

**BİREYSEL KREDİ KARTI BORÇLARINA ETKİ EDEN
FAKTÖRLER**

Emre Topalgökçeli

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
BANKACILIK EĞİTİMİ BİLİM DALI**

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

TEMMUZ, 2017

TELİF HAKKI VE TEZ FOTOKOPİ İZİN FORMU

Bu tezin tüm hakları saklıdır. Kaynak göstermek koşuluyla tezin teslim tarihinden itibaren 1 (bir) ay sonra tezden fotokopi çekilebilir.

YAZARIN

Adı : Emre
Soyadı : Topalgökçeli
Bölümü : Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Bankacılık Eğitimi Bilim Dalı
İmza :
Teslim Tarihi : ... / ... / 2017

TEZİN

Türkçe Adı : Bireysel Kredi Kartı Borçlarına Etki Eden Faktörler

İngilizce Adı : The Factors that Affect on Individial Credit Card Debt

ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI

Tez yazma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyduğumu, yararlandığım tüm kaynakları kaynak gösterme ilkelerine uygun olarak kaynakçada belirttiğimi ve bu bölümler dışındaki tüm ifadelerin şahsıma ait olduğunu beyan ederim.

Yazarın Adı Soyadı : Emre Topalgökçeli

İmza :

JÜRİ ONAY SAYFASI

Emre Topalgökçeli tarafından hazırlanan “Bireysel Kredi Kartı Borçlarına Etki Eden Faktörler” adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından oy birliği / oy çokluğu ile Gazi Üniversitesi İşletme Eğitimi Anabilim Dalı’nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Danışman : Prof. Dr. Emine Orhaner

Üye : Prof. Dr. Sezer Korkmaz

Üye : Prof. Dr. Dilaver Tengilimoğlu

Tez Savunma Tarihi : 17 / 07 / 2017

Bu tezin İşletme Eğitimi Anabilim Dalı’nda Yüksek Lisans tezi olması için şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.

Prof. Dr. Ülkü Eser Ünaldı

Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdür

**BİREYSEL KREDİ KARTI BORÇLARINA ETKİ EDEN
FAKTÖRLER
(Yüksek Lisans Tezi)**

**Emre Topalgökçeli
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
Temmuz, 2017**

ÖZ

Ülkemizde, bireysel kredi kartı borcunu ödemeyen kişi sayısında dikkat çekici bir artış yaşanmaktadır. Bu çalışmanın da genel amacı, bireysel kredi kartı borçlarının yıllar itibariyle gelişimini incelemek ve söz konusu borçlara etki eden faktörleri araştırmaktır. Çalışmada genel tarama modeli kullanılmıştır. Katılımcılar kredi kartı borcunu ödeyenler ve kredi kartı borcunu ödemeyenler olarak iki guruba ayrılmış ve grupların birbirinden farklılaştığı hususlar ile benzerlikleri ele alınmıştır. Elde edilen bulgular, kredi kartı sahiplerinin bilinç düzeyi ile borçluluk düzeyi arasında negatif korelasyon bulunduğunu ve bilinç düzeyinin demografik özelliklere göre değiştiğini göstermektedir. Ayrıca kredi kartı borçlarına yönelik gerçekleştirilen yasal düzenlemelerin sorunun çözümüne katkı sunmadığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler : Kredi kartı, kredi kartı borçları, kredi kartı kullanımı
Sayfa Adedi : 85
Danışman : Prof. Dr. Emine Orhaner

THE FACTORS THAT AFFECT INDIVIDUAL CREDIT CARD DEBT
(M.S. Thesis)

Emre Topalgökçeli
GAZI UNIVERSITY
INSTITUTE OF EDUCATIONAL SCIENCES

July, 2017

ABSTRACT

In our country, there is a remarkable increase in the number of people who do not pay their personal credit card debt. The general aim of this study is to examine the development of the individual credit card debt over the years and to investigate the factors that influence these debts. General survey model is used in this study. Participants are divided into two groups one of them is people who pay credit card debt and the other is people who do not pay credit card debt and differences and similarities between these two groups are discussed. The obtained results suggest that there is a negative correlation between the level of consciousness of cardholders and the debt level and this level of consciousness varies based on demographics. It has been also determined that regulations for the credit card debt do not contribute to the solution of the problem.

Key Words : Credit card, credit card debt, credit card using
Number of Pages : 85
Advisor : Prof. Dr. Emine Orhaner

İÇİNDEKİLER

ÖZ	iv
ABSTRACT	v
TABLolar LİSTESİ	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ	xi
SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ.....	xii
BÖLÜM I.....	1
GİRİŞ	1
1.1. Problemin Durumu.....	1
1.2. Araştırmanın Amacı	3
1.3. Araştırmanın Önemi.....	3
1.4. Araştırmanın Varsayımları.....	6
1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları	6
1.6. Tanımlar	7
BÖLÜM II	9
KREDİ KARTI SİSTEMİ VE TÜRKİYE’DE BİREYSEL KREDİ KARTI UYGULAMASI.....	9
2.1. Kredi Kartı Sistemi.....	9
2.1.1. Kredi Kartının Tanımı	9
2.1.2. Kredi Kartının Önemi	10
2.1.3. Kredi Kartının Tarihsel Gelişimi	11
2.1.4. Kredi Kartı Sisteminin Yapısı ve İşleyişi.....	13
2.1.4.1. İki Taraflı Sistem	13
2.1.4.2. Üç Taraflı Sistem	14
2.1.4.3. Karma Sistem	14
2.1.4.4. Kredi Kart Sisteminde Taraflar	15
2.1.4.5. Tarafların Getiri ve Maliyetleri.....	15

2.1.4.5.1. Kart Hamili Açısından	15
2.1.4.5.2. Üye İş Yeri Açısından	16
2.1.4.5.3. Aracı Kurumlar Açısından	16
2.1.4.6. Kredi Kartı Piyasasında Rekabet.....	17
2.1.4.6.1. Fiyat Rekabet.....	18
2.1.4.6.2. Fiyat-dışı Rekabet	18
2.1.5. Kredi Kartı Faiz Oranlarını Belirleyen Faktörler.....	20
2.1.5.1. Bankaların Mali Durumu	20
2.1.5.2. Ekonomik Durum	21
2.1.5.3. Yasal Düzenlemeler	21
2.2. Türkiye’de Bireysel Kredi Kartı Uygulaması	22
2.2.1. Türkiye’de Kredi Kartının Tarihsel Gelişimi	22
2.2.2. Türkiye’de Kredi Kartı Uygulamasına Yönelik Sorunlar	24
2.2.2.1. Kredi Kartı Sayısındaki Artış.....	24
2.2.2.2. Ödemedeki Sorunlar	26
2.2.2.2.1. Vadesinden Ödenmeyen Borçlar.....	27
2.2.2.2.2. Faiz Yükü.....	28
2.2.2.2.3. Tüketicinin Bilgi Yetersizliği	29
2.2.2.2.4. Yasal Düzenlemeler.....	30
2.2.2.2.4.1. Kredi Kartı Borçları ve Faiz Oranına Yönelik 2003 Yılında Yapılan Düzenleme	31
2.2.2.2.4.2. 5464 Sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu ve Geçici 4. Maddesi.....	32
2.2.2.2.4.3. 5464 Sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu ve Geçici 4. Maddesi: 2009 Affı	36
BÖLÜM III.....	39
YÖNTEM.....	39
3.1. Araştırmanın Modeli	39
3.2. Evren ve Örneklem	39
3.3. Ölçme Araçları	40
3.4. Verilerin Toplanması.....	42
3.5. Verilerin Analizi.....	43

BÖLÜM IV	45
BULGULAR VE YORUMLAR	45
4.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular	45
4.2. Kullanım Özelliklerine İlişkin Bulgular	46
4.3. Araştırma Konusuyla İlgili Bulgular	49
4.3.1. Borcunun Tamamını Ödeyen Kişilere Yönelik Bulgular.....	54
4.3.2. Borcunun Asgari Tutarını ve Asgari Tutarı ile Tamamı Arası Bir Miktarını Ödeyen Kişilere Yönelik Bulgular	63
BÖLÜM V.....	74
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	74
KAYNAKLAR	78
EKLER	84

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. <i>Kredi Kartı Sayısı</i>	25
Tablo 2. <i>Kredi Kartı Sayısının Nüfusa Oranı</i>	25
Tablo 3. <i>Azami Faiz Oranları</i>	29
Tablo 4. <i>2003-2007 Yılları Negatif Nitelikli Kredi Kartı Sayısı</i>	30
Tablo 5. <i>5464 Sayılı Kanunun Geçici 4. Maddesi Kapsamında Yeniden Yapılandırılan Kredi Kartlarına İlişkin İstatistikler</i>	33
Tablo 6. <i>Bankalarca Uygulanan Kredi Kartı Faiz Oranları</i>	33
Tablo 7. <i>Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına İlişkin Yönetmelik ile Belirlenen Asgari Ödeme Tutarları</i>	35
Tablo 8. <i>5464 Sayılı Kanunun Geçici 5. Maddesi Kapsamında Yeniden Yapılandırılan Kredi Kartlarına İlişkin İstatistikler</i>	37
Tablo 9. <i>Bireysel Kredi Kartı Borçlularının Sayısı</i>	37
Tablo 10. <i>Ölçeğin Faktör Analizi Sonuçları</i>	41
Tablo 11. <i>Cronbach Alfa Katsayısı</i>	42
Tablo 12. <i>Demografik Özelliklere Göre Frekans Dağılımı</i>	46
Tablo 13. <i>Kredi Kartı Sayısı ve Kart Kullanımı</i>	46
Tablo 14. <i>Kredi Kartının Kullanıcılara Sağladığı Yarar</i>	47
Tablo 15. <i>Kullanım Özelliklerine Göre Frekans Dağılımı</i>	48
Tablo 16. <i>Ankete Katılanların Borç ve Gelir Durumu</i>	49
Tablo 17. <i>Katılımcıların Bugüne Kadar Ödediği Faiz Tutarı</i>	49
Tablo 18. <i>Ankete Katılanların Tamamına İlişkin Frekans Dağılımı</i>	51
Tablo 19. <i>Hipotezlerin Toplu Değerlendirilmesi</i>	53
Tablo 20. <i>Verilen Cevapların Boyutlara Göre Ortalamalarının Karşılaştırılması</i>	53
Tablo 21. <i>Borcunun Tamamını Ödeyenlerden Banka Kredisi Çekenler</i>	54
Tablo 22. <i>Borcun Genellikle Tamamını Ödeyenlere İlişkin Frekans Dağılımı</i>	55
Tablo 23. <i>Borcun Tamamını Ödeyenlerin Cinsiyete Göre Farklılıkları</i>	57

Tablo 24. <i>Borcun Tamamını Ödeyenlerin Yaşa Göre Farklılıkları</i>	57
Tablo 24.1. <i>Borcun Tamamını Ödeyenlerin Cinsiyete Göre Anlamli Olanlar</i>	58
Tablo 25. <i>Borcun Tamamını Ödeyenlerin Medeni Duruma Göre Farklılıkları</i>	59
Tablo 25.1. <i>Borcun Tamamını Ödeyenlerin Medeni Duruma Göre Anlamli Olanlar</i>	59
Tablo 26. <i>Borcun Tamamını Ödeyenlerin Eğitim Durumuna Göre Farklılıkları</i>	60
Tablo 26.1 <i>Borcun Tamamını Ödeyenlerin Eğitim Durumuna Göre Anlamli Olanlar</i>	60
Tablo 27. <i>Borcun Tamamını Ödeyenlerin Gelir Düzeyine Göre Farklılıkları</i>	61
Tablo 27.1. <i>Borcun Tamamını Ödeyenlerin Gelir Düzeyine Göre Anlamli Olanlar</i>	62
Tablo 28. <i>Borcun Tamamını Ödeyenlerin Cevapladiğı Boyutların Ortalaması</i>	62
Tablo 29. <i>Borcun Tamamını Ödeyenler İçin Ölçek Boyutları Arasındaki İlişki</i>	63
Tablo 30. <i>Borcun Borcunun Tamamını Ödemeyenlerden Banka Kredisi Çekenler</i>	64
Tablo 31. <i>Borcun Genellikle Tamamını Ödemeyenlere İlişkin Frekans Dağılımı</i>	65
Tablo 32. <i>Borcun Tamamını Ödemeyenlerin Cinsiyete Göre Farklılıkları</i>	67
Tablo 33. <i>Borcun Tamamını Ödemeyenlerin Yaşa Göre Farklılıkları</i>	67
Tablo 33.1. <i>Borcun Tamamını Ödemeyenlerin Cinsiyete Göre Anlamli Olanlar</i>	68
Tablo 34. <i>Borcun Tamamını Ödemeyenlerin Medeni Duruma Göre Farklılıkları</i>	69
Tablo 34.1. <i>Borcun Tamamını Ödemeyenlerin Medeni Duruma Göre Anlamli Olanlar</i> ...	69
Tablo 35. <i>Borcun Tamamını Ödemeyenlerin Eğitim Durumuna Göre Farklılıkları</i>	70
Tablo 35.1. <i>Borcun Tamamını Ödemeyenlerin Eğitim Durumuna Göre Anlamli Olanlar</i> .	70
Tablo 36. <i>Borcun Tamamını Ödemeyenlerin Gelir Düzeyine Göre Farklılıkları</i>	71
Tablo 36.1. <i>Borcun Tamamını Ödemeyenlerin Gelir Düzeyine Göre Anlamli Olanlar</i>	71
Tablo 37. <i>Borcun Tamamını Ödemeyenlerin Cevapladiğı Boyutların Ortalaması</i>	72
Tablo 38. <i>Borcun Tamamını Ödemeyenler İçin Ölçek Boyutları Arasındaki İlişki</i>	72

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. 2003-2016 yılları arasında takipteki bireysel kredi kartlarının gelişimi	2
Şekil 2. Yıllara göre Türkiye’de kredi kartı işlem hacmi	26
Şekil 3. Takipteki bireysel kredi kartları	38



SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ

AMB	Avrupa Merkez Bankası
BDDK	Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu
BKM	Bankalararası Kart Merkezi
CPSS	The Committee on Payment and Settlements
İÖY	İlave Ödeme Yasağı
JCB	Japan Credit Bureau
KKB	Kredi Kayıt Bürosu
TBB	Türkiye Bankalar Birliği
TCMB	Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası
TKBB	Türkiye Katılım Bankaları Birliği
TDK	Türk Dil Kurumu

BÖLÜM I

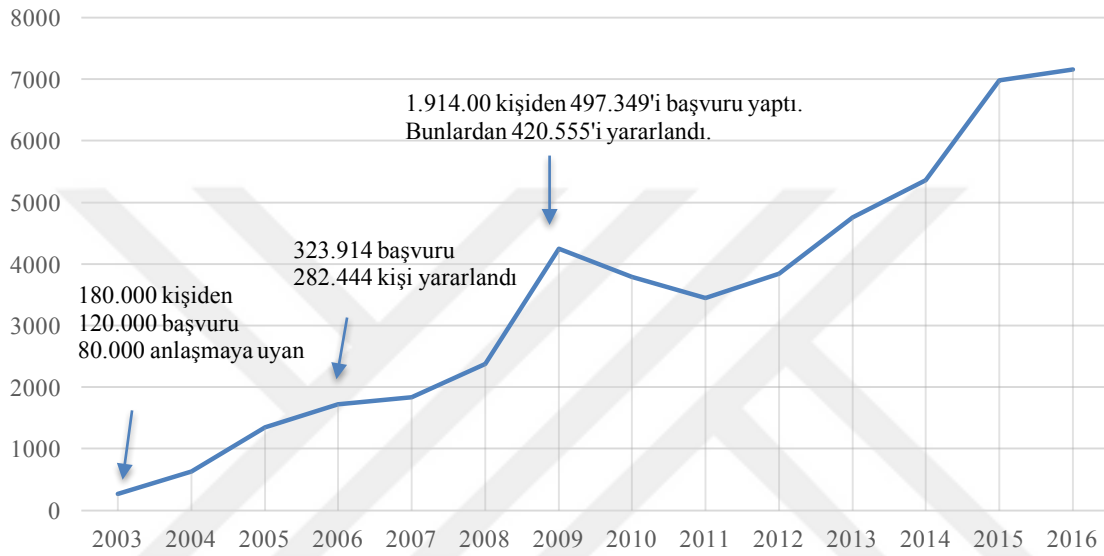
GİRİŞ

Günümüzde kredi kartları, tüketicileri nakit bulundurmanın külfetinden kurtaran bir ödeme aracıdır. Aynı zamanda bireysel finansman kaynağı olarak da işlevsel bir yönü bulunan kredi kartlarının önemi, günümüzde giderek artmakta ve kullanımı yaygınlaşmaktadır. Artan kullanım oranları ile birlikte kredi kartlarının, hem bireysel hem de toplumsal açıdan bazı sorunlara yol açtığı gözlemlenmektedir. Kredi kartları gelirin çok daha fazlasını harcama olanağı sunması bakımından bireylerin alım gücü üzerinde çoğaltıcı bir etki yapmaktadır. Bu nedenle kredi kartları büyük ölçüde ihtiyaç fazlası tüketimi teşvik edici bir sonuç oluşturarak ödenmesi çok zor ve bazen de olanaksız borçlarla bireylerin karşı karşıya kalmasına neden olabilmektedir. Toplumsal açıdan oldukça önemli sorunlara yol açabilen, hatta kimi zaman borçluların kendi yaşamlarına son vermelerine neden olan bu soruna karşı devletin, geçmiş dönemlerde kredi kartı borçlarına yönelik düzenlemelerle temerrüde düşmüş kredi kartı borçlarının yeniden yapılandırılmasına ilişkin yasal zeminler oluşturduğu bilinmektedir. Bu çalışmada bireysel kredi kartı borçlarının yıllar itibariyle gelişiminin incelenmesi ve söz konusu borçlara yönelik gerçekleştirilen yasal düzenlemeler ile getirilen çözümlerin etki düzeyini araştırmak amaçlanmaktadır. Ayrıca, anket yöntemi ile bireysel kredi kartı kullanıcılarından toplanan veriler, borcunun tamamını ödeyenler ve ödemeyenler olarak iki ayrı grupta analiz edilerek söz konusu kişilerin borçlarına etki eden faktörlerin tespiti edilmesi de çalışmanın amaçları arasındadır.

1.1. Problemin Durumu

Ülkemizde bireysel kredi kartı borcunu ödeyemeyen kişi sayısında dikkat çekici bir artış yaşandığı gözlemlenmektedir. Aralık 2013 döneminde Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası (TCMB) bankacılık verilerine göre ilgili dönemler itibariyle yasal takibe intikal

etmiş ve halen yasal takibi devam eden tekil bireysel kredi kartı kullanıcısı sayısı 1.738.794¹ iken, Ocak 2017 itibariyle bu sayı yüzde 26 artarak 2.243.541²'e ulaşmıştır (Türkiye Bankalar Birliği [TBB] Risk Merkezi, İstatistikler, 2017). Bu kişilere ait borç tutarı ise söz konusu dönemler arasında yaklaşık yüzde 50 artarak 4.752 milyon TL'den 7.257 milyon TL'ye ulaşmış bulunmaktadır (Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu [BDDK], 2017).



Şekil 1. 2003-2016 yılları arasında takipteki bireysel kredi kartlarının gelişimi, milyon TL. (BDDK Türk Bankacılık Sektörü İnteraktif Aylık Bülten, 2017).

Şekil 1'de 2003-2016 yılları arasında takipteki bireysel kredi kartlarının gelişimi gösterilmiştir. 2009-2011 yılları arası düşme eğilimi gösteren takipteki bireysel kredi kartları sayısı 2011 yılından itibaren yeniden artmaya başlamıştır. 2003, 2006 ve 2009 yılında kredi kartı borçlarına yönelik yasal düzenleme gerçekleştirilmiştir. Bu düzenlemelerin etkisi takip eden bölümde ele alınacak olup, söz konusu düzenlemelerden yararlanmak için başvuru yapan ve anlaşmaya uyan kişi sayısı Şekil 1'de gösterilmektedir.

Bu çalışmada bireysel kredi kartı borç oranlarının gelişimi ve bu oranlar üzerinde etkili olan faktörlerin tespit edilmesi amaçlanmaktadır. Çalışmanın problem cümlesi ise şudur: Bireysel kredi kartı borçları üzerinde etkili olan değişkenler nelerdir?

¹ Bu sayıya, takip bildirimini izleyen dönemlerde borcunu ödeyen kişiler ile borcunu hiç ödemeyenlerden 5 ftakvim yılını doldurması nedeniyle silinen kişiler dâhil edilmemiştir. Aralık 2013 itibariyle toplam kayıt sayısı ise TCMB verilerine göre 7.887.701'dir.

² TCMB Risk Merkezi 2013 yılında faaliyetlerini sona erdirmiştir. Bu tarihten itibaren söz konusu veriler TBB Risk Merkezince toplanmaktadır.

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın genel amacı, bireysel kredi kartı borçlarının gelişimini yıllar itibariyle incelemek, söz konusu borçlara yönelik gerçekleştirilen yasal düzenlemelerin ve getirilen çözümlerin etki düzeyini araştırmaktır. Ayrıca çalışmada bireysel kredi kartı kullanıcıları borcunun tamamını ödeyenler ve ödeyemeyenler olarak iki gruba ayrılarak grupların birbirlerinden farklılaştığı hususlar ile benzerlikleri ele alınacak ve söz konusu kişilerin borçlarına etki eden faktörler tespit edilmeye çalışılacaktır. Araştırmada hipotezler, şöyle sıralanabilir:

H1: Kredi kartı kullanımını bilinç düzeyi, gösteriş arzusu, gelir düzeyi gibi çeşitli faktörler etkiler.

H2: Kredi kartı kullanımında kullanıcılar bilinçli davranırlar.

H3: Kredi kartı kullanımında gelirin düşük olması önemli bir faktördür.

H4: Kredi kartı borcunu artıran nedenler ekonomik niteliktedir.

H5: Kredi kartını ödeme şekli demografik özelliklere göre farklılık gösterir (cinsiyet, medeni durum, yaş eğitim durumu, gelir durumu).

H6: Kredi kartları kullanımı dönemsel ihtiyaçların karşılanmasından etkilenir.

H7: Gösteriş merakı kredi kartı kullanımını artırır.

H8: Kredi kartı kullanımında bilinç düzeyi ile demografik özellikler arasında farklılık vardır.

1.3. Araştırmanın Önemi

Türkiye’de son yıllarda özellikle de 2012 yılından itibaren kredi kartı borcunu ödeyemeyen kişi sayısında önemli bir artış gerçekleştiği görülmektedir. TCMB bankacılık verilerine göre 2012 yılında borcunu ödeyemeyen kişi sayısı 2010 ve 2011 yıllarının toplamından daha büyük bir oranda artış göstermiş, 2013 yılında ise 2012 yılına oranla %58’lik bir artışla 2011 ve 2012 yıllarının toplamından daha yüksek bir seviyeye ulaşmıştır. 2013 yılından 2016 yılına gelindiğinde ise bu rakamın %67 oranında artarak 2012 ve 2013 yıllarının toplamına yaklaştığı görülmektedir (Şekil 1). Artan kredi kartı borçluluk oranları dikkate alındığında bu alanda araştırma yapılması uygun görülmüştür. Bu alanda yapılan

alışmalar incelendiğinde de bu alanda araştırmaların yetersiz olduğu tespit edilmiştir. Araştırma konusuyla ilgili çalışmalarının bazıları şunlardır:

Türkiye’de kredi kartı piyasasının işleyişini anlamaya yönelik en kapsamlı çalışmalardan birisi Aysan (2011) editörlüğünde, TCMB’deki kredi kartları çalışma grubu tarafından hazırlanan ‘‘Türkiye’de Kredi Kartı Piyasası’’ isimli çalışmadır. Anılan çalışmada, soru ve sorunlara kredi kartı azami faiz oranları belirlenmesi noktasından yaklaşılmakta ve kredi kartı piyasasının çok yönlü işleyişine açıklık getirilmesi amacıyla gerçekleştirilen araştırma sonuçlarına yer verilmektedir. Çalışmada, takipteki kredi kartı sayıları referans alınarak kredi kartı piyasasının riskleri de ortaya konulmaya çalışılmıştır. Bu bakımdan söz konusu çalışmanın, bu araştırmanın konusuyla yakinen ilgili olduğu görülmektedir. Çalışmada ayrıca, kredi kartı sektöründeki rekabete odaklanılmış, Türkiye piyasasında genellikle fiyat dışı rekabet (promosyon rekabeti) bulunduğu vurgulanmıştır. Çalışmada yer alan bir diğer önemli tespitse yasal düzenleme beklentisi içine giren bankaların düzenleme gerçekleşmeden önce kredi kartı faizlerini yükseltmiş olmalarıdır. Anılan çalışmada ayrıca, kredi kartı komisyonları ile ödül, puan, uçuş mili gibi hediyelerin maliyetini hangi tarafın üstlendiği üzerinde durulmakta ve tüm bu satış tutundurma uygulamalarına karşı bankaların kredi kartlarından elde ettiği faiz dışı gelirlerin büyüklüğüne dikkat çekilmektedir.

Araştırma konusuyla ilgili bir diğer kapsamlı çalışma ise Türkiye Bankalar Birliğince (TBB) 2009 yılında ‘‘Türkiye’de Kredi Kartı Uygulaması’’ ismiyle kitaplaştırılmıştır. Kaya (2009) tarafından hazırlanan çalışmada; kartlı ödeme sistemlerinin Türkiye’deki ilk kullanımından başlayarak, sistemi düzenleyici otoriteleri, bu otoritelerin idari yapısı, işlevleri ve hukuki erevesi ele alınmaktadır. Çalışmada ayrıca, kredi kartı harcamalarının enflasyon, istihdam, para politikası, faiz oranı gibi makro ekonomik değişkenler üzerindeki etkilerine de dikkat çekilmektedir. Çalışmada son olarak, kredi kartı kullanımının yararlarından bahsedilmekte ve sistemde yer alan tarafların dikkat etmesi gereken hususlara değinilmektedir.

Bir diğer çalışma ise A. zkan (2015) tarafından hazırlanan ve BKM yayınları arasında yer alan ‘‘Anı ve Fotoğraflarla Türkiye’nin Kartlı deme Sistemleri Tarihi’’ adını taşımaktadır. Kredi kartı sisteminin evrimini merkeze alan bu çalışmayı benzerlerinde ayrıştıran en önemli husus; yaygınlaştırılan kartlı sistemlerin ekonomik faaliyetler üzerindeki derinleştirici etkisini iş yeri sahipleri, kart kullanıcıları ve bankacılar gibi

sisteme taraf olan grupların perspektifinden ele alıyor olmasıdır. Çalışmada ayrıca, BKM'nin sistem içindeki yeri ve önemi hakkında bilgiler yer almaktadır.

BKM'nin belirli aralıklarla yayınladığı “Kartlı Ödeme Sistemlerinin Tasarruf Üzerindeki Etkileri ve Ekonomik Katkılar Raporu” adlı çalışmalar da araştırmanın konusuyla ilgisi bakımından önem arz etmektedir. Raporda, kredi kartı ve tasarruf ilişkisi incelenmiş olup söz konusu iki olgu arasında pozitif korelasyon olduğuna dair bulgular elde edildiği belirtilmektedir. Ayrıca kredi kartı kullanımının ekonomideki toplam talebi artırarak büyüme eğilimini güçlendireceği, bir diğer açıdansa kişilerin para talebinin azalmasını sağlayarak -para arzının sabit olduğu varsayımı altında- faiz oranlarının düşmesine katkı sunacağı ifade edilmektedir.

Kredi kartları üzerine yapılan bir diğer önemli çalışma ise Yılmaz (2000) tarafından kaleme alınan “Türkiye’de kredi kartı uygulaması ve ekonomik etkileri” isimli eserdir. Söz konusu eserde kredi kartı ile ilgili genel bilgilerin verilmesinin yanı sıra, kredi kartının taraflar açısından faydaları ve ekonomik etkileri üzerinde durulmaktadır. Ayrıca kredi kartlarının hukuki niteliği ve sektördeki gelişmelere de değinilmektedir.

Araştırma konusuyla ilgili bir diğer çalışma ise Sosyo Ekonomi Dergisi’nin 20’inci sayısında yer alan ve Yereli ile Koç (2013) tarafından kaleme alınan “Türkiye’de Kredi Kartları Piyasasına Yönelik Kamu Müdahaleleri” isimli makaledir. Adı geçen makalede kredi kartının hızlı büyüyen bir sektör olduğu ve hızlı büyüyen her sektör gibi bazı sorun ve endişeleri de beraberinde getirdiğine dikkat çekilmiş, sektöre yapılan kamu müdahalelerinin etkisi incelenmiştir. Çalışmada, kredi kartı piyasasına etkili bir kamu müdahalesinin gerçekleştirilmediği sonucuna ulaşılmıştır.

Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi 15’inci sayısında yer alan ve Çavuş (2006) tarafından kaleme alınan “Bireysel finansmanın temininde kredi kartları: Türkiye’de kredi kartı kullanımı üzerine bir araştırma” isimli çalışma da konusu bakımından bu araştırma açısından önem arz etmektedir. Yazar çalışmada, kredi kartı sistemine ilişkin genel bilgiler vermenin yanında, kredi kartı piyasasında devlet müdahalesinin önemine dikkat çekmektedir.

Kredi kartı sahipliğinin, gereğinden fazla alışveriş yapılmasına neden olup olmadığını konu edinen ve bu bakımdan bu araştırmanın konusu ile ilgili olarak Yurtsever ve Çakmak (2012) tarafından gerçekleştirilen bir başka çalışma ise Tarih Kültür ve Sanat Araştırmalar dergisinin dördüncü sayısında yayınlanmıştır. “Kredi kartının plansız satın alma

davranışına etkisi: Karabük Üniversitesi akademik personeline yönelik bir uygulama” isimli makalede, araştırmaya kalınan akademisyenlerin kredi kartı kullanımı konusunda bilinç düzeyinin yüksek olduğu ve kart kullanımının plansız satın alma davranışına neden olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Apak ve Yıldız (2009) tarafından kaleme alınan “Finansal kriz döneminde Türkiye’de kredi kartları” isimli makale, Muhasebe ve Finans Dergisi’nde yayınlanmıştır. Anılan çalışmada, kredi kartlarının Türkiye’deki sektör büyüklüğü ve krizdeki yapısı incelenmektedir. Yazarlar, yapılan düzenlemelerin kredi kartlarının tüketici üzerindeki yükünün azaldığını vurgulamaktadır.

Araştırma konusuyla ilişkilendirilebilecek bir diğer çalışma ise Özkan (2014) tarafından hazırlanan “Türkiye’de Kredi Kartı Kullanıcı Profili ve Davranış Analizi” isimli TCMB Uzmanlık Yeterlilik Tezidir. Anılan çalışmada düzenleyici önlemler almak durumunda kalan otoritelere yardımcı olmak amaçlanmıştır. Bu sebeple anket yöntemiyle toplanan veriler analiz edilmiş ve kredi kartı kullanıcılarının seçim ve davranışları hususunda bilgi sahibi olmak amaçlanmıştır.

Korur ve Kizman (2016) tarafından hazırlanan “Kompulsif satın alma eğilimi ve alışveriş sonrası pişmanlık ilişkisinde kontrolsüz kredi kartı kullanımının rolü: AVM müşterileri üzerine bir araştırma” başlıklı makalede, kontrolsüz kredi kartı kullanımı ile pişmanlık arasındaki ilişki incelenmiştir. Anket yöntemiyle elde edilen verileri analiz eden yazar kontrolsüz kredi kartı kullanımı ile pişmanlık arasındaki pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.

1.4. Araştırmanın Varsayımları

Aşağıda belirtilen durumların geçerli olduğu varsayılmıştır:

- Ankete katılanlar, soruları içtenlik ve özgür iradeleriyle cevaplamışlardır.
- Araştırma için seçilen örneklem evreni temsil etmektedir.
- Katılımcılara yöneltilen sorular çalışmanın amacını yansıtmaktadır.

1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın sınırlılıkları şunlardır:

- Bu çalışma sadece bireysel kredi kartı borçlarına odaklanmaktadır.

- Analiz edilen verilerin geçerliliğinde anket katılımcılarının beyanları esas alınmıştır.
- Anket çalışması 40 soruyla sınırlandırılmıştır.
- Analiz edilen veriler örneklem grubu ile sınırlıdır.

Ayrıca çalışmada TCMB, BDDK, TBB, Türkiye Katılım Bankaları Birliği (TKBB), BKM, Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) ve bankalara ait istatistiki veriler kullanılmıştır.

1.6. Tanımlar

Katılımcı, anket formunu doldurarak çalışmaya katkıda bulunan bireysel kredi kartı kullanıcılarını ifade etmektedir.

Bilinç düzeyi ile kredi kartı kullanımında kişilerin sahip olduğu bilinç düzeyi ifade edilmektedir. Bu düzeyin belirlenmesinde kişilerin kredi kartı kullanırken halihazırda ödemekle yükümlü olduğu taksit sayısı ve tutarını göz önüne alıp almadığı, kredi kartı borçlarına işletilecek faiz oranına farkındalık düzeyi, kredi kartını kullanmadan önce diğer ödeme yöntemleriyle karşılaştırma yapıp yapmadığı ve alışveriş yaparken kart limitini göz önünde bulundurup bulundurmadığı gibi faktörler dikkate alınmaktadır.

Gösteriş ile kredi kartı kullanıcılarının borçlarında gösteriş harcamalarının etkisi ifade edilmektedir. Gösteriş harcamalarının etkisi ölçülürken, katılımcıların kredi kartıyla yaptığı gereksiz harcamalar, lüks işletmelere gitme, lüks mal ve hizmet satın alma durumları dikkate alınmıştır.

Gelir düşüklüğü ile gelir düzeyinin kredi kartı borçluluğuna etkisi ifade edilmektedir. Gelir düşüklüğünün ölçülmesinde, kişilerin kredi kartı borçlarının gelirlerine oranı, gereğinden fazla harcama yapma, elde ettiği gelirin önemli bir kısmıyla kredi kartı borcunu ödediği için takip eden dönemde zorunlu olarak kredi kartı kullanma gibi faktörlerden yararlanılmaktadır.

Dışsal faktörlerin etkisi ile satın alınan mal ve hizmet fiyatlarının yükselmesi, kredi kartı gecikme faiz oranının yükselmesi gibi kart kullanıcılarının kontrol edemediği faktörler ifade edilmektedir.

Borç ödeme şekli ile farklı borç ödeme biçimlerinin borç tutarına etkisi ifade edilmektedir. Borç ödeme şekli belirlenirken kişilerin borçlarının ne kadarını ödedikleri, nasıl ödedikleri, diğer borçlarını ödeyebilmek için kredi kartından nakit çekim yapıp yapmadıkları sorularına verilen cevaplar dikkate alınmaktadır.

Dönemsel ihtiyaçlar ile çocukların okul masrafı, sahip olunan mülklerin periyodik bakımları, tatil harcamaları gibi faktörlerin borçluluk düzeyi üzerindeki etkisi ifade edilmektedir.



BÖLÜM II

KURAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Kredi Kartı Sistemi

Kredi kartları, ödeme aracı olarak günümüz iktisadi faaliyetlerinde sıkça kullanılmaktadır. Kredi kartı kullanımının yaygınlaşmasına paralel olarak zamanla kredi kartı sisteminin yapısı ve işleyişinde değişiklikler meydana gelmiştir.

2.1.1. Kredi Kartının Tanımı

Kredi kartı, Türk Dil Kurumu (TDK) tarafından hazırlanan Büyük Türkçe Sözlük'te, günlük satın almalarda nakit para veya çek yerine geçen ya da bankamatikten nakit çekmek için kullanılan manyetik plastik kart olarak tanımlanmıştır.

Ülkemizde banka kartı ve kredi kartına yönelik uygulamaları düzenleyen 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu'nun üçüncü maddesinin (e) bendinde ise kredi kartı, nakit kullanımı gerekmeden mal ve hizmet alımı veya nakit çekme olanağı sağlayan basılı kart veya fiziki varlığı bulunmayan bir kart olarak tarif edilmiştir.

Ödeme ve Mutabakat Sistemleri Komitesi (The Committee on Payment and Settlements Systems - CPSS) tarafından hazırlanan ödeme sistemleri sözlüğünde ise kredi kartı, sahibine kredi tahsis edildiğini gösteren bir kart olup kart sahibinin önceden belirlenmiş bir limitte alışveriş yapmasını ve/veya nakit çekim yapmasını sağlamaktadır (CPSS, 2003, s. 16).

Literatürde kredi kartına ait çeşitli tanımlar yer almakla birlikte, esas itibarıyla kredi kartı, alışverişte taraflar arasında nakit para kullanılmaksızın işlemin gerçekleştirilmesine imkân sağlayan bir ödeme aracıdır. Kredi kartlarının aynı zamanda kredilendirme olanağı sunan

bir yan fonksiyonu da bulunmaktadır. Bu fonksiyonu sayesinde kredi kartı, harcama tutarını azami bir aylık süre ile erteleyerek kullanıcıya söz konusu tutarı krediye dönüştürme imkânı sağlamaktadır. Bunun yanı sıra kredi kartının, banka tarafından kullanıcısına tahsis edilen limit dâhilinde nakit para çekme kabiliyeti de bulunmaktadır. Bütün bu işlevsel özellikler bir arada düşünülecek olursa kredi kartı, kullanıcısına bireysel finansman sağlama olanağı da sunan bir ödeme aracı olarak tanımlanabilir.

2.1.2. Kredi Kartının Önemi

Kart sahipleri bilinçli harcama yaptığı sürece kredi kartı tüm taraflar için kazanç sağlayan bir uygulamadır. Kart sahibini nakit taşıma külfetinden kurtarıp gerektiğinde kredi olanağı sağlarken, üye iş yerinin herhangi bir riske maruz kalmasına gerek olmadan taksitli satış yapmasına ve bu sayede de daha çok müşteriye hitap etmesine imkân sağlamaktadır. Bankalar ile diğer kartlı sistem kuruluşları ise komisyon ve işlem ücreti gibi kalemler üzerinden gelir elde etmekte ve kart sahiplerine diğer hizmetlerini pazarlama imkânı bulmaktadırlar.

Yapılan araştırmalar, kredi kartının ülke ekonomisi üzerinde de olumlu etkileri olduğunu göstermektedir. Bilindiği gibi kredi kartı kullanımının yaygınlaşması kayıt dışı ekonomi üzerinde önleyici bir etki oluşturmaktadır. Ekonominin kayıt altına alınması da kamu gelirlerini artırarak devlet bütçesini daha etkin bir hale getirmekte ve sosyal devlet anlayışının yerleşmesine yardımcı olmaktadır. Ayrıca kredi kartı; senet ve tefecilik gibi düzensiz kredi piyasalarına olan ihtiyacı azaltmakta, tüketim harcamalarında istikrar yaratarak GSYH'nin artmasına yardımcı olmaktadır (Kızılot, Kılıç ve Tokatlıoğlu, 2014, s. 11-41). Üretim kapasitesini artırmaya yönelik bir kısıt bulunmadığı varsayıldığında, artan tüketim harcamalarının yarattığı talep, istihdamın da artmasına neden olacaktır. Böylece söz konusu şartlarda kredi kartı harcamalarındaki artışın, istihdam üzerinde de olumlu etkisi olacağı ön görülmektedir.

Kredi kartının kısa dönemde enflasyon üzerinde de olumlu etkileri bulunmaktadır. Yapılan bir çalışmada (Kızılot vd. 2014, s. 45) kredi kartı etkisi olmayan para arzında %1'lik bir artış gerçekleştiğinde enflasyon %0,06 oranında artarken, kredi kartı harcamalarının GSYH içindeki payı % 1 arttığında enflasyonun %0,07 oranında azalmakta olduğuna ilişkin bulgulara ulaşıldığı belirtilmektedir.

2.1.3. Kredi Kartının Tarihsel Gelişimi

Kredi ya da ödeme kartı olmadığı dönemlerde ödemeler, nakit para veya çek kullanmak suretiyle yapılmaktaydı. Kartla ödeme fikrinin ilk kez Amerikalı yazar Edward Bellamy'in 1887 yılında kaleme aldığı *Looking Backward or Life in The Year 2000* adlı romanda yer aldığı bilinmektedir (BKM Kronoloji, 2014). Romanda, 2000'li yıllarda alışveriş yaparken ödemelerin karttan koparılan parçalar ile yapılabileceği ve kart bitene kadar da ödemelerin sürebileceği fikri ortaya atılmıştır (Kaya, 2009, s. 9).

Günümüzde fiyatı olan her şeyi kredi kartı kullanarak satın almak mümkündür. Oysa 19. yüzyılın başlarında kullanıma sunulan ve bugünkü kredi kartlarının öncülleri kabul edilen kartlar, ihraççı kuruluş tarafından belirlenen mal ve hizmet alımında kullanılmak üzere sadece seçkin müşterilere verilmekteydi. Bu amaç doğrultusunda ilk defa 1894 yılında Amerika Birleşik Devletlerinde (ABD) turizm sektörüyle sınırlı olarak 'Hotel Credit Letter Company' isimli kredi kartı kullanılmıştır (Ekinci, 2002, s.14). Dünyanın ilk kredili ödeme kartını ise 1914 yılında Western Union Bank "şimdi al, sonra öde" sloganı ile müşterilerine tanıtmıştır (BKM Kronoloji, 2014). İzleyen dönemlerde ise bazı büyük mağazalar müşterilerine, üzerlerinde kendi hesap numaralarının basılı bulunduğu metal jetonlar vermeye başlamışlardır (Teoman, 1996, s. 13). Bununla birlikte aynı dönemde bazı akaryakıt şirketleri, mağazalar ve oteller de kart ihraç etmeye başlamıştır. Ancak bu kartlar, sınırlı bir bölgede ve sadece ihraççı kuruluşa bağlı olan noktalarda geçerliydi (Sienkiewicz, 2001, s. 3). Müşteriler ülkenin diğer bölgelerine seyahat ettiğinde kartları kullanma olanağına sahip değillerdi. Ayrıca bu kartlarda, 1930'lara kadar taksit olanağı bulunmadığı için yapılan harcama tutarının tamamının her ay ödenmesi gerekmekteydi.

Yukarıda değinilen sınırlamalar, ödeme kartı ihraç eden kuruluşları daha yaygın bir sistem arayışına yöneltmiştir. Bu arayışın neticesi olarak da ticari işletmenin ödeme kartı ihraç ettiği, işletme ve kart sahibi arasında hiçbir aracı kurumun bulunmadığı "iki taraflı sistem" uygulamasından "üç taraflı sistem" uygulamasına geçilmiştir. Ancak, iki taraflı sistem uygulaması tamamen terk edilmemiştir. Günümüzde birçok büyük işletme, yalnızca kendi mağazalarında geçerli olan ve müşterilerine indirim, satış tutundurma gibi bazı ayrıcalıklar sunan kartları piyasaya sürmektedir.

Üç taraflı sistemde, önceki sistemde olduğu gibi, kart ihraç eden kuruluş, mal satmak isteyen ticari işletme değildir. Bu sistemde tüketici ile satıcı arasında kart ihraç eden,

sunduğu kredi sağlama hizmetine karşılık kartı kullanan kişiden ücret talep eden, satıcıdan da komisyon alan bankalar ya da bu konuda uzmanlaşmış kuruluşlar bulunmaktadır.

Üç taraflı sistemin ilk örneğini teşkil eden ödeme kartı, 1950 yılında New York merkezli Diners Club tarafından ihraç edilmiştir. Bu kart ilk etapta Diners Club'un 200 kadar müşterisine ve New York'taki 27 restoranda geçerli olmak üzere verilmiştir (Sungur, 2013, s. 18). Anılan kartın şöyle bir öyküsü bulunmaktadır. Amerikalı kredi uzmanı gittiği lokantada yanında para bulunmadığı için hesabı ödeyememiş ve bunun üzerine arkadaşları ile birlikte sloganı “ye ve imzala” olan bir kart geliştirmiştir (Ekinci, 2002, s. 14). Diners isminin de bu slogandan (dine and sign) kaynaklandığı anlaşılmaktadır (Teoman, 1996, s.15).

Diners'tan sonra ödeme kartları alanındaki gelişmeler hız kazanmaya başlamış, kârların yüksek olması bankaların konuya ilgisini artırmıştır. Sienkiewicz, (2001, s. 3-4) çalışmasında, 1950'lerin sonlarından başlayarak 1960'lar boyunca birçok büyük bankanın, tüketicileri tek bir üretici ya da satıcıya zorunlu kılmayan, pek çok yerden mal ve hizmet alabilirken harcama tutarının da takip eden dönemde ödemesini olanaklı kılan kartlar geliştirdiğini belirtmektedir. New York'daki Franklin National Bank'ın 1951 yılında kredi kartı çıkarmasını izleyen bir iki yıllık süre içinde yaklaşık 100 bankanın daha kredi kartı uygulamasına geçtiği bilinmektedir (Teoman, 1996, s. 16).

Kredi kartı kullanımının yaygınlaşmasıyla birlikte piyasada oluşan rekabet ortamı kredi kartı çıkaran kurumları birleşmeye sevk etmiş ve günümüzde Visacard ve Mastercard adı ile bilinen kredi kartı kurumları altında birçok kredi kartı kurumu birleşmiştir (Buhur, 2004, s. 18). Günümüzde ABD'de dünya çapında yaygın hizmet ağına sahip dört büyük kredi kartı kuruluşu bulunmaktadır. Bunlar: Diners Club, Amerikan Express, Bank-Amercard, Master-Card'tır.

Kredi kartı uygulamasında gelişimin sadece ABD ile sınırlı olduğu düşünülmemelidir. Uluslararası piyasalarda da ABD'dekine benzer gelişmeler yaşanmıştır. Avrupa'da da kredi kartlarının 1950'lerin başlarında British Hotel and Restaurant Association'un (İngiliz Hotel ve Lokantalar Birliği; BHR) kredi kartı çıkarmasından itibaren varlığını sürdürdüğü bilinmektedir (Çırpan, 2000, s.7). İngiltere'nin en büyük kart sistemi olan Access, 1975 yılında Mastercard ile yapılan bir anlaşma ile uluslararası piyasalara açılmıştır (Yetim, 1997, s. 4). Access'e dünya çapında Mastercard üye işyerlerinde geçerlilik sağlayan bu

anlaşma, Mastercard'a da İngiltere'deki Access noktalarında hizmet sunma imkânı sağlamıştır.

İsviçre'de ise gerçek anlamda kredi kartı uygulaması 1972 yılında başlamıştır. Almanya'da da konu ile ilgili yayınların 1975'lerden sonra başladığı bilinmektedir (Teoman, 1996, s.18-21). İngiltere'deki Access gibi, Almanya'da da Amerikan kredi kartlarının tamamlayıcısı olarak Eurocard sistemi geliştirilmiştir (Yetim, 1996, s. 5).

2.1.4. Kredi Kartı Sisteminin Yapısı ve İşleyişi

Kredi kartları pek çok açıdan sınıflandırılmaktadır. Ancak bunların içinde sisteme katılanların sayısına göre yapılan sınıflandırma yaygın olarak kullanılmaktadır. Ayrıca en belirgin ayrımın da bu sınıflandırma ile mümkün olduğu bilinmektedir. Sisteme katılanların sayısına göre yapılan sınıflandırmada kredi kartı sistemi iki taraflı sistem, üç taraflı sistem ve karma sistem olmak üzere üçe ayrılır.

2.1.4.1. İki Taraflı Sistem

İki taraflı sistemde kartı çıkaran kuruluşun temel amacı, kendine ait işyerlerinde mal ve hizmet satışı yapılırken müşterilerine taksitlendirme ya da nakit kullanmaksızın ödeme kolaylığı sunmaktır. Bu sistemde taraflardan birini kart hamili oluştururken diğerini aynı zamanda kredi kartı ihracını da gerçekleştiren tacir oluşturur. Sistemin işleyişi şu şekildedir: Kart hamili alışveriş esnasında kartını ibraz ederek ödemesini gerçekleştirmekte, daha sonra kendisine gönderilen hesap pusulasına istinaden harcama tutarını nakit veya taksitli olarak ödeyebilmektedir. Ancak Teoman (1996, s. 47), öğretide işletmeye özgü kart, tacir kartı, satıcı kartı (seller credit card), basit kart olarak adlandırılan bu kart sistemin gerçek anlamda bir kredi kartı sistemi olmadığını çünkü işletmelerin böyle bir kartı çıkarmaya gerek olmadan da taksitle mal satabileceğini belirtmektedir. Günümüzde iki taraflı sistemin uygulamasına daha çok alışveriş esnasında müşterilere belirli tutarda indirim sağlayan ya da her alışverişte daha sonra kullanmak üzere puan kazandıran üyelik kartı uygulamalarında rastlanmaktadır.

2.1.4.1. Üç Taraflı Sistem

Üç taraflı sistemde ikili sistemden farklı olarak kart çıkaran kuruluş, tacirle özdeş değil üçüncü bir taraf olarak kart hamili ile tacir arasında aracı konumunda bulunmaktadır. Kart ihracı, mal satmak isteyen işletmeler değil bankalar veya uzmanlaşmış kuruluşlar tarafından üstlenilmektedir. Bu sistemde aracı sayısı bir olabildiği gibi birden fazla da olabilmektedir. Bu yüzden Çeker (1997, s. 8-11)'in de belirttiği gibi üç taraflı sistemi, sisteme katılan aracı kurum sayısına göre basit ve geliştirilmiş üç taraflı sistem olarak ikiye ayırmak daha yararlı olacaktır.

Basit üç taraflı sistemde tek bir aracı kuruluş bulunmakta ve kart hamili yalnızca bu aracı kuruluşa üye işyerlerinde kartını kullanabilmektedir. Sistemin işleyişi şu şekilde gerçekleşir: Kartı ihraç eden kuruluş ticari işletmelerle anlaşma yapmak suretiyle üye işyerlerini belirler, kart hamili de söz konusu işyerlerinde kartını ibraz ederek alışverişini gerçekleştirir. İhraççı kuruluş, üye işyeriyle yapılan sözleşmenin mahiyetine uygun olarak komisyon alabilmekte veya ödemeyi belirlenen süre sonunda yapıp, tutarı kart hamilinden tahsil etmektedir. İki taraflı sistemden farklı olarak, Buhur (2004)'un da değindiği üzere, üç taraflı sistemde kartı çıkaran kuruluş, üye işyerlerine kart hamilinin borçlandığı tutarı ödeyerek riski üstlenmektedir. Bu sistem aynı zamanda kapalı sistem olarak da bilinmektedir (A. Karayol, 2007, s. 4).

Genişletilmiş üç taraflı sistemde kredi kartı ihraç eden kuruluşla üye işyeri ile anlaşma yapan kuruluş birbirinden farklıdır. Bu yüzden genişletilmiş sistemde birden fazla aracı kuruluş bulunmaktadır. Bu durum kart ihraç etmek isteyen kuruluşların, kart ihraç ederek işyerleriyle üyelik anlaşması imzalamak yerine, uluslararası kredi kartı kuruluşlarıyla anlaşarak onların yaygın ağına dâhil olmak istemesinin bir sonucudur. Bu sayede kredi kartları, yöresel olmaktan çıkıp evrensel bir nitelik kazanmakta ve kart hamiline dünyanın neresinde olursa olsun nakit ödemeksizin alışveriş yapma imkânı sunmaktadır (Buhur, 2004, s. 23-24).

2.1.4.3. Karma Sistem

Geliştirilmiş iki taraflı olarak da adlandırılan karma sisteme dayalı kredi kartları ya aynı bölgede ya da aynı branşta kullanılabilen kartlardır (Teoman, 1996, s. 49-50). Bu sisteme karma denmesinin sebebi diğer iki sistemin özelliklerini bünyesinde barındırmasıdır. İkili sistemde olduğu gibi kartı çıkaran kuruluşlar kart hamiline mal ve hizmet satan kuruluşlar

olmakla birlikte, bu kuruluşlar ikili sistemde görüldüğü gibi yalnızca kendi kartlarını değil, diğer kuruluşlarla anlaşarak birbirlerine ait kartları da geçerli ödeme aracı olarak kabul ederler (Yılmaz, 2000, s. 18).

2.1.4.4. Kredi Kartı Sisteminde Taraflar

Kredi kartı sistemi genel olarak kart hamili, üye işyerleri ve aracı kuruluş olmak üzere üç taraflıdır. Daha önce de değinildiği gibi sistemin işleyişi gereği aracı kuruluş sayısı birden fazla olabilir. Bu yüzden aracı kuruluşların da ihraççı kuruluş ve kabulcü kuruluş olarak sistemdeki işlevlerine göre ele alınması gerekmektedir.

2.1.4.5. Tarafların Getiri ve Maliyetleri

Kredi kartı sisteminde tarafların elde ettiği getiriler olduğu gibi üstlendikleri maliyetler de bulunmaktadır. Getiri ve maliyetleri; kart hamili, üye işyeri ve aracı kurumlar açısından inceleyebiliriz.

2.1.4.5.1. Kart Hamili Açısından

Bu çalışma yirminci yüzyılın ilk yarısından önce yapılıyor olsaydı, kuşkusuz, öncelikle kredi kartının kart hamili için bir saygınlık göstergesi olduğunu ifade etmek gerekecekti. O dönem yapılan çalışmalarda buna ilişkin pek çok örneğe rastlanmaktadır. Teoman (1996, s. 31)'ın naklettiği üzere o dönemde İsviçre'deki bir otomobil kiralama şirketi kredi kartı kullanan müşterisinden talep etmediği 1000 Frank depozitoyu, nakit ödeme yapmak isteyen müşterisinden talep etmekte; aynı şekilde bir otel işletmesi nakit kullanan müşteriden oda ücretini peşin alırken kart hamili müşterisinin saygınlığını yeterli görmektedir.

Günümüzde ise kredi kartının kart hamili açısından başlıca getirisi kart hamilini nakit taşıma külfetinden kurtarıyor olmasıdır. Bir diğer önemli özelliği ise kişiye özel olmasıdır. Çalınma ya da kaybolma gibi beklenmeyen durumlarda iptal edilebilmekte ve muhtemel kaybı en aza indirmeye imkânı sunmaktadır. Bunun yanı sıra kredi kartı, nakit çekmek veya harcama tutarını taksitlendirerek ödeyebilmeyi de mümkün kılmaktadır. Bu da kart hamilinin gelecekteki gelirin harcama imkânına sahip olduğunu göstermektedir. Bunlara

ek olarak puan, indirim gibi avantajlı özel hizmetlerden ve kartı çıkaran kuruluşça sunulan bankacılık hizmetlerinden ayrıcalıklı olarak yararlanma kolaylığı sağlamaktadır.

Buna karşın, üye işyerleri aracı kuruluşlara ödediği komisyonu fiyatlara yansıtabilmekte, ihraççı kuruluşlar sundukları hizmet için kart hamilinden yıllık kullanım bedeli talep edebilmektedir. Ayrıca bazı kart hamillerinin artan satın alma gücünün cazibesine kapılarak gelirinin aşan tutarlarda harcama yaptığı, ödeyemedikleri kredi borçlarının faiz yükünün giderek arttığı bilinmektedir.

2.1.4.5.2. Üye İşyeri Açısından

Kredi kartı kabul eden işyerleri, etmeyenlere göre daha fazla müşteriye hitap ederler. Gerek kredi gerekse taksitlendirme fonksiyonu ile kredi kartı, hamilinin alım gücünde artış meydana getirerek üye işyerlerine daha fazla mal ve hizmet satma imkânı sağlar. Ayrıca üye işyerleri kredi kartı kabul ederek alacağın tahsili hususunda meydana gelebilecek tüm riskleri bankaya devretmektedir. Çünkü kart hamilinin ödeme güçlüğü içinde bulunması sadece kredi kartını çıkaran kurumu ilgilendiren bir husustur (Teoman, 1996, s. 44).

Kredi kartı kabul etmesi durumunda üye işyerinin katlanması gereken en önemli maliyet, işlem başına ödediği komisyon tutarıdır. Buna karşılık, harcama tutarı kabulcü bankaya intikal ettikten 48 saat sonra alacağını tahsil etme imkânı bulunmaktadır.

2.1.4.5.3. Aracı Kurumlar Açısından

Türkiye’de kredi kartı piyasasında aracılık faaliyetleri bankalar tarafından yerine getirilmektedir. Ancak daha önce de değinildiği gibi Türkiye’de de bankalar bizzat kredi kartı ihraç etmek yerine Visa, Mastercard gibi uluslararası kredi kartı kuruluşlarıyla sözleşme yaparak müşterilerine bu kuruluşların kartlarını sunmaktadırlar. Dolayısıyla aracı kurumlara, kartı ihraç eden kuruluş, kabulcü kuruluş ve kartlı sistem kuruluşu olarak ayrı ayrı değinmek gerekmektedir.

İhraççı banka (issuer) kartı çıkaran ve aynı zamanda kredi riskini üstlenen kuruluştur. Y. Güngör ve Yıldırım (2011, s. 67-68), bu kuruluşların elde ettikleri gelirleri, yıllık ücret, kredi kartı borcu zamanında ödenmediğinde elde edilen faiz geliri, nakit para çekildiğinde veya limit aşıldığında elde edilen ücretler olarak sıralamıştır. Ayrıca ihraççı banka, kabulcü bankalardan takas komisyonu almakta, kart hamiline bankanın sunduğu diğer hizmetleri

pazarlama imkânı elde etmektedirler. Buna karşın ihraççı bankanın uzmanlaşmış personel istihdam ederek yüksek personel giderlerine katlanması gerekmektedir. ABD’de kart ihraç eden kuruluşlara ait giderlerin yalnızca yüzde 22’lik kısmını kredi kartı işlemlerinin faaliyet ve pazarlama giderlerinin oluşturduğunu, buna karşılık gelirlerinin yüzde 70’inin borcunu zamanında ödemeyen kullanıcılara ait faiz gelirlerinden, yüzde 13’ünün üye işyeri ıskontolarından, yüzde 2’sinin ise yıllık ücretlerden elde ettikleri vurgulanmıştır (Y. Güngör ve Yıldırım, 2011, s. 68).

Kabulcü banka (acquirer) üye işyeriyle anlaşma yapan, yapılan anlaşmanın mahiyetine göre ıskonto uygulayan veya ilgili tutarı belirli bir süre bloke ederek kendi finansmanında kullanan bankalardır. Kabulcü bankalar, üye işyerlerinden yaptığı ıskontonun bir kısmını ihraççı bankalara takas komisyonu (interchange fee) olarak ödemektedirler.

Kredi kartı sisteminin bir diğer oyuncusu kartlı sistem kuruluşlarıdır (network operator). Bunlar sistemi kuran ve işlerliğini sağlayan kuruluşlardır. Visa, Mastercard, Amerikan Express, Diners Club, JCB en bilinen ağ sağlayıcılarıdır. Bu kuruluşlar da işlem ücretlerinden pay almakta ve çeşitli pazarlama giderlerine katlanmaktadır.

2.1.4.6. Kredi Kartı Piyasasında Rekabet

Kredi kartı piyasasında kartlı sistem kuruluşları, satış noktası cihazı (POS) sağlayan kuruluşlar ve kart ihraç eden kuruluşlar olmak üzere her kademedeki rekabet gerçekleşmektedir. Bununla birlikte sektörle ilgili tartışmalar ve araştırmalar genellikle, faiz oranı, kart limitleri, taksit olanakları ve faizsiz dönemi belirleyen kredi kartı sağlayıcıları arasındaki rekabete odaklanmaktadır (Aysan, Yıldırım, Kara, Müslim ve Dur, 2007, s. 206-207). Bu bölümde de kredi kartı çıkaran kuruluşlar arasındaki rekabete değinilecektir.

Kredi kartı piyasasında rekabetin iki unsuru bulunmaktadır. Kart çıkaran kuruluşlar ya üyelerinden aldıkları yıllık aidat ücreti veya zamanında ödenmeyen borçlara uyguladıkları faiz oranları üzerinden ya da sundukları çeşitli satış geliştirme olanakları ile birbirleriyle rekabet etmektedir. Söz konusu unsurlara fiyat rekabeti ve fiyat dışı rekabet olmak üzere iki ayrı başlık altında değinilecektir.

2.1.4.6.1 Fiyat Rekabeti

Fiyat, kredi kartı sisteminin tüm aşamalarında belirleyici unsur olarak öne çıkmaktadır. Kart hamili kullanım ücreti olarak yıllık aidat ödemekte veya zamanında ödeyemediği borç için faiz yükü altına girmektedir. Üye işyeri sattığı mal ve hizmet bedelini kabulcü bankadan ıskontolu olarak tahsil etmekte, kabulcü banka da kartı ihraç eden bankaya takas komisyonu ödemektedir. İhraççı banka ise lisansını kullandığı kartlı sistem kuruluşuna ödeme yapmaktadır. Fiyat rekabetinin daha çok borcunu zamanında ödeyemediği için faiz ödemek zorunda kalan (revolver) müşterileri ilgilendirdiği düşünülmektedir (Y. Güngör ve Yıldırım, 2011, s. 78).

Bilindiği gibi kullanılan POS cihazının, ticarete konu olan kredi kartını çıkaran bankadan başka bir bankaya ait olması, taraflar arasında takas komisyonu uygulaması doğurur. Takas komisyonu kabulcü banka için fazladan bir maliyet unsurudur. Bu da üye işyerlerine yansıtılabilmektedir.

Rekabet Kurumu'nun 01.07.2005 tarih ve 05-43/602-153 sayılı kararı uyarınca ülkemizde Kredi Kartı Alışveriş Takas Komisyonu Oranının aylık olarak hesaplanması ve yayınlanması süreci BKM tarafından yönetilmektedir. Yine aynı kararda yurtiçi bankalarca ihraç edilen kredi kartlarının, yurtdışı işlemlerde kullanılmasında geçerli olacak takas komisyonu oranının ilgili bankanın sözleşme imzaladığı kartlı ödeme sistemi kuruluşunca belirlenecek olduğuna değinilmiştir.

İÖY kuralı, kartlı ödeme sistemlerinde fiyat rekabetine ilişkin diğer husustur. Kart birliklerince veya yasayla düzenlenen İÖY, ödeme hangi şekilde gerçekleştirilirse gerçekleştirilsin işyerlerinin aynı fiyatı tahsil etmesini zorunlu kılmaya yöneliktir (A. Karayol, 2007, s.12). Bu kural ile işyerlerinin takas komisyonu maliyetini tüm müşterilere yansıtması ve söz konusu komisyon tutarının kartla ödeme yapan müşteriler için caydırıcı unsur olmaktan çıkarılması amaçlanmaktadır.

2.1.4.6.2. Fiyat-dışı Rekabet

Bankaların, kredi kartı piyasasında fiyat-dışı (parasal olmayan) yöntemler kullanarak da rekabet ettikleri bilinmektedir. Bankalar, çeşitli satış geliştirme uygulayarak, fiyat rekabetine duyarsız kalan, genellikle borcunu zamanında ödeyen ve temerrüt faizi yüküne katlanmak zorunda kalmayan müşterilere ulaşmaya çalışırlar. Bu tür müşteriler kredi

kartını bir ödeme aracı olarak kullandıklarından, komisyon ve diğer giderlerden ötürü nakit ödeme yapmanın daha avantajlı olduğu durumlarda kart kullanmamayı tercih ederler. Kredi kartının kredilendirme özelliğini kullanan ve borcunu zamanında ödeyememe riski yüksek olan müşteriler ise her durumda kredi kartı kullanmaya devam edecektir. Boğaziçi Üniversitesi Araştırma Raporu'nda (2007, s. 9-11) bankaların fiyat rekabetine girerek sadece riskli müşterileri kendine çekebileceği, bunun sonucunda da fonlama maliyeti yüksek bir kredi piyasasıyla karşı karşıya kalınacağı belirtilmiştir. Yine aynı raporda bankaların böyle bir piyasa yerine her türlü müşterinin bulunduğu, fonlama maliyetleri görece düşük bir piyasaya ulaşmayı arzuladıkları için bonus puanlar ve benzeri hediyeler vererek müşterileri cezbetmeye çalıştıkları belirtilmektedir.

Fiyat-dışı rekabette taksitlendirme, taksit erteleme, uçuş mili, ödül puan, reklam kampanyaları, yıllık kart ücretinin düşürülmesi veya hiç alınmaması gibi yaygın kullanılan yöntemlerin dışında, sektörlere veya şirketlere özgü uygulamalar yapıldığı da bilinmektedir. Örneğin, önceleri senet kullanımının yaygın olduğu beyaz eşya ve mobilya sektöründe, taksitlendirme uygulamaları öne çıkartılırken; akaryakıt gibi homojen ürünlerin satıldığı piyasalarda ise rekabet, üye işyerlerine uygulanan komisyon oranları üzerinden gerçekleştirilmektedir (Y. Güngör ve Yıldırım, 2011, s. 92).

Borcunu zamanında ödeyemediği halde fiyat rekabetine duyarsız kalan müşteriler de bulunmaktadır. Bankalar fiyat-dışı rekabetle söz konusu müşteri kitlesine hitap etmeye de çalışırlar. Hedef kitle ne kadar büyük olursa bankalar fiyat-dışı rekabete o kadar istekli, promosyon uygulamaları ve reklamlar yaygın, gecikme faiz oranları ise yüksek ve yapışkan olmaktadır.

Y. Güngör ve Yıldırım (2011, s. 92) çalışmasında Türkiye'de kredi kartı sektöründe parasal olmayan araçların, rekabetin temel araçları olarak kullanıldığına değinmektedir. Bu durumda tüketicilerin borcunu gününde ödediği ve faiz yüküne katlanmak durumunda kalmadığı için kredi kartı gecikme faiz oranlarına, bu oranlar üzerinden gerçekleştirilen fiyat rekabetine kayıtsız kaldığı ya da borcunu ödeyemediği halde faiz oranlarına kayıtsız kaldığı düşünülebilir. Ancak Koç (2013, s. 45) tüketicilerin gecikme faiz oranlarına duyarsızlığını, borçlanma ihtimalini düşük tahmin etmelerine, bu yüzden de kart alma ve kullanım kararı verirken gecikme faiz oranlarını değil yıllık kart ücretlerini dikkate almalarıyla ilişkilendirmektedir.

2.1.5. Kredi Kartı Faiz Oranlarını Belirleyen Faktörler

Kredi kartı gecikme faiz oranları, bankaların sunduğu diğer kredilerin faiz oranlarına kıyasla daha yüksek seviyelerde seyretmektedir. Ayrıca diğer kredi enstrümanlarının aksine, kredi kartı faizlerinin yapışkan ve asimetrik olduğu, artan maliyetlere anında tepki verirken, azalan maliyetlere tepki vermekte geç kaldığı bilinmektedir. Bu duruma neden olan faktörleri araştırmak üzere yapılan çalışmaların sayısında her geçen gün artış yaşandığı gözlemlenmektedir. Diğer yandan yüksek faiz oranlarının kredi kartının yapısına özgü bir durum olduğunu savunan görüşler de bulunmaktadır. Bu düşünceye göre kredi kartını bir kredi enstrümanı olarak değerlendirmek ve kredi enstrümanları ile mukayese etmek doğru değildir (Star Gazetesi, 2013). Bununla birlikte bir üçüncü görüş olarak Erol (2011) çalışmasında kredi kartı efektif faiz oranlarının liste faiz oranlarıyla aynı olmadığı tespitinde bulunmuş, düşük kredi tutarlarında ve kısa vadelerde kredi kartının, bireysel ihtiyaç kredisine göre daha hesaplı bir ürün olduğunu ifade etmiştir.

Çalışmanın bu bölümünde bankaların mali durumu, mevcut ekonomik koşullar ve borçların yeniden yapılandırılması dikkate alınarak kredi kartı faizleri üzerinde etkili olduğu düşünülen faktörlere değinilecektir.

2.1.5.1. Bankaların Mali Durumu

Bilindiği gibi kredi kartı bir ödeme aracı olup başlıca işlevi sahibini nakit taşıma külfetinden kurtarmaktır. Bununla birlikte borçlanma amacıyla da kullanılabilir. Borçlanma aracı olarak kullanıldığında kredi kartları, hiçbir teminatı olmayan, banka açısından diğer kredilere oranla daha yüksek risk teşkil eden bir kredi enstrümanına dönüşmektedir. Kredi kartı ihraç etmek, yalnızca kredi riskini değil, olası ani nakit çıkışlarında yaşanabilecek likidite riskini de üstlenmeyi gerektirmektedir. Eğer bir finansal kuruluş yeterli likiditeye sahip olmadığı için kısa vadeli yükümlülüğünü yerine getiremezse, uzun dönemde kârlı olsa bile iflas edebilir (Pazarsız, 2009, s. 87). Ayrıca bankaların POS cihazı edinme maliyeti ve kartlı sistem kuruluşlarına ödenen üyelik ücretleri gibi operasyonel maliyetleri de bulunmaktadır. Buna karşın kredi kartının geri ödemesi esnektir. Diğer krediler gibi belirli bir takvime bağlanmış ödeme planı bulunmamaktadır. Borçlunun mali durumunu düzeltmesi ve alacağın tahsili için uzun süre beklenmesi gerekebilir.

Kredi kartı esas itibariyle bir ödeme aracı olsa da tüm kullanıcıların kredi kartlarını bu amaçla kullanmaları bankalar için çok kârlı değildir (Boğaziçi Üniversitesi [BOUN], 2007, s. 8). Hatta borcunu düzenli ödeyen müşterilerin faizsiz kullanım periyodundaki masrafları, kartlarını borçlanma amacıyla kullanan müşteriler üzerinden finanse edilmektedir (Aysan vd., 2011, 208). Bununla birlikte portföyün çoğunluğunun borçlanma amacıyla kart kullanan müşterilerden oluşması, fonlama maliyeti yüksek bir kredi piyasası anlamına geleceğinden, bankalar borcunu düzenli ödeyen müşterileri de kredi kartı kullanmaya teşvik etmeyi amaçlarlar. Bunu da promosyon ve reklam gibi çeşitli uygulamalarla gerçekleştirirler. Bu uygulamalarda fonlama maliyetleri yükselmektedir. Ancak Aysan vd. (2011) çalışmalarında, kredi kartı sağlayıcılarının olağanüstü kârlar elde ettiğini ve bu kârların, kredi kartı faizlerinin maliyetlerle açıklanamayacağını ortaya koyduğunu belirtmektedir.

2.1.5.2. Ekonomik Durum

Piyasalardaki belirsizlik ve yüksek enflasyon oranları fonlama maliyetlerini artırmakta, faiz oranları da artan fonlama maliyetlerinden etkilenmektedir. Kriz dönemlerinde kredi kartı gecikme faiz oranları yüzde 1000'lere ulaşmıştır (BOUN, 2007, s.3). Buna karşın, ekonomik koşullarda iyileşme meydana geldiğinde diğer kredi enstrümanlarının aksine kredi kartı faiz oranlarının aynı ivmede düşüş göstermediği bilinmektedir (Y. Güngör ve Yıldırım, 2011, s. 61).

Kişilerin ekonomik durumlarının da kredi kartı faiz oranları üzerinde etkili olduğu düşünülmektedir. Kredi kartı kullanıcılarının içinde borç ödeme gücü çeken riskli müşteri sayısının yüksek olması, denge faiz oranlarının yükselmesine neden olacaktır.

2.1.5.3. Yasal Düzenlemeler

Yasal düzenlemelerin kredi kartı faiz oranları üzerinde olumlu ve olumsuz etkileri bulunmaktadır. Faiz oranına getirilen sınırlamalar, kart hamilleri açısından düşünüldüğünde, yasal düzenlemelerin olumlu etkilerindedir. Örneğin Türkiye'de 2003 yılında çıkartılan 4822 sayılı Kanunla değişik 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 10. maddesinde kredi kartı gecikme faizinin akdi faiz oranının yüzde 30'unu geçemeyeceğine dair hüküm yer almaktadır. Azami faiz oranlarını belirleme yetkisi

de 01 Mart 2006 tarihinde yürürlüğe giren 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu ile TCMB'ye verilmiştir. Bununla birlikte Karahan (2011) çalışmasında, faiz oranlarına getirilen sınırlandırmaların aynı zamanda faiz oranlarında artışa neden olduğunu belirtmektedir. Karahan, 2003 yılında getirilen düzenlemeyi, yüksek faiz oranının nedenleri arasında görmekte ve akdi faizin serbest olduğu bir ortamda, gecikme faizlerini yüksek tutmak amacıyla akdi faiz oranının da yüksek belirlendiğini belirtmektedir. Yine aynı çalışmada 2006 yılında getirilen düzenlemeye ilişkin haberlerin 2005 yılı itibariyle basında yer almasının faiz oranlarını yükselttiğine dikkat çekilmektedir.

2.2. Türkiye’de Bireysel Kredi Kartı Uygulaması

Kredi kartları ülkemizde de yaygın olarak kullanılmaktadır. Bireysel kredi kartı uygulamasının ülkemizde hızla yaygınlaşması bir takım sorunları da beraberinde getirmiş ve bu sorunların çözümüne yönelik yasal düzenlemeler yapılmasına ihtiyacı duyulmuştur.

2.2.1. Türkiye’de Kredi Kartının Tarihsel Gelişimi

Türkiye’de kredi kartları, Amerika’dan yaklaşık 50 yıl sonra piyasaya sürülmesine rağmen kullanımı uzun süre dar bir çevreyle sınırlı kalmış, 1990’lı yıllardan itibaren yaygınlaşmaya başlamıştır. İlk kullanım alanları çoğunlukla lüks otel ve restoranlar ile şehir merkezlerindeki kimi işletmeler olmuştur (Kaynak ve Harcar, 2001, s. 26). Ayrıca ABD ve Avrupa’dakinin aksine Türkiye’de bireysel kredi uygulaması kredi kartları ile başlatılmıştır (Yılmaz, 2000, s. 7).

Türkiye’de kredi kartı uygulamasına yönelik ilk çalışmaların 1963-1964 yılları arasında, İstanbul Turizm isimli firmanın Ortadoğu temsilciliğine bağlı olarak Diners Club ve Carte Blanche ile başlatıldığı, 1968 yılında Koç Grubu’na bağlı Servis Turistik A.Ş. tarafından devralınıp ilk kez geniş bir biçimde uygulamaya konulduğu bilinmektedir (Çırpan, 2000, s. 19).

Diners Club’tan sonra sektöre Amerikan Express ile Türk Ekspres Havacılık Turizm Ltd. Şti. girmiş, bu iki şirket 1975 yılına kadar rakipsiz olarak çalışmalarını sürdürmüştür. Eurocard ve Mastercard’ın kullanımı da 1975 yılında sınırlı bir çevrede kullanılmaya başlamış, Visa’nın Türkiye pazarına girişi ise 1983 yılında gerçekleşmiştir (BKM Kronoloji, 2014).

Hükümetin uyguladığı ekonomik serbestleşme programı ile 1980’li yılların başından itibaren kredi kartı piyasasında önemli gelişmeler yaşanmış, Türk bankacılık sektöründe işlemler yüksek teknolojiden yararlanılarak gerçekleştirilir olmuştur (Kaynak ve Harcar, 2001, s. 27). Bu tarihten sonra kartlı ödeme sistemlerinin hızla yaygınlaşmaya başladığı, piyasadaki yüksek karlılık oranları ve gösterilen yoğun ilginin bankaları da kredi kartı uygulamasına yönelttiği görülmüştür.

Yılmaz (2000, s. 7), Türkiye’de kredi kartlarının gelişim hızını, bir ödeme aracı olmasından çok ilgili yıllardaki yüksek enflasyon nedeniyle ucuz kredi niteliğinde olmasına bağlamaktadır. Buna karşın, aynı yıllarda riski düşük getirisi yüksek iç borçlanma senetlerine yatırım yapan bankaların, 1990’lı yılların sonundan itibaren faiz oranlarının düşmesiyle müşteri odaklı tüketici piyasasına yöneldikleri de bilinmektedir (Aysan vd., 2011, s. 212). Arz tarafında meydana gelen bu değişim sonucunda kredi kartı sayısında büyük artış yaşandığı görülmektedir. Türkiye’de 1990’lı yılların başında kredi kartı sayısı sadece 556 bin iken (Özkan, 2014, s.1), 2001 yılına gelindiğinde bu rakam 14 milyona 2016 yılının ilk sekizi ayında ise 57,8 milyona ulaşmıştır (BKM, 2016).

Türkiye’de kredi kartı kullanımı önemli rakamsal büyüklüklere ulaşırken bu alana ilişkin uzunca bir süre yasal düzenleme yapılmamıştır. Kredi kartı piyasasını düzenlemek, piyasada yer alan tarafların hak ve yükümlülüklerini belirlemek amacıyla yapılan ilk yasal düzenleme 23 Şubat 2006 tarih ve 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu ile olmuştur.

Türkiye’de kredi kartının ilk uygulaması, kartın imprinter adı verilen bir makinede işlemden geçirilmesi, çıkan slipin imzalatılması ve telefonla bankadan provizyon alınması suretiyle yapılmıştır (Yılmaz, 2000, s. 8). İşyerleri alacaklarının tahsili için ellerindeki slipleri anlaşmalı oldukları bankalara ibraz ederken, bankalar da birbirlerine ait sliplerin mahsubunu takas ya da tahsil yoluyla yapmışlardır. Uzun yıllar süregelen bu uygulamaya 1990 yılında 13 kamu ve özel Türk bankasının ortaklığıyla kurulan BKM’nin faaliyete geçmesiyle son verilmiştir. Bu tarihten itibaren bankalararası takas, otorizasyon (onay) ve otantikasyon (doğrulama) işlemleri ile nakit kullanmaksızın her türlü ödemeyi ve para transferini sağlayan veya destekleyen altyapıları oluşturma, işletme ve geliştirme faaliyetleri BKM tarafından yapılmaktadır (BKM Esas Sözleşmesi, 2016).

2.2.2. Türkiye’de Kredi Kartı Uygulamasına Yönelik Sorunlar

Türkiye’de kredi kartları 2001 krizinden sonra en çok tartışılan, yazılı ve görsel basında kendine sık yer bulan konulardan biri olmuştur. Kriz döneminin yanı sıra özellikle de kredi kartı uygulamasına yönelik hiçbir düzenlemenin bulunmadığı yıllarda, gerek tüketicinin bilinçsizliği gerekse bankaların uyguladığı yanlış pazarlama stratejileri toplumsal açıdan önemli sorunlar doğurmuştur. İntihar vakalarına dönüşecek kadar derinden hissedilen bu sorunlar, uluslararası medyada da Türkiye’nin sosyal problemi olarak işlenmiştir (Aysan, 2011, s. 8).

Günümüzde kredi kartı uygulamasın yönelik düzenlemeler yapılmaktaysa da söz konusu düzenlemelerin uygulamada meydana gelen sorunları çözmede yetersiz kaldığı bilinmektedir. Kredi kartı uygulamasında karşılaşılan sorunları kredi kartı sayısındaki artış ve ödemedeki sorunlar başlığı altında inceleyebiliriz.

2.2.2.1. Kredi Kartı Sayısındaki Artış

Türkiye’de kredi kartı sayısında yaşanan artışlar, uygulamaya yönelik en fazla şikâyet edilen hususlar arasında yer almaktadır. Bankalar tarafından kart hamilinin özenle seçilmemesi, ödeme gücünün üzerinde sunulan kart limitinin yanı sıra bir kişiye birden çok kredi kartı verilmesi gibi hususlar kart sayısının kontrolsüz bir biçimde artmasına neden olmuştur.

Özellikle yakın geçmişte ülkemizde, sokaklarda stant kurularak, mali durumlarına ve ödeme güçlerine bakılmaksızın kişilere kredi kartı edindirilmeye çalışıldığı bilinmektedir. Hatta Teoman (2010, s. 101) bankaların, sadece kendi tahsil edecekleri komisyon tutarını göz önünde tutarak iş merkezlerinde vitrinlere bakarak dolaşan kişilere dahi adeta zorla kart vermeye çalıştığını belirtmektedir. Oysa kredi kartları teminatsız kredi niteliğinde olduğundan, müşteri seçiminde titiz davranılması gerekmektedir.

Türkiye kredi kartı piyasası Avrupa Birliği (AB) üyesi ülkelere kıyasla da önemli büyüklüklere ulaşmıştır. AMB 2016 yılı istatistiklerine göre Türkiye, Birleşik Krallığı’nın hemen gerisinde Avrupa’nın ikinci en büyük kredi kartı pazarı durumuna gelmiştir (Tablo 1). Birleşik Krallığı, 8,6 milyonla İsveç ve 5,8 milyonla Fransa takip etmektedir. Fransa’da 2013 yılı sonrasında kredi kart sayısında dramatik bir düşüş gerçekleştiği gözlemlenmektedir.

Tablo 1’de yer alan bir diğer dikkat çekici husus ise yıllar itibariyle, AB ülkelerinde kredi fonksiyonu bulunan kart (credit card with credit function) sayısında görülen azalma eğilimidir. Aynı döneme ilişkin Türkiye’ye ait rakamlara bakıldığında, Avrupa’nın aksine kredi kartı sayısının artmakta olduğu görülmektedir.

Tablo 1.

Kredi Kartı Sayısı (Bin)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Birleşik Krallık	58.604	55.601	54.483	56.443	55.362	56.927	58.973
Türkiye	44.392	46.956	51.360	54.342	56.835	57.005	58.215
Fransa	34.506	31.612	27.562	26.842	19.611	6.943	5.860
İsveç	n.a.	n.a.	5.591	5.361	5.749	5.216	8.636
Euro Para Birimi Kullanan Ülkeler	50.005	46.257	41.457	40.344	32.820	25.046	25.558
AB Üyesi Ülkeler	134.897	125.959	117.495	117.525	109.008	102.107	107.915

Kaynak: AMB Payment Statistics Comparative Tables, 2016, s. 46; BKM POS, ATM ve Kart Sayıları, 2016.

Kredi kartı sayısına paralel olarak POS cihazı sayısında da önemli oranda artış gerçekleşmiş, söz konusu altyapı hizmeti, kredi kartı uygulamasının yaygınlaşmasında etkili olmuştur. Türkiye’de 2001 yılında 364 bin adet POS cihazı varken, 2008’e gelindiğinde bu rakam 1,5 milyona yaklaşmış, 2014 yılı itibariyle ise 2,4 milyona ulaşmıştır (BKM POS, ATM ve Kart Sayıları, 2016).

Tablo 2.

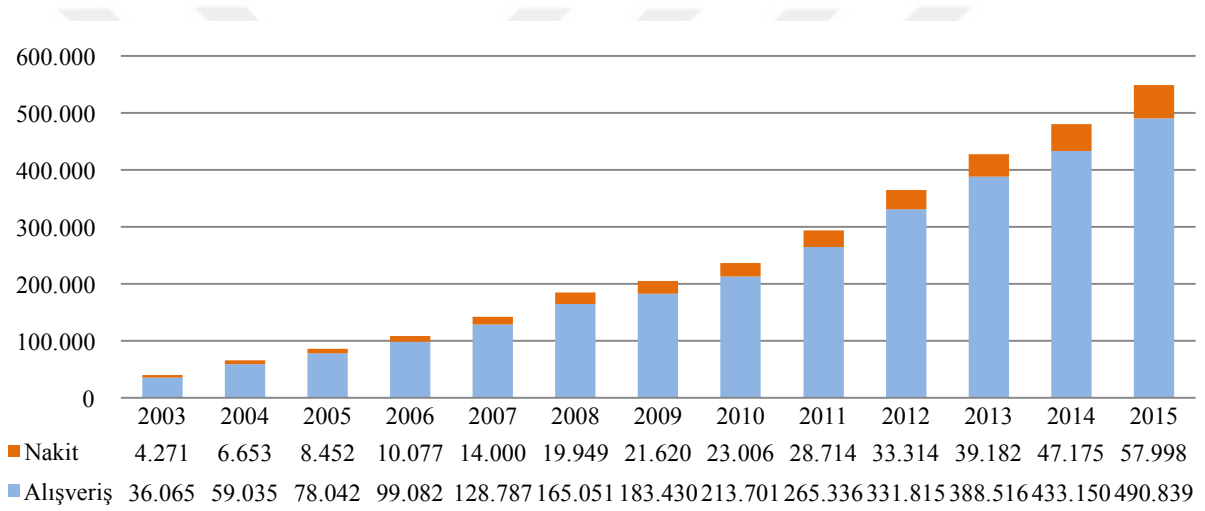
Kredi Kartı Sayısının Nüfusa Oranı

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Birleşik Krallık	,95	,89	,87	,89	,86	,88	,90
Türkiye	,61	,64	,69	,72	,74	,74	,75
Fransa	,54	,48	,42	,41	,30	,11	,09
İsveç	n.a.	n.a.	,59	,56	,60	,54	,88
Euro Kullanan Ülkeler	,15	,14	,12	,12	,10	,08	,08
AB Üyesi Ülkeler	,27	,25	,23	,23	,21	,20	,21

Kaynak: AMB Payment Statistics Comparative Tables, 2016, s. 1 & 46; TÜİK Nüfus İstatistikleri, 2016; Birleşik Krallık Ulusal İstatistik Ofisi, Population, 2016.

Ancak kart sayısındaki artış, kredi kartı uygulamasının yaygınlığı konusunda yeterli bilgiyi verememektedir. Bu amaçla kredi kartı sayıları nüfusa oranlanmıştır (Tablo 2). Buna göre Türkiye, kişi başına düşen kredi kartı sayısında İsveç ve Birleşik Krallığın gerisinde kalmakla birlikte, gerek ortak para birimi kullanan AB ülkeleri gerekse Birliğe üye diğer ülkelere kıyasla oldukça yüksek bir ortalama sahiptir.

Tablo 1 ve Tablo 2’te de görüldüğü gibi Türkiye’de kredi kart sayısı önemli rakamsal büyüklüklere ulaşmıştır. Fakat kartlı ödeme sistemlerinde işlem hacmine ilişkin büyüklükler, kart sayılarından daha fazla önem arz etmektedir.



Şekil 2. Yıllara göre Türkiye’de kredi kartı işlem hacmi (milyon TL) (BKM Dönemsel Bilgiler, 2017; BKM Yıllara Göre İstatistiki Bilgiler, 2016).

Türkiye’de 2003-2015 yılları arasında kredi kartı işlem hacmi 13 kattan fazla artarak 548,8 milyon TL olmuştur (Şekil 2). Ayrıca 2015 yılına ait toplam işlem tutarı olan 548,8 milyon TL söz konusu yıla ait GSYH’nin %28’ini oluşturmaktadır (TÜİK Haber Bülteni, 2016).

2.2.2.2. Ödemedeki Sorunlar

Kredi kartı kullanıcıları literatürde borcunu düzenli ödeyen (convenience) ve borç çevirenler (revolver) olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Aysan vd., 2011, s. 91). Borç çeviren kullanıcılar, kredi kartını ödeme amacıyla değil kredilendirme amacıyla kullandıklarından, kendilerine ait olmayan bir gelirden, ödeme güçlerinin çok üzerine harcamalar gerçekleştirmekte; kredi kartlarının sunduğu taksit, öteleme, para puan gibi

promosyon uygulamaları da kart kullanıcılarını tüketime teşvik etmektedir. Özkan (2014) çalışmasında, ödemede yaşanan sorunların iki faktörden kaynaklandığını belirtmektedir. Buna göre kullanıcılar kredi kartının nasıl kullanılacağını bilmemekte ve gelir-gider dengesi kuramamaktadır. Etkili olan diğer faktörün ise beklenmeyen dış şoklar (gelir ya da gider şoku) ile karşılaşmak olduğunu belirtmektedir.

Kart limitlerinin müşteri gelirinden bağımsız veya misli olarak belirlenmesi de geri ödemede sorunlar yaşanmasına neden olmaktadır. Teoman (2010, s. 102), özellikle üst harcama sınırının mevcut olmadığı dönemde, bunu fark eden kullanıcıların büyük bölümünün değişik bankalardan aldıkları kartların birbirinden farklı son ödeme tarihlerine göre borçlarını zamana yaydıklarını; nakit çekme olanağı verilmesiyle birlikte de söz konusu borç çevirme işleminin, bir bankanın kartından çekilen nakitle diğer bankanın borcunun kapatılması işlemine dönüştürüldüğünü belirtmektedir.

Yüksek faiz oranları, ödemelerde yaşanan sorunların bir diğer nedenidir. Faiz oranlarının yükselmesi borçların geri ödemesini zorlaştırmakta, borçlarını ödeyemeyen kişi sayısında artış yaşandıkça da yeni düzenlemeler gündeme gelmektedir.

Bankaların kart hamilini seçerken ve kart limitini belirlerken tiziz davranmadığı bilinmektedir. Buna karşın, tüm sorumluluğu bankalara yüklemek de doğru değildir. Nitekim gerek 2003 yılında gerekse 2006 ve 2009 yıllarında yapılan kredi kartı düzenlemelerinden sonra bile temerrüde düşen kişi sayısında artış gerçekleştiği gözlemlenmektedir.

2.2.2.2.1. Vadesinde Ödenmeyen Borçlar

Vadesi geldiğinde borcun ödenmemesi iki türlü gerçekleşebilir. Kart sahibi yaptığı harcama tutarına ilişkin borcun ya tamamını ödemeyebilir ya da kendisine gönderilen hesap özetinde belirtilen asgari tutarı ödeyip kalan tutarın ödemesini gerçekleştirmeyebilir. İkinci durumda kart kullanımına engel teşkil edecek bir husus bulunmazken, birinci durumda kart kullanıma kısmen ya da tamamen kapatılmaktadır.

Borcun ödenmeyen kısmı için hesap kesim tarihinden itibaren faiz tahakkuk ettirilmektedir. Ödenmesi gereken borç tutarından az olmakla birlikte borcun asgari tutar ve/veya üzerinde ödeme yapılması durumunda akdi faiz uygulanır. Eğer kart sahibi hesap özetinde belirtilen ve ödemesi gereken asgari tutardan daha az ödeme yaparsa, temerrüde

düşmüş kabul edilir ve ödemediği tutar için temerrüt faizi işletilir. Asgari tutarı ödediği sürece temerrüde düşmüş sayılmaz.

Temerrüde düşen borçlar için önce idari daha sonra ise adli takip başlatılmaktadır. Süreç şu şekilde işlemektedir: Banka öncelikle kart sahibine uyarı yazısı gönderir ve borç tutarı için günlük temerrüt faizi işletilmeye başlanır. Kartın varsa nakit çekme özelliği kapatılır. Sonraki hesap dönemine kadar ödeme gerçekleştirilmezse KKB'ne durum bildirilir. Sonraki hesap döneminde ödeme yine gerçekleşmezse banka kart sahibine bir uyarı yazısı daha gönderir ve kartı kullanıma kapatır. Gecikme süresi 90 günü aştığında kart sahibine borcunu ödemesi için yedi günlük bir ek süre daha verilir, bu süre içinde borç ödenmediği takdirde yasal takip işlemi başlatılır.

İdari ve yasal takip başlatılmış olan kredi kartları, KKB tarafından kayıt altına alınmaktadır. Bu kayıtlar kişilere ait kredi sicil bilgilerini oluşturmakta ve KKB bu bilgileri üyesi olan bankalarla paylaşmaktadır. Finansal kurumlar yeni kredi kararları verirken, bireylerin kredi geçmişini ortaya koyan KKB Kredi Notu'nu dikkate alırlar. Dolayısıyla vadesinde ödenmediği için takibe düşen borçlar aynı zamanda kişilerin kredi notunu da düşüreceğinden sonraki tüm kredi işlemlerini etkileyecektir.

2.2.2.2.2. Faiz Yüğü

Klasik iktisatçılar faizi, sermayenin fiyatı olarak tanımlamışlardır. Faiz, belirli bir süreliğine paranın kullanım hakkı için ödenen kira bedelidir. Faiz oranı, ödünç alanın taşıdığı risk, geri dönüş vadesi, ülkedeki enflasyon düzeyi ve bankanın operasyonel maliyetleri ile diğer bankalarla arasındaki rekabetten etkilenir.

Kredi kartı kullanıcıları, kendilerine ait olmayan bir satın alma gücünü kullanarak işlemlerini gerçekleştirmektedir. Buna karşın, hesap dönemi sonunda, hesap bildirim cetvelinde belirtilen harcama tutarının ödemesini, son ödeme tarihine kadar yaptıkları takdirde faiz yüküne katlanmak durumunda kalmazlar. Ancak nakit avans çekimi için uygulama farklıdır. Nakit çekiminde faiz hesaplamasında işlem tarihi esas alınır.

Önceki bölümde de değinildiği üzere kart kullanıcıları iki farklı faiz türü ile karşılaşmaktadır. Eğer kart kullanıcısı borcunun bir kısmını öderse, hesap kesim tarihi itibarıyla ödemediği tutar üzerinden hesaplanacak akdi faizi ödemek durumunda kalacaktır. Eğer asgari tutardan daha azı ödenirse temerrüde düşmüş sayılacak ve temerrüt faizi uygulanacaktır.

Tablo 3.

Azami Faiz Oranları (27 Şubat 2016 itibariyle)

Cinsi	En Yüksek Akdi Faiz Oranı (Nakit Çekilişi Dâhil) (%)	En Yüksek Aylık Gecikme Faiz Oranı (%)
Türk Lirası	2,02	2,52
ABD Doları	1,62	2,12
EURO	1,62	2,12

Kaynak: TCMB Basın duyurusu, 2016-10.

Azami akdi ve azami gecikme (temerrüt) faizi oranlarını belirleme yetkisi 5464 Sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu'nu ile TCMB'ye verilmiştir. Anılan Kanun'un 26. maddesi uyarınca TCMB belirlediği azami akdi ve azami gecikme faizi oranlarını üç ayda bir açıklamaktadır (Tablo 3). Serozan (2010, s. 198), yüksek faiz oranlarını dikkate alınca bankaların özellikle kredi kartı eliyle kredi vermeyi pek sevmelerinin doğal olduğunu belirtmektedir.

2.2.2.2.3. Tüketicinin Bilgi Yetersizliği

Daha önce de değinildiği gibi bilinçsiz kredi kartı kullanımı bazı toplumsal sorunlara yol açmaktadır. Özellikle de kredi kartının ödeme aracı olarak değil de bireysel finansman amacıyla kullanılması veya taksit, para puan gibi özendirici kampanyaların cazibesine kapılarak ödeme gücünün üzerinde harcamalar yapılması kart hamillerini zor durumda bırakmaktadır. Ayrıca kullanıcıların faiz oranlarına duyarsız olması, Türkiye'de kredi kartı piyasasında rekabetin parasal olmayan yöntemler üzerinden yapılması sonucunu doğurmaktadır.

Erol (2011, s. 166) kredi kartı faiz oranlarının seviyesini tartışmaktan ve bu konuda düzenlemeler yapmaktan ziyade kart kullanıcısının, uygulama hakkında bilgilendirilmesinin, gerek ürünü daha iyi tanıması gerekse kullanım kararlarını daha kaliteli bir düzeye getirmesi açısından önemli olacağını ifade etmektedir. Özkan (2014, s. 151) ise çalışmasında takibe düşmekten kaçabilenlerin, finansal konular hakkında daha çok bilgi sahibi olanlar olduğunu belirtmektedir.

2.2.2.2.4. Yasal Düzenlemeler

Türkiye’de banka kartları ve kredi kartlarına ilişkin yasal boşluğu doldurmak amacıyla ilk çalışmalar 1993 yılında TBB bünyesinde başlatılmış, 1995 yılında BKM’ye devredilmiştir (Türkiye Büyük Millet Meclisi [TBMM], 2005, s. 15). Bu konudaki ilk düzenlemenin yasalaşması ise 2006 yılında gerçekleşmiş, 23 Şubat 2006 tarih ve 5464 Sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu ile kredi kartı piyasasındaki tarafların hak ve yükümlülükleri genel hatlarıyla belirlenmiştir.

Türkiye’de 1990’lı yıllardan itibaren kullanımı hızla yaygınlaşan kredi kartlarının uzun yıllar yasal düzenlemeden yoksun olması, uygulamadan kaynaklanan sorunlar yaşanmasına neden olmuş, 2001 yılındaki krizin de etkisiyle kredi kartı borçlusu sayısında önemli oranda artış yaşanmıştır. Bu amaçla, temerrüde düşen kredi kartı borçlarına yapılandırma öngören ve temerrüt faiz oranlarına sınırlama getiren ilk düzenleme 2003 yılında çıkarılan 4822 sayılı Kanunla değişik 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanuna eklenen maddeler ile yapılmıştır. Ancak gerek söz konusu düzenleme gerekse 2006 yılında yürürlüğe giren 5464 sayılı Kanun, temerrüde düşen kredi kartı borçları üzerinde beklenen etkiyi gerçekleştirememiştir (Tablo 4). Bu amaçla 2009 yılında 5464 sayılı Kanuna eklenen geçici 5. maddeyle söz konusu borçlara ilişkin yeni bir yapılandırmaya daha imkân tanınmıştır.

Tablo 4.

2003 – 2007 Yılları Negatif Nitelikli Kredi Kartı Sayısı

Yıl	Kredi Kartı Borcunu Ödememiş Kişi Sayısı ¹	Kredi Kartı Borcunu Ödememiş Kişi Sayısının Bir Önceki Yıla Oranı (%)
2003	25.552	-
2004	44.322	73
2005	123.132	178
2006	155.319	26
2007	222.023	43

Kaynak: Karahan, 2011, s.101.

¹ 2003 verisi, 2006 yılında 2003 yılından kalan ödeme yapmayan kişi sayısıdır.

2.2.2.2.4.1. Kredi Kartı Borçları ve Faiz Oranına Yönelik 2003 Yılında Yapılan Düzenleme

Kullanımı hızla yaygınlaşmasına rağmen yasal çerçevesi bulunmayan kredi kartlarına ilişkin ilk düzenleme 2003 yılında yapılmıştır. Bu düzenlemeyle başta temerrüde düşen kredi kartı sayısındaki artışın önüne geçilmesi ve kredi verenlerin inisiyatifine bırakılan gecikme faiz oranlarına sınırlandırma getirilmesi olmak üzere uygulamadan kaynaklanan sorunların giderilmesi amaçlanmıştır. Teoman (2010, s. 103) o döneme ilişkin, ödenmeyen kredi kartı borçları yüzünden kart sahiplerinin artan biçimde icra takibine maruz kaldığını, diğer taraftan bankaların da kredi kartı alacaklarını tahsil etmekte güçlükler yaşadığını belirtmektedir.

Böyle bir ortamda, temerrüde düşen kredi kartları borçlarına, 2003 yılında çıkartılan 4822 sayılı Kanunla değişik 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun Geçici 1. maddesiyle bazı kolaylıklar getirilmiştir. Anılan maddede, icra takibine konu olan kredi kartı borçlarının, temerrüt halindeki anaparaya, yıllık yüzde 50'yi geçmemek üzere gecikme faizi uygulamak suretiyle 12 eşit taksitte ödenebileceği; her türlü takibin ilk taksitin ödenmesiyle duracağı ve son taksit ödendiğinde tüm sonuçlarıyla ortadan kalkacağı belirtilmiştir.

Karahan (2011, s. 102), Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın 25 Eylül 2003 tarihli basın duyurusunda düzenlemenin kapsadığı kişi sayısının yaklaşık 180 bin olarak açıkladığını, bunlardan 120 bininin 14 Mart 2003-14 Nisan 2003 tarihleri arasındaki bir aylık resmi başvuru süresi içinde geçici 1. Maddeden yararlanmak için bankalara başvurduğunu, protokol yapanların sayısının ise 100 bin olduğunu, duyurunun yapıldığı tarihten 25 Eylül 2003 tarihine kadarki altı aylık süre içinde söz konusu 100 bin kişiden taksitlerini düzenli olarak ödeyenlerin sayısının ise 80 bin olduğunu belirtmektedir.

Temerrüde düşen kredi kartı borçları yapılandırılmasının yanı sıra 4822 sayılı Kanunla temerrüt faiz oranlarına da sınırlama getirilmiş, temerrüt faiz oranının akdi faiz oranının yüzde 30'unu geçemeyeceği belirtilmiştir. Ancak akdi faiz oranının serbestçe belirlenebilmesi, temerrüt faiz oranlarının yüksek tutulmasına olanak tanımıştır.

2.2.2.2.4.1. 5464 Sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu ve Geçici 4. Maddesi

Kredi kartı piyasasındaki tarafların hak ve yükümlölükleri genel hatlarıyla belirleyen 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu'nu kredi kartlarına ilişkin ilk yasal düzenleme olmasının yanı sıra Geçici 4. maddesi ile temerrüde düşen kredi kartı borçlarına yönelik yeniden yapılandırmaya da imkân tanımıştır. Söz konusu Kanun'un getirdiği bir diğer önemli yenilik ise kredi kartlarına uygulanacak azami akdi ve azami gecikme faiz oranlarını belirleme yetkisini TCMB'ye vermesidir.

Tablo 4'ten de görüleceği üzere 2003 yılında gerçekleştirilen düzenleme soruna çözüm üretmede yetersiz kalmıştır. Bankaların kredi kartı pazarında agresif bir pazarlama faaliyeti başlatması ve tüketicinin bilinçsiz kullanımı sonucunda borcunu ödenmeyen kişi sayısı hızla artmıştır (Karahan, 2011, s. 104). Özellikle 2005 yılında bir önceki yıla göre yüzde 177,8 oranında artış yaşanmış olması dikkat çekicidir (Tablo 4).

Temerrüde düşen kredi kartı borçlarında yaşanan artış yeni bir düzenleme yapılmasını zorunlu kılmış, 01 Mart 2006 tarihinde yürürlüğe giren 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu ile bahse konu olan borçlar bir kez daha yapılandırılmıştır. Anılan Kanun'un Geçici 4. maddesinde söz konusu yapılandırmaya ilişkin esaslara yer verilmiştir. Buna göre ilgili Kanunun yürürlüğe girdiği tarih itibariyle, kendisine dönem sonu borcunun ödenmesi için ihtar çekilmiş veya haklarında icra takibi başlatılmış ya da 31.01.2006 tarihine kadar temerrüde düşmüş olan kredi kartı borçlularının, altmış gün içerisinde ilgili kredi kartı veren kuruluşa veya avukatına yazılı olarak, güncel tebligat adresi de belirtmek suretiyle müracaat ederek, borçlarını taksitle ödemek istediklerini beyan etmeleri istenmiştir. Kredi kartı borçluları böylece düzenlenecek ödeme plânını imzalayacaklar ve ilk taksiti de peşin ödemeleri şartıyla kendilerine bildirilen son dönem borcu tamamen tahsil edilinceye kadar yıllık yüzde 18 faiz oranı üzerinden hesaplanacak borç tutarını; icra takibi varsa takip, dava masraf ve harçlarını, vekâlet ücreti ile birlikte 18 eşit taksitte ödeme hakkına sahip olmuşlardır.

Tablo 5'e bakıldığında ağustos ayı itibariyle protokol imzalayan kişi sayısının 323.914 olduğu görülmektedir. Bu kişilerden 41.470'i daha sonra protokolü bozmuş, düzenlemeden yararlanan kişi sayısı toplam 282.444 olmuştur. Bu kişilere ait yeniden yapılandırılan borç tutarı ise 134,7 bin TL'dir.

Tablo 5.

5464 Sayılı Kanunun Geçici 4. Maddesi Kapsamında Yeniden Yapılandırılan Kredi Kartlarına İlişkin İstatistikler

Aylar	Protokol İmzalayan Kredi Kartı Sahibi Sayısı (Birikimli)	Toplam Borç Tutarı (Birikimli)	Protokolü Bozan Kredi Kartı Sahibi Sayısı	Protokol İmzalayan KK Sahiplerinin Toplam Borç Tutarı
Mart 2006	89.479	221.412.301	6.327	28.525.364
Nisan 2006	206.591	580.308.695	8.334	38.633.531
Mayıs 2006	275.008	713.122.970	14.794	44.617.474
Haziran 2006	294.625	763.444.318	32.409	124.573.648
Temmuz 2006	319.922	831.683.209	39.720	132.128.848
Ağustos 2006	323.914	844.770.954	41.470	134.780.377

Kaynak: Karahan, 2011, s. 105.

Önceki düzenlemeden farklı olarak 5464 Sayılı Kanun'un Geçici 4. maddesinde taksit sayısının 18'e çıkarıldığı ve faiz oranının yıllık yüzde 18'le sınırlandırıldığı görülmektedir. Bununla birlikte söz konusu Kanun'un yalnızca yapılandırılan kredi kartlarına uygulanacak faizi sınırlandırmakla kalmamış, 26. maddesinde yer alan hükümle kredi kartlarına uygulanacak akdi ve gecikme faizi üst sınırını belirleme yetkisini TCMB'ye verilmiştir.

Tablo 6.

Bankalarca Uygulanan Kredi Kartı Faiz Oranları (TL Cinsi)

	Aylık Faiz Oranları % (2005-2006)									
	Şubat	Nisan	Haziran	Ağustos	Ekim	Aralık	Şubat	Nisan	Mayıs	Haziran
Aritmetik Ortalama	5,72	5,77	5,64	5,53	5,06	4,94	4,83	4,81	4,79	4,86
Ağırlıklı Ortalama ¹	6,07	6,02	6,00	5,80	5,37	5,33	5,30	5,25	5,21	5,23

Kaynak: TCMB Bankacılık Verileri, 2016.

¹ TCMB tarafından ilgili bankaların bireysel kredi kartı pazarındaki payları dikkate alarak hesaplanmış oranlardır.

Tablo 6’da 2005-2006 yılı seçilmiş aylara ilişkin bankalarca uygulanan kredi kartı faiz oranları yer almaktadır. Tabloda yer alan bilgilerden, 2005 yılı Şubat ayı itibariyle kredi kartı faiz oranlarının azalma eğilimi içinde olduğu anlaşılmaktadır. Haziran 2006’da ise artış yaşandığı görülmektedir.

Tablo 6’da yer alan rakamlar bankalarca serbestçe belirlenen akdi faiz oranlarına ilişkin ortalama değerler olup, gecikme faizi akdi faiz oranının en çok yüzde 30 fazlasına kadar uygulanabilmekteydi. İlgili Kanun’un yürürlüğe girmesiyle TCMB tarafından ilk üç ay kredi kartı işlemlerinde geçerli olacak azami faiz oranları ilan edilmiştir (TCMB Basın Duyurusu 2006-21, 2016). Buna göre 02 Nisan 2006 tarihi itibariyle geçerli olmak üzere azami akdi faiz oranı Türk Lirası için yüzde 5,75, ABD Doları için yüzde 2,68 ve Euro için yüzde 2,53, aylık azami gecikme faiz oranı ise Türk Lirası için yüzde 6,88, ABD Doları için yüzde 3,34 ve Euro için ise yüzde 3,05 olarak belirlenmiştir.

Kanunda yer alan bir diğer önemli düzenleme ise 8. maddede yer almaktadır. Buna göre bankaların, genel müdürlük veya şubeleri haricindeki yerlerde kredi kartı pazarlamaları izne tabii kılınmıştır.

Kart limitlerinin belirlenmesine ilişkin usul ve esaslar ise 9. maddeyle düzenlenmiştir. Anılan maddeyle kredi kartı çıkaran kuruluşlara, kredi kartı almak isteyen kişilerin yasaklılık veya engellik durumu, ekonomik ve sosyal durumu, aylık ve/veya yıllık ortalama geliri, diğer kart çıkaran kuruluşlarca bu kişilere tahsis edilen kredi kartı limiti, bir model veya skrolama sistemi sonuçları, müşterilerini tanı ilkeleriyle 29. madde çerçevesinde temin edilecek bilgileri dikkate alarak yapacakları değerlendirmeye istinaden kullanım limitini tespit etme zorunluluğu getirilmiş, mevcut kart limitlerinin de bu hüküm çerçevesinde güncellenebileceği vurgulanmıştır. Ayrıca kart hamilinin talebi olmaksızın kart limitinin artırılmayacağı; kart limiti aşımı halinde ise, aşılan miktara işlem tarihi ile ödeme tarihi arasındaki süre için akdi faizden başka hiçbir ücret talep edilemeyeceği belirtilmiştir.

Kanun, banka gelirlerini sınırlayıcı bazı yükümlülükler de getirmiştir. Faiz hesaplaması başlıklı 26. maddede, nakit kullanımı haricindeki işlemlerde, ödenmeyen borçlara hesap kesim tarihinden önce faiz yürütülebileceğine ilişkin kayıtların hükümsüz olduğuna yer verilmiştir.

Sözleşme şartlarını düzenleyen 24. madde ise kart hamilinin yaptığı işlemler nedeniyle, sözleşmede yer almayan faiz, komisyon veya masraf gibi adlar altında hiçbir şekil ve

suretle ödeme talep edilemeyeceği ve kart hamilinin hesabından kesinti yapılamayacağı belirtilmiştir. Yine aynı maddeyle, daha önce dönem borcunun yüzde 10'u olarak tespit edilmiş olan asgari ödeme tutarı, yüzde 20'ye çıkarılmış ve bankaların faiz uygulayabileceği dilim daraltılmıştır. Ancak daha sonra bu hüküm 8 Ekim 2013 tarih ve 28789 sayılı (Mükerrer) Resmi Gazete'de BDDK tarafından yayınlanan yönetmelikle değiştirilmiştir. Yönetmeliğe göre, kart limitlerine göre asgari ödeme tutarı aşağıda gösterildiği şekilde olacaktır:

Tablo 7.

Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına İlişkin Yönetmelik ile Belirlenen Asgari Ödeme Tutarları

Kart Limiti	Asgari Ödeme Tutarı
15.000 TL'ye kadar	Dönem borcunun % 30'u
15.000-20.000 TL arası	Dönem borcunun % 35'i
20.000 TL'den fazla	Dönem borcunun % 40'ı
Yeni tahsil edilen kredi kartları için bir yıl dolana kadar	Dönem borcunun % 40'ı

Kaynak: 8 Ekin 2013 tarih ve 28789 sayılı (Mükerrer) Resmi Gazete.

Bu yönetmelik değişikliği ile kart limiti tahsisine de sınırlandırma getirilmiştir. Buna göre ilk kez kart sahibi olacak gerçek kişiye, ilk yıl için aylık ortalama net gelirinin iki katını, ikinci ve sonraki yıllar içinse dört katını aşmayacak şekilde toplam kredi kartı limiti tahsis edilebilmektedir. Kişinin aylık veya yıllık ortalama gelir düzeyi tespit edilemiyorsa tüm kart çıkaran kuruluşlardan edinilebilecek toplam kart limitinin bin Türk Lirasından fazla olamayacağı belirtilmiştir. Ayrıca kişi bir takvim yılı içinde asgari ödeme tutarını üç kez ödemezse kartın nakit kullanımına, üst üste üç kez ödemez ise nakit kullanımının yanında mal ve hizmet kullanımına da kapatılacağı, söz konusu kartlarının limitlerinin dönem borcunun tamamının ödenmesine kadar artırılamayacağı ve nakit kullanımına veya kullanıma kapalı tutulacağı ifade edilmiştir.

*2.2.2.2.4.3. 5464 Sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu
Geçici 5. Maddesi: 2009 Affı*

Kredi kartı borçlarına yönelik son yasal düzenleme, 2009 yılında 5464 sayılı Kanuna kredi kartı borçlarının yeniden yapılandırılmasına ilişkin usul ve esasları belirleyen geçici bir madde eklenmek suretiyle yapılmıştır. Hazırlanan yasa tasarısında söz konusu düzenlemeye gerekçe olarak yaşanan küresel krizin toplum üzerindeki etkisi ve kredi kartı borç oranlarındaki artışlar gösterilmiştir. Buna göre Aralık 2008 itibariyle 2,4 milyon olan takipteki kredi kartı alacakları tutarı, yüzde 42,7 artış göstererek Mayıs 2009 itibariyle 3,4 milyon TL'ye yükselmiş, aynı dönemde takipteki bireysel kredi kartı sayısı 350 bin artış göstererek Nisan 2009'da 1.914 bine ulaşmıştır (Türkiye Büyük Millet Meclisi [TBMM], 2009).

Kredi kartı borçlarına yönelik son yapılandırmada, öncekilerden farklı bir yöntem izlenmiş ve alternatif vadelere sahip ödeme planı hazırlanmasına imkân tanınmıştır. Buna göre esas borcun vadeli olarak ödenmesinin talep edilmesi halinde aylık eşit taksitler şeklinde ödenecek borç tutarının;

- 6 aylık vade için 1,04,
- 12 aylık vade için 1,08,
- 24 aylık vade için 1,18,
- 36 aylık vade için 1,26

ile çarpılarak hesaplanan tutarın ay sayısına bölünmesi suretiyle hesaplanacağı belirtilmiştir.

Kanun, 7 Temmuz 2009 tarih ve 27281 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Kanun kapsamında, Temmuz 2009'da yaklaşık 81 bin kart sahibi protokol imzalayarak borçlarını yapılandırmıştır (Tablo 8). Eylül 2009 dönemi itibariyle Kanun'dan faydalanmak üzere müracaat eden kişi sayısı 558 bine ulaşmıştır. Bu kişilere ait toplam borç tutarının ise 1,5 milyon TL'yi aştığı görülmektedir. Aralık 2009 itibariyle ise 5915 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun kapsamında borçlarını yapılandırmak amacıyla başvuran kişi sayısının 497.349 olduğu, bu kişilerden 76.794'ünün protokolü bozduğu, 420.555 kişinin ise borçlarını yeni bir ödeme planına bağladığı görülmektedir. Protokol imzalayan kişilere ait toplam borç tutarı ise 1.618.447.500 TL'dir.

Tablo 8.

5464 Sayılı Kanunun Geçici 5. Maddesi Kapsamında Yeniden Yapılandırılan Kredi Kartına İlişkin İstatistikler

Aylar	Protokol İmzalayan Kredi Kartı Sahibi Sayısı	Toplam Borç Tutarı (Birikimli)	Protokolü Bozan Kredi Kartı Sahibi Sayısı (Birikimli)	Protokolü Bozan KK Sahiplerinin Toplam Borç Tutarı
Temmuz 2009	81.046	251.721.933	684	2.955.394
Ağustos 2009	165.940	784.666.768	1.652	5.558.987
Eylül 2009	211.438	1.515.040.133	17.839	62.867.450
Ekim 2009	29.565	1.598.094.444	31.406	113.383.665
Kasım 2009	6.203	1.606.879.557	48.690	165.931.252
Aralık 2009	3.157	1.618.447.500	76.794	275.705.374

Kaynak: TBB Yeniden Yapılandırılan Kredi Kartları ile İlgili İstatistikler, 2016.

Gerek 2003 gerekse 2006 ve 2009 yıllarında yapılan düzenlemeler beklenen etkiyi gösterememiş, temerrüde düşen kredi kartı sayısı artmaya devam etmiştir. Tablo 9’de Türkiye’de son yedi yıla ait takibe alınan ve takibi hâlen devam eden kredi kartı sayılarına ilişkin rakamlar yer almaktadır. Buna göre 2015 yılsonu itibariyle tabloda belirtilen dönemlerde kredi kartı borcunu ödemediği için takibe alınan kişi sayısı kümülatif olarak 6.586.197’ye ulaşmış bulunmaktadır.

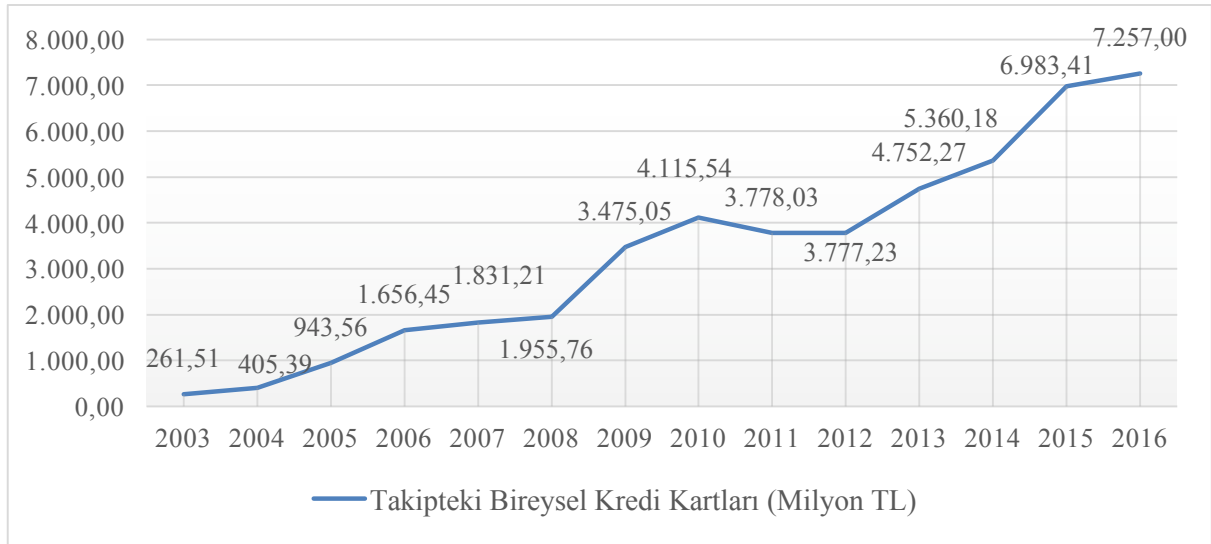
Tablo 9.

Bireysel Kredi Kartı Borçlularının Sayısı

Yıllar	Bireysel Kredi Kartı Borcunu Ödememiş Gerçek Kişi Sayısı	Hâlen Borcu Devam Eden Kişi Sayısı
2009	1.246.462	359.444
2010	824.235	230.954
2011	671.417	201.002
2012	907.298	387.012
2013	915.691	649.094
2014	1.018.576	485.150
2015	1.002.518	-

Kaynak: TBB Risk Merkezi İstatistikler, 2016.

Şekil 3'ten de görülebileceği üzere takipteki bireysel kredi kartlarına ilişkin toplam borç tutarı 2017 yılı itibariyle 7.257 milyon TL'dir. Borç oranının seyri göz önünde bulundurulduğunda, sorunun artarak devam etmekte olduğu ve yapılan düzenlemelerin kalıcı çözüm üretmekte yetersiz kaldığı görülmektedir.



Şekil 3. Takipteki bireysel kredi kartları.* BDDK Türk Bankacılık Sektörü İnteraktif Aylık Bülten, 2017.

*Kümülatiftir.

BÖLÜM III

YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Modeli

Bireysel kredi kartı kullanıcılarının borçlarına etki eden faktörleri ölçmeyi amaç edinen bu çalışma bir tarama çalışmasıdır. Bu yüzden araştırmada genel tarama modeli kullanılmıştır. Karasar (2013, s. 79) genel tarama modelini, evren hakkında genel bir yargıya ulaşmak amacıyla evrenin tamamı ya da evrenden alınacak bir grup, örnek veya örneklem üzerinden yapılan tarama olarak tanımlamaktadır.

Anket çalışmasıyla elde edilen verilerin analizi SPSS 24 programı ile yapılmıştır.

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni yurt genelindeki kredi kartı kullanıcılarıdır. Bununla birlikte araştırma konusu bakımında kredi kartı borcunu ödeyemeyen kişilere ulaşılmaya çalışmıştır. Ülkemiz sınırları içinde farklı şehirlerde yaşayan bu kişilere ulaşmanın beraberinde getireceği maliyet ve zaman sınırlaması nedeniyle bazı katılımcıların Google Formlar vasıtasıyla çalışma sorularını aşağıda yer alan bağlantı üzerinden çevrimiçi cevaplamaları sağlanmıştır:

<https://docs.google.com/forms/d/1t7ihuTfgzYjdXcZaLbkCpPxkg8fBkToEorO11Q-B11Q/edit>

Ankete katılımı çevrimiçi sağlanan kişiler büyük ölçüde sosyal platformlarda “Kredi kartı mağdurları, kredi kartı haciz mağdurları” gibi isimler altında örgütlenen kişilerden oluşmaktadır.

Örneklem hacminin belirlenmesinden aşağıdaki formül esas alınmıştır (Ural ve Kılıç, 2013, s. 47):

$$n = \frac{Z^2 \times [P \times (1 - P)]}{C^2}$$

Yukarıdaki formülde:

n: Örneklem büyüklüğü, Z: Çift yönlü güvenilirlik düzeyi standart değeri, C: Kabul edilebilir hata değeri, P: Örneklem evrendeki tahmini oranını ifade etmektedir.

Evrendeki birimlerin örneklem girme olasılığının (P= 0,50) olması durumunda, yüzde 95 güvenilirlik düzeyinde ve yüzde 5 hata payı ile örneklem büyüklüğü şu şekilde hesaplanabilir:

$$384 = \frac{1,96^2 \times [0,50 \times (1 - 0,50)]}{,05^2}$$

Gerekli örneklem büyüklüğü 384 bulunmuş ve 400 anket hazırlanarak katılımcıların doldurması istenmiştir. Cevaplanan anketlerden 373 tanesini araştırmada kullanılabilmektedir.

3.3. Ölçme Araçları

Örneklem grubundaki kişilere uygulanan anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde yer alan 15 soru ile katılımcıların, demografik özellikleri ile kredi kartı kullanım özelliklerini belirlemek amaçlanmıştır. Bu doğrultuda, anketin birinci bölümündeki ilk altı soru demografik özellikleri, sonraki dokuz soru ise kart kullanım özelliklerini ölçer nitelikte hazırlanmıştır. Sorular, Kredi Kartı Talebini Etkileyen Sosyo-Ekonomik Faktörler: Harcamalara Etkisinin Uygulamalı Analizi konusunda Berna Sait'in uyguladığı ankette yararlanarak hazırlanmıştır.

Anket formunun ikinci bölümünde ise beşli likert tipi 25 soru yer almaktadır. Bu sorular (1) Hiçbir zaman, (2) Nadiren, (3) Bazen, (4) Çoğunlukla, (5) Her zaman şeklinde derecelendirilerek sıralanmıştır. Bu sorulardan ilk beşi katılımcıların kredi kartı kullanımında bilinç düzeyini, sonraki dört soru gösteriş harcamalarının kullanıcıların borçluluk düzeyine etkisini, takip eden beş soru gelir düşüklüğünün borçluluk düzeyine etkisini, sonraki üç soru dışsal faktörlerin ve sonraki dörder soru borç ödeme biçiminin ve dönemsel ihtiyaçların borçluluk düzeyine etkisini ölçmek amacıyla hazırlanmıştır.

Tablo 10.

Ölçeğin Faktör Analizi Sonuçları

Boyutlar	No	İfadeler	Faktör yükü
Bilinç düzeyi	1	Kredi kartımla alışveriş yapacağım zaman önceki taksitlerimi göz önünde bulundururum.	,564
	2	Kredi kartı borcuma işletilecek faiz oranını kontrol ederim.	,568
	3	Kredi kartını diğer ödeme yöntemleriyle karşılaştırma yaptıktan sonra kullanırım.	,609
	4	Kredi kartı borcumun ne kadar geleceğini önceden hesaplarım.	,622
	5	Kredi kartıyla alışveriş yaparken kredi kartı limitini göz önünde bulundururum.	,479
Gösteriş	6	Kredi kartım olduğu için bazen gereksiz harcamalar yaptığımı düşünürüm.	,594
	7	Kredi kartım olduğu için lüks yerlere gitmemde sakınca olmadığını düşünürüm.	,524
	8	Kredi kartımla lüks mal ve hizmetleri satın almaktan kaçınırım.	,604
	9	Kredi kartı ile alışveriş kararlarımda ihtiyaçtan çok beğeni etkilidir.	,523
Gelir düşüklüğü	10	Kredi kartı borcumun bakiyesi gelirimı aşar.	,635
	11	Kredi kartı kullanımı harcamalarımı bütçeme göre yapmamı engellemektedir.	,653
	12	Kredi kartı kullanmak gereğinden fazla harcama yapmama neden olur.	,716
	13	Gelirim önemli kısmı kredi kartı borcuna gideceği için yeni dönemde de kredi kartı kullanırım.	,587
	14	İndirim oranı, taksit sayısı, bonus vb. nedenler kredi kartımla daha fazla harcama yapmama neden olur.	,399
Borcun artış nedeni	15	Satın aldığım mal ve hizmetlerin fiyatı arttığı için kredi kartı borcum artar.	,585
	16	Kredi kartı borcumun miktarı borç faizlerinin artışından etkilenir.	,648
	17	Bankaların kredi kartı borçlarını yeniden yapılandırması kredi kartı borcumu etkiler.	,625
Borcun ödeme biçimi	18	Kredi kartı borcumun asgari tutarını öderim.	,412
	19	Kredi kartı borcumu borçla öderim.	,727
	20	Diğer borçlarımı ödeyebilmek için kredi kartından nakit çekim yaparım.	,714
	21	Kredi kartı borç miktarının yüksek olması diğer borç ödemelerimin aksamasına yol açar.	,684
Dönemsel ihtiyaçların karşılanması	22	Tatil harcamalarım için kredi kartı kullanırım.	,559
	23	Çocukların eğitim-öğretim dönemi başındaki giderlerini kredi kartı ile karşılarım.	,574
	24	Otomobil, ev vb. mülklerimin periyodik bakım giderlerini kredi kartı ile karşılarım.	,702
	25	Beklenmeyen harcama miktarı için kredi kartı kullanırım.	,602
		Kaiser-Meyer-Olkin	,883
		Bartlett Testi	3951,93
			5
	p		,000

Kullanılan ölçeğin yapısal geçerliğini test etmek amacıyla faktör analizi yapılmıştır. En uygun sonucu elde etmek için faktör özdeğerlerinin birden büyük olması, faktör yüklerinin ise 0,45'ten küçük olmaması koşulu aranmıştır. Buna göre gelir düşüklüğü boyutuna ait 14'üncü soru ile borç ödeme biçimi boyutundaki 18'inci sorunun faktör yükünün belirlenen değerin altında olduğu saptanmıştır (Tablo 10). Anılan soruların ölçekten çıkarılması, Cronbach alfa katsayısı üzerinde önemli bir değişikliğe yol açmadığı için ölçek mevcut hâliyle kullanılmaya devam edilmiştir. Tablo 11'da ölçeğin güvenirliğinin değerlendirilmesi için yapılan Cronbach alfa testinin sonuçları yer almaktadır.

Tablo 11.

Ölçeğin Cronbach Alfa Katsayısı

Boyutlar	Cronbach Alfa	Madde Sayısı
<i>Bilinç düzeyi</i>	,774	5
<i>Gösteriş harcamaları</i>	,448	4
<i>Gelir düşüklüğü</i>	,832	5
<i>Borç artış nedeni</i>	,854	7
<i>Borcun ödenme biçimi</i>	,722	4
<i>Dönemsel ihtiyaçlar</i>	,722	4
Ölçeğin Cronbach Alfa Katsayısı	,844	25

İslamoğlu ve Alınacak (2014, s. 283), ölçek güvenirliği ile ilgili şunları ifade etmektedir: Cronbach alfa iç tutarlılık katsayısı 0,81 ve üzeriyse yüksek, 0,61-0,80 arasındaysa kabul edilebilir, 0,41-0,60 arasındaysa düşük, 0,40 ve altındaysa ölçeğin güvenilir olmadığını kabul edilir. Araştırma ölçeğine yapılan güvenirlik analizi sonucunda Cronbach alfa iç tutarlılık katsayısının 0,84 olduğu görülmektedir. Bu da araştırma ölçeğinin yüksek güvenirlikte olduğu anlamına gelmektedir.

3.4. Verilerin Toplanması

Araştırmada kullanılan anket uygulaması, Eylül-Ekim 2016 tarihleri arasında araştırmacı tarafından gerçekleştirilmiştir. Anket uygulaması yapılırken katılanların bir kısmı ile yüz yüze görüşülmüş, diğer kısmının ise Google Formlar vasıtasıyla oluşturulan ankete çevrimiçi olarak katılmaları sağlanmıştır. Çevrim içi katılıma ihtiyaç duyulmasının nedeni

mekânın sınırlayıcılığından kurtularak çalışmanın hedef kitlesi içerisine giren daha fazla kişiye ulaşmaktır. Nitekim bu yöntem sayesinde Türkiye'nin farklı illerinde ikamet etmelerine rağmen “kredi kartı mağdurları” ismiyle sosyal medya üzerinde örgütlenen kişilere ulaşma imkanı doğmuştur. Anket uygulaması sonucunda 373 anketin kullanılabileceği görülmüştür.

3.5. Verilerin Analizi

Anket çalışması sonucunda elde edilen verilerin analizinde SPSS 24 istatistik paket programı kullanılmıştır. Ankete katılanlar “Aylık kredi kartı borcunuzun genellikle ne kadarını ödersiniz?” sorusuna verdikleri cevaba göre “tamamını ödeyenler” ve “asgarisi ve asgarisi ile tamamı arası bir miktar ödeyenler” olarak iki gruba ayrılarak analiz edilmiştir. Ayrıca çalışmanın ölçeği altı boyuttan oluşmaktadır. Söz konusu boyutlarla, ankete katılanların kredi kartı kullanımında bilinç düzeyi, gösteriş, gelir düşüklüğünün etkisi, borcu artıran dışsal faktörler, borcun ödeme biçimi ile dönemsel ihtiyaçların borç üzerinde ne gibi etkiler oluşturduğunu ölçmek amaçlanmıştır. Etkilerin düzeyini belirleyebilmek amacıyla, her iki grup için de ayrı ayrı boyutların aritmetik ortalamasına bakılmış ve bu ortalamalar ölçeğin puanlamasında kullanılan derecelere [(1) Hiçbir zaman, (2) Nadiren, (3) Bazen, (4) Çoğunlukla, (5) Her zaman] göre sayısallaştırılmıştır. Bu amaçla, beş derecesi ve dört aralığı bulunan araştırma ölçeği $4/5 = 0,80$ yöntemi ile aşağıdaki şekilde formülize edilmiştir:

- Hiçbir zaman (1,00-1,79) oldukça düşük,
- Nadiren (1,80-2,59) düşük,
- Bazen (2,60-3,39) orta,
- Çoğunlukla (3,40-4,19) yüksek,
- Her zaman (4,20-5,00) oldukça yüksek.

Verilerin analizinde frekans, standart sapma, ortalama gibi ölçülerden de yararlanılmış olup, grupların kendi içindeki dağılımını görebilmek için t-testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Post Hoc testlerinden ise grup varyansları eşit olanlar için Scheffe ve LSD, grup varyansları eşit olmayanlar içinse Dunnett's T3 ve Games-Howell çoklu karşılaştırma testleri uygulanmıştır. En optimal sonuçları elde etmek için grup sayısı en çok üç olan durumlarda LSD testi, grup sayısının üçten fazla olduğu durumlarda ise Scheffe testi uygulanmıştır. Scheffe testinin tercih edilmesinin bir diğer

nedeni ise gruplardaki gözlem sayılarının eşit olması varsayımını dikkate almayan bir post hoc türü olmasıdır (Kayri, 2009, s. 54). Ayrıca analiz sonuçları yorumlanırken, az sayıda gözlem bulunan grupların sağlıklı sonuçlar veremeyebileceği olasılığı da göz önünde bulundurulmuştur.

Son olarak boyutlar arasındaki etkileşiminin yönü ve büyüklüğünü ölçmek için korelasyon analizi kullanılmıştır. Analizlere başlamadan önce, araştırmada kullanılan verilerin söz konusu testlerin gerekli varsayımlarını sağlayıp sağlamadığı kontrol edilmiştir. Beşli likert yöntemi ile toplanan verilerin normal dağılım sağlayıp sağlamadığı çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerlerinden hareketle sınanmıştır. Çarpıklık ve basıklık katsayıları ± 2 arasında bir değer alan verilerin normal dağıldığı kabul edilmiştir (George & Mallery, 2016, s. 113).

BÖLÜM IV

BULGULAR VE YORUMLAR

Bu çalışmada, anket katılımcılarının kredi kartı borçlarını; kredi kartı kullanımında bilinç düzeyinin, gösteriş harcamalarının, düşük gelirin, dışsal faktörlerin, dönemsel ihtiyaçlar ve borç ödeme şeklinin ne düzeyde etkilediğini ölçmeyi amaçlayan altı boyutlu bir ölçek kullanılmıştır. Bu doğrultuda, elde edilen bulgular öncelikle katılımcıların demografik özelliklerine göre analiz edilmiş, daha sonra araştırma ölçeğine ait altı boyut arasındaki korelasyona bakılmıştır.

Elde edilen bulgular, demografik özelliklere ilişkin bulgular, kullanım özelliklerine ilişkin bulgular ve araştırmaya ilişkin bulgular olmak üzere üç farklı başlık altında ele alınmıştır. Ayrıca, araştırmaya ilişkin bulgular başlığı da kredi kartı borcunun “tamamını ödeyenler” ve “borcunun asgarisi ve borcunun asgarisi ile tamam arasında bir miktar ödeyenler” olarak iki ayrı bölüm altında yorumlanmıştır.

4.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Ankete katılanların sayısı 373’tir. Bu kişilerin yüzde 52’si erkek, yüzde 48’i kadındır (Tablo 12). Bu kişilerden bekar olanların oranı yüzde 51,7 iken evli olanların oranı 45,6’dır. Yüzde 2,1’lik bir kesimin ise dul olduğu bilinmektedir. Yaş aralığına bakıldığında ise 20-30 yaş aralığında olanların yüzde 45,6 ile çoğunlukta olduğu, 31-40 ve 41-50 yaş grubundakilerden ise eşit sayıda katılım olduğu görülmektedir. Ankete her eğitim kademesinden katılım olduğu görülmektedir. Tablo 12’e göre ankete katılanların yüzde 22,8’i yüksek lisans ve/veya doktora, yüzde 61,4’ü lisans mezunudur. Aylık elde edilen gelir tutarına bakıldığında ise frekansı en büyük olan grubun yüzde 41 ile 2001-4000 TL arası gelir elde edenler, en düşük frekansa sahip grubunsa yüzde 9,7 ile 501-1000 TL arası kazanç elde edenler olduğu görülmektedir.

Tablo 12.

Demografik Özelliklere Göre Frekans Dağılımı

		n	%
Yaş	20-30	170	45,6
	31-40	81	21,7
	41-50	81	21,7
	51-60	34	9,1
	61 ve üstü	6	1,6
Cinsiyet	Kadın	179	48,0
	Erkek	194	52,0
Medeni durum	Evli	170	45,6
	Bekar	193	51,7
	Dul	8	2,1
Eğitim durumu	İlkokul	2	0,5
	Ortaokul	3	0,8
	Lise ve dengi	47	12,6
	Ön lisans	7	1,9
	Lisans	229	61,4
	Yüksek lisans - Doktora	85	22,8
Aylık gelir	501-1000 TL arası	36	9,7
	1001-2000 TL arası	73	19,6
	2001-4000 TL arası	153	41,0
	4000 TL ve üzeri	111	29,8

4.2. Kullanım Özelliklerine İlişkin Bulgular

Ankete katılanların sahip oldukları kredi kartlarından kaçını aktif olarak kullandıkları Tablo 13'te gösterilmiştir. Buna göre iki kredi kartı olan her dört kişiden biri, kredi kartlarından bir tanesini kullanmamaktadır. Üç ve daha fazla kredi kartı olan yaklaşık her iki kişiden birinin ise iki veya daha az sayıda kredi kartını aktif olarak kullandığı görülmektedir.

Tablo 13.

Kredi Kartı Sayısı ve Kart Kullanımı

		Kaç adet kredi kartı kullanıyorsunuz?						
		Bir		İki		Üç ve fazlası		
Kaç kredi kartınız var?		n	%	n	%	n	%	Toplam
	Bir	168	100	-	-	-	-	168
	İki	36	25,0	106	75,0	-	-	142
	Üç ve fazlası	3	5,8	21	40,4	28	53,8	52
	Toplam	208		127		28		362

Anket katılımcılarının kredi kartı kullanımının yararlarına ilişkin görüşlerine ise Tablo 14’te yer verilmektedir. Buna göre borcunun tamamını ödeyenler için kredi kartı kullanımından elde edilen en büyük fayda yüzde 50,4 ile alışveriş işlemini kolaylaştırmasıdır. Bunu yüzde 27,8 ile taksitle alışveriş işlemini kolaylaştırma yararı takip etmektedir. Borcunun asgarisi ile tamamı arası bir miktarını ödeyenler için de aynı iki faydanın öncelikli olduğu görülmektedir.

Tablo 14.

Kredi Kartının Kullanıcılara Sağladığı Yarar

Kredi kartı borcunuzun genellikle ne kadarını ödersiniz?							
Sizce kredi kartının sağladığı en büyük yarar nedir?		Asgari		Asgari ile tamamı arası bir miktar		Tamamını	
		n	%	n	%	n	%
	Nakit ihtiyacımı gidermek	10	22,7	14	15,7	30	13,0
	Alışveriş işlemini kolaylaştırmak	5	11,4	32	36,0	116	50,4
	Borç para aramaktan kurtulmak	11	25,0	15	16,9	16	7,0
	Taksitle alışverişi kolaylaştırmak	13	29,5	24	27,0	64	27,8
	Çevreye parası var düşüncesi yerleştirmek	1	2,3	0	-	1	,4
	Diğer	4	9,1	4	4,5	3	1,3
Toplam	44	100	89	100	230	100	

Borcunun asgari tutarını ödeyen anket katılımcılarının ise diğer iki gruptan ayrıştığı görülmektedir. Tablo 14’e göre bu gruptaki katılımcılar, kendileri için kredi kartının sağladığı en büyük faydayı yüzde 29,5 ile taksitle alışverişini kolaylaştırmak ve yüzde 25 ile borç para aramaktan kurtulmak olarak belirtmişlerdir.

Tablo 14’te yer aldığı üzere ankete katılanlardan 13 kişi, kredi kartı kullanımının kendisine anket formunda yer alanlardan farklı bir büyük yarar sağladığını belirtmiştir. Bu cevaplardan geçerli kabul edilen dokuzu ve frekans sıklıkları şöyledir: İnternet üzeri alışverişini mümkün kılmak (6), zaman tasarrufu (2), bulunduğum şehirde olmayan ürünleri satın alabilmek (1), lüzumsuzluk (1).

Ankete katılanların yüzde 30,3’ü 8000 TL ve üzerinde kredi kartı limitine sahipken, kredi kartı borcunu ödemek için bankadan borç alanların oranı yüzde 20,6’dır (Tablo 15). Bu, ankete katılan her beş kişiden birinin kredi kartı borcunu ödemek için banka kredisi aldığını göstermektedir. Katılım oranının en yüksek olduğu cevap ise yüzde 81,8 ile internet ortamında kredi kartı kullanıldığı yönünde olmuştur.

Kredi kartı borcunun genellikle tamamını ödeyenler yüzde 63,3 ile ankete katılanlar arasında birinci sıradadır. Onları yüzde 24,9 ile borcunun genellikle asgarisi ile tamamı arasında bir miktar ödeyenler takip etmektedir. Borcunun genellikle asgarisini ödeyenlerin oranı ise yüzde 11,8'dir.

Tablo 15.

Kullanım Özelliklere Göre Frekans Dağılımı

		n	%
Toplam kredi kart / kartları limiti	500 TL'ye kadar	36	9,7
	501-1000 TL arası	46	12,3
	1001-2000 TL arası	59	15,8
	2001-4000 TL arası	46	12,3
	4001-8000 TL arası	72	19,3
	8000 TL ve üzeri	113	30,3
Aylık ortalama kredi kartı kullanım sıklığı	1-3 arası	74	19,8
	4-6 arası	76	20,4
	7-10 arası	61	16,4
	11 ve fazlası	162	43,4
Aylık ortalama kredi kartı borç tutarı	0-500 TL arası	117	31,4
	501-1000 TL arası	60	16,1
	1001-2000 TL arası	102	27,3
	2001-4000 TL arası	62	16,6
	4000 TL ve fazlası	32	8,6
Kredi kartı borcunuzun genellikle ne kadarını ödersiniz?	Asgari tutarını	44	11,8
	Asgari tutar ile tamamı arasında bir miktar	93	24,9
	Tamamını	236	63,3
Kredi kartı borcunuzu ödemek için bankadan borç aldınız mı?	Evet	77	20,6
	Hayır	296	79,4
İnternet ortamında kredi kartı kullanıyor musunuz?	Evet	305	81,8
	Hayır	67	18,0
Sizce kredi kartının size sağladığı en büyük yarar nedir?	Nakit ihtiyacımı gidermek	54	14,5
	Alışveriş işlemini kolaylaştırmak	153	41,0
	Borç para aramaktan kurtulmak	42	11,3
	Taksitle alışverişi kolaylaştırmak	101	27,1
	Çevreye parası var düşüncesini yerleştirmek	2	,5
	Diğer	11	2,9
Kaç adet kredi kartınız var?	Bir	177	47,5
	İki	144	38,6
	Üç ve daha fazla	52	13,9
Kaç adet kart kullanıyorsunuz?	Bir	207	55,5
	İki	133	35,7
	Üç ve daha fazla	31	8,3

4.3. Araştırma Konusuyla İlgili Bulgular

Ankete katılanların elde ettikleri aylık ortalama gelir ile aylık gerçekleştirdikleri ortalama harcama tutarları Tablo 16’de gösterilmektedir. Buna göre ankete katılanların yaklaşık yüzde 4’ü elde ettiği aylık ortalama gelirden daha fazlasını harcamaktadır.

Tablo 16.

Ankete Katılanların Borç ve Gelir Durumu

		Aylık ortalama kredi kartı borç tutarı											
		0-500 TL		501-1000 TL		1001-2000 TL		2001-4000 TL		4000 TL ve fazlası		Toplam	
		arası		arası		arası		arası		arası			
Aylık gelir		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	501-1000 TL	34	94	2	6	0	-	0	-	0	-	36	100
	1001-2000 TL	45	62	13	18	12	16	1	1	2	3	73	100
	2001-4000 TL	32	21	33	22	58	38	20	13	10	7	153	100
	4000 TL ve üzeri	6	5	12	11	32	29	41	37	20	18	111	100
Toplam		117	32	60	16	102	27	62	17	32	9	373	100

Anket katılımcılarına sorulan sorulardan bir tanesi de “Bugüne kadar, kredi kartı borcunuzu zamanında ve istenilen miktarda ödemediğiniz için size yaklaşık ne kadar faiz yüklenmiş oldu?” idi. Bu soruya verilen cevaplardan geçerli olanlara Tablo 17’de yer verilmiştir.

Tablo 17.

Katılımcıların Bugüne Kadar Ödediği Faiz Tutarı

Verilen Cevap	n	%	Verilen Cevap	n	%
1.000 TL’ye kadar	20	29,4	10.000 TL	5	7,35
1.000 TL	10	14,7	30.000 TL	1	1,47
1.500 – 4.500 TL arası	8	11,7	Bilmiyorum	7	10,29
5.000 TL	5	7,35	Çok, haddinden fazla vb.	11	16,18

Söz konusu soruyu cevaplayanlar arasında en büyük frekansa sahip grubun 1.000 TL’ye kadar faiz ödemesi yapanlar olduğu görülmektedir. İkinci sırayı ise yüzde 16 ile “çok, haddinden fazla, yüzlerce TL” gibi cevap verenlerin aldığı görülmektedir. Ankete

katılanlar arasında kredi kartı borcunu zamanında ve istenilen miktarda ödemediği için 30.000 TL'ye kadar faiz ödeyenler olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 18'de tüm katılımcıların araştırma ölçeğine verdiği cevaplara ait frekans dağılımı yer almaktadır. Verilen cevaplar incelendiğinde, beşli likert ölçeğe katılma derecelerine göre en yüksek ortalamaların şu ifadelerle ilişkin olduğu görülmektedir:

- 1) Kredi kartıyla alışveriş yaparken kredi kartı limitini göz önünde bulundururum. ($\bar{x}=4,14$)
- 2) Kredi kartı borcumun ne kadar geleceğini önceden hesaplarım. ($\bar{x}=3,65$)
- 3) Kredi kartımla alışveriş yapacağım zaman önceki taksitlerimi göz önünde bulundururum. ($\bar{x}=3,64$)
- 4) Beklenmeyen harcama miktarı için kredi kartı kullanırım. ($\bar{x}=3,46$)
- 5) Tatil harcamalarım için kredi kartı kullanırım. ($\bar{x}=3,26$)

En yüksek ortalamaya sahip ifadelerden ilk üçü, araştırma ölçeğindeki kredi kartı kullanımında bilinç düzeyini ölçen boyuta ilişkin ifadelerdir. Buradan hareketle ankete katılanların kredi kartı kullanım bilinç düzeylerinin yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Bu çalışmanın H2 hipotezi “Kredi kartı kullanımında kullanıcılar bilinçli davranırlar” idi. H2 hipotezinin kabul edildiği görülmektedir.

En yüksek ortalamaya sahip diğer iki ifade ise dönemsel ihtiyaçların kredi kartı borçlarına olan etkisini ölçmektedir. Çalışmamızın H6 hipotezi ise “Kredi kartları dönemsel ihtiyaçların karşılanmasında kullanılır” olarak belirlenmişti. H6 hipotezinin de kabul edildiği görülmektedir.

Katılımcılar tarafından cevaplanan en düşük ortalamaya sahip iki ifadenin de borçla ilgili olduğu saptanmıştır. Bu ifadeler şunlardır:

- 1) Diğer borçlarımı ödeyebilmek için kredi kartından nakit çekim yaparım. ($\bar{x}=1,55$)
- 2) Kredi kartı borcumu borçla öderim. ($\bar{x}= 1,60$)

Tablo 18.

Ankete Katılanların Tamamına İlişkin Frekans Dağılımı

No	İfadeler	Hiçbir zaman		Nadiren		Bazen		Çoğunlukla		Her zaman		$\bar{x}$	s.s.
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
1	Kredi kartımla alışveriş yapacağım zaman önceki taksitlerimi göz önünde bulundururum.	48	12,9	33	8,8	64	17,2	90	24,1	138	37	3,64	1,39
2	Kredi kartı borcuma işletilecek faiz oranını kontrol ederim.	111	29,8	51	13,7	58	15,5	43	11,5	109	29,3	2,97	1,62
3	Kredi kartını diğer ödeme yöntemleriyle karşılaştırma yaptıktan sonra kullanırım.	75	20,1	48	12,9	66	17,7	78	20,9	104	27,9	3,24	1,49
4	Kredi kartı borcumun ne kadar geleceğini önceden hesaplarım.	43	11,5	39	10,5	59	15,8	95	25,5	135	36,2	3,65	1,37
5	Kredi kartıyla alışveriş yaparken kredi kartı limitini göz önünde bulundururum.	28	7,5	23	6,2	27	7,2	82	22,0	210	56,3	4,14	1,25
6	Kredi kartım olduğu için bazen gereksiz harcamalar yaptığımı düşünürüm.	62	16,6	71	19,0	100	26,8	84	22,5	55	14,7	3,00	1,30
7	Kredi kartım olduğu için lüks yerlere gitmemde sakınca olmadığını düşünürüm.	167	44,8	83	22,3	65	17,4	26	7,0	29	7,8	2,10	1,27
8	Kredi kartımla lüks mal ve hizmetleri satın almaktan kaçınırım.	61	16,4	63	16,9	95	25,5	70	18,8	81	21,7	3,13	1,38
9	Kredi kartı ile alışveriş kararlarımda ihtiyaçtan çok beğeni etkilidir.	105	28,2	79	21,2	92	24,7	64	17,2	28	7,5	2,54	1,28
10	Kredi kartı borcumun bakiyesi gelirimden aşar.	211	56,6	54	14,5	60	16,1	21	5,6	22	5,9	1,88	1,22
11	Kredi kartı kullanımı harcamalarımı bütçeme göre yapmamı engellemektedir.	159	42,6	82	22,0	66	17,7	35	9,4	31	8,3	2,19	1,30
12	Kredi kartı kullanmak gereğinden fazla harcama yapmama neden olur.	99	26,5	82	22,0	85	22,8	62	16,6	44	11,8	2,65	1,34

No	İfadeler	Hiçbir zaman		Nadiren		Bazen		Çoğunlukla		Her zaman		$\bar{x}$	s.s.
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
13	Gelirim önemli kısmı kredi kartı borcuna gideceği için yeni dönemde de kredi kartı kullanırım.	104	27,9	74	19,8	80	21,4	71	19,0	43	11,5	2,66	1,36
14	İndirim oranı, taksit sayısı, bonus vb. nedenler kredi kartımla daha fazla harcama yapmama neden olur.	95	25,5	87	23,3	79	21,2	68	18,2	44	11,8	2,68	1,34
15	Satın aldığım mal ve hizmetlerin fiyatı arttığı için kredi kartı borcum artar.	106	28,4	96	25,7	79	21,2	48	12,9	42	11,3	2,53	1,33
16	Kredi kartı borcumun miktarı borç faizlerinin artışından etkilenir.	157	42,1	84	22,5	58	15,5	34	9,1	40	10,7	2,24	1,36
17	Bankaların kredi kartı borçlarını yeniden yapılandırması kredi kartı borcumu etkiler.	189	50,7	74	19,8	43	11,5	41	11,0	25	6,7	2,03	1,30
18	Kredi kartı borcumun asgari tutarını öderim.	158	42,4	52	13,9	52	13,9	38	10,2	70	18,8	2,49	1,57
19	Kredi kartı borcumu borçla öderim.	254	68,1	56	15,0	33	8,8	18	4,8	12	3,2	1,60	1,05
20	Diğer borçlarımı ödeyebilmek için kredi kartından nakit çekim yaparım.	276	74,0	40	10,7	24	6,4	15	4,0	18	4,8	1,55	1,10
21	Kredi kartı borç miktarının yüksek olması diğer borç ödemelerimin aksamasına yol açar.	207	55,5	57	15,3	44	11,8	35	9,4	29	7,8	1,98	1,33
22	Tatil harcamaları için kredi kartı kullanırım.	58	15,5	50	13,4	92	24,7	82	22,0	91	24,4	3,26	1,37
23	Çocukların eğitim-öğretim dönemi başındaki giderlerini kredi kartı ile karşılarım.	150	40,2	51	13,7	68	18,2	55	14,7	47	12,6	2,46	1,46
24	Otomobil, ev vb. mülklerimin periyodik bakım giderlerini kredi kartı ile karşılarım.	102	27,3	42	11,3	64	17,2	80	21,4	85	22,8	3,01	1,53
25	Beklenmeyen harcama miktarı için kredi kartı kullanırım.	31	8,3	49	13,1	94	25,2	114	30,6	85	22,8	3,46	1,21

Tablo 19.

Hipotezlerin Toplu Olarak Değerlendirilmesi

Hipotez	Kabul / Ret
H ₁ Kredi kartı kullanımını bilinç düzeyi, gösteriş arzusu, gelir düzeyi gibi çeşitli faktörler etkiler.	Kabul
H ₂ Kredi kartı kullanımında kart sahipleri bilinçli davranırlar.	Kabul
H ₃ Kredi kartı kullanımında gelirin düşük olması önemli bir faktördür.	Kabul
H ₄ Kredi kartı borcunu artıran nedenler ekonomik niteliktedir.	Kabul
H ₅ Kredi kartı ödeme şekli demografik özelliklere göre farklılık gösterir.	Kabul
H ₆ Kredi kartı dönemsel ihtiyaçlardan etkilenir.	Kabul
H ₇ Gösteriş merakı kredi kartı kullanımını artırır.	Kabul
H ₈ Kredi kartı kullanımında bilinç düzeyi ile demografik özellikler arasında farklılık vardır.	Kabul

Tablo 19’da araştırmada sınanan hipotezlere yer verilmektedir. Bulgular toplu olarak değerlendirildiğinde tüm hipotezlerin kabul edildiği görülmektedir.

Tablo 20.

Verilen Cevapların Boyutlara Göre Ortalamalarının Karşılaştırılması

	Borcun tamamını ödeyenler	Borcun asgarisi ve asgarisi ile tamamı arası bir miktarını ödeyenler
	$\bar{x}$	$\bar{x}$
Bilinç düzeyi	3,6981	3,2358
Gösteriş harcamaları	2,5787	2,8942
Gelir düşüklüğü	2,1290	2,9128
Dışsal faktörlerin etkisi	2,0198	2,6886
Borcun ödeme biçimi	1,5240	2,5663
Dönemsel ihtiyaçlar	3,0953	2,9738

Borcun genellikle tamamını ödeyenler ile asgarisi ve asgarisi ile bir miktarı arası ödeyenlerin araştırma ölçeklerine verdiği cevapların ortalaması Tablo 20’de yer almaktadır. Buna göre, bilinç düzeyi ve dönemsel ihtiyaçlar dışındaki boyutlarda, borcun asgarisi ve asgarisi ile tamamı arası bir miktarını ödeyen kişilere ait ortalamaların daha yüksektir. Bu da söz konusu gruptaki kişilere ait borçların; gösteriş harcamalarından, gelir düşüklüğünden, dışsal faktörlerden ve borcun ödenme biçiminden daha fazla etkilendiği anlamına gelmektedir. Borcun tamamını ödeyenlerin borçlarında ise dönemsel ihtiyaçların daha etkili olduğu görülmektedir.

4.3.1. Borcunun Tamamını Ödeyen Kişilere Yönelik Bulgular

Tablo 21’de aylık kredi kartı borcunun genellikle tamamını ödeyenlerin “Kredi kartı borcunuzu ödemek için bankadan borç aldınız mı?” sorusuna verdiği cevaplar yer almaktadır. Buna göre bu kişilerden yüzde 11’i kredi kartı borçlarını ödeyebilmek için bankadan kredi almıştır.

Tablo 21.

Borcunun Tamamını Ödeyenlerden Banka Kredisi Çekenler

Kredi kartı borcunuzu ödemek için bankadan borç aldınız mı?	n	%
Evet	26	11,0
Hayır	210	89,0
Toplam	236	100,0

Tablo 22’de ise aylık borcunun genellikle tamamını ödeyen katılımcıların verdikleri cevaplara ait frekans, ortalama ve standart sapma değerleri yer almaktadır. Buna göre incelenen gruptaki kişilere ait en yüksek ortalamalara sahip ifadeler şunlardır:

- 1) Kredi kartını diğer ödeme yöntemleriyle karşılaştırma yaptıktan sonra kullanırım ($\bar{x}=4,20$)
- 2) Beklenmeyen harcama miktarı için kredi kartı kullanırım ($\bar{x}= 3,93$)
- 3) Kredi kartı borcuma işletilecek faiz oranını kontrol ederim ($\bar{x}= 3,92$)
- 4) Kredi kartımla alışveriş yapacağım zaman önceki taksitlerimi göz önünde bulundururum ($\bar{x}=3,38$)
- 5) Otomobil, ev, vb. mülklerimin periyodik bakım giderlerini kredi kartı ile karşılarım ($\bar{x}= 3,38$)

Yukarıdaki bir, üç ve dört no’lu ifadeler kredi kartı kullanımında bilinç düzeyini, iki ve beş no’lu ifadeler ise dönemsel ihtiyaçların kredi kartı borcu üzerindeki etkisini ölçmektedir.

Söz konusu kişilere ait en düşük ortalamaya sahip ifadelerin ise borç ödeme şekli ve borcun artışında dışsal faktörlerin etkisini ölçen önermelere ait olduğu görülmektedir. Bu iki ifade şunlardır:

- 1) Kredi kartı borcumun asgari tutarını öderim ($\bar{x}= 1,32$)
- 2) Bankaların kredi kartı borçlarını yeniden yapılandırması kredi kartı borcumu etkiler ($\bar{x}=1,35$)

Tablo 22.

Borcunun Genellikle Tamamını Ödeyenlere İlişkin Frekans Dağılımı

No	İfadeler	Hiçbir zaman		Nadiren		Bazen		Çoğunlukla		Her zaman		$\bar{x}$	s.s.
		N	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
1	Kredi kartımla alışveriş yapacağım zaman önceki taksitlerimi göz önünde bulundururum.	25	10,6	17	7,2	32	13,6	60	25,4	102	43,2	3,38	1,48
2	Kredi kartı borcuma işletilecek faiz oranını kontrol ederim.	63	26,7	33	14,0	31	13,1	27	11,4	81	34,3	3,92	1,26
3	Kredi kartını diğer ödeme yöntemleriyle karşılaştırma yaptıktan sonra kullanırım.	44	18,6	24	10,2	40	16,9	53	22,5	74	31,4	4,20	1,24
4	Kredi kartı borcumun ne kadar geleceğini önceden hesaplarım.	18	7,6	18	7,6	33	14,0	59	25,0	106	44,9	2,80	1,26
5	Kredi kartıyla alışveriş yaparken kredi kartı limitini göz önünde bulundururum.	17	7,2	14	5,9	15	6,4	46	19,5	142	60,2	2,00	1,19
6	Kredi kartım olduğu için bazen gereksiz harcamalar yaptığımı düşünürüm.	47	19,9	49	20,8	68	28,8	46	19,5	25	10,6	3,10	1,41
7	Kredi kartım olduğu için lüks yerlere gitmemde sakınca olmadığını düşünürüm.	113	47,9	52	22,0	41	17,4	15	6,4	13	5,5	2,41	1,22
8	Kredi kartımla lüks mal ve hizmetleri satın almaktan kaçınırım.	46	19,5	33	14,0	60	25,4	44	18,6	52	22,0	1,51	,95
9	Kredi kartı ile alışveriş kararlarımda ihtiyaçtan çok beğeni etkilidir.	72	30,5	54	22,9	58	24,6	36	15,3	12	5,1	1,82	1,10
10	Kredi kartı borcumun bakiyesi gelirimı aşar.	167	70,8	31	13,1	24	10,2	5	2,1	6	2,5	2,33	1,25
11	Kredi kartı kullanımı harcamalarımı bütçeme göre yapmamı engellemektedir.	128	54,2	52	22,0	35	14,8	12	5,1	9	3,8	2,38	1,26

No	İfadeler	Hiçbir zaman		Nadiren		Bazen		Çoğunlukla		Her zaman		$\bar{x}$	s.s.
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
12	Kredi kartı kullanmak gereğinden fazla harcama yapmama neden olur.	81	34,3	57	24,2	51	21,6	31	13,1	15	6,4	2,59	1,34
13	Gelirim önemli kısmı kredi kartı borcuna gideceği için yeni dönemde de kredi kartı kullanırım.	81	34,3	48	20,3	59	25,0	33	14,0	15	6,4	2,41	1,31
14	İndirim oranı, taksit sayısı, bonus vb. nedenler kredi kartımla daha fazla harcama yapmama neden olur.	68	28,8	53	22,5	48	20,3	43	18,2	24	10,2	1,85	1,25
15	Satın aldığım mal ve hizmetlerin fiyatı arttığı için kredi kartı borcum artar.	77	32,6	60	25,4	48	20,3	28	11,9	23	9,7	1,81	1,23
16	Kredi kartı borcumun miktarı borç faizlerinin artışından etkilenir.	137	58,1	47	19,9	22	9,3	11	4,7	19	8,1	1,80	1,35
17	Bankaların kredi kartı borçlarını yeniden yapılandırması kredi kartı borcumu etkiler.	144	61,0	40	16,9	20	8,5	18	7,6	14	5,9	1,35	,88
18	Kredi kartı borcumun asgari tutarını öderim.	155	65,7	32	13,6	14	5,9	8	3,4	26	11,0	1,32	,88
19	Kredi kartı borcumu borçla öderim.	195	82,6	18	7,6	11	4,7	6	2,5	6	2,5	1,63	1,10
20	Diğer borçlarımı ödeyebilmek için kredi kartımdan nakit çekim yaparım.	201	85,2	14	5,9	9	3,8	5	2,1	7	3,0	3,32	1,38
21	Kredi kartı borç miktarının yüksek olması diğer borç ödemelerimin aksamasına yol açar.	160	67,8	36	15,3	16	6,8	13	5,5	10	4,2	2,54	1,47
22	Tatil harcamalarım için kredi kartı kullanırım.	34	14,4	31	13,1	60	25,4	47	19,9	64	27,1	3,15	1,52
23	Çocukların eğitim-öğretim dönemi başındaki giderlerini kredi kartı ile karşılarım.	90	38,1	31	13,1	46	19,5	36	15,3	33	14,0	3,37	1,23
24	Otomobil, ev vb. mülklerimin periyodik bakım giderlerini kredi kartı ile karşılarım.	57	24,2	24	10,2	41	17,4	54	22,9	60	25,4	3,38	1,48
25	Beklenmeyen harcama miktarı için kredi kartı kullanırım.	23	9,7	32	13,6	65	27,5	67	28,4	49	20,8	3,93	1,26

Tablo 23.

Borcunun Tamamını Ödeyenlerin Cinsiyete Göre Farklılıkları

	Cinsiyet	n	$\bar{x}$	s.s.	s.d.	t	p
Bilinç düzeyi	Kadın	111	3,7009	,96297	234	,041	,967
	Erkek	125	3,6956	1,02430	234		
Gösteriş	Kadın	111	2,5473	,70930	234	-,579	,563
	Erkek	125	2,6067	,84829	234		
Gelir düşüklüğü	Kadın	111	2,0868	,81423	234	-,711	,478
	Erkek	125	2,1664	,89577	234		
Dışsal faktörlerin borca etkisi	Kadın	111	1,9880	1,03273	234	-,431	,667
	Erkek	125	2,0480	1,09961	234		
Borç ödeme şekli	Kadın	111	1,4362	,71191	234	-1,595	,112
	Erkek	125	1,6020	,88337	234		
Dönemsel ihtiyaçlar	Kadın	111	2,9550	1,04946	234	-1,941	,053
	Erkek	125	3,2200	1,04370	234		

Borcunun tamamını ödeyenlere ilişkin bulguların cinsiyete göre değişiklik gösterip göstermediği t istatistiği ile sınanmıştır (Tablo 23). Analiz sonucunda, 0,05 anlamlılık düzeyi için, ilgili gruptaki kişilere ait bulgular arasında cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır. P (probability) değeri red-kabul sınırına çok yakın olan dönemsel ihtiyaçlar boyutu için ayrıca t dağılım istatistiğine bakılmıştır ($t_{0,05, 134}=1.960$).

Tablo 24.

Borcunun Tamamını Ödeyenlerin Yaşa Göre Farklılıkları

	Yaş	n	$\bar{x}$	s.s.	F	p
Borç ödeme şekli	1- 20-30	97	1,5034	,70914	,632	,640
	2- 31-40	53	1,6148	,95298		
	3- 41-50	55	1,5455	,87545		
	4- 51-60	26	1,4712	,78207		
	5- 61 ve üstü	4	1,0000	,00000		
Gelir düşüklüğü	1- 20-30	97	2,0536	,81625	,655	,624
	2- 31-40	53	2,1274	,91571		
	3- 41-50	55	2,1979	,92082		
	4- 51-60	26	2,3308	,77551		
	5- 61 ve üstü	4	2,0000	,63246		
Gösteriş	1- 20-30	97	2,5971	,71663	1,084	,365
	2- 31-40	53	2,4701	,95241		
	3- 41-50	55	2,5258	,76222		
	4- 51-60	26	2,8301	,55702		
	5- 61 ve üstü	4	2,8125	1,43433		

Tablo 24’te borcunun tamamını ödeyenlerin yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterip göstermediklerini test etmek için uygulanan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçları yer almaktadır. Buna göre borç ödeme şekli, gelir düşüklüğü ve gösteriş boyutlarının yaş bakımından istatistiksel olarak anlamlı olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p>0,05$). Bilinç düzeyi, dışsal faktörlerin borca etkisi ve dönemsel ihtiyaçlar boyutlarının yaş bakımından istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir (Tablo 24.1).

Tablo 24.1.

Borcunun Tamamını Ödeyenlerden Yaşa Göre Anlamlı Olanlar

	Yaş	n	$\bar{x}$	s.s.	F	p	Scheffe/Dunnett
Bilinç düzeyi	1) 20-30	97	3,7454	,95329	2,567	,039	1-5
	2) 31-40	53	3,5802	,98275			2-5
	3) 41-50	55	3,8282	1,04296			3-5
	4) 51-60	26	3,3827	,94688			4-5
	5) 61 ve üstü	4	4,8500	,19149			5-1-2-3-4
Dönemsel ihtiyaçlar	1- 20-30	97	2,7397	,97155	5,245	,000	1-2-3
	2- 31-40	53	3,3538	1,09460			2-1
	3- 41-50	55	3,3364	1,01860			3-1
	4- 51-60	26	3,4135	1,04628			-
	5- 61 ve üstü	4	3,1875	,62500			-
Dışsal faktörlerin borca etkisi	1- 20-30	97	1,8694	,89048	2,496	,044	1-5
	2- 31-40	53	1,8805	,96763			2-5
	3- 41-50	55	2,2545	1,28455			3-5
	4- 51-60	26	2,2692	1,13145			4-5
	5- 61 ve üstü	4	2,9167	1,77169			5-1-2-3-4

Tablo 24.1’de ANOVA testi sonucu istatistiksel olarak anlamlı çıkan sonuçlara yer verilmiştir. Buna göre 61 ve üstü yaş grubundakilerin bilinç düzeyinin diğer gruplardan daha yüksek olduğu görülmektedir. Dönemsel ihtiyaçlara bakıldığında ise 20-30 yaş grubundaki kişilerin kredi kartı borçlarının 31-40 ve 41-50 yaş grubundakilere göre dönemsel ihtiyaçlardan daha az etkilendiği görülmektedir. Dışsal faktörlerin borca etkisine göre ise 61 ve üstü yaş grubundakiler ile diğerleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Söz konusu gruptaki kişilerin kredi kartı borçları dönemsel ihtiyaçlardan diğer gruptakilere göre daha fazla etkilenmektedir.

Tablo 25.

Borcunun Tamamını Ödeyenlerin Medeni Duruma Göre Farklılıkları

	Medeni durum	n	$\bar{x}$	s.s.	F	p	
Bilinç düzeyi	1) Evli	122	3,7352	,96814	,584	,559	
	2) Bekar	110	3,6423	1,03824			
	3) Dul	4	4,1000	,11547			
Gösteriş	1) Evli	122	2,5997	,86388	1,527	,219	
	2) Bekar	110	2,5326	,68151			
	3) Dul	4	3,2083	,81223			
Gelir düşüklüğü	1) Evli	122	2,1373	,85253	,615	,542	
	2) Bekar	110	2,1032	,86762			
	3) Dul	4	2,5833	,79512			
Dışsal faktörlerin borca etkisi	1) Evli	122	2,0574	1,12790	,219	,803	
	2) Bekar	110	1,9727	,99758			
	3) Dul	4	2,1667	1,23228			
Borç ödeme şekli	1) Evli	122	1,4754	,84880	,736	,480	
	2) Bekar	110	1,5652	,75296			
	3) Dul	4	1,8750	1,18145			

Borcunun tamamını ödeyenlerin medeni durumlarına göre kredi kartı kullanım bilinç düzeyinde, gösteriş harcamalarının, gelir düşüklüğünün, dışsal faktörlerin borçluluğa olan etkisinde ve borç ödeme biçimlerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır (Tablo 25).

Tablo 25.1.

Borcunun Tamamını Ödeyenlerden Medeni Duruma Göre Anlamlı Olanlar

	Medeni durum	n	$\bar{x}$	s.s.	F	p	LSD
Dönemsel ihtiyaçlar	1) Evli	122	3,2910	1,01301	6,746	,001	1-2
	2) Bekar	110	2,8477	1,04437			2-1-3
	3) Dul	4	3,9375	1,00778			3-2

Dönemsel ihtiyaçlar düzeyinin ise medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmektedir (Tablo 25.1). Buna göre evlilerin ortalaması bekarlardan, bekarlarınki ise hem evlilerden hem de dullardan farklılaşmaktadır. Diğer bir değişle borcunun tamamını ödeyenlerden evli ve dul olanların kredi kartı borçluluk düzeyleri, dönemsel ihtiyaçlardan bekar olanlarınkine göre daha yüksek oranda etkilenmektedir.

Tablo 26.

Borcunun Tamamını Ödeyenlerin Eğitim Duruma Göre Farklılıkları

	Eğitim durumu	n	$\bar{x}$	s.s.	F	p
Bilinç düzeyi	1) Lise ve dengi	27	3,7093	,93645	1,076	,374
	2) Ön lisans	5	3,7600	,51769		
	3) Lisans	141	3,7652	,98561		
	4) Yüksek Lisans - Doktora	61	3,4984	1,05617		
Gösteriş	1) Evli	27	2,6235	,77397	1,168	,326
	2) Bekar	5	3,0000	,53033		
	3) Dul	141	2,6176	,78844		
	4) Yüksek Lisans - Doktora	61	2,4180	,79020		
Gelir düşüklüğü	1) Evli	27	2,1759	,79147	1,073	,376
	2) Bekar	5	2,2800	,67231		
	3) Dul	141	2,1556	,86456		
	4) Yüksek Lisans - Doktora	61	2,0033	,87673		
Borç ödeme şekli	1) Evli	27	1,6667	,87979	1,712	,133
	2) Bekar	5	2,0000	,81009		
	3) Dul	141	1,4935	,80771		
	4) Yüksek Lisans - Doktora	61	1,4713	,75842		
Dönemsel ihtiyaçlar	1) Evli	27	3,0370	1,10223	,433	,826
	2) Bekar	5	2,7000	,99058		
	3) Dul	141	3,0603	1,02900		
	4) Yüksek Lisans - Doktora	61	3,2377	1,11189		

Tablo 26’da borcunun tamamını ödeyenlerin eğitim durumuna göre bilinç, gösteriş, gelir düşüklüğü, borç ödeme şekli ve dönemsel ihtiyaçlar düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir. Ancak dışsal faktörlerin borca etkisi düzeyinde sonuç farklılaşmaktadır (Tablo 26.1). Lise ve dengi seviyesinde eğitim alanların borçları lisansüstü eğitim alanların borçlarına göre dışsal faktörlerin etkisine daha duyarlıdır.

Tablo 26.1.

Borcunun Tamamını Ödeyenlerin Eğitim Duruma Göre Anlamlı Olanlar

	Eğitim durumu	n	$\bar{x}$	s.s.	F	p	Games-Howell
Dışsal faktörlerin borca etkisi	1) Lise ve dengi	27	2,4691	1,24811	2,804	,018	1-4
	2) Ön lisans	5	2,9333	1,14018			-
	3) Lisans	141	2,0142	1,08076			-
	4) Yüksek Lisans - Doktora	61	1,7541	,84525			4-1

Borcunun tamamını ödeyenlerin gelir düzeyine göre istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığına ilişkin sonuçlar Tablo 27’de yer almaktadır. Buna göre borcunun tamamını ödeyenlerin gelir düzeyine göre farklılığı dönemsel ihtiyaçlar dışında görülmemektedir.

Tablo 27.

Borcunun Tamamını Ödeyenlerin Gelir Düzeyine Göre Farklılıkları

	Gelir düzeyi	n	$\bar{x}$	s.s.	F	p
Bilinç düzeyi	1) 501-1000 TL arası	20	3,9975	,95813	2,083	,103
	2) 1001-2000 TL arası	36	3,7583	1,00609		
	3) 2001-4000 TL arası	101	3,7812	,90050		
	4) 4000 TL ve üzeri	79	3,4886	1,08639		
Gösteriş	1) 501-1000 TL arası	20	2,3708	,57955	2,116	,099
	2) 1001-2000 TL arası	36	2,7824	,72273		
	3) 2001-4000 TL arası	101	2,6403	,88168		
	4) 4000 TL ve üzeri	79	2,4599	,70280		
Gelir düşüklüğü	1) 501-1000 TL arası	20	1,9575	,79028	1,180	,318
	2) 1001-2000 TL arası	36	2,3278	,88950		
	3) 2001-4000 TL arası	101	2,1553	,91731		
	4) 4000 TL ve üzeri	79	2,0481	,77209		
Dışsal faktörlerin borca etkisi	1) 501-1000 TL arası	20	1,8167	,84102	,950	,417
	2) 1001-2000 TL arası	36	2,0833	,87423		
	3) 2001-4000 TL arası	101	2,1287	1,18131		
	4) 4000 TL ve üzeri	79	1,9030	1,04070		
Borç ödeme şekli	1) 501-1000 TL arası	20	1,5542	,66352	1,137	,335
	2) 1001-2000 TL arası	36	1,6273	,85577		
	3) 2001-4000 TL arası	101	1,5866	,90446		
	4) 4000 TL ve üzeri	79	1,3892	,68025		

Dönemsel ihtiyaçlar boyutundaki farklılığın hangi grup ya da gruplardan kaynaklandığını tespit edebilmek için post hoc çoklu karşılaştırma testlerinden Scheffe kullanılmıştır. Buna göre ankete katılanlar arasındaki en yüksek gelirli grubu oluşturan 4000 TL ve üzeri grubunun diğerlerinden farklılaştığı görülmektedir. Bir diğer deyişle 4000 TL ve üzeri gelir elde edenlerin kredi kartı borçluluk düzeylerinde dönemsel ihtiyaçların etkisi diğer gruplara borçluluk düzeylerine etkisinden daha güçlüdür.

Tablo 27.1.

Borcunun Tamamını Ödeyenlerin Gelir Düzeyine Göre Anlamlı Olanlar

	Gelir düzeyi	n	$\bar{x}$	s.s.	F	p	Scheffe
Dönemsel ihtiyaçlar	1) 501-1000 TL arası	20	2,7250	,97637	6,699	,000	1-4
	2) 1001-2000 TL arası	36	2,7986	1,03651			2-4
	3) 2001-4000 TL arası	101	2,9579	1,03264			3-4
	4) 4000 TL ve üzeri	79	3,5000	,99518			4-1-2-3

Borcunun tamamını ödeyenlerin verdiği cevaplar incelendiğinde bilinç düzeyi ortalamalarının yüksek ($\bar{x}=3,70$) olduğu görülmektedir (Tablo 28). Dönemsel ihtiyaçlar ($\bar{x}=3,09$) ve gösteriş harcamaları ($\bar{x}=3,09$) boyutuna ait ortalamaların ise orta düzeyde olduğu görülmektedir. Borcun ödeme biçimi ($\bar{x}=1,52$) ve dışsal faktörlerin ($\bar{x}=2,02$) ise söz konusu gruptaki kişilerin kredi kartı borçları üzerinde oldukça sınırlı bir etkisi olduğu görülmektedir.

Tablo 28.

Borcunun Tamamını Ödeyenlerin Cevapladığı Boyutların Ortalamaları

	$\bar{x}$	s.s.	n
Bilinç düzeyi	3,6981	,99382	236
Gösteriş harcamaları	2,5787	,78491	236
Gelir düşüklüğü	2,1290	,85750	236
Dışsal faktörlerin etkisi	2,0198	1,06684	236
Borcun ödeme biçimi	1,5240	,80985	236
Dönemsel ihtiyaçlar	3,0953	1,05256	236

Boyutlar arasındaki ilişkinin yönü ve büyüklüğünü belirlemek için yapılan korelasyon analizinin sonuçları Tablo 29’da yer almaktadır. Gelir düşüklüğü ile gösteriş harcamalarının borçluluğa etkisi arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=,585$). Buna göre gelir düştükçe gösteriş harcamalarının borçluluk üzerindeki etkisinin ,585 birim artacağı söylenebilir. Gelir düşüklüğü ile dışsal faktörlerin borçluluğa olan etkisi arasında da önemli düzeyde, anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=,669$). Buna göre gelirdeki bir birim azalma, enflasyon ve faiz oranı gibi dışsal değişkenlerin borçluluk düzeyine etkisini ,699 birim artıracaktır. Bir diğer ifadeyle gelir azaldıkça, söz konusu gruptaki kişilerin kredi kartı borçları enflasyon ve faiz oranı gibi dışsal değişkenlere daha duyarlı hale gelmektedir. Gelir düşüklüğü ile borç ödeme biçimi arasında da pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=,602$). Buna göre

gelir azaldıkça, kişilerin kredi kartı borçlarının asgari tutarını ödemesi veya borçlarını borç olarak ödemesi ihtimali artacaktır. Dışsal faktörler ile borç ödeme biçimi arasında da önemli düzeyde, pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=,575$). Buna göre fiyatlar genel seviyesinde gerçekleşen sürekli artışlar ve faiz oranları gibi dışsal değişkenler kişilerin kredi kartı borcunu nasıl ödeyeceği üzerinde belirleyici olmaktadır.

Tablo 29.

Borcunun Tamamını Ödeyenler İçin Ölçek Boyutları Arasındaki İlişki

		Bilinç düzeyi	Gösteriş	Gelir düşüklüğü	Dışsal faktörlerin etkisi	Borcun ödenme biçimi	Dönemsel ihtiyaçlar
Bilinç düzeyi	r	1	,172**	,075	,078	,013	-,044
	p	-	,008	,250	,230	,840	,504
Gösteriş	r	,172**	1	,585**	,475**	,394**	,055
	p	,008	-	,000	,000	,000	,401
Gelir düşüklüğü	r	,075	,585**	1	,669**	,602**	,348**
	p	,250	,000	-	,000	,000	,000
Dışsal faktörlerin etkisi	r	,078	,475**	,669**	1	,575**	,289**
	p	,230	,000	,000	-	,000	,000
Borcun ödenme biçimi	r	,013	,394**	,602**	,575**	1	,190**
	p	,840	,000	,000	,000	-	,003
Dönemsel ihtiyaçlar	r	-,044	,055	,348**	,289**	,190**	1
	p	,504	,401	,000	,000	,003	-

** Korelasyon anlamlı.

4.3.2. Borcun Asgarisi ve Borcun Asgarisi ile Tamamı Arası Bir Miktar Ödeyen Kişilere Yönelik Bulgular

Borcunun genellikle tamamını ödemeyen katılımcıların yüzde 37'sinin kredi kartı borcunun ödeyebilmek için daha önce bankadan kredi aldığı görülmektedir. Bu oran genellikle asgari tutarı ödeyenler arasında yüzde 45'e yükselmektedir (Tablo 30).

Tablo 30.

Borcunun Tamamını Ödemeyenlerden Banka Kredisi Çekenler

		Aylık borcunuzun genellikle ne kadarını ödersiniz?					
		Asgarisini ödeyenler		Asgarisi ile tamamı arası bir miktar ödeyenler		Toplam	
		n	%	n	%	n	%
Kredi kartı borcunuzu ödemek için bankadan borç aldınız mı?	Evet	20	45,0	31	33,0	51	37,0
	Hayır	24	55,0	62	67,0	86	63,0
	Toplam	44	100,0	93	100,0	137	100,0

Borcunun genellikle tamamını ödemeyen katılımcıların verdikleri cevaplara ait frekans, ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 29’da yer almaktadır. Buna göre incelenen gruptaki kişilere ait en yüksek ortalamalara sahip ifadeler şunlardır:

- 1) Kredi kartıyla alışveriş yaparken kredi kartı limitini göz önünde bulundururum. ($\bar{x}=4,04$)
- 2) Kredi kartı borcumun asgari tutarını öderim. ($\bar{x}= 3,68$)
- 3) Beklenmeyen harcama miktarı için kredi kartı kullanırım. ($\bar{x}= 3,63$)
- 4) Kredi kartım olduğu için bazen gereksiz harcamalar yaptığımı düşünürüm. ($\bar{x}=3,34$)
- 5) Kredi kartımla alışveriş yapacağım zaman önceki taksitlerimi göz önünde bulundururum. ($\bar{x}= 3,38$)

Söz konusu kişilere ait en düşük ortalama sahip ifadelerin ise borç ödeme şekli ile ilgili olduğu görülmektedir. Bu iki ifade şunlardır:

- 1) Diğer borçlarımı ödeyebilmek için kredi kartından nakit çekim yaparım. ($\bar{x}= 1,32$)
- 2) Kredi kartı borcumun asgari tutarını öderim. ($\bar{x}=2,04$)

Tablo 31.

Borcun Tamamını Ödemeyenlere İlişkin Frekans Dağılım Tablosu

No	İfadeler	Hiçbir zaman		Nadiren		Bazen		Çoğunlukla		Her zaman		$\bar{x}$	s.s.
		N	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
1	Kredi kartımla alışveriş yapacağım zaman önceki taksitlerimi göz önünde bulundururum.	23	16,8	16	11,7	32	23,4	30	21,9	36	26,3	3,30	1,40
2	Kredi kartı borcuma işletilecek faiz oranını kontrol ederim.	48	35,0	18	13,1	27	19,7	16	11,7	28	20,4	2,69	1,55
3	Kredi kartını diğer ödeme yöntemleriyle karşılaştırma yaptıktan sonra kullanırım.	31	22,6	24	17,5	26	19,0	25	18,2	30	21,9	3,00	1,47
4	Kredi kartı borcumun ne kadar geleceğini önceden hesaplarım.	25	18,2	21	15,3	26	19,0	36	26,3	29	21,2	3,17	1,40
5	Kredi kartıyla alışveriş yaparken kredi kartı limitini göz önünde bulundururum.	11	8,0	9	6,6	12	8,8	36	26,3	68	49,6	4,04	1,26
6	Kredi kartım olduğu için bazen gereksiz harcamalar yaptığımı düşünürüm.	15	10,9	22	16,1	32	23,4	38	27,7	30	21,9	3,34	1,29
7	Kredi kartım olduğu için lüks yerlere gitmemde sakınca olmadığını düşünürüm.	54	39,4	31	22,6	24	17,5	11	8,0	16	11,7	2,30	1,37
8	Kredi kartımla lüks mal ve hizmetleri satın almaktan kaçınırım.	15	10,9	30	21,9	35	25,5	26	19,0	29	21,2	3,18	1,30
9	Kredi kartı ile alışveriş kararlarımda ihtiyaçtan çok beğeni etkilidir.	33	24,1	25	18,2	34	24,8	28	20,4	16	11,7	2,77	1,34
10	Kredi kartı borcumun bakiyesi gelirimı aşar.	44	32,1	23	16,8	36	26,3	16	11,7	16	11,7	2,53	1,37
11	Kredi kartı kullanımı harcamalarımı bütçeme göre yapmamı engellemektedir.	31	22,6	30	21,9	31	22,6	23	16,8	22	16,1	2,82	1,39
12	Kredi kartı kullanmak gereğinden fazla harcama yapmama neden olur.	18	13,1	25	18,2	34	24,8	31	22,6	29	21,2	3,20	1,32

No	İfadeler	Hiçbir zaman		Nadiren		Bazen		Çoğunlukla		Her zaman		$\bar{x}$	s.s.
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
13	Gelirim önemli kısmı kredi kartı borcuna gideceği için yeni dönemde de kredi kartı kullanırım.	23	16,8	26	19,0	21	15,3	38	27,7	28	20,4	3,16	1,40
14	İndirim oranı, taksit sayısı, bonus vb. nedenler kredi kartımla daha fazla harcama yapmama neden olur.	27	19,7	34	24,8	31	22,6	25	18,2	20	14,6	2,83	1,34
15	Satın aldığım mal ve hizmetlerin fiyatı arttığı için kredi kartı borcum artar.	29	21,2	36	26,3	31	22,6	20	14,6	19	13,9	2,73	1,33
16	Kredi kartı borcumun miktarı borç faizlerinin artışından etkilenir.	20	14,6	37	27,0	36	26,3	23	16,8	21	15,3	2,91	1,28
17	Bankaların kredi kartı borçlarını yeniden yapılandırması kredi kartı borcumu etkiler.	45	32,8	34	24,8	23	16,8	23	16,8	11	8,0	2,41	1,32
18	Kredi kartı borcumun asgari tutarını öderim.	3	2,2	20	14,6	38	27,7	30	21,9	44	32,1	3,68	1,14
19	Kredi kartı borcumu borçla öderim.	59	43,1	38	27,7	22	16,1	12	8,8	6	4,4	2,04	1,16
20	Diğer borçlarımı ödeyebilmek için kredi kartından nakit çekim yaparım.	75	54,7	26	19,0	15	10,9	10	7,3	11	8,0	1,95	1,30
21	Kredi kartı borç miktarının yüksek olması diğer borç ödemelerimin aksamasına yol açar.	47	34,3	21	15,3	28	20,4	22	16,1	19	13,9	2,60	1,45
22	Tatil harcamalarım için kredi kartı kullanırım.	24	17,5	19	13,9	32	23,4	35	25,5	27	19,7	3,16	1,37
23	Çocukların eğitim-öğretim dönemi başındaki giderlerini kredi kartı ile karşılarım.	60	43,8	20	14,6	22	16,1	19	13,9	14	10,2	2,31	1,42
24	Otomobil, ev vb. mülklerimin periyodik bakım giderlerini kredi kartı ile karşılarım.	45	32,8	18	13,1	23	16,8	26	19,0	25	18,2	2,77	1,53
25	Beklenmeyen harcama miktarı için kredi kartı kullanırım.	8	5,8	17	12,4	29	21,2	47	34,3	36	26,3	3,63	1,17

Tablo 32.

Borcun Tamamını Ödemeyenlerin Cinsiyete Göre Farklılıkları

	Cinsiyet	n	$\bar{x}$	s.s.	s.d.	t	p
Bilinç düzeyi	Kadın	68	3,2147	1,09180	135	-,234	,816
	Erkek	69	3,2565	1,00282	135		
Gösteriş	Kadın	68	2,8468	,82214	135	-,697	,487
	Erkek	69	2,9408	,75544	135		
Gelir düşüklüğü	Kadın	68	2,9794	1,11175	135	,714	,476
	Erkek	69	2,8471	1,05572	135		
Dışsal faktörlerin borca etkisi	Kadın	68	2,7892	1,09712	135	1,051	,295
	Erkek	69	2,5894	1,12770	135		
Borç ödeme şekli	Kadın	68	2,5110	,90751	135	-,677	,500
	Erkek	69	2,6208	,98783	135		
Dönemsel ihtiyaçlar	Kadın	68	3,0980	1,08012	135	1,443	,151
	Erkek	69	2,8514	,91386	135		

Borcunun asgarisi ve borcun asgarisi ile tamamı arası bir miktarını ödeyenlerin, cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin analiz sonuçları yukarıda yer almaktadır. Tablo 32'ye bakıldığında, 0,05 anlamlılık düzeyinde, araştırma ölçeğinin tüm boyutları için cinsiyete göre farklılık olmadığını belirten H_0 hipotezinin kabul edildiği görülmektedir ($p>0,05$).

Tablo 33.

Borcun Tamamını Ödemeyenlerin Yaşa Göre Farklılıkları

	Yaş	n	$\bar{x}$	s.s.	F	p
Gösteriş	1- 20-30	73	3,3096	1,02797	,632	,987
	2- 31-40	28	3,5893	1,02563		
	3- 41-50	26	2,7538	,98193		
	4- 51-60	8	2,8500	1,09935		
	5- 61 ve üstü	2	3,4000	,28284		
Gelir düşüklüğü	1- 20-30	73	2,8137	1,11122	1,277	,282
	2- 31-40	28	2,9375	1,15234		
	3- 41-50	26	3,2846	,91244		
	4- 51-60	8	2,7250	1,03613		
	5- 61 ve üstü	2	2,1000	,42426		

Tablo 33'teki analiz sonuçlarına bakıldığında, borcunun tamamını ödeyemeyenlerin kredi kartı borçlarının artmasında, gösteriş harcamaları ve gelir düşüklüğünün yaş bakımından anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmaktadır. Diğer taraftan bilinç düzeyi, dışsal faktörlerin borca etkisi, borç ödeme şekli ve dönemsel ihtiyaçlar boyutlarının yaş grupları arasında farklılaştığı görülmektedir (Tablo 33.1).

Tablo 33.1.

Borcun Tamamını Ödeyemeyenlerin Yaşa Göre Anlamlı Olanlar

	Yaş	n	$\bar{x}$	s.s.	F	p	Scheffe/Dunnet
Bilinç düzeyi	1- 20-30	73	3,3096	1,02797	2,690	,034	-
	2- 31-40	28	3,5893	1,02563			2-3
	3- 41-50	26	2,7538	,98193			3-2
	4- 51-60	8	2,8500	1,09935			-
	5- 61 ve üstü	2	3,4000	,28284			-
Dışsal faktörlerin borca etkisi	1- 20-30	73	2,3927	1,08347	3,913	,005	1-3
	2- 31-40	28	2,9524	1,17489			2-5
	3- 41-50	26	3,2308	,96503			3-5
	4- 51-60	8	2,9167	,88641			4-5
	5- 61 ve üstü	2	1,8333	,23570			5-2-3-4
Borç ödeme şekli	1- 20-30	73	2,2774	,72236	5,831	,000	1-3-5
	2- 31-40	28	2,8155	1,08567			2-5
	3- 41-50	26	2,9808	,87728			3-1-5
	4- 51-60	8	3,2500	1,46385			-
	5- 61 ve üstü	2	1,5000	,00000			5-1-2-3
Dönemsel ihtiyaçlar	1- 20-30	73	2,7705	,92679	2,972	,022	1-3
	2- 31-40	28	3,0327	1,07543			-
	3- 41-50	26	3,5096	1,03315			3-1
	4- 51-60	8	3,0313	,90077			-
	5- 61 ve üstü	2	2,3750	,53033			-

Analiz sonucuna göre bilinç düzeyi boyutundaki anlamlı farklılık 31-40 ile 41-50 yaş grubunda olanlar arasındadır. Buna göre 31-40 yaş arasındakilerin bilinç düzeyleri daha yüksektir. 41-50 yaş aralığındaki kişilerin bilinç düzeyi ise gruptakilere göre düşüktür. Dışsal faktörlerin borca etkisi boyutunda ise anlamlı farklılığın tüm gruplar arasında olduğu görülmektedir. Buna göre satın alınan mal ve hizmet fiyatlarının artması, kredi kartı gecikme faiz oranlarının artması gibi dışsal faktörlerden en fazla 20-30 yaş grubundakilerin etkilendiği görülmektedir. Dışsal etkenlerin borç düzeylerini en az

etkilediği grup ise 61 ve üstü yaş grubundaki kişilerdir. Borç ödeme şekli boyutunda ise 20-30 yaş grubunda olanlar ile 41-50 ve 61 ve üstü olanlar; 31-40 ile 61 ve üstü olanlar; 41-50 ile 20-30 ve 61 ve üstü olanlar; 61 ve üstü yaş grubundakiler ile 20-30, 31-40, 41-50 yaş grubunda olanlar arasında anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Dönemsel ihtiyaçlar boyutunda ise farklılık 20-30 ve 41-50 yaş grubu arasındakilerde gözlemlenmektedir. Buna göre kredi kartı borçları dönemsel ihtiyaçlardan 41-50 yaş grubu, 20-30 yaş grubundakilere göre daha fazla etkilenmektedir.

Tablo 34.

Borcun Tamamını Ödemeyenlerin Medeni Duruma Göre Farklılıkları

	Medeni durum	n	$\bar{x}$	s.s.	F	p
Bilinç düzeyi	1) Evli	48	3,0719	1,09053	,997	,372
	2) Bekar	83	3,3235	1,03862		
	3) Dul	4	3,5000	,73937		
Gösteriş	1) Evli	48	2,8281	,72044	,230	,796
	2) Bekar	83	2,9247	,84660		
	3) Dul	4	2,9375	,51539		
Gelir düşüklüğü	1) Evli	48	2,9385	1,05449	,088	,916
	2) Bekar	83	2,9157	1,11361		
	3) Dul	4	2,7000	1,08934		
Dışsal faktörlerin borca etkisi	1) Evli	48	2,9236	1,09855	2,886	,059
	2) Bekar	83	2,4980	1,07367		
	3) Dul	4	3,2500	1,44978		

Medeni duruma göre farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında borç ödeme şekli ve dönemsel ihtiyaçlar boyutlarının istatistiksel olarak anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Buna göre evlilerin borçlarını, borç ödeme biçimleri ve dönemsel ihtiyaçlar bekarların borçlarından daha fazla etkilemektedir (Tablo 34.1).

Tablo 34.1

Borcun Tamamını Ödemeyenlerden Medeni Duruma Göre Anlamlı Olanlar

	Medeni durum	n	$\bar{x}$	s.s.	F	p	LSD/Dunnett
Borç ödeme şekli	1) Evli	48	2,8351	1,12666	3,694	,027	1-2
	2) Bekar	83	2,3825	,78217			2-1
	3) Dul	4	2,5000	,73598			-
Dönemsel ihtiyaçlar	1) Evli	48	3,2708	,93802	3,587	,030	1-2
	2) Bekar	83	2,8002	1,00876			2-1
	3) Dul	4	3,2500	1,24164			-

Borcunun genellikle tamamını ödemeyen kişilerin cevaplarının eğitim durumlarına farklılık gösterip göstermediğini test etmek için uygulanan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçları Tablo 35 ve Tablo 35.1’de yer almaktadır. Post Hoc testlerinin hatalı sonuç vermemesi için gözlem sayısı iki ve daha az olan ön lisans, ortaokul ve ilkokul grupları analiz dışında tutulmuştur.

Tablo 35.

Borcun Tamamını Ödemeyenlerin Eğitim Duruma Göre Farklılıkları

	Eğitim durumu	n	$\bar{x}$	s.s.	F	p
Bilinç düzeyi	1) Lise ve dengi	20	2,9400	1,03639	,912	,404
	2) Lisans	88	3,2915	1,00611		
	3) Yüksek Lisans - Doktora	24	3,2417	1,22009		
Gelir düşüklüğü	1) Lise ve dengi	20	2,7800	1,13490	1,568	,212
	2) Lisans	88	3,0159	1,05840		
	3) Yüksek Lisans - Doktora	24	2,5938	1,16323		
Borç ödeme şekli	1) Lise ve dengi	20	2,7125	1,15927	2,554	,082
	2) Lisans	88	2,6165	,90334		
	3) Yüksek Lisans - Doktora	24	2,1667	,82642		
Dönemsel ihtiyaçlar	1) Lise ve dengi	20	2,8500	,82876	,302	,720
	2) Lisans	88	3,0275	1,08445		
	3) Yüksek Lisans - Doktora	24	2,9167	,92568		

Tablo 35.1’e göre borcunun tamamını ödemeyenlerden lisans ve lisansüstü eğitim seviyesinde olan kişilerin borçluluk oranlarının, gösteriş harcamaları ve dışsal faktörlerden farklı düzeylerde etkilendiği görülmektedir. Buna göre söz konusu faktörlerin lisans mezunu olan kişilerin borçları üzerinde daha fazla etkili olduğu görülmektedir.

Tablo 35.1.

Borcun Tamamını Ödemeyenlerin Eğitim Duruma Göre Anlamlı Olan

	Eğitim durumu	n	$\bar{x}$	s.s.	F	p	Scheffe
Gösteriş	1) Lise ve dengi	20	2,6875	,78587	3,897	,023	-
	2) Lisans	88	3,0246	,75092			2-3
	3) Yüksek Lisans - Doktora	24	2,5868	,82513			3-2
Dışsal faktörlerin borca etkisi	1) Lise ve dengi	20	2,3167	,79821	5,761	,004	-
	2) Lisans	88	2,9091	1,13431			2-3
	3) Yüksek Lisans - Doktora	24	2,1667	1,10335			3-2

Tablo 36.

Borcun Tamamını Ödemeyenlerin Gelir Düzeyine Göre Farklılıkları

	Gelir düzeyi	n	$\bar{x}$	s.s.	F	p
Bilinç düzeyi	1) 501-1000 TL arası	16	3,6125	1,09659	1,706	,169
	2) 1001-2000 TL arası	37	3,4054	1,01924		
	3) 2001-4000 TL arası	52	3,1404	1,05068		
	4) 4000 TL ve üzeri	32	3,0063	1,00127		
Gösteriş	1) 501-1000 TL arası	16	2,9375	,95525	,147	,931
	2) 1001-2000 TL arası	37	2,9257	,67409		
	3) 2001-4000 TL arası	52	2,8365	,79263		
	4) 4000 TL ve üzeri	32	2,9297	,84298		
Gelir düşüklüğü	1) 501-1000 TL arası	16	2,9750	1,18181	,541	,655
	2) 1001-2000 TL arası	37	2,9568	1,12757		
	3) 2001-4000 TL arası	52	2,9933	1,04262		
	4) 4000 TL ve üzeri	32	2,7000	1,06438		
Dışsal faktörlerin borca etkisi	1) 501-1000 TL arası	16	2,4375	1,05211	,317	,813
	2) 1001-2000 TL arası	37	2,7387	1,08336		
	3) 2001-4000 TL arası	52	2,7308	1,13575		
	4) 4000 TL ve üzeri	32	2,6875	1,17299		
Borç ödeme şekli	1) 501-1000 TL arası	16	2,4219	,74565	1,365	,256
	2) 1001-2000 TL arası	37	2,7793	,98566		
	3) 2001-4000 TL arası	52	2,5962	,92904		
	4) 4000 TL ve üzeri	32	2,3438	,99950		

Borcunun asgarisi ve asgarisi ile tamamı arası bir miktarını ödeyenlerin verdiği cevapların gelir düzeylerine göre anlamlı olup olmadığı tek yönlü varyans (ANOVA) analiziyle sınanmıştır. Buna göre anılan kişilerin borçlarının; bilinç düzeyleri, gösteriş harcamaları, dışsal faktörler ve borç ödeme biçimlerinin elde ettikleri gelir düzeyine göre anlamlı bir biçimde farklılaşmadığı görülmektedir. Buna karşın dönemsel ihtiyaçlar boyutunda, 501-1000 TL arası gelir elde edenlerle 4000 TL ve üzeri geliri olanların ayrıştığı görülmektedir. 4000 TL ve üzeri gelir elde edenlerin kredi kartı borçları dönemsel ihtiyaçlardan daha fazla etkilenmektedir.

Tablo 36.1.

Borcun Tamamını Ödemeyenlerin Gelir Düzeyine Göre Anlamlı Olan

	Gelir düzeyi	n	$\bar{x}$	s.s.	F	p	Games-Howell
Dönemsel ihtiyaçlar	1) 501-1000 TL arası	16	2,4375	,97254	3,009	,033	1-4
	2) 1001-2000 TL arası	37	2,8018	,99116			
	3) 2001-4000 TL arası	52	3,1010	,99171			4-1
	4) 4000 TL ve üzeri	32	3,2344	,96080			

Tablo 37.

Borcun Tamamını Ödemeyenlerin Cevapladığı Boyutların Ortalamaları

	$\bar{x}$	s.s.	n
Bilinç düzeyi	3,2358	1,04428	137
Gösteriş harcamaları	2,8942	,78776	137
Gelir düşüklüğü	2,9128	1,08194	137
Dışsal faktörlerin etkisi	2,6886	1,11306	137
Borcun ödeme biçimi	2,5663	,94692	137
Dönemsel ihtiyaçlar	2,9738	1,00381	137

Borcunun tamamını ödemeyenlere uygulanan ölçeğin boyutlarına ait ortalamalar incelendiğinde, anılan kişilerin bilinç düzeyi ortalamasının orta seviyede ($\bar{x}=3,24$) olduğu görülmektedir. Bilinç düzeyi aynı zamanda söz konusu kişilerin cevapları içinde en yüksek ortalamaya ait olan boyutu temsil etmektedir. En düşük ortalamanın ise 2,57 ile borcun ödeme biçiminin borçluluğa olan etkisini ölçen boyuta ait olduğu görülmektedir (Tablo 37).

Tablo 38.

Borcunun Tamamını Ödemeyenler İçin Ölçek Boyutları Arasındaki İlişki

		Bilinç düzeyi	Gösteriş	Gelir düşüklüğü	Dışsal faktörlerin etkisi	Borcun ödeme şekli	Dönemsel ihtiyaçlar
Bilinç düzeyi	r	1	,060	-,143	-,074	-,133	-,043
	p	-	,482	,097	,393	,120	,621
Gösteriş	r	,060	1	,552**	,455**	,254**	,333**
	p	,482	-	,000	,000	,003	,000
Gelir düşüklüğü	r	-,143	,552**	1	,681**	,480**	,634**
	p	,097	,000	-	,000	,000	,000
Dışsal faktörlerin etkisi	r	-,074	,455**	,681**	1	,576**	,551**
	p	,393	,000	,000	-	,000	,000
Borcun ödeme şekli	r	-,133	,254**	,480**	,576**	1	,399**
	p	,120	,003	,000	,000	-	,000
Dönemsel ihtiyaçlar	r	-,043	,333**	,634**	,551**	,399**	1
	p	,621	,000	,000	,000	,000	-

** Korelasyonun anlamlı olduğu ifade eder.

Tablo 38’de ölçek boyutları arasındaki korelasyon analizinin sonuçlarına yer verilmektedir. Gelir düşüklüğü ile gösteriş harcamaları arasında önemli düzeyde, pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir ($r=,552$). Bu aynı zamanda gelirdeki bir birim azalmanın gösteriş harcamalarının borçluluğa olan etkisini ,552 birim artıracakını ifade etmektedir. Gelir düşüklüğü ile dışsal faktörlerin borçluluğa etkisi arasında da yüksek düzeyde, pozitif ve anlamlı korelasyon olduğu görülmektedir ($r=,681$). Soruları cevaplayan kişilerin gelirleri azaldıkça enflasyon ve faiz oranları gibi dışsal faktörlerin borçları üzerinde daha fazla etkili olduğu görülmektedir. Gelir düştükçe dönemsel ihtiyaçların da borçlar üzerindeki etkisinin arttığı görülmektedir ($r=,634$). Dışsal faktörler ve borç ödeme şekli arasında da pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=,576$). Enflasyon ve faiz oranları gibi dışsal değişkenler, söz konusu gruptaki kişilerin borçlarını nasıl ödeyeceği üzerinde belirleyici olmaktadır. Araştırma ölçeğinden hareketle, enflasyon oranlarında yüzde birlik bir artış kişilerin borçlarının asgari tutarlarını ödemesi veya kredi kartı borçlarını borçla ödemesi olasılığını artıracakı söylenebilir.

BÖLÜM V

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bireysel kredi kartı borçlarına etki eden faktörleri tespit etme amacı güden bu çalışma için anket yöntemiyle veri toplanmıştır. Toplanan veriler SPSS 24 programı ile analiz edilmiş ve tablolar halinde özetlenerek yorumlanmıştır. Araştırmanın evreni yurtiçindeki bireysel kredi kartı kullanıcılarıdır. Örneklem 373 kişiden oluşmaktadır.

Araştırma bulgularına göre anket sorularını cevaplayanların yüzde 20,6'sı kredi kartı borcunu ödeyebilmek için bankadan borç almıştır. Bu oran borcunun genellikle tamamını ödeyenler arasında yüzde 11 iken, borcunun genellikle asgarisi ve asgarisi ile tamamı arası bir miktarını ödeyen arasında yüzde 37'dir.

Ankete katılanların tamamının verdiği cevaplar incelendiğinde en yüksek ortalamalara sahip ifadelerin, katılımcıların kredi kartı kullanımında bilinç düzeyini ölçen ifadeler olduğu görülmektedir. Tüm katılımcıların verdiği cevaplar arasında en yüksek ortalamaların 4,14 ile “kredi kartıyla alışveriş yaparken kredi kartı limitimi göz önünde bulundururum”, 3,65 ile “kredi kartı borcumun ne kadar geleceğini önceden hesaplarım”, 3,64 ile “kredi kartımla alışveriş yapacağım zaman önceki taksitlerimi göz önünde bulundururum” ifadelerine ait olduğu görülmektedir. Bununla birlikte kredi kartı kullanımında bilinç düzeyini ölçen sorulara, borcun genellikle tamamını ödeyenlerin verdiği cevapların ortalaması 3,70 iken, borcun genellikle asgarisi ve asgarisi ile tamamı arası bir miktarını ödeyenlerin verdiği cevapların ortalaması 3,24'tür. Her iki grup için de kredi kartı kullanımında bilinç düzeyi yüksek olmakla birlikte, borcun genellikle tamamını ödeyenlerin için bu oranın daha yüksek olduğu görülmektedir.

Katılımcıların cevapları analiz edildiğinde cinsiyet bakımından istatistiki olarak anlamlı bir farklılık gözlemlenmemiştir. Bununla birlikte borcun genellikle tamamını ödeyenlerden 61 ve üstü yaş grubundakilerin diğerlerinden kredi kartı kullanımında daha yüksek bilince

sahip olduğu gör÷lmektedir. Yine 61 ve üstü yaş grubundakilerin borçlarında, diğ er yaş gruplarından farklı olarak, dışsal faktörlerin daha etkili olduğu gör÷lmektedir. 20-30 yaş grubundakilerin borçlarında dönemsel ihtiyaçların etkisinin, 31-40 ve 41-50 yaş grubundakilerin borçlarından daha düşük düzeyde olduğu gör÷lmektedir.

Borcun asgarisi ve asgarisi ile tamamı arası bir miktarını ödeyenler yaş bakımından değ erlendirildiğ inde ise, bilinç düzeyinde farklılaş an 31-40 ve 41-50 yaş guruplarından 31-40 yaş grubunun daha yüksek ortalamalara sahip olduğu tespit edilmiştir. Anılan grup, borç ödeme şekli ve dışsal faktörlerin borçluluğ a etkisi bakımından incelendiğ inde 61 ve üstü yaş grubundakilerin ortalamasının diğ er yaş grubundakilerden daha düşük olduğu, dönemsel ihtiyaçların borçluluğ a etkisi bakımından incelendiğ inde ise 20-30 ve 41-50 yaş grupları arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunduğu gör÷lmektedir.

Katılımcıların medeni durumu bakımından incelendiğ inde ise borcun genellikle tamamını ödeyenlerden evli ve dul olanların borçlarında dönemsel ihtiyaçların etkisinin bekar olanlardan daha büyük olduğu gör÷lmektedir. Borcun asgarisi ve asgarisi ile tamamı arası bir miktarını ödeyenler için de durumun benzer olduğu gör÷lmektedir. Buna göre dönemsel ihtiyaçlar, evli olanların kredi kartı borçları üzerinde bekar olanların borçları üzerinde olduğ undan daha etkilidir.

Eğ itim durumu bakımından ise borcun tamamını ödeyenlerden lise ve dengi eğ itim seviyesinden mezun olan kişilerin kredi kartı borçlarının, yüksek lisans ve doktora eğ itim seviyesi mezunlarından daha yüksek düzeyde dışsal faktörlerin etkisi altında olduğu gör÷lmektedir. Borcun asgarisi ve asgarisi ile tamamı arası bir miktar ödeyenlerde de dışsal faktörlerin borçluluğ a etkisi bakımından durum biraz farklıdır. Borcun tamamını ödemeyenlerden lise mezunlarının borçlarında göst eriş harcamaları ve dışsal faktörlerin etkisinin lisansüstü eğ itim almış kişilerden daha yüksek olduğ u gör÷lmektedir.

Gelir düzeyi bakımından ise borcun tamamını ödeyenlerden 4000 TL ve üzeri aylık gelir elde eden kişilerin kredi kartı borçlarının dönemsel ihtiyaçlar, diğ er gelir gruplarındaki kişilere ait borçlardan daha duyarlı olduğ u gör÷lmektedir. Borcun asgarisi ve asgarisi ile tamamı arası bir miktarını ödeyenlerden aylık 4000 TL ve üzeri gelir elde edenlerin borçlarının, aylık geliri 501-1000 TL arası olan kişilere ait borçlara göre dönemsel ihtiyaçlardan daha yüksek düzeyde etkilendiğ i gör÷lmektedir.

Borcun genellikle tamamını ödeyenler ile asgarisi ve asgarisi ile bir miktarı arası ödeyenlerin araştırma ölçeklerine verdiğ i cevapların ortalamasına bakıldığında; bilinç

düzeyi ve dönemsel ihtiyaçlar dışındaki boyutlarda, borcun asgarisi ve asgarisi ile tamamı arası bir miktarını ödeyen kişilere ait ortalamaların daha yüksek olduğu görülmektedir (Tablo 19). Bu da söz konusu gruptaki kişilere ait borçların; gösteriş harcamalarından, gelir düşüklüğünden, dışsal faktörlerden ve borcun ödenme biçiminden daha fazla etkilendiği anlamına gelmektedir. Borcun tamamını ödeyenlerin borçlarında ise dönemsel ihtiyaçların daha etkili olduğu görülmektedir.

Yapılan korelasyon analizlerine ilişkin özet sonuçlar ise şu şekildedir: Gelir düşüklüğü ve dönemsel ihtiyaçlar ile gelir düşüklüğü ve borç ödeme biçimi boyutları arasındaki korelasyon sonuçları hariç tutulmak kaydıyla, her iki grup için de korelasyon analizi sonuçlarının benzer nitelikte olduğu görülmektedir. Buna göre tüm gruplar için gelir azaldıkça gösteriş harcamalarının kredi kartı borçları üzerindeki etkisi artmaktadır. Dış faktörler ve borç ödeme biçimi arasında da her iki grup için benzer bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre enflasyon ve faiz oranları gibi dışsal faktörler artıkça her iki grupta yer alan kişilerin, borçlarının asgari tutarını ödeme veya borçlarını borç alarak ödeme olasılığı artacaktır. Gelir düşüklüğü ve dışsal faktörler arasındaki korelasyonun ise daha güçlü olduğu görülmektedir. Gelir azaldıkça kredi kartı borçlarının dışsal faktörlere duyarlılığının önemli düzeyde artacağı görülmektedir.

Gelir düşüklüğü ve dönemsel ihtiyaçlar arasındaki korelasyona bakıldığında ise borcunun asgarisi ve asgarisi ile tamamı arasında bir miktarını ödeyen kişiler için korelasyon katsayısının daha yüksek olduğu görülmektedir. Bir başka ifade ile borcunun tamamını ödeyen kişilerin kredi kartı borçları dönemsel ihtiyaçlardan diğer gruptakilere göre daha az etkilenmektedir.

Gelir düşüklüğü ve borç ödeme biçimi arasındaki ilişkiye bakıldığında ise borcunun tamamını ödeyenlerin, daha yüksek bir korelasyon katsayısı ile temsil edildiği görülmektedir. Bu da borcunun genellikle tamamını ödeyen kişilerin gelirinde meydana gelebilecek bir düşüşün, söz konusu kişilere ait kredi kartı borçlarını diğer gruptaki kişilerin borçlarından daha fazla artıracağı anlamına gelmektedir.

Araştırma sonucunda öneriler şu şekilde sıralanabilir:

- a) Borcunun tamamını ödeyen kişilerin kredi kartı kullanımında daha bilinçli davrandığı görülmektedir. Bu doğrultuda kart kullanıcılarının bilinç düzeyini artırmaya yönelik çalışmaların kredi kartı borçlarının azalmasında etkili olacağı söylenebilir. Bu amaç doğrultusunda medya ve kitle iletişim araçları kullanılabilir.

Ayrıca, Avrupa ülkelerindeki kağıt parayı kartlı ödeme araçlarıyla ikame etme eğilimi dikkate alındığında (Sabah, 2012 & Hürriyet 2015), geleceğin ekonomilerinde kartlı ödeme araçlarının öneminin daha büyük olacağı görülmektedir. Bu yüzden, okul müfredatına “tüketim bilinci” adlı bir ders eklenmesi ve bu derslerde kredi kartının borçlanma aracı değil ödeme aracı olduğu hususu üzerinde etraflıca durulmasının faydalı olabileceği düşünülmektedir.

b) Borç ödeme biçiminin de kredi kartı borçlarının artmasında etkili olduğu görülmektedir. Borcun asgari tutarını ödeyerek kart kullanmaya devam etmek, faiz yükünün de etkisiyle yeterli ödeme gücü olmayan kart sahiplerinin borçlarını artırmaktadır. Borcun ödenmeyen kısmı için bankalarca işletilecek faiz oranlarının piyasa faiz oranına yakın bir seviyede seyretmesi için yapılacak bir düzenlemenin, halihazırda borcunu ödemekte zorlanan kart sahipleri üzerindeki borç yükünün azalmasına katkı sağlayacağı için faydalı olacağı düşünülmektedir.

c) Katılımcıların cevaplarından da anlaşıldığı üzere mevcut uygulamada bankalar, kişilerin gelirinin birkaç misli kadar kredi kartı limiti tahsis edebilmektedir. Bu uygulamada sabit gelirli kişilerin ek finansman olanağı bulmadan borcunu ödeyemeyeceği açıktır. Kredi kartı limiti tahsis edilirken kişinin geliri değil ödeme gücü dikkate alınmalıdır. Bu da kişinin son bir yıl içinde yapmış olduğu kredi kartı borç ödemelerinin aritmetik ortalaması alınarak hesaplanabilir. Eğer kişi ilk kez kredi kartı alacaksa kart limiti, aylık gelirinden daha düşük bir düzeyde tahsis edilmeli; ilk kart için belirlenen limitten fazlasını talep eden kullanıcıların artırımı yapmak istediği tutar kadar teminat yatırması sağlanmalıdır. Söz konusu kişi ödemelerini düzenli yapabildiği takdirde, bir süre sonra teminatı kendisine iade edilmelidir. Özetle kredi kartı limiti tahsis edilirken kişilerin ödeme gücü dikkate alınmalı ve limit artırımı teminat koşuluna bağlanmalıdır.

d) Kredi kartı ödeyicilerinin artan borçlarını yeniden yapılandırma, bir af uygulaması gibi düşünüldüğü için kredi kartı borçlarının ödemesinde aynı ödeme tipi devam etmekte, kredi kartı ödeyicilerinin faiz yükü artmaya devam etmektedir. Borcun yeniden yapılandırması uygulamasına son verilmelidir.

Bu çalışma, kendinden sonraki araştırmalara; kredi kartı kullanıcılarının bilinç düzeyini yükseltmenin yollarını tartışan, ayrıca kredi kartı sistemi üzerinde etkin denetim mekanizması kurmanın olanağını araştırmalarını önerir.

KAYNAKLAR

- A. Karayol, H., (2007). *Kartlı ödeme sistemlerinde rekabet*. Ankara: Rekabet Kurumu.
- Apak, S. & Yılmaz, G. (2009). Finansal kriz döneminde Türkiye’de kredi kartları. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 44, 38-45.
- Avrupa Merkez Bankası [AMB], Payment Statistics Comparative Tables. (2016). <http://sdw.ecb.europa.eu/reports.do?node=1000001964> adresinden erişilmiştir.
- Aysan, A. F. (2011). Türkiye Kredi Kartı Piyasası: Sorular, Sorunlar. Aysan, A. F. (Ed.) *Türkiye’de Kredi Kartı Piyasası*, (s. 7-31). Ankara: Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası.
- Aysan, A. F., Yıldırım, L., Kara, İ.G., Müslim, A.N., Dur, U. (2011). Türkiye’de Kredi Kartı Sektöründe Yasal Düzenlemeler ve Rekabet. Aysan, A.F. (Ed.) *Türkiye’de Kredi Kartı Piyasası*, (s. 201-222). Ankara: Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası.
- Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununda Değişiklik Yapılması Hakkındaki Kanun. (2009). *Resmi Gazete*, 27281, 07 Temmuz 2009.
- Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına İlişkin Yönetmelik. (2013). *Resmi Gazete*, 28789 (Mükerrer), 08 Ekim 2013.
- Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, Türk Bankacılık Sektörü İnteraktif Aylık Bülten. (2016). <http://ebulten.bddk.org.tr/ABMVC/tr/Gosterim/Gelismis#> adresinden erişilmiştir.
- Bankalararası Kart Merkezi, Faydalı Bilgiler, Kronoloji. (2014). <http://www.bkm.com.tr/kronoloji.bkm> adresinden erişilmiştir.
- Bankalararası Kart Merkezi, POS, ATM ve Kart Sayıları. (2016) <http://bkm.com.tr/pos-atm-kart-sayilari/> adresinden erişilmiştir.
- Bankalararası Kart Merkezi, Yıllara Göre İstatistik Bilgiler. (2016). <http://bkm.com.tr/raporlar-ve-yayinlar/donemsel-bilgiler/> adresinden erişilmiştir.

- Bankalararası Kart Merkezi, Esas Sözleşmesi. (2016). tarihinde <http://bkm.com.tr/wp-content/uploads/2015/06/bkm-esas-sozlesmesi.pdf> adresinden erişilmiştir.
- Birleşik Krallık Ulusal İstatistik Ofisi, Population. (2016). <http://ons.gov.uk/ons/taxonomy/index.html?nscl=Population> adresinden alınmıştır.
- Boğaziçi Üniversitesi [BOUN]. (2007). *Türkiye’de kredi kartı sektöründe yasal düzenlemeler ve rekabet*, ISS/EC-2007-06. (2016) http://econpapers.repec.org/article/iifiiifjrn/v_3a23_3ay_3a2008_3ai_3a265_3ap_3a34-49.htm adresinden erişilmiştir.
- Buhur, O. (2004). *Tüketici kredileri açısından kredi kartı uygulaması*. Ankara: Seçkin.
- Çavuş, M. F. (2006). Bireysel finansman temelinde kredi kartları. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15, 173-187.
- Çeker, M. (1997). *Kredi kartı uygulaması ve özel hukuk açısından kredi kartının hukuka aykırı kullanımı*. Ankara: Banka ve Ticaret Hukuku Enstitüsü.
- Çırpan, B. (2000). *Kredi kartları*. Bursa.
- Sienkiewicz, S. (2001). Credit cards and payment efficiency. *Federal Reserve Bank of Philadelphia Payment Card Center Discussion Papers*, DP01-01, 1-13. http://www.philadelphiafed.org/consumer-credit-and-payments/payment-cards-center/publications/discussion-papers/2001/paymentefficiency_092001.pdf adresinden erişilmiştir.
- Ekinci, M. (2002). *Ceza hukuku uygulamasında banka ve kredi kartları*. Ankara: Adalet.
- Erol, H. (2011). Kredi Kartı Efektif Faiz Oranı ve Maliyeti. Aysan, A. F. (Ed.) *Türkiye’de Kredi Kartı Piyasası*, (s. 141-167). Ankara: Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası.
- George, D. & Mallery, P. (2016). *IBM SPSS Statistics 23 Step by Step: A Simple Guide and Reference*. Routledge.
- Hürriyet Gazetesi. Danimarka nakit parayı yasaklıyor. (2015). <http://www.hurriyet.com.tr/danimarka-nakit-parayi-yasakliyor-28948559> adresinden erişilmiştir.
- İslamoğlu, A. H. & Alnıaçık, Ü. (2014). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. İstanbul: Beta.

- Karahan, F. G. (2011). Kredi Kartı Düzenlemeleri ve Düzenlemelerin Kredi Kartı Faiz Oranları Üzerindeki Etkisi. Aysan, A. F. (Ed.) *Türkiye’de Kredi Kartı Piyasası*, (s. 99-120). Ankara: Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası.
- Karasar, N. (2013). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Ankara: Nobel
- Kaya, F. (2009). *Türkiye’de kredi kartı uygulaması*. Yayın No: 263, İstanbul: Türkiye Bankalar Birliği.
- Kaynak, E. & Harcar, T. (2001). Consumer attitudes and intentions towards credit card usage in an advanced developing country. *Journal of Financial Services Marketing*, 6(1), 24-39. 30 Ekim 2016 tarihinde <http://connection.ebscohost.com/c/articles/7095225/consumers-attitudes-intentions-towards-credit-card-usage-advanced-developing-country> adresinden edinilmiştir.
- Kayri, M. (2009). Araştırmalarda gruplar arası farkın belirlenmesine yönelik çoklu karşılaştırma (post-hoc) teknikleri. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 19(1), 51-54.
- Kızılot, Ş., Kılıç, Ç. & Tokatlıoğlu, İ. (2014). *Kartlı ödemelerin ekonomik faydaları*. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi.
- Koç, A. F. (2013). *İki taraflı piyasalar ve Türkiye’de kredi kartları piyasasının ekonomik analizi*. Ankara: Rekabet Kurumu.
- Korur, M. G. & Kizman, S. H. (2016). Kompulsif satın alma eğilimi ve alışveriş sonrası pişmanlık ilişkisinde kontrolsüz kredi kartı kullanımının rolü: AVM müşterileri üzerine bir araştırma. *Tüketici ve Tüketim Araştırmaları Dergisi* 8(1), 43-71.
- Özkan, A. (2015). *Anı ve fotoğraflarla Türkiye’nin kartlı ödeme sistemleri*. Ankara: Bankalararası Kart Merkezi.
- Özkan, C. (2014). *Türkiye’de kredi kartı kullanıcı profili ve davranış analizi*. (Uzmanlık Tezi). <http://www3.tcmb.gov.tr/kutuphane/TURKCE/tezler/cananozkan.pdf> adresinden erişilmiştir.
- Parasız, İ. (2009). *Para banka ve finansal piyasalar*. Bursa: Ezgi Kitabevi
- Rekabet Kurumu, Kurul Kararı, Sayı 05-43/602-153. 01 Temmuz 2005. (2014). <http://www.rekabet.gov.tr/File/?path=ROOT%2fDocuments%2fGerek%25c3%25a7eli%2bKurul%2bKarar%25c4%25b1%2fkarar1259.pdf> adresinden erişilmiştir.

- Sabah Gazetesi. İsveç paraya ‘güle güle’ diyor. (2012). <http://www.sabah.com.tr/dunya/2012/03/21/isvecte-dijital-ekonomi-donemi> adresinden erişilmiştir.
- Sait, B. (2013). *Kredi kartı talebini etkileyen sosyo-ekonomik faktörler: harcamalara etkisinin uygulamalı analizi*. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, İstanbul.
- Sezoran, R. (2010). Fahiş Faiz. *Banka ve Tüketici Hukuku Sorunları Sempozyumu*, (s. 198-208). İstanbul: On İki Levha Yayıncılık.
- Star Gazetesi. Babacan: Kredi kartı borçlanma aracı değil, ödeme aracı değil. (2016). <http://haber.stargazete.com/ekonomi/babacan-kredi-karti-borclanma-araci-degil-odeme-icin-kullanin/haber-773900> adresinden erişilmiştir.
- Sungur, İ. (2013). *Türkiye’de banka ve kredi kartları operasyonunun hukuki çerçevesi*. İstanbul: Bankalararası Kart Merkezi. http://www.bkm.com.tr/basin/ilhansungur_kitap.pdf adresinden erişilmiştir.
- Teoman, Ö. (1996). *Hukuki yönden kredi kart uygulaması*. İstanbul: Beta.
- Teoman, Ö. (2010). Kredi Kart Uygulaması Açısından Tüketicinin (Kart Hamilinin) Korunması. *Banka ve Tüketici Hukuku Sorunları Sempozyumu*, (s.101-112). İstanbul: On İki Levha Yayıncılık.
- The Committee on Payment and Settlement System (CPSS), A Glossary of Term Used in Payment and Settlement Systems. (2003). <http://www.bis.org/publ/cpss00b.pdf> adresinden erişilmiştir.
- Türkiye Bankalar Birliği, Araştırma ve Yayınlar, Özel Dosyalar, Yeniden Yapılandırılan Kredi Kartları ile İlgili İstatistikler. (2016). <http://www.tbb.org.tr/tr/arastirma-ve-yayinlar/ozel-dosyalar/44> adresinden erişilmiştir.
- Türkiye Bankalar Birliği, Risk Merkezi, İstatistikler, Negatif Nitelikli Ferdi Kredi ve Kredi Kartı. (2016) <http://www.riskmerkezi.org/tr-TR/istatistikiBilgiler.aspx> adresinden erişilmiştir.
- Türkiye Büyük Millet Meclisi [TBMM], Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanun Tasarısı. 2005. (2016). <http://www2.tbmm.gov.tr/d22/1/1-1147.pdf> adresinden erişilmiştir.

- Türkiye Büyük Millet Meclisi [TBMM], Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Tasarısı 2009. (2016). <http://www2.tbmm.gov.tr/d23/1/1-0718.pdf> adresinden alınmıştır.
- Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası [TCMB], Kredi Kartı İşlemlerinde Uygulanacak Azami Faiz Oranlarına İlişkin Basın Duyurusu, Sayı 2006 – 21. 02 Nisan 2006. (2016). <http://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/de53389e-a67b-417a-b419-ba97e1bc6904/DUY2006-21.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=de53389e-a67b-417a-b419-ba97e1bc6904> adresinden alınmıştır.
- Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası [TCMB], Kredi Kartı İşlemlerinde Uygulanacak Azami Faiz Oranlarına İlişkin Basın Duyurusu, Sayı 2016 – (2016). <http://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/0fce8902-4515-4c29-8d65-88ba27611343/DUY201610.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE0fce8902-4515-4c29-8d65-88ba27611343> adresinden alınmıştır.
- Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası [TCMB], Veriler, Bankacılık Verileri. (2016). <http://www.tcmb.gov.tr/veriler/bankacilik-verileri> adresinden alınmıştır.
- Türkiye İstatistik Kurumu, Adrese Dayalı Nüfus Kayıt İstatistikleri. (2016). http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1059 adresinden alınmıştır.
- Türkiye İstatistik Kurumu, Haber Bülteni, Sayı 21510. (2016). <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=21510> adresinden alınmıştır.
- Ural, A. & Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi*. Ankara: Detay.
- Yeleli, A. B. & Koç, A. F. (2013). Türkiye’de kredi kartı piyasasına yönelik kamu müdahaleleri. *Sosyoekonomi* 20 (20). 287-309.
- Yetim, S. (1997). *Kredi kartları ve tüketici kredileri*. Ankara: Sermaye Piyasası Kurulu.
- Yılmaz, E. (2000). *Türkiye’de kredi kartı uygulaması ve ekonomik etkileri*. İstanbul: Türkmen Kitabevi
- Y. Güngör, G. & Yıldırım, A. (2011). Kredi Kartı Faiz Oranlarını Belirleyen Faktörlerin Tespiti. Aysan, A. F. (Ed.) *Türkiye’de Kredi Kartı Piyasası*, (s. 61-98). Ankara: Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası.

Yurtsever, S. & akmak, . A. (2012). Kredi Kartının Plansız Satın Alma Davranışına Etkisi: Karabük Üniversitesi Akademik Personeline Yönelik Bir Uygulama. *Tarih Kültür ve Sanat Araştırmaları Dergisi*, 1,(4), 45-72.



EKLER



EK 1. Anket Formu

Değerli katılımcı, bu anket yüksek lisans çalışması için hazırlanmıştır. Zaman ayırıp katkıda bulunduğunuz için teşekkürler.

Lütfen tüm soruları cevaplayınız.

1. Yaşınız: (Lütfen yazınız)
2. Cinsiyetiniz: ☐ Kadın ☐ Erkek
3. Medeni haliniz: ☐ Evli ☐ Bekâr ☐ Dul
4. Eğitim durumunuz:
☐ İlkokul ☐ Lise ve dengi ☐ Lisans
☐ Ortaokul ☐ Ön lisans ☐ Yüksek lisans - Doktora
5. Aylık geliriniz:
☐ 501 – 1000 TL arası
☐ 1001 – 2000 TL arası
☐ 2001 – 4000 TL arası
☐ 4000 TL ve üzeri
6. Kredi kartı / kartlarınızın limitleri toplamı:
☐ 500 TL'ye kadar ☐ 2001 – 4000 TL arası
☐ 501 – 1000 TL arası ☐ 4001 – 8000 TL arası
☐ 1001 – 2000 TL arası ☐ 8001 TL ve üzeri
7. Aylık ortalama kredi kartı kullanım sıklığı:
☐ 1 – 3 arası ☐ 7 – 10 arası
☐ 4 – 6 arası ☐ 11 ve fazlası
8. Aylık ortalama kredi kartı borç tutarı:
☐ 0 – 500 TL arası ☐ 2001 – 4000 TL arası
☐ 501 – 1000 TL arası ☐ 4001 TL ve fazlası
☐ 1001 – 2000 TL arası
9. Aylık kredi kartı borcunuzun genellikle ne kadarını ödersiniz?
☐ Asgari tutarını
☐ Asgari tutar ile tamamı arasında bir miktar
☐ Tamamını
10. Kredi kartı borcunuzu ödemek için bankadan borç aldınız mı?
☐ Evet ☐ Hayır
11. İnternet ortamında kredi kartı kullanıyor musunuz?
☐ Evet ☐ Hayır
12. Sizce kredi kartının size sağladığı en büyük yarar nedir?
☐ Nakit ihtiyacımı gidermek
☐ Alışveriş işlemi kolaylaştırmak
☐ Borç para aramaktan kurtulmak
☐ Taksitle alışverişi kolaylaştırmak
☐ Çevreye parası var düşüncesini yerleştirmek
☐ Diğer (Belirtiniz.....)
13. Kaç adet kartınız var?
☐ Bir ☐ İki ☐ Üç ve daha fazla
14. Kaç adet kart kullanıyorsunuz?
☐ Bir ☐ İki ☐ Üç ve daha fazla
15. Bugüne kadar, kredi kartı borcunuzu zamanında ve istenilen miktarda ödemediğiniz için size yaklaşık ne kadar faiz yüklenmiş oldu? (Belirtiniz)

Lütfen arka sayfaya geçiniz.

EK 2. Anket Formu

Aşağıdaki ifadeleri sıklık derecesi size uygun olan seçeneğe (X) işareti koyarak değerlendiriniz.

	Hiçbir	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her zaman
1. Kredi kartımla alışveriş yapacağım zaman önceki taksitlerimi göz önünde bulundururum.	1	2	3	4	5
2. Kredi kartı borcuma işletilecek faiz oranını kontrol ederim.	1	2	3	4	5
3. Kredi kartını diğer ödeme yöntemleriyle karşılaştırma yaptıktan sonra kullanırım.	1	2	3	4	5
4. Kredi kartı borcumun ne kadar geleceğini önceden hesaplarım.	1	2	3	4	5
5. Kredi kartıyla alışveriş yaparken kredi kartı limitini göz önünde bulundururum.	1	2	3	4	5
6. Kredi kartım olduğu için bazen gereksiz harcamalar yaptığımı düşünürüm.	1	2	3	4	5
7. Kredi kartım olduğu için lüks yerlere gitmemde sakınca olmadığını düşünürüm.	1	2	3	4	5
8. Kredi kartımla lüks mal ve hizmetleri satın almaktan kaçınırım.	1	2	3	4	5
9. Kredi kartı ile alışveriş kararlarımda ihtiyaçtan çok beğeni etkilidir.	1	2	3	4	5
10. Kredi kartı borcumun bakiyesi gelirimini aşar.	1	2	3	4	5
11. Kredi kartı kullanımı harcamalarımı bütçeme göre yapmamı engellemektedir.	1	2	3	4	5
12. Kredi kartı kullanmak gereğinden fazla harcama yapmama neden olur.	1	2	3	4	5
13. Gelirim önemli kısmı kredi kartı borcuna gideceği için yeni dönemde de kredi kartı kullanırım.	1	2	3	4	5
14. İndirim oranı, taksit sayısı, bonus vb. nedenler kredi kartımla daha fazla harcama yapmama neden olur.	1	2	3	4	5
15. Satın aldığım mal ve hizmetlerin fiyatı arttığı için kredi kartı borcum artar.	1	2	3	4	5
16. Kredi kartı borcumun miktarı borç faizlerinin artışından etkilenir.	1	2	3	4	5
17. Bankaların kredi kartı borçlarını yeniden yapılandırması kredi kartı borcumu etkiler.	1	2	3	4	5
18. Kredi kartı borcumun asgari tutarını öderim.	1	2	3	4	5
19. Kredi kartı borcumu borçla öderim.	1	2	3	4	5
20. Diğer borçlarımı ödeyebilmek için kredi kartından nakit çekim yaparım.	1	2	3	4	5
21. Kredi kartı borç miktarının yüksek olması diğer borç ödemelerimin aksamasına yol açar.	1	2	3	4	5
22. Tatil harcamalarım için kredi kartı kullanırım.	1	2	3	4	5
23. Çocukların eğitim-öğretim dönemi başındaki giderlerini kredi kartı ile karşılarım.	1	2	3	4	5
24. Otomobil, ev vb. mülklerimin periyodik bakım giderlerini kredi kartı ile karşılarım.	1	2	3	4	5
25. Beklenmeyen harcama miktarı için kredi kartı kullanırım.	1	2	3	4	5

