

## Tüketicilerin Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algıları ile Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeylerine İlişkin Ampirik Bir Araştırma<sup>1</sup> (An Empirical Research on Consumers' Perceptions of Legal Rights in Credit Usage and Their Level of Knowledge of the Legislation Regarding Credit Utilization)

Alper ÇOŞKUN <sup>a</sup> Arzu ŞENER <sup>b</sup>

<sup>a</sup> Ticaret Bakanlığı, Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı, Ankara, Türkiye. [alp.coskun@ticaret.gov.tr](mailto:alp.coskun@ticaret.gov.tr)

<sup>b</sup> Hacettepe Üniversitesi, Aile ve Tüketici Bilimleri Bölümü, Ankara, Türkiye. [asener@hacettepe.edu.tr](mailto:asener@hacettepe.edu.tr)

### MAKALE BİLGİSİ

### ÖZET

#### Anahtar Kelimeler:

Kredi Kullanımı  
Tüketici Algıları  
Mevzuat

Gönderilme Tarihi 8 Kasım 2021

Revizyon Tarihi 17 Mart 2022

Kabul Tarihi 22 Mart 2022

#### Makale Kategorisi:

Araştırma Makalesi

**Amaç** – Bu çalışmada bazı sosyo-ekonomik ve demografik değişkenlerin, tüketicilerin kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algıları ile kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeylerine etkisi incelenmiştir.

**Yöntem** – 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 ile gerçekleştirilmiştir. Nicel araştırma yöntemlerinden tarama modeli kullanılarak gerçekleştirilen bu çalışmada, tüketicilerin kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algıları ile kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyleri; cinsiyet, eğitim ve gelir düzeyi açısından değerlendirilmiştir. Elde edilen verilerin istatistiksel analizinde SPSS 26.0 istatistik paket programı kullanılmıştır.

**Bulgular** – Araştırma sonuçlarına göre katılımcıların kredi kullanımında yasal haklara ilişkin olumlu algılarının yüksek olmadığı, orta düzeyde olduğu ayrıca katılımcıların genel anlamda mevzuat bilgi düzeylerinin düşük olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır. Çalışma sonucunda ilgili mevzuatın temel unsurları sayılabilecek ve kredi kullanımı ile ödeme sürecinde tüketicileri yakından etkileyebilecek konularda dahi, katılımcıların bilgi seviyelerinin oldukça düşük olduğu anlaşılmıştır.

**Tartışma** –Türkiye’de özellikle son yıllarda tüketici kredilerinin kullanımında artış yaşanmıştır. Bu süreçte yasal haklarının farkında olmayan tüketiciler rasyonel olmayan tercihlerde bulunabilmekte ve bu durumda sonuç olarak tüketicilerin kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algılarını etkileyebilmektedir.

### ARTICLE INFO

### ABSTRACT

#### Keywords:

Credit Utilization  
Consumers' Perceptions  
Legislation

Received 8 November 2021

Revised 17 March 2022

Accepted 22 March 2022

#### Article Classification:

Research Article

**Purpose** – In this study, the effects of some socio-economic and demographic variables on consumers' perceptions of legal rights in using credit and the level of knowledge of legislation on credit usage were examined.

**Design/methodology/approach** – The research was carried out with a total of 528 participants, 276 men and 252 women, who live in Turkey and have used fixed-rate consumer or housing finance loans in Turkish Lira at least once. In this study, which was carried out using the scanning model, which is one of the quantitative research methods, the perceptions of consumers about legal rights in the use of credit and the level of knowledge of the legislation on the use of credit; evaluated in terms of gender, education and income level. SPSS 26.0 statistical package program is used in the statistical analysis of the obtained data.

**Findings** – According to the results of the research, it was concluded that the positive perceptions of the participants regarding the legal rights in the use of credit were not high, they were at a moderate level, and the level of knowledge of the legislation in general was low. As a result of the study, it has been understood that the level of knowledge of the participants is quite low, even on issues that can be considered as the basic elements of the relevant legislation and that can closely affect consumers in the use of credit and payment process.

**Discussion** – There has been an increase in the use of consumer loans in Turkey, especially in recent years. In this process, consumers who are not aware of their legal rights may make irrational choices, and in this case, they may eventually affect consumers' perceptions of legal rights in the use of credit.

<sup>1</sup> Bu çalışma; “Türkiye’de Tüketiciler Açısından Kredi Uygulamalarına ve Mevzuata İlişkin Genel Değerlendirme” başlıklı doktora tezinin ilgili bölümleri yeniden ele alınarak hazırlanmıştır.

#### Önerilen Atıf/ Suggested Citation

Coşkun, A., Şener, A. (2022). Tüketicilerin Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algıları ile Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeylerine İlişkin Ampirik Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 14 (1), 605-620.

## 1. Giriş

Günümüzde tüketicilerin herhangi bir nakit ihtiyacının olması durumunda kredi kullanmaları olağan karşılanır olmuş, kredi kullanımı çoğu birey için neredeyse ilk tercih haline gelmiştir. 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 zorlaştırmakta ayrıca kredi kullanım sürecinde tüketicilerin kredi kullanımına dair yasal haklara ilişkin algıları ve tüketici güveni gibi maddi olmayan unsurlarda etkili olabilmektedir.

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 bağlamda 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 sonucunda kredi kullanım sürecinde tüketicinin korunması olgusunun önemli ölçüde tüketicilerin mevduatlarının güvence altına alınması olarak algılanmasına ve bu uygulamanın yeterli görülmesine sebep olmuştur (BDDK, 2014, s. 42).

Günümüzde tüketicilerin korunmasının önemi bilinse de Türkiye’de mevzuatta 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 korunmasının değerlendirilmesi bağlamında günümüzde başta kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, zararlarını tazmin edici hususları düzenlemek amacıyla yayımlanan 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun olmak üzere ilgili mevzuat ile idari kurum ve kuruluşların uygulamadaki başarısının incelenmesi gerekmektedir. Bu sebeple konunun tüketicilerin kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algıları ile kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyleri bağlamında da ele alınması önemlidir. Bu sebeple bu çalışmada konut ve tüketici kredileri bağlamında, kredi kullanan tüketicilerin kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algıları ile kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyleri araştırılmış ve elde edilen bilgiler ışığında mevcut durumunun ortaya konularak sistemin sağlıklı işleyişine katkı sağlamaya yönelik öneriler sunulması amaçlanmıştır.

## 2. Kavramsal Çerçeve

Tüketicinin korunması konusunda yapılan çalışmalar incelendiğinde, Avrupa Birliği’ne üye ülkelerdeki çalışmaların genellikle Avrupa Birliği’ne üye ülkelerin iç mevzuatlarının birbirleri ile karşılaştırılması biçiminde olduğu görülmüştür (Bikić ve Petrovic, 2011; Klapper vd. 2013; Tırlea, 2015). Ülkemizde yapılan çalışmaların ise Avrupa Birliği müktesebatıyla meri mevzuatın uyumlaştırılması ve ayrıca tüketici 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.

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.

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.

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.

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 yürütülen 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.

### 3. Yöntem

#### 3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

Bu çalışmada konut ve ihtiyaç kredileri özelinde; kredi kullanan tüketicilerin kredi kullanımına ilişkin temel bilgi düzeyinin belirlenmesi ve yasal yükümlülüklerini yerine getirme ve uygulama açısından bankaların mevcut durumuna ilişkin tüketici algısının ortaya konulması, tüketicilerin konuya ilişkin hakları konusunda genel bilgi düzeyinin ortaya konularak tüketicileri bilgilendirici ve koruyucu çeşitli öneriler getirilmesi amaçlanmaktadır. Araştırmanın genel amaçları doğrultusunda aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır:

H1: Kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı demografik faktörlere göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H1a: Eğitim düzeyi ile kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı arasında anlamlı bir fark vardır.

H1b: Cinsiyet ile kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı arasında anlamlı bir fark vardır.

H1c: Yaş ile kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı arasında anlamlı bir fark vardır.

H1d: Meslek ile kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı arasında anlamlı bir fark vardır.

H2: Kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi demografik faktörlere göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H2a: Cinsiyet ile kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır.

H2b: Eğitim düzeyi ile kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır.

H2c: Yaş ile kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır.

H2d: Aylık toplam hane geliri ile kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır.

H2e: Meslek ile kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır.

H3: Kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ile kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

### 3.2. Evren ve Örneklem

Araştırma bölgesi olarak Türkiye geneli alınmıştır. 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 bütün tüketicilere ulaşılması mümkün olmadığından olabildiğince sosyo-kültürel ve sosyoekonomik özellikleri farklılık gösteren 528 birey araştırma kapsamına alınmıştır. Anket çalışması, elektronik posta adresi ve çeşitli elektronik iletişim uygulamaları üzerinden, 18 Haziran 2019 ile 31 Ocak 2020 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

### 3.3. Veri Toplama Araçları

Veri toplamak amacıyla 4 bölümden oluşan bir soru formu hazırlanmıştır. Daha önce benzer çalışmalara rastlanılmadığından dolayı, soru formu bu çalışmanın amacı doğrultusunda geliştirilmiştir. Bu araştırmanın verileri aşağıda sunulan veri toplama araçlarıyla elde edilmiştir:

**Katılımcılara İlişkin Sosyo-Ekonomik ve Demografik Bilgiler:** Katılımcıların sosyoekonomik düzeylerini, demografik ve tanımlayıcı bilgilerini ölçmek amacıyla hazırlanan soru formu; cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, çalışma durumu, meslek, bireysel aylık net gelir ile maaş, kira, faiz vb. gelirlerden oluşan aylık toplam hane geliri bilgilerini içeren toplam 8 sorudan oluşmaktadır.

**Kredi Kullanımına İlişkin Bilgiler:** Tüketicilerin kredi kullanımlarına dair bilgilerini elde edebilmek adına bu bölümde toplam 14 soru sorulmuştur.

**Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Ölçeği:** Katılımcıların kredi kullanımı sürecinde yasal haklara ilişkin algıları, konu ile ilgili belirlenen 6 ifadeye verdikleri cevaplarından aldıkları puanlar üzerinden değerlendirilmiştir. 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 Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Yeterliği değeri ,787 ve Bartlett’in Küresellik testi ise  $\chi^2(10) = 609,212$ ,  $p < .001$  sonucu ile anlamlı çıkmıştır. 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. ölçeğe ait Cronbach  $\alpha$  değeri ,77 olarak bulunmuştur.

**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. 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 değerlendirilmiştir. Testin içerik geçerliliği, ilgili mevzuata dayalı hazırlandığından sağlanmıştır. Güvenirliği açısından da madde analizi yapılarak her bir maddenin zorluk ve ayırt edicilik katsayıları incelenmiştir. Madde analizi sonuçları incelendiğinde zorluk katsayılarının en yüksek 0,86, en düşük ise 0,12 olduğu gözlemlenmiştir. İlgili teste kolay sorular bulunurken aynı zamanda aynı miktarda zor sorularda bulunmuştur. Ortalama ayırt edicilik katsayısı 0,44, madde toplam puan korelasyonu da 0,48 olarak, testin güvenilirlik katsayısı ,83 olarak bulunmuştur. Testten 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.

### 3.4. Verilerin Analizi

Katılımcıların sosyo-ekonomik 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. Verilerin karşılaştırılmasında 0.05 düzeyinde anlamlılık aranmıştır.

#### 4. Bulgular

Araştırmaya toplamda 528 kişi gönüllü olarak katılmıştır. 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.

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

Katılımcıların kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ölçeğinde yer alan her bir maddeye verdikleri cevapların frekans ve yüzdelik dağılımları ile puan ortalamaları Tablo 1'de görülmektedir. Ölçeğe ilişkin genel puan hesaplanırken her maddeye katılımcıların verdikleri puanlar ve faktör analizi sonucunda çıkan yük değerleri çarpılmış ve bu çıkan değerlerin hepsi toplanmıştır.

**Tablo 1. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Ölçeği Maddelerine İlişkin Cevap Dağılımı**

	$\bar{X}$	1		2		3		4		5	
		Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Madde 1. Kredi kullandıktan sonra banka ile anlaşmazlık yaşamam durumunda yasalar benden yana değildir.	3,3	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	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	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	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	9	1,70	83	15,72	223	42,23	148	28,03	65	12,31

\* Ters maddeler

Kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ölçeği maddeleri arasında katılımcıların 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 katılıyorum: %3,6) olarak belirlenmiştir.

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

Kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi testinden katılımcıların almış oldukları toplam puanlar hesaplanmış ve sonuçlar Tablo 2’de sunulmuştur.

**Tablo 2. 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

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 yüzde dağılımı incelendiğinde katılımcıların genel anlamda mevzuat bilgi düzeylerinin düşük olduğu görülmektedir. 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 kullanımı 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 3).

**Tablo 3. 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 ödeyememem halinde, gecikme için bileşik faiz (faize faiz uygulanması) uygulanır.	,12	,33	464	87,88	64	12,12
Madde 7. Kredi taksitlerimi erken ödememem 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 anaparayı alarak kredimi kapatır.	,29	,45	377	71,40	151	28,60

Madde 10. Kredi taksitimi 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

### 4.3. 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.

#### 4.3.1. 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 ilkököl ve altı ( $\bar{X} = 12,27$ ,  $SS = 1,45$ ) en düşük olduğu grup ise yükseköğrenim ( $\bar{X} = 10,28$ ,  $SS = 2,52$ ) grubudur (Tablo 4).

**Tablo 4. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Puan Ortalamaları ile ANOVA Testi ve Çoklu Karşılaştırma Testi (Scheffe Testi) Sonuçları**

Eğitim Düzeyi	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Fark/Scheffe Testi
İlkökol ve altı	43	12,2717	1,451779	29,891	0,000	1-4, 2-4 ve 3-4
Ortaokul	82	12,0500	1,597568			
Lise	159	11,9003	1,684566			
Yüksek Öğrenim	244	10,2818	2,524752			

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  $\eta^2 = ,146$ ). 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

#### 4.3.2. 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 5).

**Tablo 5. Cinsiyete Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Puan Ortalamaları ile Bağımsız T-Testi Sonuçları**

Cinsiyet	N	$\bar{X}$	SS	t	SD	p	Kısmi $\eta^2$
Erkek	276	10,81	2,42	-4,327	519,946	,000	,034
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.

#### 4.3.3. 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 6).

**Tablo 6. Yaşa Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Puan Ortalamaları ile ANOVA Testi ve Çoklu Karşılaştırma Testi (Dunnett C Testi) Sonuçları**

Yaş	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Fark/ Dunnett C Testi
30 yaş ve altı	141	11,62	1,80	12,910	,000	1-2, 1-3, 2-4, 2-5, 3-4 ve 3-5
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			

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  $\eta^2 = ,090$ ).

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.

#### 4.3.4. 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 ortalamaya ( $\bar{X} = 10,77$ ,  $SS = 2,33$ ) sahip olduğu bulunmuştur (Tablo 7).



**Tablo 7. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı Puan Ortalamaları ile ANOVA Testi ve Çoklu Karşılaştırma Testi (Scheffe Testi) Sonuçları**

Meslek	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Fark/Scheffe Testi
Çalışmıyor (İşsiz, Ev Hanımı, Öğrenci)	42	11,51	1,87	3,358	,019	-
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 ( $F(3, 524) = 3,358, p < .05, \text{kısmi } \eta^2 = .019$ ).

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.

#### 4.4. 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.

##### 4.4.1. Cinsiyete Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi

Katılımcıların cinsiyete göre kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi testi puan ortalamalarının sunulduğu Tablo 8 incelendiğinde görüleceği üzere kadınların puan ortalamaları ( $\bar{X} = 7,11, SS = 3,39$ ) erkeklerden ( $\bar{X} = 10,21, SS = 5,05$ ) düşüktür.

**Tablo 8. Cinsiyete Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Puan Ortalamaları ile Bağımsız T-Testi Sonuçları**

Cinsiyet	N	$\bar{X}$	SS	t	SD	p	Kısmi $\eta^2$
Erkek	276	10,21	5,05	8,331	483,931	,000	,113
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 ( $t(483,931) = 8,331, p < .001, \text{kısmi } \eta^2 = .113$ ). Diğer bir ifade ile 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.

##### 4.4.2. 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 9).

**Tablo 9. Eğitim Düzeyine Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Puan Ortalamaları ile ANOVA Testi ve Çoklu Karşılaştırma Testi (Scheffe Testi) Sonuçları**

Eğitim Düzeyi	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Fark/Scheffe Testi
İlkokul ve altı	43	5,44	2,58	70,969	,000	1-4, 2-4 ve 3-4
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  $\eta^2 = ,289$ ). 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.

#### 4.4.3. 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 10).

**Tablo 10. Yaşa Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Puan Ortalamaları ile ANOVA Testi ve Çoklu Karşılaştırma Testi (Dunnett C Testi) Sonuçları**

Yaş	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Fark/ Dunnett C Testi
30 yaş ve altı	141	7,68	3,38	18,992	,000	1-2, 1-3, 1-5, 2-4, 2-5, 3-4 ve 3-5
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			

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. 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.

#### 4.4.4. 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 11).

**Tablo 11. Aylık Toplam Hane Gelirine Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Puan Ortalamaları ile ANOVA Testi ve Çoklu Karşılaştırma Testi (Dunnett C Testi) Sonuçları**

Aylık Toplam Hane Geliri *	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Fark/ Dunnett C Testi
Düşük	329	7,95	4,08	14,464	,000	1-2 ve 1-3
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. Aylık toplam hane geliri açısından katılımcıların kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeylerindeki 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.

#### 4.4.5. 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 12).

**Tablo 12. Meslek Gruplarına Göre Kredi Kullanımına Dair Mevzuat Bilgi Düzeyi Puan Ortalamaları ile ANOVA Testi ve Çoklu Karşılaştırma Testi (Dunnett C Testi) Sonuçları**

Meslek	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Fark/Dunnett-C Testi
Çalışmıyor (İşsiz, Ev Hanımı, Öğrenci)	42	6,74	3,42	11,665	,000	1-2, 1-4, 2-3 ve 2-4,
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.

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.

#### 4.5. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı ile 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 13). Etki değeri açısından incelemek için korelasyon

katsayının karesi alınmış ve sonuç ,162 çıkmıştır. Bu değer iki değişken arasında ortak olan varyans değerinin %16,2 olduğunu göstermektedir.

**Tablo 13. Kredi Kullanımında Yasal Haklara İlişkin Algı ile 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

n = 528 \* p < .05, \*\* p < .01

## 5. Sonuç ve Tartışma

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.

Çalışmada, yükseköğrenim mezunlarının (10,28); lise (11,90), ortaokul (12,05) ve ilkokul ve daha az öğrenim görenlere göre (12,27) göre kredi kullanımına ilişkin yasal haklar konusunda anlamlı düzeyde daha olumlu algıya sahip olduğu bulunmuştur (p < .01) (H1a: 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.

Çalışmada kadınların (11,64) erkeklere (10,81) göre kredi kullanımında yasal haklar konusunda anlamlı düzeyde daha olumsuz algıya sahip olduğu bulunmuştur (p<.001) (H1b: 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.

Çalışmada; 31-50 yaş aralığında bulunan katılımcıların yasal haklara ilişkin algı puanının bütün yaş gruplarına göre anlamlı şekilde daha düşük düzeyde olduğu görülmüştür ( $p < .01$ ) (H1c: 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.

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 ( $p < .05$ ) (H1d: Kabul).

Meslek grubuna göre kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ölçeği puan ortalamaları arasında 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. 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.

Çalışma sonucuna göre kadınların (7,11) kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi erkeklere (10,21) göre anlamlı derecede daha düşük bulunmuştur ( $p < .001$ ) (H2a: 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.

Çalışma sonucuna göre kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyinin yükseköğrenim mezunu olan katılımcılarda (11,36), ilkökul mezunu ve daha az öğrenim görmüş (5,44), ortaokul (6,23) ve lise mezunu (6,86) olan katılımcılardan anlamlı derecede daha yüksek olduğu anlaşılmıştır ( $p < .001$ ) (H2b: 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.

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 ( $p < .01$ ) (H2c: 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.

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 ( $p < .01$ ) (H2d: Kabul). Haneye giren toplam aylık gelirin kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi üzerindeki etkisi artan gelirle birlikte eğitim düzeyinin de artmasıyla açıklanabilmektedir.

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 ( $p < .01$ ) (H2e: Kabul). Devlet memurlarının kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyinin yüksek çıkması örneklem grubundaki memurların eğitim düzeyinin yüksek olması ile açıklanabilir.

Kredi kullanımında yasal haklara ilişkin algı ile kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi arasında orta düzeyde, ters yönde anlamlı bir ilişki saptanmış ( $r = -.403$ ) (H3: 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 olumlu algının arttığını ifade etmektedir.

Bu sonuç ayrıca kredi kullanımına dair mevzuat bilgi düzeyi yükseldikçe yasaların yeterli olduğuna dair inanın da arttığı şeklinde de izah edilebilir. 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 olumlu algının da yükseleceği ileri sürülebilir.

Tüketicilerin finansal eğitim düzeyinin yükseltilmesi için tüketicilerin eğitimi, erken çocukluk döneminden başlayan ve yaşam boyu devam eden bir süreç olarak düşünülmeli, eğitim sürecinin her aşamasında öğretmenleri, öğrencileri ve aileleri de kapsayacak şekilde bir bütün olarak ele alınmalıdır (Hayta, 2009, s. 150). Bu noktada tüketicilerin kredi talebini etkileyen finansal problemlerini çözmelerine yardımcı olacak, kredi kullanımından önce veya problem yaşadıklarında başvuracakları danışma merkezlerinin kurulması durumunda tüketicilerin düşük finansal bilgi düzeyinin sebep olduğu olumsuz sonuçlar azaltılabilir. Kredi kullanımına dair mevzuat bilgi ve bilinç düzeyinin yükseltilmesi için cep telefonu ve tablet kullanımının arttığı günümüzde tüm yaş grupları için finansal okuryazarlık ve tüketici hakları eğitimlerini, ilgili kamu kuruluşları ve bankalar tarafından geliştirilecek çeşitli uygulamalar ve oyunlar ile eğlenceli hale getirmek ve aynı zamanda tüketicilerin farkında olmadan öğrenmelerini sağlamak mümkün olabilir.

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 zorunlu tutularak tüketicilerin bilgi ve bilinç düzeylerini yükseltilmesine katkı sağlanabilir.

Ayrıca tüketicinin korunmasına dair yasal haklara ilişkin genel olarak olumsuz algının sebepleri arasında sektör hakkında şikayet sitelerinde sıkça bankalara dair paylaşımlar yapılması etkili olabilir. Ülkemizde tüketicilerin şikayetlerini paylaştıkları şikayet ve şikayetlerinin yayınlandığı sitelerle ilgili genel düzenlemelerin dışında özel düzenlemeler bulunmamaktadır. Bu noktada mevzuatta 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.

### Kaynakça

- Almenberg, J. & Säve-Söderbergh, J. (2011). Financial literacy and retirement planning in Sweden. *Journal of Pension Economics and Finance*, 10(04), 585-598.
- 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.
- Barmaki, N. (2015) *Üniversite öğrencilerinin finansal okuryazarlık düzeylerini belirlemeye yönelik bir araştırma: Hacettepe Üniversitesi örneği* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Hacettepe 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.
- 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
- 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.
- 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.
- 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.
- 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 itibarıyla bilinçli tüketim ve bilinçli tüketiciye ilişkin bir saha araştırması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 9(1-2), 153-178.
- Hayta, A. (2009). Sürdürülebilir tüketim davranışının kazanılmasında tüketici eğitiminin rolü. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 10(3), 143-151.
- Karakuş, T.F. (2019). *Genel olarak finansal okuryazarlık ve İslami finansal okuryazarlık: Adana İli'nde bir araştırma* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Çukurova Üniversitesi.
- 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.

- 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.
- Kuyumcu, O. (2018). Finansal okuryazarlığın makroekonomik önemi ve ülkemizde finansal okuryazarlık düzeyinin belirlenmesi: Bursa ili uygulaması [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Uludağ Üniversitesi.
- Markovich, C. A. & DeVaney, S.A. (1997). College seniors' personal finance knowledge and practices. *Journal of Family and Consumer Sciences*, 89(3), 61-65.
- 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.
- Pamukçuoğlu, K. (2019). *Medyanın finansal okuryazarlık üzerindeki etkisi* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Hacettepe Üniversitesi.
- Sarıgül, H. (2014). A survey of financial literacy among university students. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (64), 207-224.
- Tırlea, M.R. (2015). The specific of the consumer's European right of bank credit. *Management Intercultural*, (33), 139-143.