

Türkiye’de finansal uyuşmazlıkların çözümünde arabuluculuk uygulamalarının analizi¹

Analysis of mediation practices in the solution of financial disputes in Turkey

Barış Aksoy²

Selahattin Koç³

Derviş Boztosun⁴

Received Date: 08 / 08 / 2017

Accepted Date: 30 / 10 / 2017

Öz

Bu çalışmada, Türkiye’de 2006-2015 yılları arasında adli yargı süreci istatistikleri ve 2017 yılı verilerinin yer aldığı arabuluculuk istatistikleri karşılaştırılmıştır. Türkiye’de arabuluculuk ile çözüme kavuşturulan uyuşmazlıkların %53’ü bir günden az bir sürede, %40’ı bir günlük sürede, %3’ü bir gün ile bir hafta arasında, %4’ü 1 haftadan uzun bir sürede çözümlenmektedir. Arabuluculuk uygulamalarından anlaşma sağlanan uyuşmazlık sayısı 14139 dosyadan 13093’ü (%93) olması arabuluculuk uygulamalarının uyuşmazlık çözümünde ne kadar başarılı olduğunu göstermektedir.

Anahtar sözcükler: *Finans Hukuku, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, Arabuluculuk Uygulaması*

Abstract

In this study compares the statistics of judicial proceedings in Turkey between 2006 and 2015 and with data of the year 2017 the mediation statistics. In Turkey, 53% of the disputes reached resolve by mediation are resolved in less than a day. In Turkey, 40% of the disputes resolved by mediation are resolved in one day, 3% in between one day and one week, and 4% for more than a week. In 2017, mediation practices resulted in an agreement of 13093 (93%) out of 14139 files. This result shows how successful mediation practices are in dispute resolution.

Keywords: *Finance Law, Alternative Dispute Resolution, Mediation Practice*

1. Giriş

Ekonomik sistemin sağlıklı işleyebilmesi için, ihtiyaçların karşılanması kadar, etkin bir hukuk sisteminin varlığı da gerekmektedir. Hukukun ekonomideki rolü, piyasanın düzenli çalışmasını ve gelişmesini sağlayacak olan yasal çerçeveyi oluşturmaktır. Ekonomik yaşamı düzenleyen hukuk kurallarının, ekonominin dinamikleri ve gerçekleri ile bağdaşması gerekmektedir. (Baykal, 2008, s. 78). Devlet, özellikle iç hukukunda egemenlik haklarına dayanarak toplumsal hayata ilişkin hukuk kuralları koymakta ve yargı gücü sayesinde hukuk kurallarının uygulanmasını sağlamaktadır. Ancak günümüzde devletin hukuk kurallarını ihdası ve uygulanmasındaki tekeli bazı alanlarda yerini tarafların iradelerinin uyuşmazlığın çözümünde aktif rol oynadığı alternatif uyuşmazlık çözümlerine bıraktığı söylenebilir (Kayıhan ve Eski, 2015, s. 591).

¹ Bu çalışma 8 -10 Eylül 2017 tarihlerinde Ankara’da gerçekleştirilen 4. Uluslararası Sosyal Bilimler ve Eğitim Araştırmaları Konferansında sunulan “Türkiye’de Finansal Uyuşmazlıkların Çözümünde Arabuluculuk Uygulamalarının Analizi” isimli bildirinin gözden geçirilmiş ve genişletilmiş halidir.

² Öğr. Gör., Cumhuriyet Üniversitesi, Sivas/TÜRKİYE, baksoy@cumhuriyet.edu.tr

³ Doç.Dr., Cumhuriyet Üniversitesi, Sivas/TÜRKİYE, skoc@cumhuriyet.edu.tr

⁴ Doç.Dr., Erciyes Üniversitesi, Kayseri/TÜRKİYE, dboztosun@erciyes.edu.tr

Alternatif uyuşmazlık çözümü (Alternative Dispute Resolution, ADR), devlet mahkemeleri yargısının yerine seçimlik bir yol olarak, ilgililerin istemeleri durumunda bağımsız ve tarafsız üçüncü bir kişinin, uyuşmazlık taraflarını bir araya getirerek uyuşmazlığın çözümü için yardımcı olarak öneriler sunduğu, ilişkilerin koparılmadan sürdürülmesini ve tarafları tatmin edici bir çözüme ulaşılmasını hedefleyen uyuşmazlık çözüm yolları bütünüdür (Tanrıver, 2006, s. 152). Çok sayıda ülke mahkemelerinde görülmekte olan dava sayısının artmış olması, davaların sonuçlanmasının uzun zaman alması, dava masraflarının artması ve adalete erişimde güçlük yaşanması gibi etkenler ADR'nin gelişmesini sağlamaktadır. Yürürlükte olan kanunların çok sayıda olması ve teknik olarak anlaşılmasında güçlük çekilmesi durumu adalete erişimi daha zor hale getirmektedir. Bu noktada ADR, adalete erişimde karşılaşılan sorunlara bir çözüm getirmektedir (Özbek, 2007, s. 269). Genellikle, ADR programları anlaşmazlıkları çözüme kavuşturmada mahkemelere göre çok daha hızlı ve daha ucuz bir yol sunar. Bu nedenle ADR hem tüketiciler hem de finansal servis sağlayıcıları tarafından yaygın olarak kullanılmaktadır (Petrasuskas ve Gasiūnaitė, 2012, s. 180-181).

Türk finans hukuku literatüründe son zamanlarda yer bulmaya başlayan finans kurumlarının işlemlerinden kaynaklanan uyuşmazlıkların alternatif uyuşmazlık çözüm yolları ile giderilmesi konusundaki öneriler, yararlı olabileceği gibi, yapılacak yeni çalışmalara ışık tutacak olması bakımından da önemlidir. Türkiye'de arabuluculuk konusu, hukuk literatüründe derinlemesine incelenmiştir. Ancak bu çalışmaların neredeyse tümü konuyu hukuki yönü ile incelemiş, finans hukuku bağlamında konunun ele alındığı çok az çalışma olduğu gözlemlenmiştir. Hem İstanbul Finans Merkezi Projesinde hem de arabuluculuk kanunu kapsamında alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinden arabuluculuk uygulamalarının konu, dosya sayısı, başarı yüzdesi ve il bazında verilerle uygulama durumunu inceleyen bir çalışmaya literatür incelemesinde rastlanılmadığından bu çalışmanın literatüre yenilik katacağı düşünülmektedir.

2. Ekonomi ve finans hukuku kavramı

Hukuk ve ekonomi arasındaki ilişki uzun zamandan beri vurgulanmasına rağmen, ekonomi hukuku ile ilgili çalışmalar ancak 1970'li yıllardan itibaren bir alt bilim haline gelmiştir. 2000'li yıllardan itibaren finans sektörü, ekonomi içindeki ağırlığını artırmaya başlamıştır. Finans piyasalarının gelişmesi ve belirli bir derinliğe sahip olması ile birlikte yerli ve yabancı yatırımcıların artmakta olan finansal yatırımlarını güvence altına alabilecek uluslararası standartlara sahip hukuki altyapıya olan ihtiyaç gün geçtikçe artmaktadır (Ergüder, 2016, s. 21). Hukukun ekonomideki rolü, piyasanın belirli bir düzen içinde çalışmasını ve gelişmesini sağlayacak kural ve kurumların yasal çerçevesini belirlemektir. Bir kanun maddesi veya başka bir düzenleme olsun, ekonomik konulara yönelik hukuk kurallarının ekonomik yaşamı gerektiği gibi düzenleyebilmesi için ekonominin gerçeklerine uygun hareket edilmesi gerektiğini gözden uzak tutmamak gerekir (Baykal, 2008, s. 78). Günümüzde modern yaşamın temel bazı kavramlarının yalnızca ekonomik odaklı ya da hukuka dayalı olarak tanımlanmasının mümkün olmadığı açıktır.

3. Dünya'da arabuluculuk uygulaması

Alternatif uyuşmazlık çözüm yolları öncelikle Anglo-Sakson hukuk sistemi olan ülkelerde uygulanmaya başlamıştır. ABD'de 1960'ların başında başlamış, ancak asıl gelişim 1980'li yıllarda meydana gelmiştir. ABD'de bugün uyuşmazlıkların % 80'inden fazlası alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri ile çözümlenmektedir (Perçin, 2011, s. 180). Alternatif uyuşmazlık çözümünde İngiltere son 30 yılda önemli ilerleme kaydetmiştir (Bulur, 2007, s. 30-31). Avrupa

Birliği’nde ADR’ye olan ilgi giderek artmaktadır. ADR usulleri eski olmakla birlikte, bu usuller Avrupa Birliği’ne üye olan ülkelerde son yıllarda gelişmiştir. Avrupa Komisyonu (European Commission) ADR ile ilgili olarak, “Medeni Hukuk ve Ticaret Hukukunda Alternatif Uyuşmazlık Çözümü Hakkında Yeşil Kitap” adlı çalışmada ADR, “tahkim dışında, tarafsız bir üçüncü kişi tarafından yönetilen yargı dışı uyuşmazlık çözüm usülleri” olarak tanımlanmıştır (Özbek, 2007, s. 266-267). Birçok Avrupa Birliği üyesi ülkede, kamu denetçileri, arabulucular veya şikâyet kurulları gibi ADR programları, tüketiciler ile finansal hizmet sağlayıcıları arasındaki anlaşmazlıkları çözmek için kullanılmaktadır (Petrauskas ve Gasiūnaitė, 2012, s. 180-181). Avrupa Komisyonu, uyuşmazlığın çözümünde üçüncü kişinin resmi bir karar vermesine (örneğin tahkim) göre ve üçüncü kişinin, tarafların yalnızca anlaşmaya varmasına yardımcı olması durumuna (örneğin arabuluculuk) göre bir ayırım yapmıştır. Hakemlerin aksine, arabulucular tarafsız üçüncü bir şahıs olarak uyuşmazlık üzerinde bir karar vermeye yetkilendirilmezler (Devasagayam ve DeMars, 2004, s. 380-381).

Alternatif uyuşmazlık çözüm yollarında örnek bir uygulamaya sahip olan Japonya diğer sanayileşmiş toplumlar arasında davalama oranı düşük, sulhe ve arabuluculuğa başvuru oranı ise yüksek olan bir ülkedir. (Yanase, 2013, s. 32). Bugün Japonya’da diğer sanayileşmiş ülkelerle kıyaslandığında neden daha az dava açılmaktadır ve açılan davalar neden fazla sulh ile sonuçlanmaktadır? Japonya’da dava açmayı belirleyen üç temel faktör olduğu belirtilmektedir. Bu faktörlerden ilki, tarafların davanın olası sonuçları hakkında bilgi edinebileceği araçlara sahip olması yani öngörülebilirliktir. Öngörülebilirliği sağlayacak araçlardan ilki Japon mahkemelerinde jüri sisteminin olmamasıdır. Öngörülebilirliği sağlayacak araçlardan ikincisi, yargıçların davada nasıl karar vereceklerini taraflara bildirmesi ve tarafların verilecek hükmü bildikten sonra davayı sonuna kadar götürmek istemeyebileceğidir. Öngörülebilirliği sağlayacak araçlardan üçüncüsü ise yargıçların kararlarını standartlaştırmalarıdır (Aydın, 2016, s. 172-175). Japonya’da dava açmayı belirleyen faktörlerden ikincisi, dava açma masraflarının yüksek olması ve davaların uzun sürmesi nedeniyle dava açmanın uygun bir tercih olmaktan çıkabileceğidir. Japonya’da dava açmayı belirleyen faktörlerden üçüncüsü ise, mahkemelerin yeterli çözüm sunabilme kapasitesidir. Kısaca Japonya’da açılan dava sayısının az olması büyük oranda kurumsal sebeplerden kaynaklanır. Bu kurumsal sebepler, dava açma ve sürdürmenin önündeki engel veya zorluklardan kaynaklanmaktadır. Bu engel ve zorluklar zaman ve mali yönden bir kayba neden olmakta, ayrıca dava kazanılsa bile zararın tamamen karşılanamamasına neden olmaktadır (Aydın, 2016, s. 183).

Tüketici veya yatırımcı, finansal hizmet sağlayıcılarıyla olan anlaşmazlıklarını çözemezlerse, bunların birçoğu mahkemeye gitmeyi düşünmez (Petrauskas ve Gasiūnaitė, 2012, s. 180). Burada finansal ADR sistemi, müşterilerin finansal hizmet sağlayıcılara karşı şikâyetlerine çözümler üreten ve adli işlemler yerine belirlenmiş anlaşmazlık çözme kurumları tarafından ADR prosedürleri aracılığıyla müşteriler-yatırımcılar ve finansal hizmet sunucuları arasındaki çatışmaları çözen bir sistemi ifade eder (Yanase, 2013, s. 35). Finansal tüketici hizmetleri alanında tüm ADR programlarının en önemli özelliği, “tarafsız” veya “üçüncü bir tarafın” (ombudsman, arabulucu veya şikâyet kurulu) tüketici ve hizmet sağlayıcının anlaşmazlıklarını bir çözüm önerisinde bulunarak, bunları dayatarak veya ortak anlaşma yoluyla bir çözüm bulmaya ikna etmek için tarafları bir araya getirerek çözmeye yardımcı olmasıdır (Petrauskas ve Gasiūnaitė, 2012, s. 182). Banka ve sigorta şirketleri gibi belirli sektörlerce tayin edilen müşteri ombudsmanlarının kararları, programa üye olan şirketler için bağlayıcı olur. Uyuşmazlığın tarafı olan şirketler alınan karara uymazlarsa, kararın yayımlanması veya şirketlerin üye oldukları ticarî sistemlerden

Aksoy, B., Koç, S., Boztosun, D. (2017). Analysis of mediation practices in the solution of financial disputes in Turkey. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 3(5), 1868-1880.

ihraç edilmeleri mümkün olabilir. Bazı ülkelerde ADR süreci sonunda bir sözleşme meydana gelir; bu sözleşmelere, uzlaşma tutanakları veya arabuluculuk tutanakları gibi başka adlar verilmiş olsa da bunlar aslında hukukî birer işlemdir. Bu şekilde taraflar arasında yapılan anlaşmalar, hâkim tarafından onaylanarak ilamlı icraya dayanak olan bir belge veya noter gibi resmi bir makama başvurularak resmi bir senet düzenlenerek uygulamaya konulabilir (Özbek, 2007, s. 306). Gizlilik, ADR'nin başarıya ulaşmasında büyük öneme sahiptir. Tarafların ve üçüncü kişilerin gizliliğe uyması zorunludur (Merricks, 2007, s. 141).

4. Türkiye'de arabuluculuk uygulamaları

Türkiye'de alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri konusundaki gelişmelerin çok yoğun olduğu söylenemez. Bunun en önemli nedeni alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin ve hatta tahkimin, adalet uygulayıcılarının ciddi bir kısmı tarafından yerel mahkeme yargısının rakibi olarak görülmesi ve onun etkinliğini azaltacağı yönündeki düşüncelerdir. Arabuluculuk faaliyeti sonucunda hazırlanan tutanağın yetkili icra mahkemesi tarafından şerh verilerek ilam niteliği kazanması ve icra mahkemesinin incelemesinin belirli konularla sınırlı olması, devlete ait olan yargı yetkisinin mutlak egemenliğine zarar vereceği yönünde bir endişe oluşturmaktadır (Perçin, 2011, s. 197). Aslında alternatif uyuşmazlık çözüm yolları, yargı ile rekabet içinde bulunan bir süreç değildir. Sözü edilen yolların asıl hedefi, küçük çaplı ve kamu düzenini ilgilendirmeyen uyuşmazlıkların, adli bir soruna dönüşmeden çözümünü sağlamaktır (Tanrıver, 2006, s. 152). Uyuşmazlıkların dava yoluyla çözümü yerine tarafların uzlaşarak uyuşmazlığa son vermesi toplumsal barışın korunması yönünden de tercih edilmektedir.

Tablo 1'de hâkim sayısı ve hâkim başına düşen dosya sayısı gösterilmektedir. Buna göre adli yargı hâkim sayısının 2014 yılı hariç artma eğiliminde olduğu, yıl içinde gelen dosya sayısının 2010'dan 2014 yılına kadar düştüğü ve 2014 yılından sonra yeniden artış eğilimine girdiği, hâkim başına dosya sayısının ise 2015 yılı hariç düşme eğiliminde olduğu görülmektedir.

Tablo 1. Türkiye'de 2010-2015 yılları arası adli yargı hâkim başına düşen dosya sayısı

Yıllar	Adli yargı hakim sayısı	Mahkemelere gelen dosya sayısı	Bir hâkime düşen dosya sayısı
2010	5286	6034179	1142
2011	5294	6060964	1145
2012	5494	5977760	1088
2013	6173	5814171	942
2014	6841	5916735	865
2015	6587	5947434	903

Kaynak : <http://www.adlisicil.adalet.gov.tr> sitesinden elde edilerek yazar tarafından oluşturulmuştur. (Erişim Tarihi: 18.06.2017)

Finansal hizmet sağlayıcılarla yatırımcılar ve tüketiciler arasındaki uyuşmazlıklar, banka ve sigorta şirketleri ile müşterileri arasındaki uyuşmazlıklar, pay sahipleri ile pay sahibi olunan şirket arasındaki uyuşmazlıklar tüketici, asliye ticaret ve asliye hukuk mahkemelerince çözüme kavuşturulduğu için Türkiye'de devlet yargısında ilgili konulara bakan mahkemelerde görülen dava sürelerini incelemekte yarar vardır. Tablo 2'de 2006-2015 yılları arası Türkiye'de mahkeme türüne göre davaların ortalama görülme süresi verilmektedir. Buna göre 2006-2015 yılları arasında Asliye Hukuk ve Tüketici Mahkemelerindeki davaların görülme süreleri ortalamaya

Aksoy, B., Koç, S., Boztosun, D. (2017). Türkiye’de finansal uyuşmazlıkların çözümünde arabuluculuk uygulamalarının analizi *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 3(5), 1868-1880.

yakın küçük değişiklikler gösterirken, Asliye Ticaret Mahkemesinde 2015 yılı hariç davaların görülme süresinde gözle görülür bir azalma vardır.

Tablo 2. Türkiye’de mahkeme türüne göre davaların ortalama görülme süresi (2006-2015)

Yıllar	Asliye Ticaret	Asliye Hukuk	Tüketici
2006	406	274	262
2007	410	289	241
2008	434	305	246
2009	424	292	228
2010	455	299	274
2011	323	315	283
2012	362	330	258
2013	311	303	227
2014	231	278	250
2015	451	282	239

Kaynak : <http://www.adlisicil.adalet.gov.tr> sitesinden elde edilerek yazar tarafından oluşturulmuştur. (Erişim Tarihi: 10.06.2017)

Tablo 3’de 2015 yılında Türkiye’de Tüketici Mahkemesi’nde açılan ve karara bağlanan davalar, en çok açılan iller bazında verilmektedir. 2015 yılında Türkiye’de Tüketici Mahkemesi’nde açılan davaların en çok açıldığı illerden ilk üçünü incelediğimizde; İstanbul’da 49760 dava açılmış, bunun 1418’i feragat, 42’si ise sulh ile sonuçlanmıştır. Ankara’da 33646 davanın 947’si feragat, 7’si ise sulh ile sonuçlanmıştır. İzmir’de 20819 davanın 552’si feragat 6’sı sulh ile sonuçlanmıştır. Açılan dava sayısına oranla sulh ve feragat sayısının düşük olduğu bir yerde arabuluculuk kanununun tek başına işlevsel olacağını düşünmek yukarıda verilen bilgiler ışığında pek mümkün görünmemektedir.

Tablo 3. 2015 yılında iller bazında Tüketici Mahkemesi’nde açılan dava sayıları

İller	İstanbul	Ankara	İzmir	Kayseri	Adana	Bursa	Antalya	Diyarbakır
Açılan dava sayısı	49760	33646	20819	8204	7960	7471	6665	6314
Feragat	1418	947	552	169	279	171	126	53
Sulh olma	42	7	6	0	0	9	38	0
İller	Mersin	Kocaeli	Gaziantep	Samsun	Eskişehir	Konya	Şanlıurfa	Toplam
Açılan dava sayısı	6123	5942	4545	3769	3645	3282	1443	169588
Feragat	168	81	72	69	6	49	6	4166
Sulh olma	0	1	0	0	0	2	0	105

Kaynak : <http://www.adlisicil.adalet.gov.tr> sitesinden elde edilerek yazar tarafından oluşturulmuştur. (Erişim Tarihi: 10.06.2017)

Finansal hizmetler, yatırımcı ve tüketicinin günlük yaşamı ve refahı üzerinde çok önemli bir etkiye sahiptir. Tüketiciler ve yatırımcılar bir olası anlaşmazlık durumunda tazminat alacaklarını bilirlerse finansal hizmetler konusunda tüketici güveni artabilir (Petrauskas ve Gasiūnaitė, 2012, s. 180-181). Finansal ADR sistemi, mahkemelerde yapılan yargılamaya göre daha ucuz alternatif yollar kullanarak yatırımcının, tüketicinin kolay ve hızlı anlaşmazlık çözümüne kavuşmasını sağlayan bir girişimdir (Yanase, 2013, s.35). Türkiye’de sermaye piyasası işlemlerinden kaynaklanan uyuşmazlıklarda tarafların yargı mercilerine başvuru hakları saklı kalmak üzere, yatırımcıların borsa işlemleri nedeniyle borsa üyeleri ile olan uyuşmazlıkları Borsa İstanbul’da (BIST) çözümlenir. Başvuru üzerine, süreç tamamlandıktan sonra, uyuşmazlık borsa yönetim kurulu tarafından karara bağlanır. Yatırımcıların, Vadeli İşlem ve Opsiyon Borsası (VOB) üyesi olan banka ve aracı kurumlarla ilgili şikâyetleri VOB Yönetim Kurulu tarafından çözülür. Ayrı-

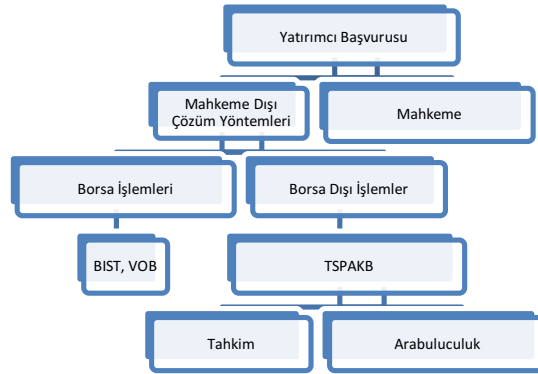
ca, her zaman mahkemeye başvurulabilir. Gerek sermaye piyasası işlemlerinden kaynaklanan uyuşmazlıklarda BIST yönetim kurulu tarafından verilen karar aleyhine gerekse VOB üyesi olan banka ve aracı kurumların işlemlerinden kaynaklanan uyuşmazlıklarda VOB yönetim kurulu tarafından verilen karar aleyhine, kararın taraflara tebliğini izleyen 10 işgünü içinde Sermaye Piyasası Kurumuna (SPK) itiraz edilebilir. SPK'nın uyuşmazlıkları çözümlenmeye dair kararları nihaidir. Ancak, bir idari işlem niteliğinde olan SPK kararı aleyhine idari yargı organları nezdinde iptal davası açılması mümkündür veya kararın tebliğini izleyen 30 gün içinde mahkemeye başvurulabilir (Çetin, 2009, s. 34-35).

Türkiye Sermaye Piyasası Aracı Kuruluşları Birliği'nin (TSPAKB), TSPAKB üyesi olan banka ve aracı kurumlar ile yatırımcılar arasındaki uyuşmazlıkların çözümüne yardımcı olma görevi vardır (Özkan, 2011). TSPAKB'nin yetkisi borsa (BIST, VOB) işlemleri dışındaki sermaye piyasası işlemlerini kapsar. Bunlar; kıymetlerin saklanması, kaydının tutulması, kredili işlemler, rüçhan hakkı kullanımı vb. konulardan oluşmaktadır. Türk sermaye piyasası hukukundaki uyuşmazlık çözüm sisteminin yetki alanı yalnızca borsa işlemlerinden kaynaklanan uyuşmazlıklarla sınırlandırılmıştır. Esasında bu yaklaşım, TSPAKB yetki alanına giren çok sayıda sermaye piyasası faaliyetinden kaynaklanan uyuşmazlıkları dışlamaktadır. Bu nedenle hukukumuzda uyuşmazlık çözüm sisteminin yetki alanının, sermaye piyasası kurumları tarafından sunulan sermaye piyasası faaliyetlerine ilişkin tüm şikâyet ve uyuşmazlıkların çözümlenebileceği şekilde genişletilmesi gerekmektedir (Çetin, 2009, s. 38).

TSPAKB'nin kullandığı uyuşmazlık çözüm yöntemleri arabuluculuk ve tahkimdir. Arabuluculukta, TSPAKB üyeleri ile yatırımcılar arasındaki uyuşmazlıklarda, yazılı başvuru üzerine tarafları uzlaştırıcı girişimlerde bulunulması işlemi bizzat TSPAKB tarafından yerine getirilmekte ve karşılığında bir ücret talep edilmemektedir. TSPAKB tarafından verilen kararlar hukuken bağlayıcı değildir. Taraflardan biri, kararı kabul etmez ise mahkemeye başvurabilir. Tahkim ise taraflar bir yazılı sözleşmeyle uyuşmazlığın çözümünde tahkim yöntemini kullanacaklarına karar vermesi durumunda uygulanabilir. Taraflarca, aralarındaki sözleşmede TSPAKB Tahkim Kurallarının uygulanmasına karar verilmiş ise, uyuşmazlık durumunda TSPAKB'ye yazılı olarak başvurulur. Bu durumda hakemlerin atanması TSPAKB tarafından yapılır. TSPAKB bizzat hakemlik yapmaz, ancak sekreteryaya hizmeti verir. Burada, dava ve cevap dilekçelerinin gönderilmesi, duruşmaların yapılması, hakem toplantılarının gerçekleştirilmesi, taraflara yapılacak tebligatlar vb. hususlar TSPAKB tarafından yerine getirilir. Tahkim kararları tarafları bağlayıcı niteliktedir. Yani ilk derece mahkemeleri tarafından verilen kararların gücüne sahiptir. Mahkeme kararlarında olduğu gibi, Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanununda belirtilen sebeplerle kararın tebliğini izleyen 15 gün içinde temyiz etmek üzere Yargıtay'a başvurulabilir (Özkan, 2011). Şekil 1'de TSPAKB'nin kullandığı uyuşmazlık çözüm yöntemleri gösterilmektedir.

Aksoy, B., Koç, S., Boztosun, D. (2017). Türkiye’de finansal uyuşmazlıkların çözümünde arabuluculuk uygulamalarının analizi *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 3(5), 1868-1880.

Şekil 1. TSPAKB’nin uyuşmazlık çözüm yöntemleri



Kaynak : www.tspakb.org.tr (Erişim Tarihi : 20.05.2017)

Yatırımcının korunmasının önemli bir yönü, finansal kuruluşların müşterilerine daha fazla bilgi sunmalarını sağlamak, böylece kurumun faaliyeti, sundukları finansal ürün ve hizmetler, hak ve yükümlülükleri hakkında bilgi asimetrisini ortadan kaldırmayı amaçlamaktadır (Szustak, 2014, s. 119). Tahkim yargılamasında, itirazlar sonucu tarafların yerel mahkemeye başvurulabilmesi ve verilen hakem kararlarına uyulmaması durumunda, kararların uygulanabilmesi için yerel mahkemelerde tasdik veya tenfiz¹ işleminin yapılması, tahkim yargılamasından beklenen “uyuşmazlığın kısa sürede çözülmesi amacı”nın gerçekleşmemesine neden olmaktadır. Türkiye’de 22/6/2013 tarihinde yürürlüğe giren 6352 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanununun 18. maddesine göre arabuluculuk faaliyetinde tarafların anlaşması durumunda, anlaşma belgesine, ilgili mahkemenin şerh vermesi ile anlaşma belgesi ilam niteliğine kavuşacaktır. Yani şerh koşulu sağlanırsa arabuluculuk sonucu ortaya çıkan anlaşma herhangi bir mahkeme kararı gücünde olacaktır (Aydın, 2016, s. 193). Tablo 4’de Türkiye’de 2017 Yılı Arabuluculuk Genel İstatistikleri verilmektedir.

Tablo 4. Türkiye’de arabuluculuk genel istatistikleri (2017 Yılı Haziran Ayına Kadar)

Sicile Kayıtlı Arabulucu Sayısı	6113
Sicile Kayıtlı Olmayan Arabulucu Sayısı	7334
Toplam Arabulucu Sayısı	13448
Arabuluculuk Büro Sayısı	107
Arabuluculuk Dernek Sayısı	42
Toplam Tutanak Sayısı	14139
Toplam TL Miktar	773.019.925,18 TL

Kaynak: <http://www.adb.adalet.gov.tr> (Erişim Tarihi 15.06.2017)

Tablo 5’de 2017 yılı konularına göre arabuluculuk sayısı gösterilmektedir. Tablo 5’e göre finans hukuku ile ilgili konularda arabuluculuğun en çok tercih edildiği konu maddi-manevi tazminattır. Daha sonra sırasıyla alacak, sigorta hukuku ve tüketici hukuku gelmektedir. Sigorta hukuku ve tüketici hukukundan kaynaklı arabuluculuk sayısının az olmasının nedeni hukuki düzenlemeler ile tahkimin ve hakem heyetlerinin bu konularda daha etkin olmasıdır.

¹Yabancı ülkede alınan icrai kabiliyeti haiz bir mahkeme kararının Türkiye’de yerine getirilmesine tenfiz adı verilir.

Aksoy, B., Koç, S., Boztosun, D. (2017). Analysis of mediation practices in the solution of financial disputes in Turkey. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 3(5), 1868-1880.

Tablo 5. Finans Hukuku konularına göre arabuluculuk sayısı (2017 yılı Haziran ayına kadar)

Hukuki uyuşmazlık konusu	Sayısı
Maddi- Manevi Tazminat	283
Alacak	206
Sigorta Hukuku	95
Tüketici Hukuku	67

Kaynak : <http://www.adb.adalet.gov.tr> sitesinden elde edilerek yazar tarafından oluşturulmuştur. (Erişim Tarihi: 15.06.2017)

Arabulucu, hukuki uyuşmazlık konusu ile ilgili herhangi bir karar vermez. Karar tamamıyla taraflara aittir. Arabulucu yalnızca, tarafların aralarındaki hukuki uyuşmazlığa daha soğukkanlı bakarak çözüm üretmelerini sağlamalarına yardımcı olur. Kural olarak arabuluculuk sonucunda verilen kararların herhangi bir hukuki bağlayıcılığı yoktur. Ancak bu kararlar, üçüncü bir kişinin yönlendirmesi ile değil tarafların ortak iradeleri ile verildikleri için, tarafların aldıkları kararı benimseyerek uygulama olasılıkları yüksek olacaktır (Perçin, 2011, s. 185).

2016 yılı resmi avukatlık tarifesine göre;

- ✓ Büroda sözlü danışmanın ilk saati 250 TL, takip eden her saat 150 TL lira,
 - ✓ Yargı yerleri ile icra ve iflas dairelerinde yapılan ve konusu para olan veya para ile değerlendirilebilen hukuki yardımlara ödenecek ücret ilk 35.000,00 TL için % 12,00
 - ✓ Sonra gelen 45.000,00 TL için % 11,00
- Konusu para olan veya para ile değerlendirilebilen hukuki uyuşmazlıkların arabuluculuk yoluyla çözümlenmesinde arabulucuya ödenecek ücret;
- ✓ İlk 30.000 TL için bir arabulucu görev yaparsa %6, birden fazla arabulucu görev yaparsa %9
 - ✓ Sonra gelen 40.000 TL için bir arabulucu görev yaparsa %5, birden fazla arabulucu görev yaparsa %7,5 düzeyinde ücret ödenmesi gerekmektedir¹.

Bu verilere göre uyuşmazlık çözümünde arabuluculuk maliyeti daha düşük görünmektedir. Ancak kesin bir yargıya varabilmek için avukatlık asgari ücret tarifesinde belirtilen ücretin altında iş görülme oranının da bilinmesi gerekmektedir (Aydın, 2016, s. 194).

Tablo 6. Arabuluculuk görüşme süreleri

Süre	Arabuluculuk Miktarı
1 Günden Kısa	53%
1 Gün	40%
1 Günden Uzun 1 Haftadan Kısa	3%
1 Haftadan Uzun Süren	4%

Kaynak : <http://www.adb.adalet.gov.tr> sitesinden elde edilerek yazar tarafından oluşturulmuştur. (Erişim Tarihi: 15.06.2017)

Tablo 6’da arabuluculuğa konu olabilecek tüm uyuşmazlıklarda arabulucuların, uyuşmazlığı çözüme kavuşturmak için taraflar ile görüştüğü süreler yer almaktadır. Tablo 2’de mahkeme

¹ <http://www.barobirlik.org.tr>, (Erişim Tarihi: 05.06.2017)

Aksoy, B., Koç, S., Boztosun, D. (2017). Türkiye’de finansal uyuşmazlıkların çözümünde arabuluculuk uygulamalarının analizi *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 3(5), 1868-1880.

türüne göre davaların ortalama görülme süresi ile kıyaslandığında arabuluculuk yönteminin görüşme sürelerinin ve çözüme bağlama sürelerinin ne kadar kısa olduğu görülmektedir. Arabuluculuk ile çözüme kavuşturulan uyuşmazlıkların %53’ü bir günden az bir sürede, %40’ı bir günlük sürede, %3’ü bir gün ile bir hafta arasında, %4’ü 1 haftadan uzun bir sürede çözümlenmektedir.

Taraflar açacakları davada elde edecekleri sonucu öngörebilirlerse dava açmayı seçmeyebileceklerdir. O halde Türkiye’de mahkemelerin sonuçları bilinebilir ve öngörülebilir olursa taraflar öngördükleri sonucu elde etmek için daha ucuz alternatif yollar arayabileceklerdir (Aydın, 2016, s. 195-196).

Tablo 7’de arabuluculuğa konu olabilecek tüm uyuşmazlıklarda en fazla tutanak düzenlenen iller tutanak adetleri ile birlikte verilmektedir. 2017 yılında arabuluculuk tutanaklarının en çok düzenlendiği ilk üç il sırasıyla; İstanbul 5757 adet, İzmir 2513 adet, Ankara 2412 adettir.

Tablo 7. Arabuluculuk tutanak sayısı yönünden iller (2017 Yılı)

İller	İstanbul	İzmir	Ankara	Bursa	Kayseri	Mersin
Tutanak Sayısı	5757	2513	2412	1697	237	182
İller	Adana	Kocaeli	Şanlıurfa	Antalya	Diğer	
Tutanak Sayısı	155	147	134	118	787	

Kaynak : <http://www.adb.adalet.gov.tr> sitesinden elde edilerek yazar tarafından oluşturulmuştur. (Erişim Tarihi: 15.06.2017)

Tablo 8’de arabuluculuğa konu olabilecek tüm uyuşmazlıklarda anlaşma sağlanıp sağlanmamasına göre arabuluculuk uygulamaları adet bazında verilmektedir. Tablo 3’de verilen 2015 yılında iller bazında tüketici mahkemesinde açılan ve karara bağlanan dava sayıları göz önünde bulundurulursa arabuluculuk uygulamalarından anlaşma sağlanan uyuşmazlık adedi 14139 dosyadan 13093 adet ve %93, anlaşma sağlanamayan dosya adedi 1046 ve %7 olması arabuluculuk uygulamalarının uyuşmazlık çözümünde ne kadar başarılı olduğunu göstermektedir.

Tablo 8. Sonuca göre arabuluculuk uygulamaları (Adet)

Anlaşma Durumu	Sayı	%
Anlaşma Sağlanan	13093	93%
Anlaşma Sağlanamayan	1046	7%
Toplam	14139	100%

Kaynak : <http://www.adb.adalet.gov.tr> sitesinden elde edilerek yazar tarafından oluşturulmuştur. (Erişim Tarihi: 15.06.2017)

5. Sonuç ve öneriler

Uyuşmazlık çözümünde en ideali tarafların karşılıklı görüşüp anlaşarak uyuşmazlığı bitirmeleridir. Ancak aralarında uyuşmazlık bulunan tarafların psikolojik nedenlerle gerek bir araya gelmeleri gerekse masada kalabilmeleri zor olabilmektedir. Taraflar yargılama ile uyuşmazlık çözümüne gitmek isterlerse ya devlet yargısını ya da tahkimi tercih edecekler ve yargılama başladıktan sonra tarafların etkinliği ve rolü azalacak, böylece uyuşmazlık daha da derinleşecektir. Alternatif uyuşmazlık çözüm yönteminde ise taraflar arasındaki uyuşmazlık, çatışma ve mücadele yöntemleri yerine barışçıl ve uzlaşmacı yöntemler ile çözümlenmektedir. Ancak toplumun eğitim, sosyal kültürel altyapısının bunu desteklemesi gerekmektedir.

Aksoy, B., Koç, S., Boztosun, D. (2017). Analysis of mediation practices in the solution of financial disputes in Turkey. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 3(5), 1868-1880.

Türkiye’de sermaye piyasası işlemlerinden kaynaklı uyuşmazlıkların çözümünde yetkili kuruluşların bir kısmında sermaye piyasası kurumlarının etkinliği bulunmakta (TSPAKB), diğer kısım ise kamusal görev ifa etmekte ve/veya sermaye piyasası kurumlarının faaliyetlerinin denetimi ve gözetimi (SPK) yetkisine sahip bulunmaktadır. Yatırımcıları farklı işlemlerden kaynaklanan uyuşmazlıklar için farklı organlara müracaat ederek haklarını aramak zorunda bırakan uyuşmazlık çözüm sisteminin parçalanmış yapısının, yatırımcılar için etkin bir koruma sağladığını iddia etmek zordur. Sermaye piyasaları için tek bir uyuşmazlık çözüm sisteminin geliştirilmesi yatırımcıların korunması açısından önemlidir. Sermaye piyasalarında uyuşmazlık çözümü ne yetkili, bağımsız, tek bir kurumun kurulması ve uyuşmazlık çözüm yöntemi olarak arabulucu modelinin tercih edilmesi; yatırımcılara hızlı, ucuz ve merasimsiz bir yapıda uyuşmazlıklarını çözüme olanağı sağlanabilmesi bakımından gereklidir.

Türk arabuluculuk müessesesi uygulama yönünden yeni olmasına rağmen hızla gelişmektedir. Arabuluculuğun gelişmesini sağlayacak etkenlerden biri arabuluculuk müessesesinin Türkiye’de etkin bir şekilde uygulanıp uygulanmadığının tespit edilmesidir. Uyuşmazlıkların konu, il, bölge, periyodik dönemler, anlaşma sağlanıp sağlanmadığı ile ilgili tutulacak daha ayrıntılı istatistikler, uygun formda yayınlanabilmesi oldukça önemli olup bu alanda çalışacak uzman ve akademisyenlere yol gösterici olacaktır. Ülkemizde adalet hizmetlerinin etkinliğini artırmak amacıyla, sermaye piyasası hukuku, tüketici hukuku, banka ve sigorta hukuku, ticaret hukukunda yargı dışı ve mahkeme kökenli ADR usûllerine başvurulması özendirilmelidir. Açılan dava sayısına oranla sulh ve feragat sayısının düşük olduğu bir yerde arabuluculuk kanununun tek başına işlevsel olacağını düşünmek yukarıda verilen bilgiler ışığında pek mümkün görünmemektedir. Eğer arabuluculuğa Türkiye’de işlevsellik kazandırılmak isteniyorsa, rasyonel bir planlama ile kurumsal engeller ve teşvikler sağlanarak arabuluculuk avantajlı hale getirilmeli, hâkim kararları öngörülebilir hale gelmeli, arabuluculuğa kolay bir erişim olmalıdır.

Adalet ve mahkemelere başvuru her ne kadar arzu edilir kavramlar olsa da bunlara ulaşma talebi rasyonel bir biçimde sınırlanmadıkça dava yığınları büyüyecek ve erişilmek istenen hak ve adalete ulaşmak daha da zorlaşacaktır. Bu kurumsal düzenlemeler temelsiz olur ise başarısız olunacak ve bireyler için adeta bir eziyete dönüşebilecektir. Sonuç olarak uyuşmazlık çözüme davranışının zamana dayalı olarak yerleştirilmesiyle, kurumsal düzenlemelerin yeterli hale getirilmesi, teşvikler ve desteklerle bu kurum işlevsel hale getirilebileceğinden Türkiye’de arabuluculuk kurumunun umutsuz olmadığından bahsedebiliriz.

Kaynakça

- Aydın, M. B. (2016). Japonya’da Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, Türkiye’de Arabuluculuk ve Yaşayan Hukuk. M. B. Aydın içinde, Prof. Dr. Adnan Güriz’e Armağan (s. 155-202). Ankara: Ankara Üniversitesi Yayınları.
- Baykal, C. M. (2008). Hukuk-Ekonomi İlişkisi ve Ekonomi Hukuku Üzerine. Ankara Barosu Dergisi, (4), 76-87.
- Bulur, A. (2007). Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Arabuluculuk Yöntemi . Ankara Barosu Dergisi , (4), 30-46.
- Çetin, N. (2009). Sermaye Piyasalarında Yatırımcı Uyuşmazlıklarının Çözümüne Yönelik Türk ve İngiliz Modellerinin Karşılaştırılması. Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 13(1-2), 21-41.
- Devasagayam, R., & DeMars, J. (2004). Consumer Perceptions of Alternative Dispute Resolution Mechanisms in Financial Transactions. *Journal of Financial Services Marketing*, 8(4), 378-387.

Aksoy, B., Koç, S., Boztosun, D. (2017). Türkiye’de finansal uyuşmazlıkların çözümünde arabuluculuk uygulamalarının analizi *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 3(5), 1868-1880.

- Ergüder, B. (2016). Türkiye’de Finansallaşma ve Hukuk: İstanbul Tahkim Merkezi’nin Kuruluşu. *Finans Politik ve Ekonomik Yorumlar*, 53, 21-34.
- Kayıhan, Ş., ve Eski, M. (2015). Uluslararası Ekonomi Hukuku Kavramı ve Uluslararası Ekonomi Hukukunun Kaynakları. *International Conference on Eurasian Economies* (s. 591-600). İstanbul: Eurasian Economists Association.
- Merricks, W. (2007). The Financial Ombudsman Service: Not Just an Alternative to Court. *Journal of Financial Regulation and Compliance*, 15(2), 135-142.
- Özbek, M. (2007). Avrupa Birliğinde Alternatif Uyuşmazlık Çözümü . *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, (68), 265-320.
- Özkan, A. (11,01.2011). Yatırımcı Şikayetleri ve Çözüm Yöntemleri. www.tspakb.org.tr: <http://www.tspakb.org.tr> adresinden alınmıştır
- Perçin, G. E. (2011). Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemlerinden Arabuluculuğun Hukuksal Düzenlemelerdeki Yeri. *Milletlerarası Hukuk ve Milletlerarası Özel Hukuk Bülteni*, 31(2), 177-201.
- Petrauskas, F. and Gasiūnaitė, A. (2012). Alternative Dispute Resolution in The Field of Consumer Financial Services. *Jurisprudence*, 19(1), 179-194.
- Szustak, G. (2014). Consumer Protection As a Premise To Build Trust In The Financial Service Market. *Journal of Economics & Management*, 16, 114-132.
- Tanrıver, S. (2006). Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Özellikle Arabuluculuk. *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, (64), 151-177.
- Yanase, S. (2013). The Standards of Judgment For Dispute Resolution in Financial ADR of Japan. *Columbia Journal of Asian Law*, 26, 29-104.
- Adalet Bakanlığı Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü Arabuluculuk Daire Başkanlığı (15,06,2017) <http://www.adb.adalet.gov.tr> adresinden alınmıştır.
- Türkiye Barolar Birliği Avukatlık Ücret Tarifesi (05,06,2017), <http://www.barobirlik.org.tr> adresinden alınmıştır.
- Türkiye Sermaye Piyasası Aracı Kuruluşları Birliği, (20,05,2017), www.tspakb.org.tr adresinden alınmıştır.
- Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü, (10.06.2017), <http://www.adlisicil.adalet.gov.tr> adresinden alınmıştır.

Extended abstract in English

Alternative Dispute Resolution (ADR) is a much faster and cheaper way to resolve disputes than courts. In this study, the function of the Law on Mediation of Legal Disputes No. 6325 was investigated in terms of financial law to compare the judicial process statistics for the years 2006-2015 in Turkey and the mediation statistics in the data of the year 2017. In the light of the studies on the settlement of disputes between the European Union countries and Japan, an explanation is given about the high rate of conduct and low number of conflicts in the disputes arising from the transactions of the financial institutions in Turkey. The mediation institution in Turkey examines in terms of the developments in alternative dispute resolution in the world and shares the results obtained.

Regarding alternative dispute resolution, in the case of world applications, it appears that more than 80% of disputes are resolved by alternative dispute resolution methods in the United States. Although the applications related to ADR are old, it seems that the alternative dispute settlement has developed in recent years in the countries that are members of the European Union. Japan, which has an exemplary practice in alternative dispute resolution, it is a country with a lower rate of incarceration compared to other industrialized societies and a higher rate of appeals to peace and mediation. Looking at the past year's implementation, it is seen that there are three main factors that determine the behavior in Japan, which is taken as an example in the alternative dispute resolution. The first of these factors is that the parties have the means to know about the possible consequences of the case.. Second, the costs of filing a lawsuit are high, and the third is the capacity of the courts to provide adequate remedies.

It can not be said that the developments on alternative dispute resolution methods are not very advanced in Turkey. The most important reason for this is that alternative methods of dispute resolution are viewed by a significant proportion of justice practitioners as competitors of the local court judge and will diminish its effectiveness. However, alternative dispute resolution methods are not in competition with the judiciary. The main aim of the alternative solutions mentioned is to resolve the disagreements that do not concern the public order more. The main goal in the solution of the alternative dispute is to resolve disputes more easily without harming the absolute sovereignty of the state jurisdiction. It is also a preferable matter for the protection of social peace that the parties agree to settle the dispute instead of settlement by litigation.

When looking at past years data in Turkey, It is seen that there has been a significant decrease in the incidence of cases in other years except the year 2015 in the Asliye Commercial Court, while there have been slight changes in the times of the lawsuits in the Acts and Courts of Consumers between 2006 and 2015. Looking at the lawsuits filed in Consumer Tribunals in 2015, it is seen that Istanbul 49760 cases took first place. 1418 of these cases were waived and 42 cases were concluded with peace. 947 lawsuit of 33646 were waived and 7 lawsuit were concluded with peace in Ankara. 552 lawsuit of 20819 were waived and 6 lawsuit were concluded with peace in İzmir. It is seen that the number of peace and disclaimer is very low when Compared to the number of cases opened. It is seen that financial and moral indemnities are the most preferred form of mediation in the field of finance law in 2017. After the pecuniary and non-pecuniary damages, it appears that the matters of which the brokerage transactions are made have been carried out in turn, in insurance law and in consumer law. The fact that the number of mediations resulting from insurance law and consumer law is low is due to the legal judgments and arbitration committees are more effective in these matters.

Aksoy, B., Koç, S., Boztosun, D. (2017). Türkiye’de finansal uyuşmazlıkların çözümünde arabuluculuk uygulamalarının analizi *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 3(5), 1868-1880.

When kept in court records that, 53% of the disputes that have been solved by mediation in less than one day, 40% in one day, 3% between one day and one week and 4% in 1 week are resolved in Turkey. It can be seen that the mediation process has a shorter solvency than the average mediation times of mediated mediation cases and state mediation cases. While 13,093 (approx. 93%) were reached from 14,139 files in mediation applications, 1,046 (approx. 7%) of unassociated files indicate how successful mediation practices are in dispute resolution.