



ANADOLU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TÜRKİYE'DE BİREYSEL BANKACILIK
HİZMETLERİ'NİN EKONOMİK
ETKİLERİ

Yüksek Lisans Tezi

Zeynep YILMAZ /

1991 - Eskişehir

ANADOLU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ANADOLU ÜNİVERSİTESİ
Merkez Kütüphane

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No
TABLOLAR.....	IX
KISALTMALAR.....	XI
GİRİŞ.....	1

Birinci Bölüm

BİREYSEL BANKACILIK HİZMETLERİNİN GENEL ÖZELLİKLERİ, EKONOMİK ETKİLERİ VE DÜNYA UYGULAMASI

Birinci Kısım

BİREYSEL BANKACILIK HİZMETLERİNİN GENEL ÖZELLİKLERİ VE EKONOMİK ETKİLERİ

I - BİREYSEL BANKACILIK KAVRAMI	3
1-TÜKETİCİ KREDİLERİ.....	5
4 A-Tanım.....	5
B-Sınıflandırılması.....	6
a-Perakendeci (Satıcı) Kredileri.....	6
b-Hizmet Alanındaki Tüketici Krediler.....	7
c-Nakit Kredi.....	7
C-Tüketici Kredisi Veren Kurumlar.....	8
a-Ticari Bankalar.....	8
b-Kredi Birlikleri.....	9

c-Finans Şirketleri.....	9
d-Perakendeciler.....	10
4 2-KREDİ KARTLARI.....	10
A-Tanım.....	11
B-Sınıflandırılması.....	11
a-Amaçlarına Göre Kredi Kartları.....	12
b-Sisteme Katılanların Sayısına Göre Kredi Kartları	13
c-Kredi Kartı Çıkaran Kurum Esas Alınarak Yapılan Sınıflandırma..	14
3-ELEKTRONİK FON TRANSFER SİSTEMLERİ.....	15
A-Tanım.....	15
B-Sınıflandırılması.....	16
a-Otomatik Vezne Makinaları	17
b-Satış Noktasından Elektronik Fon Transferi.....	17
c-Ev ve Ofis Bankacılığı.....	18
II - BİREYSEL BANKACILIK HİZMETLERİNİN EKONOMİK	
ETKİLERİ.....	19
4 1-TÜKETİCİ KREDİLERİNİN EKONOMİK ETKİLERİ.....	19
A-Bankalar Açısından Etkiler.....	19
B-Tüketiciler Açısından Etkiler.....	22
a-Tüketicilerin Kredi Değerliliği ve Risk Unsuru.....	22
b-Tüketicilerin Korunması Konusu.....	23
C-Ülke Ekonomisi Açısından Etkiler.....	24
2-KREDİ KARTLARININ EKONOMİK ETKİLERİ.....	25
A-Kredi Kartlarını Çıkaran Kurum Açısından Etkiler.....	25
B-Kart Hamili Açısından Etkiler.....	26
C-Üye İşyeri Açısından Etkiler.....	28
D-Ülke Ekonomisi Açısından Etkiler.....	29
3-ELEKTRONİK FON TRANSFER SİSTEMLERİNİN	
 EKONOMİK ETKİLERİ.....	30

A-Otomatik Vezne Makinalarının Ekonomik Etkileri.....	30
a-Bankalar Açısından Etkiler.....	30
b-Müşteriler Açısından Etkiler.....	31
c-Ülke Ekonomisi Açısından Etkiler.....	32
B-Satış Noktasından Elektronik Fon Transfer Sistemlerinin Ekonomik Etkileri.....	32
a-Satıcılar Açısından Etkiler.....	32
b-Müşteriler Açısından Etkiler.....	33
C-Ev ve Ofis Bankacılığının Ekonomik Etkileri.....	34
a-Bankalar Açısından Etkiler.....	34
b-Müşteriler Açısından Etkiler.....	35

İkinci Kısım

BİREYSEL BANKACILIK HİZMETLERİNİN DÜNYA UYGULAMASI

I - BİREYSEL BANKACILIK HİZMETLERİNİN DÜNYA UYGULAMASI.....	36
1-TÜKETİCİ KREDİLERİNİN DÜNYA UYGULAMASI.....	36
A-Tüketici Kredileri Konusunda Avrupa Topluluğu'nun Ortak Çalışmaları.....	36
B-Tüketici Kredilerinin Ülkeler Bazında İncelenmesi.....	37
a-İngiltere.....	37
b-Amerika Birleşik Devletleri.....	39
c-Almanya.....	41
d-Fransa.....	41
2-KREDİ KARTLARININ DÜNYA UYGULAMASI.....	42
A-Kredi Kartları Konusunda Avrupa Topluluğu'nun Ortak Çalışmaları.....	42

B-Kredi Kartlarının Ülkeler Bazında İncelenmesi.....	43
a-Amerika Birleşik Devletleri.....	44
b-Almanya.....	45
c-İsviçre.....	45
d-İngiltere.....	46
3-ELEKTRONİK FON TRANSFER SİSTEMLERİNİN DÜNYA UYGULAMASI.....	46
A-Elektronik Fon Transfer Sistemleri Konusunda Avrupa Topluluğu'nun Ortak Çalışmaları.....	46
B-Elektronik Fon Transfer Sistemlerinin Ülkeler Bazında İncelenmesi.....	48
a-İngiltere.....	49
b-Amerika Birleşik Devletleri.....	49
c-İsviçre.....	50

İkinci Bölüm

✓ TÜRKİYE'DE BİREYSEL BANKACILIK HİZMETLERİNİN İŞLEYİŞİ VE UYGULAMASI

Birinci Kısım

TÜRKİYE'DE BİREYSEL BANKACILIK HİZMETLERİNİN İŞLEYİŞİ

I - TÜKETİCİ KREDİLERİNİN İŞLEYİŞİ.....	51
1-KREDİNİN KAPSAMI.....	52
2-KREDİ LİMİTİ VE VADESİ.....	52
3-KREDİNİN TEMİNATI.....	52
4-TÜKETİCİ KREDİSİ SÖZLEŞMESİ.....	53
II - KREDİ KARTLARININ İŞLEYİŞİ.....	54
1-KREDİ KARTI MEVDUAT HESABI.....	56
2-KREDİ KARTLARINDA HESAP LİMİTİ.....	57

3-KREDİ KARTI HESAPLARINDA VADE.....	57
4-KREDİ KARTLARINDA PROVİZYON.....	58
5-KREDİ KARTLARINDA TEMERRÜT HALİ.....	58
6-KREDİ KARTI SÖZLEŞMESİ.....	59
III - ELEKTRONİK FON TRANSFER SİSTEMLERİNİN İŞLEYİŞİ.....	60
1-OTOMATİK VEZNE MAKİNALARININ İŞLEYİŞİ.....	60
2-SATIŞ NOKTASINDAN ELEKTRONİK FON TRANSFER SİSTEMLERİNİN İŞLEYİŞİ.....	61
3-EV VE OFİS BANKACILIĞININ İŞLEYİŞİ.....	62
IV - BANKACILIK SEKTÖRÜNÜN BİREYSEL BANKACILIK HİZMETLERİNE YÖNELTEN SEBEPLER.....	63
1-BANKALARI TÜKETİCİ KREDİSİ UYGULAMASINA YÖNELTEN SEBEBLER.....	63
A-Plasmanları Arttırma.....	63
B-Mevduatları Arttırma.....	64
C-Rizki Azaltıp Kârlılığı Arttırma.....	64
D-Avrupa Topluluğu'na Uyum Sağlama.....	64
2-BANKALARI KREDİ KARTI UYGULAMASINA YÖNELTEN SEBEBLER.....	64
A-Müşteri Sayısını ve Mevduatı Arttırma.....	64
B-Faiz Geliri Elde Etme.....	65
C-Rekabetten Uzak Kalmama.....	65
3-BANKALARI ELEKTRONİK FON TRANSFER SİSTEMİNE YÖNELTEN SEBEBLER.....	65
A-Teknolojik Gelişme	65
B-Maliyetleri Düşürme.....	65
C-Dünya Bankalararası Finansal Haberleşme Sistemine Uyum Sağlama.....	66

**TÜRKİYE'DE BİREYSEL BANKACILIK
HİZMETLERİNİN UYGULAMASI VE EKONOMİK
ETKİLERİ**

I - ARAŞTIRMANIN KAPSAMI.....	67
II - ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	67
III - BİREYSEL BANKACILIK HİZMETLERİ KONUSUNDA ANKET SONUÇLARININ VE ELDE EDİLEN BİLGİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ	68
1-TÜKETİCİ KREDİLERİNİN TÜRKİYE UYGULAMASI VE EKONOMİK ETKİLERİ.....	70
A-Tüketici Kredilerinin Gelir Seviyelerine Göre Dağılımı ve Ekonomik Etkileri.....	76
B-Tüketici Kredilerinin Mal ve Hizmet Gruplarına Göre Dağılımı ve Ekonomik Etkileri.....	78
C-Tüketici Kredilerinin Meslek Gruplarına Göre Dağılımı ve Ekonomik Etkileri.....	81
D-Tüketici Kredilerinin Eğitim Düzeyine Göre Dağılımı ve Ekonomik Etkileri.....	83
E-Tüketici Kredilerinin Yaş Gruplarına Göre Dağılımı ve Ekonomik Etkileri.....	85
*2-KREDİ KARTLARININ TÜRKİYE UYGULAMASI VE EKONOMİK ETKİLERİ.....	86
A-Türkiye'deki Bankaların Verdikleri Kredi Kartları.....	90
a-Visa.....	90
b-Mastercard/Eurocard.....	90
c-American Express.....	91
d-Diners Club.....	91
e-Prestige Card.....	91

11	Tüketici Kredilerinin Yaş Gruplarına Göre Dağılımı	85
12	Bankaların Kredi Kartları Konusunda Verdikleri Hizmetlerin Değerlendirilmesi	88
13	30 Eylül 1990 İtibariyle Kredi Kartlarının Sayısal Olarak Türlerine Göre Dağılımı	93
14	Türkiye'de Bankaların Çıkardığı Kart Türleri Ve Adeti	94
15	Kredi Kartı Kabul Eden Üye İşyerleri İle İlgili Sayısal Bilgiler	95
16	Otomatik Vezne Makina Sayılarının Bankalara Göre Dağılımı	97
17	Bankaların ATM'ler Konusunda Verdikleri Hizmetlerin Değerlendirilmesi	98

KISALTMALAR

EFT:	Elektronik Fon Transferi
ATM:	Otomatik Vezne Makinaları
EFT-POS:	Satış Noktasından Elektronik Fon Transferi
A.B.D.:	Amerika Birleşik Devletleri
AT:	Avrupa Topluluğu
EPT:	Elektronik Ödeme Terminalleri
POS:	Satış Noktası Terminalleri
BSMV:	Banka ve Sigorta Muameleleri Vergisi
T.B.B.:	Türkiye Bankalar Birliği
PIN:	Kart Sahibinin Şifre numarası
BACS:	Otomatik Takas Sistemi
T.C.M.B.:	Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası
K.D.V.:	Katma Değer Vergisi
İ.İ.B.F.:	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
SWIFT:	Dünya Bankalararası Finansal Haberleşme Sistemi
H.D.T.M.:	Hazine ve Dış Ticaret Müsteşarlığı
D.P.T.:	Devlet Planlama Teşkilatı
TÜSİAD:	Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği
KKDF	Kaynak Kullanım Destekleme Fonu
S.:	Sayı
s.:	Sayfa
C.:	Cilt
T.:	Tarih
Bkz:	Bakınız
v.b.g.:	ve benzeri gibi
Ya.:	Yayın

GİRİŞ

Bankacılık sektörünün dinamik yapısı son yıllarda rekabetin ve teknolojik gelişmelerin etkisiyle bir çok yenilikleri beraberinde getirmiştir. Bu gelişmelerin temelinde bankalararası rekabet yatmaktadır. Bu nedenle bireysel bankacılık son yirmi yıllık dönemde büyük önem kazanmıştır. Bireylere yönelik finansal hizmet sunumunda Elektronik Fon Transfer Sistemlerinin çıkışı büyük teknoloji gerektirirken, ülkelerin ekonomik politikaları, teşvik sistemleri ve yasal hükümler teknolojideki gelişmelere uyum sağlamada güçlüklerle karşılaşmaktadır. Buna karşın özellikle tüketiciler açısından yeni ödeme olanakları ile ilgili gelişmeler bireysel bankacılığı yaygınlaştırmaktadır.

Bireysel bankacılık hizmeti sunan bankalar ve banka dışı mali kuruluşlar, özellikle orta gelirli tüketicilere finansal hizmetlerini sunmaktadırlar. Pekçok banka ve banka dışı kuruluşların, finansal piyasalarda yer alması sayesinde sunulan ürünlerin fiyatları bir dengeleme doğru giderken, piyasanın verimliliği kavramı da yerleşmeye başlamıştır.

Bu çalışmada bireysel bankacılık hizmetlerinin ekonomi üzerindeki etkileri ve Türkiye uygulaması hem teorik hem de uygulamalı olarak araştırılmaya çalışılmıştır.

Araştırma iki bölüm ve iki kısımdan oluşmaktadır. Birinci bölümün birinci kısmında bireysel bankacılık hizmetlerinin çeşitlerinin tanımı, sınıflandırılması ve ekonomik etkilerini taraflar açısından değerlendirilmesi yapılmaktadır. İkinci kısımda Avrupa Topluluğunun bireysel bankacılık hizmetleri konusunda yaptığı çalışmalar ve topluluk ülkelerinin bu konudaki uygulamalarına yer verilmiştir.

Araştırmanın ikinci bölümünün birinci kısmında bireysel bankacılık hizmetlerinin ülkemizde nasıl işlediği ve Türkiye'de bankaları bireysel bankacılık hizmetlerine iten sebepler irdelenmektedir. İkinci kısımda ise yapılan anketler sonucu elde edilen bilgilerin bir değerlendirilmesi yapılarak bireysel bankacılık hizmetleri konusunda ülkemizde karşılaşılan sorunlar anlatılarak çözüm önerileri getirilmeye çalışılmıştır.

Birinci Bölüm

BİREYSEL BANKACILIK HİZMETLERİ'NİN GENEL ÖZELLİKLERİ, EKONOMİK ETKİLERİ VE DÜNYA UYGULAMASI

Birinci Kısım

BİREYSEL BANKACILIK HİZMETLERİ'NİN GENEL ÖZELLİKLERİ VE EKONOMİK ETKİLERİ

I-BİREYSEL BANKACILIK KAVRAMI

Sürekli olarak daha iyi hizmet verebilme arayışı içinde olan bankalar, müşterilerine daha uzun süre hizmet verebilmek ve müşterilerinin gereksinimleri olduğu zamanda ve yerde hizmet sunabilme arayışı içine girmişlerdir. Bireysel bankacılık hizmetleri bu arayışlar sonucu ve teknolojik gelişmelere paralel olarak ortaya çıkmıştır.

Bireysel bankacılık, son yirmi yıllık dönemde büyük önem kazanmıştır. Bireysel bankacılık sektörünün yapısı ülkeden ülkeye farklılık göstermesine karşın, finansal kurumlar aslında tüm ülkelerde tüketiciye hemen hemen aynı hizmeti sunmaktadırlar.

Kredi kartı ise tüketim harcamalarında nakit para ve çekin yerini alan bir ödeme aracıdır. Bu sistemde kart hamili anlaşmalı işyerinden satın aldığı mal ve hizmet bedelini nakden ödemeyip satış belgesini imzalamak yoluyla ödemiş sayılır. Daha sonra kart hamili yaptığı harcamanın bedelini, bankaca kendisine gönderilen ekstrede belirtilen tarihte bankadaki ilgili hasaba öder. Ayrıca kart hamilleri belli limitler dahilinde acil nakit para ihtiyaçlarını da üyesi oldukları bankanın şubelerine başvurarak karşılayabilme olanağına sahiptir.

Bireysel bankacılık hizmetlerinin diğer bir ürünü de Elektronik Fon Transferi (EFT) dir. Bankaların elektronik teknoloji kullanımları yaklaşık son yirmi yıldır devam etmekte ve hızla artmaktadır. Tek düze ve yığınsal işlemlerin ve büyük miktardaki kağıt dolaşımının azaltılması EFT sistemlerinin geliştirilmesinde başlıca hedef olmuştur. Bankaların müşterilerine daha yakın, faydalı ve farklı hizmet sunabilme yarışları da EFT sistemlerinin kullanılmasına yol açan önemli bir etkidir.

1- TÜKETİCİ KREDİLERİ

A-Tanım

Genel anlamda tüketici kredileri, herhangi bir hizmetin veya malın satın alımına bağlı olarak ya da olmayarak ticari amaçlar dışında bireylere, sonradan belirli koşullarda geri ödenmek üzere verilen krediler olarak tanımlanabilir⁽³⁾.

Otomobil, beyaz eşya, konut,tatil giderleri, okul taksitleri gibi geniş bir alanı kapsayan tüketici kredileri, ekonomik bakımdan diğer kredi türlerinden ayrılır. Ticari ve sınai kredi türlerinde temel amaç, üretim hacmini ve kârı arttırmakken, tüketici kredilerindeki amaç, tüketicilerin arzu ve isteklerini yarının geliri ile bugünden karşılamaktır.

Tüketici kredisi kullanımı insanoğlunun tarihi kadar eskidir. Para kullanılmadan önce ilkel insanlar takası daha esnek kılmak için kredi usulünü geliştirmişlerdir. Bu bir tüketici kredisiydi çünkü takasa konu olan malların hemen hemen tümü tüketim malıydı. Böyle bir tüketici kredisi biçimine dayalı takas bugün bile dünyanın geri kalmış pekçok

(3) ALPERGİN, s.6.

yerinde kullanılmaktadır⁽⁴⁾. Fakat tüketici kredilerinin dünyada bugünkü anlamda kullanılmaya başlanması 20. yüzyıl başlarına rastlamaktadır. A.B.D.'de İkinci Dünya Savaşı sonunda bireylerin gelir seviyelerinin büyümesiyle orta gelirli sınıfın gelir düzeylerinde artış söz konusu olmuştur. Böylece kişilerin tüketim tercihleri değişmeye başlamış, daha önceleri lüks sayılan pek çok tüketim malı ihtiyaç olarak görülmeye başlanmıştır. Aynı zamanda nüfusun şehirleşmesi, ücret ve maaş diye nitelenebilecek istikrarlı gelirin oranının artması, bankacılık sektörünün tüketici finansmanına ilgi duymasına neden olmuştur⁽⁵⁾.

Tüketici kredilerine bankalar yönelmeden öncede kredilendirme sistemi mevcuttu. Fakat bunlar bankaların kredilendirme sistemi gibi düzenli ve sistematik çalışmalar değildi. Ülkemizde tüketici kredilerinin en yaygın uygulaması, satıcının tüketiciye açtığı bir çeşit kredi olan **kredili satışlardır**. Tüketici kredisi uygulamasıyla birlikte tüketici, nakit ödeme yapmaksızın mal ve hizmet satın alma imkanı sağlarken, üreticide malını peşin olarak satma imkanına kavuşmuştur.

B-Sınıflandırılması

Önceleri bankalar, kredilerin amaç dışında kullanılmasını önlemek kaygısıyla tüketiciyi belirli sektörlere yönlendirmişlerdir. Bankalararası rekabet ve tüketicilerin isteklerinin farklılaşmasıyla birlikte tüketici kredilerinin kapsamı ve amaçlarıda değişim göstermiştir. Genel olarak tüketici kredilerini şu şekilde sınıflandırabiliriz:

- a) Perakendeci (Satıcı) Kredileri
- b) Hizmet Alanındaki Tüketici Kredileri
- c) Nakit Kredi.

- a) Perakendeci (Satıcı) Kredileri

Daha kaliteli ve daha ucuz malı tüketiciye ulaştırabilme yarışı perakende satışları ve bunun uzantısı olarak tüketiciye kredili mal satımını gündeme getirmiştir. Satış halkalarını azaltarak bir yandan riski daraltmak diğer yandan ise malı ucuzlatmak için ana safhaların

(4) Merle T. WELSHANS-Ronald W. MELICHER, *Finance Introduction To Markets*, South Western Publishing Co., Cincinnati, 1984, s.273.

(5) Pınar AYAROĞLU, "Riski Tabana Yaymak", *BANKACILAR DERGİSİ*, S.1 (Nisan 1990), s.51.

sınıflandırılması gereği perakende satışların yaygınlaşmasına yol açmıştır⁽⁶⁾.

Kredili satışların büyük bölümü dayanıklı tüketim mallarının finansmanında görülmektedir. Ekonomik koşulların ve hayat standardının gelişmesi sonucu tüketicilerin ihtiyaç duyduğu dayanıklı tüketim malı miktarında artış söz konusu olmuştur. Ancak peşin ödeme gücü olmayan birçok tüketici mal ve hizmet bedelinin önemli bir kısmını borçlanarak, satın alma yoluna başvurmuştur.

Tüketicilerin dayanıklı tüketim mallarına olan talepleri kredili satışlarda artışa yol açan en büyük faktördür. Kredili satışlar önceleri sadece satışları artırmada bir araç olarak düşünülmüş ancak tüketicilere alımda kolaylık sağlaması ve işletme satışlarında görülen önemli artışlar sonucu, vazgeçilmez bir satış aracı durumuna dönüşmüştür.

b) Hizmet Alanındaki Tüketici Kredileri

Tatil giderleri, sağlık hizmetleri, eğitim harcamaları, yakacak giderleri gibi alanlardaki finansman ihtiyacını karşılamak amacıyla genellikle 12-24 aya varan vadelerle geri ödemesi gerçekleştirilen kredi türüdür. Örneğin, eğitim harcamalarını karşılamak amacıyla verilen krediler genellikle öğretim yılının başlamasıyla birlikte verilerek geri ödemesi yıl sonuna kadar gerçekleştirilir.

Sağlık hizmetlerine ödenen ücretlerin artmasıyla birlikte hastane ve doktor masraflarını karşılamak amacıyla verilen sağlık kredilerinde hasta, masraflarına mukabil hazırladığı senetleri bankaya satarak kredi alma imkanı elde etmektedir.

c) Nakit Kredi

Nakit kredi tüketicilere belli bir mal alımı ya da belli bir harcama için verilmeksizin doğrudan nakit olarak verilen kredi türüdür. Nakit kredinin geri ödemesi, eşit taksitler halinde veya tek taksitle alınan kredinin tamamının ödenmesi şeklinde olmaktadır.

Nakit kredinin gelişmesinde rol oynayan başlıca etmen kırsal alandan kentsel alana yapılan göç olmuştur. Büyüyen kentleşme acil durumlarda kullanılmak üzere nakit kredi talebinin artmasına neden olmuştur⁽⁷⁾.

(6) Ayhan YAVRUCU, "Sanayi İşletmeleri Yönünden Tüketici Kredileri", PARA VE SERMAYE PİYASASI DERGİSİ, S.124 (Haziran 1989), s.16.

(7) WELSHANS- MELICHER, s.273.

C-Tüketici Kredisi Veren Kurumlar

a- Ticari Bankalar

Ticari bankalar tüketicilerin finansmanında en önemli finansman kuruluşlarıdır. Ticari bankalar kredi için başvuran müşterilerine doğrudan doğruya kredi açabilecekleri gibi, tüketicilere mal ve hizmet sağlayan perakendecilerden müşterilerinin borç senetlerini satın alabilirler. Buna **dolaylı finansman** veya **satın alınmış krediler** denilmektedir. Bankalar dolaylı finansmanda üç yöntem benimsemişlerdir.

Tam Rücu Hakkı Olan Yöntem

Bu yöntemde satıcı alacaklarını bir bankaya satar. Müşteri de borcunu bankaya ödemek durumundadır. Müşterinin bankaya olan borcunu ödememesi riskine karşılık olarak satıcı, alacaklarını sattığı bankaya bir güvence verir. Şayet müşteri bankaya olan borcunu ödemezse, satıcı bankaya ödemeyi yapar. Bu yöntemde satıcı müşteri seçimine daha çok dikkat eder. Ancak banka için daha az risk söz konusudur. Bu nedenle banka satıcıya daha az faiz oranı uygular.

Rücu Hakkı Olmayan Yöntem

Bu yönteme göre satıcı, müşteriye sattığı bir mal için senet düzenler ve bu senetlerin arkasını ciro etmeksizin bankaya vererek alacağını önceden tahsil eder. Artık banka ile müşteri karşı karşıyadır ve vadesi geldiğinde banka müşteriden senet bedelini tahsil edecektir. Eğer müşteri bu süre sonunda geri ödemeyi yapmazsa, banka satıcıdan ödemeyi yapmasını isteyemez. Çünkü satıcı senetleri ciro etmediği için bankaya herhangi bir garanti vermemiştir.

Geri Alma Yöntemi

Bu yönteme göre müşteri ödemesini verilen süre içinde bankaya yapmaz ise banka satılan malı müşteriden alabilir. Eğer senet tutarı satıcı tarafından ödenirse banka malı satıcıya geri iade eder. Bu yöntem bankaya ek eleman ve maliyet külfeti yükler.

Bankaların uygulamalarından bir başkası da, hem kendilerini hem de satıcıları, senetlerin tahsil edilmemesinden doğacak zararlara karşı korumak için satıcı rezervi tutmalarıdır. Bu rezerv, satıcının tüketiciye sattığı mal bedeliyle bankaya iskonto ettirdiği

senedin arkasındaki farktan meydana gelir. Satıcı rezervinin miktarı, satıcının riskliliğine göre belirlenir ve satıcının kredi değerliliğine ve sattığı malın cinsine göre değişir⁽⁸⁾.

b-Kredi Birlikleri

Kredi birlikleri kooperatif olarak kurulmuşlardır. Bu birlikler kişilerin tasarruflarını birleştirerek oluşturulur. Oluşturulan bu fonlar, ihtiyacı olan kişilere nispeten düşük faizlerle verilir. Kredi birlikleri genellikle aynı iş kolunda, varsa aynı iş yerinde çalışan kişilerce oluşturulurlar. Kredi birliklerinden kısa, orta ya da uzun vadeli kredi alınabilmektedir⁽⁹⁾.

c- Finans Şirketleri

Finans şirketleri **Satış Finans Şirketleri** ve **Tüketici Finans Şirketleri** şeklinde ikiye ayrılmaktadır. Satış Finans Şirketleri, kredili satışlarda tüketicilerin borç senetlerini satın alarak perakendecileri, dolaylı olarak da tüketicileri finanse eden şirketlerdir. Tüketici Finans Şirketleri daha çok tüketicilerin küçük miktardaki kredi taleplerini karşılamaktadır. Bu tür şirketler tüketicilerin kredi değerliliği konusunda fazla araştırma yapmadıklarından daha çok riskle karşı karşıyadırlar. Bu şirketler devlet tarafından sıkı bir şekilde yönetilir ve denetlenirler⁽¹⁰⁾.

d- Perakendeciler

Perakendeciler tüketicilere kredili satışlar yoluyla finansman imkanı sağlamaktadırlar⁽¹¹⁾.

1982'de yapılan bir araştırmaya göre bankaların toplam tüketici kredilerindeki payı %44,2 dir. Finans Şirketleri tüketicilere tüketici kredisi sağlayan ikinci büyük kaynağı oluştururlar. Daha sonra toplam %13,8 ve %8 lik paylarıyla kredi birlikleri ve

(8) ALPERGIN, s.7-8.

(9) Nurhan AYDIN, **Tüketici Kredileri**, Anadolu Üniversitesi İ.İ.B.F. Ya., No.88, Eskişehir, 1991, s.42.

(10) Hüsnü KIZILYALLI, **Dünyada ve Türkiye'de Orta Vadeli Krediler**, Divan Matbaacılık Tesisleri, İstanbul, 1978, s.188.

(11) Daha geniş bilgi için bkz. s.4.

perakendeciler gelir. Bundanda anlaşıldığı gibi bugün artık perakendecilerin tüketicileri finansmanı oldukça sınırlıdır.

TABLO: 1

TÜKETİCİ KREDİSİ VEREN KURUMLARIN TOPLAM TÜKETİCİ KREDİLERİ İÇİNDEKİ
PAYLARI

<u>Tüketici Kredisi Veren Kurumlar</u>	<u>Miktar</u>	<u>% (Milyon Dolar)</u>
Ticari Bankalar	146,775	44,2
Finans Şirketleri	93,009	28,0
Kredi Birlikleri	45,882	13,8
Perakendeciler	26,645	8,0
Diğer	—	6,0

Kaynak: Merle T. WELSHAS-Ronald W. MELİCHER, *Finance Introduction To Markets*, South Western Publishing Co., Cincinnati, 1984, s.273'den Federal Reserve Bulletin (September 1982), s.42.

2-KREDİ KARTLARI

A-Tanım

Günümüz insanının karşılamak zorunda olduğu ihtiyaçları eskiye oranla kıyaslanmayacak derecede çeşitlidir. Bütün bu ihtiyaçların karşılanması için ve ayrıca beklenmedik harcamalarında düşünerek kişinin yanında oldukça fazla miktarda para taşıması gerekmektedir.

Bu durum kişiler için çalınma ve kaybolma riskini de beraberinde getirmektedir. Bu gibi riskleri önlemek için paranın yerini tutabilecek yeni güvenilir araçlara ihtiyaç duyulmuştur. Çek kullanımı bunlardan biridir. Çekle ödeme yapmanın önemli faydaları yanında pek çok sakıncası mevcuttur. Örneğin:

- Karşılıksız çek keşide edilmesi ve provizyon alımındaki zorluklar.
- Çekin düzenlenmesi, kontrol edilmesi ve imzalanmasının zaman alıcı işlemler olması

- c)Banka hesabında mevcut para miktarını aşmamak için harcamaların sürekli takibinin gerekmesi
- d)Çek kullanımının, bankaların iş yükü, personel ve kırtasiye giderlerinin artmasına neden olması

Çekle yapılan ödemelerde karşılaşılan bu sakıncalar nedeniyle çekin kullanım alanı nisbeten azalmıştır. Bunun yerine yeni ve çağdaş bir ödeme sistemi olan ve **plastik para** diye adlandırılan kredi kartı sistemi doğmuştur.

Kredi kartı sistemi, kredi kartını veren banka veya kuruluşun açtığı krediye istinaden kart hamilinin gereksinim duyduğu mal veya hizmeti, o anda bir ödeme yapmadan satın almasına ve bedelini daha sonraki bir tarihte herhangi bir mali külfet yüklemeksizin ödemesine yarayan bir ödeme vasıtasıdır⁽¹²⁾. Kredi kartları hem ödeme, hem de kredi olanağı sağlayan iki yönlü bir araçtır. Önceleri belirli alanlarda kullanılmaya başlayan kredi kartlarının İkinci Dünya Savaşı sonrası kullanım alanları genişlemeye başlamıştır. 1950 yıllarında Diners Club ilk seyahat ve dinlence kartını, 1958 yılında Bank of America **Bank Americard** 1, ve Amexco **American Express** adı altında ilk uluslararası kartları çıkarmışlardır. Daha sonra Bank Americard, Visa adını almıştır. Amerika'da Bank Americard'la rekabet edebilmek için, 14 banka birleşerek Interbank kartlarını çıkarmışlardır. Bu kartlar arasında yer alan Mastercard, Eurocard ve Access ile Americans Express halen dünyadaki en yaygın kartlar arasındadır. Son yıllarda Japonya da J.C.B.International kredi kartı ile dünya piyasalarından pay almaya çalışmaktadır.

Kredi kartı kullanımının kişilere sağladığı başlıca iki kolaylık vardır. Bunlardan birincisi, kişilere nakit kullanmaksızın alışverişlerinde anında ödeme kolaylığı sağlamasıdır. İkincisi döner (rotatif) kredi kullanma imkanı sağlamasıdır. Buda kart sahiplerine isterlerse geri ödeme sürelerini uzatma ve bunu zamana yayma imkanı verir. Kişinin hesabında yeterli para bulunmasa dahi alış veriş yapabilme olanağı sağlar.

B-Sınıflandırılması

Kredi kartları, çok eski zamandan beri süregelen para ödeme karşılığı yapılan mal ve hizmet alımına bir alternatif getirmiştir. Çağdaş bir ödeme aracı olan kredi kartlarının gün geçtikçe kullanım alanları ve gördükleri işlevler artmaya başlamıştır. Bu amaçla kredi kartlarını çeşitli yönlerden sınıflandırmak mümkündür.

(12) Müslim KARAMAN, "Çağdaş Ödeme Aracı Kredi Kartı", "PARA VE SERMAYE PİYASASI DERGİSİ, S.? (Nisan 1990), s.9.

a) Amaçlarına Göre Kredi Kartları

Kredi Kartları

Genellikle bankalar tarafından çıkarılan kredi kartlarının yanısıra belirli mağazalar, benzin istasyonları, araba satış galerileri ve oteller kendi kredi kartlarını çıkarmaktadırlar. Bu kartlar müşteri ile banka arasında yapılan bir sözleşme ile sağlanan belirli kredi limiti içerisinde müşteriye mal ve hizmet satın alma ve nakit para çekme imkanı verir. Bu kartlarla satın alınan mal ve hizmet bedelinin sözleşmede tespit edilen sürede bankaya ödenmemesi halinde belirli bir faiz yürütülür.

Masraf Kartı

Belirli bir yıllık üyelik aidatı ödenerek sahip olunabilen masraf kartı ile satın alınan mal veya hizmetin bedelinin banka ile yapılan sözleşmede tespit edilen tarihte tamamen ödenmesi gerekmektedir. Kredi kartı uygulamasından farklı olarak, mal veya hizmet bedelinin taksitlerle bankaya ödenmesi imkanı bulunmamaktadır⁽¹³⁾. Bu tür kartların kredilendirme olanağı yoktur. American Express ve Diners Club günümüzün iki büyük uluslararası masraf kartıdır.

ATM Kartı

Gerçek anlamda kredi kartı değildir. Otomatik vezne makinalarından, kart hamilinin hesabındaki para miktarı kadar para çekmede kullanılır. Para çekmesi veya harcama yapması hesabında bulunan miktarla sınırlıdır.

Çek Kartı

Ticari mevduat sahibi müşterilere verilen bir karttır. Bu kartlar çekle yapılan işlemlerde çek garanti kartı olarak kullanılmaktadır. Çek kartı bulunan mevduat sahiplerinin keşide ettikleri çeklere ilişkin olarak, banka çek bedelinin belirli tutarını ödeme garantisi vermektedir.

Eurocheque Card

Bir çeşit çek kartı olan Eurocheque kart özellikle Avrupa ve bazı Akdeniz ülkelerinde kullanılmaktadır. Kart sahibi çek keşide etmek suretiyle Eurocheque sistemine

(13) YETİM, s.145.

dahil ülkelerden sağladığı mal ve hizmet bedelini ödeyebildiği gibi, bankalardan da nakit çekebilmektedir. İlgili ülkelerin ulusal paraları üzerinden de düzenlenebilen bu çeklerin belirli tutarına ilişkin karşılıklar, kartı çıkaran bankaca garanti edilmektedir.

b) Sisteme Katılanların Sayısına Göre Kredi Kartları

İki Taraflı Sistem

Bu sistemin en belirgin özelliği biri mal satan ve aynı zamanda da kart veren ticari işletme ve diğeri müşteri olmak üzere iki tarafın olmasıdır. Bu sistemde kartı çıkaran ile malı satan aynı işletmedir. Bu kartlar öğretilerde basit kart, satıcı kredi kartı ve tacir kartı diye de isimlendirilebilir.

Üç Taraflı Sistem

Bu sistemde kartı çıkaran kurum, üye işyeri ve müşteri olmak üzere üç taraf vardır. Üç taraflı sistemde kredi kartını çıkaran, ticari işletmenin bizzat kendisi değil, bu konuda özel olarak kurulmuş kredi kartı ortaklıkları ya da bankalardır. Bu tür kredi kartını sisteme dahil olan ve kredi kartı ile yapılacak ödemeleri kabul edeceğini açıklayan tüm üye işyerleri kullanabilir. Bu sistemde kart hamili müşteri yerine onun borçlandığı tutarı kartı çıkaran kurum üye işyerine öder. Kartı çıkaran kurum ödediği tutarı daha sonra hamilden tahsil eder⁽¹⁴⁾.

Karma Sistem

Karma sistemde kart hamili, kartını kendisine veren işletmenin yanı sıra diğer bazı işletmelerde de kullanabilir. Örneğin Universal Air Travel Plan tarafından çıkarılan Air Travel Card'a dünyadaki tüm havayolları şirketleri dahil olmuşlardır. Bu sayede kart hamili müşteriler, diledikleri havayolu şirketinden nakit kullanmaksızın bilet alabilmektedir. Bu sistemde birden fazla kart ve kart kabul eden işletme mevcuttur. Aynı zamanda bu kartlar ya aynı bölgede ya da aynı iş kolunda kullanılır.

(14) Ömer TEOMAN, *Hukuki Yönden Kredi Kartı Uygulaması*, İktisat Bankası Eğitim Ya., No.12, İstanbul,1989, s.42.

c) Kredi Kartlarını Çıkaran Kurum Esas Alınarak Yapılan Sınıflandırma

Banka Kredi Kartları

Bu tür kartlar hamillerine önceden belirlenmiş limitler dahilinde kısa vadeli kredi kullanma imkanı sağlar. Kart hamilleri aylık borç tutarlarının yüzde onunu peşin olarak öderler, geri kalanı ise taksitler hâlinde ve belirli bir faizle birlikte öderler. Kart hamili borcunu ödediği oranda yine öngörülen limite kadar kredi kullanma yetkisini elde eder. Bankalar bu hizmetlerin karşılığında işyerlerinden komisyon alırlar. Bankalar kredi kartlarını iki şekilde sunarlar⁽¹⁵⁾.

(1)-İmzaladıkları lisans sözleşmesi uyarınca kredi kartı sistemini oluşturan kurumdan, bulunduğu ülkede bu kartı çıkarıp pazarlama yetkisi alırlar. Lisans anlaşmaları nedeniyle bir kart birden fazla banka tarafından çıkarılabilir. Bankalar hem kendilerince hem de diğer bankalarca çıkarılan aynı kartla yapılan alışverişlerin satış belgesini üye işyerlerine ödemek zorundadır. Bir süre sonra bankaların birbirlerine ödemeleri bir takas bürosu aracılığıyla yapılıp hesaplar kapatılır. Bu tür kartların üzerinde hem bankanın kendisinin hem de anlaşmalı olduğu kuruluşun amblemi yer alır.

(2)-Banka kendi çıkarmış olduğu kredi kartını müşterilerine sunabilir. Bankanın böyle bir hizmet sunabilmesi için yeterli sayıda işyeri ve müşteriye oluşturması gerekmektedir. Aksi halde bu durum hem müşterinin hem de işletmenin hoşnutsuzluğuna neden olur.

Banka kredi kartlarının en önemli özelliği tüketiciye belirli limit dahilinde nakit kredi kullanma olanağı vermesidir. Kullanılan nakit krediler için faiz hemen işlemeye başlamaktadır. Önceleri ödeme fonksiyonu ağırlıkta olan banka kredi kartlarının bugün genellikle nakit kredi fonksiyonu ağırlıktadır. Dolayısıyla banka kredi kartlarına **kredili kredi kartı** da denilmektedir⁽¹⁶⁾.

Lisans anlaşmaları yoluyla bankaların kart ihraç etmeleri bankalara önemli avantajlar sağlamaktadır. Bu şekilde bankalar pazarlama, tanıtma vbg. faaliyetlerinde anlaşmalı olduğu kuruluştan büyük yardım görek maliyetlerini düşürürler. Aynı zamanda kartın isminin beynelminel olması birçok işletme tarafından kredi kartının kabul edilmesine

(15) ALPERGİN, s.21.

(16) İsmail YALÇINKAYA, "Kredili Kredi Kartı", PARA VE SERMAYE PİYASASI DERGİSİ, S.? (Nisan 1990), s.15-16.

neden olur. Bütün bu avantajların yanında en önemli sakıncası bankanın bu yolla kendi kimliğini yitirme tehlikesinin mevcut olmasıdır.

Gezi ve Dinlenme Kartları

Bu tür kredi kartlarında önceden belirlenmiş bir kredi limiti olmadığı için kart sahiplerinin belirlenen süreden sonra ödeme yaparak kredi kullanma olanağı mevcut değildir⁽¹⁷⁾. Bu tür kartlar, müşteri hakkında yapılan kredi değerliliği araştırmasından sonra verilir. Daha çok yüksek gelirli kişiler tarafından kullanılır ve bir prestij unsuru olarak değerlendirilir.

Mağaza Kartları

Perakende satış yapan mağaza veya mağaza grupları tarafından çıkarılan kartlardır. Genellikle ödemeler fatura tarihinden sonra iki üç hafta içinde yapılır. Limit kart hamilinin aylık ödemelerinin 20-30 katıdır. Ülkemizde Beymen Mağazası bu tür kart çıkaran mağazaların öncüsüdür.

Firma Kredi Kartları

Firma kredi kartları bireysel kartlara benzemekle beraber en önemli farklılık yapılan harcamalardan firmanın müteselsilen sorumlu olmasıdır. Kredi kartını çıkaran kurum nezdindeki hesap gerçek kişinin adına açılmış olmakla birlikte, aylık hesap özetleri kart hamilinin isteğine göre ya kendisine ya da doğrudan doğruya ilgili firmaya gönderilir. Bu kartlarda harcama limiti yoktur. Bu nedenle de firma üst düzey yöneticilerine hitap eder.

3-ELEKTRONİK FON TRANSFER SİSTEMLERİ

A-Tanım

Günümüzde müşterilere daha iyi ve teknolojik yenilikleri içerecek şekilde hizmet sunma konusunda bankalar arasında yoğun bir rekabet ortamı görülmektedir. Başlangıçta sadece dahili işlemlerde ve müşterilerle ilgili olmayan pasif servislerde görülen bilgisayar kullanımı ülkemizde de artık tüm bankacılık işlemlerini kapsayacak seviyeye ulaşmıştır. Bu amaçla bankaların müşterilerine farklı şekilde yeni hizmetler sunma yarışları sonucu

(17) "Dünya'da ve Türkiye'de Kredi Kartı Uygulaması ve Egebank'ın Sistemi", DÜNYA GAZETESİ, (30 Ocak 1989), s.5.

kağıt ve kalemin yerini artık ekran ve klavye almıştır. Elektronik fon transfer sisteminin kullanılması bankacılık hizmetlerinde bilgi toplama, depolama ve işletme konularına kolaylık getirerek maliyetleri düşürmüştür. Böylece elektronik sistemler artık bankacılık sektörünün vazgeçilmez bir parçası haline gelmiştir.

Elektronik fon transfer sistemi geleneksel bankacılıkta olduğu gibi fonların bir yerden başka bir yere banknot, çek ödeme emri gibi şekillerde fiziki olarak değil, modern haberleşme teknikleri ve bilgisayarların kullanılmasıyla çok kısa bir sürede ve kaydi olarak elektronik yöntemlerle transfer edilmesidir. Elektronik fon transfer sistemleri, tek bir sistem değil farklı sistemlerden oluşan sistemler bütünüdür.

Elektronik bankacılık mevduat yönünden mali piyasaları ulusal sınırlar dışına taşımıştır. Banka ve müşteri arasındaki mesafenin artık önemi kalmamıştır. Bankalar, mevzuat ve yasalar elverdiği ölçüde yurtdışında şube açmadan yabancı müşterilere hizmet olanağına kavuşmuştur⁽¹⁸⁾.

EFT' nin bu denli önem kazanmasında aşağıdaki faydaları sağlaması da rol oynamıştır. Bu faydaları şu şekilde açıklamak mümkündür⁽¹⁹⁾.

- Banka işlemlerinde sürati arttırmıştır.
- Banka-müşteri ilişkileri sıklaşmış, mesafe sorunu ortadan kalkmıştır.
- Bilgi toplama, depolama ve işleme kolaylaşmış ve bilginin merkezileşmesi sonucu bankalara faaliyet yapılarını değerlendirme kolaylığı sağlamıştır.
- Emek maliyetleri düşmüş, piyasa payları artmıştır.
- Müşterilerin muamele amacı ile ellerinde tuttukları nakit miktarı azalmıştır.

B-Sınıflandırılması

Elektronik fon transferleri sisteminde yer alan uygulamaları şu şekilde sıralayabiliriz.

(18) Figen KARATAN, **Bankacılıkta Ödeme Sistemlerinin Otomasyonu- Elektronik Fon Transfer Sistemleri**, Türkiye Bankalar Birliği Ya., No.12, Ankara, 1990, s.14-15.

(19) A. Çiğdem TIRYAKI, **Elektronik Fon Transferleri**, T.C. Merkez Bankası Bankacılık Genel Müd. Ya., No. 7, Ankara, 1989, s.1.

- a- Otomatik Vezne Makinaları
 - b- Satış Noktasından Elektronik Fon Transferi
 - c- Ev ve Ofis Bankacılığı
- a) Otomatik Vezne Makinaları

Otomatik vezne makinaları (ATM) elektrnonik bankacılık hizmetlerinin bir ürünüdür. İlk kez 1968 yılında kullanılmaya başlayan otomatik vezne makinaları off-line olarak çalışıyordu. Yani sadece para çekme amacıyla kullanılmaya başlanmıştır.

O yıllarda bu makinalar için yapılan plastik kartlar makinanın içinde kalıyor ve sonradan sahiplerine posta ile gönderiliyordu. Zamanla ATM' ler teknolojik yeniliklerle birlikte on-line çalışan banka şubelerinde günümüz-deki kullanım şeklini almıştır.

Günümüzde ATM'lere sahip bir bankanın herhangi bir şubesinde hesabı olan bir şahıs, bu bankanın herhangi bir ATM' nden kredi limitleri dahilinde istediği kadar para çekebildiği gibi, bu makinalar vasıtasıyla para yatırabilir, hesabının bakiyesini ve önceki işlemlerini görebilir, ekstre alabilir, başka bir hesaba veya kendi hesapları arasında trahsfer yapabilir, bankasına talimat verebilir ve çek karnesi, cüzdan göndermesini isteyebilir. Yani mevduat hesabı ile ilgili her türlü işlemler banka şubesine girmeden bu ATM' ler vasıtasıyla yapılabilir⁽²⁰⁾.

ATM' ler uygulamada, banka şubelerinin dış duvarlarına, şubenin yanında özel bir kulübeye ya da havaalanı, okul, hastane, otel, alışveriş merkezleri gibi ayrı mekanlara yerleştirilmektedir. Son zamanlarda ATM makinalarında kullanılan debit kartlarının yanısıra kredi kartları da bu makinalarda kullanılmaktadır. Bu uygulamayla her makinada müşteriler kendi bankaları ile ilgili işlemleri yapabilmektedir. Bu sistemde ATM yalnız bir bankaya ait olmayabilir. Bankalarca paylaşılabilir. Ayrıca birbirine komşu pekçok ülke ortak ATM ağları kurarak, bu hizmetlerden faydalanma imkanı sağlamaktadır.

b) Satış Noktasından Elektronik Fon Transferi

Satış noktasından elektronik fon transferi (EFT-POS) 1980 yılından itibaren uygulama alanına girmiş olup, alışverişin yapıldığı yerde, alış yapan kişinin banka

(20) İsmail CANSEVEN, "Elektronik Bankacılık", PARA PIYASASI DERGİSİ, S.85
(Mart 1986), s.14.

hesabına borç, satış yapan kişinin hesabına da alacak geçilmesine imkan veren sistemdir⁽²¹⁾. EFT-POS hizmetleri gün geçtikçe genişlemektedir. Önceleri müşteri ile satıcının bankaları arasındaki fon transferi sadece vadesiz mevduatlarla sınırlıyken bugün vadeli mevduatlar arasında da fon transferi yapılabilmektedir. Ayrıca kredi kartları hesabına da bu yolla elektronik transfer yapılabilmektedir.

Satış noktasından fon transferi ileri bir telekomünikasyon ağı ve uygun terminal sistemlerinin kurulmasını gerektirdiğinden kredi kartlarından daha masraflıdır.

Elektronik güvenlik kontrol süreçleri de sistemin on-line ya da off-line olmasına göre farklılık göstermektedir. On-line sisteminde, müşterinin kartına ait detayların çalınmış veya kaybolmuş kartlar listesiyle karşılaştırılması, yeterli fon bulunup bulunmadığının kontrol edilmesi ve bunların sonucuna göre fon transferi yapılması, uygun telekomünikasyon sistemlerinin yardımlarıyla mümkün olmaktadır. Off-line sisteminde ise, daha önceden depolanmış verilerle müşterinin PIN numarası ve harcama limitleri kontrol edilmekte, fakat işlem verileri genellikle gün sonuna veya başka bir uygun zamana kadar aktarılamamakta ya da dağıtımı yapılamamaktadır⁽²²⁾.

c) Ev ve Ofis Bankacılığı

Ev ve ofis bankacılığı sisteminde, müşteriler evlerinde, işyerlerinde bulunan bilgisayar veya videotex sistemleri ile bankaları ile bağlantı kurarak hesap durumlarını öğrenebilmekte, hesaplar arasında transfer yapabilmekte ve bankasına terminaller aracılığı ile talimatlar verebilmektedir.

Ev ve ofis bankacılığı, videotex (veya videodata) olarak adlandırılan sistemlerin kullanılmasıyla gerçekleşir. Videotex, çift taraflı bilgi alım sistemidir. Ev ve ofis bankacılığında kullanılan videotex araçları terminal, ekran ve abonelerini merkezi sisteme bağlayan telekomünikasyon ağlarıdır. Telekomünikasyon ağları ise telefon hatları, kablolu televizyonlar ve uydu sistemlerini kapsamaktadır.

Ev bankacılığı 1970'li yıllarda **telefonla fatura ödeme** hizmetinin uygulanmasıyla başlamıştır. Bilgisayarlara dayalı daha gelişmiş ev ve ofis bankacılığı dünyada ilk defa 1983 yılında İngiliz Nottingham Building Society tarafından

(21) CANSEVEN, s.16.

(22) KARATAN, s.24-25.

başlatılmıştır⁽²³⁾. Daha sonraları Avrupa'da özellikle Almanya'da Deutsche Bundespost ile Verbraucherbank, kapsamlı bir pilot uygulamasını gerçekleştirmiştir. Japonya'da ev bankacılığı hizmetleri ses algılayan araçlar sayesinde gelişme aşamasındadır. Bu sistemle müşteriler telefon aracılığı ile veri merkezlerinde hesaplarını tutan bilgisayarlarla doğrudan doğruya konuşabiliyorlar. Sistemden faydalanmak için müşterinin bir şubeye gidip sesini kaydettirmesi gerekiyor. Daha sonra müşteri servisi aradığında bilgisayar ekstra bir güvenlik önlemi olarak, bu sesi kayıtlı sesle karşılaştırıyor⁽²⁴⁾. Bu hizmeti sunanlar arasında bankaların yanısıra banka dışı mali araçlar da bulunmaktadır.

II-BİREYSEL BANKACILIK HİZMETLERİ'NİN EKONOMİK ETKİLERİ

Bireysel bankacılık hizmetleri daha öncede belirtildiği gibi Tüketici Kredileri, Kredi Kartları ve EFT'den oluşan bir bütündür. Bütün bu hizmetlerin ortak amacı tüketicilerin yaşam standartlarını arttırmak ve ödeme kolaylığı sağlayan bir sistem oluşturmaktır.

Tüketici kredileri hariç bütün diğer hizmetler de dolaşımdaki fiziki kağıt para miktarı azaltılmakta ve paranın aşınmasından doğan diğer kaybı önlenmektedir. Ayrıca elektronik sistemlerin kurulmasıyla birlikte emek maliyetleri ve kırtasiye işlemlerinden önemli ölçüde tasarruf sağlanmaktadır.

Konunun bu kısmında bireysel bankacılık hizmetleri'nin taraflar açısından ekonomik etkileri incelenmiştir. Genellikle bu hizmetlerde taraf olanlar, bankalar-finans kurumları, müşteriler ve işletmelerdir.

1- TÜKETİCİ KREDİLERİNİN EKONOMİK ETKİLERİ

A) Bankalar Açısından Etkiler

Tüketici kredileri ticari bankaların portföyünde önemli bir yere sahiptir. Bu bakımdan bankalar tüketici kredilerini bankacılık açısından değişim noktası olarak görmektedirler. Yüksek faizle bankalar tarafından toplanan mevduatlar bireylerin ihtiyacını karşılamak amacıyla yine bankalar tarafından plasmaya tüketici kredileri vasıtasıyla

(23) —, "Now Is The Time To Tune Into Home Banking", THE ECONOMIST, S.?, (January 26), 1985, s.75.

(24) —, "Ev ve Ofis Bankacılığı", KAPITAL DERGİSİ, S.? (Şubat 1990), s.39.

dönüştürülmektedir. Böylece bankalar toplumsal refahında artmasına katkı sağlamaktadırlar. Bu açıdan bankalar, ekonominin üretim, dağıtım ve tüketim çemberi içinde tüketicilere direkt finansman sağlayabilecek kurumlardır.

Bankalar tüketici kredisi uygulamasına başladıkları yıllarda plasmanlarını arttırmayı ön planda tutmuşlardır fakat daha sonraları plasmanlarını arttırmaktan çok plasmanın tabana yayılması, ve riskin dağıtılmasına önem vermeye başlamışlardır. Bu nedenle de bankalar, sundukları kredileri çeşitlendirmeye gitmişler ve belli sektörlerdeki durgunluk sebebiyle o sektör mallarına ve o malların finansman talebinin düşmesi karşısında da başka mallar için tüketici kredisi sunmaya başlamışlardır.

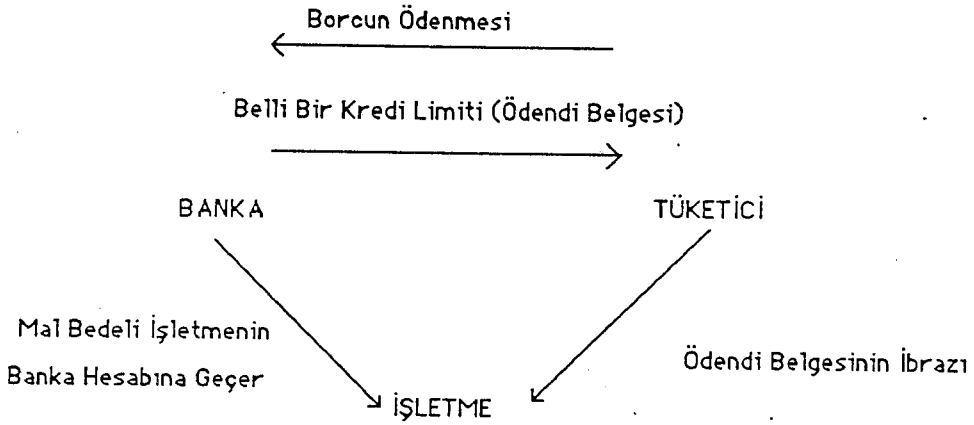
Ayrıca bankalar sundukları tüketici kredisi hizmetlerini yaygınlaştırmak suretiyle müşteri hacimlerini genişletmeye çalışmaktadırlar. Bu hizmeti yaygın hale getirmek özellikle büyük bankalar için önem taşımaktadır. Bankalar, tüketici kredisi hizmetlerini yaygınlaştırmaya çalışırken aynı zamanda da toplumsal bir işlevi de yerine getirmektedirler. Ancak sağlıklı uygulanan bir tüketici kredisi politikası, bankaların krediden doğan kayıplarının artmasına, mali güçlerinin zayıflamasına ve kredi arzının düşmesine neden olabilir.

Bankalar, bankacılığın temel ilkesi olan riski yaymayı bu tür kredi vermek yoluyla gerçekleştirebilmekte ve sektörel dalgalanmalardan etkilenmeyecek sağlam ve yaygın bir kredi potansiyeline kavuşmaktadırlar⁽²⁵⁾. Bu amaçla bankalar tüketici kredisi kullandırmada 3 yöntem benimsemişlerdir.

Belli Bir Limit Dahilinde Verilen Tüketici Kredileri

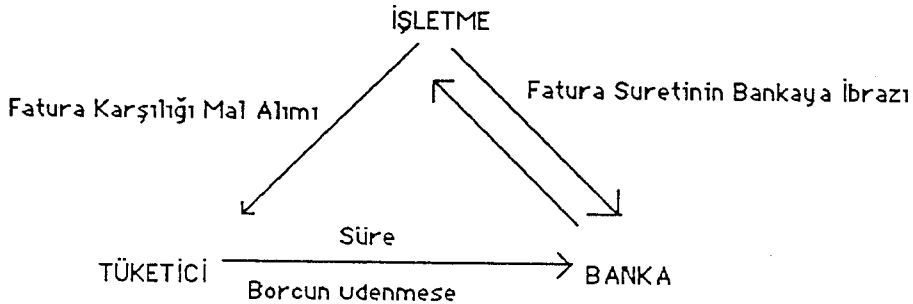
Üretici veya perakendeci ile anlaşılan banka, müşteriye belli bir kredi limiti tanımaktadır. Banka bu limit dahilinde tüketicinin almak istediği malın bedelini işletmenin hesabına geçer ve tüketiciye ödendi belgesi verir. Tüketici ödendi belgesini işletmeye ibraz ederek almak istediği malı alır. Ödendi belgesinde belirtilen tutar tüketicinin borçlu cari hesabına borç kaydedilerek faiz yürütülür. Anlaşmaya varılan miktarı tüketici belli bir vadede bankaya geri öder. Bu yöntemde işletmenin banka nezninde bir hesabı vardır.

(25) ALPERGİN, s.12.



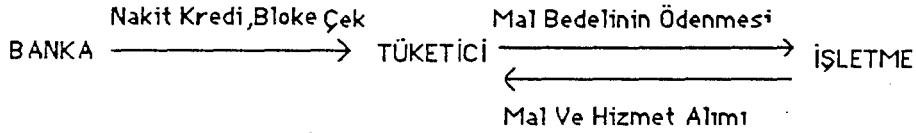
Fatura Karşılığı Verilen Tüketici Kredileri

Bu yöntemde tüketici aldığı malın bedelini gösterir proforma fatura ve diğer belgeleri bankaya ibraz eder. İşletmenin de mala ait fatura suretini bankaya ibraz etmesi halinde banka mal bedelini işletmeye havale yolu ile aktarır. Bu durumda tüketici bankaya borçlanmış olur ve mal bedelini belli bir vadede bankaya öder. Bu yöntemde işletmenin banka nezninde bir hesabının olmasına gerek yoktur.



Nakit Olarak Veya Bloke Çek Karşılığı Verilen Tüketici Kredileri

Bu yöntemde ise tüketici bankadan nakit olarak sağladığı krediyi kullanarak istediği bir malı satın alabilir. Veya banka herhangi bir malın satın alımını sağlamak için tüketiciye, malı satın alacağı işletme adına bloke çek düzenleyerek ödeme bulundur. Bankaların bloke çek düzenlemelerindeki amacı harcamanın gerçekten o mal için yapılmasını sağlamaktır. Fakat günümüzde bloke çek düzenlemesi artık uygulanmamaktadır. Bunun yerine bankalar daha çok nakit kredi kullanılmaktadır.



B) Tüketiciler Açısından Etkiler

Tüketici kredisi, tüketiciye daha çok mal ve hizmet satın alma gücü sağlar. Bu nedenle tüketiciler aşağıdaki sebeplerden dolayı kredi talep ederler⁽²⁶⁾.

Yaşam Standartlarını Arttırmak Amacıyla

İnsanlar doğal olarak hayat standartlarını arttırmak için mal ve hizmet satın alırlar. Ancak belirli mallar çok yüksek birim değere sahiptir. Yüksek fiyatlarla satın alınabilen pekçok dayanıklı tüketim malları günümüz yaşam tarzının bir parçası haline gelmiştir. Pek az tüketici bu malları nakit parayla satın alabilecek güçtedir. Kredi kullanma yoluyla, satın alınabilecek mal ve hizmet sayısı artırılabilir.

Ödeme Kolaylığı Sağlama Amacıyla

Tüketici kredilerinin aylık taksitler halinde ödenmesi kişilere, önemli ölçüde kolaylık sağlar. Bu nedenle ki, tüketici kredileri bu kadar yaygın olarak kullanılmaktadır.

Gereksinim Amacıyla

Bazı olaylar (doğum, ölüm, hastalık vbg.) acilen ve büyük miktarda nakit ihtiyacı ortaya çıkarır. Kişilerin yeterli birikimleri yoksa kredi kullanma yoluyla finansman ihtiyacı karşılanabilir.

a) Tüketicilerin Kredi Değerliliği ve Risk Unsuru

Bankalar tüketici kredileri uygulamasını yaygınlaştırmaya çalışırken, bu genişlemenin bankalara getireceği riskler bulunmaktadır. En önemli riski geri ödenmeyen

(26) Robert H. COLE, *Consumer and Commercial Credit Management*, Richard D. Irwin Inc., Illinois, 1988, s.17-18.

krediler oluşturur. Bugün gelişmiş ülkelerde tüketicilerle ilgili kapsamlı, kaliteli ve doğru bilgi depolamak ve tüketicilerin aşırı yükümlülüklerini sınırlamak amacıyla veri bankası veya enformasyon merkezi olarak bilinen merkezler geliştirilmiştir.

Veri bankaları, bankalar ve diğer mali kurumlar tarafından ortaklaşa teşekkül etmiş kuruluşlar olarak faaliyet göstermektedir. Bu merkezlerden bilgi sağlamak isteyen üye kuruluşlar, kendi ellerindeki, tüketicilere ilişkin bilgileri mutlaka bu merkezlere iletmek zorundadır. Ülkelerin çoğunda, üyelerin müşteriden edindikleri bilgileri veri bankalarına iletebilmeleri için müşterilerin yazılı muaffakatını almak zorundadır⁽²⁷⁾. Veri bankaları negatif (pasif) nitelikli veya pozitif (aktif) nitelikli olmak üzere iki çeşit kayıt tutarlar. Pozitif nitelikli merkezlerde tüketici kredisi kullanan tüm müşterilerle ilgili bilgiler tutulur. Negatif nitelikli merkezlerde ise sadece kredi ödeme yükümlülüklerini yerine getirmeyen tüketicilerle ilgili bilgiler tutulur. Her iki sistem arasındaki fark, pozitif sistemin bilgi toplamada yapması gereken büyük yatırımların maliyetinin çok yüksek olmasıdır. Ükelere ve merkezin niteliğine göre, tutulan bilgilerin türü ve saklama süreleri farklılık göstermektedir. Negatif nitelikli merkezlerde bilgiler, pozitif nitelikli merkezlere göre daha uzun süre sistemde saklanır. Ortalama bu süre 5 ile 10 yıl arasında ülkelere göre değişmektedir.

Burada toplanacak ve tüketicilerin kredi değerlendirmesinde kullanılacak bilgilerin doğru ve güncel olması gerekir. Ayrıca tüketicinin kendisini koruması ve yanlışlıkları önlemek açısından tüketicilerin, kendileriyle ilgili toplanan bilgilerin içeriğini öğrenme hakkına sahip olması gerekir.

b)Tüketicilerin Korunması Konusu

Tüketici kredilerinin yaygınlaşmasıyla birlikte tüketicinin korunması gündeme gelmiştir. Bu amaçla dünyada tüketicinin bilgilendirilmesi konusuna önem verilmeye başlanmıştır. Tüketici kredileri piyasasının şeffaf olmaması nedeniyle tüketiciler reklamların etkisinde kalarak yanlış yönlendirilmekte, krediye uygulanacak gerçek faiz oranları ve diğer ek masraflar hakkında ayrıntılı ve tam bilgi almadan krediyi talep etmektedirler. Kredi kontratları da genellikle, kreditorün girdiği risk karşısında kendisini korumak için daha çok hüküm içeren borçlunun daha az korunduğu sözleşmeler olmaktadır. Bir çok sözleşmede tüketici daha elverişsiz pozisyonadır.

(27) Pınar AYAROĞLU, "Müşterinin Onayı Şart", BANKACILAR DERGİSİ, Türkiye Bankalar Birliği Ya, S.1 (Nisan 1990), s.53.

Örneğin, satış ve kredi sözleşmelerinde satıcı tarafından teslim edilen mal arızalı olursa veya sözleşmenin koşullarına uygun olmasa bile borçlu krediöre ödeme yapmaya devam etmektedir⁽²⁸⁾.

Tüketiciler kredi sözleşmesi yapılmadan önce, yapıldığı zaman ve yapıldıktan sonra pek çok problemle karşılaşmaktadırlar. Bütün bu problemleri önlemek için tüketicilerin aylık kredi miktarı, faiz oranı ve ek giderleri ayrıntılı olarak bilmeleri gerekir.

Gereksiz kredi kullanımını önlemek tüketiciyi aşırı borç yükünden kurtarmak ve satıcılar için daha az risk taşıması bakımından tüketiciye kredi sözleşmesinin yapıldığı tarihten sonra belirli bir süre içinde bu sözleşmeden vazgeçme olanağı tanınmaktadır. Bu süre genellikle tüketicinin satıcı tarafından etkilenmesini engelleyecek kadar uzun, ancak satışların bu süreden olumsuz yönde etkilenmemesini sağlayacak kadar kısa olmalıdır. Bu süre genellikle 7 gün olarak belirlenir.

C) Ülke Ekonomisi Açısından Etkiler

Bireylerin gerek tüketim gerek yatırım amaçları ile cari gelirlerine ek olarak gelecekteki gelirlerini de harcamaya imkan veren tüketici kredilerinin ekonomiye olan fayda ve sakıncaları konusunda çeşitli görüş ayrılıkları mevcuttur. Bu yüzden tüketici kredilerinin bireyler, firmalar ve ülke ekonomisi için fayda ve sakıncalarının iyi ölçülerek faydalarının ağır basacağı bir tüketici finansman sisteminin geliştirilmesi gerekir. Bu açıdan tüketici kredilerinin ekonomik faydalarını şu şekilde açıklayabiliriz.

Tüketici kredileri, sabit gelirlili kişilerin tüketim harcamalarını arttırarak efektif talebi yukarı çeker. Buda toplam talebi karşılamaya yönelik bir üretim artışı sağlar. Toplam arzda oluşan artış yeni yatırımları zorlar. Yatırımların artmasıyla birlikte istihdam düzeyi de genişler böylece ekonomide zincirleme bir etki görülür.

Tüketici kredileri yığın üretimi teşvik ederek, birçok mala geniş bir kitlenin kolaylıkla sahip olmasını mümkün kılmakta ve bu kitlelerin yaşam standardını yükseltmektedir

(28) Alev AKKURT, Tüketici Kredileri, T.C. Merkez Bankası Bankacılık Genel Müd. Ya., No.9, Ankara, 1989, s.9.

Tüketim mallarına, taksitli satışlarla sahip olma imkanının bulunduğu ekonomilerde satıcı firmaların talep edecekleri vade farkından, daha düşük maliyetle tüketici kredisi sağlanmış olması fiyatlar genel seviyesinde bir düşmeye neden olacaktır.

Ayrıca tüketici kredisi kullanımı firmaların kredili satışlarını peşin satışa dönüştüreceği için bu firmaların kısa süreli fon ihtiyaçlarını ve bu nedenle de kısa süreli kredi taleplerini azaltacaktır. Tüketici kredisi uygulamasıyla birlikte taksitli satışlardaki pekçok aracı ortadan kaldırılarak tüketicinin daha uygun koşullarla mal sahibi olması sağlanmıştır.

Tüketici kredisinin geri ödememe riski, firmalara açılan kredilerin geri ödenmeme riskine oranla daha azdır. Çünkü kredi kullanmak isteyen bireylerin moralitelerinin yüksek olması, borcunu zamanında ödeyememe halinde iş verenlerin haberdar edileceği endişesi, gelirlerine haciz konulacağı korkusu, kredi alırken göstermiş olduğu teminatın kredi kurumunca nakde dönüştürüleceğinin bilinmesi vbg. nedenler tüketici kredisi kullanan bireyleri borçlarını zamanında ödeme yollarını aramada titiz davranmaya sevk etmektedir⁽²⁹⁾.

Artık tüketici kredileri modern ekonomilerde hem bir satış yöntemi hem de tasarrufçuların fonlarının ödünç alanlara aktarıldığı sermaye piyasası mekanizmasının bir parçası olarak düşünülmekte ve modern ekonomilerin tipik bir özelliği olarak değerlendirilmektedir⁽³⁰⁾.

2) KREDİ KARTLARININ EKONOMİK ETKİLERİ

A) Kredi Kartını Çıkaran Kurum Açısından Etkiler

Kredi kartı ihracı genel olarak bankalar tarafından yapılır. Buna karşın banka dışındaki bazı kuruluşlar da kredi kartı çıkarabilmektedir. Örneğin, Diners Club ve American Express bütün dünyada kart veren banka dışı kuruluşlardır.

Kredi kartı çıkaran kuruluşlar yapmış oldukları bu faaliyet karşılığı kart hamilinden yıllık ücret, üye işyerinden de belli bir komisyon alır. Kurumun harcamaları ile ücret ve komisyonlar olarak aldığı tutarlar arasındaki olumlu fark kredi kartı çıkaran kurumun

(29) Kent RAYMOND P., *Money and Banking*, Fourth Edition, Holt, Rinehart and Winston, Newyork, 1961, s.684.

(30) AKKURT, s.7.

karını oluşturur. Günümüzde kredi kartı kurumları gelirlerinin %30' unu kart hamillerinden, %70' ini de üye işyerinden sağlamaktadır.

Kredi kartı ihraç eden kurumların verdikleri bu hizmetten sağladıkları bir diğer yarar da kurumun kart hamiline sunduğu bazı özel hizmetler karşılığı olarak bundan ayrıca kâr elde etmesidir. Kartın bankaya sağladığı diğer avantajları ise şu şekilde açıklayabiliriz:

- a- Bu hizmet bankanın müşteri portföyünün genişlemesini sağlar. Toplumun çeşitli kesimlerinden müşteri kazanılır.
- b- Kredi kartı ödemelerinde bankadaki hesaplar arasında virman işlemi oluşabilir. Böylece, paranın bankada kalma süresi uzamış olur.
- c- Kredi riski birçok kullanıcıya bölünür böylece bankalar riski tabana yaymış olurlar.
- d- Üzerinde bankanın ad ve logosunu taşıyan kart, ülke içinde ve dışında bankanın tanıtımını sağlar.
- e- Bankalar, ödemelerinde geciken müşterilerden aldıkları temerrüt faizi' nden gelir elde ederler.

Türkiye açısından baktığımızda kredi kartları sistemi mal ve hizmet bedellerinin sistem gereği yüzde yüz ilgili bankalar ve Merkez Bankası'na girmesini sağlar. Diğer bir deyişle kredi kartı hem karaborsa faaliyete imkan vermemekte, hem de turistin daha fazla harcama yapmasına olanak sağlamaktadır⁽³¹⁾.

B) Kart Hamili Açısından Etkiler

Kredi kartı kullanımı kart hamiline çeşitli avantajlar sağlar. Bunların başında hız ve kullanım rahatlığı gelir. Kart hamili yanında para taşımaksızın yurtiçinde ve dışında, kredi kartlarının geçerli olduğu işyerlerinde tek bir imzayla, belli bir kredi limiti dahilinde ihtiyaçlarını karşılayabilmektedir. Kredi kartı ihraç eden bankalar, kart hamiline ödeme yapmak için hesap ekstresini gönderdikleri tarihten sonra belli bir süre içinde faizsiz kredi kullanma imkanını tanımaktadır. Ayrıca kart hamili kendisine tanınan kredi limitini rotatif bir şekilde kullanma imkanına da sahiptir.

(31) ____, **Kredi Kartları Uygulama Esasları**, Vakıfbank Kredi Kartları Koordinatörlüğü, İstanbul, 1988, s.2.

Kart hamilinin kredi kartı sayesinde elde ettiği önemli bir yararda prestijdir. Günümüzde yanında para bulunmayan bir kredi kartı hamiline ödeme güçlüğü içinde bulunan bir kişi olarak değil, tersine kendisine güvenilen, kredi değerliliğine sahip, saygın bir kimse olarak bakılmaktadır. Ayrıca kart hamili fazla para taşımamanın getireceği kaybetme, çalınma gibi risklerden kurtulmaktadır.

Kredi kartının hamile sağladığı diğer bir yarar ise kart hamilini yurtdışında dövizsiz kalma riskiyle karşı karşıya bırakmamasıdır. Kişi yurtdışına ancak belirli bir miktar dövizle çıkabileceğinden, kredi kartı sayesinde daha fazla harcama yapma olanağına sahip olur ve bütün ihtiyaçlarını karşılayabilir. Ayrıca International kredi kartları ile birlikte kişiye verilen özel şifre kullanılarak yurtdışında kartının bağlı olduğu herhangi bir otomatik veznedenden para çekebilir⁽³²⁾.

Bunun yanısıra firma kredi kartları belirli bir işletmenin harcama yapma yetkisine sahip üst düzey yöneticilerini ve ek kartlar ise aile fertlerinin nakit kullanmaksızın alışveriş yapmalarını ve harcamalarını tek bir hesapta toplayıp, denetlemelerine imkan vermektedir.

Kart hamili açısından kredi kartı kullanımının sakıncalı yönleri de vardır. Bunların en önemlisi kredi kartlarının pazarlanması ile ilgili sorunlardır. Kart ihraç eden kurumlar, kart sahibini ve kartı kabul eden işyerlerini oluşturma durumundadır. İşyerleri yeterince fazla kart sahibi olduğunu bilmeden kart ihraç eden bankayla anlaşma yapmayı istemezler. Aynı şekilde kart hamilleri de alacakları kartın yeterince çok işyerince kabul edilmesini talep etmektedirler. Bütün bu güçlükler sebebiyle yurtiçinde ve yurtdışında az türde kredi kartı kullanımına doğru bir eğilim gözlenmektedir.

Kart hamili açısından kredi kartı kullanmanın sakıncalı yönlerinden biri de kredi kartının kişinin harcama yapma eğilimini arttırmasıdır. Ayrıca kredi kartı kurumuna komisyon ödemek zorunluluğunda olan üye işyerlerinin bu komisyonu fiyatlarına yansıtacağı ve bu yüzden fiyatları yükselteceği görüşü hakimdir. Bu durumun kart hamillerinin zarara uğramasına yol açacağı ileri sürülmektedir. Diğer bir sakınca ise kart hamilinin kartını kullanmasa dahi oldukça yüksek bir yıllık ödemeyi yapmakla yükümlü olmasıdır.

(32) "Kredi Kartı Hakkında Genel Bilgiler", DÜNYA GAZETESİ, (30 Ocak 1989), s.4.

C) Üye İşyeri Açısından Etkiler

İşyerlerinin kredi kartı ile yapılan ödemeleri kabul etmelerinin en önemli nedeni müşteri sayılarını arttırmaya çalışmaları ve iş hacmini genişletmek istemeleridir. Çünkü işletme sahibi sadece cebinde peşin parası olan müşterilerin değil aynı zamanda o anda nakdi bulunmayan kişilerin de kendisinden mal satın almasını sağlar. Bu nedenle işletmeler kredi kartlarına satışları arttırıcı bir araç olarak bakmaktadırlar. Aynı zamanda işletme sattığı mal ya da sunduğu hizmet karşılığında çok kısa bir süre içinde nakit paraya kavuşabilir. İşletme kart hamiline imzalattığı satış belgesinin bir suretini kredi kartını çıkaran kuruma ibraz ettiği anda parasını alır. Böylece işletme çek ve senet kabul etmenin riskinden, masraflarından ve tahsil süresinden kurtulur. İşyerleri, kredi kartlı satış yaptıklarında, çekle veya taksitli satışlarından daha az kırtasiye ile uğraşmaktadırlar ve defter tutma gibi maliyet unsurlarında belirli bir düşme görülmektedir.

Kredi kartı çıkaran kurumların yaptığı tanıtım ve pazarlama programları, kredi kartını kabul eden işyerlerine dolaylı olarak fayda sağlar. Ancak bu tür tanıtımın gerçek değeri, kredi kartının pek çok işyeri tarafından kabul edilmesiyle zaman içinde azalabilir. İşyerleri açısından kredi kartının bir diğer yararı, yabancı müşterilerin de kendisinden alışveriş yapabilmeleri olanağını vermesidir. İşyerlerinin kredi kartları konusunda uygulamada karşılaştıkları bazı sorunlar söz konusudur. Bunları şu şekilde sınıflandırabiliriz. Birincisi kredi kartı çıkaran kurumların, işyerlerinden aldığı komisyonların miktarının işyerinden işyerine farklılık göstermesidir. İşyerinden alınacak komisyonda o işyerinin pazarlık gücünün önemi büyüktür. Küçük işyerleri büyük mağazalara oranla daha yüksek komisyon vermeyi kabul etmek zorundadırlar. Karşılaşılan ikinci bir sorunda işyerlerinin kredi kartlarını ve limitlerini kontrol etmede zaman açısından karşılaştıkları güçlüklerdir. Kredi kartı şirketleri, kart hamillerinin imzalarının ve kartların geçerliliğinin işyeri tarafından kontrol edilmesiyle ilgili bazı kurallar koymuşlardır. Bu kuruluşlar, işyerlerine sık sık kaybolmuş ve çalınmış kart listelerini göndermekte ve alışverişlerin bu durumdaki kartlarla yapılmasının önüne geçilmesine çalışmaktadırlar. Bunun yanında işyerleri, müşterinin kredi limitinin dolup dolmadığını izlemek ve eğer yapacağı alışveriş bu limiti geçiyor ise kredi kartı şirketinden telefonla otorizasyon istemek durumundadır. Tüm bu işlemler zaman alıcıdır⁽³³⁾.

İşyerlerinin uygulamada karşılaştıkları üçüncü bir sorun, nakit ödeme yapmak isteyen

(33) Patrick KIRKMAN, *Electronic Funds Transfer Systems*, Basil Blackwell Inc., Oxford, 1987, s.52-53.

müşterilerine bir iskonto uygulayıp uygulamayacaklarıdır. Kredi kartı çıkaran kurumlar böyle bir uygulamaya nakit ödeme yapan müşteri ile kredi kartıyla ödeme yapan müşteriler arasında ayırım yapıldığı gerekçesiyle sürekli karşı çıkmaktadırlar. Bu durum nakit ödemeleri teşvik etmek isteyen işyerlerini zor duruma sokmaktadır.α

✓Üye işyerinin kredi kartı uygulamasında yüklendikleri bazı sorumluluklar vardır. Bunları şu şekilde sınıflandırabiliriz.

- Kart sahiplerine malını peşin fiyatına ve peşinat almadan satmak
- Kredi kartı kuruluşu tarafından belirtilen kontrolleri kart gösterildiğinde yapmak ve bu kuruluşlara yıllık ciro üzerinden bir bedel ödemek
- Kredi kartı limitini geçen kart sahibi için kredi kartı kuruluşundan provizyon almak
- Kartın geçerlilik süresini kartı kabul ederken kontrol etmek, kartın numarasını, tarihini, kart sahibinin adını, soyadını fatura bedelini ve fatura tarihini kaydetmek ve bunu kart sahibine imzalatmak, imzaları karşılaştırmak
- Evrakın bir nüshasını kart sahibine ve belgenin bir nüshasını da kredi kartı kuruluşuna göndermek. α

D) Ülke Ekonomisi Açısından Etkiler

Kredi kartı kullanımı ile dolaşımdaki fiziki kağıt para miktarının azalması ve tasarruf mevduatının artması sağlanmaktadır. Kredi kartı ile yapılan alışverişler sonucu, bunlarla ilgili tüm para hareketleri ekonomik sisteme kaydi olarak girmektedir. Paranın günlük alışverişlerde yıpranmasından doğan kayıpları önlenmiş olur.

Turizm yönünden bakılırsa, yabancı turistlerin çoğu kredi kartı kullandığı için ülkemize bu kanalla döviz girdisi sağlanmış olur. Ayrıca kredi kartları gelir seviyesi yüksek kişilere verildiğinden bu kişilerin yapacağı harcamalar oldukça yüksek yekun tutar. Kredi kartı kullanımı turizmi teşvik eder ve uluslararası seyahati kolaylaştırır. Aynı zamanda kredi kartları turistleri kambiyo kurlarını takip etme problemlerinden kurtarmaktadır. Dış dünya ile sosyal ve mali ilişkileri geliştirir.

Kredi kartlarının yaygınlaşması tüketim mallarına olan talepteki mevsimsel aşırı dalgalanmaları ortadan kaldırır. Böylece fiyat hareketleri asgari düzeye iner. Ayrıca kredi kartları talebi artırır, artan talep üretimi artırır. üretimin artmasıyla birlikte yeni istihdam

olanakları artar. Ancak şunu belirtmek gerekir ki enflasyonist dönemlerde artan talep fiyatları yükseltir ve enflasyonun artmasına sebep olur.

Kredi kartı kullanımı ile vergi kaçakçılığı önemli ölçüde önlenir. Mal ve hizmet sunan firmaların kontrolü banka hesapları yoluyla kolayca yapılabilir. Kayıtların mali açıdan yasallığını temin eder.

Bankalarda açılan hesaplar aracılığı ile verilen kartların tedavülü ile nakit para tedavülü azalacak, kart sahibi-işyeri ve banka üçgeni içindeki kaydi hareketler çoğalacak, bankalarda toplanan kart sahiplerinin mevduatları ve işyeri hesaplarına aktarılan paraların sanayi dalında kullandırılma imkanları artacaktır. Böylece ülke ekonomisine belli oranda bir katkı sağlanacaktır.

Sonuç olarak kredi kartları Türk Turizminin gelişmesine döviz girdilerimizin sağlıklı artışına, bankacılığımızın uluslararası bankacılığa daha çok açılmasına , karaborsanın ve vergi kaçığının kesin olarak önlenmesine katkı sağlar.

3- ELEKTRONİK FON TRANSFER SİSTEMLERİNİN EKONOMİK ETKİLERİ

A) Otomatik Vezne Makinalarının Ekonomik Etkileri

a) Bankalar Açısından Etkiler

Bankalar açısından ATM'ler bir yatırım aracıdır. Makinaların nereye yerleştirildiği ve ne gibi hizmetler sunmaya yönelik olarak hazırlandığına göre, maliyetlerde farklılıklar görülmektedir. ATM'lerin işletme giderleri, emniyet tedbirleri ile ilgili maliyetleri ve özellikle de tamir ve muhafaza masrafları oldukça önemli düzeydedir. ATM'lerin bankaya sağladığı avantajlar konusunda değerlendirme yaparken makinalarda gerçekleştirilen işlem sayısı gözönünde bulundurulmalı ve ATM'ler ile normal veznedar maliyetleri karşılaştırmalı olarak değerlendirilmelidir.

ATM'ler konusunda bankaların gözönünde bulundurmaları gereken maliyetlerden bazılarıda makinalarda yeterli nakit bulundurulmaması ve makinanın çalışmama durumunun müşteriler ve banka elemanları üzerindeki olumsuz etkileri oluşturur. Bu gibi faktörlerin net maliyetlerini hesaplamak oldukça zordur. Ancak bunları dikkate almamak veya ihmal etmek de aynı ölçüde tehlikeli sonuçlar doğurabilir.

Bankaların pazarlama bölümlerinde çalışan elemanlar, ATM'lerin bankaların pazar payları üzerindeki etkileri ve müşterilerin bu konuda ki reaksiyonları ile de daha yakından ilgilenmektedir. Fakat bankaların ATM'ler konusunda yaptıkları çalışmaların başarı seviyelerini tespit etmek oldukça güçtür ve pazar payları üzerindeki etkileri konusunda kesin sonuçlar elde edilememiştir⁽³⁴⁾.

Elektronik bankacılık hizmetlerinin yaygınlaşmasıyla bankalar, dış ülkelerde şube açmadan müşteri çekebilme ve kendi ülkesinden başka bir ülkeye gitmiş olan müşterisine hizmet sunabilmektedir. Böylece bankaların şube açma ve eleman maliyetleri önemli ölçüde azalırken elde ettikleri kâr artmaktadır..

b) Müşteriler Açısından Etkiler

Otomatik vezne makinalarının kullanıma girmesi banka müşterilerine rahatlık ve esneklik sağlamıştır. ATM'ler sayesinde müşteriler rutin bankacılık işlemlerinden ve zaman kaybından kurtulmaktadır. Böylece iş bağlantıları için ayrılan zaman en aza indirilmiştir. Basit bankacılık işlemleri bu sayede çok hızlı bir şekilde yapılabilmektedir.

ATM'lerin bütün bu faydalarının yanısıra bazı dezavantajları da sözkonusudur. Makinaların bozulması, güvenilirlik problemleri ve plastik kartların çalınması veya kaybolması müşterileri zor durumda bırakabilmektedir. Ayrıca kartın çalınmasından sonra kart sahibinin özel PIN numarasını bilen yetkili olmayan kişiler istenmeyen durumların ortaya çıkmasına neden olabilir. Bu durum hem banka hem de müşterinin hoşnutsuzluğuna neden olur.

Bütün bu olumsuzluklara rağmen genelde müşteriler ATM'lerin sunduğu hizmetlerden memnundur. Gelecek yıllarda ATM sayılarının artacağı beklenmektedir. Böylece daha fazla sayıda müşteri bu hizmetlerden daha çabuk ve sağlıklı şekilde faydalanabilecektir. Plastik kartları kötü niyetle kullananların gelecekte daha sofistike ve becerikli bilgisayar kullanıcıları olabilecekleri de düşünülerek bankaların birbirleriyle ve müşterileriyle işbirliği yapmaları kaçınılmaz olacaktır⁽³⁵⁾. Gelecekte ATM'lerin pekçoğunun on-line çalışması beklenmektedir. Çünkü on-line çalışan sistemlerde güvenlik ve kontrol mekanizmaları daha iyi şekilde çalışmaktadır.

(34) KARATAN, s.19.

(35) KARATAN, s.20.

c- Ülke Ekonomisi Açısından Etkiler

Otomatik Vezne Makinalarının kredi kartları, tüketici kredileri gibi üretim ve istihdam üzerinde etkileri yoktur. Aksine ATM'ler bankaların personel sayısında ve şube açma maliyetleri de önemli ölçüde tasarruf sağlamaktadır. Ancak ATM terminallerine olan yoğun talep bilgisayar ve terminal üretiminde artışa sebep olmaktadır.

ATM'lerin ekonomi üzerinde enflasyonist etki yaratması ihtimaline karşılık bankalar günlük para çekme limiti getirmişlerdir. Bu limit bankadan bankaya farklılık göstermekle birlikte ortalama bir milyon liradır.

B) Satış Noktasından Elektronik Fon Transfer Sistemlerinin Ekonomik Etkileri

a) Satıcılar Açısından Etkiler

Satış noktasından elektronik fon transferi henüz gelişme aşamasındadır. Bu yüzden satıcılar bilgi yetersizliği yüzünden sistemin maliyeti ve güvenilirliği konusunda endişe duymaktadırlar. Gerçekten de terminaller, bilgisayar donanım ve yazılım sistemleri, iletişim sistemleri ve mağazalara gerekli kabloların döşenmesi satıcılar için yüksek maliyetli olabilmektedir. Ancak sistemin satıcılara oldukça önemli tasarruf ve fayda sağlayacağıda kesindir. Bu yüzden de satıcıların maliyet ve gelir değerlendirilmesi yaptıktan sonra sistemi kabul edip etmemeye karar vermeleri gerekir. EFT-POS sisteminin satıcılara sağladığı faydaları şu başlıklar altında toplayabiliriz.

- a-Para ödemelerinde hızın artması ve müşteri çıkışının daha hızlı gerçekleşmesi sağlanır. Bu da daha fazla satış yapılmasına ve kasiyer sayısında azalma sağlanabilmesine imkan verir. Yapılan araştırmalar EFT-POS sistemi ile yapılan ödemelerin 15 ile 30 saniye arasında tamamlandığını göstermektedir.
- b-Satıcı sattığı malların bedelini daha kısa sürede tahsil edebilir. Bu da satıcılara önemli bir avantaj sağlamaktadır.
- c-Kırtasiye işlemlerinde ve işlem maliyetlerinde EFT-POS sisteminin uygulanmasıyla tasarruf sağlanabilir.
- d-EFT-POS yoluyla hırsızlık veya sahtekarlık gibi durumlardan doğabilecek kayıplar en aza indirilebilir. Ayrıca bu sistemde ödeme, gerekli kontrollerin

yapılması koşulu ile hemen tamamen garanti edilmektedir.

e-EFT-POS sistemi bankalara, diğer ödeme biçimlerine göre daha az maliyet yüklemektedir. Bu düşük maliyet ve daha az ücret ve komisyon şeklinde satıcılara yansımaktadır.

b) Müşteriler Açısından Etkiler

Müşteriler EFT-POS sisteminin, yeni gelişmeye başlaması sebebiyle sistemin kendilerine sağlayacağı faydalar konusunda çok fazla şey bilmemektedir. Bu sebepten sistem kullanılmaya başlamadan önce müşterilere yönelik bir eğitim programı yapılması ve sistemin kendilerine sağlayacağı faydalar konusunda bilgilendirilmesi gerekir. EFT-POS sisteminin müşterilere sağladığı kolaylıkları ve faydaları şu şekilde sıralayabiliriz.

a-Ödemelerin hızlı bir şekilde yapılması sağlanır. Böylece müşterilerin mağazadan çıkış süreleri kısalmır.

b-EFT-POS sistemleri sayesinde müşteriler, yanlarında nakit bulunmadığı durumlarda da alışveriş yapma imkanı elde ederler.

c-Satıcılar, müşterilerini EFT-POS sistemlerini kullanmak açısından teşvik etmek amacıyla bu sistemler kullanıldığında çeşitli indirimler sunmaktadır.

EFT-POS sistemlerinin müşterilere yaratacağı bazı sorunlar ise şunlardır⁽³⁶⁾.

Yasal Konular

EFT-POS sisteminde kullanıcılara ve tüketicilere yeterli güvenliği sağlayabilmek ve gerekli önlemleri almak açısından kamu otoritelerinin hazırlayacağı, yaptırım gücü olan kapsamlı yasa ve yönetmeliklere ihtiyaç duyulmaktadır.

Fon Yeterliliği

Satıcıların EFT-POS sistemleriyle ilgili olarak sağlayacakları olanaklar müşterilerin banka hesabına ilişkin verileri mağazaya girişlerinde kesinleştirip doğrulayabilecekleri şekilde olmalıdır. Böylece satış noktasında fon yetersizliği nedeniyle müşterilerin reddedilmeleri önlenmelidir.

Gizlilik

Müşterilerin PIN numaralarını terminallere girişleri sürecinde yeterli derecede gizlilik sağlanabilmelidir.

(36) KARATAN, s.29.

İşlem Kayıtları

Kartları hizmete sunan tarafların, ödemenin yapıldığına dair bir belge ya da fatura vermesi müşteriler açısından arzu edilen bir durumdur. Yeterli kayıtların ve belgelerin olmayışı, hesap durumlarında da problemlere ve karışıklıklara neden olabilir.

Ödemeyi Geciktirme Olanasının Ortadan Kalkması

EFT-POS sistemleri alışveriş tamamlandığı anda müşteri hesabından satıcı hesabına fon transferine olanak vermektedir. Bu durum, özellikle çek veya kredi kartı gibi ödeme araçlarını kullanan ve düzenli gelir sahibi olan müşteriler açısından olumsuz bir sonuç doğurabilir. Çünkü, müşteri için ödemeyi geciktirme olanağı ortadan kalkacak ve hesabından alışveriş anında ödeme gerçekleşmiş olacaktır.

C) Ev ve Ofis Bankacılığının Ekonomik Etkileri

a) Bankalar Açısından Etkiler

Bankalar tarafından ev ve ofis bankacılığı adı altında sunulmakta olan hizmetlere bankalar, iki sebeble yönelmek istemişlerdir.

1- Ev ve ofis bankacılığı hizmetleri bankalara yeni şube açmaksızın müşteri kitlesini genişletme imkanı verir. Böylece bankaların şube açma maliyetlerinde bir düşüş görülmesine rağmen müşteri sayısında artış kaydedilir.

2- Teknolojik gelişmeyle birlikte ev ve işyerlerinde kullanılan aletlerin yaygınlaşmasından faydalanmak isteyen bankalar bu yolla kendi ürün ve hizmetlerini daha kolay ve yaygın bir şekilde sunma imkanı elde etmektedirler.

Ev bankacılığı konusunda bankaların önemli sorunlarından biri kullanım konusunda müşteri direnmesiyle karşılaşmalarıdır. Bilgisayar bilenler tarafından bile anlaşılması zor olan kullanım prosedürlerini yerleştirmek ve bilgisayar kullanamayan kişilerin çekingenliklerini yenmek için büyük uğraş veren bankaların bu sistemin kullanımını yaygınlaştırmak için daha anlaşılır ve daha güvenilir usulleri geliştirmeleri gerekmektedir. Aynı zamanda bankalar, müşterilerini ev bankacılığı hizmetlerinin maddi yönden daha avantajlı olduğu hususunda ikna etmek durumundadırlar⁽³⁷⁾. Ayrıca bankalar

(37) — "Now is The Time Tune Into Home Banking", THE ECONOMIST, S.? (January 26), 1985, s.75.

sunacakları hizmetlerin maliyetini belirlerken bina, personel ve kırtasiye işlerinden yapacakları tasarrufları dikkate almalıdırlar. Bankaların, ilerde rekabetin de artmasıyla bankacılık hizmetlerinde diğer bankaların gerisinde kalmamak için ev bankacılığı uygulamasında acele ettiği görülmektedir.

b) Müşteriler Açısından Etkiler

İş amaçlı kullanımlar açısından bakıldığında ofis bankacılığı şirket yöneticilerine oldukça faydalı hizmetler sunmaktadır. Ofis bankacılığı, şirketlere değişik hesaplar arasında fon transfer edebilme, günlük hesap özetlerini çıkarabilme ve ödemelerini takip edebilme imkanı vermektedir. Ofis bankacılığını çoğunlukla büyük şirketler ve özellikle de yoğun uluslararası ilişkileri olan şirketler talep etmektedirler. Özel şirketlerin ev bankacılığına gösterdikleri ilgi oldukça umut kırıcıdır. Bu yüzden müşterilerin ev bankacılığına karşı tutumları bu hizmetlerin sunumunda oldukça önemlidir. Müşterilerin eğitimi, hizmetin tanıtımı ve avantajların açık bir şekilde anlatılması ev bankacılığı hizmetlerinin yaygınlaşmasında etkili olacaktır. Bu hizmetlerin sunumunda telefon hatlarının yoğun bir şekilde kullanılıyor olması ve PTT şirketlerinin yüksek düzeyde ücret talep etmeleri ev bankacılığında faydalanacak olan potansiyel müşteriler açısından olumsuz etki yaratmaktadır. Videotex ile sunulan hizmetlerin maliyet açısından PTT lerin tekelinde olması ve bankaların sadece bilgi sağlayıcı konumda kalması, ev bankacılığı için yüksek ücretlerin ortaya çıkması gibi bir olumsuzluğa neden olacaktır. Kişisel ilişkilerin önemli olduğu ve müşterilerle banka çalışanları arasında iyi ilişkiler geliştirildiği durumlarda, banka müşterileri bizzat bankaya gitmeyi, bilgisayarla işlem yapmaya tercih edebileceklerdir. Kişisel bilgisayar kullanıcılarından oluşacak müşteri sayısındaki artış, kullanıcıların çoğunun henüz banka hesabı olmayan gençlerden oluşması nedeniyle biraz zaman almaktadır. Ancak bilgisayar kullanımında gözlenen artışın özel kişilerin bu hizmetlere karşı tavırlarının değişmesinde etkili olacağı konusunda olumlu görüşler vardır.

Uzun vadede, ev bankacılığı sistemlerinin özel kişilerce ve şirketlerce daha yoğun olarak kullanılacağı görülmektedir. Gelecek yıllarda bankaların ev bankacılığını daha geniş bir ev enformasyon ve alışveriş hizmetlerinin parçası olarak sunacağı konusunda görüşler mevcuttur

BİREYSEL BANKACILIK HİZMETLERİNİN DÜNYA UYGULAMASI

I- BİREYSEL BANKACILIK HİZMETLERİNİN DÜNYA UYGULAMASI

Bireysel bankacılık hizmetleri uygulamasının yaygın olarak kullanıldığı birkaç ülkeyi göz önüne alarak bu ülkelerdeki uygulamaları incelemeye çalışalım.

1-TÜKETİCİ KREDİLERİNİN DÜNYA UYGULAMASI

A-Tüketici Kredileri Konusunda Avrupa Topluluğu'nun Ortak Çalışmaları

Avrupa Topluluğunun tüketici kredileri ile ilgili olarak yaptığı çalışmalar yönerge teklifi niteliğindedir. Kredili işlemlerde tüketicilere uygulanacak asgari koruma standartları ve kredi şeffaflığını amaçlayan bu yönerge teklifi, konuyla ilgili hükümet uzmanları ve ilgili diğer taraflarla görüşüldükten sonra Komisyon'ca kabul edilmiştir. Bu yönerge tüketici kredilerinin yıllık faiz oranını belirleme ve hesaplama metodunu açıklığa kavuşturarak, tüketicilerin toplam maliyetlerden haberdar olmalarını sağlamaktadır⁽³⁸⁾

Yönerge teklifi mal veya hizmetlerin kredili olarak sağlanması amacıyla yapılan tüm anlaşmaları kapsamakta sadece şu hususlar tüketici kredisi konusunun dışında bırakılmıştır:

- Gayrimenkul satın almak için yapılan anlaşmalar
- Kiralama anlaşmaları
- Üç aydan fazla olmayan bir süre içinde tüketicinin mal veya hizmetin bedelini ödemesine ilişkin anlaşmalar
- Kredi kartları dışındaki bir kredi kuruluşu veya finansman kurumunca kabul edilen veya tahsis edilmiş cari hesapla ilgili avanslar

(38) —, Commission of the E.C., 20th General Report on The Activities of The European Communities, Brussels, 1986, s.232.

edilen veya tahsis edilmiş cari hesapla ilgili avanslar

Bütün kredi anlaşmalarının yazılı olması ve iki tarafça imzalanması yanında, her anlaşma yönerge teklifi şu esasları kapsamalıdır⁽³⁹⁾:

- İlgili mal veya hizmetlerin açıklanması
- Malın peşin ve kredili fiyatı
- Gerçek yıllık faiz oranı
- Varsa deposit miktarı ve geçerli olduğu tarih
- Taksitlerin miktarı ve sayısı
- Erken ödeme halinde iskonto şartları
- Malların kimin mülkiyetinde olacağı ve hangi şartlarla tüketicinin malların sahibi olacağı ve gereken her türlü güvenceye ilişkin ayrıntılar

Yönerge teklifi kredinin maliyetini oluşturan tüm maliyet unsurlarının açıkça belirtilmesini ve böylece tüketicinin rakip kredi kaynakları arasında karşılaştırma yapabilmesini öngörmektedir. Üye ülkeler, Topluluk Anlaşmasına aykırı olmamak şartıyla, önerilen standartların üzerinde tüketiciye daha uygun imkanlar sağlamakta serbest bırakılmakta, kredi anlaşmalarının belirli yönlerini de istedikleri gibi düzenleyebilmektedirler.

B-Tüketici Kredilerinin Ülkeler Bazında İncelenmesi

a) İngiltere

İngiltere'de ilk kez tüketici kredisi ile ilgili uygulamanın 1952 yılında başlamış olmasına rağmen tüketici kredilerinin tabi olduğu hükümler 1974 yılında Crowter Komitesinin önerisi üzerine **Tüketici Kredisi Yasası** ile son halini almıştır.

Yasa esas olarak tüketici kredisi alanında iş yapmak isteyen bütün kişileri Ticaret ve Sanayi Departmanında Director Genaral of Fair Trading'ten lisans alması sistemini getirerek 15 paundu aşmayan kredileri kapsamaktadır. Ayrıca yasa kamu otoritesince

(39) —, AT' da Tüketiciyi Koruma Politikaları ve Türkiye' de Durum, TÜSIAD Ya., No. T/90.04. 132, İstanbul, 1990, s.81.

tüketici kredilerinin denetlenmesi sistemi getirmiştir. 1974 den beri 130 binin üzerinde lisans verilmiştir. İngiltere'de iki tür lisans verilmektedir ⁽⁴⁰⁾.

Standart Lisans

Tek bir kişi veya ortaklığa 10 yıl için verilmektedir. Süre bittiğinde yeniden inceleme yapılır.

Grup Lisansı

Bu tür lisans kredi simsarlığı, borç düzenleme, borç danışmanlığı, borç toplama gibi alanlarda iş yapılmasına izin verir. Bu tür lisansın geçerliliği için süre belirtilmemiştir.

İngiltere'de kullanılan tüketici kredileri şunlardır:

Nakit ya da Satıcı Kredileri

Finansman kuruluşlarınca nakit olarak verilen krediler belli bir mal alımı ya da belli bir harcama için değildir. Satıcı kredisi ise belli bir mal karşılığında, satıcının tüketiciye açtığı kredidir ⁽⁴¹⁾.

Kısa vadeli-Uzun Vadeli Krediler

Kısa vadeli krediler üç ya da daha az zaman için verilir. Orta vadeli krediler ise üç ay ile beş yıl arasında değişen süreler için kullanılmaktadır. Orta vadeli krediler şunlardır.

Koşullu Satış Anlaşması

Bu anlaşma çeşidinde malın bedeli ödenene kadar malın mülkiyeti satıcıda bulunmaktadır. Bu çeşit kredili satış daha çok ev satın alımı ve sınai araç ve gereçlerin satışında kullanılır. Ya da leasing veya satın alma amacıyla kiralama anlaşmaları yapan finansman şirketleri tarafından kullanılır.

(40) Ali Vefa ÇELİK- Alev AKKURT, **Tüketici Kredileri Konusunda Bank of England ve Finance House Association Yetkilileri ile Yapılan Görüşmeler ve Türkiye'deki Uygulamalar Konusunda Öneriler (3)**, T.C. Merkez Bankası Bankacılık Gen. Müd. Ya., No. 10, Ankara, 1989, s.2-3.

(41) Zeynep YÜCEL, **Tüketici Kredileri 1**, T.C. Merkez Bankası Bankacılık Gen. Müd. Ya. No. 18, Ankara, 1989, s.4.

Kiralama Yoluyla Satın Alma

Bu sistemde tüketicinin sonradan kiraladığı mala sahip olma imkanı vardır. Tüketici malın bedelinin bir kısmını peşin olarak öder, kalanını taksitler halinde öder. Taksitler ise en geç amortisman sürecinin tamamlanacağı tarihe kadar uzatılabilir. Vade tarihinin bitiminde müşteri isterse %4 veya %5 oranında bir tutar ödeyerek malı satın alabilir. Kullanım sırasında malın bakım ve diğer masrafları müşteriye aittir.

Kredili Satış

Bu anlaşmaya göre, malın mülkiyeti anında alıcıya geçer ve malın bedeli beş ya da daha fazla taksitle ödenir.

Borç Anlaşması

Belli bir kontrat çerçevesinde nakit olarak borç verilmesidir. Vadesine göre belli bir faiz ödenir. Bir kerede toptan ya da taksitler halinde geri ödenebilir⁽⁴²⁾. Çekle alışveriş, bütçe hesabı, kredi kartı uygulamaları bu kapsama girer.

Uzun vadeli krediler 5 yıl ya da daha uzun sürelidir. Daha çok evlerin yenilenmesi, döşenmesi ya da değiştirilmesi için verilen kredilerdir.

İngiltere'de tüketici kredileri 1988 Mart ayı itibariyle 2.390 milyon paund tutarındadır. Aynı dönemdeki ipotekli ev kredileri ise 12.567 milyon pounddur. İngiliz sistemi kişisel kredilerde ipotekli ev kredilerine daha çok önem verir⁽⁴³⁾. Bu krediler uzun dönemli ve yüksek taksit miktarları zolan kredilerdir .

İngiltere'de 1982 de serbest kambiyo rejiminin geçerli olmasıyla birlikte direkt kredi kontrolleri kaldırılmıştır. Tüketici kredileri ile ilgili herhangi bir sınırlama, limit söz konusu değildir. Kişisel krediler kontrol edilmek istendiğinde, hedef ipotekli ev kredileri olmaktadır.

b) Amerika Birleşik Devletleri

A.B.D'de tüketici kredileri 1950'li yıllarda televizyon, buzdolabı, çamaşır makinası

(42) YÜCEL, s.5-6.

(43) ÇELİK - AKKURT, s.1.

v.b.g. dayanıklı tüketim mallarının ve hizmetlerinin finansmanını sağlama amacıyla ortaya çıkmıştır. ABD'de tüketici kredisi iki kaynakta sağlanmaktadır. Birincisi, mal veya hizmeti satanlarca verilen kredilerdir. İkincisi finansal kurumlarca alıcıya doğrudan verilen kredilerdir. ABD'de kullanılan tüketici kredisi çeşitleri şunlardır.

Taksitli Satış Kredileri

Tüketiciler tarafından satın alınan dayanıklı tüketim mallarının, eşit taksitler halinde ve belirli vadelerle geri ödenmesi şeklindedir.

Nakit Kredi

Bu tür krediler tüketicilere nerede kullanacakları sorulmaksızın nakit olarak verilir. Kredinin geri ödenmesi ise üç şekilde yapılabilir.

- a) Eşit taksitler halinde belirli vade ile yapılan ödemeler
- b) Bir kerede alınan kredinin tamamının ödenmesi
- c) Finans kurumu ve tüketiciler tarafından yapılan anlaşma çerçevesinde yapılan diğer ödeme çeşitleri

Hizmet Kredileri

Tüketicilerin doktor, dişçi, avukat v.b. kişilerden sağladıkları hizmetlerin finansmanını sağlamak amacıyla kullandıkları kredilerdir. Ayrıca su, elektrik ve telefon faturalarını ödemek amacıyla kullanılan kredilerde hizmet kredisidir.

Açık ve Dönüşümlü Krediler

Daha çok satıcılar tarafından daha önce belirlenmiş bir kredi limitinin ihtiyaç olduğu herhangi bir anda kullanılmasını içerir. Geri ödemesi iki şekilde yapılabilir. Birincisi kredinin tamamının bir ay içerisinde ödenmesi şeklindedir. Bu şekilde yapılan ödemelerde faiz işletilmez. Diğer bir ödeme şeklide satıcının hesap durumu ve faiz baz alınarak aylık taksitler halinde yapılan ödemelerdir.

Banka Özel Kredi Planı

Kullanılan kredinin tüketici tarafından tamamen ya da taksitler halinde, çek yazılmak suretiyle ödenmesidir. Geri ödeme ay boyunca kullanılan kredi miktarı ve ödenmemiş

borç miktarına bağılı olarak taksitler halinde yapılır.

ABD'de tüketici kredilerinin 1960 ve 1970'lerde hızla yaygınlaşması üzerine tüketici kredisinin yarattığı problemlere çözüm bulmak amacıyla **Rapor Acentaları ve Kredi Büroları** kurulmuştur. Bu bürolar, kredi talebinde bulunan kişilere ait, daha önce kullandığı kredi tutarı, ödeme durumu, geliri, iş ve adres değişiklikleri gibi bilgileri bilgisayarda saklarlar. Bankalar veya finansal kurumlar, kredi talebini izleyen bir ay içinde kredi talebinde bulunan kişiyle ilgili incelemesini yapar ve cevabını verir. Bu bürolar tüm bilgileri tüketicinin talep etmesi halinde kendisine sunmak zorundadır. Bu şekilde yapılabilecek herhangi bir yanlışlık düzeltilebilmektedir.

Bugün ABD'de toplam kısa vadeli kredilerin %40'a yakın bir bölümü tüketicinin finansmanına tahsis edilmiş durumdadır. Ayrıca teminatsız tüketici kredilerinin toplam tüketici kredileri içindeki yüzdesi azaltılmış ve 1970 sonlarında kredi faiz oranlarına tavan getirilmeye başlanmıştır. Bundan sonraki yıllarda ise riskin bir kısmının tüketiciye aktarılması amacıyla değişim faiz oranlı tüketici kredileri verilmeye başlanmıştır.

c) Almanya

Almanya'da tüketici kredileri ile ilgili işlemler kamu otoritelerince kontrol edilmektedir. Federal büro, mali kuruluşlara faaliyet izni vermekte ve maksimum faiz oranını belirlemektedir. Kredi süresi bütün mallar için 24 aydır. Ülke çapında "Risk Merkezi" adı verilen bir merkezi kuruluş bulunmaktadır. Bu kuruluş kredi veren firmayı ilgilendiren bütün bilgileri burada tutmakta ve talep halinde derhal bilgi vermektedir.

d) Fransa

Fransa'da tüketici kredileri finansal kuruluşlar ve bankalar tarafından verilmektedir. finansal kuruluşların verebilecekleri kredi tutarları öz sermayelerin on mislinden fazla olmamaktadır. Bu kurumlar tüketici kredileri için gereken kaynağı üç şekilde sağlayabilirler⁽⁴⁴⁾.

Bir Banka Grubu Nezninde Sağlanan Krediler

Tüketici kredileri alanında uzmanlaşmış bütün büyük finansal kuruluşlar bankalar grubuna dahildir. Bankalar belli bir orana kadar finansal kuruluşun gereksinimi olan likiditeyi sağlar. Bu oran finansal kuruluşun gereksiniminin %50 sine yakın bir kısmını oluşturur.

(44) YÜCEL, s.7.

Bir Aracı Banka Kanalı İle Para Piyasasından Sağlanan Krediler

Bankalar aracılığı ile olmak üzere finansal kuruluş, tarafından belirlenecek oranlar içinde (%40) para piyasasına girebilir. Bu durumda bankalar finansal kuruluşlardan belli bir komisyon alırlar.

Finansal Kuruluşların Kendi Öz Sermayeleri İle Sağladıkları Krediler

Finansal kuruluşlar bizzat kendi öz kaynaklarını kullanarak gereken kaynağı sağlar ancak bu durumda sınırlı kapasite sözkonusudur. Fransa'da enflasyonla mücadele yıllarında finansal kuruluşlar sermayelerinin ve ihtiyatlarınının 10 katından daha fazla kredi dağılımında bulunamazlar. Bu finansal kuruluşların uymak zorunda oldukları rasyo kuralıdır. Ayrıca tüketiciler bu dönemlerde satın alınan mal bedelinin %20 si veya %35 ini peşin öderler. Ödeme süreleri ise 15 ve 24 ay arasında ayarlanmaktadır. Bütün bu önlemler Fransız Merkez Bankası'nın reeskont konusunda aldığı önlemlerle koordineli olarak yürütülmektedir.

2- KREDİ KARTLARININ DÜNYA UYGULAMASI

A-Kredi Kartları Konusunda Avrupa Topluluğu'nun Ortak Çalışmaları

Avrupa komisyonu AT ülkelerinde plastik kart kullanımıyla ilgili bazı tavsiye kararları almıştır. Alınan kararların esası kart sahibi ile kartı çıkaran kuruluş arasındaki sorumluluk sınırlarınının tespitidir. Alınan kararların bazıları şöyledir:⁽⁴⁵⁾

- 1-Kredi kartının kaybedilmesi halinde kart sahibinin sorumluluğu 150 ECU ile sınırlıdır. (Eğer ihmal söz konusu ise bu sınır uygulanmaz)
- 2-Kredi kartının kaybedildiğinin bildirilmesiyle, ödemelerin durdurulması için gerekli tüm önlemleri almakla kartı veren kuruluş sorumludur.
- 3-Kredi kartı veren kuruluşlar, kaybedilen kartların bildirilebileceği bir merkez hergün 24 saat sürekli açık tutacaklardır.

(45) Ali Vefa ÇELİK, Kredi Kartları İle İlgili Çalışma, T.C. Merkez Bankası Bankacılık Genel Müd. Ya., No. 12, Ankara, ?, s.7.

B-Kredi Kartlarının Ülkeler Bazında İncelenmesi

Dünya ödemeler sisteminde kredi kartları önemli bir paya sahiptir. 1989 Ağustos ayında yapılan bir araştırmaya göre dünyada belli başlı kredi kartları arasında yer alan Mastercard/Eurocard dünya piyasalarında 140 milyon, American Express 30 milyon, Diners Club kredi kartı 5.7 milyon ve Visa 190 milyon kredi kartını kullanıma sunarken, bu kartları ödeme aracı olarak kabul eden ticari kuruluş sayısı 17.5 milyona ulaşmıştır.

Yukarıda değinilen kredi kartlarına ilişkin Avrupa'da ve Dünyada kullanımdaki kart sayısı ve kart kabul eden kuruluş sayısı Tablo 2' de gösterilmektedir. Tablo 3' de ise 1988 sonu itibariyle gelişmiş ülkeler ödeme sistemlerinde kredi kartı kullanımı gösterilmektedir. Her iki Tablo'da da görülebileceği gibi, kredi kartları tüm dünyada ödemeler sistemi içinde önemli bir paya sahiptir⁽⁴⁶⁾.

TABLO 2:

KULLANIMDAKİ KART VE KART KABUL EDEN KURULUŞ SAYISI

<u>Kart Sayısı(Milyon)</u>	<u>Mastercard/Eurocard</u>	<u>Am.Exp</u>	<u>Diners Club</u>	<u>Visa</u>
Avrupa'da	20	5	1.8	39
Dünya'da	140	30	5.7	190
<u>Kart Kabul Eden</u>				
<u>Ticari Kuruluş Sayısı</u>				
Avrupa'da	1.6milyon	500.000	470.000	2milyon
Dünyada	7.2 milyon	2.1 milyon	1.2 milyon	7milyon

Kaynak: Figen KARATAN, Bankacılıkta Ödeme Sistemlerinin Otomasyonu Elektronik Fon Transfer Sistemleri, T.Bankalar Birliği Araştırma ve Yayın Grubu, Ankara, 1990, s.11.

(46) KARATAN, s.10-11.

TABLO : 3

GELİŞMİŞ ÜLKE ÖDEME SİSTEMLERİNDE KREDİ KARTI KULLANIMI

(1988 Yılı Sonu Rakamları)

	<u>Kart Sayısı</u>	<u>Kart İşlem Hacmi</u>	<u>Kartlı Ödemelerin Toplam</u>
	<u>(Milyon Adet)</u>	<u>(Milyon Adet)</u>	<u>Ödemelerdeki Yeri</u>
Belçika	1.0	40.6	5.49
Kanada	25.0	676.0	23.50
Fransa	34.4	b	b
Almanya	2.0	38.0	0.60
İtalya	2.4	12.5	0.91
Japonya	b	211.9	5.80
Hollanda	önemsiz	b	0.50
İsveç	4.0	15.0	2.07
İsviçre	2.2	9.2	3.00
İngiltere	34.5	592.0	1.00
ABD	841.0	9100.0	15.30

(b) Bulunamadı

Kaynak:Figen Karatan, s.11'den *Payment Systems in Developed Countries*, Bank for International Settlements (BIS), Basle, 1989

Tablo 3'de ABD kart sayısı ve kart işlem hacmi bakımından Dünya'da ilk sırayı almaktadır. Bunu Kanada ve İngiltere izlemektedir. Her ne kadar kart sayısı, kredi kartlarının dünyadaki yaygınlığı bakımından fikir vermekteyse de bu kartların toplam ödemeler içindeki payı da aynı derecede önem arz etmektedir.

a-Amerika Birleşik Devletleri

ABD'de Kredi kartları ilk olarak 1984 yılında Hotel Credit Letter Company tarafından çıkarılmıştır. Sadece turizm sektöründe sınırlı kullanımı olan bu karttan sonra 1914'de Western Union Bank belirli ölçüde kredi sağlama işlevini yerine getiren kredi

kartını piyasaya sunmuştur. Sözü edilen bütün bu kartlar önceleri belirli bir hizmet konusu ya da belirli bir bölge ile sınırlı bulunmaktaydı. ABD'de belirli bir bölge ile sınırlı olmayan ve ayrıca değişik alanda faaliyet gösteren birçok işletmede para yerine, ödeme aracı olarak kabul edilen ilk kredi kartı 1950 yılında, Merkezi New York'da olan Diners Club tarafından çıkarılmıştır. 1980'lerin sonuna gelindiğinde, birçok banka bağımsız kart projelerini geliştirmiş ve döner-rotatif kredi kullanma olasılığını tanımıştır. ABD'de bütün banka kartı sistemleri birbirinden bağımsızdır. 1960'ların ortalarında yapılan karşılıklı anlaşmalarla değişim kolaylığı sağlanmıştır. Böylece, her bankanın kart sahipleri, kartlarını daha geniş olarak kullanabiliyorlardı. 1966 yılında Bank of America, Bank Americard işlemlerinin ABD dışında ve okyanus ötesinde de geçerli olmasını önermiştir. İkinci ulusal rakip sistem olarak da Interbank Card Association kurulmuştur. Bank Americard (Şimdiki Visa) ve Interbank (Şimdiki Mastercard) birçok banka kredi kartı işlemlerinin yürütüldüğü dünya çapında üye sahibi organizasyonlardır⁽⁴⁷⁾.

Bugün Amerika Birleşik Devletleri'nde tüm dünya'da yaygın bir kullanımı olan 4 büyük kredi kartı kurumu vardır. Bunlardan birincisi, Diners Club, ikincisi American Express Company'dir. Üçüncüsü Bank-Americard'dır. Sonuncusu ise Master Card'dır.

b-Almanya

Almanya'da önceleri kredi kartına karşı çekingen davranılmış ve müşterilerin para yerine kullanabilecekleri bir araç olarak garantili çekler tercih edilmiştir. Garantili çek kullanımının sakıncalarının görülmesi sebebiyle kredi kartları uygulamasına geçilmiştir.

Ancak Almanya'da kredi kartı olarak Amerikan kredi kartları sisteminin bir tamamlayıcısı olarak **Eurocard** geliştirilmiştir. Almanya'da kredi kartı sistemi bugün yerleşmiş durumdadır. Bu ülkede American Express, Diners Club, Eurocard ve Visa olmak üzere başlıca dört kredi kartı kurumu faaliyet göstermektedir. Bunun dışında Almanya'da bazı Japon kredi kartları kurumlarının kartları da kabul edilmektedir.

c-İsviçre

İsviçre'de gerçek anlamda kredi kartı uygulaması 1972 yılından sonra başlamıştır. İsviçre'de değişik büyük mağazalar, lokantalar, otomobil kiralama şirketleri, benzin ve

(47) —, "Bağımsız Kart Sistemleri", FINANS DERGİSİ, S.4 (Nisan 1990), İstanbul, s.46,

diğer yakıt türlerini satan işletmeler ile havayolları ortaklarınca çıkarılan özel müşteri kartları yurt içinde olduğu kadar yurt dışında da geçerli sayıldıkları için, bir bakıma uluslararası nitelikteki kartların işlevini görmektedir. Bunun en belirgin örneği Jelmoli mağazası tarafından çıkarılan kredi kartıdır. Bu kart 700 den fazla yurtiçi ve dışındaki Jelmoli mağazalarında ve bununla işbirliği yapan değişik sektörlerdeki işletmelerde ödeme aracı olarak benimsenmektedir⁽⁴⁸⁾.

Ayrıca belirli alanda uzmanlaşmış bazı özel işletmeler müşterilerine tüm kontonlarda geçerlilikleri kabul edilen ve City Cards adı verilen kredi kartından yararlanarak peşin para ödemeksizin alış-veriş yapmak olanağını sağlamaktadırlar.

d-İngiltere

Barclay Card İngiltere'de 1966 yılında ilk çıkartılan karttır. İngiltere'de bir başka büyük kart projesi olan Access de, 1972 yılında kısmi bir Joint venture olarak kurulmuştur. Bu projeye göre bütün kart sahiplerinin üye bankalardan birinde hesabı vardır. Ancak perakende pazar sorumluluğu, vergi düzenlemesi ve diğer bazı fonksiyonlar, bu amaçla kurulan bir hizmet şirketi olan The Joint Credit Card şirketine aittir.

Kredi kartları, change kart, debit kart gibi değişik formlarda olmaktadır. Ancak artık genel eğilim borçlu adına tek bir hesap açarak tek kart verilmesi ve bunun hem kredi kartı hem de change kart olarak kullanılması yönündedir.

3-ELEKTRONİK FON TRANSFER SİSTEMLERİNİN DÜNYA UYGULAMASI

A-Elektronik Fon Transfer Sistemleri Konusunda Avrupa Topluluğu'nun Ortak Çalışmaları

Avrupa Topluluğu Komisyon'unun 8 Aralık 1987 tarihli tavsiye kararı ödemelerin elektronik yolla yapılmasının gerekliliği üzerinde durmakta ve bunun nedenlerini şöyle ifade etmektedir⁽⁴⁹⁾.

(48) TEOMAN, s.22.

(49) TIRYAKI, s.8.

Öncelikle teknolojik gelişme ile iç pazarın birleştirilmesi arasında yakın bir bağ bulunması nedeniyle elektronik ödeme, bankacılık hizmetleri, dağıtım ve telekomünikasyon ile bilgi işlem endüstrilerinin hızla modernleşmesine katkıda bulunacaktır. Yeni ödeme araçlarının gelişimi Topluluğun mali ve parasal bütünleşmesi ve tek halklı bir Avrupa'nın genişlemesi açısından da faydalı olacaktır. Malların ve sermayenin serbest dolaşımı ancak yeni ödeme araçlarının sağladığı teknolojik destekten yararlanılırsa etkili olacaktır. Bu nedenle de sistemlerin uyumlu ve tamamlayıcı olmasını sağlayacak standartların geliştirilmesi, mali kurumlar, tacirler ve hizmet işletmeleri ile kart sahibi tüketiciler arasındaki ilişkilerin dürüstlük esasına göre yürütülmesi için birtakım genel ilkelerin getirilmesi şarttır. Komisyon bu nedenle Avrupa işletme kodu hükümlerine uyulmasını tavsiye etmektedir. Bu kod elektronik ödemeyi, bir elektronik ödeme terminallerinde (EPT) veya satış noktası terminalinde (POS) kullanılan, bir manyetik çizgiyi veya mikrodevreyi bünyesinde taşıyan bir kart aracılığıyla gerçekleştirilen hertürlü ödeme işlemi olarak ifade eder. Kodda belirtilen genel ilkeler ve tamamlayıcı hükümler şöyledir:

- a) Kart ihraç edenler işletmeler ve tüketiciler arasındaki sözleşmeler, yazılı şekilde ve önceden yapılmış bir başvuru üzerine akdedilmek zorundadır. Sözleşme akdedildikleri üye devletin resmi dilinde düzenlenir. Tüm tarifeler gerçek maliyetler ve riskler dikkate alınmak suretiyle ve herhangi bir rakabet kısıtlaması içermeksizin, saydam bir şekilde saptanmaktadır. Hukuka uygun olmak kaydıyla tüm koşullar serbestçe kararlaştırılır ve sözleşmede açıkça gösterilir. Sözleşme akdedilmeden önce sona ermeye ilişkin koşulların saptanıp tarafların dikkatine sunulması gerekir⁽⁵⁰⁾.
- b) Bir ödeme kartı aracılığıyla verilen elektronik ödeme talimatı geri alınamaz.
- c) Sisteme katılmak isteyen tüm işletmelere ekonomik büyüklüklerine bakılmaksızın elektronik ödeme sistemine girme imkanı sağlanmalıdır. Bir tacirin girişi, ancak meşru bir nedene dayanarak reddedilebilir.
- d) Bir üye devlet sınırları içinde gerçekleştirilen işlemlerle ilgili hizmetlerin bedeli ile, sınır aşırı bölgelerdeki hizmetlerden alınacak bedel arasında uygun görülemeyecek bir fark bulunmamalıdır.

(50) TIRYAKI, s.9.

B-Elektronik Fon Transfer Sistemlerinin Ülkeler Bazında İncelenmesi

Dünya'da elektronik bankacılıktaki en önemli gelişme otomatik vezne makinaları olmuştur. Bu makinalar, tasarruf sahiplerinin herhangi bir anda sadece bir kartla hesaplarından para çekebilmelerini mümkün kılar. ATM'ler de kullanılan plastik kartların ilk olarak uygulamaya girmesi 1950'li yıllara rastlamaktadır. Bankaların ATM kullanımı her geçen gün artmıştır.

1985 rakamlarına göre dünya'da 171.341 ATM bulunmaktadır. Bu alanda Japonya 63.697 ATM ile başı çekmekte, bu ülkeyi 59.075 ATM ile ABD ve 9.415 ATM ile Fransa izlemektedir. ATM hizmeti veren kurumlar arasında 4.372 ATM ile Fransız Carte Bleue grubu birinci sırada yer almaktadır. Ayrıca 1985 yılı sonu itibariyle dünyada yaklaşık 414 milyon kart kullanılmaktadır. Kart kullanımının en yoğun olduğu ülke ABD'dir. İkinci sırada yaklaşık 119 milyon kart ile Japonya yer almakta bu iki ülkeyi Fransa , B.Almanya ve İngiltere izlemektedir. ATM'ler ile ilgili ortalama rakamlara bakıldığı zaman ortaya şöyle bir görünüm çıkmaktadır. Her ATM'nin yaptığı aylık ortalama işlem sayısı 1984 yılında 6.100 iken, 1985'de 7.143'e yükselmiştir. Buna karşılık müşterinin aylık ortalama ATM kullanımı 1984 yılında 7.7 iken 1985'de 7.4 e düşmüştür. Her ATM'nin hizmet verdiği müşteri sayısı da, yine aylık ortalama olarak 1984 ve 1985 de sırasıyla 938 ve 962 olarak gerçekleşmiştir⁽⁵¹⁾.

TABLO 4: ATM'LERİN VE KARTLARIN ÜLKELERE GÖRE DAĞILIMI

<u>ÜLKELER</u>	<u>ATM SAYISI</u>	<u>%</u>	<u>KARTSAYISI</u>	<u>%</u>
Japonya	63.687	7.2	118.841.000	28.7
ABD	59.075	34.5	145.000.000	35.0
Fransa	9.415	5.5	35.200.000	8.5
İngiltere	8.749	5.1	17.242.000	4.2
İspanya	4.845	2.8	8.150.000	2.0
Kanada	3.665	2.2	13.640.000	3.3
B.Almanya	2.495	1.5	19.500.000	4.7
Avustralya	2.125	1.2	9.511.000	2.3
Diğer Ülkeler	17.292	10.0	46.683.000	11.3
TOPLAM	171.348	100.0	413.767.000	100.0

Kaynak: E.SOWTON, "The Age of Automated Teller", Banking Technology, S.11

(Kasım 1986), C.3, s.15-18.

(51) —, "171.348 OVM" DIŞ TİCARETTE DURUM DERGİSİ, S. 4 (Mayıs 1987), s.15-16.

a-İngiltere

İngiltere'nin ödemeler sisteminde elektronik teknolojinin yeri büyüktür. Ülkede özellikle ATM kullanımı yaygındır. Ayrıca bankaların yanı sıra en büyük finansal kurumlardan olan Yapı Toplulukları'da (The Building Societies) bankalarla birlikte geliştirdikleri ortak projelerle kendi ATM şebekelerini kurabilmektedirler. İngiltere'de 1984-85 yıllarında yapılan bir araştırmaya göre 6106 ve 14 milyon kart bulunmaktadır. Bu makinalarda ortalama 32 sterlin ile haftada 1011 nakit işlem yapılmaktadır⁽⁵²⁾.

EFT-POS sisteminin İngiltere'de ilk uygulaması 1985 Eylül ayında The Anglia Building Society (Anglia Yapı Topluluğu) tarafından **Pay Point** adı altında Northampton'da başlatılmıştır. Anglia ilk olarak 80 iş yerinde terminal kurmuştur. Bu terminallerde kullanılmak üzere 36000 civarında kart tedavülde bulunmaktadır⁽⁵³⁾.

İngiltere'de 1984 yılında The Nottigham Building Society **Homelink** adı altında Home Banking uygulamasını başlatmıştır. Böyle bir hattı sağlamanın maliyeti müşteri açısından 45 Sterlin'in altında bulunmaktadır. Muamelelere ilişkin masraflar ise müşterinin kurumda tuttuğu hesabın bakiyesine göre değişmektedir.

b-Amerika Birleşik Devletleri

ABD'de toplam ödemelerin yaklaşık %2 si elektronik yollarla yapılmaktadır. ABD'de çek kullanımı büyük kayıplara ve düzensizliğe yol açmış ama gerek bu sisteme yapılmış olan büyük yatırım gerekse tahsilat gecikmesi yoluyla elde edilen kazançlar nedeniyle, daha etkin ve kontrol edilebilir bir sisteme geçiş (EFT) gecikmiştir⁽⁵⁴⁾. ATM'lerin ABD'de yaygınlık kazanması bankacılıkla ilgili yasal düzenlemelerden kaynaklanmaktadır. Eyalet yasalarının başka bir eyalette ve hatta belirli bir eyaletin herhangi bir bölgesinde şube açmayı zorlaştırıcı nitelikte olması nedeniyle bankalar, eyalet dışında bulunan hesap sahiplerine hizmetlerini sunabilmek amacıyla ATM'leri kullanmaktadırlar. Bununla birlikte ABD'de ATM kullanımı son yıllarda EFT-POS sisteminin gelişmesiyle birlikte azalma göstermiştir.

(52) CANSEVEN, s.14.

(53) CANSEVEN, s.14.

(54) TIRYAKI, s.5.

ABD'de ev ve ofis bankacılığı 1970'li yıllarda fatura ödeme sistemi ile başlamıştır. Bilgisayara dayalı daha gelişmiş ev bankacılığı hizmetleri ise 1980'li yılların başında uygulamaya girmiştir.

ABD'de Chemical Bank, Bank of America ile birlikte American Telephone and Telgraph kuruluşu da dahil olmak üzere diğer bazı banka dışı organizasyonlarla biraraya gelerek hanehalkına bankacılık, borsa komisyonculuğu ve alışveriş hizmetlerini içeren elektronik hizmetler verme yolunda bir karara varmıştır⁽⁵⁵⁾.

ABD'de bankacılık sisteminin parçalanmış olma özelliği ve kapsanması gereken alanın büyüklüğü, kurulacak sistemin ulusal olmaktan çok bölgesel veya endüstri bazında oluşacağını göstermektedir⁽⁵⁶⁾.

c-İsviçre

Ülkedeki tüm bankalar ve mali kuruluşlar, mevcut ödeme sistemini ulusal hale getirmek, yeni teknolojik gelişmelerin tüm ülkede kullanılabilirliğini sağlamak ve maliyeti üyeler arasında paylaşmak amacıyla **Telekurs** adı altında yeni bir kuruluş oluşturmuşlardır.

Telekurs, bütün Interbank transferleri, ATM ve POS şebekeleri, tüm çekler için bilgisayarlar aracılığıyla takas, Interbank mesajları, borsa fiyatları ve birçok diğer işlemde sorumludur. Böyle merkezi bir otoritenin varlığı, herşeyden önce tek bir banka için çok yüksek gelebilecek EFT masraflarının birçok banka ve mali kuruluş arasında bölüşülmesi ile maliyetin indirilmesini sağlamış, yatırım harcamalarının yanısıra işletme masrafları da azalmış, kullanım yaygınlaşmıştır. Bu sistem İsviçre'ye özgüdür⁽⁵⁷⁾.

(55) KIRKMAN, s.185.

(56) KARATAN, s.34.

(57) TIRYAKI, s.6.

İkinci Bölüm

TÜRKİYE'DE BİREYSEL BANKACILIK HİZMETLERİ'NİN İŞLEYİŞİ VE UYGULAMASI

Birinci Kısım

TÜRKİYE'DE BİREYSEL BANKACILIK HİZMETLERİNİN İŞLEYİŞİ

I-TÜKETİCİ KREDİLERİ'NİN İŞLEYİŞİ

Kültürel ve ekonomik seviyenin gün geçtikçe yükselmesine paralel olarak gerçek kişilerin modern yaşamın sunduğu imkanlara hızla kavuşma isteği artmaktadır.

Bugün ödeme gücünü ispat edebilen gerçek kişiler her türlü ihtiyaçları için bankalara başvurabilmekte ve herhangi bir sınırlama olmaksızın nakit kredi kullanabilmektedir.

1-KREDİNİN KAPSAMI

Günümüzde tüketici kredisinden düzenli gelire sahip kamu ve özel sektör çalışanları, serbest meslek sahipleri faydalanabilmektedir. Serbest meslek sahiplerinin işyerinin bulunması, ücret karşılığı çalışanların ise net ücretinin 1/3 ünün ve serbest gelirinin (net gelirden kira ve diğer aylık borçları düşüldükten sonra kalan meblağ) aylık taksit tutarını karşılayacak düzeyde olması gerekmektedir.

2-KREDİ LİMİTİ VE VADESİ

Tüketici kredisinde kredi tutarı serbest gelirin üç katı oranında olup 3 6 9 12 en fazla 15 aylık vadelerle kullanılabilir. Otomobil kredisinde kredi tutarı serbest gelirin ortalama sekiz katı tutarındadır. Bu krediler ise 24-36 aya kadar vadelerle kullanılabilir. Tüketici kredilerinde aylık faiz oranı % 6 ile % 8 arasında değişmektedir.

3-KREDİNİN TEMİNATI

Bankalar kredi kullanımında genellikle teminat isteminde bulunurlar. Bu teminatları genel olarak üç başlık altında toplayabiliriz⁽⁵⁸⁾.

a-Kredi sözleşmesine borçludan başka düzenli ve yeterli gelir şartlarına uyan en az bir veya iki kefilin müşterek borçlu ve müteselsil kefil sıfatıyla kefalet imzası alınır. Borçlu ve kefil bir kurum veya kuruluşa bağlı olarak bir iş yerinde çalışıyorsa, sözleşmedeki imzaların kendilerine ait olduğunu ve maaşlarının net tutarını ve maaşlar üzerinde haciz gibi herhangi bir takyidatın bulunmadığını gösterir belge ilgililerin çalıştıkları kurumun yetkililerince onaylandıktan sonra alınır.

b-Diğer tarafta kefaletin dışında, kredi kullanacak kişinin teklifi ve şubelerin uygun görmesi durumunda Devlet Tahvili, Hazine Bonosu, Bankanın Mevduat Sertifikası Rehni vbg. gayrimenkul ipoteği karşılığı kredi kullandırılır.

c-Ayrıca müşteriden aylık ana para taksidi, faiz, fon ve BSMV içerecek şekilde düzenlenen tablolarda gösterilen taksit tutarları kadar senet düzenlenir ve sözleşmede kefil olanların da senetlere ayrıca imzaları alınır.

(58) T.C.Ziraat Bankası Genelgesi," Destek Kredisi", No. 5624, (Kasım 1989), Ankara, s.2.

Kredi isteyen kişi tarafından kredi müracaat formu ve net serbest gelir hesaplaması formu doldurulduktan sonra ihtiyaç sahibinin kredilendirilmesinin uygun görülmesi halinde, bankaca kredi tesbiti yapılır*. Şubece tanınan limitin üzerindeki kredi talepleri için Genel Müdürlüğe (Risk Değerlendirme Müdürlüğüne) başvurulur. Kredinin tesbitinden sonra, kredi lehdarından sözleşmeye uygun aylık senetler alınır. Şubece tanınmayan kişilerden oturdukları yerin muhtarlığından onaylı ikametgah ilmuhaberi alındıktan ve kimlik tesbiti yapıldıktan sonra ödeme yapılır. Dayanıklı tüketim malları alımı için kullanılacak krediye karşılık fatura istenip istenmemesi hususu şube idarecilerinin takdirine bırakılmıştır.

4-TÜKETİCİ KREDİSİ SÖZLEŞMESİ

Yukarda belirtilen bütün bu işlemler tamamlandıktan sonra kredinin kullanılması sırasında, kredi sözleşmesi düzenlenir*. Bu sözleşmede bulunması gereken asgari hususlar şunlardır:⁽⁵⁹⁾

- 1) Uygulamayla ilgili tanımlar
- 2) Kredi limiti
- 3) Faiz oranı
- 4) Temerrüt Faizi
- 5) Vade
- 6) Vergi ve diğer masraflar
- 7) Geri ödeme koşulları
- 8) Faiz oranlarında bir değişiklik olduğu takdirde uygulanacak esaslar
- 9) Valör uygulaması
- 10) Tüketici kredisi kullanan müşteriler, arzu ettikleri takdirde hesaplarını erken kapatabilirler. Ancak bu durumda, müşterinin dönem borcundan bir indirim yapılamayacağı gibi, hesabın kapanması için ödenecek miktara ilaveten bankalar, bir önceki dönem aylık faiz oranının üç katını geçmemek üzere cezai şart uygulayabilirler.
- 11) Taksitli tüketici kredilerinde, müşterilere kredi talebinin kabul edildiğinin

* Kredi Müracaat Formu'nun bir örneği Ek1 de gösterilmiştir.

* Tüketici Kredisi Sözleşmesinin bir örneği Ek 2 da gösterilmiştir.

(59) "Tüketici Kredisi Uygulamalarına İlişkin Mesleki Tanzim Kararı", Türkiye Bankalar Birliği, (24 Temmuz 1990), Tebliğ Sayısı 923, Madde 2-3-4, s.2-3.

bildirilmesi ile birlikte ödeme planı verilir. Ödeme planında müşterinin her dönemde ödemesi gereken faiz, anapara, BSMV ve fon tutarları belirtilir. Maliyetlerde bir değişiklik olması halinde, yeni ödeme planı, değişikliğinin ilan tarihini takip eden ilk taksit döneminden itibaren geçerlidir.

- 12) Banka ve müşterinin karşılıklı hak, yetki ve sorumlulukları
- 13) Temerrüde düşme halinde uygulanacak esaslar
- 14) Bankanın uygun göreceği kuruluş ve mercilere, hakkında bilgi verilebilmesi için müşterinin muvafakati

Ayrıca TBB'nin 12 Nisan 1990 tarih ve 917 sayılı Bankaların Müşterilerinden Faiz Dışında Tahsil Edecekleri Ücret, Komisyon ve Masraflara İlişkin Tebliğ geçerli olmak üzere bankalar, tüketici kredisi uygulamasında müşteriden **İstihbarat Ücreti** almakta serbesttir.

II-KREDİ KARTLARININ İŞLEYİŞİ

Kredi kartı almak isteyen kişi, kredi kartı kuruluşlarına üye olmak suretiyle kartı alır ve tanınan limit içinde anlaşmalı iş yerlerinden alışverişini yapar. Kart hamili alışveriş sırasında kredi kartını ibraz ederek satış belgesini imzalamak suretiyle borcunu ödemiş olur. Satıcı, sattığı mal veya hizmetin bedelini bu belge ile kredi kartı müessesinden aynı gün veya daha sonraki bir tarihte komisyon tutarı düşüldükten sonra tahsil eder. Kredi kartını çıkararak müessese ise bu satış belgesine dayanarak kart hamilini borçlandırır ve harcamalarını gösterir ekstreyi müşterisine gönderir*. Ekstrede yer alması gereken asgari bilgiler şunlardır⁽⁶⁰⁾.

a-Müşterinin adı, soyadı

b-Kart numarası

c-Adresi

d-Ekstre dönemi

e-Harcamaların ve nakit çekmelerin tutarı, yapıldığı yer ve tarih, kullanılan para birimi

f-Uygulanan kredi faiz ve/veya komisyon oranları (Nakit avans ve kredi faiz ve komisyon oranları)

* Hesap Özeti'nin bir örneği Ek 3 de gösterilmiştir.

(60) "Kredi Kartı Uygulamalarına İlişkin Mesleki Tanzim Kararı", Türkiye Bankalar Birliği, (24 Temmuz 1990), Tebliğ Sayısı 924, Madde3, s.2.

g-Ödenecek meblağ

ğ-Son ödeme tarihi

Kart hamili borcunu hesabı varsa hesabından yoksa mal veya hizmet satın aldığı tarihle ödeme tarihi arasında faiz ve komisyon tahakkuk ettirilmeksizin öder. Bu süre ortalama 30-40 gündür. Bu süre sonunda yapılmayan ödemelere aylık faiz uygulanır. Yurtdışı kartlarla yapılan harcamaların tamamının son ödeme tarihinde ödenmesi gerekir.

Kredi kartı kuruluşları, ödemelerini geciktirmeksizin ay başında hemen yapan ve faiz gelirinin yükselmesine engel olan müşterilere ilgi duymamaktadırlar. Bu tür müşterilerin artması nedeniyle, birçok kart şirketi, banka kredi kartları hamillerinden yıllık ücret talep etmeye başlamıştır⁽⁶¹⁾. Kredi almak için yapılan başvuruda ön koşullar şunlardır*:

a- 18 yaşını doldurmuş olmak

b-Yasal sorumluluk taşımak

c- Türk Vatandaşı olmak (Yabancılar için Türkiye'de oturma ve çalışma izni almış bulunmak) Bu koşullara haiz kredi kartı talep eden kişinin bankaya başvurusu sırasında bankaca kart başvuru formu doldurtulur*. Bu formda:

a-Kart hamilinin kimliği, adresi, işi

b-Serbest çalışıyorsa işyerinin ünvanı, kayıtlı olduğu meslek kuruluşu bildirilir.

c-Mali bilgiler (yıllık toplam net gelir, maaş, gayrimenkul geliri, faiz geliri v.b.g.)

d-Medeni durumu

e-Sahip olunmak istenen kredi kartı hakkında bilgiler

f-Kredi kartı almak isteyen kişinin ek kart talebi varsa bu formda belirtilir.

Başvuru formuna kredi sözleşmesi eklenir. Bu sözleşme bankalara göre farklılık göstermekle birlikte yurtiçi ve yurtdışı sözleşmeler olmak üzere iki türdür. Bu işlemler tamamlandıktan sonra kart talep eden müşteri adına TL. veya döviz hesabı açılır. Bazı bankalar mevduat hesabı olmaksızın da kredi kartı vermektedir. Form ve sözleşme doldurulduktan sonra bu formlar incelenmesi için kredi kartı merkezine gönderilir. Eksik bilgileri olan başvurular için eksik bilgi formu doldurulur.

(61) J.R.S. REVELL, **Banking and Electronic Funds Transfer**, OECD Publications, 1983, s.21.

* Bu bilgiler bankalardan yüzyüze görüşme yoluyla alınmıştır.

* Kredi Kartı Başvuru Formu'nun bir örneği Ek 4 de gösterilmiştir.

Kredi kartları merkezi müşterisinin kart talebini değerlendirirken müşterinin başvurduğu şubeden müşteri hakkında bilgi ister. İstenen bilgileri şu başlıklar altında toplamamız mümkün.

- 1-Kişi veya firmanın mevduat tutarı, banka ile daha önce yaptığı işlemler varsa bunların incelenmesi
- 2-Banka personelinin yakını olup olmadığı, yakını ise bu kişinin incelenmesi
- 3-Kişi veya firmanın bankanın kredili müşterisi olup olmadığı
- 4-Kart verilmesinde yarar görülen kişi veya firma olup olmadığı
- 5-Kefil veya referansların incelenmesi

1-KREDİ KARTI MEVDUAT HESABI

Genel olarak kredi kartı verilecek olan gerçek veya tüzel kişilere bankalar tarafından bir vadesiz tasarruf mevduatı hesabı açılmaktadır. Ancak bazı bankalar kredi kartı ile yapılan harcama ve ödemeleri ayrıca takip edebilmek amacıyla müşteriye normal vadesiz tasarruf mevduatı hesabı yanında bir de kredi kartı mevduat hesabı açmaktadır. Kredi kartı mevduat hesabı ile müşterinin bankadaki diğer hesapları arasında yapılan virman mahsupları yoluyla kredi kartı kullanılarak yapılan tüm ödeme ve harcamalar bu hesaptan geçirilmektedir.

Kredi kartı sahibinin alışveriş sırasında imzaladığı satış formu, üye işyeri tarafından istendiğinde ibraz edilerek tahsilat talebinde bulunulabilir. Banka da bu ödemeyi gerçekleştirir. Banka ödemesi yapılan satış formu nüshasına istinaden kart sahiplerinin borçlanma kayıtlarını çıkartır ve her ayın 1-15'i arasında yapılmış olan harcamalar ayın 15'i itibariyle, 16-30/31'i arasında yapılmış olan harcamalar toplamı ise ayın 30/31'i itibariyle tesbit edilerek aynı gün kart sahibine ekstrelerle ödeme ihbannamesi olarak gönderilmektedir. Ayın 15'i itibariyle tanzim edilen borç ihbarnamelerinin ödeme günü ertesi ayın 1'i, 30/31'ine göre tanzim edilen borç ihbarnamelerinin ödeme günü ise ertesi ayın 15'i olarak tesbit edilmektedir. Bütün bu süreler bankadan bankaya farklılık göstermekle birlikte genel bir eğilimi yansıtmaktadır. Müşterilerin bu süre içinde yapacakları ödemelerde faiz yükümlülükleri yoktur.

Vade gününde kart sahibinin kredi kartı mevduat hesabında yeterli bakiye var ise bu hesaptan, yoksa yeterli bakiyeli başka hesaplarından genellikle kredi kartı sözleşmelerinde

yazılı virman talimatına istinaden kredi kartı mevduat hesabına ihtiyaç duyulan miktar kadar devredilir. Kart sahibinin bankada ayrıca borçlu cari hesabı da bulunuyor ise ve bu hesap da virmana müsait ise, gerekli görüldüğü hallerde buradan da devir yapılabilmektedir⁽⁶²⁾.

Kart hamili **overdraft** yapmış ve vade gününde de hesabında yeterli bakiye bulunduramamış ise mevduat hesapları borç bakiye verir, eksik kalan ve borçlanılan tutar aktifte **Muhtelif Alacaklar** hesabına alınmaktadır. Kart sahibi bu borcunu en geç 1 ay içinde kapatmakla yükümlüdür. Kart sahibi bu ödemeyi yaparken borcun **Muhtelif Alacaklar** hesabına intikal ettirildiği gün ile ödeme günü arasındaki süreye cari kısa vadeli kredi faizi uygulanmakta ve ayrıca KKDF ile BSMV de kendisinden tahsil edilmektedir.

2-KREDİ KARTLARINDA HESAP LİMİTİ

Bankalar Kanunu'nun 46. maddesine göre bankalar açacakları krediler için kredi müşterilerinden en son hesap durumlarını almak zorundadırlar. Ancak hesap durumu aranmayacak kredi işlemlerinin tesbit ve ilan yetkisi HDTM'na verilmiştir. Müsteşarlık en son 31.12.1986 tarihli Resmi Gazete'de yayınlanan 3 sıra Nolu Tebliğ ile hesap durumu aranmadan verilebilecek kredi limitini 5 milyon TL. olarak tesbit etmiştir. Ancak uygulamada çoğu bankanın bu limite uymadıkları görülmektedir. Sistemin daha sağlıklı işleyebilmesi için borç limitinin Bankalar Kanunu'nun 64/2 maddesi hükümlerine göre tesbit edilmesi ve bu limitin günümüz şartlarına uydurulması sağlanmalıdır.

3-KREDİ KARTI HESAPLARINDA VADE

Ülkemizde kart sahibinin yaptığı bir harcamanın tarihi ile bu harcama tutarının kart sahibince bankaya ödenmesi arasında geçen süre 15 gündür. Ayrıca, borç ihbarnamelerinin ödeme günü olarak da kart sahibine ilave bir 15 günlük süre tanınmaktadır. Bu süreler için kart sahibinden faiz, ücret veya komisyon alınmamaktadır. kart sahibine bankaca ek bir aylık ödeme süresi tanınmakta ve alışveriş tarihi ile satış belgesinin üye işyerince bankaya ibrazına kadar geçen süre de buna ilave edilmektedir.

Ödeme süresi sonunda kart sahibi borcunu ödeyememiş ve bankaya borçlanmış ise

(62) ÇELİK, s.2.

borçlanılan kısım borçlu cari bir hesaba izleneceğinden vadesi 88/12937 sayılı karara açıklama getiren 4 sıra Nolu Tebliğ hükümleri gereğince 18 ay ile sınırlı olacaktır. Vade başlangıç tarihi ise kredi kartı hesabındaki borç bakiyesinin son ödeme tarihinde kapatılmaması nedeniyle borçlu cari hesaba aktarıldığı aynı gündür. Burada sorun her harcamanın hesaba borç kaydedilmesinin ayrı bir vade başlangıcı olmasıdır⁽⁶³⁾.

4-KREDİ KARTLARINDA PROVİZYON

Kart hamillerinin limit üzerinde yaptıkları harcamalar için Kredi Kartları Merkezi provizyon servisinden onay almak zorundadır. Bu işleme provizyon talebi denir*. Provizyon servisleri, kart hamillerinin limit üstü harcamaları için provizyon taleplerini kabul/red olarak belirlenmiş kodlarla cevaplar. Alınan provizyon sonucu ödeme merkezlerine ve/veya üye iş yerlerine anında duyurulur. Provizyondan şube kredi kartı yetkilisi sorumludur. Müşteri müracaatında düzenlenen satış belgesinin Kredi Kartları Merkezi nüshasının arkasına **Provizyon Alınmıştır** kaşesi basılır. Kredi kartı hamillerine nakit ödeme yapılması durumunda da miktar ne olursa olsun provizyona tabidir.

5-KREDİ KARTLARINDA TEMERRÜT HALİ

Kredi kartı mevduat hesaplarında borç bakiyesinin son ödeme tarihinde ödenmemesi halinde bunun yine borçlu cari bir hesaba alınması gerekir. Bu kredilerin temerrüt hali 88/12937 sayılı **Bankalarca Tesisi Gereken Karşılıklar Hakkında Karar** hükümlerine göre belirlenir. Ancak hesabın borçlu cari hesaba aktarıldığı gün ile ödemenin yapılacağı gün arasındaki süreye cari kısa vadeli kredi faizi uygulanacağı, K.K.D.F. ve Gider Vergisi'nin kendisinden tahsil edileceğinin kart sahibine duyurulması gerekir.

Her harcamanın ayrı bir vade başlangıcı olması nedeniyle temerrüde düşme tarihleri de her borç kaydedilen harcama için farklı olacaktır ve bu yüzden takibi pratikte zor olacaktır.

(63) ÇELİK, s.4.

* Provizyon Talep Formu'nun bir örneği Ek 5 de gösterilmiştir.

6-KREDİ KARTI SÖZLEŞMESİ

Kredi kartı çıkaran kurum ile kart hamili arasında **kredi kartı sözleşmesi** imzalanır*. Bu sözleşmede bulunması gereken asgari hususlar şunlardır⁽⁶⁴⁾:

- Uygulama ile ilgili tanımlar
- Faiz ve/veya komisyon oranları, temerrüt faizi
- Vergi ve diğer masraflar
- Kartın geçerlilik süresi, geri ödeme koşulları
- Faiz oranlarında bir değişiklik olduğu takdirde uygulanacak esaslar
- Banka ve kart hamilinin karşılıklı hak, yetki ve sorumlulukları
- Banka ve kart hamilinin karşılıklı hak, yetki ve sorumlulukları
- Valör uygulaması
- Temerrüde düşme halinde uygulanacak esaslar
- Bankanın uygun göreceği kuruluş ve mercilere, hakkında bilgi verilebilmesi için kart hamilinin muvafakati
- Hesap Bildirim Cetveli ile ilgili açıklamalar

Kredi kartlarının işleyişinde üç türlü sözleşme söz konusudur.

Üye İşyeri İle Kredi Kartını Çıkaran Kurum Arasındaki Sözleşme

Sisteme katılmak isteyen işletme kredi kartını çıkaran kuruma bir talep formu göndererek giriş isteminde bulunur. Bu formu alan kredi kartı kurumu gerekli incelemeleri yapar ve işletmenin giriş istemini kabul veya red eder. Bunu işletmeye örtülü veya açık olarak bildirir.

Kredi kartı kurumunun imprinter aygıtını ve kart amblemini işletmeye göndermesi örtülü kabule örnektir. Kredi kurumu ve işletme arasında yapılan sözleşme istenildiğinde sona erdirilebilir.

Kredi Kartını Çıkaran Kurum İle Kart Hamili Arasındaki Sözleşme

Kredi kartı almak isteyen kişi kredi kurumunun çıkardığı başvuru formunu doldurur. Daha sonra kredi kurumu bu bilgilerin doğruluğunu inceler ve kredi kartını

* Kredi Kartı Sözleşmesinin bir örneği Ek 6 de gösterilmiştir.

(64) "Kredi Kartı Uygulamalarına İlişkin Mesleki Tanzim Kararı", Türkiye Bankalar Birliği, (24 Temmuz 1990), Tebliğ Sayısı 924, Madde3, s.2-3.

verip vermemeye karar verir. Kredi kartını vermeyi onaylaması halinde kart hamili ile kredi kartı kurumu arasında sözleşme imzalanır.

Kart Hamili İle Üye İşyeri Arasındaki Sözleşme

Kart hamili ile üye işyeri arasındaki sözleşme satım sözleşmesidir. Mağaza alışverişe konu olan malın mülkiyetini alıcıya geçirmek alıcıda malın satış bedelini ödemekle yükümlüdür. Kredi kartı sisteminde yer almış olmak müşteriye kredi kartını ibraz edip imzalayacağı harcama belgesi aracılığı ile ödeme olanağını vermektedir. Üye işyeri kredi kartını çıkaran kuruluş ile yaptığı sözleşme uyarınca sattığı mal karşılığında bedeli nakit olarak almaktan vazgeçmektedir⁽⁶⁵⁾.

III-ELEKTRONİK FON TRANSFER SİSTEMLERİNİN İŞLEYİŞİ

1-OTOMATİK VEZNE MAKİNALARININ İŞLEYİŞİ

Tüm dünyada hızla artış gösteren ATM' ler den para çekmek ve diğer hizmetlerden yararlanabilmek için banka tarafından müşteriye verilen özel bir karta ihtiyaç vardır. Bu kart ile ATM' nin sunduğu bütün hizmetlerden faydalanılabilir. Ödemelerde kullanılan bu kartların arka yüzünde manyetik bir bant vardır. Ön yüzünde ise kart sahibinin adını, hesap numarasını ve banka şubesinin detayını veren kabartma karakterler bulunur. Bu karakterler optik okuyucular sayesinde okunmaktadır. Böylece alacaklı ve borçlunun hesapları arasında transfer yapılır.

Manyetik şeritler, elektronik işlemlerin yapılması için kartın arka yüzünde yer alır ve kopyalanmaya karşı **watermark** adı verilen bir yöntemle korunmaktadır. Bu manyetik şeritler, kartın ön yüzündeki bilgilerin aynısını içerirler. Üçüncü bir manyetik şerit kullanımı sayesinde henüz kullanılmamış olan kredi bakiyesi gibi daha detaylı bilgilerin güncel şekilde depolanması da sağlanmaktadır. Bu manyetik şeritler, aynı zamanda kullanıcının şifre numarası ve diğer güvenlik cihazlarının ayrıntısını içeren bilgileri saklama özelliğine sahiptir⁽⁶⁶⁾. ATM'lerin sunduğu hizmetlerden faydalanabilmek için bu kart önce makinaya sokulur ve müşteriye ait PIN (kart sahibine ait şifre numarası) girilir. Daha sonra yapılmak istenen işlem seçilir. Kart sahibi istediği miktarı hesabında bulunan limit dahilinde nakit olarak elde edebilir.

(65) TEOMAN, s.153.

(66) ALPERGİN, s.34.

ATM'lerin içlerinde para tutabilecek küçük odacıklar bulunur. Paralar banka şubesi tarafından güvenlik önlemleri alınarak doldurulan kasetler içinde saklanır. Makinanın diğer önemli parçaları klavye ve ekrandır. Bunların yanında müşteriye işlemden sonra makbuz verecek bir yazıcı da bulunur.

Para yatırılabilen makinalarda sistem, yatırılan paranın makinanın kasasına atılıp yeniden açılıncaya kadar bekletilmesi ve daha sonra da bu paranın sayılıp hesabın doğrulanması şeklinde işlemektedir. Para yatırma işlemine getirilebilecek önemli bir yenilik, ATM için kağıt para, bozuk para ve çekleri verirken sayabilecek bir mekanizma geliştirilmesi olacaktır.

Otomatik Vezne Makinaları sayesinde müşteriler tatil günleri de dahil günün 24 saatinde bankanın sunduğu hizmetlerden faydalanmaktadır. Bütün bunların yanında ATM'lerin banka ve müşteriye sağladığı faydaları şu şekilde sınıflandırabiliriz:

- ATM'ler bankalarda veznedarların iş yoğunluğunu azaltır.
- Zamandan ve elemandan tasarruf sağlar
- Müşteriyi bankaya uğrama zahmetinden kurtarır
- Banka şubesi olmayan mekanlarda da müşterilere nakit temin etme imkanı sağlar.

Yapılan araştırmalara göre ATM'lerin sunduğu hizmetlerin bankalara olan maliyeti özellikle de en çok kullanılan hizmet türü olan para çekmenin maliyeti çek keşide etmeye göre üç misli daha azdır. Ayrıca ATM'ler bankacılıkta emek gücünün %25 oranında daha az kullanılacağını göstermektedir.

2-SATIŞ NOKTASINDAN ELEKTRONİK FON TRANSFER SİSTEMLERİNİN İŞLEYİŞİ

EFT-POS sistemi, satış yerlerine ilgili banka ile doğrudan bağ sağlayan bir terminalin kurulması sayesinde gerçekleştirilmektedir. EFT-POS hizmetlerinden faydalanabilmek için PIN kod numarasını içeren özel manyetik plastik kartlar kullanılır. Satış işlemi tamamlandığında kasiyer bu kartı otorizasyon terminalinden geçirir. Daha sonra müşteri kendi şifre numarasını girer. Kartın geçerliliği ve yeterli miktarda fon bulunup bulunmadığı elektronik kontroller vasıtasıyla incelenir. Herhangi bir sorunun çıkmaması durumunda müşteri hesabından satıcının hesabına transfer işlemi yapılır. Eğer bu transfer işlemi başka bir tarihte yapılmak istenirse, terminalden girilmiş olan bilgiler

bilgisayarda depolanarak saklanır. Bu işlemler sonucunda alıcılar her bir muamele için ücret ödemekte satıcılar ise terminaller için ilgili finansal kuruma kira ödemektedir. Bu makinalarda kredi kartları, mağaza kartları, debit ve ücret kartları v.b.g.kartlarda kullanılmaktadır.

Eğer satıcının bu sistemi kuran kuruluş ile hesabı yoksa iki durum ortaya çıkabilir.

1-Eğer sistemi kuran banka ya da diğer finansal kuruluşlar Otomatik Takas

Sisteminin üyesi ise yine aynı iş gününün sonunda BACS sayesinde satış bedeli satıcının hesabına geçmektedir.

2-Sistemi kuran banka ya da diğer finansal kuruluşlar BACS' ın üyesi değilse normal çek tahsili yoluyla en çok 4 gün sonra satış bedeli satıcının hesabına geçmektedir.

Satış noktasından elektronik fon transferinin kullanılabilmesi için, nitelikli ve yeterli sayıda satıcının ve kart sahiplerinin sisteme katılması gereklidir. EFT-POS'un kullanım hacmini arttırabilmek için ise sistemi az sayıda ancak çok büyük satış noktalarına (süpermarketler, benzin istasyonları gibi) yerleştirmek gerekir. İkincisi daha küçük satış yerlerinde uygun ucuz ve basit sistemler kullanmak gerekir.

3-EV VE OFİS BANKACILIĞININ İŞLEYİŞİ

Ev ya da Ofis bankacılığı bir finansal kurumun müşterisini telefon, televizyon ya da kurumun bilgisayar merkezine bağlı terminal aracılığıyla finansal hizmetlerden yararlanmasını sağlar. Sistem kısaca müşterinin evi ya da ofisi ile kurum arasında kurulan kompütürler kanalıyla karşılıklı bilgi alımına dayanır⁽⁶⁷⁾.

Evden veya işyerinden banka faaliyetlerini yürütmek uzun yıllardan beri birçok müşterinin faydalandığı olanaklardır. Örneğin banka hesap durumlarının ev veya işyeri adresine gönderilmesi veya aynı adreslerden bankaya çek gönderilmesi gibi uygulamalar yeni değildir. Telefon sistemi bu gibi uygulamaları daha da geliştirmiş ve işadamlarının çoğu banka hesap durumlarını telefonla oluşturulmuş hatlar aracılığıyla öğrenmeye başlamıştır. Ev ve ofis bankacılığı yeni oluşturulan bir sistem olmamakla beraber elektronik sistemlerin ev ve işyerleri tarafından kullanılması yeni ve gelişmekte olan bir uygulamadır. Uygun bilgisayar, televizyon veya telefonu olanlar açısından ev bankacılığı

(67) YETİM, s.143.

müşterilere fazla maddi yük getirmeyecek bir uygulama olarak görülmektedir. Ev ve ofis bankacılığının hizmet sunduğu alanları şu şekilde sıralayabiliriz.

- a-Müşterinin son birkaç ay içindeki hesa durumu ile ilgili bilgiler
- b-Müşterinin başka hesaplara yaptığı fon transferleri
- c-Ödeme talimatları(Müşterinin düzenli olarak gerçekleştirdiği ödemelerin bir listesi ve ödeme tarihleri bankaya bildirilir)
- d-Borsa fiyatları, faiz oranları ve döviz kurları gibi bilgilerin görüntülenmesi
- e-Çek ve ekstre isteme
- f-Seyehat hizmetleri, eğlence hizmetleri, spor karşılaşmalarının sonuçları ve genel haberler konusunda bilgi isteme

IV-BANKACILIK SEKTÖRÜNÜ BİREYSEL BANKACILIK HİZMETLERİNE YÖNELTEN SEBEBLER

Dünya'da 1960'lı yıllarda uygulamaya başlayan bireysel bankacılık hizmetlerinin ülkemizde bugüne kadar yaygın bir şekilde uygulanmamasının başlıca nedeni yeterli alt yapının oluşturulmamasıdır. Alt yapının oluşturulmamasının en önemli nedeni müşteriler hakkında kredi değerliliğini saptamaya yarayacak bilgi bankasının olmayışıdır. Kredi riski bankalar için önemli bir sorundur.

Öte yandan geniş bir kitlenin sosyal güvenlik kapsamında olmayışı ve kredi riskini sigorta sistemi ile teminat altına alacak hukuki düzenlemelerin olmayışı bankaların bireysel bankacılık hizmetlerine uzun yıllar ilgi duymamaları sonucunu doğurmuştur.

I-BANKALARI TÜKETİCİ KREDİSİ UYGULAMASINA YÖNELTEN SEBEBLER

A-Plasmanları Arttırma

1988 Eylül ayında bankaların faiz oranlarındaki artış bankalarda büyük fonların oluşmasına neden olmuştu. Bankalar bu fonları kısa sürede plase edemediler. Kredibilitesi yüksek firmalar ilan edilen faiz oranlarında kredi kullanmadılar. Bu firmalara tercihli faiz uygulandı veya düşük faizle spot kredi verildi. Bu dönemde bankalara kredi talebi daha çok 2. ve 3. kalite firmalardan gelmiştir. Bu da bankalar için risk unsurunu arttırmıştır.

Bu nedenle bankalar tüketici kredileri yolu ile fon fazlası pahalı maliyetli kaynağı bir an önce plase etmek ve riski yayıp, minimize etmek istediler. Bu amaçla bankaların yapmış olduğu pazar araştırmaları, piyasadaki taksitli kredi ihtiyacının geniş olduğunu ortaya çıkarınca bankalar tüketici kredisine yönelmişlerdir.

B-Mevduatı Arttırma

1988 yılında bankacılık sektöründe diğeri yıllara oranla mevduat kaçışı söz konusuydu. Bu nedenle bankalar mevduat hacimlerinde görülen yavaşlamayı tüketici kredisi ile durdurmaya çalışmışlardır. Böylece mevduat piyasasındaki paylarını korumaya çalışmışlardır.

C-Riski Azaltıp Kârlılığı Arttırma

Tüketici kredisi uygulaması ile bankalar, riski dağıtmayı, kredi verimini yani karlılıklarını arttırmayı ve bu hizmeti yaygınlaştırarak müşteri sayısını arttırmayı amaçlamışlardır.

D-Avrupa Topluluğu'na Uyum Sağlama

Türkiye ekonomisinin ve bankaların Avrupa Topluluğu'na girme hazırlıkları içinde olması bankaları tüketici kredisine itmıştir. Avrupa Topluluğu tüketici kredisi konusunda bazı temel düzenlemeler yapılması ve eşgüdümün sağlanması gereğini ortaya çıkarmıştir⁽⁶⁸⁾.

2-BANKALARI KREDİ KARTI UYGULAMASINA YÖNELTEN SEBEBLER

A-Müşteri Sayısını ve Mevduatı Arttırma

Bankalar kredi kartı uygulamasıyla mevduatlarını arttırmayı amaçlamışlardır. Şöyle ki: kredi kartı almak isteyen bir kişinin bankada mevduat hesabı veya kredi kartı hesabının bulunması gerekir. Buda bankaların mevduat hacminde bir artış sağlar ve bankaların müşteri portföyünü genişletir.

(68) "Avrupa Topluluğun'nda Tüketici Kredisi Konusundaki Düzenlemeler"
DÜNYA GAZETESİ, (11 Ocak 1991), s.5.

B-Faiz Geliri Elde Etme

Kredi kartlarında zamanında ödenmeyen borçlara cezai faiz uygulanır. Bu faiz oranı ise yüzde yüzlere yakındır. Bu nedenle bankalar borcunu vadesinde ödemeyen müşterilere daha cazip bakmaktadırlar. Çünkü bu rakam bankalar için küçümsemeyecek bir gelir kaynağıdır.

C-Rekabetten Uzak Kalmama

Bankalar sundukları hizmetleri yaygınlaştırma konusunda sürekli birbirleri ile rekabet durumundadırlar. Hiç bir banka diğer bankaların verdiği hizmetten geri kalmak istemez.

3-BANKALARI ELEKTRONİK FON TRANSFER SİSTEMİNE YÖNELTEN SEBEBLER

A- Teknolojik Gelişme

Türkiye'de bankacılıkta bilgisayarların merkez yanında şubelerde, hatta banka mekanları dışında kullanılmasına imkan veren en önemli husus, bilgisayar teknolojisindeki gelişme ile daha küçük daha ucuz daha kabiliyetli bilgisayarların üretilmesi, telekomünikasyon alanında data transferi olanaklarının artmasıdır⁽⁶⁹⁾. Bankacılık sektörü teknolojik gelişmeyle birlikte real time-on line bankacılık uygulamasına girmiştir. On-line bankacılık, müşteri hizmetlerinin yanı sıra banka gerisi şube içi işlemlerin ve muhasebe defterlerinin sistemden üretilmesini sağlayarak gün sonu ve yıl sonu işlemlerde kolaylıklar getirmiştir. Bu sayede verimlilikte artışlar sağlanarak müşteri hizmetlerine çabukluk ve kalite getirilmiştir.

B-Maliyetleri Düşürme

Elektronik Fon Transferleri yolu ile bankalar yığın işlemleri en aza indirerek emek yoğun işlemlerin maliyetler üzerindeki yükünü hafifletmeyi amaçlamışlardır. Bu hizmetler

(69) Orhan EMİRDAĞ, Türkiye'de Bankacılık Kesiminde Bilgisayar Kullanımı

Sorunlar- Öneriler, Türkiye Bankalar Birliği Ya., No. 142, Ankara, 1987, s.30.

bankaları yeni şube açmaktan ve personel giderlerinden büyük ölçüde kurtarmaktadır. Aynı zamanda büyük miktarlardaki kağıda dayalı işlemler kolaylaştırılarak kağıt dolaşımının azaltılması sağlanmıştır. Böylece bürokrasi de asgariye indirilmiştir. Bankacılık işlemlerinde personel giderleri tüm giderlerin %70-80 nini oluşturmaktadır.

C-Dünya Bankalararası Finansal Haberleşme Sistemine Uyum Sağlama

1980'lerden bu yana yeni pazarlar, yeni hizmetler ve değişik rekabet ortamıyla karşılaşan Türk bankacılığı, modern bankacılık anlayış ve alt yapısını kurma çabaları ile birlikte yapısal bir değişim sürecine girmiştir. Bu nedenle SWIFT modern iletişim sistemini benimseyen türk bankacılık sektöründe bir alternatif oluşturmuştur.

SWIFT'in Türk bankacılığına sağladığı en önemli avantajlar şunlardır:

Sistemde mesajların iletilmesi saniye gibi kısa bir süre alır. Ayrıca gönderilen mesajların alıcıya ulaşması kesindir. SWIFT'in en önemli üstünlüğü müşteri hizmetlerine getirdiği hız ve kolaylıktır. Sistemin sağladığı diğer bir kolaylık ise mesajda herhangi bir hatanın oluşması halinde, sistem tarafından otomatik olarak kullanıcının uyarılmasıdır. SWIFT sisteminde hatalı mesajlar geri dönmekte ve böylece standart dışı bir mesajın karşı tarafa iletilme olasılığı ortadan kalkmaktadır. Türk bankaları SWIFT'i Avrupa topluluğubankacılığı ile Türk bankacılığının entegrasyonunda, bir avantaj olarak görmektedir. Türkiye'de 30 banka 1989 tarihinde fiilen SWIFT sistemine katılmıştır. Türk bankaları SWIFT'i şubeler bazına indirme çabalarını sürdürmektedir. Buda bankaların yapısı, işgücü, teknik olanakları ve organizasyon yapısıyla ilgilidir. Bunun yanında gene Türk bankaları uygulama sistemlerini entegre edecek otomatik bir mutabakat sistemi oluşturma aşamasındadır⁽⁷⁰⁾.

(70) Rıza KANDİLLER, **Türk Bankacılık Sektöründeki Son Gelişmeler**, Türkiye Bankalar Birliği Ya., No. 141, Ankara, 1987, s.23.

İkinci Kısım

TÜRKİYEDE BİREYSEL BANKACILIK HİZMETLERİNİN
UYGULAMASI VE EKONOMİK ETKİLERİ

I- ARAŞTIRMANIN KAPSAMI

Bugün ülkemizde ulusal ve kamusal sermayeli 33 adet mevduat bankaları, ayrıca 4 adet de Türkiye'de kurulmuş yabancı mevduat bankaları bulunmaktadır⁽⁷¹⁾. Araştırmanın kapsamına, bu mevduat bankaları arasından bireysel bankacılık hizmeti sunan bankalar dahil edilmiştir.

Kapsama alınan bankaların belirlenmesinde, Türkiye Bankalar Birliği'nden elde edilen kayıtlardan faydalanılmıştır.

II- ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırma, bireysel bankacılık hizmeti sunan bankalara anket uygulanarak ve Türkiye Bankalar Birliği'nden bazı sayısal veriler alınmak suretiyle yapılmıştır. Ülkemizde bireysel bankacılık hizmeti sunan 23 bankadan 16'sına karşılıklı görüşme yoluyla anket uygulanmıştır. Anket uygulanmayan 7 banka ise Tütünbank, Demirbank, Tarişbank, Koç-Amerikan Bankası, TYT Bankası, Egebank ve Şekerbank'dır.

III-BİREYSEL BANKACILIK HİZMETLERİ KONUSUNDA ANKET
SONUÇLARININ VE ELDE EDİLEN BİLGİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

31. 12. 1990 tarihi itibariyle ülkemizde 23 banka bireysel bankacılık hizmeti

(71) __, Türk ve Yabancı Sermayeli Bankalar, İstanbul Ticaret Odası Ya., No. 17, İstanbul, 1990, s.79.

sunmaktadır. Ancak bu 23 bankadan sadece 9 u bireysel bankacılık hizmetlerinin çeşitleri olan tüketici kredisi, kredi kartı ve EFT hizmetlerinin üçünü birden müşterilerine sunmaktadır. Bu bankalar şunlardır:

- | | |
|-----------------------|-------------------------|
| 1-T.C. Ziraat Bankası | 6--Dışbank |
| 2-Emlak Bankası | 7-Vakıfbank |
| 3-Pamukbank | 8-Garanti Bankası |
| 4-Akbank | 9-Yapı ve Kredi Bankası |
| 5-T.İş Bankası | |

Ülkemizde EFT sistemleri hizmetlerinden sadece ATM ve Ev ve Ofis bankacılığının deneme aşaması olan Telefon Bankacılığı uygulanmaktadır. Yukardaki 9 banka arasından ATM ve Telefon Bankacılığı hizmetinin ikisini birlikte sunan bankalar şunlardır:

- | | |
|-------------------------|-----------------|
| 1-T.C. Ziraat Bankası | 4-Akbank |
| 2-Pamukbank | 5-T. İş Bankası |
| 3-Yapı ve Kredi Bankası | |

Bu sınıflandırma dışında kalan diğer bankalar sadece ATM hizmeti sunmaktadır. Sadece tüketici kredisi sunan bankalar ise şunlardır:

- | | |
|----------------------|------------------------|
| 1-Halk Bankası | 5-Tarişbank |
| 2-T.Ticaret Bankası | 6-Şekerbank |
| 3-Demirbank | 7-Koç-Amerikan Bankası |
| 4-Denizcilik bankası | 8-T.Y.T. Bankası |

Sadece kredi kartı veren bankalar:

- 1-Osmanlı Bankası
- 2-Tütünbank

Tüketici kredisi ve kredi kartı hizmetinin ikisini birlikte veren İmar Bankası ve Töbank'dır. Bireysel bankacılık hizmeti veren 23 banka içinden Egebank sadece EFT hizmetlerinden ATM sistemini uygulamaktadır.

Türkiye'de bankaların çıkardıkları kredi kartlarının yanı sıra kredi kartı veren özel kuruluş **Anadolu Kredi Kartları Merkezi** dir. Esbank ve Uluslararası Bankası gibi bazı bankalar kredi kartı işlemlerini bu özel kuruluş aracılığı ile yürütmektedir. Ayrıca

Esbank kredi kartı ile birlikte, EFT sistemlerinden ATM hizmetini Express 24 ile müşterilerine sunmaktadır.

TABLO 5 :

**TÜRKİYE'DE BİREYSEL BANKACILIK HİZMETLERİNİN BANKALARA GÖRE
DAĞILIMI**

<u>BANKALAR</u>	<u>TÜKETİCİ KREDİSİ</u>	<u>KREDİ KARTI</u>	<u>ATM</u>	<u>TELEFON BANKACILIĞI</u>
Yapı Kredi Bankası	X	X	X	X
Akbank	X	X	X	X
Vakıfbank	X	X	X	
Emlak Bankası		X	X	X
İktisat Bankası			X	
Tütünbank		X		
İmarbank	X	X		
Dışbank	X	X	X	
T. Ziraat Bankası		X	X	X
Osmanlı Bankası			X	
T.İş Bankası	X	X	X	X
Garanti Bankası		X	X	X
Pamukbank	X	X	X	X
Töbank	X	X		
T.Ticaret Bankası		X		
Demirbank	X			
Denizcilik Bankası		X		
Tarişbank	X			
Şekerbank	X			
Koç-Amerikan Ban.	X			
T.Y.T. Bankası		X		
Egebank			X	
Esbank			X	

1-TÜKETİCİ KREDİLERİNİN TÜRKİYE UYGULAMASI VE EKONOMİK ETKİLERİ

Türkiye'de yakın bir zamana kadar tüketicinin satın alma gücünü arttıran tek mekanizma firmaların kredilendirme yöntemleriyle yaptıkları uygulama idi. Dünya'da yaşanan gelişmelere paralel olarak Türk bankacılık sektörü 1988 yılında tüketici kredilerini uygulamaya koymuştur.

Pazara giren ilk bankalar çeşitli nedenlerle tüketiciyi belirli sektörlerle veya ilişkileri olan firmalara yönlendirmişlerdir. Bu uygulamada ödeme malı satana yapılmaktaydı. Zaman içinde malın kredilendirilmesi yöntemi yerini kişinin kredilendirilmesine bırakmıştır. Bugün tüketici kredisi bazı bankalarda satın alınacak malla ilgili sınırlama olmadan kişinin herhangi bir ihtiyacının karşılanmasını teminen doğrudan tüketicie ödenmektedir⁽⁷²⁾. Ayrıca başlangıçta bankaların kredi verdikleri kişiler memur, işçi ve sarbest meslek sahipleri ile sınırlıyken bugün bankaların pekçoğu emekli, tarım sektörü çalışanları ve tüzel kişilere de kredi imkanı sağlamaktadır.

1989 yılında ülkemizde 12 banka tüketici kredisi vermekteyken 1990 yılında bu sayı 19 a çıkmıştır. Bugün mali piyasalardaki ve özellikle bankacılık dalındaki gelişmeler birçok bankayı tüketici kredisi vermeye yönlendirmektedir. Pekçok gelişmiş ülkede olduğu gibi ülkemizde de tüketici kredileri enflasyonla mücadelede reeskont, açık piyasa işlemleri gibi Merkez Bankası'nın para politikası aracı olarak görülmektedir.

Türkiye'de 1989 yılı itibariyle bankacılık sektörünün açmış olduğu tüketici kredileri yaklaşık 500 milyar lira iken bu krediden faydalanan toplam kişi sayısı 195 312 dir. Bu rakam 1990 yılında yaklaşık 4 trilyon liraya ulaşırken, kredi kullanan toplam kişi sayısı da 1044823 e ulaşmıştır. Bu rakamdan da görüldüğü gibi tüketici kredisine olan talep büyük miktarda artmıştır.

Bütün bu gelişmeye rağmen ülkemizde tüketici kredileri konusundaki en büyük eksiklik yasal bir düzenlemenin olmamasıdır. Yaklaşık iki senedir uygulanan tüketici kredileri kavramı henüz ticaret hukuku yasalarında, bankacılık yasalarında, mevzuatlarda yer almamaktadır. Bu konuda henüz tam anlamıyla çalışan bir bilgi bankası da mevcut değildir. Bu durum bankaları riskli bir duruma sokmaktadır. TBB tüketici kredilerinden

(72) Osman OĞUZTÜRK, "Tüketici Kredisi", PARA VE SERMAYE PİYASASI DERGİSİ, S.?

(Haziran 1989), s.13.

doğabilecek riskleri sınırlandırmak üzere **Tüketici Kredileri Risk Santralizasyon Merkezi** kurulması konusunu 1989 yılı içinde ele almış, bu tür bir risk değerlendirme ve bilgilendirme merkezinin kurulabilmesi için hukuki ve teknik nitelikli bir ön çalışma başlatmıştır. İlk aşamada, gelişmiş ülkelerdeki benzer uygulamalar incelenmiş ve bir değerlendirme raporu hazırlanarak yönetim kuruluna sunulmuştur⁽⁷³⁾.

Bugüne kadar riskle ilgili santralizasyon yasayla Merkez Bankasının görevleri arasındaydı. Ancak Merkez Bankası 50 Milyonun altındaki kredilerin santralizasyonunu yapmamaktadır. Ayrıca Merkez Bankası tüketici kredileri ile ilgili yasal bir düzenlemeye sahip değildir. Aysa tüketici kredileri 50 milyonun altındaki riskleri kapsamaktadır.

Bu konuyla ilgili olarak Bankalar Birliği'nin 14.12.1990 tarihli yönetim kurulu toplantısında, bankaların bireysel kredi müşterilerine ait negatif nitelikli bilgileri TCMB bünyesindeki Risk Santralizasyon Merkezi'ne bildirmeleri temenni edilmiş ve bu merkeze ne tür verilerin bildirilmesi gerektiğine karar verilmiştir.

(73) __, "Tüketici Kredileri Risk Santralizasyon Merkezi Tasarısı", BANKACILAR DERGİSİ, S.4 (Mart 1991), s.6.

TABLO 6: BANKALARIN TÜKETİCİ KREDİLERİ KONUSUNDA VERDİKLERİ HİZMETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

<u>BANKALAR</u>	<u>TÜKETİCİ KREDİLERİ</u>	<u>LİMİT</u>	<u>FAİZ</u>	<u>VADE</u>	<u>TEMİNAT</u>	<u>GEREKLİ BELGELER</u>
VAKIFLAR BANKASI	TAKSİTLİ İHTİYAÇ KREDİSİ					
	- Merkez Bankası Çalışanları	500.000-15 Milyon	%54		5 Milyona kadar alınan kredilerde	Maaş tutarlarını, imza örneklerini ücretleri üzerinde herhangi bir takyidat bulunmadığını gösterir resmi yazı, Nüfus cüzdanı fotokopileri.
	- Oyak Mensupları	3 Milyon-6 Milyon	%72	3-24 Ay	2 kefil, 5 Milyonu geçen kredilerde ipotek isteniyor.	
	- Kamu Kurum ve Kuruluşunda Çalışanlar	5 Milyonu geçmemek koşuluyla net maaşlarının 3 katı oranında	%84			
	- Bankalararası Yapılan Anlaşma gereği (Halkbank, Emlak B. vb)		%60			
	OTOMOBİL KREDİSİ	0-50 Milyon	%84	12-18-24 Ay	Finanse edilen araç üzerinde rehin tesis olunuyor.	Otomobil kredisi alabilmek için kişinin gelirin en az 5 milyon olması gerekir.
İMAR BANKASI	EV KREDİSİ	5.000 Dolar-Limitsiz 7.500 Mark-Limitsiz (dövizde endekli)	%2,3\$ %2,2 Mark	24-60 Ay	Ev ipotek ediliyor. İpoteğin 1. derece ve 1. sıra olması gerekli.	Nüfus cüzdanı örneği + ikâmetgah + maaş bordrosu + imza sirküleri + maaşın hacizli olmadığını gösterir belge.
	OTOMOBİL KREDİSİ			12-24 Ay	1 Kefil + Otomobil	
	TİCARİ ARAÇ KREDİSİ			13-36 Ay	ipotek + sigorta şartı	
HALK BANKASI	OTOMOBİL KREDİSİ ¹	0-15 Milyon	%78	12-24 Ay	2 kefil + Kasko sigortası	Maaşın hacizli olmadığını gösterir maaş bildirimini. Serbest çalışanlar ve tüzel kişilerden maliyeye verdikleri onaylı Gelir Vergisi Beyannamesi veya İşletme hesap Özeti.

¹ Otomobil kredisinde vergili fatura bedelinin %70'i limitlidir. En çok 2000 cc motor gücüne kadar olan sıfır kilometre araçlara kredi veriliyor. Yabancı otomobillerde limit 50 milyon TL.

<u>BANKALAR</u>	<u>TÜKETİCİ KREDİLERİ</u>	<u>LİMİT</u>	<u>FAİZ</u>	<u>VADE</u>	<u>TEMİNAT</u>	<u>GEREKLİ BELGELER</u>
	EV HANIMI KREDİSİ	500.000-5 Milyon	%60	12-24 Ay	2 kefil	İşyerini evi olarak kullanan kişilere veriliyor.
	KONUT KREDİSİ	0-50 Milyon	%78	12-24 Ay	2 kefil + kredinin %60 fazlası ile birinci derece ipotek veya altın, döviz, hazine bonosu devlet tahvili vb. menkuller rehin alınıyor.	Otomobil kredisi için gerekli belgelerin aynısı istenmektedir.
TÖBANK ²	TAŞIT ARACI KREDİSİ	1 Milyon-15 Milyon	%7	12-24 Ay	2 Kefil	Maaş bordrosu, Nüfus cüzdanı sureti, ikâmetgah
PAMUKBANK	KONUT DESTEK KREDİSİ ³	25 Milyon-500 Milyon	%7	3-24 Ay	2 kefil + rehin	Düzenli gelir ve ödeme gücünü belgeler maaş bordrosu, nüfus cüzdanı örneği, ikâmetgah.
	OTOMOBİL KREDİSİ	5 Milyon-50 Milyon	%7,5	3-24 Ay	2 kefil + haciz	
	TATİL KREDİSİ	2 Milyon-15 Milyon	%7			
	TÜKETİCİ KREDİSİ	0-15 Milyon	%7			
T. İŞ BANKASI	TÜKETİCİ KREDİSİ	2 Milyon-15 Milyon	%7	12 Ay	2 kefil	Yeterli gelir düzeyine sahip olunması, Sahip olunacak konut veya taşıtın üzerinde herhangi bir takyidat bulunmaması, konutun iskân raporunun alınmış olması gerekir. Konutun ekspertiz değerinin veya talep edilen kredi tutarının yarısının banka tarafından bloke edilmemiş olması gerekir.
	TAŞIT KREDİSİ ⁴	0-150 Milyon	%5,57 %6,25	36 Ay	Rehin + sigorta	
	KONUT KREDİSİ	0-100 Milyon	%6 %6,25	36 Ay	İpotek	
	NAKİT KREDİSİ	1 Milyon-15 Milyon	%6,5	3-12 Ay	2 kefil	

² Töbank Lada ve Renault firmalarıyla anlaşmalı çalışıyor. Bu anlaşmayla verilen kredilerde arabanın faturalı fiyatının tümü ödeniyor.

³ Alınacak konutun net alanı 150 m²'den büyük olmayacak.

⁴ Taşıtların satıcı firma anlaşmalı ve anlaşmasız olarak ikiye ayrılıyor. Kullanılmış taşıtlarda, taşıtların 5 yıldan eski ve üzerinde bir kısıtlama olmaması gerekir. Taşıtların KDV'li bedelinin tamamı kredilendiriliyor.

<u>BANKALAR</u>	<u>TÜKETİCİ KREDİLERİ</u>	<u>LİMİT</u>	<u>FAİZ</u>	<u>VADE</u>	<u>TEMİNAT</u>	<u>GEREKLİ BELGELER</u>
ZIRAAT BANKASI	DESTEK KREDİSİ	500.000-15 Milyon	%82	3-15 Ay	2 kefil + Devlet tahvili, hazina bonusu vb. ipotek + kredi tutarı kadar Başak Sigorta yaptırılıyor.	Borçlunun çalıştığı işyeri yetkililerince onaylanmış maaşlarının net tutarını ve maaşları üzerinde haciz bulunmadığını gösterir belge
EMLAK BANKASI	YUVA KREDİSİ ⁵	15 Milyon-240 Milyon	%5,5	1-5 Yıl	2 kefil + İpotek	Başvuru formu, imza sirküleri Maaş bordrosu, Kredi taahhütnamesi, Nüfus cüzdanı sureti.
	TAŞIT KREDİSİ	0-50 Milyon	%6,5	24 Ay	Araç bedeli ve KDV tutarının %90'ına kadar kredi kullandırılıyor + rehin	
	EĞİTİM KREDİSİ	0-15 Milyon	%6,5	12 Ay	2 kefil	
	TATİL KREDİSİ	0-15 Milyon	%6,5	3-12 Ay	2 kefil	
	TÜKETİCİ KREDİSİ	0-15 Milyon	%6,5	3-12 Ay	2 kefil	
DIŞBANK	EŞYA KREDİSİ	0-15 Milyon	%7	3-12 Ay	2 kefil + senet	Standart Belgeler isteniyor.
	HİZMET KREDİSİ	0-15 Milyon	%7	3-12 Ay	2 kefil + senet	
	OTO KREDİSİ	0-50 Milyon	%7	3-36 Ay	Otomobil haciz edil. + kasko sigorta	
	KONUT KREDİSİ	0-50 Milyon	%7	3-36 Ay	Konut ipotek edil. + Sigorta (İpotek 1. derece 1. sıra)	
GARANTİ BANKASI	OTOMOBİL KREDİSİ	Otomobil satış fiyatının %7'si limit	%8	3-24 Ay	1 kefil + haciz + kasko sigorta	Standart Belgeler isteniyor.
	BİREYSEL KREDİ	0-5 Milyon	%8	12 Ay	2 kefil + Hayat sig.	

⁵ Bu kredi net kullanım alanı 150 m²'yi aşmayan konutlar için ve konutun ekspertiz değerinin azami %80'i oranında veriliyor. Faiz genelde seçilen vadeye göre değişiyor. Mark endeksli kredilerde faiz aylık %2'dir.

<u>BANKALAR</u>	<u>TÜKETİCİ KREDİLERİ</u>	<u>LİMİT</u>	<u>FAİZ</u>	<u>VADE</u>	<u>TEMİNAT</u>	<u>GEREKLİ BELGELER</u>
YAPI KREDİ BANKASI	FERDİ KREDİ	1,5 Milyon-15 Milyon	%6,5	3-6-9-12 Ay	1 kefil + senet	Krediler Dolar ve Marka endeks- lidir.
	OTOMOBİL KREDİSİ	25 Milyon-Otomobil fiyatının %90'ı kadar.	%6,25	3-5 Yıl	1 kefil + haciz	Standart Belgeler isteniyor.
	KONUT KREDİSİ	25 Milyon-250 Milyon	%5,9	36 Ay	1 kefil + ipotek	
TÜRK TİCARET BANKASI	ÖZEL KREDİLER	Yıllık gelirin %25'ini geçmeyecek şekilde	%7	12 Ay	2 kefil	Nüfus cüzdanı sureti, imza sirkü- leri, maaş bordrosu veya vergi levhası
	OTOMOBİL KREDİLERİ		%7	24 Ay	2 kefil + haciz	
AKBANK	KONUT KREDİSİ	0-50 Milyon	%6,5	3-24 Ay	2 kefil+senet+ipotek	Standart Belgeler isteniyor.
	OTOMOBİL KREDİSİ	2-25 Milyon	%6,5	3-24 Ay	Fatura ibrazı+sigorta	
	İHTİYAÇ KREDİSİ	0-5 Milyon	%6,5	3-12 Ay	2 kefil+senet+ipotek	
75 DENİZCİLİK BANKASI	FERDİ TÜKETİCİ KREDİSİ ⁶	0-5 Milyon	%6,5	3-6-9-12 Ay	1 Kefil	Kefil ve borçlunun diğer bankala- ra borcu olmaması gerekir. Ücret durumunu içerir belge Nüfus cüz- danı sureti + ikâmetgah + imza sirküleri.

⁶ Denizcilik Bankası yalnızca Kamu'da çalışan işçi ve memura kredi vermektedir. 2,5 Milyona kadar alınan kredilerde 100.000 TL.'lık, 2,5 milyonu geçen kredilerde ise 200.000 TL.'lık vadesiz hesap açılmaktadır.

A-Tüketici Kredilerinin Gelir Seviyelerine Göre Dağılımı ve Ekonomik Etkileri

Tüketici Kredilerinde, bankaların yöneldiği hedef kitle orta ve üst düzeyde gelir elde eden ücretli, emekli ve serbest meslek sahipleridir.

Tablo 7 de tüketici kredilerinin 1989 ve 1990 yılları itibariyle gelir seviyelerine göre dağılımı gösterilmiştir. Buna göre 1989 yılında kullanılan tüketici kredilerinin % 35 i gelir seviyesi 500.000-1 000 000 lira arasında olan kişilerce talep edilirken 1990 yılında ise kredilerin % 27 si gelir seviyesi 3 000 000TL ve üzeri kişilerce talep edilmiştir. İkinci sırada 1989 yılında tüketici kredilerini en fazla miktarda talep edenler %3 ile 5000 000 TL dan az gelir düzeyinde olan kişilerdir. 1990 yılında ise ikinci sırada kredilerin % 16 sı gelir seviyesi 1 000 000-2 000 000 TL arasında olan kişilerce talep edilmiştir. Bu rakamlardan da görüldüğü gibi 1990 yılında kredi talebi daha çok gelir seviyesi yüksek kişilerden gelmiştir. 1990 yılında en az krediyi talep edenler % 4 ile gelir seviyesi 500 000 TL dan az olanlardır.

Duruma tüketici kredisi kullanan kişi sayısı açısından bakıldığında, 1989 yılında toplam kredilerin % 39 u gelir seviyesi 500 000 ile 1 000 000TL arasında olan kişilerce kullanılırken 1990 yılında da ilk sırayı % 29 ile 500 000-1 000 000 TL arasında gelir seviyesine sahip kişiler almaktadır. Görüldüğü gibi 1989-90 yıllarında en fazla tüketici kredisi talep eden grup 500 000-1 000 000 TL arasında gelir seviyesine sahip kişilerdir. Ancak oran olarak bakıldığında 1989 yılında 90 yılına nazaran daha fazla sayıda kişi bu grupta kredi talebinde bulunmuştur. Ancak üç bankanın verilerinin eksik olduğu düşünülürse bu oranın değişebileceği kesindir.

TABLO: 7
TÜKETİCİ KREDİLERİNİN GELİR SEVİYELERİNE GÖRE DAĞILIMI

	TÜKETİCİ KREDİSİ MİKTARI		TOPLAM KİŞİ		TÜKETİCİ KREDİSİ MİKTARI		TOPLAM KİŞİ	
	(MİLYON TL)		SAYISI		(MİLYON TL)		SAYISI	
	1989	%	1989	%	1990	%	1990	%
500.000 TL DAN AZ	39.161	33	30.924	35	131.535	4	103.071	10
500.001-1.000.000	41.789	35	34.485	39	509.620	15	286.586	29
1.000.001-2.000.000	21.141	18	13.796	16	527.812	16	197.571	19
2.000.001-3.000.000	8.186	7	4.275	5	432.659	13	92.157	9
3.000.001-	9.814	8	3.990	5	895.188	27	122.887	12
DİĞER	-	-	-	-	831.894	25	199.226	20
T O P L A M	120.091	-	87.470	-	3.328.708	-	1.001.49	-

Kaynak: Türkiye Bankalar Birliği

B- Tüketici Kredilerinin Mal Ve Hizmet Gruplarına Göre Dağılımı ve Ekonomik Etkileri

Tablo 8'de tüketici kredilerinin mal ve hizmet gruplarına göre dağılımı gösterilmiştir.

Bu tabloya göre tüketicilerin krediyi en çok kullandıkları mal ve hizmet grubu 1989 yılında % 6 ile otomobil olmuştur. Bunu % 2 ile beyaz ve elektronik eşya, % 1 ile ev eşyası takip etmektedir. 1989 yılında otomobil kredisi diğer mal gruplarının hemen hemen üç katı oranında daha fazla kullanılmıştır. Bunun sebebi o yıllarda tüketici kredilerinin öncelikle yöneldiği alanın otomobil finansmanı olmasıdır. Türkiye'de otomobil fiyatları peşin ödeme gücü sınırlı olan ücretli kesim için oldukça yüksektir. Otomobil kredisi ile bu kesime otomobil satmak amaçlanmaktadır. Çünkü 1988-89 yılları arasında otomobil sektörü bir talep daralması ile karşı karşıya idi. Sektörü bu darboğazdan kurtarabilmek amacıyla bankalar, orta gelir grubunu otomobil sahibi yapmayı amaçlayarak otomobil kredisine yönelmişlerdir. Bankalar ilk defa başlattıkları bu uygulamada mümkün olduğunca teminat arayışına girmişlerdir. Otomobilin rehin alınabilmesi ve haciz konulabilmesi gibi avantajlarının bankaca mevcut olması otomobil kredilerinin daha sevimli görünmesini sağlamıştır⁽⁷⁴⁾.

Türkiye'de otomobil kredisi olayı ilk kez Renault-Mais ile Yapı Kredi ortak protokolü ile Mart 1989 da başlamıştır. Yapı Kredi'yi Garanti Bankası takip etmiştir. Daha sonra Halkbank, Pamukbank ve Töbank'da uygulamaya geçmiştir. Yapı Kredi sadece Renault otomobillerine kredi verirken diğer bankalar tüm yerli otomobillere hatta ithal otomobillere de kredi vermeye başladılar. Ülkemizde otomobil kredisi gün geçtikçe ilgi görmeye başlamıştır. Sabah Pazarlama ile Töbank 1989 şubat'nda işbirliğine giderek tüketici kredisi kullanarak Renault marka otomobillerin pazarlanması konusunda bir kampanya başlatmıştır. 200 otomobillik olan bu kampanya umulanın çok üstünde bir talep görünce 3 kat daha fazla otomobile çıkarılmıştır⁽⁷⁵⁾.

Otomobil kredisi yoluyla tüketiciye düşük maliyetle araba sahibi olma imkanı

(74) Ahmet ÖZPINAR, "Türkiye'de Otomobil Pazarlaması", PAZARLAMA DERGİSİ İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Pazarlama Enstitüsü Ya., S.3 (Mart 1977), İstanbul, s.26.

(75) Şener ÖZŞAHİN, "Otomobil Kredisi Uygulaması", PARA VE SERMAYE PİYASASI DERGİSİ, S.124 (Haziran 1989), İstanbul, s.11.

sağlanmıştır. Şöyle ki: Perakende otomobil satışlarında satış fiyatı üzerinden % 15 KDV ve % 12 ek Taşıt Alım Vergisi ödenmektedir. Pazarlama şirketleri tarafından yapılan kredili satışlarda otomobil fiyatına ilave edilen faiz ile birlikte oluşan meblağ üzerinden vergi alınmaktadır. Müşteri açısından otomobil kredisi ile otomobil alımının en büyük avantajı KDV ve Ek Taşıt Alım Vergisinin normal kredili satışlara göre daha az miktarda ödenmesidir. Faiz tutarı için vergi de alınmamaktadır.

Tabloya bakıldığında 1990 yılında tüketicilerin krediyi en çok kullandıkları mal ve hizmet grubu konut olmuştur. 90 yılında ikinci sırada en çok kredi kullanılan mal ve hizmet grubu % 20 lik bir oranla otomobil olmuştur. 1990 yılında otomobile olan talebin düşme nedeni, ekonomide görülen durgunluk ve körfez krizi olabilir. Ancak 1990 yılında üç bankanın verilerinin eksik olduğu düşünülürse bu sıra değişebilir. Çünkü mal grupları arasında konut ile otomobil kredi miktarı arasında % 1 gibi düşük bir fark mevcuttur.

1989 ve 1990 yıllarında mal ve hizmetlere olan talebin öncelik sırasında farklılık görülmesine rağmen 1990 yılında bütün mal ve hizmetlere olan talepte önemli bir artış görülmektedir. Bunun nedeni de tüketici kredilerinin yaygınlık kazanması ve 1990 yılında tüketici kredilerinin daha çok sayıdaki meslek grubuna (ev hanımı, emekli, tarım sektörü çalışanları, tüzel kişiler) hitap etmesidir. Ayrıca 1989 yılına nazaran 1990 yılında mal ve hizmet talep eden kişi sayısında da gözle görülür bir artış söz konusudur

TABLO 8 :

TÜKETİCİ KREDİLERİNİN MAL VE HİZMET GRUPLARINA GÖRE DAĞILIMI

	TÜKETİCİ KREDİSİ MİKTARI		TOPLAM KİŞİ		TÜKETİCİ KREDİSİ MİKTARI		TOPLAM KİŞİ	
	(MİLYON TL)	%	SAYISI	%	(MİLYON TL)	%	SAYISI	%
	1989		1989		1990		1990	
OTOMOBİL ALIMI	211.541	6	15.585	16	1.171.694	20	82.344	8
BEYAZ VE ELEK. EŞYA	69.310	2	28.345	30	1.072.469	18	210.899	22
KONUT	6.345	—	3.044	3	1.240.458	21	45.117	5
EV EŞYASI	39.898	1	26.988	28	615.057	11	190.433	20
MESLEKİ AMAÇ	6.096	—	1.544	2	104.075	2	26.640	3
EĞİTİM	2.580,875	—	1.583	2	42.012	—	12.902	1
TATİL	1.944	—	1.379	1	612.478	10	20.823	2
DİĞER	23.393	—	16.601	17	771.761	13	191.118	21
BU SINIFTA GRUP. YAPMAYAN BANKALAR TOPLAMI	-	-			210.407	4	189.141	19
					(1 Bankanın verileri eksiktir)		(3 Bankanın verileri eksiktir)	
TOPLAMI	3.611.079		95.069		5.840.411		969.417	

Kaynak: Türkiye Bankalar Birliği

C-Tüketici Kredilerinin Meslek Gruplarına Göre Dağılımı ve Ekonomik Etkileri

Ülkemizde genel olarak bankalar tüketici kredisini gerçek kişiler olarak adlandırılan işçi, memur, emekli, serbest meslek sahipleri, öğretim elemanları, sanatkar niteliğindeki esnaf grubuna giren tüm kişilere vermektedir. Sadece bazı bankalar aynı aileden birden fazla kişiye ve aynı işyerinde çalışanlara toplu kredi vermemektedir.

Tablo 9'da tüketici kredilerinin meslek gruplarına göre dağılımı gösterilmektedir. Bu tabloya göre tüketici kredileri içinde en yüksek payı 1989 ve 1990 yılında % 33 ve % 24 ile memurlar almaktadır. İkinci sırayı 1989 yılında işçiler alırken 1990 yılında serbest meslek sahipleri almaktadır. Oysa üçüncü sırayı 1989 da % 13 ile serbest meslek sahipleri alırken 1990 da % 14 ile işçiler almıştır.

Tüketici kredilerinin meslek gruplarına göre dağılımında en düşük pay her iki yıl içinde tarım sektörü çalışanlarına aittir. Bunu emekliler, işyeri sahipleri ve tüzel kişiler takip etmektedir.

TABLO 9 : TÜKETİCİ KREDİLERİNİN MESLEK GRUPLARINA GÖRE DAĞILIMI

	TÜKETİCİ KREDİSİ MİKTARI	%	TOPLAM KİŞİ	%	TÜKETİCİ KREDİSİ MİKTARI	%	TOPLAM KİŞİ
	(MİLYON TL)		SAYISI		(MİLYON TL)		SAYISI
	1989		1989		1990		1990
İŞÇİ	59.959	30	20.819	15	472.032	14	235.626
MEMUR	65.907	33	81.217	59	813.938	24	378.596
AKADEMİK PERSONEL	22.894	12	11.168	8	250.694	7	77.546
S.MESLEK SAHİPLERİ	25.325	13	8.432	6	642.670	19	123.740
YÖNETİCİLER	9.804	5	4.533	3	150.758	4	49.706
TARIMDA ÇALIŞANLAR	1.648	1	1.192	1	32.387	1	7.644
EMEKLİLER	6.260	3	5.747	4	72.611	2	47.392
DİĞER	5.214	3	4.363	3	295.227	9	72.834
EV HANIMI	0	0	0	0	16.525	5	5403
ÖĞRENCİ	0	0	0	0	4.030	—	188
İŞYERİ SAHİBİ	0	0	0	0	73.047	2	2.749
TÜZEL KİŞİ	0	0	0	0	68.804	2	814
BELİRLENEMEYEN	0	0	0	0	21.102	1	1.807
SINIFLANDIRMA YAPMA- YAN BANKALAR TOPLAM	—	0	—	0	471.744	14	14.239
T O P L A M	197.011		137.471		3.385.569		1.013.284

D- Tüketici Kredilerinin Eğitim Düzeyine Göre Dağılımı ve Ekonomik Etkileri

Tablo 10'da tüketici kredilerinin eğitim düzeylerine göre dağılımı gösterilmiştir. Buna göre 1989 yılında toplam tüketici kredilerinin % 41 i fakülte ve yüksekokul mezunu, % 37 si lise, % 22 si ilkokul ve ortaokul mezununca kullanılmıştır. 1990 yılında ise tüketici kredilerinin % 29 u ilkokul ve ortaokul mezunu kişilerce, % 28 i fakülte ve yüksekokul mezununca ve % 7 si lise mezununca kullanılmıştır.

Bu şekilde sınıflandırma yapmayan bankalar toplamı 1990 yılında % 26 dır. Eğer bankalar kullanılan tüketici kredisi miktarını bu şekilde sınıflandırmış olsalardı 1990 yılında eğitim düzeylerine göre tüketici kredilerinin dağılımındaki oranlar değişebilirdi

TABLO 10 :
TÜKETİCİ KREDİLERİNİN EĞİTİM DÜZEYİNE GÖRE DAĞILIMI

	TÜKETİCİ KREDİSİ MİKTARI		TOPLAM KİŞİ		TÜKETİCİ KREDİSİ MİKTARI		TOPLAM KİŞİ	
	(MİLYON TL)	%	SAYISI	%	(MİLYON TL)	%	SAYISI	%
	1989		1989		1990		1990	
İLKOKUL-ORTAOKUL	26.772	22	21.996	25	951.606	29	343.322	34
LİSE	44.022	37	33.948	39	536.935	17	197.376	20
FAKÜLTE YÜKSEKOKUL	49.299	41	31.626	36	926.840	28	264.229	26
DİĞER VE BİLİNMEYEN	-	0	-	0	-	0	0	0
SINIFLANDIRMA YAPMA- YAN BANKALAR TOPLAMI	-	0	-	0	831.886	26	201.372	20
T O P L A M	120.093	-	87.570	-	3.247.267	-	1.006.299	-

Kaynak: Türkiye Bankalar Birliği

E-Tüketici Kredilerinin Yaş Gruplarına Göre Dağılımı ve Ekonomik Etkileri

Tablo 11'de tüketici kredilerinin yaş gruplarına göre dağılımı gösterilmiştir. Bu tabloya göre 1989 ve 1990 yıllarında tüketici kredilerinin yaş gruplarına göre dağılımındaki sıralama aynıdır. Her iki yılda da ilk sırayı 36-45 yaş grubu, ikinci sırayı 26-35 yaş grubu ve üçüncü sırayı 46-55 yaş grubu almaktadır.

TABLO 11:
TÜKETİCİ KREDİLERİNİN YAŞ GRUPLARINA GÖRE DAĞILIMI

	TÜKETİCİ KREDİSİ		TOPLAM KİŞİ		TÜKETİCİ KREDİSİ		TOPLAM KİŞİ	
	MİKTARI (MİLYON TL)	%	SAYISI	%	MİLYON (MİLYON TL)	%	SAYISI	%
	1989		1989		1990		1990	
18-25	4.419	4	3.364	4	177.611	4	66.096	7
26-35	42.094	35	31.812	36	844.123	25	301.803	30
36-45	52.209	44	37.349	43	882.590	27	299.380	30
46-55	14.822	12	10.774	12	379.358	11	105.806	11
56-65	5.157	4	3.527	4	120.787	4	26.664	3
66-	891	-	617	-	31.170	-	9.344	-
TÜZEL KİŞİ / BELİRLENEMEYEN			0	0	69.388	2	817	-
SINIFLANDIRMA YAPMA-								
YAN BANKALAR TOPLAMI	0		-	0	821.406	25	196.309	20
T O P L A M	119.592	-	87.443	-	3.326.433	-	1.006.219	-

Kaynak: Türkiye Bankalar Birliği

2- KREDİ KARTLARININ TÜRKİYE UYGULAMASI VE EKONOMİK ETKİLERİ

Türkiye'de kredi kartı uygulaması 1968 yılında Diners kart ile başlamıştır. Yalnızca yurtiçinde kullanılabilen bu kart, çok sınırlı bir kitleye yönelik olarak verilmiştir. Diners kart ile sadece alışveriş yapılabilen ve kısa bir süre sonra borcun tümünü ödemek gerekmektedir. 1975 yılında ise Anadolu Kredi Kartları A.Ş. kurulmuş ve Mastercard/Eurocard'ı Türkiye'ye tanıtmıştır. 1980'li yıllarda dünya üzerinde daha az kullanımı olan ancak yüksek gelir grubuna hitap eden American Express Card piyasaya çıkarılmıştır.

Türkiye'de gerçek anlamda kredi kartı uygulaması 1980'li yıllarda başlamakla birlikte, sistemin gelişimi ve aktivite kazanması 1983 yılının sonlarında başlamıştır. Daha önce birkaç az şubeli banka sınırlı sayıda kart vermiş, fakat kredi kartı konusuna bankalar daha çok döviz girdisinin cazibesi ile Türkiye'de kullanılan yabancı kartların iş yerlerine ödemelerini yapıp, karşılığında döviz girdisi elde etmek açısından bakmışlardır. Ancak çok şubeli bankalar, vadesiz mevduatı arttırma ve plasmanların bir bölümünü bireylere yayma konusunda kredi kartlarını uygun bir unsur olarak görmüşlerdir.

Son yıllarda izlenen liberal ekonomi politikaları bankacılık sistemini kabuk değiştirmeye zorlamış ve bu değişim çerçevesinde özellikle de yabancı turistlerin ülkemizdeki harcamalarını kredi kartıyla yapmak şeklindeki yoğun baskıların artması bankaları kredi kartı uygulama fikrine yöneltmiştir.

Türkiye'de kredi kartı uygulamasının yaygınlaşması toplumumuzun sosyo-kültürel ve ekonomik yapıları ile yakından ilgilidir. Avrupa ve Amerika'da kredi kartı uygulama riski %5 iken bu oran ülkemizde % 85 civarındadır. Türkiye'de kredi kartına sahip kişiler kartlarını bir krediye sahip oldukları için değil kullanım rahatlığı olduğu için kullanmaktadırlar. Bu nedenle de kredi kartı uygulamasından yeteri kadar randıman alamamaktadır⁽⁷⁶⁾.

Türkiye'de her bankanın hitap ettiği müşteri kitlesi farklıdır ve her bankanın kendine has portföyü vardır. Bu nedenle çok sayıda bankanın bu uygulamayı başlatması, kredi kartı olayının toplumun tüm kesimine yayılıp kabul görmesini sağlayacak önemli ve olumlu bir etkidir.

(76) "Kredi Kartı Uygulamasına Giren Bankalar Arasında Centilmenlik Anlaşması Yapılmalı", DÜNYA GAZETESİ, (29 Ocak 1990), s.6.

TABLO: 12 BANKALARIN KREDİ KARTLARI KONUSUNDA VERDİKLERİ HİZMETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

<u>BANKALAR</u>	<u>KREDİ KARTI</u>	<u>LİMİT</u>	<u>VADE</u>	<u>FAİZ-KOMİSYON</u>	<u>BANKA HESABININ OLMASI GEREKİP GEREKMEDİĞİ</u>
İMAR BANKASI	VİSA	500.000-2 Milyon	1-1,5 Ay	Normal kredi faizi komisyon değişiyor	EVET
TÖBANK	VİSA	1 Milyon-5 Milyon	1 Ay	%105 Faiz, %2 Kom.	EVET
VAKIFLAR BANKASI	VİSA, MASTER/EUROCARD	0-10 Milyon(yurtiçi) 0-15 Milyon(yurtdışı)	1 Ay	%5-8 Komisyon	EVET
OSMANLI BANKASI	VİSA	Belli bir limit yok	1 Ay	%7 Komisyon	EVET
PAMUKBANK	PRESTİGE CARD MASTER/EUROCARD SHELL CARD	Belli bir limit yok	1-1,5 Ay	%108 Faiz %5-7 Komisyon	EVET
İŞ BANKASI	VİSA	Gen. Müd.ce belirleniyor	1 Ay	%8 Faiz	EVET
YAPI KREDİ BANKASI	VİSA(Premier, Clasic, Yurtiçi) Master/Eurocard(Gold, Yurtdışı) ACCESS(Gold, Yurtdışı)	Belli bir limit yok	1 Ay	%6,25 Faiz %6-8 Komisyon	HAYIR
DIŞBANK	VİSA(Yurtiçi) Master/Eurocard(Gold, Yurtdışı)	Belli bir limit yok	3 Ay	%85 Faiz Komisyon değişiyor	EVET
EMLAK BANKASI	VİSA	Belli bir limit yok	Borç anında kapatılmak zorunda	Yasal faizin %50 fazlası %6-7 Komisyon	EVET

<u>BANKALAR</u>	<u>KREDİ KARTI</u>	<u>LİMİT</u>	<u>VADE</u>	<u>FAİZ-KOMİSYON</u>	<u>BANKA HESABININ OLMASI GEREKİP GEREKMEDİĞİ</u>
İKTİSAT BANKASI	VİSA, MASTERCARD Bu cardlar hem yurtiçi hem de yurtdışında geçerli.	3 Milyon-30 Milyon	15 Gün	Normal kredi faizi + 25 %7,5 Komisyon	EVET
ZİRAAT BANKASI	VİSA, MASTERCARD	Belli bir limit yok 500.000 TL'nın üzerin- dekiler provizyona tabi	1 Ay	%7 Faiz %6 Komisyon	EVET
GARANTİ BANKASI	VİSA, MASTERCARD	Belli bir limit yok	20-25 Gün	Cezai Faiz %8 Komisyon	EVET

A- Türkiye'deki Bankaların Verdikleri Kredi Kartları

a-Visa

Visa kredi kartı, merkezi Londra'da bulunan Visa International Service Association Kuruluşunun üyesi olmaya hak kazanmış tüm banka ve mali kuruluşların çıkardığı kredi kartlarına verilen addır. Visa kredi kartı dünyada en yaygın kredi kartı olup 163 ülkede 170 milyon kişi tarafından, 6 milyon işyerinde kabul görmektedir⁽⁷⁷⁾.

Visa ilk olarak 1950 yıllarının sonlarında Bank of America'nın bünyesinde geliştirmiş olduğu **Banka Kartı** programı ile başlamıştır. 1977 yılında ise Visa ismini almıştır. Visa kredi kartının ülkemizde 3 çeşidi vardır⁽⁷⁸⁾.

Visa Classic Domestic

Sadece yurtiçinde geçerlidir*. Visa kredi kartının diğer çeşitlerine göre limiti daha düşüktür. 1-5 milyon arasında limit tanınmaktadır.

Visa Classic International

Bütün ülkelerde geçerlidir. Özel kişiler adına alınabildiği gibi tüzel kişiler adına da alınabilir.

Visa Premier (Altın Kart)

Dünyanın her yerinde sınırsız harcama yetkisi veren seçkin bir karttır. Bu kartın provizyonsuz 5 000\$ harcama limiti vardır. Ayrıca 50000\$ seyahat sigortası imkanını kart hamiline vermektedir.

b-Mastercard/ Eurocard

Mastercard'da Visa gibi bir banka kartıdır. Bugün 170 ülkede 150 milyon kişinin kullandığı ve 5 milyon işyerinde geçerli olan bu kart dünyada Visa'dan sonra ikinci büyük karttır. Dört çeşidi ülkemizde kullanılmaktadır. Visa ile kıyaslandığında en belirgin farkı, üye işyerindeki harcama limitlerinin daha yüksek olmasıdır.

(77) __, Kredi Kartları Uygulama Esasları, Vakıfbank Kredi Kartları Koordinatörlüğü, 1988, İstanbul, s.2.

(78) "Türkiye'deki Kredi Kartları", HÜRRİYET GAZETESİ, (13 Şubat 1991), s.5.

* Visa Classic Kredi Kartının bir örneği Ek 7 ve Ek 8 de gösterilmiştir.

Mastercard/Eurocard Domestic

Sadece Türkiye'de geçerli olan bu kart kredi kartlarının diğer bütün avantajlarına sahiptir.

Mastercard/Eurocard International

Dünyanın her yerinde geçerli bir kredi kartıdır.

Mastercard/Eurocard Gold

Bütün ülkelerde en lüks ortamlarda kart hamiline sınırsız satın alma olanağı verir.

Mastercard/Eurocard Şirket Kartı

Şirketler adına alınan, kart hamilinin her türlü harcamalarını fatura ile belgeleyen özel bir karttır. Sadece yurtiçinde kullanılır.

c-American Express

American Express'in en önemli özelliği harcama sınırının olmamasıdır. Dünya çapında 30 milyon kart üyesi bulunan American Express firması ayrıca kapsamlı seyahat ve turizm hizmetleri sağlayan bir kuruluştur. Genelde üst gelir grubuna hitap eden bir karttır. 180 ülkede 2,5 milyondan fazla işyerinde geçerlidir. Bu kartlar bankalardan alınamaz özel temsilcilikleri vardır. American Express Gold karta sahip bir kişinin yıllık gelirinin 50000\$ dan az olmaması gerekir.

d-Diners Club

Koç Holding'e bağlı Setur tarafından çıkarılmaktadır. Bu kart 1968 yılından beri kullanılmaktadır. Diners Club kart hamillerinin önceden tespit edilmiş herhangi bir harcama limiti yoktur.

e-Prestige Card

Pamukbank tarafından piyasaya sürülmüştür. Organizasyonun tümü Pamukbank tarafından yapılmaktadır.

Türkiye'de kredi kartı veren 13 banka vardır. Aşağıda Türkiye'de hangi bankaların hangi kredi kartlarını verdikleri gösterilmektedir.

B-Türkiye'de Kredi Kartı Sayıları İle İlgili Bilgiler

T. Bankalar Birliğinden 30 Eylül 1990 tarihi itibariyle kredi kartları konusunda elde edilen sayısal veriler aşağıda gösterilmektedir.

TABLO 13:

30 Eylül 1990 İTİBARIYLA KREDİ KARTLARININ SAYISAL OLARAK TÜRLERİNE GÖRE DAĞILIMI

<u>KART TİPİ</u>	<u>DOMESTİC</u>			<u>INTERNATIONAL</u>			<u>TOPLAM</u>
	<u>STANDART</u>	<u>GOLD/PRM</u>	<u>BUSINESS</u>	<u>STANDART</u>	<u>GOLD/PRM</u>	<u>BUSINESS</u>	
VISA	299888	8483	0	33057	17742	0	359170
EUROC./MASTERC	76116	3561	619	7677	12569	896	101438
AMEX	0	0	0	4732	88	0	4820
DINERS	38220	0	0	0	0	0	38220
DIĞER	43254	0	0	0	0	0	43254
T O P L A M	457478	12044	619	45466	30399	896	546902

Kaynak: Türkiye Bankalar Birliği

Yukarıdaki verilere göre ülkemizde en yaygın kullanımı olan kredi kartı gerek yurtiçinde ve gerekse yurtdışında Visa'dır. Rakamlara göre ikinci sırada Mastercard/Eurocard yer alırken üçüncü pay American Express Card'a aittir. Bunu Diners Card takip etmektedir.

Ancak rakamlara bakıldığında bütün kredi kartlarının standart tipleri diğer tipdeki kartlara nazaran kullanım olarak daha yaygındır. Bunu Gold/Premier Card'lar takip etmektedir. En az pazar payına sahip kart tipi Business Card'lardır. Bunun sebebi de Business kartların, şirketler tarafından yüksek düzeydeki çalışanlarına şirket adına harcama yapabilmelerine yönelik verilmesidir. Böyle bir kartın çok sınırlı sayıda kişiye verilebileceği aşikardır.

Aşağıdaki Tabloda Türkiye'de kullanılan bu kartların bankalara göre (adet) olarak dağılımı gösterilmektedir. Bu tabloya göre en büyük pazar payını Yapı Kredi Bankası yaklaşık 125 000 adet kredi kartı ile almaktadır. Bunu Garanti Bankası ve Akbank 60 000 adet kart ile takip etmektedir.

TABLO 14:

TÜRKİYE'DE BANKALARIN ÇIKARDIĞI KART TÜRLERİ VE ADETİ

<u>BANKALAR</u>	<u>KARTIN TÜRÜ</u>	<u>KREDİ KARTI ADEDİ</u>
Yapı Kredi Bankası	Visa, Eurocard/Mastercard	125.000
Garanti Bankası	Visa, Eurocard/Mastercard	60.000
Vakıfbank	Visa, Eurocard/Mastercard	48.000
Akbank	Visa, Eurocard/Mastercard	
	American Express	60.000
Pamukbank	Prestige Card	30.00
İktisat Bankası	Visa, Eurocard/Mastercard	20.000
Uluslararası Bankası	Eurocard/Mastercard	5.000
Diğer Bankalar(Emlak, Esbank, Dışbank Tütünbank, İş Bankası)	_____	20.000
T O P L A M		408.000

Kaynak : Ekonomik Bülten, Nisan 1990, s.193.

C- Kredi Kartı Kabul Eden Üye İşyeri İle İlgili Bilgiler

Türkiye'de 1990 yılı itibariyle yaklaşık yarım milyon kredi kartı ve yaklaşık 600 milyarlık bir iş hacmi yaratılmıştır. Kredi kartlarının kullanım yerleri açısından dağılımına bakıldığında, kredi kartı kabul eden üye işyeri sayıları ve bunların ciroları şöyledir.

TABLO 15:

KREDİ KARTI KABUL EDEN ÜYE İŞYERLERİ İLE İLGİLİ SAYISAL BİLGİLER

	Kart Kabul Eden İşyeri Sayısı	Satış Belgesi	Ciro (Milyon TL)
ARABA KİRALAMA	324	62490	16491
OTEL	2544	242595	70464
RESTAURANT	2958	269476	47143
SEYAHAT ACENTALARI	656	126343	33509
KUYUMCU	2504	157106	59516
MAĞAZA	16331	1328613	176727
GECE KLUBÜ	284	12299	2999
HAVAYOLU	139	13191	4759
KUMARHANE	6	1343	1637
DİĞER	13794	629840	203779
T O P L A M	39540	2959747	661730

Kaynak: Türkiye Bankalar Birliği

Tablodaki rakamlardan görüldüğü gibi mağazalar 16 331 adet kredi kartı kabul ederek işyerleri arasında ilk sırayı almaktadır. Kredi kartlarının kullanım yerleri açısından dağılımında ikinci sırayı 2958 adet kart kabul ederek restaurantlar, üçüncü sırayı ise 2544 adet kredi kartı ile oteller almaktadır. Bunu kuyumcular ve araba kiralama takip etmektedir. Satış belgesi sakımından da durum aynıdır.

3.EFT SİSTEMLERİNİN TÜRKİYE UYGULAMASI VE EKONOMİK ETKİLERİ

Günümüzde müşterilere daha iyi ve teknolojik yenilikleri içerecek şekilde hizmet sunma konusunda bankalar arasında yoğun bir rekabet ortamı görülmektedir. Bu çerçevede bankaların hizmet verme yöntemlerinin büyük ölçüde değiştiği, yeni ürünlerin pazarlandığı, ürün çeşidinin arttığı, bir çok ürünün bir arada sunulduğu, kişilere seçme olanaklarının tanındığı ve aktif bir pazarlama faaliyetinin daha fazla önem arz ettiği bir dönem yaşanmaktadır⁽⁷⁹⁾.

Merkez Bankası EFT sistemlerinin Türkiye'de gerçekleştirilmesi projesini üstlenerek bir japon şirketi ile bu konuda anlaşma yapmıştır. Bu proje TIC (Turkish Interbank Clearing) sistemi olarak adlandırılmıştır. 1989 Ekim ayında başlayan projenin 1992 yılının Mart ayında bitmesi planlanmaktadır.

TIC sistemi aşağıdaki bankalararası değişim işlemlerini destekleyecektir⁽⁸⁰⁾.

- Havale işlemleri
- Senet ödeme işlemleri
- Maaş ödemelerine ilişkin hizmetler
- Kamu hizmetleri ödeme işlemleri
- İstatistiksel veri iletişimi
- Merkez Bankası ile bankalar arasındaki işlemler
- Normal haberleşme işlemleri

EFT konusunda bu çalışmalar çerçevesinde ülkemizde bankalar ATM'ler kanalıyla dünyada uygulanan standartta hizmet sunmaktadır. Ancak ülkemizde EFT-POS konusu üzerinde çalışmalar devam etmekte ve deneme niteliğinde uygulamalar yapılmaktadır.

Türkiye'de ev ve ofis bankacılığı konusunda tam anlamıyla hizmet sunumuna başlanamamıştır. Son zamanlarda birkaç bankanın telefon bankacılığı uygulamasına geçmiş olmasına rağmen bunun ev ve ofis bankacılığı uygulamasından çok uzak olduğu açıktır. Fakat bir kaç banka Ankara, İstanbul ve İzmir başta olmak üzere önümüzdeki yıllarda deneme uygulamasına başlayacağını belirtmektedir. Bu aşamada ülkemizde EFT sistemlerinden yalnızca ATM'lerin tam anlamıyla uygulanmakta olduğunu söyleyebiliriz. Diğer hizmet türleri deneme aşamasındadır.

(79) T.C.Ziraat Bankası Genelgesi, "Self Servis Bankacılık ve ATM İşlemleri", No. 5713 ,(Aralık.1990), Ankara, s.1.

(80) T.C.Merkez Bankası, Yıllık Rapor, 1989, s.52.

A- ATM'lerin Türkiye Uygulaması

Türkiye'de otomatik vezne uygulaması 1987 yılının Aralık ayında ilk kez İş Bankası tarafından başlatılmıştır. İlk zamanlar uygulamada ATM'lerin arıza yapması ve para mevcutlarının yetersiz kalması gibi sorunlarla karşılaşmıştır. Daha sonraları bütün bankalar kapasite arttırımına gitmişlerdir. Bugün Türkiye'de 11 banka tarafından bu hizmet verilmektedir.

Kesin olmayan rakamlara göre 1989 sonunda 400 olan otomatik vezne makinaları 1990 sonunda 800'e yükselmiştir⁽⁸¹⁾. 1991 sonunda bu sayının 2500'lere ulaşacağı beklenmektedir.

TABLO 16:

OTOMATİK VEZNE MAKİNALARI SAYILARININ BANKALARA GÖRE DAĞILIMI

<u>BANKA</u>	<u>1990 Vezne Sayısı</u>	<u>1991 Sonu Hedefi</u>
Yapı Kredi	305	450
Dışbank	18	-
Egebank	14	15
Ziraat Ban.	85	500
Emlak Ban.	21	103
Esbank	10	50
Pamukbank	131	300
Akbank	100	300
İş Bankası	380	500
Vakıfbank	75	200
Garanti Ban.	57	160

Kaynak: Rauf Baysal, "Otomatik Vezneler Eli Sıkı Çıktı", EKONOMİST DERGİSİ, S. 21 (Mayıs 1991), s. 49.

Türkiye'de genel olarak ATM'lerin sundukları hizmetler şunlardır:

(81) Üstün SANVER, Uluslararası Piyasalar, Körfez Krezi ve Türkiye Ekonomisindeki Gelişmelerin Işığında Türk Malı Piyasaları ve Bankacılık Sektöründe Beklentiler, T.B.B. Ya., No. 169, Konferanslar Serisi No. 49, Ankara, 1991, s. 37.

- Para çekme/yatırma çeklerin tahsil edilerek karşılığının istenilen hesaba yatırılması
- Havale gönderilmesi (Virma yapılması)
- Hesap bakiyesi görme
- Günlük döviz kurlarını öğrenme
- Borsada işlem gören menkul kıymetlerin fiyatlarını öğrenme
- Bankanın mevduat faiz oranlarını öğrenme
- Kredi kartının limitini ve ekte ödeme tarihini öğrenme
- Kredi kartı ödemelerini yapma
- Kredi kartı ile nakit avans almak
- Şifre değiştirme

Ülkemizde genellikle ATM kartı şu şartlara haiz kişilere verilmektedir:

- a) Bankada vadesiz tasarruf mevduatı veya vadesiz ticari mevduat hesabı olan gerçek kişilere
- b) 14 yaşını doldurmuş, ancak 18 yaşından gün almamış kişilere veli veya vasilerinin izniyle verilmektedir.

TABLO 17:

**BANKALARIN ATM'LER KONUSUNDA VERDİKLERİ HİZMETLERİN
DEĞERLENDİRİLMESİ**

<u>Bankalar</u>	<u>ATM Hizmet İsmi</u>	<u>Günlük Para Çekme Limiti (TL)</u>	<u>Mevduat Hesabı- Kredi Kartı nın Olması Gerekir mi?</u>	<u>ATM'lerde Kullanılabilir mi</u>
Dışbank	Dışbank ATM	2.000.000	Evet	Evet
Egebank	Self service	1.200.000	X	X
Ziraat Ban.	Bankkart	1.000.000	Evet	Hayır
Emlak Bank	7/24	2.000.000	Evet	Hayır
Esbank	Express 24	2.500.000	Evet	Hayır
Pamukbank	Bank 24	2.000.000	Hayır	Hayır
Akbank	Akmatik	1.500.000	Evet	Hayır
İş Bankası	Bankamatik	1.500.000	Evet	Evet
Vakıfbank	Banomat 724	2.500.000	Evet	Hayır
Garanti Ban.	Garanti 24	1.000.000	Evet	Hayır
Yapı Kredi B.	Tele 24	1.500.000	İki türlü	Evet

X Egebank'dan bu konuda bilgi alınamadı.

Ülkemizde otomatik vezne makinaları ile başlayan uygulama, gittikçe bankacılık hizmetlerinin çoğunun aynı yerde ve aynı zamanda yapılabileceği merkezler haline dönüşmektedir. Bu konuda ilk uygulamayı başlatan Vakıflar Bankasıdır. Vakıfbank elektronik insansız bankacılık merkezinde şu hizmetler sunulmaktadır.

Cambiomat 724: Türk parasının konvertibilitesini tanıyan yabancı para alış ve satış makinasıdır. Türk parasını beş ayrı cins yabancı paraya (Dolar, Mark, Sterlin, Hollanda Florini, Fransız Frangı) çevirebilmektedir. Ayrıca bu makina on lisan bilmekte ve madeni para verebilmektedir.

Chanceomat 724: Piyango bileti satan bir ATM'dir. Bu makina ile bakiye sorulabilmekte, hesap ekstresi alınabilmekte ve para yatırılabilir.

Borsa/Vİzyomat 724: Türkiye ve Dünya'daki borsalara on-line bağlantı ile ulaşılmaktadır. Türkiye ve Dünya piyasaları, altın piyasası, döviz piyasası, Türkiye'deki ve Dünya'daki flaş haberler, ekonomik istatistikler ve Vakıfbank Menkul Kıymetler Merkezi fiyatlarını verir.

Bankomat /24 (ATM): Normal ATM hizmetlerini verir.

Infomat 724: Döviz kurları, altın fiyatlarını, vakıffon pay değerlerini görüntüler. Döviz, TL Vadeli/Vadesiz bankomat 724 hesapları açılır. Çek değerleri alınır. Vakıfbank'ın bilançosunu gösterir.

Goldomat 724: Vakıfaltın, altın satan otomatik vezne makinasıdır.

IV- BİREYSEL BANKACILIK HİZMETLERİ KONUSUNDA KARŞILAŞILAN SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

1- Tüketici Kredileri Konusunda Karşılaşılan Sorunlar Ve Çözüm Önerileri

Son yıllarda tüketici kredilerinin yeni uygulamanın bir sistem olması nedeniyle birtakım sorunlarla karşılaşılmaktadır. Türkiye'de bu konuda karşılaşılan en önemli sorun talep sahiplerinin kredi değerliliğini saptamada kullanılacak bir bilgi bankasının henüz mevcut olmamasıdır.

müşterilerin risk durumlarını yakından izlemeleri gereklidir. Bu amaçla kişilerin mali durumu hakkında bilgi toplayacak kurumların kurulması düşünülebilir. Bu kurumlar kişilerin mali durumlarına ilişkin pozitif veya negatif kayıtlar tutarak bankalara bildirecektir. Böylece bankalar tüketici kredisi için başvuran kişilerin mali durumunu yakından izleyerek tüketici kredilerinin riskliliğini azaltmış olacaklardır. Aynı zamanda bürokratik işlemler de en aza inecektir. Bu konuda ki alt yapı eksikliğine getirilebilecek diğer bir çözüm de tüketici kredileri konusunda çıkan anlaşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla yeni yasal hükümlerin konulmasıdır. Ülkemizde bu konuda hiç bir yasal düzenleme mevcut değildir. Bu nedenle bankalar kendi iç düzenlemelerine göre konuya çözüm aramaktadır.

Tüketici kredileri konusunda karşılaşılan diğer bir sorun ise bankaların bu konudaki uygulamalarındaki farklılıklardır. Örneğin bankaların kredi talep eden kişiler için aradıkları şartlarda değişik uygulamalar söz konusudur. Bankaların bu konudaki farklı uygulamalarını en aza indirmek amacıyla belli bir standardın oluşturulması gerekir.

Tüketici kredilerinde faiz oranları kredi miktarına, kredi vadesine, kredi kullanacakların ödeme gücüne bağlı olmaksızın değişmeyen bir oranla uygulanmaktadır⁽⁸²⁾. Ayrıca kredinin vadesinden önce ödenmesi durumunda diğer aylar içinde faiz uygulanmaktadır. Bu soruna çözüm getirmek amacıyla tüketici kredisi sözleşmesine bu konu ile ilgili yeni hükümlerin konulması gerekir.

Tüketici kredileri konusunda karşılaşılan önemli bir sorunda verilen kredinin geri dönmemesidir. Bu konuda bankalar gittikçe daha seçici davranmaktadır. 1990 sonu itibariyle kanuni takibe uğramış toplam tüketici kredisi miktarı 948 milyon TL. dolayındadır. 1991 yılında bu rakamın daha azaldığı Bankalar Birliğince ifade edilmektedir.

2- KREDİ KARTLARI KONUSUNDA KARŞILAŞILAN SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

Tüm dünyada çağdaş bir ödeme aracı olarak kabul edilen kredi kartı uygulamasında karşılaşılan en önemli sorun yasal düzenlemelerin eksikliğinden kaynaklanmaktadır. Genel olarak kredi kartlarının çeşitleri ve kullanımı ile ilgili Türk Ticaret Kanunu'nda özel hükümler yoktur.

(82) AYDIN, s.127.

Kredi kartlarında karşılaşılan diğer bir sorun ise kredi kartı limitinin aşılması ve provizyon almada güçlük çekilmesidir.

Kredi kartı sözleşmelerinde kart sahibinin gelir düzeyi ve ödeme gücüne göre bankaca bir harcama limiti belirlenmekte yada belirli malların alımında bir defada yapılması gereken harcama limiti saptanmaktadır. Bankalar Kanunu'nun 46/2 nci maddesi gereğince bankalar açacakları krediler için müşterilerinden en son hesap durumunu almak zorundadırlar. hesap durumu aranmayacak kredi işlemlerinin tesbiti H.D.T.M.'nin yetkisinde olup 31.12.1986 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan 3 sıra Nolu tebliğ ile bu limit 5 milyon TL. olarak belirlenmiştir. Bu limitin o tarihten beri ülkemizdeki enflasyonun dikkate alınarak 12 milyon TL. ya çıkartılması hususu H.D.T.M.'na bildirilmiştir. Kredi kartları dahil tüm tüketici kredilerinin Bankalar Kanunu'nun 46/2 nci maddesine göre belirlenen bu limitlere tabi tutulması gerekir⁽⁸³⁾.

Diğer bir sorun ise kart sahiplerinin borcunu elinde olmayan nedenlerle ödeyemez duruma düşmesidir.(İflas, işsiz kalınması, hastalık, ölüm vbg.) Kart sahiplerinin hastalık, ölüm, işsizlik vbg. nedenlerle borcunu ödeyemez duruma düşmesi halinde çözüm olarak kart sahibinin bu durumlara karşı sigorta ettirilmesi ve kart verilirken bu sigortanın istenmesi şartı getirilebilir.

Kredi kartlarının amaç dışında kullanılmasına neden olan sorunlardan biride kartın kaybedilmesi, çalınması veya dolandırıcılık sonucu bir başkası tarafından kullanılması gelmektedir. Kredi kartını kaybeden veya çaldıran kart sahiplerinin durumu derhal kartı veren bankaya bildirmeleri halinde banka bu kartı iptal ettiğini üye işyerine gönderdiği bir İptal Listesi ile duyurmaktadır. Ancak bu işlem belli bir zaman aldığından kartı eline geçiren kişi harcama yapacak zamana sahiptir. Kartın arkasındaki örnek imza şeridi ise kolayca değiştirilebilmektedir. Bunun için kredi kartları üzerinde kart sahibinin fotoğrafının bulunması ve üye işyerinin kredi kartı ile birlikte hüviyet istemeye mecbur tutulması gerekir.

Borçların geri ödenmemesi riskine karşılık kredi kartı veren tüm banka ve kuruluşların katılımıyla kredi kartı verilen herkesin mali durumları hakkındaki bilgilerin toplandığı bir bilgi bankasının kurulması gerekir. Bu amaçla ülkemizde Bankalararası Kart Merkezi hizmete geçmiştir. Bu merkezin işlevlerinin artırılması gerekir. Ayrıca bankaların karşılaştıkları provizyon sorma, takas yapma ve bilgi alma gibi çok yönlü işlemlerin daha

(83) ÇELİK, s.6.

çabuk ve etkin bir şekilde yapılmasını sağlamak amacıyla kredi kartı veren tüm bankaların bir araya gelerek ortak bir provizyon merkezi oluşturmaları gerekir.

Yurtdışında döviz üzerinden harcama yapma olanağını veren uluslararası kredi kartlarında, bu kart sahiplerinin genellikle bankalarda döviz tevdiat hesapları bulunmamakta ve geri ödemeler döviz olarak yapılmamaktadır. Uluslararası kredi kartlarında kart hamilinin bankada döviz tevdiat hesaplarının bulunması ve geri ödemelerin döviz olarak yapılması sağlanmalıdır.

3- EFT KONUSUNDA KARŞILAŞILAN SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

Türk bankacılığının EFT uygulamasına başlaması son iki yıl içinde olmuştur. Her banka bu yeni uygulamaları geliştirip rekabette avantaj sağlamayı amaçlamaktadır. Ancak ortak standartların belirlenmemesi sebebiyle bu çalışmalara ülke ekonomisi açısından bakıldığında zaman ve emek kaybına neden olabilmektedir. EFT konusunda bankaların ortak bir standart oluşturmaları amacıyla DPT, Merkez Bankası ve T.B.B. aracılığı ile ortak standartlar saptanabilir.

EFT konusunda karşılaşılan diğer bir sorun ise müşteri alışkanlıklarından kaynaklanmaktadır. Senelerdir müşteriler banka personeli ile yüzyüze işlem yapmaya alıştığından bu sisteme tepkisi büyük olmaktadır. EFT sistemlerinin yaygınlaşması açısından müşterinin eğitimi, hizmetin tanıtımı ve sunulan avantajların açık bir şekilde anlatılması hizmetlerin yaygınlaşmasında etkili olacaktır.

ATM kartlarının çalınması sorununa karşılık olarak da müşterinin kartın çalınmış olduğunu bankaya ihbar etmesinden sonra derhal bu kartın ATM'lerde kullanılmasını engelleyici önlemler alınması gerekir. Kartı ele geçiren ancak şifreyi bilmeyen kişilerin ATM ve EFT-POS' lar ile işlem yapmalarını önlemek üzere makineler, şifre numaralarının üstüste üç kez yanlış verilmesi halinde kartı geri vermeyecek şekilde programlanmalıdır.

Karşılaşılan diğer bir sorun ATM'lerde talebi karşılamaya yetecek kadar para bulunmamasıdır. ATM'ler yedi gün yirmidört saat hizmet verdiklerinden dolayı bankalar makine içinde günlük olarak talebi karşılamaya yetecek miktarda para bulundurmamak ve bunu devamlı kontrol etmek zorundadır.

İmzalı bir belgeyle başlatılan ödeme işlemlerinde bankalar, herşeyden önce belgede yer alan imzanın hesap üzerinde tasarrufa yetkili kişiye ait olup olmadığını araştırmakla yükümlüdür. Elektronik sistemlerde yapılan ödeme işlemlerinde imza söz konusu olmadığından bu tür bir denetimin yapılmasına da olanak yoktur⁽⁸⁴⁾.

Karşılaşılan sorunlardan biri de ATM'lerin müşteriler tarafından yanlış kullanılması sonucu makina arızalarının çok olmasıdır.

(84) Sabih ARKAN, Bankacılıkta Kullanılan Yeni Elektronik Sistemlerle İlgili Hukuki Sorunlar, Türkiye Bankalar Birliği Ya., No. 166, Ankara, 1991, s.44.

SONUÇ

Günümüzde bankalar, firmalara verilen bankacılık hizmetlerinin yanında bireylere bankacılık hizmetleri adı altında doğrudan doğruya kişilere yönelik bir dizi hizmet sunmak yoluna gitmektedir. Gerek dünyada gerekse ülkemizde kullanımı hızla yaygınlaşan bireysel bankacılık hizmetlerinin müşterilere sağladığı faydalar yadsınmayacak düzeydedir. Bireylere yönelik olarak sunulan bu hizmetlerin çeşidi ve niteliği gün geçtikçe artmaktadır. Bireysel bankacılık hizmet çeşitleri tüketici kredileri, kredi kartları ve elektronik fon transferleri sisteminden oluşmaktadır. Elektronik fon transferi de otomatik vezne makinaları, satış noktasından elektronik fon transferi ve Evlofis bankacılığı sistemlerden oluşan bir bütündür. Ülkemizde bireysel bankacılık hizmetleri uygulamasına son yıllarda ağırlık verilmiş olmasına rağmen halen EFT/POS sistemi ve evlofis bankacılığı gerçek anlamda uygulamaya konulamamıştır.

Bireylere yönelik sunulan hizmet çeşidinin başında tüketici kredileri gelmektedir. Tüketici kredileri orta gelirli tüketicilerin daha çok dayanıklı tüketim mallarına olan ihtiyacını finanse etmek amacıyla kısa ve orta vadeli olarak kullanılmaktadır. İhtiyaçların sonsuzluğu ve yeni ürünlerin piyasaya sunulması kişilerin mal ve hizmetlere olan ihtiyacını artırırken kişilerin kredi talebinde de artışa sebep olur. Ancak günümüzde tüketici kredileri bazı bankalarda, satın alınacak malla ilgili sınırlamalar olmadan, kişinin herhangi bir ihtiyacını karşılamak için doğrudan nakit kredi olarak da verilmektedir. Artık günümüzde tüketici kredileri modern ekonomilerde hem bir satış yöntemi hem de para piyasası aracı olarak düşünülmektedir.

Tüketici kredileri aynı zamanda yığın üretimi teşvik ederek birçok mala geniş bir kitlenin sahip olmasını mümkün kılarak tüketicilerin yaşam standardını yükseltmektedir. Aynı zamanda tüketici kredileri, yatırım hacminin düştüğü dönemlerde üretimi teşvik ederek, yatırımları ve isdihdamı olumlu yönde etkilemektedir. Bu nedenle de tüketici kredileri hükümetler tarafından ekonomik politika aracı olarak görülmektedir.

Ülkemizde tüketici kredilerinde bankaların yöneldiği hedef kitle orta ve üst düzeyde gelir elde eden emekli, işçi, memur ve serbest meslek sahipleridir. Tüketicilerin krediyi en çok kullandıkları mal ve hizmet grubu 1989 yılında otomobil, beyaz ve elektronik eşya olurken 1990 yılında konut sektörüne doğru bir kayma olmuştur. Bunun sebebi ise

bankaların hangi sektörde talep daralması varsa o sektör mallarının kredilendirilmesine öncelik vermeleridir.

Tüketici kredilerinin son yıllardaki gelişimi istihbarat sorununu gündeme getirmiştir. Kredi talebinin değerlendirilmesinde kişilerin kredibilitesi hakkında bilgi sağlanması çok önemlidir. Bu bakımdan ülkemizde bilgi bankasının eksikliği gün geçtikçe daha fazla hissedilmektedir. Tüketici kredileri konusunda ülkemizdeki diğer bir eksiklik ise bu konudaki yasal düzenlemelerin eksikliğinden kaynaklanmaktadır.

Bireylere yönelik olarak sunulan diğer bir ürün de kredi kartlarıdır. Kredi kartları mal sahibine peşin para ödemedi bir malı satın almaya veya bir hizmetten yararlanmayı sağlayan belgedir. Dünya ödemeler sisteminde kredi kartları önemli bir paya sahiptir. Dünya rakamları ile kıyaslandığında ülkemizde kartlı ödemelerin sayısının oldukça az olduğu görülmektedir. Ancak son yıllarda kart sayısında ve kart kabul eden işletme sayısında görülen gelişmeler bu yolda atılan önemli bir adımdır. Kredi kartı kullanımı ile dolaşımdaki kağıt para miktarının azalması ve tasarruf mevduatının artması sağlanmaktadır. Kredi kartı ile yapılan alışveriş sonucu bunlarla yapılan tüm para hareketleri ekonomik sisteme kaydi olarak girer. Paranın günlük alışverişlerde yıpranmasından doğan kayıplardan böylece kurtulunabilir.

Kredi kartlarının önemli gün geçtikçe artmaktadır. Gelecekte kredi kartı ihraç eden kuruluşların bankalardan çok banka dışı finansal kurumlar veya mağazalar olacağı düşünülmektedir. Gelecekte olması muhtemel değişikliklerden bir başkası kredi kartı kabul eden iş alanının çeşitlenmesidir. Önceleri daha çok giyim eşyası ve ayakkabı satan perakendeciler, seyahat ve dinlenme, ev eşyaları ve dayanıklı tüketim malı ve otomobil ticareti yapanlarca alışverişlerde kabul edilen kredi kartları, günümüzde ve gelecekte hizmetler sektörü tarafından da yaygın bir şekilde kabul görecektir (Örneğin Sigorta, elektrik, su, gaz vb. hizmet bedellerinin ödenmesi).

Bilgisayar kullanımı ve telekomünikasyon alanında kaydedilen gelişmeler banka hizmetlerini bireylere daha yakın getirmiştir. Bireylere yönelik olarak hizmet sunan elektronik fon transferleri banka müşterilerini daha uygun alternatif hizmetler sunmaktadır. Uluslararası mali piyasalarda faaliyet gösteren bankalar artan işlem hacimleri, daha süratli işlem yapma gerekliliği, artan müşteri talepleri ve genişleyen mali hizmet pazarında daha etkili olabilmek gibi konularda verimli çalışabilmek amacıyla elektronik teknolojilerinden yoğun bir şekilde faydalanmaktadır. Elektronik fon transferi ile

müşteriler doğrudan doğruya otomatik vezne mekinalarını kullanarak banka memuruna gerek kalmadan para çekebilmekte para yatırabilmekte, havale vb. gibi hizmetlerden faydalanabilmektedir. Aynı zamanda EFT-POS kullanımıyla alışveriş anında müşterinin kendi banka hesabından satıcının banka hesabına transfer yapılmasını mümkün olabilmektedir. Dünya'da yeni gelişme gösteren ülkemizde de deneme aşamasında olan ve ev ofis bankacılığı kişilerin evlerinden bilgisayarlarını veya özel televizyonlarını kullanarak, bazı bankacılık hizmetlerine banka şubelerine gitmeden ulaşmalarını sağlanmaktadır.

Bütün bu bireysel bankacılık hizmetlerinin sunumunda ülkemizde en büyük sorun alt yapı eksikliğinden kaynaklanmaktadır. Bu konuda yasal düzenlemelerin eksikliği ve bu piyasaların yeterince şeffaf olmaması, tüketicilerin yeterince bilgilendirilmemesi sistemin daha etkin kullanımına engel olmaktadır.

Bankaların bireysel bankacılık hizmetleri piyasasına girmeleri, onlara faiz marjları ve komisyonlar gibi getireler yanında, sunacakları hizmetlerin daha geniş bir müşteri potansiyeline kavuşmalarını ve dolayısıyla rekabette daha avantajlı duruma gelme olanağını da sağlamaktadır. Bunlara ek olarak, özellikle sabit yatırım gerektiren elektronik bankacılık hizmetleri için ilk maliyetler önemli tutarlar olarak bankaların karşısına çıkmakla birlikte bu yatırımlar zaman içinde işletme maliyetlerinin önemli ölçüde azalmasına yardımcı olmaktadır.

Rekabetten ve teknolojik gelişmelerden sürekli etkilenen bireylere yönelik bu piyasaya her geçen gün yeni ürünler eklenmesi veya önceden varolan ürünlere farklı boyutlar getirilerek daha yaygın olarak kullanımının devam etmesi beklenmektedir.

YARARLANILAN KAYNAKLAR

KİTAPLAR

- ALPERGIN, Pelin : Bireysel Bankacılık, Türkiye Bankalar Birliği Araştırma ve Yayın Grubu Ya., No. 160, Ankara, 1990.
- AKKURT, Alev : Tüketici Kredileri, T.C.Merkez Bankası Bankacılık Genel Müd. Ya., No. 9, Ankara, 1989.
- ARKAN, Sabih : Bankacılıkta Kullanılan Yeni Elektronik Sistemlerle İlgili Hukuki Sorunlar, Türkiye Bankalar Birliği Ya., No. 166, Ankara, 1991.
- AYDIN, Nurhan Ya., : Tüketici Kredileri, Anadolu Üniversitesi No. 474, İ.İ.B.F. Ya., No. 88, Eskişehir, 1991.
- COLE, H. Robert : Consumer and Comercial Credit Management, Richard D. Irwin Inc., Illinois, 1988.
- EMİRDAĞ, Orhan : Türkiye'de Bankacılık Kesiminde Bilgisayar Kullanımı Sorunlar-Öneriler, Türkiye Bankalar Birliği Ya., No. 142, Ankara, 1987.
- KANDİLLER, Rıza : Türk Bankacılık Sektöründeki Son Gelişmeler, Türkiye Bankalar Birliği Ya., No. 141, Ankara, 1987.

- KARATAN ,Figen : Bankacılıkta Ödeme Sistemlerinin Otomasyonu-Elektronik Fon Transfer Sistemleri, Türkiye Bankalar Birliği Ya., No. 12, Ankara, 1990.
- KIRKMAN, Patrick : Electronic Funds Transfer Systems, Blackwell Inc., Basıl, 1987.
- KIZILYALLI, Hüsnü : Dünyada ve Türkiye'de Orta Vadeli Krediler, Divan Matbaacılık Tesisleri, İstanbul, 1978.
- RAYMOND, Kent : Money and Banking, Fourth Edition, Holt, Rinehart and Winston, Newyork, 1961.
- REVELL, J.R.S : Banking and Electronic Funds Transfer, OECD Publications, 1983.
- SANVER, Üstün : Uluslararası Piyasalar, Körfez Krizi ve Türkiye Ekonomisindeki Gelişmelerin Işığında Türk Malı Piyasaları ve Bankacılık Sektöründe Beklentiler, Türkiye Bankalar Birliği Ya., No. 169, Konferanslar Serisi 49, Ankara, 1991.
- TEOMAN, Ömer : Hukuki Yönden Kredi Kartı Uygulaması, İktisat Bankası Eğitim Ya., No. 12, İstanbul, 1989.
- TİRYAKİ, A. Çiğdem : Elektronik Fon Transferleri, T.C.Merkez Bankası Bankacılık Genel Müd. Ya., No. 7, Ankara, 1989.
- VEFA ÇELİK, Ali : Kredi Kartları İle İlgili Çalışma, T.C.Merkez Bankası Bankacılık Genel Müd. Ya. No. 12, Ankara, ?.

VEFA ÇELİK, Ali
AKKURT, Alev

: Tüketici Kredileri Konusunda Bank of England ve Finance House Association Yetkilileri İle Yapılan Görüşmeler ve Türkiye'deki Uygulamalar Konusunda Öneriler (3), T.C.Merkez Bankası Bankacılık Genel Müd. Ya., No. 10, Ankara, 1989.

YÜCEL, Zeynep

: Tüketici Kredileri 1, T.C.Merkez Bankası Bankacılık Genel Müd. Ya., No. 18, Ankara, 1989

: Türk ve Yabancı Sermayeli Bankalar, İstanbul Ticaret Odası Ya., No. 17, İstanbul, 1990.

: Kredi Kartları Uygulama Esasları, Vakıfbank Kredi Kartları Koordinatörlüğü, İstanbul, 1988.

: AT'da Tüketicuyu Koruma Politikaları ve Türkiye'de Durum, TÜSİAD Ya., No. T/90-04-132, İstanbul, 1990.

MAKALELER

AYAROĞLU, Pınar

: "Müşterinin Onayı Şart" BANKACILAR DERGİSİ, S. 1 (Nisan 1990).

AYAROĞLU, Pınar

: "Riski Tabana Yayımak", BANKACILAR DERGİSİ, S. 1 (Nisan 1990).

BAYSAL, Rauf

: "Otomatik Vezneler Eli Sıkı Çıktı", EKONOMİST DERGİSİ, S. 21 (Mayıs 1991).

- CANSEVEN, İsmail : "Elektronik Bankacılık", PARA PİYASASI DERGİSİ, S. 85 (Mart 1986).
- COŞKUNSES, A. Emel : "Türk Bankacılığı Tek Pazara Hazır mı?", FİNANS DERGİSİ, S. 1 (Ocak 1990).
- KARAMAN, Müslim : "Çağdaş Ödeme Aracı Kredi Kartı", PARA VE SERMAYE PİYASASI DERGİSİ, S.? (Nisan 1990).
- ÖĞUZTÜRK, Osman : "Tüketici Kredisi", PARA VE SERMAYE PİYASASI DERGİSİ, S. 124 (Haziran 1989).
- ÖZPINAR, Ahmet : "Türkiye'de Otomobil Pazarlaması", PAZARLAMA DERGİSİ, S. 3 (Mart 1977).
- ÖZŞAHİN, Şener : "Otomobil Kredisi Uygulaması", PARA VE SERMAYE PİYASASI DERGİSİ, S. 124 (Haziran 1989).
- SAWTON, E. : "The Age of Automated Teller", BANKING TECHNOLOGY, S. 11 (Kasım 1986).
- YALÇINKAYA, İsmail : "Kredili Kredi Kartı", PARA VE SERMAYE PİYASASI DERGİSİ, S.? (Nisan 1990).
- YAVRUCU, Ayhan : "Sanayi İşletmeleri Yönünden Tüketici Kredileri", PARA VE SERMAYE PİYASASI DERGİSİ, S. 124 (Haziran 1989).
- YETİM, Sedat : "Kredi Kartları ve Tüketici Kredileri", HAZİNE VE DIŞ TİCARET DERGİSİ, S. 8 (Nisan 1991).

- _____ : "Bağımsız Kart Sistemleri", FİNANS DERGİSİ, S. 4 (Nisan 1990).
- _____ : DIŞ TİCARETTE DURUM DERGİSİ, S. 4 (Mayıs 1987).
- _____ : "Tüketici Kredileri Risk Santralizasyon Merkezi Tasarısı", BANKACILAR DERGİSİ, S. 4 (Mart 1991).
- _____ : "Ev ve Ofis Bankacılığı", KAPİTAL DERGİSİ, S.? (Şubat 1990).
- _____ : "Now is the Time to Tune Into Home Banking", THE ECONOMİST, S.? (January 1985).
- _____ : EKONOMİK BÜLTEN, S.? (Nisan 1990).

DIĞER KAYNAKLAR

- KARACAN, İnsan Ali : "Avrupa Topluluğu'nda Tüketici Kredisi Konusundaki Düzenlemeler", DÜNYA GAZETESİ, 11 Ocak 1991.
- _____ : "Dünya'da ve Türkiye'de Kredi Kartı Uygulaması ve Egebank'ın Sistemi", DÜNYA GAZETESİ, 30 Ocak 1989.
- _____ : "Kredi Kartı Hakkında Genel Bilgiler", DÜNYA GAZETESİ, 30 Ocak 1989.
- _____ : "Kredi Kartı Uygulamasına Giren Bankalar Arasında Centilmenlik Anlaşması Yapılmalı", DÜNYA GAZETESİ, 29 Ocak 1990.

: "Türkiye'deki Kredi Kartları", HÜRRİYET
GAZETESİ, 13 Şubat 1991.

: Commission of the E.C., "20 th General
Report on the Activities of the
European Communities", Brussels, 1986.

: T.C.Merkez Bankası Yıllık Rapor 1989.

T.C. Ziraat Bankası Genelgesi, "Self Servis
Bankacılığı ve ATM İşlemleri" Genelge
No.5713, 25.12.1990.

T.C. Ziraat Bankası Genelgesi, "Destek
Kredisi", Genelge No.5624, Kasım 1989.

EKLER

DESTEK KREDİSİ İSTEYENLERDEN ALINACAK MÜRACAAT FORMU

Adı ve Soyadı : Medeni Hali Evli () Bekar ()
Babanızın Adı :
Doğum Yeri ve Tarihi :
Nüfus Cüzdanı Seri No. : Verildiği tarih Verildiği yer
Ev Adresi : Ev Tif No :
İşiniz : İş Tif No :
Ticaret Sicil Yada Esnaf :
Dernekleri Kayıt Numaranız :
İş Yerinizdeki göreviniz :
Kaç yıldır bu iş yerinde :
çalışıyorsunuz :
Kaçınıcı İşiniz :
İş yerine borcunuz varmı :
Varsa aylık kesintiniz :
İş adresiniz :
Yazışma adresiniz : Ev adresiniz mi () İş adresinizmi ()
Referansınız : Adı Soyadı, Adresi, İşi
1 -
2 -
Ev adresinizde : Kiracısınız () Mesken Sahibimisiniz ()
Lojmandamısınız () Diğer aile fertlerine mi ait ()
Kiracı iseniz : Aylık kiranız
Gayrimenkulleriniz : 1 -
(Kendiniz, eşiniz ve aile 2 -
fertlerinin) 3 -
4 -
Gayrimenkul borcunuz varmı :
Varsa Borç miktarınız ()
ve aylık ödemeniz ()
Eşinizin Adı ve Soyadı :
Mesleği : Ev Hanımı () Özel Sektör Çalışanı ()
Kamu Sektörü Çalışanı ()
Aylık veya Yıllık Geliri :
İş adresi : Tif No :
Bakmakla yükümlü olduğunuz :
diğer kişilerin sayısı :
Taşıt Araçlarınızın Cinsi :
ve Trafik kaydı : Tescil plaka no :
Aracınızın cinsi :
Aracın modeli :
Araç Borcunuz varmı : Varsa toplam miktarı ()
ve aylık ödemeniz ()
Ailenizin aylık toplam net geliri : (Rakamla)

Kefilleriniz

Birinci Kefilinizin

: Adı, Soyadı :
Nüfus Cüzdanı seri No :

Mesleği

:
Ev Adresi : Ev Tif No :
İş Adresi : İş Tif No :

Kefilinizle akrabalık ilişkiniz varmı. Evet () Hayır ()

İkinci Kefilinizin

: Adı, Soyadı :
Nüfus Cüzdanı seri No :

Mesleği

:
Ev Adresi : Ev Tif No :
İş Adresi : İş Tif No :

Kefilinizle akrabalık ilişkiniz varmı. Evet () Hayır ()

Çalıştığınız Bankalar :

- 1) : Tasarruf Hs. () Kredi Hs. () Çek Hs.
- 2) : Tasarruf Hs. () Kredi Hs. () Çek Hs.
- 3) : Tasarruf Hs. () Kredi Hs. () Çek Hs.

Gerektiğinde İrtibat kurulabilecek bir yakınınızın Adı, Soyadı, Adresi varsa Tif No :

T.C. Ziraat Bankasından kullanacağım ve/veya kullandığım kredi dö-
...yüsüyle, Banka ile aramdaki kredi ilişkileri hakkındaki bilgilerin
...Banka'ca uygun ve gerekli görülecek kişi, kurum ve kuruluşlar bil-
...dirilmesini esinen ve gayrikabirücu olarak kabul ve muvafakat
ediyorum.

Bankamızdan talep ettiğiniz kredi miktarı : ()

Talep ettiğiniz krediyi kullanacağınız yer : ()

Tercih ettiğiniz ödeme planı : 1) ()

2) ()

3) ()

Yukarıda vermiş olduğum bilgilerin tümünün doğru ve eksiksiz olduğunu ve Bankanızı veya Bankanızın yetkili
kıldığı elemanlarını, gerekli gördüğü takdirde hakkımda bilgi toplamak için çalıştığım iş yerine veya diğer kaynağa ba-
şvurmaya yetkili kıldığımı kabul ve beyan ederim.

T.C. Ziraat Bankası'nın herhangi bir açıklama yapmaksızın bu başvurumu rededebileceğini, bu durumda tarafım-
dan hiçbir yazışmaya girilmeyeceğini ve Bankanın da herhangi bir yazışmaya girmek zorunda kalmayacağını kabul ve
taahhüt ederim.

Adı ve Soyadı

Tarih :/...../.....

6 - 8 — Altı maddeden ibaret olan işbu sözleşme tarihinde üç nüsha olarak düzenlenmiş ve taraflarca okunarak kabul ve imza edilmiştir.

Tarih :/...../199.....

T.C. ZİRAAT BANKASI

..... ŞUBESİ

BORÇLUNUN :

Adı ve Soyadı :
Baba Adı :
Adresi :
Tel No :
İmzası :

MÜŞTEREK BORÇLU VE MÜTESELSİL KEFİLLER/KEFİL :

Adı ve Soyadı :
Adresi :
İmzası :

Baba Adı :
Tel. No. :

kefil Olunan

..... TL. Yalnız TL'dir.

Adı ve Soyadı :
Adresi :
İmzası :

Baba Adı :
Tel. No. :

kefil Olunan

..... TL. Yalnız TL'dir.

Örnekdir

açılacak bir hesaba veya mevcut hesabına alacak kaydedilmesini ve Bankanın rehin hakkını ve müşterek borçlu ve müteselsil kefillerin Bankaya karşı her ne sebeple olursa olsun her türlü borçlarına mahsup yetkisini kabul eder.

3 -12 — Müşterek borçlu ve müteselsil kefil, kefalet taahhüdünü tamamen yerine getirebilmesi için aşağıdaki adresi ikametgah edindiğini ve sözü geçen yere yapılacak tebliğlerin şahsına yapılmış sayılmasını, bu ikametgahı değiştirdiği takdirde, en geç 15 gün içinde Noter aracılığıyla yeni ikametgah göstermeyi kabul ve taahhüt eder. Ancak, yeni ikametgah göstermediği takdirde, yukarıda sözü geçen ilk ikametgaha yapılacak tebliğlere Tebliğat Kanununun 35. maddesi gereğince itiraz hakkı olmadığını kabul eder.

3 - 13 — Banka bu krediyi kısmen veya tamamen uygun göreceği şekilde, ipotek, devlet tahvili, hazine bonusu, Bankamız mevduat sertifikası v.s. rehin karşılığında kullanabilir. Borçlu bu madde gereğince verdiği teminatların Bankaya rehinli olduğunu kabul eder.

Banka aldığı teminatları herhangi bir ihbara veya kanuni merasime başvurulmaksızın borçlunun bu sözleşmeden doğan borçlarına mahsup etmeye yetkilidir.

4 — BANKANIN HESAPLARI KESME VE SÖZLEŞMEYİ FESH YETKİSİ :

Banka dilediği anda Noter aracılığıyla veya iadeli taahhütlü mektupla veya telgrafla yapacağı bir ihbar ile bu sözleşmeyi fesh etmek veya krediyi azaltma veyahut tamamen kesmek ve ihbar tarihinden itibaren sekiz gün zarfında hesabın borç bakiyesinin bir kısmının veya tamamının ödenmesini istemek hakkı olduğu gibi ihbarname gönderilmesine, kısaca hiçbir kanuni takip ve teşebbüsün icrasına yer verilmeksizin tüm alacağını ana para, faiz, komisyon, fon kesintisi, B.S.M.V. ile diğer masrafların toplamını tayin edeceği süre içerisinde isteyebilir. Borçlu bu isteği yerine getirmeyi kabul ve taahhüt eder.

5 — BORÇLUNUN BORÇLAR TAMAMEN ÖDENİNCEYE KADAR YÜKÜMLÜLÜKLERİ :

Borçlu bu sözleşme gereğince kullandığı kredi hesabının kesilmesinden veya sözleşmenin feshinden sonra borç bakiyelerinin tamamı ödeninceye kadar faiz, komisyon, gider vergisi, kaynak kullanımını destekleme Fonu kesintisi, masraf ve diğer hususların kredinin kesilmesi veya sözleşmenin feshi anında geçerli olan şartlar çerçevesinde işlemeye devam edeceğini, borcun vadesinde ödenmemesi halinde, vade tarihinden itibaren normal cari faizden başka temerrüdün doğduğu andan Bankaya ödeneceği tarihe kadar geçecek günler için temerrüt faizi uygulanmasını ve bu faize ait gider vergisi ve fon kesintisinin hesaplanmasını kabul ve taahhüt eder.

6 — DİĞER HÜKÜMLER :

6 - 1 — Banka alacağın tahsili için bu sözleşmeye ve bu sözleşmede sözü edilen emre yazılı senetlere dayanarak takip ve dava açmakta serbesttir. Banka gerekli gördüğü takdirde her ikisine de dayanarak takip ve dava açabilir.

6 - 2 — Bu sözleşme veya senetler nedeni ile Banka icra takibi yapmak veya dava açmak zorunda kalırsa, borçlu; Bankanın bu takip ve davalar dolayısıyla yapacağı her türlü masrafı takibin açıldığı tarihte yürürlükte olan Avukatlık asgari Ücret Tarifesine göre İcra Müdürlüğüne hesaplanacak Avukatlık Ücretini ve İcra Dairelerinde yapılan tahsilatla tahakkuk edecek Ceza ve Tevkif Evleri Harcını ödemeyi kabul ve taahhüt eder. Borçlu hakkında takibe geçildikten sonra, Borçlu Şubeye ödemede bulunduğu takdirde de yukarıda belirtilen esaslara göre Bankaca tesbit edilecek Avukatlık ücretini ödemek zorundadır.

6 - 3 — Banka bu sözleşme gereği düzenleyeceği dekont, mektup ve ihtarları borçluya gönderir. Borçlu süresi içinde itiraz etmediği takdirde bildirim içeriğini kabul etmiş sayılır.

6 - 4 — Bu sözleşmeden doğan anlaşmazlıklarda Banka defter ve belgelerin delil olacağı ve kayıtlara herhangi bir nedenle itiraz etmeyeceğini borçlu ve müşterek borçlu ve müteselsil kefiller kabul eder.

6 - 5 — Bu sözleşmeden doğan her türlü ihtilafların çözümlenmesinde Mahkeme ve İcra Dairelerinin yetkili olacağını tarafı kabul eder.

6 - 6 — Krediyi kullanan kişi Başak Sigorta Anonim Şirketince; Bankaca tesbit edilen kredi tutarını aşmamak, sigorta prim ve diğer masrafları Bankaca karşılanmak üzere yapılacak Hayat Sigorta Poliçesini ifade eden zeyilnameyi Bankaya devretmeyi, kredi vadesinden önce süresi biten sigortaların Bankaca yenilenmesini, ölümü halinde sigorta bedellerinin Banka tarafından sigorta şirketinden alınmasını ve bu bedelin müşterinin Bankaya olan borçlarının mahsubunda kullanılmasının, sigorta bedelinin kalan miktar olması halinde ise kanuni varislerine ödenmesini kabul ve taahhüt eder.

6 - 7 — Borçlu, T.C. Ziraat Bankasının Şubesinden başka herhangi bir şubeden kredi kullanmayacağını, aksi halde Bankaca borcun tamamına muacceliyet verilmesini şimdiden kabul ve taahhüt eder.

1 - 9 — ERKEN ÖDEME :

Kredinin Bankaca belirtilen vadelerinden önce borçlu tarafından ödenmesi talebinde bulunulması halinde, Banka bu talebi kabul edip etmemekte serbesttir.

2 — FAİZ, KOMİSYON, VERGİ VE MASRAFLAR

Destek Kredisi maddede belirtilen borç bakiyeleri üzerinden yıllık % cari faiz oranı uygulanacaktır. Bu faiz oranında yapılacak olan değişiklikler hesaba aynen yansıtılacak olup, komisyon, masraf, Banka Muamele Vergisi ve fon uygulanacaktır. Tespit olunarı veya sonradan değiştirilecek olan faiz oranı, komisyon, Banka Muamele Vergisi ve fon kesintileri ile ilgili olarak borçlunun hiçbir iddia, itiraz ve şikayet hakkı yoktur. Faiz oranı, komisyon B.M.V. ve fon oranlarında olabilecek artışlara paralel olarak borçlu tarafından geri kalan taksitlere ek olarak yeni emre yazılı senet düzenleyip Bankaya tevdi etmediği takdirde Banka alacağının tamamına muacceliyet vermeye yetkilidir.

Borçlu geri ödeme planına uygun olarak borcunu vadesinde tediye edeceğini, ana para, faiz, fon ve gider vergisinden müteşekkil taksitlerden herhangi birini vadesinde ödemediği takdirde, bakiye borcun tamamının hiçbir ihbar veya merasime ihtiyaç olmaksızın kendiliğinden muaccel olacağını ve bu sebeple ana para ve faizlerin, fon ve gider vergileriyle birlikte derhal ve nakden tediyesi ile mükellef olacağını kabul ve taahhüt eder.

3 — TEMİNATLA İLGİLİ HÜKÜMLER :

3 - 1 — Bu sözleşmenin sonunda imzası bulunan müşterek borçlu ve müteselsil kefiller, Bankaya borçlunun bu sözleşmesinden ötürü veya her ne sebeple olursa olsun gerek yalnız, gerek diğer kişilerle birlikte borçlandığı tutarı aşağıda imza bölümünde belirtilen miktara kadar müteselsil kefil ve müşterek borçlu olarak tekeffül ettiği gibi, kefalet miktarlarına: bu cari hesap sözleşmesine uygulanan akti faizler ve keza bu sözleşmenin "Müşterinin borçları tamamen ödeninceye kadar yükümlülükleri" bölümünde hesaplama şekli belirtilen cezai faiz komisyon, gider vergisi, her türlü masraflar ve vekalet ücreti ilave edilir ve müşterek borçlu ve müteselsil kefilin sorumluluğu tüm bu hususları kapsar.

3 - 2 — Müşterek borçlu ve müteselsil kefil Borçlar Kanununun 490. Maddesinde kendisine tanınan haklardan feragat eder ve Banka alacağı için işlemiş ve işleyecek faizlerin tamamından sorumluluğu kabul eder.

3 - 3 — Borçlunun bu sözleşmeden doğan sorumluluğu baki kaldıkça, müşterek borçlu ve müteselsil kefil, kefaletinin devam edeceğini ve kefaletten kurtulmasının, ancak Bankanın vereceği ibraname ile mümkün olacağını kabul ve taahhüt eder.

3 - 4 — Müşterek borçlu ve müteselsil kefil, Borçlar Kanununun 493 ve 494 maddelerinde kendisine tanınmış olan kefaletten kurtulma imkanı veren haklardan feragat eder ve bu maddelere dayanarak Bankaya karşı hiçbir istekte bulunmamayı kabul eder.

3 - 5 — Müşterek borçlu ve müteselsil kefil, borcun borçlu için her ne sebeple olursa olsun muaccel olması halinde, kendisine herhangi bir ihbarda bulunmaksızın kefalet borcunun da muaccel olacağını kabul eder.

3 - 6 — Müşterek borçlu ve müteselsil kefil, alacağın veya kefaletin sağlanması için, hangi tarihte olursa olsun verilmiş teminatlar bulursa bile bunların satışını istemekten vazgeçtiğini, muaccel olur olmaz borçlu derhal ödeyeceğini kabul eder.

3 - 7 — Banka kefil olunan borç hakkında tam bir hareket serbestisine sahip olup, müşterek borçlu ve müteselsil kefilin bu yüzden durumunun ağırlaştığını ileri sürerek Bankaya karşı hiçbir iddia ve istek hakkı yoktur. Bankanın borçlunun taahhütlerini bir veya birkaç defa temdit etmesi, borcun taksitlendirilmesi, borç için verilmiş olan teminatların tamamen veya kısmen geri verilmesi fek edilmesi, ibra edilmesi hallerinde ve müşterek borçlu ve müteselsil kefil bunları şimdiden uygun gördüğünü ve kefaletinin aynen devam edeceğini kabul eder.

3 - 8 — Müşterek borçlu ve müteselsil kefil, bu borç için veya borçlunun diğer borçları için başka kefillerinin söz konusu olması halinde, Bankanın dilediği takdirde diğer kefillerden vazgeçebileceğini, diğer kefiller veya mirasçıların ibra edebileceğini, bu takdirde de kendi kefaletinin aynen devam edeceğini şimdiden kabul eder.

3 - 9 — Müşterek borçlu ve müteselsil kefiller, Banka ile borçlu arasındaki bu kredi sözleşmesi ve ileride eklenecek maddelerinin, kefaletlerinin niteliğine aykırı olmayan hükümlerinin tamamının kendi haklarında da aynen uygulanmasını ve bu maddelerde yer alan hususları da aynen taahhüt ettiklerini beyan ve kabul eder.

3 - 10 — Müşterek borçlu ve müteselsil kefiller, bu sözleşmeye istinaden Bankaca borçluya açılan krediden dolayı Banka riskini karşılamak üzere, borçlu tarafından verilecek aynı ve şahsi teminatların gerektirdiği tüm vergi, resim ve harçlarla dava ve takip giderleri ve avukat ücretini vesair masrafların da kefaleti kapsamında olduğunu kabul ve taahhüt eder.

3 - 11 — Müşterek borçlu ve müteselsil kefilin Bankada bulunan mevduat ve her türlü alacak ve hakları ile lehine gelmiş ve gelecek olan havalelerin kendisine ihbarda bulunulmadan önce Banka tarafından adına kabulünü ve adına

HESAP ÖZETİ



Tarih: _____

Üye İşyeri Kodu: _____

Satış
Belgesi
Adedi: _____

Üye İşyeri ve Adresi: _____

Ara Toplam (TL.) _____

KDV (TL.) _____

Toplam (TL.) _____

Komisyon (TL.) _____

..... % | _____

Üye İşyeri

Müşteri Hes. No: _____

Ödenen Tutar (TL.) _____



TÜRKİYE VAKIFLAR BANKASI T.A.O.

Üye İşyeri nüshası

..... Şubesi:

- 3 Nüshadır.
 1. Nüsha - Muhasebe Nüshası
 2. Nüsha - KKM Nüshası
 3. Nüsha - Haberleşme nüshası

EK 4

KREDİ KARTI BAŞVURU FORMU**İMLİĞİNİZ**

SOYADINIZ : _____
ADINIZ : Bay/Bayan _____
DOĞUM TARİHİNİZ : (Gün/Ay/Yıl) ____/____/____ DOĞUM YERİNİZ : _____ UYRUĞUNUZ _____
NÜFUS CÜZDANI SERİ NO : _____ VERİLDİĞİ TARİH : _____ VERİLDİĞİ YER _____
PASAPORT NO. : _____ VERİLDİĞİ TARİH : _____ VERİLDİĞİ YER _____
ANNENİZİN ADI VE KIZLIK SOYADI _____

DRESİNİZ

ADRESİNİZ : _____
POSTA KODU : _____ ŞEHİR : _____ TELEFON : _____
KAÇ YILDIR BU ADRESTE OTURUYORSUNUZ? _____ YIL.
(Üç yıldan az ise önceki adresinizi belirtiniz.)
ÖNCEKİ ADRESİNİZ : _____
POSTA KODU : _____ ŞEHİR : _____ TELEFON : _____
HESAP BİLDİRİM CETVELİNİN GÖNDERİLMESİNİ İSTEDİĞİNİZ ADRES : _____
 EV İŞ

İŞİNİZ (Serbest çalışıyor iseniz Bu Bölümü Doldurmayınız)

MESLEĞİNİZ : _____ GÖREVİNİZ/ÜNVANINIZ : _____
ÇALIŞTIĞINIZ İŞYERİ VE ÜNVANI : _____
ADRESİ : _____
POSTA KODU : _____ ŞEHİR : _____ TELEFON : _____
KAÇ YILDIR BU ADRESTE ÇALIŞIYORSUNUZ? _____ YIL.
(Üç yıldan az ise önceki adresinizi belirtiniz.)
ÖNCEKİ İŞYERİNİZİN ÜNVANI : _____
ADRESİ : _____
POSTA KODU : _____ ŞEHİR : _____ TELEFON : _____

SERBEST ÇALIŞIYOR İSENİZ

İŞYERİNİZİN ÜNVANI : _____ MESLEĞİNİZ : _____
UĞRAŞ KONUNUZ : _____
KURULUŞ YILI : _____ KAYITLI OLDUĞUNUZ ODA VEYA MESLEK KURULUŞU : _____
İŞ YERİNİZİN ADRESİ : _____
POSTA KODU : _____ ŞEHİR : _____ TELEFON : _____

ALİ BİLGİLER

YILLIK TOPLAM NET GELİRİNİZ : _____ TL

YILLIK NET GELİR KAYNAKLARINIZIN DÖKÜMÜ :

MAAŞ _____ TL

SERBEST MESLEK GELİRİ _____ TL

GAYRİ MENKUL GELİRİ _____ TL

FAİZ GELİRİ _____ TL

DİĞER _____ TL

ÇALIŞTIĞINIZ BANKA/BANKALAR

BANKA ADI	ŞUBE ADI	HESAP TÜRÜ	HESAP NO.
T.C. ZİRAAT BANKASI			

Yurtdışı kart talep ediyorsanız, vadesiz ABD Doları hesabınızın numarasını mutlaka belirtiniz.

OTOMOBİLİNİZ VARSA

MARKASI _____ MODEL/YILI _____ PLAKA NO. _____

ADINIZA KAYITLI KONUTUNUZ :

DAİRE MÜSTAKİL EV DİĞER YOK

EDENİ DURUMUNUZ

BEKAR EVLİ

EVLİ İSENİZ, EŞİNİZİN ADI _____

ÇALIŞIYOR İSE, İŞYERİNİN ÜNVAN VE ADRESİ : _____

POSTA KODU : _____ ŞEHİR : _____ TELEFON : _____

GÖREVİ/ÜNVANI : _____ YILLIK TOPLAM NET GELİRİ : _____

KREDİ KARTI BİLGİLERİ

SAHİP OLMAK İSTEDİĞİNİZ KREDİ KARTLARI

VISA YURTIÇI MASTERCARD/EUROCARD/YURTIÇI

VISA YURTIÇI/YURTDIŞI MASTERCARD/EUROCARD/YURTIÇI/YURTDIŞI

VISA PREMIER MASTERCARD/EUROCARD GOLD

SAHİP BULUNDUĞUNUZ KREDİ KARTI VARSA NUMARASI İLE BİRLİKTE BELİRTİNİZ :

KARTI VEREN BANKA _____ KARTIN TÜRÜ _____ KART NUMARASI _____




ĞER BİLGİLER

ÜYESİ BULUNDUĞUNUZ SOSYAL KULÜP VEYA DERNEKLER

AÇIKLAYICI NOTLAR :

- 1 — Formun kimlik bölümündeki bilgilerin nüfus hüviyet cüzdanına göre doldurulması gereklidir.
- 2 — Bir kişiye yalnızca bir kart verilebileceğinden, istediğiniz kartı karşısındaki kutuya (X) işareti koyarak belirtiniz.
- 3 — Uluslararası (Yurtiçi/Yurtdışı) kart hem Türkiye'de hem yurtdışında geçerlidir.
- 4 — Ekstrelerinizin gönderilmesini istediğiniz adresi (ev/iş) özellikle belirtiniz.
- 5 — Kartlar, kredi kartı kuruluşuna ait etiketin bulunduğu tüm işyerlerinde geçerlidir.
- 6 — Kartınızı teslim alır almaz arkasındaki imza bandını imzalayınız. İmzalı olmayan kartlar işyerlerinde geçerli değildir.
- 7 — Kartınızın kaybolduğunu veya çalındığını farketdiğiniz takdirde derhal en yakın şubemize başvurarak durumu bildirin. Bildirimi yaptıktan sonra kartınızı bulsanız dahi bir daha bu kartı kullanmanız mümkün olmayacaktır. Size yeni kart verilecektir.
- 8 — Kredi kartınızla yurt içinde Bankamız şubelerinden, yurt dışında, kartın kabul edildiği tüm banka ve finans kuruluşlarından nakit çekebilirsiniz.
- 9 — Kartınızın limiti, kart gönderildiğinde size bildirileceği gibi ilk ekstrede de gösterilecektir.
- 10 — Bankaca kredi kartı hamillerine Bankamız tarafından, hamile herhangi bir masrafyüklenmeksiniz, ferdi kaza ve risk sigortası sağlanmaktadır.
- 11 — Kart ücretleri müşteri tarafından peşin ödenmeyecek, gönderilecek ilk ekstrede borç olarak yer alacaktır.
- 12 — Kartlar, üzerlerinde yazılı tarihe kadar geçerli olup, durumunda herhangi bir olumsuzluk tesbit edilmeyen müşterilerin yeni kartları, eski kartın geçerlilik tarihinin bitiminden önce gönderilecektir.
- 13 — Ekstreler her ayın 5'i itibariyle düzenlenip müşterilere gönderilecektir.
- 14 — Uluslararası kart hamillerinin Yurt dışında yapacağı harcamalar ABD Dolar'ı olarak hesabına borç kaydedileceği ve döviz tevdiat hesaplarından yapılacak virmanla ödeneceği için, başvurunun yapıldığı şubemizde ABD Dolar'ı cinsinden bir Vadesiz Döviz Tevdiat Hesabı açılması gerekmektedir.
- 15 — Ayrıntılı açıklamalar için en yakın T.C. Ziraat Bankası Şubesine veya Kredi Kartları Merkezimizin 131 22 02/İstanbul numaralı telefonuna başvurulabilir.

OTORİZASYON TALEP FORMU

KREDİ KARTLARI MERKEZİ OTORİZASYON/TALEP FORMU		  	
VERİ ADI TKİLİ/ TLF.No:			İŞYERİ NO:
ALİŞ - VERİŞ TARİHİ	VISA IP <input type="checkbox"/>	MasterCard / EUROCARD IC <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/>	ALİŞ-VERİŞ TARİHİ / /198
KART NO			
KART SAHİBİ ADI SOYADI			
TEVEKÜLÜK TARİHİ		SATIŞ TUTARI TL	\$
OTORİZASYON KODU/KODU	KABUL	RED	OTÖ GÖREVLİSİNİN Adı Soyadı:

KREDİ KARTLARI MERKEZİ

Cumhuriyet Cad. No: 195 Harbiye-İSTANBUL Tel: 131 22 02 Faks: 152 89 19

EK 6

YURTDIŞI KREDİ KARTI ÜYELİK VE KREDİ SÖZLEŞMESİ

Sözleşmenin amacı Banka tarafından verilen ve yurtiçi ve/veya yurtdışında geçerli olacak Visa ve Eurocard/Mastercard kredi kartlarının üye ve/veya ek kart hamili tarafından kullanılmasına ilişkin kuralları ve Bankanın ve üyenin karşılıklı hak ve sorumluluklarının düzenlenmesidir.

Sözleşme yer alan BANKA: T.C. Ziraat Bankası'nı; ÜYE: Banka tarafından adına kredi kartı hesabı açılan ve Visa, Mastercard/Eurocard kartlarını doğrudan kullanmaya yetkili olan kart hamili ve MASTERCARD/EUROCARD KREDİ KARTI veya KART: Mülkiyet hakkı Bankaya ait olup Bankanın üye ve/veya ek kart hamiline kullanım için vermiş olduğu üye işyerlerinde alışveriş yapma veya nakit çekme olanağını veren bir ödeme aracı olarak geçerli kredi kartını; SATIŞ BELGESİ (SALES DRAFT): Mal veya hizmet karşılığında üye işyerleri tarafından doldurulup üye ve/veya ek kart hamili tarafından imzalanmış belge; ALACAK BELGESİ (CREDIT VOUCHER): Visa ve Mastercard/Eurocard kredi kartı kullanılarak alınmış bir mal veya hizmet edisi yada iptali halinde üye işyerleri tarafından doldurulmuş belge; ÜYE İŞYERLERİ: Banka ile "Üye İşyeri Sözleşmesi" imzalamış olup kredi kartı hamillerine her türlü mal ve hizmetleri sunan gerçek veya tüzel kişileri; NAKİT ÇEKME: Visa ve Mastercard kartları ile Bankanın veya Visa International ve Mastercard/Eurocard International'a dahil tüm Bankaların şube ve ofislerinden veya bu Bankaların ATM'lerinden (Automatic Teller Machine) nakit çekme işlemi; NAKİT ÖDEME BELGESİ (CASH DISBURSEMENT DRAFT): Nakit çekme karşılığında Banka Şubeleri tarafından doldurulup üye ve/veya ek kart hamili tarafından imzalanmış belge; KREDİ LİMİTİ (Azami Kredi Limiti): Üye'nin günlük ekstre dönemlerinde üye ve/veya ek kart hamili tarafından yapılacak toplam harcama ve nakit çekmelerde aşılması gereken tutarı; EKSTRE (HESAP BİLDİRİM CETVELİ): Banka tarafından günlük dönemlerde üye'ye gönderilen, harcama, faiz vb. borç ve alacak tutarlarını gösteren hesap dökümünü; VISA INTERNATIONAL ve MASTERCARD/EUROCARD INTERNATIONAL: Bankanın üyesi olduğu kredi kartı kuruluşlarını ifade etmektedir.

YURTDIŞI KREDİ KARTI HESABI VE/VEYA DÖVİZ TEVDİAT HESABI VE KULLANMA ŞARTLARI :

Sözleşmenin taraflarca imzalanmasını müteakip, kart Banka tarafından üyeye teslim edilir. Kredi kartını teslim alan üye, kartın arkasındaki özel yeri derhal imzalar. Üyenin talebi halinde eş veya yakınları tarafından imzalanabilir. Ek kart, ilgili ek kart hamili tarafından imzalanır. Kartın üye ve/veya ek kart hamili ya da tarafından imzalanması ve kullanılmasından doğacak tüm sorumluluk üyeye aittir. Kredi kartı kullanılmadıkça üye ve ek kart hamili veya hamilleri dışında herhangi bir kişiyi kartından imzalanamaz ve kullanamaz. Aksi halde tüm sorumluluklar üyeye ait olacaktır.

Banka tarafından saptanan ve kullanma tarihinde yürürlükte olan kurallara ve bu sözleşme hükümlerine uygun olarak ve kartın geçerlilik süresi içinde üye işyerinde herhangi bir bedel ödemesiz olarak üye işyerlerinde kullanılabileceği gibi, yurtdışında Visa ve Mastercard/Eurocard üyesi bankaların yetkili şubeleri ile yurtdışında yalnız T.C. Ziraat Bankası şubelerinden nakit para çekme işlemlerinde de üye'nin günün koşullarına göre kredi kartının kullanma şartlarını ve kurallarını tek taraflı olarak değiştirme hakkı saklıdır.

YURTDIŞI KREDİ KARTI HESABI VE/VEYA DÖVİZ TEVDİAT HESABI AÇILMASI :

Yalnız Türkiye'de veya hem Türkiye'de hem Yurtdışında geçerli KART verilebilmesi için BANKA Kredi Kartları Merkezi'nde ÜYE adına borçlu cari hesap şeklinde çalışan bir Türk Lirası kredi kartı hesabı açılır. Yurtdışında geçerli International KART verilebilmesi için BANKA'nın herhangi bir şubesinde ÜYE'nin bir döviz tevdiat hesabı da açması gerekir.

YURTDIŞI KREDİ KARTI HESABI VE/VEYA DÖVİZ TEVDİAT HESABI AÇILMASI :

Yalnız Türkiye'de veya hem Türkiye'de hem Yurtdışında geçerli KART verilebilmesi için BANKA Kredi Kartları Merkezi'nde ÜYE adına borçlu cari hesap şeklinde çalışan bir Türk Lirası kredi kartı hesabı açılır. Yurtdışında geçerli International KART verilebilmesi için BANKA'nın herhangi bir şubesinde ÜYE'nin bir döviz tevdiat hesabı da açması gerekir.

YURTDIŞI KREDİ KARTI HESABI VE/VEYA DÖVİZ TEVDİAT HESABI AÇILMASI :

Yalnız Türkiye'de veya hem Türkiye'de hem Yurtdışında geçerli KART verilebilmesi için BANKA Kredi Kartları Merkezi'nde ÜYE adına borçlu cari hesap şeklinde çalışan bir Türk Lirası kredi kartı hesabı açılır. Yurtdışında geçerli International KART verilebilmesi için BANKA'nın herhangi bir şubesinde ÜYE'nin bir döviz tevdiat hesabı da açması gerekir.

YURTDIŞI KREDİ KARTI HESABI VE/VEYA DÖVİZ TEVDİAT HESABI AÇILMASI :

Yalnız Türkiye'de veya hem Türkiye'de hem Yurtdışında geçerli KART verilebilmesi için BANKA Kredi Kartları Merkezi'nde ÜYE adına borçlu cari hesap şeklinde çalışan bir Türk Lirası kredi kartı hesabı açılır. Yurtdışında geçerli International KART verilebilmesi için BANKA'nın herhangi bir şubesinde ÜYE'nin bir döviz tevdiat hesabı da açması gerekir.

Yalnız Türkiye'de veya hem Türkiye'de hem Yurtdışında geçerli KART verilebilmesi için BANKA Kredi Kartları Merkezi'nde ÜYE adına borçlu cari hesap şeklinde çalışan bir Türk Lirası kredi kartı hesabı açılır. Yurtdışında geçerli International KART verilebilmesi için BANKA'nın herhangi bir şubesinde ÜYE'nin bir döviz tevdiat hesabı da açması gerekir.

YURTDIŞI KREDİ KARTI HESABI VE/VEYA DÖVİZ TEVDİAT HESABI AÇILMASI :

Yalnız Türkiye'de veya hem Türkiye'de hem Yurtdışında geçerli KART verilebilmesi için BANKA Kredi Kartları Merkezi'nde ÜYE adına borçlu cari hesap şeklinde çalışan bir Türk Lirası kredi kartı hesabı açılır. Yurtdışında geçerli International KART verilebilmesi için BANKA'nın herhangi bir şubesinde ÜYE'nin bir döviz tevdiat hesabı da açması gerekir.

Yalnız Türkiye'de veya hem Türkiye'de hem Yurtdışında geçerli KART verilebilmesi için BANKA Kredi Kartları Merkezi'nde ÜYE adına borçlu cari hesap şeklinde çalışan bir Türk Lirası kredi kartı hesabı açılır. Yurtdışında geçerli International KART verilebilmesi için BANKA'nın herhangi bir şubesinde ÜYE'nin bir döviz tevdiat hesabı da açması gerekir.

Yalnız Türkiye'de veya hem Türkiye'de hem Yurtdışında geçerli KART verilebilmesi için BANKA Kredi Kartları Merkezi'nde ÜYE adına borçlu cari hesap şeklinde çalışan bir Türk Lirası kredi kartı hesabı açılır. Yurtdışında geçerli International KART verilebilmesi için BANKA'nın herhangi bir şubesinde ÜYE'nin bir döviz tevdiat hesabı da açması gerekir.

Yalnız Türkiye'de veya hem Türkiye'de hem Yurtdışında geçerli KART verilebilmesi için BANKA Kredi Kartları Merkezi'nde ÜYE adına borçlu cari hesap şeklinde çalışan bir Türk Lirası kredi kartı hesabı açılır. Yurtdışında geçerli International KART verilebilmesi için BANKA'nın herhangi bir şubesinde ÜYE'nin bir döviz tevdiat hesabı da açması gerekir.

Yalnız Türkiye'de veya hem Türkiye'de hem Yurtdışında geçerli KART verilebilmesi için BANKA Kredi Kartları Merkezi'nde ÜYE adına borçlu cari hesap şeklinde çalışan bir Türk Lirası kredi kartı hesabı açılır. Yurtdışında geçerli International KART verilebilmesi için BANKA'nın herhangi bir şubesinde ÜYE'nin bir döviz tevdiat hesabı da açması gerekir.

Yalnız Türkiye'de veya hem Türkiye'de hem Yurtdışında geçerli KART verilebilmesi için BANKA Kredi Kartları Merkezi'nde ÜYE adına borçlu cari hesap şeklinde çalışan bir Türk Lirası kredi kartı hesabı açılır. Yurtdışında geçerli International KART verilebilmesi için BANKA'nın herhangi bir şubesinde ÜYE'nin bir döviz tevdiat hesabı da açması gerekir.

Yalnız Türkiye'de veya hem Türkiye'de hem Yurtdışında geçerli KART verilebilmesi için BANKA Kredi Kartları Merkezi'nde ÜYE adına borçlu cari hesap şeklinde çalışan bir Türk Lirası kredi kartı hesabı açılır. Yurtdışında geçerli International KART verilebilmesi için BANKA'nın herhangi bir şubesinde ÜYE'nin bir döviz tevdiat hesabı da açması gerekir.

Yalnız Türkiye'de veya hem Türkiye'de hem Yurtdışında geçerli KART verilebilmesi için BANKA Kredi Kartları Merkezi'nde ÜYE adına borçlu cari hesap şeklinde çalışan bir Türk Lirası kredi kartı hesabı açılır. Yurtdışında geçerli International KART verilebilmesi için BANKA'nın herhangi bir şubesinde ÜYE'nin bir döviz tevdiat hesabı da açması gerekir.

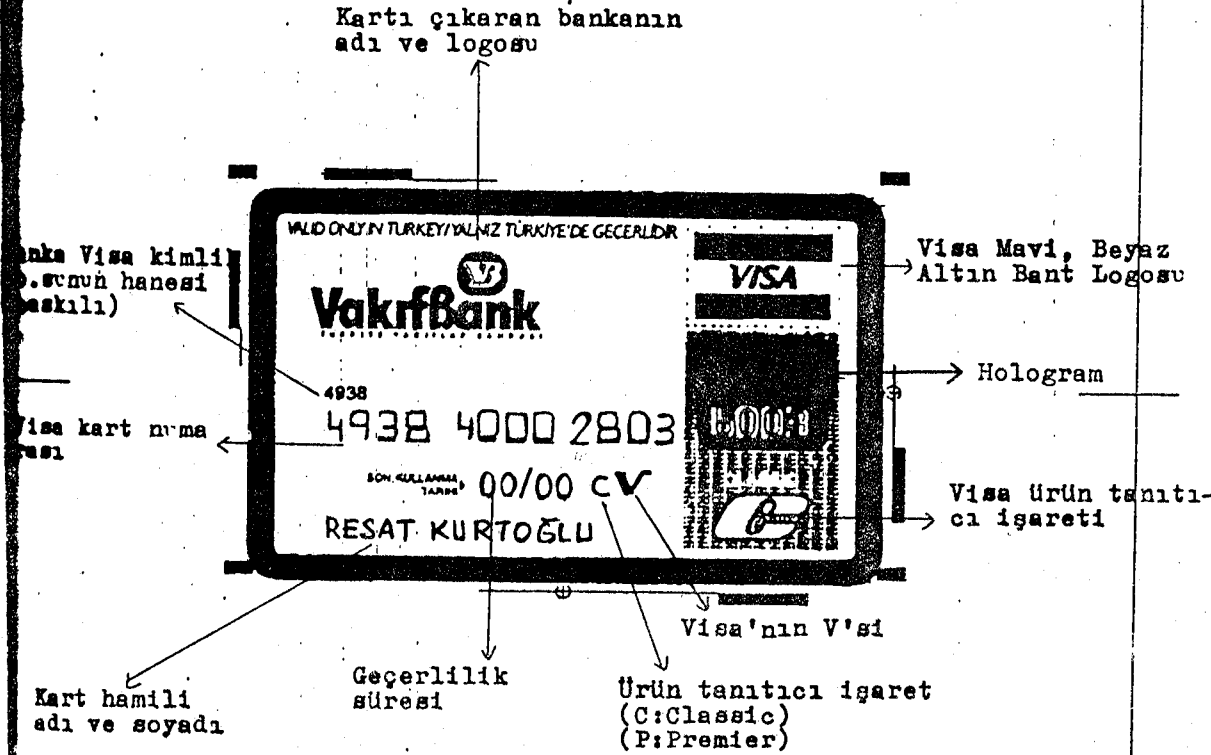
Yalnız Türkiye'de veya hem Türkiye'de hem Yurtdışında geçerli KART verilebilmesi için BANKA Kredi Kartları Merkezi'nde ÜYE adına borçlu cari hesap şeklinde çalışan bir Türk Lirası kredi kartı hesabı açılır. Yurtdışında geçerli International KART verilebilmesi için BANKA'nın herhangi bir şubesinde ÜYE'nin bir döviz tevdiat hesabı da açması gerekir.

Yalnız Türkiye'de veya hem Türkiye'de hem Yurtdışında geçerli KART verilebilmesi için BANKA Kredi Kartları Merkezi'nde ÜYE adına borçlu cari hesap şeklinde çalışan bir Türk Lirası kredi kartı hesabı açılır. Yurtdışında geçerli International KART verilebilmesi için BANKA'nın herhangi bir şubesinde ÜYE'nin bir döviz tevdiat hesabı da açması gerekir.

Yalnız Türkiye'de veya hem Türkiye'de hem Yurtdışında geçerli KART verilebilmesi için BANKA Kredi Kartları Merkezi'nde ÜYE adına borçlu cari hesap şeklinde çalışan bir Türk Lirası kredi kartı hesabı açılır. Yurtdışında geçerli International KART verilebilmesi için BANKA'nın herhangi bir şubesinde ÜYE'nin bir döviz tevdiat hesabı da açması gerekir.

Yalnız Türkiye'de veya hem Türkiye'de hem Yurtdışında geçerli KART verilebilmesi için BANKA Kredi Kartları Merkezi'nde ÜYE adına borçlu cari hesap şeklinde çalışan bir Türk Lirası kredi kartı hesabı açılır. Yurtdışında geçerli International KART verilebilmesi için BANKA'nın herhangi bir şubesinde ÜYE'nin bir döviz tevdiat hesabı da açması gerekir.

YURTIÇİ CLASSIC VISA KREDİ KARTI ÖN YÜZÜ



YURTIÇI (DOMESTIC) CLASSIC VISA KREDİ KARTI

ARKA YÜZÜ (BIN 493840)

Yetik Bant

Kart Hamili
Kart Paneli