



FİNANSAL ERİŞİM, FİNANSAL EĞİTİM, FİNANSAL TÜKETİCİNİN KORUNMASI STRATEJİSİ VE EYLEM PLANLARI



Haziran 2014
Ankara

Finansal Erişim, Finansal Eğitim, Finansal Tüketicinin Korunması Stratejisi ve Eylem Planları'na ilişkin 2014/10 sayılı Başbakanlık Genelgesi 5 Haziran 2014 tarihli ve 29021 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanmıştır.

İletişim Adresi: mpkd@hazine.gov.tr

FİNANSAL ERİŞİM, FİNANSAL EĞİTİM VE FİNANSAL TÜKETİCİNİN KORUNMASI STRATEJİSİ

Bireylerin finansal sistemle ilişkisinde üç temel alan ön plana çıkmaktadır. Bunlar *finansal ürün ve hizmetlere erişim, finansal eğitim ve finansal tüketicinin korunmasıdır.*

Finansal ürün ve hizmetlere erişim, hane halkı ve firmaların kredi, mevduat, sigorta, ödeme işlemleri gibi finansal ürün ve hizmetlere yeterli düzeyde ve uygun şartlarda ulaşabilmesini ve bunların kullanımını ifade etmektedir.

Finansal eğitim, tüketici ve yatırımcıların bilgilendirilmeleri yoluyla finansal ürünlere, kavramlara ve risklere yönelik farkındalıklarının ve yetkinliklerinin artırılmasıdır.

Finansal tüketicinin korunması, finansal ürün ve hizmetleri arz edenler ile bunları talep edenler arasında hakkaniyetli ve adil bir alışveriş ortamını temin etmeye yönelik düzenlemeleri ifade etmektedir.

Finansal İstikrar Komitesi, bu üç konunun iç içe geçtiğini dikkate alarak, stratejiyi bütüncül bir yaklaşımla ele almış ve ülkemiz önceliklerini dikkate alarak Finansal Eğitim Eylem Planı ile Finansal Tüketicinin Korunması Eylem Planını hazırlamıştır.

Strateji hazırlığı sırasında Kalkınma Planları, Orta Vadeli Program ve İstanbul Uluslararası Finans Merkezi Stratejisi ve Eylem Planı dikkate alınmış, ülke çapında anketler yapılmış, ulusal ve uluslararası literatür taranmıştır. Strateji hazırlık sürecinde temel amaç ve hedeflerle uyumlu olarak G20 çerçevesinde belirlenen Yenilikçi Finansal Tabana Yayılma temel ilkeleri de dikkate alınmıştır.

Finansal ürün ve hizmetlere erişim alanında ülkemiz göstergeleri ve finansal altyapının gelişmişliği dikkate alınarak talep yönünün kuvvetlendirilmesi benimsenmiştir. Talep tarafını güçlendirecek çalışmalara ağırlık verilmesi çerçevesinde finansal erişim alanında yeni bir eylem planı hazırlanmamış olup, finansal eğitim ve finansal tüketicinin korunması alanlarında toplam 55 adet eylem belirlenmiş ve her bir eyleme ilişkin sorumlu ve ilgili kurum ve kuruluşlar tespit edilmiştir. Söz konusu eylemlerin belirlenmesinde ve hayata geçirilmesinde anılan kurum ve kuruluşların yanı sıra sivil toplum kuruluşları ile işbirliği yapılarak etkinliğinin artırılması hedeflenmiştir.

I. AMAÇ ve HEDEFLER

Stratejinin temel amacı, finansal ürün ve hizmetlerin tüm kesimlere yayılması, finansal sistem dışında kalan kişilerin sisteme dâhil edilmesi, mevcut ürün ve hizmetlerin kalitesinin ve kullanımının artırılmasıdır. Bu çerçevede, stratejinin hedefi bilgi ve bilincin artırılması yoluyla finansal ürün ve hizmetlere erişim ile finansal ürün ve hizmetlerin kullanımının artırılmasıdır. Ayrıca, ilgili aktörlerin öncülüğünde finansal tüketicinin korunmasına yönelik etkin tedbirlerin alınması hedeflenmektedir.

II. MEVCUT DURUM ANALİZİ

a. FİNANSAL EĞİTİMDE MEVCUT DURUM

Dünya Bankası ve Sermaye Piyasası Kurulu işbirliği ile hazırlanan “Türkiye Finansal Yeterlilik Araştırması”nın ön sonuçlarına göre ülkemizde finansal okur yazarlık oranı düşük seviyelerdedir.

Bütçe yönetimi ve borçlanma alanında, borç alınan kaynaklar arasında aile ve yakın tanıdıklar ilk sırada yer almaktadır. Bütçe yönetiminde, kırsalda yaşayan ve düşük gelir grubundakiler zorunlu olmayan harcamalara girmekten çekinmekte, şehirde yaşayan ve yüksek gelir grubundakiler ise zorunlu olmayan harcamalara daha fazla yönelebilmektedirler. Bunun sonucunda, kırsalda tasarruf, şehirlerde ise harcama eğilimi yüksek çıkmıştır.

Gelecek için yapılan *finansal planların* vadesi sorulduğunda %52’lik bir kesim 6 aydan kısa vadeli planlar yaptığını beyan etmişlerdir. *Finansal ürün seçimine* ilişkin olarak katılımcıların çoğunluğu güvenilir ve bilinen finansal ürünleri tercih etmektedirler. Finansal ürün kullanmayanların çoğu, neden olarak, ihtiyaçlarının olmadığını belirtmişlerdir.

Para idaresiyle ilgili bilgi edinme konusunda, katılımcılar önemli finansal kararlar verecekleri zaman ilk olarak tanıdıkları insanlara, ikinci olarak finans profesyonellerine danışmaktadırlar. “Genel olarak, para idaresinin farklı yönlerine ilişkin daha fazla bilgi sahibi olmak ister miydiniz?” sorusuna katılımcıların %59’u “*hayır*” cevabı vermiştir.

b. FİNANSAL TÜKETİCİNİN KORUNMASINDA MEVCUT DURUM

Son yıllarda azalan kamu borçlanma gereksinimi ve düşen enflasyon nedeniyle bankaların faiz gelirlerine esas teşkil eden faiz marjları daralmış, bu nedenle bankaların faiz dışı gelirlere yönelmesiyle daha önce ücretsiz sunulan birçok bankacılık hizmeti ücretlendirilmeye başlanmıştır. Ancak, finansal tüketici bu yeni piyasa koşullarına uyum sağlamada bazı zorluklar yaşamaktadır. Bu durum, bir taraftan finansal tüketicinin eğitimi hususunu gündeme taşırken, diğer taraftan, finansal tüketicilerin etkin bir şekilde korunması gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır.

Finansal tüketicinin korunması amacıyla belirlenen stratejik amaçlar ve hedeflerin gerçekleştirilmesi açısından, sorumlu kuruluşların sahip olduğu üstünlükler ve güçlü yönlerin yanı sıra, karşı karşıya olduğu birtakım tehditler ve zayıf yönler bulunmaktadır.

Güçlü yönler olarak; ekonomi yönetiminin konuya ilişkin kararlı tutumu ve konunun önemi ve öncelik derecesi dikkate alındığında işbirliği, bilgi paylaşımı ve eşgüdümeye ilişkin organizasyonel yapının (Finansal İstikrar Komitesi gibi) mevcudiyeti ortaya çıkmaktadır.

Zayıf yönler olarak; görev ve sorumlulukların çok sayıda sorumlu kuruluş arasında dağılmış olması, bazı sorumlu kuruluşlar bünyesinde finansal tüketicinin korunmasına yönelik birimlerin bulunmaması, bütüncül düzenleme ve denetim yapısının güçlendirilmesi ihtiyacı öne çıkmaktadır.

Tehdit olarak; ürün ve hizmetlerdeki çeşitlenmeden kaynaklanan karmaşıklıkla, finansal okuryazarlık seviyesi ve farkındalığın düşük olması görülmektedir.

Fırsatlar ise; tüketicilerin finansal okuryazarlık ve farkındalık seviyelerini artırmaya yönelik girişimler, bilgi teknolojilerindeki hızlı gelişmeler, küresel finansal kriz sonrası konuya yönelik artan uluslararası ilgi, uluslararası kuruluşlarla artan işbirliği, diğer üst politika metinleriyle uyumluluk olarak ön plana çıkmaktadır.

III. EYLEM PLANLARI

Finansal İstikrar Komitesi, mevcut durum analizleri ve uluslararası kabul görmüş ilkeler çerçevesinde, 2014-2017 yıllarını kapsayan Finansal Eğitim ve Finansal Tüketicinin Korunması Eylem Planlarını hazırlamıştır. Finansal İstikrar Komitesi, yönlendirme merci olarak bu eylem planının takibinde de yer alacaktır.

a. BÜTÇE

Finansal Eğitim Eylem Planının koordinasyonu için gerekli bütçeyi Sermaye Piyasası Kurulu, Finansal Tüketicinin Korunması Eylem Planının koordinasyonu için gerekli bütçeyi Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu hazırlayacaktır. Diğer kurumlar ise sorumlu veya ilgili oldukları eylemleri gerçekleştirmek için gerekli bütçelerini hazırlayacaktır. Eylem planlarında yer alan paydaş kurum ve kuruluşlar arasında bütçe konusunda işbirliği ve ortak projeler geliştirilebilecektir.

b. İZLEME ve YÖNLENDİRME

Finansal Eğitim Eylem Planının takibi ve koordinasyonu Sermaye Piyasası Kurulu, Finansal Tüketicinin Korunması Eylem Planının takibi ve koordinasyonu ise Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından yapılacaktır. Eylemlerin izlenmesi ve takip edilmesine ilişkin esaslar Sermaye Piyasası Kurulu ve Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından belirlenecek olup, eylem bazında sorumlu/koordinatör kurumlar tarafından 3 ayda bir Sermaye Piyasası Kurulu ve Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'na, bu kurumlarca da altı ayda bir Finansal İstikrar Komitesi'ne rapor sunulacaktır.

c. ÖLÇME ve DEĞERLENDİRME

Stratejinin uygulanması döneminde anketler ve çeşitli araştırmalar yoluyla eylemlere ilişkin gelişmeler nitel ve nicel olarak ölçülmeye devam edilecek ve değerlendirilecektir.

d. EYLEMLERİN GÜNCELLENMESİ

Eylem planlarında yer alan eylemlerin değiştirilmesi ve yeni eylem eklenmesi Finansal İstikrar Komitesi tarafından, eylemlerde yer alan kuruluşlara ilişkin güncellemeler ise koordinatör kurumlarca yapılabilecektir.

Sermaye Piyasası Kurulu ve Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, Finansal Eğitim ve Finansal Tüketicinin Korunması eylem planlarına ilişkin ayrıntılı bilgilerin yer aldığı yol gösterici dokümanlar yayımlayacaktır.

**FİNANSAL EĞİTİM
VE FİNANSAL
TÜKETİCİNİN KORUNMASI
EYLEM PLANLARI
(2014-2017)**

KISALTMALAR

| | |
|-----------|---|
| AMPD | Alışveriş Merkezleri ve Perakendeciler Derneği |
| BDDK | Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu |
| BKM | Bankalararası Kart Merkezi |
| BYEGM | Başbakanlık Basın-Yayın ve Enformasyon Genel Müdürlüğü |
| EGD | Ekonomi Gazetecileri Derneği |
| EMD | Ekonomi Muhabirleri Derneği |
| FKB | Finansal Kurumlar Birliği |
| FODER | Finansal Okuryazarlık ve Erişim Derneği |
| GTB | Gümrük ve Ticaret Bakanlığı |
| HM | Hazine Müsteşarlığı |
| İŞKUR | Türkiye İş Kurumu |
| KGK | Kamu Gözetimi, Muhasebe Ve Denetim Standartları Kurumu |
| KKB | Kredi Kayıt Bürosu |
| KOBİ | Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler |
| KOSGEB | Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı |
| MEB | Milli Eğitim Bakanlığı |
| MKK | Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş. |
| OECD | Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı |
| RTÜK | Radyo ve Televizyon Üst Kurulu |
| SEGEM | Sigortacılık Eğitim Merkezi |
| SGK | Sosyal Güvenlik Kurumu |
| SPK | Sermaye Piyasası Kurulu |
| SPL | Sermaye Piyasası Lisanslama Sicil ve Eğitim Kuruluşu |
| TAKASBANK | İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş. |
| TBB | Türkiye Bankalar Birliği |
| TCMB | Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası |
| TESK | Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu |
| TGC | Türkiye Gazeteciler Cemiyeti |
| TKBB | Türkiye Katılım Bankaları Birliği |
| TKYD | Türkiye Kurumsal Yatırımcı Yöneticileri Derneği |
| TMSF | Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu |
| TPF | Türkiye Perakendeciler Federasyonu |
| TRT | Türkiye Radyo-Televizyon Kurumu |
| TSPB | Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği |
| TSB | Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği |
| TÜBİTAK | Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu |
| TÜİK | Türkiye İstatistik Kurumu |
| YÖK | Yükseköğretim Kurulu |

FINANSAL EĞİTİM

EYLEM PLANI

Finansal Eğitim Eylem Planı çerçevesinde finansal eğitimin yaygınlaştırılması ile birlikte, kısa vadede bireylerin ekonomik refahının artması, yatırımcı tabanının genişlemesi, finansal sektöre nitelikli işgücü sağlanması, finansal piyasaların büyümesi ve daha etkin çalışması beklenmektedir. Orta ve uzun vadede ise ülke ekonomisinin daha istikrarlı bir hale gelmesi ve toplumsal refahın artması beklenmektedir.

Finansal Eğitim Eylem Planı, bu stratejinin finansal ürün ve hizmetlere yönelik bilgi ve bilincin artırılması ve bu şekilde talep yönünün güçlendirilmesi hedeflerine yönelik olarak belirlenmiştir.

Finansal Eğitim Eylem Planı tüm nüfusu kapsamakla birlikte, Aile ve Kadın, İlk ve Orta öğretim, Üniversiteler ve Akademik Çevre, Kamu ve Özel Sektör Çalışanları, Finans Sektörü, Engelliler, Yaşlılar, Çalışmayan Gençler ile evlilik, boşanma, bebek bekleme, işini kaybetme gibi yaşamda önemli dönüm noktalarında bulunanlar gibi gruplar finansal eğitimin hedef kitlelerini oluşturmaktadır.

Finansal eğitim faaliyetlerinde uyulması gereken ilke ve esaslar aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

- 1) **Kapsayıcılık;** finans piyasaları hakkında tecrübe ve bilgi sahibi olanlardan bu piyasalarda daha önce hiç yer almamış olanlara kadar toplumun her kesiminin finansal eğitim olanaklarından faydalanması, finansal eğitim çalışmalarının tüm finansal ürün ve hizmetleri içerecek şekilde planlanmasıdır.
- 2) **Tarafsızlık;** finansal eğitimin adil, şeffaf ve tarafsız olarak, herhangi bir finansal kurum ya da ürünün tanıtımı yapılmayacak şekilde aktarılmasıdır.
- 3) **Farkındalık Oluşturma;** finansal eğitim programlarının finansal konuların ve risklerin anlaşılması ihtiyacına yönelik farkındalığı artırması ve buna ilişkin araçlar içermesidir.
- 4) **Süreklilik;** bireylerin hayatının her döneminde finansal eğitime erişiminin mümkün olması, ayrıca finansal eğitim çerçevesinde başlatılan bir aktivitenin orta ve uzun vadede sürdürülmesidir.
- 5) **Ölçüm ve Gözden Geçirme;** finansal eğitim faaliyetlerinden önce belirlenen hedef kitlenin finansal okuryazarlık seviyesinin ölçülmesi; finansal eğitim sonrasında yapılan aktiviteler ve girişimlerin etkinliğinin, alınan mesafelerin belirli aralıklarla ölçülmesi; bu kapsamda somut ve ölçülebilir hedefler belirlenmesi ile eğitim programlarının en iyi uygulamalarla uyumlu hale getirilmesi, faaliyetlerin uygun değerlendirme yöntemleriyle güncellenmesidir.

- 6) **Etkin ve Sonuç Odaklı Olma;** finansal eğitim faaliyetlerinin planlama aşamasından uygulama aşamasına kadar sadece toplumun yararına sonuçlar üretecek şekilde ve hedef kitlede bu stratejide belirtilen kazanımları sağlayacak şekilde tasarlanmasıdır.
- 7) **İhtiyaca Göre Olma;** finansal eğitim faaliyetlerinde ihtiyaç farklılıkları başta olmak üzere, gelir, eğitim ve diğer farklılıkların göz önünde bulundurulması; gerekli olan içeriğin doğru zamanda, doğru yerde ve uygun iletişim araçları kullanılarak bireylere sunulmasıdır.
- 8) **Anlaşılabilir Dil ve Pratik Anlatım;** finansal eğitim faaliyetlerinde kullanılacak dil ve içeriklerin hedeflenen kitleye anlaşılabilir olması; bu doğrultuda, hukuki, teknik ve yabancı terimlerin asgari seviyede tutulması; karmaşık finansal konuların herkesin günlük hayatta karşılaşılabileceği pratik anlatımlarla sunulmasıdır.
- 9) **Eğiticilerin Eğitimi;** finansal eğitim verecek kişilere, finansal eğitim programlarını başarılı ve güvenli bir şekilde aktarmalarına olanak sağlamak amacıyla gerekli kaynakların ve uygun eğitimin verilmesidir.

Kaynakların etkin şekilde kullanımını sağlamak amacıyla, finansal eğitim konusunda yapılacak her türlü çalışma, görevlerin açık bir şekilde tanımlanması, deneyimlerin paylaşılmasının kolaylaştırılması ve tekrarların önlenmesi suretiyle bu strateji çerçevesinde ulusal eşgüdüm sağlanarak teşvik edilecektir.

Eylem planında adı geçen kurumlar, üretecekleri proje, aktivite ve çalışmalar ile yukarıda belirtilen amaçlara yönelik finansal eğitim faaliyetlerini hayata geçirirken, aynı zamanda ülkemizde çeşitli kurum ve kuruluşlar tarafından yürütülmekte olan benzer faaliyetlerin eşgüdümü içerisinde yürütülmesine katkı sağlayacaktır.

| Eylem Grubu | Eylem No | Eylem | Sorumlu/ Koordinatör Kuruluş | İlgili Kuruluşlar | İşbirliği Yapılacak Kuruluşlar | Öngörülen Bitiş Tarihi | Açıklama |
|------------------|----------|---|------------------------------------|-----------------------|---|---------------------------|--|
| ARAŞTIRMA | 1 | Finansal Eğitim Ulusal Stratejisi İletişim Politikasının Belirlenmesi | SPK | HM, TCMB, BDDK, TMSF | | Eylül 2014 | Finansal eğitim ihtiyacı konusunda farkındalığı artırmak amacıyla hedef kitleler bazında kullanılacak dil, mesaj ve iletişim kanallarının tespit edilmesi |
| | 2 | Finansal Eğitimle İlgili Kurum ve Kuruluşlar Tarafından Yapılan Çalışmaların Belirlenmesi ve Bu Çalışmaların Ulusal Strateji Kapsamına Dahil Edilmesi | SPK | HM, TCMB, BDDK, TMSF | MEB, Kalkınma Bakanlığı, TBB, TSPB, TKBB, TSB | Aralık 2014 | Finansal sektörde bu konuda yapılan çalışmaların ortaya çıkarılması, tekrarların önlenmesi, Finansal Eğitim Ulusal Stratejisi kapsamında belirlenen ilkelere uyumun sağlanması |
| | 3 | Türkiye'deki Finansal Okuryazarlık Düzeyinin İzlenmesine Yönelik Anket Çalışmaları Yapılması, Mevcut Anket Çalışmalarının Değerlendirilmesi | SPK | HM, TCMB, BDDK, TMSF | Kalkınma Bakanlığı, TÜİK, TOBB, SPL, TSB | Aralık 2017 | Dünya Bankası tarafından yapılan çalışma sonuçları çerçevesinde durum tespiti yapıldıktan sonra finansal okuryazarlık düzeyini ölçmeye yönelik anketin 3 yıllık dönemlerde tekrarlanması |
| | 4 | Finansal Hizmetlere Yönelik Eğitim ve Araştırma Merkezlerinin Kurulmasının Teşvik Edilmesi, | HM | TCMB, SPK, BDDK, TMSF | YÖK, TSB, SEGEM, SPL | Aralık 2017 | Örnek: Sigortacılık Eğitim Merkezi (SEGEM), |

| Eylem Grubu | Eylem No | Eylem | Sorumlu/ Koordinatör Kuruluş | İlgili Kuruluşlar | İşbirliği Yapılacak Kuruluşlar | Öngörülen Bitiş Tarihi | Açıklama |
|-------------|----------|---|------------------------------------|----------------------|--|---------------------------|--|
| | | Mevcut Merkezlerin Finansal Eğitim Konusundaki Çalışmaları Arasında Koordinasyon Sağlanması | | | | | Sermaye Piyasası Lisanslama Sicil ve Eğitim Kuruluşu (SPL) |
| | 5 | Türkiye'deki Finansal Ürün ve Hizmet Tüketicilerinin Profilinin Belirlenmesi | SPK | HM, BDDK | Kalkınma Bakanlığı, TÜİK, MKK, TSPB, TBB, TSB, TKBB, BKM | Haziran 2015 | Yaş, eğitim, gelir, coğrafi bölge gibi değişkenler açısından ve eğitim önceliklerinin tespit edilmesi |
| | 6 | Finansal Eğitim Programlarının Etkinliğinin Değerlendirmesinde Kullanılacak Yöntemlerin Tespiti | SPK | HM, TCMB, BDDK, TMSF | Üniversiteler | Ocak 2015 | Ulusal strateji kapsamında kamu/özel sektör tarafından verilen finansal eğitim programlarının izlenmesi ve etkilerinin değerlendirilmesinin aktif olarak teşviki, bu değerlendirmelerin programlarla birlikte geliştirilmesinin sağlanması |
| | 7 | Finansal Eğitim Faaliyetlerinde Bulunan Kişi Ve Kurumların Katılımıyla Her Yıl "Finansal Eğitim Zirvesi" Düzenlenmesi | SPK | HM, TCMB, BDDK, TMSF | MEB, Kalkınma Bakanlığı, TBB, TKBB, TSPB, TSB | Aralık 2017 | Finansal eğitim konusundaki güncel hususların tartışılması, ilgili tarafların görüş ve önerilerini paylaşması ve başarılı bulunan finansal |

| Eylem Grubu | Eylem No | Eylem | Sorumlu/ Koordinatör Kuruluş | İlgili Kuruluşlar | İşbirliği Yapılacak Kuruluşlar | Öngörülen Bitiş Tarihi | Açıklama |
|-------------------|----------|--|------------------------------------|----------------------|---|---------------------------|--|
| | | | | | | | eğitim projelerinin ödüllendirilmesi |
| GENEL HALK | 8 | Finansal Eğitimle İlgili Doküman ve Çalışmalara Yönelik Ortak Bir İnternet Sayfası Oluşturulması ve Finansal Eğitim Faaliyetlerinin Sosyal Medya Yoluyla Duyurulması | SPK | HM, TCMB, BDDK, TMSF | Borsa İstanbul, TSPB, TBB, TSB, TKBB, SPL, SEGEM, FODER | Eylül 2014 | Finansal eğitim ihtiyacının farkına varılmasına yönelik, finansal eğitim kaynakları ve imkanlarının yer aldığı bir internet sayfası |
| | 9 | Yatırımcı İnternet Sayfası (www.yatirimyapiyorum.gov.tr)'nin Geliştirilmesi | SPK | | Borsa İstanbul, MKK, SPL, TSPB, TKYD, Takasbank | Aralık 2017 | SPK'nın mevcut internet sitesinin içeriğinin geliştirilmesi ve bu konuda ilgili kurumlarla işbirliği yapılması |
| | 10 | Finans Konusunda Eğitim ve Tanıtım Materyalleri ile Eğitici Görseller Oluşturulması | SPK | TCMB, HM, BDDK, TMSF | MEB, Borsa İstanbul, TBB, TSPB, TSB, TKBB, , MKK, SPL, EMD, EGD, SEGEM, TKYD, FODER | Aralık 2014 | Finansal ürün ve hizmetlerin, finansal piyasalardaki risklerin anlaşılmasına, bilinçli tercihler yapılmasına ve yardım başvurusu prosedürlerine ilişkin açıklayıcı broşür, kitapçık, eğitici oyunlar ve benzeri kaynakların yaygınlaştırılması |

| Eylem Grubu | Eylem No | Eylem | Sorumlu/ Koordinatör Kuruluş | İlgili Kuruluşlar | İşbirliği Yapılacak Kuruluşlar | Öngörülen Bitiş Tarihi | Açıklama |
|-------------|----------|--|------------------------------------|----------------------|---|---------------------------|---|
| | 11 | Finansal Tüketicilerin Korunmasına Yönelik Mekanizmaların Tanıtımı ve Bilinçlendirme Çalışmaları | BDDK | HM, TCMB, SPK, TMSF | Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, MKK, BKM, TBB, TSPB, TSB, TKBB | Aralık 2017 | Basın toplantıları düzenlenmesi, iletişime yönelik profesyonel danışmanlık hizmeti alınması, kamu spotu vb. (podcast gibi) hazırlanması, Finansal Tüketici Köşesi/Portali benzeri yapılar oluşturulması, sosyal medyadan yararlanılması, tüketici davranışlarını, tercihlerini ve şikâyetlerini araştırmaya yönelik çalışmalar yapılması, finansal tüketicilerin ürün ve hizmetler hakkında karşılaştırılabilir nitelikte bilgi almalarını sağlayacak mekanizmalar oluşturulması. |
| | 12 | Kamusal Emeklilik ve Özel Emeklilik Sistemleri Konusunda Bilinçlendirme Çalışmaları | HM | SPK, TCMB, BDDK | SGK, Emeklilik Gözetim Merkezi, TSB | Aralık 2017 | |

| Eylem Grubu | Eylem No | Eylem | Sorumlu/ Koordinatör Kuruluş | İlgili Kuruluşlar | İşbirliği Yapılacak Kuruluşlar | Öngörülen Bitiş Tarihi | Açıklama |
|----------------------------|----------|--|--------------------------------------|---------------------------|--|---------------------------|---|
| | 13 | Konferans, Seminer, TV ve Radyo Programları ile Yarışmalar Yoluyla Finansal Konulara İlginin Artırılması | SPK | HM, TCMB, BDDK, TMSF | Borsa İstanbul, TSPB, TBB, TSB, TKBB, FODER, TRT, EMD, EGD, TGC | Aralık 2017 | |
| | 14 | Tasarruf Bilincinin Artırılması ve Kuruş Kullanımının Özendirilmesi | TCMB | HM, SPK, BDDK | MEB, TBB, TKBB, AMPD, TPF, TESK, TOBB, TRT, TÜBİTAK | Aralık 2017 | |
| AİLE VE KADIN | 15 | Ailelere Ulaşılabilecek İletişim Kanalları Vasıtasıyla Finans Konusunda Eğitimler Verilmesi | Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı | HM, TCMB, SPK, BDDK, TMSF | MEB, Kalkınma Bakanlığı, RTÜK, TOBB, TBB | Aralık 2017 | |
| | 16 | Ev Hanımlarının Finansal Konularda Bilinçlendirilmesi | Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı | HM, TCMB, SPK, BDDK, TMSF | TOBB, FODER | Aralık 2017 | |
| İLK VE ORTA ÖĞRETİM | 17 | İlk ve Orta Öğretim Düzeyinde Müfredattaki ve Yaygın Eğitim Programlarındaki Temel Finans Konularının Geliştirilmesi | MEB | HM, TCMB, SPK, BDDK, TMSF | YÖK, TBB, TSPB, TSB | Aralık 2017 | |
| | 18 | Öğrencilerin Finansal Konulara İlgisini Çekmeye Yönelik Projeler Yürütülmesi | MEB | HM, TCMB, SPK, BDDK, TMSF | Kalkınma Bakanlığı, TBB, TSB, TSPB, TKBB, TOBB, Habitat için Gençlik Derneği | Aralık 2017 | Kompozisyon, resim yarışmaları, tanıtım gezileri, uygulamalı seminerler vs. |

| Eylem Grubu | Eylem No | Eylem | Sorumlu/ Koordinatör Kuruluş | İlgili Kuruluşlar | İşbirliği Yapılacak Kuruluşlar | Öngörülen Bitiş Tarihi | Açıklama |
|--|----------|---|------------------------------------|---|--|---------------------------|------------------------|
| | 19 | Finansal Konularda Öğretmenlerin ve Eğitim Yöneticilerinin Bilgilendirilmesi ve Yetiştirilmesi | MEB | HM, TCMB, SPK, BDDK, TMSF | YÖK, SPL, SEGEM, TBB | Aralık 2017 | |
| ÜNİVERSİTELER ve AKADEMİK ÇEVRE | 20 | Konferans ve Seminerler, TV ve Radyo Programları ile Yarışmalar Yoluyla Üniversite Öğrencilerinin Finansal Konularda Bilgi ve Farkındalık Düzeyinin Artırılması | SPK | HM, TCMB, BDDK, TMSF | Üniversiteler, TRT, Habitat için Gençlik Derneği | Aralık 2017 | |
| | 21 | Ülkemizde Uluslararası Alanda Tanınmış Yüksek Lisans ve Doktora Programlarının Teşviki, İhtiyaca Göre Eğitimcilerin ve Akademisyenlerin Yetiştirilmesi | YÖK | HM, TCMB, SPK, BDDK, TMSF | Üniversiteler | Aralık 2017 | |
| | 22 | Üniversite-Finans Sektörü İşbirliğinin Teşvik Edilmesi | YÖK | HM, SPK, BDDK, TMSF | Üniversiteler | Aralık 2017 | |
| | 23 | Yükseköğretim Düzeyinde Finans İle İlgili Programların Ders İçeriklerinin Gözden Geçirilmesi Ve Finans Dışı Programlarda da Finansal Eğitimin Verilmesi | YÖK | Kalkınma Bakanlığı, HM, SPK, BDDK, TMSF | Üniversiteler | Haziran 2015 | |
| | 24 | Finans Konularında Akademik Araştırmaların Ödüllü Yarışmalar, Burslar vb Yollarla Teşvik Edilmesi | YÖK | HM, TCMB, SPK, BDDK, TMSF | Avrupa Birliği Bakanlığı, SPL, SEGEM, TÜBİTAK | Haziran 2015 | Makale, tez, kitap vb. |

| Eylem Grubu | Eylem No | Eylem | Sorumlu/ Koordinatör Kuruluş | İlgili Kuruluşlar | İşbirliği Yapılacak Kuruluşlar | Öngörülen Bitiş Tarihi | Açıklama |
|--|----------|--|--------------------------------------|---------------------------|--|---------------------------|---|
| | 25 | Finansal Piyasalar Terimleri Sözlüğü Hazırlanması | SPK | HM, TCMB, BDDK, TMSF | Borsa İstanbul, TSPB, TKYD, TBB, TSB, TKBB | Haziran 2015 | İlk etapta elektronik ortamda hazırlanması, ihtiyaç duyulan hallerde basılması |
| KAMU VE ÖZEL SEKTÖR ÇALIŞANLARI | 26 | Odalar, Dernekler, Vakıflar gibi Sivil Toplum Kuruluşlarına Yönelik Tanıtım ve Eğitim Faaliyetleri | SPK | HM, TCMB, BDDK, TMSF | TOBB, TBB, TSPB, TSB | Aralık 2017 | |
| | 27 | Kamu ve Özel Sektörde İşe Yeni Başlayanların Finans Konusunda Eğitimi | Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı | HM, TCMB, SPK, BDDK, TMSF | İŞKUR, Devlet Personel Başkanlığı, Çıraklık Eğitim Merkezleri | Aralık 2017 | |
| | 28 | KOBİ'lere İhtiyaç Duydukları Finansal Eğitimlerin Sağlanması | TOBB | HM, SPK, BDDK | Kalkınma Bakanlığı, Borsa İstanbul, KOSGEB, Kredi Garanti Fonu, TBB, TSPB, TSB, TKBB | Aralık 2017 | |
| | 29 | Medya Çalışanlarının İhtiyaç Duyulan Finansal Konularda Bilgilendirilmesi | TCMB | HM, SPK, BDDK, TMSF | RTÜK, TRT, BYEGM, EMD, EGD, TGC, Anadolu Ajansı, TBB, TSPB, TSB, TKBB | Aralık 2017 | Medyanın finansal konularda etkin, doğru ve yalın bilgi aktarabilme kapasitesinin artırılması |
| | 30 | Tüketici Mahkemelerinde Görevli Personelin Finans Alanında İhtisaslaşmasının Sağlanması | Adalet Akademisi | HM, TCMB, SPK, BDDK, TMSF | YÖK | Aralık 2017 | Personele yönelik kurs ve seminerler düzenlenmesi, finans alanında yüksek lisans çalışmalarının teşvik edilmesi |

| Eylem Grubu | Eylem No | Eylem | Sorumlu/ Koordinatör Kuruluş | İlgili Kuruluşlar | İşbirliği Yapılacak Kuruluşlar | Öngörülen Bitiş Tarihi | Açıklama |
|---------------------------|----------|--|--------------------------------------|---------------------------------|---|---------------------------|---|
| FİNANS SEKTÖRÜ | 31 | Finans Sektörü Çalışanlarına Yönelik Sürekli Eğitimler | SPK | HM, BDDK, TMSF | Borsa İstanbul, TSPB, TBB, TSB, TKBB, SPL, SEGEM, TKYD | Aralık 2017 | |
| | 32 | Finans Sektöründe Uygulamalı Eğitim İmkânlarının Geliştirilmesi | SPK | HM, BDDK, TMSF | TSPB, TBB, TSB, TKBB, SPL, SEGEM | Aralık 2017 | Kurs, staj vb. |
| DİĞER | 33 | Çalışmayan Gençlerin Finansal Konularda Bilgilendirilmesi | Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı | HM, TCMB, SPK, BDDK, TMSF | Kalkınma Bakanlığı, İŞKUR, Habitat için Gençlik Derneği | Aralık 2017 | |
| | 34 | Yaşlıların Finansal Konularda Bilgilendirilmesi | Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı | HM, TCMB, SPK, BDDK, TMSF | Kalkınma Bakanlığı, SGK, TSPB, TSB, TBB, TKBB, BKM | Aralık 2017 | |
| | 35 | Engellilerin, Ailelerinin ve Vasilerinin Finansal Konularda Bilgilendirilmesi | Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı | HM, TCMB, SPK, BDDK, TMSF | Kalkınma Bakanlığı, TBB, TSB, TSPB, TKBB | Aralık 2017 | |
| | 36 | Yaşamda Önemli Dönüm Noktalarındaki Bireylerin İhtiyaç Duydukları Finansal Konularda Eğitimi | Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı | HM, TCMB, SPK, BDDK, TMSF | Kalkınma Bakanlığı, TBB, TSB, TSPB, TKBB | Aralık 2017 | Evlilik, boşanma, bebek bekleme, üniversite eğitimine başlama vb. |

**FİNANSAL
TÜKETİCİNİN KORUNMASI
EYLEM PLANI**

Finansal tüketicinin korunması kavramı temel olarak, finansal kuruluşlar ile finansal tüketiciler arasında adil bir alışveriş ortamını temin etmeye yönelik altyapının sağlanmasını ifade etmektedir. Finansal riski yönetme kapasitesi sınırlı ve örgütlenmemiş bireyler (finansal tüketiciler) ile büyük ölçekli, uzmanlaşmış ve çoğu kez örgütlü üretici ve satıcılar (finansal kuruluşlar) arasındaki bilgi asimetrisi ve güç dengesizliği, finansal tüketicinin korunmasına yönelik düzenlemelerin ana gerekçesini oluşturmaktadır.

Yaşanan finansal krizler, finansal sektörün istikrarı için finansal tüketicinin de önemli bir unsur olarak sistemi etkilediğini ve bu açıdan ele alınması gerekliliğini bir kez daha gündeme getirmiş, finansal tüketicinin korunmasına yönelik çabalara uluslararası bir nitelik kazandırmıştır. Bu süreçte, OECD bünyesinde oluşturulan Finansal Tüketicinin Korunması Görev Gücü tarafından hazırlanan ve 2011 yılı Ekim ayında yayımlanan “*Finansal Tüketicinin Korunmasına Yönelik Üst Düzey İlkeler*” G20 tarafından benimsenmiş ve bu konuda kabul gören temel uluslararası referans haline gelmiştir. Söz konusu ilkeler; düzenleyici ve denetleyici çerçeve, gözetim kuruluşlarının rolü, tüketicilere eşit ve adil şekilde davranılması, finansal hizmetlere ilişkin açıklamalar ve şeffaflık, finansal eğitim ve farkındalık, hizmet sağlayıcıların ve yetkililerin mesleki sorumluluğa sahip olmaları, tüketici varlıklarının hile ve suistimale karşı korunması, tüketici bilgilerinin ve gizliliğinin korunması, şikâyetlerin işleme konulması ve çözümü ile rekabet konularını kapsamaktadır.

Ülkemizde, finansal tüketicinin korunmasına yönelik sorumluluk bankacılık, sermaye piyasaları, sigorta ve sigortayla bağlantılı hizmetler ve ödeme sistemleri çerçevesinde fonksiyonel bir dağılım göstermekte, finansal tüketicinin korunmasına yönelik münhasır bir idari yapılanma bulunmamaktadır. Bu çerçevede, finansal tüketicinin korunması konusunda yetki ve sorumluluğa sahip kuruluşlar arasında koordinasyon ve işbirliğinin geliştirilmesine, bu kuruluşlar tarafından tüketicinin korunması için ayrılan beşeri, fiziki ve mali kaynakların artırılmasına ve konuya ilişkin uluslararası platformlara aktif katılım sağlanmasına ihtiyaç duyulmaktadır.

Finansal kuruluşlar nezdinde tüketicilerin şikâyetlerini değerlendirmek ve sonuca bağlamak üzere içsel mekanizmalar oluşturulması, bunların belli prosedürlere ve hesap sorulabilirlik esaslarına bağlanması önem taşımaktadır.

Finansal kuruluşların müşterilerine bir ürün veya hizmet sağlamadan önce hak ve sorumlulukları ile uyumsuzlukların çözüm yolları, ilgili ürün ve hizmetin faydaları, riskleri ve temel özelliklerine ilişkin açık, öz ve doğru bilgi sunmaları finansal tüketicilerin bilinçli

tercihler yapabilmelerini mümkün kılacak, finansal kuruluşlar ile finansal tüketiciler arasındaki ihtilafları en aza indirebilecektir. Ayrıca, finansal kuruluşların, yanıltıcı ve müşterileri zarara uğratabilecek ilan ve reklamlardan kaçınması, ürün veya hizmetin pazarlanması sürecinde paylaşılan her türlü bilgi ve belgenin doğru, tam ve nesnel bir şekilde olması finansal tüketicinin tercihlerini daha sağlıklı yapabilmesini sağlayacaktır.

Finansal tüketicilerin korunması sürecinin önemli bir aşamasını da şikâyetlerin ele alınması ve çözüme kavuşturulması oluşturmaktadır. Finansal kuruluşlar tarafından şikâyetlerin mümkün olduğunca hızlı bir biçimde ele alınması ve etkili şekilde çözüme kavuşturulması esastır. Bununla birlikte, finansal kuruluşlar ve finansal tüketiciler arasındaki uyuşmazlıkların çözümlenmesine yönelik etkin ve bağımsız alternatif mekanizmaların varlığı finansal tüketicinin gereği gibi korunabilmesi ve tüketici mahkemelerinin mevcut iş yükünün hafifletilebilmesi açısından kritik önem arz etmektedir.

Finansal tüketici şikâyetlerine ve bunların ele alınma süreçlerine ilişkin kapsamlı ve güvenilir verilerin oluşturulması ve düzenli şekilde yayımlanması da kuruluş ve sistem düzeyinde sağlıklı değerlendirmelerin yapılabilmesi ve finansal tüketicinin korunmasına yönelik etkili politikalar oluşturulabilmesi açısından önem taşımaktadır.

| Amaç | Eylem No | Eylem | Sorumlu / Koordinatör Kuruluş | İlgili Kuruluşlar | İşbirliği Yapılacak Kuruluşlar | Takvim | Açıklama |
|---|----------|--|-------------------------------|----------------------------|---|-------------|--|
| Finansal tüketicinin korunmasına ilişkin düzenleme ve denetim kapsamının iyileştirilmesi | 1 | Finansal tüketicinin korunmasına ilişkin düzenlemelerin gözden geçirilmesi. | BDDK | HM, TCMB, SPK, , TMSF, GTB | TBB, TSPB, TKBB, TSB, FKB | Aralık 2015 | Mevzuattaki değişiklik ihtiyaçlarının tespit edilmesi, eksiklik ve belirsizliklerin giderilmesi. |
| | 2 | Sivil toplum kuruluşlarının düzenleme çalışmalarında dikkate alınmak üzere görüş ve önerilerini iletme mekanizmalarının iyileştirilmesi. | BDDK | HM, TCMB, SPK, TMSF | GTB, TBB, TSPB, TKBB, TSB, FKB | Aralık 2014 | Görüş ve önerileri alınacak finansal tüketiciyi koruma amaçlı STK'lara ilişkin çerçevenin çizilmesi, STK'ların aktif katılımının sağlanacağı konferans ve toplantılar düzenlenmesi. |
| | 3 | Finansal kuruluşların finansal tüketicinin korunmasına ilişkin sistem ve uygulamalarının denetime konu edilmesi. | BDDK | HM, TCMB, SPK, TMSF | TBB, TSPB, TKBB, TSB, FKB | Aralık 2015 | Tüketici şikayetlerini konu alan veya tüketicilerin haklarının ihlal edilmesi riski arz eden alanlarda denetimlerin yoğunlaştırılması ve ihlallerin caydırıcı yaptırımlara bağlanmasının sağlanması. |
| | 4 | Tüketiciye yönelik anketler, alan araştırmaları vb. çalışmalar yapılması. | BDDK | HM, TCMB, SPK, TMSF | Kalkınma Bakanlığı, TBB, TSPB, TKBB, TSB, FKB | Aralık 2016 | Finansal tüketicilerin tarafı oldukları işlemlerde karşı karşıya kaldıkları ve şikâyet konusu olan uygulamaların tespit edilmesini teminen sorumlu/ilgili kuruluşlarca tüketiciye yönelik anketler ve alan araştırmaları yapılması/yaptırılması, tüketici memnuniyet endeksi oluşturularak kamuoyu ile paylaşılması. |

| Amaç | Eylem No | Eylem | Sorumlu / Koordinatör Kuruluş | İlgili Kuruluşlar | İşbirliği Yapılacak Kuruluşlar | Takvim | Açıklama |
|---|----------|--|-------------------------------|--------------------------|---------------------------------|-------------|---|
| Finansal tüketicinin haklarının korunmasından sorumlu kuruluşların idari kapasitesinin artırılması | 5 | Sorumlu/ilgili kuruluşlar nezdinde ihdas edilen ilgili birimlerin beşeri ve mali kaynakları ile teknik altyapısının güçlendirilmesi. | BDDK | GTB, HM, TCMB, SPK, TMSF | TBB, TSPB, TKBB, TSB, FKB | Aralık 2015 | Gerek görülmesi durumunda finansal tüketicinin korunmasından sorumlu birimler ihdas edilmesi, birimlerin yönetim yapısı, işleyişi ve iş süreçleri ile yetki ve sorumluluklarına ilişkin detayların belirlenmesi, yeterli nitelikte ve sayıda personel istihdam edilmesi, e-şikâyet sistemi kurulması. |
| | 6 | Sorumlu/ilgili kuruluşlar arasında finansal tüketicinin korunmasına ilişkin işbirliği ve bilgi paylaşımının güçlendirilmesi. | BDDK | HM, TCMB, SPK, TMSF | TBB, TOBB, TSPB, TKBB, TSB, FKB | Aralık 2015 | Mevcut protokollerin gözden geçirilmesi ve ihtiyaç duyulan güncellemelerin yapılması, protokollerin uygulanmasına ilişkin rehberler oluşturulması, sorumlu kuruluşlar arasında çalışma grupları oluşturulması. |
| | 7 | Finansal tüketicinin korunmasına ilişkin uluslararası işbirliğinin artırılması. | BDDK | HM, TCMB, SPK, TMSF | TBB, TSPB, TKBB, TSB, FKB | Aralık 2014 | Tüketicinin korunması için faaliyet gösteren uluslararası kuruluşlara üye olunması ve bunların bünyesinde faaliyet gösteren alt çalışma gruplarına aktif katılım sağlanması. |

| Amaç | Eylem No | Eylem | Sorumlu / Koordinatör Kuruluş | İlgili Kuruluşlar | İşbirliği Yapılacak Kuruluşlar | Takvim | Açıklama |
|--|----------|---|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-------------|---|
| Finansal kuruluşların faaliyetlerinde tüketici hakları açısından sorumlu davranmalarının sağlanması | 8 | Finansal kuruluşların kurumsal yönetim ilkelerinde, iç sistemlerinde ve benimseyecekleri etik ilkelerde finansal tüketici haklarını dikkate almasının sağlanması. | BDDK | HM, TCMB, SPK, TMSF | TBB, TSPB, TKBB, TSB, FKB | Aralık 2015 | Finansal tüketici çıkarlarının korunmasının, finansal kuruluşların kurumsal yönetimi ile iç sistemlerinin birer parçası haline getirilerek, finansal kuruluşlarca tüketici şikâyetlerinin yoğunlaştığı alanlardaki stratejilerinin gözden geçirilmesinin ve istihdam politikalarının bu çerçevede geliştirilmesinin sağlanması. |
| | 9 | İlan ve reklam ilkelerine uyumun yakından takip edilmesi. | Reklam Kurulu | GTB, HM, TCMB, SPK, BDDK, TMSF | TBB, TSPB, TKBB, TSB, FKB | Aralık 2015 | Finansal kuruluşların ilan ve reklamlarının Reklam Kurulu tarafından takip edilerek bu alanda kabul görmüş ilkelere uyumsuzlukların sorumlu kuruluşlara bildirilmesi, iyi reklam uygulamalarının örnek olarak görülüp desteklenmesi. |

| Amaç | Eylem No | Eylem | Sorumlu / Koordinatör Kuruluş | İlgili Kuruluşlar | İşbirliği Yapılacak Kuruluşlar | Takvim | Açıklama |
|--|----------|--|-------------------------------|---------------------|---|--------------|--|
| Tüketiciye ilişkin bilgilerin güvenli kullanımına ilişkin politika ve uygulamaların iyileştirilmesi | 10 | Finansal tüketicilere ait kişisel ve finansal bilgilerin korunmasına ilişkin kural ve uygulamaların güçlendirilmesi. | BDDK, TMSF | HM, TCMB, SPK, TMSF | MKK, Takasbank, TBB, FKB, Risk Merkezi, KKB | Aralık 2016 | Bilgilerin müşterinin rızası olsa dahi herhangi bir şekil ve surette satılmasını engellenmesi ve müşteri sırrının açıklanmasının ancak müşterinin yazılı iznine bağlı kılınması yönünde uygulamaların güçlendirilmesinin sağlanması. |
| | 11 | Finansal tüketicilerin kendilerine ait kişisel ve finansal bilgilerin güvenliği, kullanımı ve paylaşımı konusunda bilgilendirilmesi. | BDDK | HM, TCMB, SPK, TMSF | MKK, Takasbank, TBB, FKB, Risk Merkezi, KKB | Aralık 2016 | Finansal tüketicinin paylaşımına rıza gösterdiği bilgilerin hangi kuruluşla, ne amaçla ve ne zaman paylaşıldığı hakkında ve alternatif finansal aracılık kanalları yoluyla gerçekleştirdikleri işlemler için uymaları gereken asgari güvenlik kuralları konusunda bilgilendirilmesi. |
| | 12 | Kredi sicilinde bulunan bilgilerin güncellenmesine ve yanlışlıkların düzeltilmesine ilişkin süreçlerin iyileştirilmesi. | BDDK | TCMB | TBB, TKBB, FKB, KKB | Aralık 2015 | Kredi sicili güncelleme ve düzeltimle ilişkin süreçlerin açıklığa kavuşturulması, güncelleme sıklığının artırılması. |
| | 13 | Kredi referans kuruluşlarının ¹ faaliyet ve süreçlerinin izlenmesinde etkinliğin artırılması | BDDK | KGK | TBB, KKB | Haziran 2016 | Müşterilerin kişisel bilgilerinin doğruluğunun, güncelliğinin ve yeterliliğinin sağlanması, bunların kaybolması/imha edilmesi riskine karşı yeterli güvenlik altyapısının oluşturulması ve söz konusu bilgilere yetkisiz erişimin engellenmesi çerçevesinde kredi referans |

¹ Kredinin geri ödenmeme riski başta olmak üzere finansal kuruluşların zarar etmelerine neden olabilecek her türlü riskin hesaplanması ve bunun için finansal tüketicinin sektördeki faaliyetlerinin istatistiksel olarak kaydedilmesi suretiyle müşterinin finansal profiline ilişkin bilgileri toplu olarak muhafaza eden kuruluşlar (Kredi Kayıt Bürosu, Bankalararası Kart Merkezi, Risk Merkezi).

| Amaç | Eylem No | Eylem | Sorumlu / Koordinatör Kuruluş | İlgili Kuruluşlar | İşbirliği Yapılacak Kuruluşlar | Takvim | Açıklama |
|---|----------|---|-------------------------------|---------------------|--------------------------------|--------------|--|
| | | | | | | | kuruluşlarının faaliyet ve süreçlerinin izlenmesine yönelik yöntemlerin oluşturulması. |
| Finansal tüketicilerin finansal ürün ve hizmetlere ilişkin bilinçli tercih yapmalarının ve hak arama yollarını bilmelerinin sağlanması | 14 | Finansal tüketicilere yönelik ürün ve hizmetlerin tüketicilerin ihtiyaç ve profillerine uyumlu olmasının sağlanması. | BDDK | HM, TCMB, SPK, TMSF | TBB, TSPB, TKBB, TSB, FKB | Haziran 2016 | Ürün, hizmet ya da tavsiye vermeden önce finansal tüketicinin kapasitesinin, durumunun ve ihtiyaçlarının etkili şekilde değerlendirilmesinin sağlanması. |
| | 15 | Finansal kuruluşların önerdiği sözleşme şartlarının ve hak arama yollarının finansal tüketici tarafından anlaşılmasının sağlanması. | BDDK | HM, TCMB, SPK, TMSF | TBB, TSPB, TKBB, TSB, FKB | Aralık 2016 | Finansal tüketicilerin tarafı oldukları sözleşmelerde yer alan hususlar ile ihtilafli konularda haklarını hangi yollarla arayabileceklerinin bilgisine sahip olmalarının sağlanması. |
| | 16 | Finansal tüketicilerin hesap hareketleri ve ücretlendirme konusunda düzenli ve eksiksiz şekilde haberdar edilmesi. | BDDK | HM, TCMB, SPK, TMSF | TBB, TSPB, TKBB, TSB, FKB | Aralık 2016 | Hesap hareketleri ve uzun süre işleme konu olmayan hesaplar konusunda yazılı ya da elektronik şekilde periyodik olarak bilgilendirme yapılması. |

| Amaç | Eylem No | Eylem | Sorumlu / Koordinatör Kuruluş | İlgili Kuruluşlar | İşbirliği Yapılacak Kuruluşlar | Takvim | Açıklama |
|--|----------|---|-------------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------|--|
| Finansal tüketicilerin haklarının ihlaline ilişkin şikâyetlerin çözümlenmesin de etkinliğin artırılması | 17 | Finansal kuruluşlar nezdinde tüketici şikâyetlerine yönelik etkin sistemler oluşturulmasının sağlanması. | BDDK | HM, TCMB, SPK, TMSF | TBB, TSPB, TKBB, TSB, FKB | Aralık 2015 | Finansal kuruluşlar bünyesinde finansal tüketicilerin şikâyet ve itirazlarının araştırılması, sonuçlandırılması, izlenmesi ile raporlanmasını sağlayacak ve finansal tüketiciler tarafından kolayca erişilebilecek sistemler kurulması, bunlara ilişkin prosedürler ve net süreler belirlenmesi, söz konusu sistemlerden sorumlu üst yöneticiler belirlenmesi. |
| | 18 | Şikâyetlere ve bunların çözümlenmesine ilişkin istatistikî bilgilerin oluşturulması ve kamuoyuyla paylaşılması. | BDDK | HM, TCMB, SPK, TMSF | TBB, TSPB, TKBB, TSB, FKB | Aralık 2015 | Finansal kuruluşlar, sektör birlikleri, hakem heyeti ve benzeri yapılar ve sorumlu/ilgili kuruluşlar tarafından kendilerine ulaşan şikâyetlere ve bunlara yönelik çözümlenme süreçlerine ilişkin olarak, analiz yapmaya ve politika üretmeye elverişli, ayrıntılı istatistiksel veri üretilmesi ve bunların kamuoyu ve sorumlu/ilgili kuruluşlarla paylaşılması. |
| | 19 | Uyuşmazlıkların çözümüne yönelik etkin mekanizmalar oluşturulması. | BDDK | GTB, HM, TCMB, SPK, TMSF | TBB, TSPB, TKBB, TSB, FKB | Haziran 2015 | Uyuşmazlıkların çözümüne yönelik kolay erişilebilir, adil, hesap verebilir, etkin mekanizmalar oluşturulması. |