

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ
DİLEKÇE KOMİSYONU
TÜRKİYE'DE FİNANSAL OKURYAZARLIĞIN YAYGINLAŞTIRILMASI VE DÜZEYİNİN ARTIRILMASI
ALT KOMİSYONU TUTANAKLARI

----0----

4 Şubat 2025 Salı

----0----

KONU

- Alt Komisyon Başkanı Sunay Karamık'ın, alt komisyonun bugüne kadar yaptığı çalışmalara ve bugünkü gündemine ilişkin açıklaması

- Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü Avni Dilber'in, Türkiye'de finansal okuryazarlığın artırılmasına yönelik çalışmalar, finansal hizmetlere ilişkin yasal düzenlemeler ve Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünün bu alandaki çalışmaları hakkında sunumu

- KOSGEB İnsan Kaynakları Dairesi Başkanlığı Yetkinlik Geliştirme Müdürü Gültekin Deniz'in, KOSGEB'in vizyonu, toplumdaki finansal okuryazarlığın ve KOBİ'lerin finansal okuryazarlığının artırılmasına yönelik çalışmaları hakkında sunumu

4 Şubat 2025 Salı
BİRİNCİ OTURUM
Açılma Saati: 15.30
BAŞKAN: Sunay KARAMIK (Adana)

-----0-----

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Dilekçe Komisyonu Türkiye'de Finansal Okuryazarlığın Yaygınlaştırılması ve Düzeyinin Artırılması Alt Komisyonumuzun 3'üncü Toplantısını açıyor, tüm katılımcılarımıza hoş geldiniz diyorum.

Hatırlanacağı üzere, Alt Komisyonumuzun kurulmasına Dilekçe Komisyonu Genel Kurulunun 17 Temmuz 2024 tarihindeki toplantısında karar verilmiş ve o günkü toplantıda Sermaye Piyasası Kurulu Başkanı Sayın İbrahim Ömer Gönül'den konuyla ilgili kapsamlı bilgi alınmıştı. Alt Komisyonumuz Başkanlık seçimini ve çalışma usul ve esaslarını belirlediği ilk toplantısından sonra 15 Ekim 2024 tarihinde gerçekleştirdiği 2'nci toplantısında Cumhurbaşkanlığı Finans Ofisi, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu ile Finansal Okuryazarlık ve Erişim Derneği yetkililerini dinlemiştir. Alt Komisyonumuz, 18 Kasım 2024 tarihinde İstanbul Finans Merkezine bir yerinde inceleme ziyareti gerçekleştirmiş ve Cumhurbaşkanlığı Finans Ofisi İstanbul Temsilciliği ile İstanbul Finans Merkezi Anonim Şirketinden İstanbul Finans Merkezi ekosistemi hakkında sunumlar almış, Türkiye Bankalar Birliği ile İstanbul Borsası tarafından finansal okuryazarlık konusunda yapılan çalışmalar hakkında da bilgi almıştır. Alt Komisyonumuz, 26-28 Ocak 2025 tarihlerinde Londra'da gerçekleştirdiği yerinde inceleme ziyareti kapsamında Londra Finans Merkezi City UK'nin Finansal Hizmetler Komisyonu ve Yeminli Mali Müşavirler Derneği yetkililerinden ve Para ve Emeklilik Hizmetleri (MaPS) yetkililerinden sunumlar almış, MÜSİAD ve Avrupa Türk Markalar Birliği ile Türkiye Birleşik Krallık Sanayi ve Ticaret Odası üyeleriyle toplantılar yapmıştır. Ayrıca, Birleşik Krallık Parlamentosu Türkiye Grubu Başkanı Milletvekili Tahir Ali'yle, Birleşik Krallık Parlamentosunda Britanyalı Müslümanlar Grubu Başkanı Milletvekili Afzal Khan'la görüşmelerde bulunmuş, Birleşik Krallık Parlamentosu Avam Kamarası Başkan Yardımcısı Nusrat Ghani ve Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Büyükelçisi Sayın Çimen Keskin'e de nezaket ziyaretlerinde bulunmuştur.

Bugünkü toplantımıza ise, Ticaret Bakanlığı ile Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı yani KOSGEB'in yetkililerini davet etmiş bulunmaktayız.

Evet, değerli katılımcılar, dilerseniz katılımcı isimlerinin tutanaklara geçirilmesi adına katılımcılarımızın kendilerini tanıtılmalarıyla başlayalım. Daha sonra milletvekillerimizin de tutanak için kendilerinin isimlerini zikretmesini rica edeceğiz.

Buyurun lütfen.

(Katılımcılar kendilerini tanıttılar)

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Komisyon gündemimize geçmeden önce değerli basın mensubu arkadaşlarımızdan toplantı salonundan ayrılımlarını rica ediyoruz, yazılı basın kalabilir.

Evet, hepiniz tekrar hoş geldiniz.

Şimdi, gündemimizdeki işlerin görüşülmesine geçiyorum.

Bugün Ticaret Bakanlığı ile KOSGEB yetkililerince yapılacak olan sunumları dinleyeceğiz.

İlk olarak Ticaret Bakanlığının sunumunu alacağız.

Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü Avni Dilber'e sözü veriyorum.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AVNİ DİLBER - Teşekkür ederim Sayın Başkanım.

Sayın Başkanım, sayın vekillerim ve değerli katılımcılar; ben üç bölümde sunumumu özetlemeye çalışacağım. Birincisi, Türkiye'de finansal okuryazarlığın artırılmasına yönelik çalışmalardan kısaca -herkesin bildiği bir konu olması hasebiyle, başlık hâlinde orayı geçeceğim- bahsedeceğim. İkincisi, bizim mevzuatımız kapsamında bu konudaki düzenlemelerden bahsedeceğim ve bu alandaki bizim çalışmalarımızdan bahsetmek istiyorum Sayın Başkanım.

Şimdi, öncelikle, hepinizin bildiği gibi, On İkinci Kalkınma Planı'nda bu finansal okuryazarlığın geliştirilmesiyle ilgili hususlar yer almaktadır. Diğer taraftan, 2025 yılı Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programı'nda yer almakta ve yine, Finansal Eğitim ve Finansal Tüketicinin Korunması Eylem Planı'nda bunlar zikredilmekte ve son olarak Ekonomi Koordinasyon Kurulu çalışmalarında bu konu gündemde yer almaktadır. Bizim mevzuatımız açısından baktığımız zaman, finansal okuryazarlığın artırılmasına ilişkin aslında doğrudan sorumlu ya da ilgili kuruluş değiliz ancak yaptığımız çalışmalar bu sürece katkı sağlayacak çalışmalar, biz de bu alanda oldukça geniş yelpazede hizmetlerimizi yürütüyoruz. Ben bundan sonraki süreçte, dediğim gibi, hem düzenlemelerimiz hem de yaptığımız çalışmalarla ilgili bilgi arz edeceğim efendim.

Şimdi, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a ve finansal hizmetlere ilişkin düzenlemelere baktığımız zaman, tabii, kanunumuzun "Amaç" maddesinden başlamak istiyorum, diyor ki "Tüketicinin sağlık, güvenlik ve ekonomik çıkarlarını koruma", birincisi bu. İkincisi "Tüketicinin zararlarını tazmin etmek." Üçüncüsü "Çevresel tehlikelerden korunmasını sağlamak" diyor ve bizim gündemimize en çok uyan başlığımız ise "Tüketiciyi aydınlatıcı ve bilgilendirici önlemleri almak" diye tarif ediyor. Dolayısıyla biz bu hükme dayanarak birtakım düzenlemeler yapmışız. Kanunumuzun, daha doğrusu, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a dayanılarak bu konuda çıkardığımız bazı mevzuatlar var yani hem kanunda ilgili maddelerden bahsetmekte hem de işte, Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği ayrı bir yönetmelik, tamamen kendi Bakanlığımız uhdesinde olan bir yönetmelik; yine, Konut Finansmanı Sözleşmeleri Yönetmeliği yani konut finansmanı ile, günlük deyimimle, konut kredilerini düzenleyen yönetmelik yine Genel Müdürlüğümüz uhdesinde bir düzenleme; diğer taraftan, finansal hizmetlere ilişkin "Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği" dediğimiz, malumunuz olduğu üzere, artık dijital dünyada da bütün işlemler yapılabildiği için bu anlamda ayrı bir yönetmeliğimiz bulunmaktadır ki bütün bu mevzuatlar zaten AB mevzuatına uyumludur Sayın Başkanım.

Diğer taraftan, Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliğimiz var, orada da alt hususlara değineceğim; aynı zamanda Reklam Kurulu Başkanlığını da yürütüyorum ben. Diğer taraftan, çok gündemde olan, tüketicilerden alınan ücret, komisyon ve masraflarla ilgili bir düzenleme var. Bu da bizim Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a dayanılarak çıkarılmış bir düzenleme ancak bunu Merkez Bankası çıkarıyor. Merkez Bankası buradaki düzenlemeyi yapıyor ama denetlemesini yine bizim Bakanlığımız yürütüyor. Yani hangi hususlarda, daha doğrusu hangi kalemlerde ücret alınacağı hususu ya da alınmayacağı hususu orada düzenlendiği için biz onlara biraz sonra değineceğiz. Ondan önce, biraz önce bahsettiğim, işte, tüketici kredileri, konut kredileri ya da finansal uzaktan iletişim araçlarıyla kurduğumuz finansal sözleşmelerde birtakım kurallar düzenlenmektedir. Nedir? Bizim sözleşme serbestisinin ötesinde, öncelikle bu sözleşmelerin belli bir şekil şartının olduğu -bu şekil şartları bizim mevzuatta tam olarak belirlenmiştir- zira bu sözleşmeler aslında güçlü satıcılar ile zayıf tüketici arasında yapıldığı için bu sözleşmelerde kanun koyucu birtakım hususlar getirmiştir. Yani taraflardan zayıf olan tarafın hak ve hukukunu korumak için öncelikle bu sözleşme serbestisinden uzaklaşarak "tip sözleşme" dediğimiz sözleşme şekilleri geliştirilmiş yani mevzuatımızda bu çok yaygındır. Çünkü bizim mevzuatımız Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun olduğu için aslında zayıf tarafın güçlüler tarafından haksızlığa uğramaması yönünde yapılan bir düzenleme olduğu için daha çok tüketiciyi koruyan hükümler getirilmiştir. Yani sözleşmede her iki taraf normalde eşit şartlarda anlaşır ama bizim mevzuatımızdaki mesela bir abonelik sözleşmesi de öyledir, bir tüketici kredisi de öyledir, konut kredisi de öyledir. Sonuçta, güçlü bir finans kuruluşuna karşı bilgi eksiği olan yani bir bilgi asimetrisinin olduğu bir alanda ne yapıyoruz; vatandaşın haklarını korumak için birtakım temel düzenlemeler yapmış durumdayız. Burada diyoruz ki: Sözleşmenin kuruluşu, şekli ve geçerli şartları burada belirleniyor. Yine, sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü var ki hangi konularda bilgilendirdiğimi biraz sonra arz edeceğim efendim. Yine, sözleşmenin zorunlu içeriği, az önce bahsettiğim gibi, burada bir serbesti yoktur aslında; var ama özel şartlarda yazabilirsin hatta o özel şartlarda yazdığınız hususlarda bile vatandaşın aleyhine bir hüküm koyamazsınız finans kuruluşu olarak. Bunlar da hem bizim mevzuatımıza göre hem Borçlar Kanunu'na göre mutlak butlan dediğimiz bir sonuca bağlı. Yine, sözleşmeye bağlı uygulamalar oluyor. Diyelim ki kredi çektiniz -konut kredisi olabilir- burada mesela tüketici kredisinde on dört günlük cayma hakkı var yani kullandınız, on gün sonra vazgeçip on günlük faizini ödeyebiliyorsunuz ya da krediyi erken kapatıp buradaki haklardan faydalanabiliyorsunuz. Temerrüt ya da geç ödeme gibi bütün süreçler dâhil daha sonraki süreçlerde de bizim kanun vatandaşın, daha doğrusu tarafların hak ve hukukunu koruyacak düzenlemeler yapmış durumdadır. Yine, sözleşmenin sona erdirilmesi ve diğer taraftan, vatandaşın hak arama süreçleri dâhil bütün süreçleri düzenleyen bir mevzuat silsilemiz var. Biraz önce bahsettim yani tüketiciden alınacak ücret, komisyon ve masraflarla ilgili bir tebliğimiz var. O tebliğ daha doğrusu Merkez Bankasının çıkardığı bir tebliğ ama bizim kanunun ilgili maddesine dayandığı için denetimi yine bizim Bakanlığımız tarafından yürütülmektedir. Yani bir finans kuruluşunun bir sözleşmeye dayalı olarak vatandaşın alacağı ya da alamayacağı tüm ücretler burada sayılır. Diyelim ki dosya tahsis ücreti ya da daha doğrusu kredi tahsis ücreti diyelim, eski ismiyle "dosya masrafı" dediğimiz; bunun bir ölçüsü var, diyor ki: "Çektiği kredinin binde 5'ini geçemez." Ya da bazı ücretler vardır ki "Yasaktır, bunu alamaz." diyor. Şimdi, bütün bunların denetlenmesi işlem başına ceza olmak üzere Bakanlığımız tarafından yürütülmektedir. İşte burada neler sayılıyor? Örnek ölçüde bireysel krediler, ekspertiz ücreti, rehin ücreti, kredi tahsis ücreti gibi örneğini verdiğim; diğer taraftan mevduat ya da katılım fonu, para çekme ücreti gibi. Bazı hususlar, dediğim gibi, alabiliyorlar ama bunun bir ölçüsü var dosya masrafında örnek verdiğim gibi. Yine kredi kartlarıyla ilgili, çok duymuşsunuzdur işte, kredi kartı aidatı... Evet, burada da kredi kartı aidatı alabiliyor banka, bunun bilgisini vermesi gerekiyor ama bütün bankaların ya da finans kuruluşlarının şöyle bir yükümlülüğü var: Ücretsiz kredi kartı, daha doğrusu aidatsız bir kredi kartı üretme zorunluluğu da var. Yani vatandaş aidatı olan bir kredi kartı almak zorunda değil. Gidip çok rahat, ben sade bir kart şey yapıyorum çünkü aidatı aldığı kartta ilave haklar verebiliyor, işte puan kazanma gibi, taksit imkânı gibi bu tür haklar verebildiği için vatandaşa aidat da alabiliyor. Tabii, bunun da bir ölçüsü var: Vatandaşın kabul ettiği sürece karşılıklı ya ücretsiz kart alır ya da onu alıp aidat ödemeyi kabul eder. Yani şöyle bir durum yok: "Ben kredi kartını aldım, benden aidat aldılar." demek artık vatandaşın bir hukuki hakkı değil geldiğimiz noktada çünkü aidatsız kart alma hakkı var. Yani bunu, o ayrımı yapmak istiyorum. Eskiden çünkü bununla ilgili bayağı bir tartışmalar olmuştu geçtiğimiz yıllarda. Biz de orada yaptığımız düzenlemeyle, daha doğrusu Parlamentoda kanunumuz 2013'te tamamen yenilenmişti, orada bir aidatsız kart üretme zorunluluğu getirdik. Madem aidatlardan rahatsızsınız, buradan vatandaşın buna ulaşmasını sağlayalım diye. Diğer taraftan, dediğim gibi, aslında 17 kalemlerde ücret alabiliyor bankalar. Bazılarında dediğim gibi, ölçü var, bu kalemlerde aldığı ücretleri alabiliyor. Bunun dışına çıktığı zaman veya bunların üstünde aldığı zaman -tekrar etmek istiyorum- işlem başına ceza kesiliyor. Yani kaç tane müşteriye bunu uyguladıysa en sonki yeniden değerlemede 3.166 TL işlem başına, dolayısıyla çok yüksek miktarda cezalar çıkabildiği için bu konuda finans kuruluşları çok buna meyletmiyorlar yani bu konuda şikâyetler oldukça düşük seviyede daha önce regüle edildiği için bu konular.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Sayın Genel Müdürüm, araya girip soru soralım mı, sonunu mu bekleyelim? Nasıl arzu edersiniz?

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AVNİ DİLBİR - Nasıl uygun görürseniz.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Şimdi, çok güzel bir tanım yaptınız; güçlü hizmet veren, güçsüz hizmet alan gibi. Tam böyle... Siz daha güzel onu söylediniz, o kavramlar daha güzeldi de benim aklımda böyle kaldı ama güçlü-güçsüz ilişkisinden bahsettiniz. O yüzden de finansal okuryazarlık çok çok önemli çünkü güçsüz taraf finansal okuryazar olmadığı için mağdur oluyor. Şimdi sayın vekillerim de belki bana hak vereceklerdir. İnanın, sizin şurada son iki dakikada söyledikleriniz bazı şeylerden benim dahi haberim yoktu yani o kadar detay bilgi var. Siz Bakanlık olarak birçok şeyi öngörüp bunu sözleşmenin içine, zaten düzenlemelerin içine koymuşsunuz ama asıl problem bunlardan kamuoyunun yani o güçsüz tarafın haberdar olmaması. Nasıl haberdar edeceğiz?

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AVNİ DİLBİR - Tam da oraya geleceğim. Şimdi, Sayın Başkanım, şöyle: Tüketiciyi... Yani biz şöyle... Arkadaşlar dâhil ben yaklaşık yirmi beş senedir bu işi yapıyorum, işimizi çok seviyoruz bu arada. Bizim tüketicinin korunmasını tek tek yapmamız çok mümkün değil. Dolayısıyla, işi

kaynağından çözmek için -baştan söyleyeyim- yani gerek sözleşme öncesi, gerek sözleşme esnasında ve gerek sözleşme sonrasında biz vatandaşı aslında kaynaktan korumaya çalışıyoruz. Aksi hâlde hiçbir şekilde bunu kontrol edemeyiz yani milyonlarca tüketicinin başvurusuna defans olmak veya o kişiyi, daha doğrusu hem kişiyi hem kurumları yormaktansa işi kaynağından çözmeye çalışıyoruz. Yani çok çalışmalarımız var ama bu bir süreç sonuçta. Yani tüketici hakları konusunda şunu belirtebilirim ki Avrupa'dan bayağı ileri düzeydeyiz hem düzenleme olarak hem uygulama olarak. Ama tabii, bunun biraz oturması lazım. Yani her iki taraf için söylüyorum yani hem tacir için hem tüketici için. Burada hepimizin bildiği bir şey var; Borçlar Kanunu'nda diyor ki "Herkes haklarını kullanırken ve borçlarını ifa ederken iyi niyetli olmak zorundadır." Şimdi, burada, zaman zaman taraftarların hani bu iyi niyetten uzaklaştığını görüyoruz. Bu bir kültür. Yani biz bayağı bir noktada olduğumu düşünüyorum. Ama şuna katılıyorum: Bilinç düzeyi hangi seviyede? Şimdi, bu bilinç düzeyini yerleştirmek, tabii, insanların bir de geldiği noktada aşırı bilgi yükünden bu defa bilgisizliğe doğru gidiyor. Yani bu nedenle bizim felsefemiz şu: Vatandaşa fazla bilgi yüklemektense daha hap niteliğinde ama kaynaktan koruma noktasında... Yani bizim sözleşmelerde... Örnek vereyim: Bugün bir bankayla yapmış olduğunuz sözleşmede aleyhinize bir hüküm varsa hukuk bankayı korumuyor. Başta söyledim "Mutlak geçersizdir." diyor zaten. Yani sizin aleyhinize hüküm yazılmış olması 20-30 sayfalık bir sözleşme silsilesi bankayı korumuyor, "Hüküm zaten zayıf tarafın aleyhine ise geçersizdir." diyor. Bu neyi doğuruyor? Eğer olur da hukuka yansırsa vatandaş her halükârda burada zaten haklı çıkıyor. Dolayısıyla biz buna da meydan vermiyoruz. Denetimlerimizi oldukça sıklıkla yapıyoruz bu noktada. Dolayısıyla, biz vatandaşın bilinçlenmesinden daha çok firmaların bilinçlenmesinden yanayız çünkü orada kitlesel çözümler oluyor. Yani bu çözüm noktasında biz şunu çok deneyimledik: Tüketicinin bilinç düzeyi yüzde 10'lardan yüzde 90'lara çıktı ama şikâyetler aynı oranda artmıyor çünkü dediğim gibi, işi kaynağından çözmeye çalışıyoruz. Hatta -hani konuyu dağıtmak istemiyorum ama- bir tüketici şikâyet platformu oluşturuyoruz. Vatandaş ile taciri buluşturduğumuz, Bakanlık üzerinden buluşturduğumuz bir platform. Karşılıklı sorunlarını çözmüş olacaklar. Çözemezlerse bize yansıyacak. Yani biz firmaya... Çoğu zaman şunu gördük çünkü: Bize iletseydi zaten çözerdik çünkü bize şikâyetler aynı zamanda bir denetim kaynağıdır. Bizim kendi tüketici bilgi sistemimizde Türkiye'nin her tarafında ulaşan şikâyetler hangi sektörle, hangi konuyla ilgiliyse o bizim aynı zamanda o sektördeki yoğunluğa göre denetim yapmamız ve yüksek miktarda ceza kesmemiz demektir ki cezalarımız, dediğim gibi, işlem başına olduğu için çok yüksek.

Şimdi, diğer taraftan, Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliğimiz var efendim. Orada şöyle bir durum var: Burada da ister finans sektörüyle ilgili ister diğer sektörlerle ilgili olsun, sonuçta yapılan reklamların aldatici ve yanıltıcı olmaması gerekiyor, yani bu yasak olan bir reklam. Biz aynı zamanda bunları denetliyoruz. Tüm medyadaki reklamlardan bahsediyorum, hem geleneksel hem dijital dünyadaki reklamlardan. Yine, bizim ana vaat "istisna uyumsuzluğu" dediğimiz bir şey var yani bir reklam yapıyorlar -bankalardan örnek vereyim- "Yüzde 20'yle kredi verdiler." dedi diyelim. Şimdi, yüzde 20'yle verilen kredinin istisnaları nelerdir? Bunun kişisel istisnaları olabilir, miktar istisnası olabilir, başka "şu miktarı geçemez" "şu taksiti geçemez..." Biz istiyoruz ki ana vaatte ne söylediyse istisnalarda da bunu vatandaşa açıkça, bileceği şekilde belirtin ki vatandaş hangi kredinin daha ucuz olduğunu oradan görebilsin.

Diğer taraftan, yani tüketicinin bu konularda çok açık bir şekilde bilgilendirilmesini istiyoruz. Yani bunun bir şekli yok ama vatandaşın bizim... Yine, mevzuatta bir düzenleme vardır, "Ortalama tüketicinin algılama düzeyini yanıltacak reklam ve ilanlar yapılamaz." diyor mesela, sonuçta bizim "ortalama tüketici" dediğimiz nedir? Bir otomobil alıyorsa o konuda orta bir bilgiye sahip olan, kredi çekiyorsa orada ortalama bir bilgiye sahip olan kişiyi kastediyoruz aslında.

Yine, bu yönetmeliği niye buraya ayrıca yazdım? Burada finans sektörüne ilişkin özel düzenlemeler de var yani bir kredi reklamı yapıyorsak kredinin işte, toplam maliyetinin ne olduğu... Eskiden hatırlarsınız, bankalar reklam yapardı, diyelim ki "Faiz oranı 1,50." derdi, öbürü "1,60." derdi ama 1,60'ın 1,50'den daha uygun olduğunu gördük çünkü diğer masraflar bunu şey yapardı. Biz burada toplam maliyetin de bunlarda yer alması gerektiğine ilişkin... Yani bunun özeti şu: Vatandaş doğru bilgilendireceksin. Şimdi, buraya kadar olan, Sayın Başkanım, bizim bu konulara yakın düzenlemelerimiz, bundan sonra biz bunlarla ilgili ne tür çalışmalar yaptık, onlara geçiyorum.

Benim hani bu üç başlıktan son başlığım, neler yaptık, finansal okuryazarlıkla ilgili ne tür çalışmalarımız var? Efendim, burada "finansal okuryazarlık" deyince ekranda da gördüğünüz gibi, işte, bütçedir, yatırımdır, gelirdir, faizdir, dövizdir yani bunlarla ilgili bir bilgiye sahip olmak. Biz burada işin neresindeyiz? Aslında bankacılık, işte, vatandaşın alınan ücret, masraf ve komisyonlar, diğer taraftan krediler, işte, tüketici kredisi, konut kredisi, bahsettiğim hususlar; biz işin bu kısmında varız ama genel olarak, dediğim gibi, biraz sonra değineceğim konularda göreceğiniz gibi, işin genel özeti şudur: Zayıf tarafın ekonomik haklarını korumak aslında. Yani kanunun ilk amacında şöyle bir şey söylemişim: Tüketicinin sağlık, güvenlik ve ekonomik çıkarlarının korunması. Şimdi, bizde tabii, işin sağlık, güvenlik boyutu da var, ürünün güvenlik kapsamında yaptığımız denetlemeler, o başka bir konu ama buraya sirayet eden husus da sonuçta finans sektörünün düzenlemesi ve denetlemesi Genel Müdürlüğümüz tarafından, Bakanlığımız tarafından yürütülmekte. Bu anlamda biz neler yaptık? Şimdi, bir defa tüketicinin bilinçlendirilmesi bizde çok temel bir konudur çünkü her maddede bu ön plandadır. Zira, sadece tüketicinin bilinçlendirilmesi, aydınlatılması değil aslında tarafların bilgilendirilmesi yani bizim şu anda ekip olarak yürüttüğümüz çalışmada daha çok, dediğim gibi, tacir tarafının bilinçlendirilmesi yani sizin vatandaşa verdiğiniz bilgi çok daha şey kalabiliyor çünkü bilgi sürekli değişiyor. Vatandaşın sürekli bilgiye maruz kalması onu zaman içerisinde unutmamasına sebep olabiliyor. Biz firmalar cephesinden nelere dikkat etmesi gerektiği hususunda çok sıklıkla şey yaparız. Mesela, geçen yıl 120 civarında sempozyum, kongre, toplantı yapmışız sektörle. Dolayısıyla bu bize neyi getirdi? Tüketicinin bilinç düzeyi artarken şikâyetlerin artması gerekirken sabit kalıyor mesela. Bu, şunu getiriyor: Şikâyetler azalıyor aslında yani hakkını arayacak vatandaş çok fazla oluyor ama onun hakkını aramasına gerek kalmaksızın... Örnek vereyim, işte, ben garanti ve satış sonrasında bir denetim yaptırırsam oradaki şikâyet yoğunluğuna bakıyorum, hangi firmanın, hangi konuda, nasıl bir yoğunluk şeyi var? Bunlar sorunları kaynağından çözmeye bakımından oldukça önemli. Dolayısıyla tarafları bu anlamda ciddi şekilde bilgilendirmeye çalışıyoruz. Bu bilgilendirme bütün genel konularda ama bunun içerisinde, işte, finans sektörü alanında da yani tüketici kredisiyle ilgili ya da konut kredisiyle ilgili nelere dikkat etmesi gerektiği -atıyorum, biraz önce örnek verdim- hangi faizin kendisi için daha uygun olduğu ya da olmadığı hususlarında zaten bankaların vermek zorunda

olduğu bilgiler olduğu için vatandaş burada doğru bilgilendiriliyor. Bankalarla ilgili -hani konumuz finans sektörü olduğu için söylüyorum- on yıl öncesine göre şikâyetlerimiz belki de onda 1'ine, 20'de 1'ine düştü. Normalde artması gerek.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Sayın Genel Müdürüm, "Firmaların bilinçlendirilmesi taraftarıyız." dediniz. Ne anlamda yani ne anlamda firmaları bilinçlendiriyorsunuz?

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AVNİ DİLBER - Firmalara şunu söylüyoruz: Yani vatandaşı mağdur etme ihtimalleri olan ya da etme eğilimleri olan hususlarda mevzuatın nasıl düzenleme yaptığını anlatıyoruz. Örnek vereyim, geçen çok büyük bir finans kuruluşuna işte, bu sözleşmede yazdığı hususlarla ilgili şunu söyledim: Ya, bunları bence boşuna yazmayınız yani bunları yazmak sizi koruyan bir hüküm değil, geçersiz zaten. Yani geleneksel bazı şeyler var, böyle yirmi-otuz yıl önce hazırlanmış ama günümüze kadar gelmiş bazı düzenlemeler var. Şunu biliyoruz ki bu konular çok yeni olduğu için tacir tarafında da ciddi bilgi eksiği var. Tacir, vatandaşı mağdur etme niyetinde çok fazla olmuyor. Biz zaten onlara çok fazla göz açtırmıyoruz. Şunu yapıyoruz: Dediğim gibi, biz niye tüketici şikâyet platformunu kurduk? Tacir çözmeye hazır, vatandaş da zaten kısa yoldan hakkını almaya hazır. Dolayısıyla onları orada buluşturup en kısa sürede çözmeye çalışıyoruz. Zaten şeyi biliyorsunuz, tüketici mahkemeleri ve tüketici hakem heyetleri vatandaşın bireysel sorunlarını çözüyor ama yalnızca o bireysel sorunun çözülmesiyle kalırsa bu defa her finans kuruluşu şunu yapabilir: 100 bin tane şikâyet olur, bini, 2 bini başvurur, "Geriyeye kalan benimdir." der. Bu, dediğim gibi, aynı zamanda çok caydırıcı olan denetim kaynağımız oluyor bizim. Denetimi kimse göze alamıyor yani miktarı vermek istemiyorum ama cezalar çok büyük yani cezalar yüzlerce milyon bulan şekilde sonuçlanabiliyor tek kalemde. Dolayısıyla bunu kimse göze almıyor. Biz de bu cezayla muhatap olmamak için -konumuz itibarıyla söyleyeyim- finans kuruluşlarının hangi hususlara dikkat etmeleri gerektiğini anlatıyoruz.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Bir yanlış anlaşılma mı var? Finansal okuryazarlık sadece finans kuruluşlarıyla ilgili ve sınırlı değil.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AVNİ DİLBER - Doğru ama biz bütün alanda yapıyoruz. Zaten girişte şunu söyledim biraz önce: Hani bütün alanlarda bunu yapıyoruz ama hani adı "finansal okuryazarlık" olunca biraz buraya olayı çekmiş olduk belki ama garantiden, satış sonrasında, abonelik sözleşmelerinden, devre tatilden, devre mülkten, ön ödemeli konut satışına kadar bizim alan çok geniş. Bütün bunlarla, tip sözleşmelerle aynı şekilde hem şekil şart olarak hem uygulama olarak denetlediğimiz hususlar. Dolayısıyla, bütün bu konularda, atıyorum, bir dayanıklı tüketim alanındaki firmalara garantiyle, satış sonrasıyla ilgili ya da yaptığı sözleşmelerle ilgili hangi hususlara dikkat etmeleri gerektiği konusunda onların da ciddi anlamda bilgi eksiği oluyor. Onu tamamlayınca, o alanda şikâyetlerin azaldığını görüyoruz zaten. Yani yapmaya çalıştığımız şu: Biraz olayları kitlesel çözmek. Ya, bize mesela yıllık 3-5 milyon şikâyet gelecek olsa biz bunun altından kalkamayız yani istediğiniz kadar kaynak oluşturun ama son beş-on yıldır şikâyetler hep stabil gidiyor böyle. Zaten nerede sorun varsa oraya odaklanmış oluyoruz.

Hatırlarsanız, geçtiğimiz yıllarda devre tatillerle ilgili burada yine alt komisyonda çalışmalar oldu, ciddi tedbirler ve sert tedbirler alındı mesela orada. Hatta şu anda bundan sonra bu işi yapmak neredeyse imkânsız hâle geldi çünkü ciddi bir sıkıntı vardı. O da o şikâyetlerden kaynaklı Meclisin de gündemine gelince daha sert bir düzenleme oldu. Zaten denetim de sonuç vermiyorsa bu daha da sert düzenlemeye geliyor. O zaman sizlerin kapısını çalıyoruz zaten. Dolayısıyla, dediğim gibi, bilgilendirmeyi biz her iki taraf için düşünüyoruz.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Anladım.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AVNİ DİLBER - Bilgilendirme yükümlülüğüyle ilgili ekranda da gördüğünüz gibi efendim, yani, işte, akdi faiz oranının ne olduğu, yıllık maliyet oranının ne olduğu... Şimdi, bu yıllık maliyet oranı çok önemli. Yani burada diyor ki: Faizin dışında alacağınız tüm ücretlerin - komisyonları, masrafları- hepsini dâhil edip ondan sonra hesap edeceksiniz. "Toplam maliyeti burada vatandaşın görmesini sağlayacaksınız." diyoruz. Yani vatandaş 1,50'nin 1,60'tan daha pahalı olduğunu fark etmiyordu eskiden, şimdi bunu fark ediyor. "1,50" dediyse yıllık maliyet oranı "1,50 olacak." diyor. Yani milimetrik bir hareketi orada tüketicinin aleyhine olacak şekilde istemiyoruz tabii, daha doğrusu bu konu yaptırıma bağlanmış durumda.

Dediğim gibi, tahsil edilecek ücret, masraf; bunlar sonuçta, vatandaşın o krediyi çekmeden önce alması gereken bilgiler ya da sonrasında işte, cayma hakkına ilişkin bilgilerin orada verilmesini istiyoruz. Yani Avrupa'da da var, ülkemizde de var. Bir tüketici kredisi kullandıysa vatandaş on dört gün içerisinde cayma hakkının olduğunu vatandaşa söylemesini istiyoruz ve on dört gün içerisinde cayma hakkını kullanması durumunda herhangi bir tazminat ödememesi gerektiği bilgisini vermesini istiyoruz çünkü burada on gün kaldıysa -işte, girişte söylediğim gibi- on günlük faizi alabilir, onun dışında bir şey alamaz. Şimdi, bu bilgileri vatandaşa verdiğin zaman karar verme noktasında vatandaş daha sağlıklı karar verebiliyor. Öbür türlü, dediğim gibi, bir bilgi karmaşasına gitmesine müsaade etmemiş oluyoruz.

Yine, finansal okuryazarlıkla ilgili bir tüketici rehberimiz var, bizim tüm konularda özellikle bize gelen soru ve sorunlarla ilgili cevaplarını hazırladığımız bir Tüketici Bilgi Rehberi var. Bakanlığımızın ilgili sayfasından ulaşıldığı zaman aslında hangi sektör, hangi konu, hangi sözleşmeyle ilgili ise orada bütün soruların cevabını bulacağı bir durum var. Fakat benim şöyle bir tecrübem var: Yani vatandaşa sürekli bir yer göstermek, bir bilgi yüklemek bazen hakikaten bir karmaşaya sebep olabiliyor. Örnek vereyim, internette bir internette yetkili servis ararken tamamen yetkisiz bir servisle karşılaşabiliyorsunuz, bu konuda da çalışmalarımız var. Mesela, Servis Bilgi Sistemi kurduk, tek kaynaktan tüm servislere ulaşacağı bir şey kurduk fakat vatandaş... Yani, sadece kendi genel müdürlüğüme bakayım, 10 tane sistem var, şimdi hangisini bilip hangisini geçsin? Dolayısıyla, benim oradaki tecrübem şunu gösteriyor: Vatandaşa sürekli bir bilgi yüklemektense kaynaktan tedbirini almak lazım, aksi hâlde, dediğim gibi, bugün bütün kurumların sistemlerini, şunu bilmesi gerektiğini bir vatandaşa yüklersek, şahsi kanaatim, o yoğun "WhatsApp" grupları gibi artık okumamaya başlıyoruz. Yani, ben bir vatandaşın konut kredisi sözleşmesini okumasını istemiyorum mesela, bunun tam tersini düşünüyoruz değil mi? Yani, "Okusun, anlasın." deriz, böyle bir ihtimal yok aslında, okumasını da anlamasını da... Aslında mevzuat onu koruyor yani çok da şey yapmasına gerek yok, temel bilgileri bilmesi yeterli. Ne kadar çektim, kaç aylık çektim, benim için daha avantajlı bu mu, yoksa yan bankadakinin verdiği kredi mi; bunları bilmesi bizim açımızdan yeterli aslında.

Yine, finansal okuryazarlıkla ilgili olduğunu düşündüğümüz her yıl geleneksel tüketici ödülleri vermekteyiz. Bu ödüller, ekranda gördüğünüz, 6 dalda veriliyor aslında. İşte, bilinçli tüketici ödülü, yazılı basın tüketici ödülü, radyo ve televizyon programları ödülü, bilimsel çalışma ödülü ya da tüketici özel ödülü; bunlar aslında tüketici hakları konusunda daha ekstrem davranan firmaların ya da vatandaşların ödüllendirilmesi hususu, burada da kişinin hak arama cesaretini artırıyoruz ya da firmaya... Şimdi firmaya biz şunu diyoruz: Her ürün için iki yıl garanti vermek zorundadır bizim belirlemiş ürün grubunda ama firma diyor ki: "Ben iki artı bir yıl daha veriyorum." Ha, bu bir ödül şeyi değildir, bu çok yaygındır ama vatandaşın hak ve hukukunu koruyan çok ileri düzeyde firmalar olabiliyor ya da bir televizyon kanalı vatandaşın bilinçlenmesine ilişkin belki yapması gerekenin çok üstünde programlar yapabiliyor. Biz, bu anlamda da kendilerinin başvurusu üzerine değerlendirip... Karma bir komisyon var zaten, orada şey yapıp yıllık tüketici ödülleri veriyoruz. Dediğim gibi, bu, tarafların -hem tacir tarafını hem vatandaş tarafını- hak arama bilinçlerini artırıyor ve bu alanda cesaretlendiriyor. Yani, burada vatandaşa da ödül veriliyor, firmalara da ödül veriliyor medyaya da ödül veriliyor, yeter ki kendisini burada bir adım daha öne çıkarmış olsun.

Yine, aynı tüketici ödülleri kapsamında ortaokullar arası resim yarışması düzenliyoruz mesela. Yani, bunun 27'ncisini düzenledik bu sene hatta geçen yılki şeyimizde, bu değil de bir öncekinde... İşte, Cumhurbaşkanımızın da katıldığı bir törenle bunları şey yaptık, buna çok -2 bin civarında mı yani sayıyı şey yapamıyorum- başvuru oldu. Sonuçta, ortaokul düzeyindeki öğrencileri, işte, tasarruflu olma, iktisatlı olma, bütçeyi doğru kullanma ya da iktisadi hayat içerisinde rasyonel davranma hususlarında bilinç sahibi olma noktasında hem resimle hem yazıyla hem ödüllendirmeyle teşvik ediyoruz; sonuçta bu, o yaşlarda daha etkili oluyor. Şu anda, tabii, bizler belki olayın içindeyiz, her gün bir koşuşturmadayız ama özellikle Millî Eğitim Bakanlığı nezdinde neler yapılacaktır, belki onu en son söyleyeceğiz. Yani, Millî Eğitim Bakanlığı nezdinde de bu konuda girişimlerimiz var, orada elimizden geleni yapmaya çalışıyoruz.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Dönüp baktım, "Tasarruf bilincinin resmi nasıl yapılabilir acaba?" diye, güzel de yapmışlar, fiş alacaklar karşılığında.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AVNİ DİLBER - Tam görünmüyor ama bu geçen yıl 1'inci olan resim.

Şimdi, biraz önce şey söylemişim, tabii, çok sayıda çalıştaylar, seminerler ve toplantılar yapıyoruz. Bu, daha çok sektörle oluyor. Mesela, önümüzdeki haftanın bir sonrasında, işte, atıyorum, bizim kendi personelimiz de var, 600 küsur kişiyle... Bir taraftan denetim yapan ya da karar veren kişilerle ilgili eğitim veriyoruz, bir taraftan sektörle ilgili eğitim veriyoruz. Mesela, en son yaptığımız, işte, Nisan 2024'te yaptığımız Sosyal Mühendis Dolandırıcılıklarını Önleme Çalıştayı... Bu çalıştayımızı Türkiye Bankalar Birliğiyle yaptık. Şimdi, bu çok önemliydi yani özellikle dijital dünyaya, biliyorsunuz, mevzuat olarak her zaman çok hazır olmayabiliyoruz. Yani, bütün mevzuatımız şu anda geleneksel yöntemler üzerine hazırlandığı için dijitalleşmeye çalışıyoruz. Yani, size ikide bir bir düzenleme getirmemizin sebebi, hakikaten bu alan çok derin. Ben, dediğim gibi, bir örnek vereyim, işte, Reklam Kurulu Başkanı olduğumu söyledim, Reklam Kurulunda bütün mevzuat geleneksel reklamlar, işte, radyo, televizyon, gazete, dergi gibi reklamlarla ilgilenirken şu an dijital reklamların oranı yüzde 76'lara ulaşmış durumda. Dolayısıyla, artık işimiz gücümüz dijital dünyadaki reklamlar olduğu için, bu anlamda da şeyi de sıkça duyarsınız yani dolandırıcılık hikâyelerini. İşte, bu sosyal mühendislik dolandırıcılığına ilişkin çok kapsamlı bir çalıştay yaptık, orada, tabii, kurumlar arası iş birliği ve koordinasyon içerisinde bu konuda hareket ediyoruz, edeceğiz daha doğrusu -bundan sonra daha önemli- diğer taraftan bunun yasal alt yapısının hazırlanması gerekir. Sonuçta yani polis aradı, savcı aradı derken vatandaş tamam, dikkat ediyor ama şunu da unutmamak gerekiyor: Biz bu konuyu bilen kişiler olarak, bu işin profesyonelleri olarak biz de düştüğümüz için, yine başa döneceğim, vatandaşı korumak her zaman koruma olmayabiliyor, karşı tarafa biraz daha sert tedbirler almakta fayda var diye düşünüyoruz.

Tabii, geçmiş dönemde de biz bu konuda yani finansal okuryazarlıkla ilgili aslında çok ciddi çalışmalar ve çalıştaylar yaptık, ekranda yine gördüğünüz gibi. Yani, Finansal Okuryazarlığın Artırılması Çalıştayı, işte, 2018'de yaptığımız... Tabii, tarafları çok olan büyük çalıştaylardan bahsediyorum, yoksa biz normalde yıllık 120 civarında, 2024'te, bu çalıştayları, toplantıları zaten yapıyoruz ama buraya asıl ilgilendiren, dediğim gibi, daha büyük çapta, işte, yine aşağıda gördüğünüz, 2018'de ve 2017'de yaptığımız ilgili kuruluşlarla çalıştaylarımız var ama bunların tamamı aslında finansal okuryazarlıkla doğrudan ya da dolaylı ilgili olan çalıştaylarımız, o eskileri de size iletmek istedim.

Diğer taraftan, AB destek projeleri kapsamında geçmiş dönemde yürüttüğümüz bir büyük projemiz vardı, o kapsamda da ciddi çalışmalar yaptık, oradaki çalışmalarımızda daha çok döneminde şeyine uygun olarak broşürdür, posterdir, kitapçıktır; bunları hazırlayarak şey yapıyoruz, vatandaşa bu anlamda kısa kısa, hap niteliğinde bilgileri şey yapıyoruz. Tabii, basılı materyallerden biraz uzaklaştık, daha çok dijitalde bunları yapıyoruz, dediğim gibi, aslında bizim Tüketici Bilgi Rehberi'nde her şey var, o ilgili adresi girerse. Dolayısıyla, çalışmalarımızdan bir tanesi yine... Yani, AB tarafından fonlanan o projeler kapsamında bu tür eğitim çalışmalarımız oluyor Başkanım.

Diğer taraftan, her yıl tüketici konseyi düzenliyoruz. Tüketici Konseyi, çok sayıda üyesi olan, tüm tarafların temsil edildiği, tüketici haklarının korunmasına yönelik "Daha iyi nasıl yapabiliriz?"in tartışıldığı bir platform aslında. Tüketici konseyinde kararlar alınır, bu kararlar Bakanlığımızla ilgiliyse onları bir sonraki konseyde "Şunları yaptık." diye -çünkü hesap soruluyor ve sorulmasını da istiyoruz- yaptıklarımızı anlatıyoruz. Bazılarını da diğer kurum ve kuruluşlarla ilgili olduğu için onlara iletip -atıyorum, Millî Eğitim Bakanlığıyla ilgili olabiliyor- oraya ilettikten sonra onların takibini yapıyoruz. Alt komisyonlar kurup, işte, buradaki alınan kararların ne kadarının sonuçlandırıldığı hususunun takibini... Çünkü bir sonraki konseyde bunun karnesini konsey üyelerine sunmuş oluruz. Aldığımız konsey kararlarından örnekler var burada, bir sonraki slaytımızda, gördüğünüz gibi. Şimdi, bu örneklerde, dediğim gibi, tamamen farklı şeyler olabiliyor ama şimdi konsey üyeleri, çok sayıda konsey üyesi farklı konular önerdiği için Millî Eğitim Bakanlığıyla ilgili olabiliyor, biz, oraya iletmış oluyoruz. Yani, bizim, mesela belki -sonda söyleyeceğimi şimdi söyleyeyim- önümüzde, yapacağımız süreçlerden bir tanesi, aslında ilkököl çağındaki çocukların artık bu haklarını öğrenerek geliyor olması çünkü ben geçen 2024 yılı faaliyetlerimize bakıyorum, başlıklar on yıl öncesinden yüzde 70 değişmiş, ne bilim, işte, karanlık tasarımlar, ne bileyim, işte, haksız ticari uygulamalar; bambaşka bir şeye geçmiş başlıklarımız. Dolayısıyla, bizim de

arzumuz şudur ki: Öğrencilerimizin o yaşta daha işine yarayacak bilgileri almış olması, bölüm bölüm var ama biz onun daha kapsamlı olmasından yana Millî Eğitim Bakanlığıyla görüşmelerimizi ve yazışmalarımızı devam ettiriyoruz.

Yine, Reklam Kurulunda bahsetmiştim, özellikle orada aldığımız kararlar var, kararlarımızı yayımlıyoruz, orada tarafların bilgilendirilmesi amacıyla... Orada çünkü çok farklı kararlar alabiliyoruz, bugünlerde çok moda olan çevresel beyanlar oluyor yani çevreye duyarlı birtakım reklamlar yapılıyor ama bunların gerçeği yansıtmaması durumunda biz onlara hem yaptırım uyguluyoruz hem de tarafların bilgilendirilmesi amacıyla bunları gerekçeli kararlarla birlikte yayımlıyoruz. Bu da, dediğim gibi hem bu haksız uygulamayı yapanların artık yapmaması gerektiğini, hem de vatandaşın bunlara meyletmemesi gerektiğini... Çünkü halkımızın çevreye duyarlılık konusunda bir hassasiyeti var yani, biz, bir poşeti bile alırken, "doğada çözülür" lafını görsek insanın onu alması geliyor ama bu böyle değilse eğer, biz onlar dâhil, hepsine müdahale edip cezasını veriyoruz.

Diğer taraftan, sosyal medyada sürekli bunlarla ilgili paylaşımlarımızda vatandaşın bilgilendirilmesine yönelik ne varsa yapıyoruz. Ben daha dün 50 tane şey gönderdim işte "Bunları biliyor musunuz?" şeklinde. Bunları peyderpey paylaşıyor Basın Müşavirliğimiz. Yani örnek vereyim işte "İnternette alışveriş yaptığınız zaman on dört günlük sebepsiz cayma hakkımız olduğunu biliyor musunuz?" gibi dün böyle 50 tane şey hazırladık, bunları peyderpey, böyle hap niteliğinde veriyoruz. Bir de bunları tekrar etmek gerekiyor, onu sağlamaya çalışıyoruz çünkü bir kez söylenen şey, Ankara'ya yağmayan kar gibi, işte, yağıyor, hemen eriyor. Biz de bu noktada, mümkün olduğunca taraflara böyle, dediğim gibi, en temel bilgileri vermeye çalışıyoruz, sosyal medya da o şekilde.

Diğer şeylere çok girmek istemiyorum yani Alo 175, CİMER ya da işte, e-devlet üzerinden yapılan diğer bütün başvurular bizde inanılmaz sayıdadır ama bunlar sonuçta 85 milyonun sorunu. Hepimizin tüketici olarak bir sürü sorunu vardır. Mesele sadece Alo 175'te 422.784 çağırısı cevaplanmıştır. Yine, CİMER'den 400 bin civarında şikâyet geliyor ve bizim burada CİMER dönüşlerimiz ortalama iki gün yani biz şunu çok önemsiyoruz Başkanım: Vatandaşa hemen dönmek, devletin varlığını hissettirmenin çok kıymetli olduğunu düşündüğümüz için çok basit bir konu da olsa mümkün olduğunca vatandaşa devletin o dönüşünü yapmaya çalışıyoruz. Çalışmalarımız daha çok var ama ben uzattım sanırım biraz.

Arz ederim Sayın Başkanım.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Teşekkür ederim.

Sayın vekillerimizin soruları var mı bilmiyorum, önce, izninizle ben -hemen birkaç not almıştım- bir şey sorayım. Şimdi, dijital reklamların toplam reklamların yüzde 26'sı...

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AVNİ DİLBER - Yüzde 76'sı.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Yüzde 76'sı dijital...

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AVNİ DİLBER - Yani 70'lerin üzerinde de onu tam ölçmek mümkün değil; 70'in üzerinde ama.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - 70 üstü. Şimdi, finansal okuryazarlıkla ilgili de verdiğiniz eğitimlerin tarihinin 2017-2018 olduğunu gördüm sunumunuzda.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AVNİ DİLBER - Yok, o eski tarihleri de bir slayta aldım, normalde bu sene mesela sosyal mühendislik dolandırıcılığıyla ilgili bir çalıştay yapmıştık, onları da "Eskiden de yaptık." diye bir slayta koymuştum.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Şimdi, yani dinamikler çok değişti ve çok da hızlı değişiyor. O yüzden, tüketiciyle bağımızın sürekli güncel olması, iletişimimizin sağlıklı ve etkin olması çok çok önemli oluyor çünkü gerçekten bu sosyal medyanın da hızlı gelişimiyle, yapay zekânın daha hızlı gelişimiyle, bu dijital dönüşümle zaten tüketim toplumu oldu bütün dünya, daha vahşi bir tüketim toplumu olma yolunda. Bizim de -işte, sizin de biraz önce bahsettiğiniz gibi- çocukları, gençleri toplumun bu yeni dinamiklerini hazırlamak için eğitmemiz, bilinçlendirmemiz gerekiyor. Bu nedenle eğitimlerin biraz geride kaldığı ve güncellenmediği izlenimini edindim. Bunun altını çizmek istedim.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AVNİ DİLBER - Başkanım, orada sanırım izah etmekte biraz eksik kaldım. Biz orada bir slaytı şöyle koyduk: Geçmişte de bunları yapmıştık ama mesela 2024'te bu konuya ilişkin 120 tane bilinçlendirme çalışması yapmışız kongre, sempozyum, çalıştay şeklinde yani o ayrı, onu zaten yapıyoruz. Geçmişte de hani özellikle bu finans sektörüyle ve finansal okuryazarlıkla ilgili de kapsamlı şeyler yapmıştık diye onu oraya koymuştuk sadece.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Bu bilgileri de sizden alırsak, raporumuza girerse çok isabetli olur. Sizin yaptığınız çalışmalar yani ana çalışma reaktif yani tüketici tüketiyor, mağduriyet oluşuyor; ondan sonra hakları nedir? Daha çok çalışmalarınız o kapsamda, ben öyle anlıyorum.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AVNİ DİLBER - Şimdi, Başkanım, hani sözleşmelerden bahsettim, aslında biz proaktifiz, şundan dolayı proaktifiz...

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - İşte, proaktif tarafınızı biraz daha dinlemek isteriz.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AVNİ DİLBER - Yani şöyle: Biz mesela vatandaşın mağdur olmaması için, aslında bütün bunları bunun için yapıyoruz. Şimdi, vatandaş mağdur olduktan sonra -orada olayı sanırım atladım- işi zor yani kurumları meşgul ediyor, hak arama noktasında da çekingenliğimiz var. İşte, "100 liranın peşine mi düşeceğim..." Ama 100 liranın, işte 35 milyon işlemde kaç lira ettiği hesap ettiğimiz zaman zaten karşı tarafın kârı olmuş oluyor bu. Dolayısıyla biz o kârları etmesini istemiyoruz. Bir kuruluş, kuruluşları dahi fazla aldığı zaman ne kadar yüksek ceza aldığını biliyor, biz onları eğitiyoruz zaten. Bizim işimiz aslında proaktiftir çünkü mağdur olduktan sonra işi çözmek zor. Yani en erken çözse bile belli bir zaman dilimi aldığı için biz orada vatandaş yormak istemiyoruz. Bütün alanlarda düzenleme, denetim ve eğitim birinci önceliğimiz yani sorunu çözmek bizde en son gelen, en istemediğimiz bir şeydir.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Evet, sizin elinizde de biriken ciddi bir data var. Aslında o datayı da eminim maden gibi kazıyorsunuz, değerlendiriyorsunuzdur. Yani vatandaşın hangi alanda finansal okuryazarlığı eksik, siz bunu görebiliyorsunuz.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AVNİ DİLBER - Yani şimdi, finansal okuryazarlıktan ne anladığımız çok önemli. Bizim anladığımız, hani benim o tabloda gösterdiğim işte, bir vatandaşın iktisatlı davranması mı, bütçesini yönetmesi mi ya da bir finans kurumundan kredi çekerken o kredinin bilgilerine sahip olması mı?

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Hepsi, hepsi aslında.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AVNİ DİLBER - İşte, o zaman bizim yaptığımız işin hepsi finansal okuryazarlığın kendisi.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Yani size gelen başvuruları analiz ederseniz toplum hangi alanda kırılan, hangi alanda bilgisi az, değişen dinamikler, işte, bu sosyal medya, tüketim toplumu, oradaki değişen dinamikler tüketiciyi nerede yakalıyor ve mağdur ediyor bilgisi sizde aslında anlık oluyor. O çok değerli bir bilgi, bu bilgiyi kullanmamız lazım.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AVNİ DİLBER - Şöyle: Bizim bir planlı denetimlerimiz var bir de şikâyet üzerine denetimlerimiz var. Diyelim ki planlı denetimi tam dediğiniz gibi yapıyoruz. Geçtiğimiz yıl hangi alanlarda sorun yaşanmış? Örnek vereyim, işte, bir finans sektöründe bir sorun yaşıyorsa oraya ağırlık verip bu sene planlı denetimi biz orada yapıyoruz.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Bu bilgileri alabilir miyiz sizden? Yani, işte, toplumun o kırılan noktalarını bilelim ki proaktif bir sistem kurulacaksa elimizde gerçekçi, somut bilgiler olsun.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ FİNANSAL SÖZLEŞMELER DAİRESİ BAŞKANI HAKAN CİRİT - Bir ekleme yapmak istiyorum Sayın Başkanım.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Buyurun.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ FİNANSAL SÖZLEŞMELER DAİRESİ BAŞKANI HAKAN CİRİT - Şimdi, bizim sorumlu olduğumuz alan aslında sadece krediler yani yatırım, sigorta, diğer finansal sektörlerden sorumlu değiliz. Dolayısıyla, biz orada çok bir etki edemiyoruz. İşte, SPK, BDDK, Merkez Bankası onları ilgilendiren konularda çok bir dahilimiz olamıyor hâliyle sorumlu olmadığımız için. Bize gelen şikâyetler daha çok -siz sorduğunuz için söylüyorum- kredi, kredi bağımlı sigorta ve bunlara ilişkin. Dolayısıyla, biz bunların datasını tutabiliyoruz.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Anladım.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ FİNANSAL SÖZLEŞMELER DAİRESİ BAŞKANI HAKAN CİRİT - Bir de bir örnek vermek istiyorum Sayın Başkanım: Eskiden şikâyetler şöyle gidiyordu: İşte, "Bankalar bana sigorta yaptı, bunun iptalini istiyorum." Bizim yaptığımız son değişiklikten sonra şöyle bir hüküm koyduk biz: "Bir vatandaş kredi bağlantılı sigorta yaparsa, bunun yerine bir poliçe getirirse sen bunu iptal etmek zorundasın." Şimdi, şikâyetler şöyle geliyor: "Ben bankaya başvuruyorum, poliçemi kabul etmiyor." Aslında, biz bu yaptığımız değişiklikte tüketicilerin bilinçlerini bayağı bir artırıyoruz. Böyle bir durum da söz konusu, bunu da ilave etmek istiyorum.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Peki, teşekkür ederim.

Buyurun Sayın Vekilim.

AHMET BARAN YAZGAN (Edirne) - Çok teşekkür ediyorum Sayın Başkanım.

Tabii, finansal okuryazarlıkla tüketicinin korunması noktasında çok ince bir çizgi. Yani bugüne kadarki görüşmelerimizde de bugünkü görüşmemizde de bunun ne kadar birbirine karıştığını ve birbiriyle ilişkili, ilişiksiz bir konu olduğunu hep gördük Başkanımızın da bildiği üzere.

Şimdi, ben, genelde sizin konuşmalarınızdan yaptığınız davranışın daha çok tüketicinin korunmasına yönelik yani finansal okuryazarlığının artırılması noktasında... Bizim anladığımız diyeyim ya da çünkü biz bununla çok çalışmaya katıldık ve araştırıyoruz, tam olarak o noktada değil. Eminim, bizim Komisyonumuzun bu konuyla ilgili yazacağı ve en son üreteceği rapor sizin için de çok iyi bir yol gösterici olacaktır bu noktada ama sizin de bize vermiş olduğunuz bilgiler bize iyi bir yol gösterici oldu. Yani tüketicinin korunması noktasında şöyle bir yorumda bulunmak istiyorum: Vatandaşımız gerçekten kolayca ulaşamıyor. Artık şimdi bir gençler var, bir orta yaşlı, bir de artık "yaşlı" dediğimiz, gerçekten telefonla da çok iyi haşır neşir değil... Hepimiz kabul ediyoruz, herkesin Facebook'u var, herkesi telefonla ilişkili gibi kabul ediyoruz ama maalesef ki öyle değil. Gerçekten onu sadece görüntü ya da elinde tutma anlamında kullanan...

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - İletişim, evet.

AHMET BARAN YAZGAN (Edirne) - ...iletişimini yeterince yapamayan vatandaşımız da bence en az 10 milyon kişi vardır ülkemizde diye düşünüyorum. Bunlarla ilgili çalışmaları gözetmekte fayda var çünkü son zamanlarda, sizin tüketicinin korunması noktasında, dolandırılan vatandaşların çoğunluğu da bunlar.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Evet, yaşlılar.

AHMET BARAN YAZGAN (Edirne) - Çünkü kandırılmaya çok daha müsaitler. Bunları da şöyle koruyabilirsiniz tüketicinin korunması noktasında: O kadar hızlı bir şikâyet yani kolay bir şikâyet mekanizması. Bilmiyorum, Alo 175 bence iyi bir şey yani bu, o anlamda çok şey yapıyorum ama bunu nasıl yaygınlaştırabiliriz ya da örnek veriyorum, 175'i aramadan her şey için 112'yi arıyorsun, acil durumda 112 aranıyor ama devletin de belki bütün bu tür şeylerinin belirli bir numarada toplanıp insanların oraya bağlanması gerekebilir çünkü eskiden, biliyorsunuz, "110'u kimse biliyor mu, bilmiyor mu?" diye anketler yapılırdı. Artık bilmene gerek yok, itfaiyeyi aramak için 112'yi arıyorsun ve bağlanıyorsun.

Ben Komisyon Başkanımıza, Komisyonumuza da böyle bir tavsiyede bulunmuş olayım.

Size de çok teşekkür ediyorum vermiş olduğunuz değerli bilgiler için.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AVNİ DİLBER - Bir cümle açıklamaya şey olarak...

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Tabii, buyurun.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AVNİ DİLBER - Efendim, şöyle: mesela vatandaş ulaştı, bir şeyi şikâyet ediyor. Yine Meclisimizin şeyiyle bir erişim engeli yetkisi aldık, biliyorsunuz. Bir dolandırıcı ortaya çıkıp vatandaş dolandırıyorsa biz anında buna erişim engeli verebiliriz. Tabii, önce kendisine yazıyoruz, cevap alamazsak orada hemen sınırsız bir yetki kullanıyoruz.

AHMET BARAN YAZGAN (Edirne) - İşte, size nasıl ulaşacağını...

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AVNİ DİLBER - Ulaşıyorlar Sayın Vekilim.

AHMET BARAN YAZGAN (Edirne) - Mesela ben bilmiyorum, ben bir milletvekili olarak nasıl ulaşacağımı bilmiyorum.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AVNİ DİLBER - Şöyle: Bizde kanal çok fazla olduğu için yani hiçbir şey bilmiyorsa herhangi bir şeyden girip kendi hakkını aramaya kalktığı zaman, işte, e-devletten yazılı...

AHMET BARAN YAZGAN (Edirne) - Aklıma CİMER'e yazmak daha hızlı geliyor.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - En iyisi CİMER.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AVNİ DİLBER - CİMER'den...

AHMET BARAN YAZGAN (Edirne) - Yani o daha şey, evet.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Aynen, 112 ve CİMER.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AVNİ DİLBER - CİMER, şöyle efendim, bizim en önemli kaynaklarımızdan biri o. Hani "Vatandaş bilmiyor." dediniz ya, orayı en iyi bildiği için...

Ama sivil toplum kuruluşları da bizim çok destekçimiz bu arada. 70'in üzerinde tüketici dernekleri var, onların karar verme yetkisi olmadığı için bunlar da yönlendirici oluyor sonuçta ama onlar yönlendirme noktasında bizlere de çok yardımcı oluyorlar. Zaten bizde STK'lerle ilgili ayrı bir birim var, onlarla koordinasyonu iyi bir şekilde sağlıyoruz. Dolayısıyla ulaşmak isteyen "Ben bulamadım." deme şansını pek yok.

AHMET BARAN YAZGAN (Edirne) - "On-line" şikâyet işleme alıyor musunuz?

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AVNİ DİLBER - Hepsisi var efendim, "on-line"da alıyoruz.

AHMET BARAN YAZGAN (Edirne) - Yani Twitter üzerinden, örnek veriyorum.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Sosyal medya üzerinden.

AHMET BARAN YAZGAN (Edirne) - Evet, sosyal medya üzerinden.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AVNİ DİLBER - Efendim, şunu bile yapıyoruz...

AHMET BARAN YAZGAN (Edirne) - Mesela o linki aldı, sizi etiketledi ve şey yaptı.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AVNİ DİLBER - Yani biz...

AHMET BARAN YAZGAN (Edirne) - Mesela gençlerin şikâyet mekanizmasında çok kuvvetli bir şey, biliyorsunuz...

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Öyle yapıyorlar, doğru.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AVNİ DİLBER - Yani biz bir şekilde bağlamadık Sayın Vekilim. Ne yapıyoruz? Telefon bile etse benim özel büro var, onu yazdırıyor, adını, soyadını, hikâyesini alıyor. Biz zaten öncelikle firmayla bir iletişim kuruyoruz bunu çözmesi için ya da yazıyoruz oraya "İşte, şöyle bir durum var." Kendisi haklı buluyorsa büyük çoğunlukla çözüyorlar zaten ama bizim amacımız bunları çözmek değil Sayın Vekilim. Bakanlık olarak daha çok düzenleme, denetim ve kaynağında çözmek. Arzu ettiğimiz, vatandaşın mağdur olup bizi araması değil. Aradığı zaman ulaşabiliyor. Bu arada, tabii, yaklaşık otuz yıla yaklaştı bu şeyin kuruluşu. Yerleşmesi için belki uzun bir zaman ama tabii, bilgi yoğunluğundan artık belki de tek bir yerde toplayıp her şeyi oradan bölümlendirmek lazım. Çok fazla numara var Sayın Başkanım.

AHMET BARAN YAZGAN (Edirne) - Dünya hızlı gelişti yani bu noktaya uyum sağlamak için.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Evet, bu finansal okuryazarlık konusunda da bir merkezî birim olması çok daha faydalı olacak çünkü benim anladığım kadarıyla, Ticaret Bakanlığında finansal okuryazarlıkla ilgili kapsamlı bir sahiplenme, çalışma olmadığı kanısındayım.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AVNİ DİLBER - Şöyle: Biz şimdi, hani, dediğim gibi, doğrudan ya da dolaylı bir sorumlu tanımlanmadık. Biz sadece kendi çalışmalarımızı burada arz etmek istedik sizlerin bu davetiyle. Sonuçta zaten dediğim gibi...

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Siz tüketici tarafını anlattınız.

Girişimci, iş sahibi tarafını da KOSGEB'den dinleyeceğiz diye tahmin ediyorum.

KOSGEB İNSAN KAYNAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI YETKİNLİK GELİŞTİRME MÜDÜRÜ GÜLTEKİN DENİZ - Evet, Başkanım.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Çok teşekkür ederim verdiğiniz bilgiler için.

Şimdi, KOSGEB'in sunumuyla devam edeceğiz. İnsan Kaynakları Dairesi Başkanlığı Yetkinlik Geliştirme Müdürü Gültekin Deniz'e söz veriyorum.

KOSGEB İNSAN KAYNAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI YETKİNLİK GELİŞTİRME MÜDÜRÜ GÜLTEKİN DENİZ - Sayın Başkanım, kıymetli vekillerim ve değerli katılımcılar; böyle bir imkân tanıdığınız için hepinize teşekkür ediyorum.

Kurumumuz, idare başkanlığımız KOSGEB Başkanlığı, yeni vizyonda, 2024-28 stratejik planında yalın, dijital ve erişilebilir KOSGEB vizyonu ile hareket ediyor. Aynı zamanda "KOSGEB sahada" diye bir vizyonumuz var. Bu kapsamda da 2024

yılı içerisinde yaklaşık 100 bin tane işletmeye KOSGEB çalışanları olarak yerinde ziyaret gerçekleştirmek suretiyle hem devletin vatandaşa uzanan elini hem de ülkemizin ekonomik kalkınmasında ve istikrarında önemli bir yere sahip olan KOBİ'lerimizin finansmana erişim konularındaki soracağı soruları doğrudan yerinde görme şeklinde böyle bir çalışmamız var. Öncelikle buradan başlamak istiyorum. Bizim finansal okurluğun ve finansal kültürün ülkemizde gelişmesi -ki zengin toplumların önemli bir kaynağıdır finansal yatırım ve yatırımın değerlendirilmesi, yine iktisat teorileriyle falan bunlar hep desteklenmiştir tarih boyunca- noktasında kurumumuz toplumdaki finansal okuryazarlığı ve KOBİ'lerin finansal okuryazarlığını artırmakla ilgili On İkinci Kalkınma Planı çerçevesinde yer alan 352'nci madde kapsamındaki finansal okuryazarlığın artırılması ve finansal tabana yayılması amacıyla "Hane halkı ve firmalarda tasarruf yapma farkındalığı sağlanacak ve finansal tasarruf araçlarına, aile bütçesi ve risk yönetimine ilişkin bilgi düzeyi artırılacak ve dijital platformlar da kullanılacaktır." diye bir madde var ve 2024-28 Kalkınma Planı'nda KOBİ'lerle ilgili başlıklarda "KOBİ'lerin Muhasebe Standartlarına Uygun Bir Şekilde Bilançolarını Tutmaları ve Değerlendirmeleri" başlığı da yine kurumumuzun esas aldığı hususlardandır. Biz, bu bağlamda, öncelikle kendi personelimizin finansal okurluğunu artırmak ve yine finansal kültürünü artırmak noktasında hareket ettik İnsan Kaynakları Dairesi Başkanlığı olarak. Aslında bu, 2021 yılından beri çalıştığımız bir olay. Nasıl çalıştığımızı da birazdan size anlatacağım, arz edeceğim. Yani biz 2021 yılından itibaren öncelikle burada bahsedilen, On İkinci Kalkınma Planı'nda yer alan dijital platform kullanılması konusunda blok zincir, kripto paralar, melek yatırımcılar, ekosistem içerisindeki finansmana erişim yöntemleriyle ilgili öncelikle kurum personelimize yönelik çalışmalar yaptık. Yine, piyasalara giren dijital finansman, fintek ve "TechFin" gibi kavramları tanıtmak suretiyle ileriki dönemde oluşabilecek dijital platform kullanılmasına bir hazırlık aşaması yaptık diyebiliriz.

Diğer taraftan, bazı kurum ve kuruluşlarımızla bu konuda bizleri destekleyebileceğini düşündüğümüz ki bu dönemde hem pandemi dönemine denk gelmesi hem de daha sonrasında ülkemizin, hepimizin üzüldük ve devletimizin muktedir olmasını istediğimiz bir deprem felaketi yaşadık, bu kapsamda da tasarruf genelgesi de yayımlandığı için biz bu tür çalışmalarımızda diğer kamu kurum ve kuruluşlarıyla iş birliği yaptık. Bu kapsamda Sermaye Piyasası Kurulu, Kredi Kayıt Bürosu ve Ziraat Bankasıyla iş birliği içerisine gitmek suretiyle bazı çalışmalar yaptık. Yani örneğin, işletme değerlendirme raporu eğitimi verdik önce kurumumuzdaki personele, diğer taraftan da tüm KOBİ'ler kendi sayfasına girdiği zaman şirketinin, işletmesinin kârlılığı, yatırım yapabilirliği veya diğer şekilde bir proje planlayacaksa ona ilişkin sermaye akışını, kendisinin nakit döngüsünü, kurumsal kültürünü görebileceği bir işletme değerlendirme raporumuz var, daha önce yoktu bu. 2021 yılından beri bu yürürlükte. Yani her KOBİ kendisinin ekonomik ve finansal durumunu, işletmesini görebilir.

AHMET BARAN YAZGAN (Edirne) - Nerede görebiliyor?

KOSGEB İNSAN KAYNAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI YETKİNLİK GELİŞTİRME MÜDÜRÜ GÜLTEKİN DENİZ - Sayfasına girdiği zaman, direkt "İDR raporu" diye tıkladığı zaman herhangi bir KOBİ -bizim çünkü platform üzerinden şey yapıyoruz yani belki yapay zekâ uygulamalarına ilk geçen kurumlardan biriyiz- kendi sayfasına girdiği zaman, işletme değerlendirme raporuna tıkladığı takdirde kendi işletmesinin finansal ve kurumsal...

AHMET BARAN YAZGAN (Edirne) - Şimdi, nasıl? Tam olarak anlayamadım ben. Ben anlayamadıysam başkası da anlayamamıştır.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Yani şimdi KOSGEB'e giriyoruz.

AHMET BARAN YAZGAN (Edirne) - Şimdi KOSGEB'de nereye giriyoruz tam olarak?

KOSGEB İNSAN KAYNAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI YETKİNLİK GELİŞTİRME MÜDÜRÜ GÜLTEKİN DENİZ - Şimdi, KOSGEB'de "e-KOBİ" diye bir yer var.

AHMET BARAN YAZGAN (Edirne) - Tamam, e-KOBİ.

KOSGEB İNSAN KAYNAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI YETKİNLİK GELİŞTİRME MÜDÜRÜ GÜLTEKİN DENİZ - E-KOBİ'ye giriyorsunuz.

SÜLEYMAN ŞAHAN (Yozgat) - Her firmanın kendi kullanıcı adı ve şifresiyle.

KOSGEB İNSAN KAYNAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI YETKİNLİK GELİŞTİRME MÜDÜRÜ GÜLTEKİN DENİZ - E-KOBİ'de kendi işletmenizin alanına olan bir arayüz var, o arayüze girdiğiniz zaman, siz orada tıkladığınız takdirde üzerine, "işletme değerlendirme raporu" yazan yere tıkladığınız zaman siz kendinizin, işletmenizin, kurumsal kültürü yani kurumsal yapısı, cari oranı, net bugünkü değer akışına göre olan finansman şeyi nedir, oradaki kurumsal olarak personel dönüşüm oranı vesaire gibi finansal araçlarda, finansal değerlendirme analizlerinde kullanılan parametrelerin hangilerinin sizin için ne olduğunu ve hatta yorumlanmasını dahi görebilirsiniz altında.

AHMET BARAN YAZGAN (Edirne) - Kayıt olman gerekiyor mu?

KOSGEB İNSAN KAYNAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI YETKİNLİK GELİŞTİRME MÜDÜRÜ GÜLTEKİN DENİZ - Tabii, KOSGEB veri tabanına kayıt olman gerekiyor. Onunla ilgili de Sayın Vekilim, 2 milyon 881 bin 846 KOBİ var, Gelir İdaresi Başkanlığımızdaki şu anki mevcut rakam 2025 yılı başı itibarıyla. Bunun 513.714 tanesi KOSGEB veri tabanına kayıtlıdır, KOSGEB tarafından aktifte az 1 defa destek almış durumdadır, onu da söyleyebilirim.

Diğer taraftan, biz yine girişimcilerimize de...

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Çok ilginçti Sayın Müdürüm, bu verileri sizin personel KOBİ adına mı tutuyor, KOBİ personeli kendi mi giriş yapıyor bilgileri?

KOSGEB İNSAN KAYNAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI YETKİNLİK GELİŞTİRME MÜDÜRÜ GÜLTEKİN DENİZ - Sayın Başkanım, şöyle anlatayım: Benim işletmem var, ben bir KOBİ'yim, KOSGEB veri tabanına kayıtlıyım, bir veya iki mali bilanço dönemini atlattığım, KOSGEB'deki kaydımı güncellediğim zaman benim büyümem, bilançomdaki artış, personel sayımdaki değişiklik, Gelir İdaresi Başkanlığındaki kayıtlarım bize otomatik geliyor, biz onlarla kurumsal kaynak eşleştirmesi yapıyoruz.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Yani veriyi KOBİ'nin kendisine veriyor.

KOSGEB İNSAN KAYNAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI YETKİNLİK GELİŞTİRME MÜDÜRÜ GÜLTEKİN DENİZ - Ve o veriyi eğer isterse işletmenin kendi sayfasından yani kendisinin finansal analiz raporlamasında kullanılan ana başlıkları, cari oran, likidite oranı vesaire gibi finansal analiz yapılan şeyleri de direkt alabiliyor.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - O zaman biz KOBİ'nin muhasebe bilgilerini düzgün tuttuğunu varsayıyoruz.

KOSGEB İNSAN KAYNAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI YETKİNLİK GELİŞTİRME MÜDÜRÜ GÜLTEKİN DENİZ - Şimdi, şöyle söyleyeyim: Muhasebe bilgileri otomatik olarak Gelir İdaresi Başkanlığından direkt geliyor kuruma. Yani bizim orada şeyimiz var verilerin hem doğruluğu açısından hem KOBİ'lerimizin -biraz sonra bahsedeceğim- ülkemizdeki muhasebe standartlarına da uygun şekilde kayıt tutmasını temin etmeye yönelik çünkü On İkinci Kalkınma Planı'mızda bu var, 2024-2028'de. Biz bunu teminen de böyle bir çalışma yaptık. Hatta şöyle söyleyebilirim Sayın Başkanım, kıymetli vekillerim: Mesela, bir destek programımız içerisinde (YÖNDE) Yönderlik ve Değerlendirme Destek Programı var. Bu destek kapsamında firma buna müracaat ettiği zaman -işletmemiz veya KOBİ'miz- Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu tarafından verilen rapor uygulama birimi tarafından onaylanmadan alamıyor desteği yani bu kadar mevzuata girmiş durumda. Diğer taraftan, mesela, Küresel Rekabetçilik Destek Programı'mız var. Bu arada şunu da söylemek isterim: Yalın KOSGEB kapsamında 42 tane destek kalem başlığı 14 tane ana başlığa düşmüştür, sadeleşmiştir, daha anlaşılır, insanların daha aklında kalabilecek şekilde dönüşmüştür. Buradaki destek programlarımızın birçoğunda finansal kuruluş tarafından verilen finansal rapor olma zorunluluğu vardır. Dolayısıyla, tabii, bunun ekonomik boyutu da kurumumuz tarafından desteklenmekte, geri ödemesiz olarak desteklenmekte yani firmaya hibe olarak desteklenmekte. Dolayısıyla yani KOBİ özelindeki finansmanın ya da finansal kültürün, finansal okuryazarlığın KOBİ özelinde yaygınlaşması noktasında doğrudan mevzuatımıza girmiş olan, 5 ana destek kalemimizle girmiş olan şeyimiz var.

Diğer taraftan, ülkemizdeki ithal edilen ürünleri yerlileştirme kapsamında "teknolojik yatırım ve stratejik ürün desteği" diye tabir edilen desteklerimiz de yerlileştirme desteği yani ithal edilen ikame ürünlerin yerlileştirilmesi, millileştirilmesi diyebiliriz. Bu kapsamda da fizibilite raporu zorunluluğu var. Zaten fizibilite raporu işletmenin teknik, ekonomik, mali etüdünün fotoğrafı şeklindedir. Yani hem kamu kaynaklarının 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu'nda etkin ve verimli kullanılması kapsamında hem de yapılan desteğe müracaat eden firmanın gerçekten onun yükünü, o yükü kaldırabilecek insan kaynağı envanterine, finansal araçlara sahip olup olmadığının da fotoğrafını çekme anlamında önemli bir şey ifade etmektedir diye düşünüyorum Sayın Vekilim.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - KOBİ'lerimizin finansal okuryazarlık seviyesi yüksek o zaman.

KOSGEB İNSAN KAYNAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI YETKİNLİK GELİŞTİRME MÜDÜRÜ GÜLTEKİN DENİZ - KOBİ'lerimizin finansal okuryazarlık seviyesinin yüksek olduğunu düşünüyorum. Yani herkes, en azından bütün KOBİ'ler işletme değerlendirme raporuyla kendisinin fotoğrafını orada görebilir. Bizim SPK'yle yaptığımız protokolümüz iki aşamayı: Birincisi, finansal okuryazarlık eğitimiydi; SPK'ye, kendilerine teşekkür ediyorum buradan, bize bu konuda destek sağladılar. Finansal okuryazarlık eğitimi kurum personelimizin tamamına yakını izledi. Bir de eğitimcilerin eğitimi noktasında finansal uzman... Bizim 3 tane ana kalemimiz var İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı olarak. Bir, gelişen dünyada KOBİ'lere ve ülkemize öncülük yapmak üzere kurulmuş olan, yerli üretimi destekleyen, lokomotif kuruluşlarımızdan biri olan KOSGEB olarak yalın uzmanı yani ülkemizin sahip olduğu ekosistem içerisindeki yapılan altyapı yatırımlarla lojistik koridoru hâline gelmesi noktasında dayanıklı tüketim ve temel tüketim maddelerinin üretilmesi, orta kademe teknolojinin yaygınlaşması konusunda küresel tedarikçilik yapmak isteyen, stratejik planımızda da açıkça ifade edilen, bu plana hizmet için yalın uzman yani israfların, kayıpların, kaçakların önlenmesi ve fiyat avantajının sağlanabilmesi ve işletmenin kârının yükseltilmesi noktasında yalın uzmanı; diğer taraftan, dijitalleşmeye giden, yapay zekâ kullanan dünyada dijital uzman ve diğer bir yönüyle de finansal uzman olarak kendi personelimize de bu şekilde 3 ana kalemde yetkinlik kazandırmaya çalışıyoruz. Bizim çalışmalarımızın genel özeti bu şekilde.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Çok güzel bilgiler veriyorsunuz Sayın Müdürüm.

Vekilimizin bir söz hakkı vardı da o yüzden virgül koymak zorunda kaldım.

KOSGEB İNSAN KAYNAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI YETKİNLİK GELİŞTİRME MÜDÜRÜ GÜLTEKİN DENİZ - Estağfurullah.

AHMET BARAN YAZGAN (Edirne) - Özür dilerim, ben yarıda kesmek istemedim ama...

Şimdi, KOBİ'lerimizin finansal okuryazarlığı noktasında ben rakamlar yanlış mı oldu diye... 2 milyon 886 bin küsur...

KOSGEB İNSAN KAYNAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI YETKİNLİK GELİŞTİRME MÜDÜRÜ GÜLTEKİN DENİZ - 2 milyon 881 bin 846 KOBİ var Gelir İdaresi Başkanlığına kayıtlı.

AHMET BARAN YAZGAN (Edirne) - Tamam.

KOSGEB İNSAN KAYNAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI YETKİNLİK GELİŞTİRME MÜDÜRÜ GÜLTEKİN DENİZ - bunun 513.714 tanesi KOSGEB'e kayıtlı.

AHMET BARAN YAZGAN (Edirne) - Aşağı yukarı yüzde 20 dolayında.

KOSGEB İNSAN KAYNAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI YETKİNLİK GELİŞTİRME MÜDÜRÜ GÜLTEKİN DENİZ - Sayın Vekilim, şöyle: KOBİ tanımı gelir ve çalışan kişi sayısına göre. Yani dolayısıyla diyelim ki bir hediyelik eşya mağazasında 10 kişi çalışıyordur, o da KOBİ tanımına uyuyor. Ama şöyle: KOSGEB özeline geldiği zaman devlet teşvik ve desteklerinde kaynakların etkin ve verimli kullanılmasını teminen bir de katma değer oluşturulması, ya kamu maliyesine vergi getirmesi lazım ya istihdama katkı sağlaması lazım ya da teknoloji arayüzünün değişimine, dönüşümüne katkı sağlaması lazım. Dolayısıyla buradaki KOBİ'lerin yaklaşık yüzde 50'lik bir kısmı hani hizmet sektörü dediğimiz lokantacılık, yemek sektörü yani esnaf statüsüne giriyor. Hatta orada onları kimin destekleyeceğine ilişkin bir dönem Esnaf ve Sanatkarlar Genel Müdürlüğü ile KOSGEB arasında görüşmeler falan da olmuştu, onları da ifade edeyim.

Benim anlatacaklarım genel olarak bunlar, sorularınız varsa alabilirim.

AHMET BARAN YAZGAN (Edirne) - Sayın Genel Müdürüm, bu noktada, şimdi, bir destek istiyorsam KOSGEB'e kaydolurum, istemiyorsam bunun bana yararı yokmuş zihniyeti var gibi olmuş.

KOSGEB İNSAN KAYNAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI YETKİNLİK GELİŞTİRME MÜDÜRÜ GÜLTEKİN DENİZ - Doğrudur.

AHMET BARAN YAZGAN (Edirne) - Hani o finansal okuryazarlığın geliştirilmesi noktasında buna ne eklenebilir? Mesela, sizin söylemiş olduğunuz, o "Resmini çekiyor." dediğiniz şey var ya, aslında finansal okuryazarlıkta çok önemli bir yer olduğunu düşünüyorum.

KOSGEB İNSAN KAYNAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI YETKİNLİK GELİŞTİRME MÜDÜRÜ GÜLTEKİN DENİZ - İşletme Değerlendirme Raporu.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Evet, çok da güzel eğitimleri var.

AHMET BARAN YAZGAN (Edirne) - Yani İşletme Değerlendirme Raporu bence... Ben şimdi gireceğim, kendi işletmeme bakacağım, merak ettim yani. Bir işletmeci bence orada çıkacak bilgileri kendisi bilmiyordur yani Türkiye'de o kadar okuyamaz. Hani bunun geliştirilmesi anlamında -bizim Komisyonumuzda şu anda amacımız bu olduğu için- bunun geliştirilmesi anlamında acaba bir şey beklemeden de size kayıt olmalarıyla ilgili bir avantaj sağlarsanız da insanların finansal okuryazarlığını o şekilde geliştirmeye katkıda bulunulabilir mi? Şimdi kafamda canlandı, o yüzden böldüm aslında konuşmanızı.

KOSGEB İNSAN KAYNAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI YETKİNLİK GELİŞTİRME MÜDÜRÜ GÜLTEKİN DENİZ - Sayın Vekilim, zaten Sermaye Piyasası Kurulunun doğrudan kendisinin yapmış olduğu bir eğitim platformu üzerinden şu anda isteyen her Türk vatandaşı TC kimlik numarasıyla -SPK'ye de teşekkür ediyorum buradan böyle bir hizmet sunduğu için- girip finansal okuryazarlık, bütçe, tasarruf vesaireyle ilgili genel bütçede finansın genel kavramları, terimleri dediğimiz yani finansa giriş aşaması dediğimiz şeyleri zaten almak durumunda. Bizim burada işletme değerlendirme raporumuz bunun dana üst segmenti diyebiliriz. Şöyle diyebiliriz: Mesela, yurt dışında bir firma, bir işletme bir proje sunduğu zaman bir kamu kuruluşuna o işletmenin bunun yapılabilirlik etüdü gibi yani ben kendi işletmemin aslında finansal raporunu çekiyorum burada. Yani "Benim işletmem hangi durumda, kısa nakit akışım acaba kısa dönem borçlarımı ödemeye uygun mu, uzun vadeli borçlarım acaba yatırım yapabilecek şekilde bana imkân tanıyor mu?" gibi, ben, aslında kendimin fotoğrafını çekiyorum ve risklerimi minimize ederken dolayısıyla hedeflerimi gerçekleştirme yüzüme, kapasitemi de artırmış veya görmüş oluyorum. Yani bunu şöyle diyelim: Mesela, bizim yine Kredi Kayıt Bürosuyla yürütmüş olduğumuz bir faaliyet vardı yani çeklerin sorgulanması -işte demin Tüketici Genel Müdürlüğümüz de bahsetti- işte o dolandırıcılık vesaire gibi şeyleri de engellemek adına. Biz bunu da mesela, Kredi Kayıt Bürosuyla önce kendi personelimize Findeks raporu nasıl incelenir, nasıl, nedir, ne değildir... Kredi Kayıt Bürosu da kurumsal bir yapı, kamu tüzel kişiliğini haiz olarak geçiyor hukuksal yapısı da. Şimdi, biz orada bunu yaptık, burada yani her işletme ziyaretlerinde de o bahsettiğim 100 bin KOBİ'de bunlar teşvik edildi. Bizim personelimiz Findeks'le ilgili geçen yıl saha ziyaretlerinin tamamında bilgi verdi işletmelere. Yani siz tarafımıza o risklere, son bir yıldaki, beş yıldaki kredibilitenize kendiniz bakın. Zaten bu Findeks Raporu bankacıların, bankacılık sisteminin temettü merkezi dedikimiz... Oradaki kullanılan -doğrudan doğruya kredi kullanacak kişiyi- ister ticari kredi ister bireysel krediyi değerlendiren yapıyı hem KOBİ'lere tanıtmış olduk hem de kendi personelimizi eğitmiş olduk. Yani o konuda da mesela bir çalışmanız oldu ve olumlu katkıları oldu diye düşünüyorum. Yani ülkemizin genel anlamda hem finansal okuryazarlık hem de finansal kavramları değerlendirme yani finansı anlama konusunda bir şeyi olduğunu düşünüyorum.

AHMET BARAN YAZGAN (Edirne) - Şimdi, ben Findeks'i biliyorum mesela. Neden? Çünkü Findeks raporunu almadan kredi alamıyorsunuz artık.

KOSGEB İNSAN KAYNAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI YETKİNLİK GELİŞTİRME MÜDÜRÜ GÜLTEKİN DENİZ - Aynen Sayın Vekilim.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Zorunluluk olunca öğreniliyor.

AHMET BARAN YAZGAN (Edirne) - Zorunluluk olunca öğreniyorsun yani.

KOSGEB İNSAN KAYNAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI YETKİNLİK GELİŞTİRME MÜDÜRÜ GÜLTEKİN DENİZ - Bakın, biz ondan önce hareket ettik ama. Bizim bu çalışmalarını yaptığımızda öyle bir zorunluluk yani.

AHMET BARAN YAZGAN (Edirne) - Sizinki daha başka bir şey yani.

KOSGEB İNSAN KAYNAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI YETKİNLİK GELİŞTİRME MÜDÜRÜ GÜLTEKİN DENİZ - Biz 2021'de başladık bu işe.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Evet yani sizdeki bu kurumsal bilinç gerçekten yayılmalı, tüm kamu kurumlarına yayılmalı.

Şimdi, SPK'nin temsilcileri de burada, hoş geldiniz. Gerçekten çok güzel bir finansal okuryazarlık platformu kurmuş, o da bir kamu kurumu. Şimdi, tüm kamu kurumlarının bu finansal okuryazarlık platformunu sahiplenmesi ve yaygınlaştırılması için de çalışmalar yapması lazım ama sizin biriminizin bu platformu tanıtmayla ilgili bir çalışması var mı? Yani sistemi öyle kurmamız gerekiyor ki finansal okuryazarlık platformundan oradaki sertifikayı almayınca bir yerde bir adım atamasın. Hem tüketici diyeyim ya da teşvik olsun yani ceza değil, ödül olsun hem de işveren diyeyim, firma sahibi.

KOSGEB İNSAN KAYNAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI YETKİNLİK GELİŞTİRME MÜDÜRÜ GÜLTEKİN DENİZ - Şey de var Sayın Başkanım yani bizim SPK'yle 2'nci şey. Yani eğitimcilerin eğitimi şeklinde bir çalışma yapıp kendi uzmanlarımızı yani finansal uzman noktasında, tamamen bir banka çalışanı gibi, finans uzmanı yapma gibi bir çalışmamız var. Kendileriyle de o konuda görüşüyoruz, zaman zaman temasımız devam ediyor, çalışmalarını devam ettiriyorlar. Onu gerçekleştirebilirsek zaten sahaya inen her arkadaşımız otomatikman KOBİ'yi de bu konuda teşvik edecek. Diğer taraftan, girişimcilere sağlanan bir girişimcilik eğitimi var e-devlet üzerinden yani her Türk vatandaşı için girişimcilik kültürü, iş kurma, yapılabilirlik etüdü, pazar araştırması vesaire gibi yani bir işin yapılabilir ve başarılı olmasındaki etki eden unsurları anlatan bir eğitim var, on-line, bizim kendi eğitim platformumuzun e-devlete entegre edilmiş, oraya da zaten finansal okuryazarlık eğitiminin dâhil edilip her girişimci adayının da bunu görmesi ve o eğitimi tamamlaması noktasında da Girişimcilik Daire Başkanlığımızın da çalışması devam ediyor Başkanım.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Çok güzel. Çünkü hem tüketici olarak hem bireysel olarak bizim finansal okuryazar olmamız lazım, hem girişimci olarak hem emekliliğimizi planlarken ilerleyen yaşlar için ayrı finansal okuryazarlık olması lazım. Bir de anne-baba olarak çocuklarımızı yetiştirirken onları nasıl finansal okuryazar yapacağız sorumluluğunu da yerine getirmemiz gerekiyor. O yüzden, Ticaret Bakanlığının her başkanlığının ya da genel müdürlüğünün nasıl adlandırılırsa

özellikle SPK'nin finansal okuryazarlık platformunu ekosistemine entegre etmesi çok kritik bu anlamda. Yani Bakanlığın iki kurumu var karşımızda. Siz bunu çok güzel -KOSGEB- özümsemişsiniz ama aynı yaklaşımın diğer kurumlarda da olmasını tercih ederiz.

KOSGEB İNSAN KAYNAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI YETKİNLİK GELİŞTİRME MÜDÜRÜ GÜLTEKİN DENİZ - Başkanım, çocuklar için TRT de aslında kullanılabilir. Eskiden reklamlar olurdu, bizim çocukluğumuzda, 80-90'lı yıllarda işte, musluğu kapatma, vesaire, şu bu gibi. Yani o tip şeyleri aslında TRT yayın organlarını kullanmak suretiyle, özellikle çizgi filmlerin arasına girecek reklam konumlandırma sistemleri de kullanılabilir, sübliminal, nöro reklamcılık teknikleri de kullanılıp rahatlıkla yapılabilir diye düşünüyorum.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - E, var mı böyle bir çalışmanız?

SPK KURUMSAL DAİRE BAŞKAN YARDIMCISI BUKET SALKIM - Evet, var. Bu arada, Gültekin Bey'le de koordineli çalışıyoruz sürekli Başkanım. Dediği gibi, projelere ek olarak seminerler verilmesi de var. KOSGEB ve İŞKUR'la bu anlamda çok iyi çalışıyoruz, İŞKUR mesela zorunluluğu tuttu. Bugün buraya gelirken Sayın Cumhurbaşkanımızın konuşmasını dinleyerek geldik ve konuşmasında da finansal okuryazarlıktan bahsetti, tam olarak Gültekin Bey'in dediği noktada da.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - İŞKUR nasıl zorunlu tuttu?

SPK KURUMSAL DAİRE BAŞKAN YARDIMCISI BUKET SALKIM - Şöyle Sayın Başkanım: İŞKUR kredi vermek için eğitimi zorunlu eğitimleri arasına aldı.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - İŞKUR kredi vermiyor ki.

SPK KURUMSAL DAİRE BAŞKAN YARDIMCISI BUKET SALKIM - Onların kendi içerisinde bir kredilendirme sistemi varmış.

KOSGEB İNSAN KAYNAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI YETKİNLİK GELİŞTİRME MÜDÜRÜ GÜLTEKİN DENİZ - Kadın girişimcilere destek veriyor Başkanım, kadın girişimcilere iş kurma desteği veriyor; engellilere, şehit yakınlarına, mesela cezaevinden tutuklu olup salınanlar, işte, bunları topluma kazandırma çalışmaları yürütüyor.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Anladım.

SPK KURUMSAL DAİRE BAŞKAN YARDIMCISI BUKET SALKIM - Özellikle cezaevi yani topluma kazandırma serüveninde bunlar zorunlu tutuldu. O yüzden o da gerçekten çok güzel oldu. Bugün Sayın Cumhurbaşkanımız da ifade etti, ona yönelik de çalışmalarımız devam ediyor. Bunun yanı sıra, SPK olarak 0-6 yaş erken öğrenme döneminde dünyada yani Türkiye'de değil, dünyada da tek bir uygulamayı hayata geçirmeye çalışıyoruz. Eğer onu hayata geçirebilirsek 0-6 yaş çocuklarına finansal okuryazarlığı öğretmeye çalışacağız, UNICEF'in vesaire ortak olduğu bir proje olacak.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Bunu da Komiyonumuzda dinlemek isteriz.

SPK KURUMSAL DAİRE BAŞKAN YARDIMCISI BUKET SALKIM - Tabii ki Sayın Başkanım, ne zaman isterseniz arz ederiz size de. Şu an proje aşamasında. Başkanım, zaten programı yaymak için, KOSGEB olsun, İŞKUR olsun, mesela önümüzdeki haftalarda hâkim ve savcılara, 25 bin hâkim-savcıya yönelik bir seminer verilecek, Jandarmaya yine aynı şekilde. Geçen platformumuzun tıklanma sayılarımıza baktık, Jandarmadan 5 milyon tıklanma olmuş, o şekilde sayılarımız da çok yüksek. O yüzden çeşitli çalışma grupları özelinde de konferanslar, seminerler veriliyor.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Çok güzel.

Ben toplantıyı kapatmadan önce, geçtiğimiz günlerde İngiltere'ye yaptığımız yerinde incelemede edindiğiniz çok kıymetli bilgilerden birkaç tanesini burada paylaşmak istiyorum. Yani çok farklı dinamikleri olan iki ülke olmamıza rağmen İngiltere ve Türkiye, çok aslında benzer alanlarımız da var. Finansal okuryazarlıkta örneğin, onların kültüründe de para konuşmak ayıpmış, bizim kültürümüzde de benzer unsurlar var. Özellikle para sıkışıklığı, finansal sıkışıklık, borç, iflas gibi negatif durumda olan kişiler bunlardan hiç bahsetmeyip kendi içinde, kendi dünyasında bunu çözmeye çalışıyor. İşte, Türkiye'de de böyle bir eğilim var. Onun için, mesela -biraz önce adını da zikrettim- Para ve Emeklilik Kurumu bu konuda çalışma yapıyor yani böyle sıkıntısı olanlara hem teknik hem de psikolojik danışmanlık veriyor. Teknik danışmanlık, finansal kaynaklara ulaşım, borçları yapılandırma gibi; psikolojik danışmanlık da o süreci sağlam bir psikolojiyle geçirme ve sonrasında da yıkılmama çünkü bir iflas yaşayınca bir girişimci tamamen girişimcilikten vazgeçiyor. O ruhu, girişimci ruhu öldürmemek -en iyi siz bilirsiniz zaten KOSGEB olarak- çok çok önemli yani tekrar ayağa kalkıp devam ettirmek üzerine. Bu yaklaşımı, bu hizmeti bizim mutlaka ekosistemimize dâhil etmemiz çok çok önemli.

KOSGEB İNSAN KAYNAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI YETKİNLİK GELİŞTİRME MÜDÜRÜ GÜLTEKİN DENİZ - Sayın Başkanım, ben özel başka bir şey daha arz etmek istiyorum müsaadeniz olursa.

Şimdi, ülkemizde mesela gayrisafi millî hasılamız 285 milyar dolardan 1 trilyon dolara geldi son açıkladığı rakamlarla. Şimdi, bizde bir arayüz yok yani orta kademe bir aslında 80-100 bin kişilik bir kitleye girişimci, teknik alanlarda, gelişmekte olan sektörlerde oluşmuş olsa... Mesela Çin'de bu 330 bin civarında, Amerika'da 180 bin civarında, İngiltere'de 130 bin civarında, Almanya'da 200 bin civarında gibi bir rakam var; orta kademe zengin yani bugünün 100 milyon ile 250 milyon, 500 milyon limitini geçmeyecek şekilde. Bu tıpkı şey gibi, barajdan elektriğin trafoyla evlere dağıtılması gibi bir arayüz oluşturuyor. Aslında tabana gelirin yayılmasında da girişimcilik ekosisteminin gelişmesi çok önemli yani. Bunun da işte, temel finans bilgisi, temel işletmecilik bilgisi, yine temel özgüvenin verilmesi, işte yapabilirlik şeylerinin çocukluktan Millî Eğitim sistemi içerisinde yetiştirilmesi ve millî kültürün bu şekilde desteklenmesi gerekiyor diye düşünüyorum.

Teşekkür ederim Başkanım.

ALT KOMİSYON BAŞKANI SUNAY KARAMIK - Bunun gibi inanılmaz güzel uygulamalar dinledik. Bir tanesinden daha burada bahsetmek istiyorum. O da belirli bir hafta var kasım ayında, Para Konuşma Haftası. Anneler babalar çocuklarıyla para konuşuyor, bütçe konuşuyor, harcama disiplini konuşuyor ya da bir girişimci, bir iş sahibi sıkıntıdaysa bunu arıyor, o bahsettiğim kurumu, bunu paylaşıyor yani teşvik ediliyor, para konuşmak, parasal sıkıntı konuşmak ya da parayla ilgili girişimcilik hayalini konuşmak teşvik ediliyor. Bunun gibi uygulamaların Türkiye'de başlaması, kurulması sizin gibi kurumlar sayesinde olacak. Komiyonumuzun da yerinde incelemeler yaparken amacı dünyadaki iyi uygulamaları dinleyip sizlere sunmak raporumuzda.

Bizimle paylaştığınız bilgiler için çok çok teşekkür ederiz.

Toplantımızı burada kapatıyorum.

Kapanma Saati: 16.50