

GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
AİLE VE TÜKETİCİ BİLİMLERİ EĞİTİMİ ANA BİLİM DALI

TÜKETİCİLERİN BİREYSEL KREDİLERİ ALGILAMA
ŞEKİLLERİ VE BİREYSEL KREDİLERİ TÜKETİM BİÇİMLERİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Hacer BOZ

Ankara
Ağustos, 2009

GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
AİLE VE TÜKETİCİ BİLİMLERİ EĞİTİMİ ANA BİLİM DALI

TÜKETİCİLERİN BİREYSEL KREDİLERİ ALGILAMA
ŞEKİLLERİ VE BİREYSEL KREDİLERİ TÜKETİM BİÇİMLERİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hacer BOZ

Danışman: Prof. Dr. Yahşi YAZICIOĞLU

Ankara
Ağustos, 2009

Hacer BOZ'un “Tüketicilerin Bireysel Kredileri Algılama Şekilleri ve Bireysel Kredileri Tüketim Biçimleri” başlıklı tezi 05.08.2009 tarihinde, jürimiz tarafından Aile ve Tüketici Bilimleri Eğitimi Ana Bilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Adı Soyadı

İmza

Üye (Tez Danışmanı): Prof. Dr. Yahşi YAZICIOĞLU

.....

Üye : Prof. Dr. Recai ÇINAR

.....

Üye : Prof. Dr. Hacer TOR

.....

ÖNSÖZ

Gelirini kullanırken içinde bulunduğu anın doyumunu yaşamak ve aynı zamanda güvenli ve rahat bir gelecek için bugünden yatırım yapmak düşüncesi, insanların yaşamında önemli bir yer tutmaktadır. Mevcut gelirleri ile bunu sağlayamayan bireyler bankaların sunmuş olduğu bireysel kredi hizmetlerinden yararlanmakta, tercih ettikleri kredi türü, limit ve borçlanma süreleri farklılıklar göstermektedir. Tüketicilerin sunulan seçenekler karşısındaki farklı düşünce ve davranışlarını tespit etmek amacıyla yapılan bu araştırma, katılımcılar tarafından ilgiyle karşılanmış ve herkesin bu konuda bilgisinin veya söyleyecek bir sözünün olması, çalışmanın süratle ilerlemesini sağlamıştır.

Araştırmanın her aşamasında zaman, emek ve tecrübesini esirgemeyen, kendisiyle çalışmaktan onur duyduğum danışmanım Sayın Prof. Dr. Yahşi YAZICIOĞLU'na, personelinin eğitimi konusunda desteğini esirgemeyen ve bu konuda her zaman bizlerin yanında olan İller Bankası Genel Müdürü Sayın Hidayet ATASOY'a, aileme ve çalışma arkadaşlarıma teşekkürlerimi sunarım. Emeklerimizin karşılığı olan bu çalışmamın, bundan sonra bu konuda yapılacak araştırmalara ışık tutmasını ümit ediyorum.

Hacer BOZ

ÖZET

TÜKETİCİLERİN BİREYSEL KREDİLERİ ALGILAMA ŞEKİLLERİ VE BİREYSEL KREDİLERİ TÜKETİM BİÇİMLERİ

Boz, Hacer

Yüksek Lisans, Aile ve Tüketici Bilimleri Eğitimi Ana Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Yahşi YAZICIOĞLU

Ağustos-2009, 97 sayfa

Bu araştırma, kişilerin bireysel kredi kullanıp kullanmama kararlarında etkili olan düşüncelerinin tespiti, en fazla kullanmış oldukları bireysel kredi türünün, limitinin, borçlanma sürelerinin saptanması ve bilinçli olarak kullanıldığında kısa vadede mal ve hizmetlerden tatmin sağlamanın yanı sıra, uzun vadede yapılan yatırımlarla kişilere güvenli bir gelecek sağlayacak olan bireysel kredilerin kullanımına ilişkin yol gösterici ve eğitici önerilerde bulunmak amacıyla yapılmıştır.

Araştırmanın örneklemini, Ankara İli merkezinde yaşayan tüketiciler arasından basit tesadüfi örneklem yöntemi ile seçilen 300 birey oluşturmuştur.

Araştırmanın verileri, hazırlanan anket formu ile karşılıklı görüşme tekniği kullanılarak toplanmış, elde edilen veriler SPSS 11.5 paket programında analiz edilmiştir.

Araştırma sonucunda, bireylerin kullanmış oldukları bireysel kredilerin içinde en fazla kullanılan kredi türünün tüketici kredisi, taşıt kredisi ve konut kredisi olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan bireyler bireysel kredi kullanmayı düşündüklerinde öncelikli olarak faiz oranlarını araştırmakta, en düşük faiz oranı ve en düşük komisyon uygulayan bankayı tercih etmektedirler.

Anahtar Kelimeler: Tüketici, Tüketim, Banka, Bireysel Bankacılık, Bireysel Kredi.

ABSTRACT

THE WAYS CONSUMERS PERCEPT AND USE CONSUMER LOANS

Boz, Hacer

Master Thesis, Family and Consumer Sciences Education Department

Thesis Advisor: Prof. Dr. Yahşi YAZICIOĞLU

August-2009, 97 pages

This research was done with the aim of determining the ideas effective on the decisions of the individuals to use consumer loans, determining the type, limit and duration of the mostly used consumer loans and giving guiding and educational recommendations regarding the usage of consumer loans that give property and service satisfaction in the short-run and provide secure future with the investments made in the long-run when used consciously.

The sample population of this research was composed of 300 individuals who were chosen among the consumers living in the Ankara city center by using the simple coincidental sampling method.

The data of this research was collected through a prepared survey form by practising the personal interview technique, the data obtained was analyzed with the SPSS 11.5 tool.

At the end of this research, it has been determined that the most used loan types among the consumer loans borrowed by the individuals were personal loans, car loans and housing loans. When individuals who participated in this research consider using consumer loans, they primarily inquire about interest rates, prefer the bank which applies the lowest interest rate and the lowest commission rate.

Key words: Consumer, Consumption, Bank, Retail Banking, Consumer Loan.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
JÜRİ ÜYELERİNİN İMZA SAYFASI	ii
ÖNSÖZ	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
İÇİNDEKİLER SAYFASI	vi
TABLolar LİSTESİ	viii
KISALTMALAR LİSTESİ	x
1. GİRİŞ	1
1.1. Araştırmanın Amacı.....	3
1.2. Araştırmanın Önemi.....	3
1.3. Araştırmanın Varsayımları.....	5
1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	6
1.5. Tanımlar.....	6
2. BİREYSEL BANKACILIK VE BİREYSEL KREDİLER	9
2.1. Bireysel Bankacılık.....	9
2.1.1. Bireysel Bankacılık Ürün ve Hizmetleri.....	13
2.1.1.1. Kredi Kartları.....	14
2.1.1.2. Elektronik Fon Transferi (EFT) Sistemleri.....	18
2.1.1.3. Telefon Bankacılığı ve Çağrı Merkezi.....	24
2.1.1.4. İnternet Bankacılığı.....	25
2.1.1.5. WAP Bankacılığı.....	26
2.2. Bireysel Krediler.....	28
2.2.1. Bireysel Kredi Türleri.....	30
2.2.2. Bireysel Kredileri Kullanırma Esasları.....	41
2.2.3. Bireysel Kredi Başvurusu.....	48
2.2.4. Bankanın Onayı ve Sözleşmenin İmzalanması.....	51
2.2.5. Bireysel Kredilerin Yararları ve Sakıncaları.....	54
2.3. Yapılmış Araştırmalar.....	58

3. YÖNTEM	63
3.1. Araştırma Modeli.....	63
3.2. Evren ve Örneklem.....	63
3.3. Verileri Toplama Teknikleri.....	64
3.4. Verilerin Analizi.....	64
4. BULGULAR ve YORUMLAR	65
4.1. Tüketicilerin Demografik Özellikleri.....	65
4.2. Tüketicilerin Bireysel Kredileri Algılama Şekilleri ve Bireysel Kredileri Tüketim Biçimleri.....	67
5. SONUÇ ve ÖNERİLER	83
5.1. Sonuç.....	83
5.2. Öneriler.....	85
KAYNAKÇA	86
EK 1. Anket Formu	93

TABLÖLAR LİSTESİ

	Sayfa
Tablo 1. 2008 Yılı İstatistiki Raporlarında Tüketici Kredilerinin Mal ve Hizmet Gruplarına Göre Dağılımı.....	29
Tablo 2. Tüketicilerin Demografik Özelliklerinin Dağılımı.....	66
Tablo 3. Tüketicilerin Öğrenim Durumlarına Göre İhtiyaçlarını ve Ödeme Şekillerini Planlama Durumlarının Dağılımı.....	67
Tablo 4. Tüketicilerin Öğrenim Durumlarına Göre Satın Alma Kararlarının Dağılımı.....	68
Tablo 5. Tüketicilerin Öğrenim Durumlarına Göre Harcama Seçeneklerinin Dağılımı.....	69
Tablo 6. Tüketicilerin Cinsiyetlerine Göre Bireysel Kredi Kullanma Durumlarının Dağılımı.....	69
Tablo 7. Tüketicilerin Yaş Gruplarına Göre Bireysel Kredi Kullanma Durumlarının Dağılımı.....	70
Tablo 8. Tüketicilerin Medeni Durumlarına Göre Bireysel Kredi Kullanma Durumlarının Dağılımı.....	71
Tablo 9. Tüketicilerin Öğrenim Durumlarına Göre Bireysel Kredi Kullanma Durumlarının Dağılımı.....	72
Tablo 10. Tüketicilerin Aylık Gelirlerine Göre Bireysel Kredi Kullanma Durumlarının Dağılımı.....	73
Tablo 11. Tüketicilerin Bireysel Kredi Türlerini Kullanım Durumlarının Dağılımı	74
Tablo 12. Tüketicilerin Öğrenim Durumlarına Göre Son Beş Yıl İçinde Bireysel Kredi Kullanma Durumlarının Dağılımı.....	75
Tablo 13. Tüketicilerin Öğrenim Durumlarına Göre Banka Faiz Oranlarını Araştırma Durumlarının Dağılımı.....	76
Tablo 14. Tüketicilerin Aylık Gelirlerine Göre Bireysel Kredi Kullanım Limitlerinin Dağılımı.....	77

Tablo 15.	Tüketicilerin Aylık Gelirlerine Göre Bireysel Kredi Kullanımlarında Borçlanma Sürelerinin Dağılımı.....	78
Tablo 16.	Tüketicilerin Son Beş Yıl İçinde Kullandıkları Bireysel Kredi Sayısına Göre Kredi Kullanım Limitlerinin Dağılımı.....	79
Tablo 17.	Tüketicilerin Borçlanma Sürelerine Göre Bireysel Kredi Kullanım Limitlerinin Dağılımı.....	80
Tablo 18.	Tüketicilerin Bireysel Kredi Kullanımlarında Öncelikli Kararlarının Saptanması.....	81
Tablo 19.	Tüketicilerin Bireysel Kredi Kullanımının Olumsuzluğu Olarak Gördüğü Düşüncenin Saptanması.....	82

KISALTMALAR LİSTESİ

ATM	Automated Teller Machines (Otomatik Vezne Makineleri)
BAĞ-KUR	Esnaf ve Sanatkarlar ve Diğer Bağımsız Çalışanlar Sosyal Sigortalar Kurumu
BDDK	Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu
BKM	Bankalararası Kart Merkezi
BSMV	Banka ve Sigorta Muamele Vergisi
EFT	Electronic Funds Transfer (Elektronik Fon Transferi)
EMKT	Elektronik Menkul Kıymet Transfer Sistemi
KDV	Katma Değer Vergisi
KKDF	Kaynak Kullanımını Destekleme Fonu
ÖTV	Özel Tüketim Vergisi
POS	Point of Sales Terminal (Satış Noktası Terminali)
SMS	Short Message Service (Kısa Mesaj Servisi)
SSK	Sosyal Sigortalar Kurumu
SWIFT	Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (Dünya Bankalararası Mali İletişim Kurumu)
TBB	Türkiye Bankalar Birliği
TCMB	Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası
TMK	Türk Medeni Kanunu
VAKIFBANK	Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.
WAP	Wireless Application Protocol (Kablosuz Uygulama Protokolü)
YP	Yabancı Para

1. GİRİŞ

Tüketim, doğumdan ölüme kadar süren bir eylemdir. Yaşamak için çoğu zaman kaçınılmaz olan bu eylemi yerine getirirken mutluluğun ve rahatlığın elde edildiği kanısı taşınmaktadır. Gelişmiş toplumlarda varolan genel kanı, mutluluğa giden tek ve kesin yolun tüketimin artırılması olduğudur ve bu kanı onları takip eden, model alan az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler tarafından da benimsenmektedir. Yaşam standardı ve refah, nitelik olarak ölçülmekte ve tüketimin ne kadar yapıldığının bir göstergesi olmaktadır. Ailenin, bireylerin refahlarının ölçülmesinde, gelirin parasal olarak ifadesi, sahip oldukları varlıklar, kullanılan enerji türü ve miktarı gibi nesnel göstergeler önem kazanmaktadır. Yüceltilen ve putlaştırılan markalar, ürünler tüketiciler için birer dünyevi ikon haline gelmekte, bunlara ulaşabilmek adına uğraş vermektedirler (Odabaşı, 2006, s.15,103,219).

Kişiler, çeşitliliği artan ürün ve hizmetleri sadece zorunlu ihtiyaçlarını karşılamak için değil, aynı zamanda elde etmenin tatminini yaşamak, kendini önemli ve güçlü hissetmek, mal ve hizmetlerin temsil ettiği statü ve imtiyazlara sahip olmak, daha rahat ve kaliteli bir yaşam sürdürmek ve yaşadığı toplumun bir parçası olmak için de tüketir hale gelmişlerdir.

Kaynakların sınırlı, ihtiyaçların ise sınırsız olması kişilerin ya tüketim tercihlerinde bir değişiklik yapmaları ya da gelirlerini artırıcı bir yol aramalarını gerektirmektedir. Çok az sayıda tüketici ihtiyaçlarını karşılayacak mal ve hizmetlerin yerine daha kolay ve ucuza elde edebileceği ikame mal ve hizmetleri tercih ederken, büyük bir çoğunluğu sahip olmak istediği belirli marka, ürün ve hizmetlere ulaşmak için gelirlerini artırıcı yöntemlerin arayışına girmektedir.

Bu bağlamda bireylerin tüketim harcamalarının finansmanı önemli bir sorun olarak ortaya çıkmaktadır. Özellikle, toplumun önemli bir bölümünü oluşturan dar ve sabit gelirli bireylerin tüketim konusunda desteklenmeleri gerekmektedir. Bu açıdan bankalar, ekonominin üretim, dağıtım ve tüketim çemberi içinde tüketicilere direkt finansman sağlayabilecek kurumlardır (Takan, 2001, s.308).

Bir ekonomide bankaların yerine getirdikleri temel işlev, tasarruf sahiplerinden

mevduat toplamak, topladıkları bu mevduatı yatırımcılara ve tüketicilere kredi olarak plase etmektir (Eken ve Selimler, 2004, s.1; Santomero, 2002, s.101).

Sektörlerindeki dinamik yapı içinde mevcudiyetini korumak ve kapasitesini sürekli büyütmek çabasında olan bankalar bu amaçla, artan kredi taleplerini kolay ve hızlı bir şekilde karşılayabilmek ve kredi kullanımı ve geri ödeme işlemlerini etkin bir şekilde yürütebilmek için bireysel bankacılık hizmeti vermektedirler. Hızlı ve kolay erişimin yanı sıra ihtiyaçların karşılanması için çok geniş yelpazede seçenekler sunan bankalar, tüketiciler için cazibe merkezi haline gelmektedir. Kişiler artık günlük yaşantılarında ihtiyaç duydukları gereksinimlerini karşılarken bile bankacılık hizmetlerinden yararlanmakta, çok uzun vadeli hesap planları yapmak yerine kolay ve kısa zamanda elde edebileceğini bildiği bu hizmetlere güvenerek finansal kararlarını almakta ve uygulamaktadırlar.

Toplumda zamanın giderek önem kazanması ve değişen bankacılık ilişkileri, bireyleri daha çok bireysel bankacılık ürünleri talep etmeye yöneltmekte, taleplerdeki bu artış da bankaların bireysel bankacılık alanında daha fazla faaliyet göstermelerini teşvik etmektedir. Bireysel bankacılığın bir çeşidi olarak bankalarca sunulan bireysel kredilendirme, tüm dünyada hızlı bir gelişme kaydetmektedir. Bireysel kredilendirme, bireyin günlük yaşantısında ihtiyaç duyduğu her türlü hizmeti en kısa zamanda ve kolay geri ödeme seçenekleriyle almasını sağlamaktadır (Terzioğlu, 2007, s.3; Tunçay, 2002, s.65).

Tüketicilerin ihtiyaç duyduğu finansal desteği sağlamak, günümüzün rekabet koşullarında sektördeki yerini korumak ve daha fazla müşteri portföyüne sahip olmak isteyen bankaların sunduğu ürün ve hizmetler, çeşitlilik bakımından giderek birbirine daha çok benzerlik göstermektedir. Pek çok banka, diğer bir bankanın ürün ve hizmetlerini, kısa sürede farklı isimlerle müşterilerine sunarak ürün çeşitliliği ile rekabette var olma çabası içine girmektedir.

Bankalar tarafından çok farklı isim ve türde bireysel kredi kullanılmakta olup, en yaygın olarak kullanılan Bireysel Krediler;

- Tüketici Kredisi
- Taşıt Kredisi
- Konut Kredisi
- Eğitim Kredisi
- Kariyer Kredisi

- Kişisel Gelişim ve Hobi Kredisi
- Evlilik Kredisi
- Faturalı Alışveriş Kredisi
- Tatil Kredisi
- İnşaat Tamamlama Kredisi
- Onarım ve Dekorasyon Kredisi
- Doğalgaz Dönüşüm Kredisi
- Kredili Mevduat Hesabı'dır.

1.1. Araştırmanın Amacı

Bireysel bankacılık hizmetleri kapsamında, kişilerin bilgilendirilmesi ve bireysel kredi ürünlerinin tanıtımına verilen önem, yapılan kampanyaların iletişim araçlarıyla günlük yaşama sunulması, tüketicilerin bankalar ve krediler arasında kıyaslama yapabilecek kadar bilgi sahibi olmalarını sağlamaktadır. Günlük hayatın bir parçası olarak kabul ettikleri bu hizmetleri bireyler kullanmakta ve tüketime yönelmektedir. Bilinçli olarak kullanıldığında çok sayıda faydası bulunan bireysel kredilerin bilinçsiz olarak kullanımı ise birçok sorunu beraberinde getirmektedir.

Bu araştırma tüketicilerin; bireysel kredi kullanıp kullanmama durumlarının, en fazla kullanmış oldukları bireysel kredi türünün, limitinin, borçlanma sürelerinin saptanması ve bilinçli olarak kullanıldığında kısa vadede mal ve hizmetlerden tatmin sağlamanın yanı sıra, uzun vadede yapılan yatırımlarla kişilere güvenli bir gelecek sağlayacak olan bireysel kredilerin kullanımına ilişkin yol gösterici ve eğitici önerilerde bulunmak amacıyla yapılmıştır.

1.2. Araştırmanın Önemi

Doğduğu andan itibaren tüketim olgusunun içinde olan insan, ihtiyaçlarını karşılarlarken tükettiği mal ve hizmetlerin doyumuna ulaştıkça daha fazla tüketir ve bu tüketimine ihtiyaç tatmininden daha fazla anlamlar yükler hale gelmiştir. Tüketimi kendisi için bir zorunluluk olarak gören kişi bu eylemi gerçekleştirirken, sürekli değişen

sonsuz istekleri karşısında istediği ürün ve hizmetleri elde etme çabası içine girmekte ve bunun devamlılığını istemektedir.

Eğer sahip olunan olanaklarla, beklentiler ve ihtiyaçlar tatmin edilemiyorsa, birey doğal olarak ya ihtiyaçlarını en aza indirmeye ya da ihtiyaçlarının tatminini sağlayacak ikame araçlar ve yollar bulmaya çalışmaktadır. İnsanoğlunun refahı için en önemli nokta, sonsuz sayıdaki ihtiyaçların sınırlı mal ve hizmetler ile mümkün olduğu kadar fazla karşılanabilmesidir. Tüketici, sınırlı olan mal ve hizmetler içinden kendisine en fazla fayda sağlayacak mal ve hizmet bileşimlerini seçmekte serbest olmakla birlikte, bu serbestliği, elde ettiği geliri ile sınırlıdır (Odabaşı, 2006, s.22; Tarı ve Pehlivanoğlu, 2007, s.192).

Gerek günlük ihtiyaçlarının giderilmesi, gerekse uzun dönemli mal ve hizmet edinimlerinin sağlanması sürecinde kişiler gelirlerini en etkin şekilde kullanmalıdır ki, sonucunda hem hedeflediği yaşam standardına ulaşabilmeli, hem de hayatının sonuna kadar refah içinde yaşayabileceği gerekli finansal kaynakların sahibi olabilmelidir.

Sahip olunan maddi imkânlar ile temini mümkün olmayan veya temininin bir süre ertelenmesi gereken mal ve hizmetleri elde etme seçeneklerini artırma yolunda bankaların bireysel bankacılık hizmetleri, bilinçli ve rasyonel kullanılması halinde tüketicilere oldukça geniş alternatifler sunmaktadır.

Bankalar, bireysel bankacılığın hızla gelişen bir dalı olarak bireysel kredilendirme hizmetleri adı altında bireylere sunduğu krediler ile kişilerin her türlü ihtiyaçlarını en kısa zamanda ve en uzun vade ile karşılamalarını sağlamaktadır. Bireysel kredilendirme, ticari kredilerden farklı olarak, bir mal veya hizmetin satın alımı ya da herhangi bir ihtiyacın karşılanması için ticari amaçlar dışında kullanılmak üzere bireylere sağlanmaktadır. Hizmetlerinin çeşitliliği yönünden gelişime açık bir alan olan bireysel kredilendirmeye ilgi giderek artmaktadır (Terzioğlu, 2007, s.106).

Bireysel krediler, tüketicilerin kendi mali olanaklarıyla sahip olamayacağı mal ve hizmetlerden yararlanabilmelerini sağlamaktadır. Bireysel krediler sayesinde tüketiciler krediden yararlanmadan satın alamayacağı, satın almak için beklemek zorunda kalacağı mal veya hizmetlerin arzının çeşitli nedenlerden dolayı azalması veya fiyatlarının büyük artışlar göstermesi olasılıklarına karşı korunabilmektedirler. Ayrıca, bireysel krediler vasıtasıyla eline nakit para geçen tüketiciler peşin para ile mal alma avantajından yararlanarak oluşabilecek vade farkından da kurtulmaktadırlar. Ancak, bireysel kredilerin tüketiciler bakımından en büyük sakıncası, tüketicilerin hırsını ve

tüketim meylini arttırarak tüketimde aşırıya kaçmalarına neden olmasındır. Tüketiciler artan tüketim meyillerinin krediyle doyurulabileceğini düşünerek mali olanakları üzerinde tüketim yapabilmekte ve gereksiz borç yükü altına girebilmektedirler. Özellikle ülkemizde bazı kişiler kısa sürede çok şey elde etme çabası içine girdikleri için finansal açıdan plansız harcamalar yapmaktadırlar. Bu açıdan bireysel kredilerin bilinçsiz tüketicileri gereğinden fazla harcama yapmaya yönelttiği düşünülmektedir (Kahraman, 2001, s.34, 35).

Teknolojinin ilerlemesiyle gerçekleşen makineleşme ve hızlı nüfus artışı sonucu çok fazla ucuz işgücü ortaya çıkmış ve bireylerin çalışma alanları azalırken çalışma süreleri artmıştır. Çalışmanın ve para kazanmanın zorlaşması sonucunda ise, kişilerin kazandığı parayı harcarken maksimum faydayı sağlayacak şekilde ve bilinçli olarak harcaması, ihtiyaçlarını karşılamanın dışında kazancını yatırımlara dönüştürmesi bir gereklilik haline gelmiştir.

Birçok kişi ihtiyacı olsun olmasın gerek üretici firmaların, gerekse bankaların uyguladığı reklam ve indirim kampanyalarının etkisi sonucu, anlık duygularla mal ve hizmet alımına karar vermekte ve bireysel kredi kullanmaktadır. Bilinçli olarak kullanıldığında çok fazla faydası bulunan bu krediler kısa vadede mal ve hizmetlerden tatmin sağlamanın yanı sıra uzun vadede yapılacak yatırımlarla kişilere güvenli bir gelecek sağlamaktadır.

1.3. Araştırmanın Varsayımları

Bu araştırmanın kapsadığı varsayımlar aşağıda sıralanmıştır.

Araştırma, Ankara İli merkezinde yaşayan tüketicilerin, bireysel kredileri algılama şekilleri ve bireysel kredileri tüketim biçimlerini belirlemeye yöneliktir.

Tüketiciler elde etmekte zorlandıkları mal ve hizmetleri nakit paraları bulunmadığı ya da yeterli olmadığı zamanlarda bireysel bankacılık ürünlerinden olan kredi kartları ve bireysel kredileri kullanarak sağlamaktadırlar.

Bireysel kredi kullanım imkânının sağlanması sonucu kişiler daha fazla mal ve hizmet alımına yönelmektedirler.

Örneklem evreni temsil etmektedir.

Araştırmanın sonunda elde edilecek sonuçlar, araştırma evrenine genellenebilecektir.

Anket formunda yer alan sorular araştırma probleminin çözümüne yönelik olarak hazırlanmıştır.

Araştırma verilerinin analizinde uygun bir istatistiksel teknik kullanılmıştır.

1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma, Ankara İli merkezinde yaşayan tüketiciler üzerinde yapılmıştır.

Araştırma kapsamına alınan tüketiciler, Ankara İli merkezinde yaşayan tüketiciler arasından basit tesadüfi örneklem yöntemi ile seçilmiştir.

Araştırmanın sınırlılıkları;

- Araştırma Ankara İli merkezinde yaşayan tüketiciler ile sınırlıdır.
- Araştırma bireysel kredi kullanan tüketicilerin tüketim biçimleri ile sınırlıdır.

1.5. Tanımlar

Sözlük anlamı olarak tüketim; bir şeyleri kullanıp bitirmek, yok etmek demektir. Bir süreç olarak düşünüldüğünde tüketim; belirli ihtiyaçların giderilmesi için bir ürün ya da hizmeti arayıp bulmak, satın almak, kullanmak ya da yok etmek olarak tanımlanabilmektedir (Odabaşı, 2006, s.16; Tunçay, 2002, s.1).

Tüketici; son kullanım amacıyla ürün ve hizmetleri satın alan, kullanan veya yararlanan kişidir (Odabaşı ve Barış, 2003, s.20; Pınar, 2007, s.6).

İhtiyaç (Gereksinim); giderildiğinde hoşnutluk, sevinç ve doyum gibi olumlu, giderilmediğinde ise acı, hoşnutsuzluk, yokluk, eksiklik durumu yaratan duygulardır (Tomanbay ve Gümüş, 2004, s.6; Yazıcıoğlu, 2003).

Banka; mevduat kabul eden, amacı bu mevduatı en verimli şekilde çeşitli kredi işlemlerinde kullanmak olan, senet tahsili, emanet kabulü gibi çeşitli hizmetler gören ticari bir kuruluştur. Günümüzde bankalar çok çeşitli konularda faaliyet gösterdikleri ve hizmet verdiklerinden dolayı bugünkü niteliklerini tam olarak kapsayan bir tanımlama yapmak zordur. Bankalar mevduat toplar, kredi verir, para ve kredi politikalarının uygulanmasına destek verir, aracılık yapar, sanayi kuruluşlarına destek olur, iştirak eder, kiralık kasalarda kişilerin menkul kıymetlerini korur, borsa faaliyetlerine fiilen katılır, ülkenin kalkınmasını destekler, yönlendirir, gerçek kişilerin hayatlarını

kolaylaştıracak kredi kartı, otomatik ödeme vb. birçok ürün ve hizmet sunarlar (Güney, 2007, s.1).

Plasman; sözlük anlamı yatırımdır. Sermayenin bir işe yatırılması, plase edilmesi anlamına gelmektedir. Bankacılıkta “plasman” ise, tespit olunan, kullanılacak limitler anlamında kullanılmakta olup paranın gelir getirici bir alacağa veya menkul ya da gayrimenkule bağlanmasıdır. Plasman ile yatırım terimleri aynı anlamda kullanılmaktadır (Duranlar, 2007, s.20; Şakar, 2006, s.260).

Kredi; dilimizde mali itibar, güven, kredili alışveriş anlamlarında kullanılmaktadır. Genel olarak kredi, belirli bir süre sonra ödenmek vaadiyle mal ve hizmet veya satın alma gücü sağlanması şeklinde tanımlanabilir. Başka bir anlatımla kredi, bir mevcudun belirli bir süre sonra geri alınmak kaydıyla verilmesi veya verilmiş bir varlığın ödenmesine kefil alınmasıdır. Bir kişiye kredi verilmesi ile ona hem mali bir imkân sağlanmakta hem de saygınlık kazandırılmaktadır. Bankalar; kurumsal, bireysel, ihracat ve ithalat kredileri gibi çeşitli türlerde kredi kullandırmaktadırlar. Bu kredilerin kullandırımında bazı kanuni sınırlamalar bulunduğu gibi, bankacılıkta uygulanan genel kredi kullandırma politika ve kuralları da bulunmaktadır. Her bankanın kendisine has kredilendirme politikası ve kuralları vardır (Güney, 2007, s.67; Takan, 2001, s.242, 243).

ATM (Automated Teller Machines-Otomatik Vezne Makineleri), kart hamillerinin banka ve kredi kartları ile, mevduat ve kredi kartı hesaplarına şifre aracılığıyla istedikleri gün ve saatte ulaşmalarını ve sunulan bankacılık işlemlerinden bazılarını kullanmalarını sağlayan makinelerdir (Aksoy, 2005, s.90; Parasız, 2000, s.323; Tunçay, 2002, s.81).

POS (Point of Sales Terminal-Satış Noktası Terminali), satışla ilgili tüm bilgileri banka/kredi kartını çıkaran banka bilgisayarına aktaran, kaybedilen, çalınan, sahte olarak düzenlenen ve çeşitli nedenlerle iptal edilen geçersiz kredi kartlarının otokontrolünü yapan, işlemle ilgili olarak bankadan provizyon alan özel bir bilgisayar terminalidir (Reisoğlu, 2004, s.102).

EFT (Electronic Funds Transfer-Elektronik Fon Transferi), geleneksel bankacılıkta olduğu gibi fonların bir yerden başka bir yere banknot, çek, ödeme emri gibi fiziki şekillerde değil, teknolojik yöntemlerle ve bilgisayarların kullanılmasıyla çok kısa bir sürede ve kaydi olarak transfer edilmesidir (Özcan, 2007, s.55).

SWIFT (Society for Worldwide İnterbank Financial Telecommunication-Dünya Bankalararası Mali İletişim Kurumu), bankacılık hizmetleri temeline dayalı olarak

alışan bir elektronik bilgi iletişim rgt olup, on beş Avrupa ve Kuzey Amerika ülkesinin önde gelen bankaları tarafından Bürüksel’de 1973 yılında kurulmuştur. Kr amacı taşımayan bir örgüt niteliğindeki SWIFT fiilen 1977’de faaliyete geçmiştir. Banka açısından, uluslararası işlem trafiğini ulusal işlem trafiği ile birleştirme olanağını üyelik creti karşılığında sağlamaktadır (Aksoy, 1998, s.83, 84; Bostancı, 2004, s.21; Parasız, 2000, s.321).

İnternet Bankacılığı, klasik bankacılık hizmetlerinin internet üzerinden verilmesidir. En önemli özelliği şube ağına göre çok daha fazla sayıda müşteriye ulaşma imkânı sağlamasıdır (Bostancı, 2004, s.22; Takan, 2001, s.513).

WAP Bankacılığı (Wireless Application Protocol-Kablosuz Uygulama Protokolü-WAP), her türlü bankacılık işlemlerinin zamandan ve mekndan bağımsız olarak hızlı ve ucuz bir şekilde yerine getirilebildiği teknolojik bir üründür. WAP, internet hizmetinden yararlanmak isteyen mobil kullanıcıları hedef alan teknolojidir (Bostancı, 2004, s.23).

2. BİREYSEL BANKACILIK VE BİREYSEL KREDİLER

2.1. Bireysel Bankacılık

Bireysel bankacılık, elektronik ve bilgisayar alanındaki teknolojik gelişmelerin bankacılıkta kullanılmasıyla daha az risk, daha yüksek kâr marjı ve kalıcı bir müşteri portföyü sağlamak için müşterilere sunulan bankacılık hizmetleridir (Tunçay, 2002, s.63).

Diğer bir ifadeyle bireysel bankacılık, bankacılık hizmetlerinde doğrudan doğruya bireye yönelik sunulan ürün ve hizmetler olarak tanımlanabilmektedir.

Batılı ülkelerde İkinci Dünya Savaşı sonrasında, tüketicinin tercihlerinin değişmesi, daha önceleri lüks sayılan birçok tüketim malının normal bir ihtiyaç olarak kabul edilmesi ve çeşitli mallara birden sahip olma arzusu bireylerin finansman ihtiyacını ortaya çıkarmıştır. Aynı zamanda nüfusun şehirleşmesi, ücret ve maaş diye nitelenebilecek istikrarlı gelirlerin oranındaki artış, bankacılık sektörünün tüketici finansmanına ilgi duymasına neden olmuştur (Ayaroğlu, 1990, s.51).

Tüketicinin ihtiyaçlarının finansmanı, bankacılık sektörüne bilgisayar teknolojisinin girişiyle kolaylaşmış, bilgisayar ve telekomünikasyon alanındaki ilerlemeler ve kullanım yaygınlığı, bireye yönelik bankacılık hizmetlerinin yaygınlaşmasında en büyük etken olmuş, banka hizmetlerini bireylere daha yakın hale getirmiştir.

Bankalar gerek çağdaş bankacılık anlayışına uygun ürün ve hizmetleri sağlayabilmenin koşulu olarak, gerekse rekabetin yoğun olarak yaşandığı sektörlerinde piyasa paylarını korumak açısından maliyetlerini düşürebilmek ve geniş bir yelpazede ürün seçenekleri sunabilmek için elektronik, teknolojik ve telekomünikasyon alanındaki yenilikleri takip etmek ve uygulamak zorundadırlar.

Teknolojik yenileşme, bankacılık için bir tercih değil, uluslararası finans sistemiyle bütünleşmek ve aynı zamanda da yerel piyasalarda rekabet güçlerini koruyabilmek ve artırabilmek için tartışmasız bir koşul olarak gündemdeki yerini almaktadır. İstikrarlı bir bankacılık sistemi ekonominin önemli unsurlarından birisidir.

Yeni teçhizat ve teknolojilere yapılan yatırımlar ekonomik büyüme ve hayat standardının yükselmesinde lokomotif görevi yapmaktadır (Santomero, 2002, s.104; Tuğay, 1992, s.13).

Günümüzde bankalar sürekli olarak bilgi teknolojilerindeki gelişmelere paralel olarak yeniden yapılanmakta, maliyetleri azaltıcı önlemlerle ulaştıkları teknolojik alt yapıyı en iyi şekilde kullanarak müşteri tabanını genişletme ve pazarlama faaliyetlerini artırmaya yönelik projeler geliştirmeye çalışmaktadırlar. Bu doğrultuda bankaların öncelikli hedefi, bankacılık ürün ve hizmetlerini en uygun kanaldan ve düşük maliyetlerle müşterilere ulaştırarak, müşteri memnuniyetini sağlamak ve artırmaya çalışmaktır (Korkmaz ve Gövdeli, 2004, s.1).

Hedeflerine ulaşabilmek amacıyla müşterilerine daha iyi hizmet verebilmek, müşteri portföyünü artırmak, personel ve işlem maliyetlerini düşürmek ve böylece şube personelinin ana konuları arasında olan satış yapmaya daha fazla zaman ayırmasını sağlamak için ATM (Otomatik Vezne Makineleri) sayısı, on-line bağlantıya sahip şube sayısı, EFT (Elektronik Fon Transferi) ve SWIFT (Dünya Bankalararası Mali İletişim Kurumu) sistemlerinin kullanımını artıran, WAP (Kablosuz Uygulama Protokolü) bankacılığı ve internet bankacılığı gibi bireysel bankacılık hizmetleri vermeye başlayan bankalar, bu konuda gerekli tüm yatırımlarını teknolojik gelişmeler paralelinde gerçekleştirmektedirler (Türkiye Vakıflar Bankası [VakıfBank], 2003, s.40).

Dünyada bireysel bankacılık işlemlerinde çok yoğun bir artış gözlenmektedir. Başta Amerika Birleşik Devletleri ve diğer Batılı ülkeler olmak üzere bireysel bankacılık işlemleri toptan bankacılık işlemlerinin %50'sine ulaşmış durumdadır. Bireysel bankacılığa yönelen bankalar açısından bireysel bankacılığın dikkat çeken üç önemli avantajı bulunmaktadır. Bunlar; kurumsal bankacılığın aksine çok sayıda müşteriye hitap eden bir bankacılık hizmeti olması sebebiyle kredi riskinin dağıtılmış olması, kurumsal bankacılık hizmetlerine göre daha verimli ve kârlı olması, bireysel bankacılık araçlarını kullanan çok sayıda müşteri olması nedeniyle kitlelerde isminin çok sık kullanılması yani bankalara bir prestij sağlaması ve reklam etkisi yaratmasıdır (Yılmaz, 2000, s.1).

Bunların yanı sıra bireysel bankacılığın bu denli ön plana çıkmasının, büyük bankaların yanı sıra küçük ve orta ölçekli bankalarında bu alana yönelmelerinin nedenleri şunlardır (Parasız, 2000, s.315);

- Bireysel bankacılık son derece kârlı bir alandır.
- Müşteri tabanı çok geniş olduğu için olası kriz dönemlerinde geniş hareket

alanı sağlamaktadır.

- Önemli ölçüde vadeli, vadesiz ve tortu fon sağlamaktadır.

Ülkemizde bireysel bankacılığa yönelik teknoloji yatırımlarını başlangıçta İş Bankası, Akbank, Yapı Kredi Bankası, Garanti Bankası, Pamukbank gibi çok şubeli bankalar yapmıştır. Amerika Birleşik Devletleri ve Avrupa’da bireysel bankacılık alanında ilk olarak bireysel krediler ortaya çıkmış, arkasından plastik kart uygulamalarına geçilmişken, Türkiye’de bireysel bankacılık hizmetleri kredi kartı ve ATM’ler ile başlamıştır (Kükrer, 2006, s.9; Parasız, 2000, s.315; Sarıkaya, 2002, s.7; Takan, 2001, s.313; Yenici, 2006, s.11; Yılmaz, 2000, s.7).

İşyerlerinde ilk kredi kartı kabulü 1975 yılında gerçekleştirilmiş, ilk kart ihracı 1984 yılında olmuştur. İlk ATM cihazı 1987 yılının Aralık ayında yerleştirilmiş ve Bankalararası Kart Merkezi’nin 1990 yılında kuruluşunu müteakip ilk POS (Satış Noktası Terminali) cihazları 1991 yılının Ekim ayında hizmete sunulmuştur (Terzioğlu, 2007, s.41; Yenici, 2006, s.11; Yetim, 1997, s.76).

Geçmişte yaygın şube ağları nedeniyle, özellikle büyük ölçekli bankaların ağırlıklı olarak hizmet verdiği bu pazara 1994 yılında Türkiye’de yaşanan ekonomik kriz sonrasında, orta ve küçük ölçekli bankalar da girmeye başlamışlardır. Bunun yanı sıra, tüketici finansman kuruluşları, mağaza zincirleri ve perakendeci kuruluşlar gibi banka dışı kuruluşlarında pay almak amacıyla bu pazara yönelik ürünler sunması rekabeti giderek artırmaktadır (Andersen, 1999, s.31; Kahraman, 2001, s.20; VakıfBank, 2003, s.14).

Bankalar bireysel kredi piyasasında daha etkin olabilmek, tüketicilerin talep ve ihtiyaçlarını doğru olarak tanımlayabilmek ve taleplerine uygun yeni ürün ve hizmetlerle onların ilgi odağı olabilmek için yoğun bir rekabet yaşamaktadırlar.

Ülkemiz son yıllarda, bankacılık ürün ve hizmetlerinin çeşit ve özelliklerinin günden güne arttığı bir süreç yaşamaktadır. Tüketicilerin banka ürün ve hizmetleri konusunda daha bilinçli olmaları ve beklentilerini artıran davranışlar sergilemelerinin yanı sıra, diğer finansal kuruluşlardan doğan rekabeti de karşılamak zorunda kalmaları, bankaların müşterilerinin gereksinimlerine cevap verecek ürün ve hizmetleri belirlemek, çeşitlendirmek ve geliştirmek yönündeki çabalarını artırmalarına neden olmaktadır.

Müşterilerine sunacakları ürün ve hizmetler konusunda bankalar sürekli yeni stratejiler geliştirmektedirler. Banka sayısındaki artışlar bankalar arasındaki rekabeti artırmakta, bu rekabet ortamında daha fazla rant sağlama yarışına giren bankalar, artık

müşterinin kendisine gelmesini beklemeden müşterinin ayağına giderek sunduğu ürün ve hizmetlerin tanıtımını, pazarlamasını yapmakta, bireye yönelik çalışmalarında, özellikle bireysel kredilerde hizmet verme yarışına girmektedirler.

Türkiye Bankalar Birliği tarafından yapılan hesaplamalara ve elde edilen verilere göre Temmuz-Eylül 2008 dönemi sonu itibariyle bankacılık sektöründe toplam 9.051.263 kişiye, 80.668 milyon TL tutarında bireysel kredi kullanılmıştır. Toplam kişi sayısı Temmuz-Eylül 2007'ye göre %35 oranında, bir önceki üç aylık döneme göre ise %8 artmıştır. Tüketici kredilerinin mal ve hizmet gruplarına dağılımına bakıldığında en büyük payı 37.649 milyon TL ile konut kredilerinin aldığı görülmektedir. Bunu 34.415 milyon TL ile dayanıklı tüketim malları, mesleki amaç, eğitim, tatil, gıda, giyim vb. amaçlar için kullanılan kredilerin oluşturduğu dilim takip etmekte, taşıt kredileri ise 5.929 milyon TL'de kalmaktadır. Bu grupların herhangi birisinde sınıflandırılmayan krediler 2.674 milyon TL'dir (Türkiye Bankalar Birliği [TBB], 2008).

Kredilerin kullanımının yaygınlaşması, sektörün tüketici finansmanında daha aktif bir rol oynamasını gündeme getirmiştir. Başlangıçta belirli bir malın satın alımı ile sağlanan kredilerde teminat alımı ve taksit ödemeleri belirli kurallar çerçevesinde yapılırken, tüketici piyasasındaki değişimler sonucunda, geri ödemelerde kişilerin gelirleri belirleyici faktör olarak ele alınmış ve buna bağlı olarak sınırsız kredi kullanımı yöntemi geliştirilmiştir. Kredi miktarları artmış ve geri ödeme süreleri uzamıştır (Ayaroğlu, 1990, s.51).

Bankacılık sistemini doğrudan ilgilendiren çok önemli kararlar alınarak yeni yapılan düzenlemeler ile bankacılık mevzuatı uluslararası düzenlemelere, tavsiyelere ve özellikle Avrupa Birliği direktiflerine önemli ölçüde yaklaştırılmıştır. Avrupa'da uygulanan bireysel bankacılık uygulamaları genel olarak birbirine bağlı dört temelden oluşmaktadır (Akçalı, 1997, s.2; Keskin, 2001, s.14);

- Hesap ilişkileri yoluyla kişisel servetlerin işletilmesi ve muhasebesi,
- Bireysel Bankacılık servisleri (kredi kartları, telefon ve bilgisayar bankacılığı) ve tüketici kredileriyle kişisel servetlerin desteklenmesi,
- Hukuki yollarla servetin ve müşterinin ilgi alanlarının korunması,
- Yatırım yönetimi yoluyla servetin korunması.

2000'li yıllarda bireysel müşterilerin banka seçimlerini belirleyecek en önemli kriterlerin;

- Kitle bireysel pazarı için sırasıyla; hizmet kalitesi, alınan ücret ve

komisyonlar, güvenilirlik, beklenen getiri ve müşteriye yönelik davranışlar,

- Yüksek varlıklı müşteriler için ise sırasıyla; hizmet kalitesi, güvenilirlik, beklenen getiri, ürün çeşitliliği, müşteriye yönelik davranışlar ve gizliliğe verilen önem,

olacağını araştırma sonuçları ortaya koymaktadır (Andersen, 1999, s.33, 34; VakıfBank, 2003, s.14).

Günümüz bankacılığı artık bireyi keşfetmiş ve bireyin hayatını kolaylaştıran hizmetler sunmak için yarışa girmişlerdir. Tek düşünce noktası günlük yaşamda bireyin nasıl daha fazla rahat edebileceği ve ödeme noktalarında daha hızlı ve çağdaş şekilde işlem yapılabilenidir. Bu çağdaş ortam sağlandığı takdirde para kazanma kendiliğinden gerçekleşecektir. Geçmişin en büyük kurumsal çalışma yapan bankaları (Citibank, Midland Bank) dahi son dönemde bireysel bankacılık işlemlerine hız vermişlerdir. Dünyadaki bu gelişmeye paralel olarak ülkemizde de bankalar bireysel bankacılığa yönelmekte, müşterilerin özelliklerine ve ihtiyaçlarına göre yeni ürünler geliştirmektedirler (Yılmaz, 2000, s.1, 2).

İnsanların ihtiyaçları, istekleri, tercihleri ve yaşam tarzları zaman içerisinde değişmektedir. Buna bağlı olarak bankaların müşterilerinin memnuniyetini sağlamak amacıyla sunduğu ürün ve hizmet çeşitleri de zaman içerisinde değişmekte ve yenilenmektedir.

2.1.1. Bireysel Bankacılık Ürün ve Hizmetleri

Günümüzde dünya ekonomisi globalleşerek tek pazar haline gelmekte ve herhangi bir ülkedeki makro ekonomik değişkenlerde ortaya çıkabilecek olumsuz gelişmeler domino etkisiyle bütün ülke ekonomilerini etkilemektedir. Meydana gelen krizlerden belirli sektörler çok daha fazla etkilenirken, bu alanlarda faaliyet gösteren firmalar zor duruma düşmektedir. Bankalar da bu sektörlerle kredi kullanarak oluşacak risklerini minimuma indirebilmek amacıyla, kredi portföylerinde ağırlığı bireysel kredilere vererek kriz dönemlerini hasarsız atlatabilmeyi amaçlamaktadırlar. Bankalar, bireysel alandaki yatırım ve hizmetlerin süratle genişlemesi ve geniş kitlelere yayılması için, gelişen teknoloji ve değişen müşteri alışkanlıkları yönünde bireysel alana yatırım yaparak, müşterilerinin koşulsuz memnuniyetini sağlamaya çalışmaktadırlar (Kahraman, 2001, s.127).

Müşterilerine daha iyi ve kaliteli hizmet verme yarışında olan bankaların gelişen teknoloji ve değişen ekonomik şartlara uygun olarak sunmuş olduğu bireysel bankacılık ürün ve hizmetleri sürekli değişerek artış göstermekle birlikte; sigorta ürünleri, mevduat ürünleri, tahvil, bono, hisse senedi gibi yatırım ürünleri, banka kartları, fatura ödemeleri, uluslararası para transferi, kiralık kasa gibi hizmetlerin yanı sıra en önemli ve yaygın olarak kullanılan uygulamalar, kredi kartları ve bireysel krediler başta olmak üzere elektronik fon transfer sistemleri (otomatik vezne makineleri, satış noktası terminalleri, ev ve ofis bankacılığı), telefon bankacılığı, çağrı merkezleri, internet bankacılığı ve WAP bankacılığıdır.

2.1.1.1. Kredi Kartları

Kredi kartı kart sahibine harcamalarında, harcama anında nakit para ödemeksizin mal ve hizmet satın alabilme veya nakit para çekebilme olanağı sağlayan bir ödeme aracıdır. Bankalar, kredi kartı kullanımı vasıtasıyla yarattıkları kaydi parayı kısa vadeli olarak tüketime yönlendirmişler ve üretime sermaye girdisini dolaylı yollardan sağlamışlardır. Böylece, bankalar tarafından doğrudan üreticiye kullandırılan, miktarı ve riski yüksek krediler, tüketiciler arasında paylaşmış ve kredi vermekle doğan risk de kredi kartı kullanımı vasıtası ile en aza indirgenmiştir. Kredi kartlarının, nakit yapılan işlemlere göre taşıma riskinin ve maliyetinin daha düşük olması, kullanımının kolay, hızlı ve güvenli olması yaygınlaşmasında en büyük etkenlerdir (Buhur, 2004, s.17; Karabulut, 2008, s.1).

Kredi kartı almak isteğiyle bankalara başvuran kişilerden, kişisel, mesleki, mali, ailevi vb. bilgileri içeren banka kredi kartı talep formunun doldurulması istenilmektedir. Bu form ile birlikte kimliklerini kanıtlayıcı belge ile mali durumlarını gösteren özel belgeleri de ekleyerek banka şubesine teslim eden kişilerin başvuruları kabul edilmekte ve bundan sonra talebin değerlendirilmesi işlemine geçilmektedir. Bankalar kredi kartları sisteminin ayrı bir ihtisas alanı oluşturduğunu düşünerek, bünyelerinde bu sisteme işlerlik kazandıracak ayrı bir birim kurma yoluna gitmektedirler. Kredi kartı için başvuruların değerlendirilmesi ve kartın verilip verilmemesi kararı genellikle bu birimlere aittir. Ayrıca kredi kartı talebi kabul edilen kişiler için bir de limit belirlenmektedir. Bu limit harcama limiti ile nakdi kredi kullanma imkânı sunan bankalarda nakit çekme limiti olarak, ayrı ayrı belirlenebildiği gibi harcama ve nakit

çekmeleri içeren tek bir limit olarak da belirlenebilmektedir. Kredi kartı, müşterinin başvurusu yaptığı şube aracılığıyla kart hamiline imza karşılığı teslim edilmektedir. Banka ile sözleşme yaparak kartını teslim alan kart sahibi belirlenen limitler ve koşullar içerisinde kartını kullanabilmektedir (Takan, 2001, s.325-328).

Kredi kartının ön yüzünde on altı kabartma rakamla yer alan kart kimlik numarası, kartın tanıtıcı özelliklerinden birisidir. Kredi kartının ilk altı numarası uluslararası kart kuruluşlarınca bankalara verilen kod (BIN/Prefex) numarasıdır. İzleyen üç rakam kartın verildiği şubenin sabit numarasıdır. Bunları izleyen beş rakam ise kart taşıyanının şubedeki kart numarası olup, on beşinci rakam bu hesaptan çalışan kartların ana kart ya da ek kart oluşunu belirtmektedir. Son rakam da kontrol amaçlıdır (Baydemir, 2004, s.6).

Kredi kartı sisteminde işlemler, kredi kartı veren banka veya mali kuruluşlar, kredi kartı hamili ve kredi kartı ile satış yapan işyerleri olmak üzere üç taraf arasında meydana gelmektedir (Çırpan, 2000, s.33).

Adına kredi kartı düzenlenmiş olan kişi, kredi kartını otomatik vezne makinelerine yerleştirerek, şifresini kodlamak suretiyle bankacılık işlemlerini yapabilmekte ve kredi kartı kuruluşu tarafından gerekli teknik altyapı hizmetlerinin sağlandığı üye iş yerlerinden satın aldığı mal ya da hizmetler için herhangi bir nakit ödemede bulunmadan kredi kartı ile alışveriş yapabilmektedir.

Kredi kartının ön yüzünde son kullanma tarihi belirtilmekte olup banka tarafından yenilenmesine karar verilen kredi kartı, bu tarihten önce yenilenerek kullanıcısına teslim edilmektedir. Son kullanma tarihi dolan kredi kartı geçerliliğini yitirdiğinden, üye işyerlerinde yapılan işlemlerde geçerli olmamakta ve ATM cihazlarında kullanıldığında sistem kartı olarak işleme izin vermemekte, kartı kullanıcısına iade etmemektedir.

Banka tarafından her ay kredi kartı sahibine, yaptığı harcamalar, kullandığı nakit tutarı, nakit avans limiti, alışveriş kullanım limiti, uygulanan faiz oranları vb. bilgileri içeren hesap özeti gönderilerek bir önceki ayın işlemleri bildirilmektedir. Kişi, önceki aydan devreden borcu olmadığı ve hesap özetinde belirtilen borcun tamamını belirtilen son ödeme tarihine kadar ödediği sürece, alışverişlerinden kaynaklanan borcuna herhangi bir faiz ödemesinde bulunmamaktadır. Ancak son ödeme tarihinde hesap özeti borcunun tamamının ödenmediği durumlarda borcun kalan kısmına hesap kesim tarihinden bir sonraki hesap kesim tarihine kadar, nakit avansa ise günlük faiz uygulanmaktadır.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Kredi Kartları başlığı 10/A maddesinde açıkça belirtildiği üzere kredi veren, faiz artırımını otuz gün önceden tüketiciye bildirmek zorundadır. Kredi veren tarafından artırılan faiz oranı geriye dönük olarak uygulanamamakta, tüketici bildirim tarihinden itibaren en geç altmış gün içinde tüm borcu ödeyip kredi kullanmaya son verdiği takdirde faiz artışından etkilenmemektedir.

Kredi kartı uygulaması, ilk olarak Amerika Birleşik Devletleri'nde ortaya çıkmıştır. İlk kredi kartı 1894 yılında Hotel Credit Letter Company adlı bir kuruluş tarafından turizm amaçlı olarak çıkarılmıştır. Birinci Dünya Savaşı'ndan önce, yalnızca az sayıda otel, petrol şirketi ve büyük mağazalarda ikili ilişki çerçevesinde kredi kartı kullanımı başlamıştır. İkinci Dünya Savaşı yıllarında, Amerika Birleşik Devletleri'ndeki kullanımı yasalar tarafından kısıtlanmış, savaş sonrasında kredi kartları pazarı yeniden canlanmaya başlamıştır. Kredi kartı çıkaran kuruluşlarca, kredi kartlarının tek bir yerde değil, birden çok yerde kullanılması gerektiği, diğer bir deyimle, üç yanlı sistemin temeli atılmıştır. Böylece, 1950 yılında merkezi New York'ta bulunan Diners Club ile ilk seyahat ve dinlence kartı uygulaması başlatılarak, belirli bir bölge ve harcama konusu ile sınırlı olmayan ilk kredi kartı olan Diners Card çıkarılmıştır. Diners Card'ın çıkması ile kredi kartının avantajları anlaşılmış ve kart uygulaması giderek yoğunluk kazanarak önce tüm Amerika Birleşik Devletleri çapında kullanılmaya başlamış, oradan da Avrupa'ya yayılmıştır. Bu kartların piyasada kabul görmesi ve yoğun şekilde kullanılması üzerine, kısa bir süre içerisinde pek çok kuruluş kredi kartı çıkarmıştır. Daha sonra, bu kuruluşlar ortaya çıkan yoğun rekabet karşısında pazarda tutunabilmek için birleşerek ortak kredi kartı çıkarmak zorunda kalmışlar ve diğer ülkelerde bu kartları pazarlamak isteyen kuruluşlarla lisans sözleşmeleri imzalamak suretiyle bugünkü uluslararası kredi kartı organizasyonlarını oluşturmuşlardır. Katılımcı bankalar, kredi kartı ağına, sahip oldukları aktif hesap sayısına bağlı olarak yıllık ödemeler yapmaktadırlar. Halen, bütün dünyada kabul gören en önemli kredi kartları, Visa, MasterCard, Diners Club, JCB ve American Express'dir (Baydemir, 2004, s.1; Johnson, 1996, s.62; Reisoğlu, 2004, s.101; Sarıkaya, 2002, 4, 5; Teoman, 1996, s.15; Yılmaz, 2000, s.4).

Türkiye'de kredi kartı uygulaması ilk kez 1963-1964 yılları arasında "Le Diners Club" ve "Carte Blanche" ile başlamıştır. O yıllarda İstanbul Turizm isimli firmanın Beyrut'taki Ortadoğu temsilciliğine bağlı olarak başlattığı bu çalışmalar, ilk olarak kapsamlı bir biçimde 1968 yılında Koç Grubu'na bağlı olan Servis Turistik A.Ş.

tarafından ele alınmış; söz konusu firma İstanbul Turizm Firması'ndan temsilciliğini devralmıştır. Ardından Amerika Birleşik Devletleri'nden yurt içi kart çıkarma yetkisini de alarak "Diners Club" kartlarını piyasaya sunmuştur. Diners Club'tan sonra Türk Ekspres Havacılık ve Turizm Ltd. Şti. aracılığıyla "American Express" kartları uygulamaya geçmiştir. Bu iki kart 1975 yılına kadar piyasada bir arada yer almış, American Express'in sadece yurt dışında geçerli olan kartlarına karşın Diners Club yurt içi kart verme işlemlerini sürdürmüştür. 1975 yılında, Interbank Grubu'na bağlı olarak MasterCard, Eurocard ve Access de piyasaya girmiştir. Bu üç kart grubunun uygulayıcısı Anadolu Kredi Kartları Turizm Ticaret A.Ş.'nin önemli hissedarları Pamukbank T.A.Ş. ve Genel Sigorta A.Ş.'dir. Daha sonra, kredi kartlarının sağladığı döviz girdisi ve piyasada gördüğü ilgi karşısında bankalar da yavaş yavaş bu işe girmeye başlamışlardır (Aksoy, 2005, s.86; Çırpan, 2000, s.19; Kükre, 2006, s.10; Özcan, 2007, s.85; Teoman, 1996, s.23).

Karma ekonomiden liberal ekonomiye geçtiğimiz 1980'li yıllarda nadir rastlanan kredi kartlarının gelişme ve aktivite kazanması 1983'den sonra gerçekleşmiş, 1990'lı yıllardan itibaren mal ve hizmet piyasalarında yaygın olarak kullanılmaya başlamıştır. Kredi kartlarının hem çok şubeli bankalar tarafından çıkarılması hem de anlaşmalı işyerlerinde kabul edilmesi sonucunda kredi kartı uygulaması hızlı bir gelişme göstermiştir (Bostancı, 2004, s.28; Durukan, Elibol ve Özhavzalı, 2005. s.143; Gündoğdu, 1998, s.121).

Kredi kartı kullanımının hızla yaygınlaşması sonucu bir kısım bankalar bir araya gelerek 1990 yılında Bankalararası Kart Merkezi(BKM)'ni kurmuşlardır. Bu Merkez on üç kamu ve özel Türk bankasının ortaklığı ile kartlı ödeme sistemi içerisindeki ortak sorunlara çözüm bulmak, banka ve kredi kartları kural ve standartlarını geliştirmek amacıyla kurulmuştur. BKM'nin ana faaliyetleri, bankalar arasındaki otorizasyon işlemini yürütmek, kredi kartı ve banka kartı sektöründe bulunan bankalar arasında uygulanacak kuralları oluşturmak, geliştirmek ve standardizasyonu sağlamaya yönelik çalışmalar yaparak kararlar almak, yurt dışı kuruluş ve komisyonlar ile ilişkileri kurmak ve gerekli durumlarda üyelerini buralarda temsil etmek, her banka tarafından devam ettirilen işlemlerin güvenli süratli, daha düşük maliyetle tek bir merkezden yürütülmesini sağlamak olarak belirlenmiştir.

BKM, kuruluşu ile kartlı ödeme sistemleri ve kredi hizmetlerinin gelişmesine önemli katkılar sağlamış, sektörde çok önemli bir konuma ulaşmıştır. Bankalararası Kart Merkezi A.Ş.'nin esas sermayesi Nisan 2002 itibari ile 4 trilyon TL'dir.

BKM'nin yayınladığı bilgilere göre Türkiye'de 2008 yılı sonu itibariyle 18,8 milyon MasterCard, 24,3 milyon Visa Card ve 237 bin diğer kartlar olmak üzere toplam 43,4 milyon adet kredi kartı kullanılmaktadır. BKM üyesi bankaların ihraç ettikleri Visa/MasterCard ve diğer kredi kartlarının yurt içi ve yurt dışı kullanım cirosu alışverişte 165.897 milyon TL, nakit avansla 19.096 milyon TL olmak üzere toplamda 184.993 milyon TL olarak gerçekleşmiştir (Bankalararası Kart Merkezi [BKM], 2009a).

Kredi ve banka kartlarını edinme ve kullanım kolaylığı kartlı ödeme sistemlerinin yaygınlaşmasına neden olmuş, kişiler her ortamda ihtiyacını karşılayabilecek yeterli nakit para bulundurma sıkıntısını yaşamak yerine kart kullanımını tercih eder olmuştur. Yine birçok işyerinin, kartlı ödeme sisteminin bir ürünü olarak uzun vade yani taksitli ödeme seçenekleri sunmaları, kişilerin anında alım kararı vermelerine ve sonuçta hızlı bir tüketim döngüsüne girmelerine yol açmıştır.

Kişilerin kredi kartı ile yaptıkları alışverişlere nakit para harcarken gösterdiklerinden daha az dikkat göstermeleri ve kısa vadede ihtiyaçlarını giderme düşüncesi ile hareket etmeleri, bütçelerinin üzerinde harcama yapmalarına ve uzun dönemde ciddi ekonomik krizlere girmelerine neden olmuştur.

Bilinçsiz kredi kartı kullanımı sonucunda kişilerin düştüğü ekonomik çıkmazlar ve uygulanan kredi kartı faiz oranları, günümüzün en güncel konularından biri olmuş ve kredi kartı mağdurlarının sayısının her geçen gün artış göstermesi, bu konuda daha fazla çalışma yapılması ve tüketicilerin daha fazla bilinçlendirilmesi zorunluluğunu getirmiştir.

2.1.1.2. Elektronik Fon Transferi (EFT) Sistemleri:

Bankacılık sektörü ve bilişim teknolojisindeki gelişmeler, bankalararası işlem hacminin önemli ölçüde artması ve elektronik bankacılık hizmetlerinin yaygınlaşması, ülke çapında elektronik bankacılık altyapısının kurulmasını ve bankalararası elektronik fon transferi (EFT) sistemini gündeme getirmiştir. Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası (TCMB) bu tür sistemlerin ülke ekonomileri üzerindeki olumlu etkilerini göz önüne alarak Türk bankacılık sektörü için gerekli gördüğü EFT sistemini gerçekleştirmek üzere 1986 yılında hazırlık çalışmalarını başlatmış, 1 Nisan 1992 yılında EFT sistemi faaliyete geçmiştir. EFT sistemi; bankalararası güvenli para transferini sağlamak, hızlandırmak, Merkez Bankası ile yapılan işlemlerde hız ve

kolaylık sağlamak ve piyasadaki nakit dolaşımını azaltmak amacıyla kurulmuştur. Uluslararası literatürde TIC-RTGS (Turkish Interbank Clearing Real Time Gross Settlement System) adı ile anılan bu sistem kısa sürede bankacılık sisteminin güvenini kazanmış ve tüm bankalararası yüksek tutarlı ödemelerde ve piyasa işlemlerinde kullanılır duruma gelmiştir. Teknolojideki gelişmeler ve artan gereksinimler dolayısıyla sistem yeni özelliklerle geliştirilmiş ve ikinci kuşak EFT sistemi (EFT-II) 24 Nisan 2000'de devreye alınmıştır. EFT-II sistemi ile birlikte çalışan ve bu sayede menkul kıymetlerin ödeme karşılığında teslim edilerek el değiştirmesine olanak sağlayan Elektronik Menkul Kıymet Transfer Sistemi (EMKT) ise, türünün dünyadaki sayılı örneklerinden biri olarak 30 Ekim 2000'de hizmet vermeye başlamıştır. EFT sistemi müşteri bankacılığı alanında da kısa zamanda yaygınlaşmış ve yıllar itibariyle işlem hacminde büyüme eğilimini yakalamıştır. Günümüzde müşteriler, bankalarının sunmakta olduğu elektronik bankacılık servislerini kullanarak internet üzerinden başka bankalara anında fon transferi yapabilir hale gelmişlerdir (Takan, 2001, s.499, 502; Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası [TCMB], 2009a, 2009b).

EFT geleneksel bankacılıkta olduğu gibi fonların bir yerden başka bir yere banknot, çek, ödeme emri gibi şekillerde fiziki olarak değil, modern haberleşme teknikleri ve bilgisayarların kullanılmasıyla çok daha kısa sürede ve kaydi olarak elektronik yöntemlerle transfer edilmesi olduğundan, ödemelerin kaydi para ile yapılması, daha az nakit para ve çek kullanımı sonucunu doğurmakta, bu ödeme araçlarından kaynaklanan hırsızlık, taşıma maliyeti ve sahtecilik gibi sorunlarda önemli ölçüde azalmaktadır. Bunların dışında EFT kullanımının sağladığı yararlar (Parasız, 2000, s.320);

- Transfer işleminin anında gerçekleşmesini sağlamak ve fonların gönderilmesi ile ele geçmesi arasındaki gecikmeyi ortadan kaldırmaktadır.
- Haftada 7 gün 24 saat hizmet verebilmektedir.
- Her ne kadar düşük miktartlı ödemelerde nakit para ve çek kullanımı yaygın olsa da, daha büyük meblağlı ödemelerde EFT sistemlerinin kullanımı daha ucuz, uygun ve kolay olmaktadır.
- Mali piyasalar mevduat yönünden de ulusal sınırlar dışına çıkmaktadır.
- Bankalar ile müşteri arasındaki mesafenin önemi kaybolmaktadır.

EFT sayılan bu yararlarının yanında kişilerin, telefon, doğalgaz, su, elektrik, yakıt, kira, kredi kartı borcu, kredi taksitleri gibi aylık düzenli ödemelerini bankada bir

hesap açtırarak, otomatik ödeme talimatı ile veya ev ve ofis bankacılığını ya da internet bankacılığını kullanarak günü geldiğinde, anında ve herhangi bir ücret, komisyon ödemedi, banka şubelerine gitmeden, zahmetsizce yapmalarını sağlayarak zaman ve emek tasarrufu sağlamaktadır.

2.1.1.2.1. Otomatik Vezne Makineleri (ATM)

Otomatik vezne veya otomatik para makineleri (Automated Teller Machines - ATM) temel amacı 7 gün 24 saat bireysel bankacılık hizmeti vermek olan makinelerdir (Yenici, 2006, s.31).

Başka bir ifadeyle ATM'ler, banka ve kredi kartı sahiplerinin kartlarını kullanarak veya makinenin klavyesinden hesap numaralarını girerek mevduat ve kredi kartı hesaplarına şifre aracılığı ile ulaşmalarını ve sunulan bankacılık hizmetlerini kullanmalarını sağlayan elektronik cihazlardır.

İlk ATM, 1939 yılında Luther George Simjian tarafından icat edilmiştir. Modern anlamda başarıyla işleyen ilk ATM, Don Wetzel tarafından 1968 yılında geliştirilmiş ve bu ATM ilk defa New York Chemical Bank tarafından 1969 yılında kullanılmıştır. Türkiye'de ise ilk olarak İş Bankası tarafından 1987 yılının Aralık ayında uygulaması başlatılan ATM'ler sonraki yıllarda çok hızlı bir şekilde yaygınlaşmıştır. Bugün ATM'ler hız, kullanım kolaylığı ve nakit işlem yapma olanağı veren tek kanal olmasından dolayı çok sayıda banka müşterisi tarafından geniş kabul görmüştür. (Aksoy, 1998,s.74; Bostancı, 2004, s.68; Gündoğdu, 1998, s.123; Kaya, 2009, s.15).

İlk ortaya çıktığında kullanıcıların yalnızca para çekme işlevini yerine getirebilen ATM'ler, teknolojik gelişmeler sonucunda artık müşterilerin banka şubelerine uğramalarına gerek kalmadan bankacılık işlemlerinin birçoğunu yapabileceği bir donanımda hizmet vermektedirler. Nakit para yatırabilmeye de olanak sağlayan yeni teknolojiye sahip bu ATM'leri, bankalar farklı isimlerle hizmete sunmakta, her banka farklı bir isim vermektedir (Örneğin, Akbank: BTM, Garanti Bankası: Paramatik, HSBC: ATM Express, Türkiye İş Bankası: Bankamatik +, Yapı Kredi: Tele24 Plus vb.). ATM'ler; para çekme, hesap hareketlerini izleme, hesaba para yatırma, hesaplar arasında transfer yapma, yatırım işlemleri, kredi kartı borcu ve fatura ödemeleri, kredi kartından cep telefonuna kontör yükleme işlemleri gibi çok geniş bir alanda hizmet vermektedir.

ATM’lerde işlem, banka tarafından müşteriye verilmiş olan manyetik bantlı plastik bir kartın makineye sokulmasıyla başlamaktadır. Makine, kartın sahte olup olmadığını, kullanılmasının yasaklanmış olup olmadığını denetlemekte, olumlu sonuca ulaşıldığı takdirde tuşlarını açarak sistemi müşterinin kullanımına sunmaktadır. Bundan sonra müşteri yine banka tarafından verilmiş olan veya bankanın onayı ile kendisinin belirlediği şifre numarasını (Personal Identification Number-PIN), yapmak istediği işlem ve miktarla ilgili bilgileri tuşlara basmak suretiyle makineye girip, işlemini tamamlamaktadır (Özdemir, 1992, s.17; Yetim, 1997, s.12). Geliştirilen yeni ATM cihazlarında kart sahipleri kartları üzerlerinde olmadığı zamanlarda da makinenin klavyesinden hesap numaraları ve şifrelerini girerek işlemlerini yapabilmektedirler.

Günümüz bankacılığında artık ATM hizmeti sunmadan bankacılık yapmak neredeyse imkânsızdır. Bir bankanın çok sayıda ATM’ye sahip olması, müşterilerine büyük kolaylıklar sağlamanın yanı sıra bankaya önemli bir gelir ve rekabet gücü kazandırmaktadır. Tüketicilerin ATM’lere daha kolay ve rahat ulaşabilmelerini sağlamak amacıyla bazı bankalar arasında ATM paylaşma anlaşmaları yapılmaktadır. Bu sayede daha az yatırımla daha fazla müşteri bankacılık hizmeti alabilmektedir.

BKM’nin 2008 yılı verilerine göre Türkiye’de ATM sayısı 21.970 adettir (BKM, 2009a).

ATM’ler banka şubelerinin dışına, yerleşim merkezlerine ya da merkezlerden uzakta bulunan okul, hastane, fabrika, havaalanı, gar, otobüs terminali gibi insanların yoğun olarak bulunduğu ve güvenle kullanabileceği alanlara yerleştirilerek, müşterilere her yerde ve her zaman işlem yapabilme imkânı sunulmaktadır.

Önceleri yatırılan paranın banka görevlilerince akşamları ATM’lerin içinde bulunan para kasetlerinden alınıp sayıldıktan sonra hesaba geçirilmesi şeklinde gerçekleştirilen para yatırma işlemi, yeni teknolojiye sahip ATM cihazları sayesinde anında gerçekleşmekte, yatırılan para cihaz tarafından tanınıp sayılarak kullanıcının onayı ile hesaba geçmektedir. Eksilen veya yatırılan paraların ATM’lerden alınması ve koyulması işlemi güvenlik tedbirleri altında banka görevlileri tarafından gerçekleştirilerek işlemlerde süreklilik sağlanmaktadır.

İşlem yapmak amacıyla kullanılan kartın ATM tarafından alıkonulması ATM’lerin olumsuzluğu sayılabilecek bir durumdur. Bu durumda ATM banka şubesinin yanında ise mesai saatleri içinde kişi banka görevlilerine kimliğinin ibrazı ile kartını alabilirken, olayın mesai saatleri dışında veya şubeden uzaktaki bir cihazda gerçekleşmesi durumunda, kartını alabilmek için kişinin mesai saatleri içinde cihazın

bağlı bulunduğu şubeye gitmesi ve kartın da görevlilerce ATM'den alınarak şubeye ulaştırılmış olması gerekmektedir. Gereksiz zaman ve emek kaybına neden olan bu durum acil nakit ihtiyacı duyan, zaman kısıtlaması bulunan ya da geçici olarak başka bir şehir ya da ülkede bulunan ATM kullanıcılarının zor anlar yaşamasına neden olabilmektedir.

2.1.1.2.2. Satış Noktası Terminalleri (POS Cihazları)

İlk satış noktası terminalleri (Point Of Sale-POS) sistemi 1973 yılında IBM tarafından yazarkasa teknolojisinden yola çıkılarak geliştirilmiş, ilk kez 1974 yılında New Jersey'deki Pathmark marketler zincirinde ve Dillard's mağazalarında kullanılmıştır. Mekanik baskı makinelerinde birçok işlem elle yapıldığından, kredi kartı kullanımının yaygınlaşması ile işlemleri daha hızlı gerçekleştirecek makinelere ihtiyaç duyulmuş, daha önce elle yapılan işlemleri elektronik olarak yapan satış noktası terminalleri, onay işlemi ve kayıp çalıntı kontrollerini yapabilme özelliklerinden dolayı üye işyerlerinde en çok kullanılan makine konumuna gelmiştir (Kaya, 2009, s.35; Yenici, 2006, s.30).

İşlem yapma hızı, ödemelerin tahsilinin kolay ve çabuk olması, müşteri sayısını ve iş hacmini artırması gibi faydalarından dolayı POS cihazları işyerlerinde yaygın olarak kullanılmaktadır. Öte yandan, istediği özelliklere sahip mal ve hizmetleri sisteme üye birçok işyeri arasından şartlarına en uygun seçeneklerde alabilme imkânına kavuşan kart sahipleri ve üye işyerlerinden aldığı kurulum ücreti ve komisyonlar ile gelir sağlayan bankalar açısından da yararları bulunmaktadır.

Üye işyerinde bulunan POS cihazına müşterinin kredi ya da banka kartı yerleştirildikten sonra alınan mal ya da hizmetin tutarının, cihaz üzerindeki tuşlarla girilmesiyle cihaz otomatik olarak bağlı bulunduğu kurumun sistemine bağlanmaktadır. Kart şifresinin girilmesi ve sistem tarafından onaylanmasıyla, cihaz yapılan işleme ait işyeri, mal ve hizmetin çeşidi, tutarı ve kart bilgilerini gösteren iki nüsha belge vermekte, bu belgelerden biri müşteriye verilerek işlem tamamlanmaktadır. Kart limitinin yetersiz olması ya da sistemde oluşabilecek arızalar nedeniyle onay alınamadığı takdirde işlem geçersiz sayılmaktadır. Büyük meblağlı alışverişlerde işlemin kontrolü amacıyla kart sahibi banka tarafından bilgi mesajı ile bilgilendirilmektedir.

POS cihazları ülkemizde 1989 yılında kullanılmaya başlanmış, 1990 yılında BKM'nin kurulmasıyla POS sayısı hızlı bir artış göstermiştir. BKM'nin 2008 yılı verilerine göre Türkiye'de POS sayısı 1.632.639 adettir ve 106.826.437 işlem adedi karşılığı 3.444,83 milyon TL tutarı işlem yapılmıştır (BKM, 2009a; Takan, 2001,s.499).

2.1.1.2.3. Ev ve Ofis Bankacılığı

Ev ve ofis bankacılığı, banka müşterilerinin ev veya işyerlerinden bankadaki hesapları ile doğrudan işlem yapmalarına olanak veren banka sistemleri ile bağlantılı bilgisayar, kablolu televizyon veya telefon ile haberleşme sistemleri üzerinden bankanın veri tabanına ulaşması ve kendi hesabı üzerinde istediği işlemleri yapmasıdır.

İlk olarak 1983 yılında bankalar tarafından daha çok kurumsal müşterilerin kullanımı için geliştirilen ev ve ofis bankacılığı hizmetleri, 1990'lı yılların başlarından itibaren yoğun olarak kullanılmaya başlanmıştır. Bankaların ev bankacılığı ile müşterilerine sunulan hizmetleri aşağıdaki gibi sıralanabilir (Aksoy, 1998, s.77; Takan, 2001, s.500, 512);

- Müşterinin son birkaç ay içinde banka ile ilgili yaptığı işlemlerinin kontrol edilmesi,
- Başkalarının hesabına para transferi yapma,
- Müşterinin hesabından bankaya yapılacak olan düzenli ödemelerin sıralanması (bu sayede müşteri, ödemelerini daha iyi kontrol edebilmekte ve zamanlama konusunda kendine esneklik sağlayabilmektedir),
- Çek ve hesap özeti isteme,
- Son faiz oranlarını, kişisel kredi limitlerini ve bu limitlerin kullanılmamış miktarını görüntüleme,
- Bankalara genel mesajlar gönderme,
- Ekrandaki menülerden seçim yaparak bankanın bu sistemle sunmuş olduğu diğer olanaklardan yararlanma (menkul kıymet fiyatları, döviz kurları, faiz oranları, hava yolları tarifeleri vb.).

İş amaçlı kullanımlar açısından ofis bankacılığının çekici yanı ise sunulan bu hizmet sayesinde işletmeler günlük hesap özetlerini çıkarabilmekte, ödemelerini takip edebilmekte ve fonlarını bir hesaptan diğerine aktararak, gelecekte belirli günlerde

yapmaları gereken ödemelerini düzenleyebilmektedirler. Banka hesaplarını ayda bir ya da iki defa çıkarabilen küçük işletmelere önemli kolaylıklar sağlamaktadır. İşletmeler ev ve ofis bankacılığı hizmetlerini daha çabuk kabul ederken, şahısların bu hizmetlerden yararlanma konusunda o denli ilgili davranmadıkları gözlenmektedir. Bu durum maliyet unsurlarından, kullanım prosedürünün bir miktar karmaşık olmasından ve televizyon alıcılarını kişilerin daha çok bir eğlence aracı olarak görmelerinden kaynaklanmaktadır (Bostancı, 2004, s.76).

Günümüzde devamlı sürüp giden teknolojik gelişmeler, mevcut sistemde teknolojik eskimelere yol açıyorsa da, her geçen gün farklı yenilikler de eklenmektedir. Ülkemizde birçok banka ev ve ofis bankacılığı hizmeti vermektedir. Ancak, bu hizmet daha çok bankanın özel müşterilerine verilmektedir (Takan, 2001, s.513).

2.1.1.3. Telefon Bankacılığı ve Çağrı Merkezi

Şubelerden yapılan bankacılık işlemlerinin telefon ile zamana ve mekâna bağlı kalmadan 7 gün 24 saat gerçekleştirilebildiği bankacılık hizmetleridir. Telefon bankacılığı ve çağrı merkezi hizmetlerinden yararlanmak için kişilerin başvuru formu imzalaması ve bankada bir hesabının bulunması gerekmektedir. İnternet bankacılığı hizmetlerinden yararlanan banka müşterileri başvurularını internet şubesinden de yapabilmektedirler.

Telefon bankacılığı, banka ile müşterisi arasındaki işlemlerin iletişim aracı olarak telefon kullanılarak gerçekleştirilmesidir. Bankacılık işlemleri gerçekleştirilirken telefon kullanımında üç teknolojik yöntem mevcuttur (Parasız, 2000, s.325);

- Müşteriler tuşlu telefonlardan bankalarını arayarak, bankanın veri tabanından herhangi bir banka çalışanının aracılığı olmaksızın bilgi edinebilmektedir. Bu yöntemde arayan kişiyi bilgisayar ses kaydı cevaplandırmaktadır.
- Bazı bankacılık sistemleri kişilerin seslerini tanıyabilmekte, böylece müşteri tarafından verilen talimatlara göre cevaplandırmayı gerçekleştirmektedir.
- Telefon tuşları banka talimatları ile programlanabilmekte, böylece müşteri bankası ile iletişim kurduğunda, kendi telefon tuşlarını kullanarak istediği hizmeti seçebilmektedir.

Müşteriler, bankaların telefon bankacılığı sistemlerini kullanarak, havale, EFT, banka kartı ve kredi kartı işlemleri, yatırım hesabı işlemleri, cep telefonlarına kontör

yükleme, döviz alım/satımı, bankanın ürün ve hizmetleri hakkında bilgi edinme, kişisel bilgilerini güncelleme, şifre alma gibi işlemlerini yapabilmektedirler (Güney, 2007, s.121).

İlk başta sadece sayısal telefon santrali aracılığı ve telefon tuşları ile banka bilgisayarına komut vererek yapılan telefon bankacılığı, günümüzün gelişen müşteri ilişkileri yönetiminin ilkelerine bağlı olarak oluşan kişiye özel bankacılık planları çerçevesinde çağrı merkezli bankacılığa doğru kaymıştır. Ayrıca, ülkemizde telekomünikasyon altyapısının gelişmesi ile hizmete sokulan 444'le başlayan numaralar oldukça fazla kullanılmaktadır. Genellikle bu hizmeti veren bankaların sistemleri birbirine benzemekte olup elektronik sesli yanıt sisteminin, çağrı merkezli bankacılıkla birlikte kullanılmasıyla sistem oluşturulmaktadır. Çağrı merkezleri birkaç tamamlayıcı üründen oluşan bir sistem olup, sistemin en önemli parçası gelişmiş telefon santralidir. Ayrıca, sistemde müşteri temsilcileri, süpervizörler, analog ve dijital hatlar vb. yer almaktadır. Çağrı merkezleri 24 saat hizmet verebilecek şekilde yeterli donanım ve yeterli personele sahip olarak merkezi biçimde oluşturulmakta, 444 ile başlayan bu sisteme akılda kalıcı tek bir numara ile tüm yurttan şehir içi konuşma ücreti ile ulaşılabilir. Ayrıca, müşteriyle birebir diyalogda olan bir müşteri temsilcisi var olduğu için müşterinin işlemlerde hata yapma oranı oldukça azalmakta, müşteriler şubelerde sıra beklemeden ve çok hızlı bir şekilde işlemlerini yapabilmektedirler. Bankacılık sektöründe çağrı merkezi sisteminin yaygın olarak kullanılmasındaki amaç, işlerin bir telefonla yapılmasını sağlamak, 24 saat ulaşılabilirliği gerçekleştirmek ve en önemlisi maliyetten kazanmaktır. Kurulan çağrı merkezleri sayesinde para çekmenin dışında tüm bankacılık işlemleri telefon aracılığıyla yapılabilir (Bostancı, 2004, s.71; Özcan, 2007, s.69, 71; Parasız, 2000, s.325).

2.1.1.4. İnternet Bankacılığı

İnternet ilk olarak 1960'lı yıllarda kullanılmaya başlanmış, ilk kullanım yeri Amerika Birleşik Devletleri Savunma Bakanlığı Pentagon olmuştur. Bankacılıkta ise 1990'lı yıllarda kullanılmaya başlanmıştır (Güney, 2007, s.120; Takan, 2001, s.499).

Bankacılık sektöründe sınır tanımaksızın gelişen teknolojinin ürünü olarak hizmete sunulan internet bankacılığı, nakit para çekmenin dışında her türlü bankacılık işlemlerinin internet üzerinden çok kısa sürede yapılmasını mümkün kılan bir sistemdir.

İnternet bankacılığı sayesinde, müşteriler bankaya gitmeden kendileri için uygun zaman ve koşullarda birçok bankacılık işlemini hızlı ve güvenli bir şekilde yapabilmektedirler. Müşterilerin internete bağlı bir bilgisayar veya televizyonunun olması bankacılık hizmetlerini alabilmeleri için yeterlidir. Fatura ödeme, virman, EFT, havale, repo ve faiz oranları, döviz işlemleri, yatırım fonu, hisse senedi işlemleri, hesap bilgilerine ulaşmak vb. bankacılık işlemleri internet üzerinden yapılabilmektedir. Elektronik posta kullanılmasıyla müşterilerin, müşteri temsilcileriyle iletişimleri sağlanmakta, sorunlar aktarılabilmekte, rapor alışverişi, dosya transferleri gerçekleştirilebilmektedir. İletişimde zaman ve yer sorunu ortadan kalkmakta, müşteriler herhangi bir zamanda mesajlarını elektronik posta aracılığıyla iletebilmektedirler. Kısacası, internet bankacılığında şu anda fiziksel para çekimi hariç bütün bankacılık hizmetleri müşterilere sunulabilmektedir. 2000’li yıllarda elektronik cüzdanların (smartcard’ların) kullanımının yaygınlaşması ile birlikte para çekiminin de gerçekleştirilebileceği düşünülmektedir (Bostancı, 2004, s.22, 72; Büyükdemir, 1997, s.29, 34; Güney, 2007, s.120; Parasız, 2000, s.326, 327).

Bankaların internet bankacılığına yönelmelerinin başlıca nedenleri, müşterilerin istediği yer ve zamanda bankacılık işlemlerinden bazılarını kendilerinin yapmaları sonucunda, müşteri memnuniyetinin sağlanmasının yanı sıra, şubelerin iş yükünün azalması ve maliyetlerden tasarruf sağlanmasıdır. Banka şubelerinde müşterilerin rutin ödeme işlemlerini yapmakta olan personel, bu iş yükünün hafiflemesi ile müşterilere bankanın yeni ürün ve hizmetlerini tanıtan, onların istek ve ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik çalışmalarda bulunan müşteri temsilcilerine dönüşmektedir.

Son zamanlarda bankalar internet bankacılığını cazip kılmak için değişik uygulamalara girmişlerdir. Örneğin bir banka internet üzerinden repo yapan müşterilerine fiziki şubeden işlem yapanlara göre ek puan vermekteyken, yine başka bir banka da kredi kartı ve diğer ödemelerini internet üzerinden yapan müşterilerine ilave hediye puanı vermektedir. Kredi kartı hesap özetlerinin elektronik posta adreslerine gönderilmesini tercih eden müşterilere ise, bir başka banka tarafından belirli nakit avantajları sağlanmaktadır (Kahraman, 2001, s.14).

2.1.1.5. WAP Bankacılığı

Günümüzde cep telefonu teknolojilerinin hızlı gelişimi, banka müşterilerinin

bankacılık hizmetlerine cep telefonları ile ulaşabilme isteğini ortaya çıkarmıştır. Sürekli gelişen yeni teknolojiler karşısında klasik bankacılık hizmetleriyle yetinmeyen aktif ve dinamik müşteri profili karşısında bankalar, müşterilerin ihtiyaçlarına ve beklentilerine cevap verebilmek amacıyla, cep telefonları üzerinden bankaların bilgisayar sistemlerine giriş yapabilmeyi sağlayan mobil bankacılık hizmetine başvurmuşlardır. Mobil bankacılık; kısa mesaj servisi (SMS) yoluyla müşterilerin bilgilendirilmesi, kablosuz uygulama protokolü (WAP-Wireless Application Protocol) uyumlu cep telefonları ve palmtop (avuç içi) adı verilen bilgisayarlar ile internet üzerinden işlemlerin yapılması yoluyla gerçekleştirilmektedir. Palmtop cihazlarının yüksek fiyatlı olması nedeniyle palm bankacılığı fazla gelişmemiştir. Bu bankacılığı kullanan müşterilerin beklentileri İş Bankası, Akbank, Garanti Bankası gibi büyük bankalar tarafından karşılanmaya çalışılmaktadır. Bu hizmetler arasında; vadesiz/vadeli hesapların görüntülenmesi, EFT, havale, fon ve döviz işlemleri ile kredi kartı hesap özeti yer almaktadır. SMS uygulamasında ise müşterilerin başvuru esnasında yaptıkları tercihler doğrultusunda hizmetler kendilerine yüz altmış karakteri geçmeyen SMS mesajı olarak gönderilmektedir. Bu hizmetler; bakiye bildirimi, kur bildirimi, hesaptan para çıkışlarında uyarı, kredi kartı hesap özeti bilgileri, kredi kartı borç ödeme günü geciktiğinde uyarı vb. hizmetlerdir. WAP teknolojisinin gelişmesiyle SMS hizmetinin önemi azalmıştır (Özcan, 2007, s.72-74).

WAP, internet hizmetinden yararlanmak isteyen mobil kullanıcıları hedef alan teknolojik bir üründür. Bu teknoloji sayesinde cep telefonundan veya diğer kablosuz iletişim araçlarından internet ortamındaki hizmetlere çabuk ve kolay bir şekilde ulaşılabilir. WAP sitelerine bağlanabilmek için kullanılan cep telefonunun kablosuz iletişim protokolünü destekliyor olması gerekmektedir (Bostancı, 2004, s.76).

Gelişen teknolojiyen yararlanarak müşteri memnuniyetini artırma gayretinde olan bankalar, WAP bankacılığı hizmeti vermeye başlamışlardır. WAP bankacılığında amaç, günlük hayatın bir parçası haline gelen ve birçok kişinin sürekli yanında taşıdığı cep telefonları vasıtasıyla, mekân ve zaman gözetmeksizin bankacılık hizmetlerinin müşterilere sunulmasıdır. Banka müşterileri, bankanın internet şubesinden belirleyeceği şifre ile WAP uyumlu cep telefonlarından 7 gün 24 saat zaman kısıtlaması olmaksızın mobil bankacılık hizmetlerinden yararlanabilmektedirler.

WAP bankacılığında sunulan hizmetler; günlük döviz kuru, repo oranları, yatırım fonu fiyatları görüntüleme, altın fiyatları, mevduat faiz oranları, hazine bonusu faiz oranları, hesap bakiyeleri ve kredi kartı borcu görüntülemesidir (Özcan, 2007,s.73).

2.2. Bireysel Krediler

Bireysel kredi; bankalar tarafından ticari amaçlar dışında kullanılmak üzere konut, taşıt veya herhangi bir mal ya da hizmet alımının finansmanına yönelik olarak kamu veya özel sektör kuruluşlarında ücretli olarak çalışan veya emekli olmuş bireyler, düzenli gelir elde eden gerçek kişiler ile serbest meslek mensupları-işletme sahibi diğer gerçek kişilere başlangıçta belirlenen faiz oranlarına göre bir ödeme planı dahilinde geri ödenmek üzere verilen kredilerdir (Aksakal, 2006, s.2; Şakar, 2006, s.193).

Bireysel krediler Amerika Birleşik Devletleri ve Avrupa ülkelerinde 1950'lerden beri yaygın olarak kullanılırken Türkiye'de 1980'lerin sonlarında kullanılmaya başlanmış, 1990'ların başlarından itibaren de yaygınlaşmıştır. Türkiye'de 2000 yılı başlarında alınan ekonomik istikrar tedbirleri sonucunda, enflasyon oranının düşüş göstermesine bağlı olarak faiz oranlarının düşmesi ile bankaların kullandığı bireysel kredi tutarları önemli ölçüde artmıştır. Diğer kredi türlerine göre riskin daha az olması ve gelecekte düşük enflasyon beklentileri dolayısıyla, şimdiki oranlarla verilen uzun vadeli bireysel kredilerin bir-iki yıl sonra daha kârlı olacağı düşüncesinden dolayı bankalar tarafından tercih edilmektedir (Güney, 2007, s.101).

Bireysel kredilerde temel anlayış ödeme gücü doğrultusunda taleplerin karşılanması olduğundan, ihtiyaçlar aynı zamanda kredi türünü de ifade etmektedir. Bankaların pazarlama tekniği açısından, talep oluşturma ve farklılık yaratma arayışlarının bir sonucu olarak da kredi türleri başka bir öneme sahip olmaktadır (Aksoy, 2005, s.75).

Bankalarca, bireysel krediler buzdolabı, çamaşır makinesi, mobilya, elektrikli ev aletleri gibi dayanıklı tüketim malları veya tatil, eğitim, kariyer, kişisel gelişim ve hobi, konut onarımı, sağlık, düğün gibi hizmete yönelik harcamalar ya da otomobil, konut alımı gibi menkul veya gayrimenkul bir malın satın alınması amacı ile kullanılmaktadır (Aksakal, 2006, s.5; Johnson, 1996, s.61, 62; Terzioğlu, 2007, s.106; Yüksel, A. S., Yüksel, A. ve Yüksel, Ü., 2002, s.362).

Satın alınacak mal ve hizmetlerin karşılığında kullanılan kredi, doğrudan nakit olarak müşteriye ödenebileceği gibi bankaca satıcı firmayla anlaşma sağlandığı takdirde fatura karşılığı doğrudan satıcıya da ödenebilmektedir (Aksoy, 2005, s.72; Duranlar, 2007, s. 65; Güney, 2007, s.102).

Her bankada farklı olmakla birlikte alınan mal veya hizmetin niteliğine göre çeşitli vade uygulamaları vardır. Vadeyi daha çok bankaların gelecekle ilgili beklentileri

belirlemektedir. Eğer beklentiler iyi ise bankalar vadeleri uzatmakta, beklentiler olumsuz ise vadeleri düşürmektedirler (Güney, 2007, s.104).

Türkiye’de 2008 yılı boyunca krediler %29 oranında artmış ve 368 milyar TL’ye ulaşmıştır. Toplam 368 milyar TL kredinin; %44’ünü kurumsal ve ticari, %32’sini bireysel krediler ve %24’ünü ise KOBİ (Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler) kredileri oluşturmaktadır. Kurumsal ve ticari krediler bir yılda %44, bireysel krediler %23 ve KOBİ kredileri ise %13 oranında artış göstermiştir (Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, 2009, s.5, 6).

Tablo 1. 2008 Yılı İstatistiki Raporlarında Tüketici Kredilerinin Mal ve Hizmet Gruplarına Göre Dağılımı

Kredi Türü	Kredi Miktarı (Milyon TL)	Kişi Sayısı	Kişi Başı Ortalama Kredi Miktarı (Bin TL)
Akım			
Taşıt	1.497	47.829	31,3
Konut	3.704	58.661	63,1
İhtiyaç *	9.687	1.514.478	6,4
Diğer **	833	114.353	7,3
Toplam	15.721	1.735.321	9,1
Stok			
Taşıt	5.929	429.958	13,8
Konut	37.649	757.917	49,7
İhtiyaç	34.415	6.742.251	5,1
Diğer	2.674	1.121.137	2,4
Toplam	80.668	9.051.263	8,9

* Dayanıklı tüketim malları, mesleki amaç, eğitim, tatil, gıda, giyim vb. amaçlar için kullanılan krediler.

** Bu grupların herhangi birisinde sınıflandırılmayan krediler.

(TBB, 2008)

Tablo 1’de görüldüğü üzere, tüketicilerin mal ve hizmet gruplarına göre bireysel kredi kullanım oranlarına bakıldığında, Temmuz-Eylül 2008 dönemi sonundaki bakiye verilerine göre kullandırılan 80.668 milyon TL kredinin 37.649 milyon TL’lik kısmı konut kredisi, 5.929 milyon TL’lik kısmı otomobil kredisi, 34.415 milyon TL’lik kısmı

dayanıklı tüketim malları, mesleki amaç, eğitim, tatil, gıda, giyim vb. amaçlar için kullanılan krediler ve 2.674 milyon TL'lik kısmı bu grupların herhangi birisinde sınıflandırılmayan kredilerden oluşmaktadır.

Kanuni takipteki krediler Temmuz-Eylül 2008 döneminde bir önceki yılın aynı dönemine göre %84 oranda artarak 478 milyon TL olmuştur. Dönem içinde kanuni takibe geçilen kredilerin %22'sini taşıt, %21'ini konut ve %57'sini dayanıklı tüketim malları, mesleki amaç, eğitim, tatil, gıda, giyim vb. amaçlar için kullanılan krediler oluşturmuştur (TBB, 2008).

Türkiye'de bireysel kredilendirme politikaları zamanla değiştirilmiş, en çok değişiklik yapılan alan ise tüketici kredileri olmuştur. Daha önceleri belirli bir malın finansmanı için verilen tüketici kredileri, artık kullanma kısıtlaması getirilmeksizin doğrudan nakit olarak verilmektedir. Belirli bir malın finansmanı için sağlanan kredi ise, bankalarda genellikle üretici veya dağıtıcı firmalar arasında özel anlaşmalar çerçevesinde gerçekleştirilen ve kampanyalar şeklinde, taksitli satışlar olarak da lanse edilen biçimde sunulmaktadır. Gerek değişen dünya dengeleri ve ekonomik gelişmelere ayak uydurmak, gerekse Türkiye'nin Avrupa Birliği'ne girme sürecinde bireysel kredilendirme konusunda yayınlanan direktiflere uyum sağlamak amacıyla, bankacılık sektöründe gerekli düzenlemeler ve yenilikler yapılmaktadır. Avrupa Birliği'nde bireysel bankacılık alanında verilen hizmetlerin ve kullanılan finansal ürünlerin, Türk Bankacılık sektörüne uyumlaştırılmasında önemli bir yol katedilmiştir (Terzioğlu, 2007, s.42, 88).

Tüketiciler de bilinçli ve doğru kararlar verebilmek için gerekli araştırmaları yaparak bilgi sahibi olmalıdırlar. Bireysel krediler hakkında geniş bilgiye sahip olmaları onların kredi veren kuruluşlar arasından kendi şartları için uygun olan krediyi seçmelerinde önemli bir etkidir. Bireysel krediler hakkında tüketicilerin karşılaştırma yapabilmeleri için kullanmak istedikleri kredinin faiz oranı, kredi dilimleri ödeme aralığı (aylık, üç aylık, üç ay geri ödemesiz vb.), taksit tutarı, taksit sayısı, komisyon, vergi ve sigorta ücretleri hakkında bilgi sahibi olmaları gerekmektedir.

2.2.1. Bireysel Kredi Türleri

Her alanda hizmet veren güçlü bir banka imajını yaymak ve tüketicinin ilgisini çekerek kredi ve müşteri portföyünü çeşitlendirme, zenginleştirme çabası içine giren

bankalar, gelişen teknoloji ve değişen ekonomik şartlara, ihtiyaçlara göre farklı ad ve şartlarda kredi seçenekleri sunmaktadırlar. Her bankanın kendi özel hizmeti olarak farklı isimlerle sunduğu ve yaşanan dönemin izlerini taşıyan çok farklı isim ve özellikte bireysel kredi çeşidi bulunmaktadır. Bankalar tarafından yaygın olarak kullandırılan Bireysel Krediler;

- Tüketici Kredisi
- Taşıt Kredisi
- Konut Kredisi
- Eğitim Kredisi
- Kariyer Kredisi
- Kişisel Gelişim ve Hobi Kredisi
- Evlilik Kredisi
- Faturalı Alışveriş Kredisi
- Tatil Kredisi
- İnşaat Tamamlama Kredisi
- Onarım ve Dekorasyon Kredisi
- Doğalgaz Dönüşüm Kredisi
- Kredili Mevduat Hesabı'dır.

2.2.1.1. Tüketici Kredisi

Tüketici kredileri, ülkemizde 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 10. maddesinde düzenlenmiş olup, "tüketicilerin bir mal veya hizmet edinmek amacıyla kredi verenden nakit olarak aldıkları kredi" şeklinde tanımlanmıştır (Aksoy, 1998, s.66).

Bankalar tarafından verilen bireysel krediler başlangıçta bu isimle tüketiciler tarafından kullanılmış, ancak gelişen teknoloji ve çağın gerekli kıldığı ihtiyaçlar doğrultusunda bankaların sunduğu bireysel kredi hizmetlerinin çeşit ve özelliklerinin artması sonucu tüketici kredileri, tüketicilere kredi olarak verilen paranın kullanılma alanını sorgulamayan ve ihtiyaç kredisi olarak da adlandırılan bir bireysel kredi türü olarak şekillenmiştir. Bugün bankalarca kullandırılan tüketici kredisini şu şekilde tanımlamak mümkündür:

Ticari amaçlar dışında kullanılmak üzere gerçek kişilerin her türlü mal ve hizmet alımlarının finansmanına yönelik doğrudan nakit olarak ve bir defada ödenen, geri ödemesi başlangıçta belirlenen faiz oranlarına göre eşit veya değişen taksitler halinde yapılabilen bir kredidir (Duranlar, 2007, s.64; Şakar, 2006, s.199; Yetim, 1997, s.59).

Ekonomik karakterleri açısından tüketici kredileri, ticari ve sınai kredilerden farklı bir yapıya sahiptir. Ticari ve sınai kredilerde amaç ticaret ve üretim hacmini artırarak nihai kârın azamileştirilmesidir. Tüketici kredilerinde ise tüketicilerin ihtiyaçlarını çabucak tatmin etme ve üreticilerin kısa sürede ödeme aracı sağlama istekleri temel amaç olmaktadır. Bu yönleri ile tüketici kredileri, zaman içerisinde tüketim tercihlerinin öne alınması işlevini gerçekleştirmektedir ki, ekonomik açıdan tüketici kredilerinin en önemli etkileri bu özelliklerinden kaynaklanmaktadır. Tüccar ve sanayiciler iş hacimlerini ve işletmeyi geliştirmeye yönelik olarak kredi kullandıkları halde, bireyler ve aileler gelirlerini artırmak amacıyla değil, derhal tatmin etmek istedikleri arzu ve ihtiyaçlarının giderilmesine yönelik olarak borçlanmaktadırlar. Bu nedenle tüketici kredisi, güncel ihtiyaçları karşılarken yarının geliriyle ödeme yapma olanağını verdiğinden dolayı, kişilerin harcamalarının mali yükünü erteleyen bir finansman yöntemidir (İnağ, 1990, s.2, 3).

Düzenli ve yeterli gelire sahip olan herkesin kullanabileceği tüketici kredilerinde, tüketiciler tercihlerine göre krediyi TL ya da dövize endeksli olarak kullanabilmektedirler.

Vade ve faiz oranı, piyasa koşullarına ve bankaların kredi kullandırma politikalarına bağlı olarak değişen tüketici kredilerinde, vade kullanıcının tercihine bağlı olarak 1 ay ile 36 ay arasında değişebilmektedir.

Bankaların uygulamalarına göre farklılık göstermekle birlikte tüketici kredileri kefilsiz, şahsi ya da yerine başka bir maddi teminat alınarak, müşterilerin maaşları veya ücretlerinin birkaç katı kadar kullandırılmaktadır. Tüketici kredileri damga vergisi hariç, herhangi bir şekilde vergi, resim, harç istisnasına tabi olmamakta, faiz üzerinden Kaynak Kullanımını Destekleme Fonu (KKDF) ve Banka ve Sigorta Muamele Vergisi (BSMV) kesintisi yapılmaktadır (Şakar, 2006, s.199).

Tüketici kredileri, genel olarak tüketicinin maaş ya da ücretinden geri ödenmekte olup, ödeme işlemi satın alınan mal veya hizmetlerin kullanımıyla ilgili değildir (Güney, 2007, s.102).

2.2.1.2. Taşıt Kredisi

Bireysel taşıt kredisi, herhangi bir marka sıfır kilometre veya kullanılmış aracın, gerçek kişi tarafından ticari amaçlar dışında kullanılmak üzere peşin satın alınabilmesine yönelik kullandırılan ve geri ödemesi eşit veya değişen taksitlerle yapılabilen bir kredidir. Bankaların vermiş olduğu taşıt kredisi kapsamına hususi amaçla kullanılacak olan yerli ve yabancı marka otomobil, jeep gibi binek sıfır kilometre ve ikinci el araçlar girmektedir. Şahsi teminat ile beraber krediye konu aracın rehni alınarak kullandırılan taşıt kredilerinde, kullanılan kredi tutarı araç bedelinin tamamından daha az miktarda olsa bile rehin işlemleri kullandırılan kredi oranında değil, aracın tamamı için yapılmaktadır. Bankaların uygulamalarına göre farklılık göstermekle birlikte genel olarak en fazla kredi tutarı;

- Sıfır kilometre taşıtlar için KDV+ÖTV dahil fiyatının %75-%100'üne kadar,
- İkinci el taşıtlarda ise Türkiye Sigorta ve Reasürans Şti. Birliği tarafından üç ayda bir yayınlanan araç değer listesi fiyatının %75-%100'üne kadar,

kullandırılmaktadır. Satışlarını artırmak amacıyla otomotiv firmaları ürettiği otomobiller için bankayla anlaşarak müşterilerinin kullanılacak kredi tutarına bağlı kalmak şartıyla, sıfır faize kadar varan oranlarda taşıt kredisi kullanmalarını sağlayabilmektedirler. Taşıt kredileri damga vergisi hariç, herhangi bir şekilde vergi, resim, harç istisnasına tabi olmamakta, faiz tutarları üzerinden cari oranlarda KKDF ve BSMV kesintisi yapılmaktadır (Güney, 2007, s.103; Kahraman, 2001, s.94, 96; Şakar, 2006, s.199, 200).

Taşıt kredisi ile alınan aracın ruhsatına satılamaz şerhi konularak aracın kredi borcu bitene kadar satışı engellenmekte ve bu durum banka açısından teminat oluşturmaktadır.

Vade ve faiz oranı, piyasa koşullarına ve bankaların kredi kullandırma politikalarına bağlı olarak değişen taşıt kredilerinde, vade kullanıcının tercihinine bağlı olarak 1 ay ile 48 ay arasında değişebilmektedir.

2.2.1.3. Konut Kredisi

Kullanıma hazır, yeni veya belirli bir yaşa kadar olan konutların alımının finansmanında gerçek kişilere kullandırılan, geri ödemesi eşit veya değişen taksitlerle

yapılabilen bir kredidir. Kredi tahsisinde konutun yaşından çok ekspertiz değeri dikkate alınmaktadır. Şahsi teminat (en az bir kefil) ile birlikte krediye konu gayrimenkul ipotek alınarak, gayrimenkulün ekspertiz değerinin %1-%100'üne kadar kredi kullandırılabilir. Ekspertiz raporlarının; taşınmazın tapu kayıt bilgileri, değerini belirleyen olumlu/olumsuz etkenleri, taşınmazın tanımını içeren bilgileri ve eksper tarafından tapuda yapılan araştırma sonuçlarını göstermesi gerekmektedir. Banka tarafından konut kredisi talebinin değerlendirmesi yapıldıktan sonra kredi kullandırılması uygun görülen müşteriden gerekli belgeler alınarak işlem yapılmakta, ödeme tapu satışı esnasında bloke çek ile satıcıya yapılmaktadır (Güney, 2007, s.104; Şakar, 2006, s.201; Yenici, 2006, s.68).

Tüketici sahip olduğu konutu bankaya ipotek ederek herhangi bir tüketici kredisi kullanabilmektedir. Ancak sahip olduğu konutu teminat göstererek kredi kullanması bir konut kredisi değildir (Reisoğlu, 2007, s.77).

Banka tarafından kredilendirilen konutun her türlü riske karşı korunması amacıyla (yangın, sel, deprem vb.) sigortası yapılmakta ve sigorta her yıl yenilenmektedir. Sigortaya ait ücretler krediyi kullanan kişiden alınmaktadır.

Vade ve faiz oranı, piyasa koşullarına ve bankaların kredi kullandırma politikalarına bağlı olarak değişen konut kredilerinde vade kullanıcının tercihinine bağlı olarak 1 ay ile 240 ay arasında değişebilmektedir.

Konut edinmenin, insanlar için bir hak olduğu 1948 yılında yayınlanan insan hakları beyannamesinde bildirilmiştir. Ülkemizde de hızlı nüfus artışı ile birlikte konuta duyulan ihtiyaç ve talep giderek artmaktadır. Sahip olunan konutun hem sosyal hem de ekonomik yönleri bulunmaktadır. Artık günümüzde insanlar konutu sadece başını sokacağı, barınacak bir yer olarak görmemekte, konutta refah ve lüks aramaktadırlar. İnsanların refah düzeyi yükseldikçe konut gereksinimi barınma ihtiyacından çok bir yatırım aracı olarak da görülmektedir (Cebe, 2007, s.1, 154).

Banka açısından kredi talebinde bulunan müşterinin konut almaktaki amacının tespiti, kredi ödemelerinin geri dönüşü açısından büyük önem arz etmektedir. Çünkü krediyi kullanan kişi konutu gösteriş yapmak, birikimlerini değerlendirmek gibi amaçlarla ediniyorsa konut ve taksit ödemeleri üzerinde yeterince hassasiyet göstermeyebilir. Eğer kişi konutu uzun süreli oturmak niyeti ile alıyorsa gerek konutun bakım ve onarımlarını gerekse taksit ödemelerini zamanında yaparak, konutun üzerindeki haklarını ve konutun değerliliğini daha fazla koruma çabası içine girecektir.

2.2.1.4. Eğitim Kredisi

Eğitim alan öğrencilerin, eğitim harcamalarını karşılamak üzere velilerine, sabit veya değişken faiz ve eşit taksit ödemeli kredili mevduat hesabı biçiminde kullandırılan bir kredidir. Ayrıca eğitim kurumu ile banka arasında yapılacak bir anlaşma ile velilere yine kredili mevduat hesabı biçiminde de kullandırılabilir. Kredi başvurusunda bulunan kişilerden kayıt belgesi ve yapılan eğitim harcamasının tamamı tutarında fatura veya harcamaları gösteren belge alınmakta, banka genel kredi politikasında belirlenen kredi kullandırılacak kişilere kullandırılmaktadır. Kullandırılacak kredinin, müşterinin aylık serbest gelirinin talep edilen kredi taksit tutarını karşılamasına ve krediye konu eğitim harcamasının toplam tutarını geçmemesine dikkat edilmektedir. Faiz üzerinden KKDF ve BSMV kesintisi yapılmaktadır (Aksoy, 2005, s.76; Şakar, 2006, s.201).

Vade ve faiz oranı, piyasa koşullarına ve bankaların kredi kullandırma politikalarına bağlı olarak değişen eğitim kredilerinde vade kullanıcının tercihinin ve eğitim kurumu ile yapılan anlaşmaya bağlı olarak 1 ay ile 36 ay arasında değişebilmektedir.

2.2.1.5. Kariyer Kredisi

Bankaların, profesyonel anlamda kendini ve kariyerini geliştirmek isteyen bireylere yönelik olarak, yüksek lisans, doktora, özel mesleki eğitim, yabancı dil eğitimi gibi harcamaları finanse etmek amacıyla vermiş olduğu bir kredi türüdür.

Sabit faiz ve eşit veya değişken taksit ödemeli veya eğitim kurumu ile banka arasında yapılacak bir anlaşma gereği kredili mevduat hesabı biçiminde, banka genel kredi politikasında belirlenen kredi kullandırılacak kişilere kullandırılmaktadır. Kredi başvurusunda bulunan kişilerden kayıt belgesi ve yapılan eğitim harcamasının tamamı tutarında fatura veya harcamaları gösteren belge alınmaktadır. Kullandırılacak kredinin müşterinin aylık serbest gelirinin, talep edilen kredi taksit tutarını karşılamasına ve krediye konu harcamanın toplam tutarını geçmemesine dikkat edilmektedir. Faiz üzerinden KKDF ve BSMV kesintisi yapılmaktadır (Şakar, 2006, s.202).

Vade ve faiz oranı, piyasa koşullarına ve bankaların kredi kullandırma

politikalarına bağılı olarak değişen kariyer kredilerinde vade kullanıcının tercihine bağılı olarak 1 ay ile 48 ay arasında değişebilmektedir.

2.2.1.6. Kişisel Gelişim ve Hobi Kredisi

Yemek, el sanatları, dans, mőzik gibi alanlara yapılan kişisel gelişim ve hobi harcamalarını finanse etmek üzere gerçek kişilere, sabit faiz ve eşit ya da değişken taksit ödemeli olarak veya kurs dőzenleyen kurum ile banka arasında yapılacak bir anlaşma gereği kredili mevduat hesabı biçiminde kullanılan bir kredidir. Banka genel kredi politikasında belirlenen kredi kullanılacak gerçek kişilere kullanılmaktadır. Ayrıca, kişisel gelişim ve hobi kredisi tanımında yer alan programlara katılacak kişinin kendisine ait dőzenli gelir beyan edememesi durumunda, kredi değerliliği ve ödeme gőcő bulunan aile bireylerinden biri adına da kredi kullanabilmesi mőmkőndőr. Taksitli olarak kullanılacak kredilerde “Bireysel Kredi Sözleşmesi”, kredili mevduat hesabı şeklinde kullanılacak kredilerde “Kredili Mevduat Hesabı Sözleşmesi” dőzenlenmekte ve bireysel kullandırmalarda doğrudan borçluya ödeme yapılırken, kampanya dahilinde yapılan kullandırmalarda ilgili kurumun banka nezdindeki hesabına ödeme yapılmaktadır. Damga vergisi hariç, herhangi bir şekilde vergi resim, harç istisnasına tabi olmamakta, faiz üzerinden KKDF ve BSMV kesintisi yapılmaktadır (Aksoy, 2005, s.76; şakar, 2006, s.202).

Kredi başvurusunda bulunan kişilerden gelirlerini belgelemenin yanı sıra, kurs kayıt belgesi ve yapılan harcamaları gösteren belge, makbuz ya da fatura alınmaktadır. Kredi tutarı banka tarafından belirlenen tutarlar arasında krediyi talep eden kişinin geliri ile karşılanabildiği oranlarda kullanılmaktadır.

Vade ve faiz oranı, piyasa koşullarına ve bankaların kredi kullandırma politikalarına bağılı olarak değişen kişisel gelişim ve hobi kredilerinde vade kullanıcının tercihine bağılı olarak 1 ay ile 12 ay arasında değişebilmektedir.

2.2.1.7. Evlilik Kredisi

En fazla bir aylık evli veya yeni evlenecek çiftlerin evlenebilmek amacıyla yaptıkları her tőr harcamalarını finanse etmek üzere gerçek kişilere kullanılan, sabit

faiz ve eşit taksit ödemeli bir kredidir. Banka genel kredi politikasında belirlenen kredi kullanılacak gerçek kişilere kullanılmaktadır. Kredi kullanmak isteyen çiftlerden, evlilik olayını kanıtlayacak olan muhtarlıktan onaylı evlilik beyanı/ilçe evlendirme memurluğundan alınan belge/evlilik cüzdanı ile evlilik harcamalarının tamamı tutarında fatura veya harcamaları gösteren belge ya da makbuz alınmaktadır. Kullanılacak kredi tutarı müşterinin aylık serbest gelirinin %60-%70 ile karşılanabildiği tutar kadardır. Belgelendirilen krediye konu evlilik harcaması toplam kredi tutarını geçmeyecek şekilde, banka tarafından bireysel kredi sözleşmesi düzenlenerek kullanılmaktadır. Damga vergisi hariç, herhangi bir şekilde vergi, resim, harç istisnasına tabi olmamakta, faiz üzerinden KKDF ve BMSV kesintisi yapılmaktadır (Aksoy, 2005, s.76; Şakar, 2006, s.203).

Vade ve faiz oranı, piyasa koşullarına ve bankaların kredi kullandırma politikalarına bağlı olarak değişen evlilik kredilerinde vade kullanıcının tercihine bağlı olarak 1 ay ile 36 ay arasında değişebilmektedir.

2.2.1.8. Faturalı Alışveriş Kredisi

Gerçek kişilere anlaşmalı kuruluşlardan kampanya kapsamında veya bireysel olarak alacakları beyaz eşya ve kahverengi mal ihtiyaçlarının finansmanında kullanılan, sabit faiz ve eşit taksit ödemeli bir kredidir. Kredi başvurusunda bulunan kişilerden yapılan harcamanın tamamı tutarında fatura ibrazı veya harcamaları gösteren belge ya da makbuz alınmaktadır. Kredi kullanılabilecek tutar müşterinin aylık serbest gelirinin %60-%70 ile karşılanabildiği tutar kadardır. Belgelendirilen krediye konu harcama toplam kredi tutarını geçmeyecek şekilde, banka tarafından bireysel kredi sözleşmesi düzenlenerek kullanılmaktadır. Bireysel kullandırmalarda doğrudan borçluya ödeme yapılırken, kampanya dahilinde yapılan kullandırmalarda ilgili kurumun banka nezdindeki hesabına ödeme yapılmaktadır. Damga vergisi hariç, herhangi bir şekilde vergi, resim, harç istisnasına tabi olmamakta, faiz üzerinden KKDF ve BMSV kesintisi yapılmaktadır (Aksoy, 2005, s.76; Şakar, 2006, s.203).

Vade ve faiz oranı, piyasa koşullarına ve bankaların kredi kullandırma politikalarına bağlı olarak değişen faturalı alışveriş kredilerinde vade kullanıcının tercihine bağlı olarak 1 ay ile 36 ay arasında değişebilmektedir.

2.2.1.9. Tatil Kredisi

Yurt içi veya yurt dışı seyahat harcamalarını finanse etmek amacıyla gerçek kişilere kullandırılan, sabit faiz ve eşit ya da değişken taksit ödemeli bir kredidir. Bireysel kredi kullandırım kriterlerine sahip olan kişilere verilmekte, kredi başvurusunda bulunan kişilerden tatil harcamalarını gösteren belge (rezervasyon formu, fatura, proforma fatura, harcamaları gösteren belge veya makbuz vb.) alınmaktadır. Kredi tutarı, müşterinin aylık serbest geliri talep edilen kredinin vadesine ilişkin taksit tutarını karşılayacak ve belgelendirilen tatil harcaması toplam tutarını geçmeyecek şekilde, bireysel kredi sözleşmesi düzenlenerek kullandırılmaktadır. Bireysel kullandırmalarda doğrudan borçluya ödeme yapılırken, kampanya dahilinde yapılan kullandırmalarda ilgili kurumun banka nezdindeki hesabına ödeme yapılmaktadır. Damga vergisi hariç, herhangi bir şekilde vergi, resim, harç istisnasına tabi olmamakta, faiz üzerinden KKDF ve BMSV kesintisi yapılmaktadır (Aksoy, 2005, s.75; Şakar, 2006, s.204).

Vade ve faiz oranı, piyasa koşullarına ve bankaların kredi kullandırma politikalarına bağlı olarak değişen tatil kredilerinde vade kullanıcının tercihinine bağlı olarak 1 ay ile 36 ay arasında değişebilmektedir.

Kent ve iş yaşamının karmaşıklığı, stresi, yorgunluğu ve daha kaliteli bir yaşam sürdürme isteği kişilerin düzenli tatiller yapma konusunda daha hassas, planlı tercihler yapmasına ve tatil ihtiyacını ihtiyaçlar listesinde öncelikliler arasında sınıflandırmasına neden olmaktadır. Yıl boyunca çok çalışan, dinlenmek ve hayalini kurduğu tatile çıkmak isteyen kişiler, gerekli maddi imkânlarla sahip olmasa da, bankaların sunmuş olduğu kredileri kullanarak tatil planlarını ertelemek zorunda kalmadan eğlenebilmekte, dinlenebilmektedirler. Tatil kredisi kullanan müşteriler yurt içi veya yurt dışında geçirmek istedikleri tatillerini kendi istediği mekânlarda geçirme imkânının yanı sıra, bankaların turizm firmaları ile anlaşmalı olarak sundukları özel indirim fırsatlarından da yararlanabilmektedirler.

2.2.1.10. İnşaat Tamamlama Kredisi

Konut yapan müteahhit veya yüklenici firmalarca üretilen inşa halindeki konutu satın alan gerçek kişilere, konutun kalan imalatlarını tamamlamak üzere sabit faiz ve

eşit ya da değişken taksit ödemeli olarak kullandırılan bir kredi türüdür. Bireysel kredi kullandırım prosedürüne göre seçilen müşterilere kullandırılmakta olup kredi başvurusunda bulunan kişilerden, kat mülkiyeti veya kat irtifak tapusu, krediye konu taşınmaz mal üzerinde ipotek, intifa gibi başka bir şekilde aynı veya şahsi hakla kısıtlı olmadığını belirtir tapu dairesi yazısı ve ekspertiz raporu alınmaktadır. Kredi kullandırılacak gayrimenkul ile ilgili olarak; belediye tarafından onaylanmış, inşaat ruhsatı, vaziyet planı ve mimari projelerin bulunması, gayrimenkul üzerinde banka usullerine göre ipotek tesisine engel bir durum bulunmaması ve yapı denetim zorunluluğu getirilen illerde yapı denetim büroları veya belediye tarafından yapılan imalatların mimari ve statik projelerine uygunluğunun belgelenmesi gerekmektedir. Kredi isteği banka tarafından uygun görülen müşteriden gerekli belgeler alınarak değerlendirme sonucunda belirlenen kredi tutarı teminat ve ipotek işlemleri gerçekleştirildikten sonra “Bireysel Kredi Sözleşmesi” düzenlenerek kullandırılmaktadır. Damga vergisi ve KKDF hariç, herhangi bir şekilde vergi, resim, harç istisnasına tabi olmamakta, faiz üzerinden BMSV kesintisi yapılmaktadır (Aksoy, 2005, s.75; Şakar, 2006, s.204, 205).

Vade ve faiz oranı, piyasa koşullarına ve bankaların kredi kullandırma politikalarına bağlı olarak değişen inşaat tamamlama kredilerinde vade kullanıcının tercihinine bağlı olarak 1 ay ile 120 ay arasında değişebilmektedir.

2.2.1.11. Onarım ve Dekorasyon Kredisi

Konutunda tadilat ve yenileme yapmak isteyen gerçek kişilerin onarım ve dekorasyon harcamalarını finanse etmek üzere sabit faiz ve eşit ya da değişken taksitli olarak kullandırılan bir kredidir. Kredi isteği banka tarafından uygun görülen kişilere kullandırılmaktadır. Kredi başvurusunda bulunan kişilerden, kat mülkiyeti veya kat irtifak tapusu, kiracı olan müşterilerden yapacağı her türlü tadilat ve onarım için mal sahibinin muvafakat ettiğine dair noter onaylı taahhütname ve kira kontratı alınarak işlem yapılmaktadır. Damga vergisi hariç, herhangi bir şekilde vergi, resim, harç istisnasına tabi olmamakta, faiz üzerinden KKDF ve BMSV kesintisi yapılmaktadır (Aksoy, 2005, s.75; Şakar, 2006, s.205).

Vade ve faiz oranı, piyasa koşullarına ve bankaların kredi kullandırma politikalarına bağlı olarak değişen onarım ve dekorasyon kredilerinde vade kullanıcının

tercihine bağılı olarak 3 ay ile 60 ay arasında değışebilmektedir.

2.2.1.12. Doğalgaz Dönüşüm Kredisi

Konutlarda mevcut sistemin doğalgaza dönüşümünü sağlamak amacıyla yeni kazan, kombi, doğalgaz sobası, petek temini ve kat kaloriferi yapım giderlerini finanse etmek üzere sabit faiz ve eşit taksitli olarak gerçek kişilere kullandırılan bir kredidir. Kredi isteğı banka tarafından uygun görülen gerçek kişilere kredi kullandırılmaktadır. Kredi kullandırımında, yapılan harcamanın tamamı tutarında fatura veya harcamaları gösteren belge ya da makbuz, kiracı olan müşterilerde yapacağı doğalgaz tadilatı için mal sahibinin muvafakat ettiğine dair noter onaylı taahhütname ve kira kontratı alınmaktadır. Damga vergisi hariç, herhangi bir şekilde vergi, resim, harç istisnasına tabi olmamakta, faiz üzerinden KKDF ve BMSV kesintisi yapılmaktadır (Şakar, 2006, s.205, 206).

Kredinin geri ödemelerinde taksit tutarı, krediyi kullanan kişinin gelirine göre uygun limit ve vadede, talep edilen kredinin taksit ödemelerini karşılayabilecek şekilde ayarlanmaktadır.

Vade ve faiz oranı, piyasa koşullarına ve bankaların kredi kullandırma politikalarına bağılı olarak değışen doğalgaz dönüşüm kredilerinde vade kullanıcının tercihine bağılı olarak 1 ay ile 36 ay arasında değışebilmektedir.

2.2.1.13. Kredili Mevduat Hesabı

Bankada mevduat hesabı bulunan kişilerin, kısa süreli nakit ihtiyaçlarının temini amacıyla mevduat hesabında bulunan para miktarından daha fazlasını belirli bir limit içinde kullanmasını sağlayan bir bireysel kredi türüdür (Şakar, 2006, s.200).

Müşteriler kredili mevduat hesaplarından nakit ihtiyaçlarını karşıladıktan sonra, kredi anlaşması çerçevesindeki oranlardan kredi faiz tahakkuku yapılmaktadır. Bu işlem bazı bankalarda ayda bir diğerlerinde üç ayda bir yapılmakta ve anaparanın da belirli bir miktarını ödemek koşuluyla yeni bir ödeme dönemine geçilmektedir. Sistem müşteriye eksi bakiye olduğu anda yukarıdaki işlemleri

uygularken, artı bakiye olduğunda yıl sonlarında daha önce belirlenmiş oranlarda (genellikle vadesiz mevduat faiz oranlarından) faiz iadesi yapılmaktadır (Kahraman, 2001, s.101).

Belirli limitler dahilinde açılan kredili mevduat hesabı özellikle ücretli çalışanlar açısından büyük kolaylıklar getirmektedir. Tüketici kredisinden farkı müşterilere, borç bakiyesini aylık sabit taksitler halinde değil, istenilen zamanda istenilen miktarda ödeme kolaylığı sunmasıdır. Kredili mevduat hesaplarında faiz, para çekme gününden itibaren başlamakta ve paranın yatırıldığı günün valöründe bitmektedir. Böylelikle kişi ihtiyacı olan para için sadece kullandığı gün kadar faiz ödemektedir (Akçalı, 1997, s.64).

Bu kredi genellikle fatura (elektrik, su, doğalgaz, cep telefonu vb.), kredi kartı, kredi taksiti, sigorta primi, okul taksit ödemeleri gibi düzenli ödemelerin aksamaması ve kısa süreli nakit ihtiyaçları için kullanılmalı, daha uzun vadeli ve daha büyük boyutlu harcama tutarları için diğer bireysel kredi ürünleri tercih edilmelidir.

2.2.2. Bireysel Kredileri Kullandırma Esasları

2.2.2.1. Bireysel Kredi Kullandırılabilir Kişiler

Kredi değerliliğine sahip gerçek kişilerin bireysel kredileri kullanması mümkündür. Tüzel kişiler ise, yalnızca taşıt kredisi kullanabilmektedir. Bankalara bireysel kredi kullanabilmek için başvuranlarda genel olarak;

- Türk vatandaşı veya Türkiye’de oturma ve çalışma izni almış olması (kredi talebinden itibaren en az bir yıllık oturma ve çalışma izni olması),
- 18 yaşını doldurmuş ve kanunlar karşısında sorumluluk alabilecek durumda olması,
- Mümeyyiz olması (temyiz kudretine sahip olması ve yaptığı işlerin hukuki sonuçlarını kavrayabilecek yeteneğe sahip olması),
- Kısıtlı olmaması (akli, ahlaki, cezai ve isteğe bağlı sebeplerden ötürü mahkemece velayet altına alınmamış olması),
- Ödeme gücü yerinde olması,

şartları aranmaktadır (Yenici, 2006, s.68).

Bireysel kredi taleplerinde, kullanılacak kredi tutarı müşterinin aylık serbest gelirinin %60-%70 ile karşılanabildiği tutar kadar verilmektedir. Bireysel kredi kullandırmalarında kamu/özel sektör çalışanları, sosyal güvenlik kuruluşları (Emekli Sandığı, SSK, Bağ-Kur ve Özel Emeklilik Sandığı) emeklileri, mülki, askeri, adli, idari üst düzey kamu görevlileri ve kurumsallaşmış özel sektör kuruluşlarının üst düzey yöneticileri, bankaların hedef müşteri grubundaki kişilerdir (Şakar, 2006, s.197).

2.2.2.2. Bireysel Kredi Kullanılması Uygun Olmayan Kişiler

Bankalarca bireysel kredi kullanılması uygun olmayan kişiler;

- Türkiye Cumhuriyeti veya Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti vatandaşı olmayanlar,
- Daha önce aynı bankanın herhangi bir şubesinde yaptığı başvurusu reddedilip, durumunda bir değişiklik olmayanlar,
- Aynı bankada kredi borcu olanlar,
- 18 yaşından küçük veya medeni haklarını kullanma ehliyetine haiz olmayanlar,
- Seyyar satıcılar, mevsimlik işçiler, sabit bir işi olmayanlar, yeterli ve düzenli gelire sahip olmayanlar, iş akdi bulunmayanlar ve sigortasız çalışanlar,
- Aynı iş yerinde bir yıldan az süreyle çalışanlar,
- İstihbarat sonucu başvuru formunda hatalı bildirimde bulunduğu tespit edilenler,
- Bireysel kredi riskleri bulunan müşterilerden, mevcut ve ek kredi talepleri nedeniyle ödeme güçlerini aşanlar,
- Protestolu senetleri ve çek kullanım yasağı bulunanlar, icra kaydına rastlanılanlar,
- Bankaya olan borçları taksitlendirilerek ödeme planına bağlanmış olanlar,
- Bankalar Kanunu'nun 11. maddesi gereğince (banka personeline aylık net ücretleri toplamının beş katını aşmamak üzere verilecek nakdi krediler, yine bu kişilere net aylık ücretlerinin iki buçuk katına kadar limit tesis edilebilmesi mümkün olan kredi kartı işlemleri ayrık) banka çalışanları ile bunların eş ve velayeti altındaki çocukları,
- Taşıt kredisi işlemlerinde, taşıt alım-satımı ile uğraşanlar,

- Yapılan araştırmada şubece hakkındaki kanaatleri olumsuz olanlar,
- Adalet Bakanlığı tarafından tutulacak aciz vesikası sicilinde kaydı bulunanlar,

olarak tespit edilmiş olup, bu sayılan sakıncalı durumlardan bir veya daha fazlasına sahip kişilere bankalar kredi kullandırımında isteksiz davranabilir veya kredi taleplerini reddedebilirler. Ancak müşterilerden nakit ya da nakde çevrilebilir değerler (TL/YP mevduat hesapları, hazine bonosu, gelir ortaklığı senedi rehni vb.) teminat alınarak bireysel kredi kullandırılabilir (Şakar, 2006, s.194,195).

2.2.2.3. Bireysel Kredilerde Limit

Bireysel krediler genellikle bir sınırlamaya tabidir ve bankaya, müşterilere ve kullanılacak alana göre farklılıklar gösterebilmektedir. İpotekli olan konut kredilerinde ve araç rehni alınan taşıt kredilerinde talep eden müşterinin gelirine de bağlı olarak daha yüksek miktarda kredi kullandırılırken, teminatsız ya da teminat olarak kefalet alınarak veya açık kredi şeklinde kullandırılan tüketici kredilerinde ve kredili mevduat hesaplarında kullandırılan kredi miktarı daha az olmaktadır. Kullandırılacak kredi miktarları ekonomik göstergelere, bankaların uyguladıkları kredi politikalarına, kredi türüne ve müşterinin ödeme gücüne göre farklılıklar göstermektedir (Güney, 2007, 104).

Kredi tutarının belirlenmesinde aylık serbest gelir ve kredi tutarı koşulları esas alınmakla birlikte, nakit ve nakde çevrilebilir değerler karşılığında kullandırılacak kredi işlemlerinde koşul aranmadan işlem yapılabilir. Bankalar ekonomik piyasa şartlarına göre bireysel kredilerde fiyatlama yapmaktadırlar (Şakar, 2006, s.197).

2.2.2.4. Bireysel Kredilerde Teminatlar

Teminat, borcun geri ödenmemesi riskine karşılık bankanın alacağına tamamen veya kısmen güvence altına alınmasını sağlayan her türlü varlık, garanti ve kefaletler ile sözleşmeden doğan haklar şeklinde tanımlanabilir (Eken ve Selimler, 2004, s.404).

Ekonomik belirsizliklerin sürdüğü günümüzde, kredilerin emniyet prensipleri içerisinde kullandırılması ve sorunsuz geri dönüşünü sağlamak amacıyla, azami ölçüde teminata bağlanması bankalar açısından önem arz etmektedir. Bankalar kullandırdıkları

krediler karşılığında teminat almazlarsa, kredinin ödenmediği, takibe düştüğü durumlarda alacağın tahsili zorlaşacaktır (Takan, 2001, s.331).

Bankalar, kredi türüne ve müşterinin durumuna göre çeşitli teminatlar alabilmektedir. Bireysel kredilerde alınan teminatları, kefalet (tek veya çift kefil), sigorta, rehin (menkul rehini, gayrimenkul rehini, mevduat rehini, hazine bonosu/devlet tahvili rehini) şeklinde sıralamak mümkündür.

2.2.2.4.1. Kefalet (Tek veya Çift Kefil)

Kefalet, borçludan başka üçüncü bir kişinin alacaklıya karşı borçlunun borcunu ödemeyi taahhüt etmesidir. Kredi sözleşmelerinde kefalet, kredinin teminatı olarak gerek kredinin açılması, gerekse kullandırılması sırasında alınabilir. Bankacılık uygulamalarında kredi sözleşmelerinde kullanılan kefalet şekli “müşterek borçlu kefalet”tir. Bu tür kefalette alacağın tahsili için asıl borçluya müracaat edilmeden kefile başvurma imkânı bulunmaktadır. Alacaklı hem borçluyu, hem de müteselsil kefil aynı zamanda alacağın tamamı ya da bir kısmını tahsil etmek için icraya verebilmektedir. Genel kredi sözleşmelerinin süresiz olarak düzenlenmelerinden dolayı üzerindeki borçluluk ve kefalet de süresizdir. Ancak kredi sözleşmesi yalnızca belirli bir kredi işlemi için düzenlenmiş ve bu husus sözleşmede açıkça belirtilmişse, bu kredi işleminin tasfiyesi ile birlikte kefalette kendiliğinden hükümsüz olmaktadır (Takan, 2001, s.331).

Bankalarca genel olarak tüketici kredilerinde iki, taşıt ve konut kredilerinde en az bir kefil alınmaktadır. Müşterek borçlu ve müteselsil kefil sıfatıyla taahhünamelerini imzalayacak kefillerin de borçlunun talep ettiği krediyi ödeme gücüne sahip ve bu durumunu belgeleyebilen, kredi değerliliği olan kişiler olması gerekmektedir. Ayrıca tüzel kişilerde, şirketin Ticaret Sicil Gazetesi’nde ilan yoluyla tescil edilmiş ana sözleşmelerinin tetkik edilerek, şirketin kefil olmasında sakınca bulunmadığının saptanmasından sonra, şirketin kefaletini temsile yetkili kişilerin imzalarının taahhütname üzerine alınması, banka personelinin herhangi bir krediye kefaletinin kabul edilmemesi, SSK ve ordu mensuplarının emekli aylıklarına haciz konulması İcra İflas Kanunu hükümleri ile sınırlandırıldığından, kefillerin bu grup içerisinde seçilmemeye çalışılması ve özellikle borçlu bir emekli ise kefilinin de emekli olmaması dikkat edilmesi gereken ölçütlerdir (Yenici, 2006, s.70).

Kredi kullanmak isteyen kişi aısından bir başkasından kendisi için bir talepte bulunmanın yarattığı psikolojik olumsuzluğun yanı sıra kefil olacak kişinin de gerekli evrakları hazırlayarak banka şubesine gelme zorunluluğu, kişiler aısından sıkıntı yaratmaktadır. Gerek kefalet işleminin başlatılması, gerekse borcun ödenmemesi durumunda adli yargı takip sürecinde, bankanın da masrafları artmaktadır. Bu ve benzer sorunlardan dolayı iş ve işleyişte sıkıntılı bir uygulama olan kefalet uygulamasını minimuma indirebilmek amacıyla bankalar, belirledikleri tutarlar için kefilsiz kredi uygulaması ve alacaklarını sigorta ile teminat altına alma yoluna başvurumaktadırlar.

2.2.2.4.2. Sigorta

Bankalar kullandırdıkları kredilerde gerçek kişi müşterilerinin herhangi bir nedenle ölümleri halinde, alacaklarını teminat altına alabilmek ve borçlu varisleri ile müşterek ve müteselsil kefillerin kredi borcundan dolayı mağdur olmalarını önlemek amacıyla hayat sigortası yaptırmaktadırlar (Güney, 2007, s.108).

Sigorta şirketlerinin acentesi olarak kasko ve hayat sigortası poliçesi pazarlayabilen bankalar, kasko poliçelerinin kendi üzerlerinden yapılması halinde tüketicilere daha düşük faiz seçeneği de sunabilmektedirler (İbicioğlu, 2006, s.106).

Banka aısından kredi teminatını oluşturan değerlerin sigorta ile güvence altına alınması son derece önemlidir. Bankaların müşteriler için her yıl yenilenmek üzere yıllık veya ilk kullandırmada kredi süresinin tamamını kapsayacak şekilde zorunlu sigorta uygulamaları olabildiği gibi, sigorta konusunu müşterilerin sorumluluğuna da bırakabilmektedirler. Bireysel kredi kullanan tüm müşteriler için hayat sigortasının yanı sıra, kredi türüne göre kaza, deprem, yangın, sel ve terörü kapsayan sigortalar da ayrıca yapılmaktadır. Sigorta prim borcu ödenmediği takdirde sigorta teminatı ortadan kalkacağı için sigortanın banka kanalıyla yapılması, bankanın prim ödemeleri takibini kolaylaştırmakta ve sigorta gelirlerini arttırmada bir kaynak olmaktadır. Müşteri aısından ise, çalışamayacak duruma geldiğinde veya ölümü halinde kendisinin ve yakınlarının sıkıntı çekmeyeceğini bilmek, psikolojik bir rahatlama sağlamakta, ancak, kredi koşullarının ağırlaşması sorunuyla karşı karşıya kalmaktadır.

2.2.2.4.3. Rehin

- Menkul Rehni

“Gayrimenkul dışında kalan bir şeyin veya hakkın, bir alacağın teminatı olmak üzere ve alacağını tahsil için alacaklıya rehin olarak verilmiş ve teslim edilmiş şeyin satılarak, alacağın elde edilmesi imkânını veren bir rehin şeklidir.” Menkul rehni, rehnedilen şey teslim alınmadıkça ve teslim karşılığında makbuz verilmedikçe gerçekleşmiş sayılmamaktadır. Rehin konusu mal için sağlıklı bir değer tespiti yapılması gerekmektedir. Rehin işleminin yasal açıdan tam olarak yapılabilmesi için rehin edilecek menkullerin eksiksiz olarak rehin bordrosuna kaydedilmesi, noterden tasdik edilmesi ve bankanın zilyetliğine geçirilmesi gerekmektedir (Takan, 2001, s.360).

Taşıt kredilerinde satın alınacak taşıta banka adına rehin konulmakta, rehin şerhi aracın trafik müdürlüğünde bulunan dosyasına ve ruhsatına işlenmektedir (Yenici, 2006, s.72).

- İpotek

Bankaların kullandıkları kredilere güvence olarak taşınmaz mal (gayrimenkul) rehni almaları da oldukça yaygın olup, ülkemizde yaygın olarak uygulanan taşınmaz mal rehni şekli ipotektir. İpotek, bir alacağı güvence altına alma amacını taşıyan aynı bir haktır. İpotek edilmiş taşınmaz malın satış bedelinden diğer alacaklılara kıyasla ödünç verene öncelikle alacağını elde etme yetkisini vermektedir (Akgüç, 2006, s.359, 362).

Türk Medeni Kanunu’nun 850. maddesinde, “Taşınmaz Rehni ve Genel Hükümler” başlığı altında “taşınmaz rehni, ancak ipotek, ipotekli borç senedi ve irat senedi şeklinde kurulabilir” diye belirtildikten sonra, “İpotek” başlıklı 881/I. maddesinde “halen mevcut olan veya henüz doğmamış olmakla beraber doğması kesin veya herhangi bir alacak, ipotekle güvence altına alınabilir” hükmü konularak açıklanmıştır (Adıgüzel, 2008, s.9).

İpotek, kredi borçlusu tarafından verilebileceği gibi, kredi ile hiçbir ilgisi olmayan taşınmazın sahibi üçüncü bir kişi tarafından da verilebilmektedir. Borçlu borcunu ödemediği takdirde, alacaklı ipotekli taşınmazı satarak, satış bedelinden alacağını tahsil etme imkânına sahiptir. İpotek sözleşmesi resmi senet şeklinde ve tapu sicil müdürlüğü tarafından re’sen (kendiliğinden, beyana göre) düzenlenerek, ipotegin

tapu kaydına işlenmektedir. Bu şekil şartlarına uyulmadığı takdirde, ipotek işlemi geçersiz olmaktadır. İpotek hakkı mala doğrudan doğruya bağlı aynı bir hak olduğundan, taşınmaz malın sahibi değişse bile ipotek hakkı aynı şartlarla devam etmektedir. İpotek, alacağın ortadan kalkması halinde sona ermekte ve tapu sicilindeki kaydın silinmesi gerekmektedir. Kaydın silinmesi talebinde bulunma hakkı ise alacaklıya ait bir haktır (Takan, 2001, s.336, 337, 343).

Banka uygulamalarında, bireysel kredilerde anapara ipoteği alınabilmektedir. Anapara ipoteğinde güvencenin kapsamını; anapara (tapuda TL olarak gösterilen alacak miktarı), takip giderleri (rehni paraya çevirebilmek için alacaklının yaptığı takip giderleri), sözleşme faizleri, temerrüt faizi, alacaklının rehinli taşınmazı korumak için yaptığı harcamalar ve ödediği sigorta primleri ile diğer yan alacaklar oluşturmaktadır. İpotek alınacak gayrimenkulün üzerinde herhangi bir engel ve kısıtlama bulunmaması ve müşterek mülkiyet (hisseli tapu) olmaması gerekmektedir (Yenici, 2006, s.72).

Genel olarak ipotekli kredilerde, kredi tutarı gayrimenkulün toplam bedelinin %80'ine kadar verilebilmekte, borçlanma oranları koşullara göre değiştirilebilmekle birlikte, borçlunun gelirinin %25'ini geçmemektedir. Gayrimenkulün başka harcamaları da söz konusuysa geri ödeme bunlarla birlikte toplam gelirin %33'üne kadar olmaktadır (Adıgüzel, 2008, s.27).

- Mevduat Rehni

Nakit karşılıklı kullandırılan kredilerde, rehnin hukuki açıdan geçerli olabilmesi için banka ile rehni veren arasında bir "rehin sözleşmesi" yapılması gerekmektedir. Müşterinin ilgili mevduatını blokeye almak, hukuki açıdan banka riskinin teminatını oluşturduğundan, teminatın ispatı açısından rehin blokaj taahhütnamesinin mevduat sahibine imzalatılması gerekmektedir. Aksi halde, kredinin sorunlu hale dönüşmesi durumunda riskin blokedeki mevduat ile kapatılması çeşitli itirazlara neden olacaktır (Yenici, 2006, s.72).

- Hazine Bonosu / Devlet Tahvili Rehni:

Krediye teminat olarak hazine bonusu ya da devlet tahvili alınmasıdır. Teminat olarak hazine bonusu ya da devlet tahvili alındığında, vadesinde ulaşacağı değerden

ziyade, kredinin teminata verildiği günkü değerinin ne olduğu önem arz etmektedir (Yenici, 2006, s.73).

2.2.3. Bireysel Kredi Başvurusu

Tüketiciler için başlangıçta çok karmaşık ve uzun bir süreç olarak görülen kredi başvurusu, bankaların müşteri portföylerini artırabilmek amacıyla müşteri memnuniyetini hedefleyen çalışmaları ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un yürürlüğe girmesiyle, daha kolay anlaşılabilen ve tamamlanabilen bir işleme dönüşmüştür.

Tüketicinin bilgilendirilebilmesi amacıyla kredi talep eden müşteriye bankalar tarafından, uygulanan faiz oranları, faiz hesaplama yöntemi, vergi ve diğer masraflar, kredinin aylık ve yıllık maliyeti, geri ödeme koşulları, temerrüt hali ve hukuki sonuçları, kredinin vadesinden önce kapatılabilmesi ve koşulları, kredi kullanımına kısıtlama getirilmesi halinde kısıtlamanın sınırları ile, kullanım amacına göre azami kredi miktarına ilişkin bilgilerin verilmesi gerekmektedir (Güney, 2007, s.105).

Bankaların gerek medya iletişim araçlarıyla gerekse internet yoluyla yaptığı reklamlar ve bu konuyla ilgilenmek üzere özel olarak görevlendirdiği müşteri temsilcileri sayesinde tüketiciler gerekli bilgilere kolaylıkla ulaşabilmekte, böylece bankaya kredi için müracaat etmeden önce ne istediğinin ve ne yapması gerektiğinin bilincinde olmaktadır.

Gelişen teknoloji ile artık kişiler banka şubelerine gitmeden, internetten ya da cep telefonundan kredi yeterliliğini öğrenebilmekte ve kredi başvurusu yapabilmektedirler.

Kredi almak için yapılan başvurularda kimlik bilgileri, iş ve meslek bilgileri, kredi değerlemesine esas oluşturacak aylık gelir, sahip olunan menkul ve gayrimenkuller, varsa zorunlu ödemeler ile ödeme gücünü gösterir diğer bilgilerin yer aldığı bir form doldurulmaktadır (Duranlar, 2007, s.66).

Başvuru sahiplerinden ve kefillerden; kredi başvuru formu, nüfus cüzdanı veya sürücü belgesi veya pasaportun fotokopisi, ikametgâh belgesi veya ikamet adresine düzenlenmiş en son aya ait telefon, elektrik, su ve doğalgaz faturalarından herhangi birisinin fotokopisi alınmaktadır. Kredinin türüne ve bankaların uygulamalarına göre

değişmekle birlikte başvuru sahiplerinden ve kefillerden alınacak ek belgeler aşağıda sıralanmıştır (Şakar, 2006, s.195, 196);

1. Maaşlı veya ücretli çalışanlar
 - İşyeri yetkililerince onaylı son aya ait maaş ya da ücret bordrosu
 - İşyerince düzenlenecek maaşı ya da ücreti üzerinde herhangi bir sınırlama bulunmadığına dair yazı
2. Emekli olanlar
 - Bağlı bulundukları sosyal güvenlik kuruluşunca kendisine verilen kimlik belgesinin fotokopisi
 - En son emekli aylığı tutarını gösteren belgenin şubece aslına uygunluğu tasdik edilmiş fotokopisi
3. Düzenli gelir elde eden diğer gerçek kişiler
 - Düzenli kira elde edilen taşınmaza ait tapu fotokopisi ve kira kontratı, gerek duyulması halinde kira ödemelerinin yapıldığı hesap cüzdan fotokopisi
 - Düzenli faiz geliri elde edilen hesap başka bankada ise menkul veya hesap cüzdanı fotokopisi
4. Serbest meslek mensupları-İşletme sahibi diğer gerçek kişiler
 - Bağlı oldukları Baro, Tabipler Odası, Ticaret Odası gibi meslek kuruluşlarından alınan üyelik belgesi fotokopisi
 - En son vergi levhası (Vergi Dairesi veya Serbest Muhasebeci-Mali Müşavir-Yeminli Mali Müşavirlerden birisi tarafından onaylı) örneği

Kredi başvurusunu alan banka, kredi talep sahibinin beyan ettiği bilgi ve belgelerin doğruluğunun tespiti, kişinin zorunlu ödemelerinin dikkate alınarak kredi limitinin belirlenmesi ve talebin olumlu veya olumsuz sonuçlanması için gerekli analiz ve istihbarat çalışmalarını yapmaktadır.

Bu incelemelerde sorun olmaması durumunda müşterinin banka ve diğer bankalar nezdindeki olumlu veya olumsuz durumlarının tespiti için TCMB Çek yasağı, Protestolu Senet, Negatif Nitelikli Kayıt ve Kredi Kayıt Bürosu'ndan bankanın bilgisayar bağlantılarıyla çok kısa bir sürede sorgulama yapılmaktadır. Yapılan bu araştırmalar sonucunda kredi talep sahibinin taahhütlerine bağlılığı ve kredi kullanmasına engel bir durumunun olmadığına saptanmasıyla, müşterinin talebine ve gelir durumuna göre kullanabileceği kredi tutarı tespit edilmektedir(Güney, 2007,s.107).

Tüketicinin krediyi ödeme kaynağı, yani geliri, kredi talebinin onaylanmasında en önemli unsurdur. Zira tüketicinin zorunlu harcamaları ve diğer giderlerinden (aylık toplam gelir-aylık giderler) sonra kalan bölümü tüketicinin ödeme gücünü teşkil etmektedir. Kredi talebini yapan gerçek kişilerin aylık net gelirinin hesaplanması ve kredi taksitlerini sorunsuz ödeyip ödeyemeyeceğinin belirlenmesi, kredi başvurularının değerlendirilmesinde önemli bir adımdır. Gerçek kişilerin aylık net geliri; toplam net gelirlerinden günün koşullarına göre tahmini olarak belirlenecek aylık ortalama giderlerinin (evi kira ise kira bedeli, bakmakla yükümlü olduğu kişiler, söz konusu kişiler için öngörülen masraf tutarı vb.) düşülmesiyle hesaplanabilmektedir. Aylık net gelirin hesaplanmasında, başvuru sahibine kredi taksitlerini ödedikten sonra kendi geçimini sağlayacak seviyede bir tutarın kalması esastır (Yenici, 2006, s.77, 79).

Bankadan bankaya kredi onay makamı değişebildiğinden işlemlerin tamamlanma süresi de buna bağlı olarak değişebilmektedir. Kullanılabilecek kredi limiti şubenin yetkileri içindeyse, şube müşteriyle bireysel kredi sözleşmesi imzalayarak krediyi kullanırmaktadır. Kredi limiti genel müdürlük yetkisinde ise şube yaptığı araştırma sonuçlarını, başvuru evrakı ve görüşünü bildirir bir yazı ile genel müdürlükteki ilgili birime göndererek onay istemektedir. Onayı müteakip müşteriye bireysel kredi sözleşmesini imzalattırdıktan sonra krediyi kullanırmaktadır. Tüketiciyi Koruma Kanunu bireysel kredi başvurularında banka ile müşteri arasında bireysel kredi sözleşmesinin iki nüsha imzalanması ve imzalanan nüshalardan birinin müşteriye verilmesini 10. maddesi ile düzenlemiş ve yapılan sözleşmede sonradan müşteri aleyhine olacak değişiklikler yapılamayacağını hükme bağlamıştır (Aksakal, 2006, s.15; Çeker, 1995, s.18; Gültekin, 1999, s.67; Güney, 2007, s.106, 108).

Bankaların yaptıkları sözleşmeleri doldurmadan müşteriye boş olarak imzalattırdıktan sonra ihtilaf çıkması durumunda boşlukları o sırada yaptıkları uygulamalara göre doldurarak mahkemeye aksettirmelerinin önüne geçmek için kanun, sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesini emretmiştir. Sözleşme yapıldıktan sonra özellikle faiz oranlarındaki değişiklikleri uygulama hakkını banka tek yanlı olarak elinde tutmakta, böylece her zaman değişebilen faiz oranları söz konusu olmaktadır kanun koyucu “ taraflar arasında akdedilen sözleşmede öngörülen kredi şartları, sözleşme süresi içerisinde tüketici aleyhine değiştirilemez” hükmü ile sözleşmeye, ileride faiz oranları artarsa bu faiz oranlarının uygulanabileceğine ilişkin hüküm konulamayacağını, ancak, faiz oranları düşerse bunun sözleşmeye uygulanacağına ilişkin bir hüküm konabileceğini karara bağlamıştır (Aslan, 2004, s.342, 343).

Tüketiciyi Koruma Kanunu gereği, bireysel kredi sözleşmelerinde aşağıdaki hususların bulunması gerekmektedir (Çeker, 1995, s.19; Güney, 2007, s.106; İnal, 2002, s.198; Pınar, 2007, s.18);

- Faizin hesaplandığı yıllık oran,
- Ödeme tarihleri, anapara, faiz, fon ve diğer masrafların ayrı ayrı belirtildiği ödeme planı,
- Kredi tutarı,
- Faiz ve diğer unsurlarla birlikte toplam borç tutarı,
- İstenecek teminatlar,
- Akdi faiz oranının %30 fazlasını geçmemek üzere gecikme faiz oranı,
- Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları,
- Kredinin vadesinden önce kapatılmasına ilişkin şartlar,
- Kredinin yabancı para cinsinden kullandırılması durumunda, geri ödemeye ilişkin taksitlerin ve toplam kredi tutarının hesaplanmasında, hangi tarihteki kurun dikkate alınacağına ilişkin şartlar.

Bankalar müşterilerinin kredi taleplerini aynen karşılayabilecekleri gibi, kredi limitini düşürebilmekte, kefil veya ek teminat isteyebilmektedirler.

2.2.4. Bankanın Onayı ve Sözleşmenin İmzalanması

Banka, tüketici tarafından kredi talebi doğrultusunda kendisine sunulan bilgi ve belgelere ilişkin istihbaratını yaparak kredi talebini değerlendirmeye almaktadır. Yapılan istihbarat çalışmalarının sonucunda kredi talebinde bulunan kişinin TCMB ve Kredi Kayıt Bürosu'nda olumsuz bir kaydının bulunup bulunmadığının ve ibraz ettiği belgelerin geçerliliğinin ilgili kurum ve kuruluşların kayıtlarından teyidinden sonra kredinin kabul ya da reddine karar verilmektedir. Kredi başvurusunun kabulü halinde tüketici bankaya davet edilerek kullanmak istediği kredinin formatına uygun 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 10. maddesinde belirtilen şartları içeren borçlanma sözleşmesi imzalanmaktadır. Kredi için rehin teminatı alınacaksa rehin aynı sözleşme içerisinde veya ayrıca bir rehin sözleşmesi ile düzenlenmektedir.

Banka ile müşteri arasında imzalanan kredi sözleşmesi veya müşterinin imzaladığı taahhütnamenin bir fotokopisi ve ödeme planı müşteriye

verilmelidir (Duranlar, 2007, s.66).

- Takip süreci:

Bu kredilerin ortak özellikleri, sistemden üretilen ekran dökümü ile kredinin geri ödeme tarihlerinin ve anapara ile faiz toplamı olmak üzere borcun başlangıçta belli ve kesin olmasıdır. TL olarak kullandırılan krediler için hazırlanan ödeme planında, müşterinin ödeyeceği taksit tutarları, vadesi, taksit ile ilişkin ödemeler (anapara, faiz, KKDF, BSMV) yer almaktadır. Ancak dövizle endeksli kredi olarak kullandırılan kredilerde kur farkından kaynaklanan KKDF ve BSMV tutarları ödeme planında yer almamakta ve not olarak gösterilmektedir (Yenici, 2006, s.81).

Kredi talebinin kabul edilmesiyle birlikte müşteriye verilen ödeme planında, her dönemde ödenmesi gereken anapara, faiz, fon ve vergi belirtilmektedir. Faiz oranı değişikliğinde yeni ödeme planı, değişikliğin ilan tarihini takip eden ilk taksit döneminden geçerli olmaktadır. Taksit ödeme gününün tatil gününe gelmesi halinde takip eden ilk iş günü ödeme günü kabul edilmekte ve bu süre için faiz hesaplanmamaktadır (Duranlar, 2007, s.66; Güney, 2007, s.106, 109).

Sabit taksitli krediler, aynı dönem ve aynı faiz oranı esas alınarak, ödenecek aylık, üç aylık veya bankaların uygulamalarına göre farklı zaman aralıklarında eşit veya değişen taksit ödemeli olarak yapılabilmektedir. Ödemeler ödeme planına uygun yapıldığı sürece kredinin normal işleyişi gerçekleşmektedir.

Gelişmiş ülkelerde, faiz oranlarının dalgalanması ve finansal piyasaların serbestleştirilmesine paralel olarak, değişken faizli tüketici kredileri yeni bir teknik olarak geliştirilmiştir. Bu tür kredilerde faiz oranları başlangıçta sabit faizli kredilere uygulananların biraz altında tutulmakta, daha sonra faiz oranları belirli zaman aralıklarında yeniden ayarlanmaktadır. Krediyi kullananlar açısından çekici tarafı, başlangıç faiz oranının düşük olması ve gelecekte faizlerin düşeceği beklentisi olup, krediyi veren kurum açısından önemli olan riskin bir kısmının tüketiciye aktarılabilmesidir (Takan, 2001, s.309).

Geri ödemelerde faiz azalan bakiyeler sistemi ile hesaplanmaktadır. Faiz oranında meydana gelen değişiklikler hesaba yansıtılmamakla birlikte konut kredilerinde mortgage sistemine (ipoteğe dayalı konut finansman sistemi) geçiş ile faiz değişiklikleri (faiz indirimi ve artırımı) karşılıklı olarak yapılan anlaşma ile hesaba yansıtılabilmektedir (Şakar, 2006, s.198).

Bireysel kredilerde taksitleri, ödeme planında belirtilen sürelerden önce yatırmak, toplu ödeme yapmak ya da borcun kalan kısmını erken ödeyerek kapatmak mümkündür. Tüketicuyu Koruma Kanunu'nun 10. maddesi ile erken ödeme halinde indirim yapılması gerektiği hükme bağlandığından, erken ödeme durumunda müşteriler faiz indiriminden yararlanmaktadırlar. Toplu ödeme yaparak hesabın erken kapatılması durumunda ise, son faiz tahakkukunun yapıldığı tarih baz alınarak bakiye üzerinden faiz tahakkuk ettirilmekte ve tahsilat yapılarak hesap kapatılmaktadır (Çeker, 1995, s.20; Güney, 2007, s.108, 109).

- Gecikme faizi :

Diğer kredi türlerine göre daha az olmasına rağmen bankaların kullandırmış olduğu her tür kredide olduğu gibi bireysel kredilerde de geri ödenmeme riski vardır. Beklenmeyen durum ve olaylar, ülke ekonomisinde ortaya çıkabilecek krizler, kredi alan kişinin iş durumunda veya ödeme davranışlarındaki değişiklikler, ortaya çıkabilecek sağlık sorunları, borç vadesinin uzatılması istemleri ya da kredi taksitlerinin anlaşılamaması gibi nedenlerden dolayı kredi alacağı tahsil edilemeyebilmektedir (Kahraman, 2001, s.31).

Müşterinin ödeme planında yazılı vadeyi izleyen günlerde ödeme yapması halinde, taksit vadesi ile ödeme günü arasında geçen süre için, cari faizin (krediye uygulanan faiz oranı) %30 fazlasıyla tespit edilen gecikme faizi taksit tutarı üzerinden hesaplanarak tahsil edilmektedir (Yenici, 2006, s.81).

Kredi geri ödemesinde sorun çıkması durumunda yasal süre içerisinde borçluya yazılı ihtarname gönderilmektedir. Asıl borçluya verilen süre içinde ödemenin yapılmaması durumunda ise, kefil ya da kefillere ihtarname gönderilmektedir. Bu ihtarnameye muacceliyet ihtarnamesi denilmektedir. Muacceliyet ihtarnamesinde belirtilen süre içinde borcun ödenmemesi sonucu temerrüt hali doğmaktadır. Yürürlükteki Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun gereği; temerrüt faizi taksitli kredilerde sözleşmede yazılı faiz oranının %30 fazlası olarak, kredili mevduat hesabında ise piyasa koşullarına göre belirlenerek uygulanmaktadır (Güney, 2007, s.109; Şakar, 2006, s.198, 199).

2.2.5. Bireysel Kredilerin Yararları ve Sakıncaları

Günümüzde gelişen teknoloji ile beraber değişen tüketici davranışları ve harcama alışkanlıkları sonucunda giderek önem kazanan bireysel krediler, krediye taraf olan tüketiciler, üretici firma ve satıcılar, bunların arasındaki finansal ilişkiyi sağlayan bankalar, yani sonuçta toplumun bütünü için farklı şekillerde yarar ve sakıncalar doğurmaktadır. Bir kesim için avantaj sağlayan unsur, diğer kesimler için sakıncalar taşıyabilmektedir (Kahraman 2001, s.34).

A) Tüketiciler Açısından Bireysel Kredilerin Yararları ve Sakıncaları:

Tüketiciler çok farklı satın alma davranışları sergilemekte, ihtiyacı olan şeyleri veya ihtiyacı olmadığı halde, sahip olmayı tasarladığı her şeyi, satın almış olmak için alabilmektedirler. Bu sebeple tüketici, malın bedelini, gerçekte ve belki de henüz sahibi bile olmadığı veya ileride kazanacağı bir parayı hesaplayarak öderken, mala derhal kavuşmakta, ancak borcunu zamana yayarak ana borcuna, masraf ve faiz ilave etmeyi kabul etmektedir (İnal, 2002, s.ix).

Tüketiciler mal ve hizmet alırken, bazı firmaların peşin alışlarda uyguladıkları belli orandaki satış indirimlerinden, peşin para ile alışveriş yapmanın kolaylıklarından, alışverişlerde dilediği ürünü, dilediği yerden almanın ve pazarlık yaparak fiyat indirimi sağlamanın kolaylıklarından faydalanabilmektedirler.

Bireysel kredilerin tüketicilere sağladığı en önemli yarar, bireyin mevcut mali imkânları ile elde edemeyeceği veya edinmek için beklemek zorunda kalacağı mal ve hizmetlerin bir veya birkaçına hemen sahip olmasını sağlamasıdır.

Tüketicinin o an içinde bulunduğu sıkıntısını gidererek ve ihtiyacı olan mal ve hizmet edinimini sağlayarak yaşamdan doyum almasına imkân sağlamakta, böylece kişi psikolojik bir rahatlama ve ihtiyaçlarının anında karşılanmasından dolayı bir haz duymaktadır.

Satın alınan mal ve hizmetler, satın alan tüketicilerin yaşam standardını ve refah düzeyini yükseltmektedir.

İhtiyacı olan nakit paranın ya da mal ve hizmetlerin, kredi kullanarak çok kısa sürede temininin mümkün olabileceğini bilmek kişilere beklenmeyen olaylar karşısında maddi ve manevi bir güvence sağlamaktadır.

Gelecekte talep edilen mal veya hizmetlerin çeşitli nedenlerden ötürü temin edilememe ya da enflasyon nedeni ile mal veya hizmetlerin fiyatının büyük oranlarda artış göstermesi gibi durumlar karşısında bireyleri bu tür risklerden korumaktadır (Ayaroğlu, 1990, s.51).

Uygulanan kampanyalarla tüketicilerin vergi yükü hafifletilebilmektedir. Örneğin, ülkemizde taşıt kredisi kampanyaları ile araba alımlarında, üretici firmaların ödenmesi gereken verginin belirli bir kısmını ödemeyi üstlenmesi neticesinde tüketiciler, bayilerden ya da satıcı firmalardan araba alanlara göre daha az miktarda KDV ve Ek Taşıt Alım Vergisi ödemektedirler (Kahraman, 2001, s.35).

Ödemelerin düzenli aralıklarla yapılmasının gerekliliği kişilerin maddi imkânlarını daha planlı bir şekilde kullanmasını sağlarken, gereksiz harcamalarını engellemekte ve zorunlu tasarrufa yönlendirmektedir.

Bireylere kendi tasarruflarının üzerinde mali güce ulaşarak, daha fazla dayanıklı tüketim malına sahip olma olanağı sağlanırken, bireylerin harcamaları ve gelirleri arasındaki fark kredi ile kapatılmaktadır (Akçalı, 1997, s.54, 55).

Bireysel kredilerin tüketiciler açısından en önemli sakıncası, kredinin sağladığı satın alma kolaylığı yüzünden kişileri aşırı tüketime iterek tüketim arzusunu artırması sonucu, tüketicilerin mali olanakları üzerinde tüketim yapması ve borç altına girmesine neden olmasıdır. Kişilerin tasarruflarının ve gelecekteki gelirlerinin bugünden harcanması, onların gelecekteki likiditesinin ve diğer finansal varlıklara yatırım yapma kapasitelerinin azalmasına neden olmaktadır.

Bireysel kredi sağlamanın kolaylaşması, tüketiciler tarafından ihtiyaç duymadıkları mal ve hizmetlerinde talep edilmesine yol açmaktadır (Aksoy, 2005, s.79).

Bankaların krediyi tüketiciye nakit olarak vermediği belirli bir mal ya da hizmetin alımı için sağladığı, yani ödemenin doğrudan satıcıya yapıldığı durumlarda toplu peşin para avantajının sağladığı pazarlık gücünü ortadan kaldırmaktadır (Yenici, 2006, s.67).

Kredi ile alınabilecek mal ve hizmetler satın alma önceliklerine göre yapılmış olan ihtiyaç listesinde, daha gerekli olarak belirlenen ihtiyaçların önüne geçerek, kişinin tasarruflarından azami fayda sağlama olanağını engelleyebilmektedir. Kredi kullanım süresini kapsayacak şekilde müşteriye yapılan hayat sigortasının primleri yaş artışıyla orantılı olarak yükselmekte, bu da kullanılan kredinin tutarının artmasına neden olmaktadır (Kahraman, 2001, s.6).

B) Üretici ve Satıcılar Açısından Bireysel Kredilerin Yararları ve Sakıncaları:

Bireysel kredilerin üreticiler ve satıcılar açısından en büyük yararı, ekonomideki mal ve hizmet üretimi ile firma satışlarını artırmasıdır. Zira kredi ile mal ve hizmet satın alma olanağına kavuşan tüketiciler, mal ve hizmetlere olan toplam talebi artırarak satıcı firmaların satışlarını yukarı çekmektedir. Peşin satışlarda kâr marjının düşük olduğu durumlarda ise, bireysel krediler aracılığıyla düzenlenen kampanyalarla yapılacak satışlara uygulanan vade farkı ile satıcı firmalar kâr marjlarını yükselterek kârlılıklarını artırabilmekte, vadeli satışlar için yapacağı çeşitli masraflardan ve ek külfetlerden kurtulabilmektedirler (Aksakal, 2006, s.10; Kahraman, 2001, s.36).

Banka kredisi ile vadeli satış olanakları, müşteri kitlesini arttırarak üretici ve satıcıların iş hacmini arttırmakta, bu da ekonomik büyüme ile birlikte firmaların saygınlık kazanmasını sağlamaktadır.

Bireysel krediler ekonomik durgunluk dönemlerinde tüketicilerin mal ve hizmet alımlarını arttırarak, mali durumu sarsılan üretici ve satıcıların, bu dönemi işyerlerini kapatmadan veya çalışan sayısını azaltmadan geçirebilmelerine olanak sağlamaktadır.

Bireysel krediler üretici ve satıcı firmalar için, biriken alacaklarını tahsil edememe ve bundan dolayı icra mahkemelerinde zaman ve para harcama gibi sakıncalar doğurabilmektedir. Bu durumu engellemek amacıyla firmaların etkin bir kredi departmanı kurmak suretiyle geciken alacaklarını takip etmeye çalışmaları, firmaya belli bir maliyet yüklemekte ve firmanın çalışan iş gücünü arttırmaktadır (Kahraman, 2001, s.36).

Mali olanakları üzerinde borçlanan müşteriden alacaklarını tahsil edemeyen üretici, yasal işlemlerle uğraşmak ve bu konuda harcama yapmak zorunda kalmakta, tahsil edilemeyen alacaklar, işletmelerin işletme sermayesi ihtiyacını arttırmaktadır (Aksoy, 2005, s.79).

C) Bankalar Açısından Bireysel Kredilerin Yararları ve Sakıncaları

Bankacılığın evrensel sisteminde, bankaların işlemlerinde temel unsur bankanın topladığı kaynakları ve diğer gelirlerini farklı alanlara plase edebilmesi olduğundan, tüketicilere verilen krediler bu açıdan bankaların portföylerinde önemli bir yer teşkil

etmektedir. Otomobil, konut, dayanıklı tüketim malları, eğitim ve tatil ihtiyaçları başta olmak üzere kullanılan bireysel kredilerin tamamı bankalar açısından önemli bir plasman kalemi oluşturmaktadır (Yenici, 2006, s.64, 65).

Bankalar bireysel krediler vasıtasıyla riski yayarak sektörel dalgalanmalardan etkilenmeyecek sağlam ve yaygın bir kredi portföyüne kavuşmaktadırlar. Bankalar diğer kredi türlerine kıyasla daha güvenli olan ve düşük risk içeren bireysel kredileri müşterilerine sunarken birtakım maliyetleri yüklenmekte, geliştirecekleri kredi politikaları ve ülkenin konjonktürel yapısı ile doğrudan ilişkili gelişmeler ile bu maliyetlerin bir kısmının üstesinden gelmeye ve diğer maliyet faktörlerinin de etkisini azaltmaya çalışmaktadırlar (Kahraman, 2001, s.30, 37).

Bankalar kredi riskini, sınırlı sayıda kurumsal müşteri yerine çok sayıda düşük limitli bireysel kredi kullanıcısına yaymakta, bu sayede de düzenli taksitlerle nakit akışının planlanabilmesini ve aktif pasif yönetimini kolaylaştırmaktadır (Aksoy, 2005, s.78).

Bireysel kredilerin ticari kredilere oranla düşük tutarlı rakamlarda olması bankanın daha fazla iş yükü altına girmesine neden olmakta, ek bir maliyet ve fazla sayıda personel çalıştırma zorunluluğu getirebilmektedir.

Bankalar kredi kullanan müşterilerinin kredi geri ödemelerini ödeme planına uygun olarak ödeyeceklerini düşünerek işleyiş ve planlarını düzenlemektedirler. Ödemelerde meydana gelen aksamalar, hem bankanın likiditesini olumsuz etkilemekte, hem de kredinin tahsiline ilişkin uzun yasal süreci takip etmek için harcanacak işgücü ve masrafları artırmaktadır. Ayrıca geri dönmeyen krediler bankanın itibarını da zedelemektedir. Banka tarafından doğru kredi değerlilik incelemesi yapılmasına karşılık zaman içerisinde borçlunun borcunu ödeme konusunda iyi niyetini kaybetmesi ya da sosyal veya iş yaşamında beklenmeyen nedenlerden dolayı ödemelerini yapmaması banka için bir risktir.

Birer finans kuruluşu olmasına rağmen bankaların, herhangi bir üretim sürecine dahil olup olmamasına bakılmadan, ayıp ve eksik ifa nedeni ile üretici ve satıcılarla birlikte sorumlu sayılmaları, bankaların finans piyasasında aldıkları riske ilave olarak imalat ve üretim sektöründen kaynaklanan yeni bir riski daha eklemektedir (Yenici, 2006, s.66).

Bireysel kredi pazarı geniş bir pazar olsa da, bankalar bu pazardan daha büyük pay alabilmek için serbest piyasa koşulları altında oldukça yoğun bir rekabete girmekte, bu rekabet de bankalara ekstra bir maliyet yüklemektedir. Örneğin artık medya yoluyla

reklam yapılması, bankaların tüketicilere kullandırdıkları kredilerin tanıtımı için bir zorunluluk arz etmektedir (Kahraman, 2001, s.38).

2.3. Yapılmış araştırmalar:

Konu ile ilgili bu araştırmalar yayın yılları sırasıyla özetlenmiştir.

Akçalı (1997) tarafından yapılan “Avrupa ve Türkiye’de Bireysel Bankacılık Uygulamaları” konulu araştırmanın sonucuna göre, bireysel bankacılık hizmetlerinin çok daha geniş bir yelpazede ve Avrupa Birliği ülkeleri düzeyinde sunulabilmesi, ülkemizin ve dolayısıyla bankalarımızın globalleşme süreciyle paraleldir. Bireysel bankacılık, her an değişebilen yasal sistemlere ve dinamik finans piyasasına her zaman olumlu cevaplar verebilen, ülkemiz için yeni ve verimli bir bankacılık hizmetidir. İçerdiği hizmetler açısından Türkiye’nin çok fazla yabancı olmadığı bireysel bankacılık, gerekli teknik ve yasal altyapının sağlanması halinde, Türkiye’nin bölgesel ve hatta dünyadaki önemli finans merkezlerinden biri olmasını sağlayabilecek bir hizmettir.

Nazik (1999) tarafından seksen il merkezinde yapılan “Türkiye’de Tüketici Profili” konulu araştırmada, 8069 katılımcının yarıya yakınının kredi kartının olduğu, yaklaşık dörtte birinin tüketici kredisi kullandığı, kredi kartı varlığının gelir ve öğrenim düzeyleri yükseldikçe arttığı, tüketici kredisi kullanma durumunun öğrenim düzeyi yükseldikçe arttığı, en yüksek gelir grubunda ise, orta gelir grubundan daha düşük oranda olduğu saptanmıştır.

Gültekin (1999) tarafından yapılan “Tüketicinin Korunması Açısından Tüketici Kredileri” konulu araştırmanın sonucunda, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un, tüketiciye koşulları elverdiğinde borcunu kapatarak vade farkından kaynaklanan zararının azaltılmasını sağlayan vadeden önce ödeme hakkını tanıması, ayıplı mal ve hizmetlerden dolayı müteselsil sorumluluk öngörmesi, kredi şartlarının tüketici aleyhine değiştirilemeyeceği ilkesini kabul etmesi gibi tüketiciler lehine birçok düzenlemeye sahip olduğu, tüketici kredileri ile ilgili 10. maddenin olumlu bir başlangıç sayılması, ancak tüketici kredilerinin en kısa zamanda bağımsız bir kanuni düzenleme ile yapılandırılması yoluna gidilmesinin gerekliliği belirtilmiştir.

Tol (2001) tarafından Ankara’da yapılan “Kredi Kartlarının İşletme Satışları ve Müşteri Üzerine Etkilerinin İncelenmesi” konulu araştırmanın sonucuna göre, kredi

kartı sahibi olan müşterilerin, nakit alışveriş yapanlara oranla daha çok harcama eğiliminde olduğu görülmektedir. Dolayısıyla bu sistem, mal ve hizmetlere olan talebi ve bunun sonucunda da işletme kârının artmasını sağlamaktadır.

Kahraman (2001) tarafından yapılan “Bireysel Bankacılıkta Kredi Pazarlama Stratejilerinin Geliştirilmesi ve Uygulamaları” konulu araştırmanın sonucuna göre, bireysel bankacılık alanında bankaların bütün projelerinin uygulanabilir, gerçekçi ve geniş tüketici kitleleri tarafından kullanılabilir nitelikte olması gerekliliği piyasada tutunabilmek ve kâr elde edebilmek için büyük önem arz etmektedir.

Sarıkaya (2002) tarafından yapılan “Türkiye’de Kredi Kartı Kullanım Etkinliğinin Artırılması ve Kullanıcıların Eğitiminin Önemi” konulu araştırmanın sonucuna göre, kredi kartı ile insanlar nakit para taşıma külfetinden kurtulmaktadırlar. Kredi kartı insanlara prestij kazandırmakta, beklenmedik olaylar karşısında maddi bir güvence sağlamaktadır. Para taşımaya gerek olmadığına, kart hamili parasını mevduat olarak bankada değerlendirmektedir.

Bostancı (2004) tarafından yapılan “Türkiye’de Bireysel Bankacılık Hizmetleri Eğitiminin Müşteri Davranışlarına Etkisi” konulu araştırmanın sonucuna göre, ülkemizde bireysel bankacılık alanındaki en önemli uygulama, tüketici kredileri ve kredi kartlarıdır. Tüketici kredileri sayesinde kişiler, ödeme gücünün olmadığı dönemlerde mal ve hizmet satın alabilmekte ve ödemelerini de uzun vadeye yayabilme imkânına kavuşmaktadırlar. Ancak bu durum, kişileri gereksiz tüketime itmekte ve gelecekteki tasarrufların bugünden harcanmasına, kişilerin nakit sorunları yaşamasına neden olmaktadır.

Korkmaz ve Gövdeli (2004) tarafından yapılan “Türk Bankacılığında Alternatif Dağıtım Kanalları ve Ürünleri ile Bunların Gelişiminde ve Pazarlanmasında Eğitimin Önemi” konulu araştırmada, bankacılık ürün ve hizmetlerinin geleneksel olmayan kanallardan müşterilere sunulduğu alternatif dağıtım kanalları (ATM’ler, telefon bankacılığı, ev-ofis bankacılığı, internet bankacılığı) konusunda, banka müşterilerinin bilgi düzeylerinin eksik olduğu ve kendi çabalarıyla bilgi sahibi olma konusunda yetersiz oldukları, ancak bu konuda verilecek eğitimlere sıcak baktıkları ve bu kanallardan yararlanmak isteğinde oldukları belirlenmiştir.

BKM’nin (2005) tüketicilerin ve işyerlerinin kredi kartı kullanma ve kabul etme tutum ve davranışlarını belirlemek amacıyla 2005 yılının ilk aylarını da kapsayan ve iki bin katılımcı ile gerçekleştirdiği “Kredi Kartı Kullanım Alışkanlıkları” konulu araştırma sonuçlarına göre, araştırmaya katılan kart sahiplerinin %79’u düzenli gelire sahiptir ve

kart sahipliğinde kadınların oranında da artış gözlenmektedir. Kredi kartı sahiplerinin %49'unu kadınlar oluşturmakta, bu oran 90'lı yılların ortalarında %30 civarındadır. Araştırmaya katılanların kredi kartlarının limitleri ile ilgili verdiği bilgilere göre, kart limitlerinin ortalamasının 1.500 TL olduğu görülmektedir. Bu rakam 2001 yılında 1.200 TL iken 2003 yılında 1.000 TL olarak gerçekleşmiştir. Ankete yanıt veren tüketiciler, sahip oldukları limitlerin yaklaşık %49'luk kısmını kullandıklarını ifade etmişlerdir.

Aksoy (2005) tarafından yapılan "Türk Bankacılık Sisteminde Bireysel Krediler ve Bankacılık Altyapısının Paylaşımı (Ortak ATM ve POS Kullanımı)" konulu araştırmanın sonucuna göre, bireysel borçlanmalar, kişilerin gelirleri ile uyumlu oldukları ve kontrol altında tutulabildikleri ölçüde sorunsuz sonuçlanmaktadır. Kredi kartının borç bakiyesinden daha fazla gelir elde ettikleri için bankalar bu kredi türünün gelişmesi için aktif bir çalışma içinde bulunmaktadırlar. Yoğun reklâm kampanyaları ve mobil başvuru stantları ile pazar paylarını artırmaya çalışmaktadırlar.

Selimoğlu (2006) tarafından İstanbul İli Bahçelievler, Bayrampaşa ve Güngören İlçelerinde yapılan "Tüketicilerin Tüketim Harcamaları, Tüketici Kredisi ve Kredi Kartı Kullanım Durumları" konulu araştırmanın sonucuna göre, tüketicilerin yarıdan fazlası ihtiyaç duyduğu malın peşin alımına olanak vermeyen bir bütçeye sahip olmaları nedeniyle tüketici kredilerini tercih etmektedirler. Araştırmaya katılan 309 katılımcının %42.3'ü tüketici kredilerini kullanma konusunda iş çevresinden, %39.2'si ise arkadaşlarından etkilenmekte; %40.2'si tüketici kredilerini alırken herhangi bir problemle karşılaşmamış, %37.1'i ise kredi onayının uzun sürmesi gibi problemlerle karşılaşmışlardır.

Akartepe (2006) tarafından Ankara ve İstanbul'da yapılan "Hizmet Pazarlamasında Kredi Kartı Pazarlama Süreci, Kredi Kartı Kullanıcılarına Yönelik Araştırma" konulu araştırmanın sonucunda, 170 katılımcının 103'ünün kredi kartlarını hemen hemen tüm alışveriş alanlarında kullandığı ve öncelikli alışveriş alanlarından ilk üç tanesinin giyim, gıda ve elektronik cihazlardan oluştuğu tespit edilmiştir.

Özkan (2006) tarafından yapılan "Marka Farkındalığı ve Kredi Kartı Sektöründe Tüketiciler Üzerine Yapılan Araştırma" konulu çalışmada, bankacılık sektörünün en önemli ürünlerinden olan kredi kartlarının marka farkındalık düzeylerinin belirlenmesi, bu düzeylerin oluşumuna etki eden faktörlerin tespit edilmesi ve sektördeki ürünlerin farkındalık düzeylerini artırmak için yapılabilecek faaliyetlerin değerlendirilmesi amacıyla İstanbul'daki İş Bankası'nın Rıhtım-Kadıköy, Suadiye, Zincirlikuyu ve

Göltepe Şubeleri müşterilerinden 385 katılımcıya anket uygulaması yapılmış ve tüketicilerde farkındalık düzeyini artırıcı faaliyetlere yönelik öneriler sunulmuştur.

Aksakal (2006) tarafından yapılan “Ailelerin Bireysel Kredi ve Kredi Kartı Kullanım Durumunun İncelenmesi” konulu araştırmanın sonucuna göre, aileler bireysel kredileri en fazla otomobil ve konut almak amacıyla, kredi kartını ise en çok akaryakıt, yiyecek ve giyim harcaması yapmak gibi mal satın almak amacıyla kullanmışlardır. Ailelerin bireysel kredileri kullanırken en fazla 12 ay - 18 ay vadelerde borçlandığı ve kredi sözleşmelerinde en çok faiz konusunda fikir sahibi oldukları belirtilmiştir.

Yenici (2006) tarafından “Türk Bankacılık Sistemi İçerisinde Bireysel Bankacılık Ürünleri ve Muhasebeleştirilmesi” konulu araştırmanın sonucuna göre, bankalar bireysel bankacılık ürünleri ile kişilerin yaşam standartlarını yükseltici ve koruyucu hizmetler sunmaktadır. Kişilerin yapması gereken ise bu kadar çok alternatifin olduğu bir sistemde kendilerine uygun olanları bulup bu ürün ve hizmetlerden faydalanmak olmalıdır, aksi takdirde zararlı çıkan kendileri olacaktır.

İbicioğlu (2006) tarafından yapılan “Tüketici Finansman Şirketlerinin Finansal Sistem İçindeki Yeri ve Türkiye’de Kredi Kullandırılan Diğer Kurumlar ile Karşılaştırmalı İncelenmesi” konulu araştırmanın sonucuna göre, Türkiye’de faaliyet gösteren finansal kurumlardan sadece bankalar ile tüketici finansman şirketleri tüketici kredisi kullanmaktadır. Bu kurumsal birimlerden tüketici finansman şirketleri sadece tüketici kredisi sunması açısından diğer finansman kurumlarından ayrılmaktadır. Diğer finansal kurumların, özellikle de bankaların sunmuş olduğu geniş ürün yelpazeleri ve yoğun işlem hacimleri, müşterilere gerek tüketici kredisi sunumu gerekse de satış sonrası hizmetlerde yakından ve sorunlarını birebir çözümleyici tarzda yaklaşım imkânı sunmamaktadır. Tüketici finansman şirketleri ise tüketicilere mal ve hizmetin satış noktasında kredi sunmaları ve sadece tüketici kredileri ile ilgilenmelerinden dolayı tüketicilere daha kaliteli hizmet götürmektedirler.

Terzioğlu (2007) tarafından yapılan “AB’ye Uyum Sürecinde Türkiye’de Bireysel Kredilendirme Politikasında Yapılan Değişiklikler ve Bu Değişikliklerin Hizmet İçi Eğitimi” konulu araştırmanın sonucuna göre, bireysel kredilendirme bütün dünyada aşama aşama gelişmiştir. Türkiye’de de bu aşamaların bir kısmı için yol alınmışsa da, en önemli faktör olan, tüketicinin haklarının korunması için gerekli hukuksal düzenlemelerin Avrupa Birliğine uyumlaştırılması konularında çalışmalar devam etmektedir. Uyumlaştırmanın yasallaşma süreci uzun olduğundan uyumlaştırmaların hukuksal boyuta taşınması zaman almaktadır.

Cebe (2007) tarafından yapılan “İpotekli Konut Kredi Sistemi ve Türkiye Uygulaması” konulu araştırmanın sonucuna göre, ülkemizde bankaların kullandıkları konut kredilerinin gayri safi milli hasılamıza oranı sıfıra yakınken, bu oran Latin Amerika ülkelerinde %4-%12 arasında, Orta Doğu ülkelerinde %1-%22 ve Doğu ve Güneydoğu Asya ülkelerinde %2-%59 arasında değişmekte, Amerika Birleşik Devletleri’nde %53, Avrupa Birliği ülkelerinde ortalama %43’tür. Ülkemizde bankalar aracılığıyla 2001 yılına kadar faaliyet gösteren en etkili kredi sunan kurum Emlak Bankası olmuş, o da talep yetersizliğinden kapatılmıştır.

Karabulut (2008) tarafından “Türkiye’de Kredi Kartı Uygulaması ve Kredi Kartı Kullanımının İncelenmesi” konulu araştırmanın sonucuna göre, kredi riskini geniş ve bireysel bir tabana yayabilecek enstrümanlar gün geçtikçe artmakta ve bankalar bireysel ürünler üzerinde ciddi çalışmalar yapmaktadırlar. Bireysel bankacılık alanında görülen çok sayıda ürün ve hizmet çeşitliliği ile altyapı yatırımlarının boyutu, hızlı ve sürekli artan cirolar bankaların bireysel işlemlere verdikleri önemin ve sektörel rekabetin göstergesidir.

3. YÖNTEM

3.1. Araştırma Modeli

Bu araştırmada veri toplamada en çok yararlanılan yöntemlerden biri olan anket yöntemi kullanılmıştır.

Araştırmada kullanılan anket araştırmanın amacına hizmet etmeye dönük olarak hazırlanmıştır. Bu amaçla aşağıda verilen araştırma modeli oluşturulmuş ve bu modele uygun bilgileri sağlamak amacıyla anket formu oluşturulmuştur.

Bağımsız Değişkenler

Cinsiyet

Yaş

Medeni durum

Öğrenim durumu

Aylık gelir



Bağımlı Değişkenler

Kredi kullanıp kullanmama durumu

Kullanılan kredinin türü

Kullanılan kredinin limiti

Kullanılan kredinin borçlanma süresi

Anket formunun birinci bölümünde yer alan 1-6 numaralı sorular tüketicilerin yaş, cinsiyet, eğitim ve gelir gibi demografik özelliklerini, ikinci bölümünde yer alan 7-20 numaralı sorular ise tüketicilerin bireysel kredileri algılama şekilleri ve bireysel kredileri tüketim biçimlerini tespit etmeyi amaçlayan sorulardan oluşmaktadır.

3.2. Evren ve Örneklem

Bu araştırmanın evrenini, Ankara İli merkezinde yaşayan tüketiciler oluşturmuştur.

Araştırmanın örnekleme ise, Ankara İli merkezinde yaşayan tüketiciler arasından basit tesadüfi örneklem yöntemi ile seçilmiştir.

Araştırmanın örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde 0.05 örneklem hatası ile $p=0.8$ $q=0.2$ kabul edilerek 100.000.000 birey için 246 değeri hesaplanmış ve araştırmanın güvenilirliğini artırmak için bu değer 300'e yuvarlanmıştır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004, s.50).

3.3. Verileri Toplama Teknikleri

Tüketicilerin bireysel kredileri algılama şekilleri ve bireysel kredileri tüketim biçimlerini belirlemek amacıyla uygun sorulardan oluşan bir anket formu hazırlanmıştır.

Anket formunun hazırlanmasında konu ile ilgili kaynaklardan ve daha önce bu konuda çalışmış olan araştırmacıların anket formlarından yararlanılmıştır. Bu çalışmaların ışığında anket formu hazırlandıktan sonra Ankara İli merkezinde yaşamakta olan yirmi kişi üzerinde pilot çalışma yapılmıştır. Çalışma doğrultusunda ortaya çıkan eksiklikler ve öneriler kapsamında değişiklikler yapılarak anket formu son şeklini almıştır.

Araştırma verileri, hazırlanan anket formu ile karşılıklı görüşme tekniği kullanılarak toplanmıştır.

3.4. Verilerin Analizi

Anket formlarından elde edilen verilerin değerlendirilmesinde SPSS 11.5 (Statistical Package of The Social Sciences) programı kullanılmıştır. Elde edilen verilerin analizinde ağırlıklı olarak yüzde ve khi-kare (χ^2) analiz yöntemlerinden yararlanılmış 0.05 önemlilik düzeyinde test edilmiştir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004).

Araştırma verilerinin sonucundaki bulguların tümü tablolar halinde bulgular ve yorumlar başlığı altında sunulmuştur.

4. BULGULAR VE YORUMLAR

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular tablolarla sunulmuş ve yorumlanmıştır.

4.1. Tüketicilerin Demografik Özellikleri

Araştırma kapsamında yer alan bireylerin cinsiyetlerine, yaşlarına, medeni durumlarına, öğrenim durumlarına ve aylık gelir durumlarına ilişkin bilgiler aşağıda sunulan tablo 2’de verilmiş olup, tabloda görüleceği üzere;

- Bireylerin %51’i kadın, %49’u erkektir.
- Yaş gruplarına göre, bireylerin %1’i 18-20 yaş arası, %23.7’si 21-30 yaş arası, %33.7’si 31-40 yaş arası, %32’si 41-50 yaş arası, %6.3’ü 51-60 yaş arası ve %3.3’ü 61 yaş ve üstü grubunda yer almaktadır.
- Evli bireyler %68.7 oranıyla çoğunluktadır. Bekarların oranı %29, diğer grubunda yer alan (boşanmış veya dul) bireylerin oranı %2.3’tür.
- Öğrenim durumlarına göre, bireylerin %4’ü okur-yazar, %16.3’ü ilköğretim mezunu, %22’si ortaöğretim mezunu, %51.7’si üniversite mezunu, %6’sı yüksek lisans veya doktora mezunudur.
- Bireylerin %5.7’si 500 TL’nin altında, %30.7’si 500 TL - 1.000 TL arası, %47.6’sı 1.001 TL - 2.000 TL arası, %9.3’ü 2.001 TL - 3.000 TL arası, %3’ü 3.001 TL - 4.000 TL arası, %3.7’si 4.001 TL ve üzerinde bir gelire sahiptir.

Tablo 2. Tüketicilerin Demografik Özelliklerinin Dağılımı

	Sayı (n)	Yüzde %
Cinsiyet		
Kadın	153	51.0
Erkek	147	49.0
TOPLAM	300	100.0
Yaş Grupları		
18-20	3	1.0
21-30	71	23.7
31-40	101	33.7
41-50	96	32.0
51-60	19	6.3
61,+	10	3.3
TOPLAM	300	100.0
Medeni Durum		
Evli	206	68.7
Bekar	87	29.0
Diğer	7	2.3
TOPLAM	300	100.0
Öğrenim Durumu		
Okur-Yazar	12	4.0
İlköğretim mezunu	49	16.3
Ortaöğretim mezunu	66	22.0
Üniversite mezunu	155	51.7
Yüksek Lisans/Doktora	18	6.0
TOPLAM	300	100.0
Aylık Gelir		
500 TL'nin altında	17	5.7
500 TL-1000 TL arası	92	30.7
1001 TL-2000 TL arası	143	47.6
2001 TL-3000 TL arası	28	9.3
3001 TL-4000 TL arası	9	3.0
4001 TL ve üzeri	11	3.7
TOPLAM	300	100.0

4.2. Tüketicilerin Bireysel Kredileri Algılama Şekilleri ve Bireysel Kredileri Tüketim Biçimleri

Araştırma kapsamında yer alan bireylerin bireysel kredi kullanım durumlarına ilişkin bulgular tablolarla verilmiştir.

Tablo 3. Araştırmaya Katılan Tüketicilerin Öğrenim Durumlarına Göre İhtiyaçlarını ve Ödeme Şekillerini Planlama Durumlarının Dağılımı

Öğrenim Durumu	Tüketicilerin alışveriş yapmadan önce ihtiyaçlarını ve ödeme şekillerini belirleme durumları						Toplam	
	Her zaman		Ara sıra		Hiçbir zaman			
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Okur-yazar	7	58.4	4	33.3	1	8.3	12	100.0
İlköğretim	35	71.4	10	20.4	4	8.2	49	100.0
Ortaöğretim	44	66.7	16	24.2	6	9.1	66	100.0
Üniversite	92	59.3	46	29.7	17	11.0	155	100.0
Y. Lisans/Doktora	10	55.5	5	27.8	3	16.7	18	100.0
Toplam	188	62.7	81	27.0	31	10.3	300	100.0

$\chi^2=3,917$ $p>0.05$ $sd=8$

Araştırmaya katılan bireylerden %62.7'si alışverişlerini yapmadan önce ihtiyaçları ve ödeme şekli konusunda her zaman planlama yaparken, %27'si ara sıra planlama yapmakta, %10.3'ü hiçbir zaman planlama yapmamaktadır. Bireylerin alışverişlerini yapmadan önce ihtiyaçları ve ödeme şekli konusunda planlama yapma durumları ile öğrenim durumları arasındaki ilişki istatistiksel açıdan önemli bulunmamıştır ($p>0.05$). Tüketicilerin öğrenim durumlarına göre ihtiyaçlarını ve ödeme şekillerini planlama konusunda araştırma yapmadıkları söylenebilir.

Tablo 4. Araştırmaya Katılan Tüketicilerin Öğrenim Durumlarına Göre Satın Alma Kararlarının Dağılımı

Tüketicilerin ihtiyaç duyduğu mal ve hizmetleri satın almak için kredi kartı ile alım yapamadığı, nakit para bulamadığı ya da yeterli olmadığı hallerde karar alma durumları												
Öğrenim Durumu	Vazgeçerim		Ertelerim		Taksitle alırım		Borç para bularak alırım		Banka kredisi kullanarak alırım		Toplam	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Okur-yazar	4	33.3	2	16.7	5	41.7	1	8.3	0	0.0	12	100.0
İlköğretim	18	36.8	15	30.6	13	26.5	2	4.1	1	2.0	49	100.0
Ortaöğretim	18	27.3	38	57.6	8	12.1	0	0.0	2	3.0	66	100.0
Üniversite	35	22.6	90	58.0	18	11.6	4	2.6	8	5.2	155	100.0
Y. Lisans/Doktora	7	38.9	8	44.4	2	11.1	0	0.0	1	5.6	18	100.0
Toplam	82	27.3	153	51.1	46	15.3	7	2.3	12	4.0	300	100.0

Öğrenim durumlarına göre, ihtiyaç duyduğu mal ve hizmetleri satın almak için kredi kartı ile alım yapamadığı, nakit para bulunmadığı ya da yeterli olmadığı durumlarda okur-yazar bireylerin %41.7'si taksitle almakta, ilköğretim mezunlarının %36.8'i vazgeçmekte, ortaöğretim mezunlarının %57.6'sı, üniversite mezunlarının %58'i, yüksek lisans veya doktora mezunlarının %44.4'ü satın alma kararlarını ertelemektedirler.

Bireysel kredilerin tüketiciler tarafından ihtiyaçlarını karşılamada öncelikli bir seçenek olarak algılanmadığı, satın alma kararlarında öncelikli olarak almayı bir süre ertelemeyi veya tamamen vazgeçmeyi tercih ettikleri görülmektedir.

Tablo 5. Araştırmaya Katılan Tüketicilerin Öğrenim Durumlarına Göre Harcama Seçeneklerinin Dağılımı

Öğrenim Durumu	Tüketicilerin harcamalarını yaparken en fazla kullandığı ödeme seçeneği									
	Nakit para		Taksitli alışveriş		Kredi kartı ile tek çekim veya taksitli alışveriş		Banka Kredileri		Toplam	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Okur-yazar	6	50.0	3	25.0	3	25.0	0	0.0	12	100.0
İlköğretim	37	75.6	6	12.2	6	12.2	0	0.0	49	100.0
Ortaöğretim	32	48.5	8	12.1	26	39.4	0	0.0	66	100.0
Üniversite	45	29.0	4	2.6	105	67.8	1	0.6	155	100.0
Y. Lisans/Doktora	4	22.2	0	0.0	14	77.8	0	0.0	18	100.0
Toplam	124	41.3	21	7.0	154	51.4	1	0.3	300	100.0

Öğrenim durumlarına göre bireyler harcamalarını yaparken, okur-yazar bireylerin %50'si, ilköğretim mezunlarının %75.6'sı, ortaöğretim mezunlarının %48.5'i nakit para kullanmayı tercih ederken, üniversite mezunlarının %67.8'i, yüksek lisans veya doktora mezunlarının %77.8'i kredi kartı ile tek çekim veya taksitli alışverişi tercih etmektedirler. Eğitim düzeyi yükseldikçe bireysel bankacılık ürünlerinden olan kredi kartının kullanım oranının arttığı söylenebilir.

Tablo 6. Araştırmaya Katılan Tüketicilerin Cinsiyetlerine Göre Bireysel Kredi Kullanma Durumlarının Dağılımı

Cinsiyet	Bireysel Kredi Kullananlar		Bireysel Kredi Kullanmayanlar		Toplam	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Kadın	53	34.6	100	65.4	153	100.0
Erkek	52	35.4	95	64.6	147	100.0
Toplam	105	35.0	195	65.0	300	100.0

Tablo 6’da görüldüğü üzere araştırmaya katılan bireylerin %65’i hiç bireysel kredi kullanmamış, %35’i ise bireysel kredi kullanmıştır. Cinsiyetlerine göre kadınların %65.4’ü, erkeklerin ise %64.6’sı bireysel kredi kullanmamış, kadınların %34.6’sı, erkeklerin ise %35.4’ü bireysel kredi kullanmıştır. Bireysel kredi kullanımının cinsiyete göre farklılık göstermediği söylenebilir.

Tablo 7. Araştırmaya Katılan Tüketicilerin Yaş Gruplarına Göre Bireysel Kredi Kullanma Durumlarının Dağılımı

Yaş	Bireysel Kredi Kullananlar		Bireysel Kredi Kullanmayanlar		Toplam	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
18-20	0	0.0	3	100.0	3	100.0
21-30	15	21.1	56	78.9	71	100.0
31-40	40	39.6	61	60.4	101	100.0
41-50	44	45.8	52	54.2	96	100.0
51-60	5	26.3	14	73.7	19	100.0
61, +	1	10.0	9	90.0	10	100.0
Toplam	105	35.0	195	65.0	300	100.0

Yaş gruplarına göre araştırmaya katılan bireylerden 21-30 yaş arasındakilerin %78.9’u, 31-40 yaş arasındakilerin %60.4’ü, 41-50 yaş arasındakilerin %54.2’si, 51-60 yaş arasındakilerin %73.7’si, 61 yaş ve üstündekilerin %90’ı hiç bireysel kredi kullanmamış, 21-30 yaş arasındakilerin %21.1’i, 31-40 yaş arasındakilerin %39.6’sı, 41-50 yaş arasındakilerin %45.8’i, 51-60 yaş arasındakilerin %26.3’ü, 61 yaş ve üstündekilerin %10’u bireysel kredi kullanmıştır. 31-50 yaş aralığının bireysel kredi kullanımının en yoğun olduğu yaşlar olduğu ve 18-20 yaş grubunda yer alan bireylerden hiçbirinin bireysel kredi kullanmadığı söylenebilir.

Nazik (1999) tarafından Türkiye’de tüketici profilini belirlemek amacıyla

yapılan araştırmada bütün yaş grubundaki tüketicilerin büyük bir çoğunluğunun tüketici kredisi kullanmadığı, en az tüketici kredisi kullananların 20 ve altı yaş grubunda, en fazla kullananların ise 41-50 yaş grubunda olduğu saptanmıştır. Araştırma sonuçları birbiriyle paralellik göstermektedir.

Tablo 8. Araştırmaya Katılan Tüketicilerin Medeni Durumlarına Göre Bireysel Kredi Kullanma Durumlarının Dağılımı

Medeni Durum	Bireysel Kredi Kullananlar		Bireysel Kredi Kullanmayanlar		Toplam	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Evli	80	38.8	126	61.2	206	100.0
Bekar	24	27.6	63	72.4	87	100.0
Diğer	1	14.3	6	85.7	7	100.0
Toplam	105	35.0	195	65.0	300	100.0

$\chi^2 = 4,754$ $p > 0.05$ $sd = 2$

Evlilerin %61.2'si, bekarların %72.4'ü ve diğer grubunda yer alan (boşanmış veya dul) bireylerin %85,7'si hiç bireysel kredi kullanmamış, evlilerin %38.8'i, bekarların %27.6'sı, diğer grubunda yer alan (boşanmış veya dul) bireylerin %14.3'ü bireysel kredi kullanmıştır. İstatistiksel açıdan bireysel kredi kullanımı ile medeni durum arasındaki ilişki önemli bulunmamıştır ($p > 0.05$).

Tablo 9. Araştırmaya Katılan Tüketicilerin Öğrenim Durumlarına Göre Bireysel Kredi Kullanma Durumlarının Dağılımı

Öğrenim Durumu	Bireysel Kredi Kullananlar		Bireysel Kredi Kullanmayanlar		Toplam	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Okur-yazar	4	33.3	8	66.7	12	100.0
İlköğretim	4	8.2	45	91.8	49	100.0
Ortaöğretim	21	31.8	45	68.2	66	100.0
Üniversite	69	44.5	86	55.5	155	100.0
Y. Lisans/Doktora	7	38.9	11	61.1	18	100.0
Toplam	105	35.0	195	65.0	300	100.0

Okur-yazar bireylerin %66.7'si, ilköğretim mezunlarının %91.8'i, ortaöğretim mezunlarının %68.2'si, üniversite mezunlarının %55.5'i ve yüksek lisans veya doktora mezunlarının %61.1'i hiç bireysel kredi kullanmamış, okur-yazar bireylerin %33.3'ü ilköğretim mezunlarının %8.2'si, ortaöğretim mezunlarının %31.8'i, üniversite mezunlarının %44.5'i, yüksek lisans veya doktora mezunlarının %38.9'u bireysel kredi kullanmıştır. Üniversite ve üzeri eğitime sahip olan bireylerin daha fazla bireysel kredi kullandığı, kişilerin eğitim düzeyi yükseldikçe bireysel kredi kullanım oranının artış gösterdiği söylenebilir.

Selimoğlu (2006) tarafından yapılan araştırmada tüketicilerin öğrenim durumu ve gelir düzeyi arttıkça, tüketici kredisi kullananların sayısının arttığı saptanmıştır. Araştırma sonuçları birbiriyle paralellik göstermektedir.

Tablo 10. Araştırmaya Katılan Tüketicilerin Aylık Gelirlerine Göre Bireysel Kredi Kullanma Durumlarının Dağılımı

Aylık Gelir	Bireysel Kredi Kullananlar		Bireysel Kredi Kullanmayanlar		Toplam	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
500 TL'nin altında	2	11.8	15	88.2	17	100.0
500 TL-1000 TL arası	14	15.2	78	84.8	92	100.0
1001 TL-2000 TL arası	69	48.3	74	51.7	143	100.0
2001 TL-3000 TL arası	11	39.3	17	60.7	28	100.0
3001 TL-4000 TL arası	4	44.4	5	55.6	9	100.0
4001 TL ve üzeri	5	45.5	6	54.5	11	100.0
Toplam	105	35.0	195	65.0	300	100.0

Aylık geliri, 500 TL'nin altında olanların %88.2'si, 500 TL - 1.000 TL arası olanların %84.8'i, 1.001 TL - 2.000 TL arası olanların %51.7'si, 2.001 TL - 3.000 TL arası olanların %60.7'si, 3.001 TL - 4.000 TL arası olanların %55.6'sı, 4.001 TL ve üzeri olanların %54.5'i hiç bireysel kredi kullanmamış, 500 TL'nin altında olanların %11.8'i, 500 TL - 1.000 TL arası olanların %15.2'si, 1.001 TL - 2.000 TL arası olanların %48.3'ü, 2.001 TL - 3.000 TL arası olanların %39.3'ü, 3.001 TL - 4.000 TL arası olanların %44.4'ü, 4.001 TL ve üzeri olanların %45.5'i bireysel kredi kullanmıştır.

Diğer gelir gruplarına göre 1.000 TL ve altında aylık geliri olan bireylerde kredi kullanmama oranının yüksek olduğu, en fazla bireysel krediyi 1.001 TL - 2.000 TL arasında geliri olan bireylerin kullandığı söylenebilir.

Tablo 11. Araştırmaya Katılan Tüketicilerin Bireysel Kredi Türlerini Kullanım Durumlarının Dağılımı

Tüketicilerin Bireysel Kredi Türlerini Kullanım Durumlarının Dağılımı				
Kredi Türü	Sayı	%	No	Kredi Türü
1	57	54.2	1	Tüketici Kredisı
2	7	6.6	2	Taşıt Kredisı
3	5	4.7	3	Konut Kredisı
4	1	1.0	4	Eğitim Kredisı
1-2	10	9.4	5	Kariyer Kredisı
2-3	7	6.6	6	Kişisel Gelişim ve Hobi Kredisı
1-3	4	3.8	7	Evlilik Kredisı
1-4	1	1.0	8	Faturalı Alışveriş Kredisı
1-13	3	2.9	9	Tatil Kredisı
1-2-3	5	4.8	10	İnşaat Tamamlama Kredisı
1-8-9	1	1.0	11	Onarım ve Dekorasyon Kredisı
1-2-8	1	1.0	12	Doğalgaz Dönüşüm Kredisı
1-3-13	1	1.0	13	Kredili Mevduat Hesabı
1-2-3-13	1	1.0	14	Diğer (meslektaşım, arsa, sağlık vb.)
1-3-10-11-13	1	1.0		
Toplam	105	100.0		

Kullanılan bireysel krediler içinde en fazla tercih edilen kredi türü tüketici kredisidir (%54.2). Hem tüketici kredisı hem de taşıt kredisini kullananların oranı %9.4 olup taşıt kredisı ve hem taşıt kredisı hem de konut kredisini kullananların oranı %6.6'dır. Yoğun olarak kullanılan kredi türleri tüketici kredisı, taşıt kredisı ve konut kredisidir. Kariyer kredisı, kişisel gelişim ve hobi kredisı, evlilik kredisı ve doğalgaz dönüşüm kredisı hiç kullanılmamıştır.

Aksakal (2006) tarafından Ankara'da Gazi Üniversitesi'nde yapılan araştırmada ailelerin en fazla bireysel krediyi otomobil ve konut alımı için kullandıkları saptanmıştır. Araştırma sonuçları birbiriyle paralellik göstermektedir.

Tablo 12. Araştırmaya Katılan Tüketicilerin Öğrenim Durumlarına Göre Son Beş Yıl İçinde Bireysel Kredi Kullanma Durumlarının Dağılımı

Öğrenim Durumu	Tüketicilerin Son Beş Yıl İçinde Bireysel Kredi Kullanma Durumlarının Dağılımı									
	1 - 2		3 - 4		5 - 6		7, +		Toplam	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Okur-yazar	3	75.0	1	25.0	0	0.0	0	0.0	4	100.0
İlköğretim	2	50.0	2	50.0	0	0.0	0	0.0	4	100.0
Ortaöğretim	19	90.5	2	9.5	0	0.0	0	0.0	21	100.0
Üniversite	56	81.2	10	14.5	2	2.9	1	1.4	69	100.0
Y. Lisans/Doktora	6	85.7	0	0.0	1	14.3	0	0.0	7	100.0
Toplam	86	81.8	15	14.3	3	2.9	1	1.0	105	100.0

Son beş yıl içinde öğrenim durumlarına göre okur-yazar bireylerin %75'i, ilköğretim mezunlarının %50'si, ortaöğretim mezunlarının %90.5'i, üniversite mezunlarının %81.2'si, yüksek lisans veya doktora mezunlarının %85.7'si 1 veya 2 defa bireysel kredi kullanmıştır. Okur-yazar, ilköğretim ve ortaöğretim mezunu bireyler son beş yıl içinde en fazla 3 veya 4 defa bireysel kredi kullanırken, üniversite ve üzeri eğitime sahip olan bireyler daha fazla sayıda bireysel kredi kullanmıştır. Bireylerin öğrenim durumunun son beş yıl içinde kullanılan bireysel kredi sayısı üzerinde etkili bir faktör olduğu görülmüştür.

Kişilerin son beş yıl içinde kullandıkları bireysel kredi sayısında en büyük oran %81.8 ile 1-2 defa kullanılan kredilerden oluşmakta olup, 3-4 defa kullanılan krediler %14.3 oranında, 5-6 defa kullanılan krediler %2.9 oranında, 7 defa ve üzerinde kullanılan krediler %1 oranındadır.

Tablo 13. Araştırmaya Katılan Tüketicilerin Öğrenim Durumlarına Göre Banka Faiz Oranlarını Araştırma Durumlarının Dağılımı

Öğrenim Durumu	Tüketicilerin Bireysel Kredi Kullanmadan Önce Banka Faiz Oranlarını Araştırma Durumları							
	Evet		Bazen		Hayır		Toplam	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Okur-yazar	11	91.7	1	8.3	0	0.0	12	100.0
İlköğretim	43	87.8	3	6.1	3	6.1	49	100.0
Ortaöğretim	62	93.9	3	4.6	1	1.5	66	100.0
Üniversite	136	87.7	10	6.5	9	5.8	155	100.0
Y. Lisans/Doktora	17	94.4	0	0.0	1	5.6	18	100.0
Toplam	269	89.6	17	5.7	14	4.7	300	100.0

Öğrenim durumlarına göre okur-yazar bireylerin %91.7'si, ilköğretim mezunlarının %87.8'i, ortaöğretim mezunlarının %93.9'u, üniversite mezunlarının %87.7'si, yüksek lisans veya doktora mezunlarının %94.4'ü bireysel kredi kullanmadan önce banka faiz oranlarını araştırmıştır.

Okur-yazar bireyler banka faiz oranlarını araştırırken, ilköğretim ve üzeri eğitime sahip olan bireylerden bazıları araştırma yapmamıştır. Tüketicilerin öğrenim durumunun bireysel kredi kullanmadan önce banka faiz oranlarının araştırılması üzerinde etkili bir faktör olmadığı söylenebilir.

Bireylerin %89.6'sı bireysel kredi kullanmak istediğinde bankaların faiz oranlarını araştırırken, %5.7'si bazen araştırma yapmış, %4.7'si araştırma yapmamıştır.

Aksakal (2006) tarafından Ankara'da Gazi Üniversitesi'nde yapılan araştırmada üniversitede görev yapan gerek akademik, gerekse idari personelin bireysel kredi alırken banka faizlerini araştırdıkları saptanmıştır. Araştırma sonuçları birbiriyle paralellik göstermektedir.

Tablo 14. Araştırmaya Katılan Tüketicilerin Aylık Gelirlerine Göre Bireysel Kredi Kullanım Limitlerinin Dağılımı

Tüketicilerin Aylık Gelir Durumu														
Kredi Limitleri	500 TL'nin altında		500 TL-1000 TL arası		1001 TL-2000 TL arası		2001 TL-3000 TL arası		3001 TL-4000 TL arası		4001 TL ve üzeri		Toplam	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
5000TL ve altı	2	7.4	10	37.0	15	55.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	27	100.0
5001-10000TL	0	0.0	3	10.0	20	66.6	5	16.7	0	0.0	2	6.7	30	100.0
10001-20000TL	0	0.0	0	0.0	21	91.3	2	8.7	0	0.0	0	0.0	23	100.0
20001-30000TL	0	0.0	1	9.1	4	36.4	4	36.4	2	18.1	0	0.0	11	100.0
30001-40000TL	0	0.0	0	0.0	2	66.7	0	0.0	0	0.0	1	33.3	3	100.0
40001-50000TL	0	0.0	0	0.0	2	66.7	0	0.0	1	33.3	0	0.0	3	100.0
50001TL ve üzeri	0	0.0	0	0.0	5	62.5	0	0.0	1	12.5	2	25.0	8	100.0
Toplam	2	1.9	14	13.3	69	65.7	11	10.5	4	3.8	5	4.8	105	100.0

Aylık geliri 500 TL'nin altında olan bireyler 5.000 TL ve altı limitlerde, 500 TL - 1.000 TL arasında olan bireylerse çoğunlukla 10.000 TL ve altı limitlerde kredi kullanmıştır. 2.001 TL - 3.000 TL arasında aylık geliri olan bireyler 5.001 TL - 30.000 TL arası, 3.001 TL - 4.000 TL arasında geliri olanlar ise 20.001 TL ve üzeri limitlerde kredi kullanmıştır.

2.001 TL ve üzerinde aylık geliri olan bireyler 5.000 TL ve altında kredi hiç kullanmamıştır. Bireyler çoğunlukla 20.000 TL'ye kadar olan kredi limitlerini tercih etmiştir. Bireylerin aylık gelirindeki artışa paralel olarak kullanılan kredi limitlerinin de yükseldiği söylenebilir.

Tablo 15. Araştırmaya Katılan Tüketicilerin Aylık Gelirlerine Göre Bireysel Kredi Kullanımlarında Borçlanma Sürelerinin Dağılımı

Tüketicilerin Aylık Gelir Durumu														
Borçlanma süreleri	500 TL'nin altında		500 TL-1000 TL arası		1001 TL-2000 TL arası		2001 TL-3000 TL arası		3001 TL-4000 TL arası		4001 TL ve üzeri		Toplam	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
1-6 ay	0	0.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0	2	100.0
7-12 ay	1	7.1	3	21.4	6	42.9	2	14.3	0	0.0	2	14.3	14	100.0
13-24 ay	0	0.0	8	23.5	22	64.8	3	8.8	0	0.0	1	2.9	34	100.0
25-36 ay	0	0.0	2	6.9	25	86.2	2	6.9	0	0.0	0	0.0	29	100.0
37-48 ay	1	12.5	1	12.5	4	50.0	1	12.5	1	12.5	0	0.0	8	100.0
49-60 ay	0	0.0	0	0.0	6	75.0	1	12.5	0	0.0	1	12.5	8	100.0
61-72 ay	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0
Diğer	0	0.0	0	0.0	5	62.5	0	0.0	2	25.0	1	12.5	8	100.0
Toplam	2	1.9	14	13.3	69	65.7	11	10.5	4	3.8	5	4.8	105	100.0

Aylık geliri 1.000 TL ve altında olan bireyler 7 ay - 48 ay arası vadeleri, 1.001 TL ve üzerinde olan bireyler ise farklı borçlanma sürelerini tercih etmişlerdir. 25 ay - 36 ay arası vadeleri yalnızca 500 TL - 3.000 TL arasında gelire sahip olan bireylerin tercih ettiği söylenebilir.

Kredilerde en fazla borçlanma süresi olarak 13 ay - 24 ay arası vadelerin tercih edildiği, ikinci olarak 25 ay - 36 ay arası vadelerin, üçüncü olarak da 7 ay - 12 ay arası vadelerin tercih edildiği söylenebilir.

Aksakal (2006) tarafından yapılan araştırmada ailelerin en çok 12 ay - 18 ay arası vadelerde borçlandıkları saptanmıştır. Araştırma sonuçları birbiriyle paralellik göstermektedir.

Tablo 16. Araştırmaya Katılan Tüketicilerin Son Beş Yıl İçinde Kullandıkları Bireysel Kredi Sayısına Göre Kredi Kullanım Limitlerinin Dağılımı

Tüketicilerin Son Beş Yıl İçinde Bireysel Kredi Kullanma Durumlarının Dağılımı										
Kredi Limitleri	1 - 2		3 - 4		5 - 6		7, +		Toplam	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
5000 TL ve altı	25	92.6	2	7.4	0	0.0	0	0.0	27	100.0
5001-10000TL	27	90.0	2	6.7	0	0.0	1	3.3	30	100.0
10001-20000TL	19	82.7	3	13.0	1	4.3	0	0.0	23	100.0
20001-30000TL	5	45.5	5	45.5	1	9.0	0	0.0	11	100.0
30001-40000TL	1	33.3	1	33.3	1	33.3	0	0.0	3	100.0
40001-50000TL	2	66.7	1	33.3	0	0.0	0	0.0	3	100.0
50001 TL ve üzeri	7	87.5	1	12.5	0	0.0	0	0.0	8	100.0
Toplam	86	81.8	15	14.3	3	2.9	1	1.0	105	100.0

Bireylerin son beş yıl içinde kullandıkları bireysel kredi sayısındaki en büyük oran %81.8 ile 1-2 defa kullanılan krediler olup, 3-4 defa kullanılan krediler %14.3, 5-6 defa kullanılan krediler %2.9, 7 defa ve üzerinde kullanılan krediler %1 oranında tercih edilmiştir. Son beş yıl içerisinde tüm kredi limitleri için geçerli olan en fazla kredi kullanım sayısı 1 veya 2 olmuştur. 1-2 defa kullanılan bu kredilerin limitlerinin büyük bir çoğunluğunun 20.000 TL'ye kadar olan kredilerden oluştuğu söylenebilir.

Tablo 17. Araştırmaya Katılan Tüketicilerin Borçlanma Sürelerine Göre Bireysel Kredi Kullanım Limitlerinin Dağılımı

Kredi Limitleri	Tüketicilerin Borçlanma Süreleri																	
	1-6 ay		7-12 ay		13-24 ay		25-36 ay		37-48 ay		49-60 ay		61-72 ay		Diğer		Toplam	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
5000 TL ve altı	1	3.7	5	18.5	18	66.7	2	7.4	1	3.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	27	100.0
5001TL-10000TL	0	0.0	8	26.7	8	26.7	12	40.0	0	0.0	2	6.6	0	0.0	0	0.0	30	100.0
10001TL-20000TL	0	0.0	0	0.0	4	17.4	12	52.3	5	21.7	1	4.3	0	0.0	1	4.3	23	100.0
20001TL-30000TL	1	9.1	0	0.0	3	27.2	2	18.2	2	18.2	1	9.1	2	18.2	0	0.0	11	100.0
30001TL-40000TL	0	0.0	0	0.0	1	33.3	1	33.3	0	0.0	1	33.3	0	0.0	0	0.0	3	100.0
40001TL-50000TL	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0	3	100.0
50001TL ve üzeri	0	0.0	1	12.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	37.5	0	0.0	4	50.0	8	100.0
Toplam	2	1.9	14	13.3	34	32.5	29	27.6	8	7.6	8	7.6	2	1.9	8	7.6	105	100.0

Bireyler kredi alırken %32.5 ile en fazla 13 ay - 24 ay arası borçlanma sürelerini tercih etmiştir. Bunu %27.6 ile 25 ay - 36 ay arası borçlanma süreleri izlemiştir. 5.000 TL ve altındaki kredilerin vadesi büyük çoğunlukla 13 ay - 24 ay arasında kullanılmıştır. 5.001 TL - 20.000 TL arasındaki kredilerin vadesi çoğunlukla 25 ay - 36 ay arasında kullanılmışken, 40.001 TL ve üzerindeki limitlerde kullanılan kredilerde vadeler çoğunlukla 49 ay ve üzerinde kullanılmıştır. Özellikle 40.001 TL - 50.000 TL arasındaki kredilerin borçlanma süresinin 72 ayın üzerinde (84 ay, 120 ay) olduğu söylenebilir.

Tablo 18. Araştırmaya Katılan Tüketicilerin Bireysel Kredi Kullanımlarında Öncelikli Kararlarının Saptanması

Bireysel Kredi Kullanımlarında Alınan Kararlar	Sayı	%
Faiz oranlarını araştırır en düşük faiz oranı ve komisyon uygulayan bankayı tercih ederim.	49	46.6
Güvendiğim ve her zaman işlemlerimi yaptırdığım bankayı tercih ederim.	15	14.3
Kredi geri ödemelerinde kolaylık olması açısından maaşımın yattığı ya da yatırım hesabım olan bankayı tercih ederim.	24	22.9
En uzun vadede en düşük limitli ödeme seçenekleri sunan bankayı tercih ederim.	7	6.7
Bankaların uyguladığı kampanyaları takip eder uygun bulduğum krediyi kullanırım.	10	9.5
Toplam	105	100.0

Kişilerin bireysel kredi kullanma kararlarında öncelikli olarak “faiz oranlarını araştırır en düşük faiz oranı ve komisyon uygulayan bankayı tercih ederim” düşüncesi %46.6 ile ilk sırada yer almakta olup onu %22.9 ile “kredi geri ödemelerinde kolaylık olması açısından maaşımın yattığı ya da yatırım hesabım olan bankayı tercih ederim” düşüncesi, %14.3 ile “güvendiğim ve her zaman işlemlerimi yaptırdığım bankayı tercih ederim” düşüncesi, %9.5 ile “bankaların uyguladığı kampanyaları takip eder uygun bulduğum krediyi kullanırım” düşüncesi ve %6.7 ile “en uzun vadede en düşük limitli ödeme seçenekleri sunan bankayı tercih ederim” düşüncesi izlemiştir.

Tablo 19. Araştırmaya Katılan Tüketicilerin Bireysel Kredi Kullanımının Olumsuzluğu Olarak Gördüğü Düşüncenin Saptanması

Tüketicilerin Bireysel Kredi Kullanımının Olumsuzluğu Olarak Gördüğü Düşünceler	Sayı	%
Gelecekteki gelirin önceden kullanılmasını sağlamaktadır.	61	20.3
Sağladığı satın alma kolaylığı ile kişilerin hırsını ve tüketim meylini artırarak aşırı tüketime yöneltmektedir.	58	19.3
Kişiler kısa sürede çok şey elde etme çabası içine girdikleri için finansal açıdan plansız alışverişler gündeme gelmektedir.	45	15.0
Tüketimi artırarak kişilerin tasarrufunu azaltmakta ve gelecekteki tasarrufların bugünden harcanması sonucunu doğurmakta. özel yatırımlarda düşme görülmektedir.	29	9.7
Bankaya faiz ödüyor olmak olumsuz psikolojik etki yaratmaktadır.	74	24.7
Olumsuz bir düşüncem yok.	33	11.0
Toplam	300	100.0

Kişilerin bireysel kredi kullanımının olumsuzluğu olarak gördüğü “bankaya faiz ödüyor olmak olumsuz psikolojik etki yaratmaktadır” düşüncesi %24.7 ile ilk sırada yer almakta olup onu %20.3 ile “gelecekteki gelirin önceden kullanılmasını sağlamaktadır” düşüncesi, %19.3 ile “sağladığı satın alma kolaylığı ile kişilerin hırsını ve tüketim meylini artırarak aşırı tüketime yöneltmektedir” düşüncesi, %15 ile “kişiler kısa sürede çok şey elde etme çabası içine girdikleri için finansal açıdan plansız alışverişler gündeme gelmektedir” düşüncesi, %11 ile “olumsuz bir düşüncem yok” düşüncesi, %9.7 ile “tüketimi artırarak kişilerin tasarrufunu azaltmakta ve gelecekteki tasarrufların bugünden harcanması sonucunu doğurmakta özel yatırımlarda düşme görülmektedir” düşüncesi izlemiştir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1. Sonuç

Sektörlerindeki değişme ve gelişmeler sonucu bireysel bankacılık alanına yönelen ve bu alandaki hizmetlerine ağırlık veren bankalar tüketicileri kendilerine çekebilmek amacıyla onların talep ve ihtiyaçlarına uygun ürün ve hizmetler sunmaya çalışmaktadırlar. Çağın gereklerine ve yeniliklerine göre sürekli olarak değişen ve yenilenerek sunulan bu ürün ve hizmetler, tüketicilere ihtiyaçlarını karşılama fırsatı sunarken aynı zamanda bilinçli kullanıldığında hayatlarını kolaylaştırmakta ve rahatlık sağlamaktadır.

Tüketicilerin bireysel bankacılık ürün ve hizmetlerinden olan bireysel kredileri algılama şekilleri ve bireysel kredileri tüketim biçimlerini belirlemek amacıyla yapılan bu araştırmanın önemli sonuçları;

- Araştırmaya katılan bireylerin büyük çoğunluğu (%62.7) alışverişlerini yapmadan önce ihtiyaçları ve ödeme şekli konusunda planlama yapmaktadır.
- Okur-yazar, ilköğretim ve ortaöğretim mezunu bireyler harcamalarında çoğunlukla nakit para kullanırken, üniversite ve üzeri eğitime sahip olan bireyler kredi kartı kullanımını tercih etmektedir. Eğitim düzeyi yükseldikçe bireysel bankacılık ürünlerinden olan kredi kartı kullanım oranı artmaktadır.
- Bireysel kredi kullanmak isteyenlerin büyük çoğunluğu (%89.6) banka faiz oranlarını araştırmaktadır.
- Bireysel kredilerin tüketiciler tarafından ihtiyaçlarını karşılamada öncelikli bir seçenek olarak algılanmadığı, satın alma kararlarında öncelikli olarak almayı bir süre ertelemeyi veya tamamen vazgeçmeyi tercih ettikleri görülmektedir.
- Araştırmaya katılan bireylerin %35'i bireysel kredi kullanmıştır. Cinsiyete göre bireysel kredi kullanım oranı farklılık göstermemektedir.
- 31-50 yaş aralığı bireysel kredi kullanımının en yoğun olduğu yaşlardır.

18-20 yaş grubunda yer alan bireylerden hiçbirinin bireysel kredi kullanmadığı görülmektedir. Bankalarca bireysel kredi kullanabilmek için başvuranlarda genel olarak, on sekiz yaşını doldurmuş olması ve ödeme gücü yerinde olması şartlarının aranması araştırma bulgularıyla örtüşmektedir.

- Kişilerin eğitim düzeyi yükseldikçe bireysel kredi kullanım oranı artış göstermekte, üniversite ve üzeri eğitime sahip olan bireyler daha fazla bireysel kredi kullanmaktadır.
- Bireysel krediyi tercih eden bireylerin çoğunluğunun geliri 1.001 TL - 2.000 TL arasındadır.
- Kullanılan bireysel krediler içinde en fazla tercih edilen kredi türü tüketici kredisidir. Bunu taşıt kredisi ve konut kredisi izlemektedir. Kariyer kredisi, kişisel gelişim ve hobi kredisi, evlilik kredisi ve doğalgaz dönüşüm kredisi araştırmaya katılan bireyler tarafından hiç kullanılmamıştır.
- Kişilerin son beş yıl içinde bireysel kredi kullanım sayısı çoğunlukla 1 veya 2'dir. Bu kredilerin limitlerinin büyük bir çoğunluğu 20.000 TL'ye kadar olan kredilerdir.
- Bireyler çoğunlukla 20.000 TL'ye kadar olan kredi limitlerini tercih etmektedirler. Bireylerin aylık gelirindeki artışa paralel olarak kullanılan bireysel kredi limitleri de yükselmektedir.
- Bireysel kredilerde en fazla tercih edilen vade 13 ay - 24 ay arasındadır. İkinci olarak 25 ay - 36 ay arası vadeler, üçüncü olarak da 7 ay - 12 ay arası vadeler tercih edilmektedir. 5.000 TL ve altındaki bireysel kredilerin vadesi büyük çoğunlukla 13 ay - 24 ay arasındadır. 5.001 TL - 20.000 TL arasındaki bireysel kredilerin çoğunlukla vadesi 25 ay - 36 ay arasında kullanılırken, 40.001 TL ve üzerindeki limitlerde kullanılan bireysel kredilerde vadeler çoğunlukla 49 ay ve üzerinde kullanılmaktadır.
- Kişiler bireysel kredi kullanmayı düşündüklerinde öncelikli olarak faiz oranlarını araştırmakta, en düşük faiz oranı ve en düşük komisyon uygulayan bankayı tercih etmektedirler.
- Kişiler bankaya faiz ödüyor olmanın olumsuz psikolojik etki yarattığını düşünmektedirler.

5.2. Öneriler

İhtiyaç duyulan mal ve hizmetlerin temin edilmesinde finansman kaynaklarından biri de bankaların sunmuş olduğu bireysel bankacılık ürünlerinden olan kredi kartları ve bireysel kredilerdir. Bireyler kendilerine sunulan finansal araçların çeşitliliği ve uygulanan pazarlama faaliyetleriyle, bu enstrümanların büyümesine kapılabilmekte ve ödeme gücünün çok üstünde bir borç yükünün altına girebilmektedir. Türkiye’de yatırım ve kalkınma bankaları dışında hemen hemen tüm bankalar bireysel kredi ürünleri sunmaktadır. Bu nedenle bireyler, tek bir bankaya bağımlı kalmadan, diğer bankaların sundukları ürünlerin vade, faiz, teminat, kredi limiti, geri ödeme şekli, taksit tutarı, masraf, komisyon vb. hususlara ilişkin yapacakları değerlendirme sonucuna göre karar vermeli ve krediyi kullanmadan önce de ödeme planını düzenlerken, mevcut durumlarında değişiklik meydana getirebilecek, işten çıkarma, çalıştığı kurumun zora girmesi, çalıştığı sektördeki dalgalanmalar, sağlık sorunları gibi riskleri de göz önüne almalıdır.

Bireyler, bazen ev sahibi olma, otomobil alma ve bazen de günlük yaşantılarını sürdürme arzusu şeklinde ortaya çıkan ihtiyaçlarını karşılarken, yapacakları öncelik sıralamasının yanı sıra, finansman şartlarını ve finansman maliyetlerini de esas almalıdır. Bu bağlamda, ihtiyaçların belirlenmesinde, sıralanmasında ve karşılanmasında, gerek kişisel, gerek aile ve gerekse ülke ekonomisine uygun hareket etmesi yönünde tüketicinin eğitilmesi ve bilinçlendirilmesi gereklidir.

Tüketicilerin bu yöndeki bilincinin geliştirilmesi sorumluluğu, sadece borç verenlere bırakılamayacak kadar önemli bir husustur. Devlet oluşturacağı düzenleme, mevzuat ve eğitim faaliyetleriyle, sivil toplum kuruluşları ise, konferans, panel ve tartışma platformlarıyla bireylerin bilinçlendirilmesine katkı sağlamalıdır. Ancak, bundan da önemlisi, bireyler, kendi finansal bilinçlerini geliştirme konusunda bu etkinlik ve eğitim programlarına katılarak üzerlerine düşen görevi yerine getirmeye özen göstermelidirler.

KAYNAKÇA

- Adıgüzel, B. (2008). *İpotekli Sermaye Piyasası Araçları*. (Birinci Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Akartepe, G. (2006). *Hizmet Pazarlamasında Kredi Kartı Pazarlama Süreci, Kredi Kartı Kullanıcılarına Yönelik Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Akçalı, M. (1997). *Avrupa ve Türkiye’de Bireysel Bankacılık Uygulamaları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Akgüç, Ö. (2006). *Kredi Taleplerinin Değerlendirilmesi*. (Yedinci Baskı). İstanbul: Arayış Basım ve Yayıncılık.
- Aksakal, H. (2006). *Ailelerin Bireysel Kredi ve Kredi Kartı Kullanım Durumunun İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Aksoy, E. (2005). *Türk Bankacılık Sisteminde Bireysel Krediler ve Bankacılık Altyapısının Paylaşımı (Ortak ATM ve POS Kullanımı)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aksoy, T. (1998). *Çağdaş Bankacılıktaki Son Eğilimler ve Türkiye’de Uluslararası Bankacılık (Sistemik ve Analitik Bir Yaklaşım)*. (Birinci Baskı). Yayın No: 109. Ankara: Sermaye Piyasası Kurulu.
- Andersen, A. (1999). *2000’li Yıllarda Türk Bankacılık Sektörü*. Türkiye Bankalar Birliği Yayın No: 211, 31-34.
- Aslan, İ. Y. (2004). *En Son Değişiklikler ve Yargıtay Kararları Işığında Tüketici Hukuku*. (İkinci Baskı). Bursa: Ekin Kitabevi.

Ayaroğlu, P. (1990). *Tüketicinin Finansmanı: Riski Tabana Yaymak*. Bankacılar Dergisi. Sayı: 1, 51.

Baydemir, M. (2004). *Her Yönüyle Kredi Kartları*. (Birinci Baskı). İstanbul: MS Destek SMMM Yayınları.

BDDK (Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu). (2009). *Türk Bankacılık Sisteminde 2008 Sonuçları ve 2009 Beklentilerine İlişkin BDDK Başkanı Sayın Teyfik Bilgin'in Konuşma Metni*. Web: http://www.bddk.org.tr/WebSitesi/turkce/Duyurular/Diger_Duyurular/602510_02_2009.pdf adresinden 09 Mart 2009'da alınmıştır.

BKM (Bankalararası Kart Merkezi). (2005, 2009).

- a. *Raporlar*. Web: <http://www.bkm.com.tr/yillara-gore-istatistiki-bilgiler.aspx> adresinden 06 Mart 2009'da alınmıştır.
- b. *Kredi Kartı Alışkanlıkları Araştırması Sonuçları*. Web: http://www.bkm.com.tr/basin/bultenler/2005_08_19.pdf adresinden 18 Mart 2009'da alınmıştır.

Bostancı, N. (2004). *Türkiye'de Bireysel Bankacılık Hizmetleri Eğitiminin Müşteri Davranışlarına Etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Buhur, O. (2004). *Tüketici Kredisi Açısından Kredi Kartı Uygulaması*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel (Medeni) Hukuk Anabilim Dalı. Ankara: Seçkin Yayınları.

Büyükdemir, B. (1997). *İnternet Bankacılığını Düş Olarak Görenler İçin*. Bankacılar Dergisi. Sayı: 22, 29-34.

Cebe, Y. (2007). *İpotekli Konut Kredi Sistemi ve Türkiye Uygulaması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Çeker, M. (1995). *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Tüketici Kredileri Açısından Bankalara Getirdiği Yükümlülükler*. Bankacılar Dergisi. Sayı:15, 18-20.

Çırpan, B. (2000). *Kredi Kartları*. (Birinci Baskı). İstanbul: Ceren Basım Yayın.

Duranlar, S. (2007). *Bankacılık*. (Birinci Baskı). Edirne: Kazancı Kitap Tic. A.Ş.

Durukan, T., Elibol, H., Özhavzalı, M. (2005). *Kredi Kartlarındaki Taksit Uygulamasının Tüketicinin Harcama Alışkanlıkları Üzerindeki Etkisini Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma (Kırıkkale Örneği)*. Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Yayını No: 13. Web: http://www.sosyalbil.selcuk.edu.tr/sos_mak/makaleler/Tülin%20DURUKAN%20-%20Halil%20ELİBOL%20-%20Müzeyyen%20ÖZHAVZALI/143-153.pdf adresinden 09 Mart 2009'da alınmıştır.

Eken, M. H., Selimler, H. (2004). *Banka Muhasebesi*. Yayın No: 375. İstanbul: Der Yayınevi.

Gültekin, M. R. (1999). *Tüketicinin Korunması Açısından Tüketici Kredileri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Gündoğdu, F. (1998). *Türkiye'de Bankacılık ve 1980 Sonrası Dönemin Değerlendirilmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

Güney, A. (2007). *Banka İşlemleri*. (Birinci Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım.

İbicioğlu, M. (2006). *Tüketici Finansman Şirketlerinin Finansal Sistem İçindeki Yeri ve Türkiye'de Kredi Kullandırılan Diğer Kurumlar ile Karşılaştırmalı İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

İnağ, N. (1990). *Tüketici Kredileri*. Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Araştırma Planlama ve Eğitim Genel Müdürlüğü. Tartışma Tebliği No: 9011. Web: <http://www.tcmb.gov.tr/research/discus/9011tur.pdf> adresinden 10 Mart 2009'da alınmıştır.

İnal, T. (2002). *Açıklamalı-İçtihatlı Tüketici Kredileri ve Tüketici Kredisi Sözleşmeleri: İsviçre Hukuku-Fransız Hukuku ve Avrupa Birliği Konseyi Yönergeleri Işığında*. (Birinci Baskı). Yayın No: 1244. İstanbul: Beta Basım ve Yayım.

- Johnson, H. J. (1996). *The Bank Valuation Handbook*. (İkinci Baskı). Chicago: Irwin Professional Publishing.
- Kahraman, M. (2001). *Bireysel Bankacılıkta Kredi Pazarlama Stratejilerinin Geliştirilmesi ve Uygulamaları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Karabulut, N. (2008). *Türkiye’de Kredi Kartı Uygulaması ve Kredi Kartı Kullanımının İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Kaya, F. (2009). *Türkiye’de Kredi Kartı Uygulaması*. İstanbul: Türkiye Bankalar Birliği Yayınları. Yayın No: 263. Web: <http://www.tbb.org.tr/turkce/yayin/263.pdf> adresinden 08 Mart 2009’da alınmıştır.
- Keskin, E. (2001). *2000 Yılında Türkiye Ekonomisi ve Türk Bankacılık Sistemi*. Bankacılar Dergisi. Yayın No: 37, 14.
- Korkmaz, S., Gövdeli, Y. E. (2004). *Türk Bankacılığında Alternatif Dağıtım Kanalları ve Ürünleri ile Bunların Gelişiminde ve Pazarlanmasında Eğitimin Önemi*. Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi, Yıl: 12, Sayı: 15, 1-18
- Kükrer, N. (2006). *Kredi Kartı Kullanımını Etkileyen Sosyo-Ekonomik Faktörlerin Analizi: Burdur İli Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Nazik, H. (1999). *Türkiye’de Tüketici Profili*. Yayın No: 55. Ankara: T. C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü.
- Odabaşı, Y., BARIŞ, G. (2003). *Tüketici Davranışı*. (İkinci Baskı). İstanbul: MediaCat Akademi.
- Odabaşı, Y. (2006). *Tüketim Kültürü: Yetinen Toplumdan Tüketen Topluma*. (İkinci Baskı). İstanbul: Sistem Yayıncılık.

- Özcan, Z. Ö. (2007). *Türkiye’de Elektronik Bankacılık: İnternet Bankacılığı Üzerine Bir Çalışma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Özdemir, A. (1992). *Türkiye’de Kredi Kartları Uygulamasının Değerlendirilmesi ve Bir Model Önerisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Özkan, O. E. (2006). *Marka Farkındalığı ve Kredi Kartı Sektöründe Tüketiciler Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Parasız, İ. (2000). *Modern Bankacılık Teori ve Uygulama*. (Birinci Baskı). İstanbul: Banksis Yayınları.
- Pınar, İ. (2007). *Tüketici Hakları Mevzuatı*. (Birinci Baskı). Hukuk Cep Kitapları Dizisi No: 12. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Reisoğlu, S. (2004). *Banka Kredi Kartları ve Uygulama Sorunları*. Bankacılar Dergisi. Sayı: 49, 101-102.
- Reisoğlu, S. (2007). *Konut Edinme Amaçlı Konut Finansmanı Sözleşmeleri ve Uygulama Sorunları*. Bankacılar Dergisi. Sayı: 61, 77.
- Sarıkaya, N. (2002). *Türkiye’de Kredi Kartı Kullanım Etkinliğinin Artırılması ve Kullanıcıların Eğitiminin Önemi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Santomero, A. M. (2002). *Bankacılık Düzenlemeleri Banka Müşterilerine Nasıl Yansır*. Bankacılar Dergisi. Yayın No: 43, 101-104.
- Selimoğlu, Ö. (2006). *Tüketicilerin Tüketim Harcamaları, Tüketici Kredisi ve Kredi Kartı Kullanım Durumları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Şakar, B. (2006). *Banka Kredileri ve Yönetimi*. (Birinci Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım.

- Takan, M. (2001). *Bankacılık Teori Uygulama ve Yönetim*. (Birinci Baskı). Ankara: Nobel Yayın.
- Tarı, R., Pehlivanoglu, F. (2007). *Kocaeli İlinde Tüketici Davranışlarının Gelir-Harcama Grupları İlişkisi Açısından Analizi (Tüketim Harcamaları Profili)*. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (13) 2007/1: 192-210. Web: <http://kosbed.kou.edu.tr/sayi13/tari-pehlivanoglu.pdf> adresinden 26 Temmuz 2008’de alınmıştır.
- TBB (Türkiye Bankalar Birliği). (2008). *İstatistiki Raporlar*. Tüketici Kredileri ve Konut Kredileri. Eylül 2008. Web: <http://www.tbb.org.tr/net/donemsel/> adresinden 09 Mart 2009’da alınmıştır.
- TCMB (Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası). (2009).
- Elektronik Fon Transfer Sistemi (EFT)*. Web: <http://www.tcmb.gov.tr/yeni/osi/II1Tr.htm> adresinden 08 Mart 2009’da alınmıştır.
 - Elektronik Fon Transfer Sistemi (EFT) ve Elektronik Menkul Kıymet Transfer Sistemi (EMKT)*. Web: <http://eft.tcmb.gov.tr/EFT-tanitim.htm> adresinden 08 Mart 2009’da alınmıştır.
- Teoman, Ö. (1996). *Hukuki Yönden Kredi Kartı Uygulaması*. (İkinci Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayın.
- Terzioğlu, K. (2007). *AB’ye Uyum Sürecinde Türkiye’de Bireysel Kredilendirme Politikasında Yapılan Değişiklikler ve Bu Değişikliklerin Hizmet İçi Eğitimi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Tol, H. (2001). *Kredi Kartlarının İşletme Satışları ve Müşteri İlişkileri Üzerine Etkilerinin İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Tomanbay, M., Gümüş, T. (2004). *Genel Ekonomi*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Tuğay, F. (1992). *Hizmette Rekabetin Dinamiği Ücret ve Komisyonlar*. Türkiye Bankalar Birliği Yayını. Sayı: 7, 13.

Tunçay, C. M. (2002). *Tüketim Teorileri ve Tüketim Teorilerinin Bireysel Bankacılık Üzerine Uygulanabilirliği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O. (2003). *Türk Bankacılık Sektörünün 10 Yıllık Gelişimi*. Planlama ve İktisadi Araştırmalar Grup Yönetmeliği (İktisadi Araştırmalar ve Mevzuat Yönetmeliği). Sektör Araştırmaları Serisi No: 29. Ankara.

Yazıcıoğlu, Y. (2003). *Tüketim Ekonomisi Ders Notları*. Ankara.

Yazıcıoğlu, Y., Erdoğan S. (2004). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. (Birinci Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.

Yenici, V. A. (2006). *Türk Bankacılık Sistemi İçerisinde Bireysel Bankacılık Ürünleri ve Muhasebeleştirilmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Yetim, S. (1997). *Kredi Kartları ve Tüketici Kredileri*. (Birinci Baskı). Ankara: Sermaye Piyasası Kurulu.

Yılmaz, E. (2000). *Türkiye’de Kredi Kartı Uygulaması ve Ekonomik Etkileri*. Yayın No: 170. İstanbul: Türkmen Kitabevi.

Yüksel, A. S., Yüksel, A., Yüksel, Ü. (2002). *Banka Yönetimi El Kitabı*. İstanbul: Alfa Yayınları. Yayın No: 1109. Dizi No: 90.

EK 1. ANKET FORMU

Değerli Katılımcı;

Bu çalışma Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Aile ve Tüketici Bilimleri Eğitimi Anabilim Dalı'nda yürütülen yüksek lisans tezi çalışması kapsamında tüketicilerin bireysel kredileri algılama şekilleri ve bireysel kredileri tüketim biçimlerini belirlemek amacıyla yapılmaktadır. Vereceğiniz samimi yanıtlar araştırmanın güvenilirliğini etkileyeceğinden içtenlikle yanıtlamanızı bekler, katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Hacer BOZ

Aile ve Tüketici Bilimleri Eğitimi Bölümü

1. Cinsiyetiniz

1. () Kadın

2. () Erkek

2. Yaşınız

1. () 18-20

2. () 21-30

3. () 31-40

4. () 41-50

5. () 51-60

6. () 61, +

3. Medeni haliniz

1. () Evli

2. () Bekar

3. () Diğer

4. Öğrenim durumunuz

1. () Okur-yazar

2. () İlköğretim mezunu

3. () Ortaöğretim mezunu

4. () Üniversite mezunu

5. () Yüksek lisans/Doktora

6. () Diğer(Lütfen Belirtiniz)

5. Oturduğunuz semt

.....

6. Aylık geliriniz

- | | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. () 500 TL'nin altında | 2. () 500 TL - 1.000 TL arası |
| 3. () 1.001 TL - 2.000 TL arası | 4. () 2.001 TL - 3.000 TL arası |
| 5. () 3.001 TL - 4.000 TL arası | 6. () 4.001 TL ve üzeri |

7. Harcamalarınızı yaparken en fazla kullandığınız seçeneği işaretleyiniz.

1. () Nakit para
2. () Taksitli alışveriş
3. () Kredi kartı ile tek çekim veya taksitli alışveriş
4. () Banka kredileri
5. () Diğer (Lütfen belirtiniz)

8. İhtiyaç duyduğunuz mal ve hizmetleri satın almak için kredi kartınız ile alım yapamadığınız, nakit para bulunmadığı ya da yeterli olmadığı durumlarda hangi kararı alırsınız?

1. () Almaktan vazgeçerim
2. () Almayı bir süre ertelerim
3. () Taksitle alırım
4. () Yakın çevremden borç para bularak alırım
5. () Banka kredisi kullanarak alırım
6. () Diğer (Lütfen belirtiniz)

9. Alışverişlerinizi yapmadan önce ihtiyaçlarınız ve ödeme şekliniz konusunda bir planlama yapıyor musunuz?

1. () Her zaman yapıyorum.
2. () Ara sıra yapıyorum.
3. () Hiç yapmıyorum.

10. Hiç bireysel kredi kullandınız mı? Eğer cevabınız Hayır ise 18 no.lu soruya geçiniz.

- | | |
|-------------|--------------|
| 1. () Evet | 2. () Hayır |
|-------------|--------------|

11. Kullandığınız bireysel kredi seçeneğini işaretleyiniz. (Birden fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz)

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 1. () Tüketici Kredisi | 2. () Taşıt Kredisi |
| 3. () Konut Kredisi | 4. () Eğitim Kredisi |
| 5. () Kariyer Kredisi | 6. () Kişisel Gelişim ve Hobi Kredisi |
| 7. () Evlilik Kredisi | 8. () Faturalı Alışveriş Kredisi |
| 9. () Tatil Kredisi | 10. () İnşaat Tamamlama Kredisi |
| 11. () Onarım ve Dekorasyon Kredisi | 12. () Doğalgaz Dönüşüm Kredisi |
| 13. () Kredili Mevduat Hesabı | 14. () Diğer (Lütfen Belirtiniz) |

12. Bireysel kredi kullanma kararınızda önceliğiniz olan seçeneği işaretleyiniz.

1. () Faiz oranlarını araştırır en düşük faiz oranı ve komisyon uygulayan bankayı tercih ederim.
2. () Güvendiğim ve her zaman işlemlerimi yaptırdığım bankayı tercih ederim.
3. () Kredi geri ödemelerinde kolaylık olması açısından maaşımın yattığı ya da yatırım hesabım olan bankayı tercih ederim.
4. () En uzun vadede en düşük limitli ödeme seçenekleri sunan bankayı tercih ederim.
5. () Bankaların uyguladığı kampanyaları takip eder uygun bulduğum krediyi kullanırım.
6. () Diğer (Lütfen belirtiniz)

13. Bireysel kredi türlerinden en fazla kullandığınız üç seçeneği işaretleyiniz.

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 1. () Tüketici Kredisi | 2. () Taşıt Kredisi |
| 3. () Konut Kredisi | 4. () Eğitim Kredisi |
| 5. () Kariyer Kredisi | 6. () Kişisel Gelişim ve Hobi Kredisi |
| 7. () Evlilik Kredisi | 8. () Faturalı Alışveriş Kredisi |
| 9. () Tatil Kredisi | 10. () İnşaat Tamamlama Kredisi |
| 11. () Onarım ve Dekorasyon Kredisi | 12. () Doğalgaz Dönüşüm Kredisi |
| 13. () Kredili Mevduat Hesabı | 14. () Diğer (Lütfen Belirtiniz) |

14. Son beş yıl içinde kullandığınız bireysel kredi sayısı kaçtır?

- | | |
|------------|-------------|
| 1. () 1-2 | 2. () 3-4 |
| 3. () 5-6 | 4. () 7, + |

15. Kullandığınız bireysel krediler içinde en yüksek kullanım limitiniz ne kadardı?

- | | |
|------------------------------------|------------------------------------|
| 1. () 5.000 TL ve altı | 2. () 5.001 TL - 10.000 TL arası |
| 3. () 10.001 TL - 20.000 TL arası | 4. () 20.001 TL - 30.000 TL arası |
| 5. () 30.001 TL - 40.000 TL arası | 6. () 40.001 TL - 50.000 TL arası |
| 7. () 50.001 TL ve üzeri | |

16. Kullandığınız bireysel krediler içinde en fazla borçlanma süresi ne kadardı?

- | | | |
|--------------------|----------------------------------|--------------------|
| 1. () 1 ay-6 ay | 2. () 7 ay-12 ay | 3. () 13 ay-24 ay |
| 4. () 25 ay-36 ay | 5. () 37 ay-48 ay | 6. () 49 ay-60 ay |
| 7. () 61 ay-72 ay | 8. () Diğer (Lütfen belirtiniz) | |

17. Bireysel kredi kullanımını tercih etme sebeplerinizden ilk üç tanesini işaretleyiniz.

1. () Nakit para bulunmadığı ya da yeterli olmadığı durumlarda en kısa zamanda büyük miktarda nakit ve en uzun vade ile geri ödeme imkanı sağlaması
2. () Satın alınacak mal veya hizmetin arzının azalması veya fiyatlarının büyük artış göstermesi olasılıklarına karşı koruması
3. () Düşük faiz ile geri ödeme kolaylığı sağlaması
4. () Peşin para ile mal ve hizmet satın almak avantajından yararlanarak piyasada oluşabilecek yüksek vade farkından kurtulmak
5. () Satın alma kararından vazgeçmek ya da ertelemek zorunda kalmamak
6. () Beklenmedik olaylar karşısında maddi ve manevi güvence sağlaması.
7. () Diğer (Lütfen belirtiniz)

18. Hangi durumlarda bireysel kredi kullanma kararı verirsiniz? (Birden fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz)

1. () Nakit sıkıntısı çektiğimde
2. () İhtiyacım olan mal ve hizmetleri almakta zorlandığımda
3. () Ev, arsa, araba gibi tek kalemde almakta zorlanacağım mal edinimlerimde
4. () Başkalarından para istemenin sıkıntısını yaşamak istemediğimde
5. () Hiçbir şartta kredi kullanmam.
6. () Diğer (Lütfen belirtiniz)

19. Bireysel kredi kullanmak istediğinizde bankaların faiz oranlarını araştırır mısınız?

1. () Evet

2. () Bazen

3. () Hayır

20. Bireysel kredi kullanımının olumsuzluğu olarak düşündüğünüz seçeneği işaretleyiniz.

1. () Gelecekteki gelirin önceden kullanılmasını sağlamaktadır.

2. () Sağladığı satın alma kolaylığı ile kişilerin hırsını ve tüketim meylini artırarak aşırı tüketime yöneltmektedir.

3. () Kişiler kısa sürede çok şey elde etme çabası içine girdikleri için finansal açıdan plansız alışverişler gündeme gelmektedir.

4. () Tüketimi artırarak kişilerin tasarrufunu azaltmakta ve gelecekteki tasarrufların bugünden harcanması sonucunu doğurmakta, özel yatırımlarda düşme görülmektedir.

5. () Bankaya faiz ödüyor olmak olumsuz psikolojik etki yaratmaktadır.

6. () Olumsuz bir düşüncem yok.

7. () Diğer (Lütfen belirtiniz)