketinin 1998 yılı verileri üzerinden yapılan çalışmada kredi kullanımına ilişkin hane halklarının tutumları ile bireysel kredi kullanımı arasında anlamlı bir ilişki olduğu, ev

sahipliği ile tüketici kredisi borcu arasında negatif yönlü ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Toth ve Arvai (2001) tarafından Macaristan’da yapılan araştırmada borçlanma kararının alınmasında eğitim düzeyinin, gelir düzeyi ve gelir beklentisinin, önceki kredi deneyimlerinin etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Selimoğlu (2006) İstanbul’da yaşayan tüketicilerin, tüketim harcamaları, tüketici kredileri ve kredi kartlarına ilişkin bilgi, görüş ve davranışlarını saptamak amacıyla yaptığı çalışmada tüketicilerin öğrenim durumu ve gelir düzeyleri arttıkça tüketici kredisi kullananların sayısının arttığı, tüketicilerin yarıdan fazlasının ihtiyaç duyduğu mal veya hizmeti peşin alma imkanının olmadığı ve bu sebeple tüketici kredilerini tercih ettikleri ifade edilmiştir. Çalışmada ihtiyaç kredisi kullanan tüketicilerin neredeyse yarısının tüketici kredisi kullanımı konusunda iş çevresinden, yaklaşık %30’unun arkadaşlarından etkilendiği sonucuna ulaşılmıştır.

Aksakal (2006) ailelerin bireysel kredi ve kredi kartı kullanımlarını incelemek ve süreç içerisinde karşılaşılan sorunları saptamak amacıyla Gazi Üniversitesi personeli katılımıyla araştırma yapmıştır. Çalışmada araştırmaya katılanların yarıdan fazlasının bireysel kredi kullandığı, ailelerin çoğunluğunun son dört yıl içinde en fazla bir ya da iki defa olmak üzere ve çoğunlukla otomobil ve konut satın almak amacıyla kredi kullandıkları görülmüştür. Çalışmada bireysel kredi kullanım sürecinde bankaların faiz oranlarının araştırıldığı, sözleşmelerde yer alan faiz oranı bilgisine dikkat edildiği, kredi ve kredi kartı kullanımı konusunda çok fazla sorun yaşanmadığı bulunmuştur.

Simigiannis ve Tzamourani (2007) tarafından Yunanistan Merkez Bankası’nın 2002 ve 2005 yıllarına ilişkin hane halkı araştırması sonuçları kullanılarak hanelerin sosyoekonomik özelliklerinin, fert sayısının, gelir ve servetlerinin, yaşın, eğitim düzeyinin, iş gücüne katılan fert sayısının, ikamet edilen yerin, kentleşme düzeyinin, kredi kullanma olasılığı, borçluluk seviyesi, kredi maliyeti üzerindeki etkilerinin araştırıldığı çalışmada hane halkının aylık geliri, serveti, yaşı, ailede istihdam edilen sayısı gibi faktörlerin kredi kullanımında belirleyici olduğu, evli ve çocuklu ailelerin

kredi kullanımının daha yüksek olduğu, kredi kullanımı ile servet arasında güçlü bir korelasyon bulunduğu, kamu sektöründe çalışanların kredi kullanma eğiliminin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Chivakul ve Chen (2008) tarafından Bosna Hersek'te savaş sonrası geçiş ekonomisi sürecinde 2001 ve 2004 yılları hane halkı anket sonuçları verileri kullanılarak yapılan çalışmada yaş, gelir, servet ve eğitim düzeyinin kredi piyasasına katılımı ana faktörler olduğu, kredi kullanımının zirveye ulaştığı yaş döneminin 45 yaş olduğu ve 45 yaşından sonraki dönemde borçlanma isteklerinin hızlı bir şekilde azaldığı, bununla birlikte 20-30 yaş grubundaki bireylerin öncelikli olarak borçlanmayı tercih ettikleri tespit edilmiştir. Çalışmada ayrıca net varlık düzeyinin birey tarafından yeterli görülmesinden sonra kredi talebinin önemli oranda azaldığı, işgücü piyasasına katılmayan bireylerin çalışanlara kıyasla kredi talebinin düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tekirdağ (2009) tarafından yapılan çalışmada ihtiyaç kredisi kullanan kişilerin büyük çoğunluğunun düşük gelirli, orta yaş grubunda, ücretli çalışan, lise ve altı eğitime sahip hane halklarından oluştuğu belirtilmiştir. Çalışmada beklenilen aksine orta gelir grubundaki kişilerin, düşük gelir grubundakilere kıyasla tahsili gecikmiş borçlarının daha yüksek olduğu, en yüksek gelir grubunda bu tutarın beklentilerle paralel şekilde düşük olduğu, yaştaki artışla birlikte tahsili gecikmiş borç tutarının azaldığı, yükseköğrenim görmüş olanların, ilkokul, ortaokul ve lise öğrenimi görmüş olanlara kıyasla tahsili gecikmiş borç tutarlarının daha düşük olduğu saptanmıştır.

Tuna (2018) tarafından finans işlemlerinde uzman 10 kişiyle mülakat yöntemi kullanılarak yapılan çalışmada kamu kurumlarının finansal tüketicinin korunması hususunda yetkinliği ve finansal sistem içerisinde tüketicinin yaşadığı sorunlara dair çözüm mekanizmalarının etkinliği değerlendirilmiştir. İlgili çalışmada finansal sistemin etkin, ekonomik ve verimli işlemesi için kamu otoritelerinin ve üniversitelerin finansal okuryazarlık eğitimi, semineri ve benzeri çalışmalar gerçekleştirerek toplumun her kesimine ulaşmaya çalışacak şekilde faaliyet göstermesi önerilmiştir.

Turgut (2019) tarafından yapılan araştırmada geçim sıkıntısı yaşanma olasılığının fazla olması nedeniyle evlilerin kredi kullanma eğiliminin bekarlara göre, ocuk sahibi ailelerin de kredi kullanma eğiliminin ocuk sahibi olmayan ailelere kıyasla daha yüksek olduğu, ailenin toplam geliri arttıka ulaşılabilen ürünlerin artması sebebiyle kredi kullanma eğiliminin arttığı sonucuna ulaşılmıştır.

Buğday, şener ve Güzel (2020) tarafından 26 ilde yaşayan 18 yaş ve üstü 2.242 katılımcı ile bireylerin bireysel kredi kullanım davranışları ve bazı sosyoekonomik ve demografik değişkenlerin bireysel kredi kullanım davranışlarına etkisinin incelendiği çalışmada, eğitim düzeyi ile kredi kartı borcunu düzenli ödeme durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki olduğu, tüketicilerin %47,3'ünün ihtiyaç kredisi kullandığı, yüksek gelir gruplarında ihtiyaç kredisi kullanım oranının düşük gelir gruplarından daha az olduğu ortaya konulmuştur.

Tekin ve Temelli (2020) tarafından kullanılan banka kredilerinin iller bazında benzerliklerinin ortaya konulması ve bölgesel bir yığılma olup olmadığının tespit edilmesi amacıyla yapılan çalışmada kredi kullanımında bölgesel farklılıkların söz konusu olmadığı, sosyoekonomik gelişmişlik ve nüfus yoğunluğu ile kredi kullanım düzeyleri arasında belirli düzeyde ilişki bulunsa da bunun net bir şekilde ortaya çıkmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

### **3.2. TÜKETİCİNİN KORUNMASI KONUSUNDAKİ MEVZUATIN TÜKETİCİ KREDİLERİ BAĞLAMINDA DEĞERLENDİRİLMESİNE YÖNELİK ALIşMALAR**

Tüketicinin korunması konusunda yapılan çalışmalar incelendiğinde Avrupa Birliği'ne ye ülkelerdeki çalışmaların daha çok Avrupa Birliği'ne ye ülkelerin iç mevzuatlarının birbirleri ile karşılaştırılması biçiminde olduğu görülmüştür. Türkiye'de yapılan çalışmaların ise Avrupa Birliği mktesebatıyla meri mevzuatın uyumlaştırılması ve ayrıca tüketicisi kanununda yapılan değişiklikler sonrası mülga ve meri mevzuatın karşılaştırılması konularında yoğunlaştığı görülmüştür.

Gülmez (2006) tarafından Sivas Cumhuriyet Üniversitesi öğrencileri ve öğretim üyelerinden oluşan 656 katılımcı ile yapılan çalışmada genel anlamda tüketicinin korunması hakkında mevzuat bilgi ve bilinç düzeyinin düşük olduğu, eğitim düzeyinin yükselmesi ile birlikte tüketicilerin haklarını bilme düzeyinin de yükseldiği sonucuna ulaşılmıştır.

Bikić ve Petrovic (2011) bağlı kredilerde tüketicinin korunması ile ilgili olarak 2008/48/EC no.lu AB yönergesinin, mal ve hizmetin sözleşme şartlarına uygun olmaması durumundan kredi veren ve satıcıyı müteselsil olarak sorumlu tuttuğunu belirtmişlerdir.

Kaynak ve Akan (2011) tüketicinin korunmasında yasal düzenlemeler kadar tüketicilere sunulmuş olan yasal hakların varlığının bilinmesinin ve kullanılmasının da önemli olduğundan hareket ederek tüketicilerin bilinç düzeylerinin ölçülmesine yönelik anket çalışması yapmışlardır. Çalışma sonucunda tüketicilerin, tüketicinin korunması konusunda yapılan çalışmalardan haberdar oldukları ancak yasal hakları konusunda yeterli düzeyde bilgiye sahip olmadıkları, tüketicilerin yasalarla yeterince korunduğuna inanmadığı, eğitim düzeyi ve gelir arttıkça bilinç düzeyinin yükseldiği görülmüştür.

Önder ve Özkul (2013) tarafından kredi sözleşmelerinde teminat olarak alınan kefalet uygulaması, mülga 4077 ve meri 6502 sayılı Kanunlar üzerinden karşılaştırmalı olarak incelenmiştir. İlgili çalışmada meri kanunda tüketici işlemlerindeki kefalet müessesinin açık olarak adi kefalet olduğunun hüküm altına alınması suretiyle mülga mevzuattaki eksikliğin giderildiği ifade edilmiştir.

Moray (2013) tüketicilerin korunması ile ilgili önlemleri almakla yükümlü olan kamu otoritesinin, tüketicinin mağdur olmasına sebep olanların cezalandırılması bağlamında mülga 4077 sayılı Kanuna kıyasla 6502 sayılı Kanunda hukuka aykırı fiil ve ilgili ceza hükümlerinin daha ayrıntılı ve kapsamlı düzenlendiğini belirtmiştir.

Ceylan (2014) tüketici kredileri ile ilgili yeni düzenlemeleri değerlendirerek mevzuatın Avrupa Birliği yönergelerine uygun olduğunu ve 6502 sayılı yeni Kanun ve uygulama



yönetmelikleri ile birlikte mevzuatta tüketicilerin lehine ön bilgilendirme, kefalet, cayma hakkı konuları başta olmak üzere önemli düzenlemeler yapıldığını belirtmiştir.

Erdönmez (2014) Dünya Bankası'nın tüketiciler bağlamında finansal kuruluşlar ve bankalar için öngördüğü iyi uygulamaların Türk mevzuatında karşılık bulunduğunu ancak özellikle finansal okuryazarlık ve tüketicinin bilinçlendirilmesi alanlarında Türkiye'nin geri kaldığını ifade ederek mevzuatta yer alan eksik hususların ivedilikle tamamlanması gerektiğini belirtmiştir.

Tırlea (2015) Avrupa Birliği'ne üye ülkelerin kendi iç mevzuatlarında, tüketici sözleşmelerindeki haksız şartlarla ilgili düzenlemeler arasında önemli ayrışmaların bulunduğunu, bu durumun özellikle tüketici kredileri başta olmak üzere üye ülkelerdeki tüketiciler arasında denge farklılıklarına yol açtığını belirterek bu durumun ortadan kaldırılması için tüm üye ülkeler arasında mevzuatın uyumlaştırılması gerektiğini ifade etmiştir.

Gülerci (2015) bankaların tüketicilerden tahsil ettikleri ücret ve masrafların hangi şartlarda iade edileceği konusunda yargı uygulamasında benimsenen ilkeleri incelemiş ve 6502 sayılı Kanun ve bu kanuna bağlı olarak çıkartılan yönetmelik hükümlerinin tüketiciler lehine olup olmadığını araştırmıştır. Çalışmada ürün ve hizmet ücretlerine ilişkin yönetmeliğin, yargı kararlarını göz ardı ederek, tahsis ücreti ve hesap işletim ücreti gibi ücret ve komisyon kalemlerini bankalar açısından hukuken talep edilebilir hale getirdiği ve net bir şekilde finansal tüketiciler aleyhine olduğu belirtilmiştir.

Ertaş vd. (2016) tüketicilerden alınacak masrafların mevzuatla tespit edilmesi sürecinde Yargıtay kararlarında altı ısrarla çizilen “masrafların zorunlu, makul ve belgeli olması” ilkesinin dikkate alınmadığı sonucuna ulaşmışlardır.

Baş (2017) 2014 yılında BDDK tarafından bankacılık ürün ve hizmet ücretleri regülasyon sürecini ele aldığı çalışmada düzenlemenin finansal tüketicileri korumakta ve bankalar ile finansal tüketiciler arasındaki problemleri çözmekte yetersiz kaldığı, ilgili düzenleme

hazırlanırken tüketiciler lehine oluşmuş yargı kararlarının dikkate alınmadığı ifade edilerek düzenlemenin revize edilmesi gerektiği belirtilmiştir.

Pakmak ve Koçoğlu (2019) tarafından Denizli ilinde 388 kişi ile yapılan araştırmada tüketicilerin büyük çoğunluğunun sahip olduğu yasal haklardan haberdar olmadığı ve eğitim düzeyinin artmasıyla birlikte tüketici hakları konusunda farkındalık düzeyinin de arttığı sonucuna ulaşılmıştır.

### **3.3. BİREYSEL KREDİ KULLANIMI İLE FİNANSAL OKURYAZARLIK ARASINDAKİ İLİŞKİYİ BELİRLEMeye YÖNELİK ÇALIŞMALAR**

Literatür çalışması sonucunda önemi her geçen gün artan finansal okuryazarlık konusunda yapılan bazı çalışmalarda da bireysel kredi kullanımı ve kredi kullanımına etki eden faktörlerin araştırıldığı görülmüştür.

Markovich ve DeVaney (1997) 500 üniversite mezunu ile üniversite mezunlarının finans bilgisi ve uygulamaları üzerine yaptığı çalışmada finansal bilgi düzeyinin finansal davranış üzerinde etkisinin olmadığı, bununla birlikte erkek öğrencilerin finansal bilgi düzeyinin kadın öğrencilere kıyasla daha fazla olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bu çalışmaya benzer şekilde Chen ve Volpe (2002) Amerika Birleşik Devletleri'nde 924 üniversite öğrencisi ile finansal okuryazarlık seviyesi ile cinsiyet üzerine yaptıkları çalışmada da erkek öğrencilerin finansal okuryazarlık düzeyinin kadın öğrencilere göre daha yüksek olduğu, her iki cinsiyet grubunda da eğitim ve tecrübenin finansal okuryazarlık üzerinde çok etkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. Türkiye'de Sarıgül (2014) tarafından üniversite öğrencilerinin finansal okuryazarlık düzeyinin belirlenmesi, finansal okuryazarlık seviyeleri ile öğrencilerin demografik özellikleri arasındaki ilişkilerin ortaya konulması amacıyla 1.127 üniversite öğrencisi ile yapılan çalışmada benzer sonuçlara ulaşılmıştır.

Müller ve Weber (2010) finansal okuryazarlık seviyesi ile yatırım fonuna yaklaşım arasındaki ilişkiyi analiz ettikleri çalışmalarında finansal okuryazarlık seviyesi arttıkça düşük maliyetli fon alternatiflerine yatırım yapma olasılığının arttığı sonucuna ulaşmıştır.

DeLaune, Rakow ve Rakow (2010) tarafından 490 üniversite öğrencisi katılımcı ile yapılan çalışmada kişisel finans eğitiminin yetersiz olmasının tüketici kredilerinin ve kredi kartı borçlarının artmasına neden olduğu sonucuna varılmıştır.

Almenberg ve Säve-Söderbergh (2011) İsveçli yetişkinlerden oluşan temsili bir örnekleme finansal okuryazarlık ve emeklilik planlaması arasındaki ilişkiyi inceledikleri çalışmada finansal okuryazarlık seviyesinin yaşlılarda, kadınlarda, eğitim düzeyi düşük olanlarda ve düşük gelir grubundakilerde daha düşük olduğu bulunmuş, finansal okuryazarlık seviyesi ile finansal planlama becerisi arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Gathergood (2012) aşırı borçlanma ile öz denetim, finansal okuryazarlık ve tüketici kredisi borcu arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmada tüketicilerin düşük öz denetim ve finansal okuryazarlık seviyesi ile aşırı borçlanma arasında güçlü ve pozitif yönlü bir ilişki olduğunu belirtmiştir.

Huston (2012) finansal okuryazarlık seviyesi ile kullanılan ipotekli finansman kredilerinin maliyetlerini incelediği çalışmasında, finansal okuryazarlık düzeyi yüksek olanların daha düşük borçlanma maliyetlerine sahip olma olasılığının finansal okuryazarlık düzeyi düşük olanlara kıyasla yaklaşık iki kat daha fazla olduğunu belirtmiştir.

Sevim vd. (2012) tarafından Eskişehir’de 550 katılımcı ile finansal tüketicilerin finansal okuryazarlığının borçlanma davranışı üzerindeki etkilerini ölçmeye yönelik yürütülen araştırmada yüksek finansal okuryazarlık düzeyine sahip kişilerin aşırı borçlanma eğiliminde olmadıkları ve bilinçli olarak kredi kullandıkları görülmüştür. Başka bir ifade ile finansal okuryazarlık düzeyi ile borçlanma davranışı arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Klapper vd. (2013) tarafından finansal okuryazarlığın önemini ve davranış üzerindeki etkilerini incelemek amacıyla Rusya’da yapılan araştırmada, Rusya’da finansal

okuryazarlık seviyesinin düşük olduğu, yüksek finansal okuryazarlık düzeyine sahip olan bireylerin 2009 ekonomik krizinden görece daha az etkilendikleri, finansal okuryazarlık düzeyi azaldıkça bireylerin kredi kuruluşları dışındaki borçlanma araçlarına yönelme eğiliminde oldukları ortaya konulmuştur.

Disney ve Gathergood (2013) İngiltere’de finansal okuryazarlık ve tüketici kredi portföyleri arasındaki ilişkiyi analiz etmek amacıyla 3.037 örneklem üzerinden yapılan araştırmada düşük finansal okuryazarlık seviyesine sahip olan bireylerin daha yüksek maliyetli tüketici kredisi kullandığı ve kredi koşullarını yorumlarken finansal açıdan güven eksikliği hissetme ve finansal kavramlar konusunda tereddüt yaşama olasılığının daha yüksek olduğunu belirtmişlerdir.

Agarwal vd. (2015) tarafından Hindistan’da finansal danışma programı kapsamında yapılan çalışmada finansal okuryazarlık düzeyi yüksek olan bireylerin yatırım kararlarında daha agresif tutum gösterdikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Bannier ve Neubert (2016) 2.047 katılımcı ile standart ve sofistike finansal yatırımlar yoluyla finansal risk alma konusunda anket yöntemi kullanarak yaptıkları çalışmada finansal bilgi seviyesi ile standart yatırım kararları arasında pozitif ilişki bulunduğu sonucuna ulaşılmış, özellikle kadınlar bağlamında finansal bilgi düzeyi yükseldikçe gelişmiş yatırımlara olan ilginin erkeklere göre daha fazla arttığı gözlemlenmiştir.

Kuyumcu (2018), finansal okuryazarlık düzeyinin ölçülmesi ve gelişimi için önerilerin değerlendirilmesi amacıyla Bursa ilinde 790 katılımcı ile anket yöntemi ile yaptığı çalışmada katılımcıların temel düzey finansal okuryazarlık düzeyinin yeterli olduğu, borç yönetimi, tasarruf ve emeklilik konularına önem verdikleri, cinsiyet farkının temel finansal okuryazarlık düzeyine büyük bir etkisinin bulunmadığı ve eğitim düzeyi arttıkça finansal okuryazarlığın arttığı görülmüştür. İlgili araştırmada ayrıca orta yaş grubunda ev, araba satın alımı gibi önemli borçlanma işlemlerinin bulunması sebebiyle bu grubunun finansal okuryazarlık seviyesinin yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Pamukçuoğlu (2019) tarafından medyanın finansal okuryazarlık üzerindeki etkisini belirleme amacıyla Ankara ve İstanbul illerinden toplam 354 katılımcı ile yürütölen çalışma sonuçlarına göre gelir ve eğitim düzeyi yükseldikçe finansal okuryazarlık seviyesinin yükseldiği sonucuna ulaşılmıştır.

Karakuş (2019) tarafından 276 kişi ile anket yöntemi aracılığıyla yapılan çalışmada kredi kartı, mevduat hesabı gibi sıklıkla kullanılan finansal ürün ve hizmetler hakkında erkek katılımcıların bilgi düzeyinin daha yüksek olduğu, meslek ve yaş faktörünün finansal bilgi düzeyinde anlamlı bir farklılık oluşturmadığı, katılımcıların finansal bilgi konusunda önce çevresine ve banka personeline danıştıkları ortaya konulmuştur.

## 4. BÖLÜM

### YÖNTEM

Bu bölümde araştırma bölgesinin seçimi, evren ve örnekleme, veri toplama yöntem ve araçları, soru formunun hazırlanması, uygulanması ve çalışmada kullanılan analizler ile araştırma hipotezleri hakkında bilgi verilmiştir.

#### 4.1. ARAŞTIRMA BÖLGESİNİN SEÇİMİ

Araştırma bölgesi olarak Türkiye geneli alınmıştır. Benzer çalışmaların daha önce Türkiye kapsamında yapılmamış olması ve temsiliyetin yüksek olmasını sağlamak amacıyla Türkiye'nin tamamı araştırma bölgesi olarak seçilmiştir.

#### 4.2. EVREN VE ÖRNEKLEM

Araştırma evrenini Türkiye'de yaşayan ve en az bir kez Türk Lirası cinsinden sabit faizli tüketici veya konut finansmanı kredisi kullanmış tüketiciler oluşturmaktadır. Ancak bu kapsamda yer alan tüm tüketicilere ulaşılması mümkün olmadığından bu çalışmada olasılık temelli olmayan örnekleme yöntemlerinden uygun ya da kolaylı örnekleme tekniği kullanılmıştır (Koç Başaran, 2017). Uygun ya da kolaylı örnekleme tekniği sosyal bilimlerde çok yaygın kullanılan bir tekniktir. Bu örnekleme türünde araştırmacının ulaşması kolay, araştırma için uygun ve gönüllü olarak katılmak isteyen bireyler seçilmektedir (Gravetter ve Forzano, 2012). Araştırmada örneklemin evreni iyi temsil etmesi gerektiği göz önünde bulundurularak olabildiğince sosyokültürel ve sosyoekonomik özellikleri farklılık gösteren 528 birey araştırma kapsamına alınmıştır.

#### 4.3. VERİ TOPLAMA YÖNTEM VE ARAÇLARI

Veri toplamak amacıyla 7 bölümden oluşan bir soru formu hazırlanmıştır (Ek:3). Daha önce benzer çalışmalara rastlanılmadığından dolayı, soru formu bu çalışmanın amacı doğrultusunda araştırmacı tarafından geliştirilmiştir.

“Katılımcılara İlişkin Sosyo-Ekonomik ve Demografik Bilgiler” başlıklı ilk bölümde katılımcılara sosyoekonomik, demografik, ekonomik ve tanımlayıcı bilgilerini, “Kredi Kullanımına İlişkin Bilgiler” başlıklı ikinci bölümde katılımcıların kredi kullanım bilgileri, banka tercihleri ve kredi kullanım amaçlarını belirlemeye yönelik sorular yer almaktadır. Katılımcıların kredi ihtiyacı olması durumunda bu ihtiyacı karşılamak için kredi kullanma kararı almaya ne kadar yakın olduğu ve kredi kullanmaya yönelik tutumunu belirlemek amacıyla sekiz maddelik “Kredi Kullanma Eğilimi Ölçeği”, katılımcıların ilgili mevzuat tarafından hangi ölçüde korunduğuna dair görüşlerini belirlemek amacıyla altı maddelik “Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Ölçeği”, kredi kullanılan bankaya dair görüşlerini ve güvenlerini belirlemek amacıyla beş maddelik “Tüketici Güveni Ölçeği”, tüketicilerin kredi kullanımına dair bilgi ve bilinç düzeylerini belirlemeye yönelik dokuz maddelik “Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Ölçeği” ve 22 maddelik “Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Testi” kullanılmıştır.

#### **4.3.1. Sosyoekonomik ve Demografik Bilgiler**

Katılımcıların sosyoekonomik düzeylerini, demografik ve tanımlayıcı bilgilerini ölçmek amacıyla hazırlanan soru formunda “Bölüm 1” cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, çalışma durumu, meslek, bireysel aylık net gelir ile maaş, kira, faiz vb. gelirlere oluşan aylık toplam hane geliri bilgilerini içeren toplam 8 sorudan oluşmaktadır. Bireysel aylık net gelir ile aylık toplam hane geliri bilgilerini içeren sorular sınıflandırma yapabilmek amacıyla açık uçlu olarak sorulmuştur (Ek:3). Bireysel aylık net gelir ile aylık toplam hane geliri, örneklemeden toplanmış olan kategorik ya da sürekli özellikte değişkenlerin tek tek ya da bir arada istatistiksel yöntem ile yeni kategorilere ayrılmasında kullanılan kümeleme analizi ile sınıflandırılmıştır (Field, 2017). Gerek bireysel gelirin gerekse aylık toplam hane gelirinin sınıflandırılması için iki basamaklı kümeleme analizi uygulanmış ve işlem sonucunda üç adet grup oluşmuştur. Kümeleme sonucu oluşan grupların kalitesini değerlendirmek için kullanılan Silhouette tutarlık ve ayırım ölçütünün bireysel gelir ve aylık toplam hane geliri için 0,70 ile iyi düzeyde olduğu bulunmuştur. Ortaya çıkan 3 bireysel gelir grubu içerisinde en yüksek frekansa sahip olan gruba en düşük frekansa sahip olan grupların birbirine oranı 16,58 çıkmıştır. Kümeleme analizi sonucunda ortaya çıkan gruplarda en yüksek frekansa sahip grup düşük bireysel gelir

grubu (%59,7) olurken en düşük frekansa sahip gelir grubu yüksek bireysel gelir grubu (%3,6) olmuştur. Aylık toplam hane geliri için oluşan üç grup içerisinde en yüksek frekansa sahip olan grupla en düşük frekansa sahip olan grupların ise birbirine oranı 8,02 çıkmıştır. Kümeleme analizi sonucunda ortaya çıkan gruplarda en yüksek frekansa sahip grup düşük gelir grubu olmuştur (%62,3). En düşük frekansa sahip gelir grubu ise yüksek gelir grubu olmuştur (%7,8).

#### 4.3.2. Kredi Kullanımına İlişkin Bilgiler

Araştırmaya katılan tüketicilerin kredi kullanımlarına dair bilgilerini elde edebilmek adına bu bölümde toplam 14 soru sorulmuştur. Katılımcıların daha önce kendi veya eşi adına kaç kez tüketici veya konut kredisi kullandığı açık uçlu olarak sorulmuş ve daha sonra gruplandırılmıştır. Daha önce bir krediyi veya kredi kartı borcunu ödemek için kredi kullanıp kullanılmadığı ile kredi kullanımı ve ödeme sürecinde kredi kullanılan bankadan kaynaklı problem yaşanıp yaşanmadığı “evet”, “hayır” seçenekleri sunularak sorulmuş, sadece kredi kullanımı ve ödeme sürecinde kredi kullanılan bankadan kaynaklı problem yaşadığını belirten katılımcılara hangi süreçte problem yaşadıkları hususu da açık uçlu olarak sorulmuştur.

Katılımcılara finansman kuruluşları, bankalar ve tüketiciler açısından finansal kredibilite göstergesi olarak kabul edilen Kredi Kayıt Bürosu Findeks kredi skorunu bilip bilmedikleri “evet”, “hayır” şeklinde cevap alınabilecek şekilde sorulmuş, “evet” cevabı veren katılımcılara ayrıca kredi skorları sorulmuştur.

İzleyen sorularda katılımcıların en son kullandığı kredi türü “Konut” ve “Tüketici/İhtiyaç (Taşıt, Eğitim, Nakit vb.)” kredisi bağlamında sorulmuş, en son kullandığı kredi “Tüketici/İhtiyaç (Taşıt, Eğitim, Nakit vb.)” kredisi olan katılımcılara ihtiyaç kredisini hangi amaçla kullandıkları hususu da yine açık uçlu olarak sorulmuştur.

Soruların devamında en son kredi kullanılan banka türü, “Kamu”, “Özel”, “Katılım Bankası” seçenekleri ile sorulmuş, kredi kullanılan bankanın katılımcının veya eşinin maaşını aldığı banka olup olmadığı, kredi taksitlerini düzenli ödeyip ödeyemedikleri,



kredi kullanırken imzalanan kredi sözleşmesini teslim alıp almadıkları, kullanılan son kredi özelinde kullanılan kredinin faiz oranı, vade sayısı, taksit tutarı ve benzeri şartlarından memnun olup olmadıkları sorulmuştur.

Bu bölümde en son olarak da katılımcılara kredi taksitlerini ödeyememeleri durumunda izleyecekleri yol “başka bir kredi çekerek öderim”, “kredi kartımdan nakit çekerek öderim”, “ailem ya da çevremden borç alarak öderim”, “bir yakınımına kredi çektirerek öderim”, “hiç bir şey yapmam bankanın bana ulaşmasını beklerim” seçenekleri ile sorularak katılımcıların hareket tarzları belirlenmeye çalışılmıştır.

### 4.3.3. Ölçme Araçları

#### 4.3.3.1. Kredi Kullanma Eğilimi Ölçeği

Katılımcıların kredi kullanma eğilimleri araştırmacı tarafından ilgili literatüre dayalı olarak oluşturulan 8 maddeden oluşan ölçeğe verdikleri cevaplar ile ölçülmüştür. Ölçek, katılımcıların her bir ifadeye 5’li likert tipinde “kesinlikle katılıyorum” ile “kesinlikle katılmıyorum” aralığında 5’li derecelendirme ile cevap verdikleri bir ölçektir. Bölümde 2, 3 ve 5’inci maddeler tersten puanlanan maddelerdir. Ölçekten en düşük 8 puan, en yüksek 40 puan alınabilmektedir. Kredi kullanma eğilimi ölçeğinden elde edilen yüksek puanlar kredi kullanma eğiliminin arttığını, düşük puanlar ise kredi kullanma eğiliminin azaldığını göstermektedir. Ölçeğin güvenirlik katsayısı ,73 olarak bulunmuştur.

#### 4.3.3.2. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Ölçeği

Katılımcıların kredi kullanımı sürecinde yasal haklara ilişkin algıları, konu ile ilgili belirlenen 6 ifadeye 5’li likert tipinde “kesinlikle katılıyorum” (5 puan) ile “kesinlikle katılmıyorum” (1 puan) arasında değişen cevaplarından aldıkları puanlar üzerinden değerlendirilmiştir. Ölçek maddeleri literatür çerçevesinde araştırmacı tarafından hazırlanmıştır. Altı madde arasında yer alan “6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kredi kullanan tüketicileri yeterli düzeyde korumaktadır.” önermesi diğer önermeler ile ters yönlü olduğu için tersten puanlanmıştır. Ölçekten en düşük 6

puan, en yüksek 30 puan alınabilmektedir. Tüketicilerin kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algılarını ölçmeye yönelik maddelerden aldıkları yüksek puanlar ilgili mevzuat tarafından korunmadıklarına dair kuvvetli inancı, düşük puanlar ise yasaların kendilerini koruduğuna dair kuvvetli algıyı göstermektedir. Ölçeğin güvenirlik katsayısı ,77 olarak bulunmuştur.

#### 4.3.3.3. Tüketici Güveni Ölçeği

Katılımcıların kredi kullandıkları bankaya dair güven düzeyleri; güven düzeyini ölçmeye yönelik olarak araştırmacı tarafından literatür incelemesi sonucu belirlenen 6 ifadeye verdikleri cevaplar ile ölçülmüştür (Casalo, Flavian ve Guinaliu, 2007; Koç vd., 2014). Katılımcıların her bir ifadeye verdiği cevaplar 5’li likert tipinde derecelendirilmiştir (1- kesinlikle katılmıyorum, katılmıyorum, kararsızım, katılıyorum, 5- kesinlikle katılıyorum). Ölçekten en düşük 6 puan, en yüksek ise 30 puan alınabilmektedir. Tüketici güveni ölçeğinden elde edilen yüksek puanlar kredi kullanılan banka ve sunduğu hizmetlere ilişkin yüksek güven düzeyini göstermekte iken, elde edilen düşük puanlar katılımcıların kredi kullandıkları bankaya dair düşük güven düzeyini göstermektedir. Ölçeğin güvenirlik katsayısı ,80 olarak bulunmuştur.

#### 4.3.3.4. Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Ölçeği

Kredi kullanım süreçlerine ilişkin tüketicilerin bilinç düzeylerini ölçmek amacıyla araştırmacı tarafından ilgili literatüre dayalı belirlenen 9 maddeye verdikleri cevaplardan aldıkları puanlar esas alınmıştır. Ölçek, katılımcıların her bir ifadeye 5’li likert tipinde “kesinlikle katılıyorum” ile “kesinlikle katılmıyorum” aralığında 5’li derecelendirmede cevap verdikleri bir ölçektir. 3, 5, 6, 7 ve 8’inci maddeler tersten puanlanan maddelerdir. Katılımcıların ölçekten aldıkları puan 9-45 puan arasında değişmekte olup, elde edilen yüksek puanlar kredi kullanım süreçlerine dair bilinç düzeyinin yüksek olduğunu, düşük puanlar ise kredi kullanım süreçlerine dair zayıf bilinç düzeyini göstermektedir. Ölçeğin güvenirlik katsayısı ,59 olarak bulunmuştur.

#### 4.3.3.5. Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Testi

Kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi testi tüketicilerin temerrüt hali ve erken ödeme ve kapama dahil kredi kullanım süreçlerinde karşılaşılabilecekleri mevzuatta yer alan tüm hususları içeren 22 maddeden oluşmaktadır. Sorular hazırlanırken ilgili tüm mevzuat özellikle de 6502 sayılı Kanun ve ilgili yönetmelikleri bağlamında düzenlemelerde yer alan her bir konu ve bölüm için soru hazırlanarak kredi kullanımına ilişkin mevzuat bilgi düzeyini ölçmeye yönelik bilgi testi oluşturulmuştur. 6502 sayılı Kanun ve ilgili yönetmeliklere göre hazırlanan bilgi testi belirtke tablosu ekte yer almaktadır (Ek:4). Hazırlanan sorular ilgili sektör ve kurum yetkilileri ile paylaşılmış, anlaşılabilirlik, kolaylık/zorluk, kapsam açısından değerlendirilmesi istenmiş, gelen görüşlere göre çeşitli revizyonlar yapılarak bilgi düzeyi testine son şekli verilmiştir. Bilgi testi 22 adet sorudan oluşmakta olup, katılımcıların her bir soruya “doğru”, “yanlış” ve “bilmiyorum” şeklinde verdikleri cevaplarla değerlendirilmiştir. Sorular doğru cevaba “1” puan yanlış ve bilmiyorum cevaplarına ise “0” puan verilerek hesaplanmıştır. Bilgi testinden en düşük 0 puan en yüksek ise 22 puan alınabilmektedir (Ek:5). Alınan yüksek puanlar kredi kullanımına dair yüksek mevzuat bilgi düzeyine sahip olduğunu ifade etmekte iken, düşük puanlar ise kredi kullanımını düzenleyen mevzuata dair düşük bilgi düzeyini göstermektedir. Testin güvenilirlik katsayısı ,83 olarak bulunmuştur.

#### **4.3.4. Veri Toplama Aracının Uygulanması**

Türkiye’de yaşayan ve en az bir kez Türk Lirası cinsinden sabit faizli tüketici veya konut finansmanı kredisi kullanmış tüketicilere dair veri toplamak amacıyla oluşturulan soru formunun katılımcılara ulaştırılmasında çevrimiçi anket yönteminden yararlanılmıştır. Bu amaçla soru formundaki tüm soruları içeren bir link hazırlanmıştır. Hazırlanan link, katılımcıların çeşitli sosyal medya araçları ve resmi internet sayfalarından temin edilen elektronik posta adreslerine, araştırmanın kapsamı ve konusunu da içeren bir açıklama ile birlikte gönderilmiş ve gönüllü katılımcılar tarafından doldurulmuştur.

Araştırma kapsamında soru formunun en başında katılımcılara daha önce kendi veya eşi adına kredi kullanıp kullanmadığı sorulmuş, “hayır” cevabı veren katılımcılar için soru formu sonlandırılmış, soru formundaki ilk soruya “evet” cevabını veren katılımcılarla soru formuna devam edilmiştir. Anket çalışması, 18 Haziran 2019 ile 31 Ocak 2020

tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Verilerin toplanması için yeterli olacağı öngörülen 3 ayın sonunda toplam 215 katılımcıya ulaşılmıştır. Bu sayı oldukça düşük olduğundan veri toplama süresi uzatılmıştır. Toplamda yaklaşık 7 ay süren veri toplama süresi sonunda 528 katılımcıya ulaşılabilmektedir.

#### 4.4. VERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ VE ANALİZİ

Araştırma verilerinin analizinde IBM SPSS 26 programı kullanılmıştır. Katılımcıların sosyoekonomik ve demografik bilgileri ile kredi kullanımına ilişkin sorulara verdikleri cevaplar frekans, yüzde, ortalama ve standart sapma gibi tanımlayıcı istatistiklerle sunulmuştur. Nominal ve aralıklı ölçek ile cevapları alınmış sorular için frekans analizi uygulanırken, sürekli ölçek ile cevapları alınmış sorular için ise merkezi eğilim ölçüleri (ortalama ve standart sapma) kullanılmıştır.

Veri analizlerinde ayrıca dört adet ölçeğin ve bir adet bilgi testinin geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır. Her ölçek için açılımlayıcı faktör analizi yöntemi tercih edilmiştir. Bu analizde Temel Eksen Faktörü analiz yöntemi olarak seçilmiştir. Temel Eksen Faktörü analizi normal dağılım varsayımı gerektirmeyen bir analiz türüdür (Costello ve Osborne, 2005). Ölçeklerin normal dağılım özellikleri Mardia'nın çok değişkenli çarpıklık ve basıklık değerleri ve bu değerlerin anlamlılık düzeyleri hesaplanarak incelenmiş ve her ölçek için verinin çok değişkenli dağılımlarının normal olmadığı gözlemlenmiştir (Tablo 2).

**Tablo 2. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Çok Değişkenli Basıklık ve Çarpıklık Değerleri**

Ölçek	Çok Değişkenli Çarpıklık	Çok Değişkenli Basıklık
Kredi Kullanma Eğilimi	7.119464**	93.309518**
Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı	4.623525**	53.436224**
Tüketici Güveni	3.410675**	56.426096**
Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi	11.63339**	110.59054**

\*\* p < .01

Ayrıca faktör analizlerinde faktörler arası ilişki olduğunu kabul eden Kaiser Normalizasyonu ile Promax döndürme yöntemi kullanılmıştır. Bu döndürme sırasında Kappa değeri varsayılan değer 4 olarak girilmiştir. Güvenirlik analizleri için iç tutarlılık katsayısı olan Cronbach'ın  $\alpha$  değeri kullanılmıştır (Field, 2017).

Ölçeklere ilişkin faktör analizlerinde, kabul edilebilir en düşük faktör yükü, örneklem büyüklüğü 500'ün üzerinde olduğu için, 0,300 olarak alınmış ve 0,300'ün altında faktör yüküne sahip olan maddeler ilgili ölçekten çıkarılmıştır. Güvenirlik analizinde ise .70 değeri kabul edilebilir güvenirlik düzeyi olarak alınmıştır (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2012).

Kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi testi, tüketicilerin kredi kullanımına ilişkin mevzuat bilgi düzeyini ölçmeye yönelik bilgi testi olarak oluşturulmuştur. Bilgi testi ilgili mevzuata dayalı oluşturulan 22 adet sorudan oluşmakta olup, sorular doğru cevaba "1" puan yanlış ve bilmiyorum cevaplarına ise "0" puan verilerek değerlendirilmiştir. Bu testin geçerliği için kapsam geçerliği, güvenirligi için ise KR20 güvenirlilik katsayısı kullanılmıştır. Ayrıca her bir soru için zorluk ve ayırt edicilik katsayıları hesaplanmıştır. Zorluk katsayısı bir bilgi testinde yer alan soruların katılımcılar tarafından hangi oranda doğru cevaplandığını, ayırt edicilik katsayısı ise bir sorunun doğru ve yanlış cevap veren katılımcıların bilgi düzeylerini ne oranda ayırtabildiğini gösteren ölçümlerdir. Zorluk katsayısı 0,40, ayırt edicilik katsayısı 0,44 olarak bulunmuştur.

Araştırmada kullanılan bilgi testi ile genel olarak katılımcıların kredi kullanımına ilişkin mevzuat bilgi düzeyini ölçmek amaçlandığından ilgili katsayıların düzgün bir şekilde test içinde dağılmış olması yeterli kabul edilmiştir. Elde edilen sonuçlar değerlendirildiğinde; testin ortanın biraz altı zorlukta olduğu ve testten alınan toplam puan bazında başarılı olan katılımcılar ile başarısız olan katılımcıları birebirinden iyi şekilde ayırt ettiği söylenebilir. Başka bir ifade ile testte başarılı olan katılımcılar mevzuatı gerçekten bildikleri için başarılı olmuşlardır.

Ölçeklerin ve bilgi testinin geçerlik ve güvenirlikleri ispatlandıktan sonra her bir ölçme aracının ağırlıklı toplam puanları hesaplanmış ve istatistiki analizlerde kullanılmak üzere

değişkenler haline dönüştürülmüştür. Ölçeklerden elde edilen ve araştırma hipotezlerinde bağımlı değişken olarak yer alacak değişkenlerin normal dağılım gösterip göstermediği Kolmogonov-Smirnov ve Saphiro-Wilks testleri ve ayrıca çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerlerinin hepsinin bir arada değerlendirilmesi ile incelenmiş ve ilgili sonuçlar Tablo 3’de verilmiştir.

Bu sonuçlar incelendiğinde kredi kullanma eğilimi ve tüketici güveni ölçeklerinden elde edilen ölçümlerin normal dağılım testlerine göre anlamsız sonuç verdiği, kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ölçeği, kredi kullanımı bilinç düzeyi ölçeği, kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi testi ve Findeks kredi skoru ölçümlerinin ise anlamlı sonuç verdiği gözlemlenmiştir. Normal dağılım testlerinin örneklem büyüklüğüne aşırı duyarlı olmasından dolayı, bu testlerin anlamlı çıktığı durumlarda normal dağılım değerlendirmesi yapılırken ayrıca çarpıklık ve basıklık değerlerine bakılması ve bu değerlerin normal dağılımının kabul edilmesi için  $\pm 1,50$  değeri aralığında olması gerekir (Tabachnick ve Fidell, 2007).

Tablo 3’te normal dağılım testi anlamlı çıkan değişkenlerin basıklık ve çarpıklık değerleri incelendiğinde ise belirtilen eşik değerleri aşan herhangi bir değere rastlanmamıştır. Bu durumda araştırmada ölçülen bütün bağımlı değişkenlerin normal dağılım gösterdiği kabul edilmiş ve bu değişkenlerle ilgili yapılan bütün analizlerde parametrik olan istatistik analizleri kullanılmıştır.

**Tablo 3. Bağımlı Değişkenlerin Normal Dağılım Testleri ve Değerleri**

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk			Çarpıklık (Skewness)	Basıklık (Kurtosis)
	İstatistik	SD	p	İstatistik	SD	p		
Kredi Kullanma Eğilimi Ölçeği	,037	518	,089	,992	518	,007	-,024	-,445
Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Ölçeği	,096	518	,000	,971	518	,000	-,546	-,072
Tüketici Güveni Ölçeği	,036	518	,099	,994	518	,059	-,046	,022

Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Ölçeği	,052	518	,002	,992	518	,006	-,149	-,059
Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Testi	,138	518	,000	,945	518	,000	,756	,012
Findeks Kredi Skoru n = 134	,457	528	,000	,571	528	,000	1,377	,101

Araştırmanın hipotezlerini test edebilmek için ise bağımsız değişkenlerin nominal ya da aralıklı ve bağımlı değişkenin sürekli olduğu durumlarda sırasıyla bağımsız örneklem t-testi ya da tek yönlü varyans analizi (Univariate ANOVA) (Tabachnick ve Fidell, 2007; Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2012). İki değişken arasında ilişkinin incelendiği hipotezlerde ise Pearson Momentler Çarpımı Katsayısı kullanılmıştır (Field, 2017). Her analiz sonucunda ayrıca ilgili etki değerleri de (fark analizleri için kısmi  $\eta^2$  ve korelasyon analizleri için  $r^2$ ) hesaplanarak bulunan anlamlı sonuçların açıkladıkları varyans oranları değerlendirilmiştir (Tabachnick ve Fidell, 2007; Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2012; Field, 2017).

Bağımsız örneklem t-testi ve tek yönlü varyans analizleri yapılırken ayrıca bu testlerin varsayımlarından birisi olan gruplar arası varyansların homojen olması zorunluluğu durumu Levene'nin Varyansların Eşitliği testi ile kontrol edilmiştir (Tabachnick ve Fidell, 2007). Bağımsız örneklem t-testi analizinde varyansların eşit çıkmadığı durumlarda, sonuçlar varyansların eşit olmadığını varsayıldığı t değeri analiz sonuçları ile verilmiştir. ANOVA testinde ise gruplar arası farklılığın bulunması durumunda, farklılığın hangi grup ya da gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacı ile yapılan post-hoc testlerinde varyansların eşit bulunması durumunda Scheffe, bulunmaması durumunda ise Dunnett'in C değeri analizleri yapılmıştır (Field, 2017).

#### 4.4.1. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması Sonuçları

##### 4.4.1.1. Kredi Kullanma Eğilimi Ölçeği

Tüketicilerin kredi kullanma eğilimlerini belirlemek üzere sekiz maddeden oluşan kesinlikle katılmıyorum, katılmıyorum, kararsızım, katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum şeklinde derecelendirilen beşli Likert türü bir ölçek kullanılmıştır. Ölçek maddeleri Tablo 4’de verilmiştir.

**Tablo 4. Kredi Kullanma Eğilimi Ölçeği**

Ölçek Maddeleri
Madde 1. Herhangi bir mali desteğe ihtiyaç olduğunda başkalarından borç almaktansa kredi kullanımı tercih edilmelidir.
Madde 2. Herhangi bir mali desteğe ihtiyaç olduğunda kredi kullanmak yerine öncelikle aileden, akrabalarından, arkadaşlardan borç alma tercih edilmelidir. *
Madde 3. Borçlanarak mal ve hizmet almak yerine para biriktirerek mal ve hizmet alma tercih edilmelidir. *
Madde 4. Mal ve hizmet almak için kredi günümüz yaşam tarzının vazgeçilmez bir parçasıdır.
Madde 5. Herhangi bir mali desteğe ihtiyaç olduğunda kredi kullanmak diğer yollardan daha maliyetli olduğu için çok mecbur kalınmadıkça tercih edilmemelidir. * <sup>a</sup>
Madde 6. Yeterli mali imkân yoksa sadece ev, araba vb. büyük satın alımlar için kredi tercih edilmelidir. * <sup>a</sup>
Madde 7. Yeterli mali imkân yoksa tatil, telefon, tablet vb. düşük tutarlı küçük eşyaların temininde de kredi kullanımı tercih edilebilir.
Madde 8. Yeterli mali imkân yoksa yaşamdan zevk alınan ürünlere beklemeden sahip olma imkânı sağladığından kredi kullanımı tercih edilebilir.

\* Ters maddeler

<sup>a</sup> Analiz sonucunda çıkarılan maddeler

Tablo 4’de verilen maddelerden 2, 3, 5 ve 6’ncı maddeler ters maddeler olarak hazırlanmış ve ölçeğin geçerlik ve güvenirlilik çalışmalarında bu sorulara verilen cevaplar ters çevrilerek hesaplanmıştır. Ölçek maddeleri üzerinde açıklayıcı faktör analizi yapılmadan önce ölçekle toplanmış olan verinin bu analize uygun olup olmadığı Kaiser-



Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Uygunluk Ölçüsü ve Bartlett'in Küresellik testleri ile kontrol edilmiştir. Tablo 5'de görüldüğü üzere KMO Örneklem Yeterliği değeri ,709 ve Bartlett'in Küresellik testi ise  $\chi^2 (15) = 776,640$ ,  $p < .001$  sonucu ile anlamlı çıkmıştır. KMO değerinin ,700'den büyük ve Bartlett testinin anlamlı olması verilerin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir (Bartlett, 1950; Tabachnick ve Fidell, 2007; Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2012; Field, 2017).

**Tablo 5. Kredi Kullanma Eğilimi Ölçeği Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Uygunluk Ölçüsü ve Bartlett'in Küresellik Testleri Sonuçları**

<b>Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)</b>		,709
<b>Bartlett'in Küresellik Testi</b>	$\chi^2$	776,640
	SD	15
	P(0,001)	,000**

\*\*\*  $p < ,001$

Verinin faktör analizine uygun olduğu belirlendikten sonra faktör analizi uygulanmış ve sonuçlar Tablo 6'da verilmiştir. Ortak varyans değeri ,200 altında olan maddelerin çıkartılması önerildiğinden (Child, 2006) öncelikle ortak varyans değerleri incelenmiş ve mevcut durumda hiçbir maddenin bu değerin altında kalmadığı belirlendiğinden verilere faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizinden sonra Tablo 4'de verilen 5 ve 6'ncı maddeler herhangi bir faktör üzerinde ,300 üzeri yüklenme gösteremedikleri için analizden çıkarılmış ve analiz yeniden uygulanmıştır. Analizin ikinci kez uygulanmasından sonra ise uygun bir faktör modeli elde edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre kredi kullanma eğilimi ölçeği birincisi dört, ikincisi ise iki madde içeren iki faktörden oluşmuştur.

Birinci faktör varyansın %42,83'ünü, ikinci faktör ise varyansın %20,90'nını açıklayarak toplam açıklanan varyans oranı %63,73 bulunmuştur. Faktörlerde toplanan maddelerin yük değerleri en düşük ,439 ile en yüksek ,874 aralığında değişmektedir. Faktörlerin altında yüklenen maddelerin içerikleri dikkate alındığında birinci faktör "mal ve hizmet alımında kredi tercih etme", ikinci faktör ise "kredi kullanımını diğer mali desteklere tercih etme" olarak isimlendirilmişlerdir.

**Tablo 6. Kredi Kullanma Eğilimi Ölçeği Faktör Yükleri, Varyans Bilgileri**

Kredi Kullanma Eğilimi Ölçeği Maddeleri	Ortak varyans	F1	F2
<b>Faktör 1: Mal ve Hizmet Alımında Kredi Tercih Etme</b>			
Madde 8. Yeterli mali imkân yoksa yaşamdan zevk alınan ürünlere beklemeden sahip olma imkânı sağladığından kredi kullanımı tercih edilebilir.	,710	,874	
Madde 7. Yeterli mali imkân yoksa tatil, telefon, tablet vb. düşük tutarlı küçük eşyaların temininde de kredi kullanımı tercih edilebilir.	,644	,819	
Madde 3. Borçlanarak mal ve hizmet almak yerine para biriktirerek mal ve hizmet alma tercih edilmelidir. *	,343	,493	
Madde 4. Mal ve hizmet almak için kredi günümüz yaşam tarzının vazgeçilmez bir parçasıdır.	,206	,439	
<b>Faktör 2: Kredi Kullanımını Diğer Mali Desteklere Tercih Etme</b>			
Madde 2. Herhangi bir mali desteğe ihtiyaç olduğunda kredi kullanmak yerine öncelikle aileden, akrabalarından, arkadaşlardan borç alma tercih edilmelidir. *	,494		,728
Madde 1. Herhangi bir mali desteğe ihtiyaç olduğunda başkalarından borç almaktansa kredi kullanımı tercih edilmelidir.	,473		,612
<b>Özdeğer</b>		<b>2,57</b>	<b>1,26</b>
<b>Açıklanan toplam varyans %</b>	<b>63,731</b>	<b>42,83</b>	<b>20,90</b>

\* Ters maddeler

Ölçeğin güvenilirlik bilgilerine ilişkin sonuçlar Tablo 7’de gösterilmiştir. Sonuçlar incelendiğinde ölçeğin genel güvenilirliği ,73, her bir faktörün ise güvenilirlik katsayıları sırasıyla ,75 ve ,63 olarak bulunmuştur. Maddelerin ait olduğu faktörle olan ilişkisini açıklayan faktör yük değeri katsayısı için uygulamada genel olarak 0.50 ve üzeri değerler madde seçimi için iyi bir ölçüt olarak önerildiğinden (Büyüköztürk, 2002), elde edilen sonuçlara göre kredi kullanma eğilimi ölçeğinin hem genelde hem de alt faktörler bazında güvenilirlik düzeyleri yeterli bulunmuştur.

**Tablo 7. Kredi Kullanma Eğilimi Ölçeği Genel ve Alt Faktörler Güvenilirlik Bilgileri**

Kredi Kullanma Eğilimi Ölçeği Maddeleri	Madde-Toplam Korelasyon	Güvenirlik Katsayısı (Cronbach $\alpha$ )
<b>Kredi Kullanma Eğilimi Ölçeği</b>		<b>,73</b>
<b>Faktör 1: Mal ve Hizmet Alımında Kredi Tercih Etme</b>		
Madde 8. Yeterli mali imkân yoksa yaşamdan zevk alınan ürünlere beklemeden sahip olma imkânı sağladığından kredi kullanımı tercih edilebilir.	,572	,75

Madde 7. Yeterli mali imkân yoksa tatil, telefon, tablet vb. düşük tutarlı küçük eşyaların temininde de kredi kullanımı tercih edilebilir.	,584	
Madde 3. Borçlanarak mal ve hizmet almak yerine para biriktirerek mal ve hizmet alma tercih edilmelidir. *	,524	
Madde 4. Mal ve hizmet almak için kredi günümüz yaşam tarzının vazgeçilmez bir parçasıdır.	,387	
<b>Faktör 2: Kredi Kullanımını Diğer Mali Desteklere Tercih Etme</b>		<b>,63</b>
Madde 2. Herhangi bir mali desteğe ihtiyaç olduğunda kredi kullanmak yerine öncelikle aileden, akrabalarından, arkadaşlardan borç alma tercih edilmelidir.*	,251	
Madde 1. Herhangi bir mali desteğe ihtiyaç olduğunda başkalarından borç almaktansa kredi kullanımı tercih edilmelidir.	,437	

Ölçek iki faktörlü bir yapı oluşturmuş ve faktörler arasında ilişki olduğunu kabul eden döndürme işlemi yapıldığında faktörler arası ilişki katsayısı ,338 ile orta düzeyde pozitif yönlü olarak bulunmuştur (Tablo 8).

**Tablo 8. Kredi Kullanma Eğilimi Ölçeği Faktörleri Arasında İlişki Analizi Sonuçları**

Faktör	1	2
1	1,000	,338
2	,338	1,000

Çıkartma yöntemi: Temel Eksen Faktörü.

Döndürme yöntemi: Kaiser Normalizasyonlu ile Eğik Döndürme (Oblimin).

Sonuç olarak kredi kullanma eğilimi ölçeğinin iki faktör ve altı maddeden oluşan geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğu tespit edilmiştir.

#### 4.4.1.2. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Ölçeği

Katılımcıların kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algılarını belirlemek üzere altı maddelik kesinlikle katılmıyorum, katılmıyorum, kararsızım, katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum arasında derecelendirilen ve 1-5 arasında puanlanan Likert türü bir ölçek kullanılmıştır. Ölçek maddeleri Tablo 9’da verilmiştir.

**Tablo 9. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Ölçeği**

Ölçek Maddeleri
Madde 1 Kredi kullandıktan sonra banka ile anlaşmazlık yaşamam durumunda yasalar benden yana değildir.
Madde 2 Kredi kullandıktan sonra banka ile anlaşmazlık yaşamam durumunda Mahkeme ve Tüketici Hakem Heyetlerinde hakkımı zor elde ederim.
Madde 3 Kredi kullandıktan sonra banka ile anlaşmazlık yaşamam durumunda Mahkeme ve Tüketici Hakem Heyetlerinde hakkımı kazanmam uzun zaman alır. <sup>a</sup>
Madde 4 Kanunlar, bankaları tüketicilerden daha çok korumaktadır.
Madde 5 Kredi kullandıktan sonra banka ile sorun yaşamam durumunda yasalara göre haklı dahi olsam hukuki olarak bankalar ile uğraşmak zordur.
Madde 6 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kredi kullanan tüketicileri yeterli düzeyde korumaktadır. *

\* Ters madde

<sup>a</sup> Analiz sonucunda çıkarılan maddeler

Tablo 9’da verilen maddelerden 6’ncı madde ters madde olarak hazırlanmış ve ölçeğin geçerlik ve güvenilirlik çalışmalarında bu sorulara verilen cevaplar ters çevrilerek hesaplanmıştır. Ölçek maddeleri üzerinde açımlayıcı faktör analizi yapılmadan önce ölçekle toplanmış olan verinin bu analize uygun olup olmadığı Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Uygunluk ölçüsü ve Bartlett’in Küresellik testleri ile kontrol edilmiştir (Tablo 10). KMO Örneklem Yeterliği değeri ,787 ve Bartlett’in Küresellik testi ise  $\chi^2(10) = 609,212$ ,  $p < .001$  sonucu ile anlamlı çıkmıştır. KMO değerinin ,700’den büyük ve Bartlett testinin anlamlı olması verilerin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir (Bartlett, 1950; Tabachnick ve Fidell, 2007; Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2012; Field, 2017).

**Tablo 10. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Ölçeği Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Uygunluk Ölçüsü ve Bartlett’in Küresellik Testleri Sonuçları**

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)		,787
Bartlett’in Küresellik Testi	$\chi^2$	609,212
	SD	10
	P(0,001)	,000**

\*\*\* p &lt; ,001

Verinin faktör analizine uygun olduğu belirlendikten sonra faktör analizi uygulanmış ve sonuçlar Tablo 11’de verilmiştir. Ortak varyans değeri ,200 altında olan maddelerin çıkartılması önerildiğinden (Child, 2006) öncelikle ortak varyans değerleri incelenmiştir. Mevcut durumda hiçbir maddenin bu değer altında kalmadığı görülmektedir. Faktör analizi uygulandıktan sonra 3’üncü madde herhangi bir faktör üzerinde ,300 üzeri yüklenme gösteremediği için analizden çıkarılmış ve analiz yeniden uygulanmıştır. Analizin ikinci kez uygulanmasından sonra ise uygun bir faktör modeli elde edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre kredi kullanma eğilimi ölçeği beş maddelik ve varyansın %51,92’sini açıklayan tek bir faktörden oluşmuştur. Tek bir faktörde toplanan maddelerin yük değerleri en düşük ,579 ile en yüksek ,679 aralığında değişmektedir.

**Tablo 11. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Ölçeği Faktör Yükleri, Varyans Bilgileri**

Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Ölçeği Maddeleri	Ortak varyans	F1
Madde 1 Kredi kullandıktan sonra banka ile anlaşmazlık yaşamam durumunda yasalar benden yana değildir.	,461	,679
Madde 4 Kanunlar, bankaları tüketicilerden daha çok korumaktadır.	,454	,674
Madde 2 Kredi kullandıktan sonra banka ile anlaşmazlık yaşamam durumunda Mahkeme ve Tüketici Hakem Heyetlerinde hakkımı zor elde ederim.	,411	,641
Madde 6 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kredi kullanan tüketicileri yeterli düzeyde korumaktadır. *	,340	,584
Madde 5 Kredi kullandıktan sonra banka ile sorun yaşamam durumunda yasalara göre haklı dahi olsam hukuki olarak bankalar ile uğraşmak zordur.	,335	,579
<b>Özdeğer</b>		<b>2,60</b>
<b>Açıklanan toplam varyans %</b>	<b>51,92</b>	<b>51,92</b>

\* Ters madde

Tablo 11’de ölçeğe ait Cronbach  $\alpha$  değeri ,77 olarak bulunmuştur. Bu sonuca göre kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ölçeğinin güvenilirlik düzeyi yeterli olup (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2012) ölçek tekrar yapılan her ölçümde büyük oranda aynı sonuçları verecektir. Tablo 12’de ilgili ölçeğin güvenilirlik ve madde-toplam korelasyon katsayısı değerleri verilmiştir.

**Tablo 12. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Ölçeği Güvenilirlik Bilgileri**

Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Ölçeği Maddeleri	Madde-Toplam Korelasyon	Güvenirlilik katsayısı (Cronbach $\alpha$ )
		,77
Madde 1 Kredi kullandıktan sonra banka ile anlaşmazlık yaşamam durumunda yasalar benden yana değildir.	,573	
Madde 4 Kanunlar, bankaları tüketicilerden daha çok korumaktadır.	,571	
Madde 2 Kredi kullandıktan sonra banka ile anlaşmazlık yaşamam durumunda Mahkeme ve Tüketici Hakem Heyetlerinde hakkımı zor elde ederim.	,544	
Madde 6 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kredi kullanan tüketicileri yeterli düzeyde korumaktadır. *	,503	
Madde 5 Kredi kullandıktan sonra banka ile sorun yaşamam durumunda yasalara göre haklı dahi olsam hukuki olarak bankalar ile uğraşmak zordur.	,501	

Sonuç olarak kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ölçeğinin tek faktör, beş madde ile geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğu tespit edilmiştir.

#### 4.4.1.3. Tüketici Güveni Ölçeği

Tüketicilerin kredi kullandıkları son bankaya olan güvenini belirlemek üzere hazırlanan tüketici güveni ölçeği, altı maddeden oluşan, ölçekte yer alan maddelerin 1-5 puan arasında, kesinlikle katılmıyorum, katılmıyorum, kararsızım, katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum seçenekleri ile değerlendirildiği, Likert tipi bir ölçektir. Ölçek maddeleri Tablo 13’de verilmiştir.

**Tablo 13. Tüketici Güveni Ölçeği**

Ölçek Maddeleri
Madde 1. Kredi kullandığım bankanın, tüketicilere yönelik tüm yükümlülüklerini tam anlamıyla yerine getirdiğini düşünmekteyim.

Madde 2. Kredi kullandığım bankanın bana verdiği bilgilerin doğru olduğunu ve müşterilere karşı dürüst davrandığını düşünmekteyim.

Madde 3. Kredi kullandığım bankanın sunmayı vaat ettiği bankacılık hizmetlerine her zaman güven duyarım.

Madde 4. Kredi kullandığım banka, kamuoyuna ve müşterilerine yönelik yanıltıcı bilgilendirmelerde bulunmaz.

Madde 5. Kredi kullandığım bankanın müşterilerinin kullanımına sunduğu hizmetler tamdır, yerindedir.

Madde 6. Kredi kullandığım bankanın müşterilerini aldatıcı davranışlarda bulunduğunu düşünüyorum. \*

\* Ters madde

Ölçekte yer alan maddelerden 6'ncı madde ters madde olarak hazırlanmış ve ölçeğin geçerlik ve güvenilirlik çalışmalarında bu sorulara verilen cevaplar ters çevrilerek hesaplanmıştır. Ölçek maddeleri üzerinde açımlayıcı faktör analizi yapılmadan önce ölçekle toplanmış olan verinin bu analize uygun olup olmadığı Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Uygunluk ölçüsü ve Bartlett'in Küresellik testleri ile kontrol edilmiş ve sonuçlar Tablo 14'de verilmiştir. KMO Örneklem Yeterliği değeri ,805 ve Bartlett'in Küresellik testi ise  $\chi^2 (15) = 1026,430$ ,  $p < .001$  sonucu ile anlamlı çıkmıştır. KMO değerinin ,700'den büyük ve Bartlett testinin anlamlı olması verilerin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir (Bartlett, 1950; Tabachnick ve Fidell, 2007; Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2012; Field, 2017).

**Tablo 14. Tüketici Güveni Ölçeği Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Uygunluk Ölçüsü ve Bartlett'in Küresellik Testleri Sonuçları**

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)		,805
Bartlett'in Küresellik Testi	$\chi^2$	1026,430
	SD	15
	P(0,001)	,000**

\*\*\* p < ,001

Verinin faktör analizine uygun olduğu belirlendikten sonra, faktör analizi uygulanmış ve sonuçlar Tablo 15'de verilmiştir. Literatürde ortak varyans değeri ,200 altında olan maddelerin çıkartılması önerildiğinden (Child, 2006) öncelikle ortak varyans değerleri

incelenmiş hiçbir maddenin bu değerin altında kalmadığı görülmüştür. Faktör analizinin ilk uygulanmasında uygun bir faktör modeli elde edilmiştir. Bu nedenle herhangi bir madde çıkarılmamıştır. Analiz sonuçlarına göre tüketici güveni ölçeği birincisi dört, ikincisi ise iki madde içeren iki faktörden oluşmuştur. Birinci faktör varyansın %51,34'ünü, ikinci faktör ise varyansın %18,12'sini açıklayarak toplam açıklanan varyans oranı %69,46 olmuştur. Faktörlerde toplanan maddelerin yük değerleri en düşük ,314 ile en yüksek ,862 aralığında değişmektedir. Madde 2 ve madde 4, her iki faktörde de ,300 üzerinde yüklenme göstermişlerdir. Ancak, asıl yüklendikleri faktörlerde daha fazla değerde yüklenme gösterdikleri için madde 2 birinci, madde 4 ise ikinci faktörde yer almıştır. Faktörlerin altında yüklenen maddelerin içerikleri dikkate alındığında birinci faktör “verilen hizmete güven”, ikinci faktör ise “verilen bilgiye güven” olarak isimlendirilmiştir.

**Tablo 15. Tüketici Güveni Ölçeği Faktör Yükleri, Varyans Bilgileri**

Tüketici Güveni Ölçeği Maddeleri	Ortak varyans	F1	F2
<b>Faktör 1: Verilen Hizmete Güven</b>			
Madde 3. Kredi kullandığım bankanın sunmayı vaat ettiği bankacılık hizmetlerine her zaman güven duyarım.	,651	,862	
Madde 5. Kredi kullandığım bankanın müşterilerinin kullanımına sunduğu hizmetler tamdır, yerindedir.	,532	,660	
Madde 1. Kredi kullandığım bankanın, tüketicilere yönelik tüm yükümlülüklerini tam anlamıyla yerine getirdiğini düşünmekteyim.	,423	,641	
Madde 2. Kredi kullandığım bankanın bana verdiği bilgilerin doğru olduğunu ve müşterilere karşı dürüst davrandığını düşünmekteyim.	,526	,471	,384
<b>Faktör 2: Verilen Bilgiye Güven</b>			
Madde 6. Kredi kullandığım bankanın müşterilerini aldatıcı davranışlarda bulunduğunu düşünüyorum. *	,569		,789
Madde 4. Kredi kullandığım banka, kamuoyuna ve müşterilerine yönelik yanıltıcı bilgilendirmelerde bulunmaz.	,532	,314	,581
<b>Özdeğer</b>		<b>3,08</b>	<b>1,09</b>
<b>Açıklanan toplam varyans %</b>	<b>69,46</b>	<b>51,34</b>	<b>18,12</b>

\* Ters maddeler



Ölçeğin güvenilirlik bilgilerine ilişkin sonuçlar Tablo 16’da verilmiştir. Sonuçlar incelendiğinde tüketici güveni ölçeği genel güvenilirlik Cronbach  $\alpha$  değeri’nin ,80 olduğu, “verilen hizmete güven” ve ”verilen bilgiye güven” alt faktörlerin  $\alpha$  değerlerinin ise sırasıyla ,79 ve ,68 olduğu görülmektedir. Tüketici güveni ölçeğinin hem genel hem de alt faktörler bazında güvenilirlik düzeyleri yeterlidir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2012). Ölçek ve ölçeğin bütün alt faktörleri tekrar yapılan her ölçümde büyük oranda aynı sonuçları verecektir.

**Tablo 16. Tüketici Güveni Ölçeği Genel ve Alt Faktörler Güvenilirlik Bilgileri**

<b>Tüketici Güveni Ölçeği Maddeleri</b>	<b>Madde-Toplam Korelasyon</b>	<b>Güvenirlik katsayısı (Cronbach <math>\alpha</math>)</b>
<b>Tüketici Güveni Ölçeği</b>		<b>,80</b>
<b>Faktör 1: Verilen Hizmete Güven</b>		<b>,79</b>
Madde 3. Kredi kullandığım bankanın sunmayı vaat ettiği bankacılık hizmetlerine her zaman güven duyarım.	,544	
Madde 5. Kredi kullandığım bankanın müşterilerinin kullanımına sunduğu hizmetler tamdır, yerindedir.	,634	
Madde 1. Kredi kullandığım bankanın, tüketicilere yönelik tüm yükümlülüklerini tam anlamıyla yerine getirdiğini düşünmekteyim.	,536	
Madde 2. Kredi kullandığım bankanın bana verdiği bilgilerin doğru olduğunu ve müşterilere karşı dürüst davrandığını düşünmekteyim.	,657	
<b>Faktör 2: Verilen Bilgiye Güven</b>		<b>,68</b>
Madde 6. Kredi kullandığım bankanın müşterilerini aldatıcı davranışlarda bulunduğunu düşünüyorum. *	,380	
Madde 4. Kredi kullandığım banka, kamuoyuna ve müşterilerine yönelik yanıltıcı bilgilendirmelerde bulunmaz.	,635	

Ölçek iki faktörlü bir yapı oluşturmuş ve faktörler arasında ilişki olduğunu kabul eden döndürme işlemi yapıldığında faktörler arası ilişki katsayısı ,431 ile orta düzeyde pozitif yönlü olarak bulunmuştur (Tablo 17).

**Tablo 17. Tüketici Güveni Ölçeği Faktörleri Arasında İlişki Analizi Sonuçları**

Faktör	1	2
1	1,000	,431
2	,431	1,000

Çıkartma yöntemi: Temel Eksen Faktörü.

Döndürme yöntemi: Kaiser Normalizasyonlu ile Eğik Döndürme (Oblimin).

Analiz sonuçlarına göre tüketici güveni ölçeğinin iki faktör, altı maddeden oluşan geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğu anlaşılmıştır.

#### 4.4.1.4. Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Ölçeği

Katılımcıların kredi kullanımına dair bilinç düzeyleri dokuz maddeden oluşan, kesinlikle katılmıyorum ile kesinlikle katılıyorum arasında değişen, beşli Likert türü bir ölçek kullanılarak ölçülmüştür. Kredi kullanımı bilinç düzeyi ölçek maddeleri Tablo 18’de görülmektedir.

**Tablo 18. Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Ölçeği**

Ölçek Maddeleri
Madde 1. Kredi kullanmadan önce kredi şartları kapsamında araştırma yapar, çıkan sonuçları karşılaştırırım.
Madde 2. Kredi tercihimde sadece bankaların uyguladığı efektif faiz oranını (faiz oranı, sigorta ve dosya masrafları dâhil toplam oran) dikkate alırım.
Madde 3. Kredi tercihimde faiz oranını, efektif faiz oranına kıyasla daha çok dikkate alırım.* <sup>a</sup>
Madde 4. Kredi kullanırken yaptığım anlaşmanın hukuki şartlarını incelerim. <sup>a</sup>
Madde 5. Kredi kullanırken şartlarına bakmaksızın birden fazla bankaya başvuru yapıp, talebimi ilk kabul eden bankayı tercih ederim. *
Madde 6. Az bilinen/küçük ölçekli bankalar daha düşük faiz oranlı/efektif faiz oranlı kredi kullandırsa bile büyük ve yaygın şube ağı olan bankalardan kredi kullanırım. *
Madde 7. Özel bankalar daha düşük faiz oranlı/efektif faiz oranlı kredi kullandırsa bile kamu bankalarını tercih ederim. *
Madde 8. Yabancı sermayeli bankalar daha düşük faiz oranlı/efektif faiz oranlı kredi kullandırsa bile yerli sermayeli bankaları tercih ederim. *

Madde 9. Kullandığım krediyi ödeyebileceğim en yüksek taksit tutarıyla en kısa zamanda ödeyerek fazla faiz ödemekten kaçınıyorum. <sup>a</sup>

\* Ters maddeler

<sup>a</sup> Analiz sonucunda çıkarılan maddeler

Tablo 18’de sunulan ölçekte yer alan 3, 5, 6, 7 ve 8’inci maddeler ters maddeler olarak hazırlandığından ölçeğin geçerlik ve güvenilirlik çalışmalarında, bu sorulara verilen cevaplar ters çevrilerek hesaplanmıştır. Ölçek maddeleri üzerinde açımlayıcı faktör analizi yapılmadan önce ölçekle toplanmış olan verinin bu analize uygun olup olmadığı Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Uygunluk ölçüsü ve Bartlett’in Küresellik testleri ile kontrol edilmiştir (Tablo 19). KMO Örneklem Yeterliği değeri ,658 ve Bartlett’in Küresellik testi ise  $\chi^2 (15) = 580,760$ ,  $p < .001$  sonucu ile anlamlı çıkmıştır. KMO değerinin ,700 den büyük ve Bartlett testinin anlamlı çıkması verilerin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir (Bartlett, 1950; Tabachnick ve Fidell, 2007; Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2012; Field, 2017).

**Tablo 19. Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Ölçeği Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Uygunluk Ölçüsü ve Bartlett’in Küresellik Testleri Sonuçları**

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)		,658
Bartlett’in Küresellik Testi	$\chi^2$	580,760
	SD	15
	P(0,001)	,000**

\*\*\*  $p < ,001$

Verinin faktör analizine uygun olduğu belirlendikten sonra faktör analizi uygulanmıştır (Tablo 20). Ortak varyans değeri ,200 altında olan madde bulunmadığından ölçekten hiçbir madde çıkarılmamıştır (Child, 2006). Faktör analizi uygulandıktan sonra ise 3, 4, ve 9’uncu maddeler herhangi bir faktör üzerinde ,300 üzerinde yüklenme gösteremedikleri için analizden çıkarılmış ve analiz yeniden uygulanmıştır. Analizin ikinci kez uygulanmasından sonra ise uygun bir faktör modeli elde edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre kredi kullanımı bilinç düzeyi ölçeği üçer madde içeren iki faktörden oluşmuştur. Birinci faktör varyansın %35,45’ini, ikinci faktör ise varyansın %25,73’ünü açıklayarak toplam açıklanan varyans oranı %61,18 olmuştur. Faktörlerde toplanan

maddelerin yük değerleri en düşük ,409 ile en yüksek ,817 aralığında değişmektedir. Faktörlerin altında yüklenen maddelerin içerikleri dikkate alındığında birinci faktör “banka tercihi”, ikinci faktör ise “kredi şartlarını değerlendirebilme” olarak isimlendirilmişlerdir.

**Tablo 20. Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Ölçeği Faktör Yükleri, Varyans Bilgileri**

Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Ölçeği Maddeleri	Ortak varyans	F1	F2
<b>Faktör 1: Banka Tercihi</b>			
Madde 7. Özel bankalar daha düşük faiz oranlı/efektif faiz oranlı kredi kullandırsa bile kamu bankalarını tercih ederim. *	,683	,817	
Madde 8. Yabancı sermayeli bankalar daha düşük faiz oranlı/efektif faiz oranlı kredi kullandırsa bile yerli sermayeli bankaları tercih ederim. *	,617	,789	
Madde 6. Az bilinen/küçük ölçekli bankalar daha düşük faiz oranlı/efektif faiz oranlı kredi kullandırsa bile büyük ve yaygın şube ağı olan bankalardan kredi kullanırım. *	,313	,562	
<b>Faktör 2: Kredi Şartlarını Değerlendirebilme</b>			
Madde 1. Kredi kullanmadan önce kredi şartları kapsamında araştırma yapar, çıkan sonuçları karşılaştırırım.	,467		,683
Madde 2. Kredi tercihimde sadece bankaların uyguladığı efektif faiz oranını (faiz oranı, sigorta ve dosya masrafları dâhil toplam oran) dikkate alırım.	,304		,551
Madde 5. Kredi kullanırken şartlarına bakmaksızın birden fazla bankaya başvuru yapıp, talebimi ilk kabul eden bankayı tercih ederim. *	,206		,409
<b>Özdeğer</b>		<b>2,13</b>	<b>1,54</b>
<b>Açıklanan toplam varyans %</b>	<b>61,18</b>	<b>35,45</b>	<b>25,73</b>

\* Ters maddeler

Ölçeğin güvenilirlik bilgilerine ilişkin sonuçlar Tablo 21’de gösterilmiştir. Sonuçlar incelendiğinde ölçeğin genel Cronbach  $\alpha$  değeri ,59, birinci faktörün Cronbach  $\alpha$  değeri ,75, ikinci faktörün Cronbach  $\alpha$  değerlerinin ise ,54 olduğu görülmüştür. Ölçeğin genel ve ikinci faktörün Cronbach  $\alpha$  değerinin ,70’in altında çıkmasının faktörü açıklayan madde sayısının iki olmasından kaynaklandığı söylenebilir.

**Tablo 21. Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Ölçeği Genel ve Alt Faktörler Güvenilirlik Bilgileri**

Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Ölçeği Maddeleri	Madde- Toplam Korelasyon	Güvenilirlik Katsayısı (Cronbach $\alpha$ )
<b>Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi</b>		<b>,59</b>
<b>Faktör 1: Banka Tercihi</b>		<b>,75</b>
Madde 7. Özel bankalar daha düşük faiz oranlı/efektif faiz oranlı kredi kullandırsa bile kamu bankalarını tercih ederim. *	,531	
Madde 8. Yabancı sermayeli bankalar daha düşük faiz oranlı/efektif faiz oranlı kredi kullandırsa bile yerli sermayeli bankaları tercih ederim. *	,441	
Madde 6. Az bilinen/küçük ölçekli bankalar daha düşük faiz oranlı/efektif faiz oranlı kredi kullandırsa bile büyük ve yaygın şube ağı olan bankalardan kredi kullanırım. *	,354	
<b>Faktör 2: Kredi Şartlarını Değerlendirebilme</b>		<b>,54</b>
Madde 1. Kredi kullanmadan önce kredi şartları kapsamında araştırma yapar, çıkan sonuçları karşılaştırırım.	,264	
Madde 2. Kredi tercihimde sadece bankaların uyguladığı efektif faiz oranını (faiz oranı, sigorta ve dosya masrafları dâhil toplam oran) dikkate alırım.	,110	
Madde 5. Kredi kullanırken şartlarına bakmaksızın birden fazla bankaya başvuru yapıp, talebimi ilk kabul eden bankayı tercih ederim. *	,298	

Ölçek iki faktörlü bir yapı oluşturmuş ve faktörler arasında ilişki olduğunu kabul eden döndürme işlemi yapıldığında faktörler arası ilişki katsayısı ,120 ile düşük düzeyde pozitif yönlü olarak bulunmuştur (Tablo 22).

**Tablo 22. Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Ölçeği Faktörleri Arasında İlişki Analizi Sonuçları**

Faktör	1	2
Banka Tercihi	1,000	,120
Kredi Şartlarını Değerlendirebilme	,120	1,000

Çıkartma yöntemi: Temel Eksen Faktörü.

Döndürme yöntemi: Kaiser Normalizasyonlu ile Eğik Döndürme (Oblimin).

Sonuç olarak kredi kullanımı bilinç düzeyi ölçeğinin iki faktör, altı madde ile geçerli ve bu araştırmaya özgü güvenilir bir ölçek olduğu söylenebilir.

#### 4.4.1.5. Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Testi

Geliştirilmiş olan bilgi testi ilgili mevzuat incelenerek hazırlanmış ve doğru, yanlış ve bilmiyorum şeklinde cevaplandırılan toplam 22 bilgi cümlesinden oluşmuştur. Testin içerik geçerliliği, ilgili mevzuata dayalı hazırlandığından sağlanmıştır. Güvenirliği açısından da madde analizi yapılarak her bir maddenin zorluk ve ayırt edicilik katsayıları incelenmiştir. Bu analiz için Martinková ve Drabinová (2018) tarafından geliştirilmiş olan Shiny Item Analysis yazılımı kullanılmıştır.

Tablo 23’de her bir madde için yapılmış olan madde analizi sonuçları yer almaktadır. Madde analizi sonuçları incelendiğinde zorluk katsayılarının en yüksek 0,86, en düşük ise 0,12 olduğu gözlemlenmiştir. İlgili testte kolay sorular bulunurken aynı zamanda yakın sayıda zor sorularda bulunmuştur. Genel olarak soruların zorluk katsayılarının dağılımı normal düzeydedir. Ortalama zorluk katsayısı değeri 0,40 ile bu durum doğrulanmaktadır (Mehrens ve Lehmann, 1991; Clauser ve Hambleton, 2017).

Ayırt edicilik katsayıları incelendiğinde ise 0,19’dan küçük sadece bir madde (13’üncü soru) görülmüştür. Bir adet soru olduğundan ve ilgili mevzuatta önemli bir bilgiyi ölçtüğünden dolayı testten çıkarılmamıştır. Dört adet maddenin (3, 6, 14 ve 18’inci sorular) ayırt edicilik katsayıları 0,23 ve 0,28 arasında bulunmuştur. Maddeler incelenmiş ve herhangi bir anlam bozukluğu ya da anlaşılmayan nokta olmadığı gözlemlenmiştir. Maddeler ilgili kanun maddesinde yer alan önemli noktaları ölçtüğü için bir düzeltmeye ya da çıkarmaya gerek olmadığı görülmüştür. Geri kalan maddelerde ise ayırt edicilik değeri 0.30’dan yukarı olduğundan dolayı herhangi bir düzenleme yapılmasına gerek duyulmamıştır. Ortalama ayırt edicilik katsayısı 0,44, madde toplam puan korelasyonu da 0,48 olarak bulunmuştur. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda testin genel olarak ayırt ediciliğinin iyi düzeyde olduğu söylenebilir (Mehrens ve Lehmann, 1991; Clauser ve Hambleton, 2017).

Maddelerin ortalama standart sapmaları, maddelerin ortalama puanlarından fazla çıkmıştır. Bu durum testin bireysel farklılıkları ortaya koymada etkili olduğunu göstermektedir. Maddelerin teker teker çıkartılması durumunda güvenilirlik değerinin nasıl etkilendiğine ilişkin değerler de incelendiğinde ciddi bir değişim gözlemlenmemiştir. Sonuç olarak “Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi” testinin hedeflenen şekilde çalışan güvenilir bir test olduğu anlaşılmıştır (Mehrens ve Lehmann, 1991).

Ayrıca testin güvenilirlik değeri, iç tutarlılık katsayısı olan Cronbach’ın Alpha değeri ile hesaplanmış ve ,83 bulunmuştur. Bu sonuç testin güvenilir bir test olduğunu göstermektedir.

**Tablo 23. Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Testi Madde Analizi Sonuçları**

Madde	Zorluk Katsayısı	Ayırt Edicilik Katsayısı	Madde Ortalaması	Standard Sapma	Madde Toplam Puan Korelasyonu	Cronbach A Değişimi
Madde 1. Kullandığım kredinin bana gerçek maliyeti kredinin efektif yıllık faiz oranında (Yıllık Maliyet Oranında) gösterilir.	0,43	0,44	0,43	0,50	0,40	0,84
Madde 2. Kredime bağlı bir hesap açıldığında yalnızca kredi ile ilgili işlemler yapmam durumunda hesap işletim ücreti alınmaz.	0,31	0,44	0,31	0,46	0,46	0,83
Madde 3. Taksit ödeme tarihinin, tatil gününe denk gelmesi durumunda taksit tarihi otomatik olarak sonraki ilk iş gününe devreder.	0,81	0,28	0,81	0,39	0,31	0,84
Madde 4. Kredi sözleşmesi imzalandıktan sonra banka tarafından anlaşma şartları aleyhime değiştirilemez.	0,65	0,51	0,65	0,48	0,44	0,84
Madde 5. Benim için en az maliyetli kredi, efektif yıllık faiz oranı (yıllık maliyet oranı) en düşük olan kredidir.	0,40	0,65	0,40	0,49	0,55	0,83
Madde 6. Taksitleri vaktinde ödeyememem halinde, gecikme için bileşik faiz (faize faiz uygulanması) uygulanır.	0,12	0,23	0,12	0,33	0,47	0,83
Madde 7. Kredi taksitlerimi erken ödememin bana hiçbir getirisi olmaz/bir şey değiştirmez.	0,58	0,34	0,58	0,49	0,33	0,84
Madde 8. Taksit tarihi 15 Kasım olan taksiti, 16 Kasım'da 1 gün geç ödemem durumunda 2 günlük gecikme faizi uygulanır.	0,24	0,38	0,24	0,43	0,49	0,83



Madde 9. Tüketici/ihtiyaç kredisi borcumun tamamını taksit tarihinde kapatmak istesem, banka benden o taksiti ve kalan ana parayı alarak kredimi kapatır.	0,29	0,52	0,29	0,45	0,54	0,83
Madde 10. Kredi taksidimi bir kere bile geciktirsem, banka kalan tüm borcumun derhal ödenmesini talep edebilir.	0,39	0,65	0,39	0,49	0,60	0,83
Madde 11. Kredi borcumu ödeyemeyip gecikmem/temerrüde düşmem durumunda banka, istediği oranda gecikme faizi uygulayabilir.	0,65	0,59	0,65	0,48	0,51	0,83
Madde 12. Mal veya hizmeti satın alacağım satıcı tarafından belirli bir bankaya yönlendirilerek kredi kullanmam durumunda, (bağlı kredi) mal veya hizmetin bana sunulmaması halinde bankanın herhangi bir sorumluluğu yoktur.	0,26	0,44	0,26	0,44	0,50	0,83
Madde 13. Kredi kullanımına ilişkin banka ile hukuki anlaşmazlık yaşamam durumunda Tüketici Hakem Heyetine başvurabilirim.	0,86	0,18	0,86	0,34	0,25	0,84
Madde 14. İmzaladığım tüketici kredisi sözleşmesinde akdî faiz oranı bilgisi yoksa bankaya faiz ödemek zorunda değilim.	0,13	0,24	0,13	0,34	0,38	0,84
Madde 15. Banka, erken ödeme indirimini hesaplarken en az ödeme planında belirlediği faiz oranından indirim yapmak zorundadır.	0,30	0,56	0,30	0,46	0,58	0,83
Madde 16. İmzaladığım ihtiyaç/tüketici kredisi sözleşmesinden 14 gün içinde mazeret sunmadan ve ceza ödemedem cayma hakkım vardır.	0,28	0,65	0,28	0,45	0,70	0,82
Madde 17. Kredi alırken hayat sigortası yaptırmak hukuki bir zorunluluktur.	0,23	0,52	0,23	0,42	0,63	0,83

Madde 18. Konut kredisi kullanırken zorunlu doğal afet sigortası (DASK) yaptırmak hukuki bir zorunluluktur.	0,80	0,25	0,80	0,40	0,25	0,84
Madde 19. Konut kredisinin taksitlerinin bir kısmını erken ödemem veya krediyi erken kapamam durumunda benden herhangi bir ceza/komisyon/tazminat alınmaz.	0,28	0,44	0,28	0,45	0,51	0,83
Madde 20. İhtiyaç/tüketici kredisinin taksitlerinin bir kısmını erken ödemem veya krediyi erken kapamam durumunda benden herhangi bir ceza/komisyon/tazminat alınmaz.	0,32	0,61	0,32	0,47	0,56	0,83
Madde 21. İhtiyaç/tüketici kredisi kullanırken bankaların alacağı ücret ve masraf tutarının toplamı kredi anaparasının binde beşini geçemez.	0,23	0,51	0,23	0,42	0,54	0,83
Madde 22. Konut kredisinde, erken taksit ödemesi yapmam durumunda bankanın talep edeceği erken ödeme tazminatı, erken ödeme nedeni ile yapılacak faiz indirimini aşabilir.	0,16	0,36	0,16	0,37	0,52	0,83
<b>Ortalama</b>	<b>0,40</b>	<b>0,44</b>	<b>0,40</b>	<b>0,43</b>	<b>0,48</b>	<b>0,83</b>

#### 4.5. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Araştırmanın temel soruları çerçevesinde oluşturulan hipotezler şu şekildedir:

H1: Kredi kullanma eğilimi demografik faktörlere göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H1a: Cinsiyet ile kredi kullanma eğilimi arasında anlamlı bir fark vardır.

H1b: Yaş ile kredi kullanma eğilimi arasında anlamlı bir fark vardır.

H1c: Medeni durum ile kredi kullanma eğilimi arasında anlamlı bir fark vardır.

H1d: Eğitim düzeyi ile kredi kullanma eğilimi arasında anlamlı bir fark vardır.

H1e: Aylık toplam hane geliri ile kredi kullanma eğilimi arasında anlamlı bir fark vardır.

H1f: Meslek ile kredi kullanma eğilimi arasında anlamlı bir fark vardır.

H2: Kullanılan kredi sayısına göre kredi kullanma eğilimi anlamlı farklılık göstermektedir.

H3: Kredi kullanma eğilimi ile kredi kullanımı bilinç düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H4: Kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı demografik faktörlere göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H4a: Eğitim düzeyi ile kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı arasında anlamlı bir fark vardır.

H4b: Cinsiyet ile kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı arasında anlamlı bir fark vardır.

H4c: Yaş ile kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı arasında anlamlı bir fark vardır.

H4d: Meslek ile kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı arasında anlamlı bir fark vardır.

H5: Kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ile kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H6: Tüketici güveni demografik faktörlere göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H6a: Eğitim düzeyi ile tüketici güveni arasında anlamlı bir fark vardır.

H6b: Cinsiyet ile tüketici güveni arasında anlamlı bir fark vardır.

H6c: Yaş ile tüketici güveni arasında anlamlı bir fark vardır.

H6d: Aylık toplam hane geliri ile tüketici güveni arasında anlamlı bir fark vardır.

H6e: Meslek ile tüketici güveni arasında anlamlı bir fark vardır.

H7: Tüketici güveni ile kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H8: Kredi kullanımı bilinç düzeyi demografik faktörlere göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H8a: Eğitim düzeyi ile kredi kullanımı bilinç düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır.

H8b: Cinsiyet ile kredi kullanımı bilinç düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır.

H8c: Yaş ile kredi kullanımı bilinç düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır.

H8d: Meslek ile kredi kullanımı bilinç düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır.

H8e: Aylık toplam hane geliri ile kredi kullanımı bilinç düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır.

H9: Kullanılan kredi sayısına göre kredi kullanımı bilinç düzeyi anlamlı farklılık göstermektedir.

H10: Kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi ile kredi kullanımı bilinç düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H11: Kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ile kredi kullanımı bilinç düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H12: Kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi demografik faktörlere göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H12a: Cinsiyet ile kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır.

H12b: Eğitim düzeyi ile kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır.

H12c: Yaş ile kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır.

H12d: Aylık toplam hane geliri ile kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır.

H12e: Meslek ile kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır.

H13: Kredi skorunun bilinirliği ile kredi kullanma eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H14: Kredi skorunun bilinirliği ile kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H15: Kredi skorunun bilinirliği ile kredi kullanımı bilinç düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H16: Kredi skorunun bilinirliği ile kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

## 5. BÖLÜM

### BULGULAR

Kredi kullanımına dair istatistiki veriler incelendiğinde; demografik, sosyoekonomik ve pek çok faktörün etkilediği kredi kullanma eğiliminin Türkiye’de yüksek olduğu görülmektedir. Türkiye’de hem rasyonel karar vererek finansal refahlarının artırılması hem de kredi kullanım süreçlerinde yaşadıkları problemlerin çözüme kavuşturulması için tüketicilerin kredi kullanımına dair yeterli mevzuat bilgi düzeyine ulaşmaları önemlidir. Bu nedenle konuya ilişkin mevcut durumun ortaya konularak tüketicilerin rasyonel şekilde hareket etmeleri ve bu amaçla ilgili kamu kurum ve kuruluşları, özel sektör ve sivil toplum kuruluşları tarafından politika ve strateji geliştirilmesine yönelik çalışmalara yön verilmesi ülkemiz için oldukça önemlidir.

Çalışmanın amacı doğrultusunda bu bölümde demografik, sosyoekonomik faktörler ve kredi kullanımına ilişkin bilgiler ile katılımcıların kredi kullanma eğilimine, kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algılarına, kredi kullandıkları bankalara karşı güvenlerine, kredi kullanımı bilinç düzeylerine ve kredi kullanımına ilişkin mevzuat bilgi düzeylerine dair bulgulara yer verilmektedir.

#### 5.1. BETİMSSEL BULGULAR

##### 5.1.1. Demografik Bilgiler

Araştırmaya toplamda 528 kişi gönüllü olarak katılmıştır. Katılımcıların demografik bilgileri Tablo 24’te verilmiştir. Katılımcıların yarısından fazlası (52,3%) erkeklerden oluşmaktadır. Katılımcıların medeni durumu incelendiğinde %59,1’inin evli olduğu görülmektedir. Yükseköğrenim görenler %46,2 ile en yüksek oranda olup, bunu %30,1 ile lise düzeyinde eğitim görenler izlemektedir. Özel sektörde çalışanların oranı %43,2,

kamu sektöründe çalışanların oranı ise %32'dir. Katılımcıların ortalama yaşı 41,45 (SS = 13,25) olarak bulunmuştur.

Bireysel aylık ortalama gelir 5.542,46 TL (SS = 4.530,90), maaş, kira, faiz vb. toplamından oluşan aylık ortalama hane geliri ise 8.731,71 TL (SS = 6.599,15) olarak bulunmuştur. Aylık toplam hane gelirine göre katılımcıların %62,3'ünün düşük (8.600 TL ve altı), %29,9'unun orta (8.601 TL-16.000 TL) ve %7,8'inin yüksek (16.001 TL ve üzeri) gelir düzeyinde olduğu belirlenmiştir.

**Tablo 24. Katılımcılara İlişkin Demografik Bilgiler**

Demografik Bilgiler		f	%	$\bar{X}$	Std. Sapma
Cinsiyet	Erkek	276	52,3		
	Kadın	252	47,7		
Yaş	30 yaş ve altı	141	26,7	41,45	13,25
	31 - 40 yaş	149	28,2		
	41 - 50 yaş	107	20,3		
	51 - 60 yaş	60	11,4		
	61 yaş ve üstü	71	13,4		
Medeni Durum	Evli	312	59,1		
	Bekâr	137	25,9		
	Boşanmış/Eşi Vefat	79	15,0		
	Etmış/Eşinden Ayrı Yaşıyor				
Eğitim Düzeyi	İlkokul ve altı	43	8,2		
	Ortaokul	82	15,5		
	Lise	159	30,1		
	Yüksek Öğrenim	244	46,2		
Meslek Grubu	Kamu çalışanı	169	32,0		
	Emekli	89	16,9		
	Özel Sektör çalışanı	228	43,2		
	Çalışmıyor (İşsiz, Ev Hanımı, Öğrenci)	42	7,9		
Bireysel Aylık Net Gelir (Maaş, Kira, Faiz vb. Toplamı)	Düşük (5.000 TL ve altı)	315	59,7	5542,46	4530,90
	Orta (5.001 TL-11.999 TL)	194	36,7		
	Yüksek (12.000 TL ve üzeri)	19	3,6		
Aylık Toplam Hane Geliri (Maaş, Kira, Faiz vb. Toplamı)	Düşük (8.600 TL ve altı)	329	62,3	8731,71	6599,15
	Orta (8.601 TL-16.000 TL)	158	29,9		
	Yüksek (16.001 TL ve üzeri)	41	7,8		

### 5.1.2. Kredi Kullanımına İlişkin Bilgiler

Katılımcıların tüketici veya konut kredisi kullanma sayısına dair bulgular Tablo 25'te gösterilmiştir. Katılımcıların son beş yıl içerisinde kullandıkları tüketici kredi sayısı ortalaması  $\bar{x}=2,5$  olup, katılımcılar arasında son beş yılda bir kez kredi kullandığını belirtenlerin %43,2 ile ilk sırada olduğu, bunu %19,5 ile iki kez kredi kullananların izlediği görülmektedir. Katılımcıların yaklaşık %37,3 gibi önemli bir oranı da üç veya daha fazla kredi kullandığını ifade etmiştir.

**Tablo 25. Tüketici Kredisi Kullanma Sayısı**

Kullanılan Kredisi Sayısı	f	%
1	228	43,2
2	103	19,5
3	66	12,5
4	49	9,3
5 veya daha fazla	82	15,5

Daha önce kredi kartı ya da kredi borcunu kapatmak için en az bir kez kredi kullananların oranı %26,3 olarak belirlenmiştir (Tablo 26).

**Tablo 26. Kredi Kartı/Kredi Borcu Ödemek İçin Kredi Kullanma Durumu**

Daha Önce Kullanılan Kredi/Kredi Kartı Borcunu veya Mevcut Bir Borcu Kapatmak İçin Kredi Kullanılması Durumu	f	%
Evet	139	26,3
Hayır	389	73,7

Kredi kullanımını öncesinde veya kredi ödeme sürecinde katılımcıların yaklaşık 1/3'ü kredi kullanılan bankadan kaynaklı sorun yaşadığını belirtmiştir (Tablo 27).



**Tablo 27. Kredi Kullanımı Sürecinde Sorun Yaşanma Durumu**

Kredi Kullanım Sürecinde Kredi Kullanılan Bankadan Kaynaklı Sorun Yaşanma Durumu	f	%
Evet	175	33,1
Hayır	353	66,9

Tablo 28’de görüldüğü gibi sorun yaşadığını belirtenlerin (175 katılımcı) yaşadığı sorunların başında %44,6 ile zorunlu sigorta uygulamaları gelmektedir. En düşük oranda sorun yaşandığı belirtilen konu ise %8’lik bir oranla kredi sürecine dair bilgi ve belge edinme süreçleri olmuştur.

**Tablo 28. Kredi Kullanım Sürecinde Sorun Yaşanılan Konular**

Sorun Yaşanılan Konular (N=175)	f	%
Zorunlu Sigorta Uygulamaları (Hayat ve Konut Sigortası vb.)	78	44,6
Kredi Onay Süreci	46	26,3
Kredi Masrafları	37	21,1
Bilgi/Belge Edinme	14	8,0

Katılımcılara ek olarak Kredi Kayıt Bürosu Findeks skoru ile ilgili sorular sorulmuştur. Soruların içerikleri ve katılımcıların bu sorulara verdikleri cevapların dağılımları Tablo 29 ve Tablo 30’da verilmiştir. Katılımcıların %25,4’ü Findeks skorlarını bildiklerini belirtmişlerdir. Findeks puanı 1501 ve üzeri olan katılımcı grubu, Findeks skorunu bilen tüm katılımcıların %53,7’sini oluşturmuştur.

**Tablo 29. Findeks Skorunu Bilme Durumu**

Kredi Kayıt Bürosu (KKB) Findeks Kredi Skorunu Bilme Durumu	f	%
Evet	134	25,4
Hayır	394	74,6

**Tablo 30. Findeks Skoru Bilgileri**

<b>Findeks Kredi Skoru (N=134)</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
1000 ve altı	6	4,5
1000-1299	22	16,4
1300-1500	34	25,4
1501 ve üzeri	72	53,7

Katılımcıların en fazla kullandıklarını belirttikleri kredi türü %66,9 ile tüketici/ihtiyaç kredisi olmuştur (Tablo 31).

**Tablo 31. Son Kullanılan Kredi Türü**

<b>Son Kullanılan Kredi Türü</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Konut	175	33,1
Tüketici/İhtiyaç (Taşıt, Eğitim, Nakit vb.)	353	66,9

Katılımcılara son kullandıkları ihtiyaç kredisinin hangi amaçla kullanıldığı sorulduğunda kredisini taşıt satın alma amacı ile kullananlar (%32,9) ilk sırada, başka bir krediyi/borcu kapatmak amacı ile kullananlar (%18,4) ikinci sırada yer almaktadır (Tablo 32).

**Tablo 32. Son Kullanılan İhtiyaç Kredisinin Kullanılma Amacı**

<b>Son Kullanılan İhtiyaç Kredisinin Kullanılma Amacı (N=353)</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Taşıt	116	32,9
Başka Bir Krediyi/Borcu Kapatmak	65	18,4
Teknolojik Ürün	56	15,9
Yurt İçi/Dışı Tatil	18	5,0
Eğitim	24	6,8
Bedelli Askerlik	17	4,8
Düğün	12	3,4
Ev Tadilat	3	0,8
Yatırım	2	0,6
Eşya	2	0,6
Konut	2	0,6
Diğer	36	10,2

Katılımcıların birbirlerine yakın oranlarda özel (%47,2) ve kamu (%45,3) bankalarından kredi kullandığı, katılım bankalarının kredi kullanımında %7,5 oranında kaldığı saptanmıştır (Tablo 33).

**Tablo 33. Son Kullanılan Kredinin Kullanıldığı Banka Türü**

Son Kredinin Kullanıldığı Banka Türü	f	%
Kamu	239	45,3
Özel	249	47,2
Katılım Bankası	40	7,5

Katılımcıların yarısından fazlası (%53,8) en son kullandıkları krediyi kendilerinin ya da eşlerinin maaş aldıkları bankalardan kullanmadıklarını belirtmiş olup, ilgili dağılım Tablo 34'te verilmiştir.

**Tablo 34. Maaş Alınan Bankadan Kredi Kullanılma Durumu**

Maaş Alınan Bankadan Kredi Kullanılma Durumu	f	%
Evet	244	46,2
Hayır	284	53,8

Kullanılan kredilerin geri ödenmesi sürecinde taksitlerini düzenli olarak ödediğini beyan eden katılımcıların oranı %84,9 olmuştur (Tablo 35).

**Tablo 35. Kredi Taksitlerinin Düzenli Ödenme Durumu**

Kredi Taksitlerinin Düzenli Ödenme Durumu	f	%
Evet	448	84,9
Hayır	7	1,3
Kısmen	73	13,8

Kredi sürecinde kredi sözleşmesinin bir örneğini bankadan teslim aldığını belirten katılımcıların oranı %58,3, almadığını belirtenlerin oranı %19,2, kredi sözleşmesinin bir

örneğini bankadan teslim alıp almadığını hatırlamayanların oranı %22,5 olmuştur (Tablo 36).

**Tablo 36. Kredi Sözleşme Örneğinin Teslim Alınma Durumu**

Sözleşme Örneğinin Teslim Alınma Durumu	f	%
Evet	308	58,3
Hayır	101	19,2
Bilmiyorum/Hatırlamıyorum	119	22,5

Katılımcıların çoğunluğu (%56,1) kullandıkları kredinin faiz oranı, vade sayısı ve taksit tutarı gibi şartlarından memnun olduklarını belirtmişlerdir (Tablo 37).

**Tablo 37. Kullanılan Kredi Şartlarından Memnuniyet Durumu**

Kredi Şartlarından Memnuniyet	f	%
Memnunum	296	56,1
Kararsızım	115	21,7
Memnun Değilim	117	22,2

Katılımcılar arasında kredi taksitlerini ödeyememeleri durumunda aile ya da yakın çevreden borç almayı tercih edeceğini belirtenlerin oranı %56,4 olurken, kredi borcunu kredi kartı limitinden nakit çekim yaparak ödeyeceğini belirtenlerin oranı %14,2, başka bir kredi kullanarak ödeyeceğini belirtenlerin oranı %11,7, bir yakınına kredi kullandırarak ödeme yapacağını belirtenlerin oranı %4,2 olmuştur (Tablo 38).

**Tablo 38. Kredi Taksitlerini Ödeyememe Durumunda İzlenecek Yol**

Kredi Taksitlerini Ödeyememe Durumunda İzlenecek Yol	f	%
Ailem ya da çevremden borç alarak öderim.	298	56,4
Kredi kartımdan nakit kullanarak öderim.	75	14,2
Başka bir kredi (yeni ya da yapılandırma vb.) kullanarak öderim.	62	11,7
Hiçbir şey yapmam bankanın bana ulaşmasını beklerim.	32	6,1
Bir yakınıma kredi kullandırarak öderim.	22	4,2
Altın, araba, arsa, gayrimenkul vb. satarak öderim.	21	4,0
Bilmiyorum, böyle bir durum olmadı.	18	3,4

## 5.2. ARAŞTIRMADA KULLANILAN ÖLÇEKLERE/SORULARA İLİŞKİN BETİMSSEL BULGULAR

Araştırmada kullanılan ölçeklere ve sorulara ilişkin tanımlayıcı bilgiler Tablo 39’da yer almaktadır.

**Tablo 39. Kullanılan Ölçek/Soru ve Ölçek Alt Boyutlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler**

Ölçek	N	Madde Sayısı	Test Türü	$\bar{x}$	SS	Minimum Puan	Maximum Puan
Kredi Kullanma Eğilimi Ölçeği	528	6	5’li Likert	11,05	2,97	6	30
Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Ölçeği	528	5	5’li Likert	11,21	2,26	5	25
Tüketici Güveni Ölçeği	528	6	5’li Likert	11,66	2,54	6	30
Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Ölçeği	528	6	5’li Likert	14,44	2,17	6	30
Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Testi	528	22	Doğru Yanlış Testi	8,73	4,60	0	22

Buna göre katılımcıların; kredi kullanma eğilimi ölçeğine ilişkin puan ortalaması  $\bar{x}=11,05$ ; kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ölçeğine dair puan ortalaması  $\bar{x}=11,21$ ; tüketici güveni ölçeğine ilişkin puan ortalaması  $\bar{x}=11,66$ ; kredi kullanımı bilinç düzeyi ölçeğine ilişkin puan ortalaması  $\bar{x}=14,44$ ; kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi testine ilişkin puan ortalaması  $\bar{x}=8,73$  dür.

### 5.2.1. Kredi Kullanma Eğilimine İlişkin Bilgiler

Ölçeğin yapısı katılımcıların kredi kullanma eğilimlerini ölçmeye yöneliktir. Bu ölçekten elde edilecek puanlar tüketicilerin kredi kullanma eğilimleri ile doğru orantılıdır. Başka

bir ifadeyle bu ölçekten alınacak yüksek puanlar tüketicilerin kredi kullanma eğilimlerinin de yüksek olduğunu göstermektedir. Kredi kullanma eğilimi ölçeğine ilişkin genel puan hesaplanırken her maddeye katılımcıların verdikleri puanlar ve faktör analizi sonucunda çıkan yük değerleri çarpılmış ve çıkan değerlerin hepsi toplanmıştır.

Tablo 40'ta katılımcıların kredi kullanma eğilimi ölçeğinde yer alan her bir maddeye verdikleri cevapların frekans ve yüzdelik dağılımları ve puan ortalamaları verilmiştir.

Araştırmada yer alan katılımcıların kredi kullanma eğilimi ölçeğinde en fazla katıldıklarını belirttikleri madde %68,4 ve 3,5 puan ortalaması ile 4'üncü madde olan "Mal ve hizmet almak için kredi günümüz yaşam tarzının vazgeçilmez bir parçasıdır." (katılıyorum:%58,71; kesinlikle katılıyorum: %9,66) olmuştur.

Katılımcıların en az katıldığını belirttikleri maddeler ise 2,6 puan ortalaması ve %53,6 ile 2'nci madde olan "Herhangi bir mali desteğe ihtiyaç olduğunda kredi kullanmak yerine öncelikle aileden, akrabalardan, arkadaşlardan borç alma tercih edilmelidir." (katılmıyorum: %45,08; kesinlikle katılmıyorum: %8,52), 2,6 puan ortalaması ve %52,65 ile 7'nci madde olan "Yeterli mali imkân yoksa tatil, telefon, tablet vb. düşük tutarlı küçük eşyaların temininde de kredi kullanımı tercih edilebilir." (katılmıyorum: %33,14; kesinlikle katılmıyorum: %19,51) ve yine 2,6 puan ortalaması ve %51,71 ile 8'nci madde olan "Yeterli mali imkân yoksa yaşamdan zevk alınan ürünlere beklemeden sahip olma imkânı sağladığından kredi kullanımı tercih edilebilir." (katılmıyorum: %29,36; kesinlikle katılmıyorum: %22,35) olarak belirlenmiştir.

**Tablo 40. Kredi Kullanma Eğilimi Ölçeği Maddelerine İlişkin Cevap Dağılımı**

	$\bar{X}$	Std. Sapma	1		2		3		4		5	
			Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum					
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Madde 1. Herhangi bir mali desteğe ihtiyaç olduğunda başkalarından borç almaktansa kredi kullanımı tercih edilmelidir.	2,9	1,1	54	10,23	147	27,84	147	27,84	155	29,36	25	4,73
Madde 2. Herhangi bir mali desteğe ihtiyaç olduğunda kredi kullanmak yerine öncelikle aileden, akrabalarından, arkadaşlardan borç alma tercih edilmelidir. *	2,6	1,0	45	8,52	238	45,08	130	24,62	91	17,23	24	4,55
Madde 3. Borçlanarak mal ve hizmet almak yerine para biriktirerek mal ve hizmet alma tercih edilmelidir. *	2,8	1,2	77	14,58	184	34,85	73	13,83	157	29,73	37	7,01
Madde 4. Mal ve hizmet almak için kredi günümüz yaşam tarzının vazgeçilmez bir parçasıdır.	3,5	1,1	35	6,63	71	13,45	61	11,55	310	58,71	51	9,66
Madde 7. Yeterli mali imkân yoksa tatil, telefon, tablet vb. düşük tutarlı küçük eşyaların temininde de kredi kullanımı tercih edilebilir.	2,6	1,2	103	19,51	175	33,14	75	14,20	163	30,87	12	2,27
Madde 8. Yeterli mali imkân yoksa yaşamdan zevk alınan ürünlere beklemeden sahip olma imkânı sağladığından kredi kullanımı tercih edilebilir.	2,6	1,2	118	22,35	155	29,36	102	19,32	128	24,24	25	4,73

\* Ters maddeler

### 5.2.2. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algıya Dair Bilgiler

Ölçeğin yapısı katılımcıların kredi kullanımı sürecinde kendilerine sunulan yasal haklara dair algılarını ölçmeye yöneliktir. Bu ölçekten elde edilecek yüksek puanlar katılımcıların yasal haklara ilişkin olumsuz algılarının yüksek olduğunu, ilgili mevzuat tarafından korunmadıklarına dair kuvvetli inancı, düşük puanlar ise yasaların kendilerini koruduğuna dair kuvvetli algıyı göstermektedir. Ölçeğe ilişkin genel puan hesaplanırken her maddeye katılımcıların verdikleri puanlar ve faktör analizi sonucunda çıkan yük değerleri çarpılmış ve bu çıkan değerlerin hepsi toplanmıştır. Katılımcıların kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ölçeğinde yer alan her bir maddeye verdikleri cevapların frekans ve yüzdeler dağılımları ile puan ortalamaları Tablo 41’de görülmektedir.

Araştırmada yer alan katılımcıların kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ölçeği maddeleri arasında en fazla katıldıklarını belirttikleri madde 4,4 puan ortalaması ve %85,04 ile 5’nci madde olan “Kredi kullandıktan sonra banka ile sorun yaşamam durumunda yasalara göre haklı dahi olsam hukuki olarak bankalar ile uğraşmak zordur.” olmuştur (katılıyorum:%26,14; kesinlikle katılıyorum: %58,90).

Katılımcıların en az katıldıkları madde ise 3,2 puan ortalaması %26,9 ile 2’nci madde olan “Kredi kullandıktan sonra banka ile anlaşmazlık yaşamam durumunda Mahkeme ve Tüketici Hakem Heyetlerinde hakkımı zor elde ederim.” (katılmıyorum: %23,3; kesinlikle katılmıyorum: %3,6) olarak belirlenmiştir.



**Tablo 41. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Ölçeği Maddelerine İlişkin Cevap Dağılımı**

	$\bar{X}$	Std. Sapma	1 Kesinlikle Katılmıyorum		2 Katılmıyorum		3 Kararsızım		4 Katılıyorum		5 Kesinlikle Katılıyorum	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Madde 1 Kredi kullandıktan sonra banka ile anlaşmazlık yaşamam durumunda yasalar benden yana değildir.	3,3	1,0	11	2,08	112	21,21	146	27,65	207	39,20	52	9,85
Madde 2 Kredi kullandıktan sonra banka ile anlaşmazlık yaşamam durumunda Mahkeme ve Tüketici Hakem Heyetlerinde hakkımı zor elde ederim.	3,2	1,0	19	3,60	123	23,30	138	26,14	207	39,20	41	7,77
Madde 4 Kanunlar, bankaları tüketicilerden daha çok korumaktadır.	3,6	1,0	11	2,08	84	15,91	138	26,14	190	35,98	105	19,89
Madde 5 Kredi kullandıktan sonra banka ile sorun yaşamam durumunda yasalara göre haklı dahi olsam hukuki olarak bankalar ile uğraşmak zordur.	4,4	1,0	3	0,57	42	7,95	34	6,44	138	26,14	311	58,90
Madde 6 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kredi kullanan tüketicileri yeterli düzeyde korumaktadır. *	3,3	0,9	9	1,70	83	15,72	223	42,23	148	28,03	65	12,31

\* Ters maddeler

### 5.2.3. Tüketici Güvenine İlişkin Bilgiler

Kredi kullanılan son bankaya güveni belirlemeye yönelik olan tüketici güveni ölçeğinden elde edilecek yüksek puanlar tüketicilerin güvenlerinin de yüksek olduğunu, düşük puanlar ise bankalara karşı duyulan güvensizliği göstermektedir. Tüketici güveni ölçeğine ilişkin genel puan katılımcıların verdikleri cevaplardan aldıkları puanların faktör analizi sonucunda çıkan yük değerleri ile çarpılıp, çıkan değerlerin tümünün toplanmasıyla elde edilmiştir.

Tablo 42’de katılımcıların tüketici güveni ölçeğinde yer alan her bir maddeye verdikleri cevapların frekans ve yüzdelik dağılımları verilmiştir. Tablo 42’de görüldüğü gibi katılımcılar tüketici güveni ölçeği maddeleri arasında 3,5 puan ortalaması ve %58,15 ile en yüksek oranda 6’ncı madde olan “Kredi kullandığım bankanın müşterilerini aldatıcı davranışlarda bulunduğunu düşünüyorum” ifadesine katıldıklarını belirtmişlerdir (katılıyorum: %51,33; kesinlikle katılıyorum: %6,82)

Katılımcıların en az katıldıkları madde ise 2,4 puan ortalaması %61,37 ile 3’ncü madde olan “Kredi kullandığım bankanın sunmayı vaat ettiği bankacılık hizmetlerine her zaman güven duyarım.” (katılmıyorum: %47,92; kesinlikle katılmıyorum: %13,45) olarak belirlenmiştir.

**Tablo 42. Tüketici Güveni Ölçeği Maddelerine İlişkin Cevap Dağılımı**

	$\bar{X}$	Std. Sapma	1		2		3		4		5	
			Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Madde 1. Kredi kullandığım bankanın, tüketicilere yönelik tüm yükümlülüklerini tam anlamıyla yerine getirdiğini düşünmekteyim.	2,7	0,9	35	6,63	202	38,26	170	32,20	110	20,83	11	2,08
Madde 2. Kredi kullandığım bankanın bana verdiği bilgilerin doğru olduğunu ve müşterilere karşı dürüst davrandığını düşünmekteyim.	3,2	0,9	26	4,92	112	21,21	203	38,45	178	33,71	9	1,70
Madde 3. Kredi kullandığım bankanın sunmayı vaat ettiği bankacılık hizmetlerine her zaman güven duyarım.	2,4	1,0	71	13,45	253	47,92	118	22,35	79	14,96	7	1,33
Madde 4. Kredi kullandığım banka, kamuoyuna ve müşterilerine yönelik yanıtıcı bilgilendirmelerde bulunmaz.	3,1	0,9	18	3,41	111	21,02	206	39,02	181	34,28	12	2,27
Madde 5. Kredi kullandığım bankanın müşterilerinin kullanımına sunduğu hizmetler tamdır, yerindedir.	2,8	0,8	17	3,22	191	36,17	222	42,05	90	17,05	8	1,52
Madde 6. Kredi kullandığım bankanın müşterilerini aldatıcı davranışlarda bulunduğunu düşünüyorum. *	3,5	0,9	18	3,41	64	12,12	139	26,33	271	51,33	36	6,82

\* Ters maddeler

#### 5.2.4. Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyine İlişkin Bilgiler

Katılımcıların kredi kullanımı bilinç düzeyini ölçmeye yönelik olarak kullanılan ve 6 maddeden oluşan ölçekten alınan yüksek puanlar tüketicilerin kredi kullanımı bilinç düzeyinin yüksek, elde edilen düşük puanlar ise konuya ilişkin bilinç düzeyinin düşük olduğunu göstermektedir. Ölçekten alınan toplam puan katılımcıların her bir maddeye verdikleri cevaplardan elde edilen puanlarının faktör analizi sonucunda çıkan yük değerleri çarpılması ve elde edilen değerlerin toplanmasıyla elde edilmiştir.

Araştırmada yer alan katılımcıların kredi kullanımı bilinç düzeyi ölçeği maddeleri arasında en fazla katıldıklarını belirttikleri maddelerin; 4,2 puan ortalaması ve %86,37 ile 5'inci madde olan "Kredi kullanırken şartlarına bakmaksızın birden fazla bankaya başvuru yapıp, talebimi ilk kabul eden bankayı tercih ederim." (katılıyorum: %51,33; kesinlikle katılıyorum: %35,04) ile 4,0 puan ortalaması ve %86,74 ile 1'inci madde olan "Kredi kullanmadan önce kredi şartları kapsamında araştırma yapar, çıkan sonuçları karşılaştırırım." (katılıyorum: %61,17; kesinlikle katılıyorum: %25,57) olduğu Tablo 43'de görülmektedir.

Katılımcılar 6'ncı madde olan "Az bilinen/küçük ölçekli bankalar daha düşük faiz oranlı/efektif faiz oranlı kredi kullandırsa bile büyük ve yaygın şube ağı olan bankalardan kredi kullanırım." ifadesine 3,5 puan ortalaması %22,39 ile en düşük oranda katıldıklarını (katılmıyorum: %18,41; kesinlikle katılmıyorum: %3,98) ifade etmişlerdir.

**Tablo 43. Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Ölçeği Maddelerine İlişkin Cevap Dağılımı**

	$\bar{X}$	Std. Sapma	1 Kesinlikle Katılmıyorum		2 Katılmıyorum		3 Kararsızım		4 Katılıyorum		5 Kesinlikle Katılıyorum	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Madde 1. Kredi kullanmadan önce kredi şartları kapsamında araştırma yapar, çıkan sonuçları karşılaştırırım.	4,0	0,8	9	1,70	28	5,30	33	6,25	323	61,17	135	25,57
Madde 2. Kredi tercihimde sadece bankaların uyguladığı efektif faiz oranını (faiz oranı, sigorta ve dosya masrafları dâhil toplam oran) dikkate alırım.	3,6	0,9	10	1,90	53	10,08	159	30,23	226	42,97	78	14,83
Madde 5. Kredi kullanırken şartlarına bakmaksızın birden fazla bankaya başvuru yapıp, talebimi ilk kabul eden bankayı tercih ederim. *	4,2	0,8	6	1,14	20	3,79	46	8,71	271	51,33	185	35,04
Madde 6. Az bilinen/küçük ölçekli bankalar daha düşük faiz oranlı/efektif faiz oranlı kredi kullandırsa bile büyük ve yaygın şube ağı olan bankalardan kredi kullanırım. *	3,5	1,1	21	3,98	97	18,41	124	23,53	193	36,62	92	17,46
Madde 7. Özel bankalar daha düşük faiz oranlı/efektif faiz oranlı kredi kullandırsa bile kamu bankalarını tercih ederim. *	3,8	0,9	8	1,53	49	9,37	91	17,40	249	47,61	126	24,09
Madde 8. Yabancı sermayeli bankalar daha düşük faiz oranlı/efektif faiz oranlı kredi kullandırsa bile yerli sermayeli bankaları tercih ederim. *	3,7	1,0	19	3,61	55	10,46	104	19,77	229	43,54	119	22,62

\* Ters maddeler

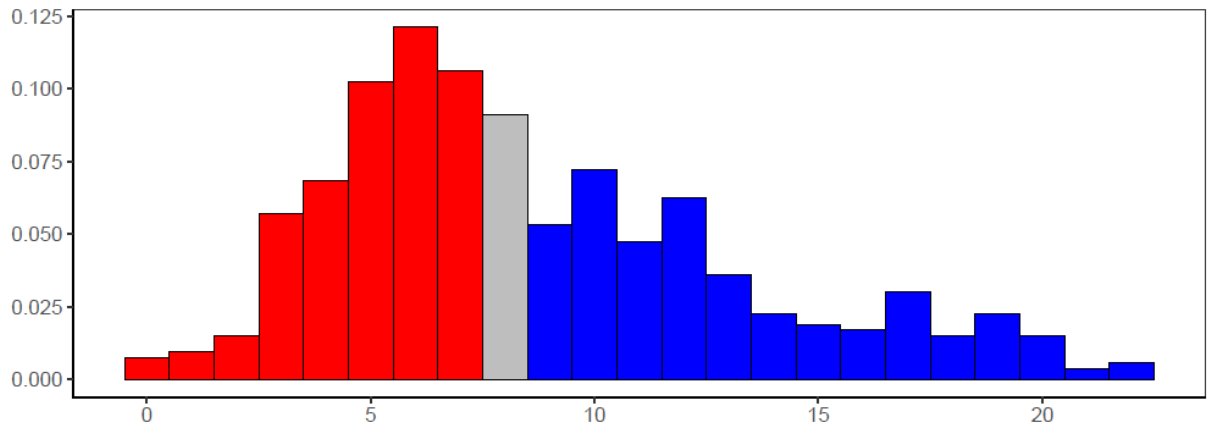
### 5.2.5. Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Testine İlişkin Bilgiler

Kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyini ölçmeye yönelik olarak kullanılan ve 22 maddeden oluşan testten alınan yüksek puanlar kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyinin yüksek, elde edilen düşük puanlar ise konuya ilişkin bilgi düzeyinin düşük olduğunu göstermektedir. Öncelikle testten katılımcıların almış oldukları toplam puanlar hesaplanmış ve sonuçlar Tablo 44’de sunulmuştur.

**Tablo 44. Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Testi Toplam Puan İstatistikleri**

En Düşük Puan	En Yüksek Puan	$\bar{X}$	Ortanca	Standart Sapma	Çarpıklık	Basıklık
0	22	8,73	8,00	4,60	0,78	3,04

Şekil 6 incelendiğinde bilgi testi sonuçlarının basıklığı ve testten alınmış olan puanların düşük puanlara doğru bir yığılma gösterdiği görülmektedir.



**Şekil 6. Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Testi Sonuçlarının Dağılım Grafiği.**

Bütün katılımcıların aldığı puanların ortalaması 8,73 olarak hesaplanmıştır. Katılımcıların kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi testine ilişkin cevap anahtarları

dikkate alınarak katılımcıların soru bazlı doğru ve yanlış verdikleri cevapların frekans ve yüzdelik dağılımı incelendiğinde katılımcıların genel anlamda mevzuat bilgi düzeylerinin düşük olduğu görülmektedir (Tablo 45).

Katılımcıların %87,88'inin 6'ncı madde olan "Taksitleri vaktinde ödeyememem halinde, gecikme için bileşik faiz (faize faiz uygulanması) uygulanır.", %87,12'sinin 14'üncü madde olan "İmzaladığım ihtiyaç/tüketici kredisi sözleşmesinde akdî faiz oranı bilgisi yoksa bankaya faiz ödemek zorunda değilim.", %83,52'sinin 22'nci madde olan "Konut kredisinde, erken taksit ödemesi yapmam durumunda bankanın talep edeceği erken ödeme tazminatı, erken ödeme nedeni ile yapılacak faiz indirimini aşabilir." ifadelerine yanlış yönde görüş bildirdikleri görülmüş, özellikle; hesap işletim ücreti, efektif yıllık faiz oranı, gecikme faizi oranı, günü ve hesaplanması, bağlı kredi uygulamaları, cayma hakkı, erken ödeme tazminatı gibi ilgili mevzuatın temel unsurları sayılabilecek ve kredi kullanımını ve ödeme sürecinde kendilerini yakından etkileyebilecek konularda dahi, bilgi seviyelerinin oldukça düşük olduğu anlaşılmıştır. Bununla birlikte katılımcıların en yüksek oranda doğru yönde görüş bildirdikleri ifadeler %86,36 ile 13'üncü madde olan "Kredi kullanımına ilişkin banka ile hukuki anlaşmazlık yaşamam durumunda Tüketici Hakem Heyetine başvurabilirim." ile %81,06 ile 3'üncü madde olan "Taksit ödeme tarihinin, tatil gününe denk gelmesi durumunda taksit tarihi otomatik olarak sonraki ilk iş gününe devreder." olmuştur (Tablo 45).

**Tablo 45. Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Testine İlişkin Cevap Dağılımı**

	$\bar{X}$	SS	Yanlış		Doğru	
			f	%	f	%
Madde 1. Kullandığım kredinin bana gerçek maliyeti, kredinin efektif yıllık faiz oranında (Yıllık Maliyet Oranında) gösterilir.	,43	,50	299	56,63	229	43,37
Madde 2. Kredime bağlı bir hesap açıldığında yalnızca kredi ile ilgili işlemler yapmam durumunda hesap işletim ücreti alınmaz.	,31	,46	365	69,13	163	30,87
Madde 3. Taksit ödeme tarihinin, tatil gününe denk gelmesi durumunda taksit tarihi otomatik olarak sonraki ilk iş gününe devreder.	,81	,39	100	18,94	428	81,06

Madde 4. Kredi sözleşmesi imzalandıktan sonra banka tarafından anlaşma şartları aleyhime değiştirilemez.	,65	,48	187	35,42	341	64,58
Madde 5. Benim için en az maliyetli kredi, efektif yıllık faiz oranı (yıllık maliyet oranı) en düşük olan kredidir.	,40	,49	316	59,85	212	40,15
Madde 6. Taksitleri vaktinde ödeyemem halinde, gecikme için bileşik faiz (faize faiz uygulanması) uygulanır.	,12	,33	464	87,88	64	12,12
Madde 7. Kredi taksitlerimi erken ödememin bana hiçbir getirisi olmaz/bir şey değiştirmez.	,58	,49	224	42,42	304	57,58
Madde 8. Taksit tarihi 15 Kasım olan taksiti, 16 Kasım'da (1 gün gecikmeli) ödemem durumunda 2 günlük gecikme faizi uygulanır.	,24	,43	402	76,14	126	23,86
Madde 9. Tüketici/ihtiyaç kredisi borcumun tamamını taksit tarihinde kapatmak istesem, banka benden o taksiti ve kalan ana parayı alarak kredimi kapatır.	,29	,45	377	71,40	151	28,60
Madde 10. Kredi taksidimi bir kere bile geciktirsem, banka kalan tüm borcumun derhal ödenmesini talep edebilir.	,39	,49	322	60,98	206	39,02
Madde 11. Kredi borcumu ödeyemeyip gecikmem/temerrüde düşmem durumunda banka, istediği oranda gecikme faizi uygulayabilir.	,65	,48	183	34,66	345	65,34
Madde 12. Mal veya hizmeti satın alacağım satıcı tarafından belirli bir bankaya yönlendirilerek kredi kullanmam durumunda, (bağlı kredi) mal veya hizmetin bana sunulmaması halinde bankanın herhangi bir sorumluluğu yoktur.	,26	,44	393	74,43	135	25,57
Madde 13. Kredi kullanımına ilişkin banka ile hukuki anlaşmazlık yaşamam durumunda Tüketici Hakem Heyetine başvurabilirim.	,86	,34	72	13,64	456	86,36
Madde 14. İmzaladığım ihtiyaç/tüketici kredisi sözleşmesinde akdî faiz oranı bilgisi yoksa bankaya faiz ödemek zorunda değilim.	,13	,34	460	87,12	68	12,88
Madde 15. Banka, erken ödeme indirimini hesaplarken en az ödeme planında belirlediği faiz oranından indirim yapmak zorundadır.	,30	,46	368	69,70	160	30,30
Madde 16. İmzaladığım ihtiyaç/tüketici kredisi sözleşmesinden 14 gün içinde mazeret sunmadan ve ceza ödemedem cayma hakkım vardır.	,28	,45	380	71,97	148	28,03
Madde 17. Kredi alırken hayat sigortası yaptırmak hukuki bir zorunluluktur.	,23	,42	406	76,89	122	23,11
Madde 18. Konut kredisi kullanırken zorunlu doğal afet sigortası (DASK) yaptırmak hukuki bir zorunluluktur.	,80	,40	103	19,51	425	80,49



Madde 19. Konut kredisinin taksitlerinin bir kısmını erken ödemem veya krediyi erken kapamam durumunda benden herhangi bir ceza/komisyon/tazminat alınmaz.	,28	,45	378	71,59	150	28,41
Madde 20. İhtiyaç/tüketici kredisinin taksitlerinin bir kısmını erken ödemem veya krediyi erken kapamam durumunda benden herhangi bir ceza/komisyon/tazminat alınmaz.	,32	,47	360	68,18	168	31,82
Madde 21. İhtiyaç/tüketici kredisi kullanırken bankaların alacağı ücret ve masraf tutarının toplamı, kredi anaparasının binde beşini geçemez.	,23	,42	407	77,08	121	22,92
Madde 22. Konut kredisinde, erken taksit ödemesi yapmam durumunda bankanın talep edeceği erken ödeme tazminatı, erken ödeme nedeni ile yapılacak faiz indirimini aşabilir.	,16	,37	441	83,52	87	16,48

### 5.3. BETİMSSEL BULGULARIN ARAŞTIRMADA KULLANILAN ÖLÇEKLER/SORULAR İLE İLİŞKİSİ

#### 5.3.1. Demografik Faktörlere Göre Kredi Kullanma Eğilimi

Bu bölümde katılımcıların konut ve tüketici kredisi kullanma eğilimi; cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, aylık toplam hane geliri ve meslek değişkenleri açısından incelenmiş ve konuya ilişkin bulgular tablolar halinde sunulmuştur.

##### 5.3.1.1. Cinsiyete Göre Kredi Kullanma Eğilimi

Katılımcıların cinsiyete göre kredi kullanma eğilimi ölçeğine ilişkin puan ortalamaları Tablo 46'da verilmiştir. Kadınların kredi kullanma eğilimi ölçeği puan ortalamalarının ( $\bar{X} = 11,69$ ,  $SS = 2,89$ ) erkeklere ( $\bar{X} = 10,46$ ,  $SS = 2,93$ ) göre daha yüksek olduğu bulunmuştur. Cinsiyete göre kredi kullanma eğiliminin istatistiksel olarak anlamlılığı test edildiğinde; kadın ve erkeklerin kredi kullanma eğilimi puanları arasında anlamlı bir fark görülmüştür ( $t(526) = -4,855$ ,  $p < .001$ , kısmi  $\eta^2 = ,043$ ). Cinsiyet kredi kullanma eğilimi puanları üzerinde %4,3 oranında varyansı açıklamaktadır (Tablo 47).

**Tablo 46. Cinsiyete Göre Kredi Kullanma Eğilimi Puan Ortalamaları**

Cinsiyet	Kredi Kullanma Eğilimi		
	n	$\bar{x}$	SS
Erkek	276	10,46	2,93
Kadın	252	11,69	2,89

**Tablo 47. Cinsiyete Göre Kredi Kullanma Eğilimine İlişkin Bağımsız T-Testi Sonuçları**

	Levene'nin Varyansların Eşitliği Testi		Ortalama Fark Testi			Etki Değeri
	F	p	t	SD	p	Kısmi $\eta^2$
Kredi Kullanma Eğilimi Puanı	,393	,531	-4,855	526	,000	,043

### 5.3.1.2. Yaşa Göre Kredi Kullanma Eğilimi

Katılımcıların yaşa göre kredi kullanma eğilimi ölçeği puan ortalamaları incelendiğinde; puan ortalamalarının 10,03-12,21 arasında değiştiği, puan ortalamalarının en yüksek olduğu yaş grubunun 30 yaş ve altı ( $\bar{X} = 12,21$ ,  $SS = 3,0$ ), en düşük olduğu yaş grubunun ise 41-50 yaş grubu ( $\bar{X} = 10,03$ ,  $SS = 2,69$ ) olduğu görülmektedir (Tablo 48).

**Tablo 48. Yaşa Göre Kredi Kullanma Eğilimi Puan Ortalamaları**

Yaş*	Kredi Kullanma Eğilimi		
	n	$\bar{x}$	SS
30 yaş ve altı	141	12,21	3,00
31 - 40 yaş	149	10,79	3,23
41 - 50 yaş	107	10,03	2,69
51 - 60 yaş	60	10,81	2,16
61 yaş ve üstü	71	11,03	2,64

\* Normalde sürekli ölçekle toplanan bu değişken ANOVA analizine uygun olması amacı ile aralıklı ölçek türüne dönüştürülmüştür.

Yaşa göre katılımcıların kredi kullanma eğilimi ölçeği puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuş, yaşın kredi kullanma eğilimi puanları üzerinde

%6,8 oranında varyansı açıklayabildiği görülmüştür ( $F(4, 523) = 9,474, p < .01$ , kısmi  $\eta^2 = ,068$ ) (Tablo 49).

**Tablo 49. Yaşa Göre Kredi Kullanma Eğilimine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları**

	Karelerin Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p	Kısmi $\eta^2$
Gruplar Arası	314,343	4	78,586	9,474	,000	,068
Gruplar İçi	4338,039	523	8,295			
Toplam	4652,382	527				

Yaşa göre katılımcıların kredi kullanma eğilimi ölçeği puan ortalamaları arasındaki anlamlı farkın hangi yaş grubu ya da gruplarından kaynaklandığı incelendiğinde; 30 yaş ve altı yaş grubunun diğer bütün yaş gruplarına göre anlamlı şekilde daha yüksek düzeyde kredi kullanma eğiliminde olduğu görülmektedir (Tablo 50).

**Tablo 50. Yaşa Göre Kredi Kullanma Eğilimi Puan Ortalamalarına İlişkin Çoklu Karşılaştırma Testi (Dunnnett C Testi) Sonuçları**

(I) Yaş	(J) Yaş	Ortalama Farkı (I-J)	SH
30 yaş ve altı	31 - 40 yaş	1,4185*	,36612
	41 - 50 yaş	2,1793*	,36262
	51 - 60 yaş	1,4007*	,37646
	61 yaş ve üstü	1,1758*	,40207
31 - 40 yaş	30 yaş ve altı	-1,4185*	,36612
	41 - 50 yaş	,7608	,37136
	51 - 60 yaş	-,0178	,38488
	61 yaş ve üstü	-,2427	,40996
41 - 50 yaş	30 yaş ve altı	-2,1793*	,36262
	31 - 40 yaş	-,7608	,37136
	51 - 60 yaş	-,7786	,38156
	61 yaş ve üstü	-1,0035	,40684
51 - 60 yaş	30 yaş ve altı	-1,4007*	,37646
	31 - 40 yaş	,0178	,38488
	41 - 50 yaş	,7786	,38156
	61 yaş ve üstü	-,2250	,41923

61 yaş ve üstü	30 yaş ve altı	-1,1758*	,40207
	31 - 40 yaş	,2427	,40996
	41 - 50 yaş	1,0035	,40684
	51 - 60 yaş	,2250	,41923

\* p < .05

### 5.3.1.3. Medeni Duruma Göre Kredi Kullanma Eğilimi

Katılımcıların medeni durumlarına göre kredi kullanma eğilimi ölçeği puan ortalamaları 10,54-12,24 arasında değişmekte olup, bekarların puan ortalamalarının ( $\bar{X} = 12,24$ ,  $SS = 2,98$ ), evli ( $\bar{X} = 10,54$ ,  $SS = 2,82$ ) ve boşanmış/eşi vefat etmiş/eşinden ayrı yaşayanlardan ( $\bar{X} = 10,97$ ,  $SS = 2,99$ ) yüksek olduğu saptanmıştır (Tablo 51).

**Tablo 51. Medeni Duruma Göre Kredi Kullanma Eğilimi Puan Ortalamaları**

Medeni Durum	n	Kredi Kullanma Eğilimi $\bar{x}$	SS
Evli	312	10,54	2,82
Bekâr	137	12,24	2,98
Boşanmış/Eşi Vefat Etmış/Eşinden Ayrı Yaşıyor	79	10,97	2,99

Medeni duruma göre kredi kullanma eğilimi ölçeği puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır ( $F(2, 525) = 16,510$ ,  $p < .01$ , kısmi  $\eta^2 = ,059$ ) (Tablo 52).

**Tablo 52. Medeni Duruma Göre Kredi Kullanma Eğilimine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları**

	Karelerin Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p	Kısmi $\eta^2$
Gruplar Arası	275,290	2	137,645	16,510	,000	,059
Gruplar İçi	4377,092	525	8,337			
Toplam	4652,382	527				

Medeni duruma göre katılımcıların kredi kullanma eğilimi ölçeği puan ortalamaları arasındaki anlamlı farkın hangi grup ya da gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde; bekar olan grubun kredi kullanma eğilimi puan ortalamasının diğer bütün gruplara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Tablo 53).

**Tablo 53. Medeni Duruma Göre Kredi Kullanma Eğilimi Puan Ortalamalarına İlişkin Çoklu Karşılaştırma Testi (Scheffe Testi) Sonuçları**

(I) Medeni Durumu	(J) Medeni Durum	Ortalama Farkı (I-J)	SH
Bekâr	Diğer (Boşanmış/Eşi Vefat Etmiş/Eşinden Ayrı Yaşıyor)	1,2679*	,40791
	Evli	1,6989*	,29594
Diğer (Boşanmış/Eşi Vefat Etmiş/Eşinden Ayrı Yaşıyor)	Bekâr	-1,2679*	,40791
	Evli	,4310	,36367
Evli	Bekâr	-1,6989*	,29594
	Diğer (Boşanmış/Eşi Vefat Etmiş/Eşinden Ayrı Yaşıyor)	-,4310	,36367

\* p < .05

#### 5.3.1.4. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanma Eğilimi

Katılımcıların eğitim düzeylerine göre kredi kullanma eğilimi ölçeği puan ortalamaları 9,86-12,73 arasında değişmektedir. Lise mezunlarının kredi kullanma eğilimi puan ortalamasının ( $\bar{X} = 12,73$ ,  $SS = 2,77$ ) yüksek, ilkokul mezunu veya daha az öğrenim görmüşler ( $\bar{X} = 9,89$ ,  $SS = 2,16$ ) ile yükseköğrenim mezunlarının ( $\bar{X} = 9,86$ ,  $SS = 2,72$ ) kredi kullanma eğilimi ölçeği puan ortalamalarının düşük olduğu saptanmıştır (Tablo 54).

**Tablo 54. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanma Eğilimi Puan Ortalamaları**

Eğitim Düzeyi	n	Kredi Kullanma Eğilimi $\bar{x}$	SS
İlkokul ve altı	43	9,89	2,16
Ortaokul	82	11,92	2,58
Lise	159	12,73	2,77
Yüksek Öğrenim	244	9,86	2,72

Eğitim düzeyine göre katılımcıların kredi kullanma eğilimi leği puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuş, eğitim düzeyinin kredi kullanma eğilim puanları üzerinde %19,6 oranında varyansı açıklayabildiği görülmüştür ( $F(3, 524) = 42,687, p < .01, \text{kısmi } \eta^2 = ,043$ ) (Tablo 55).

**Tablo 55. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanma Eğilimine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları**

	Karelerin Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p	Kısmi $\eta^2$
Gruplar Arası	913,693	3	304,564	42,687	,000	,196
Gruplar İçi	3738,689	524	7,135			
Toplam	4652,382	527				

Bulunan anlamlı farkın hangi eğitim düzeyi grup ya da gruplarından kaynaklandığı incelendiğinde; ilkokul mezunu veya daha az öğrenim görmüş katılımcıların lise ve ortaokul eğitim düzeyindeki katılımcılara göre daha düşük düzeyde kredi kullanma eğilimi gösterdikleri görülmüştür (Tablo 56).

**Tablo 56. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanma Eğilimi Puan Ortalamalarına İlişkin Çoklu Karşılaştırma Testi (Scheffe Testi) Sonuçları**

(I) Eğitim Düzeyi	(J) Eğitim Düzeyi	Ortalama Farkı (I-J)	SH
İlkokul ve altı	Ortaokul	-2,0311*	,50293
	Lise	-2,8441*	,45913
	Yüksek ğrenim	,0250	,44178
Ortaokul	İlkokul ve altı	2,0311*	,50293
	Lise	-,8130	,36316
	Yüksek ğrenim	2,0561*	,34096
Lise	İlkokul ve altı	2,8441*	,45913
	Ortaokul	,8130	,36316
	Yüksek ğrenim	2,8691*	,27224
Yüksek ğrenim	İlkokul ve altı	-,0250	,44178
	Ortaokul	-2,0561*	,34096
	Lise	-2,8691*	,27224

\*  $p < .05$

### 5.3.1.5. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Kredi Kullanma Eğilimi

Katılımcıların aylık toplam hane gelirine göre kredi kullanma eğilimi ölçeği puan ortalamaları 11,00-11,15 arasında değişmekte olup, orta gelir grubunda olanların puan ortalamalarının ( $\bar{X} = 11,15$ ,  $SS = 2,82$ ) diğer gruplardan yüksek olduğu saptanmıştır (Tablo 57).

**Tablo 57. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Kredi Kullanma Eğilimi Puan Ortalamaları**

Haneye Giren Toplam Gelir *	n	Kredi Kullanma Eğilimi	
		$\bar{x}$	SS
Düşük	329	11,00	3,13
Orta	158	11,15	2,82
Yüksek	41	11,04	2,23

\* Normalde sürekli ölçekle toplanan bu değişken ANOVA analizine uygun olması amacı ile aralıklı ölçek türüne dönüştürülmüştür.

Aylık toplam hane gelirine göre kredi kullanma eğilimi ölçeği puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $F(2, 525) = ,139$ ,  $p = ,871$ ) (Tablo 58).

**Tablo 58. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Kredi Kullanma Eğilimine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları**

	Karelerin Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p	Kısmi $\eta^2$
Gruplar Arası	2,456	2	1,228	,139	,871	,001
Gruplar İçi	4649,926	525	8,857			
Toplam	4652,382	527				

### 5.3.1.6. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanma Eğilimi

Meslek gruplarına göre kredi kullanma eğilimi ölçeği puan ortalamalarının 10,36-11,69 arasında değiştiği, özel sektörde çalışanların kredi kullanma eğilimi puan ortalamalarının

( $\bar{X} = 11,69$ ,  $SS = 3,05$ ) diğer gruplardan yüksek olduğu ve özel sektör çalışanları dışındaki diğer grupların puanlarının birbirlerine yakın olduğu saptanmıştır (Tablo 59).

**Tablo 59. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanma Eğilimi Puan Ortalamaları**

Meslek	n	Kredi Kullanma Eğilimi	
		$\bar{x}$	SS
Çalışmıyor (İşsiz, Ev Hanımı, Öğrenci)	42	10,48	2,67
Devlet Memuru	169	10,68	2,84
Emekli	89	10,36	2,84
Özel Sektör	228	11,69	3,05

Meslek gruplarına göre kredi kullanma eğilimi puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuş, meslek grubunun kredi kullanma eğilimi puan ortalamaları üzerinde %3,7 oranında varyansı açıklayabildiği görülmüştür ( $F(3, 524) = 6,735$ ,  $p < .01$ , kısmi  $\eta^2 = ,037$ ) (Tablo 60).

**Tablo 60. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanma Eğilimine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları**

	Karelerin Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p	Kısmi $\eta^2$
Gruplar Arası	172,740	3	57,580	6,735	,000	,037
Gruplar İçi	4479,643	524	8,549			
Toplam	4652,382	527				

Meslek grubuna göre kredi kullanma eğilimi puan ortalamaları arasındaki anlamlı farkın hangi meslek grup ya da gruplarından kaynaklandığı incelendiğinde; devlet memurlarının ( $\bar{X} = 10,68$ ,  $SS = 2,84$ ) ve emeklilerin ( $\bar{X} = 10,36$ ,  $SS = 2,84$ ) kredi kullanma eğilimi puan ortalamalarının özel sektör çalışanlarına göre ( $\bar{X} = 11,69$ ,  $SS = 3,05$ ) anlamlı düzeyde düşük olduğu bulunmuştur (Tablo 61).

**Tablo 61. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanma Eğilimi Puan Ortalamalarına İlişkin Çoklu Karşılaştırma Testi (Scheffe Testi) Sonuçları**



(I) Meslek	(J) Meslek	Ortalama Farkı (I-J)	SH
Çalışmıyor (İşsiz, Ev Hanımı, Öğrenci)	Devlet Memuru	-,19960	,50411
	Emekli	,12170	,54736
	Özel Sektör	-1,20982	,49096
Devlet Memuru	Çalışmıyor (İşsiz, Ev Hanımı, Öğrenci)	,19960	,50411
	Emekli	,32130	,38294
	Özel Sektör	-1,01022*	,29678
Emekli	Çalışmıyor (İşsiz, Ev Hanımı, Öğrenci)	-,12170	,54736
	Devlet Memuru	-,32130	,38294
	Özel Sektör	-1,33151*	,36545
Özel Sektör	Çalışmıyor (İşsiz, Ev Hanımı, Öğrenci)	1,20982	,49096
	Devlet Memuru	1,01022*	,29678
	Emekli	1,33151*	,36545

\* p < ,05

### 5.3.2. Kullanılan Kredi Sayısına Göre Kredi Kullanma Eğilimi

Katılımcıların kullandıkları kredi sayısına göre kredi kullanma eğilimi ölçeği puan ortalamaları 10,53-11,34 arasında değişmekte olup, daha önce bir kez kredi kullanmış olanların puan ortalamalarının ( $\bar{X} = 11,34$ ,  $SS = 3,19$ ) diğer gruplardan yüksek olduğu, en düşük puan alan grupların çok yakın puan ortalamaları ile dört ( $\bar{X} = 10,53$ ,  $SS = 2,65$ ) ve beş ve daha fazla sayıda ( $\bar{X} = 10,55$ ,  $SS = 2,85$ ) kredi kullananlar olduğu saptanmıştır (Tablo 62).

**Tablo 62. Kullanılan Kredi Sayısına Göre Kredi Kullanma Eğilimi Puan Ortalamaları**

Kredi Kullanma Sayısı	n	Kredi Kullanma Eğilimi	
		$\bar{x}$	SS
1	228	11,34	3,19
2	103	11,17	2,78
3	66	10,86	2,77
4	49	10,53	2,65

5 veya daha fazla 82 10,55 2,85

Kullanılan kredi sayısına göre kredi kullanma eğilimi ölçeği puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamış, diğer bir ifade ile kredi kullanma sayısının kredi kullanma eğilimine bir etkisinin olmadığı saptanmıştır ( $F(4, 523) = 1,613, p = 1,613$ ) (Tablo 63).

**Tablo 63. Kullanılan Kredi Sayısına Göre Kredi Kullanma Eğilimine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları**

Kaynak	Karelerin Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p	Kısmi $\eta^2$
Gruplar Arası	56,709	4	14,177	1,613	,169	,012
Gruplar İçi	4595,674	523	8,787			,012
Toplam	4652,382	527				

### 5.3.3. Kredi Kullanma Eğilimi İle Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Arasındaki İlişki

Kredi kullanma eğilimi ile kredi kullanımı bilinç düzeyi arasındaki ilişki korelasyon analizi ile incelenmiş ve kredi kullanma eğilimi ile kredi kullanımı bilinç düzeyi arasında anlamlı ancak düşük düzeyde bir ilişki saptanmıştır ( $r = ,129, p = ,003, n = 518$ ) (Tablo 64). Etki değeri açısından incelemek için korelasyon katsayısının karesi alınmış ve sonuç ,017 çıkmıştır. Bu değer iki değişken arasında ortak olan varyans değerinin %1,7 olduğunu göstermektedir.

**Tablo 64. Kredi Kullanma Eğilimi İle Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları**

	1	2
1. Kredi Kullanma Eğilimi	1	
2. Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi	,129**	1

Not. n = 518

\* p < .05, \*\* p < .01

### 5.3.4. Demografik Faktörlere Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı

Bu bölümde katılımcıların kredi kullanımlarında kendilerine tanınan yasal haklara ilişkin algıları; eğitim düzeyi, cinsiyet, yaş ve meslek değişkenleri açısından incelenmiş ve konuya ilişkin bulgular tablolar halinde sunulmuştur.

#### 5.3.4.1. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı

Katılımcıların eğitim düzeyine göre kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ölçeği puan ortalamaları 10,28-12,27 arasında değişmekle birlikte öğrenim düzeyi yükseldikçe kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı puan ortalamaları düşmektedir. Yasal haklara ilişkin algı ölçeği puan ortalamalarının en yüksek olduğu grup ilkökul ve altı ( $\bar{X} = 12,27$ ,  $SS = 1,45$ ) en düşük olduğu grup ise yükseköğrenim ( $\bar{X} = 10,28$ ,  $SS = 2,52$ ) grubudur (Tablo 65).

**Tablo 65. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Puan Ortalamaları**

Eğitim Düzeyi	N	Kredi Kullanımı Hakkında Yasal Haklara İlişkin Algı	
		$\bar{x}$	SS
İlkokul ve altı	43	12,27	1,45
Ortaokul	82	12,05	1,60
Lise	159	11,90	1,68
Yüksek Öğrenim	244	10,28	2,52

Eğitim düzeyine göre katılımcıların kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ölçeği puan ortalamaları arasındaki farkın istatistiksel olarak da anlamlı olduğu bulunmuş, eğitim düzeyinin kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı puanları üzerinde %14,6 oranında varyansı açıklayabildiği görülmüştür ( $F(3, 524) = 29,891$ ,  $p < .01$ , kısmi  $\eta^2 = ,146$ ) (Tablo 66).

**Tablo 66. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algıya Dair ANOVA Testi Sonuçları**

	Karelerin Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p	Kısmi $\eta^2$
Gruplar Arası	392,334	3	130,778	29,891	,000	,146
Gruplar İçi	2292,590	524	4,375			
Toplam	2684,924	527				

Bulunan anlamlı farkın hangi eğitim düzeyi grup ya da gruplarından kaynaklandığı incelendiğinde; yükseköğrenim mezunu olan katılımcıların kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ölçeği puan ortalamalarının diğer eğitim düzeyinde olan katılımcılara göre anlamlı düzeyde daha düşük olduğu görülmüştür (Tablo 67).

**Tablo 67. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Puan Ortalamalarına Dair Çoklu Karşılaştırma Testi (Scheffe Testi) Sonuçları**

(I) Eğitim Düzeyi	(J) Eğitim Düzeyi	Ortalama Farkı (I-J)	SH
İlkokul ve altı	Ortaokul	,22163	,39383
	Lise	,37133	,35953
	Yüksek Öğrenim	1,98991*	,34595
Ortaokul	İlkokul ve altı	-,22163	,39383
	Lise	,14971	,28438
	Yüksek Öğrenim	1,76828*	,26700
Lise	İlkokul ve altı	-,37133	,35953
	Ortaokul	-,14971	,28438
	Yüksek Öğrenim	1,61857*	,21318
Yüksek Öğrenim	İlkokul ve altı	-1,98991*	,34595
	Ortaokul	-1,76828*	,26700
	Lise	-1,61857*	,21318

\* p < .05

#### 5.3.4.2. Cinsiyete Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı

Cinsiyete göre kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ölçeği puan ortalamaları incelendiğinde kadınlarda puan ortalamalarının ( $\bar{X} = 11,64$ ,  $SS = 1,98$ ) erkeklerden ( $\bar{X} = 10,81$ ,  $SS = 2,42$ ) yüksek olduğu görülmektedir (Tablo 68).

**Tablo 68. Cinsiyete Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Puan Ortalamaları**

Cinsiyet	Kredi Kullanımı Hakkında Yasal Haklara İlişkin Algı		
	n	$\bar{x}$	SS
Erkek	276	10,81	2,42
Kadın	252	11,64	1,98

Cinsiyete göre katılımcıların kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ölçeği puan ortalamaları arasındaki farkın istatistiksel olarak da anlamlı olduğu bulunmuştur ( $t(519,946) = -4,327$ ,  $p < .001$ , kısmi  $\eta^2 = ,034$ ). Cinsiyet kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı puan ortalamaları üzerinde %3,4 oranında varyansı açıklamaktadır (Tablo 69).

**Tablo 69. Cinsiyete Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algıya Dair Bağımsız T-Testi Sonuçları**

	Levene'nin varyansların eşitliği testi		Ortalama fark testi			Etki değeri
	F	p	t	SD	p	Kısmi $\eta^2$
Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Puanı	13,355	,000	-4,327	519,946	,000	,034

#### 5.3.4.3. Yaşa Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı

Katılımcıların yaşa göre kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ölçeği puan ortalamalarının 10,19-12,04 arasında değiştiği ve en yüksek ortalamanın 61 yaş ve üzeri grubundaki katılımcılara ait olduğu ( $\bar{X} = 12,04$ ,  $SS = 1,77$ ) görülmektedir. Bunu sırasıyla 51-60 ( $\bar{X} = 11,98$ ,  $SS = 1,54$ ), 30 yaş ve altı ( $\bar{X} = 11,62$ ,  $SS = 1,80$ ), 31-40 ( $\bar{X} = 10,83$ ,  $SS$

= 2,65) ve 41-50 ( $\bar{X} = 10,19$ ,  $SS = 2,37$ ) yaş grubundaki katılımcıların puan ortalamaları izlemektedir (Tablo 70).

**Tablo 70. Yaşa Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Puan Ortalamaları**

Yaş*	Kredi Kullanımı Hakkında Yasal Haklara İlişkin Algı		
	n	$\bar{x}$	SS
30 yaş ve altı	141	11,62	1,80
31 - 40 yaş	149	10,83	2,65
41 - 50 yaş	107	10,19	2,37
51 - 60 yaş	60	11,98	1,54
61 yaş ve üstü	71	12,04	1,77

\* Normalde sürekli ölçekle toplanan bu değişken ANOVA analizine uygun olması amacı ile aralıklı ölçek türüne dönüştürülmüştür.

Yaşa göre katılımcıların kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ölçeği puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuş, yaşın kredi kullanımı hakkında yasal haklara ilişkin algı puanları üzerinde %9 oranında varyansı açıkladığı görülmüştür ( $F(4, 523) = 12,910$ ,  $p < .01$ , kısmi  $\eta^2 = ,090$ ) (Tablo 71).

**Tablo 71. Yaşa Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algıya Dair ANOVA Testi Sonuçları**

	Karelerin Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p	Kısmi $\eta^2$
Gruplar Arası	241,280	4	60,320	12,910	,000	,090
Gruplar İçi	2443,643	523	4,672			
Toplam	2684,924	527				

Puan ortalamaları arasındaki anlamlı farkın hangi yaş grup ya da gruplarından kaynaklandığı incelendiğinde; 31-40 ve 41-50 yaş aralığında bulunan katılımcıların puan ortalamalarının diğer yaş gruplarına göre anlamlı düzeyde daha düşük olduğu görülmüştür (Tablo 72).

**Tablo 72. Yaşa Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Puan Ortalamalarına Dair Çoklu Karşılaştırma Testi (Dunnett C Testi) Sonuçları**

(I) Yaş	(J) Yaş	Ortalama Farkı (I-J)	SH
30 yaş ve altı	31 - 40 yaş	,79078*	,26442
	41 - 50 yaş	1,43623*	,27483
	51 - 60 yaş	-,35597	,24986
	61 yaş ve üstü	-,41325	,25886
31 - 40 yaş	30 yaş ve altı	-,79078*	,26442
	41 - 50 yaş	,64545	,31548
	51 - 60 yaş	-1,14675*	,29399
	61 yaş ve üstü	-1,20403*	,30167
41 - 50 yaş	30 yaş ve altı	-1,43623*	,27483
	31 - 40 yaş	-,64545	,31548
	51 - 60 yaş	-1,79220*	,30338
	61 yaş ve üstü	-1,84948*	,31084
51 - 60 yaş	30 yaş ve altı	,35597	,24986
	31 - 40 yaş	1,14675*	,29399
	41 - 50 yaş	1,79220*	,30338
	61 yaş ve üstü	-,05728	,28900
61 yaş ve üstü	30 yaş ve altı	,41325	,25886
	31 - 40 yaş	1,20403*	,30167
	41 - 50 yaş	1,84948*	,31084
	51 - 60 yaş	,05728	,28900

\* p &lt; .05

#### 5.3.4.4. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı

Katılımcıların meslek gruplarına göre kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ölçeği puan ortalamalarının 10,77-11,56 arasında olduğu, emekli olanların en yüksek ( $\bar{X} = 11,56$ ,  $SS = 2,18$ ) devlet memuru olan katılımcıların ise en düşük ortalama ( $\bar{X} = 10,77$ ,  $SS = 2,33$ ) sahip olduğu bulunmuştur (Tablo 73).

**Tablo 73. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Puan Ortalamaları**

Meslek	n	Kredi Kullanımı Hakkında Yasal Haklara İlişkin Algı	
		$\bar{x}$	SS
Çalışmıyor (İşsiz, Ev Hanımı, Öğrenci)	42	11,51	1,87

Devlet Memuru	169	10,77	2,33
Emekli	89	11,56	2,18
Özel Sektör	228	11,33	2,26

Katılımcıların meslek gruplarına göre kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ölçeği puan ortalamalarındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuş, mesleğin kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı puanları üzerinde %1,9 oranında varyansı açıkladığı görülmüştür ( $F(3, 524) = 3,358, p < .05, \text{kısmi } \eta^2 = ,019$ ) (Tablo 74).

**Tablo 74. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algıya Dair ANOVA Testi Sonuçları**

	Karelerin Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p	Kısmi $\eta^2$
Gruplar Arası	50,647	3	16,882	3,358	,019	,019
Gruplar İçi	2634,276	524	5,027			
Toplam	2684,924	527				

Meslek grubuna göre kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ölçeği puan ortalamaları arasındaki anlamlı farkın hangi meslek grup ya da gruplarından kaynaklandığı incelendiğinde; devlet memurları ve emekliler arasında  $p = ,067$  düzeyinde bir farklılaşma gözlemlenmiş, diğer meslek grupları puan ortalamaları arasında anlamlı bir farka rastlanmamıştır (Tablo 75).

**Tablo 75. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Puan Ortalamalarına Dair Çoklu Karşılaştırma Testi (Scheffe Testi) Sonuçları**

(I) Meslek	(J) Meslek	Ortalama Farkı (I-J)	SH
Çalışmıyor (İşsiz, Ev Hanımı, Öğrenci)	Devlet Memuru	,73810	,38658
	Emekli	-,05019	,41974
	Özel Sektör	,17567	,37649
Devlet Memuru	Çalışmıyor (İşsiz, Ev Hanımı, Öğrenci)	-,73810	,38658
	Emekli	-,78828*	,29365



	Özel Sektör	-,56243	,22759
Emekli	Çalışmıyor (İşsiz, Ev Hanımı, Öğrenci)	,05019	,41974
	Devlet Memuru	,78828	,29365
	Özel Sektör	,22586	,28024
Özel Sektör	Çalışmıyor (İşsiz, Ev Hanımı, Öğrenci)	-,17567	,37649
	Devlet Memuru	,56243	,22759
	Emekli	-,22586	,28024

\* p = ,067

### 5.3.5. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı İle Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Arasındaki İlişki

Kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ile kredi kullanımında mevzuat bilgi düzeyi arasındaki ilişki korelasyon katsayısı hesaplanarak incelendiğinde iki değişken arasında orta düzeyde ters yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır ( $r = -,403$ ,  $p = ,000$ ,  $n = 528$ ) (Tablo 76). Etki değeri açısından incelemek için korelasyon katsayısının karesi alınmış ve sonuç ,162 çıkmıştır. Bu değer iki değişken arasında ortak olan varyans değerinin %16,2 olduğunu göstermektedir.

**Tablo 76. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı İle Kredi Kullanımında Mevzuat Bilgi Düzeyi Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları**

	1	2
Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı	1	
Kredi Kullanımında Mevzuat Bilgi Düzeyi	-,403**	1

Not. n = 528

\* p < .05, \*\* p < .01

### 5.3.6. Demografik Faktörlere Göre Tüketici Güveni

Bu bölümde katılımcıların kredi kullandıkları bankalara karşı güvenleri; eğitim düzeyi, cinsiyet, yaş, aylık toplam hane geliri ve meslek değişkenleri açısından incelenmiş ve konuya ilişkin bulgular tablolar halinde sunulmuştur.

### 5.3.6.1. Eğitim Düzeyine Göre Tüketici Güveni

Katılımcıların eğitim düzeyine göre tüketici güveni ölçeği puan ortalamalarının 11,31-11,99 arasında olduğu, lise eğitim düzeyinde olan katılımcıların puan ortalamalarının ( $\bar{X} = 11,31$ ,  $SS = 2,02$ ) diğer gruplara göre düşük, yükseköğrenim grubundaki katılımcıların puan ortalamalarının ( $\bar{X} = 11,99$ ,  $SS = 3,09$ ) diğer gruplara göre yüksek olduğu bulunmuştur (Tablo 77).

**Tablo 77. Eğitim Düzeyine Göre Tüketici Güveni Puan Ortalamaları**

Eğitim Düzeyi	n	Tüketici Güveni	
		$\bar{x}$	SS
İlkokul ve altı	43	11,32	1,71
Ortaokul	82	11,54	1,81
Lise	159	11,31	2,02
Yüksek Öğrenim	244	11,99	3,09

Eğitim düzeyine göre tüketici güveni ölçeği puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuş, eğitim düzeyinin tüketici güveni puanları üzerinde %1,5 oranında varyansı açıklayabildiği görülmüştür ( $F(3, 524) = 2,663$ ,  $p < .05$ , kısmi  $\eta^2 = ,015$ ) (Tablo 78).

**Tablo 78. Eğitim Düzeyine Göre Tüketici Güvenine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları**

	Karelerin Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p	Kısmi $\eta^2$
Gruplar Arası	51,081	3	17,027	2,663	,047	,015
Gruplar İçi	3350,750	524	6,395			
Toplam	3401,830	527				

Bulunan bu anlamlı sonucun hangi eğitim düzeyi grup ya da gruplarından kaynaklandığı incelendiğinde; yükseköğrenim mezunu olan katılımcıların bankalara olan tüketici güveni puanlarının, lise mezunu olan katılımcılara göre anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu anlaşılmıştır (Tablo 79).

**Tablo 79. Eğitim Düzeyine Göre Tüketici Güveni Puan Ortalamalarına İlişkin Çoklu Karşılaştırma Testi (Dunnett C Testi) Sonuçları**

(I) Eğitim Düzeyi	(J) Eğitim Düzeyi	Ortalama Farkı (I-J)	SH
İlkokul ve altı	Ortaokul	-,2223	,32843
	Lise	,0099	,30567
	Yüksek Öğrenim	-,6633	,32691
Ortaokul	İlkokul ve altı	,2223	,32843
	Lise	,2322	,25639
	Yüksek Öğrenim	-,4411	,28138
Lise	İlkokul ve altı	-,0099	,30567
	Ortaokul	-,2322	,25639
	Yüksek Öğrenim	-,6732*	,25444
Yüksek Öğrenim	İlkokul ve altı	,6633	,32691
	Ortaokul	,4411	,28138
	Lise	,6732*	,25444

\* p < .05

### 5.3.6.2. Cinsiyete Göre Tüketici Güveni

Katılımcıların cinsiyetine göre tüketici güveni ölçeği puan ortalamalarına bakıldığında kadınların ( $\bar{X} = 11,59$ ,  $SS = 2,28$ ) puan ortalamaları ile erkeklerin puan ortalamalarının ( $\bar{X} = 11,72$ ,  $SS = 2,76$ ) birbirine oldukça yakın olduğu bulunmuştur (Tablo 80).

**Tablo 80. Cinsiyete Göre Tüketici Güveni Puan Ortalamaları**

Cinsiyet	Tüketici Güveni		
	n	$\bar{x}$	SS
Erkek	276	11,72	2,76
Kadın	252	11,59	2,28

Cinsiyete göre katılımcıların tüketici güveni ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark görülmemiştir ( $t(520,611) = ,579$ ,  $p = ,563$ , kısmi  $\eta^2 = ,001$ ) (Tablo 81).

**Tablo 81. Cinsiyete Göre Tüketici Güvenine İlişkin Bağımsız T-Testi Sonuçları**

	Levene'nin varyansların eşitliği testi		Ortalama fark testi			Etki değeri
	F	p	t	SD	p	Kısmi $\eta^2$
Tüketici Güveni Puanı	12,189	,001	,579	520,611	,563	,001

### 5.3.6.3. Yaşa Göre Tüketici Güveni

Yaşa göre katılımcıların tüketici güveni ölçeği puan ortalamaları 11,29-12,34 arasında değişmektedir. 61 yaş ve üzeri yaş grubundakiler en düşük puan ortalamasına sahipken ( $\bar{X} = 11,29$ ,  $SS = 1,85$ ) 41-50 yaş grubunun ( $\bar{X} = 12,34$ ,  $SS = 2,85$ ) en yüksek puan ortalamasına sahip olduğu bulunmuştur (Tablo 82).

**Tablo 82. Yaşa Göre Tüketici Güveni Puan Ortalamaları**

Yaş*	Tüketici Güveni		
	n	$\bar{x}$	SS
30 yaş ve altı	141	11,31	2,31
31 - 40 yaş	149	11,73	2,87
41 - 50 yaş	107	12,34	2,85
51 - 60 yaş	60	11,49	2,10
61 yaş ve üstü	71	11,29	1,85

\* Normalde sürekli ölçekle toplanan bu değişken ANOVA analizine uygun olması amacı ile aralıklı ölçek türüne dönüştürülmüştür.

Yaşa göre katılımcıların tüketici güveni ölçeği puan ortalamaları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulunmuş, yaşın tüketici güveni puanları üzerinde

%2,3 oranında varyansı açıklayabildiği görülmüştür ( $F(4, 523) = 3,112, p < .05$ , kısmi  $\eta^2 = ,023$ ) (Tablo 83).

**Tablo 83. Yaşa Göre Tüketici Güvenine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları**

	Karelerin Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p	Kısmi $\eta^2$
Gruplar Arası	79,086	4	19,772	3,112	,015	,023
Gruplar İçi	3322,744	523	6,353			
Toplam	3401,830	527				

Yaş grupları açısından anlamlı sonucun hangi yaş grup ya da gruplarından kaynaklandığı incelendiğinde; 41-50 yaş aralığında bulunan katılımcıların tüketici güveni puan ortalamalarının, 30 yaş altı ve 61 yaş ve üstü katılımcıların puan ortalamalarından anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu görülmüştür (Tablo 84).

**Tablo 84. Yaşa Göre Tüketici Güveni Puan Ortalamalarına İlişkin Çoklu Karşılaştırma Testi (Dunnett C Testi) Sonuçları**

(I) Yaş	(J) Yaş	Ortalama Farkı (I-J)	SH
30 yaş ve altı	31 - 40 yaş	-,4174	,30479
	41 - 50 yaş	-1,0290*	,33716
	51 - 60 yaş	-,1741	,33404
	61 yaş ve üstü	,0248	,29317
31 - 40 yaş	30 yaş ve altı	,4174	,30479
	41 - 50 yaş	-,6117	,36197
	51 - 60 yaş	,2433	,35906
	61 yaş ve üstü	,4421	,32139
41 - 50 yaş	30 yaş ve altı	1,0290*	,33716
	31 - 40 yaş	,6117	,36197
	51 - 60 yaş	,8549	,38692
	61 yaş ve üstü	1,0538*	,35224
51 - 60 yaş	30 yaş ve altı	,1741	,33404
	31 - 40 yaş	-,2433	,35906
	41 - 50 yaş	-,8549	,38692
	61 yaş ve üstü	,1989	,34925

61 yaş ve üstü	30 yaş ve altı	-,0248	,29317
	31 - 40 yaş	-,4421	,32139
	41 - 50 yaş	-1,0538*	,35224
	51 - 60 yaş	-,1989	,34925

\* p < .05

#### 5.3.6.4. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Tüketici Güveni

Aylık toplam hane gelirine göre katılımcıların tüketici güveni ölçeği puan ortalamalarının 11,48-12,39 arasında değiştiği, aylık toplam hane geliri yükseldikçe tüketici güveni ölçeği puan ortalamalarının da yükseldiği, tüketici güveni ölçeği puan ortalamasının en düşük olduğu grubun düşük gelir ( $\bar{X} = 11,48$ ,  $SS = 2,37$ ), en yüksek olduğu grubun ise yüksek gelir ( $\bar{X} = 12,39$ ,  $SS = 2,92$ ) grubu olduğu saptanmıştır (Tablo 85).

**Tablo 85. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Tüketici Güveni Puan Ortalamaları**

Aylık Toplam Hane Geliri *	n	Tüketici Güveni	
		$\bar{x}$	SS
Düşük	329	11,48	2,37
Orta	158	11,83	2,74
Yüksek	41	12,39	2,92

\* Normalde sürekli ölçekle toplanan bu değişken ANOVA analizine uygun olması amacı ile aralıklı ölçek türüne dönüştürülmüştür.

Aylık toplam hane gelirine göre tüketici güveni ölçeği puan ortalamalarının anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir ( $F(2, 525) = 2,906$ ,  $p = ,056$ ) (Tablo 86).

**Tablo 86. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Tüketici Güvenine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları**

	Karelerin Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p	Kısmi $\eta^2$
Gruplar Arası	37,244	2	18,622	2,906	,056	,011
Gruplar İçi	3364,587	525	6,409			
Toplam	3401,830	527				

### 5.3.6.5. Meslek Gruplarına Göre Tüketici Güveni

Katılımcıların meslek gruplarına göre tüketici güveni ölçeği puan ortalamaları Tablo 87’de verilmiştir. Katılımcıların tüketici güveni puan ortalamalarının 11,33-11,94 arasında olduğu, herhangi bir işte çalışmayan katılımcıların tüketici güveni puan ortalamalarının ( $\bar{X} = 11,94$ ,  $SS = 2,30$ ) diğer gruplara göre daha yüksek, devlet memuru olan katılımcıların ( $\bar{X} = 11,33$ ,  $SS = 2,60$ ) puan ortalamalarının diğer gruplara kıyasla daha düşük olduğu bulunmuştur.

**Tablo 87. Meslek Gruplarına Göre Tüketici Güveni Puan Ortalamaları**

Meslek	n	Tüketici Güveni	
		$\bar{x}$	SS
Çalışmıyor (İşsiz, Ev Hanımı, Öğrenci)	42	11,94	2,30
Devlet Memuru	169	11,33	2,60
Emekli	89	11,66	2,28
Özel Sektör	228	11,84	2,63

Katılımcıların meslek gruplarına göre tüketici güveni ölçeği puan ortalamalarının anlamlı farklılık göstermediği, meslek grubunun tüketici güveni puanları üzerinde %0,8 oranında varyansı açıklayabildiği belirlenmiştir ( $F(3, 524) = 1,475$ ,  $p = ,220$ , kısmi  $\eta^2 = ,008$ ) (Tablo 88).

**Tablo 88. Meslek Gruplarına Göre Tüketici Güvenine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları**

	Karelerin Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p	Kısmi $\eta^2$
Gruplar Arası	28,495	3	9,498	1,475	,220	,008
Gruplar İçi	3373,336	524	6,438			
Toplam	3401,830	527				

### 5.3.7. Tüketici Güveni İle Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Arasındaki İlişki

Tüketici güveni ile tüketicilerin kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algıları arasındaki ilişki korelasyon katsayısı hesaplanarak incelendiğinde iki değişken arasında orta düzeyde ters yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır ( $r = -,333$ ,  $p = ,000$ ,  $n = 528$ ) (Tablo 89). Etki değeri açısından incelemek için korelasyon katsayısının karesi alınmış ve sonuç ,111 çıkmıştır. Bu değer iki değişken arasında ortak olan varyans değerinin %11,1 olduğunu göstermektedir.

**Tablo 89. Tüketici Güveni İle Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları**

	1	2
1.Tüketici Güveni	1	
2. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı	-,333**	1

Not. n = 528

\* p < .05, \*\* p < .01

### 5.3.8. Demografik Faktörlere Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi

Bu bölümde katılımcıların kredi kullanımı bilinç düzeyleri; eğitim düzeyi, cinsiyet, yaş, meslek ve aylık toplam hane geliri değişkenleri açısından incelenmiş ve konuya ilişkin bulgular tablolar halinde sunulmuştur.

#### 5.3.8.1. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi

Eğitim düzeyine göre katılımcıların kredi kullanımı bilinç düzeyi ölçeği puan ortalamaları 14,11-15,03 arasında farklılaşmaktadır. Lise eğitim düzeyinde olan katılımcıların kredi kullanımı bilinç düzeyi ölçeği puan ortalamaları ( $\bar{X} = 15,03$ ,  $SS = 1,87$ ) ilk sırada yer almakta, bunu sırasıyla ortaokul ( $\bar{X} = 14,43$ ,  $SS = 1,70$ ), ilkokul ve altı ( $\bar{X} = 14,15$ ,  $SS = 2,14$ )



ve yükseköğrenim ( $\bar{X}=14,11$ ,  $SS=2,41$ ) düzeyinde eğitim görmüş olanların puan ortalamaları izlemektedir (Tablo 90).

**Tablo 90. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Puan Ortalamaları**

Eğitim Düzeyi	n	Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi	
		$\bar{x}$	SS
İlkokul ve altı	43	14,15	2.14
Ortaokul	78	14,43	1.70
Lise	154	15,03	1.87
Yüksek Öğrenim	243	14,11	2.41

Eğitim düzeyi ile kredi kullanımı bilinç düzeyi ölçeği puan ortalamaları arasındaki farkın istatistiksel olarak da anlamlı olduğu bulunmuş, eğitim düzeyinin kredi kullanımı bilinç düzeyi ölçeği puan ortalamaları üzerinde %3,4 oranında varyansı açıklayabildiği görülmüştür ( $F(3, 514) = 6,073$ ,  $p < .01$ , kısmi  $\eta^2 = ,034$ ) (Tablo 91).

**Tablo 91. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları**

	Karelerin Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p	Kısmi $\eta^2$
Gruplar Arası	83,461	3	27,820	6,073	,000	,034
Gruplar İçi	2354,611	514	4,581			
Toplam	2438,072	517				

Bulunan anlamlı sonucun hangi eğitim düzeyi grup ya da gruplarından kaynaklandığı incelendiğinde; lise mezunu olan katılımcıların, yükseköğrenim mezunu katılımcılara göre anlamlı ve daha yüksek düzeyde kredi kullanımı bilinç düzeyine sahip oldukları görülmüştür (Tablo 92).

**Tablo 92. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Puan Ortalamalarına İlişkin Çoklu Karşılaştırma Testi (Dunnnett C Testi) Sonuçları**

(I) Eğitim Düzeyi	(J) Eğitim Düzeyi	Ortalama Farkı (I-J)	SH
İlkokul ve altı	Ortaokul	-,2752	,37932
	Lise	-,8791	,36000
	Yüksek Öğrenim	,0396	,36183
Ortaokul	İlkokul ve altı	,2752	,37932
	Lise	-,6039	,24392
	Yüksek Öğrenim	,3149	,24661
Lise	İlkokul ve altı	,8791	,36000
	Ortaokul	,6039	,24392
	Yüksek Öğrenim	,9187*	,21572
Yüksek Öğrenim	İlkokul ve altı	-,0396	,36183
	Ortaokul	-,3149	,24661
	Lise	-,9187*	,21572

\* p < .05

### 5.3.8.2. Cinsiyete Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi

Kadınların kredi kullanımı bilinç düzeyi puan ortalamaları ( $\bar{X} = 14,48$ ,  $SS = 2,11$ ) erkeklere ( $\bar{X} = 14,40$ ,  $SS = 2,23$ ) göre daha yüksek çıkmıştır (Tablo 93).

**Tablo 93. Cinsiyete Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Puan Ortalamaları**

Cinsiyet	Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi		
	n	$\bar{x}$	SS
Erkek	270	14,40	2.23
Kadın	248	14,48	2.11

Cinsiyet açısından kredi kullanımı bilinç düzeyi ölçeği puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $t(516) = -,446$ ,  $p = ,656$ , kısmi  $\eta^2 = ,0003$ ) (Tablo 94).

**Tablo 94. Cinsiyete Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyine İlişkin Bağımsız T-Testi Sonuçları**

	Levene'nin varyansların eşitliği testi		Ortalama fark testi			Etki değeri
	F	p	t	SD	p	Kısmi $\eta^2$
Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Puanı	,218	,640	-,446	516	,656	,0003

### 5.3.8.3. Yaşa Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi

Katılımcıların yaş gruplarına göre kredi kullanımı bilinç düzeyi ölçeği puan ortalamalarının 13,82-14,71 arasında olduğu, 30 yaş ve altı yaş grubundakilerin en yüksek ( $\bar{X} = 14,71$ ,  $SS = 2,08$ ), 41-50 yaş grubunun ise ( $\bar{X} = 13,82$ ,  $SS = 2,42$ ) en düşük puan ortalamasına sahip olduğu ortaya çıkmıştır (Tablo 95).

**Tablo 95. Yaşa Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Puan Ortalamaları**

Yaş*	Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi		
	n	$\bar{x}$	SS
30 yaş ve altı	139	14,71	2.08
31 - 40 yaş	145	14,63	2.20
41 - 50 yaş	107	13,82	2.42
51 - 60 yaş	59	14,32	1.76
61 yaş ve üstü	68	14,54	2.07

\* Normalde sürekli ölçekle toplanan bu değişken ANOVA analizine uygun olması amacı ile aralıklı ölçek türüne dönüştürülmüştür.

Katılımcıların yaşa göre kredi kullanımı bilinç düzeyi ölçeği puan ortalamaları arasındaki farkın istatistiksel olarak da anlamlı olduğu bulunmuş, yaşın kredi kullanımı bilinç düzeyi puanları üzerinde %2,4 oranında varyansı açıklayabildiği görülmüştür ( $F(4, 513) = 3,129$ ,  $p < .05$ , kısmi  $\eta^2 = ,024$ ) (Tablo 96).

**Tablo 96. Yaşa Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları**

	Karelerin Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p	Kısmi $\eta^2$
Gruplar Arası	58,063	4	14,516	3,129	,015	,024
Gruplar İçi	2380,009	513	4,639			

Toplam 2438,072 517

Bulunan bu anlamlı farkın hangi yaş grup ya da gruplarından kaynaklandığı incelendiğinde; 30 yaş ve altı yaş grubundaki katılımcılar ile 41–50 yaş grubundaki katılımcıların kredi kullanımı bilinç düzeyi puan ortalamaları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu, diğer yaş grupları puan ortalamalarının ise anlamlı bir farklılık göstermediği bulunmuştur (Tablo 97).

**Tablo 97. Yaşa Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Puan Ortalamalarına İlişkin Çoklu Karşılaştırma Testi (Scheffe Testi) Sonuçları**

(I) Yaş	(J) Yaş	Ortalama Farkı (I-J)	SH
30 yaş ve altı	31 - 40 yaş	,0779	,25568
	41 - 50 yaş	,8899*	,27701
	51 - 60 yaş	,3896	,33468
	61 yaş ve üstü	,1741	,31875
31 - 40 yaş	30 yaş ve altı	-,0779	,25568
	41 - 50 yaş	,8120	,27451
	51 - 60 yaş	,3117	,33261
	61 yaş ve üstü	,0963	,31658
41 - 50 yaş	30 yaş ve altı	-,8899*	,27701
	31 - 40 yaş	-,8120	,27451
	51 - 60 yaş	-,5003	,34927
	61 yaş ve üstü	-,7157	,33404
51 - 60 yaş	30 yaş ve altı	-,3896	,33468
	31 - 40 yaş	-,3117	,33261
	41 - 50 yaş	,5003	,34927
	61 yaş ve üstü	-,2155	,38322
61 yaş ve üstü	30 yaş ve altı	-,1741	,31875
	31 - 40 yaş	-,0963	,31658
	41 - 50 yaş	,7157	,33404
	51 - 60 yaş	,2155	,38322

\* p < .05

#### 5.3.8.4. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi

Katılımcıların meslek gruplarına göre kredi kullanımı bilinç düzeyi ölçeği puan ortalamalarının 13,71-14,60 arasında olduğu, en düşük kredi kullanımı bilinç düzeyi puan ortalamasına sahip olanların herhangi bir işte çalışmayan katılımcılardan ( $\bar{X} = 13,71$ ,  $SS = 2,17$ ) en yüksek kredi kullanımı bilinç düzeyi puan ortalamasına sahip olanların ise özel sektörde çalışan katılımcılardan ( $\bar{X} = 14,60$ ,  $SS = 2,10$ ) olduğu bulunmuştur (Tablo 98).

**Tablo 98. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Puan Ortalamaları**

Meslek	n	Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi $\bar{x}$	SS
Çalışmıyor (İşsiz, Ev Hanımı, Öğrenci)	41	13,71	2.17
Devlet Memuru	168	14,46	2.34
Emekli	86	14,31	1.96
Özel Sektör	223	14,60	2.10

Meslek gruplarına göre katılımcıların kredi kullanımı bilinç düzeyi ölçeği puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $F(3, 514) = 2,058$ ,  $p = ,105$ , kısmi  $\eta^2 = ,012$ ) (Tablo 99).

**Tablo 99. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları**

	Karelerin Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p	Kısmi $\eta^2$
Gruplar Arası	28,936	3	9,645	2,058	,105	,012
Gruplar İçi	2409,135	514	4,687			
Toplam	2438,072	517				

#### 5.3.8.5. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi

Katılımcıların aylık toplam hane geliri açısından kredi kullanımı bilinç düzeyi ölçeği puan ortalamalarının birbirine yakın olduğu, gelir arttıkça kredi kullanımı bilinç düzeyi

puan ortalamalarının da yükseldiği ve puan ortalamalarının 14,24-14,86 arasında değiştiği bulunmuştur (Tablo 100).

**Tablo 100. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Puan Ortalamaları**

Aylık Toplam Hane Geliri*	n	Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi	
		$\bar{x}$	SS
Düşük	323	14,24	2.09
Orta	156	14,74	2.19
Yüksek	39	14,86	2.59

\* Normalde sürekli ölçekle toplanan bu değişken ANOVA analizine uygun olması amacı ile aralıklı ölçek türüne dönüştürülmüştür.

Aylık toplam hane gelirine göre katılımcıların kredi kullanımı bilinç düzeyi puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuş, aylık toplam hane gelirinin kredi kullanımı bilinç düzeyi ortalama puanları üzerinde %1,4 oranında varyansı açıklayabildiği görülmüştür ( $F(2, 515) = 3,537, p < ,05$ ) (Tablo 101).

**Tablo 101. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları**

	Karelerin Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p	Kısmi $\eta^2$
Gruplar Arası	33,036	2	16,518	3,537	,030	,014
Gruplar İçi	2405,035	515	4,670			
Toplam	2438,072	517				

Bu anlamlı farkın hangi gelir grubundan ya da gruplarından kaynaklandığı incelendiğinde  $p < ,05$  düzeyinde grupların ortalamaları arasında herhangi bir farka rastlanmamıştır (Tablo 102).

**Tablo 102. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Puan Ortalamalarına İlişkin Çoklu Karşılaştırma Testi (Scheffe Testi) Sonuçları**

(I) Haneye Giren Toplam Gelir Grup	(J) Haneye Giren Toplam Gelir Grup	Ortalama farkı (I-J)	SH
Düşük	Orta	-,4921 <sup>a</sup>	,21070
	Yüksek	-,6183	,36633
Orta	Düşük	,4921 <sup>a</sup>	,21070
	Yüksek	-,1263	,38688
Yüksek	Düşük	,6183	,36633
	Orta	,1263	,38688

<sup>a</sup> p = ,066

### 5.3.9. Kullanılan Kredi Sayısına Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi

Katılımcıların daha önce kullandıkları kredi sayısına göre kredi kullanımı bilinç düzeyi ölçeği puan ortalamaları Tablo 103'te verilmiştir. Katılımcıların puan ortalamalarının 13,98-14,73 arasında farklılaştığı, kredi kullanımı bilinç düzeyi puan ortalamasının iki defa kredi kullananlarda en düşük ( $\bar{X} = 13,98$ ,  $SS = 2,09$ ), üç defa kredi kullananlarda ise en yüksek ( $\bar{X} = 14,73$ ,  $SS = 2,05$ ) olduğu bulunmuştur.

**Tablo 103. Kullanılan Kredi Sayısına Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Puan Ortalamaları**

Kredi Kullanma Sayısı	n	Tüketicilerin Bilinç Düzeyi	
		$\bar{x}$	SS
1	224	14,55	2,17
2	100	13,98	2,09
3	66	14,73	2,05
4	46	14,68	2,17
5 veya daha fazla	82	14,33	2,32

Kullanılan kredi sayısına göre kredi kullanımı bilinç düzeyi ölçeği puan ortalamalarının istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediği, kredi kullanma sayısının kredi kullanımı bilinç düzeyi üzerinde bir etkisinin olmadığı saptanmıştır ( $F(4, 513) = 1,761$ ,  $p = ,135$ ) (Tablo 104).

**Tablo 104. Kullanılan Kredi Sayısına Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları**

	Karelerin Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p	Kısmi $\eta^2$
Gruplar Arası	33,015	4	8,254	1,761	,135	,014
Gruplar İçi	2405,057	513	4,688			
Toplam	2438,072	517				

### 5.3.10. Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi İle Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Arasındaki İlişki

Katılımcıların kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi ile kredi kullanımı bilinç düzeyi arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre iki değişken arasında anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r = ,070$ ,  $p = ,113$ ,  $n = 518$ ) (Tablo 105).

**Tablo 105. Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi İle Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları**

	1	2
1. Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi	1	
2. Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi	,070	1

Not.  $n = 518$

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$

### 5.3.11. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı İle Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Arasındaki İlişki

Kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ile kredi kullanımı bilinç düzeyi arasındaki ilişki korelasyon katsayısı hesaplanarak incelendiğinde iki değişken arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ( $r = ,053$ ,  $p = ,228$ ,  $n = 518$ ) (Tablo 106).

**Tablo 106. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı İle Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları**



	1	2
1. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı	1	
2. Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi	,053	1

Not. n = 518

\* p < .05, \*\* p < .01

### 5.3.12. Demografik Faktörlere Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi

Bu bölümde katılımcıların kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi; cinsiyet, eğitim düzeyi, yaş, aylık toplam hane geliri ve meslek değişkenleri açısından incelenmiş ve konuya ilişkin bulgular tablolar halinde sunulmuştur.

#### 5.3.12.1. Cinsiyete Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi

Katılımcıların cinsiyete göre kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi testi puan ortalamalarının sunulduğu Tablo 107 incelendiğinde görüleceği üzere kadınların puan ortalamaları ( $\bar{X} = 7,11$ ,  $SS = 3,39$ ) erkeklerden ( $\bar{X} = 10,21$ ,  $SS = 5,05$ ) düşüktür.

**Tablo 107. Cinsiyete Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Puan Ortalamaları**

Cinsiyet	n	Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi	
		$\bar{x}$	SS
Erkek	276	10,21	5,05
Kadın	252	7,11	3,39

Kadın ve erkeklerin kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi testi puan ortalamaları arasında istatistiki olarak anlamlı bir fark görülmüştür ( $t(483,931) = 8,331$ ,  $p < .001$ , kısmi  $\eta^2 = ,113$ ). Diğer bir deyişle erkeklerin kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi kadınlardan anlamlı düzeyde yüksektir. Cinsiyet kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi puanları üzerinde %11,3 oranında varyansı açıklayabilmektedir (Tablo 108).

**Tablo 108. Cinsiyete Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyine İlişkin Bağımsız T-Testi Sonuçları**

	Levene'nin Varyansların Eşitliği Testi		Ortalama Fark Testi			Etki Değeri
	F	p	t	SD	p	Kısmi $\eta^2$
Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Puanı	53,747	,000	8,331	483,931	,000	,113

### 5.3.12.2. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi

Katılımcıların eğitim düzeyi açısından kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi testi puan ortalamaları 5,44-11,36 arasında değişmekte, katılımcıların öğrenim düzeyi yükseldikçe kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi puan ortalamaları da yükselmektedir. Araştırma kapsamına alınan katılımcılar arasında kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi puan ortalamalarının en yüksek olduğu grup yükseköğrenim ( $\bar{X} = 11.36$ ,  $SS = 4,93$ ) en düşük olduğu grup ilkökul ve altı ( $\bar{X} = 5.44$ ,  $SS = 2,58$ ) düzeyde öğrenim gören gruptur (Tablo 109).

**Tablo 109. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Puan Ortalamaları**

Eğitim Düzeyi	n	Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi $\bar{x}$	SS
İlkokul ve altı	43	5,44	2,58
Ortaokul	82	6,23	2,34
Lise	159	6,86	2,87
Yüksek Öğrenim	244	11,36	4,93

Eğitim düzeyine göre kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi testi puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur ( $F(3, 524) = 70,969$ ,  $p < .001$ , kısmi  $\eta^2 = ,289$ ) (Tablo 110).

**Tablo 110. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları**

	Karelerin Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p	Kısmi $\eta^2$
Gruplar Arası	3225,576	3	1075,192	70,969	,000	,289
Gruplar İçi	7938,695	524	15,150			
Toplam	11164,271	527				

Eğitim düzeyinin kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi puanları üzerinde %28,9 oranında varyansı açıklayabildiği görülmüştür. Katılımcıların eğitim düzeyi açısından konuya ilişkin ortalamalarında farklılığa neden olan grup ya da grupların hangileri olduğu incelendiğinde; kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyinin yükseköğrenim mezunu olan katılımcılarda; ilkokul mezunu veya daha az öğrenim görmüş, ortaokul ve lise mezunu olan katılımcılardan anlamlı derecede daha yüksek olduğu anlaşılmıştır (Tablo 111).

**Tablo 111. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Puan Ortalamalarına İlişkin Çoklu Karşılaştırma Testi (Scheffe Testi) Sonuçları**

(I) Eğitim Düzeyi	(J) Eğitim Düzeyi	Ortalama Farkı (I-J)	SH
İlkokul ve altı	Ortaokul	-,7898	,73286
	Lise	-1,4198	,66904
	Yüksek Öğrenim	-5,9229*	,64376
Ortaokul	İlkokul ve altı	,7898	,73286
	Lise	-,6299	,52919
	Yüksek Öğrenim	-5,1330*	,49684
Lise	İlkokul ve altı	1,4198	,66904
	Ortaokul	,6299	,52919
	Yüksek Öğrenim	-4,5031*	,39671
Yüksek Öğrenim	İlkokul ve altı	5,9229*	,64376
	Ortaokul	5,1330*	,49684
	Lise	4,5031*	,39671

\* p < .05

### 5.3.12.3. Yaşa Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi

Yaşa göre katılımcıların kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi testi puan ortalamalarının 6,23-10,45 arasında olduğu, 41-50 yaş aralığındaki katılımcılar en yüksek puan ortalamasına sahipken ( $\bar{X} = 10,45$ ,  $SS = 4,60$ ) 61 yaş ve üzerinde olanların ( $\bar{X} = 6,23$ ,  $SS = 2,92$ ) en düşük puan ortalamasına sahip olduğu görülmektedir (Tablo 112).

**Tablo 112. Yaşa Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Puan Ortalamaları**

Yaş*	Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi		
	n	$\bar{x}$	SS
30 yaş ve altı	141	7,68	3,38
31 - 40 yaş	149	10,29	5,50
41 - 50 yaş	107	10,45	4,60
51 - 60 yaş	60	7,22	3,74
61 yaş ve üstü	71	6,23	2,92

\* Normalde sürekli ölçekle toplanan bu değişken ANOVA analizine uygun olması amacı ile aralıklı ölçek türüne dönüştürülmüştür.

Yaşa göre katılımcıların kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi testi puan ortalamaları arasındaki farkın istatistiksel olarak da anlamlı olduğu bulunmuştur ( $F(4, 523) = 18,992$ ,  $p < .01$ , kısmi  $\eta^2 = ,127$ ). Yaş kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi puanları üzerinde %12,7 oranında varyansı açıklamaktadır (Tablo 113).

**Tablo 113. Yaşa Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları**

	Karelerin Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p	Kısmi $\eta^2$
Gruplar Arası	1415,997	4	353,999	18,992	,000	,127
Gruplar İçi	9748,274	523	18,639			
Toplam	11164,271	527				

Yaşa göre katılımcıların konuya ilişkin puan ortalamaları arasındaki bu anlamlı farkın hangi yaş grup ya da gruplarından kaynaklandığı incelendiğinde; 31-40 yaş ve 41-50 yaş

grubunda yer alan katılımcıların kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyinin diğer yaş gruplarına göre anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu, bu iki yaş grubu arasında ise anlamlı bir fark bulunmadığı görülmüştür (Tablo 114).

**Tablo 114. Yaşa Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Puan Ortalamalarına İlişkin Çoklu Karşılaştırma Testi (Dunnett C Testi) Sonuçları**

(I) Yaş	(J) Yaş	Ortalama Farkı (I-J)	SH
30 yaş ve altı	31 - 40 yaş	-2,6077*	,53315
	41 - 50 yaş	-2,7677*	,52799
	51 - 60 yaş	,4642	,56060
	61 yaş ve üstü	1,4555*	,44820
31 - 40 yaş	30 yaş ve altı	2,6077*	,53315
	41 - 50 yaş	-,1600	,63345
	51 - 60 yaş	3,0719*	,66087
	61 yaş ve üstü	4,0632*	,56865
41 - 50 yaş	30 yaş ve altı	2,7677*	,52799
	31 - 40 yaş	,1600	,63345
	51 - 60 yaş	3,2319*	,65672
	61 yaş ve üstü	4,2232*	,56382
51 - 60 yaş	30 yaş ve altı	-,4642	,56060
	31 - 40 yaş	-3,0719*	,66087
	41 - 50 yaş	-3,2319*	,65672
	61 yaş ve üstü	,9913	,59446
61 yaş ve üstü	30 yaş ve altı	-1,4555*	,44820
	31 - 40 yaş	-4,0632*	,56865
	41 - 50 yaş	-4,2232*	,56382
	51 - 60 yaş	-,9913	,59446

\* p < .05

#### 5.3.12.4. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi

Aylık toplam hane gelirine göre katılımcıların kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi testi puan ortalamaları 7,95-10,89 arasında değişmekte olup, katılımcıların aylık

toplam hane geliri yükseldikçe kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi puan ortalamaları da yükselmektedir. Düşük gelir grubundakilerin en düşük ( $\bar{X} = 7,95$ ,  $SS = 4,08$ ), yüksek gelir grubundakilerin ( $\bar{X} = 10,98$ ,  $SS = 5,17$ ) en yüksek puan ortalamasına sahip olduğu bulunmuştur (Tablo 115).

**Tablo 115. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Puan Ortalamaları**

Aylık Toplam Hane Geliri *	n	Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi	
		$\bar{x}$	SS
Düşük	329	7,95	4,08
Orta	158	9,78	5,09
Yüksek	41	10,98	5,17

\* Normalde sürekli ölçekle toplanan bu değişken ANOVA analizine uygun olması amacı ile aralıklı ölçek türüne dönüştürülmüştür.

Aylık toplam hane gelirine göre katılımcıların kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi testi puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuş ( $F(2, 525) = 14,464$ ,  $p < ,01$ , kısmi  $\eta^2 = ,052$ ), aylık toplam hane gelirinin kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi puanları üzerinde %5,2 oranında varyansı açıkladığı görülmüştür (Tablo 116).

**Tablo 116. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları**

	Karelerin Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p	Kısmi $\eta^2$
Gruplar Arası	583,033	2	291,517	14,464	,000	,052
Gruplar İçi	10581,238	525	20,155			
Toplam	11164,271	527				

Aylık toplam hane geliri açısından katılımcıların kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyilerindeki anlamlı farklılığın hangi gelir grubu ya da gruplarından kaynaklandığı incelendiğinde; aylık toplam hane geliri düşük olan katılımcıların kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi puan ortalamalarının, aylık toplam hane geliri orta ve yüksek olan

gruplara göre anlamlı düzeyde daha düşük olduğu görülmüştür. Diğer bir deyişle orta ve yüksek gelir grubunda yer alan katılımcıların kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi, düşük gelir grubundakilerden önemli derecede yüksek olup, gelir arttıkça konuya ilişkin bilgi düzeyi de artmaktadır (Tablo 117).

**Tablo 117. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Puan Ortalamalarına İlişkin Çoklu Karşılaştırma Testi (Dunnnett C Testi) Sonuçları**

(I) Haneye Giren Toplam Gelir	(J) Haneye Giren Toplam Gelir	Ortalama Farkı (I-J)	SH
Düşük	Orta	-1,8332*	,46292
	Yüksek	-3,0303*	,83804
Orta	Düşük	1,8332*	,46292
	Yüksek	-1,1971	,90311
Yüksek	Düşük	3,0303*	,83804
	Orta	1,1971	,90311

\* p < .05

### 5.3.12.5. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi

Katılımcıların meslek gruplarına göre kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi testi puan ortalamaları 6,74-10,21 arasında farklılaşmaktadır. Herhangi bir işte çalışmayan katılımcıların puan ortalamaları ( $\bar{X} = 6,74$ ,  $SS = 3,42$ ) diğer gruplara göre daha düşük, devlet memuru olan katılımcıların puan ortalamaları ( $\bar{X} = 10,21$ ,  $SS = 5,24$ ) diğer gruplara göre daha yüksektir (Tablo 118).

**Tablo 118. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Puan Ortalamaları**

Meslek	n	Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi $\bar{x}$	SS
Çalışmıyor (İşsiz, Ev Hanımı, Öğrenci)	42	6,74	3,42
Devlet Memuru	169	10,21	5,24
Emekli	89	7,44	3,48
Özel Sektör	228	8,50	4,35

Meslek gruplarına göre katılımcıların kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi testi puanları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir ( $F(3, 524) = 11,665$ ,  $p < .01$ , kısmi  $\eta^2 = ,063$ ). Katılımcıların meslek grupları kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi puanları üzerinde %6,3 oranında varyansı açıklamaktadır (Tablo 119).

**Tablo 119. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları**

	Karelerin Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p	Kısmi $\eta^2$
Gruplar Arası	698,910	3	232,970	11,665	,000	,063
Gruplar İçi	10465,361	524	19,972			
Toplam	11164,271	527				

Katılımcıların meslek grupları açısından kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi puan ortalamalarında tespit edilen anlamlı farklılığın hangi meslek grubu ya da gruplarından kaynaklandığı incelendiğinde; devlet memurlarının kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyinin; çalışmayan, emekli ve özel sektör çalışanlarından anlamlı düzeyde yüksek olduğu, özel sektör çalışanlarının kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyinin de çalışmayan katılımcılara göre anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu görülmektedir (Tablo 120).

**Tablo 120. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Puan Ortalamalarına İlişkin Çoklu Karşılaştırma Testi (Dunnnett C Testi) Sonuçları**

(I) Meslek	(J) Meslek	Ortalama Farkı (I-J)	SH
Çalışmıyor (İşsiz, Ev Hanımı, Öğrenci)	Devlet Memuru	-3,4749*	,66439
	Emekli	-,7001	,64414
	Özel Sektör	-1,7619*	,60163
Devlet Memuru	Çalışmıyor (İşsiz, Ev Hanımı, Öğrenci)	3,4749*	,66439
	Emekli	2,7748*	,54652
	Özel Sektör	1,7130*	,49571



Emekli	Çalışmıyor (İşsiz, Ev Hanımı, Öğrenci)	,7001	,64414
	Devlet Memuru	-2,7748*	,54652
	Özel Sektör	-1,0618	,46823
Özel Sektör	Çalışmıyor (İşsiz, Ev Hanımı, Öğrenci)	1,7619*	,60163
	Devlet Memuru	-1,7130*	,49571
	Emekli	1,0618	,46823

\* p < .05

### 5.3.13. Kredi Skorunun Bilinirliği İle Kredi Kullanma Eğilimi Arasındaki İlişki

Katılımcıların kredi skorunu bilme durumu ile kredi kullanma eğilimi arasındaki ilişki korelasyon katsayısı hesaplanarak incelendiğinde iki değişken arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ( $r = ,111$ ,  $p = ,201$ ,  $n = 134$ ) (Tablo 121).

**Tablo 121. Kredi Skorunun Bilinirliği İle Kredi Kullanma Eğilimi Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları**

	1	2
1. Kredi Skorunun Bilinirliği	1	
2. Tüketicilerin Kredi Kullanma Eğilimi	,111	1

Not. n = 134

\* p < .05, \*\* p < .01

### 5.3.14. Kredi Skorunun Bilinirliği İle Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Arasındaki İlişki

Kredi skorunun bilinirliği ile kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı arasındaki ilişki korelasyon katsayısı hesaplanarak incelendiğinde iki değişken arasında ters yönde, ortanın biraz altı düzeyde anlamlı bir ilişki saptanmıştır ( $r = -,244$ ,  $p = ,004$ ,  $n = 134$ ). Korelasyon katsayısının karesi alınarak hesaplanan etki değeri iki değişken arasında ortak olan varyans değerinin %6 olduğunu göstermektedir (Tablo 122).

**Tablo 122. Kredi Skorunun Bilinirliği İle Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları**

	1	2
1. Kredi Skorunun Bilinirliği	1	
2. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı	-,244**	1

Not. n = 134

\* p < .05, \*\* p < .01

### 5.3.15. Kredi Skorunun Bilinirliği ile Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Arasındaki İlişki

Kredi skorunun bilinirliği ile katılımcıların kredi kullanımı bilinç düzeyi arasındaki ilişki korelasyon katsayısı hesaplanarak incelendiğinde iki değişken arasında pozitif yönde ortanın altında düzeyde anlamlı bir ilişki saptanmıştır (r = ,242, p = ,005, n = 134). Korelasyon katsayısının karesi alınarak hesaplanan etki değeri iki değişken arasında ortak olan varyans değerinin %5,9 olduğunu göstermektedir (Tablo 123).

**Tablo 123. Kredi Skorunun Bilinirliği İle Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları**

	1	2
1. Kredi Skorunun Bilinirliği	1	
2. Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi	,242**	1

Not. n = 134

\* p < .05, \*\* p < .01

### 5.3.16. Kredi Skorunun Bilinirliği İle Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Arasındaki İlişki

Katılımcıların kredi skorunu bilme durumu ile kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi arasındaki ilişki korelasyon katsayısı hesaplanarak incelenmiş ve analiz sonucunda iki değişken arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır (r = ,153, p = ,078, n = 134) (Tablo 124).

**Tablo 124. Kredi Skorunun Bilinirliği İle Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları**

	1	2
1. Kredi Skorunun Bilinirliği		
2. Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi	,153	1

Not. n = 134

\* p < .05, \*\* p < .01

## 6. BÖLÜM

### TARTIŞMA

Bu çalışmada konut ve tüketici kredileri bağlamında, kredi kullanan tüketicilerin kredi kullanımına ilişkin temel bilgi ve bilinç düzeyleri, yasal yükümlülüklerini yerine getirme ve uygulama açısından bankaların mevcut durumuna ilişkin tüketici algısı ve güveni, tüketicilerin korunmasına dair meri mevzuatın tüketici ve banka ilişkileri açısından getirdiği yükümlülükler ve bu yükümlülüklerin tüketici tarafından bilinirliği çeşitli demografik faktörler açısından incelenmiştir.

#### 6.1. KATILIMCILARA İLİŞKİN DEMOGRAFİK VE SOSYOEKONOMİK BİLGİLER

Araştırma, 276 erkek 252 kadın olmak üzere toplam 528 katılımcı üzerinden yürütülmüştür. Katılımcıların %53,3'ü erkek, %47,7'si kadındır. Bu sebeple araştırmada her iki cinsiyet birbirine yakın oranlarda temsil edilmektedir. Katılımcılar yaş gruplarına ayrıldığında; 31-40 yaş arası olanlar %28,2 ile ilk sırada, 30 yaş ve altı olanlar %26,7 ile ikinci sırada, 41-50 yaş arası olanlar %20,3 ile üçüncü sırada, 61 yaş ve üzeri olanlar %13,4 ve 51-60 yaş arası olanlar %11,4 ile son sıralarda yer almaktadır. Katılımcıların yaş gruplarının dengeli dağıldığı görülmekte olup, örneklemin yaş ortalaması  $\bar{x}=41,6$ 'dır.

Medeni duruma göre incelendiğinde; katılımcıların %59,1'i evli, %25,9'u bekar ve %15'i boşanmış, eşi vefat etmiş veya eşinden ayrı yaşamaktadır. Bu dağılıma göre örneklem grubunda, medeni durum açısından toplumdaki tüm grupların temsil edildiği söylenebilir.

Katılımcılar arasında %46,2 ile yükseköğrenim ve üzeri eğitim grubunda olanlar ağırlıkta bulunmakta, bu grubu %30,1 ile lise, %15,5 ile ortaokul ve %8,2 ile ilkokul ve altı eğitim grubu izlemektedir.

Mesleklerine göre incelendiğinde; katılımcıların %43,2'sinin özel sektörde, %32'sinin kamuda istihdam edildiği, %16,9'unun emekli olduğu ve %7,9'unun ise çalışmadığı belirlenmiştir.

Maaş, kira, faiz vb. gelirlerin toplamından oluşan aylık toplam hane gelirine göre katılımcıların %62,3'ünün düşük (8.600 TL ve altı), %29,9'unun orta (8.601 TL-16.000 TL) ve %7,8'inin yüksek (16.001 TL ve üzeri) gelir düzeyinde olduğu ve örneklemin aylık toplam hane gelir ortalamasının  $\bar{x}= 8.731,71$ .-TL olduğu belirlenmiştir.

Katılımcıların %43,2'sinin bir, %19,5'inin iki, %12,5'inin üç, %9,3'ünün dört ve %15,5'inin beş veya daha fazla sayıda konut veya tüketici kredisi kullandığı anlaşılmıştır. Katılımcıların %56,8'i gibi önemli bir oranının iki ve daha fazla sayıda kredi kullanmış olması ve katılımcıların son beş yıl içerisinde kullandıkları kredi sayısı ortalamasının  $\bar{x}=2,5$  olması Türkiye'de kredi kullanma eğiliminin yüksek olduğu kanaati uyandırmaktadır.

Katılımcıların %66,9'unun en son kullandığı kredi türü, tüketici/ihtiyaç kredisi olurken, %33,1'inin konut finansmanı kredisi olmuştur. Tüketici/ihtiyaç kredisini taşıt satın alma amacı ile kullananlar %32,9 ile ilk sırada, başka bir krediyi/borcu kapatmak amacı ile kullananlar %18,4 ile ikinci sırada yer almıştır.

Katılımcıların %47,2'sinin özel, %45,3'ünün kamu bankalarından kredi kullandığı, %7,5'inin ise pazar paylarına yakın oranda, katılım bankalarından kredi kullandığı anlaşılmıştır.

Katılımcıların %26,3'ünün daha önce kullanılan krediyi ödemek, kredi kartı borcunu veya mevcut bir borcu kapatmak için en az bir kez kredi kullandığı, %33,1'inin kredi kullanım sürecinde kredi kullanılan bankadan kaynaklı sorun yaşadığı, sorun yaşadığını belirtenlerin %44,6'sının zorunlu sigorta uygulamalarından, %8'inin bilgi ve belge edinme süreçlerinden dolayı sorun yaşadığı anlaşılmıştır.

Katılımcıların %46,2'sinin en son kullandıkları krediyi kendilerinin ya da eşlerinin maaş aldıkları bankalardan kullandıkları, %84,9 gibi çok büyük bir bölümünün kredi taksitlerini düzenli olarak ödediği görülmüştür. Kredi taksitlerini düzenli ödeme oranı yüksek olmakla birlikte düzenli ödeyemeyenlerin oranının %15 olması tüketicilerin önemli bir bölümünün ödeme güçlerinin üzerinde borçlandıklarını göstermektedir. Nitekim günümüzde farklı bankacılık metotlarıyla tüketicilere kullanılan kredi artışına ilgili otoritelerce göz yumulmakta, bir anlamda bireysel kredi kullanımı teşvik edilmektedir. Bunun yanında tüketicilerin kredi ve borç yönetimi konusunda finansal okuryazarlık düzeyinin düşük olması tüketimi artırmakta, artan tüketim harcamaları beraberinde tüketicilerin borçluluk oranını yükseltmektedir. Artan borçluluk oranı sonrası kredi temerrüt oranlarının artmasına dayalı sorunların 2007 yılında başlayan ve 2008 yılında global hale gelen krizin temel sebepleri arasında olduğu, bu sorunların nihayetinde finansal sistemin geneline yayılarak tüm dünyayı etkilediği unutulmamalıdır.

Katılımcıların %58,7'si bankalarla akdettikleri kredi sözleşmesinin bir örneğini teslim aldığını ve ayrıca %56,1'i kullandıkları kredinin faiz oranı, vade sayısı ve taksit tutarı gibi şartlardan memnun olduğunu belirtmekle birlikte katılımcıların %40'ından fazlası bu konularda aksi yönde diğer bir deyişle memnun olmadığı yönünde görüş bildirmişlerdir.

Katılımcıların yalnızca yaklaşık ¼'ü Findeks skorlarını bildiklerini belirtmişlerdir. Findeks puanı 1501 ve üzeri olan katılımcı grubu, Findeks skorunu bilen tüm katılımcıların %53,7'sini oluşturmuştur.

## **6.2. ARAŞTIRMADA KULLANILAN ÖLÇEKLER/SORULAR İLE İLGİLİ BİLGİLER**

### **6.2.1. Kredi Kullanma Eğilimi**

Kredi kullanımı artık günümüz yaşam tarzının vazgeçilmez bir parçası haline gelmiştir. Nitekim çalışma sonucuna göre katılımcıların kredi kullanma eğilimi ölçeğine ilişkin

puan ortalaması  $\bar{x}=11,05$  ile orta düzey olarak çıkmış olmasına rağmen gerek BDDK 2021 Mart raporunda tüketici kredilerinin devamlı olarak artış gösterdiğini ortaya koyan veriler ve çalışmada yer alan katılımcıların son beş yıl içerisinde kullandıkları tüketici kredi sayısı ortalamasınının  $\bar{x}=2,5$  olması birlikte değerlendirildiğinde toplumun kredi kullanma eğiliminin fiilen yüksek olduğu söylenebilir. Çalışma sonucu ile fiili durum arasındaki farklılık konunun daha detaylı incelenmesine ihtiyaç olduğunu düşündürmektedir.

Tüketicilerin önemli bir bölümü için herhangi bir mal veya hizmet alım sürecinde finansman ihtiyacı doğması durumunda kredi kullanımının ilk yol olarak görüldüğü, ayrıca katılımcıların yaklaşık  $\frac{1}{4}$ 'ünün de daha önce kullanılan kredi/kredi kartı borcunu veya mevcut bir borcu kapatmak için kredi kullandığı, kredi taksitlerini düzenli ödeyemeyenlerin oranının %15 olduğu görülmektedir. Bu oran ile BDDK 2021 Raporun'da belirtilen yasal takibe düşen tüketici kredileri birlikte değerlendirildiğinde ortaya çıkan durum herhangi bir mevcut borcu kapatmak için kredi kullananların göz ardı edilecek kadar düşük olmadığı ve toplumun önemli bir bölümünün neredeyse kredi ile hayatını idame ettirdiği izlenimi vermektedir. Yukarıda da değinildiği gibi gelirin üzerinde borçlanma ve kredi ile hayatı idame ettirmeye yönelik bir yaşam tarzına yönelim, sadece bireysel refahı değil tüm finansal sistemin sağlıklı işleyişi ve ülke refahı açısından da olumsuz sonuçları beraberinde getiren bir durum olarak değerlendirilmeli ve ilgili otoriteler tarafından aşırı kredi kullanımını ve borçlanmayı sınırlandırıcı önlemler alınmalıdır.

Katılımcıların yarısından fazlası kredi sürecinde kredi sözleşmesinin bir örneğini bankadan teslim aldığını belirtmekle birlikte %19,2'si almadığını, %22,1'i alıp almadığını hatırlamadığını ifade etmişlerdir. Bununla birlikte katılımcıların yaklaşık  $\frac{1}{3}$ 'ü kredi kullanım sürecinde kredi kullanılan bankadan kaynaklı sorun yaşamıştır. Bu durum kredi kullanma eğilimi yüksek olsa da kredi kullanım süreçlerinin tüketiciler açısından istenilen seviyeden uzakta olduğunu göstermekte ve neticesinde bankalara duyulan güveni

olumsuz yönde etkilemektedir. Bu durum ayrıca kredi kullanımına dair iyileştirilmesi gereken süreçlerin bulunduğunu da göstermektedir.

### 6.2.2. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı

Katılımcıların kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ölçeğine dair puan ortalaması  $\bar{x}=11,21$  olup, bu sonuç katılımcıların konuya ilişkin olumlu algılarının yüksek olmadığını, orta düzeyde olduğunu ortaya koymaktadır. Çalışmada ulaştığımız sonuca benzer şekilde Kaynak ve Akan (2011) tarafından yapılan çalışmada da tüketicilerin ilgili yasalarla yeterince korunduğuna inanmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Çalışma sonucuna göre katılımcıların %85'i haklı dahi olsalar kredi kullandıkları bankalarla hukuki olarak başa çıkmakta zorlanacaklarını düşünmektedir. Bu yüksek oran katılımcıların yasal hakları konusunda kendilerine hangi haklar verilmiş olursa olsun daha hak arama sürecinin başında umutsuzluğa kapıldıklarını, kendilerini bankalara karşı korumasız hissettiklerini düşündürmektedir.

Bu oran ayrıca tüketicilerin korunması konusundaki ilgili kurumların ve mevzuatın kredi kullanım süreçlerindeki algıyı yönetmedeki başarısızlığına da işaret etmektedir. Diğer taraftan aynı katılımcıların %26,9'u kredi kullandıktan sonra banka ile anlaşmazlık yaşamaları durumunda mahkeme ve tüketici hakem heyetlerinde haklarını zor elde edeceklerini düşünmektedir. Yine Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Testi'nde katılımcıların en yüksek oranda (%86,4) doğru yönde görüş bildirdikleri ifadenin kredi kullanımına ilişkin banka ile hukuki anlaşmazlık yaşamaları durumunda tüketici hakem heyetine başvurabilecekleri olduğu da dikkate alındığında, katılımcıların hukuki olarak bankalarla başa çıkmakta zorlanacaklarını düşünseler dahi, ilgili mevzuata dayalı sorun çözme mekanizmaları hakkında bilgi sahibi oldukları, farkındalıklarının ve bu mekanizmalara olan güven düzeylerinin yüksek olduğu kanaatine ulaşılmıştır.



Bu durum tüketici mahkemesi ve tüketici hakem heyetlerinin etkin olarak çalıştığının göstergesi olduğu gibi aynı zamanda ilgili kamu otoriteleri tarafından özellikle tüketici hakem heyetlerinin tanıtımında gösterilen çaba sonucunda, hakem heyetlerinin toplumda bilinirliğinin arttığını ve en nihayetinde bu kurumların toplumda olumlu algılandığını ortaya koymaktadır. Bu durum ayrıca ilgili kamu otoriteleri tarafından tüketicilerin korunması açısından geliştirilecek diğer uygulama ve düzenlemelerin de istenilmesi durumunda başarıya ulaşabileceğini göstermektedir.

### 6.2.3. Tüketici Güveni

Çalışma sonucunda katılımcıların kredi kullanma eğiliminin fiilen yüksek, kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algılarının orta düzeyde, aynı zamanda kredi kullandıkları bankalara karşı güven düzeylerinin de düşük olduğu bulunmuştur.

Katılımcıların %61,4'ü kredi kullandığı bankanın bankacılık hizmetlerine her zaman güven duymadığını, %58,2'si kredi kullandığı bankanın müşterilerini aldatıcı davranışlarda bulunduğunu, %26,1'i kredi kullandığı bankanın verdiği bilgilerin doğru olmadığını ve bankaların müşterilere karşı dürüst davranmadığını düşündüğünü ifade etmiştir.

Bankalara olan düşük güven düzeyinin altında genel anlamda bilgi ve eğitim eksikliği ile birlikte bankaların hukuka aykırı ve hukuk kurallarını zorlayan uygulama ve işlemlerinin de önemli bir etkisinin olduğu değerlendirilmektedir. Zira bazı kredi kuruluşları tarafından tüketicinin temerrüdü halinde taksit tutarı içerisindeki anapara tutarı üzerinden temerrüt faizi işletilmesi gerekmesine rağmen tüm taksit tutarı üzerinden temerrüt faizi hesaplandığı, kredi kullanımı aşamasında hukuken yaptırılması zorunlu olmayan ancak bankalar tarafından kredi kullanan tüketicilerin neredeyse zorunlu tutulduğu hayat sigortası, yangın konut paket sigortası vb. uygulamaların bulunduğu, yasal olarak zorunlu olmayan bu tür sigortalardan doğan masraflarının da efektif faiz oranı hesaplamasına dahil edilmeyerek efektif faiz oranının düşük hesaplandığı ve tüketicilere sözleşme öncesi

bilgi formu ile sözleşmelerde bu düşük oranın bilgisinin verildiği ve bu tür uygulamalardan çok sayıda tüketicinin mağdur olduğu kredi sürecinde yer alan tüm aktörler tarafından bilinmektedir. Kredi kullanım sürecinde kredi kullanılan bankadan kaynaklı sorun yaşayan katılımcıların yaklaşık yarısının bankaların zorunlu sigorta uygulamalarından dolayı sorun yaşadığı dikkate alındığında bu tür uygulamalarının tüketiciler üzerindeki etkisi daha net anlaşılmaktadır.

Katılımcıların 1/3'ünün kredi kullanım sürecinde kredi kullanılan bankadan kaynaklı sorun yaşamasına rağmen katılımcıların yaklaşık 2/3'sinin bankalara güvenmediğinin ortaya çıkması dikkat çekici bulunmuştur. Araştırmada kredi kullanım sürecinde kredi kullanılan bankadan kaynaklı sorun yaşayan katılımcı kadar katılımcının, kredi kullanım sürecinde sorun yaşamasa dahi, güven düzeyinin düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu duruma bankaların yukarıda açıklanan hukuka aykırı veya hukuk kurallarını zorlayan uygulama ve işlemleri sonucunda bankalar ve sektörün geneli hakkında şikayet sitelerinde sıkça paylaşım yapılmasının da etkisinin olduğu değerlendirilmektedir. Bu tür paylaşımların sosyal medya aracılığıyla geniş kitlelere ulaşması, banka kaynaklı sorun yaşamayan veya banka müşterisi dahi olmayan tüketicilerin bu tür uygulamalardan haberdar olmasına neden olmaktadır ve bu durumun kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ile tüketici güveni üzerinde olumsuz yönde etkisi olduğu değerlendirilmektedir. Bu anlamda tüm işletmelerin olduğu gibi, bankaların da varlıklarını müşteri memnuniyeti sağlayarak devam ettirebileceklerini göz önünde bulundurarak, günümüzde değer zincirinin en önemli halkası haline gelen müşterilerin memnuniyetini artırmaya yönelik doğru uygulamalara ağırlık vermesi yerinde olacaktır.

Bu sonuçlar, toplumun önemli bir kısmının kredi ile hayatını idame ettirdiği de düşünüldüğünde, kredi kullanırken sorun yaşayan tüketicilerin kredi kullandıkları bankalara güvenmedikleri halde kredi kullandıklarını göstermektedir. Bu durum oldukça dikkat çekicidir. Zira Klapper vd. (2013) tarafından Rusya'da yapılan çalışmada finansal bilgi düzeyi azaldıkça bireylerin kredi kuruluşları dışındaki yasal olmayan borçlanma yollarına yönelme eğiliminde oldukları ortaya konulmuş olup, Türkiye'de de bankalara

olan güvenin ve kredi sistemine ilişkin bilgi ve farkındalık düzeyinin yükseltilmemesi durumunda uzun vadede tüketicilerin yasal kredi kuruluşları dışındaki borçlanma araçlarına yönelmesi durumu ortaya çıkabilir.

#### **6.2.4. Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi**

6502 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat uyarınca tüketicilerin özel ya da kamu bankalarından veya yerli ya da yabancı sermayeli bankalardan kredi kullanmaları tüketiciler açısından hukuki anlamda hiçbir farklılık yaratmamakta, tüketicilere sağlanan güvence, haklar ve teminatlar değişmemektedir. Başka bir ifade ile mevzuatın bankalar arasında hiçbir ayırım yapmadan kredi kullanan tüm tüketicileri eşit derecede koruması ile tüketicilerin kredi kullanırken başkaca unsurlara dikkat etmeksizin kendileri için en uygun olanı tercih etmelerini sağlamak amaçlanmıştır.

Hukuki alt yapı bu şekilde iken katılımcıların %71,7'si rasyonel hareket etmeyerek özel bankalar daha düşük efektif faiz oranlı kredi kullandırsa bile kamu bankalarını tercih edeceğini, %66,2'si de yabancı sermayeli bankalar daha düşük efektif faiz oranlı kredi kullandırsa bile yerli sermayeli bankaları tercih edeceğini belirtmiştir. Ayrıca katılımcıların %86,4'ü kredi kullanırken şartlarına bakmaksızın birden fazla bankaya başvuru yapıp, talebini ilk kabul eden bankayı tercih edeceğini ifade etmiştir. Bu sonuç toplumun önemli bir bölümünün sonucunu düşünmeden ve rasyonel değerlendirme yapmadan kredi kullandığını göstermektedir.

Çalışma sonucunda katılımcıların kredi kullanımı bilinç düzeyinin yüksek olmadığı bulunmuş, sonucun bu yönüyle daha önce yapılmış çalışmalar ile uyumlu olduğu görülmüş (Gülmez, 2006; Kaynak ve Akan, 2011), katılımcıların önemli bir bölümünün kredi kullanım sürecinde rasyonel hareket etmedikleri sonucuna ulaşılmıştır. Kredi şartlarına bakmaksızın ve olası sonuçları düşünmeden kredi talebini ilk kabul eden bankadan o an için ihtiyacını giderme odaklı düşünen bu nedenle de rasyonel davranmayan katılımcıların bu davranışı Laibson (1997) tarafından geliştirilen ve

tüketicilerin davranışlarında çokta rasyonel davranmadıklarını ileri süren “anlık hazzın cazibesi” hipotezi ile açıklanabilir.

### 6.2.5. Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi

Çalışma sonucunda katılımcıların kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeylerinin oldukça düşük olduğu tespit edilmiş olup, çalışma sonucu Gülmez (2006), Kaynak ve Akan (2011) ve Pakmak ve Koçoğlu (2019) tarafından yürütülen çalışma sonuçları ile paralellik göstermektedir.

Kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi testinden 22 üzerinden alınan ortalama puan  $\bar{x}=8,73$ 'tür. Zira çalışma sonucunda katılımcıların; %87,9'unun Türk Ticaret Kanunu ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un genel hükümlerinden olan ve çok uzun zamandır yürürlükte bulunan tüketici işlemlerinde bileşik faizin yasaklandığı, %87,1'inin kullandıkları krediyi faizsiz olarak kullanmalarını sağlayabilecek hükümler içeren ihtiyaç/tüketici kredisi sözleşmesindeki maddi eksikliğin hukuki sonuçları, %83,5'inin mevcut durumlarına göre daha fazla ödeme yapmalarını yasaklayıcı hükümler içeren konut kredisinde erken taksit ödemesinin hukuki sonuçları, %77,1'inin kredi kullanım sürecinin başında bankaların alacağı ücret ve masrafa ilişkin yasal sınırlar, %76,1'inin temerrüde düşülen günü hesaplama, %74,4'ünün bağlı kredide mal veya hizmetin eksik ya da ayıplı sunulması halinde bankaların da bu durumdan sorumlu olduğu, %72'sinin başka kuruluşlardan daha avantajlı kredi bulması durumu da dahil kendilerine neredeyse 14 günlük ek bir düşünme süresi imkanı veren cayma hakkı, %71'inin kredilerini erken kapama şartları hakkında bilgi sahibi olmadıkları görülmüştür.

Çalışma sonucunda ilgili mevzuatın temel unsurları sayılabilecek ve kredi kullanımı ve ödeme sürecinde tüketicileri yakından etkileyebilecek konularda dahi, katılımcıların bilgi seviyelerinin oldukça düşük olduğu, önemli konulara hakim olmadıkları anlaşılmıştır.

Bununla birlikte çalışma sonucunda katılımcıların %86,4'ünün kredi kullanımına ilişkin banka ile hukuki anlaşmazlık yaşamaları durumunda tüketici hakem heyetine başvurabileceklerine, %80,5'inin doğal afet sigortası kapsam ve yükümlülüklerine ilişkin bilgi sahibi oldukları görülmüştür. Gerek tüketici hakem heyetleri gerekse de doğal afet sigortası olsun her iki müessese de kuruluşlarından itibaren üstlendikleri görev gereğince kamu tarafından desteklenen, özel önem verilen müesseseler olmuşlardır. Zira her iki müessesinin bilinirliğinin artması ve yaygınlaşması için ilgili kamu kuruluşları tarafından özel gayret gösterilmiş, çeşitli mecralarda tanıtımlar yapılmış, geniş halk kitlelerine ulaşabilmek adına reklamlar verilmiştir. Bu iki müessese özelinde katılımcılarda ortaya çıkan yüksek farkındalık ve bilgi düzeyinin, başka bir ifade ile bu çalışmada ortaya konulan bilinirliğin, kamu otoriteleri tarafından gösterilen özel çaba sonucu olduğu değerlendirilmekte olup, bu durum ilgili otoriteler tarafından istenilmesi durumunda tüketicilerin mevzuat bilgi düzeyinin eksik kaldığı diğer hususlarda da başarıya ulaşılacağı kanaatini uyandırmaktadır.

### **6.3. ARAŞTIRMADA KULLANILAN HİPOTEZ TESTİ SONUÇLARINA İLİŞKİN BİLGİLER**

#### **6.3.1. Demografik Faktörlere Göre Kredi Kullanma Eğilimi**

Bu bölümde katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, aylık toplam hane geliri ve meslek değişkenleri ile kredi kullanma eğilimi arasındaki farklılığa ilişkin sonuçlar irdelenmiştir.

##### **6.3.1.1. Cinsiyete Göre Kredi Kullanma Eğilimi**

Kadınların kredi kullanma eğilimi ölçeği puan ortalaması (11,69) erkeklere (10,46) göre daha yüksek olup, kadın ve erkeklerin kredi kullanma eğilimi puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ( $p < .001$ ) (H1a: Kabul).

Çalışma sonucu dikkate alındığında; cinsiyetin kredi kullanma eğilimini etkilediği, kadınların kredi kullanma eğiliminin anlamlı düzeyde erkeklere göre daha fazla olduğu bulunmuştur. Bu sonuç kadınların borçlanma düzeylerinin erkeklerden daha yüksek olduğunu ortaya koyan Davies ve Lea (1995) tarafından yürütülen çalışma sonuçları ile de uyumludur.

Bununla birlikte cinsiyet ile borçlanma düzeyi ilişkisini araştıran farklı çalışmalarda (Norvilitis vd., 2006; Vieira, Oliveira ve Kunkel, 2016) kadınların finansal yönetim konusunda daha başarılı oldukları ve bu nedenle daha az borçlandıklarını gösteren sonuçlar da elde edilmiş, Chivakul ve Chen (2008) çalışmasında ise cinsiyetin kredi kullanma eğilimini etkilemediği sonucuna ulaşılmıştır. Ulaşılan sonuçlar bir bütün olarak ele alındığında cinsiyetin kredi kullanma ve borçlanma eğilimi üzerindeki etkisinin net bir şekilde ortaya koyulabilmesi için konunun daha detaylı incelenmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

### 6.3.1.2. Yaşa Göre Kredi Kullanma Eğilimi

Çalışmada; 30 yaş ve altı grubun diğer bütün yaş gruplarına göre anlamlı şekilde daha yüksek düzeyde kredi kullanma eğilimine sahip olduğu görülmüştür ( $p < .01$ ) (H1b: Kabul).

Çalışma sonucu bireyin içinde bulunduğu yaş döneminin özelliklerine göre gençlik, orta yaş ve yaşlılık dönemlerinde tasarrufların farklı olduğunu ve gençlik döneminde bireylerin gelirlerinden fazla tüketimleri olması sebebiyle negatif tasarrufları olacağı görüşünü savunan yaşam boyu gelir hipotezi ile uyumludur.

Ayrıca çalışma sonucu literatürde yer alan diğer çalışmalarla paralellik göstermiş, yapılan pek çok araştırmada da yaş faktörünün borçlanma düzeyini etkilediği ve yaşam döngüsü boyunca gençlerin daha çok borçlandıkları bulunmuştur (Drentea, 2000; Yılmaz ve De Vaney, 2005; Stone ve Maury, 2006; Norvilitis vd., 2006; Chivakul ve Chen, 2008).

### 6.3.1.3. Medeni Duruma Göre Kredi Kullanma Eğilimi

Çalışmada; bekar olan grubun kredi kullanma eğiliminin diğer bütün gruplara göre anlamlı şekilde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir ( $p < .01$ ) (H1c: Kabul). Çalışma sonucuna göre bekar olmanın kredi kullanma eğilimi üzerinde belirleyici bir etmen olduğu ve bekarların; evli ve boşanmış, eşi vefat etmiş veya eşinden ayrı yaşayan gruba göre kredi kullanma eğilimlerinin yüksek olduğu söylenebilir.

Literatürde sonucumuzu destekleyen çalışmaya rastlanmamakla birlikte aksi yönde, evlilerin bekarlara göre daha yüksek oranda kredi kullanma eğilimine sahip olduğunu belirten, çalışmalar bulunmaktadır (Chien ve DeVaney, 2001; Simigiannis ve Tzamourani, 2007; Gündüzalp, 2018; Turgut, 2019).

Çalışmamızda bekarların daha fazla borçlanma eğiliminde olması, bu grubun hem diğer gruplara göre yaşının genç olması sebebiyle, yaşam boyu gelir hipotezi ile uyumlu olarak, ihtiyaçlarının özellikle de isteklerinin fazla, buna karşın gelir ve tasarruf düzeylerinin düşük olması hem de eş ve çocuk sahibi olunmadığı için herhangi bir ürün veya hizmet temini için daha rahat harcama yapılabilmesi ve ihtiyaçların karşılanabilmesi için de daha rahat kredi kullanılabilmesi ile açıklanabilir.

Literatürde yer alan diğer çalışma sonuçları ile bu çalışmanın sonuçları birlikte değerlendirildiğinde sonuçlar arasındaki farklılık kredi kullanma eğilimi ile medeni durum arasında net bir ilişki ortaya koyamamakta olup, medeni durum açısından konuya ilişkin net sonuçlar sunabilmek için konunun daha detaylı incelenmesine ihtiyaç olduğunu düşündürmektedir.

### 6.3.1.4. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanma Eğilimi

Çalışma sonuçları ilkokul ve daha az öğrenim düzeyine sahip olanlar (9,89) ile yükseköğrenim mezunu (9,86) katılımcıların, lise (12,73) ve ortaokul (11,92) düzeyi

eğitime sahip katılımcılara göre kredi kullanma eğiliminin anlamlı düzeye de düşük olduğunu göstermektedir ( $p < .01$ ) ( $H1d$ : Kabul). Bu sonuç ortaokul ya da lise düzeyi eğitime sahip olmanın kredi kullanma eğitimini artıran bir etmen olduğu şeklinde değerlendirilebilir.

Bu durum yükseköğrenim mezunlarının, eğitim düzeylerine paralel şekilde, gelir düzeylerinin de yüksek olması bunun sonucunda da mevcut gelirleri ile ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri ve bu durumun kredi kullanmaya görece daha temkinli yaklaşmalarına sebep olması ile açıklanabilir. İlkokul mezunu ve daha az eğitim düzeyinde olanlarda kredi kullanma eğiliminin düşük olması ise eğitim düzeyinin düşüklüğü nedeniyle konuya ilişkin bilgi eksikliği ve mevzuata dair olumsuz algıya ek olarak eğitim düzeylerine paralel şekilde gelirlerinin düşük olması nedeniyle krediyi geri ödeyememe kaygısıyla kredi kullanımından kaçınmaları ile açıklanabilir.

Literatürde, bu çalışmanın sonuçlarını destekler şekilde eğitim düzeyinin kredi kullanma ve borçlanma eğilimini etkilediği sonucuna ulaşan çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Çalışmalarda genel olarak eğitim düzeyi yükseldikçe kredi kullanma eğiliminin, kredi kullanımına yönelik talebin arttığı, eğitim düzeyi düştükçe bireylerin borçlanma konusunda daha temkinli davrandıkları belirtilse de (Chien ve De Vaney, 2001; Selimoğlu, 2006; Tekirdağ, 2009) bunun aksine eğitim düzeyi ile kredi kullanma eğilimi arasında anlamlı bir farklılık olmadığını gösteren araştırmalar da mevcuttur (Stone ve Maury, 2006; Keese, 2012).

#### 6.3.1.5. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Kredi Kullanma Eğilimi

Aylık toplam hane gelirine göre kredi kullanma eğilimi leği puan ortalamalarının anlamlı farklılık göstermediği görülmüştür ( $p > .05$ ) ( $H1e$ : Ret). Çalışma sonucuna göre aylık toplam hane gelirinin kredi kullanma eğilimine bir etkisinin olmadığı söylenbilir.



Webley ve Nyhus (2001), French ve McKillop (2016) tarafından yapılan çalışmalarda gelir düzeyi düşük tüketicilerin ihtiyaç kredisi kullanma oranının daha yüksek olduğu, Livingstone ve Lunt (1992), Drentea (2000), Selimoğlu (2006), Çımat vd. (2016) tarafından yapılan çalışmalarda gelir düzeyinin artmasının borçlanmayı artırdığı belirlenmiştir. Buna karşın gelir ile borçlanma arasında negatif bir ilişki olduğunu diğer bir deyişle gelir arttıkça borçlanmanın azaldığını, gelir azaldıkça ise borçlanmanın arttığını ve gelirin ihtiyaç ve istekleri karşılamaya yetmemesi sonucu tüketicilerin bireysel kredi ve kredi kartı gibi borçlanma araçlarını daha fazla talep ettiğini gösteren çalışmalar da mevcuttur (Belk, 1988; Lea, Webley ve Levine, 1993; Lea, Webley ve Walker, 1995; Yılmaz ve De Vaney, 2005; Şengür ve Taban, 2016; Buğday, Şener ve Güzel, 2020).

Araştırma sonuçları arasındaki bu farklılık kredi kullanma eğilimi ile aylık toplam hane geliri arasında net bir ilişkiyi ortaya koymamakta olup, konunun daha detaylı incelenmesine ihtiyaç olduğunu göstermektedir.

#### 6.3.1.6. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanma Eğilimi

Çalışmada devlet memurlarının (10,68) ve emeklilerin (10,36); özel sektör (11,69) çalışanlarına göre anlamlı ve daha düşük düzeyde kredi kullanma eğilimine sahip oldukları görülmüştür ( $p < .01$ ) (H1f: Kabul).

Ayrıca çalışmayan grupta (10,48) yer alan katılımcıların kredi kullanma eğilimi puan ortalamalarının da istatistiki olarak anlamlı olmamakla birlikte, devlet memuru ve özel sektör çalışanlarından düşük olduğu bulunmuştur.

Özel sektör çalışanlarının, devlet memurları ve emeklilere göre anlamlı seviyede kredi kullanma eğiliminin yüksek olmasının özel sektör çalışanlarının aylık gelirlerinin yüksek olması ile açıklanması mümkündür. Zira yine benzer şekilde çalışmayan grubun borçlanma eğiliminin düşük olması bu grubun, herhangi bir işte ücret karşılığı çalışan,

düzenli geliri olan bireylere göre gelirinin daha az olmasıyla açıklanabilir (Yılmaz ve DeVaney, 2005; Kaptan, 2011; Turinetti ve Zhuang, 2011).

Konu ile ilgili literatür incelendiğinde çalışmamıza benzer bir araştırmaya rastlanılmamakla birlikte Chivakul ve Chen (2008) ile Gündüzalp (2018)'in yaptıkları çalışmalarda, işgücü piyasasına katılmayan bireylerin çalışanlara kıyasla borçlanma eğiliminin düşük olduğu bulunmuştur.

### **6.3.2. Kullanılan Kredi Sayısına Göre Kredi Kullanma Eğilimi**

Çalışmada kullanılan kredi sayısı arttıkça kredi kullanma eğiliminde bir azalma gözlenmekle birlikte katılımcıların daha önce kullandıkları kredi sayısına göre kredi kullanma eğilimi puan ortalamalarının anlamlı farklılık göstermediği görülmüştür ( $p = 1,613$ ) (H2: Ret). Bu sonuç daha önce kullanılan kredi sayısının kredi kullanma eğilimini etkilemediğini ortaya koymaktadır.

Literatürde daha önce kullanılmış olan kredi sayısı ile kredi kullanma eğilimi arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmaya rastlanılmamakla birlikte araştırma konusuna yakın addedilebilecek aşırı borçlu olanların kredi kartı sayısının fazla olduğu, Kim ve De Vaney (2001), Norvilitis vd. (2006), Kaptan (2011) ve Gündüzalp (2018) tarafından yapılan çalışmalarda ortaya konulmuş olup, bu çalışmaların daha önce yüksek sayıda kredi kullananların borçlanma aracı olarak kredi kullanım eğiliminin de yüksek olacağı kanaati uyandırdığı söylenebilir.

### **6.3.3. Kredi Kullanma Eğilimi İle Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Arasındaki İlişki**

Kredi kullanma eğilimi ile kredi kullanımı bilinç düzeyi arasında düşük düzeyde anlamlı pozitif yönlü bir ilişki saptanmıştır. Kredi kullanımı bilinç düzeyi arttıkça kredi kullanma eğilimi de artmaktadır ( $r = ,129$ ) (H3: Kabul).

1900'lü yılların başında teknoloji alanında yaşanan gelişmelerle finansal sistemde yeni ve çok sayıda finansal araç ve ürün ortaya çıkmıştır. Bunun sonucunda bireylerin doğru finansal kararlar alabilmesi için temel finansal bilgilere sahip olmaları adeta zorunluk haline gelmiştir. Finans alanında eğitim alanların dahi günümüzün karmaşık ekonomik sisteminde rasyonel kararlar almakta zorlanmaları özellikle kredi kullanımına dair bilgi ve bilinç düzeyinin yükseltilmesinin önemini açıkça göstermektedir (Ergün vd., 2014). Ancak Türkiye'de yapılan çoğu çalışmada bireylerin finansal okuryazarlık düzeyinin düşük bulunması (Öztürk ve Demir, 2015; Kılıç vd., 2015; Alkaya ve Yağlı, 2015; Güler, 2015; Güler ve Tunahan, 2017; Gündüzalp, 2018) finansal okuryazarlığın önemli bir bileşeni olan kredi kullanımı ve borçlanmaya ilişkin bilinç düzeyinin de düşük olduğuna işaret etmektedir.

Türkiye'de finansal bilgi düzeyinin düşük olmasının sebepleri arasında kamu tarafından bu konuya yeteri kadar önem verilmemesi ile tüketicilerin eğitimi konusundaki faaliyetlerin yetersizliği sayılabilir. Tüketicilerin eğitimi sonucunda tüketicilerin tüketimden sağladığı fayda artmakta, kendisine sunulan teklifler karşısında kendisine uygun olanı seçme, doğru karar verme olanağı artmakta ve bu sayede değişen piyasa koşullarını daha kolay anlayıp yorumlama imkanına kavuşmaktadır. Özellikle ekonomik kriz dönemlerinde bireylerin ödeme gücünün üzerinde bilinçsizce borçlandıkları gerçeğinin araştırmalarla ortaya konulması ülkelerin gündemine finansal bilgi konusunu sıkça getirmekte, kriz sonrası dönemlerde ise tüketicilerin bilinçlendirilmesine dair projeler geri planda kalmaktadır.

Kredi kullanımı bilinç düzeyi göstergelerinden birisi olarak addedebilecek olan finansal okuryazarlık düzeyi, literatürde borçlanmayı etkileyen önemli bir unsur olarak ele alınmaktadır. Bu kapsamdaki çalışmalarda çalışma sonucumuzun aksine; finansal okuryazarlık düzeyi azaldıkça borçlanmanın arttığı, finansal okuryazarlığın artması ile bireylerin olumlu finansal yönetim davranışları geliştirdiği saptanmış (Norvilitis vd., 2006; Lusardi ve Tufano, 2009; Shih ve Ke, 2014) olup, konuya ilişkin net sonuçlar ortaya

koymak için konunun daha fazla sayıda çalışma ile daha detaylı incelenmesi gerektiği düşünülmektedir.

### **6.3.4. Demografik Faktörlere Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı**

Bu bölümde katılımcıların eğitim düzeyi, cinsiyet, yaş ve meslek değişkenleri ile kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algıları arasındaki farklılığa ilişkin sonuçlar tartışılmıştır.

#### **6.3.4.1. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı**

Çalışmada, yükseköğrenim mezunlarının (10,28); lise (11,90), ortaokul (12,05) ve ilkokul ve daha az öğrenim görenlere göre (12,27) kredi kullanımına ilişkin yasal haklar konusunda anlamlı düzeyde daha olumlu algıya sahip olduğu bulunmuştur ( $p < .01$ ) (H4a: Kabul).

Çalışmada eğitim düzeyi yükseldikçe kredi kullanımına dair olumlu algının yükseldiği görülmüş, başka bir ifade ile eğitimin kredi kullanımına dair yasal algıyı, katılımcıların yasalarla korunduğuna dair inancını olumlu yönde etkileyen önemli bir unsur olduğu sonucuna varılmıştır. Bu sonuç eğitimin artmasına paralel şekilde tüketicilerin finansal bilgi ve farkındalık diğer bir ifade ile finansal okuryazarlıklarının ve finansal okuryazarlığın önemli bir bileşeni olan sahip olunan haklar konusundaki bilgi düzeyinin yükselmesi ile açıklanabilir. Çalışma sonucu Kaynak ve Akan (2011) tarafından yürütülen çalışma sonuçları ile de uyumludur.

#### **6.3.4.2. Cinsiyete Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı**

Çalışmada kadınların (11,64) erkeklere (10,81) göre kredi kullanımında yasal haklar konusunda anlamlı düzeyde daha olumsuz algıya sahip olduğu bulunmuştur ( $p < .001$ ) (H4b: Kabul).

Bu durum erkeklerin finansal bilgi düzeyinin kadınlara göre daha yüksek olması nedeniyle olabilir. Nitekim yapılan pek çok çalışma erkeklerin finansal bilgi düzeyinin kadınlara göre daha yüksek olduğunu ortaya koymaktadır (Markovich ve DeVaney, 1997; Chen ve Volpe, 2002; Almenberg ve Save-Söderbergh, 2011; Sarıgül, 2014; Barmaki, 2015; Karakuş, 2019).

Kadınların mevzuat ve finansal bilgi düzeyinin çeşitli eğitim programları ile yükseltilmesi durumunda kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı özelinde cinsiyet farkının ortadan kalkacağı değerlendirilmektedir.

#### 6.3.4.3. Yaşa Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı

Çalışmada; 31-50 yaş aralığında bulunan katılımcıların yasal haklara ilişkin algı puanının bütün yaş gruplarına göre anlamlı şekilde daha düşük düzeyde olduğu görülmüştür ( $p < .01$ ) (H4c: Kabul).

Bu sonuçtan yola çıkarak 31-50 yaş aralığındaki katılımcıların diğer gruptakilere göre yasal haklara ilişkin daha olumlu bir algıya sahip oldukları söylenebilir. Bu durum bu yaş gruplarındaki katılımcıların daha fazla sayıda kredi kullanmaları ve yaşadıkları olumlu kredi tecrübeleri ile açıklanabilir.

#### 6.3.4.4. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı

Çalışmada; devlet memurlarının (10,77) yasal haklara ilişkin algı puanının emeklilere (11,56) göre anlamlı şekilde daha düşük olduğu, başka bir ifade ile devlet memurlarının

emeklilere göre yasal haklara ilişkin anlamlı düzeyde daha olumlu algıya sahip olduğu görülmüştür ( $p < .05$ ) (H4d: Kabul).

Meslek grubuna göre kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ölçeği puan ortalamaları arasındaki anlamlı farkın hangi meslek grubu ya da gruplarından kaynaklandığı incelendiğinde; devlet memurları ve emekliler arasında  $p = ,067$  düzeyinde bir farklılaşma gözlemlenmiş, diğer meslek grupları puan ortalamaları arasında anlamlı bir farka rastlanmamıştır. Bu sonuç ortaya çıkan anlamlılığın nedensellik dışında şans eseri olma ihtimalinin yüksek olduğunu düşündürdüğünden, konuya ilişkin daha net sonuçlar ortaya konulabilmesi için daha fazla çalışmaya ihtiyaç olduğu düşünülmektedir.

Çalışmamız kapsamında literatürde daha önce yapılan çalışmaya rastlanılmamakla birlikte çalışmamıza benzer şekilde Karakuş (2019) tarafından yapılan çalışmada meslek faktörünün finansal bilgi düzeyini etkilemediği sonucuna ulaşılmıştır.

### **6.3.5. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı İle Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Arasındaki İlişki**

Kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ile kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi arasında orta düzeyde, ters yönde anlamlı bir ilişki saptanmış ( $r = -,403$ ) (H5: Kabul), çalışma sonucuna göre kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi yükseldikçe katılımcıların yasalarla korunduklarına dair olumlu algılarının da yükseldiği görülmüştür.

Bu durum mevzuat bilgisi arttıkça yasaların tüketicileri korumakta başarılı olduğunu, başka bir ifade ile tüketicilerin yeteri kadar korunduklarına dair algının olumlu yönde arttığını ifade etmektedir.

Bu sonuç ayrıca kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi yükseldikçe yasaların yeterli olduğuna dair inancın da arttığı şeklinde de yorumlanabilir. Bu sebeple toplum geneli açısından kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyinin yüksek seviyeye ulaşması

durumunda kredi talebini etkileyen ve psikolojik bir unsur olan kişilerin yasalar tarafından korunduklarına dair algının da olumlu yönde yükseleceği söylenebilir.

### **6.3.6. Demografik Faktörlere Göre Tüketici Güveni**

Bu bölümde katılımcıların eğitim düzeyi, cinsiyet, yaş, aylık toplam hane geliri ve meslek değişkenleri ile tüketici güveni arasındaki farklılığa ilişkin sonuçlar tartışılmıştır.

#### **6.3.6.1. Eğitim Düzeyine Göre Tüketici Güveni**

Çalışmada yükseköğrenim mezunlarının (11,99) tüketici güveninin, lise mezunlarına (11,31) göre anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu görülmüştür ( $p < .05$ ) (H6a: Kabul).

Bu durumu eğitim düzeyinin yükselmesi ile birlikte mevzuat bilgi düzeyinin de yükselmesi ve bunun sonucunda da tüketici güveninin artması şeklinde açıklamak mümkündür. Bu sonuçlar ışığında yükseköğrenim mezunu olan kişilerin kredi kullanımı esnasında bankalara güvenme konusunda daha olumlu bir algıya sahip olduğu söylenebilir.

#### **6.3.6.2. Cinsiyete Göre Tüketici Güveni**

Çalışma sonucuna göre kadın ve erkeklerin tüketici güveni puanları arasında anlamlı bir fark görülmemiştir ( $p = ,563$ ) (H6b: Ret). Bu sonuçlar dikkate alındığında cinsiyetin tüketici güvenini etkilemede önemli bir rol oynamadığı söylenebilir.

#### **6.3.6.3. Yaşa Göre Tüketici Güveni**

Çalışmada; 41-50 yaş aralığında bulunan katılımcıların tüketici güveni puanlarının (12,34), 30 yaş altı (11,31) ve 61 yaş ve üstü (11,29) katılımcıların puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu görülmüştür ( $p < .05$ ) (H6c: Kabul).

Çalışma sonucuna göre 41-50 yaş aralığındaki katılımcıların kredi ile ilgili işlemlerde bankalara karşı tüketici güveninin, daha genç ve yaşlı gruplara göre daha yüksek olduğu söylenebilir. Çalışma sonucunda kredi kullanımının önemli unsurlarından birisi olan güven düzeyinin 41-50 yaş grubunda yüksek olması, kredi kullanımının zirveye ulaştığı yaş döneminin 45 yaş olduğu sonucuna ulaşan Chivakul ve Chen (2008)'in çalışmasının sonuçları ile açıklanabilir. Bu yaş grubundaki katılımcıların kredi kullanımının fazla olması nedeniyle tecrübe ve buna bağlı olarak güven düzeyinin yüksek olduğunu düşündürmektedir.

#### 6.3.6.4. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Tüketici Güveni

Çalışmada aylık toplam hane geliri yükseldikçe tüketici güveninin de yükseldiği ancak aylık toplam hane gelirine göre tüketici güveni puanlarının anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir ( $p = ,056$ ) (H6d: Ret).

Çalışma sonucuna göre aylık toplam hane gelirinin tüketici güvenine anlamlı bir etkisinin olmadığı söylenebilir. Bununla birlikte aylık toplam hane gelirine göre tüketici güveni puan ortalamaları anlamlı farklılık göstermese de gelir arttıkça tüketici güveni puanlarının da artması, gelir arttıkça tüketicilerin bankalara olan güveninin de arttığı yönünde bir kanaat uyandırmaktadır. Bu durumun artan gelirin kişiye sağladığı güven duygusuyla ve düşük gelir grubunun görece daha düşük finansal okuryazarlık seviyesine sahip olması ile açıklanması mümkündür. Zira kredi kullanımı ile servet arasında güçlü bir korelasyon bulunduğunu belirten çalışmalar (Simigiannis ve Tzamourani, 2007) olduğu gibi güven unsurunu da içerisinde bulunduran finansal okuryazarlık seviyesi ile ilgili olarak finansal okuryazarlık seviyesinin düşük gelir grubundakilerde daha düşük olduğu sonucuna ulaşan (Almenberg ve Save-Söderbergh, 2011; Pamukçuoğlu, 2019) çalışmalarda mevcuttur.

#### 6.3.6.5. Meslek Gruplarına Göre Tüketici Güveni



Çalışmada meslek gruplarına göre tüketici güveni puanlarının anlamlı farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır ( $p = ,220$ ) (H6e: Ret).

Çalışma sonucuna göre meslek faktörünün tüketici güvenini etkileyen bir unsur olmadığı söylenebilir. Karakuş da (2019) çalışmasında meslek faktörünün finansal ürün ve hizmetlerin kullanımına ilişkin anlamlı bir farklılık oluşturmadığı sonucuna ulaşmıştır.

### **6.3.7. Tüketici Güveni İle Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Arasındaki İlişki**

Tüketici güveni ile tüketicilerin kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algıları arasında orta düzeyde anlamlı bir ilişki saptanmış ( $r = -,333$ ) (H7: Kabul), yasal haklara ilişkin olumlu algı arttıkça tüketici güveninin de arttığı sonucuna ulaşılmıştır.

Mevcut yasalarla korunduğuna dair olumlu algı ile bankalara olan tüketici güveninin birlikte artması eğitim düzeyi ile açıklanabilir. Zira eğitim düzeyi ile paralel şekilde tüketicilerin korunmasına dair ilgili mevzuatı ve yasal haklarını bilme durumu yükseldikçe, bunun sonucu olarak bankalara karşı duyulan güvende yükselmektedir. Ayrıca bu sonuç bu çalışmada elde edilen eğitim düzeyinin kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi üzerinde anlamlı etkisi olduğu (H12b) sonucu ile de örtüşmektedir.

Çalışma sonucumuzu destekler nitelikte Disney ve Gathergood (2013) yetersiz eğitim sonucunda düşük finansal bilgi seviyesine sahip olan bireylerin kredi koşullarını yorumlarken finansal açıdan güven eksikliği hissetme ve finansal kavramlar konusunda tereddüt yaşama olasılığının daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

### **6.3.8. Demografik Faktörlere Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi**

Bu bölümde katılımcıların eğitim düzeyi, cinsiyet, yaş, meslek ve aylık toplam hane geliri değişkenleri ile kredi kullanımı bilinç düzeyi arasındaki farklılığa ilişkin sonuçlar irdelenmiştir.

#### 6.3.8.1. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi

Çalışma sonucunda lise mezunlarının, yükseköğrenim mezunlarına göre anlamlı ve daha yüksek düzeyde kredi kullanımı bilinç düzeyine sahip oldukları görülmüştür ( $p < .01$ ) (H8a: Kabul). Lise mezunlarının kredi kullanım bilinç düzeylerinin yükseköğrenim görenlerden yüksek olması şaşırtıcı bir sonuç olarak değerlendirilebilir. Zira eğitim düzeyine göre tüketici bilinç düzeyinin incelendiği çalışmalarda tüketici bilinç düzeyinin eğitim düzeyiyle birlikte arttığı sonucuna ulaşılmıştır (Gronhaug ve Zeltman, 1981; Morganowsky ve Buckley, 1987; Rousseau ve Venter, 1995; Lam ve Tang, 2003; Gülmez, 2006; Kaynak ve Akan, 2011; Pakmak ve Koçoğlu, 2019).

Literatür eğitim düzeyinin yükselmesine paralel olarak genel tüketici bilinç düzeyinin arttığını ortaya koymakla birlikte, eğitimle kredi kullanımı bilinç düzeyi arasında ilişki bulunmamış olması, kredi kullanımı bilinç düzeyi ile tüketici genel bilinç düzeyinin paralellik göstermediği, günümüz yaşam tarzları ve borçlanma kültüründeki yayılım neticesinde bilinç düzeyi yüksek tüketicilerin dahi borçlanma konusunda rasyonel davranmadıkları kanaatini uyandırmaktadır. Bu konuya ilişkin daha net sonuçlar ancak yürütülecek farklı ve daha çok sayıdaki araştırmalardan elde edilecek bulgularla ortaya konulabilecektir.

#### 6.3.8.2. Cinsiyete Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi

Çalışma sonucunda kadın ve erkeklerin kredi kullanımı bilinç düzeyleri arasında anlamlı bir fark görülmemiştir ( $p = ,656$ ) (H8b: Ret).

Çalışmada cinsiyetin kredi kullanımına ilişkin bilinç düzeyini etkilemediği sonucuna ulaşılmıştır. Literatürde çalışmamıza benzer çalışmalar bulunamamış olup, erkeklerin finansal bilgi düzeyinin kadınlara kıyasla daha fazla olduğunu ortaya koyan çalışmaların bulunması (Markovich ve DeVaney, 1997; Chen ve Volpe, 2002; Almenberg ve Save-Söderbergh, 2011; Sarıgül, 2014; Karakuş, 2019), erkeklerin kredi kullanımı bilinç düzeyinin kadınlara göre daha yüksek olduğu kanaati uyandırmakla beraber kadınların finansal yönetim konusunda daha başarılı oldukları ve bu nedenle daha az borçlandıklarını gösteren çalışmaların da bulunması (Norvilitis vd., 2006; Vieira, Oliveira ve Kunkel, 2016) ayrıca Chivakul ve Chen (2008)'in çalışmasında cinsiyetin kredi kullanma eğilimini etkilemediği sonucuna ulaşılması konunun daha detaylı incelenmesine ihtiyaç olduğunu düşündürmektedir.

#### 6.3.8.3. Yaşa Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi

Çalışmada 30 yaş altındaki katılımcıların kredi kullanımına ilişkin bilinç düzeylerinin (14,71), 41-50 yaş grubuna göre (14,32) anlamlı derecede daha yüksek olduğu, bununla birlikte diğer yaş grupları ile anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır ( $p < .05$ ) (H8c: Kabul). Bu sonucun 30 yaş altı katılımcıların eğitim düzeylerinin yüksek olması ile açıklanması mümkündür.

#### 6.3.8.4. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi

Çalışma sonucunda meslek gruplarına göre katılımcıların kredi kullanımı bilinç düzeyi puanları arasında anlamlı bir fark görülmemiştir ( $p = ,105$ ) (H8d: Ret).

Çalışmada meslek faktörünün kredi kullanımı bilinç düzeyini etkilemediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu doğal bir sonuç olarak yorumlanabilir. Nitekim çalışmada meslek faktörünün tüketici güvenini de etkilemediği (H6e) sonucuna ulaşılmış olup, bu durumun altında yatan temel sebebin katılımcıların eğitim seviyelerinin meslek gruplarına göre

farklı olmaması, başka bir ifade ile meslek grupları özelinde katılımcıların eğitim düzeylerinin birbirlerine göre yakın olması ile açıklanabilir.

#### 6.3.8.5. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi

Çalışmada gelir arttıkça kredi kullanımı bilinç düzeyinin de anlamlı şekilde yükseldiği görülmüş ancak  $p < ,05$  düzeyinde grupların ortalamaları arasında anlamlı bir fark tespit edilememiştir. Diğer bir ifade ile kredi kullanımı bilinç düzeyi puan ortalamaları arasındaki farkın hangi grup ya da gruplardan kaynaklandığı net olarak ortaya konulamamıştır (H8e: Kabul).

Çalışma sonucu Kaynak ve Akan (2011) tarafından yürütülen çalışma sonuçları ile uyumlu olsa da gelir arttıkça kredi kullanımı bilinç düzeyi anlamlı şekilde yükselirken farklılığı yaratan gelir ya da gelir gruplarının tam olarak tespit edilememesi bu çalışmada ortaya çıkan sonucun örneklemin yapısından kaynaklandığı, özellikle nedensellik dışında şans eseri olma ihtimalinin yüksek olduğunu düşündürmektedir.

#### 6.3.9. Kullanılan Kredi Sayısına Göre Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi

Çalışmada, kullanılan kredi sayısına göre kredi kullanımı bilinç düzeyi puanlarının anlamlı farklılık göstermediği, başka bir ifade ile kullanılan kredi sayısının kredi kullanımı bilinç düzeyi üzerinde bir etkisinin olmadığı saptanmıştır ( $p = ,135$ ) (H9: Ret).

Kullanılan kredi sayısının kredi kullanımı bilinç düzeyi üzerinde etkisinin olmaması, kredi kullanımı sürecinde tüketicilerin kendilerinde farkındalık yaratılacak kadar bilgilendirilmemesi ile izah edilebilir. Bu eksiklik kredi kullanım sürecinde tüketicilerin bilgilendirilmesini düzenleyen ilgili mevzuatın eksikliği olarak değerlendirilebileceği gibi yasal yükümlülükleri dışında bankalarında kredi kullanıcılarını bilgilendirilme konusunda yetersiz kaldıkları şeklinde de yorumlanabilir. Çalışma sonucuna göre ilgili mevzuatın kredi kullanımı sürecinde tüketicilerin bilinçlenmesini sağlamak adına yetersiz

kaldığı ve bu kapsamda mevzuatta ve tüketicilerin bilgilendirilme süreçlerinde değişiklik yapılmasının gerekli olduğu kanaatine varılmıştır.

#### **6.3.10. Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi İle Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Arasındaki İlişki**

Çalışma sonucunda kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi ile kredi kullanımı bilinç düzeyi arasında anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $p = ,113$ ) (H10: Ret). Bu sonuç iki değişken arasındaki ilişkinin çok düşük ve kayda değer olmadığını göstermektedir.

Çalışmada toplumun kredi kullanımı bilinç düzeyinin düşük olduğu, kredi kullanım sürecinde rasyonel hareket edilmediği ve sonucunu düşünmeden kredi kullanıldığı yine benzer şekilde katılımcıların ilgili mevzuatın temel unsurları sayılabilecek ve kredi kullanımı ile ödeme sürecinde kendilerini doğrudan ilgilendiren konularda dahi mevzuat bilgi düzeylerinin oldukça düşük olduğu sonucuna ulaşılmış olup, hem kredi kullanımı bilinç düzeyinin hem de kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyinin oldukça düşük olması neticesinde iki değişken arasında anlamlı bir ilişki saptanamadığı değerlendirilmektedir. Tüketicilerin kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi ile kredi kullanımı bilinç düzeyinin çeşitli yollarla yükseltilmesi durumunda iki değişken arasında anlamlı ilişki olabileceği düşünülmektedir.

#### **6.3.11. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı İle Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Arasındaki İlişki**

Çalışma sonucunda kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ile kredi kullanımı bilinç düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ( $r = ,053$ ) (H11: Ret). Bu sonuç iki değişken arasındaki ilişkinin çok düşük ve kayda değer olmadığını göstermektedir.

Çalışmada genel olarak katılımcıların yasal haklara ilişkin olumlu algılarının yüksek olmadığı aynı zamanda toplumun kredi kullanımı bilinç düzeyinin düşük olduğu

sonucuna ulaşılmış olup, bu durum neticesinde iki değişken arasında anlamlı bir ilişki saptanamadığı düşünölmekle birlikte literatürde çalışma ile örtöşen bir araştırmaya rastlanılmadığından konunun daha detaylı incelenmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

### **6.3.12. Demografik Faktörlere Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi**

Bu bölümde katılımcıların cinsiyet, eğitim düzeyi, yaş, aylık toplam hane geliri ve meslek değişkenleri ile kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi arasındaki farklılığa ilişkin sonuçlar tartışılmıştır.

#### **6.3.12.1. Cinsiyete Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi**

Çalışma sonucuna göre kadınların (7,11) kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi erkeklere (10,21) göre anlamlı derecede daha düşük bulunmuştur ( $p < .001$ ) (H12a: Kabul).

Bu durum kadınların finansal okuryazarlık ve bilgi düzeyinin erkeklere göre düşük olması nedeniyle olabilir. Nitekim yapılan pek çok çalışmada kadınların finansal bilgi düzeyinin erkeklere göre daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Markovich ve DeVaney, 1997; Chen ve Volpe, 2002; Almenberg ve Save-Söderbergh, 2011; Sarıgül, 2014; Karakuş, 2019).

Çalışma sonucuna göre cinsiyetin kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyini etkilediği ve kadınların çeşitli eğitim programları ile mevzuat ve finansal bilgi düzeyinin yükseltilmesi durumunda kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi özelinde cinsiyet farkının ortadan kalkacağı değerlendirilmektedir.

### 6.3.12.2. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi

Çalışma sonucuna göre kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyinin yükseköğrenim mezunu olan katılımcılarda (11,36), ilkokul mezunu ve daha az öğrenim görmüş (5,44), ortaokul (6,23) ve lise mezunu (6,86) olan katılımcılardan anlamlı derecede daha yüksek olduğu anlaşılmıştır ( $p < .001$ ) (H12b: Kabul).

Çalışma sonucunda eğitim düzeyinin önemi bir kez daha ortaya çıkmıştır. Zira eğitim düzeyinin yükselmesi ile birlikte kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyinin yükseldiği, yükseköğrenim mezunu olmanın kredi kullanma mevzuat bilgi düzeyini artırdığı ortaya konulmuştur. Çalışma sonucumuzu destekler nitelikte literatürde tüketicinin korunmasına dair mevzuat bilgi düzeyinin düşük olduğu ve eğitim düzeyinin yükselmesi ile bilgi düzeyinin birlikte yükseldiği sonucuna ulaşan çalışmalar bulunmaktadır (Gülmez, 2006; Kaynak ve Akan, 2011; Pakmak ve Koçoğlu, 2019).

Çalışma sonuçları dikkate alındığında en düşük eğitim düzeyinde olanlardan başlayarak her grubun seviyesine uygun olarak yürütülecek eğitim ve bilgilendirme çalışmaları ile tüketicilerin yasal hakları konusunda bilgilendirilmesi ve eğitim düzeyleri arasında mevzuat bilgi seviyesi farklılıklarının giderilmesinin gerekli olduğu değerlendirilmektedir.

### 6.3.12.3. Yaşa Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi

Çalışma sonucuna göre 31-40 yaş (10,29) ve 41-50 yaş (10,45) grubunda yer alan katılımcıların kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyinin; 30 yaş ve altı (7,68), 51-60 yaş (7,22) ile 61 yaş ve üzeri (6,23) yaş gruplarına göre anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu, 31-40 yaş ve 41-50 yaş grubu arasında ise anlamlı bir fark bulunmadığı görülmüştür ( $p < .01$ ) (H12c: Kabul).

Literatürde çalışmamıza benzer bir araştırmaya rastlanılmamakla birlikte çalışma sonucu örneklem grubunda yer alan 31-50 yaş aralığındaki katılımcıların eğitim düzeylerinin yüksek olması ile açıklanabilir.

#### 6.3.12.4. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi

Çalışma sonucuna göre aylık toplam hane geliri düşük olan katılımcıların (7,95) kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyinin, aylık toplam hane geliri orta (9,78) ve yüksek (10,98) olan gruplara göre anlamlı düzeyde daha düşük olduğu, katılımcıların aylık toplam hane geliri yükseldikçe kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyinin de yükseldiği görülmüştür ( $p < ,01$ ) (H12d: Kabul).

Haneye giren toplam aylık gelirin kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi üzerindeki etkisi artan gelirle birlikte eğitim düzeyinin de artmasıyla açıklanabilmektedir. Zira bu sonuç bu çalışmada elde edilen aylık toplam hane gelirinin kredi kullanımı bilinç düzeyi üzerinde anlamlı etkisi olduğu (H8e) sonucu ile de örtüşmektedir.

#### 6.3.12.5. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi

Çalışma sonucunda devlet memurlarının (10,21) kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyinin; çalışmayan (6,74), emekli (7,44) ve özel sektör (8,50) çalışanlarından anlamlı düzeyde yüksek olduğu, özel sektör çalışanlarının kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyinin de çalışmayan katılımcılara göre anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu görülmüştür ( $p < .01$ ) (H12e: Kabul).

Devlet memurlarının kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyinin yüksek çıkması örneklem grubundaki memurların eğitim düzeyinin yüksek olması ile açıklanabilir.



### **6.3.13. Kredi Skorunun Bilinirliği İle Kredi Kullanma Eğilimi Arasındaki İlişki**

Çalışma sonucunda iki değişken arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ( $r = ,111$ ) (H13: Ret). Bu sonuç iki değişken arasındaki ilişkinin çok düşük ve kayda değer olmadığını göstermektedir.

### **6.3.14. Kredi Skorunun Bilinirliği İle Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Arasındaki İlişki**

Çalışma sonucunda iki değişken arasında anlamlı, ters yönde ve orta düzeyde ilişki olduğu ( $r = -,244$ ) (H14: Kabul), kredi skoru ile birlikte kredi kullanımında yasal haklara ilişkin olumlu algının da yükseldiği anlaşılmıştır.

Bu sonuç yasaların kendilerini koruduğunu bilen, farkındalık seviyesi yüksek tüketicilerin yasalara dair geliştirdikleri olumlu algı ile kredi skoruna dair gösterilen hassasiyetin birlikte arttığı şeklinde yorumlanabilir. Bulgumuzun açıklanması artan eğitim ve bilgi düzeyinin sağladığı farkındalık ile mümkün olup, bu noktada eğitim ve bilgi düzeyinin önemi bir kez daha karşımıza çıkmaktadır.

Literatürde çalışma ile örtüşen bir araştırmaya rastlanılmamış olup, Findeks kredi skorunun hayata daha yakın zamanda dahil olduğu ve farkındalığın yeni yeni oluştuğu da değerlendirildiğinde konunun daha detaylı incelenmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

### **6.3.15. Kredi Skorunun Bilinirliği İle Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyi Arasındaki İlişki**

Çalışma sonucunda iki değişken arasında pozitif yönde, orta düzeyde anlamlı bir ilişki saptanmış ( $r = ,242$ ) (H15: Kabul) kredi kullanımı bilinç düzeyi arttığında, kredi skoru bilinirliğinin de arttığı görülmüştür.

Bu sonuç kredi skorunun kredibilite açısından önemini bilen katılımcıların aynı zamanda kredi kullanımını bilinç düzeylerinin de yüksek olduğunu göstermekte olup, bu sonuç bu çalışmada elde edilen kredi skoru yükseldiğinde kredi kullanımında yasal haklara ilişkin olumlu algının yükseldiği (H14) sonucu ile de uyumludur.

### 6.3.16. Kredi Skorunun Bilinirliği İle Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Arasındaki İlişki

Analiz sonucunda iki değişken arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ( $r = ,153$ ) (H16: Ret). Bu sonuç iki değişken arasındaki ilişkinin çok düşük ve kayda değer olmadığını göstermektedir.

## 6.4. ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİNİN DOĞRULANMA DURUMU

Bu bölümde araştırmada incelenmiş olan hipotezlerin kabul ve ret durumları özetlenmiştir (Tablo 125).

**Tablo 125. Araştırma Hipotezlerinin Doğrulanma Durumu**

Hipotezler	Durum
H1: Kredi kullanma eğilimi demografik faktörlere göre anlamlı farklılık göstermektedir.	
H1a: Cinsiyet ile kredi kullanma eğilimi arasında anlamlı bir fark vardır.	Kabul
H1b: Yaş ile kredi kullanma eğilimi arasında anlamlı bir fark vardır.	Kabul
H1c: Medeni durum ile kredi kullanma eğilimi arasında anlamlı bir fark vardır.	Kabul
H1d: Eğitim düzeyi ile kredi kullanma eğilimi arasında anlamlı bir fark vardır.	Kabul
H1e: Aylık toplam hane geliri ile kredi kullanma eğilimi arasında anlamlı bir fark vardır.	Ret
H1f: Meslek ile kredi kullanma eğilimi arasında anlamlı bir fark vardır.	Kabul
H2: Kullanılan kredi sayısına göre kredi kullanma eğilimi anlamlı farklılık göstermektedir.	Ret
H3: Kredi kullanma eğilimi ile kredi kullanımı bilinç düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H4: Kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı demografik faktörlere göre anlamlı farklılık göstermektedir.	

H4a: Eğitim düzeyi ile kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı arasında anlamlı bir fark vardır.	Kabul
H4b: Cinsiyet ile kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı arasında anlamlı bir fark vardır.	Kabul
H4c: Yaş ile kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı arasında anlamlı bir fark vardır.	Kabul
H4d: Meslek ile kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı arasında anlamlı bir fark vardır.	Kabul
H5: Kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ile kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H6: Tüketici güveni demografik faktörlere göre anlamlı farklılık göstermektedir.	
H6a: Eğitim düzeyi ile tüketici güveni arasında anlamlı bir fark vardır.	Kabul
H6b: Cinsiyet ile tüketici güveni arasında anlamlı bir fark vardır.	Ret
H6c: Yaş ile tüketici güveni arasında anlamlı bir fark vardır.	Kabul
H6d: Aylık toplam hane geliri ile tüketici güveni arasında anlamlı bir fark vardır.	Ret
H6e: Meslek ile tüketici güveni arasında anlamlı bir fark vardır.	Ret
H7: Tüketici güveni ile kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H8: Kredi kullanımı bilinç düzeyi demografik faktörlere göre anlamlı farklılık göstermektedir.	
H8a: Eğitim düzeyi ile kredi kullanımı bilinç düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır.	Kabul
H8b: Cinsiyet ile kredi kullanımı bilinç düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır.	Ret
H8c: Yaş ile kredi kullanımı bilinç düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır.	Kabul
H8d: Meslek ile kredi kullanımı bilinç düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır.	Ret
H8e: Aylık toplam hane geliri ile kredi kullanımı bilinç düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır.	Kabul
H9: Kullanılan kredi sayısına göre kredi kullanımı bilinç düzeyi anlamlı farklılık göstermektedir.	Ret
H10: Kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi ile kredi kullanımı bilinç düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Ret
H11: Kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ile kredi kullanımı bilinç düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Ret
H12: Kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi demografik faktörlere göre anlamlı farklılık göstermektedir.	
H12a: Cinsiyet ile kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır.	Kabul
H12b: Eğitim düzeyi ile kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır.	Kabul
H12c: Yaş ile kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır.	Kabul

H12d: Aylık toplam hane geliri ile kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır.	Kabul
H12e: Meslek ile kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır.	Kabul
H13: Kredi skorunun bilinirliği ile kredi kullanma eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Ret
H14: Kredi skorunun bilinirliği ile kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H15: Kredi skorunun bilinirliği ile kredi kullanımı bilinç düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H16: Kredi skorunun bilinirliği ile kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Ret

---

## SONUÇ

Türkiye’de tüketicinin korunması kavramının ekonomik serbestleşme ile birlikte 1990’lı yıllarda önem kazanmaya başladığı görülmektedir. Uluslararası alanla kıyaslandığında, Türkiye’de uzun dönem bankacılık kesiminin reel sektörden çok kamu borçlanmalarını finanse eden konumda faaliyetlerini sürdürmesi ve yaşanan ekonomik krizler, kredi kullanım sürecinde tüketicinin korunması olgusunun önemli ölçüde mevduat sigortası olarak algılanmasına sebep olmuştur (BDDK, 2014, s. 42).

Günümüzde tüketicilerin korunmasının önemi bilinse de Türkiye’de tüketiciyi korumaya yönelik tek çatı altında hazırlanan genel ve kapsayıcı düzenlemeler bulunmamaktadır. Yine benzer şekilde kredi kullanan tüketicilerin korunmasına yönelik işlevin bankacılık, sermaye piyasaları, sigorta ve sigortayla bağlantılı hizmetler çerçevesinde fonksiyonel bir dağılım gösterdiği, finansal tüketicinin korunmasına yönelik özel bir idari yapılanmaya gidilmediği görülmektedir (Baş, 2016, s. 25).

Kredi kullanan tüketicilerin korunması bağlamında başta 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun olmak üzere ilgili mevzuat ile idari kurum ve kuruluşların, gerçek hayat ve finansal kurumlar üzerindeki etkisi ve başarısının da tartışılması gerekmektedir. Kredi kullanan tüketicilerin korunması kavramını bir bütün olarak görebilmek amacıyla konunun tüketicilerin yaşadıkları sorunları çözme yönündeki iradeleri bakımından; mevcut sistematüğün ise bu çözüme yönelik yeterliliği ile finansal hizmetlerin sunulmasını sağlayan kurumların yaklaşımları çerçevesinde ele alınması önemlidir.

Bu çalışmada konut ve tüketici kredileri bağlamında, kredi kullanan tüketicilerin temel bilgi ve bilinç düzeyi, kredi kuruluşlarına dair algıları ve güvenleri ile tüketicilerin korunmasına dair meri mevzuatının tüketici ve banka ilişkileri açısından getirdiği hak ve yükümlülükler incelenmiştir.

Araştırmada örneklemin araştırma evrenini iyi temsil etmesi gerektiği göz önünde bulundurularak olabildiğince sosyokültürel ve sosyoekonomik özellikleri farklılık gösteren 528 birey araştırma kapsamına alınmıştır. Katılımcıların %52,3'ü erkeklerden oluşmaktadır. Katılımcıların %59,1'inin evli olduğu, yükseköğrenim görenlerin %46,2 ile en yüksek oranda olduğu ve bu grubu %30,1 ile lise düzeyinde eğitim görenlerin izlediği, özel sektörde çalışanların oranının %43,2, kamu sektöründe çalışanların oranının %32 olduğu görülmüştür. Katılımcıların ortalama yaşı 41,45 (SS = 13,25), maaş, kira, faiz vb. toplamından oluşan aylık ortalama hane geliri ise 8.731,71 TL (SS = 6.599,15) olarak bulunmuştur. Aylık toplam hane gelirine göre katılımcıların %62,3'ünün düşük (8.600 TL ve altı), %29,9'unun orta (8.601 TL-16.000 TL) ve %7,8'inin yüksek (16.001 TL ve üzeri) gelir düzeyinde olduğu belirlenmiştir.

Araştırmadan elde edilen sonuçlar şu şekildedir:

#### **Kredi Kullanma Eğilimine İlişkin Sonuçlar:**

- Cinsiyet, kredi kullanma eğilimini anlamlı düzeyde etkilemekte olup, kadınların kredi kullanma eğilimi daha yüksek bulunmuştur.
- Yaş, kredi kullanma eğilimini anlamlı düzeyde etkilemekte olup, 30 yaş ve altı grubunun kredi kullanma eğilimi diğer bütün yaş gruplarından yüksek bulunmuştur.
- Medeni durum, kredi kullanma eğilimini anlamlı düzeyde etkilemekte olup, bekarların kredi kullanma eğilimi daha yüksek bulunmuştur.
- Eğitim düzeyi, kredi kullanma eğilimini anlamlı düzeyde etkilemekte olup, ilkokul mezunu veya daha az öğrenim görenler ile yükseköğrenim

mezunlarının kredi kullanma eğilimi diğer eğitim düzeyi gruplarına göre daha düşüktür.

- Aylık toplam hane geliri, kredi kullanma eğilimini anlamlı düzeyde etkilememektedir.
- Meslek, kredi kullanma eğilimini anlamlı düzeyde etkilemekte olup, devlet memurları ve emeklilerin kredi kullanma eğilimi, özel sektör çalışanlarına göre daha düşük bulunmuştur.
- Kullanılan kredi sayısı, kredi kullanma eğilimini anlamlı düzeyde etkilememektedir.
- Kredi skorunun bilinirliği ile kredi kullanma eğilimi arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.
- Kredi kullanma eğilimi arttıkça kredi kullanımı bilinç düzeyi de artmakla birlikte kredi kullanma eğilimi ile kredi kullanımı bilinç düzeyi arasında düşük düzeyde anlamlı ilişki bulunmaktadır.

#### **Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algıya Dair Sonuçlar:**

- Eğitim düzeyi, kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algıyı anlamlı düzeyde etkilemekte olup, eğitim düzeyi yükseldikçe kredi kullanımında yasal haklara ilişkin olumlu algı da yükselmektedir.
- Cinsiyet, kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algıyı anlamlı düzeyde etkilemekte olup, erkeklerin kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algısı daha olumludur.

- Yaş, kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algıyı anlamlı düzeyde etkilemekte olup, 31-50 yaş aralığında bulunanların yasal haklara ilişkin algıları diğer yaş gruplarına göre daha olumludur.
- Meslek, kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algıyı anlamlı düzeyde etkilemekte olup, devlet memurlarının kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algısı emeklilere göre daha olumludur.
- Kredi skorunun bilinirliği ile kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı arasında anlamlı, ters yönde ve orta düzeyde ilişki bulunmakta, kredi skoru yükseldiğinde kredi kullanımında yasal haklara ilişkin olumlu algı da yükselmektedir.
- Kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ile kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi arasında anlamlı bir ilişki olup, kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi yükseldikçe yasalarla korunduğuna dair olumlu algı da yükselmektedir.
- Kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ile kredi kullanımı bilinç düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

### **Tüketici Güvenine İlişkin Sonuçlar:**

- Eğitim düzeyi, tüketici güvenini anlamlı düzeyde etkilemekte olup, yükseköğrenim mezunlarının tüketici güveni diğer eğitim düzeyindekilere göre daha yüksektir.
- Cinsiyet, tüketici güvenini anlamlı düzeyde etkilememektedir.



- Yaş, tüketici güvenini anlamlı düzeyde etkilemekte olup, 41-50 yaş aralığında bulunanların tüketici güveni, diğer daha genç ve yaşlı gruplara göre daha yüksektir.
- Aylık toplam hane geliri, tüketici güvenini anlamlı düzeyde etkilememektedir.
- Meslek, tüketici güvenini anlamlı düzeyde etkilememektedir.
- Tüketici güveni ile tüketicilerin kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunmakta, yasal haklara ilişkin olumlu algı arttıkça tüketici güveni de artmaktadır.

#### **Kredi Kullanımı Bilinç Düzeyine İlişkin Sonuçlar:**

- Eğitim düzeyi, kredi kullanımı bilinç düzeyini anlamlı düzeyde etkilemektedir.
- Cinsiyet, kredi kullanımı bilinç düzeyini anlamlı düzeyde etkilememektedir.
- Yaş, kredi kullanımı bilinç düzeyini anlamlı düzeyde etkilemekte olup, 30 yaş altı grubundakiler, 41-50 yaş arasındakilere göre daha yüksek kredi kullanımı bilinç düzeyine sahiptir.
- Meslek, kredi kullanımı bilinç düzeyini anlamlı düzeyde etkilememektedir.
- Aylık toplam hane geliri, kredi kullanımı bilinç düzeyini anlamlı düzeyde etkilemekte olup, gelir arttıkça kredi kullanımı bilinç düzeyi de yükselmektedir.

- Kullanılan kredi sayısı kredi kullanımı bilinç düzeyini anlamlı düzeyde etkilememektedir.
- Kredi skorunun bilinirliği ile kredi kullanımı bilinç düzeyi arasında pozitif yönde, orta düzeyde anlamlı bir ilişki olup, kredi kullanımı bilinç düzeyi arttığında kredi skorunun bilinirliği de artmaktadır.

### **Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyine İlişkin Sonuçlar:**

- Cinsiyet, kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyini anlamlı düzeyde etkilemekte olup, erkeklerin kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi kadınlara göre daha yüksektir.
- Eğitim düzeyi, kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyini anlamlı düzeyde etkilemekte olup, eğitim düzeyi yükseldikçe kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi de artmaktadır.
- Yaş, kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyini anlamlı düzeyde etkilemekte olup, 31-50 yaş arasındakilerin kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi diğer tüm yaş gruplarına göre daha yüksektir.
- Aylık toplam hane geliri, kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyini anlamlı düzeyde etkilemekte, aylık toplam hane geliri yükseldikçe kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi artmaktadır.
- Meslek, kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyini anlamlı düzeyde etkilemekte olup, devlet memurlarının mevzuat bilgi düzeyi diğer gruplara göre daha yüksek, herhangi bir işte çalışmayanların kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi diğer gruplara göre daha düşüktür.

- Kredi skorunun bilinirliği ile kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.
- Kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi ile kredi kullanımı bilinç düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Araştırma sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde; tüketiciler ve konut kredisi kullanım eğiliminin fiilen yüksek olduğu, toplumun önemli bir bölümünün olası sonuçlarını düşünmeden kredi kullandığı ve daha önce kredi kartı ya da kredi borcunu kapatmak için en az bir kez kredi kullananların önemli bir oran teşkil ettiği, kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyinin oldukça düşük ve kredi kullanımı bilinç düzeyinin istenilen seviyeden uzak olduğu, tüketicinin korunmasına dair yasal haklara ilişkin algının genel olarak olumsuz ve bankalara karşı duyulan güvenin düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Bu sonuçlar ışığında kredi kullanım sürecinin başından sonuna kadar etkili bir şekilde işlemesine ve bu süreçte tüketicilerin rasyonel davranmasına ve korunmasına imkan sağlayacak düzenleme ve uygulamalara ilişkin konular değerlendirilmiş ve kredi sürecinde yer alan aktörlere yönelik öneriler sunulmuştur.

- Araştırma sonucuna göre kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyinin oldukça düşük olduğu görülmüştür. Tüketicilerin eğitimi, erken çocukluk döneminden başlayan ve yaşam boyu devam eden bir süreç olarak düşünölmeli, eğitim kurumlarının tutumlar ve davranışlar üzerinde etkili olduğu unutulmamalıdır (Hayta, 2009, s. 150). Bu sebeple tüketicilerin eğitimi, eğitim sürecinin her aşamasında öğretmen, öğrenciler ve aileleri de kapsayacak şekilde bir bütün olarak ele alınmalıdır. Ayrıca tüm lisans programlarına “Tüketiciler Hakları” alanında en az dört saatlik bir ya da birden fazla ders zorunlu tutularak lisans öğrencilerinin yasal hakları konusunda bilgi edinmesi sağlanabilir. Lisans düzeyinde sosyal bilgiler branşında öğretmenlik eğitimi alan öğrencilere de ek olarak en az dört saatlik “Finansal Okuryazarlık” dersinin

zorunlu tutularak, öğretmen adayı da olan öğrencilerin, finans konularında yetkinlik kazanması sağlanabilir. Geleceğin büyükleri olan genç kuşakların bilinçlenmesini sağlamaya yönelik olarak tüketici hakları ve finansal okuryazarlık konuları 2 ve 3'üncü sınıf hayat bilgisi ile 5, 6 ve 7'nci sınıf sosyal bilgiler öğretim programlarına dahil edilebilir (Adalar, 2019, s. 266).

- Kredi kullanımına dair mevzuat bilgi ve bilinç düzeyinin yükseltilmesi için cep telefonu ve tablet kullanımının arttığı günümüzde tüm yaş grupları için tüketici hakları eğitimlerini, ilgili kamu kuruluşları ve bankalar tarafından geliştirilecek çeşitli uygulama ve oyunlar ile eğlenceli hale getirmek ve aynı zamanda tüketicilerin farkında olmadan öğrenmelerini sağlamak mümkün olabilir.
- Tüketicilerin finansal problemlerini çözmelerine yardımcı olacak, kredi kullanımından önce veya problem yaşadıklarında başvuracakları danışma merkezlerinin Ticaret Bakanlığı tarafından kurulması durumunda toplumda kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi ile kredi kullanımı bilinç düzeyinin düşük olmasının olumsuz sonuçları azaltılabilir.
- Araştırmada kullanılan kredi sayısının kredi kullanımı bilinç düzeyini etkilemediği görülmüştür. Kredi kullanımı sürecinde tüketicilerin kendilerinde farkındalık yaratılacak kadar bilgilendirilmemesi, başka bir ifade ile ilgili mevzuatın ve bankaların kredi kullanım sürecinde tüketicilerin bilinçlenmesini sağlamak adına yetersiz kalması sonucunda ortaya çıkan bu durumu değiştirmek amacıyla tüketicilerin bilgilendirilme süreçlerinde değişiklik yapılmasının gerekli olduğu düşünülmektedir. Kredi kullanımı sürecinde tüketicilerin kendilerinde farkındalık yaratılacak kadar bilgilendirilmesini sağlamak amacıyla örneğin kredi başvuru sürecinde veya kredi onay aşamasında tüketicilerin online olarak kredi kullanımına dair bazı temel bilgilendirmeleri haiz eğitim videoları izlemesi Ticaret Bakanlığı tarafından zorunlu tutulabilir. Yine benzer şekilde kullanılmış olan krediye ilişkin erken

ödeme, erken kapama veya ödemesiz dönem yaratma gibi mevcut ödeme planının dışına çıkacak herhangi bir işlemin talep edildiği durumda da tüketiciler ilgili işleme özel olarak önceden hazırlanmış zorunlu bilgilendirmeye tabi tutulabilir.

- Tüketici veya konut kredisi tanıtımı ve pazarlaması için reklam veren banka veya finansman kuruluşlarının sosyal medya veya televizyonda yayınlanan reklamlarında, reklam süresince, tüketicilerin okumasına olanak verecek büyüklükte, ekranın belirli bir bölümünde reklamı yapılan kredi türünde tüketicilere sunulan yasal haklara ilişkin kısa ve öz bilgilerin yer alması Reklam Kurulu tarafından zorunlu tutularak tüketicilerin bilgi ve bilinç düzeylerini yükseltilmesine katkı sağlanabilir.
- Bankalara karşı duyulan düşük güven düzeyinin eğitim yetersizliğinden kaynaklandığı değerlendirilmekle birlikte bu durumu telafi edici mahiyette mevcut düzenlemelere ek olarak tüketici veya konut kredisi reklamı verenlere, Reklam Kurulu tarafından reklam verdikleri mecralarda tüketicilerin eğitimi amacıyla ilave yükümlülükler getirilebilir. Örneğin tüketici veya konut kredisi tanıtımı ve pazarlaması için reklam veren banka veya finansman kuruluşlarının müşterilerine yönelik olarak, yayınlanan reklam süresi ve yöntemi ile uyumlu olmak üzere, belirli aralıklarla teklif ve tanıtım içermeyen, güven düzeyini yükseltici mahiyette, tüketicilere mevzuatla sağlanan yasal haklara ve bankacılık sektörüne ilişkin kısa ve öz bilgileri iletmeleri sağlanabilir. Ayrıca bu uygulamada müşterilere iletilecek bilgilerin içeriği ve bilgilendirme yöntemi kamu otoriteleri tarafından belirlenebileceği gibi önceden belirlenecek ilkeler dışına çıkmamak koşulu ile ilgili firmalara bırakılması da benimsenebilir.
- Çalışmada düşük tüketici güveni ile birlikte tüketicinin korunmasına dair yasal haklara ilişkin algının genel olarak olumsuz olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Bunun sebepleri arasında sektör hakkında şikayet sitelerinde sıkça bankalara dair paylaşımlar yapılması etkili olabilir. Türkiye’de tüketicilerin şikayetlerini paylaştıkları şikayet ve şikayetlerinin yayınlandığı sitelerle ilgili genel düzenlemelerin dışında özel düzenlemeler bulunmamaktadır. Bu noktada mevzuata Ticaret Bakanlığı tarafından yapılacak eklemelerle hayali veya abartılı şikayetlerin önlenmesi açısından bu tür sitelere üyelik süreçlerinin iyileştirilmesi, şikayetlerin varsa ispatlayıcı belgelerle desteklenmesinin zorunlu tutulması ve şikayetlere dair bilgilerin ilgili kamu otoriteleri ile şeffaf şekilde paylaşılması sağlanmalıdır. Şikayetlerin ilgili kamu otoriteleri ile etkin bir şekilde paylaşılması sayesinde şikayete konu firma veya sektörlerin yakından izlenerek, şikayetlerin yoğunlaştığı alanlarda önleyici denetim yapılması sağlanabilir.

- Çalışmada tüketiciler yasal hakları konusunda genel olarak olumsuz algıya sahip ve kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi de oldukça düşükte olsa tüketici hakem heyetleri özelinde bu durumun geçerli olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuçta kamu otoriteleri tarafından gösterilen özel çaba etkili olduğundan ilgili otoriteler tarafından gösterilen çaba ve yürütülen çalışmalarla tüketicilerin olumsuz algıya sahip oldukları yasa ve kurumlar özelinde yürütülecek tanıtıcı, bilgilendirici ve eğitici çalışmalarla tüketicilerin olumlu algı düzeyleri yükseltilebilir.
- Çalışmadan elde edilen bir diğer sonuç da kredi kullanma eğiliminin fiilen yüksek olmasıdır. Kredi kullanma eğiliminin yüksek olması başlı başına bir sorun olsa da kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi ile kredi kullanımı bilinç düzeyinin düşük olması ile birlikte değerlendirildiğinde bu durum daha da ciddi bir sorun haline gelmektedir. Tüketicilerin kredi kullanımlarında rasyonel hareket etmelerini sağlamak için tüketicilere sözleşme öncesinde verilecek bilgilerin sadeleşmesi ve tüketicilerin diğer alternatiflerle daha rahat karşılaştırma yapabilmeleri amacıyla Avrupa Birliği’nin 2008/48/EC sayılı

Direktifinde belirtilen “Standart Avrupa Tüketici Kredisi Bilgilendirme Formu” uygulaması veya buna benzer bir uygulamanın Ticaret Bakanlığı tarafından hayata geçirilmesi faydalı olacaktır.

- Türkiye’de kredi kullanma eğiliminin azaltılmasına yönelik etkin politikalar geliştirilmesi ve bu politikaların sürdürülebilir olması gerekmektedir. Örneğin fiilen yüksek olan kredi kullanma eğilimini sınırlandırmak adına bankaların özelliklere yasal takibe düşen tüketicilerin yeni kredi kullanımlarını zorlaştırıcı ek düzenlemeler getirilebilir.
- Kredi kullanma eğiliminin azaltılması ve tasarrufun artırılmasına yönelik olarak bireysel emeklilik sistemi ve benzeri uygulamalar ekonomik olarak avantajlı hale getirilebilir.
- Çalışmada katılımcıların önemli bir bölümünün kredi sürecinde kredi sözleşmesinin bir örneğini bankadan teslim almadığı veya alıp almadığını hatırlamadığı sonucuna ulaşılmıştır. Tüketicilerin tarafı oldukları sözleşmelere kolaylıkla ulaşmalarını temin etmek amacıyla ıslak imzalı sözleşme nüshasının tüketicilere teslim yükümlülüğüne ek olarak tüketicilerin sözleşme öncesinde belirtecekleri elektronik posta adreslerine sözleşme ve eklerinin birer örneğinin iletilmesi yükümlülüğünün de Ticaret Bakanlığı tarafından getirilmesinin yerinde olacağı değerlendirilmektedir.
- Findex kredi skoruna göre tüketicilere kredi kullanım sürecinde çeşitli avantajlar sunulması durumunda tüketicilerin konuya ilişkin farkındalık düzeyinin yükseleceği ve bu sürecin sonunda kredi kullanımını bilinç düzeyinin artacağı düşünülmektedir.

- Tüketicilere hizmet sunan firmaların faaliyet ve uygulamalarının ilgili mevzuata uyumunun sağlanması ile uyumun sürekliliğini ve kontrolünü sağlamak adına, mali müşavirlik benzeri, tüketici müşavirliği kurumunun tüketicilere hizmet sunan belirli ölçekteki firmalar için zorunlu hale getirilmesi ve tüketici müşavirliği hizmetinin de “Aile ve Tüketici Ekonomistleri” ile alanında uzman diğer kişilerce verilmesinin yerinde olacağı değerlendirilmektedir.
- Çalışmada bazı demografik ve sosyoekonomik faktörler açısından tüketicilerin kredi kullanma eğilimleri incelenmiş olmakla birlikte ileride yapılacak çalışmalarda konu; kredi kullanımını etkileyen bireysel özellikler, harcama alışkanlıkları, özgüven gibi çeşitli faktörler açısından da incelenebilir.
- Araştırmanın belirlenen bazı meslek grupları özelinde yapılarak farklı meslek gruplarının kredi kullanma eğilimleri, güven düzeyleri, yasal haklara ilişkin algıları, kredi kullanımı bilinç düzeyleri ile kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeylerinin incelenmesi ve karşılaştırılması yararlı olacaktır.



## KAYNAKÇA

- Achtziger, A., Hubert, M., Kenning, P., Raab, G. & Reisch, L. (2015). Debt out of control: The links between self-control, compulsive buying, and real debts. *Journal of Economic Psychology*, 49, 141–149. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2015.04.003>
- Adalar, H. (2019). *Sosyal bilgiler öğretmen eğitiminde finansal okuryazarlık ve öğretimi: Bir model önerisi* [Yayımlanmamış doktora tezi]. Gazi Üniversitesi.
- Agarwal, S., Amromin, G., Ben-David, I., Chomsisengphet, S. & Evanoff, D.D. (2015). Financial literacy and financial planning: Evidence from India. *Journal of Housing Economics*, 27, 4-21.
- Akgüç, Ö. (1992). *100 soruda Türkiye’de bankacılık* (3. baskı). İstanbul: Gerçek Yayınevi.
- Akın, T. (2018). *Tasarrufların makroekonomik performansa etkileri: Kuram ve Türkiye örneği* [Yayımlanmamış doktora tezi]. Adnan Menderes Üniversitesi.
- Akin, G.G., Aysan, A. F., Özçelik, S. & Yıldırım, L. (2012). Credit card satisfaction and financial literacy: Evidence from an emerging market economy. *Emerging Markets Finance and Trade*, 48 (5), 103-115.
- Akipek, Ş. (1999). *Türk hukuku ve mukayeseli hukuk açısından tüketici kredisi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Aksakal, H. (2006). *Ailelerin bireysel kredi ve kredi kartı kullanım durumunun incelenmesi* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Gazi Üniversitesi.
- Aksoy, E. (2005). *Türk bankacılık sisteminde bireysel krediler ve bankacılık altyapısının paylaşımı (Ortak ATM ve POS kullanımı)* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi] Beykent Üniversitesi.

- Aktuğlu, I.K. (2006). Tüketicinin bilgilendirilmesi sürecinde reklam etiği. *Küresel İletişim Dergisi*, 2, 1-20.
- Alkaya, A. & Yağlı, İ. (2015). Finansal okuryazarlık-finansal bilgi, davranış ve tutum: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi İİBF öğrencileri üzerine bir uygulama. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(40), 585-599.
- Almenberg, J. & Säve-Söderbergh, J. (2011). Financial literacy and retirement planning in Sweden. *Journal of Pension Economics and Finance*, 10(04), 585-598.
- Alpergin, P. (1990). *Bireysel bankacılık*. Ankara: Türkiye Bankalar Birliği. Yayın No: 160.
- Al-Tamimi, H. & Bin Kalli, A. (2009). Financial literacy and investment decisions of UAE investors. *The Journal of Risk Finance*, 10 (5), 500-516.
- Altan, M. & Göktürk İ.E. (2007). Türkiye’de kredi kartlarının toplam özel nihai tüketim harcamalarına etkisi: Bir çoklu regresyon analizi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (18), 25-47.
- Altan, M. (2005). *Fonksiyonlar ve işlem açısından bankacılık*. Ankara: Nobel Yayın.
- Altay, O.N. (2006). *Türk bankacılık sistemi*. İzmir: Ege Üniversitesi Yayınları.
- Altay, O.N. (2014). *Banka iktisadı ve işletmeciliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Altıok N. & Babaoğul M. (2007). Tüketici yazıları 1. Müberra Babaoğul, Arzu Şener (Eds.), *Evrensel Tüketici Hakları* (s. 27-42). Tüpadem.
- Altunöz, U. (2014). Tüketim fonksiyonu ve Türkiye için gelir-tüketim ilişkisinin ampirik analizi. *In International Conference on Eurasian Economies*, 1-7.
- Aras, G. (1996). *Ticari bankalarda kredi portföyünün yönetimi*. Ankara: SPK Yayınları, Yayın No: 30.

- Arıkan, T. (2011). *Türkiye’de bankacılık sektörü ve sektörün krizlerden etkilenme derecelerinin ölçülmesi: 2000-2008 yılları arası İ.M.K.B.’de yer alan bankalar üzerine bir uygulama* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Muğla Üniversitesi.
- Aslan, İ.Y. (2010). *Tüketici hukuku dersleri* (3. baskı). Bursa: Ekin Basım Yayın.
- Atamer, Y.M. (2016). *Kredi ve diğer finansman sözleşmelerinde tüketicinin korunması*. İstanbul: On İki Levha Yayıncılık.
- Atay, M.S. (2008). *Banka işlemleri ve muhasebesi*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Awais, M., Laber, M.F., Rasheed, N. & Khursheed, A. (2016). Impact of financial literacy and investment experience on risk tolerance and investment decisions: Empirical evidence from Pakistan. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 6 (1), 73-79.
- Ayan, S. (2010). 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu’nun 1530. maddesi gereğince borçlunun temerrüdü. *DEÜ Hukuk Fakültesi Dergisi*, 12, 717-793.
- Ayaroğlu, P. (1990). Tüketicinin finansmanı: Riski tabana yaymak. *Bankacılar Dergisi*, 1 (1), 51-64.
- Aydın, N. (2006). *Bankacılık uygulamaları*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Babaoğlu, M. & Şener A. (2007). Tüketici yazıları 1. Müberra Babaoğlu, Arzu Şener (Eds.), *Giriş* (s. 5-9). Tüpadem.
- Bacchetta, P. & Gerlach, S. (1997). Consumption and credit constraints: International evidence. *Journal of Monetary Economics*, 40(2), 207-238.
- Bakdur, A. (2003). *Bankacılık sektörünü düzenleyen kurumların yapıları: Ülke uygulamaları ve Türkiye için öneri*. Ankara: DPT Yayınları.
- Balkaş, K. (2004). *Kredi kavramı ve sektör kredilerine göre Türkiye’deki belli başlı sektörlerin analizi* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Ankara Üniversitesi.

- Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) (2014). 2013 yıllık faaliyet raporu. [https://www.bddk.org.tr/ContentBddk/dokuman/hakkinda\\_0003\\_04.pdf](https://www.bddk.org.tr/ContentBddk/dokuman/hakkinda_0003_04.pdf) adresinden erişildi.
- Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu. (BDDK) (2021). Türk bankacılık sektörü temel göstergeleri Mart 2021. [https://www.bddk.org.tr/ContentBddk/dokuman/veri\\_0014\\_48.pdf](https://www.bddk.org.tr/ContentBddk/dokuman/veri_0014_48.pdf) adresinden erişildi.
- Bannier, C. E. & Neubert, M. (2016). Gender differences in financial risk taking: The role of financial literacy and risk tolerance. *Economics Letters*, 145, 130-135.
- Barmaki, N. (2015) *Üniversite öğrencilerinin finansal okuryazarlık düzeylerini belirlemeye yönelik bir araştırma: Hacettepe Üniversitesi örneği* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Hacettepe Üniversitesi.
- Bartlett, M.S. (1950). Tests of significance in factor analysis. *British journal of psychology*. 3(2), 77-85. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8317.1950.tb00285.x>
- Baş, R. (2016). *Finansal tüketicilerden faiz dışında alınacak ücret, komisyon ve masraflara ilişkin yönetmelik taslağının borsa İstanbul'da işlem gören banka hisse senedi getirilerine etkisi* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Dumlupınar Üniversitesi.
- Baş, R. (2017). Finansal tüketicilerin korunmasına ilişkin bir regülasyon analizi: Bankacılık ürün ve hizmet ücretleri düzenlemesi örneği. *Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi*, 6 (4), 29-44.
- Battal, A. (2004). *Sorularla banka hukuku*. Ankara: Gazi Kitapevi.
- Bayram, S.S. (2014). Finansal okuryazarlık ve para yönetimi davranışları: Anadolu üniversitesi öğrencileri üzerine uygulama. *Business ve Management Studies: An International Journal*, 2 (2), 105-135.

- Beares, R.P. (2001). *Consumer lending* (4.<sup>th</sup> edition). New York, NY: American Bankers Association.
- Beaud, M. (2016). *Kapitalizmin tarihi 1500-2010* (2. baskı) (Çev. Fikret Başkaya). Ankara: Yordam Kitap. (2010)
- Belk, R.W. (1998). Third word consumer culture. (Ed.E. Kumcu, A. F. Fırat). *Marketing and development: Toward Broader Dimensions*, Greenwich: JAI Press Inc: 103-127.
- Bernstein, M.A. (1989). *The great depression: Delayed recovery and economic change in America 1929-1939* (4. baskı). Cambridge: Cambridge University Press.
- Bhattacharya, S. & Thakor, A.V. (1993). Contemporary banking theory. *Journal of Financial Intermediation*, 3 (1), 2-50.
- Bienert, S. & Brunauer, W. (2007). The mortgage lending value: Prospects for development within Europe. *Journal of Property Investment ve Finance*, 25 (6), 542-578.
- Bikić, E. & Petrović, A. (2011). Linked credit agreements as a form of lending to consumers-the consumer protection act of Bosnia And Herzegovina versus 2008/48/EC Directive on consumer credit agreements. *Annals Fac. LU Zenica*, 8(4), 9-37.
- Bless, H. & Igou, E.R. (2005). Mood and the use of general knowledge structures in judgment and decision making. T. Betsch & S. Haberstroh (Ed.), *The Routines Of Decision Making* (s. 193–210). Mahwah, N.J., London: Lawrence Erlbaum.
- Bozdağ, N., Atan, M. & Altan, Ş. (2003). Hizmet sektöründe toplam hizmet kalitesinin servqual analizi ile ölçümü ve bankacılık sektöründe bir uygulama. *VI. Ulusal Ekonometri ve İstatistik Sempozyumu*, 29-30.

- Brigham, E.F. & Houston J.F. (2014). *Finansal yönetimin temelleri-Fundamentals of financial management (7. basımdan çeviri)* (Çev. Ed. Nevzat Aypek). Ankara: Nobel Yayıncılık. (1978)
- Buğday, E.B., Şener, A. & Güzel, Y. (2020). Tüketicilerin bireysel kredi kullanım davranışlarının analizi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(2), 1130-1148.
- Casalo, V.L., Flavian C.& Guinaliu, M. (2007). The role of security, privacy, usability and reputation in the development of online banking, *Online Information Review*, 31(5), 583-603.
- Ceylan, E. (2014). 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'daki tüketici kredileri ile ilgili yeni düzenlemeler. *İstanbul Barosu Dergisi*, 88, (1), 61-80.
- Chen, H. & Volpe, R.P. (2002). Gender differences in personal financial literacy among college students. *Financial Services Review*, 11(3), 289-307.
- Chien, Y.W. & Devaney, S.A. (2001). The effects of credit attitude and socioeconomic factors on credit card and installment debt. *Journal of Consumer Affairs*, 35(1), 162-179.
- Child, D. (2006). *The essentials of factor analysis*. (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Continuum,
- Chivakul, M. & Chen, K. (2008). What drives household borrowing and credit constraints? Evidence from Bosnia & Herzegovin. IMF Working Papers No. 08/202, 1-34.
- Clauser, J.C. & Hambleton, R.K. (2017). Item analysis for classroom assessments in higher education. *Handbook on measurement, assessment, and evaluation in higher education* (pp. 355-369). New York, Routledge.
- Costello, A. B. & Osborne, J. (2005). Best practices in exploratory factor analysis: Four recommendations for getting the most from your analysis. *Practical assessment, research, and evaluation*, 10(7). <https://doi.org/10.7275/jyj1-4868>

- Coşkun, Y. (2015). *Türkiye'de konut finansmanı: Sorunlar ve çözüm önerileri*. TBB Yayın No: 310.
- Çayır, Ö. (2015). *Türkiye'deki banka kredilerinin gelişimi ve tekstil sektöründe bir uygulama* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. İstanbul Ticaret Üniversitesi.
- Çımat, A., Avcı, M. & Nas, Y. (2016). Hanehalkı borcunun belirleyicileri: Fethiye örneği. *ODÜSOBİAD*, 6(15) 37-63.
- Çınar, R. & Erciş, A. (1992). Genç pazarın banka hizmetlerini tercihleri üzerine bir saha araştırması. *Pazarlama Dünyası*, 37.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. & Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik: SPSS ve LISREL uygulamaları* (2. Cilt). Ankara: Pegem Akademi.
- Davies, E. & Lea, S. E. (1995). Student attitudes to student debt. *Journal Of Economic Psychology*, 16(4), 663-679.
- Delaune, L.D., Rakow, J.S. & Rakow, K.C. (2010). Teaching financial literacy in a co-curricular service-learning model. *Journal of Accounting Education*, 28(2), 103-113.
- Demir, Y. (2016). *Bankacılık düzenlemeleri ve sektör karlılığı ilişkisi: Türk bankacılık sektörü üzerinden bir inceleme* [Yayımlanmamış doktora tezi]. Akdeniz Üniversitesi.
- Demirezen, Ö. (2015). *Türkiye'de kredilerin özel tüketim harcamalarına etkisi* (Yayın No: 2941) [Uzmanlık tezi]. T.C. Kalkınma Bakanlığı.
- Disney, R. & Gathergood, J. (2013). Financial literacy and consumer credit portfolios. *Journal of Banking & Finance*, 37(7), 2246-2254.
- Doğan, E. (2013). Bankacılık Giriş ve İlkeleri. Ferudun Kaya (Ed.), *Temel bankacılık hizmet ve ürünleri* (s. 23-42). Beta Yayıncılık.

- Drentea, P. (2000). Age, debt and anxiety. *Journal of Health and Social Behaviour*, 41(4), 437-450.
- Durak, İ. & Yücel, A. (2010). Ahiliğin sosyo-ekonomik etkileri ve günümüze yansımaları. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15 (2), 151-168.
- Duranlar, S. (2007). *Bankacılık*. Edirne: Kazancı Kitap Yayıncılık.
- Er, F., Temizel, F., Özdemir, A. & Sönmez, H. (2014). Lisans eğitim programlarının finansal okuryazarlık düzeyine etkisinin araştırılması: Türkiye örneği. *Anadolu University Journal of Social Sciences*, 14 (4), 113-126.
- Erdönmez, P.A. (2014). Dünya bankası finansal tüketicinin korunmasına ilişkin iyi uygulama ilkelerinin ilgili mevzuat çerçevesinde ana hatlarıyla incelenmesi. *Bankacılar Dergisi*, 89, 92-116.
- Ergün, B., Şahin, A. & Ergin, E. (2014). Finansal okuryazarlık: İşletme bölümü öğrencileri üzerine bir araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7 (34), 847-864.
- Ertaş, F.C., Kaban, İ. & Sobacı, F. (2016). Bireysel kredi kullanan finansal tüketicilerce üstlenilecek masraflar; BDDK düzenlemesi çerçevesinde karşılaştırmalı bir değerlendirme. *Finansal Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 8(14), 125-146.
- Fettahoğlu, S. (2015). Hane halkının finans eğitimi ve finansal okuryazarlık düzeyleri üzerine Kocaeli’nde bir araştırma. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (67), 101-116.
- Field, A. (2017). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics: North American edition*. Sage.
- Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği (Kabul Tarihi: 31.01.2015)



- Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usûl ve Esaslar Hakkında Yönetmelik  
(Kabul Tarihi: 03.10.2014)
- Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usûl ve Esaslar Hakkında Tebliğ  
(Kabul Tarihi: 07.03.2020)
- French, D. ve McKillop, D. (2016). Financial literacy and over-indebtedness in low-income households. *International Review of Financial Analysis*, 48, 1–11.  
<https://doi.org/10.1016/j.irfa.2016.08.004>
- Gathergood, J. (2012). Self-control, financial literacy and consumer over-indebtedness. *Journal of Economic Psychology*, 33(3), 590-602.
- Göle, C. (1983). *Ticaret hukuku açısından aldatıcı reklamlara karşı tüketicinin korunması*. Ankara: Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü.
- Gravetter, J. F. & Forzano, L. B. (2012). *Research methods for the behavioral sciences* (4. <sup>th</sup> edition). Boston: CENGAGE Learning.
- Gronhaug, K. & Zaltman, G. (1981). Complainers and noncomplainers revisited: Another look at the data. *Journal of Economic Psychology*, 1(2), 121-134.
- Gu, W., Basu, M., Chao, Z. & Wei, L. (2017). A unified framework for credit evaluation for internet finance companies: Multi-criteria analysis through AHP and DEA. *International Journal of Information Technology ve Decision Making*, 16 (03), 597-624.
- Guirguis, H., Mueller, G.R., Harris, J. & Mueller, A.G. (2017). Did increased large bank concentration of us mortgage loan originations explain rising originator profits? *International Real Estate Review*, 20 (3), 325-348.
- Gutnu, M.M. & Cihangir, M. (2015). Finansal okuryazarlık: Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi personeli üzerinde bir araştırma. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3 (10), 415-424.

- Güler, E. & Tunahan, H. (2017). Finansal okuryazarlık hanehalkı üzerine bir araştırma. *İşletme Bilimi Dergisi (JOBS)*, 5(3), 79-104. DOI: 10.22139/jobs.323261
- Güler, E. (2015). *Hanehalkının finansal okuryazarlık düzeyinin belirlenmesi üzerine bir araştırma: Sakarya ili örneği*. [Yüksek lisans tezi]. Sakarya Üniversitesi.
- Güler, O. (2007). Tüketici yazıları 1. Müberra Babaoğul, Arzu Şener (Eds.), *Tüketicinin korunmasında Avrupa birliği müktesebatının neresindeyiz?* (s. 77-86). Tüpadem.
- Gülerci, A. F. (2015). Banka kredilerinde tüketicilerden tahsil edilen ücret ve masrafların tüketici hukuku ve sözleşme özgürlüğü bakımından değerlendirilmesi. *İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 6(1), 87-128.
- Gülmez, M. (2006). Pazarlama yönü itibariyle bilinçli tüketim ve bilinçli tüketiciye ilişkin bir saha araştırması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 9(1-2), 153-178.
- Gündoğdu, A. (2014). *Bankacılık hukuku*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Gündüz, A.Y., Kaya, M. & Aydemir, C. (2012). Ahilik teşkilatında ve günümüzde tüketicilerin korunmasına yönelik çalışmalar üzerine bir değerlendirme. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (2), 37-54.
- Gündüzalp, A.A. (2018). *Hanehalkı borçlanma eğiliminin demografik, sosyoekonomik ve psikososyal faktörler açısından incelenmesi*. [Yüksek lisans tezi]. Hacettepe Üniversitesi.
- Güney, A. (2007). *Banka işlemleri*. İstanbul: Beta Basımevi.
- Güreşçi Pehlivan, G. & Utkulu, U. (2007). Türkiye'nin tüketim fonksiyonu: Parçalı hata düzeltme modeli bulguları. *Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7 (14), 39-65.
- Güvemli, O. (1995). *Türk devletleri muhasebe tarihi (cilt 1)*. İstanbul: Avcıol Basım-Yayın.

- Güvemli, O. (1998). Türk devletleri muhasebe tarihi (cilt 2). İstanbul: Avcıol Basım-Yayın.
- Hanlon, J. & Rocha, M. (1993). *Electronic banking for retail customers*. London: Banking Technology Ltd.
- Hayta, A. (2009). Sürdürülebilir tüketim davranışının kazanılmasında tüketici eğitiminin rolü. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 10(3), 143-151.
- Heffernan, S. (2005). *Modern banking*. Hoboken, New Jersey: John Wiley ve Sons.
- Hilgert, M.A. & Hogarth, J.M. (2003). Household financial management: The connection between knowledge and behavior. *Federal Reserve Bulletin*, 89 (7), 309-322.
- Holmes, C. (2011). The impact of credit constraints on private aggregate consumption. *Business, Finance ve Economics In Emerging Economies*, 6 (1), 62-89.
- Huston, S.J. (2012). Financial literacy and the cost of borrowing. *International Journal of Consumer Studies*, 36 (5), 566-572.
- Iqbal, M. & Llewellyn, D.T. (2002). Islamic banking and finance: New perspectives on profit sharing and risk. Iqbal, M. & Llewellyn, D.T. (Eds.), *Introduction* (s. 1-17). Edward Elgar Publishing.
- Irwin, R.D. (1965). *Credit management handbook national association of credit management*. Credit Research Foundation.
- İbicioğlu, M. (2011). *Tüketici kredisi talebini etkileyen faktörler: Türkiye üzerine bir uygulama* [Yayımlanmamış doktora tezi]. Hacettepe Üniversitesi.
- İnağ, N. (1990). *Tüketici kredileri*. Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası, (9011).
- İnal, E. (2012). *Koşullar*. Borçlar kanunu genel hükümler konferansları, Prof. Dr. İsmet Sungurbey'e armağan. İstanbul: İstanbul Barosu Yayınları.

- Kamleitner, B., Hoelzl, E. & Kirchler, E. (2012). Credit use: Psychological perspectives on a multifaceted phenomenon. *International Journal of Psychology*, 47(1), 1–27. <https://doi.org/10.1080/00207594.2011.628674>
- Kandil, M. & Mirzaie, I.A. (2011). Consumption, credit, and macroeconomic policies: Theory and evidence from the United States. *Global Economic Review*, 40 (3), 323-360.
- Kaptan, Ö. B. (2011). *Bireysel kredilerin risk ve tüketici davranışı açısından analizi*. [Doktora tezi]. Ankara Üniversitesi.
- Karakuş, T.F. (2019). *Genel olarak finansal okuryazarlık ve İslami finansal okuryazarlık: Adana İli'nde bir araştırma* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Çukurova Üniversitesi.
- Karatepe, Y. (2002). *Banka krizleri ve yeni düzenlemeler çerçevesinde bankaların sahipliği*. Ankara: Ankara Üniversitesi SBF Yayınları.
- Kargın Öztürk, E. (2006). *Bankacılıkta hizmet pazarlaması, bireysel bankacılık hizmetleri uygulamasında bir banka Akbank örneği* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Karlık, S.R. (2005). *Cumhuriyetin planından günümüze Türkiye ekonomisinde yapısal dönüşüm* (10. baskı). İstanbul: Beta Yayınları.
- Kavcıoğlu, Ş. (2003). *Ticari bankalarda sorunlu kredilerin yönetimi, çözüm yolları ve takibi*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Kaya, S. (2018). Türkiye'nin tüketim fonksiyonu: Yapısal kırılmalı zaman serisi analizi (1998-2016). *İktisat Politikası Araştırmaları Dergisi*, 5 (1), 1-34.
- Kaynak, S. & Akan, Y. (2011). Tüketicinin korunmasında tüketici bilinç düzeyinin önemi: Hane halkları üzerine bir uygulama. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10 (1), 41- 61.

- Keese, M. (2012). Who feels constrained by high debt burdens? Subjective vs. objective measures of household debt. *Journal of Economic Psychology*, 33(1), 125-141.
- Kılıç, Y., Ata, H. A. & Seyrek, İ. H. (2015). Finansal okuryazarlık: Üniversite öğrencilerine yönelik bir araştırma. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (66) 129-150.
- Kılınç, S. (2014). *Türkiye’de bankacılık sektörü dış kaynak kullanımı ve ülke içindeki kredilere etkisi* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Gaziantep Üniversitesi.
- Kim, H. & DeVaney, S. A. (2001). The determinants of outstanding balances among credit card revolvers. *Financial Counseling and Planning*, 12(1), 67-77.
- Kim, K.T. & Lee, J. (2018). Financial literacy and use of payday loans in the United States. *Applied Economics Letters*, 25(11), 781-784. <https://doi.org/10.1080/13504851.2017.1366635>
- Klapper, L., Lusardi, A. & Panos, G.A. (2013). Financial literacy and its consequences: Evidence from Russia during the financial crisis. *Journal of Banking & Finance*, 37(10), 3904-3923.
- Koç Başaran, Y. (2017). Sosyal bilimlerde örnekleme kuramı. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5(47), 480-495.
- Koç, F., Kaya, N., Özbek, V. & Akkılıç, E. (2014). Algılanan fiyat ile tüketici güveni arasında algılanan hizmet kalitesinin aracı etkisi: Bankacılık ve GSM sektörlerinin karşılaştırılmasına yönelik bir araştırma. *Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 7(13), 1-26.
- Konut Finansmanı Sözleşmeleri Yönetmeliği (Kabul Tarihi: 28.05.2015)
- Köse, T. (2009). *Bankalarda mini şube organizasyonu üzerine bir model* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Yıldız Teknik Üniversitesi.

- Kuyumcu, O. (2018). Finansal okuryazarlığın makroekonomik önemi ve ülkemizde finansal okuryazarlık düzeyinin belirlenmesi: Bursa ili uygulaması [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Uludağ Üniversitesi.
- Kuzu, D.A. (2018). *Kredi hacmini belirleyen faktörler: Türk bankacılık sektörü uygulaması* [Yayımlanmamış doktora tezi]. Başkent Üniversitesi.
- Laibson, D. (1997). Golden eggs and hyperbolic discounting. *The Quarterly Journal of Economics*, 112 (2), 443-477.
- Lam, T. & Tang, V. (2003). Recognizing customer complaint behavior: The case of Hong Kong hotel restaurants. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 14(1), 69-86. [https://doi.org/10.1300/J073v14n01\\_05](https://doi.org/10.1300/J073v14n01_05)
- Lea, S.E.G., Webley, P. & Levine, R.M. (1993). The economic psychology of consumer debt. *Journal of Economic Psychology*, 14(1), 85-119.
- Lea, S.E.G., Webley, P., Walker, C. (1995). Psychological factors in consumer debt: Money management, economic socialization, and credit use. *Journal of Economic Psychology*, 16(4), 681-701.
- Lerner, J. S., Li, Y. & Weber, E. U. (2013). The financial costs of sadness. *Psychological Science*, 24(1), 72–79. <https://doi.org/10.1177/0956797612450302>
- Lerner, J. S., Li, Y., Valdesolo, P. & Kassam, K. S. (2015). Emotion and decision making. *Annual Review of Psychology*, 66, 799–823. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-010213-115043>
- Lester, D. (2017). Hierarch of Needs (Maslow). V. Zeigler-Hill & T.K. Shackelford (Ed.), *Encyclopedia of personality and individual differences* (s. 1–6). Cham: Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-28099-8\\_1483-1](https://doi.org/10.1007/978-3-319-28099-8_1483-1)

- Livingstone, S. M. & Lunt, P. K. (1992). Predicting personal debt and debt repayment: Psychological, social and economic determinants. *Journal of Economic Psychology, 13*(1), 111-134.
- Lusardi, A. & Tufano, P. (2015). Debt literacy, financial experiences, and overindebtedness. *Journal of Pension Economics & Finance, 14*(4), 332-368.
- Mahiroğulları, A. (2011). Selçuklu/Osmanlı döneminde kurumsal bir yapı: Ahilik/Gedik teşkilatı ve sosyo-ekonomik işlevleri. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, (54)*, 139-154.
- Maison, D. (Ed.) (2019). *International series on consumer science. The Psychology of Financial Consumer Behavior*. Cham, Switzerland: Springer.
- Mankiw, N.G. (1992). *Macroeconomics*. New York: Worth Publishers.
- Markovich, C. A. & DeVaney, S.A. (1997). College seniors' personal finance knowledge and practices. *Journal of Family and Consumer Sciences, 89*(3), 61-65.
- Martinková P. & Drabinová A. (2018) ShinyItemAnalysis for teaching psychometrics and to enforce routine analysis of educational tests. *The R Journal, 10*(2), 503-515. <https://doi.org/10.32614/RJ-2018-074>
- Matthews, K. & Thompson, J.L. (2005). *The economics of banking*. Hoboken, New Jersey: J. Wiley.
- Meena, G.L. (2016). Financial analysis of select banks using camel approach a study with reference to Indian banking industry. *International Journal of Research and Scientific Innovation (IJRSI), 3* (10), 30-35.
- Mehrens, W. A. & Lehmann, I. J. (1991). *Measurement and evaluation in education and psychology*. Belmont, CA: Wadsworth/Thomson Learning.
- Mishkin, F.S. (1997). *The economics of money, banking and financial markets* (5. baskı). Boston: Addison-Wesley.

- Moray, S. (2013). 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda yer alan cezai sorumluluk hükümleri ve yaptırımları. *Mali Çözüm Dergisi*, 120, 133-157.
- Morganowsky, M.A. & Buckley, M.H. (1987). Complaint behavior: Analysis by demographics, lifestyle, consumer values. M. Wallendorf & P. Anderson (Ed.), *Advances in Consumer Research*, 14, 218–222
- Müftüoğlu, T. (2000). Rekabet kanunu ve iki yıllık uygulaması. *Rekabet Dergisi*, 1, 5-23.
- Müller, S. & Weber, M. (2010). Financial literacy and mutual fund investments: Who buys actively managed funds? *Schmalenbach Business Review*, 62(2), 126-153.
- Norvilitis, J. M., Merwin, M. M., Osberg, T. M., Roehling, P. V., Young, P. & Kamas, M. M. (2006). Personality factors, money attitudes, financial knowledge, and credit-card debt in college students. *1. Journal Of Applied Social Psychology*, 36(6), 1395-1413.
- OECD. (2005). *Improving financial literacy: Analysis of issues and policies*. Paris: OECD Publishing.
- OECD. (2009). *Financial literacy and consumer protection: Overlooked aspects of the crisis*. Paris: OECD Publishing.
- Oral, T. (2013). Prof. Dr. Erdal Onar'a Armağan. A. Merih Öden, Levent Gönenç, Selin Esen, Ali Ersoy Kontacı, Deniz Polat, Ali Erdem Doğanoğlu (Eds.), *Tüketici sözleşmelerinin uygulama alanı ve ticari ve adi sözleşmelerden ayrılması (1473-1504)*. Ankara Üniversitesi Yayınları.
- Öçal, T. & Çolak, Ö.F. (1988). *Para banka*. Ankara: İmge Kitabevi.
- Önal, R. (1976). *Türkiye'de orta ve uzun vadede kredi uygulaması*. Maliye Bakanlığı Teftiş Kurulu Yayınları, No:170.



- Önder, M.F. & Özkul, B. (2013). 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun açısından tüketici kredisi sözleşmelerinde bankaya verilen şahsi güvence: Adi kefalet sözleşmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 18(3), 25-46.
- Özdemir, R. (2017). Tarihte tüketici haklarına yönelik yapılan ilk kanun: “Kanunnâme-i İhtisab-ı Bursa”. *Mecmua Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 4, 1-16.
- Özel, Ç. (2007). Tüketici yazıları 1. Müberra Babaoğul, Arzu Şener (Eds.), *Hukuksal açıdan tüketicinin korunması ve tüketicinin korunma gerekliliğine ilişkin bir değerlendirme* (s. 15-26). Tüpadem.
- Özkan, A. (2014). *Reklam yönetimi* (Yayın no: 19). İstanbul: İstanbul Ticaret Odası.
- Öztürk, E. & Demir, Y. (2015). Finansal okuryazarlık ve para yönetimi: Süleyman Demirel üniversitesi akademik personel üzerine bir uygulama. *Muhasebe ve Finansman Dergisi* (68), 113-134.
- Öztürk, N. (2002). Ahilik teşkilatı ve günümüz ekonomisi, çalışma hayatı ve iş ahlaki açısından değerlendirilmesi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (7), 1-12. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/dpusbe/issue/4749/65220>
- Pakmak, A.S. & Koçoğlu, D. (2019). Tüketici hakları farkındalığı ve tüketici bilinç düzeyi: Denizli örneği. *Pamukkale Journal of Eurasian Socioeconomic Studies*, 6(1), 37-58.
- Palley, T.I. (2010). The relative permanent income theory of consumption: A synthetic Keynes–Duesenberry–Friedman model. *Review of Political Economy*, 22, (1), 41-56.
- Pamukçuoğlu, K. (2019). *Medyanın finansal okuryazarlık üzerindeki etkisi* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Hacettepe Üniversitesi.
- Parasız, İ. (1994). *Para - banka ve finansal piyasalar*. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Parasız, İ. (2000). *Modern bankacılık teori ve uygulama*. İstanbul: Banksis Yayınları.

- Rasmussen, K.M. & Clausen, J. (2007). Mortgage loan portfolio optimization using multi-stage stochastic programming. *Journal of Economic Dynamics and Control*, 31 (3), 742-766.
- Reich, C.M. & Berman, J.S. (2015). Do financial literacy classes help? An experimental assessment in a low-income population. *Journal of Social Service Research*, 41 (2), 193-203.
- Rochet, J.C. & Freixas, X. (2008). *Microeconomics of banking*. Massachusetts: Massachusetts Institute of Technology.
- Rosenberg, M.J. (1982). *Dictionary of banking and finance*. Hoboken, New Jersey: John Willey and Sons Inc.
- Rousseau, G.G. & Venter, D.J.L. (1995). Measuring consumer awareness in Zimbabwe. *SA Journal of Industrial Psychology*, 21(1), 18-24.
- Sarıgül, H. (2014). A survey of financial literacy among university students. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (64), 207-224.
- Sayıcı, S.C. (2017). *İhtiyaç kredilerinde yapay sinir ağları uygulaması* [Yayımlanmamış doktora tezi]. Kadir Has Üniversitesi.
- Selimoğlu, Ö. (2006). *Tüketicilerin tüketim harcamaları, tüketici kredisi ve kredi kartı kullanım durumları* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Gazi Üniversitesi.
- Sermaye Piyasası Kurulu (SPK). (2015). *2015 Türkiye finansal okuryazarlık araştırması*. Ankara: Sermaye Piyasası Kurulu. <https://www.spk.gov.tr/Duyuru/Dosya/20151005/0>
- Sevim, N., Temizel, F. & Sayılır, Ö. (2012). The effects of financial literacy on the borrowing behaviour of Turkish financial consumers. *International Journal of Consumer Studies*, 36(5), 573-579.

- Sezer, D. & Demir, S. (2015). Yatırımcıların finansal okuryazarlık ve bilişsel yetenek düzeylerinin psikolojik yanlısamlar ile ilişkisi. *Muhasebe ve Finansman Dergisi* (66), 69-88.
- Sheng, A. (1996). Bank restructuring: Lessons from the 1980s. Andrew Sheng (Ed.), *Introduction* (s. 1-4). Washington DC: World Bank.
- Shih, T. Y. & Ke, S. C. (2014). Determinates of financial behavior: insights into consumer money attitudes and financial literacy. *Service Business*, 8(2), 217-238.
- Simigiannis, G.T. & Tzamourani, P.G. (2007). Borrowing and socio-economic characteristics of households: results of sample surveys carried out by the Bank of Greece. *Economic Bulletin*, (28), 31-50.
- Sivri, U. & Eryüzlü, H. (2010). Rasyonel beklentiler-yaşam boyu sürekli gelir hipotezinin testi. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Ekonometri ve İstatistik Dergisi*, 11, 90-99.
- Stone, B. & Maury, R. V. (2006). Indicators of personal financial debt using a multi-disciplinary behavioral model. *Journal Of Economic Psychology*, 27(4), 543-556.
- Sungur, T. (1999). *Bankacılar için banka tekniği işlemleri*. İstanbul: Bankacılık Enstitüsü Yayınları.
- Şahin, A. (2011). *Türkiye’de banka kredileri ve büyüme ilişkisi üzerine bir uygulama: 1995 – 2010* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Dumlupınar Üniversitesi.
- Şahinöz, A. (2001). *Türkiye ekonomisi sektörel analiz*. Ankara: İmaj Yayıncılık.
- Şakar, B. (2015). *Banka kredileri ve yönetimi* (6. baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Şengür, M. & Taban, S. (2016). Türkiye’de hanehalkı tasarruflarının gelir dışındaki belirleyicileri. *Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(1), 29-53.

- Şıklar, İ. (2004). *Para teorisi ve politikası*. Eskişehir: A.Ö.F. Yayınları.
- Tabachnick, B.G. & Fidell, L.S. (2007). *Using Multivariate Statistics* (5<sup>th</sup> ed.). New York: Allyn and Bacon.
- Takan, M. (2002). *Bankacılık: Teori, uygulama ve yönetim* (2. baskı). Ankara: Nobel Yayınları.
- Taş, C. (2017). *Tüketim rasyonalitesi açısından kent - köy karşılaştırılması: Bartın ili örneği* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Bartın Üniversitesi.
- Taşkın, M. (1997). Tüzel kişilerin ve şirketlerin tüketicilik vasfı. *Ankara Barosu Dergisi*, (1), 30-37.
- Tekin, B. & Temelli, F. (2020). Türkiye'deki illerin kredi kullanım düzeyleri açısından kümelenmesi: K-ortalamlar yöntemi yaklaşımı. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(1), 91-124.
- Tekirdağ, A. (2009). *Türkiye'de bireysel kredi artışı ve risk analizi* [Uzmanlık tezi]. Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası.
- Terzioğlu, K. (2007). *AB'ye uyum sürecinde Türkiye'de bireysel kredilendirme politikasında yapılan değişiklikler ve bu değişikliklerin hizmetiçi eğitimi* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Gazi Üniversitesi.
- Thaler, R.H. & Sunstein, C.R. (2008). *Nudge: Improving decisions using the architecture of choice*. New Haven, Conn., London: Yale University Press.
- Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği (Kabul Tarihi: 10.01.2015)
- Tîrlea, M.R. (2015). The specific of the consumer's European right of bank credit. *Management Intercultural*, (33), 139-143.
- Tiryaki, B. (2007). *Tüketicinin korunması hukuku açısından ayıplı hizmetten doğan sorumluluk*. Ankara: Yetkin Yayınları.

- Toth, I.J. & Arvai, Z. (2001). Liquidity constrains and consumer impatience. *National Bank of Hungary*, Working Paper 2001/2.
- Tuna, H. (2018). *Finansal tüketici kavramı, finansal krizler ve finansal tüketicinin korunmasına yönelik Türkiye'deki gelişmeler* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Nişantaşı Üniversitesi.
- Tunç, H. (2013). *Ekonomik göstergeler ışığında banka kredilerinin büyüme ve kalkınmadaki rolü: Tüketici kredileri, taşıt kredileri, konut kredileri ayrımı* [Yayımlanmamış doktora tezi]. Süleyman Demirel Üniversitesi.
- Turgut, B. (2019). *Orta gelir düzeyinde bireysel ihtiyaç kredilerinin kullanımına yönelik bir araştırma (İstanbul Anadolu yakası örneği)* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. İstanbul Gedik Üniversitesi.
- Turinetti, E. & Zhuang, H. (2011). Exploring determinants of US household debt. *Journal of Applied Business Research (JABR)*, 27(6), 85-92.
- Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği (Kabul Tarihi:22.05.2015)
- Tüketici Kredisinde Erken Ödeme İndirimi ve Kredinin Yıllık Maliyet Oranını Hesaplama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik(Kabul Tarihi: 01.08.2003)
- Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik (Kabul Tarihi: 17.06.2014)
- Türkan, E., Eroğlu, Z.A., Kaya, Y.T., Saygılı, Ş., Yayla, M., Mesutoğlu, B., Çokaklı, S. & İpek, Ö.Y. (2003). *Türk bankacılık sektöründe aracılık maliyetlerinin azaltılması*. BDDK MSPD Çalışma Raporları. <http://www.ette.gen.tr/yayinlar/yayin-14.pdf>
- Türkiye Bankalar Birliği. (1996). *Bankaların tüketici kredisi uygulamasında yükümlü oldukları ilkeler ve koşullar*. İstanbul: TBB Yayınları.

- Türkiye Bankalar Birliği. (2016). *Türkiye`de bankacılık sistemi 1959-2015*. İstanbul: TBB Yayınları.
- Türkiye Bankalar Birliği. (TBB) (2020). Tüketici kredileri ve konut kredileri 2020–Eylül raporu. <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59> adresinden erişildi.
- Usta, M. (1996). *Temel kredi bilgileri*. İstanbul: Pamukbank T.A.Ş. Yayınları, No: 4.
- Ülgener, S.F. (1981). *Zihniyet ve din İslam, tasavvuf ve çözülme devri iktisat ahlakı*. İstanbul: Der Kitabevi Yayın Dağıtım.
- Ünsal, E.M. (2009). *Makro iktisat*. Ankara: İmaj Yayıncılık.
- Van Rijckeghem, C. (2010). Determinants of private saving in Turkey: An update. *Boğaziçi Üniversitesi İktisat Bölümü Çalışma Tebliği*, 4, 1-97.
- Vieira, K.M., Oliveira, M.O.R. & Kunkel, F.I.R. (2016). The credit card use and debt: Is there a trade-off between compulsive buying and ill-being perception? *Journal of Behavioral and Experimental Finance*, 10, 75–87. <https://doi.org/10.1016/j.jbef.2016.03.001>
- Wagland, S. (2006). *Financial literacy in the context of literacy in general*. [sunulmuş bildiri] Fifth Australian Society of Heterodox Economists Conference. 1-6.
- Watson, J.J. (2003). The relationship of materialism to spending tendencies, saving, and debt. *Journal of Economic Psychology*, 24(6), 723–739. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2003.06.001>
- Webley, P. & Nyhus, E.K. (2001). Life-cycle and dispositional routes into problem debt. *The British Psychological Society*, 92, 423–446. <https://doi.org/10.1348/000712601162275>
- Yağcılar, G.G. (2011). *Türk bankacılık sektörünün rekabet yapısının analizi* [Yayımlanmamış doktora tezi]. Süleyman Demirel Üniversitesi.

- Yediler, E. (2010). *Tüketici kredileri faiz oranlarının risk esaslı fiyatlaması* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Yılmaz, M. (2017). *6502 sayılı tüketicinin korunması hakkında kanuna göre tüketici kredi sözleşmesi* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. İstanbul Aydın Üniversitesi.
- Yılmaz, T. & DeVaney, S. A. (2005). Household debt over the life cycle. *Financial Services Review*, 14(4), 285-304.
- Yiğit, M. (2009). *İpotekli konut kredisi kullanma eğilimi ve banka seçimini etkileyen faktörlerin karşılaştırmalı analizi: Ankara bölgesinde bir uygulama* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Gazi Üniversitesi. <https://tez.yok.gov.tr/> adresinden erişilmiştir.
- Yolcu Altın, F.Z. (2018). Tüketicinin korunması kavramının tarihsel gelişimi ve bu gelişimin Türk hukukuna yansımaları. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*, 24 (2), 1111-1124.
- 1987/102/EEC Sayılı Tüketici Kredilerine İlişkin Avrupa Ekonomik Topluluğu Yönergesi. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A31987L0102> adresinden erişildi.
- 1993/13/EEC Sayılı Haksız Şartlara İlişkin Avrupa Ekonomik Topluluğu Yönergesi. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A31993L0013> adresinden erişildi.
- 2008/48/EC Sayılı Tüketici Kredilerine İlişkin Avrupa Birliği Yönergesi. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX%3A32008L0048> adresinden erişildi.
- 3095 sayılı Kanuni Faiz ve Temerrüt Faizine İlişkin Kanun (Kabul Tarihi: 04.12.1984)
- 3290 Sayılı Kanun ile Bazı Maddeleri Değiştirilen ve Bazı Maddeler Eklenen 2981 Sayılı Kanunun Uygulanmasına Dair Yönetmelik (Kabul Tarihi: 23.07.1986)

4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (Kabul Tarihi: 23.02.1995)

4822 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun (Kabul Tarihi: 14.03.2003)

5411 Sayılı Bankacılık Kanunu (Kabul Tarihi: 19.10.2005)

5582 Sayılı Konut Finansmanı Sistemine İlişkin Çeşitli Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun (Kabul Tarihi: 06.03.2007)

6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu (Kabul Tarihi: 11.01.2011)

6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu (Kabul Tarihi: 13.01.2011)

6362 Sayılı Sermaye Piyasası Kanunu (Kabul Tarihi: 06.12.2012)

6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (Kabul Tarihi: 7.11.2013)

7222 sayılı Bankacılık Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun (Kabul Tarihi: 20.02.2020)



### EK 3. SORU FORMU

## TÜKETİCİLERİN TÜKETİCİ KREDİLERİ UYGULAMALARINA İLİŞKİN BİLGİ DÜZEYLERİNİ, ALGILARINI, EĞİLİMLERİNİ VE GÖRÜŞLERİNİ ÖLÇMEYE YÖNELİK SORU FORMU

### Türkiye’de Tüketici Kredileri Uygulamalarına Yönelik Genel Değerlendirme: Bir Model Önerisi

Bu anket kredi kullanan bireylerin kredi kullanma eğilimlerini, yasal haklara ilişkin algılarını, kredi kullanımına dair bilinç düzeyleri ile mevzuat bilgilerini belirleyebilmek amacıyla hazırlanmıştır. Ankette isminizi belirtmenize gerek yoktur. Anketteki veriler sadece bilimsel veri amacıyla kullanılacak, bilgileriniz kesinlikle gizli tutulacak ve üçüncü kişilerle paylaşılmayacaktır.

Görüşleriniz bu araştırma için çok değerlidir. Bu nedenle anketi hali hazırda ödemekte olduğunuz ya da ödemesini bitirdiğiniz son kredinizi düşünerek cevaplayınız. Lütfen boş soru bırakmayınız.

Anket süresi yaklaşık 10 dakikadır. Katılımınız için teşekkür ederim.

Alper COŞKUN  
Hacettepe Üniversitesi

1. Daha önce siz veya eşiniz adına kredi kullandınız mı?:

( ) Hayır ( ) Evet

#### **1. Bölüm: Katılımcılara İlişkin Sosyo-Ekonomik ve Demografik Bilgiler**

2. Cinsiyetiniz:

( ) Kadın ( ) Erkek

3. Yaşınız:

( )

4. Medeni Durumunuz:

( ) Evli ( ) Bekar ( ) Boşanmış/Eşi Vefat Etmiş/Eşinden Ayrı Yaşıyor

5. Eğitim Durumunuz:

( ) İlkokul ve altı ( ) Ortaokul ( ) Lise ( ) Yüksek Öğrenim

6. Mesleğiniz:

( ) Devlet Memuru ( ) Özel Sektör ( ) Çalışmıyor (İşsiz, Ev Hanımı, Öğrenci ( ) Emekli

7. Bireysel Aylık Net Geliriniz (Maaş, Kira, Faiz vb. Toplamı): ( )

8. Haneye Giren Aylık Toplam (Maaş, Kira, Faiz vb. Toplamı) Net Gelir: ( )

## **2. Bölüm: Kredi Kullanımına İlişkin Bilgiler**

9. Daha önce siz veya eşiniz adına kaç kez tüketici/konut kredisi kullandınız?:( )

10. Daha önce bir krediyi/kredi kartı borcunuzu ödemek için kredi kullandınız mı?:

( ) Hayır ( ) Evet

11. Kredi kullanımına ve ödeme sürecinde kredi kullandığınız bankanızdan kaynaklı problem yaşadınız mı?

( ) Hayır ( ) Evet

12. Hangi süreçte/kanallarda problem yaşadınız?

( ) Bilgi/Belge Edinme ( ) Kredi Onay Süreci ( ) Kredi Masrafları ( ) Zorunlu Sigorta Uygulamaları (Hayat Sigortası, Konut Sigortası vb.) ( ) Diğer Açıklayınız.....

13. Kredi Kayıt Bürosu (KKB) Findeks Kredi Notunuzu/Kredi Skorunuzu biliyor musunuz?:

( ) Hayır ( ) Evet

14. Findeks Kredi Notunuz:

( ) 1000 ve altı ( ) 1001-1299 ( ) 1300-1500 ( ) 1501 ve üzeri

15. En son kullandığınız kredi türü nedir?:

( ) Konut ( ) Tüketici/İhtiyaç (Taşıt, Eğitim, Nakit vb)

16. En son kullandığınız ihtiyaç kredisini hangi amaçla kullandınız?:

( ) Taşıt ( ) Eğitim ( ) Başka bir krediyi/borcu kapatmak ( ) Teknolojik ürün almak ( ) Yurt İçi/Dışı Tatil ( ) Diğer Açıklayınız.....

17. En son kullandığınız krediyi hangi bankadan kullandınız?:

( ) Kamu ( ) Özel ( ) Katılım Bankası

18. Kullandığınız son kredinizi sizin veya eşinizin maaşınızı aldığınız bankadan mı kullandınız?:

( ) Evet ( ) Hayır

19. Kredi taksitlerinizi düzenli ödeyebiliyor musunuz?:

( ) Evet ( ) Kısmen ( ) Hayır

20. Kredi kullanırken imzaladığınız kredi sözleşmesini teslim aldınız mı?:

( ) Evet ( ) Hayır ( ) Bilmiyorum/Hatırlamıyorum

22. Kullandığınız son kredinin şartlarından (faiz oranı, vade sayısı, taksit tutarı) memnuniyetinizi nasıl değerlendirirsiniz?:

( ) Memnunum ( ) Kararsızım ( ) Memnun değilim

23. Kredi taksitlerinizi ödeyememeniz durumunda ne yaparsınız?:

- ( ) Başka bir kredi çekerek öderim.  
 ( ) Kredi kartımdan nakit çekerek öderim.  
 ( ) Ailem yada çevremden borç alarak öderim.  
 ( ) Bir yakınıma kredi çektirerek öderim.  
 ( ) Hiç bir şey yapmam bankanın bana ulaşmasını beklerim.  
 ( ) Diğer.....

### **3. Bölüm: Tüketicilerin Kredi Kullanma Eğilimi**

Gelecek sorularda yer alan ifadeleri dikkatle okuyunuz ve kendinize en uygun olan seçeneği işaretleyiniz. Sakin olun; doğru ya da yanlış cevap yok :)

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Herhangi bir mali desteğe ihtiyaç olduğunda başkalarından borç almaktansa kredi kullanımı tercih edilmelidir.					
Herhangi bir mali desteğe ihtiyaç olduğunda kredi kullanmak yerine öncelikle aileden, akrabalardan, arkadaşlardan borç alma tercih edilmelidir.					
Borçlanarak mal ve hizmet almak yerine para biriktirerek mal ve hizmet alma tercih edilmelidir.					
Mal ve hizmet almak için kredi günümüz yaşam tarzının vazgeçilmez bir parçasıdır.					
Herhangi bir mali desteğe ihtiyaç olduğunda kredi kullanmak diğer yollardan daha maliyetli olduğu için çok mecbur kalınmadıkça tercih edilmemelidir.					
Yeterli mali imkan yoksa sadece ev, araba vb. büyük satın alımlar için kredi tercih edilmelidir.					
Yeterli mali imkan yoksa tatil, telefon, tablet vb. düşük tutarlı küçük eşyaların temininde de kredi kullanımı tercih edilebilir.					
Yeterli mali imkan yoksa yaşamdan zevk alınan ürünlere beklemeden sahip olma imkanı sağladığından kredi kullanımı tercih edilebilir.					

#### 4. Bölüm: Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Kredi kullandıktan sonra banka ile anlaşmazlık yaşamam durumunda yasalar benden yana değildir.					
Kredi kullandıktan sonra banka ile anlaşmazlık yaşamam durumunda Mahkeme ve Tüketici Hakem Heyetlerinde hakkımı zor elde ederim.					
Kredi kullandıktan sonra banka ile anlaşmazlık yaşamam durumunda Mahkeme ve Tüketici Hakem Heyetlerinde hakkımı kazanmam uzun zaman alır.					
Kanunlar, bankaları tüketicilerden daha çok korumaktadır.					
Kredi kullandıktan sonra banka ile sorun yaşamam durumunda yasalara göre haklı dahi olsam hukuki olarak bankalar ile uğraşmak zordur.					
6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kredi kullanan tüketicileri yeterli düzeyde korumaktadır.					

#### 5. Bölüm: Tüketici Güveni

Aşağıdaki tabloda verilen ifadelerden kendinize en uygun olan seçeneği işaretleyiniz.

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Kredi kullandığım bankanın, tüketicilere yönelik tüm yükümlülüklerini tam anlamıyla yerine getirdiğini düşünmekteyim.					
Kredi kullandığım bankanın bana verdiği bilgilerin doğru olduğunu ve müşterilere karşı dürüst davrandığını düşünmekteyim					
Kredi kullandığım bankanın sunmayı vaat ettiği bankacılık hizmetlerine her zaman güven duyarım.					
Kredi kullandığım banka, kamuoyuna ve müşterilerine yönelik yanıltıcı bilgilendirmelerde bulunmaz.					
Kredi kullandığım bankanın müşterilerinin kullanımına sunduğu hizmetler tamdır, yerindedir.					
Kredi kullandığım bankanın müşterilerini aldatıcı davranışlarda bulunduğunu düşünüyorum.					

### **6. Bölüm: Kredi Kullanımına Dair Bilinç Düzeyi**

Anketimiz bitmek üzere...

Aşağıda yer alan ifadeleri dikkatle okuyunuz ve kendinize en uygun olan seçeneği işaretleyiniz.

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Kredi kullanmadan önce kredi şartları kapsamında araştırma yapar, çıkan sonuçları karşılaştırırım.					
Kredi tercihimde sadece bankaların uyguladığı efektif faiz oranını (faiz oranı, sigorta ve dosya masrafları dâhil toplam oran) dikkate alırım.					
Kredi tercihimde faiz oranını, efektif faiz oranına kıyasla daha çok dikkate alırım.					
Kredi kullanırken yaptığım anlaşmanın hukuki şartlarını incelerim.					
Kredi kullanırken şartlarına bakmaksızın birden fazla bankaya başvuru yapıp, talebimi ilk kabul eden bankayı tercih ederim.					
Az bilinen/küçük ölçekli bankalar daha düşük faiz oranlı/efektif faiz oranlı kredi kullandırsa bile büyük ve yaygın şube ağı olan bankalardan kredi kullanırım.					
Özel bankalar daha düşük faiz oranlı/efektif faiz oranlı kredi kullandırsa bile kamu bankalarını tercih ederim.					
Yabancı sermayeli bankalar daha düşük faiz oranlı/efektif faiz oranlı kredi kullandırsa bile yerli sermayeli bankaları tercih ederim.					
Kullandığım krediyi ödeyebileceğim en yüksek taksit tutarıyla en kısa zamanda ödeyerek fazla faiz ödemekten kaçınırım.					

### **7. Bölüm: Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi**

Son bölüme gelmiş bulunmaktayız. Şimdiden çok teşekkür ederim. Aşağıda 6502 sayılı Kanun kapsamında verilen ifadeleri dikkatle okuyunuz ve kendinize en uygun olan seçeneği işaretleyin.

		Doğru	Yanlış	Bilmiyorum
1	Kullandığım kredinin bana gerçek maliyeti kredinin efektif yıllık faiz oranında (Yıllık Maliyet Oranında) gösterilir.			
2	Kredime bağlı bir hesap açıldığında yalnızca kredi ile ilgili işlemler yapmam durumunda hesap işletim ücreti alınmaz.			
3	Taksit ödeme tarihinin, tatil gününe denk gelmesi durumunda taksit tarihi otomatik olarak sonraki ilk iş gününe devreder.			
4	Kredi sözleşmesi imzalandıktan sonra banka tarafından anlaşma şartları aleyhime değiştirilemez.			
5	Benim için en az maliyetli kredi, efektif yıllık faiz oranı (yıllık maliyet oranı) en düşük olan kredidir.			
6	Taksitleri vaktinde ödeyememem halinde, gecikme için bileşik faiz (faize faiz uygulanması) uygulanır.			

7	Kredi taksitlerimi erken ödememin bana hiçbir getirisi olmaz/bir şey değiştirmez.			
8	Taksit tarihi 15 Kasım olan taksiti, 16 Kasım'da 1 gün geç ödemem durumunda 2 günlük gecikme faizi uygulanır.			
9	Tüketici/ihtiyaç kredisi borcumun tamamını taksit tarihinde kapatmak istesem, banka benden o taksiti ve kalan ana parayı alarak kredimi kapatır.			
10	Kredi taksidimi bir kere bile geciktirsem, banka kalan tüm borcumun derhal ödenmesini talep edebilir.			
11	Kredi borcumu ödeyemeyip gecikmem/temerrüde düşmem durumunda banka, istediği oranda gecikme faizi uygulayabilir.			
12	Mal veya hizmeti satın alacağım satıcı tarafından belirli bir bankaya yönlendirilerek kredi kullanmam durumunda, (bağlı kredi) mal veya hizmetin bana sunulmaması halinde bankanın herhangi bir sorumluluğu yoktur.			
13	Kredi kullanımına ilişkin banka ile hukuki anlaşmazlık yaşamam durumunda Tüketici Hakem Heyetine başvurabilirim.			
14	İmzaladığım tüketici kredisi sözleşmesinde akdî faiz oranı bilgisi yoksa bankaya faiz ödemek zorunda değilim.			
15	Banka, erken ödeme indirimini hesaplarken en az ödeme planında belirlediği faiz oranından indirim yapmak zorundadır.			
16	İmzaladığım ihtiyaç/tüketici kredisi sözleşmesinden 14 gün içinde mazeret sunmadan ve ceza ödmeden cayma hakkım vardır.			
17	Kredi alırken hayat sigortası yaptırmak hukuki bir zorunluluktur.			
18	Konut kredisi kullanırken zorunlu doğal afet sigortası (DASK) yaptırmak hukuki bir zorunluluktur.			
19	Konut kredisinin taksitlerinin bir kısmını erken ödemem veya krediyi erken kapamam durumunda benden herhangi bir ceza/komisyon/tazminat alınmaz.			
20	İhtiyaç/tüketici kredisinin taksitlerinin bir kısmını erken ödemem veya krediyi erken kapamam durumunda benden herhangi bir ceza/komisyon/tazminat alınmaz.			
21	İhtiyaç/tüketici kredisi kullanırken bankaların alacağı ücret ve masraf tutarının toplamı kredi anaparasının binde beşini geçemez.			
22	Konut kredisinde, erken taksit ödemesi yapmam durumunda bankanın talep edeceği erken ödeme tazminatı, erken ödeme nedeni ile yapılacak faiz indirimini aşabilir.			

Anketi başarıyla tamamladınız. Katılımınız için teşekkür ederim.

## EK 4. BELİRTKE TABLOSU

	<b>Madde</b>	<b>Dayanak Maddesi</b>	<b>Dayanak Maddesi</b>
1	Kullandığım kredinin bana gerçek maliyeti kredinin efektif yıllık faiz oranında (Yıllık Maliyet Oranında) gösterilir.	6502 Sayılı Kanun Md. 25/2	
2	Kredime bağlı bir hesap açıldığında yalnızca kredi ile ilgili işlemler yapmam durumunda hesap işletim ücreti alınmaz.	6502 Sayılı Kanun Md. 31/1-Md.39/1	
3	Taksit ödeme tarihinin, tatil gününe denk gelmesi durumunda taksit tarihi otomatik olarak sonraki ilk iş gününe devreder.	6098 Sayılı Kanun Md. 93	
4	Kredi sözleşmesi imzalandıktan sonra banka tarafından anlaşma şartları aleyhime değiştirilemez.	6502 Sayılı Kanun Md. 4/2	
5	Benim için en az maliyetli kredi, efektif yıllık faiz oranı (yıllık maliyet oranı) en düşük olan kredidir.	Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği Md. 14	
6	Taksitleri vaktinde ödeyememem halinde, gecikme için bileşik faiz (faize faiz uygulanması) uygulanır.	6502 Sayılı Kanun Md. 4/7	
7	Kredi taksitlerimi erken ödememin bana hiçbir getirisi olmaz/bir şey değiştirmez.	6502 Sayılı Kanun Md. 27 – Md. 37	
8	Taksit tarihi 15 Kasım olan taksiti, 16 Kasım'da 1 gün geç ödemem durumunda 2 günlük gecikme faizi uygulanır.	Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği Md. 18/3	Konut Finansmanı Sözleşmeleri Yönetmeliği Md. 13/3
9	Tüketici/ihtiyaç kredisi borcumun tamamını taksit tarihinde kapatmak istesem, banka benden o taksiti ve kalan ana parayı alarak kredimi kapatır.	Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği Md. 16	
10	Kredi taksidimi bir kere bile geciktirsem, banka kalan tüm borcumun derhal ödenmesini talep edebilir.	Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği Md. 18/3	Konut Finansmanı Sözleşmeleri Yönetmeliği Md. 13/3
11	Kredi borcumu ödeyemeyip gecikmem/temerrüde düşmem durumunda banka, istediği oranda gecikme faizi uygulayabilir.	Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği Md. 18/2	Konut Finansmanı Sözleşmeleri Yönetmeliği Md. 13/3
12	Mal veya hizmeti satın alacağım satıcı tarafından belirli bir bankaya yönlendirilerek kredi kullanmam durumunda, (bağlı kredi) mal veya hizmetin bana sunulmaması halinde bankanın herhangi bir sorumluluğu yoktur.	6502 Sayılı Kanun Md. 30 – Md. 35	
13	Kredi kullanımına ilişkin banka ile hukuki anlaşmazlık yaşamam durumunda Tüketici Hakem Heyetine başvurabilirim.	6502 Sayılı Kanun Md. 66	
14	İmzaladığım tüketici kredisi sözleşmesinde akdî faiz oranı bilgisi yoksa bankaya faiz ödemek zorunda değilim.	Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği Md. 22/2	
15	Banka, erken ödeme indirimini hesaplarken en az ödeme planında belirlediği faiz oranından indirim yapmak zorundadır.	Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği Md. 16/2-17/2	Konut Finansmanı Sözleşmeleri Yönetmeliği Md. 11/2

16	İmzaladığım ihtiyaç/tüketici kredisi sözleşmesinden 14 gün içinde mazeret sunmadan ve ceza ödemedem cayma hakkım vardır.	6502 Sayılı Kanun Md. 24/1	
17	Kredi alırken hayat sigortası yaptırmak hukuki bir zorunluluktur.	6502 Sayılı Kanun Md. 29 Md. 38	
18	Konut kredisi kullanırken zorunlu doğal afet sigortası (DASK) yaptırmak hukuki bir zorunluluktur.	6305 Sayılı Kanun Md. 10	
19	Konut kredisinin taksitlerinin bir kısmını erken ödemem veya krediyi erken kapamam durumunda benden herhangi bir ceza/komisyon/tazminat alınmaz.	Konut Finansmanı Sözleşmeleri Yönetmeliği Md. 11/4	
20	İhtiyaç/tüketici kredisinin taksitlerinin bir kısmını erken ödemem veya krediyi erken kapamam durumunda benden herhangi bir ceza/komisyon/tazminat alınmaz.	Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği Md. 16- Md. 17	
21	İhtiyaç/tüketici kredisi kullanırken bankaların alacağı ücret ve masraf tutarının toplamı kredi anaparasının binde beşini geçemez.	Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ Md. 10/1	
22	Konut kredisinde, erken taksit ödemesi yapmam durumunda bankanın talep edeceği erken ödeme tazminatı, erken ödeme nedeni ile yapılacak faiz indirimini aşabilir.	Konut Finansmanı Sözleşmeleri Yönetmeliği Md. 11/4	



**EK 5. KATILIMCILARIN KREDİ KULLANIMINA DAİR MEVZUAT BİLGİ DÜZEYİ TESTİ  
MADDELERİNE İLİŞKİN CEVAP DAĞILIMI**

	Boş		Bilmiyorum		Doğru		Yanlış	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Kullandığım kredinin bana gerçek maliyeti, kredinin efektif yıllık faiz oranında (Yıllık Maliyet Oranında) gösterilir.	1	0,2%	266	50,4%	229	43,4%	32	6,1%
Kredime bağlı bir hesap açıldığında yalnızca kredi ile ilgili işlemler yapmam durumunda hesap işletim ücreti alınmaz.	3	0,6%	258	48,9%	163	30,9%	104	19,7%
Taksit ödeme tarihinin, tatil gününe denk gelmesi durumunda taksit tarihi otomatik olarak sonraki ilk iş gününe devreder.	9	1,7%	69	13,1%	428	81,1%	22	4,2%
Kredi sözleşmesi imzalandıktan sonra banka tarafından anlaşma şartları aleyhime değiştirilemez.	2	0,4%	152	28,8%	341	64,6%	33	6,3%
Benim için en az maliyetli kredi, efektif yıllık faiz oranı (yıllık maliyet oranı) en düşük olan kredidir.	6	1,1%	272	51,5%	212	40,2%	38	7,2%
Taksitleri vaktinde ödeyememem halinde, gecikme için bileşik faiz (faize faiz uygulanması) uygulanır.	6	1,1%	260	49,2%	198	37,5%	64	12,1%
Kredi taksitlerimi erken ödememin bana hiçbir getirisi olmaz/bir şey değiştirmez.	9	1,7%	125	23,7%	90	17,0%	304	57,6%

Taksit tarihi 15 Kasım olan taksiti, 16 Kasım'da (1 gün gecikmeli) ödemem durumunda 2 günlük gecikme faizi uygulanır.	3	0,6%	309	58,5%	90	17,0%	126	23,9%
Tüketici/ihtiyaç kredisi borcumun tamamını taksit tarihinde kapatmak istesem, banka benden o taksiti ve kalan ana parayı alarak kredimi kapatır.	5	0,9%	295	55,9%	151	28,6%	77	14,6%
Kredi taksidimi bir kere bile geciktirsem, banka kalan tüm borcumun derhal ödenmesini talep edebilir.	10	1,9%	219	41,5%	93	17,6%	206	39,0%
Kredi borcumu ödeyemeyip gecikmem/temerrüde düşmem durumunda banka, istediği oranda gecikme faizi uygulayabilir.	6	1,1%	155	29,4%	22	4,2%	345	65,3%
Mal veya hizmeti satın alacağım satıcı tarafından belirli bir bankaya yönlendirilerek kredi kullanmam durumunda, (bağlı kredi) mal veya hizmetin bana sunulmaması halinde bankanın herhangi bir sorumluluğu yoktur.	3	0,6%	306	58,0%	84	15,9%	135	25,6%
Kredi kullanımına ilişkin banka ile hukuki anlaşmazlık yaşamam durumunda Tüketici Hakem Heyetine başvurabilirim.	5	0,9%	51	9,7%	456	86,4%	16	3,0%
İmzaladığım ihtiyaç/tüketici kredisi sözleşmesinde akdî faiz oranı bilgisi yoksa bankaya faiz ödemek zorunda değilim.	1	0,2%	228	43,2%	68	12,9%	231	43,8%
Banka, erken ödeme indirimini hesaplarken en az ödeme planında belirlediği faiz oranından indirim yapmak zorundadır.	2	0,4%	304	57,6%	160	30,3%	62	11,7%

İmzaladığım ihtiyaç/tüketici kredisi sözleşmesinden 14 gün içinde mazeret sunmadan ve ceza ödemedem cayma hakkım vardır.	0	0,0%	200	37,9%	148	28,0%	180	34,1%
Kredi alırken hayat sigortası yaptırmak hukuki bir zorunluluktur.	7	1,3%	139	26,3%	260	49,2%	122	23,1%
Konut kredisi kullanırken zorunlu doğal afet sigortası (DASK) yaptırmak hukuki bir zorunluluktur.	3	0,6%	75	14,2%	425	80,5%	25	4,7%
Konut kredisinin taksitlerinin bir kısmını erken ödemem veya krediyi erken kapamam durumunda benden herhangi bir ceza/komisyon/tazminat alınmaz.	6	1,1%	268	50,8%	104	19,7%	150	28,4%
İhtiyaç/tüketici kredisinin taksitlerinin bir kısmını erken ödemem veya krediyi erken kapamam durumunda benden herhangi bir ceza/komisyon/tazminat alınmaz.	3	0,6%	274	51,9%	168	31,8%	83	15,7%
İhtiyaç/tüketici kredisi kullanırken bankaların alacağı ücret ve masraf tutarının toplamı, kredi anaparasının binde beşini geçemez.	0	0,0%	382	72,3%	121	22,9%	25	4,7%
Konut kredisinde, erken taksit ödemesi yapmam durumunda bankanın talep edeceği erken ödeme tazminatı, erken ödeme nedeni ile yapılacak faiz indirimini aşabilir.	1	0,2%	397	75,2%	43	8,1%	87	16,5%