



# **Türkiye'de Kredi Kartı Uygulaması**

**Dr. Ferudun Kaya**

**Yayın No: 263**

**Ocak 2009**

**Türkiye Bankalar Birliği**  
Nispetiye Caddesi  
Akmerkez B3 Blok Kat:13  
34340 Etiler-İSTANBUL  
Tel : 212-282 09 73  
Faks : 212-282 09 46  
İnternet sitesi: www.tbb.org.tr

### **Baskı-Yapım**

Graphis Matbaa San. ve Tic. Ltd Şirketi  
Yüzyıl Mahallesi Matbaacılar Sitesi  
1. Cadde No.139 Bağcılar 34560, İstanbul

Kitapta yer alan görüşler eserin sahibine aittir,  
Türkiye Bankalar Birliği'nin görüşlerini yansıtmaz.

Bu yayın Türkiye Bankalar Birliği internet sayfasında yer almaktadır.

ISBN 978-975-8564-66-8 (Basılı)  
ISBN 978-975-5464-62-0 (Elektronik)

Sertifika No: 11107-34-009143  
09.34.Y.8564.1

## SUNUŞ

“Türkiye’de Kredi Kartı Uygulaması” adını taşıyan bu eser, dört yıl süren bir araştırma ve çalışmanın neticesinde hazırlanmış olup, Ocak 2008’de Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü’ne sunduğum “Kredi Kartları ve Bireysel Müşterilerin Kredi Kartı Tercihine Etki Eden Faktörlerin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma” başlıklı “doktora tezi”nden faydalanılmıştır.

Eser içerisinde konuların teorik açıklamaları çok basit düzeye indirgenmekle birlikte, anlaşılabilirliğini daha da kolaylaştırmak amacıyla bazı teorik bilgiler, değişik tablo, şekil, belge ya da bilgi notu halinde verilen ek bilgilerle görselleştirilmeye çalışılmıştır. Bu çalışmada olabildiğince konuların özüne inilerek, ilgili mevzuat ve yönetmeliklere atıf yapılmak suretiyle okuyuculara sözü edilen kaynaklara ulaşma yolları ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Bir eseri ortaya koymak sadece yazarın bireysel çabaları ile mümkün olamamaktadır. Bu çalışmada, Türkiye Bankalar Birliği (TBB), TCMB, Kredi Kayıt Bürosu (KKB), Bankalararası Kart Merkezi (BKM) ve üyelerinin web sitelerindeki bilgi kaynaklarından yararlanılmış olup, bizlere bu değerli kaynakları sunan kurumlara ve bu verilerin hazırlanmasında emeği geçen tüm ilgililere şükranlarımı sunarım.

Karşılıklı iletişim, bilgi paylaşımı, sevgi ve hoşgörü bu eserin ortaya çıkmasında etkili olmuştur. Bu nedenle, konuların doğruluğunu ve anlaşılabilirliğini test etmede her zaman ders anlatma aşamasında dolaylı ve doğrudan katkılarını gördüğüm öğrencilerime, saygıdeğer hocam Prof.Dr. Gürbüz Gökçen’e, sektör temsilcilerine ve Türkiye Bankalar Birliği’ne teşekkürü bir borç biliyorum.

Bu çalışmanın Türkiye’nin finans sektörüne faydalı olması temennisiyle!

Ocak, 2009

**Dr. Ferudun Kaya**  
kayaferudun@gmail.com.



## İçindekiler

İÇİNDEKİLER .....	v
TABLOLAR DİZİNİ .....	viii
ŞEKİLLER DİZİNİ .....	ix
KISALTMALAR .....	x
GİRİŞ .....	1

### Birinci Bölüm

1. Kredi Kartının Tanımı .....	5
--------------------------------	---

### İkinci Bölüm

#### Kredi Kartlarının Ortaya Çıkışı ve Tarihsel Gelişimi

2. Kredi Kartlarının Ortaya Çıkışı ve Tarihsel Gelişimi .....	9
2. 1. Kredi Kartlarının Dünyada Ortaya Çıkışı ve Gelişim Süreci .....	9
2. 2. Avrupa Kıtasında Kredi Kartlarının Gelişim Süreci .....	14
2. 3. Kartlı Ödeme Sisteminde Kullanılan Cihazların Gelişim Süreci .....	15

### Üçüncü Bölüm

#### Türkiye’de Kredi Kartı Uygulaması

3. Türkiye’de Kredi Kartı Uygulaması .....	17
3. 1. Türkiye’de Kredi Kartının Tarihsel Gelişim .....	17
3. 2. Bankalararası Kart Merkezi’nin (BKM) Kuruluşu .....	20
3. 2. 1. Bankalararası Kart Merkezi’nin Başlıca Stratejileri .....	21
3. 2. 2. Bankalararası Kart Merkezi’nin İdari Yapısı .....	21
3. 2. 3. Bankalararası Kart Merkezi’nin Komiteleri .....	23
3. 2. 4. Bankalararası Kart Merkezi’nin İşlevleri .....	24

### Dördüncü Bölüm

#### Türkiye’de Kredi Kartı Uygulamalarını Düzenleyen Hukuki Çerçeve

4. Türkiye’de Kredi Kartı Uygulamalarını Düzenleyen Hukuki Çerçeve .....	28
4. 1. Tarafların İhtilaf Giderme Mercileri ve İspat Yükümlülükleri .....	28
4. 2. Banka ve Kredi Kartları Kanunu .....	30
4. 2. 1. Kredi Kartı Hamillerinin Taşınması Gereken Nitelikler .....	32
4. 2. 2. Kredi Kartı Sözleşmesinin Şekli .....	34
4. 2. 3. Kredi Kartının Hamiline Teslimi .....	35
4. 2. 4. Kredi Kartı Şifresinin Hukuki Niteliği .....	36
4. 2. 5. Harcama Belgesinin Hukuki Niteliği .....	38
4. 3. Bankacılık Kanunu .....	39

4. 3. 1. Kredi Kartı ile Nakit Çekiminin Hukuki Niteliği .....	39
4. 4. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun .....	41
4. 5. Türk Ceza Kanunu (TCK) .....	44
4. 6. Mesafeli Sözleşmeler Açısından Kredi Kartların Hukuki Niteliği .....	45
4. 7. Kredi Kartı Yıllık Kullanım Ücreti.....	46

## **Beşinci Bölüm**

### **Kartlı Ödeme Sistemleri**

<b>5. Kartlı Ödeme Sistemleri.....</b>	<b>52</b>
5. 1. Türkiye’de Hizmet Sunan Başlıca Ödeme Sistemleri.....	52
5. 1. 1. Master Card .....	53
5. 1. 2. VISA.....	54
5. 1. 3. DINERS CLUB .....	55
5. 1. 4. AMEX.....	55
5. 1. 5. Japan Credit Bureau (JCB) .....	55
5. 2. Kredi Kartı Sisteminde Kullanılan Başlıca Ödeme Sistemleri .....	56
5. 2. 1. İki Taraflı Kredi Kartı Sistemi .....	57
5. 2. 2. Üç Taraflı Kredi Kartı Sistemi .....	58
5. 2. 3. Genişletilmiş (Özellikli) Üç Taraflı Kredi Kartı Sistemi .....	60
5. 3. Kredi Kartı Sisteminin İşleyişi .....	63
5. 3. 1. Kredi Kartı Limitinin Belirlenmesi .....	65
5. 3. 2. Kredi Kartı Hesaplarının Takas İşlemleri .....	66
5. 3. 3. POS (Point of Sale) Makineleri .....	68
5. 3. 3. 1. EMV’li POS Teknolojisi .....	69
5. 3. 4. Kredi Kartlarında Chip & PIN Uygulaması .....	70
5. 3. 5. Yetkilendirme (Otorizasyon) .....	71
5. 3. 5. 1. Kredi Kartlarında Yetkilendirme Süreci .....	72
5. 3. 5. 2. Kredi Kartlarında Uluslararası Yetkilendirme Süreci .....	74

## **Altıncı Bölüm**

### **Kredi Kartlarının Sınıflandırılması**

<b>6. Kredi Kartlarının Sınıflandırılması.....</b>	<b>77</b>
6. 1. Kredi Kartlarının Ödeme Sorumluluğuna Göre Sınıflandırılması .....	77
6. 1. 1. Bireysel Müşteri Kartı .....	77
6. 1. 2. Şirket Kartları (Company Cards) .....	77
6. 2. Kredi Kartlarının İşlevlerine Göre Sınıflandırılması .....	78
6. 2. 1. Klasik Kart ve Premium Kartlar .....	78
6. 2. 2. Ortak Kartlar .....	79
6. 2. 2. 1. “Co-Brand” Kart .....	80

6. 2. 2. 2. "Affinity" Kart .....	80
6. 2. 3. Sanal Kart (Virtual Card) .....	81
6. 2. 4. Akıllı Kartlar (Chipli Kart / Smart Card) .....	84
6. 2. 4. 1. Öde-Geç Uygulamaları .....	89
6. 2. 4. 2. Türkiye'de İlk Öde-Geç Uygulamaları .....	92

## **Yedinci Bölüm**

### **Kredi Kartlarının Makro Ekonomik Etkileri**

<b>7. Kredi Kartlarının Makro Ekonomik Etkileri .....</b>	<b>94</b>
7. 1. Enflasyona Etkisi .....	94
7. 2. İstihdama Etkisi .....	97
7. 3. Para Politikasına Etkileri .....	99
7. 4. Faiz Oranlarına Etkileri .....	106
7. 5. Kamu Gelirlerine Etkisi .....	107
7. 6. Turizm Sektörüne Etkisi .....	109
7. 7. Dış Ticaret İşlemlerine Etkisi .....	110
7. 7. 1. ATM'lerin Ortak Kullanılması .....	114

## **Sekizinci Bölüm**

### **Kredi Kartlarının Yararları**

<b>8. Kredi Kartlarının Yararları .....</b>	<b>118</b>
8. 1. Kredi Kartlarının Hamiline Yararları .....	118
8. 1. 1. Banknot Taşıma Zorunluluğunu Ortadan Kaldırma İşlevi .....	118
8. 1. 2. Nakit Çekebilme İşlevi .....	119
8. 1. 3. Kredilendirme İşlevi .....	120
8. 1. 4. Taksitle Alışveriş Yapabilme İşlevi .....	120
8. 1. 5. E - Ticaret Yapabilme İşlevi .....	120
8. 1. 6. Ek Kart Kullandırma İşlevi .....	122
8. 1. 7. Borç Ödeme İşlevi .....	122
8. 1. 8. Kısa Vadeli Krediye Faiz Uygulanmaksızın Alışveriş Yapabilme İşlevi .....	122
8. 1. 9. Yurt Dışında Kullanılabilme İşlevi .....	123
8. 1. 10. Saygınlık İşlevi .....	123
8. 1. 11. Kampanyalardan ve Promosyonlardan Yararlanma İşlevi .....	124
8. 1. 12. Kayıp ve Çalıntıya Karşı Sigortalanması İşlevi .....	124
8. 2. Kredi Kartı Üyesi İş Yerine Yararları .....	125
8. 3. Kredi Kartını Çıkararak Bankaya Yararları .....	126
8. 4. Kredi Kartını Kabul Eden Bankaya Yararları .....	129

## **Dokuzuncu Bölüm**

### **Kredi Kartı Taraflarının Dikkat Etmesi Gereken Hususlar**

<b>9. Kredi Kartı Taraflarının Dikkat Etmesi Gereken Hususlar.....</b>	<b>131</b>
9. 1. Kredi Kartı Hamilinin Dikkat Etmesi Gereken Hususlar .....	131
9. 1. 1. Kredi Kartı Kullanımında Güvenlik Tedbirleri .....	136
9. 1. 2. Olta (Phishing) Saldırılarına Karşı Tedbirler .....	138
9. 1. 3. Sanal Alışverişte 3D Secure Sistemi .....	139
9. 2. Kredi Kartı Üyesi İş Yerinin Dikkat Etmesi Gereken Hususlar .....	142
9. 3. Kredi Kartını Kabul Eden Bankanın Dikkat Etmesi Gereken Hususlar .....	144
9. 4. Kredi Kartını Çıkaran Bankanın Dikkat Etmesi Gereken Hususlar .....	145

## **Onuncu Bölüm**

### **Kredi Kayıt Bürosu**

<b>10. Kredi Kayıt Bürosu (KKB) .....</b>	<b>148</b>
10. 1. Kredi Kayıt Bürosunun Faaliyet Konusu ve Ortakları .....	149
10. 2. Kredi Referans Sistemi (KRS) .....	150
10. 2. 1. Kredi Referans Sistemi Veri Tabanı .....	151
10. 2. 2. Kredi Referans Sisteminde Bilgi Kavramı .....	152
10. 2. 3. Kredi Referans Sisteminde Bilginin Güncellenmesi .....	153
10. 2. 4. Kredi Referans Sisteminde Bilginin Kalitesi .....	153
10. 2. 5. Kredi Referans Sisteminde Sorgulama .....	154
10. 2. 6. Kredi Referans Sistemine Erişim .....	155
10. 2. 7. Kredi Kayıt Bürosunun Üyelerine Hizmetleri .....	155
10. 2. 8. Risk Değerlendirmesi .....	156

## **On Birinci Bölüm**

### **Kredi Kartlarının Geleceğine Bir Bakış**

<b>11. Kredi Kartlarının Geleceğine Bir Bakış.....</b>	<b>157</b>
11. 1. Tek Kullanımlık Şifreler .....	157
11. 2. Cep Telefonu ile Ödeme Uygulaması .....	158
11. 3. Kredi Kartı Yerine Parmak Kullanılması .....	160
11. 4. Kredi Kartı Yerine USB (Universal Serial Bus) Kullanılması .....	161
11. 5. Kredi Kartı Yerine Sesli Komut Kullanılması .....	162
<b>Kredi Kartı Pazarlamasına Güncel Yaklaşımlar .....</b>	<b>163</b>
<b>EK .....</b>	<b>168</b>
Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu .....	169
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>183</b>



## ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa No.
<b>Şekil 1</b> : BKM'nin Ortakları_____	21
<b>Şekil 2</b> : BKM'nin Organizasyon Yapısı _____	22
<b>Şekil 3</b> : BKM'nin Üyeleri_____	23
<b>Şekil 4</b> : İki Taraflı Kart Sisteminde İşlem Akışı_____	57
<b>Şekil 5</b> : Üç Taraflı Kart Sisteminde İşlem Akışı_____	59
<b>Şekil 6</b> : Genişletilmiş Üç Taraflı Sistemin İşlem Akışı_____	61
<b>Şekil 7</b> : Kredi Kartı Sistemindeki Taraflar Arasındaki İlişki_____	64
<b>Şekil 8</b> : Kredi Kartı Yetkilendirme (Otorizasyon) Akışı_____	73
<b>Şekil 9</b> : Kredi Kartlarında Uluslararası Yetkilendirme Akışı_____	75
<b>Şekil 10</b> : Kredi Kartı Chipi_____	88
<b>Şekil 11</b> : Öde Geç Teknolojisinin İşleyişi_____	90
<b>Şekil 12</b> : ATM_____	114
<b>Şekil 13</b> : Ortak Nokta Üyesi Bankalar_____	115
<b>Şekil 14</b> : Dikkat Edilmesi Gereken web Adres Örneği_____	138
<b>Şekil 15</b> : Yeni Nesil Kredi Kartı_____	157
<b>Şekil 16</b> : Parmak İzi İle Kartlı Ödeme Sistemi_____	160
<b>Şekil 17</b> : Parmak İzi İle Kartlı Ödeme Sistemi_____	160

## TABLolar LİSTESİ

	Sayfa No.
<b>Tablo 1</b> : 2006 Yılında BKM Sisteminden Geçen İşlemlerin Dağılımı_____	25
<b>Tablo 2</b> : Yıllara Göre Türkiye'deki Kredi Kartı Sayıları ve Harcama Tutarları_____	52
<b>Tablo 3</b> : Kredi Kartı Sayısı ve Gerçekleşen Enflasyon Oranı_____	96
<b>Tablo 4</b> : Bankacılık Sektöründe Kartlı İşlemlerden Doğan Döviz Girdisi ve Çıktısı_____	110
<b>Tablo 5</b> : Yıllara Göre Türk Bankacılık Sektöründe ATM ve POS Terminali Sayıları_____	113
<b>Tablo 6</b> : Yıllara Göre Türkiye'deki Banka Kartı Sayıları_____	114
<b>Tablo 7</b> : Bankalarca Bildirimi Yapılan ve Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'nın Negatif Nitelikli Ferdi Kredi ve Kredi Kartları Sisteminde Yer Alan Kişi Sayısı_____	132
<b>Tablo 8</b> : KKB'nin Ortakları ve Ortak Üyeleri_____	149

## KISALTMALAR

<b>ACQUIRER</b>	: Kredi Kart İşlemlerinde Kartı Kabul Eden İşyeri Bankası
<b>APACS</b>	: İngiltere Kredi Kartı Takas Merkezi (The United Kingdom Payment Association)
<b>AŞ</b>	: Anonim Şirket
<b>ATM</b>	: Automated Teller Machine (Otomatik Vezne Makinesi)
<b>BASEL</b>	: Basel Sermaye Uzlaşısı
<b>BDDK</b>	: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu
<b>BIS</b>	: Bank for International Settlements (Uluslararası Mutabakat Bankası)
<b>BK</b>	: Borçlar Kanunu
<b>BKM</b>	: Bankalararası Kart Merkezi
<b>BUL</b>	: Birleşik Uyarı Listesi
<b>DİE</b>	: Devlet İstatistik Enstitüsü
<b>DPT</b>	: Devlet Planlama Teşkilatı
<b>ECRI</b>	: Avrupa Kredi Araştırma Enstitüsü (European Credit Research Institute)
<b>EFT</b>	: Electronic Funds Transfer (Elektronik Fon Transfer Sistemi)
<b>EFT-POS</b>	: Electronic Funds Transfer at the Point of Sale (Satış Noktasında Elektronik Fon Transferi)
<b>EMV</b>	: Europay – Mastercard - Visa
<b>IMF</b>	: International Monetary Fund (Uluslararası Para Fonu)
<b>ISSUER</b>	: Kredi Kart İşlemlerinde Kart İhraççısı Olan Banka
<b>İMKB</b>	: İstanbul Menkul Kıymetler Borsası
<b>KANUN</b>	: 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu
<b>KKB</b>	: Kredi Kayıt Bürosu
<b>KKDF</b>	: Kamu Kesimini Destekleme Fonu
<b>KOBİ</b>	: Küçük ve Orta Büyüklükte İşletme
<b>KRS</b>	: Kredi Referans Sistemi
<b>MASAK</b>	: Mali Suçları Araştırma Kurulu
<b>MO/TO</b>	: Mail Order/Telephone Order (Posta Emirli/Telefon Emirli)
<b>PIN</b>	: Personal Identification Number
<b>POS</b>	: Point of Sale (Satış Noktası Terminali)
<b>PR</b>	: Halkla İlişkiler
<b>TBB</b>	: Türkiye Bankalar Birliği
<b>TCMB</b>	: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası
<b>TMSF</b>	: Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu
<b>TTK</b>	: Türk Ticaret Kanunu
<b>USD</b>	: Amerikan Doları
<b>WAP</b>	: Wireless Application Protocol
<b>TL</b>	: Türk Lirası

## GİRİŞ

Bireylerin çeşitlenerek artan istek ve ihtiyaçları ile gelişen makro ekonomik faktörler kredi kartı kuruluşlarının hizmetlerini gelişim yönünde değiştirmeye zorlamaktadır. Gelişen teknolojiyle birlikte artan tüketici ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik, yeni ödeme araçlarına gereksinim duyulması kartlı ödeme sistemlerinin gelişmesindeki en önemli etkenlerden birisidir. Ödeme kartları genel olarak dört temel gruba ayrılmaktadır: Kredi kartı (credit card), harcama kartı (charge card), banka kartı (debit card) ve mağaza kartı (store card). Bu çalışma kapsamında, uluslararası kartlı ödeme sistemlerinin, üyeleri aracılığıyla müşterilere sunulan kredi kartlarına yer verilmiştir.

Kredi kartı; kart çıkaran kuruluşların müşterilerine belirli limitler dâhilinde açtıkları kredilerle, nakit kullanmaksızın mal ve hizmet alabilmeleri, nakit kredi çekebilmeleri için verdikleri ödeme aracıdır. Kısaca kredi kartı, bankada kredi olması demektir. Bankadaki hesaplarda, hiç para olmasa bile alışveriş yapılabilir. Banka, ortalama bir ay boyunca bu alışverişlerin tutarlarını müşteri adına öder. Banka da her ay düzenli olarak hesap bildirim cetveli düzenler. Hesap bildirim cetvelindeki tutarın istenirse tamamı son ödeme tarihinde ödenebilir veya yasanın uygun gördüğü minimum ödeme tutarı (%20’si) ödedikten sonra geri kalan bölümü belli bir faiz karşılığı kredilendirilebilir. “**Plastik para**” olarak nitelendirilen kredi kartlarının kullanımları; para taşıma riskini azaltması, itibar göstergesi olması, puan biriktirerek bedava alışveriş imkânı sağlaması ve ödeme kolaylığı sağlaması gibi avantajlar sayesinde her geçen gün biraz daha yaygınlaşmaktadır.

Yıllarca yaşanan yüksek enflasyon tüketici kredilerinin sağlam bir zemine sahip olmasını engellemiştir. Türkiye’de ticari müşterilerin (işletmelerin) sınırlı olması nedeni ile bankalar bireysel müşterilere yönelmeyi gereklilik olarak görmüşlerdir. Bu zorunluluk neticesinde sürekli yeni ürünler sunan bankalar bu ürünleri çok çeşitli tutundurma araçları ile müşterilere lanse etmişlerdir. 2001 yılında yaşanan ekonomik krizler, bankacılık sektörünün güçlenmesine ve buna paralel ekonomik yapıdaki iyileşme Türkiye’deki banka ve kredi kartı pazarının gelişmesine, başka bir ifade ile bireylerin kartlı yaşamı benimsemelerine etken olmuştur.

Teknolojideki gelişim, sektörde rekabet yaratmış, rekabet ise hizmetin kalitesine yansımıştır. Tüketici, tercihleri doğrultusunda şekillendirilmiş ürünler sunmaya başlanmış, bu ürünler ise bireylerin ödeme alışkanlıklarını değiştirmiştir. Kredi kartları, önceleri sadece gelir seviyesi yüksek olan bireylere verilirken, günümüzde kredi kartı sahibi olmak son derece kolaylaşmıştır. Bankalar; riski tabana yaymak ve gelir elde edebilmek için sorunlu mali geçmişi olmayan 18 yaşını doldurmuş kişilere, gelirini beyan etmesi ve bu beyanın teyit edilebilme imkânının bulunması neticesinde kredi kartı verebilmekte-

dir. Bu gelişmeler neticesinde kart sayıları ve kart ile yapılan ödeme hacmi her geçen gün artmaktadır.

Teknolojik değişimler her sektörü farklı düzeylerde etkilemektedir. Bu değişimlerden en çok etkilenen sektörlerden biriside kartlı sistem kuruluşlarıdır. Kredi kartı günümüzde bankaların en önemli ürünlerinden biri haline gelmiştir. Kredi kartı sunucusu olan bankalar, müşteri istek ve ihtiyaçları doğrultusunda ürünlerini çeşitlendirebilmek ve müşteri tatmini sağlayarak, müşteri sadakati yaratabilmek için yarış içine girmişler; günümüzde sorgulama sonucunda sorunlu geçmişli olmayan bireylere 20 dakikalık bir süre içinde kredi kartı verebilir hale gelmişlerdir.

Kredi kartı sektöründe yaşanan yoğun rekabet nedeniyle yapılan pazarlama faaliyetleri, müşteriler arasında kredi kartı kullanımını her geçen gün artırmaktadır. Özellikle Türkiye'deki genç nüfus, banka ve kredi kartı için bir potansiyel oluşturmaktadır.

Teknolojide sağlanan gelişmeler ve küreselleşmenin hız kazanması, kredi kartlarının dünyadaki kullanımını geliştirerek yaygınlaştırmıştır. Kredi kartı hamillerindeki artış ve kredi kartları ile yapılan harcamalardaki artış, kredi kartı sunucuları (özellikle bankalar) arasında rekabete yol açmıştır. Bu rekabet sonucunda kredi kartlarının fiziki görünümü ve kullanım özellikleri kişinin istek ve ihtiyaçları doğrultusunda şekillendirilebilir hale gelmiştir. Bu rekabet ortamına sürükleyen çekiciliğin başlıca nedeni ise bu yaygın ürün çeşidinin pastasından bankaların, bireylere alternatif ürünler sunarak pay kapabilme yarışidir.

Yüz binlerce üye işyerine ve geniş bir kart portföyüne sahip olmadan yapılacak yatırımların geri dönüşü çok uzun vadeli olabilmektedir. Kredi kartı pazarında artan rekabetle birlikte verimliliğin önem kazanması bankaları **işbirliğine** yöneltmiştir. Sektörde, Yapı Kredi'nin Worldcard'ı Milenium Bank, Vakıfbank, Anadolubank ve Fortis ile Garanti Bankası'nın Bonus Card'ı Denizbank, TEB, ING Bank Türkiye Finans Kurumu A.Ş. ve Şekerbank ile Akbank'ın Axess'i Citibank ile İş Bankası'nın Maksimum'u, Ziraat Bankası ve ING Bank ile HSBC'nin Advantage'ı ise Tekstilbank ve Halkbank ile işbirliğine gitmiştir. Bankalar bu anlaşmalarla kredi kartı kullanma imkânı bulamayan kitlelere daha kolay ulaşabileceklerdir. Kredi kartı alanındaki işbirlikleri sektörün sağlıklı gelişimine ve sürdürülebilir büyümesine katkıda sağlayacaktır.

Türkiye, kartlı ödeme sistemleri sektöründe teknoloji, hizmet ve ürün çeşitliliği konularında Avrupa'daki birçok ülkeden ileri durumdadır. Türkiye'deki çok ortaklı kartlar ve sadakat programları yurtdışında birçok ülkede başarılı örnekler arasında gösterilmektedir ve yurtdışı piyasalarda ödüllere layık görülmektedirler.

Kredi kartı pazarında sürekli ve hızlı bir değişim yaşanmaktadır. Bu sektördeki oyuncuların pazar paylarını artırabilmeleri için öncelikle pazar çevresini takip ederek değişimi anlayabilmeleri ve bu değişimde müşterilerin istek ve ihtiyaçlarının karşılanabilmesi için pazarlama kararlarında değişimler yapmaları gerekmektedir. Yoğun rekabetin yaşandığı kredi kartı pazarında, kredi kartı çıkaran kuruluşların başarılı olabilmesi, müşteriye yakın durabilmesine ve müşteri isteklerini tatmin edebilmesine bağlıdır. Bu nedenle müşteri memnuniyetinin ölçülmesi günümüzde işletmelerin en yaygın olarak uyguladığı pazarlama araştırmalarından biridir.

Kredi kartı pazarında, kredi kartı sayılarını artırmaktan daha önemlisi, hamilin (bireyin) sahip olduğu kredi kartı markaları arasında tercih edilerek kullanılan kart haline getirmek önem arz etmektedir. Müşterinin cüzdanına girmeyi başarmış kart markaları arasında müşteriyle sadakat ilişkisi kurabilmiş, tercih edilen marka olmanın zorluğu ile karşı karşıyadır. Tercih edilen marka olmak için bugün ya çok ciddi bütçeler ile reklâma yatırım yapmak ya da markaya değer katmak gerekmektedir. Kredi kartı sunucuları teknolojik altyapıları çok yakından takip edip müşteri ihtiyaçlarını iyi analiz ederek her segmentteki müşterilere uygun ürünler geliştirmelidirler. Kredi kartı sunucuları diğer taraftan var olan ürünlere müşterilerin gereksinimlerine uygun yatırımlar yaparak yeni faydalar ilave etmeli ve nakdin olduğu her yerde farklı harcama alışkanlıklarına sahip olan müşterileri uygun ürünlerle buluşturmalıdır. Bunu ise farklı ihtiyaçları ve alışveriş alışkanlıkları olan tüketicilere göre segmente edilmiş ürünleri sunarak yapabilirler.

Kredi kartı kuruluşları, sürekli değişen ve gelişen ekonomik hayatta insanların değişen ve artan istek ve ihtiyaçlarını, yoğun rekabet ortamında yeni ürünler geliştirerek veya mevcut ürünlerini iyileştirerek karşılamak zorundadır. Müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını karşılayabilmek için ise pazarlama kararlarını sürekli gözden geçirmelidir.



## 1. BÖLÜM KREDİ KARTININ TANIMI

### 1. Kredi Kartının Tanımı

Kredi kartının çeşitli tanımları yapılmaktadır. “Kredinin” Latince karşılığı “credere” kelimesi, “bir kimseye emniyet ve itimat etmek” anlamına geldiği, kredi kartı çıkararak kuruluş da hamile, kartı ancak gerekli incelemeleri yapıp, onun ödemelerini zamanında yerine getireceğine kanaat getirdikten sonra verdiği için “**emniyet kartı**” ya da “**güven kartı**” terimlerinin yerine kredi kartı<sup>1</sup> terimi ile ifade edilmektedir.<sup>2</sup>

19. yüzyılda ABD’de kullanılmaya başlanmış olan kredi kartları, farklı alanlarda faaliyet gösteren iş yerlerinde para yerine kullanılabilen ve belirli bir bölge sınırı olmayan ödeme araçlarıdır.<sup>3</sup>

Bankalararası Kart Merkezi’ne ait resmi internet sitesinde **kredi kartı**;<sup>4</sup> “bankalar ve çıkartmaya yetkili kuruluşların müşterilerine belirli limitler dâhilinde açtıkları kredilerle, nakit kullanmaksızın mal ve hizmet alımı, nakit kredi çekme imkânı sağlamak için verdikleri ödeme aracı” olarak tanımlanmıştır.

Başka bir tanıma göre **kredi kartı**;<sup>5</sup> “banka ile kendisine kart verilen kişi arasında yapılmış bir sözleşme gereğince, kişinin, bankanın belirli koşullarla sağladığı kredi olanağını kullanmasını sağlayan araçtır” şeklinde tanımlanmıştır.

Diğer bir tanıma göre **kredi kartı**;<sup>6</sup> “kart sahibine belirli işyerlerinden nakit ödemeksizin mal ve hizmet satın alma ve banka şubeleri ile otomatik para çekme cihazlarından kredi çekme imkânı veren ödeme ve kredi aracıdır” şeklinde tanımlanmıştır.

---

<sup>1</sup> Kredi Kartı: İngilizce’de **credit cards**, Almanca’da **kredit karte**, Fransızca’da ise **Cartes de credit** olarak anılmaktadır.

<sup>2</sup> Ömer Teoman, **Hukuki Yönden Kredi Kartı Uygulaması**, İktisat Bankası Eğitim Yayınları No:12, İstanbul: Yön Ajans Matbaası, 1989:6.

<sup>3</sup> İlhan Uludağ ve Erişah Arıcan, **Finansal Hizmetler Ekonomisi**. 2. Baskı, İstanbul: Beta Basım, Yayın Dağıtım AŞ. 2001:139–140.

<sup>4</sup> Bankalararası Kart Merkezi, [www.bkm.com.tr/tanimlar/tanim.html](http://www.bkm.com.tr/tanimlar/tanim.html), [Erişim Tarihi:14.06.2007].

<sup>5</sup> Mustafa Ekinci ve Sinan Esen, **Anlatımlı ve Gerekçeli Yeni Türk Ceza Kanununda Yer Alan Hırsızlık, Yağma, Dolandırıcılık, Hileli İflas, Karşılıksız Yararlanma, Belgelerde Sahtecilik ve Bilişim Alanında Suçlar**, Ankara: Adalet Yayıncılık, 2005:364.

<sup>6</sup> Eyüp Yılmaz, **Türkiye’de Kredi Kartı Uygulaması ve Ekonomik Etkileri**. İstanbul: Türkmen Kitabevi, 2000:124.

Diğer bir tanımda ise **kredi kartı**, nakit paraya ihtiyaç duyulmadan ve sonradan ödemek şartıyla yapılan alışverişlerde kullanılan bir araç olarak tanımlanmış ve bu alışveriş için kredi kartının bir sisteme (Visa, Master Card vb.) bağlı olması yeterli olacağı ifade edilmiştir.<sup>7</sup>

5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu'nun üçüncü maddesinin e bendinde ise **kredi kartı**: "Nakit kullanımı gerekmeksizin mal ve hizmet alımı veya nakit çekme olanağı sağlayan basılı kartı veya fiziki varlığı bulunmayan kart numarasını" ifade eder şeklinde tanımlanmıştır. Bu tanım çerçevesinde kart çıkaran kuruluşların fiziki bir varlığı bulunmayan; ancak kredi kartının hukuki sonuçlarını doğuran kart numaralarını oluşturabilmelerine imkân verilerek, teknolojik gelişmelere paralel olarak elektronik ortamda yapılan alışverişler için ayrı bir kart tipinin oluşturulabilmesine hukuki dayanak sağlanmıştır.<sup>8</sup>

Banka ve kredi kartları ile ilgili bazı temel kavramlar mevzuatlarda şu şekilde tanımlanmıştır.

**Kurul:** Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulunu,

**Kurum:** Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumunu,

**Banka:** Mevduat ve katılım bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını,

**Banka kartı:** Mevduat hesabı veya özel cari hesapların kullanımı dâhil bankacılık hizmetlerinden yararlanmayı sağlayan kartı,

**Kredi kartı:** Nakit kullanımı gerekmeksizin mal ve hizmet alımı veya nakit çekme olanağı sağlayan basılı kartı veya fizikî varlığı bulunmayan kart numarasını,

**Kartlı sistem kuruluşu:** Banka kartı veya kredi kartı sistemi kuran ve bu sisteme göre kart çıkarma veya üye işyeri anlaşması yapma yetkisi veren kuruluşları,

**Kart çıkaran kuruluş:** Banka kartı veya kredi kartı düzenleme yetkisini haiz bankalar ile diğer kuruluşları,

---

<sup>7</sup> Swissscard, [www.swissscard.ch/d/pdf/pdfdivformulare/SCKartenfunktion\\_d.pdf](http://www.swissscard.ch/d/pdf/pdfdivformulare/SCKartenfunktion_d.pdf), (01.08.2007).

<sup>8</sup> Emrullah Aycı, İnci Bıçkın ve Mustafa Artuç, **Bütün Yönleriyle Açıklamalı-İçtihatlı-Gerekçeli Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu (Getirilen Yenilikler)**, Ankara: Kartal Yayınevi, 2006:16.



**Üye işyeri anlaşması yapan kuruluş:** Banka kartı veya kredi kartı kabulünü sağlamak amacıyla işyerleriyle anlaşma yapan bankalar ya da kuruluşları,

**Üye işyeri:** Üye işyeri anlaşması yapan kuruluşlar ile yaptığı sözleşme çerçevesinde kart hamiline mal ve hizmet satmayı veya nakit temin etmeyi kabul eden gerçek veya tüzel kişiyi,

**Kart hamili:** Banka kartı veya kredi kartı hizmetlerinden yararlanan gerçek veya tüzel kişiyi,

**Harcama belgesi:** Banka kartı veya kredi kartı ile yapılan işlemler ile ilgili olarak üye işyeri tarafından düzenlenen, kart hamilinin işlemde doğan borcu ile diğer bilgileri gösteren ve kart hamilinin kimliğinin bir kod numarası, şifre veya kimliği belirleyici başka bir yöntemle belirlendiği haller dışında kart hamili tarafından imzalanan belgeyi,

**Nakit ödeme belgesi:** Bankalarca veya yetkili üye işyerlerince banka kartı veya kredi kartı hamiline yapılan nakit ödemelerde düzenlenerek, kart hamilinin kimliğinin bir kod numarası, şifre veya kimliği belirleyici başka bir yöntemle belirlendiği haller dışında kart hamili tarafından imzalanan belgeyi,

**Son ödeme tarihi:** Kart hamilinin, dönem borcunu veya ödemesi gereken asgarî tutarını gecikmeye düşmeden ödeyebileceği son günü,

**Dönem borcu:** Hesap kesim tarihine kadar oluşan borç ve alacak kayıtlarının bakiyesi ile önceki hesap özeti bakiyesinin toplamını,

**Asgari tutar:** Dönem borcunun ödenmesi gereken en az tutarını,

**Alacak belgesi:** Banka kartı veya kredi kartı kullanılarak alınmış olan malın iadesi veya hizmetin alımından vazgeçilmesi veya yapılan işlemin iptali halinde kart hamilinin hesabına alacak kaydedilmek üzere üye işyeri tarafından düzenlenen belgeyi,

**Bildirim, talep, şikâyet ve itirazlar:** Kart hamilinin yazılı olarak, elektronik ortamda veya telefon ile yapacağı bildirim, talep, şikâyet ve itirazları,

**3D Secure:** Elektronik ortamda banka kartı veya kredi kartı ile gerçekleştirilen işlemlerde ek güvenlik katmanı getiren protokolü,

**Asimetrik şifreleme:** Şifreleme ve şifre çözme işlemleri için farklı şifreleme anahtarlarının kullanıldığı şifreleme yöntemlerini,

**Bellenim:** “Firmware” olarak bilinen ve bir donanım içerisindeki programlanabilir bellek üzerinde bulunan, donanımın tüm özelliklerini kullanabilmesi için ihtiyaç duyduğu, güncellenebilir yazılımı,

**Kartlara iliskin hassas veri:** Banka kartı veya kredi kartı üzerinde yer alan ve ele geçirilmesi durumunda finansal işlem gerçekleştirmede kullanılacak, kart numarası, son kullanma tarihi, CVV1/CVC1(Card Verification Value 1/ Card Verification Code 1), CVV2/CVC2 (Card Verification Value 2/Card Verification Code 2) gibi bilgileri,

**PIN:** Kimlik doğrulamada kullanılan ve gizli kalması gereken karakter dizisini,

**POS:** Banka kartı veya kredi kartı üzerinde bulunan kart ve kimlik bilgilerini esas alarak her türlü mal ve hizmet alımı veya nakit ödeme belgesi düzenlenmesi işlemleri ile bu Yönetmelik hükümleri uyarınca nakit kullanımı kapsamında değerlendirilebileceği belirtilen işlemlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan elektronik cihazı, ifade etmektedir.

## 2. BÖLÜM KREDİ KARTLARININ ORTAYA ÇIKIŞI VE TARİHSEL GELİŞİMİ

### 2. Kredi Kartlarının Ortaya Çıkışı ve Tarihsel Gelişimi

#### 2. 1. Kredi Kartlarının Dünyada Ortaya Çıkışı ve Gelişimi

Kartlı ödeme fikri ilk kez 1887 yılında Edward Bellamy’in “**Looking Backward Or Life In The Year 2000**” isimli bilim kurgu romanında<sup>9</sup> ortaya atılmıştır. Romanda, 2000’li yıllarda yapılacak alışverişlerin ödemelerinin karttan koparılan parçalar aracılığı ile yapılabileceği ve bu ödemelerin kart bitene kadar sürebileceği fikri ortaya atılmıştır.<sup>10</sup>

Nakit ödemeksizin ürün ya da hizmet satın alabilme imkânı sağlayan kredi kartlarının dünyadaki bilinen ilk uygulaması ise 18. yüzyıl sonlarında Amerika Birleşik Devletlerinde başlamıştır.<sup>11</sup> Kredi kartlarının ana yurdu olarak nitelendirilen ABD’de **ilk kredi kartını 1894 yılında Hotel Credit Letter Company çıkartmıştır**. Turizm sektöründe sınırlı bir önem arz eden bu ilk örnekten sonra, “şimdi al sonra öde sloganı” ile 1914 yılında Western Union Bank kredi kullandırma işlevine de sahip olan kredi kartı düzenlenmiştir. Daha sonra 1924 yılında General Petroleum Company, ilk petrol kredi kartını çıkarmıştır. Bu ilk uygulamalardan sonra büyük mağazalar, müşterilerine müşteri hesap numaralarının basıldığı metal jetonlar vermişlerdir.<sup>12</sup>

Karayolları taşımacılığının gelişimi ile birlikte benzin şirketleri, müşterilerine “courtesy cards” biçiminde tanımlanan kartlar ile istasyonlarından benzin alabilme imkânı sağlamışlardır. Kart sahipleri, benzin istasyonlarından bu kartlar ile ilerleyen dönemlerde olta, plak, mutfak araç-gereçleri ve gümüşten yapılan süs eşyaları gibi ürünleri satın alabilmişlerdir. Benzin şirketlerinin uygulamaya koymuş oldukları bu “courtesy kartların” kullanım alanları yukarıda sayılan ürünler ile belirli bir bölgede sınırlı kalmıştır. Aynı zamanda bu

<sup>9</sup> Piloh, [www.piloh.de/geschichte.php](http://www.piloh.de/geschichte.php), [Erişim Tarihi:12.09.2007].

<sup>10</sup> Fachwissen-katalog, [www.fachwissen-katalog.de/2007/05/08/kreditkarten-geschichte/](http://www.fachwissen-katalog.de/2007/05/08/kreditkarten-geschichte/), [Erişim Tarihi:14.09.2007].

<sup>11</sup> Heinz Helmer Pütthof, **Die Kreditkarte in Rechtsvergleichender Sicht Deutschland-USA**, Diss. München, 1974:3; Michael Weller, **Das Bank Kredi Kartenverfahren, Konstruktion und Sicherung**, Diss. Köln-Berlin-Bonn-München, 1986:11; Herbert Schönle, **Bank und Börsenrecht**, 2. Aufl. München, 1976:13; Patrick FRAZER, **Plastic and Electronic Money: Payment Systems and Their Implications**, Woodhead-Foulkner Ltd. Cambridge, 1985:16; aktaran, Ömer Teoman, **Hukuki Yönden Kredi Kartı Uygulaması**, İktisat Bankası Eğitim Yayınları No:12, İstanbul: Yön Ajans Matbaası, 1989:13.

<sup>12</sup> Kreditkarten-info, [www.kreditkarten-info.com/kreditkarten\\_geschichte.html](http://www.kreditkarten-info.com/kreditkarten_geschichte.html), [Erişim Tarihi: 12.09.2007].

kartlar sadece kredi değerliliğine sahip müşteriler adına düzenlendiği için, kart sahibi müşteri nakit taşımadan ödeme yapabilme imkânı elde etmiştir. Diğer taraftan bu kartları piyasaya süren şirketler, iş hacimlerini büyük oranda artırmışlardır. Aracı olarak, banka ya da kredi kartını piyasaya süren herhangi bir kuruluş girmediği için “iki taraflı sistem” olarak nitelendirilen bu ilk uygulamalar daha sonra bazı telefon şirketleri ve kiralık otomobil hizmeti veren girişimler tarafından da benimsenmiştir. Bu iki taraflı sistem bugün bile tüm dünyada kullanılmaktadır.

ABD’deki ilk kredi kartı uygulamalarının sınırlı kullanım alanına sahip olması, kredi kartını piyasaya süren kuruluşları daha geniş kullanım alanına sahip bir sistem arayışına sokmuştur. Özellikle iş adamlarının eyaletler arası ticari seyahatlerinin sayısının fazlalaşması nedeniyle, kullanımı dar bir bölge ile sınırlı olmayan kredi kartlarının oluşturulması gereksinimi duyulmuştur.<sup>13</sup> Bu gerekçe ile ABD’nin bir eyaletinde benzin şirketi, diğer eyaletlerindeki benzin şirketleri tarafından da kabul gören kartlar çıkartmıştır. Bu uygulama ile “üç taraflı sistem” diye adlandırılan sistemin temelleri atılmıştır. Üç taraflı sistemin oluşmasının en önemli gerekçesi ABD’deki çek sisteminin Avrupa ülkeleri ve özellikle de Almanya’daki çek sisteminden çok farklı oluşudur. ABD’de bankaların faaliyet alanı o dönemlerde yalnızca belirli bir eyalet ile sınırlı olduğu için, müşterilerin bir bankadan aldığı çekin, başka bir yerde kabul görebilmesi oldukça güçtür. Başka bir ifade ile çeki keşide eden müşterinin hesabının bulunduğu banka merkezinden uzaklaştıkça, çekin ödeme aracı olarak benimsenmesi giderek olanaksızlaşmaktadır.

1928 yılında, New York’ta First National City Bank ilk bireysel kredi kartı birimini kurmuştur. Aynı dönemde büyük mağazalar müşterilerine harcama kartı (charge cards) dağıtmaya başlamışlardır. 1929 yılında büyük dünya bunalımı ile birlikte kredi kartlarına olan talepte daralma gözlenmiş; İkinci Dünya Savaşı yıllarında ise ABD’de kredi kartı kullanımı yasalar düzenlenerek kısıtlanmıştır. 1931 yılında Century Havayolları, müşterileri için kupon defteri çıkartmaya başlamıştır. 1939 yılında **Standart Oil Indiana, ilk kez kredi kartı pazarlaması başlatarak 250.000 yeni kart dağıtmıştır.** 1948 yılında New York’taki başlıca büyük ölçekli mağazalar harcama kartı (charge plates) işlemleri için kooperatif kurmuştur.<sup>14</sup>

Belirli bir bölge ile sınırlı olmayan ve çeşitli sektörlerde nakit para yerine ödeme aracı olarak kabul edilen **ilk kredi kartı, 1950 yılında, merkezi New York’ta olan Diners Club tarafından çıkartılmıştır.** Bu kredi kartının oluşumu yaşanan şu olay neticesinde başlamıştır.<sup>15</sup> **Frank Mc Namara** isimli bir

---

<sup>13</sup> Ömer Teoman, **Hukuki Yönden Kredi Kartı Uygulaması**, İktisat Bankası Eğitim Yayınları No:12, İstanbul: Yön Ajans Matbaası, 1989:14.

<sup>14</sup> Belgin Çırpan, **Kredi Kartlar**, 1. Baskı, İstanbul: Ezgi Kitapevi, 2000:14-15.

<sup>15</sup> Bankalararası Kart Merkezi, **Pano Dergisi**, 2. Sayı, İstanbul, 1997:2.

avukat önemli bir müşterisini lokantaya yemeğe davet etmiş, yemek yenildikten sonra hesabı ödemek isteyen Frank Mc Namara yanında para olmadığını fark etmiş ve sıkıntıya düşmüştür. Davet ettiği müşterisine mahcup olmak için kartvizitinin arka yüzünü imzalayarak yemek bedelini sonra ödeyeceğini taahhüt etmiştir. Bu olaydan ders çıkartan Mc Namara, bireylerin yanlarında nakit para olmaması halinde ödeme yapabilecekleri bir sistem geliştirebilmek için çalışma yapar. Bir kartın üzerine imza atarak ödemenin mümkün olabileceğini gözlemleyen Mc Namara, Rolpa E. Schneider ve Alfred S. Bloomingdale ile birlikte seyahat ve yemeklerde hesabın ödenebilmesini mümkün kılan modern kredi kartı sisteminin temellerini atmışlardır.



1950 yılında “Diners Club’ün” kurucusu Frank Mc Namara tarafından, restoranlarda kullanılmak amacıyla geliştirilen bu kartı, Mc Namara, 200 müşterisine göndermiş ve 27 farklı restoranda kullanabilme imkânı sağlamıştır. Bu kartın sloganı “ye ve imzala” (dine and sing) olup, “**Diners**” kelimesinin de buradan geldiği anlaşılmaktadır.<sup>16</sup> Diners Club’un kurulması ve “üniversal card” diye nitelendirilen ve her yerde geçerli bir kartın oluşturulması ile ABD’de kredi kartı uygulaması büyük bir yoğunluk kazanmış, giderek bu uygulama ülke sınırlarını aşarak Avrupa kıtasına taşmıştır. 1950 yılında İngiliz Otel ve Lokantalar Birliği (British Hotel and Restaurant Association-BHR) kendi kredi kartını çıkartmıştır. 1952 yılında Standart Oil of California “Chevromatic” adında “charge platerleri” çıkartmıştır.

ABD’de kredi kartı uygulamasının giderek yaygınlaşması sonucunda, kartları piyasaya süren bankalara büyük kâr sağlamasına neden olan bu ürün ile diğer bankaların da ilgilenmeleri zorunluluk arzemiştir. Gerçek anlamda ilk kredi kartı ise 1951 yılında New York’taki Franklin National Bank tarafından çıkarılmıştır, bu kart ile kart sahiplerine kredi kullanma imkânı da sunulmuştur. 1956 yılında yüzden fazla banka piyasaya kart çıkartmıştır. Yine aynı dönemde Diners Clup kart hamillerine pazarlama unsuru olarak

<sup>16</sup> Teoman, 1989:15.

sigorta yapmaya başlamıştır. Aynı yıl Detroit'te J.L. Hudson kartlı ödeme sistemine, 30 günlük faizsiz hesap dönemi uygulamasını getirmiştir.<sup>17</sup>

İlk kredi kartı uygulamalarında, işletme ve personel giderlerinin yüksek olması sebebi ile sistemin yürütülme olanağı güç olsa da, 1958 ve 1959 yıllarından itibaren özellikle Bank of Amerika'nın Americard'ı<sup>18</sup> çıkartması ve Chese Manhattan'ın 40 banka ile oluşturduğu ödeme sisteminden sonra kredi kartı vazgeçilmez bir şekilde ekonomik yaşamdaki yerini almaya başlamıştır.<sup>19</sup>

Kredi kartını piyasaya süren bankalar, hesap dönemi sonunda hamilleri tarafından ödenmeyen bakiyelere 1959 yılında ilk kez faiz işletmeye başlamışlardır. 1964 yılında havayolu şirketleri seyahat ve eğlence (T&E) kartlarını kullanırmaya başlamışlardır.

1965 yılında İngiltere'den BHR ve İsveç'ten Risk Card birleşerek Euro Card International'ı kurmuşlardır. Bank of America, Bank Americard ve Amexco, "**American Express**" isimli ilk uluslararası kartı çıkarmış ve 1965 yılında Bank of America başka bankaların "Bank Americard"ı çıkarabilmesi için lisans vermeye başlamıştır. 1966 yılında Bank Of America, Americard'ı ABD dışında lisans ettirdiğini açıklamıştır. 1965 yılındaki bir başka gelişme ise ABD'de 14 bankanın Bank Americard'a rakip olarak International Card Association (ICA) ismi altında bankalar arası bir takas kurumu oluşturmasıdır. Bu birlik International Card Association (ICA) ismi altında 1969 yılında Western States Bank Card Association'dan "Master Charge" ismini satın almıştır. ABD'nin batısındaki 14 eyaletin bankaları birleşerek Master Charge programına katılmış ve 1970-1974 yılları arasında ABD dışındaki birçok banka söz konusu programa katılmaya başlamıştır. Bunun sonucunda 1974 yılında International Bank Americard Corporation (IBANCO) kurulmuştur.

Visa ismi 1977 yılında kabul edilmiş ve daha sonra National Bank Americard Incorporated "Visa USA" olmuştur. IBANCO Visa "Visa Uluslararası" ve Bank Americard da "**Visa**" kart haline gelmiştir.<sup>20</sup>

1969 yılında Docutel ilk nakit ödeme makinesini monte etmiş ve banka kartı şirketleri yeni bir pazarlama anlayışı geliştirerek talep gelmeden kitle halinde müşterilerine kartları postalamaya başlamışlardır. 1970 yılında FTC, talep edilmeden müşterilere kart gönderimini geçici olarak yasaklamış, daha

---

<sup>17</sup> Belgin Çırpan, **Kredi Kartlar**, 1. Baskı, İstanbul: Ezgi Kitapevi, 2000:15.

<sup>18</sup> Americard'ın uluslararası düzeyde kabul görmesinden sonra 1977'de değiştirilerek Visa kart adını almıştır.

<sup>19</sup> Teoman, 1989:16.

<sup>20</sup> Çırpan, 2000:15-16; Teoman, 1989:15; Yılmaz, 2000:6.

sonra ABD Başkanı Nixon bu geçici yasağın kalıcı hale getirilmesini onaylamıştır.

Federal Reserve 1971 yılında tartışma konusu olan kart aidatlarını kredi kart harcamalarından ayırmak suretiyle açıklık getirmiştir. Aynı yıl Los Angeles’te ilk taklit kredi kartı vakası ortaya çıkmıştır. 1972 yılında Federal Reserv’e kredi kartı faturalarında düzenlemeler yapmak için yetki verilmiştir. Daha sonraki yıllarda uygulanan petrol ambargosu, benzin kartı sahiplerinin sayısının artmasına etken olmuştur.

Barclays Bank’ın kredi kartı uygulamasını başlatması diğer İngiliz bankalarını da harekete geçirmiştir. Bu nedenle National Westminster Bank, Midland Bank ve Lloyds Bank kredi kartı piyasaya sürebilmek için Joint Credit Bank Compony Limited Şirketini kurmuşlardır. Royal Bank of Scotland ve Williams and Glyn’s Bank’ın da aralarında olduğu oluşum 1972 yılında “Access” ismi altında kredi kartını çıkartmışlardır. Bu oluşum Master Card ile 1975 yılında yaptıkları anlaşma neticesinde Access kartı uluslararası kullanılır hale getirmiştir. Bu anlaşma ile Master Card İngiltere’deki Access kartı kabul eden iş yerlerinde, Access de Master Card’ı kabul eden işyerlerinde kabul edilmeye başlamıştır.<sup>21</sup>

Yine 1975 yılında American Experess gold kartı piyasaya sürmüştür. 1977 yılında NBI, Bank Americard’ı Visa’ya dönüştürmüştür. Aynı yıl Visa ilk banka kartı (debit kart) olan Entree’yi çıkartmıştır. Amerikan Express, hava alanlarına seyahat çeki ödeme makineleri koymuştur. Bu dönemde yaşanan petrol krizi, petrol şirketlerini üç taraflı sisteme göre piyasaya sürülen kartları kabul etmemesine neden olmuş ve Chase, Master Charge faaliyetini başlatmıştır.

1980 yılında Interbank Master Charge’yi Master Card’a dönüştürmüştür. Citigrop, Dinnens Clup International’ı devralmıştır. Başkan Jimmy Carter döneminde, tüketicinin giderek artan oranda borçlanma olgusu göz önüne alınarak kredi kartlarının çıkarılmasına yasal bazda sınırlandırılmalar getirilmeye çalışılmış ve kredi kartı denetiminin başladığı açıklanmıştır. Bankalar da yıllık kredi kartı kullanım ücretlerini misilleme olarak uygulamaya koymuşlardır.<sup>22</sup> Bu gelişmeler, izleyen dönemlerde kredi kartı çıkaran kuruluşların çoğunu Visa ya da Master Card ile birleşmek zorunda bırakmıştır.

1984 yılında ABD’de kredi kartı kullanımı doruğa ulaşarak 17-65 yaş grubundaki bireylerin %70’i kart sahibi olmuştur. 1985 yılında Visa ve Master Card tarafından ilk Affinity tipi kartlar (hediye kazanabilme sansı veren, bir

<sup>21</sup> Sedat Yetim, **Kredi Kartları ve Tüketici Kredileri**, İstanbul: Sermaye Piyasası Kurulu Yayınları No: 69, 1997:4.

<sup>22</sup> Çırpan, 2000:17.

hak sahipliği kazandıran kartlar ya da Türkiye'de GS, FB, BJK kartları örneğinde olduğu gibi Elvis Presley kartları) çıkartılmıştır.<sup>23</sup>

1986 yılında Ohio'da Bank One of Clombus, Card's isimli programa 50 milyon dolarlık yatırım yaparak ilk kez kredi kartı alacaklarıyla desteklenen tahvilleri piyasaya sürmüştür. Yine aynı yılda ABD'de yapılan vergi reformu ile kredi kartındaki faiz indirimleri devre dışı bırakılmıştır.

1989 yılında Visa, Visa Phone'yi geliştirerek kredili telefon hizmetini sunmaya başlamıştır. Kartların gelişiminin bugünkü basamağını oluşturan **akıllı kartların (smart kartlar)** gelişim sürecinin ise 1995 yılından itibaren başladığı görülmektedir. 1996 yılında ilk defa New York'ta akıllı kart (Smart Card) uygulaması başlatılmıştır. Greenpeace kuruluşu 1997 yılında bir İngiliz bankası ile şeker ve tahıldan yapılan dünyanın ilk çevreci kredi kartını üretmiştir.

## 2. 2. Avrupa Kıtasında Kredi Kartlarının Gelişim Süreci

Avrupa ülkeleri kredi kartı sistemine karşı çekingen davranmışlar, hatta bazı Almanlar tarafından Rus ruleti oyunu olarak da nitelendirmiştir. Kredi kartı sisteminin yerine geniş ölçüde kabul gören garantili çekler tercih edilmiştir. Bankalar, Eurocheck uygulamalarında olduğu gibi hesap sahiplerinin kullanımına sunmuş oldukları çek karnelerinin her yaprağını belirli limite kadar ödemeyi taahhüt ederek, işyerlerinin nakit para tahsil etmeden müşterilerine ürün veya hizmet satışı yapabilmelerine imkân sağlamışlardır.

1970'li yıllara kadar garantili çek uygulamasındaki dezavantajlara rağmen kartlı ödeme sistemleri, İngiltere haricindeki Avrupa ülkelerinde münferit uygulamalar dışında pek gelişme kaydedilmemiştir. Avrupa ülkelerinden farklı olarak İngiltere'de ise bankalar arası ilk kredi kartı 1955 yılında piyasaya sürülen Barlayscard'tır. Americard (Visa) ile yapılan işbirliği sonucu piyasaya sürülen bu kartın uluslararası düzeyde geçerliliği vardır. Barclays Bank'ın kredi kartı uygulamasını başlatması bazı diğer İngiliz bankalarını da harekete geçirmiş ve National Westminster Bank ve Lloyds Bank ile kredi kartı çıkartmak üzere kredi kartı piyasaya sürebilmek için "Joint Credit Bank Compony Limited Şirketini kurmuşlardır. Royal Bank of Scotland ve Williams and Glyn's Bank'ın da aralarında olduğu oluşum 1972 yılında "Access" ismi altında kredi kartı çıkartmışlardır.<sup>24</sup>

Avrupa ülkelerinde yaşayan bireysel müşteriler kredi kartı kullanmaya karşı isteksiz davranış sergilemişlerdir. ABD kaynaklı kredi kartı organizasyonlarının İngiltere'de sürdürdükleri agresif pazarlama kararları etkili olmuştur. Bu pazarlama kararlarının başında müşteri istek ve ihtiyaçları doğrultu-

---

<sup>23</sup> Çırpan, 2000:18.

<sup>24</sup> Yetim, 1997:4.



sunda esnek ve sifira yakın faiz uygulanması sayesinde İngiltere kredi kartları çek ve tüketici kredileri gibi geleneksel borçlanma araçları karşısında kısa sürede önemli oranda gelişme göstermiştir.<sup>25</sup>

Avrupa’da, Amerikan kredi kartı sisteminin tamamlayıcısı olan “Eurocard” adı verilen bir sistem geliştirilmiştir. Eurocard hamilleri işbirliği sonucunda, Access ve Master Card’ın da üyesi olmakta, dolayısıyla bu ağ sayesinde bazı Japon kredi kartı kurumları ile de bağlantı kurulabilmektedir.

Bugün gelişen ve artık yerleşen kredi kartı sisteminde, Eurocard, Visa, Amerikan Express, Dinners Club, Master Card ve bazı Japon kredi kurumlarının kartları kabul görmektedir.

### 2. 3. Kartlı Ödeme Sisteminde Kullanılan Cihazların Gelişim Süreci

Banka ve kredi kartları kapsamlı bir sistem sayesinde işlevlerini yerine getirebilmektedir. Bugünkü şekliyle yaygın olarak kullanımı kabul gören bu sistemin ilkleri aşağıda başlıklar halinde verilmiştir.<sup>26</sup>

İlk **ATM**, 1939 yılında Luther George Simjian tarafından icat edilmiştir. Fakat modern anlamda başarıyla işleyen ilk ATM, Don Wetzel tarafından 1968 yılında geliştirilmiştir. Bu ATM ilk defa New York Chemical Bank tarafından 1969 yılında kullanılmıştır. Türkiye’de ise ilk ATM 1980’lerde hizmete sokulmuştur. İlk ATM sistemi ise 1987 yılında NCR tarafından kurulmuştur.

Banka kartlarının icadı ile ATM’nin icadı (1968) paralellik göstermektedir. Yerel ve bölgesel bankalar 1970’lerin başından itibaren müşterilerini banka kartları ile tanıştırmaya başlamışlardır. Banka kartları; 1980’lerin ortalarına kadar yerel pilot programlarda kullanılmış, 1990’larda kullanımı hızlanmıştır. Fransa’da 1984, İngiltere’de ise 1988 yılında kullanılmaya başlamıştır.

İlk **POS** sistemi 1973 yılında IBM tarafından geliştirilmiştir. Yazar kasa teknolojisinden yola çıkılarak geliştirilen bu sistem ilk defa 1974 yılında New Jersey’deki Pathmark marketler zincirinde ve Dillard’s mağazalarında kullanılmıştır.

İlk **chipli kart**, 1974 yılında Fransız bilim adamı Ronald Moreno tarafından icat edilmiştir. Moreno plastik bir kart üzerine yerleştirdiği bu chip sistemi sayesinde kartın ödeme işlemlerinde kullanılabilir hale gelmesini sağlamıştır. Chipli kartın ilk toplu kullanımı 1983 yılında Fransız telefon kartlarıyla olmuş-

<sup>25</sup> Fictch Ratings, Dealing the Cards: An Overview Of European Credit Card ABS, **Consumer ABS (Asset-backed Securitized) / Europa Criteria Report**, New York, 2002:1.

<sup>26</sup> Bankalararası Kart Merkezi, [www.bkm.com.tr/ilkler.html](http://www.bkm.com.tr/ilkler.html), [Erişim Tarihi:10.07.2007].

tur. Bankacılıkta ilk chipli kart sistemi ise artan kart sahtekârlıklarını önlemek amacıyla 1992 yılında geliştirilmiştir. Türkiye’de chip teknolojisine geçiş 2000 yılından sonra gerçekleşmiştir.

İlk **hologram**, 1974 yılında Macar bilim adamı Denis Gabor tarafından icat edilmiştir. 1960’da lazer teknolojisindeki gelişmeler ile hız kazanmıştır. Hologramlı ilk kredi kartı 1983 yılında, kart sahtekârlığını önlemek amacıyla, bankalar tarafından kullanıma sunulmuştur. Türkiye’de hologramlı kredi kartı kullanımı ise 1984 yılında başlamıştır.

**Manyetik şerit** ilk olarak Londra Metrosunda metro kartlarında kullanılmaya başlamıştır. IBM, plastik kredi kartları içinde kullanıcı bilgileri bulunan manyetik şerit yerleştirmesini 1960 yılında geliştirmiştir. Manyetik şeritli ilk banka kartı 1969 yılında New York’s Chemic AI Bank’ta kullanılmıştır.

### 3. BÖLÜM TÜRKİYE’DE KREDİ KARTI UYGULAMASI

#### 3. Türkiye’de Kredi Kartı Uygulaması

##### 3. 1. Türkiye’de Kredi Kartının Tarihsel Gelişimi

Kredi kartlarının Türkiye’deki gelişim süreci Avrupa ülkeleri ile paralellik göstermektedir. Fakat batıda önce tüketici kredisinin uygulaması başlamış, daha sonra tüketici kredilerinin kolay verilmesi ve kullanılmasını sağlamak üzere kredi kartları piyasaya çıkmıştır. Türkiye’de ise batıdaki gelişmenin tersine önce kredi kartları kullanılmaya başlanmış, daha sonra tüketici kredileri hizmeti (bireysel bankacılık) verilmeye başlanmıştır. Türkiye’de lisansı olan ve başka ülkelerde de kullanılabilen kredi kartı yoktur. Türkiye’deki bankalar, dünyada geçerliliği olan ve lisansı başka ülkelerdeki kuruluşlara ait sistemleri kullanan kredi kartlarını piyasaya sunmaktadırlar. Türkiye’de kredi kartlarının kronolojik gelişimi ise şöyledir:<sup>27</sup>

- Türkiye’de çıkarılan ilk kredi kartlarının temsilcisi Koç Grubuna bağlı “Servis Turistik AŞ”<sup>28</sup> Diners Clup’ten yurt içi kart çıkartma yetkisini alarak, 1968 yılında Diners Club kredi kartını müşterilerinin hizmetine sunmaya başlamıştır.<sup>29</sup>
- Setur’un Diners Club uygulamasından sonra Türk Ekspres Havacılık ve Turizm Limitet Şirketi “Amerikan Express” kartları ile piyasaya girmiştir. Bu iki kart 1975 yılına kadar rakipsiz olarak faaliyetini sürdürmüştür.
- 1975 yılından sonra Interbank grubuna bağlı Eurocard, Mastercard ve Access kredi kartları piyasaya girmiştir. Bu kredi kartlarının temsilciliği daha sonra Pamukbank ve Genel Sigortanın önemli oranda hissedarı oldukları Anadolu Kredi Kartları Turizm AŞ’ye devredilmiştir. Türkiye’de 1980’lerin ikinci yarısından itibaren Emlakbank, İktisat Bankası, Vakıfbank gibi bankaların öncülüğünde kredi kartı çalışmaları başlamış ve yaygınlaşmıştır.<sup>30</sup>

<sup>27</sup> Bankalararası Kart Merkezi, **Kredi Kartlarının Tarihçesi**, [www.bkm.com.tr/kredikarti8.html](http://www.bkm.com.tr/kredikarti8.html), (26.12.2006); Tuncay Çoşkun, **Türkiye’de Kredi Kartı Uygulaması**, T. İş Bankası Yayınları, Nisan 1994:44; Çırpan, s. 19-24; Teoman, s.23–24; Yetim, s.5; İşgüzar, s.35; Yılmaz, s.7-8.

<sup>28</sup> Setur AŞ.

<sup>29</sup> Bankalararası Kart Merkezi AŞ, “Kredi Kartlarının Tarihçesi”, **Pano Dergisi**, Sayı:2, Kasım 1997:2.

<sup>30</sup> Alptekin Güney, **Banka İşlemleri**, İstanbul: Beta Yayıncılık, 2007:112.

- 1980 yılından başlayarak kredi kartlarının görmüş olduğu ilgi ve sağladığı döviz girdisi nedeniyle, diğer bankalar da kredi kartı uygulamasına geçmişlerdir. Bu dönemde farklı tiplerde (gold, classic kartlar vb.) ürünler ortaya çıkmıştır.
- 1981 yılında Anadolu Bankası AŞ<sup>31</sup> ile ABC Turizm, Visa'nın Türkiye temsilcisi olmuşlardır.
- 1984 yılında Visa'nın Türkiye ofisini açması ivmeyi artırmıştır. Türkiye'de Amerikan Express kartını, 1984 yılında Koç-Amerikan Bankası, 1985 yılında Akbank, 1986 yılında Egebank ve T. İş Bankası müşterilerine dağıtmaya başlamıştır.
- 1986 yılında ise İmar Bankası ve İktisat Bankası kredi kartı hizmeti sunmaya başlamıştır.
- 1987 yılında ilk ATM hizmete girmiştir. 1987 yılında Pamukbank prestij card adını verdiği kartları piyasaya sürmüştür. Yine bu dönemde mağazalar müşterilerine ikili sistem olarak işleyen kartları vermiştir<sup>32</sup> (Beymen, Atalar, Printemps vb.).
- 1989 yılında, Türkiye'deki ilk petrol kartı olan "Shell Card" piyasaya sunulmuş, masraf kartı niteliğinde olan bu kart ile yapılan harcama tutarlarının belirli bir dönem içinde ödenebilmesi imkânı sağlanmıştır.<sup>33</sup>
- 1990 yılında, 13 özel ve kamu bankası ortaklığı ile switch hizmeti vermek amacı ile Bankalararası Kart Merkezi kurulmuştur.
- 1990'lı yıllarda yapılan harcamalar ile puan kazanımı ve bu puanlar ile kataloglardan ürün seçimi şeklinde puanların kullanım süreci başlamıştır.
- Türkiye'de ilk elektronik POS terminali 1991 yılında kullanıma girmiştir. 1991 yılında Yapı Kredi Bankası'nın "satış noktası terminali" olarak adlandırılan ve çevrimiçi (online) provizyon almayı sağlayan POS<sup>34</sup> (Point of

---

<sup>31</sup> Anadolu Bankası 1988 yılında T. Emlak ve Kredi Bankası ile birleşmiş daha sonrada T. Emlak Banksı Halk Bankasına devredilerek tasfiye edilmiştir.

<sup>32</sup> Çırpan, 2000:23.

<sup>33</sup> Ayşe Dağistanlı, "Kredi Kartlarının Tarihçesi", **Para ve Sermaye Piyasası Dergisi**, Nisan 1990:2.

<sup>34</sup> POS (Point Of Sale) Terminali, Satış Noktası Terminali: İşyerlerinin kredi veya banka kartı kabul ederken kullandığı elektronik cihazdır. Bu cihaz kartın arka yüzündeki manyetik şerit bilgilerini elektronik olarak okur ve elektronik olarak yetki alıp işlemi tamamlar.

Sale) makinelerinden kullandırmaya başlaması ile kredi kartı kullanımı büyük bir ivme kazanmıştır.

- 1992 yılında dünyada ilk kez fotoğraflı kredi kartı Türkiye'de Pamukbank tarafından kullanıma sunulmuştur.
- 1993 yılında bankalararası yurtiçi kredi kartı ve banka kartı otorizasyonunun gerçekleştirilmesi, Türk bankalarının ATM ve POS sistemi ağlarının kullanıma açılması, Visa Base I ve Europay EPS-NET gibi uluslararası iletişim ağlarına tek noktadan bağlantı olanağı sağlaması, Türk bankaları tarafından çıkarılmış olan banka kartlarının takasının gerçekleştirilebilmesi amacı ile switch sistemi devreye alınmıştır. Yine 1993 yılında Europay/MasterCard Türkiye Ofisi açılmış ve kart sayısı artışı iyice hız kazanmıştır.<sup>35</sup>
- 1994 yılında Türkiye'de ilk chipli kart uygulaması başlatılmıştır. Yine dünyada ilk kez çok ortaklı kart uygulaması Türkiye'de başlatılmıştır.
- 1997 yılında ilk ortaklı (co-branded) kredi kartı piyasaya çıkmıştır.
- 1998 yılında kart sahipleri, taksitli ödemeler, mil ve nakit puan toplama uygulamaları ile tanışmışlardır.
- 1999 yılında BKM switch sisteminin yeni teknoloji ürününün ikinci aşamasının devreye girmesiyle, işlem kapasitesi eski sisteme oranla büyük ölçüde artmış ve tam verimlilik ile çalışarak üyelere kesintisiz hizmet sağlamaya başlamıştır. Harcamalar ancak bu tarihten sonra kayda alınabilmiş, kredi kartı kullanım hacmi ve alanları güvenli ve detaylı olarak hesaplanarak ülke geneli hakkında düzenli istatistikler tutulmaya başlanmıştır. BKM yeni switch sistemi ile aşağıda listelenen gelişmeler yaşanmıştır:<sup>36</sup>
- 1999 yılında ilk çok ortaklı (multi-branded) kartlar hayatımıza girmiştir. Bu kartlar sayesinde tüketici aynı zamanda taksitli kredi kartları ile tanışmıştır. Ayrıca katalog ve puan uygulamaları farklı bir boyut kazanmış, kazanılan puanların anlaşmalı işyerlerinde nakit yerine harcanabilmesi gibi kart hamillerine ek avantajlar sunulmuştur.
- 2000 yılında BKM ve üye kuruluşları chip & pin uygulamasına geçiş kararı almışlardır.

---

<sup>35</sup> Bankalararası Kart Merkezi, [www.bkm.com.tr/kurulus.html](http://www.bkm.com.tr/kurulus.html), (15.09.2006).

<sup>36</sup> Bankalararası Kart Merkezi, Basın Bülteni, 10 Haziran 2008.

- 2001 yılında chip & pin uygulaması geçişi için EMV yurtiçi standartları oluşturulmuştur.
- 2002 yılında Bankalararası Kart Merkezi, EMV chip sertifikasyonu hizmetini devreye sokmuştur.
- 2006 yılında Avrupa'nın ilk kez temassız kredi kartı kullanımı Türkiye'de kullanıma başlanmıştır. Türkiye, Fransa ve İngiltere'nin ardından chip & pin uygulamasını Avrupa'da üçüncü ülke olarak başlatmıştır.
- 2007 yılında BKM tarafından, kredi kartı ile internet üzerinden yapılacak alışverişlerde, kart kullanıcıları ve ticari sitelere, güvenli alışveriş ortamı sağlayan BKM 3D Secure platformu oluşturulmuştur. Yine 2007 yılında Türkiye'de ilk temassız toplu taşıma uygulaması başlatılmıştır.
- Dünyanın küresel ısınma ile tehdit altında kalması neticesinde, bankalar çevreye duyarlı kartları 2007 yılında piyasaya sunmaya başlamışlardır. Bu kartların başlıca katkıları aşağıda listelenmiştir;<sup>37</sup>
  - ✓ Kazandırdığı chip paranın bir kısmını Doğal Hayatı Koruma Vakfı'nın doğa koruma çalışmalarına bağışta bulunmayı sağlar.
  - ✓ Kart gönderim mektupları, zarfları ve kart hamili ile iletişim içinde olduğu bütün basılı malzemelerinde geri dönüşümlü kâğıt kullanır.
  - ✓ Doğa koşullarına diğer plastiklerden daha fazla direnç gösteren PVC oranını, hammadde içeriğinde mümkün olan en az seviyeye indirmiştir. Böylece diğer plastik kartlara oranla doğada daha hızlı yok olur.
  - ✓ Hesap özeti e-postayla göndererek kâğıt tasarrufu sağlar ve bunun karşılığı da Doğal Hayatı Koruma Vakfı'na bağış yapar.
- 2008 yılında Bankalararası Kart Merkezi ve Turkcell işbirliği ile dünyada ilk defa 3D Secure ve Turkcell mobil imzanın entegrasyonu yapılmıştır. Mobil imzanın bankacılık işlemlerinden sonra dünyada ilk kez, kredi kartı ile yapılacak alışverişlerde de kullanılmaya başlanmıştır.

### 3. 2. Bankalararası Kart Merkezi (BKM)

Bu bölümde Türkiye'de kartlı ödeme sistemlerindeki ihtiyaçları karşılayabilmek üzere kurulan BKM hakkında<sup>38</sup> detaylı bilgi verilecektir. Kartlı ödeme sistemi içerisinde ortak sorunlara çözüm bulmak, Türkiye'deki bankaların ve

---

<sup>37</sup> Garanti Bankası, [www.garanti.com.tr/kredi\\_kartlari/bonus\\_card/cevreci\\_bonus.html](http://www.garanti.com.tr/kredi_kartlari/bonus_card/cevreci_bonus.html), (20.09.2007).

<sup>38</sup> BKM, [www.bkm.com.tr/bkm.html](http://www.bkm.com.tr/bkm.html), [Erişim Tarihi:07.07.2007].

kredi kartlarının kural ve standartlarını geliştirmek amacıyla 1990 yılında banka ve kredi kartı kullanımındaki artışa paralel olarak Kartlı Ödeme Sistemlerinde yer alan 13 kamu ve özel Türk bankasının ortaklığı ile bu konudaki ihtiyaçları karşılayabilmek amacıyla Bankalararası Kart Merkezi kurulmuştur. Bu kurum takas, hesaplaşma, yetkilendirme ve yurtiçi kurallar geliştirme fonksiyonunu yerine getirmektedir.

### 3. 2. 1. Bankalararası Kart Merkezi’nin Başlıca Stratejileri

BKM’nin kuruluşu sırasında ana sözleşme gereği belirlediği stratejiler:











- Bankalararası yetkilendirme ve takas işlemlerini en düşük maliyet ile gerçekleştirirken üyelerin tüm ihtiyaçlarını uluslararası servis sağlayıcılarının kalitesini artırmak ve ayarında eksiksiz bir şekilde yerine getirmek,
- Türk kartlı ödeme sektörü alt yapısının gelişimi için tüm imkân ve fırsatları yakından takip ederek değerlendirmek,
- Kartlı ödeme sistemleri ile ilgili kural ve standartları oluşturmak,
- Kartlı ödeme sektörüne ilişkin tüm taraflar (bankalar, kart kullanıcıları, kural koyucu kurum/kuruluşlar) arasında iletişim ve yönetimi sağlamaktır.

### 3. 2. 2. Bankalararası Kart Merkezi’nin İdari Yapısı

#### BKM’nin Ortakları

BKM AŞ’ye faaliyetini sürdüren on banka ortaktır. BKM’nin ortakları, logoları ile birlikte aşağıdaki Şekil 1’de verilmiştir.

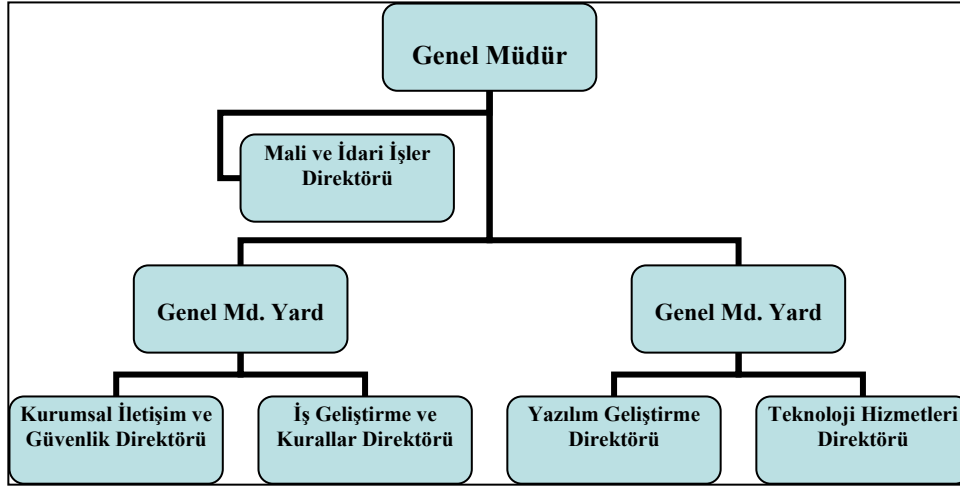
Şekil 1: BKM’nin Ortakları

## Organizasyon Yapısı

Bankalararası Kart Merkezi aşağıda şematize edilen organizasyon yapısı ile faaliyetini sürdürerek tüm kartlı sistemin taraflarına hizmet vermektedir. BKM'nin organizasyon yapısı Şekil 2'de verilmiştir.

Şekil 2: BKM'nin Organizasyon Yapısı



## BKM'nin Üyeleri

BKM'ye halen 28 finansal kuruluş üyedir. Türkiye sınırları dâhilinde BKM'ye üye olmak için müracaat eden tüzel kişilerin;

- 4389 sayılı Türk Bankalar Kanunu'na tabi olan ve kendi isimleri altında banka kartı ihraç eden veya ihraç etmeyi planlayan banka veya
- Visa International, Master Card International kuruluşlarından en az birine üye olarak kabul edilmiş banka ya da kuruluş olmaları gerekir.

Ayrıca, BKM Yönetim Kurulu'nun onayına tabi olmak üzere Türkiye'de yerleşik olmayan yabancı bankalar BKM'ye üyelik için başvurabilir.

Yeterli ve uygun belgeler ile BKM'den hizmet almak üzere başvuru yapan ve başvuru için yeterliliğe sahip olan banka ya da kuruluşların müracaatları, BKM Yönetim Kurulu'nca gündeme alınıp görüşülerek onaylanır veya reddedilir. Müracaatın onanması halinde sonuç, kabul yazısı ile başvuran banka ya da kuruluşa bildirilir. Müracaatın kabul edilmemesi halinde de gerekçesi ile yine müracaat eden tarafa bildirilir. BKM'nin başlıca üyeleri Şekil 3'te logoları ile birlikte verilmiştir.



Şekil 3: BKM Üyeleri

 ALTERNATİFBANK A.Ş.	
	
	
	
	
	
	
	
	
	
	
	
	
	

Kaynak: Bankalararası Kart Merkezi

### 3. 2. 3. Bankalararası Kart Merkezi'nin Komiteleri

**Hakem Komitesi:** Üyeler, kartlı ödeme sistemi kurallarının ihlalinden doğan ve ters ibraz yolu ile çözümlenemedikleri anlaşmazlıklar için BKM'nin Hakem Komitesi'ne başvurabilir. Komite, iki üye arasında meydana gelen ihtilafları üyelerin başvurusu halinde inceleyerek taraflar arasında hakemlik yapar.

**Operasyon ve Teknoloji Komitesi:** Yurt içinde kartlı ödeme sistemleri konularında faaliyet gösteren bankalar arasında ortak standart ve kurallar oluşturmak, kartlı ödeme sistemine ait spesifikasyon, prosedür (izlek) ve yönetmelikler hazırlamak, teknolojik gelişmeleri takip ederek yurtiçindeki uygulama koşullarını belirlemek amacıyla kurulmuştur.

**Pazar Geliştirme Komitesi:** Kartlı ödeme sistemleri ile ilgili olarak kartlara talebi artırmak, kart hamillerinin kart kullanım alanını genişletmek, teşvik etmek üzere projeler geliştirmek, piyasa araştırmaları yaptırmak, eğitim faaliyetleri düzenlemek, BKM üyesi bankaların anlaşmalı olduğu işyerlerine yönelik iletişim malzemelerini hazırlamak amacıyla kurulmuştur. Ayrıca, ödeme aracı olarak kart kabul eden işyeri pazarını büyütmek ve bu amaçlarla yapılacak reklâm kampanyalarını, basın duyurularını yönlendirmek konularında çalışmalar yapmaktadır.

**Güvenlik Komitesi:** Türkiye'de kartlı ödeme sistemi ile ilgili olarak sahtecilik ve dolandırıcılık olaylarını önleyici çalışmalar yapmak, güvenlik önlemlerini saptamak, bu amaçla yapılacak hukuki düzenleme çalışmalarında, standart, spesifikasyon, kural, prosedür ve yönetmelik çalışmalarına katkıda bulunmak ve Emniyet Teşkilatı ile ilişkileri sürdürmek amacı ile kurulmuştur.

**Chip Komitesi:** Kartlı ödeme sistemlerinin geleceğini oluşturan chipli kartların standart, spesifikasyon, izlek, kural ve yönetmelik çalışmalarını yürütmek, BKM Yönetim Kurulu kararlarına esas teşkil etmek ve üye bankaların chip konulu çalışmalarına yön vermek amacıyla raporlar hazırlamak üzere kurulmuştur.

### 3. 2. 4. Bankalararası Kart Merkezi'nin İşlevleri

Kart hamillerinin yaptıkları alışverişlerden kaynaklanan borç ve alacaklarının bankalar arasındaki takası, BKM bünyesinde, yurtiçi takas ve hesaplaşma aracılığı ile gerçekleşir. Bankalar arasındaki yetkilendirme işlemini yürütmek, kredi kartı ve banka kartı sektöründe bulunan bankalar arasında uygulanacak prosedürleri geliştirmek, yurtiçi kuralları oluşturmak, standardizasyonu sağlamaya yönelik çalışmalar yaparak kararlar almak, yurtdışı kuruluş ve komisyonlar ile ilişkiler kurmak ve gerektiğinde üyelerini bu kuruluşlarda temsil etmek, halen her banka tarafından devam ettirilen işlemleri daha güvenli, süratli ve daha az maliyetli, tek bir merkezden yürütmek BKM'nin kuruluş ana sözleşmesindeki faaliyetleri arasında yer alır.<sup>39</sup> BKM'nin başlıca işlevleri aşağıda sıralanmıştır.

**Yurtiçi Takas ve Hesaplaşma - YTH:** BKM, Üyelik ve Hizmet Sözleşmesi uyarınca hizmet sunduğu banka ya da kuruluşlara kendi bünyesinde oluşturduğu Takas Merkezi üzerinden hizmet verir. Üye banka ya da kuruluşlar

---

<sup>39</sup> Türkiye Sicil Gazetesi, Sayı: 2595, 24 Ağustos 1990:255.

arasında kredi kartı işlemlerinden doğan borç veya alacakların tasfiyesi YTH Modülü ve Takas Merkezi aracılığı ile T.C. Merkez Bankası nezdindeki BKM hesabından net olarak yapılır.

**Mesaj Yönlendirme / Switch Sistemi:** Uluslararası kart kuruluşlarının kuralları gereği, üzerinde bu kuruluşların logoları bulunan her kartın uluslararası kart kuruluşları ile anlaşmalı kart kabul eden (acquirer) üyeler tarafından kabul edilme zorunluluğu bulunmaktadır.

Acquirer'ların, anlaşmalı oldukları üye işyerlerinde ya da ATM'lerinde kendilerine ait olmayan bu kartlar ile yapılan işlemlerde (Not-On-Us)<sup>40</sup> risklerini en aza indirmek amacıyla, kart ihraç edenden (issuer) yapılmak istenen işleme ait olumlu ya da olumsuz bir yanıt almaları gerekmektedir.

Her bir kart kabul eden (acquirer); ile kart ihraç eden (issuer) arasında birer bir iletişim kurulması uygulanabilir görülmediğinden switch adı verilen yönlendirme merkezleri ihtiyacı doğmuştur.

BKM Yönlendirme Sistemi, üyelerine banka kartı ve kredi kartı yönlendirme hizmeti vermek üzere 1 Ağustos 1993 tarihinde uygulamaya alınmıştır. BKM yönlendirme sistemi ile üyelerine sunulan hizmetler aşağıda başlıklar halinde verilmiştir:

- Kredi Kartı On-Line Otorizasyon
- Kredi Kartı Yerine Otorizasyon
- Banka Kartı ATM Paylaşımı
- Banka Kartı POS Paylaşımı
- Visa (Base I), MasterCard (EPS NET), AmEx ATM Acquiring Yönlendirme

Aynı zamanda BKM, yurtdışı Visa ya da Master Card bağlantıları için, Master Card ve Visa tarafından kabul edilmiş bir servis sağlayıcıdır. BKM sisteminden 2007 yılında geçen işlemlerin dağılımı Tablo 1'de verilmiştir.

**Tablo 1:** 2007 Yılında BKM Sisteminden Geçen İşlemlerin Dağılımı

<b>İşlemin Adı</b>		<b>Oran</b>
Kredi Kartı Alışveriş	CC Purchase	85,91%
POS BK Alışveriş	DC Purchase	5,97%
KK Nakit Avans	CC Cash Advance	2,79%
ATM BK Para Çekme	DC ATM Cash Withdrawal	2,23%
ATM Bakiye Sorma	DC ATM Balance Inquiry	1,96%
Visa ve MasterCard Yönlendirme	Visa and MasterCard Routing	1,14%
Kredi Kartı Alışveriş	CC Purchase	85,91%

**Kaynak:** Bankalararası Kart Merkezi.

<sup>40</sup> **Not On Us:** Bankaya ait POS ve ATM'lerden başka banka ya da kuruluşlarca çıkarılan kartlar ile işlem yapılmasıdır (takasa konu olan işlemler).

BKM Yönlendirme sisteminden 2006 yılında toplam 818.085.248 adet işlem geçmiş, bunlardan 689.658.790 adedi kabul (%84.31), 119.958.391 adedi ret (% 14.66) ve 8.438.062 adedi iptal (%1.03) işlemi olarak gerçekleşmiştir. Toplam işlem adedinde 2005 yılına göre % 75 oranında artış meydana gelmiştir.

2006 yılında Yurt İçi Takas ve Hesaplaşma (YTH) Sistemi'nde toplam 607.075.943 işlem geçmiştir. Söz konusu işlemlerin parasal karşılığı 47.486.696.415 TL'dir. 2005 yılına göre işlem adedinde % 6.53 oranında azalma ve ciro miktarında %14,6 oranında artış görülmüştür.

**Raporlama:** BKM, aylık ve 3 aylık dönemler itibariyle üyelerinden Kartlı Ödeme Sistemleri'ne yönelik istatistikî bilgi toplamaktadır. Toplanan bu bilgiler doğrultusunda;

- Aylık; pazar payları, kart ve POS sayıları, taksitli işlem, EMV chiple gerçekleşen işlem ve MO/TO (Mektupla/Telefonla Sipariş) işlem ve e-ticaret işlem adet ve tutarları,
- Üç aylık; konsolide istatistik, yönetici özeti, bilgi paylaşımı, pazar payı, il bazında kredi kartı dağılımı, kredi kartı issuer cironun bireysel ve ticari dağılımı, sahtecilik ve dolandırıcılık raporları, oluşturulmakta, BKM Online aracılığı ile üyeleri ile paylaşılmaktadır.

**Switch Ücretlendirme ve Banka Kartı Takası:** Switch üzerinden geçen, BKM üyelerinin birbirlerine ait banka kartı kullanımından doğan komisyon ve anapara, finansal olmayan banka kartı ve kredi kartı işlemlerinden doğan hizmet ücretlerine ait borç ve alacaklarının tasfiyesi T.C. Merkez Bankası nezdindeki BKM hesabından net olarak yapılır.

**Chargeback Döküman Paylaşım Hizmeti:** Üyeler arasındaki uyuşmazlık durumlarında, paylaşılmasına ihtiyaç duyulan dökümanların, elektronik ortamda üyeler arasında iletilmesini ve merkezden kayıt altına alınmasını sağlar.

**Merkezi İşyeri Veritabanı:** BKM'ye üye olan bankaların kartlı ödeme sistemleri'ne dâhil olan işyerlerine ait bilgilerinin bir merkezde toplanarak birden fazla BKM üyesiyle anlaşmaya sahip iş yeri kayıtlarının eşleştirilmesini, her işyerine tekil bir numara verilmesini ve işyerlerinin bu numara üzerinden takibini sağlar.

**BKM Veri Ambarı:** Kartlı ödeme sistemlerindeki yetkilendirme ve takas kayıtlarının sahtekârlık, istatistik, pazar araştırma ve pazar geliştirme amaçlı olarak saklanmasına, gerektiğinde üyeler ve BKM tarafından sorgulanmasına ve analiz edilmesine yönelik hizmetlerdir.

BKM'nin 2006 yılında hayata geçirmiş olduğu Veri Ambarı Projesi sayesinde BKM çalışanlarının ve üyelerinin ambar üzerinden detaylı raporlar ile analiz yapabilmelerine olanak sağlanmıştır. Ayrıca veri ambarı sayesinde dolandırıcılık ve sahtecilik işlemlerinin de büyümeden önüne geçilebilme imkânı doğmuştur. BKM veri ambarı projesi kapsamında, BKM sistemlerindeki işletim sırasında elde edilen "not-on-us" yetkilendirme ve takas verilerinin yanı sıra, üyelerin "On-Us" verilerinin de veri ambarında toplanması ve sektörün kullanımına sunulması hedeflenmektedir. 2006 yılı itibarı ile "On-Us" işlemlerin % 40'ı tüm işlemlerin % 70'lik hacmi BKM veri ambarında toplanmıştır.<sup>41</sup>

**Birleşik Uyarı Listesi:** Üyeler tarafından çevrim içi bildirilen sakıncalı kartların konsolidasyonunun yapılması, tüm BKM üyeleriyle periyodik paylaşılmasını sağlar.

**BKM Online:** BKM ve üyeler arasında yetki sınırları içerisinde iletişim ve bilgi paylaşımına altyapı oluşturur

**Pazarlama Faaliyetleri:** BKM, kartlı ödeme sistemleri konusunda kart kullanıcılarının ve üye işyerlerinin ortak platformlar oluşturularak bilgilendirilmesi ve bilinçlendirilmesi amacını taşıyan faaliyetler yürütmektedir. Yoğun ve sürekliliğe dayalı reklâm ve PR programlarıyla, kart kullanıcıları ve üye işyerleri gerek kredi kartı, gerekse banka kartı kullanımı ve yeni yöntemler konusunda bilgilendirilmektedir. Periyodik olarak düzenlenen eğitim ve seminerler ile kartlı ödeme sistemleri içinde yer alan tarafların bir araya gelmesi sağlanmakta, kartlı ödeme sistemleri konusunda taraflar arası bilgi paylaşımı gerçekleştirilmektedir.

---

<sup>41</sup> Bankalararası Kart Merkezi, **Faaliyet Raporu 2006**, İstanbul, 2007:32.

## 4. BÖLÜM TÜRKİYE'DE KREDİ KARTI UYGULAMALARINI DÜZENLEYEN HUKUKİ ÇERÇEVE

### 4. Türkiye'de Kredi Kartı Uygulamalarını Düzenleyen Hukuki Çerçeve

Bu bölümde, kredi kartını piyasaya süren kuruluşun, banka hukuku açısından kart hamiline kredi kullanırıp kullanıramayacağı sorunu,<sup>42</sup> kredi kartının yıllık aidatının hukuki açıdan niteliği,<sup>43</sup> tüketici kredisi açısından kredi kartı uygulamasının hukuki niteliği, kredi kartlarının kötüye kullanılması Türk Ceza Kanunu açısından hukuki niteliği irdelenmiştir. Öncelikle çalışmanın konusunu oluşturan kredi kartlarının hukuki çerçevesini düzenleyen 5464 sayılı Kanun ve tarafların ihtilaf giderme mercileri ve ispat yükümlülükleri irdelenerek getirdiği hak ve yükümlülükler özetlenmiştir.

#### 4. 1. Tarafların İhtilaf Giderme Mercileri ve İspat Yükümlülükleri

5464 sayılı Banka ve Kredi Kartları Kanunu, yürürlüğe girmeden önce; kart çıkaran kuruluş, üye işyeri ve kart hamili arasındaki ilişkiler genellikle, Borçlar Kanununa, Tüketicinin Korunması Hakkında 4077 sayılı Kanuna, Türkiye Bankalar Birliğinin 03.08.1990 tarih ve 924 sayılı "Kredi Kartı Uygulamalarına İlişkin Mesleki Tanzim Kararı Tebliği" ile 25 Eylül 1996 tarih ve 998 sayılı "Bankaların Tüketici Kredisi Uygulamasında Yükümlü Oldukları İlkeler ve Koşullar Tebliği" hükümlerine göre yürütülmüştür.

Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Kanunu, Basel Bankacılık Gözetim ve Denetim Komitesi tarafından hazırlanan prensipler ve raporlar, 4389 sayılı Bankalar Kanunu, Finansal Hizmetler Kanunu Tasarısı Taslağı, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve son zamanlarda yapılan uygulama esasları ve sektörde karşılaşılan sorunlar da dikkate alınarak hazırlanan 5464 sayılı Banka ve Kredi Kartları Kanunu 1 Mart 2006 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Bu Kanunlardan 5464 sayılı Kanunun daha yeni tarihli ve özel kanun olması nedeniyle, çelişen hükümler açısından Kanun hükümlerinin, 5464 sayılı Kanunda düzenlenmemiş konularda ise 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri uygulanmaktadır.

---

<sup>42</sup> Teoman, 1989:211.

<sup>43</sup> Türkiye Bankalar Birliği, 2007:1-2.

5464 Sayılı Kanunun uygulanmasıyla ilgili uyuşmazlıklarda kart hamilinin tüketici olması halinde, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 22 nci ve 23 üncü maddesi hükümleri uygulanır.<sup>44</sup>

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 23 üncü maddesine göre; "Kanunun uygulanmasıyla ilgili olarak çıkacak her türlü ihtilaflara tüketici mahkemelerinde bakılır. Tüketici mahkemeleri nezdinde tüketiciler, tüketici örgütleri ve Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nca açılacak davalar her türlü resim ve harçtan muaftır. Tüketici davaları tüketicinin ikametgâhı mahkemesinde de açılabilir.

Kart çıkaran kuruluşlar tarafından kart hamilleri aleyhine açılacak davalarda 1086 sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanununun görev ve yetkiye ilişkin hükümleri uygulanır.<sup>45</sup>

Kart numarası bildirilmek suretiyle üye işyerinden telefon, elektronik ortam, sipariş formu veya diğer iletişim araçları yoluyla yapılan işlemlerden doğacak anlaşmazlıklarda ispat yükü üye işyerine aittir.<sup>46</sup>

Kart çıkaran kuruluş ile kart hamili arasında oluşabilecek herhangi bir uyuşmazlık halinde, işlemin hatasız bir şekilde kaydedildiği, hesaba intikal ettirildiği ve herhangi bir teknik yetersizlik veya arıza halinde bulunmadığını ispat etme yükümlülüğü kart çıkaran kuruluşa aittir.<sup>47</sup>

5464 sayılı Kanun kapsamında, telefonla yapılan bildirimlerin, konuşmaların kaydedildiği çağrı merkezlerine veya ilgili yerlerde sağlanan kayıt cihazları aracılığıyla yapılması zorunludur. Kart çıkaran kuruluşların ilan ettikleri ve duyurdukları çağrı merkezlerine iletilen telefonla yapılan bildirimlere ilişkin ses kayıtları, bildirim tarihinden itibaren bir yıl süreyle saklanır. Bunlardan ihtilaflı olanların bu süre ile sınırlı olmaksızın ihtilaf sonuçlanıncaya kadar muhafazası zorunludur.<sup>48</sup>

<sup>44</sup> Resmi Gazete, Banka ve Kredi Kartları Kanunu, 01.03.2006 tarih ve 26095 sayılı nüshası 44. madde.

<sup>45</sup> Resmi Gazete, Banka ve Kredi Kartları Kanunu, 01.03.2006 tarih ve 26095 sayılı nüshası 44. madde 2. fıkra.

<sup>46</sup> Resmi Gazete, Banka ve Kredi Kartları Kanunu, 01.03.2006 tarih ve 26095 sayılı nüshası 32. madde 1. fıkra.

<sup>47</sup> Resmi Gazete, Banka ve Kredi Kartları Kanunu, 01.03.2006 tarih ve 26095 sayılı nüshası 32. madde 2. fıkra.

<sup>48</sup> Resmi Gazete, Banka ve Kredi Kartları Kanunu, 01.03.2006 tarih ve 26095 sayılı nüshası 32. madde 3. fıkra.

#### 4. 2. Banka ve Kredi Kartları Kanunu

Banka ve kredi kartlarının çıkarılmasına, kullanımına, takas ve mahsup işlemlerine ilişkin usul ve esasları düzenlemek suretiyle kartlı ödeme sisteminin etkin çalışmasını sağlamak amacıyla düzenlenen 5464 sayılı Kanun, 1 Mart 2006 tarihinde Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.<sup>49</sup> On bir kısım, 50 madde ve 4 geçici maddeden oluşan Kanunun 2. maddesinde:

- Kartlı sistem kuran kuruluşların,
- Kart çıkartan kuruluşların,
- Üye iş yeri anlaşması yapan kuruluşların,
- Üye iş yerlerinin ve
- Kart hamillerinin **kanun kapsamında olduğu** hükme bağlanmıştır.

Aynı maddenin ikinci fıkrasında; kendi iş yerleri ile sınırlı olmak üzere, mal veya hizmetlerin vadeli satışı ile alıcının borç alacak durumunun izlenmesi amacıyla kart çıkaran veya sistem oluşturan veya herhangi bir kredilendirme işlemi yapılmaksızın veya hesaba bağlı olmaksızın önceden belirlenen bir tutarla sınırlı olmak üzere kart düzenleyen gerçek veya tüzel kişilerin bu Kanun hükümlerine tabi olmadığı hükme bağlanmıştır. Ayrıca kurumsal kredi kartları, 4077 sayılı Kanun kapsamında değil iken, 5464 sayılı Kanun ile sınırlı olarak Kanun kapsamına alınmış bulunmaktadır.

5464 sayılı Kanun’da öngörülen yönetmelik ise 10 Mart 2007 tarihinde 26458 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanmak suretiyle yürürlüğe girmiştir. 5464 sayılı kanun ve 26458 sayılı yönetmelik ile tüketici lehine bazı düzenlemeler getirilmiştir. **Bunlar özet halinde aşağıda verilmiştir:**

- Hesap bildirim cetvelindeki asgari ödeme tutarı dönem borcunun %20’sine çıkartılmıştır. Hesap özetinde yer alan asgari ödeme tutarı son ödeme tarihinde ödenmediği takdirde kart hamili ödenmeyen tutar için sözleşmede öngörülen gecikme faizi dışında bir yükümlülük altına sokulamayacağı sayet kart hamili, asgari ödeme tutarını 3 ay ödenmez ise kredi kartı iptal edileceği hükme bağlanmıştır.
- Hesap özetindeki kredi kartı ile yapılan işlemler müşteriye ait değilse ya da mükerrerlik varsa, son ödeme tarihinden itibaren 10 gün içinde, kartı çıkaran kuruluşa gerekçesi ile bildirerek itiraz edilebilir, 10 gün içinde itiraz edilmeyen hesap özeti kesinleşse bile, dava hakkı devam etmektedir.
- Kart çıkaran kuruluşlar, talepte bulunmayan veya sözleşme imzalamayan kişiler adına hiçbir şekilde kart veremeyeceklerdir.

---

<sup>49</sup> Resmi Gazete, Banka ve Kredi Kartları Kanunu, 1 Mart 2006 tarih ve 26095 sayılı nüshası.



- Kartın kullanım limitinin yükseltilmesine ilişkin olarak kefilin ilave şartlara dair sorumluluğunun başlaması için kefilin yazılı onayı alınması zorunluluğu hükme bağlanmıştır.
- Kredi kartı sözleşmelerinde, kefil için temerrüt halinin kart hamilinin borcunun kendisine bildirilmesi ile başlayacağı, asıl borçluya başvurulup tüm tahsil yolları denenmeden kefilin borcunun ifasının istenemeyeceğine ilişkin hüküm bulunması zorunluluğu getirilmiştir.
- Kartın ya da şifrelerin kaybolması veya çalınması halinde kart sahibi, yapacağı bildirimden önceki 24 saat içinde gerçekleşen hukuka aykırı kullanımdan doğan zararlardan 150 TL ile sınırlı olmak üzere sorumludur.
- Kartları veya kart sözleşmesini bireysel müşteri istediği zaman bankaya bildirerek iptal etme hakkına sahiptir.
- Bir gerçek kişinin tüm kart çıkaran kuruluşlardan temin ettiği kredi kartları için tanınacak toplam kredi kartı limiti, ilk yıl için, kart hamilinin aylık ortalama gelirinin iki katını, ikinci yıl için ise dört katını aşamayacağı, 1.000 TL'ye kadar limitler hariç olmak üzere, aylık veya yıllık ortalama net gelir düzeyi kart hamili tarafından beyan edilen ve ilgili kuruluşlarca teyit edilen gelirler üzerinden tespit edileceği, aylık ortalama net gelir düzeyinin teyit edilmemesi durumunda kart hamilinin tüm kart çıkaran kuruluşlardan edinebileceği toplam limiti ise 1.000 TL'dir.
- Kuruluşlar, kart hamilleri talep etmedikçe kredi kartı limitlerini artıramayacaklardır.
- Dönem borcunun bir kısmının ödenmesi halinde kalan hesap bakiyesi üzerinden faiz hesaplanır. Kalan hesap bakiyesine, asgari tutar ve üzerinde ödeme yapılması durumunda akdi faiz; asgari tutarın altında ödeme yapılması durumunda ise asgari tutarın ödenmeyen kısmı için gecikme faizi, kalan hesap bakiyesinin asgari tutarı aşan kısmı için akdi faiz uygulanır. Temerrüt hali de dâhil olmak üzere, kart uygulamasından doğan borçlarda bileşik faiz uyulanamaz.<sup>50</sup> Başka bir ifadeyle asgari tutarın altında ödeme yapılması halinde, kalan bakiyenin tamamına geçikme faizi uygulanması önlenmiş, geçikme faizinin sadece asgari tutarın ödenmeyen kısmı için alınabileceği öngörülmüştür.
- Faiz oranlarındaki artışın kart hamiline otuz gün önceden bildirileceği ve kart hamilinin faiz artışının bildirim tarihinden itibaren en geç atmış gün içinde borcunun tamamını ödeyip kredi kartını kullanmaya son vermesi halinde ise faiz artışından etkilenmeyecektir.<sup>51</sup>

<sup>50</sup> Resmi Gazete, **Banka ve Kredi Kartları Hakkında Yönetmelik**, 10 Mart 2007 tarih ve 26458 sayılı nüshası 20. madde.

<sup>51</sup> Resmi Gazete, **Banka ve Kredi Kartları Kanunu**, 01.03.2006 ve 26095 sayılı nüshası 25. madde.

- Kredi kartı sözleşmelerinde yabancı para cinsinden yapılan işlemlerde bankaca uyulanacak kurun belirlenme esaslarına ve bunun hesap özetine yansıtılmasına ilişkin hüküm yer alması zorunluluğu getirilmiştir.

5464 sayılı Kanununun 15. maddesine göre sözleşme imzalandığı ve kartın zilliyetliğine geçtiği veya fiziki varlığı bulunmayan kart numarasının öğrenildiği andan itibaren kart kullanımından doğan sorumluluk kart hamiline aittir. Dolayısıyla burada kredi kartı hamillerinin taşıması gereken koşullar önem arz etmektedir.

#### 4. 2. 1. Kredi Kartı Hamillerinin Taşınması Gereken Nitelikler

Kart çıkaran kuruluşların, talepte bulunmayan veya sözleşme imzalamayan kişiler adına hiçbir şekil ve surette kart veremeyecekleri Kanununun 8. maddesinde hükme bağlanmıştır. Bunlara ilaveten kart çıkaran kuruluşların genel müdürlük veya şube haricinde kredi kartı talebi toplanabilecek yerlerin, düzenlemek ve denetlemekle görevli olduğu sektör veya alanla ilgili uluslararası ilke ve standartlarla uyumlu ikincil düzenlemeleri yapmak ve kararlar almakla yetkili<sup>52</sup> olan BDDK'nın uygun görüşü alınarak Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye Katılım Bankaları Birliği tarafından müştereken belirlenebileceği yine aynı madde ile hüküm altına alınmıştır.<sup>53</sup>

Kart çıkaran kuruluşlar; şubeleri ve genel müdürlük birimleri haricinde, mevcut veya potansiyel müşterilerini ziyaret etmek, telefon, çağrı merkezi, kendi elektronik işlem cihazları, internet siteleri, kısa mesaj servisleri, elektronik posta ve mektup yoluyla başvuru toplayabilmektedirler. Bu yöntemler ya da kanallar dışında başvuru toplanabilmesi için BDDK'dan izin alması gerekir.

Kart çıkaran kuruluşlar ile kart hamilleri arasındaki ilişkiler, ilgili mevzuat çerçevesinde en az on iki punto ve koyu siyah harflerle hazırlanacak yazılı sözleşme ile düzenlenir.<sup>54</sup> Kredi kartı talep eden müşterice eksiksiz, doğru bir şekilde doldurulmuş ve onaylanmış (imzalanmış) olan kredi kartı başvuru formu ile birlikte, aslı görülerek kontrol edilen kimlik belgesi (nüfus cüzdanı, ehliyet, pasaport gibi) temin edilmektedir. Sözleşmenin bir örneği, kart hamiline ve varsa kefile verilir. Sözleşme hükümleri ve kartın kullanımı hakkında

---

<sup>52</sup> Resmi Gazete, Bankacılık Kanunu, 01.11.2005 tarih ve 25983 sayılı nüshası 88. madde.

<sup>53</sup> Resmi Gazete, Banka ve Kredi Kartları Kanunu, 01.03.2006 tarih ve 26095 sayılı nüshası 8. madde.

<sup>54</sup> Resmi Gazete, Banka ve Kredi Kartları Kanunu, 01.03.2006 tarih ve 26095 sayılı nüshası 24. madde.

kart hamiline ayrıntılı bilgi verilmesi zorunludur. Şayet sözleşmede değişiklik yapılacak olur ise kart hamiline bildirilmek zorundadır.<sup>55</sup>

Başvuru yaparak kredi kartı almak isteyen kişi, banka tarafından değerlendirilir ve KKB (Kredi Kayıt Bürosu) aracılığı ile istihbarat yapılır. İstihbarat yapılırken dikkat edilecek hususlardan bazıları aşağıda listelenmiştir.<sup>56</sup>

- 18 yaşını doldurmuş olması,
- Yasal sorumluluk taşıması (Mümeyyiz olmak),
- Türk vatandaşı olması (Yabancılar için Türkiye'de oturma veya çalışma izni almış olması),
- Kredi kartının verilmesinde banka açısından yarar görülmesi,
- Ödeme gücünün yerinde olması (Ücret bordosu, vergi levhası, menkul kıymet, gayrimenkul beyanı vb. dikkate alınır),
- Edimlerine bağlı olması (Karşılıksız çek keşide etmemiş olmak, protesto-su bulunmamak, yasal takibe uğramamış olmak vb.),
- Kefillerin güvenilir ve ödeme güçlerinin yerinde olması,
- Kredi talep formunda beyan edilen bilgilerin doğru olması gerekir.

Bu incelemelerin ve Kredi Kayıt Bürosu aracılığı ile yapılan istihbaratın olumlu çıkması sonucunda ödeme moralitesi yüksek olan kişilere kart numarası tahsis edilir. İstihbarat neticesinde kart verilmesi uygun görülen gerçek ve tüzel kişilere, aylık dönemler itibarı ile asıl ve ek kartların yurt içinde ve yurt dışında yapacağı harcamaları ile nakit avansları için harcama limiti tespit edilir.

Kredi kartı, kartı ihraç eden banka ile kart talebinde bulunan ve yukarıda listelenen nitelikleri taşıyan kişilere, 5464 sayılı Kanunun sözleşme şekli ve genel işlem şartları bölümünde genel hatlarıyla tanımlanan sözleşmeye istinaden verilebilmektedir. Kredi kartı sözleşmesi adı verilen bu sözleşme ile taraflar vermiş oldukları taahhütleri yerine getirme yükümlülüğündedir.

---

<sup>55</sup> Resmi Gazete, Banka ve Kredi Kartları Kanunu, 01.03.2006 tarih ve 26095 sayılı nüshası 25. madde.

<sup>56</sup> Saçlı, 1997:3-4.

#### 4. 2. 2. Kredi Kartı Sözleşmesinin Şekli

5464 Sayılı Kanununun 8. maddesinde,<sup>57</sup> kart çıkaran kuruluşların, talepte bulunmayan veya sözleşme imzalamayan kişiler adına hiçbir şekil ve surette kart veremeyecekleri öngörülmüştür. Bu düzenlemeye göre, bir kişiye gerek kredi kartı gerekse banka kartı verilebilmesi için müşterinin kart çıkaran kuruluşa ya talepte bulunması ya da sözleşme imzalamış olması gerekmektedir. Kart çıkaran kuruluşların kart hamilleri ile akdedeceği sözleşmelerin şekil ve içeriğinde yer alması gereken asgarî hususlar BDDK tarafından belirlenmektedir.



5464 Sayılı Kanununun 24. maddesi ile kart çıkaran kuruluşlar ile kart hamilleri arasındaki ilişkileri düzenlemek için getirilen hükümler aşağıda listelenmiştir.

- Kart hamilinin yaptığı işlemler nedeniyle, sözleşmede yer almayan faiz, komisyon veya masraf gibi adlar altında hiçbir şekil ve surette ödeme talep edilemez ve kart hamilinin hesabından kesinti yapılamaz. Dolayısıyla sözleşmede yazılı olan kart kullanım ücretini bankaların talep etmesinde yasal bir sakınca yoktur.
- Kanun ve diğer ilgili mevzuat çerçevesinde en az on iki punto ve koyu siyah harflerle hazırlanacak yazılı sözleşme ile düzenlenir. Sözleşmenin bir örneği, kart hamiline ve varsa kefile verilir. Sözleşme hükümleri ve kartın kullanımı hakkında kart hamiline ayrıntılı bilgi verilmesi zorunludur.
- Sözleşme hükümlerinde kefilin sorumluluğunu artırıcı nitelikteki değişikliklere ve kartın kullanım limitinin yükseltilmesine ilişkin olarak kefilin ilave şartlara dair sorumluluğunun başlaması için kefilin yazılı onayının alınması şarttır. Kredi kartı kullanımlarındaki kefalet, Borçlar Kanununda belirtilen adi kefalet hükümlerine tabidir. Asıl borçluya başvurulup borcun tahsili için tüm yollar denenmeden kefilin borcun ifası istenemez.

---

<sup>57</sup> Resmi Gazete, **Banka ve Kredi Kartları Kanunu**, 1 Mart 2006 tarih ve 26095 sayılı nüshası.

- Sözleşmede belirtilen asgarî tutar, dönem borcunun yüzde yirmisinden daha aşağı olamaz. Hesap özetinde yer alan asgarî ödeme tutarı son ödeme tarihinde ödenmediği takdirde kart hamili ödenmeyen tutar için sözleşmede öngörülen gecikme faizi dışında bir yükümlülük altına sokulmaz.
- Kart hamilinin borcu kefile bildirilmedikçe, kefil için temerrüt durumunun oluşmayacağı sözleşmede gösterilir.
- Kanunun 25'inci maddesi ile sözleşmede yapılacak değişiklikler kart hamiline bildirilir. Söz konusu bildirim hesap özeti aracılığı ile yapılabilir. Bu değişiklikler, bildirim yapıldığı döneme ilişkin son ödeme tarihinden itibaren kartın kullanılması halinde kart hamili tarafından kabul edilmiş sayılır. Kart hamiline, talep etmesi durumunda kartı iptal ettirmek ve sözleşmeyi feshetmek hakkı verilmiştir.

#### 4. 2. 3. Kredi Kartının Hamiline Teslimi

5464 sayılı Kanun ile kart çıkaran kuruluşların, banka kartı ve kredi kartlarının asıl kart hamiline teslim edilmesini sağlayacak önlemleri almakla yükümlü oldukları hükme bağlanmıştır.<sup>58</sup> Dolayısıyla kredi kartını piyasaya süren kuruluş ile kart hamili arasında sözleşme düzenlenmesinden sonra kredi kartı, müşteri tarafından imza karşılığında teslim alınır.

Kart çıkaran kuruluşların kredi kartı tesliminde sözleşme imzalanma durumu söz konusu değil ise (özellikle yenilemelerde), kart hamillerinin, Tebligat Kanununa göre tebligat yapılabilecek yakınlarına da (anne, baba, kardeş, eş, 18 yaşından büyük çocuk, amir veya sekretere) teslim ettirdikleri bilinmektedir.

Kart hamilinin talebi üzerine üçüncü kişiler adına asıl karta bağlı ve asıl kart limitini aşmamak kaydı ile ek kredi kartı düzenlenebilir.<sup>59</sup> Asıl ve ek kart sahiplerinin yaptıkları tüm harcamalar tek bir hesap özeti ile asıl kart sahibine bildirilir. Kart çıkaran kuruluşlar, reşit olmayan ek kart hamilleri adına düzenlenen banka ve kredi kartlarının asıl kart hamillerine teslimini sağlamakla yükümlüdür.

<sup>58</sup> Resmi Gazete, Banka ve Kredi Kartları Kanunu, 01.03.2006 tarih ve 26095 sayılı nüshası 8/6 madde.

<sup>59</sup> Resmi Gazete, Banka ve Kredi Kartları Kanunu, 01.03.2006 tarih ve 26095 sayılı nüshası 9/3 madde.

#### 4. 2. 4. Kredi Kartı Şifresinin Hukuki Niteliği

Bankalar tarafından, üye iş yerlerinde yapılan harcama bedelini ödeyebilme için ya da ATM'lerden nakit para çekebilme için kredi kartı sahiplerine PIN kodu verilir. Kart hamili, üye iş yerlerinde yaptığı harcamalarının bedelini ödemek için kredi kartını bizzat iş yeri temsilcisine teslim eder. Üye iş yeri temsilcisi de POS terminaline kartı yerleştirir ve harcama tutarını cihaza kodlar, POS terminali, bağlantıdan sonra harcama limitine yetkilendirme<sup>60</sup> verir. Daha sonra kart hamili tarafından harcama tutarı kontrol edilerek imza yerine geçen şifre girerek harcama tutarına onay verir. Onay kabul edilir ise POS terminali iki nüsha harcama belgesi düzenler, iş yeri temsilcisi bu düzenlenen harcama belgesinin bir nüshasını kart hamiline verir, diğer nüshayı da yasa gereği kendisi muhafaza eder.

Üye iş yeri, kredi kartının kabul edildiğine dair bir ilanı, iş yerine asmış ise müşterilerinin kart ile ödeme talebini (kartı piyasaya süren kuruluş ile üye iş yeri arasındaki sözleşme gereği) reddedemeyecektir. Üye iş yeri sadece limit aşımı veya şifrenin (PIN kodu) uygunluğu konusunda kartın kullanımına itiraz edebilir. Üye iş yeri, kart hamilinin ibraz ettiği, kredi kartını kabul etme yükümlülüğu açısından, indirimli satış ve tasfiye dönemleri ile normal satış dönemleri arasında her hangi bir fark bulunmamaktadır.<sup>61</sup> Üye iş yerleri, kartı piyasaya süren kuruluş ile aralarındaki sözleşme fesih olmadığı süre zarfında, ödeme aracı olarak kart hamilleri tarafından ibraz edilen kredi kartını kabul etmek zorundadır.

Harcama belgesine kredi kartı şifresini girerek onay veren kredi kartı hamili bu işlem ile üye iş yerine ve kredi kartını çıkaran finans kuruluşuna karşı iki ayrı irade açıklamasında bulunmuş olur. Hamil, üye iş yerine POS terminalinden çıkan belgede belirtilen tutarda bir ürünü ya da hizmeti aldığıını, bu nedenle de borçlandığıını ifade ederken, diğer taraftan kredi kartını piyasaya süren kuruluşa da borçlandığı tutarı üye iş yerine ödemesi için talimat verir.<sup>62</sup>

Üye iş yeri, harcama belgesini düzenledikten sonra; harcama belgelerini karşılayacak tutarda fatura veya eş değer bir belge düzenlemek zorundadır. Aksi takdirde usulsüzlük cezası kesilir.<sup>63</sup>

---

<sup>60</sup> Kartın limitinin müsait olup olmadığı, kartın kayıp-çalıntı kaydının bulunup bulunmadığıının tespiti amacıyla telefon ve/ veya elektronik olarak yapılan işlemidir.

<sup>61</sup> Teoman, 1989:196; Çeker, 1997:16.

<sup>62</sup> Teoman, 1989:223.

<sup>63</sup> Danıştay VDGK 29.11.2002 tarih ve 2002/376 Esas ile 2002/442 karar sayılı ilamı ile harcama belgesini karşılayacak düzeyde fatura kesilmemesi nedeniyle vergi cezası kesilmesi kararını uygun bulmuştur.

Kanunun 19’uncu maddesinde harcama ve alacak belgesi işlemleri düzenlenmiştir. Üye işyerleri, mal ve hizmet bedellerinin banka kartı ya da kredi kartı ile ödenmesi veya nakit talep edilmesi halinde, 20’nci madde hükümleri saklı kalmak kaydıyla, elektronik ya da mekanik cihazları kullanarak harcama belgesi veya nakit ödeme belgesi düzenlemek ve aslını sözleşmede belirtilen süre içinde muhafaza etmek ve bir nüshayı da kart hamiline vermek zorundadır. Bu hükme aykırılık halinde satılan hizmet veya mal bedeli üye iş yeri anlaşması yapan kuruluştan talep edilemez.

Üye iş yerleri kart kullanılarak satın alınmış bir malın iadesi veya hizmetin alımından vazgeçilmesi veya yapılan işlemin iptali halinde, alacak belgesi düzenleyerek bir nüshasını kart hamiline verdikten sonra diğer bir nüshayı da muhafaza etmekle yükümlüdür.

Kanunun 20’inci maddesinde imza gerektirmeyen işlemler düzenlenmiştir. İşlemin niteliği nedeniyle harcama ve alacak belgesi düzenleme imkânı olmayan hallerde kartlar, hamil tarafından çeşitli iletişim araçları ile kart numarası bildirilmek veya imza yerine geçen kod numarası, şifre<sup>64</sup> ya da kimliği belirleyici benzeri başka bir yöntemle işlem yapılmak suretiyle de kullanılabilir.

Kanunun bu maddesi<sup>65</sup> gereği, kart çıkaran kuruluşlar ile kart hamilleri arasında imzalanan kredi kartı üyelik sözleşmesi ve bankacılık hizmetleri sözleşmelerinde “şifre kullanılmak suretiyle işlem yapılması halinde işlemin kart hamili tarafından yapılmış işlem sayılacağına ve işlem bedellerinin hesaplarına borç kaydedilmesini kabul ettiklerine” dair hükümler yer almaktadır. Ayrıca banka defter ve kayıtlarının taraflar arasında kesin delil teşkil edeceğine dair bir hükme sözleşmede yer vermek durumundadırlar. Bu maddenin hüküm altına alınmasının gerekçesi; “teknolojide sağlanan gelişmeler sayesinde günümüzde satış belgesi olmadan ve/veya imza gereksiz kartlar ile işlem yapılabilmesidir”. ATM’lerdeki bazı işlemler, chipli kartlar aracılığıyla imza gerektirmeksizin yapılanlar ile telefon ve internet yolu ile siparişte bulunmak suretiyle gerçekleştirilen işlemler bu duruma örnek olarak gösterilebilir. Söz konusu madde ile işlemin niteliği itibarıyla harcama ve alacak belgesi düzenleme imkânı olmayan hallerde kartların, kart hamili tarafından çeşitli iletişim araçları ile kart numarası bildirilmek veya imza yerine geçen kod numarası, şifre ya da kimliği belirleyici benzeri başka bir yöntemle kullanılabilmesi hüküm altına alınmıştır” şeklinde ifade edilmektedir.

<sup>64</sup> **Şifre** (PIN Kodu): Kart sahibini dolandırıcılığa karşı korumaya yardımcı olmak için, kart sahibinin doğrulanmasında kullanılan genellikle 4–6 haneli numara. Kart sahibi tarafından her işlemde şifre kullanılır.

<sup>65</sup> Resmi Gazete, Banka ve Kredi Kartları Kanunu, 01.03.2006 tarih ve 26095 sayılı nüshası 20. madde.

Telefon ya da internet vasıtasıyla yapılan satışlarda (e- ticaret) düzenlenen harcama belgesinin üzerinde kart hamilinin imzasının bulunması zorunluluğu yoktur. Kart hamilinin söz konusu alışveriş neticesinde oluşan borç yükümlülüğünü kabul etmemesi halinde ise Yargıtay Kararı'nda<sup>66</sup> malın kart hamiline teslim edildiğine dair yazılı bir belge ile üye iş yerinin satış işlemini ispat edebileceğini kabul etmiştir. Üye iş yerinin harcama belgesini imzalatma zorunluluğu aranmamıştır.<sup>67</sup>

#### 4. 2. 5. Harcama Belgesinin Hukuki Niteliği

Bilindiği üzere harcama belgeleri;<sup>68</sup> kart hamilinin bankaya olan borçlarını beyan ettikleri ve üzerinde yazan tutar kadar bankaya ödeme yapmayı taahhüt ettikleri ve bu tutar kadar bir bedeli ilgili üye işyerine ödeme yapma konusunda bankayı yetkili kıldıkları belgelerdir. Kısaca harcama belgeleri, kart hamilinin bankaya ödeme yapma taahhüdünü içerdiğinden bu alacağın banka açısından ispat edilebilmesi önem taşımaktadır. Bununla birlikte POS terminalleri aracılığı ile üretilen harcama belgelerinin düzenlenmesi bir şekil şartına tabi tutulmamış olup bunlar Türk Ticaret Kanunu anlamında bir kıymetli evrakta değildir. Sadece üyenin, kredi kartını çıkaran kurumdan olan ve sözleşmesel karakteri haiz alacağını tahsile yarayan bir ispat senedir.<sup>69</sup> Harcama belgesi sadece üye işyerinin mali talep hakkını ileri sürmesini kolaylaştırmak amacı ile düzenlenen bir kanıtlama aracından ibarettir. Başka bir ifade ile harcama belgesini, taraflar arasındaki ilişkileri ispat etmeye yarayan bir araç olarak nitelendirmek mümkündür.<sup>70</sup>

Kredi kartı ile yapılan işlemlerde harcama belgesi üzerine imza alınmadan sadece şifre ile işlem yapılması, kart hamilinin tıpkı banka ATM'lerinde veya internet bankacılığında olduğu gibi hesabında mevcut tutarın, üçüncü bir şahsa aktarılması veya nakit çekilmesi şeklindeki bir talimatının yerine getirilmesi olarak değerlendirilmekte ve mevcut yasal düzenlemeler esas alınarak şifrenin girilmesi durumunda imza zorunluluğu bulunmaktadır.<sup>71</sup>

---

<sup>66</sup> Yargıtay 19. HD 06.03.1998 tarih ve 1998/576 Esas 1998/1627 Karar sayılı ilamı.

<sup>67</sup> Buhur, 2004:50.

<sup>68</sup> Harcama belgesi, Satış Belgesi (Sales Draft): Banka kartı veya kredi kartı ile yapılan işlemler ile ilgili olarak üye işyeri tarafından düzenlenen, kart hamilinin işlem den doğan borcu ile diğer bilgileri gösteren ve kart hamilinin kimliğinin bir kod numarası, şifre veya kimliği belirleyici başka bir yöntemle belirlendiği haller dışında kart hamili tarafından imzalanan belgeye denir.

<sup>69</sup> Yetim, 1997:38.

<sup>70</sup> Buhur, 2004:47; Çeker, 1997:46-47.

<sup>71</sup> Türkiye Bankalar Birliği Kredi Kartları Çalışma Grubu, 2006:94-100.



### 4. 3. Bankacılık Kanunu

5411 sayılı Bankacılık Kanununun, bankaların faaliyet konuları başlıklı 4. maddesinin g bendinde, bankalara; “kredi kartları, banka kartları ve seyahat çekleri gibi ödeme vasıtalarının ihracı ve bunlarla ilgili faaliyetlerin yürütülmesi işlemlerini” gerçekleştirebilme yetkisi vermiştir. Bu Kanunla kredi kartı çıkartabilme yetkisine hak kazanan bankaların öncelikle kredi kartı ile nakit çekiminin hukuki niteliği irdelenecektir.

#### 4. 3. 1. Kredi Kartı ile Nakit Çekimin Hukuki Niteliği

Bankacılık hukuku açısından, kredi kartı uygulamasında cevap aranan sorulardan biriside kredi kartını piyasaya çıkaran kurumun kredi kartı hamiline kredi kullandırıp kullandıramayacağıdır.<sup>72</sup> Kredi kartı sistemi ile bankalar tarafından, kart hamiline, nakit yerine kartın kullanılması suretiyle mal ve hizmet satın alabilme imkânı, kredi kartı harcamalarını taksitle ödeme imkânı ya da nakit para çekebilme olanağı sunulmaktadır.

Kredi kartı faaliyeti bir bankacılık işlemi olduğu için banka dışında kredi kartı faaliyeti ile uğraşan kredi kartı kuruluşu 5411 Sayılı Bankacılık Kanununa tabi olur. Bankacılık Kanununun 48. maddesinde kredi; “bankalarca verilen nakdî krediler ile teminat mektupları, kontrgarantiler, kefaletler, aval, ciro, kabul gibi gayri nakdî krediler ve bu niteliği haiz taahhütler, satın alınan tahvil ve benzeri sermaye piyasası araçları, tevdiatta bulunmak suretiyle ya da herhangi bir şekil ve surette verilen ödünçler, varlıkların vadeli satışından doğan alacaklar, vadesi geçmiş nakdî krediler, tahakkuk etmekle birlikte tahsil edilmemiş faizler, gayri nakdi kredilerin nakde tahvil olan bedelleri, ters repo işlemlerinden alacaklar, vadeli işlem ve opsiyon sözleşmeleri ile benzeri diğer sözleşmeler nedeniyle üstlenilen riskler, ortaklık payları ve Kurulca kredi olarak kabul edilen işlemler izlendikleri hesaba bakılmaksızın bu Kanun<sup>73</sup> uygulamasında kredi sayılır” şeklinde hüküm altına alınmıştır. Bu maddeye göre krediler ayrıntılı bir şekilde tanımlanmış, nakdi krediler ve gayri nakdi krediler gibi sınıflandırılmaya tabi tutulmuştur.

Kredi kartı hamiline kullandırılan nakdi kredi çeşidi “ödünç”tür, ödünç bankacılık sektöründe en çok kullandırılan nakdi kredi çeşididir. Kredi kartı uygulamasında ise ödünçün bir türü olan ve belli bir limite kadar da olsa cari hesap şeklinde çalıştırılan “döner kredi” olarak kabul edilmektedir. Öncelikle nakdi, gayri nakdi ve döner kredi kavramlarına değinmekte yarar görülmektedir.

<sup>72</sup> Buhur, 2004:30.

<sup>73</sup> Resmi Gazete, Bankacılık Kanunu, 1 Kasım 2005 tarih ve 25983 mükerrer sayılı nüshası.

**Kredi kartının gayri nakdi kredi niteliği:** Kart hamiline tahsis edilen limit harcama yapıncaya değin gayrinakdi kredi niteliğindedir.

**Kredi kartının nakdi kredi niteliği:** Banka, kart limiti kadar yapılan harcamaları ödemeyi taahhüt etmiş olduğundan, kart hamilinin kredi kartı borcunu bankaya ödememe ihtimalinden kaynaklanan bir risk altındadır. Kart hamilinin kredi kartını kullanarak yaptığı harcama banka tarafından üye işyerine ödendiği anda nakdi krediye dönüşmektedir.<sup>74</sup>

**Kredi kartının döner kredi niteliği;** belli bir limite kadar cari hesap ilişkişi şeklinde işleyen ve defalarca kullanılıp geri ödenen krediye “döner kredi” adı verilir. Kredi kartı uygulamasında da kart çıkaran kuruluş, kart hamili için ödeme gücüyle orantılı bir kredi limiti belirlemede, kart hamili bu limite kadar kullandığı krediyi geri ödediği takdirde, kart hamiline yeniden aynı limite kadar kredi tahsis etmektedir. Kredi kartları bu özellikleri nedeniyle döner kredinin tipik bir uygulamasıdır.<sup>75</sup>

Kredi, gerçek ya da tüzel kişinin kendi mal varlığı ile karşılayamadığı bir satın alma gücünün sağlanması amacıyla gerçek ya da tüzel kişiliklerden temin edilir. Kredi hukuki tür olarak karz akdi ile açıklanmaktadır.<sup>76</sup> Borçlar Kanunu'nun 306'ncı maddesine göre; karz ile bir miktar para veya diğer misli şeyin mülkiyeti karz alana geçmekte, karz alan da miktar ve vasıfta eşit aynı nevi'den misli şeyi karz vererek geri vermeyi taahhüt etmektedir. Yine Borçlar Kanununun 307. maddesinde; karzda faiz şartı kılınmamış ise adi muamelelerde faiz gerekmez ve ticari muamelelerinde şart edilmemiş olsa da faiz verilmesi gereklidir. İvaz<sup>77</sup>sız, yani taraflar aralarında faiz kararlaştırılmamış ise karz alanın faiz vermesi gerekmez. Ticari karz ise ivazlıdır. Kredi kartı uygulamasında, harcama tarihi ile belirlenen süre içinde harcama belgesinde yer alan tutarın kart çıkaran kuruma ödendiği gün arasında geçen sürede söz konusu tutar için son ödeme gününe kadar faiz, komisyon, ücret vb. gibi herhangi bir ödeme söz konusu değildir.

Bankacılık Kanununun uygulamasında ortaya çıkabilecek tereddütleri gidermek amacıyla çıkarılan 11 nolu tebliğ'de:“...kredi kartlarına tahsis edilen limitler gayri nakdi kredi olarak, kredi kartlarının kullanımından doğan ve buna ilişkin ödemelerin bankalarca gerçekleştirilmesi sonucunda kredi kartı hamilinden talep edilen tutar tahsil edilene kadar nakdi kredi olarak değerlendirilecek ve bu halde tahsis edilen limit ile nakdi kredi haline dönüşen

---

<sup>74</sup> Sayın, 2005:19.

<sup>75</sup> İşgüzar, 2003:154.

<sup>76</sup> Yetim, 1997:39.

<sup>77</sup> Karşılık

tutar arasındaki fark gayri nakdi kredi olarak izlenmeye devam edecektir.” şeklinde düzenlenmiştir.<sup>78</sup>

Bu düzenlemeye göre kredi kartı kuruluşu, kredi kartı hamiline tahsis ettiği limit ile gayri nakdi kredi sağlamış olur. Yani kredi kartı kurumu, üye iş yerine kart hamilinin ibraz ettiği kartı kullandırması karşılığında harcama tutarını ödemeyi taahhüt eder, kart hamilinin yaptığı alışverişler neticesinde düzenlenen harcama belge tutarlarının, üye işyerlerine ödenmesi ile kart hamillerinden tahsil edilmesi arasında geçen sürede ise kredi kartı kurumu, kart hamiline nakdi kredi kullandırmış olur. Kart hamilinin harcama tutarının sadece bir kısmını ödemiş olması halinde ise kredi kartı kuruluşunun, ödenmeyen kısım ile kart limiti arasında kalan tutar kadar gayri nakdi kredi; kart hamili tarafından ödenmeyen harcama belgesi<sup>79</sup> tutarı kadar ise nakdi krediyi kart hamiline kullandırdığını kabul etmektedir.

5411 sayılı Kanunun 48’inci maddesinde verilen kredi tanımına göre, gerek nakdi gerekse gayri nakdi işlemler izlendiği hesaba bakılmaksızın kredi sayılacağı hükme bağlanmıştır. Dolayısıyla, hamilin harcama tutarı ve/veya nakit kullandığı tutar taşıdıkları risk bakımından banka kayıtlarına yansıdığı tarih itibarıyla nakit kredidir. Sonuç olarak, kredi kartıyla yapılan harcama ve nakit kullanım tutarları, Kanunun krediler ile ilgili hükümlerine hem bireysel hem de toplam ve oransal limitler bakımından tabidir.<sup>80</sup>

#### 4. 4. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun

Kredi kartları ilk olarak 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda değişiklik yapılmasına ilişkin 4822 sayılı Kanun ile 4077 sayılı kanun kapsamına alınmıştır. Kredi kartlarına ilişkin düzenleyici hükümler, 4077 sayılı kanuna ilave edilen 10/A madde ve bu maddenin yaptığı atf ile 10. maddenin ikinci fıkrasının (a) (b) (h) ve (ı) bentleri ile 4. fıkrası hariç 10. madde hükümlerine tabi kılınmıştır. 4077 sayılı kanunun 10/A maddesinde kredi kartı ile mal veya hizmet alımı sonucu nakdi krediye dönüşen veya kredi kartı ile nakit çekim suretiyle kullanılan krediler de kanunun 10’uncu maddesi hükümlerine tabi tutulmuştur. Başka bir ifadeyle bu kanunda kredi kartı sözleşmesi, tüketici kredisi sözleşmesinin hükümlerine tabi kılınmıştır. Bu nedenle kredi kartı uygulamasında bir kredi ilişkisi bulunmaktadır.

4822 sayılı kanunun 15. maddesi ile değiştirilen 4077 sayılı kanunun 10’uncu maddesinin birinci fıkrası uyarınca; tüketici kredisi, “tüketicilerin bir

<sup>78</sup> Buhur, 2004:31.

<sup>79</sup> Harcama (Satış) Belgesi: Kartla yapılan işlemlerle ilgili olarak üye işyeri tarafından düzenlenen, kart hamilinin işlemde doğan borcunu ve diğer bilgileri gösteren ve kart hamili tarafından PIN kodu girilerek onaylanan belgedir.

<sup>80</sup> Yetim, 1997:39.

mal veya hizmet edinmek amacıyla kredi verenden nakit olarak aldıkları kredidir".<sup>81</sup> Tüketici kredisi sözleşmesinin yazılı olarak yapılması ve bu sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur. Taraflar arasında akdedilen sözleşmede öngörülen kredi şartları, sözleşme süreci içerisinde tüketici aleyhine değiştirilemez. **Sözleşmede;**

- a. Tüketici kredisi tutarı,
- b. Faiz ve diğer unsurlarla birlikte toplam borç tutarı,
- c. Faizin hesaplandığı yıllık oran,
- d. Ödeme tarihleri, anapara, faiz, fon ve diğer masrafların ayrı ayrı belirtildiği ödeme planı,
- e. İstenecek teminatlar,
- f. Akdi faiz oranının yüzde otuz fazlasını geçmemek üzere gecikme faizi oranı,
- g. Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları,
- h. Kredinin vadesinden önce kapatılmasına ilişkin şartlar,

ı) Kredinin yabancı para birimi cinsinden kullanılması durumunda, geri ödemeye ilişkin taksitlerin ve toplam kredi tutarının hesaplanmasında, hangi tarihteki kurun dikkate alınacağına ilişkin şartlar, **yer alır.**

Kredi veren, taksitlerden birinin veya birkaçının ödenmemesi halinde kalan borcun tümünün ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak; ancak kredi verenin bütün edimlerini ifa etmiş olması durumunda ve tüketicinin birbirini izleyen en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmesi halinde kullanılabilir. Ancak kredi verenin bu hakkını kullanabilmesi için en az bir hafta süre vererek muacceliyet<sup>82</sup> uyarısında bulunması gerekir. Tüketici kredisinin teminatı olarak şahsi teminat verildiği hallerde, kredi veren, asıl borçluya başvurmadan, kefilden borcun ifasını isteyemez.

Tüketici kredilerinde tüketici, kredi verene borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebileceği gibi aynı zamanda vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksit ödemesinde de bulunabilir. Her iki durumda da kredi veren, ödenen miktara göre gerekli faiz ve komisyon indirimini yapmakla yükümlüdür. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı ödenen miktara göre gerekli faiz ve komisyon indiriminin ne oranda yapılacağına usul ve esaslarını belirler.

---

<sup>81</sup> Resmi Gazete, 4822 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun, (2003), 14.Mart 2003 tarih ve 25048 sayılı nüshası.

<sup>82</sup> **Muaccel:** Peşin, hemen ödenmesi gereken.

Tüketici kredilerinde kredi verenin, tüketici kredisini, belirli marka bir mal veya hizmet satın alınması ya da belirli bir satıcı veya sağlayıcı ile yapılacak satış sözleşmesi şartı ile vermesi durumunda satılan malın veya hizmetin hiç ya da zamanında teslim veya ifa edilmemesi halinde kredi veren tüketiciye karşı satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu olur.

Tüketici kredilerinde kredi verenin ödemeleri bir kıymetli evraka bağlaması ya da krediyi kıymetli evrak kabul etmek suretiyle teminat altına alması yasaktır. Bu yasağa rağmen tüketiciden bir kıymetli evrak alınacak olursa, tüketici bu kıymetli evrakı kredi verenden geri istemek hakkına sahiptir. Ayrıca, kredi veren kıymetli evrakın ciro edilmesi sebebiyle tüketicinin uğradığı zararı tazmin etmekle yükümlüdür.

Kredi veren tarafından tüketiciye gönderilen dönemsel hesap özetleri, 10 uncu maddenin ikinci fıkrasının (d) bendinde öngörülen ödeme planı hükümündedir. Dönemsel hesap özetinde yer alan asgari ödeme tutarının vadesinde ödenmemesi halinde; tüketici, 10 uncu maddenin (f) bendinde yer alan gecikme faizi dışında herhangi bir isim altında yükümlülük altına sokulamaz.

Kredi veren faiz artırımını **otuz gün** önceden tüketiciye bildirmek zorundadır. Kredi veren tarafından artırılan faiz oranı geriye dönük olarak uygulanamaz. Tüketici bildirim tarihinden itibaren en geç atılmış gün içinde tüm borcu ödeyip kredi kullanmaya son verdiği takdirde faiz artışından etkilenmez.

Mal veya hizmetin kredi kartı ile satın alındığı durumlarda, satıcı veya sağlayıcı, tüketiciden komisyon veya benzeri bir isim altında ilave ödemede bulunmasını talep edemez.

Kart hamili satın aldığı bir mal ya da hizmetin ayıplı<sup>83</sup> olduğunu sonradan fark etse bile, malın teslimi tarihinden itibaren otuz gün içerisinde ayıbı satıcıya bildirmekle yükümlüdür. Tüketici bu durumda, bedel iadesini de içeren sözleşmeden dönme, malın ayıpsız misliyle değiştirilmesi veya ayıp oranında bedel indirimi ya da ücretsiz onarım isteme haklarına sahiptir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte ayıplı malın neden olduğu ölüm ve/veya yaralanmaya yol açan ve/veya kullanımdaki diğer mallarda zarara neden olan hallerde imalatçı üreticiden tazminat isteme hakkına da sahiptir. İmalatçı üretici, satıcı, bayi, acente, ithalatçı ve 10 uncu maddenin beşinci fıkrası-

<sup>83</sup> Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda ya da reklâm ve ilânlarında yer alan veya satıcı tarafından bildirilen veya standardında veya teknik düzenlemesinde tespit edilen nitelik veya niteliği etkileyen niceliğine aykırı olan ya da tahsis veya kullanım amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar, ayıplı mal olarak kabul edilir.

na<sup>84</sup> göre kredi veren ayıplı maldan ve tüketicinin bu maddede yer alan seçimlik haklarından dolayı müteselsilen<sup>85</sup> sorumludur. Satılan malın ayıplı olduğunun bilinmemesi de bu sorumluluğu ortadan kaldırmamaktadır. Kredi kartı uygulamasında sağlanan kredi bir bağlı kredi olmadığından kart çıkaran kuruluşun böyle bir sorumluluğu söz konusu değildir.

Yeni mevzuat hükümlerine ve sistemin genel işleyişine bakılacak olursa; kredi kartı uygulamasının ödeme ve kredi işlevlerinin bulunduğunu söylemek yanlış olmayacaktır.<sup>86</sup>

#### 4. 5. Türk Ceza Kanunu (TCK)

Banka veya kredi kartlarının hukuka aykırı kullanılması suretiyle bankaların veya kredi kartı sahiplerinin zarara sokulmasını, bu yolla çıkar sağlanmasını önlemek ve failleri cezalandırmak gerekçesiyle 5237 sayılı TCK 245'inci maddesi kaleme alınmıştır. Kredi kartı kullanımının yaygınlaşması kredi kartı aracılığıyla işlenen suçlarda artış olması, uygulamada farklı yargısal kararların çıkmış olması, bankacılık sisteminin de korunması amacı göz önüne alınarak 5237 sayılı TCK'da banka ve kredi kartları ile işlenen suçlar bağımsız bir suç tipi olarak düzenlenmiştir.<sup>87</sup> Bu Kanunda banka veya kredi kartı suçları "Bilişim Alanında Suçlar" olarak nitelendirilmiştir.

5237 sayılı TCK'nun 245 inci maddesinde banka veya kredi kartlarının kötüye kullanılması suçunun maddi unsurunda üç farklı suç tipi düzenlenmiştir.

- **Başkasına ait kartın haksız kullanımı suçu:** Başkasına ait bir banka veya kredi kartını, her ne suretle olursa olsun ele geçiren veya elinde bulunduran kimse, kart sahibinin veya kartın kendisine verilmesi gereken kişinin rızası olmaksızın bunu kullanarak veya kullandırtarak kendisine veya başkasına yarar sağlarsa, üç yıldan altı yıla kadar hapis cezası ve beşbin güne kadar adli para cezası ile cezalandırılır (TCK 245/1 madde).
- **Sahte kart düzenlenmesi veya banka ya da kredi kartı üzerinde sahtecilik yapılması suçu:** Başkalarına ait banka hesaplarıyla ilişkilendirilerek sahte banka veya kredi kartı üreten, satan, devreden, satın alan veya kabul eden kişi üç yıldan yedi yıla kadar hapis ve onbin güne kadar adli para cezası ile cezalandırılır (TCK 245/2 madde).

---

<sup>84</sup> Resmi Gazete, 14 Mart 2003 tarih ve 25048 sayılı 4822 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun.

<sup>85</sup> **Müteselsil Kefil:** Borcun yerine getirilmesinde aynen borçlu gibi borcun ödenmesini üstlenen kimse.

<sup>86</sup> Buhur, 2004:38-39.

<sup>87</sup> Ekinci ve Esen, 2005:364.

- **Sahte oluşturulan veya üzerinde sahtecilik yapılan banka veya kredi kartını kullanmak suçu:** Sahte oluşturulan veya üzerinde sahtecilik yapılan bir banka veya kredi kartını kullanmak suretiyle kendisine veya başkasına yarar sağlayan kişi, fiil daha ağır cezayı gerektiren başka bir suç oluşturmadığı takdirde, dört yıldan yedi yıla kadar hapis cezası ve beşbin güne kadar adli para cezası ile cezalandırılır (TCK 245/3 madde).
- **Birinci fıkrada yer alan suçun;** a) Haklarında ayrılık kararı verilmemiş eşlerden birinin, b) Üstsoy veya altsoyunun veya bu derecede kayın hısımlarından birinin veya evlat edinen veya evlâtlığın, c) Aynı konutta beraber yaşayan kardeşlerden birinin, zararına olarak işlenmesi hâlinde, ilgili akraba hakkında cezaya hükmolunmaz (TCK 245/4 madde).

#### 4. 6. Mesafeli Sözleşmeler Açısından Kredi Kartların Hukuki Niteliği

4822 sayılı kanununun 14. maddesine göre 4077 sayılı Kanununun 9. maddesinden sonra gelmek üzere mesafeli sözleşmeler maddesi (9/A maddesi) eklenmiştir. Bu maddeye göre mesafeli sözleşmeler; yazılı, görsel, telefon ve elektronik ortamda veya diğer iletişim araçları kullanılarak ve tüketicilerle karşı karşıya gelinmeksizin yapılan ve malın veya hizmetin tüketiciye anında veya sonradan teslimi veya ifası kararlaştırılan sözleşmelerdir.

Mesafeli satış sözleşmesinin akdinden önce, ayrıntıları Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nca çıkarılan tebliğle belirlenecek bilgilerin tüketiciye verilmesi zorunludur. Tüketici, bu bilgileri edindiğini yazılı olarak teyit etmedikçe sözleşme akdedilemez. Elektronik ortamda yapılan sözleşmelerde teyit işlemi, yine elektronik ortamda yapılır.

Satıcı ve sağlayıcı, tüketicinin siparişi kendisine ulaştığı andan itibaren otuz gün içerisinde edimini yerine getirir. Bu süre, tüketiciye daha önceden yazılı olarak bildirilmek koşuluyla en fazla on gün uzatılabilir.

Satıcı veya sağlayıcı elektronik ortamda tüketiciye teslim edilen gayri maddî malların veya sunulan hizmetlerin teslimatının ayıpsız olarak yapıldığını ispatla yükümlüdür.

Kredi kartı kuruluşunun, üye işyerinin sattığı ya da sağladığı mal veya hizmetin ifa edilmemesi ya da zamanında teslim edilmemesi halinde; kart hamiline (tüketiciye) karşı sorumlu olacaktır. Ancak satılan malın ayıplı çıkması halinde üye işyerinin sorumluluğu söz konusu olacaktır. Kısacası alınan malın ayıplı çıkması halinde tüketici tüm taleplerini üye işyerine yöneltecek ve sadece üye işyerinin tazminat sorumluluğu doğacaktır.

Cayma hakkı süresince sözleşmeye konu olan mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasının veya borç

altına sokan herhangi bir belge vermesinin istenemeyeceğine ilişkin hükümler dışında kapıdan satışlara ilişkin hükümler mesafeli sözleşmelere de uygulanır.

Satıcı veya sağlayıcı cayma bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren on gün içinde almış olduğu bedeli, kıymetli evrakı ve tüketiciyi bu hukukî işleminden dolayı borç altına sokan her türlü belgeyi iade etmek ve yirmi gün içerisinde de malı geri almakla yükümlüdür.

Mesafeli Sözleşmeler Uygulama Usul ve Esasları Hakkındaki Yönetmeliğin 10. maddesi gereğince; “Mesafeli sözleşmelerde, ödemenin kredi kartı veya benzeri bir ödeme kartı ile yapılması halinde tüketici, kartın kendi rızası dışında ve hukuka aykırı biçimde kullanıldığı gerekçesiyle ödeme işleminin iptal edilmesini talep edebilir. Bu halde kartı çıkaran kuruluşun, itirazın kendisine bildirilmesinden itibaren on gün içinde ödeme tutarını tüketiciye iade eder”. Bu madde hükmü uyarınca kredi kartı kuruluşuna kart hamilinin itiraz ederek başvurması halinde, kredi kartı kuruluşu üye iş yerine harcama belgesi tutarını ödemiş ise ödemekten kaçınacak; eğer ödemiş ise, bu durumda üye iş yerinin hesabından itiraz edilen kısmı düşecek ya da üye iş yerine dava açarak itiraz edilen harcama belgesi tutarının iadesini (istirdadını) faizi ile birlikte talep edecektir.<sup>88</sup>

#### 4. 7. Kredi Kartı Yıllık Kullanım Ücreti

Kredi kartı, kart hamilinin kartı kullanmak üzere bankadan talepte bulunması sonucunda bankanın kart hamilini kendi kart sistemine üyeliğe kabul etmesiyle başlayan ve uzun süreli devam eden bir kredi ilişkisini ifade etmektedir.<sup>89</sup>

Kredi kartı üyelik aidatı, kartın talebi ile başlayıp kullanım süresi boyunca devam eden ve banka tarafından karşılanan operasyonel faaliyetler ve çeşitli hizmetlerin bedeli olarak kart hamiline yansıtılan üyelik bedelidir.

Kredi kartını çıkaran kuruluşlar büyük miktarda yatırım yapmakta ve sistemin işleyişini yaygınlaştırarak gelişimini sağlayabilmek için önemli miktarlarda maliyetlere katlanarak zarar etme riski ile karşı karşıya kalabilmektedirler. Başka bir ifade ile bankaların kredi kartı pazarlama kararları önemli maliyetler yüklenmelerini gerektirmektedir. Kredi kartını piyasaya süren kuruluşların yükleneceği maliyetler şu şekilde gruplandırılmıştır:<sup>90</sup>

- Kredi kartı işlemlerine ilişkin maliyetler,

---

<sup>88</sup> Buhur, 2004:51.

<sup>89</sup> Türkiye Bankalar Birliği, 2007:1-2.

<sup>90</sup> Reserve Bank Of Australia, 2002:36-38.



- Kredi kartı işlemlerindeki faizsiz dönemin fonlanmasına ilişkin maliyetler,
- Kredi kartı işlemlerinin yetkilendirmesine ilişkin maliyetler,
- Sahtecilik ve sahteciliği önlemeye ilişkin maliyetler sayılabilir.

Bankalar, kart basımlarını kendi bünyelerinde veya belirli birkaç firmadan hizmet alarak sağlamaktadırlar. Yurtdışından temin edilen kartların üzerindeki chiplerin ve plastiklerinin maliyetlerinin dışında, kartın üzerine ve chiplerine kart sahibine ilişkin bazı bilgilerin yazılması sürecini oluşturan baskı süreci için de bir bedele katlanmaktadır.

Her bir kredi kartının basım maliyetinin yanı sıra, yazılım, matbuat, kargo vb. çeşitli operasyonel maliyetleri bulunmaktadır. Bankalar, her bir kredi kartı için her ay hesap özeti üreterek müşterilerin adreslerine ulaştırmakta, muhtelif risklere karşı sigorta primleri ödemekte, uluslararası sistem sağlayıcı kuruluşlara bir bedel ödemekte ve müşteri hizmetlerini sağlamak için yedi gün 24 saat personel çalıştırmaktadır.

Kredi kartının kullanımı paraya oranla daha güvenlidir. Çünkü parasını kaybeden bireyin, kaybettiği parasının başkası tarafından kullanılmasını engelleyebilmesi oldukça güçtür. Fakat kredi kartında kartın kaybolduğunu fark ettiğiniz anda kartı iptal ettirerek yenisini temin edebilme şansı vardır.

Bankalar, müşterilerine kredi kartı vermekle müşterilerine hizmet sunmaktadırlar. Çünkü kredi kartı sahibi, elindeki kredi kartı ile üçüncü şahıslardan mal ve hizmet almakta, aldığı bu mal ve hizmetin bedelini ortalama 1 ay sonra ödemekte, bankaca öngörülen sürede ödeme yapması halinde bu geç ödeme nedeniyle faiz ödememektedir. Ayrıca müşteri bu kredi kartını, nakit para olarak kullanabilmektedir. Bankalar müşterilerine kredi kartı vermekle, müşterilerine güven ve itibar kazandırmakta, kredi açmaktadırlar.

09.07.1956 tarih ve 6762 sayılı Türk Ticaret Kanununun 12'nci maddesine göre bankalar; faaliyette bulunan ticarethanelerdir. Kanunun 11'inci maddesine göre, ticarethane veya fabrika yahut ticari şekilde işletilen diğer müesseseler ticari işletme sayılmaktadır. TTK'nin 14'üncü maddesine göre de, bir ticari işletmeyi kısmen dahi kendi adına işleten kimseye "tacir" denmektedir. Kanunun bu açık tanımından bankaların tacir olduğu sonucu çıkmaktadır. Kanunun "Ücret isteme hakkı" başlıklı 22'nci maddesinde, "Tacir olan veya olmayan bir kimseye, ticari işletmesiyle ilgili bir iş veya hizmet görmüş olan tacir, münasip bir ücret isteyebilir" hükmü bulunmaktadır.<sup>91</sup>

01.11.2005 tarihinde yürürlüğe giren 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun "Faiz Oranları ile Diğer Menfaatler" başlıklı 144 üncü maddesi, bankaların

<sup>91</sup> Türkiye Bankalar Birliği, 2007:1-2.

ödünç para verme işlemleri ve mevduat kabulüne uygulanacak azami faiz oranlarını özel cari hesaplar dahil söz konusu maddede belirtilen işlemlerde sağlanacak diğer menfaatlerin nitelikleri ile azami miktar ya da oranlarını tespit etme, bunları kısmen ya da tamamen serbest bırakma yetkisini Bakanlar Kuruluna vermiş, aynı zamanda bu yetkinin Merkez Bankasına devredilebileceğini de hükme bağlamıştır. Bu yetkiye dayanarak, Merkez Bankasınca düzenlenerek 09.12.2006 tarihli Resmi Gazetede yayınlanan Mevduat ve Kredi Faiz Oranları ve Katılma Hesapları Kar ve Zarara Katılma Oranları ile Kredi İşlemlerinde Faiz Dışında Sağlanacak Diğer Menfaatler Hakkında Tebliğin 4 üncü maddesinin *“Bankalarca, reeskont kaynaklı krediler dışındaki kredilere uygulanacak faiz oranları ile faiz dışında sağlanacak diğer menfaatlerin ve tahsil olunacak masrafların nitelikleri ve sınırları serbestçe belirlenir.”* hükmü ile bankalara, söz konusu ücretlerin belirlenmesinde herhangi bir üst sınır getirilmemiş, aksine faiz dışındaki diğer menfaatlerin ve tahsil olunacak masrafların bankalar tarafından serbestçe belirlenmesine izin verilmiştir.<sup>92</sup>

Bunun yanı sıra, 01.03.2006 tarihli Resmi Gazetede yayınlanan 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanun'unun 24 üncü maddesinin *“Kart hamilinin yaptığı işlemler nedeniyle sözleşmede yer almayan faiz, komisyon veya masraf gibi adlar altında hiçbir şekil ve surette ödeme talep edilemez ve kart hamilinin hesabından kesinti yapılamaz. Sözleşmede kart hamilinin haklarını zedeleyici ve kart çıkaran kuruluş lehine tek taraflı haksız şartlar sağlayan hükümlere yer verilemez”* hükmü ile de Merkez Bankası tarafından bankaların serbestçe belirlemesine izin verilen ve faiz dışında sağlanacak diğer menfaatlerin ve tahsil olunacak masraflar kapsamında değerlendirilen kredi kartları üyelik ücretlerinin ancak kart hamili ile yapılacak kredi kartı sözleşmesinde bu ücretlerle ilgili hüküm bulunması halinde tahsil edilebileceği düzenlenmiştir.

Diğer bir deyişle, yukarıda bahsedilen mevzuatlar dâhilinde kredi kartı sözleşmelerinde yer alması kaydıyla bankalar masraf ve benzeri adlar altında tüketicilerden ödeme yapmasını talep etme hakkına sahiptirler. Zira 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanun'unun 13'üncü maddesi uyarınca, kart çıkaran kuruluşlar, kredi kartlarına uyguladıkları faiz, gecikme faizi, yıllık ücret ve her türlü komisyon oranları ile istenilen diğer bilgileri Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kuruluna iletmek zorundadırlar. Buradan da anlaşılacağı üzere kredi kartlarından alınan üyelik ücretlerine ilişkin yasal dayanaklar mevcuttur.

Bir kredi kartı hamili, 30 TL olan kredi kartı yıllık ücretinin tüketici haklarına aykırı olduğu iddiasıyla Zonguldak Tüketici Hakem Heyetini başvurmuştur. Heyet yıllık üyelik ücretinin iptaline karar vermiştir. Banka kararın iptali için Zonguldak Birinci Asliye Hukuk Mahkeme'sine dava açmıştır. Mahkeme

---

<sup>92</sup> Genelge, Kredi Kartı Üyelik Ücreti Hakkında, Sanayi ve Ticaret Bakanlığının 2007/2 Nolu Genelgesi.

heyeti kararının iptaline karar vermiştir. Kararın temyizinde ise Yargıtay’ın 13’üncü Hukuk Dairesi, müşteri sözleşmesinin koyu siyah ve 12 punto büyüklükte harflerle, müzakere edilerek düzenlenmemesini gerekçe göstererek Zonguldak Birinci Asliye Hukuk Mahkeme’sinin vermiş olduğu kararı tüketici lehine bozmuştur.<sup>93</sup> Yargıtay’ın bu konuda almış olduğu karara Yerel Mahkemenin uyması halinde karar tüketici lehine kesinlik kazanmış olacaktır. Şayet Yerel Mahkeme kararında ısrarcı olması durumunda, konu Yargıtay Hukuk Daireleri Kurulunda ele alınacak ve bu kurulda alınacak karar kesin olacak ve bundan sonraki itirazlarda emsal oluşturacaktır.

Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkındaki Yönetmeliğin ekinde haksız şartların tespitinde yol gösterici olması amacıyla yer verilen listenin (b) bendinin ikinci fıkrasında finans hizmeti ifa edenlere tüketici tarafından ödenecek veya tüketiciye ödenecek faiz oranlarını veya finans hizmetlerinin diğer bütün masraflarının bedelini haklı sebeplerin varlığı halinde önceden bildirmeksizin değiştirme hakkı veren şartların tüketiciye bu durumu derhal bildirme yükümlülüğü ve tüketicinin sözleşmeyi feshetme hakkının bulunduğu hallerde haksız şart olarak değerlendirilemeyeceği belirtilmektedir. Bu nedenle kredi kartı üyelik ücretlerine tüketicilerin hesap özetlerinde yer verilmesi ve tüketicinin buna dayanarak kredi kartı sözleşmesini feshetme hakkı bulunduğu dikkate alındığında bu ücretlerin haksız şart olarak değerlendirilmesinin mümkün olmayacağı düşünülmektedir.<sup>94</sup>

Yargıtay 13’üncü Hukuk Mahkemesi’nin kararı bozma gerekçelerine esas olan 4822 sayılı Kanun ile değiştirilen 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun bilindiği üzere 14 Mart 2003 tarihinde 25048 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Fakat çalışmanın birinci bölümünde yer alan kronolojide belirtildiği üzere Türkiye’de kredi kartı uygulamasının yaygınlaşmaya başlaması 1990’lı yıllara dayanmaktadır. Dolayısıyla kredi kartı kuruluşları hamili yapmış oldukları müşterileri ile o günkü mevzuat çerçevesinde sözleşme düzenlemiş olabilirler. Türkiye’de kredi kartı üyelik ücreti konusu gerek yazılı gerekse görsel basın tarafından sürekli gündeme getirilmektedir. Dolayısıyla tüketiciler, kredi kartından yıllık üyelik ücretinin, kart çıkaran kuruluşlar tarafından tahsil edildiği konusunda bilgilendirilmektedir.

Satıcı veya sağlayıcının tüketiciyle müzakere etmeden, tek tarafı olarak sözleşmeye koyduğu, tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde iyi niyet kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme koşullarına haksız şart denilmektedir.<sup>95</sup> Yargıtay’ın

<sup>93</sup> Yargıtay 13. Hukuk Dairesi’nin 2008/6088 nolu Kararı.

<sup>94</sup> Genelge, Kredi Kartı Üyelik Ücreti Hakkında, Sanayi ve Ticaret Bakanlığının 2007/2 Nolu Genelgesi.

<sup>95</sup> Resmi Gazete, 14 Mart 2003 tarih ve 25048 sayılı 4822 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun’un 7. maddesi.

13'üncü Hukuk dairesinin kararı bozma gerekçesi olan bu haksız şart kavramının unsurlarının üçünün bir arada olması gerekir. Kredi kartı kuruluşları 5 TL ile 35 TL arasında yıllık kullanım ücreti tahsil etmekte, bazıları ise bu ücreti tahsil etmemektedir. Dolayısıyla iyi niyet kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olabilecek bir koşulun varlığı söz konusu değildir.

Önemle üzerinde durulması gereken diğer bir husus ise 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanun'unun 24'üncü maddesinin "Sözleşmede kart hamilinin haklarını zedeleyici ve kart çıkaran kuruluş lehine tek taraflı haksız şartlar sağlayan hükümlere yer verilemez" hükmü ile 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 6'ncı maddesinde düzenlenen haksız şartlara dolaylı olarak gönderme yaparak bu tür hükümlere kart hamili ile yapılan sözleşmelerde yer verilemeyeceğini düzenliyor olmasıdır.<sup>96</sup>

Ancak bu noktada dikkat edilmesi gereken; herhangi bir sözleşme hükmünün "haksız şart" olarak değerlendirilmesi ve bu nedenle de tüketici için bağlayıcı olmaması için 4077 sayılı Kanun'un 6 ncı maddesinin birinci fıkrasında yer verilen ve;

- a. Sözleşmeye tüketici ile müzakere edilmeden tek taraflı olarak konulması,
- b. Tarafların hak ve yükümlülüklerinde, tüketici aleyhine bir dengesizlik yaratması,
- c. İyi niyet kurallarına aykırı olmasından oluşan üç unsuru birlikte taşıması gerektiğidir.

Bu bağlamda, Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin son günlerde çok sayıda şikâyete konu olan "kredi kartı üyelik ücretleri" hakkında; bu ücretlere ilişkin hükümlere önceden hazırlanmış standart sözleşmeler olması sebebiyle sözleşmede tüketici ile müzakere edilmeden tek taraflı olarak yer verildiği ve tüketicilerin bu sözleşmeleri çoğu zaman inceleme fırsatı bulamadan imzaladıkları gerekçesiyle iptal kararı vermesinin uygun olmayacaktır.

Ancak, tüketicilerin kredi kartı sözleşmelerinde bu ücrete ilişkin hüküm bulunmaması durumunda bu tür ücretlerin iptal edilmesinin karara bağlanması gerektiği düşünülmektedir.

Diğer taraftan tüketici sözleşmelerinde yer alan haksız şartların tespitine ilişkin usul ve esasları belirleyen 13.06.2003 tarihli ve 25137 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmeliğin "Sözleşme Şartlarının Haksızlığının Değerlendirilmesi" başlıklı 6 ıncı maddesinde; sözleşme şartlarının tüketicinin anlayabileceği şekilde

---

<sup>96</sup> [www.sanayi.gov.tr/WebEdit/Gozlem.aspx?sayfaNo=3224&navigate=var](http://www.sanayi.gov.tr/WebEdit/Gozlem.aspx?sayfaNo=3224&navigate=var), [Erişim Tarihi: 22.9.2008].

açık ve anlaşılır dilde yazılmış olması gerektiği, sözleşme konusu mal ve hizmetin niteliğinin dikkate alınması gerektiği hükme bağlanmıştır. Bu noktadan hareketle 5464 sayılı Kanun gereği bankaların kredi kartlarının kullandırılması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli tedbirleri almak ve yatırımlar yaparak sistem kurma ve personel görevlendirmekle yükümlü oldukları dikkate alındığında bu ücretlerin hizmetin niteliği gereği olarak değerlendirilmesinin de mümkün olacağı düşünülmektedir.

Sonuç olarak kart hamili, kredi kartını hiç kullanılsa dahi her yıl kart kullanım ücreti adı altında bir maliyete katlanması söz konusudur. Şayet kart hamili kredi kartını kullanmıyor ise istediği zaman iptal ettirme imkânına sahiptir. Çünkü kartı piyasaya süren kuruluşlar kart hamiline hizmet sunabilmek ve kartlı ödeme sisteminin sağlıklı bir şekilde işleyebilmesi için çeşitli maliyetlere katlanmaktadır. Bankalar kredi kartı vermekle müşteriye açılmış olan gayri nakdi kredi ile ilgili komisyon hizmet geliri tahsil edememektedirler. Yasal düzenlemeler kapsamında bankaların operasyonel maliyetlerini kart talebinde bulunan müşteriye yansıtmalarında hukuki bir sakınca bulunmamaktadır.

## 5. BÖLÜM KARTLI ÖDEME SİSTEMLERİ

### 5. Kartlı Ödeme Sistemleri

Kredi kartları zaman içinde gerek şekil gerekse işlev bakımından gelişme göstermiştir. 1900'lü yılların başlarındaki metal plakelerin yerini, günümüzde chipli kartlar almıştır. O dönemlerde yalnızca seçkin banka müşterilerinin sahip olabildiği kartlar günümüzde her kesimin yaygın kullanımına sunulmaktadır.<sup>97</sup> Kartlı ödeme sistemini, diğer iş kollarından ayıran en önemli özellik rekabet şansı olan bir ödeme sistemini kurabilmedeki yüksek sabit maliyetlerdir. Rekabet şansı olan bir ölçekte kartlı ödeme sistemini kurabilmek için iletişim ve bilgisayar teknolojilerine büyük yatırımlar yapılması gerekmektedir.<sup>98</sup> Bu nedenle Türkiye'de faaliyet gösteren kartlı ödeme ağları yabancı ülkelerdeki yatırımcıların ortaklıklarıdır.

#### 5. 1. Türkiye'de Hizmet Sunan Başlıca Ödeme Sistemleri

Türkiye'de bankacılık sektöründe hizmete sunulan kredi kartları tüm dünyada geçerliliği olan ve yaygın kullanımı olan kartlardır. Bankaların bu hizmeti Türkiye'de 1960'lı yıllarda başlamış olmasına rağmen, yaygın kullanımı 1990'lı yılların başlarına rastlamaktadır.<sup>99</sup> Türkiye'de 2008 yılı ekim ayı itibarıyla her 1.000 kişiye yaklaşık 600 adet kredi kartı düşmektedir. Kartlı ödeme sistemlerinin gelişimi Tablo 2'de verilmiştir.

**Tablo 2:** Yıllara Göre Türkiye'deki Kredi Kartı Sayıları ve Harcama Tutarları

	1999	2001	2003	2004	2005	2006	2007
Visa	6.687.284	7.829.906	9.572.460	13.202.147	15.989.986	17.800.385	20.878.744
MasterCard	3.306.237	6.102.024	10.255.667	13.450.664	13.963.095	14.623.148	16.416.829
Diğer	52.122	64.876	35.040	28.317	25.162	9.800	39.606
Toplam Kredi Kartı	10.045.643	13.996.806	19.863.167	26.681.128	29.978.243	32.433.333	37.335.179
Toplam Harcama	5.213.000	14.298.000	39.415.000	64.627.000	85.281.000	108.402.750	141.467.780
Alışveriş (Bin TL)	3.758.000	12.161.000	35.672.000	58.509.000	77.417.000	98.778.830	128.017.870
Nakit Avans(Bin TL)	1.455.000	2.137.000	3.743.000	6.118.000	7.864.000	9.623.920	13.449.910

**Kaynak:** BKM Raporları

Kredi kartı sayısı 1999'da 10.045.643 iken, 2008 yılı ekim ayı sonu itibarıyla 42.894.233'e ulaşmıştır. Fakat kartlı ödeme sisteminde kart sayısından daha çok kartların işlem hacmi önem taşımaktadır. Kredi kart ile yapılan işlem hacmi 1999'da 5,213 milyon TL iken 2007 yılında yerli kartların yurtiçi

<sup>97</sup> Türker Minibaş, "Kredi Kartları", **Para & Finans Ansiklopedisi**, 2. Cilt, Creative Yayıncılık ve Tanıtım Ltd. Şti, 1996:1039.

<sup>98</sup> R. Hunt, "An Introduction to the Economics of Payment Card Networks", **Review of Network Economics**, Vol. 2, No: 2, 2003:84.

<sup>99</sup> Oya Tüzün, "Kredi Kartı Uygulaması ve Karşılaşılan Sorunlar", **Uzman Gözüyle Bankacılık Dergisi**, Sayı: 9, Mart 1995:85.

ve yurtdışı kullanım tutarı 141.467.780 TL'ye ulaşmıştır. Bu tutar 2008 yılının ilk 9 aylık döneminde, yerli kredi kartları ile yurt içi ve yurt dışında yapılan işlemlerin cirosu bir önceki yıla oranla %35 artarak, 136 milyar 859 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.

Halen Türkiye'de ve tüm dünya'da kabul gören ve yaygın ağ yapısına sahip beş büyük ve önemli kartlı ödeme sistemi faaliyetini sürdürmektedir. Bunlar;

- Visa,
- Diners Club,
- American Express,
- JCB ve
- Master Card'dır.



#### 5. 1. 1. MasterCard

Master Card tüm dünyada geçerli ve yaygın bir ödeme sistemi kuruluşudur. Aralarında Master Card kredi kartları, Maestro online banka kartları ve Cirrus ATM nakit erişim kartlarının bulunduğu ödeme sistemleri Master Card çatısı altında bulunmaktadır. Dünyada 1,7 milyar kart; Master Card, Cirrus ve Maestro logosu taşımaktadır.

210 ülkede 25 binden fazla banka ve finans kuruluşu ile tüketici ve işyerlerine ödeme çözümleri sunan Master Card, kart hamillerine 22 milyonu aşkın işyerinde işlem yapabilme imkânı ve 935 bin ATM'den 365 gün 24 saat nakit ulaşım imkânı sağlamaktadır. Maestro banka kartıyla ise 93 ülkede 7,3 milyondan fazla işyerinde işlem gerçekleştirebilmektedir. Halen dünyada 1 milyar 64 milyon, Türkiye'de ise 39 milyon Master Card ve Maestro sahibi bulunmaktadır.<sup>100</sup> Türkiye'de Master Card logolu kredi kartları ile günde 2,7 milyon, saatte 112 bin, dakikada 1.875 adet işlem gerçekleştirilmektedir.

<sup>100</sup> Hürriyet, <http://hurarsiv.hurriyet.com.tr/goster/haber.aspx?id=3427640&tarih=2005-10-24>, [Erişim Tarihi: 23.08.2007].

Master Card ile şirketlere yurtdışı harcamalarında KDV iadesi hizmeti sunulmaktadır.<sup>101</sup>

Master Card'ın ödeme sistemlerindeki rolü, ödeme kartlarını kullananlar, bu kartları kabul eden işyerleri ve bu bağlantıyı kuran üye finans kuruluşları arasındaki işlemleri kolaylaştırmak, bu işlemleri yüzde yüz başarıyla sonuçlandıracak altyapıyı sağlamaktır. Master Card, işlemlerin küresel ölçekte kabul görmesi için bir takım standartlar ve yöntemler oluşturmakta; üyeleri arasındaki elektronik bilgi ve fon akışına yardımcı olacak küresel iletişim ağı sunmaktadır.

Kalite ve yeniliğe büyük önem veren Master Card, tüketicilerine hem sanal hem de gerçek ortamda daha iyi ve kolay ödeme çözümleri sunmaktadır. Son teknolojileri ve tüketici ihtiyaçlarını sürekli olarak takip eden Master Card, kartlı ödeme sistemlerinde güvenliği her zaman ön planda tutmuş, aynı zamanda da birçok yeniliğin öncüsü olmuştur.

Master Card İstanbul Ofisi, Türkiye, İsrail, Kıbrıs ve Yunanistan'ın yanı sıra Azerbaycan, Kazakistan, Kırgızistan, Tacikistan, Türkmenistan ve Özbekistan'ın oluşturduğu Güneydoğu Avrupa Bölgesi'nden sorumludur.<sup>102</sup>

### 5. 1. 2. VISA

Dünyada 21.000 üye finansal kuruluşu tarafından tüketiciye ulaştırılan iki milyara yakın VISA markalı kartın karşılıklı işlerliğini sağlamak üzere teknoloji geliştiren ve altyapı hizmeti veren, yeni ödeme ürünleri geliştiren bir kuruluştur. Bir üye kuruluşu olan VISA; özel sektörün rekabet gücü ve yenilikleri ile ölçek ekonomisini birleştirmekte, paylaşılan teknoloji ve altyapı ile gerçekleştirilen uygulamaların işlemlerini sağlamakta, sistem için denetleme görevi üstlenmekte ve verimli ağ yapısı ile yurtiçi ve yurtdışı ticarete olanak sağlamaktadır. VISA Europe Ltd. içerisinde yer alan VISA Türkiye, kart sayıları açısından Avrupa'nın üçüncü büyük pazarı konumundadır. Türkiye pazarındaki kart sayısı VISA Europe Ltd.'deki kartların toplamının %10'u oranındadır. VISA'nın Türkiye'de gerçekleşen kişisel tüketici harcamalarındaki payı %9,3'tür. Visa aracılığıyla gerçekleşen yıllık işlem hacmi 32 milyar Euro'nun üzerindedir. VISA, Türkiye'deki ödeme sistemleri sektörünün gelişimi ve desteklenmesinde önemli rol oynamıştır. VISA üyesi bankaların EMV uyumlu chip kartlara geçişini sağlamak amacıyla azami destek sağlamaktadır. Türkiye'de internet üzerinden ödeme işlemlerinin güvenli olarak yapılabilmesi amacıyla ortak bir platform oluşturulabilmesi için öncülük etmektedir. Türkiye'de 25 üye bankası ile faaliyet göstermektedir. Türkiye'de 2004 Eylül sonu

---

<sup>101</sup> Şirketlerin Yurtdışı Harcamalarında KDV Hizmeti., <http://arama.hurriyet.com.tr/arsivnews.aspx?id=5678363>, [Erişim Tarihi:06.11.2007].

<sup>102</sup> Mastercard, [www.mastercard.com.tr](http://www.mastercard.com.tr), [Erişim Tarihi:01.07.2007].



itibariyle 26,8 milyon adet VISA markalı kart ve 800.000'in üzerinde kabul noktası bulunmaktadır.

### 5. 1. 3. DINERS CLUB

1950 yılında Amerika'da Frank Mc Namara tarafından kurulmuş olan Diners Club, dünya genelinde 8,6 milyon kart müşterisine sahiptir. Diners Club kredi kartları, yine dünya genelinde 8,4 milyon işyerinde kabul görmektedir. Yıllık ortalama cirosu yaklaşık 30 milyar Amerikan Doları olan Diners Club, 130 ülkede faaliyet göstermektedir. Diners Club, Türkiye'de 1968 yılından beri faaliyet göstermektedir.

### 5. 1. 4. AMEX

American Express, 1850'li yılların başında nakit ve önemli finansal evrakları "Express" olarak taşıma amacıyla kurulmuştur. Uzun yıllar boyunca finansal hizmetler alanında birçok yeniliğe imza atan şirket aynı zamanda seyahat hizmetleri sektöründe de önemli gelişmelere öncü olmuştur.

American Express kart pazarına 1958 yılında ilk ödeme kartı olan "American Express Kart"ı ile girmiştir. 1960'larda üst gelir grubu müşterileri hedefleme kararı alan şirket, 1965'te "American Express Gold Kart"ı, 1980'lerin ortasında ise en üst gelirli müşterilere yönelik ilk "Platinum Kart"ı piyasaya sunmuştur. 1990'larda kredi kartlarını ürün portföyüne katan American Express, 1999 yılında dünyanın ilk şeffaf tasarımlı kredi kartı "Blue from American Express" kartının lansmanını gerçekleştirmiştir. 2000'li yılların başında ise üstün ve benzersiz hizmetler sunan dünyanın en prestijli kartı olan "Black Card" adı ile ünlenmiş "Centurion Kart"ı çıkarmıştır.

American Express bugün 75 ülkede 78 ortağı ile faaliyet gösteren uluslararası bir finans kuruluşudur. Kart pazarında özellikle seyahat ve eğlence alanında müşterilerine farklılaştırılmış hizmetler sunmaktadır.

### 5. 1. 5. Japan Credit Bureau (JCB)

1961 yılında Japonya'da yerel işlemler amacı ile Sanwa Bank tarafından Japan Credit Bureau (JCB) olarak kurulmuş 1968 yılından itibaren büyük Japon bankaları da ortak olmuştur. Bu ortaklığın kuruluşunun başlıca nedeni, Japonya'daki bankaların kredi kartı operasyonlarını kendi kendilerine yapmalarının yasaklanmasıdır. JCB'nin ana hissedarları Sanwa, Sakura, Asahi, Daiwa ve Hokkaido Tahushoku bankalarıdır.<sup>103</sup>

---

<sup>103</sup> Yılmaz, 2000:83-87.

1985 yılından itibaren uluslararası bir ödeme sistemi olarak faaliyetlerine devam etmektedir. Bugün itibarıyla dünya genelinde toplam 51 milyon kart müşterisi olan JCB, yine dünya genelinde 11 milyonu aşkın işyerinde kabul edilmektedir. Yıllık ortalama cirosu 52 milyar dolardır. 190 ülkede faaliyet göstermektedir. Türkiye’de bazı iş yerlerinde de JCB kredi kartları kabul edilmektedir.

## 5. 2. Kredi Kartı Sisteminde Kullanılan Başlıca Ödeme Sistemleri

Ekonomik ve mali altyapının önemli bileşenlerinden biri olan ödeme sistemleri, ekonomik birimler arasında mal ve hizmetlerin değişimini kolaylaştıran araçları, kurumsal ve örgütsel çatıyı, işletim süreçlerini ve haberleşme ağını kapsamaktadır.<sup>104</sup> Kartlı ödeme sistemleri, taraflar arasında değer değişimini sağlayan teknolojiler olarak da tanımlanabilir.<sup>105</sup> Ödemelerde kullanılan araçlar; EFT, havale, çek, senet ve ödeme kartlarıdır.

Kredi kartı çıkarabilmek için 5464 sayılı Banka ve Kredi Kartları Kanunu’nun 4. maddesindeki nitelikleri taşımak ve BDDK’ dan izin almak zorunluluğu vardır. Kredi kartı çıkarmak isteyen kuruluşlar gerekli izni aldıktan sonra müşterileri adına kredi kartı basarak, kullanımına izin verebilirler veya başlıca kart çıkaran kuruluşlarca piyasaya sürülen kartların kullanılabilmesi için potansiyel kuruluşlarca sözleşmeler imzalayarak mal ve hizmet alımlarında kredi kartlarına yetkilendirme verebileceklerdir.

Kredi kartı terminolojisinde kredi kartını çıkarma işlemleri **issuing**, kart kabul etme işlemleri ise **acquiring** olarak adlandırılmaktadır. Buna bağlı olarak kartı çıkaran kuruluşa issuer, kart kabul eden kuruluşa ise acquirer<sup>106</sup> adı verilmektedir. Bir kuruluş issuer olabileceği gibi acquirer de olabilmektedir. Genellikle bankalar hem acquirer hem de issuer biçimde kart hizmeti sunmaktadırlar.<sup>107</sup>

Bu bölüm, kredi kartı sistemine katılanların sayısına, başka bir ifade ile kredi kartını çıkaran kurumun oluşum biçimine göre üç başlık altında incelenecektir. Bu başlıklar; iki taraflı sistem, üç taraflı sistem ve genişletilmiş (özellikli) üç taraflı sistemdir.<sup>108</sup>

---

<sup>104</sup> TCMB, [www.tcmb.gov.tr/yeni/osi/l1Tr.htm](http://www.tcmb.gov.tr/yeni/osi/l1Tr.htm), [Erişim Tarihi: 01.08.2007].

<sup>105</sup> J. J. McAndrews, “Network Issues and Payment Systems”, **Federal Reserve Bank of Philadelphia Business Review**, Nov./Dec. 1997:6.

<sup>106</sup> Acquirer: Üye işyeri anlaşması yapan ve kredi kartı kabul eden kuruluş; Issuer: Kredi kart işlemlerinde kart ihraççısı olan banka ya da kuruluşu denilmektedir.

<sup>107</sup> Yılmaz, 2000:17.

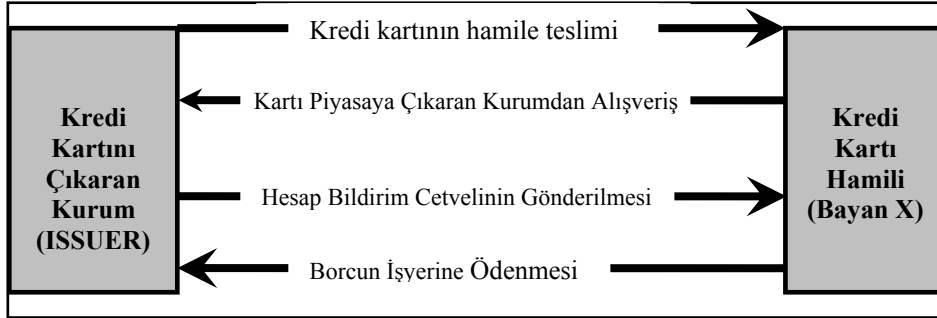
<sup>108</sup> Teoman, 1989:41.

### 5. 2. 1. İki Taraflı Kredi Kartı Sistemi

İki taraflı sistemin en önemli özelliği kartı piyasaya süren kuruluş ile ürün veya hizmeti satan kuruluşun özdeş olmasıdır. Başka bir ifade ile kartı çıkaran kuruluş yalnızca kendi müşterilerine kart dağıtmaktadır. Bu kart yalnızca kartı veren kuruluşun iş yerlerinde nakit ödemeksizin ürün veya hizmet alabilme imkânı sunmaktadır. İki taraflı sistemde taraflardan birisi, ürün veya hizmet satan aynı zamanda müşterilerine kredili alışveriş yapabilme imkânı sağlayan kuruluş, diğeri ise kart hamili (müşteri) olmak üzere yalnızca iki taraf vardır. Basit kart, tacir kartı, satıcı kredi kartı (seller credit card), işletmeye özgü kart diye de nitelendirilen bu sistemde, kartın gerçek anlamda bir kredi kartı sistemini oluşturmadığı açıktır. Çünkü ticari işletmeler bu kartı çıkartmaya gerek duymadan da müşterilerine taksitli ürün ya da hizmet satışı yapabilirler.

Bu tür kredi kartı veren kuruluşların amacı; geniş bir alıcı kitlesine daha kolay ve nakit gerekmeksizin bir alışveriş imkânı sağlayarak kendi iş yerine bağlamaktır. Önceleri bu kuruluşlar müşterilerine veresiye ya da taksitle bir ön finansman imkânı tanıyarak rakipleri ile rekabet etmekte iken, yeni bir yöntemle kredi kartı uygulamasına geçmişlerdir. Kredi kartı sisteminin ortaya çıktığı ilk zamanlarda kullanılan İngilizce “charge card”<sup>109</sup> deyiminden de anlaşılacağı gibi, müşteri kredi kartının başlangıçtaki anlamı, “veresiye yazdırma kartı ya da borçlanma kartı”dır.<sup>110</sup> İki taraflı kredi kartı sisteminin işleyişi Şekil 4’de verilmiştir.

Şekil 4: İki Taraflı Kart Sisteminde İşlem Akışı



<sup>109</sup> **Charge card** (Kredilendirilemeyen Kredi Kartları): Charge kartların da bankalardan temin edilme prosedürü diğer kredi kartları gibidir. Kredi kartlarına benzer. Ancak en önemli farkı, devre içinde (örneğin 1 ay) yapılan alışverişlerin veya nakit çekilişlerin hesap özetiinde gözükken toplam tutarın yeniden kredilendirme özelliğinin olmayışı ve tamamının ilgili bankaya öngörülen gün içinde ödenmesidir.

<sup>110</sup> Hasan İşgüzar, **Banka Kredi Kartı Sözleşmeleri**, Ankara: Yetkin Basım Yayıncılık, 2003:39-40.

Şekil 4'de görüldüğü gibi bu sistemde, kartı çıkaran kuruluş ve kart hamili olmak üzere sadece iki taraf mevcuttur. Kart hamili, sadece kartı piyasaya süren işletmeye bağlı iş yerlerinde nakit ödemeksizin kartı ibraz ederek alış-veriş yapabilme imkânına sahiptir. Kartı piyasaya süren kuruluş, kart hamili yaptığı müşterisine alacağını tahsil edebilmek için dönemsel olarak hesap bildirim cetveli gönderir. Harcama belgesi gönderildikten sonra kart hamili borcunu, kartı çıkaran kuruluş ile aralarındaki sözleşmede belirtildiği gibi vadesinde tamamını veya belirli bir taksitini öder.<sup>111</sup>

Sonuç olarak iki taraflı sistemde çıkarılan kartın, gerçek anlamda bir ödeme aracı olmaktan uzak olmasının yanı sıra; bu sistemde piyasaya sürülen kartların, hamiline kredi sağlamaması sebebi ile de iki taraflı sistem gerçek bir kredi kartı sistemi olarak görünmemektedir.<sup>112</sup>

### 5. 2. 2. Üç Taraflı Kredi Kartı Sistemi

Bu sistem ilk kez 1950 yılında New York'ta Diners Club tarafından kullanılmaya başlanmıştır. Üç taraflı sistemde ticari işletme kart ihraç etmemekte, onun yerine uzmanlaşmış kuruluşlar ya da bankalar kart çıkarma işlevini yerine getirmektedirler. Bu çıkartılan kart ile sisteme üye olan ve bu sistemin logo (ayırmaç) ya da amblemini taşıyan tüm iş yerlerinden kart hamilleri alış-veriş yapabilmekte veya ATM'lerden nakit para çekebilmektedirler.

Üç taraflı sistemde kartı çıkaran kuruluş, üye iş yerine, müşteri tarafından yapılan harcama bedellerini ödeme garantisi vererek riski üstlenmektedir.<sup>113</sup> Bu sistemde kart hamili kartını, kart kabul sözleşmesi yapan tüm iş yerlerinde kullanabilmektedir.

Üç taraflı sistemde, kartı piyasaya çıkaran kurum bir taraftan ticari faaliyet gösteren işletmelerle üyelik sözleşmesi imzalarken diğer taraftan kredi kartı sözleşmesi imzaladığı kişilere kart vermek suretiyle nakit ödemeksizin alış-veriş imkânı sunmaktadır. Kart hamili, kartı piyasaya süren kuruluştan almış olduğu kartın logosunu gördüğü üye iş yerlerinde kartı ibraz ederek nakit ödemeksizin alışveriş imkânına sahip olmaktadır. Üye iş yeri ibraz edilen karttan satmış olduğu malı ya da sunmuş olduğu hizmetin bedelini kart hamiline onaylatarak hesaben kartı piyasaya süren kuruluştan

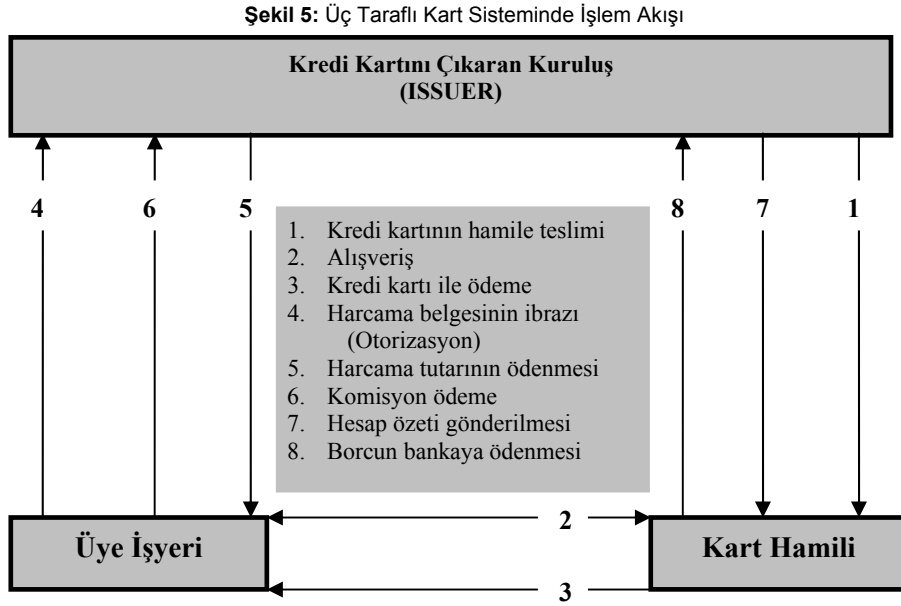
---

<sup>111</sup> Mustafa Çeker, **Kredi Kartı Uygulaması ve Özel Hukuk Açısından Kredi Kartının Hukuka Aykırı Kullanımı**, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, Türkiye İş Bankası Vakfı, 1997:7-8.

<sup>112</sup> Şebnem Akipek, **Türk Hukuku ve Mukayeseli Hukuk Açısından Tüketici Kredisi**, Ankara, 1999:190.

<sup>113</sup> Yılmaz, 2000:18.

alacaklanmaktadır.<sup>114</sup> Üç taraflı kartlı ödeme sisteminin işleyişi Şekil 5'de verilmiştir.



Sözü edilen üye iş yerleri kredi kartını çıkaran kuruma karşı, kendisi tarafından çıkarılan bir kartın hamili bulunan müşterilere peşin para talep etmesizin mal satmak ya da hizmet sunmak yükümlülüğü altına girmiştir. Bu sistemde kartı çıkaran kurum, kart hamili müşterisinin yerine hamilin borçlandığı tutarı, üye iş yerine öder. Kartı çıkaran kurumun ödediği tutarı daha sonra dönem içerisinde hamilden tahsil eder.<sup>115</sup>

Bu sistem sayesinde üye iş yerleri, kart hamilinden satışını yapmış olduğu mal ya da hizmetin bedelini nakit olarak almak yerine bir kredi tahsis etmiş olmaktadır. Bunlara ilave olarak kısmi ödeme anlaşması kapsamında aylık bakiyeyi vadeli olarak taksitle ödeme imkânı da sunmaktadır. Asgari ödeme tutarı şeklinde geri ödenebilen ve duruma göre tekrar "rotasyonel" olarak kullanılabilen bir kredi limiti tahsis edilmektedir.<sup>116</sup>

<sup>114</sup> Mustafa Çeker, **Kredi Kartı Uygulaması ve Özel Hukuk Açısından Kredi Kartının Hukuka Aykırı Kullanımı**, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, Türkiye İş Bankası Vakfı, 1997:7-8.

<sup>115</sup> Teoman, 1989:42.

<sup>116</sup> Hasan İşgüzar, **Banka Kredi Kartı Sözleşmeleri**, Ankara: Yetkin Basım Yayın Dağıtım AŞ, 2003:41-42.

Sonuç olarak üç taraflı sistemin iki taraflı sistemden farkı, kartı piyasaya süren kuruluş ile mal ya da hizmetin satışını yapan kuruluşun aynı olmamasıdır. Kart hamili, üye iş yeri ve kartı piyasaya süren kuruluş olmak üzere sistemin en az üç tarafı bulunmaktadır. Üç taraflı sistem olarak adlandırılan bu sistemin başarısı, tarafların üçünün tatmini ile mümkündür.<sup>117</sup>

### 5. 2. 3. Genişletilmiş (Özellikli) Üç Taraflı Kredi Kartı Sistemi

Üç taraflı sistem, yerini başka bir tarafın daha sisteme dâhil olduğu genişletilmiş (özellikli) üç taraflı sisteme bırakmıştır. Basit (saf) üç taraflı sisteme, dördüncü bir tarafın daha dâhil olması halinde oluşan sisteme genişletilmiş (özellikli) üç taraflı sistem denilmektedir.<sup>118</sup>

Bankalar, bizzat kredi kartı çıkartmak yerine, uluslararası kredi kartı şirketlerinin piyasaya arz ettikleri kredi kartlarını müşterilerine sunmaktadırlar. Bu sayede kredi kartları evrensel bir hale gelerek, kart hamillerine, dünyanın her yerinde nakit ödemeksizin alışveriş yapabileme imkânı sunmaktadır. Kart hamili, üye iş yeri ve kartı piyasaya süren kurum olmak üzere sistemin en az üç tarafı bulunmaktadır. Türkiye’de kredi kartını piyasaya süren bankalar, kendileri bağımsız olarak kredi kartı çıkartmak yerine, uluslararası kabul gören şirketlerin (Visa, Master Card vb.) lisans verdiği kartları piyasaya sunmaktadırlar. Bu sistemi bir örnekle açıklamak gerekirse; Türkiye’de geçerli olan kartın üzerinde Visa (ya da Master Card) amblemi ve amblemin yanı sıra bu kartı piyasaya süren bankanın ticaret unvanı yer almaktadır.

Bankalar uluslararası kabul gören amblemi kullanabilmek için kartlı ödeme sistemini oluşturan kuruluşlar ile lisans sözleşmesi imzalayarak kredi kartını çıkarabilme yetkisine sahip olması gerekir. Genişletilmiş üç taraflı sistemin işleyişinde temel olarak beş taraf bulunmaktadır.<sup>119</sup> Bunlar;

- Kart hamili (Kart ile harcama yetkisine sahip olan kişi),
- Lisans alarak kart çıkartan banka ya da kuruluş - Issuer (X Bankası, Y Bankası vb.),
- Lisans veren kredi kartı organizasyon şirketi (Visa, Master Card vb.)
- Mal veya hizmet satan üye işyeri ile sözleşme imzalayan başka diğer bankalar – Acquirer (X Bankası, Y Bankası, Z Bankası vb.),

---

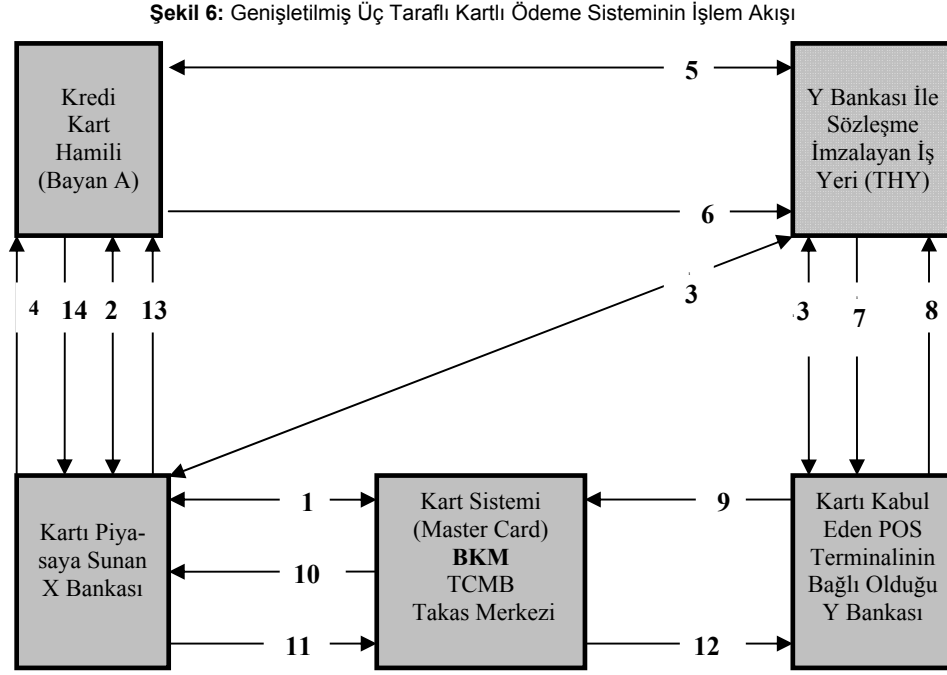
<sup>117</sup> Faik Ardahan, “Kredi Kartları ve Antalya’da Kullanımına İlişkin Bir Araştırma”, **Pazarlama Dünyası Dergisi**, Yıl 11, Temmuz-Ağustos Sayısı No: 6, 1997:32.

<sup>118</sup> Teoman, 1989:48; Çeker, 1997:9.

<sup>119</sup> Yılmaz, 2000:20-21.

- Üye iş yeri (Sisteme üye olan bir banka ile üye iş yeri sözleşmesi imzalayan ve başkaca bir bankanın verdiği kredi kartı hamilinin kartını kendi iş yerinde kabul eden iş yerleridir – THY, Arçelik vb.).

Türkiye'de kullanılan genişletilmiş üç taraflı sistemin işleyişi Şekil 6'da verilmiştir.



Şekil 6'da verilen bu sistemin işleyişi aşağıdaki biçimde örneklendirilebilir.

- (1) X bankası Master Card ile lisans sözleşmesi imzalayarak kredi kartı çıkartma (Master Card logolu) yetkisini alır,
- (2) X bankası kredi kartı sahibi olmak isteyen müşterisi (Bayan A) ile sözleşme akdi düzenler,
- (3) Bankalar (X bankası, Y bankası vb.), kart sistemine üye olmak isteyen iş yerleri ile kredi kartı kabul edilmesine ilişkin üyelik sözleşmesi imzalar ve bu iş yerine banka POS terminali bağlantısı kurar,
- (4) X bankası kart hamiline kredi kartını teslim eder,
- (5) Kredi kartı hamili (Bayan A) THY'den uçak bileti satın alır,

- (6) Bayan A bu alışverişin ödemesini X bankasının (Master Card) kendi adına bastırılmış olduğu kredi kartı ile yapmak istediğini kartı ibraz ederek bildirir,
- (7) Y bankasına bağlı POS terminali üzerinden şifre girilerek onaylanan harcama belgesine banka tarafından BKM aracılığı ile yetkilendirme verilir,<sup>120</sup>
- (8) Yetkilendirme verilen harcama belgesinin tutarı üye iş yeri hesaplarına banka tarafından alacak kaydeder,
- (9) Yapılan harcama belgesi tutarı Y bankası tarafından BKM takas merkezi kayıtlarına işlenir,
- (10) BKM takas merkezi bu harcama tutarını kart hamilinin bankasına (X bankası) bildirir,
- (11) X Bankası tarafından takas merkezine ödeme yapılır,
- (12) Takas merkezi söz konusu harcama bedelini iş yerinin bankasına (Y bankasına) öder,
- (13) Kartı piyasaya çıkaran X bankası, kart hamiline dönem sonunda hesap bildirim cetveli gönderir
- (14) Kart hamili (Bayan A) hesap bildirim cetveli bakiyesinin en az %20'sini son ödeme tarihine kadar X bankasına öder. Ödenmeyen kısım için bankanın 1 ay önceden açıkladığı faiz oranı üzerinden faiz uygulanır.

Kredi kartı sisteminde bankalar, kart sistemini kuran kuruluşlar ile lisans sözleşmesinin imzalanmasından sonra yukarıda örneklendirilen sisteme dâhil olmaktadır. Kart çıkartmak isteyen kuruluşlar, kredi kartı sistemine dâhil olmaları ile daha önceden kredi kartı sistemini kuran kuruluşun sözleşme imzaladığı üye iş yerlerinden oluşan üye iş yeri ağından da faydalanma hakkına sahip olabilmektedirler. Bankalar, kredi kartının lisansına sahip olan kuruluş ile sözleşme imzalayarak piyasaya sürdüğü gerekse kart ihraç eden diğer banka ya da kuruluşların çıkarttıkları kartlara sahip olan hamillerin harcama tutarlarını da üye iş yerlerine ödeme yükümlülüğü altına girer (şayet kendi sistemine bağlı POS terminalinden ödeme kabul edilmiş ise).<sup>121</sup>

Sonuç olarak üç taraflı sistemin iki taraflı sistemden farkı, kartı piyasaya süren kuruluş ile mal ya da hizmetin satışını yapan kuruluşun farklı olmasıdır. Kart hamili, üye iş yeri ve kartı piyasaya süren kuruluş olmak üzere sistemin en az üç tarafı bulunmaktadır. Genişletilmiş üç taraflı sistemin basit üç

---

<sup>120</sup> Yetkilendirme (Otorizasyon) ile kart numarası, son kullanma tarihi ve harcama tutarı kart limitleri dâhilinde olup olmadığı kontrol edilir.

<sup>121</sup> Çeker, 1997:9-10; Teoman, 1989:49-50; Yılmaz, 2000:20-21; Buhur, 2004:24.



tarafı sistemden farkı ise üye işyeri ile sözleşme imzalayan diğer rakip bankalarında (Acquirer) sisteme dâhil olmasıdır.

### 5. 3. Kredi Kartı Sisteminin İşleyişi

Bankalar, genellikle Visa, Master Card, AMEX, Diners Club ve JCB gibi uluslararası kredi kartı ağı işleticisi kuruluşlar ile sözleşmeler düzenleyerek bu kuruluşların lisansına sahip kredi kartlarını çıkartmaktadırlar. Bu bölümde bankaların, uluslararası kredi kartı kuruluşlarından kart çıkartma yetkisi alınmasından itibaren başlayan sürecin işleyişi aşamalar halinde açıklanmıştır.

Kredi kartı sistemini test ederek, çalışır hale getiren ve lisans sözleşmesi imzalayan bankalar, 5464 sayılı Kanunun 4. maddesi gereği BDDK'dan izin almak zorundadır. Kartlı sistemi kurma, kart çıkartma, üye işyeri ile anlaşma yapma, bilgi alışverişi, takas ve mahsuplaşma faaliyetinde bulunmak isteyen kuruluşların,<sup>122</sup>

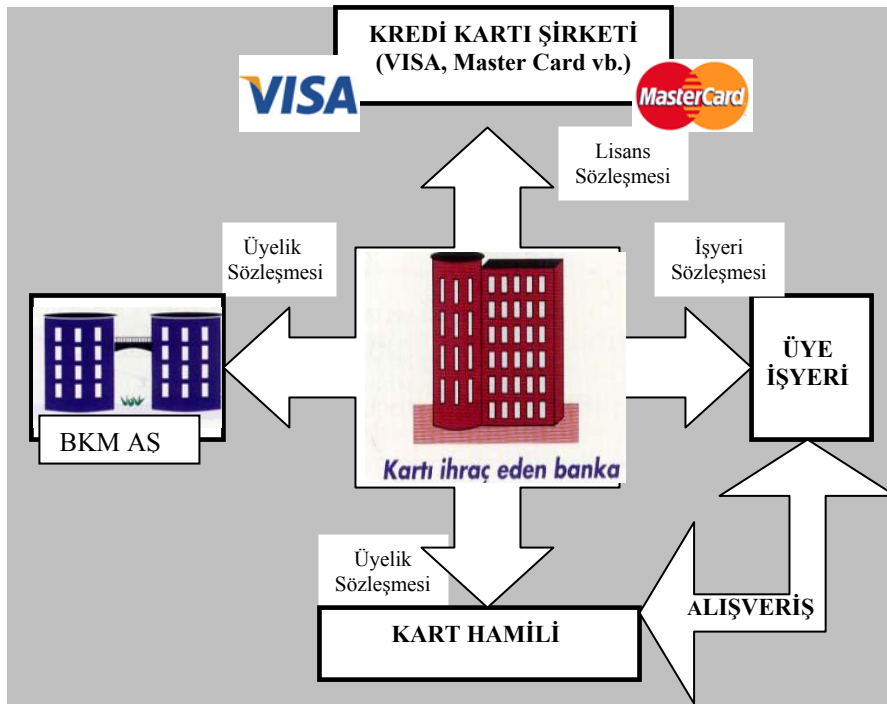
- a) Anonim şirket şeklinde kurulması,
- b) Kurucularının gerekli mali güç ve itibara sahip bulunması, işin gerektirdiği dürüstlük ve yeterliliğe sahip olması ve banka ortaklarında aranan diğer niteliklere haiz olması,
- c) Hisse senetlerinin nakit karşılığı çıkarılması ve tamamının nama yazılı olması, tüzel kişi kurucuların yönetim ve denetimine sahip gerçek kişilerin kim olduğunun belgelenmesi,
- d) Nakden ve her türlü muvazaadan arı olarak ödenmiş olan sermayesinin altı milyon Türk Lirasından az olmaması,
- e) Ana sözleşmesinin bu Kanun hükümlerine uygun olması,
- f) Bu Kanun kapsamındaki işlemleri gerçekleştirebilecek yönetim, yeterli personel ve teknik donanıma sahip olması, şikâyet ve itirazlarla ilgili birimleri oluşturması,
- g) (d) bendinde belirtilen sermayenin yüzde beşi tutarındaki sisteme giriş payının Kurum hesabına yatırıldığına dair belgenin ibraz edilmesi, şarttır.

Kuruluşların bu Kanun kapsamındaki faaliyetlerinin kurumsal yönetim hükümlerine uygunluğunu sağlaması zorunludur. Merkezi yurt dışında bulunan kartlı sistem kuruluşlarının Türkiye'de şube ya da kredi kartı sistemi kurmak, kart çıkarmamak ve üye işyeri anlaşması yapmamak kaydıyla temsilcilik açmaları Kurulun iznine tabidir.

<sup>122</sup> **Resmi Gazete**, Banka ve Kredi Kartları Kanunu, 1 Mart 2006 tarih ve 26095 sayılı nüshası 4. madde 2. fıkra.

Şayet kartlı sistem kurma, kart çıkartma, üye iş yerleri ile anlaşma yapma, bilgi alışverişi, takas ve mahsuplaşma kuruluşlarının, Kanununun 4'üncü maddesinde belirtilen şartları kaybetmesi, izin gerçeğe aykırı beyanlarla alınmış olduğunun tespit edilmesi, izin alınmasından itibaren altı ay içinde faaliyete geçilmemesi veya bir yıl içinde kesintisiz altı ay süre ile faaliyette bulunulmamış olması hallerinden birinin gerçekleşmesi halinde Kurul, bu Kanun kapsamındaki işlemlere ilişkin faaliyet iznini iptal edebilir.<sup>123</sup> Kredi kartı sisteminde taraflar arasındaki ilişkiler Şekil 7'de verilmiştir.

Şekil 7: Kredi Kartı Sistemindeki Taraflar Arasındaki İlişki



Kredi kartı çıkartmak isteyen kuruluşlar, uluslararası kuruluşların lisansına sahip bir kredi kartı çıkartmak istiyorsa bu kuruluşlar ile lisans sözleşmesi imzalayarak yetki belgesi almak zorundadırlar. Bu yetki, kanunlara uygun şekilde kurulan ve mali sıkıntı yaşamayan bankalara teminat karşılığında verilebilmektedir. Kredi kartını çıkarmaya yetki verilen banka, kredi kartı sisteminin işleyebilmesi için gerekli fiziki alt yapıyı kurarak test eder. Bu testlerden başarı ile çıkabilen sistemde kullanılmak üzere lisanslı (Visa, Master Card, vb), mülkiyeti bankaya ait olmak üzere çıkartılan kredi kartları, hamilleri ile sözleşme düzenlenerek imza karşılığında teslim edilir.

<sup>123</sup> Resmi Gazete, Banka ve Kredi Kartları Kanunu, 1 Mart 2006 tarih ve 26095 sayılı nüshası 5.madde.

Bankalar, müşterilerine kredi kartı verirken Kanun ile belirlenen prosedürleri yerine getirmek zorundadırlar. Bu prosedürlerin genel koşulları aynı olmakla birlikte bankadan bankaya işleyişte farklılıklar gösterebilmektedir.

Kartı çıkarabilme yetkisi alan banka, standartlarına uygun olarak kartları hazırlayarak lisans veren kuruluşa, sistem işlemeye başlamadan önce denetlemek zorundadır. Bu denetimden de başarı ile geçen bankaya, lisans veren kart sistemi kuruluşu, kartlarda kullanılmak üzere yalnızca o bankaya özel ve bankayı tanımlayıcı 6 haneli rakamdan oluşan<sup>124</sup> BIN (Prefix) numarası<sup>125</sup> tahsis eder. Plastik kartların basımı ve testinin yapılmasından sonra ilgili banka, piyasaya kart çıkartmaya hazır hale gelir. Piyasaya sürülen kartlar, gerek yurt içinde gerekse yurt dışında diğer banka; ATM ve POS cihazlarından da işlem yapacağı için ilgili banka BKM ve Kredi Kayıt Bürosu ile “Üyelik ve Hizmet Sözleşmesi” imzalamalıdır. İmzalanan bu sözleşme ile kredi kartları, diğer bankaların ATM ve POS terminallerinde de geçerlilik kazanarak takas işlemleri yapabilecektir.<sup>126</sup>

Kredi ya da banka kartını çıkaran bankalar, kartın ön yüzüne kart hamilinin adını, soyadını, kartın son kullanma tarihini, 16 haneli kart numarasını bastıktan sonra, sözleşme imzalayan müşteriye imza karşılığında teslim edebilmektedir.

Kredi kartlarındaki on altı haneli kart numarasının; ilk dört rakamı bankayı tanımlayıcı, 5. rakamı kredi kartının türünü (Gold, Klasik, Premium vb.) 6. rakamı ise ortaklık kartı (Co Branded Card, Affinnt Card vb.) olup olmadığına ilişkindir. Kredi kartlarındaki bu ilk 6 rakam, BIN kodunu oluşturur. Daha sonraki on rakam ise müşteri hesap numarasına ilişkindir. Bu on rakamın sonuncusu kontrol rakamıdır.

### 5. 3. 1. Kredi Kartı Limitinin Belirlenmesi

Kredi kartı limiti, kart hamili ve ek kart hamilinin yapabileceği toplam harcama ve nakit çekimlerinde kullanabilecekleri üst sınırdır. Bu limit bankalarca müşterilerinin gelir düzeyi ve ödeme gücüne göre belirlenir.<sup>127</sup>

<sup>124</sup> T.C. Ziraat Bankası, **Bankacılık Bilgileri Alıştırmaları**, Ankara: T.C. Ziraat Bankası Yayınları, No:3, 2000:15.

<sup>125</sup> **BIN**-Bank Identification Number (Banka Kimlik Numarası): Kredi kartı sistemleri tarafından üye kuruluşlara (bankalara) verilen ve kartların üzerinde bulunan kart hamili hesap numarasının ilk (3 ile 6 arası olabilir) rakamlarını oluşturan ve benzeri olmayan sayı dizisidir. Bu kimlik numarası, hem kartı ihraç eden kurumu hem de kartın türünü tanımlamaktadır.

<sup>126</sup> Yılmaz, 2000:95-96.

<sup>127</sup> Osman Tanacan, “Akıllı Kartlar”, *Bilişim, İletişim Dergisi*, Sayı 3, Temmuz 2003:36.

Limiti, kart çıkaran kuruluşlar, kredi kartı almak isteyen kişilerin yasaklılık veya engel durumu, ekonomik ve sosyal durumu, aylık veya yıllık ortalama geliri, diğer kart çıkaran kuruluşlarca bu kişilere tahsis edilen kredi kartı limiti, bir model veya skorlama sistemi sonuçları, müşteri tanı ilkeleri ile Kanun'un 29'uncu maddesi çerçevesinde temin edilecek bilgileri dikkate alarak yapacakları değerlendirmeye istinaden tespit etmek zorundadır. Kart çıkaran kuruluşlar kart limitlerini bu hüküm çerçevesinde güncelleyebilirler. Kart çıkaran kuruluşlar, kart hamilleri talep etmedikçe kart limitlerini artıramazlar. Bankalar, kart hamillerinin harcamalarıyla kart limitlerini aşmaları halinde, aşılınan miktara, işlem tarihi ile ödeme tarihi arasındaki süre için, akdi faizden başka herhangi bir ücret talep edemezler.<sup>128</sup>

Kart çıkaran kuruluş tarafından bir gerçek kişinin sahip olduğu tüm kredi kartları için tanınacak toplam kredi kartları limiti, ilk yıl için, ilgilinin aylık ortalama net gelirinin iki katını, ikinci yıl için ise dört katını aşamaz. Kanunu bu fıkrasının<sup>129</sup> uygulamasında bin Türk Lirasına kadar limitler hariç olmak üzere, aylık veya yıllık ortalama gelir düzeyi kart hamili tarafından beyan edilen ve ilgili kuruluşlarca teyit edilen gelirler üzerinden tespit edilir. Kart hamilinin talebi üzerine üçüncü kişiler adına asıl karta bağlı ve asıl kart limitini aşmamak kaydı ile ek kredi kartı düzenlenebilir.

Basımı gerçekleştirilen kredi kartlarının kart sahiplerine teslimi yapılır. Kredi kartı müşteriye kartın özellikleri hakkında bilgi içeren bir zarf ile birlikte gönderilmektedir. Kredi kartlarının şifreleri ise genellikle, bankaların çağrı merkezlerinden öğrenilmektedir. Prestij kredi kartlarının sahiplerine teslimi, bizzat şube yöneticileri tarafından ziyaret edilerek de yapılabilmektedir.

### 5. 3. 2. Kredi Kartı Hesaplarının Takas İşlemleri

Kart hamilleri, mal ve hizmet alımlarının ödemesini kredi kartı ile yapmak isterse kredi kartını iş yeri temsilcisinin yetkilisine ibraz eder. İş yeri temsilcisi kartı POS terminaline yerleştirir. POS terminali aracılığı ile önce iş yeri bankası (POS cihazını veren banka) kayıtlarına ulaşılır. Daha sonra iş yeri bankasının bağlantısı aracılığı ile kart ihraç eden banka (kart hamilinin bankası) ile iletişim kurulur. Kart hamilinin harcama limiti müsait ise kart ihraç eden banka üye iş yerinin bankasına yetkilendirme<sup>130</sup> verir. İş yeri temsilcisi, kart hamilinden PIN kodu (şifresini) girmesini ister, hamil harcama tutarını kontrol

---

<sup>128</sup> Resmi Gazete, 1.03.2006 tarih ve 26095 sayılı, Banka ve Kredi Kartları Kanunu, 9. madde.

<sup>129</sup> **Resmi Gazete**, 1.03.2006 tarih ve 26095 sayılı, Banka ve Kredi Kartları Kanunu, 9. madde 2. fıkrası.

<sup>130</sup> **Otorizasyon**: Kart ihraç eden bankanın kendi kart hamili tarafından iş yerinde yapılan alışveriş için işyeri ile anlaşmalı bankaya onay vermesi ve işlem tutarını ödemeyi garanti etmesidir. (Fakat sözkonusu garanti Borçlar Kanunu'nun 110'un maddesi anlamında bir garanti değildir.)

ederek PIN kodunu POS makinesine girer, şayet sistem PIN kodunu doğru lar ise POS cihazı iki nüsha harcama belgesi yazdırır. Bu düzenlenen belgelerden bir nüshası mal ya da hizmetin satış belgesi ile birlikte kart hamiline verilir. İkinci nüsha ise iş yerinde alıkonulur (Elektronik ortamda yapılan işlemlerde harcama belgesi (slipler) iş yerinde kalır. Sadece müşteri itirazı durumunda POS sahibi bankaya ilgili işleme ait slip gönderilir).

POS sahibi banka, gerçekleşmiş başka banka kredi kartlarıyla yapılmış işlem bilgilerini gün sonunda BKM'ye iletir. BKM, tüm üyelerinden gelen bilgileri işleyerek bankalararası takas işlemini yapar, net hesaplaşma raporlarını üretir ve işlem bilgilerini harmanlayarak kart sahibi banka bazında dosyalar (incoming data) üretir. Oluşturulan rapor ve dosyalar ilgili bankalara gönderilir. Kart sahibi bankalar ilgili takas dosyasını işleyerek müşteri hesaplarına yansıtır. Borçlu banka TCMB'deki tek hesaba borcunu öder, hesaplaşma saatinde TCMB borçlu bankaların borçlarını ödemesi sonucunda oluşan meblağı alacaklı bankalara paylaşır. Başka bir ifade ile TCMB nezdinde kart ihraç eden bankanın hesabına borç, iş yeri bankasına ise alacak kaydedilir.

Bankalar, istihbaratı olumlu bulunan potansiyel ve muteber iş yerleri ile sözleşme imzalamak suretiyle üye yaptıkları iş yerlerinin mal satışı ve hizmet sunumunda kabul ettikleri yurt içi ve yurt dışı bankalarca çıkarılan kredi kartları (Visa, Master Card gibi) ile gerçekleşmiş satışların bedellerini, üye iş yerlerine belirlenen bir komisyon düşüldükten sonra ödemek zorundadır. Daha sonra ödenen tutarlar, BKM vasıtasıyla kartları piyasaya süren bankalardan, takas komisyonu<sup>131</sup> ödenmek suretiyle tahsil edilir.

Türkiye'de bankalararası hesaplaşma merkezi TCMB'dir. BKM, Üyelik ve Hizmet Sözleşmesi uyarınca hizmet sunduğu banka veya kuruluşlara kendi bünyesinde oluşturduğu Takas Merkezi üzerinden hizmet verir. Üye banka veya kuruluşlar arasında kredi kartı işlemlerinden doğan borç veya alacakların tasfiyesi Yurtiçi Takas ve Hesaplaşma Modülü ve Takas Merkezi aracılığı ile T.C. Merkez Bankası nezdindeki BKM hesabından net olarak yapılır. Bankalararasında gerçekleşen kredi kartı alışveriş işlemleri için geçerli takas komisyon oranı BSMV etkisi dâhil %1.73'dür. Kart çıkaran kuruluşların (bankaların) TCMB nezdinde hesapları mevcuttur, bu hesapların borç ve alacakları karşılaştırılmaktadır. Bu nedenle üye iş yeri yapılmak üzere seçilen iş yerleri kredi yeterliliğine sahip ve güvenilir olması önem arz eder.

POS sahibi banka, üye iş yerine yapılmış olan alışverişlere istinaden oluşan borcu anlaşma koşullarına göre öder. Satış tutarından belli bir oranda komisyon düşüldükten sonra üye iş yerinin bankası tarafından, üye iş yeri hesaplarına alacak kaydedilir. Kart hamilinin bankası, kredi kartı sistemi aracılığı ile onay vermiş olduğu kart hamilinin borçlarını aylık dönemler ha-

<sup>131</sup> **Takas Komisyonu:** Ağ bankasının Issuer'e ödediği komisyona verilen isimdir.

linde, hesap bildirim cetvelini kart hamilinin bildirmiş olduğu adrese posta (e-pota ya da faks) yolu ile gönderir. Kart hamili de bu borcun en az yüzde 20'si olmak üzere belirtilen süre içinde kendisine kartı veren bankaya öder ve böylece sistemin işleyişi tamamlanmış olur.

### 5. 3. 3. POS (Point of Sale) Makineleri

Kredi kartları ile nakit gerekmezsin üye iş yerlerinden mal veya hizmet alınabilmesi için POS makinelerine, nakit para çekilebilmesi için ise ATM'lere gereksinim duyulmaktadır.

POS makineleri, enerji ile çalışan telefon ve data hatlarını kullanarak elektronik ortamda kurulumu gerçekleştirilerek kurulum bankası ile iletişim sağlayarak, dünyadaki kartlı sisteme dâhil bankaların bilişim sistemlerine ulaşarak 10-15 saniye gibi kısa sürede yetkilendirme (otorizasyon) alan ve kendi belleği ile de bazı kontrolleri yaparak satış belgesi basabilen bir tür bilgisayardır.

POS makineleri hafızalarındaki sakıncalı kartlar listesini kontrol ederek 2 saniye içinde limit altı satışlar için harcama belgesi düzenleyebilmektedir. İş yeri limiti üstü işlemler için telefon santrali kanalı ile BKM bilgisayarlarına ulaşarak ilgili kartın bankası bilgisayarına girmekte ve buradan kart hamilinin hesabına ulaşarak limitinden yetkilendirme almakta daha sonra aynı yolu izleyerek geri dönmekte ve yazıcı ile 2 nüsha harcama belgesi yazdırılmaktadır. Gün içinde yapılan işlemleri, gün sonunda, bağlı bulunduğu banka sistemine transfer etmekte ve ertesi gün üye işyerinin POS hesabına üye işyeri komisyon tutarı düşüldükten sonra valöre göre kalan bakiye on-line olarak yatmaktadır. POS makinelerinin işlem basamakları şu şekilde özetlenebilir.<sup>132</sup>

1. POS sahibi bankaya ait POS üzerinden farklı bir bankaya ait kart ile işlem gerçekleştirilmek istendiğinde, işlem POS tarafından önce POS sahibi bankaya iletilir.
2. POS sahibi banka kartın ait olduğu banka bilgilerini kontrol edip hedefi belirledikten sonra ilgili hedefe gönderir. (Hedef BKM, Visa, MasterCard, Amex, Diners Club'de herhangi birisi olabilir. Şayet yurt içi banka ise hedef BKM'dir.)
3. BKM, kart sahibi bankaya işlemi herhangi bir nedenle iletmezse (banka ile iletişimin olmaması, banka sisteminin arızalı olması, vb) ya da kart sahibi banka timeout süresi olan 15 saniye içerisinde işleme yanıt veremezse BKM yerine yetkilendirme modülü devreye girer.

---

<sup>132</sup> Bankalar Birliği, "**Banka Kartları ve Kredi Kartları Uygulamaları Hakkında Yararlı Bilgiler**", Bankalar Birliği Yayını, Yayın No:257, İstanbul, Nisan 2008:33.

4. BKM, çeşitli kontroller uygulayarak kart sahibi banka tarafından belirtilmiş limitler dâhilinde işleme onay verir (ya da reddeder). Sonucu POS sahibi bankaya iletir. İşlem, iletilen bilginin içeriğine uygun olarak tamamlanır.

Bireyler, ihtiyaç duydukları ürünleri işletmenin web sitesinden ya da işletmenin ürünlerini verdiği ve başka kuruluşların ürünlerinin de pazarlandığı web portalları veya sanal mağazalardan sipariş verebilmektedirler. Bu sipariş işlemi VPOS denilen, İnternet üzerinden kredi kartı ile alışveriş yapma olanağı sağlayan oldukça güvenli ve gizlilik sistemleri gelişmiş bir ödeme mekanizmasıyla yapılabilmektedir.



VPOS sistemi, diğer alışverişlerde sık sık kullanılan POS cihazlarının İnternet'e uyarlanmış şeklidir. VPOS, bankalar aracılığıyla işleyen bir sistem olduğundan, pazarlayıcı firmanın bu tür ödemeler için VPOS hizmeti sunan bir bankayla e-ticaret sözleşmesi imzalaması gerekmektedir. Müşteri siparişlerle birlikte, ödeme için kredi kartı bilgilerini de elektronik ortamda işletmenin web sitesine göndermesiyle işlem gerçekleştirilebilir.<sup>133</sup>

### 5. 3. 3. 1. EMV'li POS Teknolojisi

EMV kartlarının kullanılması ile birlikte üye iş yerlerindeki manyetik bant okuyuculu terminaller yerini ileri teknoloji ürünü POS terminallerine bırakmıştır. EMV standartları ile birlikte işlemlerde riskin kart tarafından yönetilmesi imkânı da olduğu için, POS üzerinde tanımlanacak iş yeri limitlerine (flor limit) bağlı olarak daha çok sayıda offline işlem yapılabilmesi gündeme gelmiştir. İş yeri için limit tanımlı ise bu limitin altında olan işlemler için POS terminali bankayı aramak yerine işlemi offline (çevirim dışı) olarak yapacak-

<sup>133</sup> Garanti Bankası, [www.eticaret.garanti.com.tr/icerik/goster.asp?c=1&t=a&i=280220070943499429\\_2142491997](http://www.eticaret.garanti.com.tr/icerik/goster.asp?c=1&t=a&i=280220070943499429_2142491997), [Erişim Tarihi: 05.09.2007].

tir. Böylece işlem hızı ve buna bağlı olarak müşteri memnuniyeti artmaktadır.<sup>134</sup>

Türkiye'de kullanıma sunulan ilk Multimedia PINPAD ile reklâm sektörü de ödeme sistemleri içerisine entegre (bütünleşmiş) edilmiştir. 2008 yılı başında Ingenico Türkiye ile yapılan işbirliği sonrasında Türkiye'nin ilk multimedya (çoklu ortam) dijital POS'ları hizmete girmiştir. Dokunmatik ve renkli ekran özelliklerine sahip bu yeni teknoloji, POS'ları yalnızca bir ödeme aracı olmaktan çıkartıp "tüketicinin kasada ödeme yaparken, beklediği sırada izlediği" en avantajlı mecralar haline dönüştürülmüştür. Ayrıca Mültimedya POS'lar özellikle zincir firmalarda yaygınlaştırılarak iş yerlerine reklâm geliri elde etme fırsatı, reklâm veren kuruluşlara ise alternatif bir mecradan faydalanabilme imkânı vermesi beklenmektedir.

#### 5. 3. 4. Kredi Kartlarında Chip & PIN Uygulaması

Chip & Pin; kredi kartının kopyalanma, çalınma ve kaybolma risklerini azaltan bir ödeme yöntemidir. Kart bilgilerinin, kredi kartının manyetik bandının yanı sıra kart üzerinde bulunan ve güvenlik unsurları artırılmış bir mikroçipe de yazıldığı kart tipidir. Bankalar tarafından kartların ATM ya da POS cihazlarında kullanılabilmesi için kart sahiplerine PIN kodu verilir.



Chipli (akıllı) kartlar donanım, yazılım ve uygulama olmak üzere üç çeşit güvenlik unsuruna sahiptir.<sup>135</sup>

**Donanım güvenliği:** Chip içindeki bilgilere gelişmiş yöntemlerle ulaşmak isteyenlere karşı çalışma parametrelerini kontrol ederek korur.

---

<sup>134</sup> Bankalararası Kart Merkezi AŞ, POS Teknolojileri, **Pano Dergisi**, Sayı:11, Şubat 2003:3.

<sup>135</sup> Bankalararası Kart Merkezi, Akıllı Kart Uygulamaları, **Pano Dergisi**, Sayı:11, Şubat 2003:2-4.



**Yazılım güvenliği:** Kart üzerindeki her türlü bilgiye erişimi kart iletişim sisteminin denetiminde gerçekleştirir. Kart üzerindeki bilgilerin değiştirilmesi sadece gerekli yetkiye sahip terminaller tarafından gerçekleştirilebilir. Ayrıca bilgiler chip üzerinde yüksek şifreleme teknolojisi ile korunmaktadır.

**Uygulama güvenliği:** Uygulama unsurları ve protokolleri sistemin güvenliğini sağlayacak şekilde tasarlanmıştır.



Kaynak: BKM

Chipli kartlar kullanıcı açısından kullanım kolaylığı ve güvenli alışveriş imkânı sağlamaktadır. Bu kartların üye işyeri açısından ise; offline halinde bile işlem yapabilmesi işlemleri hızlandıracak, müşteri memnuniyeti nedeniyle iş yeri cirosunun artmasına etken olacaktır. Dolayısıyla banka ve iletişim masrafları ve farklı güvenlik mekanizmaları sayesinde kredi kartı sahtekârlıkları azalmaktadır.

Teknolojik gelişmelerle birlikte chipli kartlar üretilmiş, harcamalarda chip&pin uygulamasına geçilerek kartlı ödeme sistemindeki taklit, sahtecilik ve dolandırıcılık gibi güvenlik zaafları giderilmiştir. Çünkü chipli kartların kopyalanması manyetik şeridin kopyalanmasına göre çok daha zor ve maliyeti çok daha fazladır. Ayrıca chipli kartlar ile yapılan alışverişlerde kullanılan dört rakamlı şifre (PIN) ise kartın kaybolması veya çalınması durumunda, başkaları tarafından kullanılmasını engeller. Chip & pin işleyişinde şifre imza olarak kabul edilmektedir. Chip ve pin sisteminin işleyişi aşağıda verilmiştir.

1. Ödeme yaparken, satış elemanı chipli kartı POS terminaline yerleştirir.
2. Chip okuyucu, kart sahibinden şifre giriş cihazına şifre (PIN) girmesini ister.
3. Alışveriş tutarını kontrol ettikten sonra, kart hamili şifre girer ve ödemeyi onaylamak için "Giriş (Enter)" tuşuna basar, şayet şifre girerken bir hata yapılırsa ise "Sil (Clear)" tuşu ile silinir ve şifre tekrar girilir.
4. Ödeme onayından sonra, POS makinesi iki nüsha slip üretir.

### 5.3.5. Yetkilendirme (Otorizasyon)

Yetkilendirme; kart ihraç eden bankanın kendi kart hamili tarafından iş yerinde yapılan alışveriş için iş yeri ile anlaşmalı bankaya onay vermesi ve

işlem tutarını ödemeyi garanti etmesidir. Kredi kartlarında yetkilendirme sistemi kurulmasının temel amacı, kartlı ödeme sisteminin güvenliğini sağlayarak, riski minimize etmektir. Kartın limitinin müsait olup olmadığı, kartın kayıp-çalıntı kaydının bulunup bulunmadığının tespiti amacıyla elektronik olarak yapılan işlemdir. POS ve ATM cihazlarında kartın cihaza yerleştirilmesi ile yetkilendirme on-line olarak alınır.

Kredi kartı ile yapılan ödemelerde, POS terminali ile kartı çıkaran bankadan yetkilendirme alındığında, harcama tutarı kartın limitinden düşülmektedir. Kart limiti dolduğunda ödemeye onay vermemekte ve POS makinesinde, harcama limitinin üstünde işlem tutarı mesajı gözlenmektedir. Dönem sonlarında kart hamili tarafından ödeme yapıldıkça, yapılan ödeme miktarı kadar limit kullanıma açılarak hamilin kullanımına sunulmaktadır.

### 5. 3. 5. 1. Kredi Kartlarında Yetkilendirme Süreci

İş yeri limitinin üstünde yapılacak her harcama için kart kabul eden bankanın POS terminali aracılığı ile kart çıkaran bankadan yetkilendirme alınması gerekmektedir.

Yetkilendirme süreci, kart kabul eden bankanın POS terminali, hamilin kartının işlem hacmi, yapılan harcamayı karşılayıp karşılamadığı hakkında, hamilin bankasından onay alınmasına yardımcı olur. Şayet kredi kartı ile yapılan harcama için kartı ihraç eden bankanın kurmuş olduğu POS terminalinden harcama izni (yetkilendirme) alınmak isteniyorsa bu durumda yetkilendirme işlemi, üye iş yeri, POS terminalinin bağlı olduğu banka (kart hamilinin bankası) ve kart hamilinin kredi kartı arasında gerçekleşir.

Telekomünikasyon sistemi ile bilgiler kartı ihraç eden bankaya ulaşır, banka bilgileri kayıtları ile karşılaştırarak kontrol eder ve üye iş yeri temsilcisine onay verir ya da onay vermez. "On-Us"<sup>136</sup> adı verilen bu işlem, kart hamilinin bankası ile iş yerindeki POS terminalinin bankasının aynı olması halinde gerçekleşmektedir.

Alışveriş yapan müşterilerin sahip olduğu kredi kartını çıkaran banka ile iş yerinin POS terminallerinin bağlı olduğu banka her zaman aynı olmayabilir. Çünkü Türkiye'de faaliyet gösteren çok sayıda banka vardır ve bu bankalar kart ihraç ederek üye iş yeri sözleşmesi imzalamaktadır. Kısacası kart hamilleri, ürün satan veya hizmet sunan iş yerlerindeki tüm POS terminallerinin bağlı olduğu bankaların kredi kartına sahip olamayabilmektedir. Kart ihraç eden banka ile kart kabul eden bankanın farklı olması durumunda ise yetki-

---

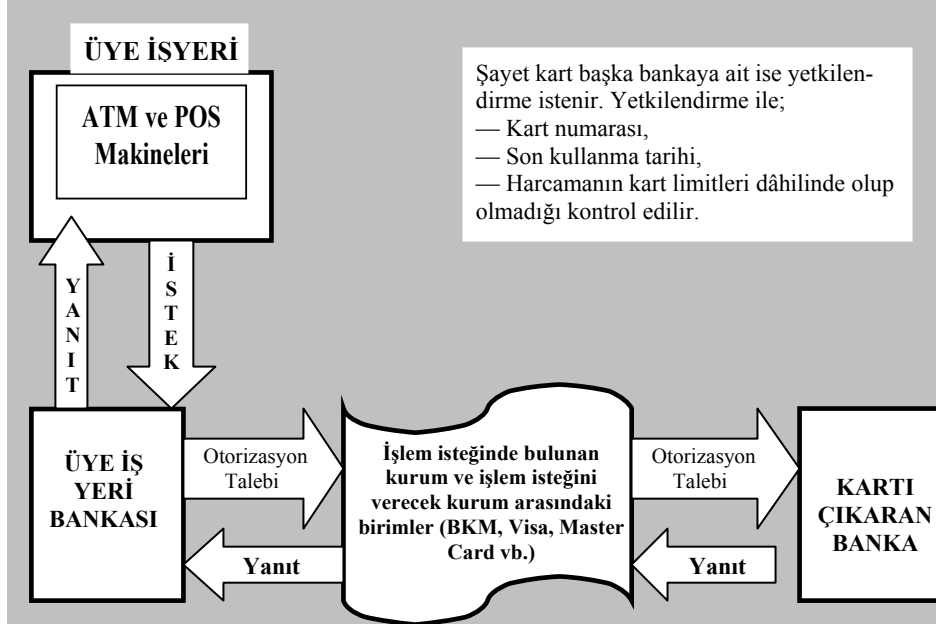
<sup>136</sup> **On-Us** (Takasa konu olmayan işlem): Kredi kartını piyasaya çıkaran bankanın POS ve ATM'lerinden yapılan işlemler; **Not-On-Us** (Takasa konu olan işlem): Kredi kartını çıkaran bankanın kartları ile başka bir bankanın POS ve ATM'lerinden yapılan işlemlerdir.

lendirme sürecinde tarafların sayısı beşe çıkmaktadır. Şayet bu işlem bir yabancı turistin kredi kartı ile gerçekleştirilmek isteniyorsa tarafların sayısı altıya çıkmaktadır. Bu taraflar;

- Kredi kartı hamili (cardholder),
- Kredi kartı ihraç eden banka (hamile kartı veren banka-issuer),
- Üye işyeri (harcama yapılan iş yeri-Merchant),
- Kredi kartına harcama yetkisi veren banka (üye iş yerindeki POS terminalinin bağlı bulunduğu banka-aquirer),
- Bankalararası Kart Merkezi (BKM),
- Visa, Master Card, Amex ve JCB gibi uluslararası kart işletim sistem sağlayıcılarıdır (Uluslararası kart hamili ile üye iş yerinin ülkesinin farklı olması halindeki işlemlerde).

Üye iş yerlerinde kartlı ödemeye yetkilendirme veren bankalar (acquiring: kabulcülük) işyerlerinin kabul ettiği kartlı ödemeleri kayıt altına almakta ve kendilerine ulaşan mal ya da hizmet bedelini üye işyeri komisyonu kesintisi yaptıktan sonra üye iş yerinin hesabına işlemektedir. Kart çıkaran bankalar (issuing: ihraççılık) ise müşterilerinin hesap özetlerinde gördükleri ücret veya faizleri tespit etmektedirler. Kredi kartı sisteminin işlem akışı Şekil 8'de verilmiştir.

Şekil 8: Kredi Kartı Yetkilendirme (Otorizasyon) Akışı



POS sahibi bankaya ait POS üzerinden farklı bir bankaya ait kart ile işlem gerçekleştirilmek istendiğinde, işlem akışı şu şekilde özetlenebilir.

1. İşlem POS tarafından önce POS sahibi bankaya iletilir.
2. POS sahibi banka kartın ait olduğu banka bilgilerini kontrol edip hedefi belirledikten sonra, ilgili hedefe gönderir (Hedef BKM, Visa, Master Card, Amex, Diners Club'dan herhangi birisi olabilir. Şayet yurt içi banka ise hedef BKM'dir).
3. BKM, kart sahibi bankaya ilgili işlemi iletir.
4. Kart sahibi banka işlem onayı (ya da reddini) BKM'ye iletir.
5. BKM, kart sahibi banka tarafından gönderilen onay (ya da red) bilgisini POS sahibi bankaya iletir. İşlem, iletilen bilginin içeriğine uygun olarak tamamlanır.

### 5. 3. 5. 2. Kredi Kartlarında Uluslararası Yetkilendirme Süreci

Uluslararası yetkilendirme sisteminin yurt içindeki işleyişinden farkı, Master Card Europay SPL ve Visa International gibi kuruluşların sisteme dâhil olarak harcama yetkisi verilmesinde rol oynamasıdır.

Yurt dışı gezilerde harcamalarını kredi kartı ile ödemek isteyen kart hamillerinin önce kartı iş yeri temsilcisine ibraz etmesi gerekir. İş yeri temsilcisi kartı POS makinesine yerleştirir, daha sonra sistem aracılığı ile iş yeri bankasından yetkilendirme istenir. İş yeri bankası, uluslararası hesaplaşma bankası (Visa için Visa International - Master Card için Europay SPL) aracılığı ile farklı bir ülkedeki kartı çıkaran bankanın sistemine erişir. Şayet kart hamilinin limitleri müsait ise kartı ihraç eden banka, iş yeri bankasına yetkilendirme verir. Harcama tutarı ve kart bilgileri sistem aracılığı ile hesaplaşma bankasına iletilir. Türkiye'de yaygın olarak kullanılan kartlardan, Visa logolu kredi kartı ile alışveriş yapılmış ise Visa International aracılığı ile Visa'nın hesaplaşma bankası olan Midland Bank'a, Master Card logolu kredi kartı ile alışveriş yapılmış ise Europay International aracılığı ile Master Card'ın hesaplaşma bankası olan Chase Manhattan'a harcama ve kart bilgileri ulaşır. Hesaplaşma raporları aracılığı ile farklı ülkede bulunan kart ihraç eden banka, kart hamilinin harcama tutarı kadar, hesaplaşma bankasına virman emri verir. İş yeri ile anlaşmalı banka, belirli bir komisyon düştükten sonra kalan tutarı tahsil eder. Kartı çıkaran banka, satış tutarını gösteren hesap bildirim cetvelini dönem sonunda kart hamiline gönderir. Kart hamili belirtilen tarihler içinde harcama tutarlarını bankaya öder ve sistem tamamlanır.<sup>137</sup>

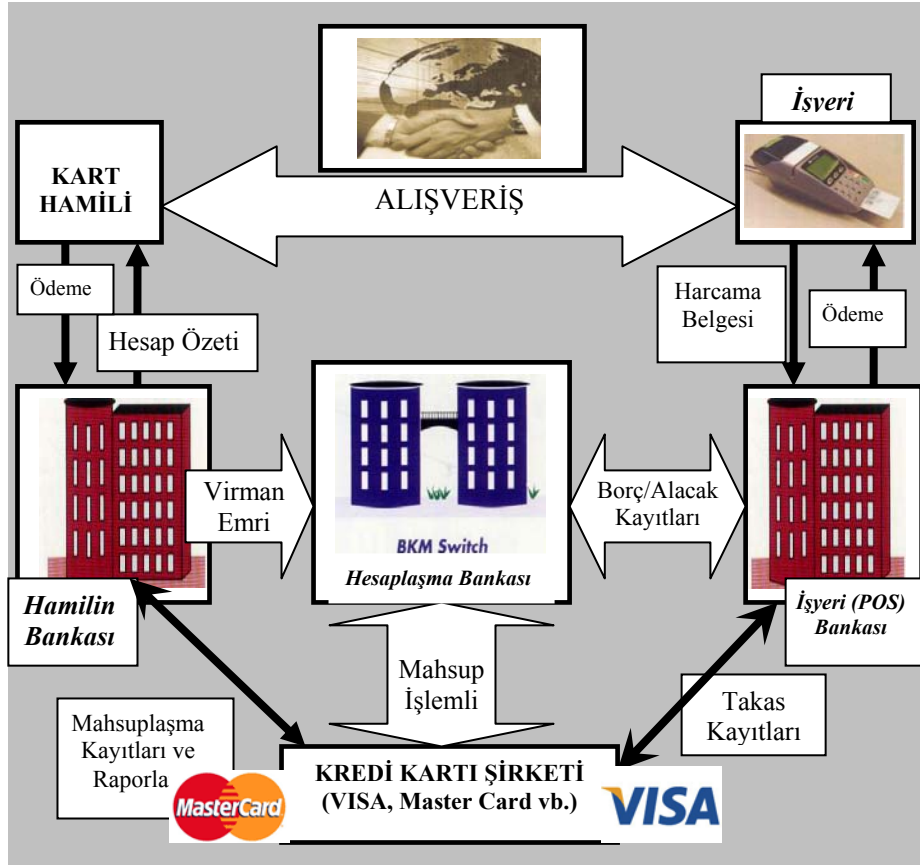
Yurt dışı yetkilendirme işlemlerinde de yurt içi işlemlerinde olduğu gibi işlem limiti uygulaması yapılarak belirli limitin altında yapılan harcamalar için iş

---

<sup>137</sup> Çırpan, 2000:43.

yeri limiti dâhilinde onay verilebilmektedir. Başka bir ifade ile alışveriş esnasında kartı çıkaran banka ile iletişime geçilmeksizin yetkilendirme verilebilmektedir. Kredi kartı hamillerinin, yurt dışındaki bir ülkedeki harcamalarının yetkilendirme süreci Şekil 9'da verilmiştir.

Şekil 9: Kredi Kartlarında Uluslararası Yetkilendirme Akışı



POS sahibi bankaya ait POS üzerinden yurt dışı bir bankaya ait kart ile işlem gerçekleştirilmek istendiğinde, işlem akışı şu şekilde özetlenebilir.<sup>138</sup>

1. İşlem POS terminali tarafından önce POS sahibi bankaya iletilir.
2. POS sahibi banka işlemi BIN tablolarını kontrol edip kartı çıkaran bankayı belirledikten sonra ilgili hedefe gönderir. [Bazı POS ya da ATM sahibi bankalar kendi yurtdışı (Visa, Master Card vb.) arayüzleri olmadığından BKM Switch'in (yönlendirme) Visa, MasterCard ara yüzünü kullanmayı

<sup>138</sup> Bankalar Birliği, "Banka Kartları ve Kredi Kartları Uygulamaları Hakkında Yararlı Bilgiler", Bankalar Birliği Yayını, Yayın No:257, İstanbul, Nisan 2008:34.

tercih etmektedir. Kartın yurtdışı bir bankaya ait olduğunu ve POS sahibi bankanın kendi yurtdışı ara yüzü olmadığı varsayılır ise hedef BKM olur.]

3. BKM, işlem yapılmak istenilen yurtdışı kartın türüne göre işlemi kart sahibi yurtdışı bankaya iletilmek üzere Visa ya da MasterCard'a yönlendirir.
4. Visa ya da Master Card sahibi yurtdışı bankanın işlem onayı (ya da reddini) BKM'ye iletir.
5. BKM, Visa ya da Master Card tarafından gönderilen onay (ya da red) bilgisini POS sahibi bankaya iletir. İşlem, iletilen bilginin içeriğine uygun olarak tamamlanır.

POS sahibi yurtdışı bankaya ait POS (ya da ATM) üzerinden yurt içi bir bankaya ait kart ile işlem gerçekleştirilmek istendiğinde, işlem akışı şu şekilde özetlenebilir.

1. İşlem POS (ya da ATM) tarafından önce POS (ya da ATM) sahibi yurtdışı bankaya iletilir.
2. Yurt dışı banka da bu işlemi Visa ya da MasterCard'a iletir.
3. Visa ya da MasterCard işlemi BIN tablolarını kontrol edip hedefi belirledikten sonra ilgili hedefe gönderir. (Yurtdışı arayüzü olmaması nedeni ile BKM Switch üstünden hizmet aldığı için Visa ya da MasterCard'a bildiren bankalar için hedef BKM Switch'dir.)
4. BKM, işlemi kart sahibi bankaya gönderir.
5. Kart sahibi banka işlem onayı (ya da reddini) BKM'ye iletir.
6. BKM, kart sahibi banka tarafından gönderilen onay (ya da red) bilgisini Visa ya da MasterCard'a gönderir.
7. Visa ya da Mastercard da BKM'den aldığı yanıtı POS (ya da ATM) sahibi yurtdışı bankaya iletir. İşlem, iletilen bilginin içeriğine uygun olarak tamamlanır.

## 6. BÖLÜM KREDİ KARTLARININ SINIFLANDIRILMASI

### 6. Kredi Kartlarının Sınıflandırılması

Kredi kartlarını çeşitli kıstaslara göre sınıflandırmak mümkündür.

#### 6. 1. Kredi Kartlarının Ödeme Sorumluluğuna Göre Sınıflandırılması

##### 6. 1. 1. Bireysel Müşteri Kartı

Kredi kartı sözleşmesinin bir gerçek kişi adına yaptığı ve tüm harcamalardan bireysel olarak kart sahibinin sorumlu olduğu kartlardır. Kredi kartlarının bilinen ve en yaygın olarak kullanılan türüdür. Bireysel kredi kartlarını sadece adına kart düzenlenen gerçek kişiler kullanabilir.

Bireysel kredi kartlarının belirleyici üç ana özelliği vardır. Birincisi gerçek kişi adına düzenlenmesi, ikincisi tüm ödemelerden kart sahibinin asli olarak tek başına sorumlu olması ve üçüncü özelliği ise bu kredi kartlarının birden fazla kişi tarafından kullanılabilmesinin mümkün olmamasıdır.<sup>139</sup>

##### 6. 1. 2. Şirket Kartları (Company Cards)

Şirket kredi kartları, bir tüzel kişilik adına veya tüzel kişinin yetkilisi adına düzenlenen kartlardır. Kredi kartının tüzel kişilik adına düzenlenmesi halinde, bu kartı tüzel kişilik yetkilileri tarafından kullanılabilir.

Şirket adına düzenlenmiş bulunan ve şirkette görevli yetkili kişilerin kullanabileceği kartlara "beyaz şirket kredi kartı" da denilmektedir. Bu tür kartlara "beyaz kart" denilmesinin nedeni, bu kartı kullanacak olan gerçek kişilerin başlangıçta belirtilmemiş olmasından kaynaklanmaktadır. Bu kartlarla yapılan tüm harcamalardan tek başına tüzel kişilik (şirket) sorumludur. Bu kredi kartını şirket adına kullanmış yetkili gerçek kişiler, ödemelerden kartı çıkaran kuruluşa karşı sorumlu değildirler. Şirket yetkilisi bu kartı, kendi kişisel ihtiyaçları için ya da şirketin ihtiyaçları dışındaki bir amaç için kullanılmış olsa dahi, kartı çıkaran kuruluşa karşı sorumlu değildir. Onun sorumluluğu şirket içindeki ilişkilerde çalıştığı iş yerine karşıdır.

Kredi kartında hem tüzel kişilerin hem tüzel kişiyi temsile yetkili gerçek kişilerin adının birlikte yer alması mümkündür. Bu şekilde tüzel kişi olarak şirketin ve yetkili temsilcisi olarak gerçek kişinin adına birlikte düzenlenen kartların tüm harcamalarından tüzel kişi ile birlikte kredi kartında adı yazılan

<sup>139</sup> Teoman, 1989:48; İşgüzar, 2003:45; Çırpan, 2000:54-55.

gerçek kişi birlikte sorumludur.<sup>140</sup> Bu durumda, tüzel kişilik ile adına kart düzenlenen gerçek kişi ödemelerden müteselsilen sorumludur. Kartı çıkaran kuruluş; şirkete veya kartta ismi yazılı şahısa, hesap belgesini göndererek ödeme talebinde bulunabilir.

## 6. 2. Kredi Kartlarının İşlevleri ve İşlevlerine Göre Sınıflandırılması

### 6. 2. 1. Klasik Kart ve Premium Kartlar

Kredi kartları talep doğrultusunda müşterilerinin sosyo-ekonomik özelliklerine göre; klasik kart ve premium kart şeklinde tahsis edilmektedir.

**Klasik kartlar**, ödeme gücü nispeten daha az olan müşterilere gelirleriyle orantılı olarak tahsis edilen limit dâhilinde kullanılmaktadır.

Premium kart serisinde ise “Word Signia”, “Platinum”, “Gold” ve “Black” kartları bulunmaktadır. Premium serisindeki kartlar, hem yurt içinde hem de yurt dışında geçerliliği olan uluslararası kartlardır. Bu kartlar üst gelir seviyesine mensup kişilere, prestijli bir ürün çeşidi sunmak amacıyla hazırlanmıştır. Genellikle yurt dışında yapılan harcamaları Dolar ya da Euro üzerinden, yurt içinde yapılan harcamaları ise Türk Lirası üzerinden (ekstre) hesap özeti edilen kartlardır. Bu bölümde Türkiye’de yaygın olarak kullanılan Premium kart çeşitlerinden gold ve ya platinum kartların ayrıcalıkları üzerinde durulacaktır.

Klasik kartların sunduğu her işlevi gold ve ya platinum kartlar da sunar fakat bu kartların klasik karta göre bazı ayrıcalıkları mevcuttur. Bu ayrıcalıklar aşağıda listelenmiştir:<sup>141</sup>

**Gold kartların**,<sup>142</sup> harcama ve iş yeri limitleri daha yüksektir. Seyahat biletinin ya da kiralanan aracın ücretinin gold kart ile ödenmiş olması halinde kart sahipleri çeşitli sigorta imkânlarından ücretsiz olarak yararlanabilme hakkına sahiptir.<sup>143</sup> Bu sigorta çeşitlerinin bazıları şunlardır;

- Kayıp-çalıntı sigortasına sahiptir.
- Kart sahibi ve bakmakla yükümlü olduğu kişiler ile ek kart sahipleri seyahat kaza sigortası ile sigortalıdır.

---

<sup>140</sup> İşgüzar, 2003:46; Teoman, 1989:48-49; Çeker, 1997:42.

<sup>141</sup> Akbank T. AŞ. Eğitim Grubu, **Bireysel Bankacılık Hizmetleri Ders Kitabı**, İstanbul, Eylül 2002:16; [www.wordcard.com.tr](http://www.wordcard.com.tr), [Erişim Tarihi: 01.10.2007].

<sup>142</sup> **Gold kartlar** (altın sarısı renkli); bankalar tarafından ortalama aylık geliri, 2.000 TL’nin üzerinde olan şahısların kullanımına sunulmaktadır.

<sup>143</sup> Citibank, [www.citibank.de/JPS/portal/JPSportalDe.do?ContentID=KrKrtnVersicherungen&sd=sd\\_KrKrtn\\_Versicherungen](http://www.citibank.de/JPS/portal/JPSportalDe.do?ContentID=KrKrtnVersicherungen&sd=sd_KrKrtn_Versicherungen), [Erişim Tarihi: 05.09.2007].



- Uçuş gecikmesi halinde değişen tutarlarda seyahat gecikme sigortası ödenebilmektedir.
- Yurt içinde bilgi amaçlı ve danışmanlık hizmetleri dışında, aracın çekilmesi, evde meydana gelebilecek acil durumlarda veya sağlık yardımı gerektiğinde masrafları kart sahibi tarafından karşılanmak suretiyle asistanlık hizmetleri verilebilmektedir.
- Dünyanın her yerinde meydana gelebilecek vefat, sürekli sakatlık ve depremlerde kartın limitleri dâhilinde ferdi kaza sigortasından faydalanma imkânına sahiptir.

**Platinum kartlar**<sup>144</sup> gold kartın sunduğu fırsatların tamamını sunar fakat bu kartlar gold kartlara göre bazı ek ayrıcalıklara sahiptir. Bu ayrıcalıkların başlıcaları aşağıda listelenmiştir:

- Çiçek gönderir,
- Tiyatroya, sinemaya ya da konserlere rezervasyon yaptırır,
- Seyahat bileti olarak verilen adreslere ulaştırır.

### 6. 2. 2. Ortak Kartlar

Bu bölümde ortak kartlar, “Co-branded kart” ve “Affinity kart” olmak üzere iki başlık altında incelenecektir. Ortak kartlar, kredi kartı piyasasındaki rekabetin artması ve müşterilerin kullanımına sunulan ürünlerin gittikçe çeşitlenmesi neticesinde bankaların müşteri sadakatini kazanılması ve müşteri lehine çeşitli avantaj sağlayan yeni ürün arayışları neticesinde keşfedilmiştir.

Ortak kartlar, mal üreten veya hizmet sunan işletmelerin bankalarla ortaklaşa çıkarttıkları ve diğer kredi kartlarının taşıdığı tüm özelliklere sahip bununla birlikte hamiline ek bazı avantajlar sağlayan kart çeşididir.<sup>145</sup> Ortak kartlar, iş yeri ile kartı piyasaya süren bankanın bilgi ve yeteneklerinin birleştirilmesi ve bu şekilde sinerji yaratacağı inancıyla çıkarılan kartlardır. Ortak kartlar kredi kartı ile aynı özelliklere sahip olup, yalnızca kart yüzeyinde banka, kart sistemi sağlayıcısı ve diğer kuruluşun (iş yeri) logo ya da isimleri bulunmaktadır.<sup>146</sup> Dünyada General Motors (GM) ve Master Card işbirliği ile başlayan bu uygulama her geçen gün hızla yaygınlaşarak taraflara ek yararlar sağlamaktadır.

<sup>144</sup> **Platinum kartlar** (platin renkli); bankalar tarafından ortalama aylık geliri 5.000 TL'nin üzerinde olan şahısların kullanımına sunulmaktadır.

<sup>145</sup> T.Emlak Bankası, **Bireysel Krediler**, İstanbul: Emlak Bankası Eğitim Müdürlüğü Yayınları, 1997:28.

<sup>146</sup> Yılmaz, 2000:14.

Ortak kartları diğer mağaza kartlarından ayıran en önemli özellik; yalnızca ticari işletmenin şube ya da mağazalarında geçerli olmayıp dünyada kartlı ödeme yapılabilen her yerde geçerli ve yaygın kullanım özelliği olan kart olmasıdır. Ortak kartların başarılı olabilmesi için kart hamiline somut bir takım faydalar sunması gerekmektedir. Aksi takdirde programlar uzun soluklu olamamaktadır.<sup>147</sup>

#### 6. 2. 2. 1. “Co-Brand” Kart

Co-brand kart, bilinen bir markaya sahip ticari kuruluşun kart sağlayıcı bir bankayla yaptığı stratejik ortaklıktan doğan kredi kartıdır. Başka bir ifade ile ortak kart, bankanın finansal niteliği olmayan başka bir kuruluş ile birlikte piyasaya sundukları kartlardır.<sup>148</sup> Bu kartları piyasaya süren bankaya, kullandıran işletmeye ve kullanıcıya, büyük kâr ve yarar sağlayabilmektedir. Kart kullanıcıya, üye iş yerinin sağlamış olduğu indirimlerden faydalanabilmesi veya puanlama yöntemiyle gerçekleştirilen promosyonlardan yararlanabilme imkânı sağlayabilmektedir. Üye iş yerine ise pazar payını, müşteri güvenirliliğini ve marka tanınırlığını artırarak rekabet avantajı sağlamaktadır.<sup>149</sup> Co-brand kartlar ile alışveriş yapılması halinde aşağıda listelenen avantajları sağlamaktadır.

- Anında indirim,
- Kayıp çalıntı kart sigortası,
- Ferdi kaza sigortası,
- Hediye çeki,
- Farklı oranlarda ödül (puan-bonus) kazanma imkânı,
- Faizsiz taksitli alışveriş imkânı ve
- Faizli taksitli alışveriş imkânı sağlar.

#### 6. 2. 2. 2. “Affinity” Kart

Bu kartlar, kart sahibine bir avantaj sağlamak yerine, kartı çıkaran banka tarafından kart sahibinin üyesi bulunduğu ya da gönül bağı kurduğu kurum veya kuruluşta yapılan işlemler üzerinden bir komisyon ödenmesi işlevi görür. Dernek, vakıf, spor kulübü veya hayır kurumu gibi sosyal bir amacı olan kuruluşlar için affinity kart programları kullanılmaktadır. Türkiye’de bankalar tarafından çeşitli üniversite mezunlarına, bazı derneklere ve spor kulüplerine

---

<sup>147</sup> Europay International Haberler, “Co-branding: Ortak Kartlar”, Sayı: 9, Aralık 1997:1.

<sup>148</sup> Ian Lindsey, **Credit Cards, The Authoritative Guide to Credit and Payment Cards**, Rushmere Wynee Ltd., 1<sup>st</sup> p, Bedfordshire, England, 1994:15.

<sup>149</sup> Bankalararası Kart Merkezi AŞ, “ABD ve Avrupayı Kasıp Kavuran Kart: Ortak Kart”, **Pano Dergisi**, Sayı:4, Haziran 1998:1.

affinity kartlar çıkarılmıştır.<sup>150</sup> Affinity kartlara örnek olarak Axess Galatasaray Lisesi Vakfı Affinity kartı verilebilir.<sup>151</sup>

### 6. 2. 3. Sanal Kart (Virtual Card)

Sanal kart internet ortamında yapılan alışverişlerde kullanılmak üzere geçerli olan üzerinde kartı çıkaran bankanın ve sistem sağlayıcı kuruluşun logosu bulunan bir kredi kartı çeşididir. Bu kartlar, hamillerin internet üzerinden güvenli olarak mal ve hizmet satın alabilmelerine olanak sağlamak amacıyla çıkartılmaktadır. Ana karta bağlı olarak çalışır ve başlangıç limiti 0 TL'dir. Limiti kart hamili belirleyebilir. Diğer kredi kartlarından bağımsız olup, kart hamilinin yapacağı alışverişte istediği kadar (tahsis edilen limit çerçevesinde) kullanılabilir limit tahsis edebilir ya da kullanılabilir limiti sıfırlayarak e-kartını kullanıma kapatabilir.



Sanal kredi kartları, fiziksel olarak bulunmayan internet ortamında alışverişlerde kullanılan güvenli bir ödeme aracıdır. Sanal kredi kartlarının oluşumunda;<sup>152</sup>

- Kart sahiplerinin adları,
- 14 ya da 16 haneli kart numaraları,
- Kartı oluşturma tarihi,
- Kartın son kullanma tarihi,
- CVV1, CVC1 güvenlik numaraları bilgileri serverlarda tutulur. Bu sayede sanal ortamda güvenli bir alışveriş yapılabilir.

<sup>150</sup> Yılmaz, 2000:15.

<sup>151</sup> Akbank Eğitim Grubu, **Bireysel Bankacılık Hizmetleri Ders Kitabı**, İstanbul, Eylül 2002:32-34.

<sup>152</sup> Sanal Kart, [www.kreditkarten-1a.de/Virtuelle-Kreditkarte/1.html](http://www.kreditkarten-1a.de/Virtuelle-Kreditkarte/1.html), [Erişim Tarihi: 01.09.2007].

Kart numarası ve güvenlik kodu ana karttan farklı olup internette kullanım sonucunda verilen kart bilgileri neticesinde ana kartın bilgilerine ulaşılma imkânı yoktur. Hamilin üzerinde taşınması gereken bir kart değildir. Sadece çevrimiçi (online) olarak görüntülenebilen bir kart numarasıdır. Bu nedenle kayıp, çalıntı riski taşımamaktadır. E- kart manyetik şeridi ve chipi olmayan plastik bir karttır. Dolayısıyla internet ortamı dışında fiziksel olarak kart kullanımını gerektiren alışverişlerde geçersizdir.

Sanal kart ile nakit avans kullanıma imkânı yoktur ve ek kart tahsis edilemez. Yalnızca internet ortamında yapılacak alışverişlerde kredi kartı numarasının alışveriş yapılan üye iş yeri sitesine girilmesi talep edildiği durumlarda geçerli olabilmektedir. E-kartlar internet şubelerinden ya da çağrı merkezlerinden 365 gün 24 saat boyunca kullanılabilir limiti belirleyebilme ya da kullanılabilir limiti sınırlayabilme imkânı mevcuttur. E-kart sahipleri tüm dünya dâhilinde meydana gelebilecek vefat, sürekli sakatlık ve deprem üzerine ferdi kaza sigortasından faydalanma imkânına sahiptir. Ayrıca mail order ve telefon order işlemlerinde de kullanılabilir.

**Order işlemleri;** ürün veya hizmet satıcısı kuruluşun internet veya posta gibi yollar ile almış olduğu siparişlerin tahsilâtını kredi kartı hamili ile karşı karşıya gelmeksizin (kredi kartı olmadan) sadece kart hamili tarafından verilen bilgilere istinaden gerçekleştirilmesine denir.<sup>153</sup> Başka bir ifade ile kart hamili ile üye iş yerinin karşı karşıya gelmeksizin alışveriş yapabilmesine olanak sağlayan bir harcama yöntemidir. Örneğin kart hamili yurt dışında yayınlanan bir kitabı satın alabilmek için mail order işlemi ile kitabın bedelini sanal kartı (kredi kartı) üzerinden ödeyebilme imkânına sahiptir. Mail order işlemi sayesinde EFT, havale gibi işlemler içinde herhangi bir masraf ödemeyecektir.

Üye iş yerlerinin mail order işlemi yapabilmeleri için bankadan mail order yetkisi almış olmaları gerekmektedir. Mail order işlemlerinde harcama belgesi bulunmamaktadır. Bunun yerine kart hamili tarafından iş yerine mail order talep formu ile verilen tahsil emrine istinaden bildirilen kart numarası, geçerlilik tarihi ve CVV2 numarası kullanılarak iş yeri tarafından “üye işyeri yetkilendirme talep formu” ile kredi kartları merkezinden yetkilendirme alınır. Bu alınan yetkilendirme numarası ile üye iş yerine alışveriş bedeli ödenir.

İş yeri, tüketicinin siparişi kendisine ulaştığı andan itibaren otuz gün içerisinde edimini yerine getirmek zorundadır. Bu süre, tüketiciye daha önceden yazılı olarak bildirilmek koşuluyla en fazla on gün uzatılabilir. İşyeri cayma bildirimini kendisine ulaştığı tarihten itibaren on gün içinde almış olduğu bedeli, kıymetli evrakı ve tüketiciyi bu hukuki işlemde dolayı borç altına sokan her türlü belgeyi iade etmek ve yirmi gün içerisinde de malı geri almakla yükümlüdür.

---

<sup>153</sup> Bankalararası Kart Merkezi, **Pano Dergisi**, Sayı:6, Aralık 1999:4.

İş yeri elektronik ortamda tüketiciye teslim edilen gayri maddî malların veya sunulan hizmetlerin teslimatının ayıpsız olarak yapıldığını ispatla yükümlüdür. Alışveriş esnasında alıcı ile satıcı yüz yüze gelmemektedir. Bu nedenle olası bir müşteri itirazında, ispat yükümlülüğü üye iş yerine aittir.<sup>154</sup>

Ayrıca dünyada internet aracılığı ile gerçekleştirilen alışverişlerin hacmi de her geçen gün artmaktadır. Bu alışverişlerde ödemeler genellikle kartlar üzerinden gerçekleştirilmektedir. Bireyler dünyanın her yerinden seçmiş oldukları ürün ve hizmetleri kolaylıkla satın alabilmektedirler. Bu satın almış oldukları ürün ve hizmetler lojistik firmalar aracılığı ile adreslere en kısa sürede teslim edilmektedir. Sonuç olarak internet üzerinden gerçekleştirilen ürün ve hizmet satışları hayatımıza girmiş durumdadır. Ürün ve hizmet üreterek bunların satışını yapan kurum ve kuruluşlar elektronik ticarete yerlerini çoktan almışlardır.

Bireyler uzaktan erişim yöntemiyle haftanın tatil günleri de dâhil olmak üzere dünyanın her yerinden 7 gün 24 saat ürün ve hizmet siparişi verebilmektedirler. Bu yöntem ile yapılan elektronik ticaretin güvenli bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için sürekli güncelleştirme çalışmaları yapılmaktadır. Türkiye'de bu konudaki düzenlemeler, 4822 sayılı kanununun 14. maddesine göre 4077 sayılı Kanununun 9. maddesinden sonra gelmek üzere mesafeli sözleşmeler maddesi (9/A maddesi) eklenerek yapılmıştır. Fakat teknolojinin bu alandaki çok hızlı gelişimi karşısında, hukuksal çerçeve aynı hızda değişim gösterememektedir. Dolayısıyla yaptırımı tanımlanmayan suçlar işlenebilmektedir.

Günümüzde mikro donanımlara dayalı kartlar kullanılmaktadır. Bu sistemler sayesinde her müşteri için kişisel tanımlama numarası (Personel Identification Numbers - PIN) söz konusudur. Bu numara, POS terminali aracılığı ile kredi kartını piyasaya süren kuruluş tarafından yetkilendirme verilmek suretiyle, kart müşterisinin her işleminden önce doğrulanarak haksız kullanımların önüne geçilmesini sağlamaktadır. Bu sistem sayesinde kartlardaki kopyalama gibi güvenlik sorunları ortadan kalkarak, kart kullanımındaki riskler minimum düzeye çekilmektedir. Bu kartlar chip sayesinde pek çok bilgiyi bünyesinde saklayabilmektedir.<sup>155</sup> Chip'li kart olarak adlandırılan bu kartların elektronik ticarete yaşanan bazı güvenlik sorunlarını ortadan kaldırarak yaygınlaşmasına önemli katkı sağlaması beklenmektedir.

<sup>154</sup> **Resmi Gazete**, 14 Mart 2003 tarih ve 25048 sayılı 4822 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun'un 14. maddesi.

<sup>155</sup> Nusret Ekin, **Bilgi Ekonomisinde Ekonomik Ticaret**, İstanbul Ticaret Odası Yayını No:61, 1998:88.

#### 6. 2. 4. Akıllı Kartlar (Chipli Kart/Smart Card)

Chipli kartlar mevcut kartlara göre daha esnek, daha işlevsel, daha kullanışlı ve çok daha güvenilirdir. Ortalama işlem maliyetleri daha düşüktür. İçerikleri yönünden; sadece hafızalı, güvenlik mantığı olan hafızalı ve kendine ait işlemcisi olan hafızalı chip kartlar olmak üzere üç gruba ayrılabilirler. Dış dünya ile bağlantıları açısından, Contact ve Contactless olmak üzere iki gruba ayrılabilirler.<sup>156</sup>

ISO-7816 standart setiyle, plastik kartın boyutları, contact kartlarda chipin kart üzerindeki yeri, kart materyali (PVC vb.), opsiyonel olarak manyetik şerit, imza bölgesi, hologram ya da resim ve kabartmalar, dış dünya ile bağlantılar (power, ground, reset, I/O, clock) ve son olarak çevresel parametreler (voltaj, sıcaklık, esneme vb.) belirlenmiştir.

Chipli kartlar temelde, bir entegre devrenin oluşturulması, bunun üzerine bir işletim (dosyalama) sistemi ve uygulama(lar) yerleştirilmesi, kişiselleştirme işlemi ve bu işlemi takiben son halini alan chipin bir plastik karta monte edilmesi gibi aşamalarla üretilir. Ancak güvenlik, esneklik, kart sahibi bazında (konfigürasyon) yapılandırma tanımlayabilme ihtiyacı ve çoklu uygulamaları mümkün kılmak gibi birtakım kaygılar sebebiyle chipli kart üretim işi bu kadar kolay gerçekleşmemektedir. Üretim aşamasında birçok iş kolu, değişik uzmanlık alanları ve çok iyi bir entegrasyon gerektirmektedir. Bu noktada chip dünyasına ilk geçiş sürecinde, EMV standardizasyonu kapsamında her yönüyle tamamlanmış ve sertifikalanmış durumdaki hazır ürünlerin kullanılması, uyumluluk gereksinimlerini daha kolay karşılayabilmek açısından kritik bir başarı faktörü olarak düşünülebilir.

1994 yılında Europay, Master Card International ve Visa International gerek veri toplama kapasitelerinin düşük olması gerek içerisindeki bilgilerin kolayca kopyalanabilmesi nedeni ile yeni yöntem arayışına girmişlerdir. Bu arayış sonucunda ödeme kartlarında, manyetik bantlı kartlar yerine akıllı kart (chipli) teknolojinin kullanımına olanak sağlayan standartlar oluşturmak üzere EMV adında bir organizasyon kurulmuş bu organizasyonun çalışmaları sonucunda EMV standartları geliştirilmiştir.

EMV; Europay, MasterCard ve Visa tarafından geliştirilmiş ve chip kart teknolojileri aracılığıyla, küresel ödemeler yapısında işlerliğinin sağlanmasına yönelik kuralları içeren uluslararası bir sertifikasyon programıdır. EMV Sertifikasyonu, chip kartlar ile chip kart kabul eden terminallerde işlem yapılabilmesini olanaklı kılan sistemin çerçevesini oluşturmaktadır.

---

<sup>156</sup> BKM, "Çip", <http://www.bkm.com.tr/cip.html>, [Erişim Tarihi; 27.06.2007].



EMV standartları, chipli kart teknolojisinin sağladığı imkânları kullanarak, kart güvenliği konusunda iki önemli uygulama getirmiştir. Birincisi, kart üzerinde kart sahibine ait bir şifre (offline-PIN) tutulmasıdır. Bu şifrenin, kartın kullanıldığı POS cihazına kullanıcı tarafından doğru girilmesi halinde işlem gerçekleştirilebilmektedir. Şifrenin belli sayıda yanlış girilmesi halinde ise kart bloke olmakta ve kullanılamaz hale gelmektedir. İkinci uygulama ise kart üzerindeki çeşitli bilgilerin kopyalanmaya karşı korunmasıdır. Şifrelenmiş olan bu bilgiler kartın kullanıldığı terminallerde, terminal tarafından kontrol edilmekte ve detaya dışarıdan bir müdahale olduğu tespit edildiğinde işlem gerçekleştirilememektedir. Belirtilen EMV uygulamalarından birincisi kayıp ya da çalıntıdan kaynaklanan zararların önlenmesinde oldukça etkili olarak kullanılabilmektedir.

Avrupa'da kart sahteciliğinin en yoğun yaşandığı ülke olan İngiltere'de 2001 yılı sonu itibarı ile finansal kayıp 586 milyon dolara ulaşmıştır. Bu tutarın 228 milyon (%39) dolarını sahte kartlardan kaynaklanan; 162 milyon (%28) dolarını ise kayıp ya da çalıntı kartlardan kaynaklanan kayıplar oluşturmuştur. EMV standartlarındaki chipli kart uygulaması ile bu kayıplar düşmüştür. Türkiye, dünyada chip&PIN'e geçişi tamamlayan üçüncü ülke olmuştur. Chip&PIN yöntemi sayesinde, kayıp/çalıntı ve sahte kart dolandırıcılık bir önceki döneme göre %73 oranında azalmıştır.<sup>157</sup>

Akıllı kartlar manyetik bantlı kartlara göre daha dayanıklı olmalarının yanı sıra manyetik alanlardan, X ışınlarından ve elektromanyetik radyasyondan da etkilenmemektedir. Akıllı kartın üzerinde bulunan mikroçip, insanın yaşayabileceği her türlü doğa koşuluna dayanabilecek yapıda üretilmektedir. Bu çipler dünyada en kolay bulunan elementlerden üretilmektedir. Dünya yüzeyinin %28'ini oluşturan kum (quartz), bir dizi kimyasal süreçten sonra silikon haline dönüşmektedir. Bu süreçte silikona ulaşmak için 2.593 Fahrenheit derecede kum sıvı hale getirilmektedir. Eritilen silikona eklenen bir mono kristal çekirdeği sayesinde birkaç gün içinde yavaş yavaş oluşan

<sup>157</sup> BKM, **Bankalararası Kart Merkezi 2007 yılı Faaliyet Raporu**, 2008.

bu yeni kristalden 5 metre uzunluğunda bir silikon parça elde edilmektedir. Çapına göre 8 ile 16 bin dolar arasında değere sahip bu parçalardan ise binlerce chip üretilmektedir.<sup>158</sup> Akıllı kartlara akıllı olma özelliğini veren mikroçip, kartın başkaları tarafından kullanılmasını imkânsız hale getirmektedir.

Standart kredi kartlarında manyetik bant, akıllı kartların içinde ise gömülü mikroçip vardır. Mikroçipin içine manyetik bantlı kartlardan farklı olarak daha fazla bilgi ve program depo edilebilmektedir. Chipli kartlarda saklanabilen bilgi hacmi manyetik şeritli kartlara göre 80 kat daha fazladır. Akıllı kartlar çalışma şekline göre temaslı (contact) ve ya temassız (contactless) olmak üzere iki bölümde incelenebilir.<sup>159</sup>

**I) Temaslı Chipli Kart:** Kredi kartının arka yüzünde bulunan manyetik bandın yerine chipli kartın ön yüzünde küçük bir plaka vardır. Kart, POS cihazındaki yuvaya yerleştirilir ve elektronik konektörler ile temas eder. POS cihazına yerleştirildiğinde kart üzerinde bulunan 4-8 pinli kontaklar üzerinden hızlı ve yüksek güvenlik özellikleri kullanılarak iletişim gerçekleştirilir. Kart üzerindeki mikroçip ile POS cihazı arasında bilgi alışverişi yapılarak işlem gerçekleştirilir.

Avrupa'da yaygın olarak kullanılan telefon kartları ilk temaslı kart uygulamalarını oluşturmaktadır. Temaslı kartlar bilgi yüklenip yüklenmemelerine göre, "reloadable" ve "disposable" olmak üzere iki şekilde sınıflandırılmaktadır. Reloadable kartların, İstanbul'da kullanılan akbil uygulamasında olduğu gibi kartın içindeki para bittiğinde tekrar yüklenip kullanılabilmesi mümkünken; disposable kartların ise telefon kartlarında olduğu gibi içindeki para bittikten sonra atılması gerekir.<sup>160</sup>

Temaslı akıllı kartlarda diğer bir sınıflandırma ise kapasitelerine göre yapılmaktadır. Kapasitelerine göre akıllı kartlar üçe ayrılmaktadır. Bunlar;

**Memory card;** telefon ve parkmetre kartları, vb.

**Protected memory card;** PIN kodu kullanılarak işlem yapılabilen banka kartları, vb.

**Microprocessor card;** çok çeşitli bilgileri hafızasında tutarak bu bilgileri kendi arasında sınıflandırarak bilgilerin karışmalarını engelleyebilen dosyalarda muhafaza edebilen kartlardır. Microprocesor kartlar bireylerin banka

---

<sup>158</sup> **Milliyet Gazetesi**, Silikon Çipin Öyküsü, 22 Kasım 1998:23; aktaran, Yılmaz, 2000:165.

<sup>159</sup> Bankalararası Kart Merkezi AŞ, "Chip Kart", **Pano Dergisi**, Sayı:7, Haziran 2000:2.

<sup>160</sup> Yılmaz, 2000:166.



bilgilerini, sağlık bilgilerini ve ya OGS bilgilerini aynı anda depo edebilme imkânına sahip olabilen kartlardır. Türkiye’de 2006 yılı başı itibarı ile yaygın olarak kullanılmaya başlanan kredi kartları örnek verilebilir.

**II) Temassız Chipli Kart:** Okuyucu kart, üzerindeki mikro işlemci tarafından tanınan belirli bir radyo frekansından sinyaller yayar. Kart okuyucuya temas ettiğinde, kart ile iletişim sağlanır. Bu iletişim yine hızlı ve yüksek güvenlik özellikleri kullanılarak gerçekleştirilir. Herhangi bir nesneye (saat, kart, anahtarlık vb.) mikroçip ve anten gömülüdür. Bu nesnenin anten ile bağlantı kurması sağlanarak ödeme işlemi gerçekleştirilebilir.

Temassız akıllı kartlar; elektronik bilet olarak yolcu taşımacılığında, banka ve kredi kartları ile alışverişlerde ödeme aracı olarak, ücretli otoparklarda, mağaza ve perakende satış noktalarında ve gişelerde, güvenlik kontrollerinde, köprü ve otoyol geçişlerinde kullanılmaktadır. Temassız kartlarda veri iletişimi radyo dalgaları aracılığı ile 250 kbps gibi büyük bir hızda gerçekleştirilmektedir. Akıllı kartlar, banka ve kredi kartlarında, taşımacılık sektöründeki biletlerde, kimlik belgelerinde, sürücü belgelerinde ve sağlık kuruluşlarının kartlarında kullanılabilir. İstanbul’un toplu taşımacılığında başarı ile kullanılan “akbil” temassız akıllı kartlara verilebilecek örneklerdendir.

Temassız kartlarda mikro chip (yonga) ünitesine ilave olarak bir de küçük anten bulunmaktadır. Bu anten aracılığı ile alıcı verici sistemine uzaktan veri transferi yapılmaktadır. Türkiye’de temassız akıllı kart uygulamasının başka bir örneği de İstanbul boğazı geçişlerinde ve otobanlarda kullanılmaktadır. OGS (Otomatik Geçiş Sistemi) adı verilen bu sistem ile geçiş ücreti ödeme olanağı sağlanmaktadır.

OGS’de araçta bulunan elektronik etiket (araç içi birim) okutulmak suretiyle geçiş ücreti tahsil edilmektedir. Otoyollardan geçiş durumunda ise aracın hangi otoyola nereden, ne zaman girdiği otomatik olarak kaydedilmektedir. Çıkış yaparken akıllı kart (elektronik etiket) üzerindeki bu kayıtlı giriş bilgileri yine otomatik olarak okumakta ve gişe bilgisayarları tarafından ücret tahakkuk ettirilerek, kişiye ait banka hesabından tahsil edilmektedir. Bu uygulama ile geçişlerde zaman kaybı önlenmekte, para tahsili için işgücü sayısı azaltılmakta ve paranın transferi ve güvenliği gibi külfetler ortadan kaldırılmaktadır.

Chipli kartlara geçiş, banka ve üye iş yerlerine sadece güvenli ve esnek bir ödeme sistemi sunmasının yanında yeni ürünlerinde üzerin de gerçekleştirilebileceği yeni bir platform sunmaktadır. Chipli kartlar, bilgi depolama kapasitesinin yüksekliği sayesinde çoklu uygulamaların tek kart üzerinde birleştirilmesi imkânı sunmakta ve üye iş yerlerinin müşterilerini detaylı tanıma ve farklı “loyalty uygulamaları” (puan, taksit, vb.) geliştirme imkânı bulundurmaktadır. Şekil 10’da kartlarda yer alan chip verilmiştir.

**Şekil 10:** Kredi Kartı Chipi



2007 yılı sonunda Bonus Card Romanya'da hizmet vermeye başlamıştır. Bonus Card'larla Romanya'da kazanılan bonusların Türkiye'de, Türkiye'de kazanılan bonusların Romanya'da harcanabilmesiyle, dünyada ilk defa ülkelerarası bir ödül programı hayata geçmiştir. Romanya'nın EMV standartlarına uyan ilk chipli kredi kartı olan Bonus Card, standart kredi kartı hizmetlerinin olduğu Romanya'da alışveriş kartının özelliklerini kredi kartıyla birleştirerek kullanıcılara bonus kazanma, program ortağı mağazalarda bu bonuslarla bedava alışveriş yapabilme ve taksit gibi faydalar sunmaktadır.

Yakın geçmişe kadar kredi kartı sistemi ile ödemeye imkân veren kuruluşlar, klasik kredi kartı hesaplarının takibinde artan maliyetler ve yaşanan güvenlik sorunları gibi nedenlerle chipli kartları (smart card) piyasaya sunmuşlardır. EMV organizasyonu tarafından geliştirilerek uygulamaya konulan chipler sayesinde sahte kredi kartı oluşturulmasının önüne geçilmiştir.

Kredi kartı harcama limitlerinin takibi ve kredi kartının güvenlik kontrollerinin onaylanmasındaki maliyetler chipli kartlara geçişteki nedenlerin başında gelmektedir. Chipli kartlar, standart boyuttaki kartların üzerine işlemleri kaydetmek için yerleştirilen mikroçiplerden oluşan ve kaydedilen işlemleri gerektiğinde banka hesabı veya kredi limitiyle karşılaştırabilen kartlardır. Mikro chipler sayesinde standart boyuttaki (8,5-5,5 cm) plastik kartın içerisine bir devre yerleştirilerek ödeme sisteminin işleyişi mümkün hale getirilmiştir.<sup>161</sup> Bu kartların standart kartlara göre çeşitli avantajları vardır, bu avantajlar aşağıda listelenmiştir.<sup>162</sup>

- Taklit edilmesi ve erişimi zor olduğu için daha güvenlidir.
- ISO-DIN-CEN gibi başlıca standartlara sahiptir.
- Çok işlevlidir.
- Off-line (çevirim dışı) olarak çalışabilir.

---

<sup>161</sup> Haldun Akpınar, **Daha Hızlı, Daha Güçlü, Daha Yüksek**, Ankara: Türkiye Bankalar Birliği Yayını, No: 172, 1993:45.

<sup>162</sup> Çırpan, 2000:106.

- Uzun süre kullanılabilir, dayanıklıdır.

Bu sistem sayesinde EMV standartlarına uygun işlem yapılması halinde kayıp, çalıntı ve sahte kart kullanılma riski en aza indirgenerek, sahtekârlıklara ilişkin işyerlerine yansıyan ihtilafı durumlar ortadan kalkacak ve geri dönüşler azalacaktır. Bilgi depolama kapasitesinin yüksekliği sayesinde ise çoklu uygulamalar, sadakat programları, elektronik bilet, fatura, çek, ödül puan, taksit gibi müşteriye yönelik yeniliklerin geliştirilmesine olanak sağlayacak bu gelişmeler üye iş yerinin cirolarının da artmasına imkân verecektir.<sup>163</sup> EMV standartlarına uygun işlem yapılması sonucunda depolanan bilgilerin kullanılması sonucunda müşteriye yönelik uygulanan örneklerden birisi de, Türkiye’de Master Card ve VIP Turizm işbirliği ile hazırlanan “Unique Travel Experience” programlarıdır.

#### 6. 2. 4. 1. Öde-Geç Uygulamaları

Bu bölümde Avrupa’da ilk kez Türkiye’de uygulamaya başlayan temassız chipli kartların işleyişine detaylı olarak yer verilmiştir.<sup>164</sup>

MasterCard PayPass (öde-geç) ürünü, Amerika ve Asya Pasifik bölgesindeki uygulamalarından sonra, Avrupa’da ilk olarak Türkiye’de kullanıma sunulmuştur. Öde-geç sisteminin iki fonksiyonu vardır. Birincisi klasik kart kullanımı (POS cihazına şifre girerek) yoluyla ödeme, ikincisi ise şifreye gerek duyulmayan temassız ödeme şeklindedir.<sup>165</sup>

Yurt dışında PayPass’ın geçerli olduğu tüm satış noktalarında kullanılabilen, bu sistem sayesinde kasa kuyruklarına, bozuk para derdine son vermesi ve özellikle hızın önemli olduğu fast food, kafe ve sinema gibi yerlerde zamandan tasarruf sağlanması hedeflemektedir.<sup>166</sup> Geleceğin ödeme teknolojisi olarak tanımlanan öde-geç sistemi, pratik ve hızlı kullanımıyla düşük tutarlı ödemelerde nakite alternatif olarak gösterilmektedir. Öde-geç sistemi, belli miktarın altındaki ödemeler için POS cihazından chip veya manyetik şeridi okutma, yetkilendirme alınması ve satış belgesi imzalanması süreçlerini ortadan kaldırarak, kartın yalnızca cihaza dokunmasıyla ödeme yapma olanağı sunmaktadır. Öde-geç teknolojisinin işleyişi Şekil 11’de verilmiştir.

<sup>163</sup> Bankalararası Kart Merkezi AŞ. “Ödeme Sistemlerinde Bir Devrim: Chip Kartlar”, **Pano Dergisi**, Yayını, Sayı:14, Temmuz 2004:1.

<sup>164</sup> Master Card PayPass, [www.mastercard.com/tr/findacard/paypass.html](http://www.mastercard.com/tr/findacard/paypass.html), [Erişim Tarihi: 15.08.2007].

<sup>165</sup> [http://www.aduno.ch/downloads/news/SwissShop\\_1-06-07.pdf](http://www.aduno.ch/downloads/news/SwissShop_1-06-07.pdf), ( 01.09.2007).

<sup>166</sup> [www.mastercard.com/us/personal/en/aboutourcards/paypass/](http://www.mastercard.com/us/personal/en/aboutourcards/paypass/), (10.11.2007).

Şekil 11: Öde-Geç Teknolojisinin İşleyişi

**KART HAMİLİ**

Odenmesi gereken miktarı görür ve MasterCard PayPass'ın kabul edildiğini anlar.



**TEKNOLOJİK İŞLEYİŞ**

İşlem detayları yazarkasa ve PayPass okuyucusu üzerinden PayPass uyumlu terminale gönderilir.

**KART HAMİLİ**

MasterCard PayPass kartını ya da cihazını PayPass okuyucusuna dokunulur. Görsel ve sesli işaretler kartın okuduğunu belirtir.



**TEKNOLOJİK İŞLEYİŞ**

Terminal, PayPass kart ya da cihazını aktive eder ve ödeme hesap detaylarını alıtarır. PayPass kart ya da cihazı saniyenin beşte biri kadar kısa bir sürede işlem verisi oluşturur.

**KART HAMİLİ**

İşlem onaylanırken birkaç saniye bekler. Onay ile birlikte, terminal ikinci kez sesli ve görsel bildiriye bulunur.

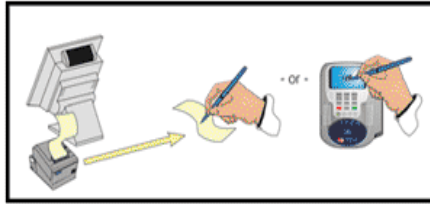


**TEKNOLOJİK İŞLEYİŞ**

İssuer'a hesap detayları ile birlikte işlem verisi acquirer üzerinden iletilir. İssuer veriyi alıp, işlem kodunu kontrol eder ve işlemi onaylar.

**KART HAMİLİ**

Gerektiğinde, slip imzalar ya da şifresini girer. Belli bir miktarın altındaki harcamalarda inza gerekmez. Büyük harcamalar için kart hamili imzası gerekmektedir.



**TEKNOLOJİK İŞLEYİŞ**

İşlemin bitmesinin ardından POS sistemi işlem bilgisini saklar. Daha sonra, bu bilgiler MasterCard ağına talas ve hesaplaşma için toplu olarak acquirer'a gönderilmek üzere iletilir.

Cep telefonu, anahtarlık ve saat gibi sürekli yanımızda bulunan eşyaları, dokun-geç ödeme sistemi sayesinde birer ödeme aracına dönüştürülerek, cep telefonu ile metroya binebilme veya yemek harcamalarını ödeme imkânı sunmaktadır. Gelecekte bu sistemi sadece küçük ödemeler için değil, normal alışverişlerde de (belirli bir limitin üstünde güvenlik amacıyla şifre girilerek) kullanılabilme olanağı sağlayacaktır. Avrupa ve Asya/Pasifik gibi EMV smart kartların hâkim olduğu bölgelerde, OneSmart öde-geç temassız ve temassız arabirimleri tek bir chip'te bir araya getirilmiştir.



Satış noktasında kullanıcılara sağladığı kolaylık nedeniyle ödeme sistemleri kuruluşları, radyo frekans bazlı temassız ödemeler için ortak bir iletişim protokolü olarak MasterCard PayPass ISO/IEC 14443 Uygulama Spesifikasyonunu kullanmak amacıyla bir anlaşmaya yönlendirmiştir. Bu anlaşma diğer ödeme kuruluşlarının da temassız ödeme uygulamalarını destekleyen kartlar ve terminallerin aynı iletişim protokolüne uymasını ve eşdeğer testlere tabi olmasını garanti etmekte; böylece markalar arasında da işlerlik (interoperability) sağlanmış olmaktadır.

"Master Card PayPass aralarında Amerika, Kanada ve Japonya'nın yer aldığı 10 ülkede kullanıma sunulmaktadır. Halen 14 milyonu aşkın kart, dünya çapındaki 50 binden fazla işyerinde kabul edilmektedir. Bu sistem, ödeme sistemleri açısından da bir milat olarak kabul edilmektedir.

Master Card verilerine göre, ortalama bir öde-geç işlemi yaklaşık 20 Dolar olup, öde-geç sistemi nakite alternatif sunarak müşteri sadakatini arttırmıştır. Ayrıca; tüketiciler öde-geç uyumlu kartlarını yaklaşık %18 oranında daha sık kullanmaktadır. Master Card öde-geç teknolojisinin 25 Dolar üzerindeki harcamalarda da kullanılabilir olmasına rağmen (bu bedelin üzerinde imza ya da PIN gerekir), bütün öde-geç işlemlerinin yaklaşık % 75'ini 25 Dolar altındaki harcamalar, % 45'ini ise 10 Dolar altındaki harcamalar oluşturmuştur. Master Card tarafından elde edilen verilere göre, 2005 ve 2006 yıllarında üç aylık dönemdeki karşılaştırma sonuçları şunlardır:

- Hesap başı kullanımda %36 artış,
- Hesap başı toplam işlemde %45 artış,
- Öde-geç işyerlerindeki kullanımda %230 artış,
- Öde-geç işyerlerindeki işlem sayısında %270 artış kaydedilmiştir.

Master Card 2005 yılında, kredi kartı ve banka kartı gibi ödeme yöntemleriyle nakit kullanımını karşılaştırmak ve tüketicilerin temassız ödeme teknolojileri gibi yeni teknolojilere olan ilgisini ölçmek amacıyla IPSOS'a tüketici harcama alışkanlıkları araştırması yaptırmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre Amerikalı tüketicilerin artık beş yıl öncesine oranla diğer ödeme yöntemlerine göre daha az nakit taşıdığı ve kullandığı ortaya çıkmıştır. Bu araştırmaya ilişkin bulgular aşağıda listelenmiştir:

- Araştırmaya katılanların yarısına yakını (% 49) beş yıl öncesine göre bugün daha az nakit taşıdığını belirtmiştir. (Eylül 2003'te yapılan benzer bir araştırmaya göre % 9 artış)
- Katılımcıların % 60'ı yanlarında sadece 20 Dolar ya da daha az miktarda para bulunduruyor (2003'e göre % 11 artış),
- Katılımcıların % 74'ü artık yanlarında büyük miktarda nakit bulundurma'nın gerekliliğine inanmıyor,
- Katılımcıların % 62'si beş yıl öncesine göre daha az sıklıkta nakit kullandığı, bulgularına ulaşılmıştır.

Öde-geç teknolojisi, belirlenen harcama miktarı ödemelerde kartın "Do-kun-Geç" özelliği kullanılırken, belirlenen harcama miktarı üzerinde de normal kartların uygulandığı imza ve chip&pin uygulamasına devam edilmektedir. Bu özellik öde-geç kartların hem öde-geç POS terminallerinde hem de tüm ödeme noktalarında kullanılmasına olanak sağlamaktadır. İşyerlerindeki öde-geç okuyucu terminalleri ayrı olarak kullanılabilmesinin yanı sıra var olan okuyuculara öde-geç okuyucu bağlanması ile var olan sisteme entegre edilebilme imkânına sahiptir.

#### **6. 2. 4. 2. Türkiye'de ilk Öde-Geç Uygulamaları**

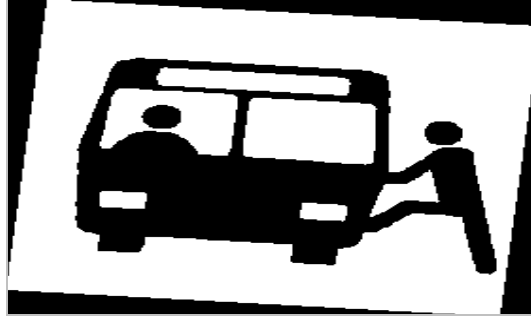
Dünyada yeni bankacılık trendleri (eğilimleri), yeni uygulamalar denilince dikkatleri üzerinde toplayan ülkelerden biri de Türkiye'dir. Temassız kart teknolojisine sahip kredi kartı ürünü olan PayPass, Bonus Trink'le Avrupa'da ilk kez kol saati kredi kartı uygulamasını hizmete sunmuştur.

Öde-geç kol saati şeklindeki kredi kartı düşük değerli işlemlerde nakit yerine kullanılabilir. Bu kredi kartı, cüzdan taşıma ve kredi kartı çıkarma derdine son vermektedir. Saat, kart okuma cihazına dokundurularak, ödeme gerçekleştirilebilmektedir.

Öde-geç teknolojinin kullanımını, Çanakkale belediyesinin başarılı uygulamasından sonra Samsun belediye otobüslerinde, İstanbul'da taksii ve dolmuşlarda kullanılmaya başlamıştır. İstanbul'da ödeme cihazının bulunduğu taksilerde; saat, sticker ve anahtarlık şeklindeki kredi kartı ile bozuk para aramadan, para üstü beklemeden ücreti ödeyerek seyahat edilebilmektedir.

Türkiye'de, Visa 35 TL'nin altındaki alışverişlerde nakite alternatif oluşturma stratejisi ile geliştirilen ve "Visa PayWave" olarak adlandırılan ödeme teknolojisinin uygulaması, Sea&Miles kartlarıyla İDO turnikelerinden geçiş-

lerde kullanmaya başlanmıştır.<sup>167</sup> Kent yaşamını kolaylaştıran bu kartlar 35 TL'ye kadar düşük tutarlı alışverişlerde de şifresiz, temassız ödeme noktalarında kullanılabilir. Uygulama önce belediye otobüslerinde başlamış daha sonra metro ve deniz otobüsleriyle entegre edilmiştir. Hatta aynı kartın doğalgaz için kullanılması da tartışılmaktadır.



Bu sistemde çıkarılacak kartların ikiye ayrılması planlanmaktadır. Buna göre talep eden herkese önce para yüklenip sonra yüklenen paranın harcanmasını sağlayacak banka kartı benzeri kartlar verilecektir. Banka, kredi alabilecek niteliklere sahip olan kişilere kredi kartı verecek, bu karta para yüklemeyen birey kart limitleri dâhilinde istediği kadar kullanabilecek, hesap kesim tarihinde ise kart hamili ulaşım ücretini toptan ödeyebilecektir.<sup>168</sup>

Bahsedilen bu pilot uygulamalardan sonra Türkiye'de kart çıkaran diğer bankalarda öde-geç uygulamalarını ürünlerine entegre etmeye başlamışlardır. Bankalar ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin işbirliği çerçevesinde metro, şehir içi ve deniz otobüslerinde akbil yerine kredi kartı kullanılmaya başlanmıştır. Bu kartlar ile turnikeden geçiş ücreti akbil fiyatıyla aynıdır.<sup>169</sup> Ödeme sistemlerinin ulaşım ağı ile entegre olmasının; kart kullanıcıları, bankalar ve belediyeler açısından büyük faydalar sağlaması beklenmektedir. Bu uygulama perakende sektörü açısından ise işlem maliyetlerinde azalma, işlem hacminde artış, rekabette farklılaşma olanağı gibi avantajlar sunmaktadır.

<sup>167</sup> DenizBank Basın Bülteni, "En Hızlı Ödeme Türkiye'de", [www.denizbank.com/NR/rdonlyres/0DCAF7F8-E65D-4988-8186-F638FDC98942/0/020507.pdf](http://www.denizbank.com/NR/rdonlyres/0DCAF7F8-E65D-4988-8186-F638FDC98942/0/020507.pdf), [Erişim Tarihi: 10.09.2007].

<sup>168</sup> Visa, [www.visa.com.tr/medya/teknoloji/teknoloji11.html](http://www.visa.com.tr/medya/teknoloji/teknoloji11.html), [Erişim Tarihi: 10.09.2007].

<sup>169</sup> CNNTürk, [www.cnnturk.com/EKONOMI/GENEL/haberdetay.asp?PID=40&haberID=389259](http://www.cnnturk.com/EKONOMI/GENEL/haberdetay.asp?PID=40&haberID=389259), [Erişim Tarihi: 10.09.2007].

## 7. BÖLÜM

### KREDİ KARTLARININ MAKRO EKONOMİK ETKİLERİ

#### 7. Kredi Kartlarının Makro Ekonomik Etkileri

Kartlı ödeme sektörü, Türkiye’de son yıllarda görülmekte olan büyüme oranlarının çok üzerinde bir biçimde büyümeye devam etmektedir. 2007 yılı sonunda GSMH’de gerçekleşen %8’lik büyümeye karşılık, kredi kartı sayısı %15, kredi kartı cirosu ise %31’lik bir büyüme sağlamıştır. 2007 yılının Eylül ayı itibariyle tüm kartlı ödeme sistemleri’nin toplam GSMH içindeki payı %22 seviyesine ulaşılmış olup, bu oranın yükselmesi kayıt dışı ekonomi ile mücadele konusunda son derece büyük önem arz etmektedir. Kayıt dışı ekonomi ile mücadele anlamında da önemli katkı sağlayan kredi kartları ile 2007’de, toplam 1 milyar 370 milyonu aşkın alışveriş işlemiyle 128 milyar TL alışveriş cirosu ve yaklaşık 74 milyon nakit avans işlemiyle de 13 milyar 500 milyon TL nakit avans cirosu gerçekleştirilmiştir. Türkiye’de 2007 yılı sonu itibariyle yabancı bankalara ait kredi ve banka kartları ile Türkiye’de 5 milyar 900 milyon TL tutarında, 17,9 milyon adet işlem gerçekleştirilmiştir.

Türkiye’deki kredi kartı sayısı 2008 yılı ekim ayı sonu itibariyle, 42.894.233’e ulaşmıştır. Taksit, puan uygulamaları gibi birtakım ek avantajlarla kullanıcılar açısından daha da cazip hale gelen kredi kartları, nakit yerine alternatif bir ödeme aracı olarak karşımıza çıkmaktadır.

Kredi kartları, üye iş yerlerinin elindeki ürün ve hizmetleri kısa sürede satmalarına; kart hamillerine ise ihtiyaç duymuş olduğu ürün ve hizmetleri, ileride elde edeceği gelir ile sahip olabileme imkânı sağlamaktadır. Alışverişin kredi kartıyla yapılması nakit paranın tedavülünü kısmen de olsa sınırlayarak harcamaları kaydi para şeklinde ödemeler haline dönüştürdüğünden, ülke ekonomisi açısından kullanılabilir tasarrufun bankalar nezdinde birikmesine katkıda bulunmaktadır. Ayrıca kredi kartlarının turizm sektöründe kullanılması turistlere yanlarında bulunmayan döviz harcamalarını vermekte ve Türkiye’nin döviz gelirlerinin artmasına katkı sağlamaktadır. Genel olarak giriş yapılan kredi kartı kullanımının makro ekonomik etkilerine bu bölümde ayrıntılı olarak yer verilecektir.

#### 7. 1. Enflasyona Etkileri

Enflasyon; fiyatlar genel düzeyindeki sürekli artışı ve paranın değerindeki düşüşü ifade eder. Enflasyon sadece bir malın fiyatındaki artışla değil, ekonomideki bütün malların fiyatlarındaki artışla ilgili bir kavramdır. Bu nedenle



fiyatlar genel seviyesi ekonomideki bütün malların fiyatlarının genel bir ortalamasını ifade etmektedir.<sup>170</sup>

Enflasyon oranı bir yıl zarfında genel fiyat seviyesindeki yüzde değişimi verir.<sup>171</sup> Bir ekonomide fiyatlar genel düzeyini etkileyen birçok etmenden sözü edilebilmektedir. Bununla birlikte eğer bir ekonomide fiyat artışları çok hızlıysa ya da ılımlı olmasına rağmen geçmiş 15-20 yıllık bir döneme uzanırsa bu durumda böyle fiyat artışlarının gerisinde mutlaka bir parasal genişleme sözü konusudur.<sup>172</sup> Fiyatlar genel düzeyinin artışlarına, aşırı talep nedeniyle mal ve hizmetlerdeki fiyat artışları ya da emeğe ödenen ücret artışları da etken olabilmektedir. Ürün ve hizmetlere artan talep nedeniyle fiyatların artması talep enflasyonuna; emeğe ödenen ücretin artması maliyetleri artırdığı için maliyet enflasyonuna neden olur. Enflasyon artışlarının sebebi ne olursa olsun etkilediği toplumlara her zaman rahatsız etmiş ve zarar vermiştir.

Ekonomide zaman zaman üretim olanakları sınırını zorlayan toplam harcama (toplam talep) artışları ortaya çıkarabilir. Kamu harcamalarının artışı ile para arzının genişlemesi toplam harcama düzeyini arttıran en önemli nedenler arasındadır. Toplam harcama düzeyinin artması durumunda üretim birimleri üretim sürecine kanallandıracakları kaynaklardan mahrumlarsa, talepsel genişlemeye reel hasıla artışı ile karşılık veremezler. Böylece ortaya çıkan aşırı talep, fiyatlar üzerinde artış yönünde baskı oluşturarak, talep enflasyonunun doğmasına yol açar. Talep enflasyonunun özü "çok paranın az mal peşinde koşmasıdır".<sup>173</sup>

Kredi kartlarının kullanımı, borçlanma imkânlarını genişlettiği için toplam talebin artmasına neden olmaktadır. Artan talebin ise üretimi artırması beklenir. Fakat enflasyonist ortamlarda, artan talep fiyatlar genel düzeyinin de artmasına etken olabilmektedir.<sup>174</sup> Bunun başlıca nedeni, kredi kartlarının dolayısıyla tüketici kredilerinin efektif talebi körükleyerek kaydı para yarattığı, bunun da enflasyon artırıcı etkiye sahip olduğu görüşünden kaynaklanmaktadır.<sup>175</sup> Fakat tüketim artışı, makro ekonomik olarak enflasyonu arttırmakla beraber, talebi de artıracak, arz yeterli olduğunda piyasa, optimum fiyatlarda dengelenecektir.

<sup>170</sup> Kenan Çelik, **Makro İktisada Giriş**, Murathan Yayınları, Trabzon, 2008:119.

<sup>171</sup> İlker Parasız ve Mustafa Özer, **Bugünkü İktisadın Temelleri**, Aktüel Yayınları, İstanbul, 2005:270.

<sup>172</sup> İlker Parasız ve Melike Bildirici, **Finansal Makro Ekonomi**, Ezgi Kitabevi Yayınları, Bursa, 2003:285.

<sup>173</sup> Osman Z. Orhan ve Seyfettin Erdoğan, **İktisada Giriş**, Avcı Ofset, İstanbul, 2006:350.

<sup>174</sup> Çırpan, 2000:100.

<sup>175</sup> Yetim, 1997:23.

Kredi kartları, nakit para olmaksızın ürün ya da hizmet alabilme gücü yaratması, taksitli satışlardan faydalanabilme imkânı sağlaması sebebiyle yoğun olarak kullanılmaktadır. Borçlanma imkânlarının genişletilmesi neticesinde oluşan enflasyon maliyet ya da ithalat ağırlıklı bir yapıda değil de talep enflasyonu şeklinde bir karaktere sahip olursa enflasyonu daha da yükseltici bir etkisi olabilir.

Talep enflasyonu, belirli bir dönemde, toplam talebin artarak toplam arzın üzerine çıkması ve toplam arzın toplam talebi karşılayamaması sonucu fiyat artışlarının ortaya çıkmasına denir. Arz sabitken sadece talebin artması sonucu, ekonomide arz talep dengesinin yeniden sağlanabilmesi için fiyatlar yükselir.<sup>176</sup> Talep enflasyonunun yaşandığı bir ortamda, kredi kartı ile yapılan işlemlerin enflasyona etkileri arz ile ilişkili olacak, arz tıkanmadıkça sorun yaşanması beklenmeyecektir. Toplam talebi kılmaya yönelik önlemlerden birisi de kredi kontrolüne yöneliktir. Kredilere üst sınır getirilebilir. Hane halkının fazla kredi alıp harcama yapması engellenir. Bazı tüketim harcamaları için kredi verilmesi yasaklanabilir. Kredi kartlarına yapılacak taksit sayısı azaltılabilir, kredi kartı limitleri düşürülebilir. Kredilerin seçilmiş sektörlerdeki üreticilere verilmesi sağlanabilir.<sup>177</sup>

Gerek ABD’de gerekse Avrupa ülkeleri gibi gelişmiş ve kredi kartının yoğun olarak kullanıldığı ülkelerde enflasyon oranı istikrarlı ve düşük seyretmektedir.<sup>178</sup> Türkiye’de fiyat istikrarsızlıklarının başlıca nedenleri üretim yetersizliği ya da aşırı talepten kaynaklanmaktan çok, üretim girdi maliyetleri ile ithal edilen mamul, ham madde, yarı mamul, yatırım malları ve enerji fiyatlarının yüksek olması gibi birçok konuda dışa bağımlılıktan kaynaklanmaktadır.

Kredi kartı ile gerçekleştirilen işlemler, bireylerin ödeme ve borçlanma imkânlarını artırmış, ihtiyaten elde tutulan para miktarını azaltmıştır. Bu ise gelir adaletsizliği gibi nedenler ile değişen para dolanım hızının dengelenmesine ve toplam talebin canlı tutulmasına neden olabilmektedir.

**Tablo 3:** Kredi Kartı Sayısı ve Gerçekleşen Enflasyon Oranı

Yıllar	2002	2003	2004	2005	2006	2007
<b>Kredi Kartı</b>	15.705.370	19.863.167	26.681.128	29.978.243	32.433.333	37.335.179
<b>Enflasyon</b>	29.7	18.4	9.3	7.7	9.6	8.4

Kaynak: BKM, TCMB Resmi İnternet Sitesi, [www.tcmb.gov.tr](http://www.tcmb.gov.tr).

Tablo 3’te görüldüğü gibi son yıllarda Türkiye’de kredi kartı kullanımının katlanarak büyümesine karşılık, enflasyon oranları iki haneli rakamlardan tek

<sup>176</sup> Kenan Çelik, **Makro İktisada Giriş**, Murathan Yayınları, Trabzon, 2008:124.

<sup>177</sup> Kenan Çelik, **Makro İktisada Giriş**, Murathan Yayınları, Trabzon, 2008:119.

<sup>178</sup> Şenel Aydın, “Türkiye’de Kredi Kartları Gelişimi Gecikmemiştir”, **Dünya Gazetesi**, Dünya Dosyası, No:42, 19 Ekim 1992.

haneli rakamlara inmiştir. Dolayısıyla enflasyonun oluşumunun nedenleri arasında kredi kart kullanımındaki artışın olduğunu ifade etmek doğru olacaktır.

Kredi kartının ürün veya hizmet fiyatlarına etkileri ile ilgili araştırmalardan birisi Interbank Research Organisation tarafından gerçekleştirilmiştir. Bu araştırmada kredi kartı kabul eden ve etmeyen iş yerleri arasında önceden belirlenen mal grubundaki fiyatlar karşılaştırılmıştır. Karşılaştırma sonucunda fiyatlarda önemli farklılıklar tespit edilmesine karşılık, farklılığın kredi kartı kullanımından kaynaklandığına dair açık bir eğilim tespit edilememiştir. Yine ABD'de Federal Reserve System tarafından yapılan bir araştırmada, kredi kartlarının fiyatlar üzerindeki etkisinin % 1'den daha az olduğu tespit edilmiştir.<sup>179</sup>

Sonuç olarak kredi kartları, ülke ekonomileri açısından ticari faaliyetlerinin canlandırılmasını sağlayan ve bu canlılığın sürekli kılınmasını sağlayan bir araçtır. Kredi kartlarının kullanımındaki artışın talebi artırdığı bilinmektedir. Fakat gerek iç piyasadaki üretim artışı, gerekse ithalat aracılığı ile arz yeterli düzeye ulaştığında piyasa optimum fiyatlarda dengelenecektir.

## 7. 2. İstihdama Etkisi

İşsizlik türlerinden birisi olan yapısal işsizlik, ekonominin yapısal özelliklerinden kaynaklanan işsizlik türüdür. Yapısal işsizliğe tüketim kalıbındaki değişiklikler, transfer ödemeleri ve üretim yöntemlerindeki değişiklikler neden olabilmektedir. Yapısal işsizliğin oluşum nedenlerinden biriside üretim ya da hizmet sunum yöntemlerindeki teknolojik yeniliklerdir. Teknolojik yenilikler, daha az işçi istihdamına yol açtığına, işsiz sayısı artar. **Teknolojik işsizlik**, "emek tasarrufunu gerekli kılan teknolojilerin kullanımı sonucu, ortaya çıkan işsizlik" şeklinde tanımlanabilir.<sup>180</sup>

Son çeyrek asırda **telekomünikasyon, ulaşım ve bilişim** alanında çok hızlı gelişmeler yaşanmıştır. Bu gelişmelerin işsizliği artıracağı düşünülmektedir. Fakat bu gelişmeler bir taraftan vasıfsız iş gücünü işsiz bırakırken diğer taraftan da teknoloji transferi yapan Türkiye'de transferi yapılan bu **teknolojiji kullanabilecek nitelikte iş gücü** talebi oluşturmuştur. 21. yüzyılda görev yapacak işgücünde aranan nitelikler, bugüne kadar işgücünde aranan niteliklerden oldukça farklıdır. Bu yüzyılda rekabet edebilmenin başlıca şartı verimli ve esnek bir iş gücüne sahip olabilmektir. Bu durum, teknolojiyi anlayan, uygulayabilen verimli ve kaliteli hizmet üretebilen iş gücüne ihtiyaç olduğunu

<sup>179</sup> Ali İhsan Karacan, "Ödeme Sistemindeki Gelişmeler", **Dünya Ekonomi-Politika Gazetesi**, 5 Şubat 1988:7; aktaran, Yılmaz, 2000:75.

<sup>180</sup> Osman Z. Orhan ve Seyfettin Erdoğan, İktisada Giriş, Avcı Ofset, İstanbul, 2006:373.

göstermektedir. Bankalar bu koşullar altında rekabet edebilmek için bilgi çağının gerektirdiği iş gücüne sahip olmak zorundadır.

Elektronik ticaret hacminin büyük oranlarda artmasının nedenlerinin başında, internetin hızla gelişmesi ve kartların kullanımının yaygınlaşması gelmektedir. Dünyanın neresinde olursanız olun ihtiyaç duyulan bir ürünü seçerek, sahip olunan kart numarasının sisteme girilmesiyle satın alabilme imkânı sağlanmaktadır. Bu alınan ürün, uzaklığa bağlı olarak en kısa sürede verilen adrese teslim edilebilmektedir. Uzaktan erişim sayesinde alıcı ve satıcılar doğrudan iletişime girebilecektir. Aracıların ortadan kalkması ile müşterilerine en iyi malı, en cazip fiyata sunabilen iş yerlerinin rekabetteki başarı şansları her geçen gün daha da artmaktadır.

Genel olarak kredi kartı kuruluşlarının teknolojik gelişmeler üzerinde direkt bir etkisi bulunmamaktadır. Bu kuruluşların ana hedefleri, yeni teknolojilerin kullanımını kendi hizmet yöntemlerini uyarlamaya çalışmaktır. Bu açıdan teknolojik gelişmeler, kredi kartı kuruluşlarını istihdamın yanı sıra pek çok açıdan etkileyen önemli güçlerden birisidir.<sup>181</sup>

Son yıllarda finans sektöründe işlem hacimlerindeki artış önceki yıllara göre dikey bir grafik çizmesine rağmen, yaratmış olduğu istihdam oranları yatay bir grafik çizmiştir. İstihdam artışının sınırlı kalmasının nedenlerinin başında, uzaktan erişim araçlarının (internet ve telefon bankacılığı gibi) teknik alt yapısının kurularak müşterilerinin hizmetine sunulması ve kullanımlarının teşvik edilmesi gelmektedir. Örneğin bazı bankalar, şubelerde gerçekleştirilen işlemlerden (EFT ve havale gibi para transferleri) ücret alırken, uzaktan erişim araçları vasıtasıyla yapılan aynı tür işlemlerden ücret almamakta ya da daha düşük ücret almaktadır.

İstihdamın sınırlı kalmasındaki diğer bir etken de, vadeli ürün ve hizmet alımlarında senet ya da çek kullanımı yerine kredi kartının tercih edilerek yaygınlaşması gelmektedir. Çek ve senet işlemlerinin sisteme girişleri ve takipleri manüel olarak yapılırken, idari ve adli takip işlemleri kredi kartlarına göre daha fazla zaman alabilmektedir. Oysaki kredi kartı işlemlerinin takibi bilgisayar ortamında çok daha hızlı ve hatasız olarak yapılabilmektedir.

Kartlar, şube dışında gerek mevduat hesaplarından gerekse kredi hesaplarından ATM aracılığı ile para çekebilme imkânı sunmaktadır. Banka şubesinde kredi işlemlerinin takibindeki ve gişelerdeki iş gücü sayısını azaltıcı yönde etki yapmıştır. Kredi kartı sisteminin işleyişindeki tüm aşamalar teknoloji yoğun şekilde gerçekleştirilmektedir. Kart basımı, kartların zarflanarak hamillere gönderilmesi, dönem sonlarında hesap bildirim cetvellerinin yazıcılardan çıkartılarak el değmeden katlanması makineler vasıtasıyla yapılmaktadır. ABD'de yapılan bir araştırmaya göre ATM'den gerçekleştirilen bir işle-

---

<sup>181</sup> İlker Parasız, **Modern Bankacılık**, Ezgi Kitabevi, Bursa, 2007:350.

min maliyeti 25-30 sent tutarken, banka personelin yaptığı aynı tür işlemin maliyeti yaklaşık 1.75 USD'dir.<sup>182</sup>

Keynes'in çarpan etkisi teorisine göre, tüketici kredileri dolayısıyla kredi kartları efektif talebi körükleyerek kaydi para yaratır. Para arzının artması harcamaların artmasına neden olur, harcamaların artması üretimi artırır, üretimin artması da işsizliğin azalmasına neden olacaktır. Dolayısıyla bilişim ve telekomünikasyon alanlarında yaşanan gelişmeler şube bankacılığındaki istihdamı olumsuz etkilerken, pazarın büyümesi neticesinde kredi kartı pazarlamasının önemi fark edilmiş ve bu alanda istihdam olanakları artmıştır. Bunun yanı sıra kredi kartlarını izleyen ve kayıt altına alan Bankalararası Kart Merkezi, Kredi Kayıt Bürosu ve kredi kartlarının kullanıcılara ulaşmasını sağlayan lojistik şirketlerinin kurulması da istihdama olumlu katkı sağlamıştır.

Ürün ve hizmet alımlarının banka ve kredi kartları kullanılarak yapılabilmesi neticesinde likit paralar bireylerin yanlarında değil de bankalardaki şahsi hesaplarında tutulacaktır. Bankalarda biriken bu kaynaklar kredi olarak ekonomiye kanalize edilerek üretim artışının gerçekleşmesine katkı sağlayacaktır. Kartlı sistemin yaygınlaşması bankaların ucuz fon sağlayarak müşterilerine düşük faizli kredi kullanılabileceğine olanak sağlmasına neden olacaktır. Kredi maliyetlerinin düşmesi de yatırımların artmasına, yatırımların artması da istihdam artışına etken olacaktır. Sonuçta istihdam artışı da toplumsal refah seviyesinin iyileşmesine katkı sağlayacaktır.

Sonuç olarak kartlı ödeme sistemlerinin kullanımının yaygınlaşması yapısal işsizliğe neden olur. Yapısal işsizliği tamamen ortadan kaldırılması mümkün değildir. Yapısal işsizlikle mücadele için işgücünün, teknolojik gelişmelerden yararlandırılarak yeteneklerinin geliştirilmesi yoluna başvurulabilir.<sup>183</sup>

### 7. 3. Para Politikasına Etkileri

Para; mallar, hizmetler, aktifler ve borç ödemeleri için herkesçe kabul edilen bir değişim aracı olarak işlev yapan her türlü araca verilen ortak isimdir. Bu zorunlu işlevine ek olarak, para aynı zamanda hesap birimi, servet saklama ve borç ödeme aracı olarak da hizmet görebilir.<sup>184</sup> Bilindiği üzere dünyada para; ürün ve hizmet alımlarında kullanılan en önemli değişim araçlarından birisidir. Parasal göstergelerdeki değişimler piyasalarda faiz, mal ve hizmet fiyatları, döviz kuru ve menkul kıymet borsalarında hisse senedi fiyatları üzerinde değişimlere neden olabilmektedir.

<sup>182</sup> Yılmaz, 2000:54.

<sup>183</sup> Osman Z. Orhan ve Seyfettin Erdoğan, **İktisada Giriş**, Avcı Ofset, İstanbul, 2006:375.

<sup>184</sup> İlker Parasız ve Mustafa Özer, **Bugünkü İktisadın Temelleri**, Aktüel Yayınları, İstanbul, 2005:361.

Bankalararası Kart Merkezi'ne ait internet sitesinde kredi kartı; "Bankalar ve çıkartmaya yetkili kuruluşların müşterilerine belirli limitler dâhilinde açtıkları kredilerle, nakit kullanmaksızın mal ve hizmet alımı, nakit kredi çekme imkânı sağlamak için verdikleri ödeme aracı" olarak tanımlanmıştır.<sup>185</sup> Kredi kartları, kazancın elde edilmeden harcanabilme imkânı sağlayan ödeme aracı olması nedeniyle her geçen gün işlevinin ve işlem hacminin artmasına neden olmaktadır. Dolayısıyla piyasalarda likidite düzeyini kontrol altında tutabilmek için kredi kartları sisteminin izlenmesi son derece önem arz etmektedir.

Piyasadaki para miktarında yapılan değişiklikler (para miktarının artırılması ya da azaltılması) para politikası olarak ifade edilir. Para miktarının artırılması, paranın fiyatı olan faiz oranının düşmesine yol açar. Faiz oranlarının düşmesi ise tüketim ve yatırım harcamalarını artırır. Para miktarının kısılması ise faiz oranlarının artmasına ve dolayısıyla tüketim ve yatırım harcamalarının daralmasına yol açar. Kısacası, para miktarının artırılması toplam talebin artmasına, kısılması ise toplam talebin azalmasına yol açar.<sup>186</sup> Çalışmada kredi kartının para politikalarına etkileri; paranın tedavül hızına etkileri, para arzına etkileri ve para talebine etkileri olmak üzere üç başlık altında incelenmiştir.

**Paranın Tedavül Hızına Etkileri:** Paranın bir yıl içinde ortalama el değiştirme sayısına paranın tedavül hızı denilmektedir. Paranın tedavül hızı (V) ile dolaşımdaki paranın miktarının (M) çarpımı bir yıl içindeki satın alma gücünü verir. Bu çarpımdaki çarpanlardan her birinin değişimi bir yıl içerisindeki satın alma gücünü etkileyecektir.<sup>187</sup>

Bireyler günlük ihtiyaçlarını karşılamak ve zorunlu haller karşısında kullanabilmek için yanlarında bir miktar para bulundurmaya isterler. Bu para ne oranda artar ise elde nakit para tutma maliyeti de o oranda artacağı için bireyler yanlarında para bulundurma seviyesini minimum düzeyde tutmak isteyeceklerdir. Bunun sebebi bankaların çeşitlenen finansal enstrümanları sayesinde müşterilerinin likit paralarına kazanç alternatifleri sunması ve yine bireylerin haftanın her gününde yirmi dört saat olmak üzere likide ulaşabilme imkânlarının bulunmasından kaynaklanmaktadır.

Bu belirtilen nedenlerden dolayı kartlı ödeme sistemlerinin gelişmesi ve bankacılık sistemine uzaktan erişimin artması nakit para ihtiyacını azaltmıştır. Kartlı ödeme sistemlerinin gelişmesi nakit para kullanımını etkilemiştir.

---

<sup>185</sup> Bankalararası Kart Merkezi, [www.bkm.com.tr/tanimlar/tanim.html](http://www.bkm.com.tr/tanimlar/tanim.html), [Erişim Tarihi: 14.06.2007].

<sup>186</sup> Osman Z. Orhan ve Seyfettin Erdoğan, **İktisada Giriş**, Avcı Ofset, İstanbul, 2006:271.

<sup>187</sup> Sadun Aren, **İstihdam Para ve İktisadi Politika**, 11. Baskı, Ankara: Savaş Yayınevi, 1998:103.

“Türkiye’de nakit para kullanımının GSMH’daki büyüme doğrultusunda artmaması neticesinde, nakit para talebi azalış eğilimi gösterirken, kartlı ödeme alışkanlıklarının giderek artması paranın tedavül hızını etkilemektedir” sonucuna ulaşılabilir.

### Para Arzına Etkileri

Günümüzde Bankalararası Kart Merkezi’nin kayıtları neticesinde yapılan işlemlerin hacmi bilinmektedir. Dolayısıyla piyasalarda fiziki para stokuna, kredi kartlarının yapmış olduğu katkı tespit edilebilmektedir. Ekonomiye yön verebilmek için fiziki para stokuna ilave edilen ve para yerine geçen diğer para benzeri değerlerin tespit edilebilmesi gereklidir, bunun için ise öncelikle para arzındaki artışların nedenlerinin irdelenmesi gerekmektedir. Para arzındaki artışların başlıca nedenleri şunlardır.<sup>188</sup>

- Para arzı, gelirlerdeki artış (ücretlerdeki artış, elde edilen kârlar veya faiz gelirlerindeki artış gibi) veya kredi faizlerindeki düşüş nedeniyle artabilir.
- Hazineye olan avansların, para arzı üzerinde etkisi vardır. Kamu iç borçlanması kısa vadede para arzını azaltabileceği gibi, Hazine tahvillerinin (veya bonolarının) vadeleri dolduğu zaman anapara ve faizlerle birlikte doğan yükümlülük ya yeni vergilerle ya da daha yüksek oranda bir sürüm (emisyon) aracılığı ile karşılanacaktır. Kısacası bütçe açıkları para arzını artırır.
- Özel sektörün kredi taleplerindeki artışı, bankaların kredi arzını artırır, bu da doğal olarak para arzını artırır. Bu yöntemle para arzının artışı bankaların topladıkları mevduat hacmine bağlıdır. Bankaların mevduat hacimleri artıkça daha fazla kredi verebilme imkânına sahip olacak dolayısıyla para arzı artacaktır. Kullanılan kredilerin bir kısmı mevduat halinde tutulduğundan, mevduattan kullanılan krediler marjinal artışlar (kaydi para yaratma yöntemi) ile para arzını artırır.

Piyasada nakit paralar bireylerin cüzdanı veya ticari işletmelerin kasaları yerine bankalarda mevduat olarak tutulmaktadır. Bu mevduatlar bankaların kredi kullanılabilecek fonlarının artışını sağlamakta dolayısıyla para arzının artışına neden olmaktadır. Bunların yanı sıra Türkiye’de gerek kamu sektörü gerekse özel sektör çalışanlarının maaşları bankalar aracılığı ile ödenmektedir. Çalışanlar maaşlarını nakit olarak çekmek ve üzerlerinde taşımak yerine, mevduat hesaplarında tutarak gelir artışından faydalanmak istemektedirler. Zorunlu ihtiyaçları haricindeki mal ve hizmet alımlarının bedelini ise kredi kartını kullanarak ödemektedirler. Hesap kesim tarihinden sonra ise mevduat hesaplarına vermiş oldukları otomatik ödeme talimatları ile kredi kartı borcunu ödemektedirler. Kredi kartı sistemine üye iş yerleri ise POS terminalinin

<sup>188</sup> Hurşit Güneş, **Türkiye’de Para Arzını Artıran Nedenler**, İstanbul Ticaret Odası, Yayın No:8, 1990:7; Yılmaz, 2000:56-57.

bağlı olduğu ürün ve ya hizmet satışlarından doğan alacaklarını genellikle nakit olarak değil de ticari hesaplarına alacak kaydı yöntemi ile tahsil etmektedirler. Bu alacak kaydedilen ticari hesaplarına ise işletmenin gereksinimlerini karşılayabilmek için alınan ürün ve hizmetlerin bedellerini ödeyebilmek için çek keşidesi veya hesaptan EFT ya da havale gibi işlemler aracılığı ile gerçekleştirilmektedir. Dolayısıyla fiziki paranın ekonomik yaşantıda dolaşımı kartlar nedeniyle kısıtlanmaktadır. Aynı zamanda kredi kartlarının kredi kullandırma özelliği de olduğu için para arzına etkisi her geçen gün artarak yaygınlaşmaktadır.<sup>189</sup>

Türkiye’de büyük veya küçük çaplı işletmelerde kredi kartı kullanımı az olmasına rağmen, artma eğilimi göstermektedir. Küçük ölçekli işletmelerde (bakkal, kiosk gibi kuruluşlar) POS terminali bulunmadığı için ürün ve hizmet satışlarının tahsilâtı kredi kartı ile yapılamamaktadır. Büyük işletmelerde ise kredi kartlarının limitlerinin sınırlı olması nedeniyle ödeme yapılamamaktadır.<sup>190</sup>

Bankalar her geçen gün hizmet ağını yaygınlaştırmaktadır. Bankaların POS terminallerinin ortak kullanımları kredi kartı sisteminin işletimindeki maliyetleri minimize etmektedir. Ayrıca teknolojinin çok hızlı gelişmesi ve rekabetin artması nedeni ile POS terminal maliyetleri giderek düşmektedir. Dolayısıyla ürün ve hizmet satışının gerçekleştirildiği hemen hemen her noktaya kredi kartı ile satış yapabilme imkânı sunabilmek için bankalar arasında bir rekabet yarışı sürmektedir. Bireylerin ürün ve hizmet alışlarındaki ödeme aracının seçimini, katlanacağı maliyetler veya faydalanacağı teşvikler belirlemektedir. Bireyler genellikle minimum maliyete katlanacağı ödeme aracını tercih etmektedirler.

Sonuç olarak, para değil de para gibi işlem gören nesnelere kaime denilmektedir. Kredi kartlarda kaime olarak nitelendirilebilir. Kartların para arzını (M) artırıcı yönde etkileri nedeniyle Merkez Bankası bilançosunu etkilemektedir. Her ülkenin Merkez Bankası talep doğrultusunda piyasaya para arzer ve bu para arzını Merkez Bankası araçları ile kontrol ederek fiyat istikrarının korunmasına katkı sağlar. Fiyat istikrarının hedefi para değerinin korunmasını amaçlar. Para değerinin istikrarından ise öncelikle paranın iç değeri anlaşılmalıdır. Bilindiği gibi fiyatlar genel düzeyinin yıllık ortalama artış hızı enflasyon oranını verir. Daha gerçekçi bir yaklaşımla, enflasyon oranının %1-2 düzeyinde tutulduğu bir ekonomide de fiyat istikrarının olduğu söylenebilir. Bu orandaki fiyat artışı, istihdamda ve büyüyen bir ekonomide olağan karşılanabilir. Gelişmekte olan ülkelerde %5 oranında fiyat artışı

---

<sup>189</sup> Yılmaz, 2000:57.

<sup>190</sup> İlker Parasız, **Para-Banka ve Finansal Piyasalar**, 6. Baskı: Bursa: Ezgi Kitabevi, 1997:20-21.



normal karşılanabilir.<sup>191</sup> T.C. Merkez Bankası'nın temel amacı fiyat istikrarını sağlamaktır.<sup>192</sup> Banka, fiyat istikrarını sağlamak için uygulayacağı para politikasını ve kullanacağı para politikası araçlarını doğrudan kendisi belirler. TCMB'nin belirlemiş olduğu bu para politikası, fiyat istikrarını sağlama amacı ile çelişmemek kaydıyla Hükümetin büyüme ve istihdam politikalarını destekler. Bu istikrarı sağlamak için ise TCMB'ye 1211 sayılı Kanun ile görev ve yetkiler verilmiştir. TCMB'nin temel görev ve yetkileri şunlardır:<sup>193</sup>

**I. Bankanın temel görevleri;**

- a. Açık piyasa işlemleri yapmak,
- b. Hükümetle birlikte Türk Lirasının iç ve dış değerini korumak için gerekli tedbirleri almak ve yabancı paralar ile altın karşısındaki muadeletini tespit etmeye yönelik kur rejimini belirlemek, Türk Lirasının yabancı paralar karşısındaki değerinin belirlenmesi için döviz ve efektiflerin vadesiz ve vadeli alım ve satımı ile dövizlerin Türk Lirası ile değişimi ve diğer türev işlemlerini yapmak,
- c. Bankaların ve bankaca uygun görülecek diğer mali kurumların yükümlülüklerini esas alarak zorunlu karşılıklar ve umumi dispoizibilite ile ilgili usul ve esasları belirlemek,
- d. Reeskont ve avans işlemleri yapmak,
- e. Ülke altın ve döviz rezervlerini yönetmek,
- f. Türk Lirasının hacim ve tedavülünü düzenlemek, ödeme ve menkul kıymet transferi ve mutabakat sistemleri kurmak, kurulmuş ve kurulacak sistemlerin kesintisiz işlemlerini ve denetimini sağlayacak düzenlemeleri yapmak, ödemeler için elektronik ortam da dâhil olmak üzere kullanılacak yöntemleri ve araçları belirlemek,
- g. Finansal sistemde istikrarı sağlayıcı ve para ve döviz piyasaları ile ilgili düzenleyici tedbirleri almak,
- h. Mali piyasaları izlemek,
- ı) Bankalardaki mevduatın vade ve türleri ile katılım bankalarındaki katılma hesaplarının vadelerini belirlemektir.

<sup>191</sup> İlker Parasız ve Melike Bildirici, **Finansal Makro Ekonomi**, Ezgi Kitabevi Yayınları, Bursa, 2003:332.

<sup>192</sup> Fiyat İstikrarı, [www.tcmb.gov.tr](http://www.tcmb.gov.tr), [Erişim Tarihi: 01.07.2007].

<sup>193</sup> Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Kanunu 14.1.1970 tarih ve 1211 sayılı (25.4.2001 tarih, 4651 sayılı Kanun ile değiştirilen şekli).

## II. Bankanın temel yetkileri;

- a. Türkiye’de banknot ihracı imtiyazı tek elden Bankaya aittir.
- b. Banka, hükümetle birlikte enflasyon hedefini tespit eder, buna uyumlu olarak para politikasını belirler. Banka, para politikasının uygulanmasında tek yetkili ve sorumludur.
- c. Banka, fiyat istikrarını sağlamak amacıyla Kanunda belirtilen para politikası araçlarını kullanmaya, uygun bulacağı diğer para politikası araçlarını da doğrudan belirlemeye ve uygulamaya yetkilidir.
- d. Banka, olağan üstü hallerde ve Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonunun kaynaklarının ihtiyacı karşılamaması durumunda, belirleyeceği usul ve esaslara göre bu fona avans vermeye yetkilidir.
- e. Banka, nihai kredi merci olarak bankalara kredi verme işlerini yürütür.
- f. Banka, bankaların ödünç para verme işlemlerinde ve mevduat kabulünde uygulayacakları faiz oranlarını, belirleyeceği usul ve esaslara göre bankalardan istemeye yetkilidir.
- g. Banka, mali piyasaları izlemek amacıyla bankalar ve diğer mali kurumlardan ve bunları düzenlemek ve denetlemekle görevli kurum ve kuruluşlardan gerekli bilgileri istemeye ve istatistikî bilgi toplamaya yetkilidir.

Merkez bankalarının geleceği kesin olmasa da sayı ve etkinlikleri giderek azalacaktır. Bunun gerekçeleri ise sermaye hareketlerinin aşırı liberalleşmesi ve hükümetlerin ulusal para için istekli olmamasıdır. Ayrıca parasal birlik ve para kurulu uygulamalarının artmasının kaçınılmazlığı da önemlidir. Bir diğer gerekçe, teknolojik gelişmelerle ilgilidir. Para arzında merkez bankalarının monopol gücü önemlidir. Merkez bankaları ekonomide parasal değer değişiminde önemli ise de, teknolojideki bu gelişmeler bu gücü azaltacak boyutadadır. Cihpli kartlar ve elektronik paralar, merkez bankası parasına talebi azaltacaktır. Bu durumda, elektronik paranın karşılığının olmaması sorundur. Bankaların rezervlerindeki artış veya azalış ile ekonomik faaliyetlerin genişleyip, daralması ilişkisi zayıflatacaktır ki, bu da para politikasının etkinliğini tehdit edecektir.<sup>194</sup>

### Para Talebine (Likidite Tercihine) Etkisi

Likidite tercihi; bireylerin paralarını her an diledikleri gibi kullanmak üzere el altında tutma yolundaki tercihine denilmektedir. Parasını likit tutmak isteyen gerçek veya tüzel kişilikler ancak kendisine cazip bir prim ödendiği takdirde bu tercihten vazgeçebilmektedir. Enflasyon, parayı likit halde tutmaya

---

<sup>194</sup> İlker Parasız ve Melike Bildirici, **Finansal Makro Ekonomi**, Ezgi Kitabevi Yayınları, Bursa, 2003:393.

bir maliyet yüklemektedir, faiz ise likit tutma tercihinden vazgeçmenin semeresini oluşturmaktadır.<sup>195</sup>

Kartlar bireylerin likidite tercihini etkilemiştir. Kartlar, haftanın 7 gününde 24 saat olmak üzere üye iş yerlerinden mal ve hizmet satın alımı için ödeme yapabilme olanağı sağlamaktadır. Yaygınlaşan ATM sayesinde zorunlu ihtiyaçlar için gerek mevduat gerekse kredi hesaplarından nakit çekebilme fırsatı sunmaktadır.

Kredi kartı kullanımındaki artış dar anlamdaki para tanımı olan M1'de artışa neden olacak olan kaydi para artışı, diğer faktörler sabitken enflasyonist bir etki yaratabilir. Bu etkinin nedeni para arzındaki artıştan kaynaklanmaktadır. 1995 yılında Duca ve Whitesell'in kredi kartı kullanımındaki artışın mevduat hesaplarında tutulan para miktarını azalttığına ilişkin yapmış oldukları kesit verisi çalışmasının bulgularında, kredi kartının kullanımındaki her % 10'luk artışa karşılık mevduat hesaplarında %9'luk azalma gerçekleştiği gözlemlenmiştir. Bu araştırmada hane halkı düzeyindeki makro ekonomik veriler kullanılarak mevduat hesapları ile kredi kartı kullanımı arasındaki ilişki araştırılmıştır. Araştırma bulgularında kredi kartı kullanımının vadesiz mevduat hesaplarında istatistiksel olarak anlamlı bir azalmaya neden olduğu tespit edilmiştir.<sup>196</sup> Para talebindeki azalış para piyasalarında arz fazlalığı yaratacaktır. Bu fon fazlalığı fiyat istikrarını sağlamış ülkelerde sermaye piyasalarına; fiyat istikrarı bulunmayan ülkelere ise tüketimi artırarak enflasyonist bir etki yaratmasına etki edebilir.<sup>197</sup>

Kredi kartlarının kullanımının her geçen gün yaygınlaşması ve üye iş yerlerinin kredi kartını çıkaran kuruluşlar ile iş birliğine giderek taksitli (kampanyalı) satışlara yönelmeleri para talebini doğrudan etkilemektedir. Şöyle ki; taksitli satışların artması kısa vadede nakit talebinin düşmesine neden olmaktadır. Bir satış işleminde peşin ödenen tutar oranının artması para talebinin artmasına, taksitlerin uzun dönemlere yayılması ise para talebinin düşmesine neden olabilmektedir. Aynı zamanda taksitli satışlarda uygulanacak faiz oranının düşük olması, taksitli satışları teşvik eder ve dolayısıyla para talebini düşürür.<sup>198</sup>

<sup>195</sup> Yılmaz, 2000:74.

<sup>196</sup> John V. Duca ve William C. Whitesell, "Credit Cards and Money Demand; A Cross Sectional Study", **Journal of Money, Credit and Banking**, Vol.27, No:9, 1995:604-623.

<sup>197</sup> Frank G. Steindl, "Credit Cards, Econmization of Money and Interst Rates", **Journal of Economic Education**, Vol..31, No: 3, 2000:271-280.

<sup>198</sup> Hurşit Güneş, **Türkiye'de Para Arzını Kontrol Araçlarının Etkinliği**, İstanbul Ticaret Odası, Yayın No:9, 1990:24.

Kredi kartları, işlem tarihinden sonra borcun ödenmesi için 10 ile 40 gün arasında bir vadeyi faizsiz olarak kart hamiline sunmaktadır. Başka bir ifade ile faizsiz kredi imkânı sağlamaktadır. Bu nedenlerle kredi kartları likit para talebinin azalmasına neden olmaktadır. Ayrıca kart sahiplerinin borçlarını mevduat hesaplarından ödeyebilmeleri de yine likit talebini düşürmektedir. Kredi kartlarının son ödeme tarihleri ile müşterilerin maaş günü yani gelirlerinin elde edildiği tarihler kesiştirilmektedir. Bireyler mevduat hesaplarına otomatik ödeme talimatı vererek kart borçlarını ödeyebilmektedirler. Bu uygulamaların hızla yaygınlaşması para talebinin daha da azalmasına etken olmaktadır.

Kredi kartlarının taksitli satışlarda ödeme aracı olarak kullanılabilmesinin önemi her geçen gün artmaktadır. Bankalar, müşterilerinin talepleri ve tahsis etmiş oldukları kart limitleri doğrultusunda kart hamillerine kısa vadeli kredi imkânı sunarlar. Çok sayıda müşteriye düşük hacimli yüksek oranda faiz oranı ile kullanılan krediler sayesinde bankalar, riski dağıtarak kâr oranlarında artış sağlayabilmektedirler.

#### **7. 4. Faiz Oranlarına Etkileri**

Kredi kartların kullanımının yaygınlaşması nedeniyle kart kullanıcılarının nakit (likit) tercihleri her geçen gün azalmakta ve bankalara giren fonlar sadece hesap bazında değişiklik görerek bankalarda uzun süre mevduat olarak tutulabilmektedir. Bu maliyeti düşük fonları çekebilmek için bankalar, çeşitli kampanyalar düzenlemektedirler. Çalışanların maaşlarının ödendiği banka olabilmek için katlandıkları maliyetlere rağmen bu mevduat hesapları plasman (yatırım) maliyetlerini düşürmektedir. Düşen maliyetler bankaların kârlarını artırmakla birlikte ilerleyen süreçte kredi faiz oranlarının düşmesine neden olabilmektedir.

Aynı zamanda kredi kartları, vadeli borçlanmayı kolaylaştırarak tüketim harcamalarını artırmaktadır. Bu borçlanma yönündeki talebin artması, ilerleyen süreçte faiz oranlarının yükselmesine neden olabilmektedir. Fakat ürün ve hizmet satışı yapan işletmeler arasında rekabetin artması, TL'nin değerlendirilmesi nedeniyle ithalat girdilerinin düşmesi ve teknolojiye dayalı olarak maliyetlerin düşüş eğilimi göstermesi nedeni ile vadeli satışlarda, faiz oranlarını düşürebilmektedir. Dolayısıyla kredi kartlarının faiz oranlarına etkisi, yukarıda açıklanmış olan vadeli borçlanma talebi artışının faizleri artırma derecesi ile rekabet artışının vadeli satışların faiz oranlarını aşağıya çekme eğiliminin gücüne ve dünyadaki genel ekonomik konjoktüre bağlıdır.<sup>199</sup>

---

<sup>199</sup> Yılmaz, 2000:81.

Bankalar kredi kartı faiz oranlarını piyasa faiz oranlarından yüksek tutmayı benimsemektedirler. Bunun başlıca nedenleri arasında.<sup>200</sup>

- Kredi kartı ile kullanılan kredinin rotatif ve tabana yaygın bir kredi olması nedeni ile sistemden ne zaman kredi kullanılacağı ve kredinin ne zaman kapatılacağı bilinmemesinden kaynaklanan risk,
- Kredi kartı sisteminin teknoloji yoğun hizmet vermesi nedeni ile işlem maliyetlerinin yüksek olması (ATM, POS terminali, chipli kartlar vb.),
- Kredi kartı ile dünyanın hemen hemen her yerinde kredi kullanabilme hizmeti sunulması fakat kredinin ödenmemesi halinde kart hamiline kredinin tahsilâtı için ulaşılabilmeye yaşanan güçlükler sayılabilir.

Sonuç olarak faiz oranlarındaki artışların kredi kartları ile doğrudan bir ilişkisi bulunmamakla birlikte, piyasada likit tercihinin azalması neticesinde müşterilerinin mevduat hesaplarında oluşan fonlar, bankaların plasman maliyetlerini düşürmektedir. Düşük maliyetle sağlanan fonları, kredi kullanmak isteyen müşterilere düşük faiz oranları ile kredi kullanabilmesi neticesinde genel faiz oranlarının düşmesine katkı sağladığı söylenebilir.

#### 7. 5. Kamu Gelirlerine Etkisi

Kart hamillerinin yapmış oldukları işlemlerin bakiyeleri kartı piyasaya süren bankalar tarafından üye iş yerinin bankadaki hesabına alacak kaydedilmektedir. Banka kartından yapılan harcamalar işlemde hemen sonra, kredi kartı ile yapılan harcamalar ise üye iş yeri ile kartı çıkaran bankanın aralarında düzenlemiş oldukları sözleşmede belirlenen takvime göre üye iş yerinin hesaplarına alacak kaydedilmektedir. Kayıt altına alınan satışlar her zaman denetim sonucunda tespit edilebilmektedir. Her hangi bir cezai işlem ile karşılaşmak istemeyen iş yerleri satış belgelerini (satış fişi veya fatura gibi) düzenlemek mecburiyetinde kalmaktadır.

Devlet, gelirlerinin bir kısmını işletmelerden aldıkları vergilerden elde etmektedir. Bu nedenle devlet, işletmelerin kârlılık durumları, kârı oluşturan işletme gider ve gelirlerinin doğru ve gerçek olarak kayıtlara alınıp alınmadığı, verginin doğru hesaplanıp hesaplanmadığı hakkında bilgi sahibi olmak ister.<sup>201</sup>

Kredi kartı slipleri yurt dışında birçok ülkede fiş ve fatura gibi muhasebe işlemlerinde belge olarak kullanılabilir. Kredi kartı sliplerinin kanıtlayıcı belge olarak kabul edilebilmesi için Türkiye’de pilot uygulama başlatılmış-

<sup>200</sup> Kredi Kartları Döviz Kapısı Oldu, **Anka Günlük Ekonomi Bülteni Dergisi**, Şubat 2002:10.

<sup>201</sup> Gürbüz Gökçen, **Genel Muhasebe**, İstanbul: Beta Basım Yayın, 2007:4-5.

tir. Maliye Bakanlığı kayıt dışı ekonomiyi kayıt altına almak için çeşitli önlemler üzerinde çalışırken, kredi kartı sliplerinin de fiş, fatura gibi muhasebe işlemlerinde kullanılabilmesi için çalışmalar başlamıştır. Sliplerin muhasebe işlemlerinde kullanılabilmesi için üzerine satılan ürünün çeşidi, miktarı fiyatı gibi ek bilgilerin yazılı olması gerekmektedir.

POS cihazları stoklarla bağlantılı olmadığı için birçok işletmede yazar kasa kullanımı zorunluluk arz etmektedir. Bu işletmelerde sliplerin fiş ya da fatura yerine kullanılabilmesi için yazar kasaların değişmesi gerekmektedir, bunun için ise ek yatırıma ihtiyaç duyulmaktadır.

Master Card'ın bu sistemle çalışan ülkelerden kazandığı deneyimler neticesine göre söz konusu uygulamanın hayata geçirilmesi ile şirket alışverişlerinin ağırlıklı bir şekilde kartla yapıldığı gözlemlenmiştir. Sonuç olarak alışveriş yapıldığı anda stok kontrolünün yapıldığı ve muhasebe kaydının yapıldığı bir sistemin sağlanması halinde, ödemeler kartlı sistem aracılığı ile yapıldığı için kara ekonominin daha çok kartlı ödeme sistemine kayması beklenmektedir.<sup>202</sup>

Kamu gelirlerinde artış sağlayan nedenlerden bir diğeri de kart hamillerinin harcamalarını son ödeme tarihinden sonra daha ileriki bir tarihte ödedikleri takdirde banka tarafından faiz işletilmesidir. Aynı durum kredi kartı ile nakit kredi çekiminde de söz konusudur. Bankalar bahsedilen bu kart işlemleri neticesinde gelir elde etmektedirler. Bu elde etmiş oldukları gelirlerden BSMV, KKDF ve Damga Vergisi gibi vergileri kamu idaresine ödemekle yükümlüdürler.

Uygulamada POS terminalinden harcama belgesi çıktısı alındıktan sonra satış fişi veya faturası düzenlenmektedir. Dolayısıyla kredi kartları ile ödemelerin yapılmasının teşvik edilmesi kamu gelirlerinde artış sağlayacak ödeme araçlarından birisi haline gelmiştir. Kartlı sistemin yaygınlaşması ve kullanımının teşvik edilmesi kamu gelirlerini artırmaktadır. Kartlı sistemin kullanımının yaygınlaştırılabilmesindeki önerimiz; ürün ve hizmet satışlarındaki ödemeleri kartlı sistem üzerinden gerçekleştirilebilmesi halinde normale göre daha düşük oranda KDV alınmasıdır. Örneğin her hangi bir ürünün KDV oranı %18 ise şayet ürün alışverişindeki ödeme kartlı sistem aracılığı ile yapılmış ise bu üründen daha az oranda KDV alınması şeklinde olabilir. Bu yöntemle bireyler teşvik edildikleri için ödemelerini kartlı sisteme yönlendireceklerdir. Bu yöntemi Türkiye'de tüm sektörler kredi kartı çıkaran kuruluşlarla işbirliği halinde başarıyla yürütmekte ve satışlarına ivme kazandırmaktadır. Bankalar anlaşmalı işyerlerinde ödemeyi kendi kartları ile yapmaları halinde promosyon (özendirme) olarak %1 veya %2 oranında puan kazanmalarını

---

<sup>202</sup> Ayfer Aslan, Kredi Kartları Slip Yerine Gececek, [www.aksam.com.tr/haber.asp?a=63904,6&tarih=09.01.2007](http://www.aksam.com.tr/haber.asp?a=63904,6&tarih=09.01.2007).

sağlamaktadır. Bu biriken puanlar ile daha sonra ücretsiz alışveriş yapabileceği olanağı tanınmaktadır.

Türkiye'de yapılan hesaplamalara göre kayıt dışı ekonominin büyüklüğü ulusal gelirin yarısına yaklaşmaktadır. Vergi sisteminde ortaya çıkan bu kaçak nedeniyle, bir yandan vergilendirmede adalet ilkesi sağlanmazken, diğer taraftan devlet kayıt dışı ekonomide alamadığı vergiler yerine bu vergi almadığı kesimlerden borç almak zorunda kalmaktadır. Dolayısıyla kayıt dışı kalanlar, bir yandan vergi ödemediklerinden reel gelirlerini artırarak, vergi ödemeyen firmalara göre haksız rekabet durumu yaratılırken, öte yandan devlete verdikleri borç nedeniyle de ayrıca faiz geliri elde ederler. Bu son durumda vergilendirmede adalet ilkesinden önemli ölçüde sapmaya yol açılmaktadır.<sup>203</sup>

Kartların kullanımının yaygınlaşarak artması ise kayıt dışı ekonomiyi kayıt altına alarak, kamu gelirlerinin artmasına etkide bulunabilecektir. Sonuç olarak kayıt dışı ekonominin kayıt altına alınması sürecinin kamu idaresi tarafından yasalar ile teşvik edilmesinin kredi kartı kullanımını artıracığı düşüncesindeyiz.

## 7. 6. Turizm Sektörüne Etkisi

Türk turizminin gelişmesine, kredi kartları önemli katkılar sağlamıştır. Bankaların kredi kartı sistemlerine yapmış oldukları yatırımlar neticesinde ATM ve POS terminali sayısı hızla artmış yeni teknolojik gelişmelerin sistemde kullanılması neticesinde kredi kartı işlemlerinin hızı artmıştır. Günümüzde kullanılan teknolojiler sayesinde kart sistemleri yurt dışından edinilen kartlar ile yapılan ödemelere yetkilendirme verebilmektedir.

Bireyler gerek turistik amaçlı gerekse ticari amaçlı yapmış oldukları seyahatlerde yanlarında nakit para taşımak yerine kullanımı kolay ve riski çok daha az olan kartları tercih etmektedirler. Bankalar güvenilir müşterilerine yüksek limitli kartlar tahsis etmektedirler.

Dünyanın birçok ülkesinde, tek bir kart ile hiç nakit para taşımaksızın seyahat edebilme olanakları geliştirilmiş, bireylerin seyahatlerde nakit para bulundurması ve bulundurdukları parayı o ülkenin parasına dönüştürmede (Exchange) karşılaştıkları sorunların ortadan kalkması turizmin gelişmesine büyük katkı sağlamıştır.<sup>204</sup> Kredi kartları uygulaması turizm sektöründe önemli değişikliklere neden olmuştur. Bu sebeple harcama kapasitesini genişleten kredi kartı uygulaması her geçen gün artarak yaygınlık kazanmaktadır.

<sup>203</sup> Orhan Şener, **Kamu Ekonomisi**, 8.Baskı, İstanbul: Beta Basım, 2006:348.

<sup>204</sup> Talha Çamaş, **Pano Dergisi**, BKM AŞ. Sayı:4, Kasım 1998:2.

Yurt dışından Türkiye'ye gelen yabancı turistler sahip oldukları kartlar aracılığı ile mal ve hizmet satın alarak döviz girişi, Türkiye'deki vatandaşların yurt dışına seyahat etmeleri neticesinde yapmış oldukları alışverişlerde kartla yaptıkları ödemeler sonucunda ise döviz çıkışı gerçekleşmektedir. Dolayısıyla kart ile gerçekleştirilen harcamalar, ödemeler bilançosunun dengesini etkilemektedir. Yurtdışından gelenlerin kredi kartı kullanımları sonucunda ülkemize sağlanan döviz girdisi, Türkiye'de çıkarılan kredi kartlarının yurtdışında kullanımları sonucu gerçekleşen döviz transferi ve Türkiye'nin net döviz girdisine ilişkin veriler Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4: Türk Bankacılık Sektöründe Kartlı İşlemlerden Doğan Döviz Girdisi ve Çıktısı

Milyon USD	1990	1995	1998	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Döviz girdisi	304	649	961	1.165	1.081	1.276	1.373	1.669	2.077	1.935	2.845
Döviz çıkıtısı	112	256	509	647	456	545	726	948	1.177	1.443	1.823
<b>Net döviz</b>	<b>192</b>	<b>393</b>	<b>452</b>	<b>518</b>	<b>625</b>	<b>731</b>	<b>647</b>	<b>721</b>	<b>900</b>	<b>492</b>	<b>1.022</b>

Kaynak: BKM

Kartlı ödeme sistemi ile 2007 yılında gerçekleştirilen işlemler sonucunda, Türkiye'ye 2.854 milyon ABD doları giriş, Türkiye'den ise 1.823 milyon dolar çıkış gerçekleşmiştir. 2007 yılı sonunda ise 1.022 milyon ABD doları net döviz girdisi sağlanmıştır. Kartlı ödeme sistemi ile yapılan harcamalar, ödemeler dengesine olumlu katkılar sağlamaktadır.

## 7. 7. Dış Ticaret İşlemlerine Etkisi

İster ülke içerisinde isterse ülkelerarasında yapılsın, ticaretin amacı bireylerin refah düzeyini artırmaktır.<sup>205</sup> Günümüzde dünya üzerinde hiçbir ülke, tek başına izole edilmiş bir durumda bulunmamaktadır. Ulusal devletler, birbirleri ile sosyal, ekonomik, politik ve kültürel ilişkiler içinde olup, değişik ölçülerde karşılıklı bağımlılık içindedirler.<sup>206</sup> Bu bölümde dış ticaret işlemleri ile ilgili genel açıklamalardan sonra kredi kartlarının dış ticaret işlemleri ile ilgili etkilerine değinilecektir.

Dış ticaret işlemlerinden kastedilen, ürün ve hizmet hareketleriyle ilişkili işlemlerdir. Başka bir ifade ile ithalat ve ihracat işlemleri ile bu ithalat ya da ihracat işlemlerinin parasal karşılıkları ifade edilmektedir. Bu kavramlar mevzuatlarımızda aşağıdaki şekilde tanımlanmıştır.

**İhracat:** Bir malın, yürürlükteki İhracat Mevzuatı ile Gümrük Mevzuatına uygun şekilde Türkiye gümrük bölgesi dışına veya serbest bölgelere çıkarılmasını ya da Müsteşarlıkça ihracat olarak kabul edilecek sair çıkış ve işlemlere denir. İhracat bedeli dövizlerin alış, ihracatçı ile banka arasında mutabık

<sup>205</sup> İlker Parasız ve Mustafa Özer, **Bugünkü İktisadın Temelleri**, Aktüel Yayınları, İstanbul, 2005:497.

<sup>206</sup> Rıdvan Karluk, **Uluslararası Ekonomi**, 7. Baskı:Beta Basım Yayım, İstanbul, 2003:1.



kalınan serbest kurdan döviz alım belgesi (DAB) düzenlenmek suretiyle yapılır. **İhracat bedeli;**

- Bankalar aracılığıyla havale şeklinde,
- İthalatçı, ihracatçı veya bunlar adına hareket ettiğini beyan eden Türkiye'de veya dışarıda yerleşik üçüncü kişilerce efektif olarak,
- İthalatçı, ihracatçı veya bunlar adına hareket ettiğini beyan eden Türkiye'de veya dışarıda yerleşik üçüncü kişilerce çek (Her bir GB itibarıyla 100.000 ABD doları veya eşitine kadar seyyah çeki dâhil) olarak veya
- Kredi kartı ile **tahsil edilebilir.**

İhracat bedelinin kredi kartıyla tahsil edildiği işlemlerde, kredi kartının yurt dışından verilmiş olduğunun tespiti şarttır. Bu işlemlerde DAB, fiş (slip) bedelinin ilgililere ödendiği tarih itibarıyla ilgisinin talebine göre her bir fiş için ayrı ayrı düzenlenebileceği gibi fiş bedellerinin tamamı üzerinden tek DAB düzenlenmesi de mümkündür. Fiş bedellerinin tamamı üzerinden tek DAB'ın düzenlendiği işlemlerde, peşin bedelin hesabı, ithalatçının onayı olmaksızın diğer firmalara gerçekleştirilen ihracatla kapatılabilir.<sup>207</sup>



İthalat: Bir ülkedeki alıcıların, başka ülkelerde üretilmiş mal ve hizmetleri satın almalarına denir. İthalat, İthalat Yönetmeliği'nde belirtilen nitelikleri haiz gerçek ve tüzel kişiler tarafından yapılabilir. İthalat işlemlerinin ithalat hesabının kapatılması tarihine kadar ithalatçı olabilme özelliği taşıyan temsil yetkisini haiz kişilerce de yapılması mümkündür. **İthalat bedelleri;**

- Banka kaynaklarından,
- İthalatçıya ait Dış Ticaret Müştesarlığı'ndan,
- Alışı yapılmamış ihracat bedelinden,

<sup>207</sup> Hazine Müsteşarlığının 14 Şubat 1996 tarih ve 7246 sayılı yazısı.

- Kredi kartından,
- Sermaye hareketlerine ilişkin hükümler çerçevesinde sağlanan kredilerden karşılanmak suretiyle **ödenebilir**.

İthalat (veya ihracat) bedelleri, TPKK Hakkında 32 Sayılı Karar, bu karara ilişkin 91–32/5 Sayılı Tebliğ ve I-M Sayılı TCMB Genelgesi ile bunlara ek olarak yapılacak düzenlemelere istinaden verilecek talimat çerçevesinde ithalatçı ile ihracatçı arasındaki sözleşmeye ve uluslararası kurallar ile bankacılık teamüllerine göre bankalar aracılığıyla konvertibl döviz (ABD doları, Avustralya doları, Danimarka kronu, Euro, İngiliz sterlini, İsveç kronu, İsviçre frangı, Japon Yeni, Kanada doları, Kuveyt dinarı, Norveç kronu, Suudi Arabistan riyali) veya TL olarak ödenir (veya tahsil edilir).<sup>208</sup>

Türkiye son çeyrek asırda dış ticaret işlemlerinde önemli gelişmeler yaşamıştır. Bu süreçte dış ticarete benimsediği korumacı politikaları<sup>209</sup> terk etmiş, TL'yi konvertibl hale getirerek kambiyo rejimini serbestleştirmiştir. Avrupa Birliği ile Gümrük Birliği Anlaşması imzalayarak gümrük vergilerini indirmiş, hatta bazı sektörlerde sıfırlamıştır.

Uluslararası ticaret hacminde ortaya çıkan değişiklikler, döviz arzı ve talebi üzerinde önemli etkiler doğurur. Bir ülkenin dış ticaret hacminin artması ya da azalması, dünya ekonomisindeki gelişmelerin yanı sıra, ulusal politik ve iktisadi tercihlere bağlıdır.<sup>210</sup>

Bu genel açıklamalardan sonra, rekabetin baş döndürücü bir şekilde yaşandığı finans sektöründe pazar payını artırmak için bankalar en son teknoloji ile üretilen sistemlerin tamamına yakını ithal etmek zorunda kalmaktadır. Bu rekabet çerçevesinde hizmet ağına yaygınlaştırarak pazar payını büyütmek isteyen bankalar bütçelerinin imkân verdiği ölçüde ATM ve POS terminali sayılarını artırmışlardır.

Kartlı ödeme sistemleri ilk defa ABD'de kullanılmaya başlanmış ve izleyen süreçte çeşitli ülke pazarlarına girerek gelişimini sürdürmektedir. Türkiye, sistemlerin kurulabilmesi ve işletilebilmesi için gerekli yazılım ve donanımları, teknolojiyi üreten ve geliştiren ülkelerden ithal etmektedir. Kredi kartını piyasaya sürmeden önce servis sağlayıcı uluslararası bir ağ sistemi ile anlaşmak gerekmektedir. Daha sonra POS terminalleri, ATM'ler ve chipli kartlar ithal edilmektedir. İthal edilen kartlara, kart hamillerinin bilgileri basıla-

---

<sup>208</sup> Ferudun Kaya, **Dış Ticaret İşlemleri ve Muhasebe Uygulamaları**, 2. Baskı: Ankara, Detay Yayıncılık, 2007:3-10.

<sup>209</sup> Uluslararası rekabetin yıkıcı etkisinden korumak için kotalar, vergi tarifeleri, ithalat yasakları vb. politika.

<sup>210</sup> Osman Z. Orhan ve Seyfettin Erdoğan, **İktisada Giriş**, Avcı Ofset, İstanbul, 2006:546-547.

rak dağıtılmaktadır. Bu belirtmiş olduğumuz sistemlerin bir birine bağlanarak ağ oluşturulması ve bu ağda yapılan işlemlerin kayıt altına alınması için bilişim sistemlerinin kurulması zorunluluk arz etmektedir. Bu sıralamış olduğumuz ürün ve hizmetler Türkiye'de geliştirilerek üretilmediği için ithal edilmek zorundadır.<sup>211</sup>

Kartların, ödeme aracı veya nakit para çekebilme aracı olarak kullanılarak toplumsal hayata katkı sağlayabilmesi için ATM ve POS terminallerinin yaygınlaşması gerekmektedir. Bu cihazlar ithal edilmekte olup, bir ATM cihazı için yaklaşık 10.000 dolar, POS makineleri için ise ortalama 250 dolar ödenmektedir.<sup>212</sup> Ayrıca sistemin işleyebilmesi için kartların ekstrelerini yazan ve bu ekstreleri zarflayan makinelerin de ithal edilmesi gerekmektedir.<sup>213</sup> Banka ve kredi kartlarının kullanılabilmesi için iş yerlerindeki POS makinesi sayısı ile 1987 yılı sonunda kurulmaya başlanan otomatik vezne makinesi (ATM) sayısına ilişkin veriler Tablo 5'te yer almaktadır.

**Tablo 5:** Yıllara Göre Türk Bankacılık Sektöründe ATM ve POS Terminali Sayıları

	1990	1995	1998	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
ATM	1.605	4.656	8.363	11.991	12.127	12.069	12.857	13.544	14.823	16.511	18.509
POS	1.048	24.951	113.816	299.636	364.636	495.718	662.429	912.118	1.140.957	1.282.658	1.427.862

**Kaynak:** BKM Basın Bültenleri

Türkiye'de 2008 yılı ekim ayı sonu itibarı ile 1.621.257 adet POS terminali, 21.473 adet ise ATM kurulmuştur. ATM'lerin gerek ithalatı sırasında gerekse işletimi sırasında katlanılan maliyetler vardır. Ayrıca bu ATM'lerin güvenliklerinin ve işletiminin sağlanabilmesi için enerji sarfiyatı da yapılmak zorundadır. 2001 yılında bankacılık sektöründe yaşanan derin krizlerden sonra bankalar kaynakların etkin ve verimli kullanılması gerektiğini yaşadıkları acı tecrübeler sonucunda öğrenmek zorunda kalmışlardır. Bu krizler bankaları kart sistemleri konusunda işbirliğine yöneltmiştir.

Sektörde, Yapı Kredi'nin Worldcard'ı Milenium Bank, Vakıfbank, Anadolubank ve Fortis ile Garanti Bankası'nın Bonus Card'ı Denizbank, TEB, ING Bank ve Şekerbank ile Akbank'ın Axess'i Citibank ile İş Bankası'nın Maximum'u, Ziraat Bankası ve ING Bank ile HSBC'nin Advantage'ı ise Tekstilbank ve Halkbank ile işbirliğine gitmiştir. Bankalar bu anlaşmalarla kredi kartı kullanma imkânı bulamayan kitlelere daha kolay ulaşabileceklerdir. Kredi kartı alanındaki işbirlikleri sektörün sağlıklı gelişimine ve sürdürülebilir büyümesine katkıda sağlayacaktır.

<sup>211</sup> Yılmaz, 2000:83-87.

<sup>212</sup> Tevfik Bilgin, "Kredi Kartı Aidatları Gözaltına Alınıyor", **Star Gazetesi**, 4 Aralık 2007:7.

<sup>213</sup> **Ekonomist Dergisi**, "Kredi Kartı Limitiniz Ne Kadar Gerçek", Ocak Sayısı: 2004 (04):26.

### 7. 7. 1. ATM'lerin Ortak Kullanılması

Evrensel geçerliliği olan Visa, Master Card ile yine bu kuruluşların yetkisi dâhilinde dünyanın çeşitli ülkelerinde çıkarılan Plus ve Cirrus markalı kartlar turistler tarafından ilgili kart kuruluşlarının logolarının bulunduğu tüm ATM'lerde kullanılabilir. Her birinin maliyeti yaklaşık 10 bin dolar olan ATM'lerin kurulmasından sonra yapılan bakım ve yenileme masrafları ise yaklaşık yıllık 5-10 bin dolar arasında değişmektedir.<sup>214</sup>

Plastik kart sistemleri konusunda Türkiye'den daha önde olan ülkelerde tüm kart sistemlerinde ortaklaşa kullanım söz konusu olmaktadır. Örneğin İngiltere'de 34 finansal kuruluş, LINK adı altında bir ATM paylaşım grubu oluşturmuşlardır. İngiltere pazarında % 60'ın üzerindeki işlemler LINK üzerinden gerçekleştirilmekte ve her geçen gün bu oran daha da artmaktadır.

Şekil 12: ATM



Türkiye'de birçok banka kendi aralarında anlaşmalar yaparak banka ve/veya kredi kartlarını ATM'lerde tek taraflı ya da karşılıklı olarak birbirlerinin kullanımına açmışlardır. Bu sistem hem Türk ekonomisine hem de bankalara önemli tasarruflar sağlayabilmektedir. Kart sahipleri ise müşterisi oldukları bankaların yanı sıra sisteme giren diğer bankaların ATM'lerini de kullanarak belirli bir hizmet karşılığında geniş bir hizmet ağından yararlanabilmektedir. Türkiye'deki banka kartlarının gelişimi Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6: Yıllara Göre Türkiye'deki Banka Kartı Sayıları

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Electron (Visa)	6.721.452	7.801.830	9.424.197	11.942.762	17.895.007	26.541.163	29.298.847
Plus (Visa)	57.672	50.766	45.069	39.915	0	0	0
Electron ve Plus (Visa)	2.711.896	3.080.776	3.613.896	3.058.946	3.526.905	0	0
Cirrus ve Maestro -Master	14.628.251	16.966.124	20.601.196	24.506.797	25.624.465	26.365.813	25.582.844
Özel Logolu Banka Kartı	7.537.673	7.157.812	5.879.099	3.536.574	1.197.992	557.081	628.401
<b>Toplam</b>	<b>31.656.944</b>	<b>35.057.308</b>	<b>39.563.457</b>	<b>43.084.994</b>	<b>48.243.369</b>	<b>53.464.057</b>	<b>55.510.092</b>

Kaynak: Bankalararası Kart Merkezi

Türkiye'de bazı bankaların kendi aralarında yaptıkları ikili ATM anlaşmalarının yanı sıra birçok bankanın oluşturduğu ATM paylaşım grupları da bu-

<sup>214</sup> Yılmaz, 2000:32-33.

lunmaktadır. Bunlardan ilki “Altın Nokta” ATM paylaşım grubudur. Altın Nokta ATM hizmeti veren 3 banka tarafından 1990’lı yılların başında kurulmuş olup, 2006 yılı sonu itibarıyla bu birliğin üye sayısı 5’e (Akbank, Fortis, Vakıfbank, Garanti ve Yapı Kredi Bankası), ATM sayısı ise 8.000’e ulaşmıştır.

Türkiye’nin en büyük ağı konumundaki Altın Nokta böylelikle Türkiye’deki tüm ATM’lerin yaklaşık % 45’ini üye banka müşterilerinin kullanımına sunmaktadır. Altın Nokta sisteminde üye banka müşterileri, kendi kartlarıyla diğer bankaların ATM’lerini kullanabilme imkânına sahiptir. Bu şekilde müşterilerin en çok kullandığı bakiye sorgulama ve para çekme işlemleri kolayca gerçekleştirilebilmektedirler.<sup>215</sup>

Bir diğeri ise 1998 yılında 16 bankanın katılımcılarının bir araya gelmesiyle, oluşturulan Ortak Nokta ATM Paylaşım grubudur. Bankalar sistemsel maliyetleri minimize edebilmek için aralarında yapmış oldukları anlaşmalar çerçevesinde banka ve kredi kartı kullanımları için “ortak nokta” adı altında ATM’leri kullanmaya başlamışlardır. Ortak Nokta ATM Paylaşım Grubu’na katılan banka ve katılım bankaları aşağıdaki Şekil 13’te verilmiştir.

Şekil 13: Ortak Nokta Üyesi Bankalar



<sup>215</sup> Hurriyet, <http://webarsiv.hurriyet.com.tr/1999/07/31/133749.asp>, [Erişim Tarihi: 12.09.2007].

Ortak Nokta tüm bankaların katılımına açık bir sistem olarak kurulmuştur. Kurulduğunda paylaşıma açılan ATM sayısı 242 iken bugün, 14 banka ve 4 katılım bankasının katılımıyla 6000' in üzerinde ATM'yi müşterilerinin kullanımına sunmuştur. Müşteriler, Türkiye'nin neresinde olurlarsa olsunlar, Ortak Nokta ATM'lerinden hesaplarının bakiyelerini öğrenip, para çekebildikleri gibi nakit avans kullanma imkânına da sahiptirler. Ortak Nokta'nın Türkiye'deki tüm ATM paylaşımı, ATM'lerin tüm müşterilerin hizmetine açılmasını kendisine amaç edinmiştir.<sup>216</sup> Ortak noktaların yaygınlaşmaması neticesinde ATM'lerin kullanımı genellikle maaş ödeme günlerinde yoğunlaşarak, bilindik kuyruk görüntülerine neden olmaktadır. Fakat hemen yakınlarındaki başka bankaların ATM'leri boş bekleyebilmektedir.



Türkiye'deki ATM'lerin mülkiyeti bankalara aittir. Her hangi bir banka bu ATM'yi, bir şubesinin önüne ya da bir alışveriş merkezine koyabilmektedir. Yurtdışında First Data Şirketi'nin sahibi olduğu Star örneğinde olduğu gibi "bağımsız ATM operatörleri" mevcuttur. Bu sistemde operatör firma, ATM'leri çeşitli lokasyonlara kurmuştur. Üye bankaların müşterileri ATM'leri ortak kullanmaktadır. Donanımın satın alınması, bakımı, temizliği, ATM üzerindeki yazılımın yönetilmesi, raporlanması, nakit parasının konulması tamirinin yapılmasını da operatör yapmaktadır. Böylelikle banka, müşteri ve operatör için verimli bir iş modeli ortaya çıkmıştır.

Sistem, bugünkü Altın nokta ya da Ortak nokta uygulamasından farklı olarak müşteri, bakiye sormak ve para çekmenin ötesinde, banka kartını üye bankaların ATM'sine yerleştirdiğinde, bu bankaların ATM'lerinden de kendi bankasının menüsünü görebiliyor ve fon alıp-satma, fatura ödeme gibi tüm bankacılık işlemlerini yapabilmektedir. Bunun dışında ortak nokta uygulamasında her banka kendi ATM'sini kurup işletirken, bağımsız ATM operatörü uygulamasında, ATM'yi kuran operatör, takibini de kendisi yapmaktadır. Bu hizmet karşılığında bankalardan, işlem bazında ücret alınmaktadır.

Bu sistem sayesinde bankalar, sürekli teknoloji yatırımı yapan kurumlar haline gelmekten kurtulabileceklerdir. Bankalar, ATM'lerin kurulması gibi ilk

---

<sup>216</sup> Ortak Nokta, [www.ortaknokta.com/indexe.htm](http://www.ortaknokta.com/indexe.htm), [Erişim Tarihi:14.04.2008].

yatırım maliyeti yanında, bu ATM'lerin bakımı, temizliği, yenilenmesi gibi değişken maliyetlerden de kurtulmaktadırlar.

ATM sistemlerinin temel amaçlarından birisi artan iş gücü maliyetlerini minimize etmektir. Bankalar, bireyleri banka müşterisi ve kart sahibi yaptıktan sonra, şube yerine uzaktan erişim araçları ile gerçekleştirmeleri için gerekli alt yapı olanaklarını sunmaktadır. Bankalar bu yöntem ile işlem hacmi daha fazla olan kurumsal müşterilere daha iyi hizmet sunabilmeyi hedeflemektedir. Bankaların geneli müşterilerinin işlem hacmini baz alarak gruplandırmakta ve bu gruplandırma dikkate alınarak şubelerde müşterilere işlem önceliği verilmektedir. Bu yöntemin amacı, bankaya daha fazla gelir getiren veya daha çok mevduatı bulunan müşterilerin bekletilmesini önlemektir.

Sonuç olarak, kart işletim ağı başta olmak üzere, sistemin işletilebilmesi için ithal edilen teçhizat ve makineler ithalat girdisi içinde önemli bir yer tutmaktadır. Bunlar da dış ticaret işlemlerinde Merkez Bankasının ödemeler bilançosunu olumsuz yönde etkileyerek, cari işlemler açığına artırıcı yönde etki yaratabilmektedir.

## 8. BÖLÜM KREDİ KARTLARININ YARARLARI

### 8. Kredi Kartlarının Yararları

Kredi kartı, kullanıcılarına (hamillerine) çeşitli yararlar sağlamaktadır. Bu yararlar çalışmanın önceki bölümlerinde değinilmiştir. Fakat kredi kartı sistemlerinden tek çıkarı olan kart hamilleri değildir. Kredi kartı sistemini kuran kuruluşların üye işyerlerinden almış oldukları komisyon gelirleri vardır. Üye işyerlerinin de alışverişlerde ödeme aracı olarak kredi kartı kullandırması sonucu satışları artmaktadır. Kartı piyasaya süren kuruluşları; komisyon gelirleri, kart hamillerinden yıllık kart kullanım gelirleri ve kart hamillerinin mevduat hesaplarındaki bakiyelerden sağlanan ucuz fonları yine kart hamillerine nakit avans şeklinde kredi kullandırarak sağladıkları kredi gelirleri vardır. Kısacası, kredi kartı kullanımının, kredi kartı sisteminin taraflara ne çeşit yararlar getirebileceği bu bölümün konusunu oluşturmaktadır.<sup>217</sup>

#### 8. 1. Kredi Kartı Hamiline Yararları

Banka ve Kredi Kartları Kanunu'nun 3. maddesinde **kredi kartı**; nakit kullanım gereksiz mal ve hizmet alımı veya nakit çekme olanağı sağlayan basılı kart veya fiziki varlığı bulunmayan kart numarası olarak tanımlanmıştır. Bu tanımdan da anlaşıldığı gibi kredi kartının temel iki işlevi vardır. Bunlar, nakit kullanım gereksiz mal veya hizmet alımı ve nakit para çekebilme işlevidir. Günümüzde kredi kartlarını piyasaya süren kuruluşlar, gerek teknolojik gelişmeler neticesinde gerekse rekabet ortamında pazar paylarını artırmak için kredi kartlarına yeni işlevler<sup>218</sup> ilave etmişlerdir. Bu işlevler bu bölümde sırasıyla irdelenecektir.<sup>219</sup>

##### 8. 1. 1. Banknot Taşıma Zorunluluğunu Ortadan Kaldırma İşlevi

Kredi kartları, kart hamillerine, haftanın 7 gününde 24 saat aralıksız olmak üzere nakit kullanım gereksiz, üyelik sözleşmesi imzalayan tüm iş yerlerinden alışveriş yapabilme imkânı sunar.

Para elden ele dolaştığı için çok çabuk kirlenebilmekte ve çeşitli hastalıkların yayılmasına etken olabilmektedir. Aynı zamanda paranın üzerindeki yazılı değerden çok az da olsa bir basım maliyeti söz konusudur. Dikkatsiz

---

<sup>217</sup> Yetim, 1997:19; İşgüzar, 2003:49-50; Teoman, 1989:25-27; Yılmaz, 2000:24 ve Buhur, 2004:76.

<sup>218</sup> [www.commerzbank.de/de/hauptnavigation/privatk/privatkunden.html](http://www.commerzbank.de/de/hauptnavigation/privatk/privatkunden.html), (02.09.2007).

<sup>219</sup> Sparkasse, [www.sparkasse.de/privatkunden/konto-karte/kreditkarte.html](http://www.sparkasse.de/privatkunden/konto-karte/kreditkarte.html), (02.09.2007).



kullanımlar sonucunda çok çabuk yıprandığı için bu maliyet toplamda önemli rakamlara ulaşabilmektedir. Teknolojinin çok hızlı bir şekilde ilerlemesinin toplumlara sayısız katkı sağladığı bilinmektedir, bu katkıların yanı sıra sahte para basılması (renkli bilgisayar yazıcıları ya da fotokopiler sayesinde) gibi sahtekârlıkları da kolaylaştırmıştır.



Kredi kartı, nakit para ve çeke göre alternatif, taşınması son derece kolay ve güvenli bir ödeme aracıdır. Kredi kartı, hamilini para taşıma zorunluluğundan ve bu zorunluluğun açabileceği muhtemel etkilerden kurtarmaktadır. Kart hamili bu sayede yanında para bulundurmanın risklerinden kurtularak güvenli bir şekilde alışveriş yapabileme imkânı sağlar.

### 8. 1. 2. Nakit Çekebilme İşlevi

Kredi kartları kaza, hastalık, doğal afet, ölüm gibi acil durumlarda hamilin nakit ihtiyacını giderebilmektedir. Mesai saatleri dışında yanında para olmaması halinde bankalardan kredi kullanabilme sansı yoktur. Şayet yakınlarından borç alabilme imkânı da yoksa kişi müşkül duruma düşebilir. Bu gibi durumlarda kişi kredi kartı hamili ise yurt içinde yetkili şube veya şanj büroları<sup>220</sup> ile bankanın ve bankanın iş birliği içinde olduğu (ortak nokta, altın nokta vb.) ATM'lerinden, yurtdışında ise karta lisans veren kuruluşun (Visa ya da Master Card gibi) ambleminin bulunduğu ATM'lerden limiti dâhilinde haftanın 7 gününde 24 saat olmak üzere nakit para çekebilme imkânına sahiptir.

Yurt dışında kredi kartı ile nakit çekebilme imkânı, kredi kartı hamilinin banka ile aralarında yapmış oldukları sözleşmeye bağlı olarak veya bankanın yurt dışında sunduğu hizmetlere bağlı olarak farklılaşabilmektedir.

<sup>220</sup> Otomatik para çekilme makineleri (ATM gibi).

### 8. 1. 3. Kredilendirme İşlevi

Bankalar kart hamillerine göndermiş oldukları “hesap bildirim cetveli”nde belirtilen “ödenmesi gereken asgari tutar”ı ödemeleri koşulu ile borçlarını aylık taksitler halinde ödeyebilmesi nedeniyle kredilendirme fırsatından yararlanabilme hakkı sunmaktadır. 5464 sayılı Kanun ile bu krediye uygulanabilecek faiz oranlarını en az 30 gün önceden kart hamiline bildirmesi zorunluluğu<sup>221</sup> getirilmiştir.

### 8. 1. 4. Taksitle Alışveriş Yapabilme İşlevi

Bankalar, üye iş yerleri ile yapmış oldukları anlaşmalar çerçevesinde kart hamillerinin yapmış oldukları alışverişleri gerek faiz karşılığında gerekse faizsiz olarak taksitlendirmektedirler. Bu kampanyalar kart hamiline nakit kullanmadan ürün veya hizmet alabilme fırsatı tanırken, üye iş yerine satışlarını artırabilme fırsatı, bankaya ise yeni kredi kartı müşterisi edinebilme ve kredi kartlarının işlem hacmini artırabilme fırsatı sunmaktadır.

### 8. 1. 5. E - Ticaret Yapabilme İşlevi

Günümüzde iletişim araçları ve bilgisayar sisteminin gelişim sürecinde olması, ürün ve hizmetlerin alışverişinde uzaktan erişim yöntemiyle gerçekleştirilen elektronik ticaretin payını her geçen gün artırmaktadır. İnternet erişimine sahip herhangi bir bilgisayar ile günün 24 saati dünyanın her yerinden alışveriş yapılabilmektedir.



İnternet aracılığı ile yapılabilen bu alışverişlerin bedeli, kredi kartı tanımında da yer verilen “fiziki varlığı bulunmayan kart numarası” ile ödenebilmektedir. Dünyanın her yerinden mal ve hizmet beğenerek tatil günleri de dâhil olmak üzere kart hamili; evinden, iş yerinden veya bulunduğu mekândan alışveriş yapabilme olanağına sahip olabilmektedir. Ürün satan ve ya

---

<sup>221</sup> **Resmi Gazete**, Banka ve Kredi Kartları Kanunu, 1 Mart 2006 tarih ve 26095 sayılı nüshası 25. madde.

hizmet sunan işletmenin internet, posta vb. araçlar vasıtasıyla verilen siparişlerin kredi kartı ile tahsilâtını, kredi kartı sahibi ile karşı karşıya gelmeksiniz, (kredi kartı sahibi tarafından verilen kart bilgilerine istinaden) gerçekleştirilmesine “mail-order” işlemi denilmektedir.<sup>222</sup>

Kart hamilinin, uzaktan erişim araçları sayesinde sanal ortamda alışveriş yapabilmesi için bankanın vermiş olduğu 16 haneli kart numarasına, henüz süresi geçmemiş son kullanma tarihine ve kartın arkasındaki imza bandındaki, kart numarasının yanında yer alan 3 haneli güvenlik koduna<sup>223</sup> (**CVV2/CVC2**) ihtiyaç duyulmaktadır. Bu bilgiler ile birlikte; adının, soyadının, ürün veya hizmetin teslimünün (teslimin) yapılacağı adresin sisteme girilmesi koşulu ile sanal ortamdan alışveriş yapabilecektir. İnternet üzerinden yapılan alışverişlerde PIN şifresi istenmemektedir.<sup>224</sup>

İnternet üzerinden ticaret yapan kuruluşlar, kredi kartıyla yapılan alışverişlerde kart bilgilerini şifreleme yoluyla alıp üçüncü kişilere ulaşmasını engellemek zorundadırlar.<sup>225</sup> İnternet üzerinden kredi kartı aracılığı ile yapılacak alışverişlerde, internet sitesinin Secure Sockets Layer (SSL) şifreleme sistemine<sup>226</sup> sahip olmasına ve alışveriş yapılan bilgisayarda başka web sayfasının açık olmamasına dikkat edilmelidir.

Kredi kartı işlemlerinin güvenli ortamda yapılabilmesi için işlemlerde kullandığınız tüm ekranlar Secure Sockets Layer (SSL) ile şifrelenmelidir. SSL gönderilen bilginin kesinlikle ve sadece doğru adreste deşifre edilebilmesini sağlar. Bilgi gönderilmeden önce otomatik olarak şifrelenir ve sadece doğru alıcı tarafından deşifre edilebilir. Her iki tarafta da doğrulama yapılarak işlemin ve bilginin gizliliği ve bütünlüğü korunur.

Veri akışında kullanılan şifreleme yönteminin gücü kullanılan anahtar uzunluğuna bağlıdır. Anahtar uzunluğu bilginin korunması için çok önemlidir. SSL protokolünde 40 bit ve 128 bit şifreleme kullanılmaktadır. 128 bit şifrelemede 2.128 değişik anahtar vardır ve bu şifrenin çözülebilmesi çok büyük bir maliyet ve zaman gerektirir.

<sup>222</sup> Bankalararası Kart Merkezi, “Kredi Kartında İşlem Türü”, **Pano Dergisi**, Sayı:6, Aralık 1999:4.

<sup>223</sup> Güvenlik kodu (CVV2-VISA/CVC2-MasterCard; Card Verification Value/Card Verification Code); mektup/telefon siparişi (mail order) ve elektronik ticaret işlemlerinde, kart numarasının gerçek kart hamili dışındaki kişilerce kullanımının engellenmesi amacıyla kullanılan bir güvenlik unsurudur.

<sup>224</sup> Deutschebank, [www.deutsche-bank.de/pbc/content/online\\_banking-sicherheit\\_karten.html](http://www.deutsche-bank.de/pbc/content/online_banking-sicherheit_karten.html), [Erişim Tarihi: 02.09.2007].

<sup>225</sup> <http://www.kredit-online-kreditkarten.de/kreditkartenbetrug.php>, [Erişim Tarihi: 02.09.2007].

<sup>226</sup> Alışveriş esnasında gönderilen kişisel bilgilerin korunması amacıyla geliştirilen ve Secure Sockets Layer’ın baş harflerinden oluşan bir şifreleme yöntemidir.

Güvenli alışveriş için işlem yapılan bilgisayarda anti virüs programları işler durumda olmalı ve zorunlu olmadıkça başka bilgisayar kullanılmamalıdır. Bankanın adresi ve diğer kişisel bilgiler klavye kullanılarak girilmelidir. Hazır bilgilerin kopyalanmamasına dikkat edilmelidir.<sup>227</sup> İnternet üzerinden yapılan işlemi, izleyen süreçte kredi kartının bağlı olduğu bankadaki hesap hareketleri izlenmelidir.

#### **8. 1. 6. Ek Kart Kullandırma İşlevi**

Asıl kart sahibine tanınan azami kredi limiti dâhilinde, mal ve hizmet alımı ile nakit çekmede ve kendilerine tanınan diğer tasarruflarda kullanılması için kart çıkaran kuruluşun hamiline verdiği karta ek kart denilmektedir.

Kart çıkartan kuruluşlar, kart hamillerinin dilediği kişi veya kişiler<sup>228</sup> için ek kart verilebilmektedir. Asıl ve ek kart sahiplerinin yapmış oldukları tüm harcamalar tek bir hesap özetiyle asıl kart sahibine bildirilmektedir. Bu kartların harcamaları, asıl kart hamilinin limitinden karşılanmak üzere verilmektedir.

#### **8. 1. 7. Borç Ödeme İşlevi**

Kart hamilleri, telefon, su, elektrik, doğalgaz gibi kullanmış oldukları hizmetlerin faturalarını ödeyebilmek için bu kuruluşların veznelerinde sıra bekleyerek zaman kaybetmelerini önleyebilmek için kartlar üzerinden verilen otomatik ödeme talimatıyla bu bahsedilen hizmetlerin bedellerini ödeyebilmektedir. Bu ödenen tutarlar kart hamilinden hesap dönemi sonunda bir seferde ya da kredilendirilerek taksitler halinde tahsil edilebilmektedir. Bu sayede özellikle tatil dönemlerinde faturaların elektrik, su faturası gibi kullanılan hizmetlerin faturalarının zamanında ödenmemesi neticesinde bu hizmetleri sunan kuruluşlar tarafından hizmet kesintisi yapılabilmektedir. Başka bir ifade ile yapılabilecek hizmet kesintisi sonucunda kişinin müşkül durumlarına düşmesi önlenebilir.

#### **8. 1. 8. Kısa Vadeli Krediyeye Faiz Uygulanmaksızın Alışveriş Yapabilme İşlevi**

Kredi kartı ile yapılan alışverişlerde, harcama tutarlarının toplamı ayda bir kez tahakkuk ettirilerek kart hamilleri tarafından ödenmesi istenmektedir. Konuyu örnekle açıklamak gerekirse, hesap kesim tarihi 31 Temmuz olan bir kredi kartı ile 1 Ağustosta 100 TL'lik alışveriş yapılmıştır. Kredi kartını piyasaya süren banka, 100 TL'lik borcun yer aldığı hesap bildirim cetvelini izle-

---

<sup>227</sup> <http://www.vr-networld.de/c132/default.html>, [Erişim Tarihi: 02.09.2007].

<sup>228</sup> Ek kart sayısı bankadan bankaya değişebilmektedir. En fazla 8 kişiye kadar ek kart verilebilmektedir.

yen ayın ilk haftasında tebliğ ederek, en erken Eylül ayının 10'unda<sup>229</sup> ödenmesini talep eder.

Sonuç olarak, kredi kartının kabul edildiği tüm işyerlerinden vade farkı ödenmeksizin mal ya da hizmet alımı yapılabilmektedir. Alışveriş ile alışverişin bedelinin ödenmesi arasında 40 günlük bir valör (vade) bulunmaktadır. Bu süre zarfında kart hamili kısa vadeli faizsiz kredi kullanmış olmaktadır.

#### 8. 1. 9. Yurt Dışında Kullanılabilme İşlevi

Bankalar, müşterilerinin talebine ve potansiyeline göre hem yurt içinde hem de yurt dışında kullanılabilen kartlar çıkartmışlardır. Bu sayede uluslararası geçerliliğe sahip kartlar sayesinde yerli ve yabancı turistler döviz taşıma, döviz bozdurma gibi risklerden kurtulmuşlardır. Özellikle seyahat süresinin uzaması halinde para ihtiyacına karşı esneklik sağlanabilmektedir. Türk turizmine, bu durum olumlu katkılar sağlayarak turizm gelirlerinin artmasını sağlamıştır.

Kredi kartı hamiline uzun süreli yolculuklarda manevi yönden ek bir güvence sağlamaktadır. Örneğin, hamilin kaza geçirmesi gibi beklenmedik bir olay sonucunda yanında yeterli parası olmasa dahi kredi kartı aracılığı ile harcamaların büyük bir bölümünü karşılayabileceğini bilerek, kendini güven içinde hissetmektedir.

#### 8. 1. 10. Saygınlık İşlevi

Hamilin kredi kartı sayesinde elde ettiği önemli bir yarar da saygınlık (prestij)dir. Kredi kartı hamili, yanında parası bulunmadığı için ödeme gücünün içinde bulunan bir kişi olarak değil, tersine kendisine güvenilen, kredi değerliliğine sahip saygın bir kimse olarak nitelendirilmektedir. Kredi ekonomik durumu o an için iyi olmayan itibarlı kişilerin kredilendirilmesini sağlar.<sup>230</sup> Kredi kartı hamili yanında para bulunmadığı halde bile limitleri dâhilinde ihtiyaçlarını karşılayabilme duygusu ile güven içerisinde buluncaktır.<sup>231</sup>

#### 8. 1. 11. Kampanyalardan ve Promosyonlardan Yararlanma İşlevi

Kredi kartı hizmeti sunumunda, bankalar arasında yoğun rekabet yaşanmaktadır. Bankalar, bu rekabet çerçevesinde harcamalarda kendi kartlarının tercih edilmesi için çok çeşitli tutundurma kampanyaları düzenlemektedirler.

<sup>229</sup> Bu tarihin, resmi tatil veya hafta sonu tatiline denk gelmesi halinde birkaç günlük değişiklik gösterebilmektedir.

<sup>230</sup> İşgüzar, 2003:51.

<sup>231</sup> Teoman, 1989:26.

Kart çıkaran kuruluşlar üye iş yerleri ile ortak kampanyalar düzenleyerek kart hamillerinin alışveriş bakiyesini daha uzun vadeye yayarak ödeyebilmeleri konusunda alternatifler sunmaktadırlar.<sup>232</sup> Bankalar, yine promosyonlar çerçevesinde kart hamillerine çekilişler düzenleyerek veya anlaşmalı üye iş yerlerinden yapmış oldukları alışverişler çerçevesinde puan kazanabilmelerine olanak sağlayarak piyasaya sunmuş oldukları kartların kullanımını artırmaya çalışmaktadırlar. Bunun yanı sıra anlaşmalı üye iş yerlerinde yapılan harcamalarda kartların kullanılması halinde belirli oranlarda indirim fırsatı sunmaktadır.

### 8. 1. 12. Kayıp ve Çalıntıya Karşı Sigortalanması İşlevi

Kart sahipleri, özellikle yurt içi ya da dışı yurt seyahatlerde kredi kartlarının kaybedilmesi ya da çalınması halinde çok büyük maddi ve manevi zarar ile karşılaşabilmektedirler. Kart hamilinin ağır ihmali veya kastı olmaksızın, kartın kayıp olması ve çalınması halinde kart hamili, yapacağı bildirimden önceki 24 saat içinde gerçekleşen hukuka aykırı kullanımdan doğan zarardan 150 TL ile sınırlı olmak üzere sorumludur.<sup>233</sup> Kredi kartları, kayıp/çalıntı ya da sahtecilik hallerinde tüketicinin sorumluluğunu sınırlandırmaktadır.<sup>234</sup> Şayet kart hamili bu 150 TL'lik sorumluluktan da kaçınmak istiyorsa, kartı çıkaran kuruma prim yatırarak kartın sigortalanmasını talep etmek zorundadır. Kartı çıkaran kuruluş bu 150 TL tutarındaki sorumluluğu sigortalamakla yükümlüdür.<sup>235</sup>

Bankalar, saygın kredi kartı hamilleri için seyahat, hastalık, kaza, satın alınan eşyanın çalınması anında hırsızlık gibi çok çeşitli dallarda sigorta hizmeti sunabilmektedirler.

Sigorta kuruluşları, 1 yıl boyunca prim ödeyen sigorta sahibinin işsiz kalması halinde tüm kredi borcunu ödemeyi planlamaktadır. İlk etapta kredi kartı kullanıcıları ve SSK'lılar için uygulamaya başlayan poliçe ile zamanla banka kartlarını da kapsayacak şekilde düzenlenmesi planlanmaktadır. Sigortada; 1.000, 5.000 ve 10.000 TL'lik ürün seçeneğinde 3 limit bulunmaktadır. 10.000 TL limitli seçeneği tercih eden bir müşterinin, yıllık 700 TL prim ödemesi gerekmektedir. Hazine'den ürün için onay alan şirket, işsiz kalanla-

---

<sup>232</sup> Yılmaz, 2000:30.

<sup>233</sup> **Resmi Gazete**, Banka ve Kredi Kartları Kanunu, 1 Mart 2006 tarih ve 26095 sayı 12. madde 1. fıkra.

<sup>234</sup> S. Chakravorti, "Theory of Credit Card Networks: A Survey of the Literature", **Review of Network Economics**, Vol. 2, No: 2, 2003:52.

<sup>235</sup> **Resmi Gazete**, Banka ve Kredi Kartları Kanunu, 1 Mart 2006 tarih ve 26095 sayı 12. madde 2. fıkra.

rın işten ayrılmadan önceki bir aylık borcunun da ödenmesini planlamaktadır.<sup>236</sup>

## 8. 2. Kredi Kartı Üyesi İş Yerine Yararları

Alışveriş yaptırdığı müşterisinin harcamasını kredi kartı ile ödemesini kabul eden iş yerleri, sisteme dâhil olurken çeşitli beklentileri vardır. Bu beklentilerin en önemlisi; müşteri sayısının artması nedeniyle iş hacminin genişlemesidir.<sup>237</sup>

Kredi kartını çıkaran kuruluşlarının yapmış oldukları tutundurma faaliyetleri, kredi kartını kabul eden üye iş yerlerinin müşteri sayısının artmasına ve satış hacmine olumlu katkılar sağlayabilmektedir.

Kredi kartları müşterilerin harcama eğilimlerini artırmaktadır. Özellikle perakende satış yapan iş yerlerinden alışveriş yapan ücretli kesim; maaşlarını aylık dönemler halinde aldıkları için özellikle ay sonlarına doğru bu iş yerlerinin satışlarında azalma görülmesi ihtimali ortaya çıkmaktadır. Kredi kartı nispeten daha dar gelirli kişilerin de diledikleri zaman mal ve hizmet satın almalarını mümkün kılarak bu sayede iş yerlerinin satış düzeylerinin yeksenaklığı sağlanır. Üye iş yerleri sattığı mal ya da sunduğu hizmetin karşılığını çok kısa bir süre içinde paraya (nakit) dönüştürebilme imkânı sunar.

Özellikle vadeli (kredili) satışları ortadan kaldırarak iş yerlerinin şüpheli alacaklarının oranını düşmesine, bu sayede borcunu ödemeyen müşteri aleyhine açılan dava ve bu davanın takibi için katlanılan külfetlerin ortadan kalkmasına neden olmaktadır. Ayrıca tahsilâtlarda sıkıntı yaşanan her müşteriyi iş yeri devamlı olarak kaybedebilmektedir.

Üye iş yeri temsilcileri, sahte para kabulünde yaşanan sıkıntılar, para sayma külfeti ve nakit paraların muhafaza edilmesinden dolayı çalınabilme riskinden kurtulmuş olmaktadır. Bunlara ilaveten kredi kartı kabulü envanter (döküm) işlemlerinde ve muhasebe işlemlerinde büyük kolaylık sağlamaktadır.

Üye iş yeri alışveriş sırasında yaşanan bir hesap hatasını, kredi kartını çıkaran banka aracılığı ile tespit ederek, düzeltebilme imkânında bulabilmektedir.

Kartı piyasaya sunan kuruluşlar tarafından üye iş yeri sözleşmesi hükümlerine uyulmak kaydıyla, mal satışlarından veya hizmet sunumlarından kay-

<sup>236</sup> Yahya Çark, "İşsiz kalanın kredi kartı borcunu sigorta ödeyecek", <http://sigortadunyasi.blogcu.com/4074866>, [Erişim Tarihi: 10.10.2007].

<sup>237</sup> Teoman, 1989:30; İşgüzar, 2003:52; Yılmaz, 2000:32; Yetim, 1997:21.

naklanan alacakların bedelinin yasal kesintiler yapıldıktan sonra üye iş yerine ödeneceği garanti edilmektedir.

Tüm bu olumlu katkılara ilave olarak yabancı müşterilere daha kolay alışveriş yapabilme olanağı sağladığı için sisteme dâhil olan iş yerlerinin satışlarında artışa neden olabilmektedir.

### 8. 3. Kredi Kartını Çıkaran Bankaya Yararları

Kartlı ödeme sisteminin en büyük yararı kuşkusuz kartı çıkartan ve işleten kuruluşlardır. Yalnız kredi kartı sisteminin ilk kuruluş aşamasında yatırım harcamalarının yanı sıra, ileriki dönemlerde de önemli boyutlarda harcamalar yapılmak zorundadır. Bu katlanılan masrafları karşılayabilmek amacıyla bir taraftan kart hamillerinden yıllık kart kullanım ücreti toplanır, diğer taraftan kart hamilleri adına ödeme yaptığı üye iş yerlerinden ve takas sistemi aracılığı ile ödeme yaptığı diğer bankalardan çeşitli oranlarda komisyon geliri sağlar. Kart hamillerinden ve üye iş yerlerinden elde edilen gelirlerden, sistemin kurulması ve işletilebilmesi için yapılan harcamaların toplamı düşüldükten sonra kalan olumlu fark kredi kartını çıkaran kuruluşun kârını oluşturmaktadır.<sup>238</sup> Bankalara (kredi kartını piyasaya süren kuruluşların) sağladığı başlıca yararlar aşağıda listelenmiştir.

- Bankalar, kart sahiplerinin ve kart kabul eden iş yerlerinin hesapları, nezdinde bulundurmak suretiyle vadesiz tasarruf mevduatı hacminin artırılmasına olanak sağlar.
- “Çapraz satış” yöntemiyle diğer bireysel bankacılık ürünlerinin müşterilere pazarlanmasına olanak sağlar.
- Kredi kartı faiz oranlarının diğer faiz oranlarına göre daha yüksek olması nedeniyle daha fazla faiz geliri elde edilebilmektedir.
- Kartı piyasaya süren bankanın logosunu ve adını taşıyan kart, ülke içinde ve dışında bankalara önemli bir prestij ve tutundurma sağlar.
- Toplumun çok çeşitli kesimlerinden müşteri portföyü kazanılmış olur.
- Yurt dışından Türkiye'ye gelen konukların, bankaların POS terminali aracılığı ile yaptıkları harcamalar bankaya döviz girdisi sağlar,
- Bankalar, üye iş yerlerinden, satış tutarı üzerinden belli bir oranda komisyon geliri elde eder,
- Kredi kartını çıkaran kuruluşlar POS terminali kurmuş oldukları üye iş yerlerinden belirli bir işlem hacmine ulaşmalarını isteyebilir, şayet ulaşamaması halinde dönemsel olarak bir ödenti (aidat) tahsil edebilir,

---

<sup>238</sup> İşgüzar, 2003:53; Çırpan, 2000:46; Teoman, 1989:33; Yılmaz, 2000:36.



- Kredi kartı, ihraç eden kuruluşlar, kart hamillerinden çeşitli isimler altında; faiz, ücret ve komisyon gelirleri elde ederler. Bu gelirlere bazıları aşağıda listelenmiştir.

#### I. Müşteriden Alınan Ücretler:

**Yıllık Kart Ücreti:** Hamilin tüm kredi kartları için ayrı ayrı olmak üzere her yıl ödemekle yükümlü olduğu bedele denir. Kartların verildiği yılı izleyen her yıl için belirlenen tutar olup asıl ve ek kart sayısına göre alınır. Yıl içerisinde kartların yeniden basılmasını gerektiren hallerde basılacak kart sayısına göre yenileme ücreti alınır.

**Nakit Çekim Ücreti:** Bankanın yetkilendirdiği nakit çekim yapılabilen noktalardan bankaca belirlenen oran ve/veya tutarın uygulanması suretiyle nakit çekilen tutar üzerinden hesaplanır.

**Limit Aşım Ücreti:** Tahsis edilen limitin aşılması durumunda, aşılacak kısım üzerinden % 5 oranında ücret hesaplanır. Şayet hesaplanacak ücret bankaca belirlenen belli bir tutarın altında ise hesap özetlerinde belirtilen minimum ücret uygulanır.

**İşlem Ücreti:** Kredi kartı hesabından ödenen anlaşmalı kurumlara ait faturaların her biri için bankaca belirlenen işlem ücreti yansıtılır.

**Ekstre Ücreti:** Önceki dönemlere ait ekstrelerin (hesap özetlerinin) talep edilmesi halinde talep edilebilen ücrete denir.

#### II. Faiz Gelirleri:

**Gecikme Faizi:**<sup>239</sup> Hesap özetlerinde belirtilen ödemesi gereken asgari tutar, son ödeme tarihine kadar kart hesabına ödenmediği takdirde, son ödeme tarihinden itibaren ödenmesi gereken asgari tutara, borcun ödeneceği tarihe kadar yürütülen faize gecikme faizi denir.

Kanuna göre hesap kesim tarihi ile son ödeme tarihi arasında, on günden az bir süre olamaz. Dönem borcunun bir kısmının ödenmesi halinde kalan hesap bakiyesi üzerinden faiz hesaplanır. Kalan hesap bakiyesine, asgari tutar ve üzerinde ödeme yapılması durumunda akdi faiz, asgari tutarın altında ödeme yapılması durumunda asgari tutarın ödenmeyen kısmına son ödeme tarihinden itibaren gecikme faizi uygulanır.

<sup>239</sup> Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası, azami akdi ve gecikme faiz oranlarını tespit etmeye yetkilidir ve belirlediği bu oranları 3 ayda bir açıklar.

**Nakit Avans Faizi:** Kart hesabından nakit çekildiği günden itibaren hesap özetinde gösterilen faiz oranı üzerinden günlük olarak hesaplanan tutardır.

**Akdi Faiz:** Son ödeme tarihinde ödemesi gereken asgari tutarın ödenmesinden sonra kalan harcama bakiyesine ödeme yapılan tarihe kadar uygulanan faiz oranıdır.

**III. Takas Komisyonları:** Yurt içinde ve ya yurt dışında hamillerin diğer banka POS'ları aracılığı ile yapmış oldukları alışverişler üzerinden alınan komisyonlara takas komisyonu denir. Yurt dışında yapılan harcamalarda takas komisyonları yabancı para (Dolar ya da Euro) üzerinden ücretlendirilebilir.

#### VI. Diğer Gelirler:

**Kambiyo Kârları:** Kredi kartı sahiplerinin yurt dışında yaptıkları harcamalarının kayıt tarihi ile bu alışveriş bedellerinin bankaya ödenmesi tarihleri arasında geçen zamanda döviz kurlarının artmasından (Türkiye'de) dolayı kart hamiline yansıtılan harcama tutarları üzerinden alınan komisyonlardır.

**Vadesiz Mevduat:** Kart hamilinin kart kullanımından doğan harcamalarını bankaya son ödeme tarihinden önce yatırması halinde banka vadesiz mevduat avantajı elde eder.

Ausubel'in 1980'li yıllarda ABD'de yapmış olduğu araştırmada; kredi kartları, piyasasında dört bin banka olmasına rağmen rekabet kurallarının işlemediği, bankaların kredi kartı faiz oranlarını fon maliyetlerinin oldukça üzerinde belirlediği ve müşterilerin alışverişlerinde kredi kartı kullanırken son ödeme tarihinde borçlarını kapatmayı planlamaları (fakat ödeyememeleri) nedeniyle kredi kartı faiz oranlarına oldukça duyarsız kaldığı sonuçlarına ulaşmıştır.<sup>240</sup>

Sonuç olarak; kartlı ödeme sistemlerine bankaların yaptığı yatırımlar oldukça kârlı görünmektedir; çünkü kredi kartı faiz oranları tüketici faizi oranlarına göre oldukça yüksektir. Ausubel'in araştırmasından yıllar sonra kartlı ödeme sisteminde kullanılan teknolojinin geliştiği ve ucuzladığı günümüzde hala kredi kartı faiz oranlarının rekabete duyarsızlığı sürmektedir.

#### 8. 4. Kredi Kartını Kabul Eden Bankaya Yararları

Bugün dünyada ve Türkiye'de genişletilmiş üç taraflı sistemin kullanıldığı bilinmektedir. Bu sistemde kredi kartını kabul eden banka ile kart hamilinin

---

<sup>240</sup> M. Lawrence Ausubel, "The Failure of Competition in the Credit Card Market", *The American Economic Review*, Vol: 81, No: 1, 1991:74-76.

bankası aynı olmayabilir. Dolayısıyla sisteme kredi kartını kabul eden banka diye bir taraf daha dâhil olabilmektedir.

Kredi kartı ile yapılan satışlar gün sonu işlemine tabi tutularak toplam tutar bir sonraki iş günü ya da anlaşmaya göre POS makinesini kuran bankadaki iş yerinin hesabına komisyonlar düşüldükten sonra alacak olarak kaydedilmektedir. David Balto; takas komisyonlarını, kredi kartı kuruluşları tarafından gizli maliyet hesaplamalarına dayanılarak belirlenen ve bankacılık sektörünün “milyar dolarlık sırrı” olarak nitelendirmektedir.<sup>241</sup> Ancak ülkemiz Bankacılığında bugün itibarıyla seffaf bir uygulamaya geçilmiş bulunmaktadır. Hesabına alacak kaydedilen bakiye hemen çekilebileceği gibi hesapta da tutulabilmektedir. Bu şekilde hesapta tutulan bakiyeler, bankalara maliyeti düşük fon sağlayabilmektedir.

Kredi kartı sisteminde üye iş yerleri, kartlı sistem aracılığı ile yapmış oldukları satışların bedellerini iki farklı sürede tahsil edilebilme imkânına sahiptir. Birincisinde, bakiyeden komisyon kesilerek hesaba hemen alacak kaydedilebilirken, ikincisinde ise komisyona karşılık sözleşmede kararlaştırılan gün sayısı kadar bakiyenin kullanılmaz şekilde bloke hesapta tutulması sonucunda tahsil edilebilmektedir. Sonuç olarak kart kabul eden bankanın vermiş olduğu hizmete karşılık sistem sayesinde elde etmiş olduğu geliri, bu kesilen komisyonlar ya da bloke edilen hesapta tutulan bakiyelerin banka tarafından işletilmesi sonucu elde edilen gelirler oluşturur.<sup>242</sup>

Kredi kartı kabul eden kuruluşlar, kart hamillerinden çeşitli isimler altında; faiz, ücret ve komisyon gelirleri elde ederler. Bu gelirler aşağıda listelenmiştir.

**I. Üye İş Yerinden Alınan Komisyonlar:** Yurtiçi ve yurtdışı kuruluşların ihraç ettiği diğer bankaların kartları ile üye işyerlerinde yapılan alışveriş tutarları üzerinden tahsil edilen komisyonlardır.

**II. Şube Borcu:** Referans komisyon oranları ile üye iş yerlerine uygulanmakta olan eksik komisyon oranları arasındaki farklardan oluşan gelirler.

**III. Bloke Getirisi:** Bankaların POS terminallerini kullanan üye iş yerleri ile blokeli ödeme şeklinde çalışılabilmektedir. Üye iş yerlerince bloke edilen tutarlar, bloke bitim tarihine kadar vadesiz mevduat niteliğindedir. Buradaki mevduatların plasmanından (yatırımından) elde edilen gelirlere bloke getirisi denir.

<sup>241</sup> A. David Balto, “The Problem of Interchange Fees: Costs Without Benefits”, **European Competition Law Review**, Vol. 21, No: 4, 2000:215-220; aktaran: Hatice Akaya Karayol, [www.rekabet.gov.tr/word/5\\_donem\\_tezler/HaticeAKKAYAKARAYOL.doc](http://www.rekabet.gov.tr/word/5_donem_tezler/HaticeAKKAYAKARAYOL.doc), [Erişim Tarihi: 23.09.2008:17]

<sup>242</sup> Yılmaz, 2000:38.

**VI. Takas Komisyonu:** Yurt içinde ve ya yurt dışında hamillerin diğer banka ödeme noktalarından yaptığı nakit avans çekimleri nedeniyle alınan komisyonlara takas komisyonu denir. Yurt dışında yapılan harcamalarda takas komisyonları yabancı para (Dolar ya da Euro) üzerinden ücretlendirilebilir.

**V. Securitizasyon Kompanse Gelirleri:** Kredi kartı ihraç eden bankalar kart hamillerinin yurtdışındaki harcama bedelleri karşılığında uluslararası kredi birliklerinden ya da bankalardan kullanmış oldukları kredilere denir.

**VI. Diğer Gelirler:**

**Kambiyo Kârları:** Yurt dışından ihraç edilen kredi kartları ile yurt içindeki diğer bankaların ihraç etmiş olduğu kartlar ile yapılan yabancı paralı harcama bedellerinin, işlemin yapıldığı tarih ile takasın sonuçlandığı tarihteki TCMB döviz kuru arasındaki farktan kaynaklanan gelirlerdir.

**Faiz Dışı Faaliyet Geliri:** Hatalı işlemlerde kart ihraç eden banka üye iş yerinin bankasından harcama belgesi talebinde bulunabilmektedir. Üye iş yerinin bankasının bu istenen belgeden elde etmiş olduğu bedele charge back slip isteme bedeli denmektedir.

## 9. BÖLÜM KREDİ KARTI TARAFLARININ DİKKAT ETMESİ GEREKEN HUSUSLAR

### 9. Kredi Kartı Taraflarının Dikkat Etmesi Gereken Hususlar

Yan etkileri bulunmasına karşın tedavi sürecinde ilaç kullanımı gereklilik arz eder. Şayet kişi kredi kartı kullanımını sakıncalı görüyor ise istediği anda kartı iptal ettirme yetkisine sahiptir. Aynı zamanda kart hamili olmak tamamen kişinin kendi tasarrufuna bağlıdır. Aynı şekilde kredi kartının kullanımının yararlarına önceki bölümlerde yer verilmiştir. Bu bölümde kredi kartlarının yararlarının yanı sıra taraflar açısından sakıncaları ve dikkat etmesi gereken hususlar üzerinde durulmuştur.

#### 9. 1. Kredi Kartı Hamilinin Dikkat Etmesi Gereken Hususlar

Sözleşme imzalanıp, kart teslim alındığından (veya fiziki varlığı bulunmayan kart numarasının öğrenildiği) itibaren karttan, kart hamili sorumludur. Kartın teslimi ile birlikte kart çıkaran kuruluş, imzalamış olduğunuz sözleşmenin bir örneğini ve bu sözleşme ile kartın kullanımına dair bilgilendirme notunu kart hamiline teslim etmekle sorumludur. Kart hamili bu bilgilendirme kâğıdını incelemelidir. Ayrıca kredi kartı teslim alınır alınmaz arka tarafta yer alan imza bölümünü imzalamalıdır.

Kredi kartları, bireylere nakit gerekmesizin alışveriş yapma imkânı sağladığı için limitleri dâhilinde dilediği malı veya hizmeti istediği herhangi bir zaman diliminde satın alabilme fırsatı sunar. Kredi kartının sağladığı bu kolaylık sayesinde harcama eğiliminin artmasına ve gereksiz bazı masraflar yapmasına ya da ihtiyaç duyduğu bir malın en pahalısını satın almasına neden olabilmektedir. Dolayısıyla kredi kartları bireyin gelirinin çok üzerinde bir harcama eğiliminin ortaya çıkması ihtimaline neden olabilmektedir.

Kredi kartı ile bilinçsiz olarak ödeme gücünün üstünde yapılan harcamaların zamanında ödenememesinden oluşan borçlardan dolayı çok sayıda kart sahibine adli ve idari takip yapılmaktadır. TCMB verilerine göre 1 Ocak 2003-30 Kasım 2008 arası dönemde, kredi kartı borçlarını ödemeyenlerin sayısı 801.538 kişidir.<sup>243</sup>

<sup>243</sup> Negatif nitelikli ferdi kredi ve kredi kartı adetlerinin dönemler itibarıyla dökümü, [www.tcmb.gov.tr](http://www.tcmb.gov.tr), [Erişim Tarihi: 19.12.2008].

**Tablo 7:** Bankalarca Bildirimi Yapılan ve TCMB'nin Negatif Nitelikli Ferdi Kredi ve Kredi Kartları Sisteminde Yer Alan Kişi Sayısı

Yıllar	Kredi Kartları Borcunu Ödememiş Kişi Sayısı	Ferdi Kredi ve Kredi Kartları Borçlarını Ödememiş Kişilerin Toplamı
2003	16.357	18.251
2004	41.727	50.493
2005	110.031	122.109
2006	137.894	155.116
2007	191.450	242.173
2008*	395.281	568.791
2008 Ocak-Ekim	446.714	626.603
Toplam **	<b>852.812</b>	<b>1.109.605</b>
<b>Tüm Yıllar ***</b>	<b>801.538</b>	<b>1.053.752</b>

**Kaynak:** TCMB Bankacılık ve Finansal Kuruluşlar Genel Müdürlüğü

\* 2008 yılı toplam rakamı ile ay bazındaki rakamların toplamı arasındaki fark, bir kişinin farklı aylarda negatif kaydının olmasından kaynaklanmaktadır.

\*\* Bir kişinin yıl içinde bir kez sayılması durumundaki dağılımdır.

\*\*\* Bir kişinin tüm yıllar içinde bir kez sayılması durumundaki dağılımdır.

**Not:** Tabloda, 3 veya 5 takvim yılını doldurması nedeniyle ve 5033 sayılı Yasa kapsamında silinen kişilere yer verilmemektedir. Bu nedenle yıl bazında kişi sayıları değişebilmektedir. Toplam kayıt sayısı ise 2.303.501'dir.

Değmiş olduğumuz bu sakınca irade ile ilgili bir konudur. Para harcamak isteyen birey borç almak ya da kredi kullanmak gibi çeşitli yöntemlerle de aşırı para harcaabilme imkânına sahiptir. Bu duruma, kredi kartının sakıncalı bir yönüdür demek yanlış görüş olacaktır.<sup>244</sup>

Dünya genelinde problemlili kart oranı % 10-15 dolaylarında iken, bu oran Türkiye'de % 7,5'dur, sektörün, bu kadar hızlı büyümesine rağmen problemlili kart oranı dünya ortalamasının altındadır. Taksitli harcama oranının toplam portföy içinde % 40 oranında bir payı bulunmaktadır. Yurtdışında taksitli harcamalar ancak kampanya şeklinde olabilmektedir.<sup>245</sup>

Kredi kartının sakıncaları açısından tartışılan bir başka konu da, kredi kartı kuruluşların iş yerlerinden kesmiş oldukları komisyonları mal ve hizmetlerin fiyatlarına yansıtması neticesinde fiyatların artması hususundadır. İş yerleri mal ve hizmet satışlarında ödeme aracı olarak kabul ettikleri kartlar üzerinden tahsil ettikleri bakiyeler üzerinden kartı çıkaran kuruluşlara komisyon ödemek zorundadırlar. Üye iş yeri bu ödemiş olduğu komisyonu fiyatlara yansıtacağı ve bu nedenle tüketicilerin daha fazla bedel ödemesine yol açacağı ileri sürülmektedir. Son yıllarda müşteri memnuniyeti açısından üye iş yerleri, kredi kartı ile yapılan alışverişlerde kart hamillerine, indirim yanı sıra (puan kazandıran kampanyalar düzenlemekte daha sonra bu puanlar ile

<sup>244</sup> Teoman, 1989:36-37; Çırpan, 2000:47; İşgüzar, 2003:54-55; Yetim, 1997:23.

<sup>245</sup> "Türkiye'deki Problemlili Kart Oranı Yüzde 7.5" <http://arama.hurriyet.com.tr/arsivnews.aspx?id=5613567>, [Erişim Tarihi: 10.06.2007].

para ödemeksizin alışveriş imkânı sunmaktadır) faizsiz taksitlendirme olanağı da sunmaktadırlar. Serbest rekabet temelinde dayalı bir ekonomide ödenen komisyonların fiyatlara yansıtılması her geçen gün zorlaşmaktadır. Ayrıca 4822 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun ile 5464 sayılı Banka ve Kredi Kartları Kanunu'nda mal veya hizmetin kredi kartı ile satın alındığı durumlarda, satıcı veya sağlayıcının, tüketiciden komisyon veya benzeri bir isim altında ilave ödemede bulunmasını istenemeyeceği hüküm altına alınmıştır.<sup>246</sup>

Kredi kartıyla yapılan harcama ve nakit kullanım sonucunda efektif talep artışına yol açacağı için; kredi kartı sisteminin enflasyonist etkileri nedeniyle bireyleri olumsuz yönde etkileyebileceği görüşü<sup>247</sup> sunulmaktadır. Kredi kartının enflasyonist etkisi olduğu görüşüne katılmamaktayız. Bu konuya kredi kartlarının makro ekonomik etkileri başlığı altında ayrıntılı olarak yer verilmiştir.

Hesap bildirim cetvelinin<sup>248</sup> son ödeme gününde veya gününden sonra bireye ulaşması nedeniyle kart hamilinin harcama tutarını zamanında ödeyememesi durumunda yüksek bir oran ile faiz ödemesine yol açmaktadır. Ayrıca kredi kartı ile harcama yapmanın, hamilin iradesi ile veya zorunlu olarak faize tabi krediye dönüşmesi halinde, kredi kartı faiz oranları nispeten yüksek olduğundan, kart hamilinin maliyeti yüksek bir fon kullanması söz konusudur.

Bilindiği üzere harcamalarını kredi kartı ile ödeyen hamiller, hesap bildirim cetveli ile bildirilen dönem borcunun tamamını son ödeme tarihinde öderse fazladan komisyon ya da faiz ödemek zorunda kalmayacaklardır. Kredi kartı hamili için nakit çekilen avansın faiz oranının piyasa koşullarının çok üzerinde olması nedeniyle yüksek maliyetli kredi kullanımına neden olmaktadır. Yine kart hamilinin harcama tutarlarını son ödeme gününde ödeyememesi halinde, krediye dönüşerek faiz yürütülmektedir. Faiz uygulamaları, yürürlüğe konulan Kanun'un 26'ncı maddesinde tüketici lehine düzenlenmiştir. Bu madde ile kart hamili tarafından ödenemeyerek kalan hesap bakiyesine, asgari tutar ve üzerinde ödeme yapılması durumunda akdi faiz, asgari tutarın altında ödeme yapılması durumunda ise asgari tutarın ödenmeyen kısmına son ödeme tarihinden itibaren gecikme faizi uygulanır. Temerrüt hali de dâhil olmak üzere, kart uygulamasından doğan borçlarda bileşik faiz uygulanamayacağı hüküm altına alınmıştır.

<sup>246</sup> Resmi Gazete, 14 Mart 2003 tarih ve 25048 sayılı 4822 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun'un 16. maddesinin 4. fıkrası.

<sup>247</sup> Yetim, 1997:23-24.

<sup>248</sup> Banka ve Kredi Kartları Kanunu, 10. maddesine göre; kredi kartı hesap özeti düzenlenmesi, yazılı veya kart hamilinin talebi üzerine elektronik ortam veya başka etkin yollarla bildirilmesi zorunludur.

Kredi kartı hamilinin kartını kaybetmesi durumunda kötü niyetli kullanımlara karşı en geç 24 saat içinde kartı piyasaya süren kuruluşa bildirmesi kanun gereği zorunluluk arz etmektedir.

Kredi kartı üyelik aidatı, kartın talebi ile başlayıp kullanım süresi boyunca devam eden ve banka tarafından karşılanan operasyonel faaliyetler ve çeşitli hizmetlerin bedeli olarak kart hamiline yansıtılan üyelik bedelidir.

Bankalar, kart basımlarını kendi bünyelerinde veya belirli birkaç firmadan hizmet alarak sağlamaktadırlar. Yurtdışından temin edilen kartların üzerindeki chiplerin ve plastiklerinin maliyetlerinin dışında, kartın üzerine ve chiplerine kart sahibine ilişkin bazı bilgilerin yazılması sürecini oluşturan baskı süreci için de bir bedele katlanılmaktadır.

Her bir kredi kartının basım maliyetinin yanı sıra, yazılım, matbuat, kargo gibi çeşitli operasyonel maliyetleri bulunmaktadır. Bankalar, her bir kredi kartı için her ay hesap özeti üreterek müşterilerin adreslerine ulaştırmakta, muhtelif risklere karşı sigorta primleri ödemekte, uluslararası kart kuruluşlarına bir bedel ödemekte ve müşteri hizmetlerini sağlamak için yedi gün 24 saat personel çalıştırmaktadır.

Bankalar, kredi kartı üyelik aidatı adı altında yükledikleri bu ve benzeri masrafların karşılığını almakta, kredi kartı verilmekle müşteriye açılmış olan gayri nakdi kredi ile ilgili komisyon hizmet geliri tahsil edememektedirler. Yasal düzenlemeler kapsamında bankaların operasyonel maliyetlerini kart talebinde bulunan müşteriye yansıtmasında hukuki bir sakınca bulunmamaktadır. Bankalar, müşterilerine kredi kartı vermekle müşterilerine hizmet sunmaktadırlar. Çünkü kredi kartı sahibi, elindeki kredi kartı ile üçüncü şahıslardan mal ve hizmet alabilmekte, aldığı bu mal ya da hizmetin bedelini ortalama 1 ay sonra ödemekte, bankalar tarafından öngörülen sürede ödeme yapması halinde, bu geç ödeme nedeniyle faiz ödememektedir. Ayrıca müşteri bu kredi kartını, nakit para olarak kullanabilmektedir. Bankalar, müşterilerine kredi kartı vermekle, müşterilerine güven ve itibar kazandırmakta, kredi açmaktadır.

Kart hamili, kredi kartını hiç kullanmasa dahi her yıl kart kullanım ücreti adı altında bir maliyete katlanması söz konusudur. Bu uygulamanın sakınca olarak görülmemesi gerekmektedir. Çünkü kartı piyasaya süren kuruluşlar kart hamiline hizmet sunabilmek ve kartlı ödeme sisteminin sağlıklı bir şekilde işleyebilmesini sağlayabilmek için çeşitli maliyetlere katlanmaktadır.



Kart hamili satın aldığı bir mal ya da hizmetin ayıplı<sup>249</sup> olduğunu sonradan fark etse bile, malın teslimi tarihinden itibaren otuz gün içerisinde ayıplı satıcıya bildirmekle yükümlüdür. Tüketici bu durumda, bedel iadesini de içeren sözleşmeden dönme, malın ayıpsız misliyle değiştirilmesi veya ayıp oranında bedel indirimi ya da ücretsiz onarım isteme haklarına sahiptir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte ayıplı malın neden olduğu ölüm ve/veya yaralanmaya yol açan ve/veya kullanımdaki diğer mallarda zarara neden olan hallerde imalatçı üreticiden tazminat isteme hakkına da sahiptir.

İmalatçı üretici, satıcı, bayi, acente, ithalatçı ve 10 uncu maddenin beşinci fıkrasına<sup>250</sup> göre kredi veren ayıplı maldan ve tüketicinin bu maddede yer alan seçimlik haklarından dolayı müteselsilen sorumludur. Satılan malın ayıplı olduğunun bilinmemesi de bu sorumluluğu ortadan kaldırmamaktadır. Sorumluluk bağlı krediler için söz konusu olduğu için kredi kartı uygulamalarında kart çıkaran kuruluşların bu tip bir sorumlulukları bulunmamaktadır. **Kredi kartı hamilinin dikkat etmesi gereken hususlar** şu başlıklar halinde özetlenebilir.

- İşyeri, ödeme sırasında kimlik talep ederse, kart sahibi kimlik göstermek zorundadır.
- Herhangi bir üye işyerinde kartla ödeme yapmak istenmesi durumunda üye işyeri, indirim dönemleri de dâhil, bu talebi kart limiti dâhilinde kabul etmek zorundadır. Kabul etmeyen işyerinin olması durumunda, bu işyerini kartı veren kuruluşa bildirilir.
- Kart hamili, kartları veya kart sözleşmelerini istenilen zaman iptal ettirme hakkına sahip olup kart çıkaran kuruluş bu talebi en geç 7 gün içerisinde yerine getirmekle yükümlüdür.
- Hesap kesim tarihine göre hesap özetleri takip edilmelidir. □Postadaki gecikme nedeniyle hesap özeti gelmemesi durumunda, son ödeme gününü geçirmemek için bankaya e-posta veya faks numarasına kredi kartı hesap özetlerinin düzenli olarak gönderilmesi talimatı verilmelidir. Bunlara ilave olarak kredi kartı borcu, kartı çıkaran bankaların ATM'leri ve alternatif dağıtım kanalları (internet bankacılığı, telefon bankacılığı, çağrı merkezi gibi diğer kanallar) aracılığı ile öğrenilebilir. Ayrıca hesap özeti posta ile iletilmesi beklenmeden son ödeme tarihi bir önceki hesap öze-

<sup>249</sup>Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda ya da reklâm ve ilânlarında yer alan veya satıcı tarafından bildirilen veya standardında veya teknik düzenlemesinde tespit edilen nitelik veya niteliği etkileyen niceliğine aykırı olan ya da tahsis veya kullanım amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar, **ayıplı mal** olarak kabul edilir.

<sup>250</sup> **Resmi Gazete**, 14 Mart 2003 tarih ve 25048 sayılı 4822 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun.

tinden not edilmeli ve en azından tahmini asgari ödeme tutarı, son ödeme tarihine kadar mutlaka ödenmelidir.

- Kredi kartı ile yapılan işlemler kart hamiline ait değilse ya da mükerrerlik varsa, en geç son ödeme tarihinden itibaren 10 gün içinde, kartı veren bankaya gerekçesi ile bildirerek itiraz edilebilir. On gün içinde itiraz edilmeyen hesap özeti, kesinleşse bile, genel hükümlere göre dava hakkı saklı kalmaktadır. Kart çıkaran kuruluşlar, kart kullanımı ile ilgili olarak yapılan itiraz başvurularını, başvuru tarihinden itibaren 20 gün içinde aynı başvuru yöntemini kullanarak ve gerekçeli bir şekilde cevaplandırmakla yükümlüdürler. Kredi kartı kullanımı ile ilgili uyuşmazlıklarda, uyuşmazlık tutarının 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da belirlenen tutarın altında kalması halinde Tüketici Sorunları Hakem Heyetine, bunu aşan tutar için ise Tüketici Mahkemelerine başvurulabilir.

#### 9. 1. 1. Kredi Kartı Kullanımında Güvenlik Tedbirleri

- Kart sahiplerinin kartlarını ve bunlara ait şifreleri güvenli bir şekilde koruması ve başkaları tarafından kullanılmasına engel olacak tedbirleri alması gerekir. Kartı tüm bu önlemlere rağmen kaybolmuş veya çalınmış hamil ise bu durumu derhal kartı çıkaran kuruluşa bildirmesi gerekir. Kredi kartının kaybolduğu veya çalındığı durumlarda, bildirimde bulunulması gereken yerlerin telefon numaralarının önceden öğrenilmesi ve her zaman ulaşılabilecek bir yere not edilmesi büyük önem taşımaktadır. Kart hamili, kartın çalındığını veya kaybedildiğini fark ettiği an, hiç vakit kaybetmeden bu numaraları arayarak kartı kullanıma kapatmalıdır.
- Kredi kartı ile POS makinelerinde ödeme yapıldıktan sonra kartın geri alındığı mutlaka kontrol edilmelidir.



- Kredi kartı şifresinin kolaylıkla tahmin edebilecek ya da öğrenebilecek doğum tarihi, telefon numarası ve ardışık numaralar vb. olmamasına dikkat edilmelidir.
- Kart hamilinin birden fazla kredi kartı olması durumunda her bir kart için ayrı şifre edinmelidir.

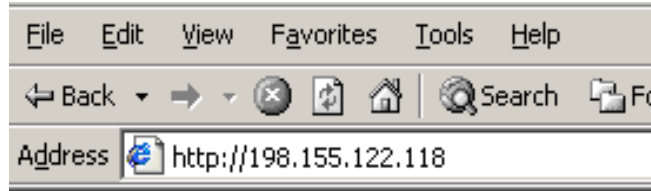
- Kart çıkaran kuruluş ya da satış görevlileri hiçbir zaman güvenlik bilgilerini ve şifreyi talep etmeyecektir. Kredi kartı şifresi (PIN kodu) iş yeri satış görevlisi de dâhil olmak üzere kimseyle paylaşılmamalıdır.
- Kart çıkaran kuruluşun kredi kartı şifresini posta aracılığıyla göndermesi durumunda, şifre ezberlenmeli ve şifrenin yazılı olduğu belge imha edilmelidir.
- Kredi kartı ile işlem yapılırken kartın yakınında bulunulmalı ve işlem yapılırken kartın kopyalanması riskine karşılık kart izlenmelidir. Kredi kartı şifresini unutunca, ilgili kart çıkaran kuruluşu arayarak yeni şifre istenmelidir.
- Hesap özetleri, kredi kartı başvuruları veya kopyaları, sigorta formları, vadesi dolmuş kart ve kredi teklifleri, ATM makbuzları ve slipler gibi kişisel bilgi içeren evrakları çöp kutusuna atmadan önce okunamaz şekilde yırtarak, kullanılamayacak hale getirilmelidir. Ayrıca evde kişisel bilgiler içeren evrakların ve dokümanların açıkta bırakılmaması gerekir.
- Kullanılan şifre her ne olursa olsun hiç kimse ile (kart çıkaran kuruluş personeli dâhil) paylaşılmamalıdır. Şifre kesinlikle yazılı olarak saklanmamalıdır, ayrıca kartın üzerine ya da başka bir yere yazılmamalıdır. Kart arkasına, cüzdandaki not kâğıdına veya herhangi bir yere şifre kesinlikle yazılmamalıdır. Aynı şekilde kart numarası ve diğer özlük bilgileri kimseye verilmemelidir.
- Kart sahibi müşteriler, kredi kartı bilgilerini güvenli olmayan yollarla satış yapan firmalara vermemeli, posta ya da telefon aracılığıyla satış yapan firmalardan alışveriş yapılırken firmanın güvenilir olmasına dikkat edilmelidir.
- Kredi kartı ile yapılan alışverişlerde iş yerinin düzenlediği satış belgesi dikkatle incelenmelidir. Eğer işlem şifre ile yapılmamış ise ve harcama belgesine imza isteniyorsa önce, kart numarası ve varsa kart hamilinin adı ve soyadı bilgisinden harcama belgesinin sahsa ait olup olmadığı ve tutarın doğruluğu kontrol edilmelidir. Özellikle tarih ve tutar bölümlerini kontrol edildikten sonra satış belgesi imzalanmalı ve kart geri alınmalıdır. Aynı bilgiler telefonda, iletişimi kart hamilinin başlatmadığı durumlarda da verilmemelidir.
- Dağıtım firmaları ile teslim edilen kartın ardından kendisini kurye görevlisi olarak tanıtan kişiye, her ne gerekçe ile olursa olsun, teslim alınan kart geri verilmemelidir.

### 9. 1. 2. Olta (Phishing) Saldırılarına Karşı Tedbirler

Son zamanlarda çeşitli banka ve finans kurumları tarafından gönderilmiş gibi görünen, acil ve çok önemli konular içeriyormuş gibi duran sahte e-postalar internette yayılmaktadır. Bu e-postalarda verilen linkler aracılığı ile müşterilerden, kart bilgileri, kart şifreleri, internet şubesi şifreleri ve kişisel bilgiler istenmektedir. Kesinlikle bu tür e-postalara yanıt verilmemesi veya istenen bilgilerin verilmemesi gerekmektedir. Bankalar, e-posta yoluyla hiç bir şekilde şifre işlemleri yaptırmamaktadır, müşterilerinin kişisel bilgilerini istememektedir. Bu dolandırıcılık saldırılarından korunmak için şu hususlara dikkat edilmesi gerekmektedir:<sup>251</sup>

- Gelen elektronik posta'nın kimden geldiğinden ve doğruluğundan mutlaka emin olunması,
- Bilinmeyen kişi ya da kurumlardan gönderilen e-postaların içerisinde bulunan linklerin açılmaması, eklerin bilgisayara yüklenmemesi,
- Elektronik posta aracılığıyla veya başka bir ortamda sunulan web sayfa linklerinin kullanılmaması,
- Erişilmek istenilen web sayfasının adresi, adres satırına klavye kullanılarak yazılması,
- Aşağıdaki gibi sadece sayılardan oluşan web adresi ile karşılaşılır ise daha dikkatli olunması gerekir, çünkü çoğu kurum ya da kuruluş web adresi olarak isim kullanmaktadır.

Şekil 14: Dikkat Edilmesi Gereken web Adres Örneği



Olta (Phishing) saldırısından şüphelenilen bir e-posta'ya cevap verildiyse derhal kart ve internet şubesi şifrelerinin değiştirilmesi gerekmektedir.

---

<sup>251</sup> Garanti Bankası, [www.garanti.com.tr/subesiz/internetbankaciligi/guvenlik/phishing.html](http://www.garanti.com.tr/subesiz/internetbankaciligi/guvenlik/phishing.html) (20.09.2007).



Sonuç olarak bu üzerinde durulan sakıncalara rağmen kredi kartının kullanımı paraya oranla daha güvenlidir. Çünkü parasını kaybeden bireyin, kaybettiği parasının başkası tarafından kullanılmasını engelleyebilmesi oldukça güçtür. Fakat kredi kartında, kartın kaybolduğu fark edildiği anda kredi kartını iptal ettirerek yenisini temin edebilme şansı vardır.

### 9. 1. 3. Sanal Alışverişte 3D Secure Sistemi

Visa tarafından geliştirilen 3-D Secure protokolü Mastercard tarafından da kabul edilmiş, bir uygulama şartı olarak getirilmiştir ve Ulusal Güvenlik Platformu (3-D Secure) adıyla hizmete açılmıştır. Sistemin Visa kredi kartları kullanımı için hazırlanan uygulamasına "Verified by Visa", Master Card kredi kartları kullanımı için hazırlanan uygulamasına ise "SecureCode" isimleri verilmektedir. İnternet üzerinden kredi kartı ve banka kartıyla yapılan alışveriş işlemlerinin güvenliğinin artırılması için geliştirilmiş bir sistemdir. Visa ve Master Card'ın geliştirdiği bu "güvenli sanal alışveriş" çözümleri ile hem kart sahipleri hem de üye iş yerleri sahtekârlıklara karşı güvence altına alınmıştır. Uluslararası Güvenlik Platformu mağazalara, işlemi yapan kişinin kartın gerçek sahibi olduğundan emin olma imkânını sağlamaktadır. Böylece e-ticaret işlemlerinin kötüye kullanılması ve ters ibraz olarak geri dönmesi ihtimali ciddi oranda düşmüş olmaktadır. İşlem sırasında, kart sahibinin, şifresini kullanarak işlemi onaylaması sayesinde, "ben yapmadım" ya da "benim onayım olmadan yapılmıştır" itirazlarını engelleyerek işlemin inkâr edilmesi engellenmektedir. Böylece Uluslararası Güvenlik Platformu sistemi ile sanal mağazalar, sistem dâhilinde gerçekleşen işlemler için ters ibraz maliyetinden kurtulacaklardır.<sup>252</sup>

3D Secure sisteminde, sanal ödeme işlemi gerçekleşirken, banka tarafından kart sahibine sadece kendisinin bildiği ödeme şifresi sorulmakta ve kart

<sup>252</sup> Garanti Bankası, <http://eticaret.garanti.com.tr/icerik/goster.asp?t=a&c=d&i=60>, (05.09.2007).

sahibinin kimliği doğrulanmaktadır. Yetkisiz kişilerin kartlarını internet ortamında kullanması engellenmektedir.



**3D Secure Sisteminin işlem basamakları sırasıyla aşağıda verilmiştir.**

- Kart sahibi, kartını internet bankacılığı kanalıyla bankasına kaydettirir. Kartına bağlı bir şifre ve bir gúvenlik soru - cevabı tanımlar.
- Kart sahibi, sisteme uyumlu sanal iş yerinde aliş verişini yapar ve ödeme bölümüne gezer.
- Kart sahibinin karşısına, bankası tarafından, işlem şifresini ve kişisel gúvenlik mesajını soran bir pop-up ekran açılır.
- Kart sahibi şifresini girerek işleme devam eder. şifre, banka tarafından doğrulanınca işlem tamamlanır.

Üye iş yerleri, 3D secure sistemi sayesinde kartı kullanan kişinin kartın gerzerk sahibi olup olmadığını tespit etme imkânı sağlar. Dolayısıyla, itirazlı işlemler azalmakta yapılan itirazlarda üye iş yerinin sorumluluğu kalmamaktadır. Müşterilerin sisteme olan gúvenindeki artışa paralel olarak satış hacminlerinin yükselmesi beklenmektedir. Ayrıca sahte işlem riskinin en az inmesi ile sanal POS sahiplerinin uzun vadeli satış planları yapabilecekleri için uygun ortam sağlamaktadır.<sup>253</sup>

Uluslararası Gúvenlik Platformu (UGP) ile birlikte 3D Secure standardı tüm dünyada online (zervirim içi) alişverişlerde bir standart haline almaktadır. Uluslararası Gúvenlik Platformu bir ödeme onaylama metodu ya da teknolojik bir platform olmayıp ödeme sürecindeki partilerin (işyeri-banka-kart sahibi) sorumluluklarını düzenleyen bir modeldir. İnternet üzerinden gúvenli bir şekilde ödeme yapılabilmesi için pek çok araç geliştirilmiştir. Bu ödeme araçlarından başlıcalar aşağıda listelenmiştir.

**Kredi Kartı:** Kredi kartının tüm dünyada standart bir ödeme alt yapısına sahip olması ve kullanıcı kitlesinin genişliği internet üzerinden yapılan alişverişlerde en çok kullanılan ödeme yöntemi olmasını sağlamıştır. Aliş veriş

---

<sup>253</sup> Bankalararası Kart Merkezi, "Sanal Aliřveriřte 3D Secure Gúvencesi", **Pano Dergisi**, Sayı:4, Ocak 2004:2.

sırasında kredi kartı bilgilerinin üçüncü şahıslarca ele geçirilmesinin önlenmesi amacıyla bu bilgilerin şifrelenmesi esasına dayanan SSL ve SET protokolleri kullanılmakta, böylece alışveriş güvenliği kolaylıkla sağlanmaktadır.

**Elektronik Para:** Elektronik para internet'te kullanılmak üzere geliştirilmiş para birimidir. Elektronik para günlük hayatta kullanılan mağaza çeklerinin internet ortamındaki karşılığı olarak değerlendirilebilir. Bu sistemden yararlanmak isteyen kişilerin ilk olarak elektronik para hizmeti sunan şirketler tarafından geliştirilen özel yazılımlardan birini bilgisayarlarına yüklemeleri ve o şirketle çalışan bir bankada hesap açtırmaları gereklidir. Bundan sonra elektronik para ile anlaşmalı mağazaların sitelerinden veya kendisi gibi elektronik para yazılımını kullanan diğer taraflar ile sanal alışveriş yapabilirler. Elektronik para yazılımı, istenilen miktarda paranın bir banka hesabından çekilerek, internet üzerinden yapılacak harcamalarda kullanılmak üzere elektronik ortamda saklanmasını sağlar. Her elektronik paranın normal hayatta olduğu gibi bir seri numarası vardır. İnternet üzerinden bir harcama yapıldığında belli seri numaralı elektronik paralar alışveriş yapanın bilgisayarından silinerek alışveriş yapılan bilgisayara geçirilir. Bu şekilde, para akışı aynen günlük hayatta olduğu gibi gerçekleştirilir. Türkiye'de bu sistem henüz uygulamaya geçmemiştir. Dünyada elektronik para hizmeti veren bazı kuruluşlara örnek olarak CyberCash<sup>254</sup> ve DigiCash<sup>255</sup> verilebilir.

**Elektronik Çek:** Elektronik çek, elektronik ticaret gerçekleştiren sitelerin ödemeleri çek olarak kabul etmelerini ve işleyebilmelerini sağlayan bir ödeme sistemidir. Elektronik çek, ABD'de Financial Services Technology Consortium (FSTC)<sup>256</sup> tarafından, Signed Document Markup Language (SDML) adı verilen bir işaretleme dili kullanılarak geliştirilmiştir. Elektronik çek sisteminde, ödemeler kredi kartı olmadan banka hesabı bilgilerinin gerekli olanlarının elektronik ticaret sitesine girilmesi yoluyla yapılır. Kullanıcı bir anlamda ticaret sitesine çek keserek ödeme yapmış olur. Bankadaki sistemler yapılan transferleri her gün temizleyerek bahsedilen hesapta alışverişin tamamlanması için gerekli şartların yeterli olup olmadığını kontrol ederler ve bu durumdan elektronik ticaret sitesini şifreli kanallarla haberdar ederler. Bu işlemler takas merkezi olarak adlandırılan finansal kurumlar tarafından da yürütülebilir. Kullanılması kolay bir sistem olmakla birlikte, daha yaygın kullanımı için gerekli sistemlerin finans sektörü tarafından kabul görmesi gereklidir.<sup>257</sup> Bu hizmet Türkiye'de herhangi bir kuruluş tarafından henüz uygulamaya konulmamıştır.

<sup>254</sup> Cybercash, [www.cybercash.com](http://www.cybercash.com), [Erişim Tarihi: 05.09.2007].

<sup>255</sup> DigiCash, [www.digicash.com](http://www.digicash.com), [Erişim Tarihi: 05.09.2007].

<sup>256</sup> FSTC, [www.fstc.org/press/021023.php](http://www.fstc.org/press/021023.php), [Erişim Tarihi: 05.09.2007].

<sup>257</sup> [www.echeck.org/index.html](http://www.echeck.org/index.html), [Erişim Tarihi: 05.09.2007].

**Escrip:** Bağış ödemeleri gibi bazı özel düşük miktarlı ödemeler için kurulmuş bir sistemdir.

**IPIN:** İnternet harcamalarını ISS faturalarına yansıtan bir sistemdir.

**PC Pay:** Smart Card bazlı temassız ödeme sistemidir.

**E-Charge My Phone:** Telefon faturası ile entegre edilmiş bir sistemdir.

**First Virtual:** Ödemeleri üçüncü bir kuruluşun toplayıp, ilgili taraflara dağıtımını yaptığı bir sistemdir.

## 9. 2. Kredi Kartı Üyesi İş Yerinin Dikkat Etmesi Gereken Hususlar

Kredi kartı sistemine dâhil olmanın üye iş yerine yararlarının yanı sıra bazı sakıncaları da olabilmektedir. Üye işyerlerinin maliyetinin yüksekliğine rağmen kredi kartlarını kabul etmesinin nedeni satışlarının artacağı beklentisidir. Kredi kartlarını kabul etmekle, üye iş yerleri kart kabul etmeyen iş yerlerinden müşteri çekebilme; likidite sıkışıklığı olan tüketicilere tüketicinin ödememe riskine doğrudan maruz kalmaksızın satış yapabilmektedir.<sup>258</sup> Bankalar sözleşme imzalayarak, üye yaptıkları işyerlerinden komisyon almakta ya da yapılan işlemin bedelini belirli bir süre hesapta bloke etmektedir. Kredi kartı kurumu üye iş yerine ödemiş olduğu tutarı kart hamilinden en erken 10 gün, en geç ise 40 gün içinde tahsil edebilmektedir.

Üye iş yeri kartlı satışlardan oluşan hâsılat üzerinden POS makinelerini kuran banka ve kullanımına izin verdiği kredi kartını piyasaya süren bankaya komisyon ya da ücret adı altında bir bedel ödemek zorundadır. Komisyonlar sabit bir oran üzerinden uygulanmasına karşın harcama tutarı üzerinden alındığı için toplamda önemli meblağlara ulaşabilmektedir. Bu ödenen bedellerin üye iş yeri kârını düşürdüğü bilinmekte ise de kartlı ödeme sistemi sayesinde üye iş yeri satışlarını arttırmaktadır. Komisyon ödeme gerekliliği üye işyerinin alış veriş bedelini belirli bir kesinti ile dahi olsa, işlem gününü izleyen ilk mesai günü alabilmesinden kaynaklanmaktadır. **Üye işyerlerinin dikkat etmesi gereken önemli konular aşağıda özetlenmiştir.**

- Herhangi bir kart çıkaran kuruluş ile üye işyeri anlaşması yapılmış ise banka kartı ve kredi kartı ile işlem yapıldığını gösteren işaretleri, üye işyeri girişine ve kart hamillerinin kolayca görebileceği bir yere koyması gerekir. Şayet üye işyeri sözleşmesinin herhangi bir nedenle sona ermesi halinde bu işaretleri kaldırmak ve teknik bir nedenle geçici bir süreyle işlem yapılamaması halinde de kart hamillerini uyarmakla yükümlüdür. Bu yü-

---

<sup>258</sup> S. Chakrovorti ve A. Shah, "Study of the Interrelated Bilateral Transactions in Credit Card Networks", **Federal Reserve Bank of Chicago Policy Studies**, EPS, 2001:10.



kümlülöklere aykırı davranılması halinde işyerini fiilen yöneten görevli ve ilgili mensuplara adli para (bin güne kadar) cezası verilebilir.

- Kart hamilinden, kartın kullanılması dolayısıyla komisyon veya benzeri bir isim altında ilave bir ödemede bulunması istenemez. İndirim dönemleri dâhil müşterilerin kartla ödeme taleplerini kart limitleri çerçevesinde kabul etmek zorundadır. Bu yükümlölöklere aykırı davranılması halinde, üye işyeri sözleşmesi fesih edilebileceği gibi bir yıl süreyle yeni bir sözleşme de yapılmayacaktır. Buna ek olarak işyerini fiilen yöneten görevli ve ilgili mensuplar adli para cezası (bin güne kadar) ile cezalandırılabilir.
- Satılan mal ve hizmet bedeli karşılığını banka kartı veya kredi kartı ile ödemek isteyen kişilerin imza gerektiren işlemlerde imza kontrolü yapmak, kartın tahrifata uğrayıp uğramadığını kontrol etmek, kartın kullanım süresini ve gerekli durumlarda kart üzerinde yer alan bilgilerle kimlik belgesi üzerinde yer alan bilgileri ve harcama belgesi üzerindeki bilgilerle kredi kartı üzerindeki bilgileri karşılaştırarak kontrol etmesi gerekmektedir. Üye işyeri tarafından son kullanma tarihi kontrol edilmelidir. Kartın üzerindeki numara ile POS'tan çıkan slip üzerindeki numaranın birbirinden farklı olması durumunda işlemin kesinlikle sürdürölmemesi gerekir. Bu kontrollerin yapılmamasından doğan zararlardan üye işyerleri sorumludur.
- Yüz yüze gerçekleşmeyen işlemlerden doğan anlaşmazlıklar konusunda da ispat yükü ve kurulan sistemlerin güvenli bir şekilde çalışması sorumluluğu işyerine aittir. Bu gibi bir durumlar ile karşılaşıması halinde kart çıkaran kuruluşu başvurulmalıdır.
- Kartla yapılan tüm ödemelere ait harcama belgesinin ilk nüshasını üye işyeri sözleşmesinde belirtilen süre saklamak ve ikinci nüshayı da kart hamiline vermekle yükümlölüdür. Kart kullanılarak satın alınmış bir malın iadesi veya hizmetin alımından vazgeçilmesi veya yapılan işlemin iptali halinde, alacak belgesi düzenleyerek bir nüshası kart hamiline verilir diğer nüsha ise muhafaza edilmek zorundadır. Bu yükümlölöklere aykırı davranılması halinde üye işyerini fiilen yöneten görevli ve ilgili mensuplar adli para cezası (bin güne kadar) ile cezalandırılabilir.
- Kart sahibinin yazılı onayı alınmadan, kartın kullanımı sonucunda kart ve kart hamili ile ilgili edinilmiş bilgilerin, (kanunla yetkili kılınmış kişi, kurum ve kuruluşlar hariç) diğer bir tarafa açıklama, saklama ve kopyalama hakkı bulunmamaktadır. Ayrıca bu bilgiler sözleşme yapılan kuruluşlar dışındaki şahıs veya kuruluşlarla da paylaşılma, satılma, satın alma ve takas edilmesi mümkün değildir. Bu yükümlölöklere aykırı davranış gösterenlere bir yıldan üç yıla kadar hapis cezası ve adli para cezası (bin güne kadar) verilebilir.
- Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) tarafından talep edilen bilgi ve belgeleri üye işyeri temin etmekle yükümlölüdür. Bu bilgilerin

verilmemesi veya gerçeğe aykırı verilmesi halinde üç aydan bir yıla kadar hapis ve adli para cezası (bin beş yüz güne kadar) verilebilir.

### 9. 3. Kredi Kartını Kabul Eden Bankanın Dikkat Etmesi Gereken Hususlar

Sistemin diğer taraflarında olduğu gibi kredi kartı kabul eden bankalar da çeşitli riskler ile karşı karşıya kalabilmektedir. Bu riskleri minimize etmenin hatta ortadan kaldırmanın başlıca yolları arasında, üye iş yeri seçerken iyi istihbarat yapılması ve istihbarat sonucu yapılan değerlendirmelerin objektif kriterlere göre sonlandırılması gelmektedir. Bu değerlendirmeler sonucunda olumsuz görüntü veren iş yerlerine kart kabul edebilme yetkisi verilmemeli, kart kabul yetkisi verilen üye iş yerlerinin çalışmaları ise sürekli izlenmelidir. Sürekli sorun yaşayan iş yerlerinin sözleşmeleri iptal edilerek POS cihazlarına el konulmalıdır. Aksi takdirde bankaların güven unsurunu zedeleyici çeşitli problemler ile sürekli karşı karşıya kalılabilmektedir. Çünkü dürüst çalışmayan üye iş yerleri çalıntı ya da sahte kart ile yapılan harcamaların kart ile ödenmesine izin verebilmektedirler. Kredi kartı kabul eden kuruluşların, sisteme taraf olmasının getirmiş olduğu çeşitli giderleri vardır. Bu giderler aşağıda listelenmiştir.

**I. Takas Komisyonu:** Yurtiçi ve yurtdışı diğer kuruluşların ihraç ettiği bankaların kartları ile banka üye iş yerlerinde yapılan alışveriş tutarları üzerinden kart ihraç eden bankaya ödenen takas komisyonudur.

**II. Üye İş Yeri Fonlama Maliyetleri:** Üye iş yerlerinde yapılan kartlı satışların bedelleri bankalar arası takas işlemleri gereği bir iş günü kayıpla üye iş yerinin banka hesaplarına alacak kaydedilmektedir. Perşembe günü yapılan işlemler pazartesi banka hesaplarına kaydedildiği için geçen sürede bir fonlama maliyeti oluşabilmektedir.

**III. Yurtdışı Ödenen Ücretler:** Kart hamillerinin yurt dışında yapmış oldukları alışverişler için sistem sağlayıcısı olan Master Card, Visa ve Europay'a; takas, stoplist ücretleri, teyp yaratma, yetkilendirme ve diğer işlemler için ödenen ücretlerdir.

**VI. Bankalararası Kart Merkezine Ödenen İşlem Komisyonlar:** BKM'ye gerçekleştirilen kart işlemleri bakiyeleri üzerinden ödenen komisyonlardır.

**V. Kambiyo Zararı:** Kart hamillerinin yurtdışındaki diğer bankaların üye iş yerlerinde yapmış oldukları harcamaların bankaya alacak kaydedilmesiyle işlemin yapıldığı tarih arasındaki döviz kurlarının artmasından (Türkiye'de) dolayı oluşan kur farkı zararındır.

#### 9. 4. Kredi Kartını Çıkaran Kuruluşların Dikkat Etmesi Gereken Hususlar

Kredi kartlarının; bireylerin yoğun yaşam temposunu kolaylaştırması, para taşıma riskini azaltması ve ödeme kolaylığı sağlaması, kredi kartlarını piyasaya süren bankalar açısından yoğun bir rekabet ortamı oluşturmaktadır.

Sonradan karşılaşılabilecek problemlerin önüne geçebilmek için kredi kartı kabulünde işlem hacmini artırmak uğruna sıkıntı yaşanabilecek iş yerleri ile sözleşme yapılmamalıdır.

Kart hamillerinin; ölümü, iflası, doğal afete uğraması, işten çıkarılması gibi çok çeşitli durumlar karşısında borçlarını kart çıkaran kuruluşlara ödeyememe gibi haller ile karşı karşıya gelebilmektedir. Kredi kartı hamillerinin, harcama tutarlarını ödememeleri sonucunda yapılan idari ve adli takiplerinden sonuç elde edilememesi ile karşı karşıya kalılabilmektedir. Bu kart hamillerinin temerrüdü halinde kartı piyasaya süren kuruluş tarafından tek tek takip edilmesi gerekmektedir. Kredi kartı sahtekârlıklarından (çalınma, kopyalama ve ya internet yolu ile yapılan) kaynaklanan zararların karşılanması yine kredi kartı çıkaran kuruluşların sorumlulukları altındadır. Bankalar teknolojinin gelişmesiyle yeni yatırımlar yaparak bu alandaki riskleri azaltmak için yoğun çaba sarf etmektedirler.

Kredi kartları harcama eğilimleri çok yüksek olduğu için ekonomik konjunktürdeki (genel durumdaki) olumsuz dalgalanmalarda, harcama bedellerinin ve nakit kredilerin geri ödenmeme riski bulunmaktadır. Bir başka ifade ile kredi kartı ile harcamaların dönüş olasılığı, derin ekonomik dalgalanmalara karşı daha esnektir. Nitekim sistemin genel ve yaygın kabul gördüğü ve yerleşik ülkelerde, toplam kredi stokunun %30-40 civarındaki kısmı neredeyse kredi kartı ile ilgili bakiyelerden oluşmaktadır. Bu nedenle, kredi kartını çıkaran kurumların plasman (yatırım) politikalarını çok dikkatli ve gerçekçi bir şekilde planlamaları zorunluluk arz etmektedir.<sup>259</sup>

Türkiye'de bankacılık sektöründe faaliyet gösteren hemen hemen her banka kart sistemi kurarak kart ihraç etme yetkisi almış durumdadır. Çok sayıda kuruluşun kredi kartı çıkarması, bu kuruluşlar arasında yoğun rekabet yaşanmasına neden olmaktadır. Bu rekabet çerçevesinde kart çıkaran kuruluşlar, hem kart hamillerine hem de üye iş yerlerine çeşitli tavizler verebilmektedirler.

Bu üzerinde durulan nedenlerden dolayı, kredi kartını çıkaran kuruluşlar büyük miktarda yatırım yapmakta ve sistemin işleyişini yaygınlaştırarak gelişimini sağlayabilmek için önemli miktarlarda maliyetlere katlanarak zarar etme riski ile karşı karşıya kalabilmektedirler. Başka bir ifade ile bankaların

<sup>259</sup> Yetim, 1997:25.

kredi kartı pazarlama kararları önemli maliyetler yüklenmelerini gerektirmektedir. Kredi kartını piyasaya süren kuruluşların yükleneceği bu maliyetler şu şekilde gruplandırılmıştır:<sup>260</sup>

- Kredi kartı işlemciliğine ilişkin maliyetler,
- Kredi kartı işlemlerindeki faizsiz dönemin fonlanmasına ilişkin maliyetler,
- Kredi kartı işlemlerinin otorizasyonuna ilişkin maliyetler,
- Sahtecilik ve sahteciliği önlemeye ilişkin maliyetlerdir.

Kartı çıkaran kuruluşların (ihraççıların) bir kısmının yıllık kart ücreti tahsil etmediği, tüketicilerin nadiren işlem başı komisyonlarla karşılaştığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla bakiyeleri izleyen hesap dönemine devretmeyen hamillerin kredi kartlarını kullanmasının marjinal maliyetine daha az katlandığı ileri sürülebilir.<sup>261</sup> Katlandıkları bu maliyetleri telafi etmek üzere takas komisyonu tahsil edilmektedir.<sup>262</sup>

Bu takas komisyonlarının optimal seviyenin üzerinde belirlenmesine çeşitli faktörler engel olmaktadır. Üye iş yerleri kart çıkaran kuruluşların komisyonlarının optimal seviyenin üstünde olmasına direnç göstermemektedir. Dolayısıyla üye iş yerleri sistemden sağladıkları faydadan daha fazla maliyete katlanmaları halinde bile kredi kartlarını kabul etmeye devam etmektedirler. Üye iş yerlerinin yüksek takas komisyonlarına rağmen direnç göstermeden kart kabul etme nedenlerinin başında puan, indirim veya ödül uygulamaları gibi satış geliştirici faktörler<sup>263</sup> gelmektedir. Kredi kartı çıkaran kuruluşların çeşitli giderleri vardır. Bu giderler şunlardır:

**I. Takas Komisyonu:** Kart ihraç eden kuruluşun piyasaya sunduğu kartlar ile diğer bankaların ATM'lerinden nakit çekilmesi halinde kartı çıkaran banka tarafından ödenen nakit paranın yanı sıra bir de ATM bankasına komisyon ödenmektedir.

**II. Kredi Kartı Fonlama Giderleri:** Bilindiği üzere üye iş yerlerine alışveriş bedelleri iki vadede ödenmektedir. Bunlardan birincisi harcama tarihinden sonraki iş günüdür. Üye iş yerine ödenen harcama bedeli ile kart hamilinin

---

<sup>260</sup> Reserve Bank Of Australia, Reform Of Credit Card Schemes in Australia IV: Final Reforms and Regulation Impact Statement, RBA, Australia, 2002:36-38.

<sup>261</sup> S. Chakrovorti and A. Shah, "Underlying Incentives in CC Networks", **The Antitrust Bulletin**, Spring 2003:60.

<sup>262</sup> Türkiye'de takas komisyonu, yerel kartlı ödeme ağını işleten BKM tarafından belirlenmektedir.

<sup>263</sup> C.J. Rochet, J. Tirole, "Cooperation among Competitors: Some Economics of Payment Card Associations", **RAND Journal of Economics**, Vol. 33, 2002:559-567.

alışveriş bedelini ödediği tarih arasında oluşan gün farkı nedeni ile oluşan fonlama maliyetlerine kart çıkaran kuruluşlar katlanmak durumundadır.

**III. Yurt Dışı İşlemlerde Sistem Sağlayıcı Kuruluşlara Ödenen Ücretler:** Kart hamillerinin yurt dışında yapmış oldukları alışverişler için sistem sağlayıcısı olan Master Card, Visa ve Europay'a; takas, stoplist ücretleri, teyp yaratma, yetkilendirme ve diğer işlemler için ödenen ücretlerdir.

**VI. Bankalararası Kart Merkezine Ödenen İşlem Komisyon Giderleri:** BKM'ye gerçekleştirilen kart işlemleri bakiyeleri üzerinden ödenen komisyonlardır.

**V. Diğer Çeşitli Giderler:** Sabit işletme giderleri, kart ücretleri, ATM ücretleri, çeşitli vergi, resim ve harçlar kart çıkaran kuruluşların giderlerini oluşturur.

Sonuç olarak; kredi kartını piyasaya süren bankaların sistemi kurarken ve işletirken önemli bir maliyet yüklenmelerini gerektirmektedir.

## 10. BÖLÜM KREDİ KAYIT BÜROSU

### 10. Kredi Kayıt Bürosu (KKB)

1990'lı yılların başından itibaren giderek önem kazanan ve hızla gelişen bireysel kredi pazarlama faaliyetleri, "Kredi Risk Yönetimi", "Müşteri İlişkileri Yönetimi" ve "Veri Ambarı Yönetimi" gibi çağdaş kavramları da beraberinde getirmiştir. Özellikle, bireysel kredi portföy hacminin hızla büyümesi, kredi kararı aşamasında kredi riskinin doğru olarak ölçülebilmesine olanak sağlayan yöntemlerin önemini daha da artırmıştır.<sup>264</sup>

Yukarıda bahsi geçen kavramlar için gerekli en önemli hammaddenin 'bilgi' olduğu gerçeğinden yola çıkılarak, kurumlar arasında kredi müşteri bilgilerinin paylaşımıyla ilgili kanun engelinin, 1993 yılında 3182 sayılı Bankalar Kanunu'nun 83'üncü Maddesine eklenen ve kredilerin takip ve kontrolüne olanak sağlayan bir hükümlerle aşılmasıyla birlikte mali kurumların ihtiyaç duyduğu "kurumlar arasında kredi müşterilerine yönelik bilgi paylaşımı" mümkün hale getirilmiştir.

Bu yeni düzenleme doğrultusunda, Bankalar Birliği'nin de desteği ile ana faaliyet konuları para ve sermaye piyasaları ile sigortacılık olan mali kurumlar arasında bireysel kredilerin takip ve kontrolünü sağlamak üzere gerekli olan bilgi paylaşımını gerçekleştirmek amacıyla, 11 Nisan 1995 tarihinde 11 bankanın ortaklığı ile Kredi Kayıt Bürosu Anonim Şirketi unvanı ile kurulmuştur.

3182 sayılı Bankalar Kanunu, 18.06.1999 tarihli ve 4389 sayılı Bankalar Kanunu ile yürürlükten kaldırılmış; KKB'nin kurulmasına olanak veren hüküm yeni Kanunun 22. maddesinin 9. fıkrasında yer almıştır. Daha sonra 4389 sayılı Bankalar Kanununun 22. maddesi, 9 numaralı fıkrası 17.12.1999 tarihli ve 4491 sayılı kanunun 13. maddesi ile değiştirilerek, bilgi paylaşım olanağından, ana faaliyet konuları para ve sermaye piyasaları ile sigortacılık olan mali kurumların yanı sıra Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından uygun görülecek şirketlerin de yararlanabilmeleri ve bu amaçla KKB'ye üye olabilmeleri sağlanmıştır.

Kurucu üye konumundaki 11 bankanın 25 milyar TL sermaye payı ile toplam 275 milyar TL sermaye ile kurulan KKB'den üye statüsüne sahip olarak hizmet almak isteyen diğer kurumlar ise KKB Yönetim Kurulu tarafından belirlenen üyelik tesis ücretini ödeyerek, Kredi Referans Sistemi hizmetlerinden faydalanma olanağına sahip olabilmektedirler.

---

<sup>264</sup> Kredi Kayıt Bürosu AŞ., [www.kkb.com.tr/content/index/index/index.php](http://www.kkb.com.tr/content/index/index/index.php), (01.04.2008).

Tablo 8: KKB'nin Üyeleri ve Ortak Üyeleri

Ortak Üyeler			
1	T.C. Ziraat Bankası A.Ş.	6	T. Garanti Bankası A.Ş.
2	Akbank T.A.Ş.	7	T. Halk Bankası A.Ş.
3	Denizbank A.Ş.	8	T. İş Bankası A.Ş.
4	Şekerbank T.A.Ş.	9	T. Vakıflar Bankası T.A.O.
5	Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.		
Üyeler			
1	ABN Amro Bank N.V.	16	Koç Fiat Kredi Tüketici Finansmanı A.Ş.
2	Aktif Yatırım Bankası A.Ş.	17	TEB Tüketici Finansman A.Ş.
3	Albaraka Türk Katılım Bankası A.Ş.	18	Koç Tüketici Finansmanı A.Ş.
4	Alternatifbank A.Ş.	19	Kuveyt Türk Katılım Bankası A.Ş.
5	Anadolubank A.Ş.	20	Mercedes Benz Finansman Türk A.Ş.
6	ASSAN Tüketici Finansmanı A.Ş.	21	Millennium Bank A.Ş.
7	Bankasya Katılım Bankası A.Ş.	22	ING Bank A.Ş.
8	Bankpozitif Kredi ve Kalkınma Bankası AŞ	23	Societe Generale (SA)
9	Cıtibank A.Ş.	24	Tekstil Bankası A.Ş.
10	DD Konut Finansmanı A.Ş.	25	Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
11	Eurobank Tekfen A.Ş.	26	Turkland Bank A.Ş.
12	Finansbank A.Ş.	27	Turkish Bank A.Ş.
13	Fortis Bank A.Ş.	28	Türkiye Finans Katılım Bankası A.Ş.
14	HSBC Bank A.Ş.	29	Volkswagen Doğuş Tüketici Finansmanı A.Ş.
15	Istanbul Mortgage Finansman A.Ş.		

Kaynak: Kredi Kayıt Bürosu

### 10. 1. Kredi Kayıt Bürosu'nun Faaliyet Konusu ve Ortakları

Faaliyet Konusu: Kredi Kayıt Bürosu 5411 sayılı Bankacılık Kanununda öngörüldüğü üzere (md.73/4) kredi kuruluşları (mevduat bankaları ile katılım bankaları) ile finansal kuruluşlar (kredi kuruluşları dışında kalan ve sigortacılık, bireysel emeklilik veya sermaye piyasası faaliyetlerinde bulunmak veya Bankacılık Kanununda yer alan faaliyetlerden en az birini yürütmek üzere kurulan kuruluşlar ile kalkınma ve yatırım bankaları ve finansal holding şirketleri) arasında bu kuruluşların müşterilerinin risk durumlarının izlenmesi, değerlendirilmesi, kontrolü ve müşteri hizmetlerinin yerine getirilmesi nedeniyle yapılacak bilgi ve belge alışverişini sağlamak üzere kurulmuş bir şirket olup; üye olan kuruluşlar da müşterilerine ait kredi bilgilerini bu Kanunun aynı maddesi uyarınca birbirleriyle paylaşmaktadırlar. **KKB'ye;**

- Bankalar,
- Borsa aracı kurumları,
- Finansal kiralama, faktöring, forfaiting şirketleri,
- Finans kurumları,
- Sigorta şirketleri,
- Tüketici finansman şirketleri,
- Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nca uygun görülecek diğer şirketler **üye olabilirler.**

Kredi Kayıt Bürosu kuruluş amacı doğrultusunda geliştirdiği ve Kredi Referans Sistemi olarak adlandırdığı sistemi Nisan 1999'da sektörün hizmetine sunmuş olup; 9 kurucu üyesi de dâhil olmak üzere bugün itibarıyla bu sistem 38 üye kuruma hizmet vermektedir. Bünyesinde oluşturduğu Kredi Referans Sistemi üzerinden paylaşımına sunduğu tüketici bilgileri kapasitesi sektör hacminin yaklaşık % 97'lik bölümünü içermektedir.

## 10. 2. Kredi Referans Sistemi (KRS)

Kredi Referans Sistemi; KKB üyesi olan kurumlar arasında, bireysel kredi ürün müşterilerine ait detaylı bilginin, kredi kararı aşamasında risk faktörünün belirlenmesine ve dolayısıyla da riskin minimize edilebilmesine olanak sağlamak üzere çağdaş yöntemler kullanılarak paylaşımına olanak sağlayan bir "bilgi paylaşım sistemidir".

KKB üyeleri, KRS sayesinde, her türlü bireysel kredi ürününe yönelik mevcut ve potansiyel müşteri konumundaki tüketici bilgilerini birbirleriyle paylaşmaktadırlar. KKB tarafından, yaklaşık 18 ay süren yoğun çalışmalar sonucunda 1999 Nisan ayında sektörün hizmetine sunulmuş olan KRS, günümüz bankacılığı ve kredi ürünleri pazarlayan diğer kurumlar için, özellikle Kredi Risk Yönetimi konusunda çok güçlü bir 'kredi riski ölçüm sistemi' olma özelliğini taşımasının yanı sıra; Veri Ambarı Yönetimi (Data Warehousing Management) ve Müşteri İlişkileri Yönetimi (Customer Relationship Management) gibi konularda da önemli bir referans sistemi olma özelliği taşımaktadır.

KKB üyesi olan kurum, KRS'de gerçekleştireceği bir sorgulama işlemi ile tüketicinin 'borçlu' ve 'kefil' konumunda bulunduğu tüm açık ve kapalı hesap bilgilerine ve hesap bazında ödeme performans bilgilerine On Line / Real Time ortamda saniyelerle ifade edilebilen sürelerde ulaşılabilidiğinden, tüketicinin toplam kredi riskini ve ödeme alışkanlıklarını kısa sürede belirleyerek kredi kararı aşamasında risk faktörünü gerçekçi olarak minimize edebilme olanağına sahiptir. Böylece, gerek kurumsal ve gerekse sektörel bazda, olası mali kayıpları en aza indirebilmektedir. Kredi Referans Sisteminin başlıca faydaları şunlardır.

- Bireysel kredi riskinin minimize edilmesini sağlar,
- Kredi kararlarının daha hızlı ve daha sağlıklı verilmesini sağlar,
- Kredi riskinin ölçülmesi ile kullanılan kredi hacmini artırır,
- Bireysel kredi kullanımının yaygınlaşmasını sağlar,
- Mevcut müşterilerin yeni kredi limitlerini belirlemede rasyonel karar alınmasını sağlar,



- Üyeler KKB'nin sistemini kullanırken aynı zamanda sistemden gelir sağlarlar,
- Bireysel kredi müşterilerini düzenli ödemeye teşvik eder,
- Sorunlu müşterileri KKB üyesi kurumların dışında tutar,
- Üyeler için, Kredi Risk Yönetimi (Credit Risk Management) konusunda çok güçlü bir 'Kredi Risk Ölçüm Sistemi' olma özelliğini taşımasının yanı sıra; Veri Ambarı Yönetimi (Data Warehousing Management) ve Müşteri İlişkileri Yönetimi (Customer Relationship Management) gibi konularda da çok önemli bir referans sistemi olma özelliğine de sahiptir,
- Farklı kurumlara yapılan başvuruların da görüntülenmesini sağlar,
- SABAS sayesinde, kimlik hırsızlıkları yoluyla ele geçirilen ve/veya sahte olarak üretilen bilgi ve belgelerle gerçekleştirilen kredi başvurusuna yönelik sahtekârlıkların minimize edilmesini sağlar.

#### 10. 2. 1. Kedi Referans Sistemi Veri Tabanı

KRS Veritabanı, KKB üyesi olan kurumlardan edinilen ve sadece bireysel kredi ürünü (**kredi kartları dâhil**) müşterilerine yönelik bilgilerle oluşturulmuştur. KRS Veritabanı'nda paylaşıma sunulan bilgiler sadece "negatif bilgiler" değildir. Tüketicie ait "pozitif ve negatif" nitelikli tüm bilgiler KKB üyelerince paylaşılmaktadır. Kredi Referans Sistemi (KRS) Veritabanı üç alt veritabanından oluşmaktadır:

- **Başvuru Veritabanı:** Kredi başvurularına ait tüm bilgileri içermektedir.
- **Kredi Hesap Veritabanı:** Kredi hesaplarına ait tüm bilgileri içermektedir.
- **Uyarı Veritabanı:** Gerçek dışı bilgilerle yapılan kredi başvurusu girişimlerine ve benzeri diğer uyarı gerektiren durumlara ait bilgileri içermektedir.

KKB standart bir yapıya (formata) uygun olarak üyelerinden sağladığı bireysel kredi ürün bilgilerini, hiçbir değişiklik, birleştirme, ekleme ve benzeri işlemlere tabi tutmaksızın; özgün halleriyle KRS Veritabanı'na aktarmakta olup; KRS'de paylaşıma sunulan bilgilerin mülkiyeti üye kurumlara aittir.

KRS Veritabanı, yeni üyelerin katılımı ve aylık güncelleme bildirimleriyle zaman içinde zenginleşmekte ve KKB üyesi kurumun kredi kararı aşamasında giderek daha etkin bir rol oynamaktadır.

Bugün itibarıyla KRS Veritabanı'nda bulunan 76 milyonu aşkın bireysel kredi hesap kaydına ait güncel ve kapsamlı bilgi KKB üyesi kurumların paylaşımına sunulmuş bulunmaktadır.

### 10. 2. 2. Kedi Referans Sisteminde Bilgi Kavramı

KKB Üyelik ve Hizmet Sözleşmesi gereği olarak; KKB üyesi kurum, bireysel kredi ürünlerine yönelik olarak bünyesinde mevcut, geçmişe ait ve güncel tüm bilgileri Kredi Referans Sistemi Veritabanı'nda diğer KKB üyelerinin paylaşımına açmakla ve her ay güncellemekle yükümlüdür.

Kredi müşterilerine ait hesap bilgileri (pozitif-negatif nitelikli tüm hesaplar) hesap kapanma tarihinden itibaren 5 yıl süre ile KRS'de saklanmaktadır. Tüketicinin, hesap bazında paylaşımına sunulan ödeme performans bilgileri ise son 36 aylık dönemi kapsayacak şekilde KRS'de saklanmaktadır.

KRS Veritabanı'nda, tüketicilerin KKB üyesi kurumlara yaptıkları kredi başvuru kayıtları da tüm gerekli bilgi sahaları ile donanmış olarak ulaşılabilir konumda 6 ay süresince saklanmaktadır.

KKB üyeleri, KRS çerçevesinde her türlü uyarı gerektiren durumlara ait bilgileri de birbirleri ile paylaşmaktadırlar. KRS' de paylaşımına sunulan bireysel kredi ürünlerine yönelik bilgiler şunlardır:

**Tüketici Kimliğini Tanımlayıcı Bilgiler:** Adı, soyadı, cinsiyeti, doğum tarihi, nüfus kâğıdı/ehliyet/pasaport numarası, ana adı, baba adı, doğum yeri, v.b.

**Tüketicinin Konumunu ve Statüsünü Belirleyici Bilgiler:** Medeni durumu, aile konumu (çocuk sayısı), ev ve iş adresleri, işi, geliri, tahsili, telefonları, v.b.

**Tüketicinin Kredi Başvuru Bilgileri:** Tüketicinin geçmişte veya güncel olarak başvuruda bulunduğu kredi ürünlerini, talep ettiği limitleri, başvurunun kabul veya ret konumunu tanımlayan bilgilerdir.

**Tüketicinin Kredi Hesap Bilgileri:** 'Asıl borçlu' ve/veya 'kefil' konumunda olduğu, geçmiş (kapalı) ve/veya aktif (açık) kredi hesapları ve bunlara ait bilgiler (hesabın açılış ve kapanış tarihleri, kredinin tutarı, aylık taksit sayısı, ödemiş olduğu tutar, kalan borcu, vb.).

**Tüketicinin Ödeme Performansı Bilgileri:** KRS, tüketicinin kredi hesabına yönelik olarak ödeme performansını gösteren bir kodlama sistemine sahiptir. Böylece, tüketicinin her bir kredi hesabı için, son 36 ay boyunca nasıl bir ödeme performansı gösterdiğini belirlemek mümkün olabilmektedir. Ödeme Performansı Kodlama Sistemi ile tanımlanabilen kategoriler şunlardır:

- Ödemenin zamanında yapılmış olması,

- Bir dönemlik gecikme yapılmış olması,
- 2, 3, 4, 5 ve 6 aydır ödeme yapılmamış olması,
- İdari Takip işlemine alınmış olması ve
- Kanuni Takip işlemine alınmış olması.

**Uyarı Gerektiren Durumlara Karşı Uyarı Bilgisi:** Üye, kurum bünyesinde tüketici hakkında geçmişe ait bir uyarı kaydı varsa veya üye kurum tarafından başvuru anında bir uyarı gerektiren durum belirlenmişse ilgili bilgiler, üye kurum tarafından, **uyarı kaydı** olarak KRS Veritabanı'na aktarılmakta ve diğer KKB üyelerinin de uyarılmaları sağlanmaktadır.

Herhangi bir uyarı gerektiren bir durumu belirleyen üye kurum, ilgili bilgileri anında (On Line / Real Time) KRS'ye aktarabilmekte ve tüketici hakkında gerekli **uyarı** kaydını yaratmış olmaktadır. Bu tüketici, kredi talebi ile bir başka üye kuruma kredi talebi ile başvurduğunda, başvuruya muhatap olan üye kurum, KRS'de gerçekleştireceği sorgulama işlemi ile bu **uyarı kaydına** anında ulaşacaktır.

Kredi hesap ve başvuru kayıtlarında, bilgiyi sağlamış olan, yani kaydın sahibi konumunda olan üye kuruluşun ismi (unvanı) gizli tutulmakta; sorgulama işlemi ile bir başka üye kurumun bu tür bilgisine ulaşan kurum, bilginin hangi üyeye ait olduğunu bilmemektedir. Uyarı kayıtlarında ise uyarı kaydını yaratan üye kurumun ismi (unvanı) belirtilmekte; böylece uyarı kaydına ulaşan üyenin daha detaylı bilgi edinebilmek amacıyla kaydın sahibi olan üyeyle görüşebilmesi sağlanmış olmaktadır.

### 10. 2. 3. Kedi Referans Sisteminde Bilginin Güncellenmesi

KKB üyeleri, KKB Üyelik ve Hizmet Sözleşmesi gereği olarak; KRS Veritabanı'nda paylaşımına sunmuş oldukları kredi hesap kaydı bilgilerini her ay güncellemektedirler. Güncelleme işlemi, 'açık' konumlu hesaplarla, o güncelleme döneminde 'kapanmış' olan hesapların son durumlarının bildirilmesi işlemidir.

### 10. 2. 4. Kedi Referans Sisteminde Bilginin Kalitesi

KKB Üye'sinin bünyesinde mevcut bilgilerin KRS Veritabanı'na aktarılması aşamasında gerçekleştirilen her türlü bilgi bildirim (ilk veri bildirim, güncelleme bildirim) KKB A.Ş. tarafından ilgili validasyon işlemlerinden geçirilmekte ve çeşitli kontrol kriterleri ile irdelenmektedir. Hatalı bildirimlerde üye uyarılmakta ve bildirim tekrar istenmektedir.

Her üye kendisine özel irdeleme ve karar kriterlerini geliştirebilir. Bir kredi başvurusunun her kurum tarafından değişik kabul ve ret kriterleri ile irdeleniyor olması doğaldır.

Kredi Kayıt Bürosu, KRS Veritabanı'ndaki bilgileri, bilginin sahibi olan üye kurum tarafından sunulduğu şekli ve içeriğiyle, üzerinde hiçbir değişiklik, ekleme veya birleştirme yapmaksızın (özgün hali ile), sorgulamayı yapan üyesinin kullanımına sunmaktadır. Yani, bilgiler hiçbir yorum yapılmaksızın sorgulama işlemini gerçekleştiren üyeye sunulmaktadır. Dolayısıyla, üye, edinmiş olduğu bu bilgiyi, kendi geliştirdiği kriterler çerçevesinde değerlendirmek, yorumlamak ve ilgili kredi kararını verme olanağına sahiptir.

### 10. 2. 5. KRS'de Sorgulama

KKB üyesi kurum, KRS Sorgulama İşlemi olarak adlandırılan işlem sayesinde, dilediği bir tüketicinin KRS Veritabanı'nda mevcut bulunan, son 5 yıl içindeki açık ve kapalı tüm kredi hesaplarına ait kişisel ve finansal bilgilerine (toplam kredi riskine, hesap bazında ödeme performansına, vb.), saniyelerle ifade edilebilen bir süre içinde ulaşarak bu bilgileri kendi veritabanına aktarma ve irdeleme olanağına sahiptir.

KRS Sorgulama İşlemi ile KRS Veritabanı'nda bulunan kayıt veya kayıtlara saniyelerle ifade edilen sürelerde ulaşılmasına olanak sağlayan gelişmiş bir arama motoruna sahiptir. 'Unique Data' (benzeşmez bilgi) esasına dayanmayan ve 'tarama, eşleştirme ve seçme' fonksiyonlarını içeren bir mantıksal kurguya sahip olan bu yapı **KRS arama motoru** olarak adlandırılmaktadır.

KKB, üyelerinden sağladığı ve KRS Veritabanı'nı oluşturan bireysel kredi ürünlerine yönelik bilgileri, KRS Sorgulama İşlemi sonucunda, KRS Raporlama Formatı ile üyelerinin paylaşımına sunmaktadır.

KRS Raporlama Formatı, KKB tarafından geliştirilmiş 'standart bir format' olup; sorgulama işlemi sonucunda elde edilen yoğun bilginin kolaylıkla ve her üye için aynı anlamı ifade edecek şekilde yorumlanabilmesine olanak sağlayan bir formattır.

KKB referans sisteminden 2005 yılında 29,3 milyon sorgulama (15 milyonu yeni, 14,3 milyonu portföy sorgulaması) yapılmıştır. Bu sorgulamanın ortalama maliyeti 32 KR+KDV'dir.<sup>265</sup>

---

<sup>265</sup> [www.finanskulup.org.tr/assets/etkinlik/Gursel.Kubilay.Banka.ve.Kredi.Karti.Yasinin.Etkileri.pdf](http://www.finanskulup.org.tr/assets/etkinlik/Gursel.Kubilay.Banka.ve.Kredi.Karti.Yasinin.Etkileri.pdf), [Erişim Tarihi: 06.09.2007].

### 10. 2. 6 Kedi Referans Sistemine Erişim

KKB üyesi kurumlar aşağıdaki yöntemler ile Kredi Referans Sistemi Veritabanı'na ulaşabilmektedirler.

**ANA Sistemden (Üye)-ANA Sisteme (KKB) [Host-To-Host] Erişim:** Üye'nin Ana sisteminden KKB ana sistemine kiralık hat üzerinden bağlantı yöntemidir. Bu bağlantı yöntemini kullanan üyeler KRS'den Online/Real Time olarak edindikleri bilgileri kendi uygulama (application) sistemlerine otomatik olarak entegre edebilme olanağına sahiptirler.

**Toplu (Batch) Sorgulama Yöntemi İle Erişim:** Sorgulanacak bilgilerin elektronik bir dosya halinde KKB'ye gönderilmesi ve sorgulama işleminin KKB tarafından gerçekleştirilerek sonuçların yine bir elektronik dosya halinde Üye'ye ulaştırılması yöntemidir.

**Özel Durum Terminali Aracılığı İle Erişim:** Kiralık hat (leased line) üzerinden KRS'nin aşağıda belirtilen özel durum fonksiyonlarına erişim mümkündür.

- Hatalı bildirilmiş kredi hesap bilgilerinin düzeltilmesi,
- Uyarı kaydı girişi,
- Tüketicinin KRS'de mevcut diğer güncel adres bilgilerine ulaşım.

### 10. 2. 7. Kredi Kayıt Bürosu'nun Üyelerine Hizmetleri

- KKB, üyelerine hizmetleri ile ilgili her türlü eğitim ve teknik bilgi aktarım desteğini vermektedir.
- Üye bilgilerinin KRS Veritabanı'na aktarımı aşamasında teknik bilgi aktarımı,
- Üye bilgilerinin kalitesinin belirlenmesine yönelik rapor sunumu,
- Üyenin KRS'ye ulaşım amacıyla oluşturacağı teknik altyapı çalışmalarında KKB bilgi ve deneyimlerinin sunulması,
- Üyenin kredi değerlendirme iş akışının hangi adımında KRS sorgulama işlemini devreye sokması gerektiğine yönelik karar aşamasında KKB deneyimlerinin sunulması,
- Üyenin KRS'den edindiği bilgileri yorumlamak üzere geliştireceği programlarda KKB deneyimlerinin sunulması,
- Müşteri itirazlarının değerlendirilmesi ve hatalı bilgilerin düzeltilmesine yönelik hizmetler sunulması.

### 10. 2. 8. Risk Değerlendirmesi

KKB üyesi olmayan mali kurumların risk değerlendirmesini;

- Eğer kendi müşteri is e, kendi veri tabanında ödeme performansı değerlendirmesi yaparak,
- TCMB negatif kayıtlar veri tabanında sorgulama yaparak,
- Müşteri beyanına dayalı başvuru skoru üreterek,
- Kurumun kendi istihbarat kaynaklarını kullanarak gerçekleştirilmektedir.

Ancak, yukarıda yapılanların kredi başvurusunda bulunan bir tüketicinin genel risk durumunu belirlemeye yeterli olması mümkün değildir.

KKB üyesi olan kurumların risk değerlendirmesini ise; geçmiş 5 yıla kadar bünyelerinde mevcut açık ve kapalı tüm bireysel kredi hesap bilgilerini, hesap sahibinin kredibilitesinin (güvenirliliğinin) ölçümüne esas teşkil edecek detay bilgileri içerecek şekilde birbirleriyle paylaşmakta ve kredi kararlarını bu bilgiler ışığında çok daha sağlıklı olarak verebilmektedirler.

- Ödemelerinde gecikme yok!
- Gecikmeli ödemeleri söz konusu!
- 1, 2, 3, 4, 5 ve 6 aydır ödeme yapmıyor!
- Hesap, İdari Takibe alınmıştır!
- Hesap, Kanuni Takibe alınmıştır!

KKB Üyesi, KRS'de yapacağı bir sorgulama ile limit artırımını yapacağı müşterisinin; o an itibarıyla taşıdığı toplam kredi riskini belirleyebilmekte ve limit kararını bu bilgi ışığında çok daha sağlıklı olarak verebilmektedir.

Kredi Referans Sistemi'nde paylaşımına sunulan bir kredi hesap bilgisi, hesapta kefil konumunda bulunan kişilere (tüketici) ait gerekli bilgileri de içermektedir. Dolayısıyla, KKB üyesi kurum kredi başvurusunda bulunan bir tüketici için KRS'de gerçekleştireceği bir sorgulama işlemi ile tüketicinin 'borçlu' konumunda olduğu hesaplardaki toplam riskinin yanı sıra 'kefil' konumunda olduğu kredi hesaplarındaki toplam kefalet riskini de belirleyebilmektedir.

KKB üyesi kurum, başvuru sahibinin yaptığı kredi talebi ile bir başka kurumdaki almış olduğu kredi hesabına ait borcunu kapamak amacıyla olduğunu, KRS'de gerçekleştireceği bir sorgulama işlemi sonucunda belirleyebilme olanağına sahiptir.

## 11. BÖLÜM KREDİ KARTLARININ GELECEĞİNE BİR BAKIŞ

### 11. Kredi Kartlarının Geleceğine Bir Bakış

#### 11. 1. Tek Kullanımlık Şifreler

Yeni nesil kredi kartı olarak kabul edilen bu kart üzerinde 12 tuş yer almaktadır. Kredi kartının içinde ise yerleşik mikro işlemci bulunmaktadır. Daha fazla güvenliği hedefleyen ve tek kullanımlık şifre üretebilen kartlar için deneme çalışmaları başlanmıştır.

Şekil 15: Yeni Nesil Kredi Kartı



Kart hamillerinin hizmetine sunulan<sup>266</sup> bu sistemde, bir ana serverden kart sahibinin cep telefonu ya da cep bilgisayarına tek kullanımlık şifre gönderilmektedir. Kart hamili bu şifreyi bir defa kullandıktan sonra şifre geçerliliğini yitirmektedir. Aynı şifre ile tekrar ödeme yapılamamaktadır.<sup>267</sup>

Visa, EMUE Technologies işbirliği ile ekranı ve klavyesi olan bir kredi kartı modeli üzerinde çalışmaktadır. Entegre bataryasının minimum 3 sene dayanacağı iddia edilen bu kart ile Web üzerinden havale yapmak isteyen bir kişi PIN kodunu kredi kartı üzerinden girmekte ve daha sonra ise kart hamili işlemin doğrulanmasını sağlayan bir kod elde etmektedir. Bu kredi kartı uygulamasının ilk olarak İngiltere'de test edilmesi beklenmektedir.<sup>268</sup>

<sup>266</sup> <http://news.softpedia.com/news/Payment-Credit-Card-and-Authentication-In-One-Device-Cause-Time-Is-Money-69132.shtml>, [Erişim Tarihi: 05.11.2007].

<sup>267</sup> Futurebanking, [www.kobil.de/uploads/media/PRESSRELEASE-FUTUREBANKING1V06\\_20051021DE.pdf](http://www.kobil.de/uploads/media/PRESSRELEASE-FUTUREBANKING1V06_20051021DE.pdf), [Erişim Tarihi: 06.09.2007].

<sup>268</sup> Hurriyet, [www.hurriyet.com.tr/teknoloji/9230188.asp](http://www.hurriyet.com.tr/teknoloji/9230188.asp), [Erişim Tarihi: 25.06.2008].

## 11. 2. Cep Telefonu ile Ödeme Uygulanması

Seçilen GSM oporetörü aracılığı ile telefona bir program yüklenmekte, yüklenen bu program sayesinde cep telefonu aracılığı ile alışveriş yapılabilmektedir. Bu sayede telefona ödeme aracı niteliğinde kazandırılmakta ve limiti de hamilinin (telefon sahibinin) isteğine göre belirlenebilmektedir.<sup>269</sup>



Cep telefonlarının kredi kartı olarak kullanılabilceği mobil cüzdan sistemi, Garanti Bankası ve Turkcell'in birlikte yürüttüğü projenin sonucunda, Türkiye'de ilk defa kredi kartları mobil cüzdan ile birlikte cep telefonlarının işlevleri arasına girmesi beklenmektedir. Ödeme süresini yarım saniyenin altına indirmesi beklenen uygulama kapsamında, işlem başına 35 TL'lik limit verilmektedir. Bu limitin üzerindeki alışverişler şifre tuşlanarak yapılabilecektir. Kredi kartı bilgileri GSM şebekesi üzerinden SIM karta yüklenecektir. Bu sistem kablosuz iletişim teknolojisi NFC uyumlu prototip (ilk örnek) cep telefonları kullanılarak hayata geçirilmektedir.

Mobil ödeme ve temassız bankacılıkta yeni bir dönemin başlangıcı olması beklenen proje için Dünya GSM Birliği (GSMA) tarafından ABD, Avustralya, Filipinler, Fransa, İrlanda, Kore, Malezya, Norveç, Singapur, Tayvan ve Türkiye'den birer operatör seçilmiştir. Türkiye'yi Turkcell'in temsil ettiği pilot uygulamanın sonuçlarının, birliğin dünya çapında gerçekleştirdiği mobil ödeme çalışmasına ve bu konudaki standartları belirlemeye katkıda bulunacaktır.

---

<sup>269</sup> İlker Pehlivan, "Avrupa'nın ilk kredi kartı kol saatini Garanti müşterileri kullanacak", **Radikal Gazetesi**, <http://213.243.28.21/haber.php?haberno=220318>, [Erişim Tarihi: 10.10.2007].





Pilot projede, bu amaçla üretilmiş NFC<sup>270</sup> uyumlu prototip (ilk örnek) cep telefonları kullanılacaktır. 5 yıl içinde 400 milyona yakın kişi, NFC teknolojisini destekleyen cep telefonlarını tercih etmesi ve sistemin kısa süre içinde bankacılığın yanı sıra pek çok alanda hizmete sunması beklenmektedir. Bu hizmetler:

- Cep telefonunu okutarak, sinema salonundaki afişten filmin fragmanını, bir spor etkinliğinin posterinden şampiyona ile ilgili tüm bilgileri anında cep telefonuna indirilebilmesi,
- Ev, otomobil, otel odası gibi yerlerde, cep telefonu okutarak kapıların açılabilmesi,
- Kültür-sanat etkinliğinin posterindeki chipe cep telefonunu okutarak bu etkinliğin biletinin anında satın alınabilmesi, konsere, maça, sinemaya "biletless" girilebilmesi,
- Metro durağındaki makineden yiyecek ya da içecek satın alınabilmesi de dâhil olmak üzere kredi kartı ile yapılabilen tüm alışverişler,
- Otobüs, yeraltı treni (metro), vapur, tren, uçak ve taksiye bedelinin ödenebilmesi,
- İşyerinin kimlik turnikeleri cep telefonu ile açılacaktır.

<sup>270</sup> **NFC** (Near Field Communication / **Yakın Alan İletişimi**): Bu sistem, tüm dünyada boş olan 13.56 MHz frekansında çalışır ve yakın mesafedeki (0-5 cm) elektronik cihazlar arasında hızlı (424 kbps'e kadar) haberleşmeyi sağlar. NFC teknolojisi ISO 18092 ile standartlaştırılmış mevcut temassız bir ödeme olmakla birlikte aynı zamanda ISO 14443 standardına dayanan biletleme altyapılarıyla da uyumlu bir sistemdir. NFC sistemi ile çok kısa sürede (100 ms) iletişim kurarak, güvenli bir temassız arayüz ile iletişim yapılabilme imkânı vardır. Bu sistem çift yönlü haberleşme imkânı sunması sayesinde cep telefonları ile çok çeşitli işlemler yapılabilmesine imkân verir. NFC uyumlu cep telefonları, SIM kartlara yerleştirilen özel uygulamalar sayesinde, temassız kredi kartı, banka kartı, toplu taşıma kartı, giriş-çıkış kartı vb. pek çok amaçla kullanılabilir.

### 11. 3. Kredi Kartı Yerine Parmak Kullanılması

Kredi kartı veya nakit para kullanmadan parmaktaki damar sistemi ile alışveriş yapılabilme imkânını Hitachi şirketi JCB bankası ile birlikte denemektedir. Alışverişten sonra parmağı yazar kasaya uzatmaktan ibaret olacak bu sistem, parmaktaki damar sistemini tanıyarak çalışmaktadır. Parmaktaki damar sistemi, kişiye özgüdür, zamanla değişmemektedir ve yapay olarak oluşturulamamaktadır. Bilgisayar sistemi, parmaktaki damar sistemini müşteri hesabının bulunduğu JCB'deki verilerle karşılaştırıp işlemin yapılmasına onay verecek ve işlem tutarı otomatik olarak hesaptan düşülecektir. “Biyometrik” veriler uyumsuzsa sistem işleme onay vermeyecektir.<sup>271</sup> Şekil 16'da sistemin işleyişi uygulamalı olarak resmedilmiştir.

Şekil 16: Parmak İzi ile Ödeme Sistemi



Geleceğin kredi kartı olarak bahsedilen ve parmak izi ile ödemeye olanak sağlayan bir diğer üründe Jacob Palmberg tarafından tasarlanarak geliştirilmiştir.<sup>272</sup> Bu ürün, hamilin sahibi olduğu bütün kart bilgilerini tek bir yerde toplamakta ve aynı zamanda bu sistem kablosuz şekilde çalışmaktadır.

Şekil 17: Parmak İzi ile Kartlı Ödeme Sistemi



<sup>271</sup> NTVMSNBC, [www.ntvmsnbc.com/news/415085.asp](http://www.ntvmsnbc.com/news/415085.asp), [Erişim Tarihi: 06.09.2007].

<sup>272</sup> [www.techeblog.com/index.php/tech-gadget/credit-card-of-the-future](http://www.techeblog.com/index.php/tech-gadget/credit-card-of-the-future), [20.10.2007].

Dijital bir platformda çalışan bu kart sisteminin ön yüzündeki ekranından anlık borç durumu takibi yapılabilmektedir. Böylece kredi kartı hamili borç bakiyesini istediği anda gözlemleyebilme imkânına sahip olabilmektedir. Ayrıca kartın ön yüzündeki halkadaki renklerin daha fazla yer kaplaması bir yüzdeli grafiksel gösterimi çağrıştırmaktadır. Renklere bölünen harcama tipleri, örneğin yiyecek için ne kadar fazlaysa, mavi rengin halkada o kadar daha fazla yer kaplamasını sağlamaktadır.

Renkli halkanın ortası parmak izi sensörüyle yüksek güvenlik sağlamaktadır. Bu kartlı ödeme sistemi kartın kopyalanması veya kayıp ya da çalıntı gibi hallerde çok etkili bir güvenliğe sahiptir.

#### 11. 4. Kredi Kartı Yerine USB (Universal Serial Bus) Kullanılması

USB şeklinde kredi kartı Güney Kore'de kullanılmaya başlanmıştır. IC chipi<sup>273</sup> sayesinde kart sahibine ait çok çeşitli bilgileri içinde barındırabilen bu kart, özellikle internet üzerinden yapılan alışverişlerde ve ön ödeme sistemini kullanan mağazalarda kullanılmak üzere tasarlanmıştır.



Bellek olarak kullanılmayan USB kart, internet üzerinden yapılan alışverişlerde kart numarası girilmesi gerekliliğini ortadan kaldırmıştır. Kart sahiplerine, USB üzerindeki bilgilerin sınırlı bir kısmını istediği zaman değiştirebilme imkânı verilmiştir.

<sup>273</sup> IC (Integrated Circuit - entegre devre) **chip**; içindeki flash memory (elektrik kesildiğinde kaybolmayan hafıza) üzerine defalarca kayıt yapılabilen bu chip çok fonksiyonlu olarak istenilen yerlere (hatta kağıt üzerine bile) monte edilebilmektedir. Aynı zamanda bu chip kayıtları saklayacak şekilde de programlanabilmektedir.

### 11. 5. Kredi Kartı Yerine Sesli Komut Kullanımı

Çevrimiçi (online) ve mobil ödemelerde kullanılmak üzere Voice Pay (sesli ödeme) adı verilen güvenli bir ödeme sistemi geliştirilmiştir. Sistem, işlemlere ses biyometrisi kullanarak onay vermektedir. Voice Pay uygulamasının geçmişı, Vietnam Savaşı sırasında ABD'lilerin telsiz ile verilen komutların kendi askerlerine ait olup olmadığını anlamak için ses biyometrisi tekniği geliştirmelerine dayanmaktadır. O günden bu yana hukuk alanında ve asgari alanlarda kullanılan sistem son iki yılda ise ticarete kullanılmaya başlamıştır. 2006 yılı başında ödemelerde kullanılması tasarlanan Voice Pay sistemi, Nisan 2007'de faaliyete geçirilmiştir. Voice Pay şirketi halen aralarında Türk bankalarının da yer aldığı dünya genelinde 63 banka ile sistemin kullanımına başlanması için temaslarda bulunduğunu açıklamıştır.<sup>274</sup> İnternet üzerinden yapılan alışverişlerde ve Voice Pay ibaresinin görüldüğü mağazalarda kullanılacak sistemin Avrupa, Ortadoğu ve Asya'dan 30 bankanın uygulamaya geçmesi beklenmektedir.

E-ticaret işlemlerinde Microsoft Vista platformunda Voice Pay uygulanabilmektedir. Voice Pay halen On4 net-work, The Guardian Languages Out There sistemi ve Emirate Bank'ın da dâhil olduğu bir havale sistemi projesinde işlemlerin onaylanması için kullanılmaktadır. E-ticaret portalları ve banka uygulamalarında büyüyerek müşteri tabanına yaygınlaştırmak isteyen Voice Pay sistemi şimdilik İngilizce ve Flamanca dillerinde uygulanabilmektedir.



---

<sup>274</sup> Kredi Kartı Yerine Sesli Komut Dönemi, [www.haber7.com/haber.php?haber\\_id=271814](http://www.haber7.com/haber.php?haber_id=271814), (10.10.2007).

İşlemlerin güvenlik içinde bilgilerini koruyarak, istedikleri yerde alışveriş yapmalarına imkân sağlayan mobil Voice Pay'a müşterinin kayıt yaptırmamasından sonra sistemin kullanılması için telefon, yeterli olmaktadır. Sistem, alışverişlerde Voice Pay numarasını arayıp sesi dijital imza yerine kullanarak ödemeye onay verilmesiyle tamamlanmaktadır.

Sesli komut sisteminin işleyişi şu şekilde özetlenebilir. Voice Pay uygulamasından yararlanmak için; ödeme sistemine kaydolunması gerekmektedir. Sisteme kaydolan müşteri, cep telefonu veya sabit numara üzerinden aranmaktadır, aramada müşteriden çeşitli numaraları seslendirmesi istenmektedir. Burada oluşan biometrik ses çıktısı Voice Pay tarafından kayıt altına alınmaktadır. Bu kayıt, daha sonra yapılan alışverişlerde ödemelerin onaylanması için kullanılmaktadır.

Kredi kartı ile yapılan alışverişlerde kart bilgileri girildikten sonra Voice Pay tarafından oluşturulan işlem numarası, Voice Pay yetkilendirme sisteminin aranması neticesinde elde edilmektedir. Kaydedilen ses biometrisi kullanılarak yetkili kişi olup olmadığına karar verilerek işlem sistem tarafından onaylanmakta ya da reddedilmektedir. Ödemenin onaylanması için aranması gereken yetkilendirme servisi hizmetini Voice Pay sunmaktadır. Fakat isteğe bağlı olarak, yerel bir yetkilendirme servisi de kurulabilmektedir. Finans kuruluşu tarafından ses bankasının bir kere kurulmasının ardından sistemin, kimlik bilgileri kontrolü gibi alanları da destekleyebilme imkânı bulunmaktadır.

Maliyetleri düşürme, güvenlik oluşturma ve satışı artırma gibi avantajlar yaratacak bu sistemin iş yerlerine maliyeti 500 dolardır. Ayrıca iş yerleri işlem başına belirlenen bir komisyon ödeyerek Voice Pay sisteminden faydalanabilmektedirler.

### **Kredi Kartı Pazarlamasına Güncel Yaklaşımlar**

Hizmet sektöründe, müşteri sadakati sağlayarak kâr edebilmenin en etkili yolu, müşteri ile uzun vadeli, kalıcı iyi ilişkilerin kurulmasından geçer. Bu ilişkinin uzun vadeli ve kalıcı olabilmesi için müşterilerin demografik ve sosyo-ekonomik özelliklerinin iyi bilinmesi ve bu bilgilerdeki değişimlerin anında izlenmesini sağlayacak veri ambarının kurulması gerekir. Edinilecek bu veriler yardımı ile kredi kartı sahiplerine cazip tutundurma kampanyaları önerilebilme fırsatı yakalanabilir. Bu verilere ise Bankalararası Kart Merkezi'nden veya mevcut kredi kartı müşterilerinin kişisel harcama bilgilerinden ulaşılabilir.

Rekabetin son derece yoğun olduğu günümüzde, kredi kartı kuruluşları seçim serbestisine sahip müşterilere ürünlerini çeşitlendirerek sunmalı ve pazarda rakiplerine göre fark yaratmalıdır. Kredi kartı kuruluşları, hizmetlerini artırarak sürdürebilmeleri için rakiplerine göre farklılık yaratması yeterli ol-

mamakla birlikte, müşteriilerini sadık müşteri yapabilmenin yollarını araçtır-  
malıdırlar.

Demografik özellikleri farklı müşteriler, kendilerine sunulan aynı tür hiz-  
metleri birbirlerinden farklı algılayabilmektedirler. Bu algı çeşitliliği müşteriler  
arasında hizmetlerden memnun olanların yanında, memnun olmayan bir  
grubun oluşmasına neden olabilmektedir. Bu nedenle de ürün yöneticileri  
pazarlama kararlarını tespit ederken bireysel müşterilerinin, demografik özel-  
liklerinden kaynaklanan farklılıkları dikkate almaları gerekmektedir.

Kredi kartı sektöründe her geçen gün bireysel müşterilerin teknolojiye da-  
yalı dağıtım kanallarından faydalanma oranları artmaktadır. Bu doğrultuda,  
alternatif dağıtım kanalı oluşturmak isteyen bankalar, ek maliyetlere katlan-  
mak zorunda kalmaktadırlar.

Teknolojideki gelişim, sektörde rekabet yaratmış, rekabet ise hizmetin ka-  
litesine yansımıştır. Tüketici, tercihleri doğrultusunda şekillendirilmiş ürünler  
sunulmaya başlanmış, bu ürünler ise bireylerin ödeme alışkanlıklarını değiş-  
tirmiştir. Kredi kartları, önceleri sadece gelir seviyesi yüksek olan bireylere  
verilirken, günümüzde kredi kartı sahibi olmak son derece kolaylaşmıştır. Bu  
gelişmeler neticesinde kart sayıları ve kart ile yapılan ödemelerin hacimleri  
her geçen gün artmaktadır.

Müşterilere taksitli satış imkânı, aynı zamanda POS makinelerinin bulun-  
duğu ödeme noktalarından nakit para çekebilme imkânı, POS terminallerinin  
her yere taşınabilmesi gibi sağlanan kolaylıklar her geçen gün kredi kartı  
kullanımını yaygınlaştırarak artırmaktadır. Kredi kartlarına puan ya da para  
biriktirme işlevleri eklenmiştir. Chip&Pin uygulaması ile güvenlik artırılmış,  
kayıp çalıntıya karşı sigorta sistemi getirilmiş ve 150 TL'nin üzerinde oluşu-  
labilecek zararların riski sigorta kuruluşlarına yüklenebilmektedir. Aynı za-  
manda tüketici açısından kartlar ile kullanılan krediye ulaşım, daha hızlı ve  
daha kolay hale gelmiştir.

Kartlı ödeme sistemleri, kart hamillerinin yanı sıra kredi kartını çıkaran ku-  
ruluşlara ve üye iş yerlerine de yararlar sağlamaktadır. Kredi kartının çıkaran  
kuruluşlar komisyon, faiz ve aidat gibi çeşitli gelirler elde etmektedirler. Re-  
kabet çerçevesinde tüketici açısından bazı kredi kartı kuruluşları, yıllık kart  
kullanım ücreti tahsil ederken, bazıları ise bu konuda ısrarcı davranmamak-  
tadır. Ayrıca bankalara, önemi göz ardı edilmeyecek kadar prestij ve tutun-  
durma sağlayabilmektedir. Kredi kartlarının, bankaların fon yaratma kapasite-  
sini artırıcı bir işlevi vardır. Buna paralel olarak riski tabana yayılmış olan  
kredi hacmini de artırmaktadır. Kredi kartları müşteri takibini kolaylaştırarak,  
çapraz satış zemini oluşturabilmektedir.

Üye iş yerleri, kartlı ödeme sistemine dâhil olurken müşteri sayısını artırmaktadır. Ayrıca taksitli ürün bedelleri POS terminali sunucusu bankalar tarafından garanti altına alınmıştır.

Kartlı ödeme sistemi, makro ekonomik düzeyde ülke ekonomisine de olumlu yararlar sağlamaktadır. Alışverişlerin kart ile yapılması halinde fiş ya da fatura denetimi kolaylıkla yapılabilmektedir. Kaydi ödeme yapıldığı için ülke açısından kullanılabilir tasarrufların finans sistemi içinde birikmesine neden olur.

Türk bankacılık sektörünün alt yapısına sürekli yatırım yapılması neticesinde dünya ülkelerinin geneline göre kartlı ödeme sistemi teknolojik bakımdan çok ileri bir düzeye gelmiştir. Kredi kartı hizmeti teknolojik yatırımı ve nitelikli insan kaynağını gerektiren bir ürün çeşididir. Bu alandaki uzmanlıklar uzun yıllarda biriken tecrübeler ile kazanılmaktadır.

Düşen enflasyon ortamı ve azalan faizler, kâr marjlarını daraltmaktadır. Bu da hem kredi kartı hem de perakende sektöründe daha yaratıcı bir rekabeti beraberinde getirmektedir. 2005 yılına kadar kredi kartı pazarında kaydedilen büyüme, her bankanın rekabetten kârlı çıkabilmesine imkân tanımaktaydı. Fakat 2005 yılında ortaya çıkan daralma ve harcamaların konut, taşıt gibi başka alanlara kayması, sektörde rekabeti derinden etkilemiştir. Günümüzde bankalar, pazar paylarını koruyabilmek için daha cesur politikalar izlemek zorunda kalacaklardır. **Kredi kartı sektöründe faaliyet gösteren kuruluşlara şu öneriler sunulabilir:**

- Bireysel müşterilerin demografik özelliklerine göre kredi kartlarının işlevleri artırılarak şekillendirildikçe bireysel müşterilerin kredi kartı kullanma yönündeki tercihleri de artmaktadır. Bankalar müşterilerine tek tip hizmet sunmak yerine bireyin sahsına özel hizmet sunması, müşteri bağımlılığı konusunda daha etkili olacaktır. Müşteri ile banka arasında güçlü bağların kurulması, bankanın kredi kartının tercihine etken olacaktır. Banka ile sorunsuz olarak, uzun yıllardır çalışan bireysel müşterilerin ödüllendirilmesi tatmin düzeyini olumlu yönde etkileyecektir bu tatminde kredi kartı kullanımının tercihine etken olacaktır.
- Sadık müşteriler kredi kartı kuruluşlarının, kârının önemli bir kısmını oluşturdıklarından çözülebilecek sorunlar ya da küçük miktar para anlaşmazlığı neticesinde, bir müşteriyi kaybetmek riskini göze almamalıdır. Kaybedilmiş müşterileri yeniden kazanmak, önemli bir pazarlama faaliyetidir ve ilk kez alışveriş yapacak müşterileri kazanmaktan daha az maliyetlidir.
- Ürünler hakkındaki pazarlama stratejileri, gerçekten uzak sezgiler ya da bir kaç taraflı zayıf veriler yerine, pazarın işleyiş yöntemleri hipotezler ve gerçekler üzerinde incelenip kararlar ondan sonra verilmelidir.

- Kredi kartı kuruluşları, bireylerin gelir düzeylerine veya banka ile ilişkilerine göre pazarı bölümlenmeyi tercih etmektedirler. Pazarı bölümlere ayırırken günümüzde bu kriterler artık yeterli gelmemektedir. Araştırma bulguları neticesinde ortaya çıkan, yaşam tarzı gruplarının özelliklerine göre bankalar, kredi kartı sahibi müşteriler için pazar dilimleri (segmentleri) oluşturmalı ve bu yaşam tarzı gruplarının özelliklerine uygun şekilde kredi kartlarını konuşlandırarak pazarlama stratejilerini tespit etmelidirler.
- Kredi kartı sunan kuruluşların; fırsatları maksimize etmek için, yeni kart sahibi müşterileri ürünlerle eşleştirerek ne gibi hizmet sunabileceğini tespit etmeli, mevcut kart sahiplerine ise sunulan hizmetlerin, doğru ürünler olmasını sağlama konularında daha iyi hale gelmek için yoğun çaba göstermelidirler.
- Kredi kartı kuruluşlarına; üniversite öğrencilerini ve yeni işe başlayanları hedef kitle olarak seçmeleri önerilebilir. Ayrıca, üyelik ücretinin alınmadığı ve faiz oranının düşük olduğu bir kredi kartı tercihini göz önünde bulundurarak, sunulacak bir ürün ile daha fazla bireysel müşteriye ulaşılabilecektir.
- Kredi kartı hesaplarını açma, kredi kartından para çekme ve hizmet sağlama maliyetlerinin minimize edilmesi önem arz etmektedir. Kredi kartı kuruluşları, pazarlama ve teknolojik yeniliklere yatırımlar yaparak, hesap başına işletme maliyetlerini düşürebilir, bu sayede yönetilen kredilerde, pazar payında ve kârlarda uzun vadeli büyüme sağlayabilirler.
- Kredi kartı kuruluşları, hedef seçtikleri pazarda, aynı ürün ya da hizmeti aynı şekilde herkese sunmak yerine; müşteriye gönderilen mesajları ve teklifleri, müşterinin istek ve ihtiyaçları doğrultusunda sunmaya çalışmalıdır.
- Kredi kartı kuruluşlarının, müşteri yapısı değişken bir durum sergilemektedir. Günümüzde bu kuruluşların, yaşadığı sorunların başında, hamili yapmış oldukları müşterilerin, kredi kartı tercihindeki sadakatının sağlanamamış olması gelmektedir. Bu durumun nedenlerinin başında, yoğun rekabet ortamında rakiplerin müşterilere daha cazip kampanyalar sunması gelmektedir. Bankalar, müşteri memnuniyeti doğrultusunda sadakat yaratmak için kart hamillerinin demografik bilgilerine dayalı, müşteri odaklı pazarlama anlayışı ile bireye özel, beklentinin üstünde hizmet vermelidirler.
- Kredi kartını çıkaran kuruluşlar, bir hediye paketiyle başlattıkları ilişkiyi genişletip süreci uzatarak oluşturdukları ilişki zinciri yoluyla müşteriler ile ilişkilerini daha ileri bir duruma getirebileceklerdir. Bankalar, önce bir yabancı olarak çıktığı kart hamillerinin karşısına, müşteri geliştirme sürecindeki sıraya göre taraftar ve hatta daha ötesi bir konum olan ortaklar haline getirmeye çalışmalıdırlar. Başka bir anlatımla hediyeli pazarlama (gift marketing) ile bir yabancıyı adım adım taraftar haline getirebilmek için çaba göstermelidirler.



- Hediyeli pazarlama da dâhil olmak üzere bütün bu stratejilerin özünde, pahalı ve boşa giden reklâmlar yapmak yerine kilit isimler, öncüler, ustalar, bildikler, şöhretler, liderler gibi kamuoyu yönlendiricileri üzerinde odaklanıp bunların desteği ile ilgili mesajları, etraflarına virüs gibi bulaştırılması düşüncesi yatmaktadır. Bu virüsün yayılmasına katkıda bulunanlar da çeşitli satış geliştirme araçları ile ödüllendirilmelidir.
- Bir ürün ya da hizmetin geliştirilmesinin yanı sıra dünya çapında faaliyet gösteren kredi kartı kuruluşları sürekli izlenmeli, yeni gelişmeler anında uygulanmalıdır.
- Müşterilerin banka şubelerine çekilmesi, satış elemanlarının müşteri ziyareti veya telefonla iletişim kurmasının yanı sıra, bütün ürünler, internet ortamına da aktarılmalıdır. Bu sayede müşteriler, ürünlerin resimlerini görebilir ve ürünler ile ilgili detaylı bilgi alabilir. Bu bilgiler ışığında en iyi koşullarda, sunulan ürünleri, müşterilerin, çevrimiçi olarak talep edebilmesi için gerekli alt yapı hazırlanmalıdır. Müşterilere, bankanın web sayfasından ya da şubelerinden arzu etmiş oldukları ürünlerin özelliklerini tasarlamalarına imkân sunulmalıdır.
- Bankalar satış verileri toplamanın yanı sıra, müşterilerin satın alış tercihleri, demografik özellikleri ve sağladıkları kârlar hakkında zengin bir veri ambarı oluşturulabilir. Bu veri ambarında, kendi ürün ve hizmetleri ile ilgili, veri madenciliği yapmak suretiyle farklı müşteri grupları tespit edebilir ve her grup için farklı ürün ya da hizmet sunabilirler.
- Hizmet görenlerin, müşterilere daha ilgili ve nezaketli davranış gösterecek şekilde yetiştirilmesi gerekir. Bu bahsedilen davranışların sergilenmesinin, sürdürülebilir olması için ise teşvik edici araçlar kullanılmalıdır.
- Kredi kartı kuruluşları, kilit isimler, öncüler, eğitimciler, ustalar, bildikler, şöhretler, liderler gibi kamuoyu yönlendiricileri üzerinde odaklanıp bunların desteği ile ilgili mesajların çevrelere yayılmasına katkıda bulunanları, bu sürecin devamının teşviki için çeşitli satış geliştirme araçları ile ödüllendirilmelidir.
- Reklâm ya da satış geliştirme gibi pazarlamanın alt karmalarına çok fazla bağlı kalmak yerine müşterilerle temas kurulan her noktada istikrarlı bir marka imajı sunmak için pazarlama araçlarının tümünden etkin bir şekilde faydalanılmalıdır.

Gelişim yönünde değişen pazar koşullarında, pazar paylarını istikrarlı şekilde arttırmayı hedefleyen kredi kartı kuruluşları, müşterilerinin değişen beklenti ve ihtiyaçlarına hizmet sunmaları zorunluluk arz etmektedir. Çünkü değişim, mevcut hizmetlerden farklılaşmayı ve yeniliği zorunlu kılmaktadır. Sonuç olarak sosyo-ekonomik gelişmeler neticesinde, müşterilerin demografik özellikleri de değişime uğramaktadır. Sürekli değişime uğrayan müşteri profillerinin yakından izlenmesi büyük önem arz etmektedir.

**EK**

## BANKA KARTLARI VE KREDİ KARTLARI KANUNU

**Kanun No. 5464**

**Kabul Tarihi: 23.2.2006**

### **Amaç**

**MADDE 1** - Bu Kanunun amacı; banka kartları ve kredi kartlarının çıkarılmasına, kullanımına, takas ve mahsup işlemlerine ilişkin usul ve esasları düzenlemek suretiyle kartlı ödemeler sisteminin etkin çalışmasını sağlamaktır.

### **Kapsam**

**MADDE 2** - Kartlı sistem kuran, kart çıkaran, üye işyeri anlaşması yapan kuruluşlar ile üye işyerleri ve kart hamilleri bu Kanun hükümlerine tâbidir.

Kendi işyerleri ile sınırlı olmak üzere, mal veya hizmetlerin vadeli satışı ile alıcının borç alacak durumunun izlenmesi amacıyla kart çıkaran veya sistem oluşturan veya herhangi bir kredilendirme işlemi yapılmaksızın veya hesaba bağlı olmaksızın önceden belirlenen bir tutarla sınırlı olmak üzere kart düzenleyen gerçek veya tüzel kişiler bu Kanun hükümlerine tâbi değildir.

### **Tanımlar**

#### **MADDE 3 - Bu Kanunun uygulanmasında;**

- a) Kurul: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulunu,
- b) Kurum: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumunu,
- c) Banka: Mevduat bankaları ve katılım bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını,
- d) Banka kartı: Mevduat hesabı veya özel cari hesapların kullanımı dâhil bankacılık hizmetlerinden yararlanmayı sağlayan kartı,
- e) Kredi kartı: Nakit kullanımı gerekmeksizin mal ve hizmet alımı veya nakit çekme olanağı sağlayan basılı kartı veya fizikî varlığı bulunmayan kart numarasını,
- f) Kartlı sistem kuruluşu: Banka kartı veya kredi kartı sistemi kuran ve bu sisteme göre kart çıkarma veya üye işyeri anlaşması yapma yetkisi veren kuruluşları,
- g) Kart çıkaran kuruluş: Banka kartı veya kredi kartı düzenleme yetkisini haiz bankalar ile diğer kuruluşları,
- h) Üye işyeri anlaşması yapan kuruluş: Banka kartı veya kredi kartı kabulünü sağlamak amacıyla işyerleriyle anlaşma yapan bankalar ya da kuruluşları,
- i) Üye işyeri: Üye işyeri anlaşması yapan kuruluşlar ile yaptığı sözleşme çerçevesinde kart hamiline mal ve hizmet satmayı veya nakit temin etmeyi kabul eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- j) Kart hamili: Banka kartı veya kredi kartı hizmetlerinden yararlanan gerçek veya tüzel kişiyi,
- k) Harcama belgesi: Banka kartı veya kredi kartı ile yapılan işlemler ile ilgili olarak üye işyeri tarafından düzenlenen, kart hamilinin işlemde doğan borcu ile diğer bilgileri gösteren ve kart hamilinin kimliğinin bir kod numarası, şifre veya kimliği belirleyici başka bir yöntemle belirlendiği haller dışında kart hamili tarafından imzalanan belgeyi,

l) Nakit ödeme belgesi: Bankalarca veya yetkili üye işyerlerince banka kartı veya kredi kartı hamiline yapılan nakit ödemelerde düzenlenerek, kart hamilinin kimliğinin bir kod numarası, şifre veya kimliği belirleyici başka bir yöntemle belirlendiği haller dışında kart hamili tarafından imzalanan belgeyi,

m) Son ödeme tarihi: Kart hamilinin, dönem borcunu veya ödemesi gereken asgarî tutarını gecikmeye düşmeden ödeyebileceği son günü,

n) Dönem borcu: Hesap kesim tarihine kadar oluşan borç ve alacak kayıtlarının bakiyesi ile önceki hesap özeti bakiyesinin toplamını,

o) Asgarî tutar: Dönem borcunun ödenmesi gereken en az tutarını,

p) Alacak belgesi: Banka kartı veya kredi kartı kullanılarak alınmış olan malın iadesi veya hizmetin alımından vazgeçilmesi veya yapılan işlemin iptali halinde kart hamilinin hesabına alacak kaydedilmek üzere üye işyeri tarafından düzenlenen belgeyi,

r) Bildirim, talep, şikâyet ve itirazlar: Kart hamilinin yazılı olarak, elektronik ortamda veya telefon ile yapacağı bildirim, talep, şikâyet ve itirazları, **ifade eder.**

## **İKİNCİ BÖLÜM**

### **İzne Tâbi İşlemler**

#### **Faaliyet izni**

**MADDE 4** - Kartlı sistem kurma, kart çıkarma, üye işyerleri ile anlaşma yapma, bilgi alışverişi, takas ve mahsuplaşma faaliyetinde bulunmak isteyen kuruluşların Kuruldan izin almaları şarttır.

Bu kuruluşların;

a) Anonim şirket şeklinde kurulması,

b) Kurucularının gerekli mali güç ve itibara sahip bulunması, işin gerektirdiği dürüstlük ve yeterliliğe sahip olması ve banka ortaklarında aranan diğer nitelikleri haiz olması,

c) Hisse senetlerinin nakit karşılığı çıkarılması ve tamamının nama yazılı olması, tüzel kişi kurucuların yönetim ve denetimine sahip gerçek kişilerin kim olduğunun belgelenmesi,

d) Nakden ve her türlü muvazaadan arî olarak ödenmiş olan sermayesinin altı milyon Yeni Türk Lirasından az olmaması,

e) Ana sözleşmesinin bu Kanun hükümlerine uygun olması,

f) Bu Kanun kapsamındaki işlemleri gerçekleştirebilecek yönetim, yeterli personel ve teknik donanıma sahip olması, şikâyet ve itirazlarla ilgili birimleri oluşturması,

g) (d) bendinde belirtilen sermayenin yüzde beşi tutarındaki sisteme giriş payının Kurum hesabına yatırıldığına dair belgenin ibraz edilmesi, şarttır.

Kuruluşların bu Kanun kapsamındaki faaliyetlerinin kurumsal yönetim hükümlerine uygunluğunu sağlaması zorunludur.

Merkezi yurt dışında bulunan kartlı sistem kuruluşlarının Türkiye'de şube ya da kredi kartı sistemi kurmamak, kart çıkarmamak ve üye işyeri anlaşması yapmamak kaydıyla temsilcilik açmaları Kurulun iznine tâbidir.

Bu maddenin uygulanmasına ilişkin usul ve esaslar Kurumca çıkarılacak yönetmelikle düzenlenir.

#### **Faaliyet izninin iptali**

**MADDE 5** - Kartlı sistem kurma, kart çıkarma, üye işyerleri ile anlaşma yapma, bilgi alışverişi, takas ve mahsuplaşma kuruluşlarının, 4 üncü maddede belirtilen şartları kaybetmesi, iznin gerçeğe aykırı beyanlarla alınmış olduğunun tespit edilmesi, iznin alınmasından itibaren altı ay içinde faaliyete geçilmemesi veya bir yıl içinde kesintisiz altı ay süre ile faaliyette bulunulmamış olması hallerinden birinin gerçekleşmesi halinde Kurul, bu Kanun kapsamındaki işlemlere ilişkin faaliyet iznini iptal edebilir.

Faaliyet izni verilmesine ilişkin kararlar ile verilmiş olan izinlerin iptaline ilişkin gerekçeli kararlar Resmî Gazetede yayımlanır.

#### **Ana sözleşme, pay edinim ve devirleri**

**MADDE 6** - Kartlı sistem kurma, kart çıkarma, üye işyerleri ile anlaşma yapma, bilgi alışverişi, takas ve mahsuplaşma kuruluşlarının ana sözleşme ve değişiklikleri, pay edinim ve devirleri ve dolaylı pay sahipliğinin belirlenmesine ilişkin hususlar Kurulca belirlenir.

#### **İzin başvurularının değerlendirilmesi**

**MADDE 7** - Bu Kanun hükümleri uyarınca Kuruma yapılan izin başvuruları, denetimin etkin bir şekilde ifa edilmesine engel olabilecek nitelikte doğrudan veya dolaylı herhangi bir ilişkinin varlığı veya izne tâbi işlem için öngörülen koşulların, niteliklerin, yeterliliklerin izin başvurusu esnasında ya da değerlendirme sürecinde sağlanamaması veya kaybedilmesi halinde Kurulca reddedilir. Ret kararları ilgililere gerekçeli olarak bildirilir.

### **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

#### **Kart Çıkaran Kuruluşların Yükümlülükleri**

##### **Kart çıkarma ve buna ilişkin yükümlülükler**

**MADDE 8** - Kart çıkaran kuruluşlar, talepte bulunmayan veya sözleşme imzalamayan kişiler adına hiçbir şekil ve surette kart veremezler. Bu kuruluşlarca genel müdürlük veya şube haricinde kredi kartı talebi toplanabilecek yerler Kurumun uygun görüşü alınarak Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye Katılım Bankaları Birliği tarafından müştereken belirlenir.

Asgarî tutarın son ödeme tarihini takip eden üç ay içinde ödenmemesi durumunda kart çıkaran kuruluşça kart hamiline yapılacak bildirimden itibaren bir aylık süre içerisinde bu tutarın ödenmemesi ya da banka kartı ile kredi kartı kullanımından dolayı adli cezaların uygulanması halinde, ilgili kart çıkaran kuruluşça kart hamiline verilen kredi kartları iptal edilir ve borcun tamamı ödeninceye kadar yeni kredi kartı düzenlenemez.

Kart çıkaran kuruluşlar, kartların düzenli ve güvenli kullanımı ile bildirim, talep, şikâyet ve itirazlara ilişkin gerekli tedbirleri almaya yönelik sistemi kurmak ve kesintisiz olarak açık tutmakla yükümlüdür.

Kart çıkaran kuruluşlar, kartın verilmesi anında kart hamilini yeteri derecede bilgilendirmek ve talep edilmesi halinde, gerçekleştirilmiş işlemlere ait kayıtları otuz gün geçmemek üzere işlemin mahiyetine uygun bir süre zarfında sağlamakla yükümlüdür. Yurt dışı işlemlerinde bu süre altmış gün olarak uygulanır.

Kart çıkaran kuruluşlar, kartların kullanılması bir kod numarası, şifre ya da kimliği belirleyici başka bir yöntemin kullanılmasını gerektiriyorsa, bu tür bilgilerin gizli kalması amacıyla gerekli önlemleri almak ve harcama ve alacak belgesinin müşteri nüshası üzerinde ve yazışmalarda kart numarasının açıkça yer almasını engellemekle yükümlüdür.

Kart çıkaran kuruluşlar, banka kartı ve kredi kartlarının asıl kart hamiline teslim edilmesini sağlayacak önlemleri almak, reşit olmayan ek kart hamilleri adına düzenlenen banka ve kredi kartlarının asıl kart hamillerine teslimini sağlamakla yükümlüdür.

#### **Kredi kartı limiti**

**MADDE 9** - Kart çıkaran kuruluşlar, kredi kartı almak isteyen kişilerin yasaklılık veya engel durumu, ekonomik ve sosyal durumu, aylık veya yıllık ortalama geliri, diğer kart çıkaran kuruluşlarca bu kişilere tahsis edilen kredi kartı limiti, bir model veya skorlama sistemi sonuçları, müşteri tanı ilkeleri ile 29 uncu madde çerçevesinde temin edilecek bilgileri dikkate alarak yapacakları değerlendirmeye istinaden kullanım limiti tespit etmek zorundadır. Kart çıkaran kuruluşlar kart limitlerini bu hüküm çerçevesinde güncelleyebilirler. Kart çıkaran kuruluşlar, kart hamilleri talep etmedikçe kart limitlerini artıramazlar. Kart hamillerinin harcamalarıyla kart limitlerini aşmaları halinde, aşılan miktara işlem tarihi ile ödeme tarihi arasındaki süre için, akdi faizden başka herhangi bir ücret talep edilemez.

Kart çıkaran kuruluş tarafından bir gerçek kişinin sahip olduğu tüm kredi kartları için tanınacak toplam kredi kartları limiti, ilk yıl için, ilgilinin aylık ortalama net gelirinin iki katını, ikinci yıl için ise, dört katını aşamaz. Bu fıkra uygulamasında bin Yeni Türk Lirasına kadar limitler hariç olmak üzere, aylık veya yıllık ortalama gelir düzeyi kart hamili tarafından beyan edilen ve ilgili kuruluşlarca teyit edilen gelirler üzerinden tespit edilir.

Kart hamilinin talebi üzerine üçüncü kişiler adına asıl karta bağlı ve asıl kart limitini aşmamak kaydı ile ek kredi kartı düzenlenebilir.

Kurul, ikinci fıkrada yer alan sınırlama da dâhil olmak üzere, kart çıkaran kuruluşların genel ve bireysel risk sınır ve oranlarını belirlemeye yetkilidir.

#### **Hesap özeti**

**MADDE 10** - Kurulca belirlenecek usul ve esaslar çerçevesinde, kredi kartı hesap özeti düzenlenmesi, yazılı veya kart hamilinin talebi üzerine elektronik ortam veya başka etkin yollarla bildirilmesi zorunludur.

#### **Şikâyet ve itirazlar**

**MADDE 11** - Kart çıkaran kuruluşlar, kart ve ek kart hamillerinin kart kullanımıyla ilgili olarak yapacakları şikâyet ve itiraz başvurularını, başvuru tarihinden itibaren yirmi gün içinde hamilin başvuru yöntemi kullanılarak ve gerekçeli bir şekilde cevaplandırmak zorundadır. Kuruluşlar, kart ve ek kart hamillerinin şikâyet ve itirazlarının ilgili birimlerine kolaylıkla ulaşmasını sağlayacak tedbirleri almakla yükümlüdür.

Kredi kartı ile yapılan işlemlere, son ödeme tarihinden itibaren on gün içinde, kart çıkaran kuruluşa başvurmak suretiyle itiraz edilebilir. Kredi kartı hamili, yapacağı başvuruda, hesap özeti hangi unsurlarına itiraz ettiğini gerekçesiyle belirtmek zorundadır. Süresi içerisinde itiraz edilmeyen hesap özeti kesinleşir. Hesap özeti kesinleşmesi genel hükümlere göre dava hakkını ortadan kaldırmaz.

#### **Kartın haksız kullanımı ve sigortalması**

**MADDE 12** - Kartın ya da 16 ncı maddede belirtilen bilgilerin kaybolması veya çalınması halinde kart hamili, yapacağı bildirimden önceki 24 saat içinde gerçekleşen hukuka aykırı kullanımdan doğan zararlardan 150 Yeni Türk Lirası ile sınırlı olmak üzere sorumludur. Hukuka aykırı kullanımın, hamilin ağır ihmaline veya kastına dayanması veya bildirim yapılmaması hallerinde bu sınır uygulanmaz.

Kart çıkaran kuruluş, yapılacak talep ve ilgili sigorta prim bedelinin ödenmesi koşulu ile kart hamilinin birinci fıkrada belirtilen 150 Yeni Türk Lirası tutarındaki sorumluluğunun sigortalanmasını sağlamakla yükümlüdür. Kartların sigortalanması ve sorumluluğun paylaşılmasına ilişkin usûl ve esaslar Kurum tarafından çıkarılacak yönetmelikle belirlenir.

#### **Kurumsal yönetime ilişkin hükümler**

**MADDE 13** - Kart çıkarma, bilgi alışverişi, takas ve mahsuplaşma faaliyetinde bulunan kuruluşların yönetim ve teşkilat yapısına, muhasebe ve raporlama sistemine ve kurumsal yönetime ilişkin usul ve esaslar Kurulca belirlenir.

Kart çıkaran kuruluşlar, kredi kartlarına uyguladıkları faiz, gecikme faizi, yıllık ücret ve her türlü komisyon oranları ile istenilen diğer bilgileri kamuoyuna yayınlanmak üzere aylık olarak Kuruma iletir. Yayınlanacak bilgi ve belgelerin içeriği ve yayınlama usul ve esasları Kurulca belirlenir.

#### **Koruyucu hükümler**

**MADDE 14** - Kurul, bu Kanunun 4 üncü maddesi uyarınca faaliyet izni verilen kuruluşların varlıkları, alacakları, öz kaynakları, borç, yükümlülük ve taahhütleri, gelir ve giderleri arasındaki ilgi ve dengelerin ve malî bünyeyi etkileyen diğer tüm unsurların ve maruz kalınan risklerin tespiti, tahlili, izlenmesi, ölçülmesi ve değerlendirilmesi amacıyla sermaye ve likidite yeterliliği de dâhil sınırlamalar ve standart oranlar belirlemek suretiyle, gerekli düzenlemeleri yapmaya ve bunlar hakkında her türlü tedbiri almaya yetkilidir.

Bu Kanunun 4 üncü maddesi uyarınca faaliyet izni verilen kuruluşlar, yapılan düzenlemelere uymak, belirlenen sınırlamaları ve standart oranları hesaplamak, tutturmak ve idame ettirmek ve bunlara ilişkin olarak Kurul tarafından istenen tedbirleri belirlenen süreler içinde almak ve uygulamakla yükümlüdür.

#### **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

##### **Kart Hamillerinin Yükümlülükleri**

##### **Kart kullanımına ilişkin yükümlülükler**

**MADDE 15** - Kart kullanımından doğan sorumluluk, sözleşme imzalandığı ve kartın zilyetliğine geçtiği veya fizikî varlığı bulunmayan kart numarasının öğrenildiği andan itibaren, kart hamiline aittir.

Kartın imza hanesinin kart hamili tarafından imzalanmış olması zorunludur. Üye işyerinin talep etmesi durumunda kart hamili, kartın kullanımı sırasında kimlik belgesi ibraz etmek zorundadır.

Bu Kanunun 20 nci maddesi uyarınca harcama belgesi düzenlenmeksizin çeşitli iletişim araçları yoluyla veya sipariş formu vasıtasıyla yapılan mal ve hizmet alımlarındaki hukuka aykırı kullanımlardan kaynaklanan zararlardan kart hamili sorumlu tutulamaz.

##### **Bildirim zorunluluğu**

**MADDE 16** - Kart hamili, kendisine tevdi edilen kartı ve kartın kullanılması bir kod numarası, şifre veya kimliği belirleyici başka bir yöntemin kullanılmasını gerektiriyorsa bu bilgileri güvenli bir şekilde korumak ve başkaları tarafından kullanılmasına

engel olacak önlemleri almak, kartın kaybolması, çalınması veya iradesi dışında gerçekleşmiş herhangi bir işlemi öğrenmesi halinde kart çıkaran kuruluşu derhal haberdar etmek zorundadır.

Kart hamili adresinde meydana gelen değişiklikleri, değişiklik tarihinden itibaren 15 gün içinde kart çıkaran kuruluşa bildirmekle yükümlüdür.

#### **BEŞİNCİ BÖLÜM**

#### **Üye İşyeri ve Üye İşyeri Anlaşması Yapan Kuruluşlara İlişkin Yükümlülükler**

##### **Kartın kontrol ve kabulü**

**MADDE 17** - Üye işyerleri, kart hamillerinin yapmış oldukları mal ve hizmet alımlarının bedelini banka kartı ya da kredi kartı ile ödeme taleplerini kabul etmek zorundadır. Bu zorunluluk indirim dönemlerinde de geçerlidir. Üye işyerleri, kart hamilinden kartın kullanılması dolayısıyla komisyon veya benzeri bir isim altında ilave bir ödemede bulunmasını isteyemez. Bu hükme aykırı davranılması halinde, üye işyeri anlaşması yapan kuruluşlar tarafından üye işyeri sözleşmesi feshedilir ve bir yıl süreyle yeni bir sözleşme yapılamaz.

Üye işyerleri, mal ve hizmet bedeli karşılığını banka kartı veya kredi kartı ile ödemek isteyen kişilerin imza gerektiren işlemlerde imza kontrolünü yapmak, kartın tahrifata uğrayıp uğramadığını kontrol etmek ve üye işyeri anlaşması yapan kuruluşlarca kendilerine ulaştırılan bilgiler çerçevesinde kartın geçerliliğini tespit etmekle yükümlü olup, gerekli durumlarda kart üzerinde yer alan bilgilerle kimlik belgesi üzerinde yer alan bilgileri karşılaştırmak üzere geçerli bir kimlik belgesi ibrazını talep etmek ve harcama belgesi üzerindeki bilgilerle kredi kartı üzerindeki bilgileri karşılaştırarak kontrol etmekle yükümlüdür. Bu kontrollerin yapılmamasından doğan zararlardan üye işyerleri sorumludur.

##### **Bilgilendirme ve sistemin güvenliğinin sağlanması**

**MADDE 18** - Üye işyerleri, banka kartı ve kredi kartı ile işlem yapıldığını gösteren işaretleri, işyerinin girişinde ve kart hamilleri tarafından kolayca görülebilecek bir yere koymak, üye işyeri sözleşmeleri herhangi bir nedenle sona erdiği takdirde de, bu işaretleri kaldırmakla yükümlüdür. Üye işyerleri, teknik bir nedenle geçici bir süreyle işlem yapılamadığı hallerde kart hamillerini uyarmakla yükümlüdür.

Üye işyerleri, 20 nci madde uyarınca harcama belgesi düzenlenmeksizin çeşitli iletişim araçları yoluyla veya sipariş formu vasıtasıyla işlem yapılmasına olanak sağlamak üzere kuracakları sistemlerin güvenli bir şekilde çalışmasını temin etmekle yükümlüdür.

##### **Harcama ve alacak belgesi**

**MADDE 19** - Üye işyerleri, mal ve hizmet bedellerinin banka kartı ya da kredi kartı ile ödenmesi veya nakit talep edilmesi halinde, 20'nci madde hükümleri saklı kalmak kaydıyla, elektronik ya da mekanik cihazları kullanarak harcama belgesi veya nakit ödeme belgesi düzenlemek ve aslını sözleşmede belirtilen süre içinde muhafaza etmek ve bir nüshayı da kart hamiline vermek zorundadır. Bu hükme aykırılık halinde satılan hizmet veya mal bedeli üye işyeri anlaşması yapan kuruluştan talep edilemez. Üye işyerleri kart kullanılarak satın alınmış bir malın iadesi veya hizmetin alınımından vazgeçilmesi veya yapılan işlemin iptali halinde, alacak belgesi düzenleyerek bir nüshasını kart hamiline verdikten sonra diğer bir nüshayı da muhafaza etmekle yükümlüdür.

##### **İmza gerektirmeyen işlemler**

**MADDE 20** - İşlemin niteliği nedeniyle harcama ve alacak belgesi düzenleme imkânı olmayan hallerde kartlar, hamil tarafından çeşitli iletişim araçları ile kart numara-



sı bildirilmek veya imza yerine geçen kod numarası, şifre ya da kimliği belirleyici benzeri başka bir yöntemle işlem yapılmak suretiyle de kullanılabilir.

#### **Üye işyeri anlaşması yapan kuruluşlar**

**MADDE 21** - Üye işyeri anlaşması yapan kuruluşlar, kartın kabulü hususunda kart çıkaran kuruluştan onay alınmasını sağlayacak alt yapıyı oluşturmakla yükümlüdür. Üye işyeri anlaşması yapan kuruluşlar sözleşme yaptıkları işyerleri için işlem limiti tespit edebilir.

Üye işyeri anlaşması yapan kuruluşlar, sözleşme yaptıkları üye işyerlerine kart hamillerinin gerçekleştirdikleri işlem bedellerini sözleşme hükümlerine uygun olarak ödemek zorundadır.

Anlaşma yapılacak üye işyerlerinin kapsamını ve işlem türlerini sınırlandırmaya Kurul etkilidir.

#### **İşlem limiti**

**MADDE 22** - Üye işyerleri, tek bir kredi kartı ile yapılacak harcama tutarının belirlenen işlem limitini aşması halinde kart çıkaran kuruluştan kartın kabulü için yetki almakla yükümlü tutulmuş ise harcamanın tamamı için yetki almak zorundadır. Aynı kart ile aynı ödeme işlemi için birden fazla harcama belgesi düzenlenemez. Bu hükme aykırı davranılması halinde üye işyerleri satılan hizmet veya mal bedelini üye işyeri anlaşması yapan kuruluştan talep edemez.

#### **Bilgilerin saklanması**

**MADDE 23** - Üye işyerleri, kartın kullanımı sonucunda kart ve kart hamili ile ilgili edindikleri bilgileri, kanunla yetkili kılınan kişi, kurum ve kuruluşlar hariç olmak üzere kart hamilinin yazılı rızasını almadan başkasına açıklayamaz, saklayamaz ve kopyalayamaz. Üye işyerleri, kart bilgilerini üye işyeri anlaşması yaptığı kuruluş dışındaki şahıs veya kuruluşlarla paylaşamaz, satamaz, satın alamaz ve takas edemez. Üye işyeri anlaşması yapan kuruluşlar, bu fıkranın uygulanmasını gözetmekle yükümlüdür.

Kart çıkaran kuruluşlar, edindikleri kişisel bilgileri gizli tutmak, kendi hizmetlerinin pazarlanması dışında başka amaçlarla kullanmamak ve kanunla yetkili kılınan kişi, kurum ve kuruluşlar dışında kalanların bu bilgilere ulaşmasını engellemek amacıyla gereken önlemleri almakla yükümlüdür.

#### **ALTINCI BÖLÜM**

#### **Sözleşme Şekli ve Genel İşlem Şartları**

#### **Sözleşme şartları**

**MADDE 24** - Kart çıkaran kuruluşlar ile kart hamilleri arasındaki ilişkiler, bu Kanun ve ilgili diğer mevzuat çerçevesinde en az on iki punto ve koyu siyah harflerle hazırlanacak yazılı sözleşme ile düzenlenir. Sözleşmenin bir örneği, kart hamiline ve varsa kefile verilir. Sözleşme hükümleri ve kartın kullanımı hakkında kart hamiline ayrıntılı bilgi verilmesi zorunludur.

Kart çıkaran kuruluşların kart hamilleri ile akdedeceği sözleşmelerin şekil ve içeriğinde yer alması gereken asgarî hususlar Kurulca belirlenir.

Sözleşmede belirtilen asgarî tutar, dönem borcunun yüzde yirmisinden aşağı olamaz. Hesap özetinde yer alan asgarî ödeme tutarı son ödeme tarihinde ödenmediği takdirde kart hamili ödenmeyen tutar için sözleşmede öngörülen gecikme faizi dışında bir yükümlülük altına sokulamaz.

Kart hamilinin yaptığı işlemler nedeniyle, sözleşmede yer almayan faiz, komisyon veya masraf gibi adlar altında hiçbir şekil ve surette ödeme talep edilemez ve kart

hamilinin hesabından kesinti yapılamaz. Sözleşmede kart hamilinin haklarını zedeleyici ve kart çıkaran kuruluş lehine tek taraflı haksız şartlar sağlayan hükümlere yer verilemez.

Kart hamilinin borcu kefile bildirilmedikçe, kefil için temerrüt durumunun oluşmayacağı sözleşmede gösterilir. Sözleşme hükümlerinde kefilin sorumluluğunu artırıcı nitelikteki değişikliklere ve kartın kullanım limitinin yükseltilmesine ilişkin olarak kefilin ilave şartlara dair sorumluluğunun başlaması için kefilin yazılı onayının alınması şarttır. Kredi kartı kullanımlarındaki kefalet, Borçlar Kanununda belirtilen adi kefalet hükümlerine tâbidir. Asıl borçluya başvurulup borcun tahsili için tüm yollar denenmeden kefilin borcun ifası istenemez.

#### **Sözleşme değişiklikleri**

**MADDE 25** - Sözleşmede yapılacak değişiklikler kart hamiline bildirilir. Bu değişiklikler bildirim yapıldığı döneme ilişkin son ödeme tarihinden itibaren hüküm ifade eder. Bildirimin ait olduğu döneme ilişkin son ödeme tarihinden sonra kartın kullanılmaya devam olunması halinde, sözleşmede meydana gelen değişikliklerin kabul edildiği addolunur. Faiz oranının artırılması durumunda ise bu değişikliğin hüküm ifade edebilmesi için otuz gün önceden kart hamiline bildirilmesi zorunludur. Kart hamili faiz artırımına ilişkin bildirim tarihinden itibaren en geç altmış gün içinde tüm borcunu ödeyip kredi kartını kullanmaya son verdiği takdirde faiz artışından etkilenmez.

Kart hamili, talep etmek suretiyle kartı iptal ettirmek ve sözleşmeyi feshetmek hakkına sahiptir.

#### **Faiz hesaplaması**

**MADDE 26** - Bir hesap dönemine ilişkin toplam borç tutarı veya hesap bakiyesi üzerinden, o döneme ilişkin hesap özeti düzenlendiği hesap kesim tarihinden önceki bir tarih itibarıyla faiz yürütülebileceğine ilişkin kayıtlar hükümsüzdür. Nakit kullanımına ilişkin borçlar hakkında işlem tarihi esas alınabilir. Nakit kullanımı kapsamında değerlendirilecek işlemler Kurulca belirlenir.

Dönem borcunun bir kısmının ödenmesi halinde kalan hesap bakiyesi üzerinden faiz hesaplanır. Kalan hesap bakiyesine, asgarî tutar ve üzerinde ödeme yapılması durumunda akdi faiz, asgarî tutarın altında ödeme yapılması durumunda ise gecikme faizi uygulanır. Temerrüt hali de dâhil olmak üzere, kart uygulamasından doğan borçlarda bileşik faiz uygulanmaz.

Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası, azami akdi ve gecikme faiz oranlarını tespit etmeye yetkilidir ve belirlediği bu oranları 3 ayda bir açıklar.

Hesap kesim tarihi ile son ödeme tarihi arasında on günden az bir süre olamaz.

Katılım bankaları açısından bu Kanun uygulamasında yer alan faiz kâr payı, gecikme faizi ise gecikme cezası olarak uygulanır.

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 10 uncu maddesinin ikinci fıkrasının (f) bendi kredi kartları için uygulanmaz.

#### **YEDİNCİ BÖLÜM**

##### **Denetim ve Alınacak Önlemler**

##### **Denetim**

**MADDE 27** - Bu Kanunun 4 üncü maddesine istinaden faaliyet izni verilen kuruluşların, bu Kanun hükümleri çerçevesinde gerçekleştirdikleri faaliyetlerin denetim ve gözetimi Kurum tarafından sağlanır. Bu kuruluşlar, öncelikle iç kontrol, risk yönetimi ve iç denetim sistemleri, muhasebe ve finansal raporlama birimi kurmak, finansal

tablolarla ilişkin bilgi ve belgeler başta olmak üzere her türlü kayıt, bilgi, belge, yapı ve sistemlerini denetime uygun ve hazır hale getirmek zorundadırlar.

Kanun kapsamında yer alan kişi ve kuruluşlar, Kurulca belirlenecek usul ve esaslar çerçevesinde gizli dahi olsa bu Kanunun uygulanması ile ilgili olarak her türlü bilgi ve belgeyi talep üzerine Kuruma tevdi etmekle yükümlüdür.

Denetim ve gözetime ilişkin usul ve esaslar Kurum tarafından çıkarılacak yönetmelikle belirlenir.

#### **Alınacak önlemler**

**MADDE 28** - Yapılan denetimler sonucunda, 14 üncü madde çerçevesinde tespit edilen hususlar ile ilgili tedbirleri almayan, bu Kanunun 4 üncü maddesine istinaden faaliyet izni verilen kuruluşların faaliyet iznini kaldırmaya en az beş üyesinin aynı yöndeki oyuyla Kurul yetkilidir.

#### **SEKİZİNCİ BÖLÜM**

##### **Kuruluşlar ve Kurumlar Arası İşbirliği**

##### **Bilgi alışverişi, takas ve mahsup işlemleri**

**MADDE 29** - Kart hamillerinin risk durumlarının izlenmesi, değerlendirilmesi, kontrolü ve müşteri hizmetlerinin yerine getirilmesi amacıyla yapılacak bilgi ve belge alışverişi veya kartların kullanımından doğan borç ve alacakların takas ve mahsup işlemleri kart çıkaran kuruluşların aralarında akdedecekleri yazılı sözleşmeler çerçevesinde kendi aralarında veya en az beş kart çıkaran kuruluş tarafından kurulacak şirketler vasıtasıyla gerçekleştirilir. Bilgi alışverişine ilişkin olarak kurulacak sistemlerden, ilgili gerçek ve tüzel kişiler ücret karşılığında faydalanır. Bu hakkın kullanımına veya alınan bilgi ve belgelere ilişkin uyumsuzluklarda bu Kanunun 44 üncü maddesi hükümleri uygulanır. Bu hüküm gereğince yapılacak bilgi ve belge alışverişi 31 inci maddenin ikinci fıkrası hükmü dışındadır.

Birinci fıkraya istinaden kurulacak şirketler, Kurumca istenilen tüm bilgi ve belgeleri belirlenen usul ve esaslara uygun olarak vermekle yükümlüdür. Kurum, alınacak bilgi ve belgeleri gözetim ve denetim sisteminde ve yapılacak kanunî işlemlerde kullanmaya yetkilidir.

Bu şirketlerin faaliyet usul ve esasları, üyelik şartları ile gözetim ve denetimine ilişkin hususlar Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasının görüşü alınmak suretiyle Kurul tarafından yönetmelikle düzenlenir. Kurulca gerek görülmesi halinde bu şirketlerin gözetim ve denetimine ilişkin yetki Kurum tarafından Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası ile birlikte kullanılabilir.

##### **Kurumlar arası işbirliği**

**MADDE 30** - Bu Kanunun uygulanması ve kredi kartları politikalarının yürütülmesiyle ilgili konularda; Kurum, Maliye Bakanlığı, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, Hazine Müsteşarlığı, Rekabet Kurumu, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası ve Kurulca belirlenecek diğer kurumlar karşılıklı mütalâa veya bilgi teatisinde bulunurlar.

Kurum ve Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası bu Kanunda belirtilen görevleri yerine getirmek amacıyla veri tabanlarında yer alan ve birlikte üzerinde uzlaşılan bilgileri gizlilik hükümleri çerçevesinde paylaşırlar.

Bilgi paylaşımına ve diğer hususlara dair yapılacak işbirliğine ilişkin usul ve esaslar ilgili tarafların görüşü alınmak suretiyle Kurulca belirlenir.

## **DOKUZUNCU BÖLÜM**

### **Kanuni Yükümlülükler**

#### **Sırların saklanması**

**MADDE 31** - Kurul üyeleri ile Kurum personeli, görevleri sırasında öğrendikleri bu Kanun kapsamındaki kuruluşlara, kart hamillerine ve kefillere ait sırları kanunen açıkça yetkili olanlardan başkasına açıklayamaz ve kendi yararlarına kullanamazlar.

Kartlı sistem kuran, kart çıkaran, üye işyeri anlaşması yapan kuruluşlar, 29 uncu maddede yer alan kuruluşlar ile üye işyerleri, bunların ortakları, yönetim kurulu üyeleri, mensupları, bunlar adına hareket eden kişiler ile görevlileri, sıfat ve görevleri dolayısıyla öğrendikleri sırları kanunen açıkça yetkili kılınan mercilerden başkasına açıklayamazlar. Kart çıkaran kuruluşların destek hizmeti aldığı kuruluş ve çalışanları hakkında da bu hüküm uygulanır.

#### **İspat yükü**

**MADDE 32** - Kart numarası bildirilmek suretiyle üye işyerinden telefon, elektronik ortam, sipariş formu veya diğer iletişim araçları yoluyla yapılan işlemlerden doğacak anlaşmazlıklarda ispat yükü üye işyerine aittir.

Kart çıkaran kuruluş ile kart hamili arasında oluşabilecek herhangi bir uyumsuzluk halinde, işlemin hatasız bir şekilde kaydedildiği, hesaba intikal ettirildiği ve herhangi bir teknik yetersizlik veya arıza halinin bulunmadığını ispat etme yükümlülüğü kart çıkaran kuruluşu aittir.

Bu Kanun kapsamında telefonla yapılan bildirimlerin, konuşmaların kaydedildiği çağrı merkezlerine veya ilgili yerlerde sağlanan kayıt cihazları aracılığıyla yapılması zorunludur. Kart çıkaran kuruluşların ilân ettikleri ve duyurdukları çağrı merkezlerine iletilen telefonla yapılan bildirimlere ilişkin ses kayıtları, bildirim tarihinden itibaren bir yıl süreyle saklanır. Bunlardan ihtilafı olanların bu süre ile sınırlı olmaksızın ihtilaf sonuçlanıncaya kadar muhafazası zorunludur.

Mikrofilmlerden veya mikro fişlerden alınan kopyalar ya da elektronik veya manyetik ortamlardan çıkarılan bilgileri içeren belgeler, bu kopya ve belgelerin birbirlerini teyit etmeleri kaydıyla asıllarına gerek kalmaksızın 2004 sayılı İcra ve İflas Kanununun 68 inci maddesinin birinci fıkrasında belirtilen belgelerden sayılır.

#### **Özen yükümlülüğü**

**MADDE 33** - Kartlı sistem kuran, kart çıkaran, üye işyeri anlaşması yapan kuruluşlar ve üye işyerleri bu Kanun ve ilgili düzenlemeler ile getirilen yükümlülüklerin yerine getirilmesinde gerekli basiret ve özeni göstermekle yükümlüdür.

#### **Mesleki faaliyetin korunması**

**MADDE 34** - Bu Kanuna göre kartlı sistem kurma, kart çıkarma veya üye işyerleri ile anlaşma yapma yetkisi olanlar dışında, hiçbir gerçek veya tüzel kişi aslen veya fer'an meslek edinerek kartlı sistem kuramaz, kart çıkaramaz veya üye işyerleri ile anlaşma yapamaz, ticaret unvanları ve her türlü belgeleri ile ilân ve reklâmlarında bu işlerle uğraştıkları izlenimini yaratacak hiçbir kelime veya tabiri kullanamazlar.

## **ONUNCU BÖLÜM**

### **İdarî ve Adli Cezalar**

#### **İdari para cezaları**

**MADDE 35** - Kurul kararıyla ve gerekçesi belirtilmek suretiyle bu Kanun kapsamındaki kuruluşlara, bu Kanunun;

a) 8 inci maddesinin birinci, ikinci ve üçüncü fıkralarına aykırılık halinde iki bin Yeni Türk Lirasından on bin Yeni Türk Lirasına kadar,

b) 9 uncu maddesinin birinci fıkrasına aykırılık halinde iki bin Yeni Türk Lirasından on bin Yeni Türk Lirasına kadar, ikinci fıkrasına aykırılık halinde beş bin Yeni Türk Lirasından az olmamak üzere, aykırılık oluşturan tutarın yüzde biri tutarına kadar,

c) 10 uncu maddesi ve 11 inci maddesinin birinci fıkrasına aykırılık halinde iki bin Yeni Türk Lirasından on bin Yeni Türk Lirasına kadar,

d) 14 üncü maddesi hükümlerine aykırılık halinde on bin Yeni Türk Lirasından elli bin Yeni Türk Lirasına kadar,

e) 18 inci maddesinin ikinci fıkrasına aykırılık halinde iki bin Yeni Türk Lirasından on bin Yeni Türk Lirasına kadar,

f) 24 üncü ve 25 inci maddelerine aykırılık halinde iki bin Yeni Türk Lirasından on bin Yeni Türk Lirasına kadar,

g) 27 nci maddesinin birinci fıkrasına aykırılık halinde on bin Yeni Türk Lirasından elli bin Yeni Türk Lirasına kadar,

h) İlgili maddelerine göre, Kurul tarafından bu Kanuna dayanılarak alınan kararlara, çıkarılan yönetmelik ve tebliğlere ve yapılan diğer düzenlemelere uyulmaması halinde iki bin Yeni Türk Lirasından on bin Yeni Türk Lirasına kadar veya aykırılık teşkil eden tutarın yüzde biri oranına kadar, idarî para cezası uygulanır.

Bu Kanunda belirtilen para cezaları her yılbaşında 5326 sayılı Kabahatler Kanununun ilgili hükümleri uyarınca artırılır.

#### **Sahte belge düzenlenmesi**

**MADDE 36** - Gerçeğe aykırı olarak harcama belgesi, nakit ödeme belgesi ya da alacak belgesi düzenlemek veya bu belgelerde ne surette olursa olsun tahrifat yapmak suretiyle kendisine veya başkasına yarar sağlayanlar, iki yıldan beş yıla kadar hapis ve beş bin güne kadar adli para cezası ile cezalandırılırlar.

#### **Gerçeğe aykırı beyan, sözleşme ve eki belgelerde sahtecilik**

**MADDE 37** - Banka kartı veya kredi kartını kaybettiği ya da çaldığı yolunda gerçeğe beyanda bulunarak kartı bizzat kullanan veya başkasına kullandıran kart hamilleri ile bunları bilerek kullananlar bir yıldan üç yıla kadar hapis ve iki bin güne kadar adli para cezası ile cezalandırılırlar.

Kredi kartı veya üye işyeri sözleşmesinde veya eki belgelerde sahtecilik yapanlar veya sözleşme imzalamak amacıyla sahte belge ibraz edenler bir yıldan üç yıla kadar hapis cezasına mahkûm edilirler.

#### **İzinsiz kart çıkarma**

**MADDE 38** - Bu Kanunun 4 üncü maddesinde belirtilen izinleri almaksızın kartlı sistem kuran, kredi kartı çıkaran veya üye işyeri anlaşması yapan veya ticaret unvanları, her türlü belgeleri, ilân ve reklâmları veya kamuoyuna yaptıkları açıklamalarda bu işlerle uğraştıkları izlenimini yaratacak söz ve deyimleri kullanan gerçek kişiler ile tüzel kişilerin görevlileri bir yıldan üç yıla kadar hapis ve bin güne kadar adli para cezası ile cezalandırılırlar.

Birinci fıkraya aykırılık halinde Kurumun, ilgili Cumhuriyet Başsavcılığını muhatap talebi üzerine sulh ceza hâkimince, dava açılması halinde davaya bakan mahkemece işyerlerinin faaliyetleri ve reklâmları geçici olarak durdurulur, ilânları toplatılır. Bu tedbirler, hâkim kararı ile kaldırılıncaya kadar devam eder. Bu kararlara karşı itiraz yolu açıktır.

#### **Bilgi güvenliği yükümlülüğüne aykırı davranılması**

**MADDE 39** - Bu Kanunun 8 inci maddesinin beşinci fıkrası ve 23 üncü maddesi hükümlerine kasten aykırı hareket eden kuruluşlar, üye işyerleri ve üye işyeri anlaşması yapan kuruluşların işlerini fiilen yöneten görevlileri ve işlemi yapan kişiler, bir yıldan üç yıla kadar hapis ve bin güne kadar adli para cezası ile cezalandırılırlar.

Kartların kullanılması için zorunlu olup gizli kalması gereken kod numarası, kart numarası, şifre ya da kimliği belirleyici başka bir yöntemin dikkatsizlik veya tedbirsizlik veya meslekte yetersizlik veya emir ve kurallara aykırılık nedeniyle açığa çıkmasına neden olan kart çıkaran kuruluşlar, üye işyerleri ve üye işyeri anlaşması yapan kuruluşların işlerini fiilen yöneten görevli ve ilgili mensupları bin güne kadar adli para cezası ile cezalandırılırlar.

Bu Kanunun 31 inci maddesine aykırı davrananlar hakkında bir yıldan üç yıla kadar hapis ve bin güne kadar adli para cezası uygulanır.

#### **Üye işyerlerinin cezaî sorumluluğu**

**MADDE 40** - Bu Kanunun 17 nci maddesinin birinci fıkrasına, 18 inci maddesindeki banka kartı ve kredi kartı ile işlem yapıldığını gösteren işaretleri kaldırma yükümlülüğüne ve 19 uncu maddesinin ikinci fıkrasına aykırı hareket eden üye işyerlerinin işlerini fiilen yöneten görevli ve ilgili mensupları bin güne kadar adli para cezası ile cezalandırılırlar.

#### **Denetimde istenilen bilgi ve belgeleri vermemek**

**MADDE 41** - Bu Kanunun 27 nci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca istenilen bilgi ve belgeleri vermeyenler ile bu bilgi ve belgeleri gerçeğe aykırı olarak verenler, üç aydan bir yıla kadar hapis ve binbeşyüz güne kadar adli para cezası ile cezalandırılırlar.

#### **Kovuşturma usulü**

**MADDE 42** - Bu Kanunun 38 inci, 39 uncu ve 41 inci maddelerinde belirtilen suçlara ilişkin soruşturma ve kovuşturma yapılması, Kurum tarafından Cumhuriyet Başsavcılığına yazılı başvuruda bulunulmasına bağlıdır. Bu başvuru muhakeme şartı niteliğindedir. Bu fıkra uyarınca yapılan soruşturmalar neticesinde açılan kamu davalarında, başvuruda bulunması halinde Kurum, başvuru tarihinde müdahil sıfatını kazanır.

Birinci fıkra hükümlerine göre başlatılan soruşturmalar neticesinde Cumhuriyet savcılarını kovuşturmaya yer olmadığına karar verilerse, bu karar Kuruma tebliğ edilir. Kurum, kendisine tebliğ edilecek bu kararlara karşı 5271 sayılı Ceza Muhakemesi Kanununa göre itiraza yetkilidir. Kamu davası açılması halinde, iddianamenin bir örneği Kuruma tebliğ edilir.

Bu Kanunun 39 uncu maddesinde belirtilen suçtan dolayı ilgililerin Cumhuriyet Başsavcılığına başvuru hakkı saklıdır.

#### **ONBİRİNCİ BÖLÜM**

##### **Diğer Hükümler**

##### **Kurumsal kredi kartları**

**MADDE 43** - Bu Kanunun 8 inci maddesinin ikinci fıkrası, 9 uncu, 12 nci, 24 üncü, 25 inci, 26 nci ve 44 üncü maddesi hükümleri tacirlere verilen kurumsal kredi kartları hakkında uygulanmaz.

#### **Yetkili mahkeme ve merciler**

**MADDE 44** - Bu Kanunun uygulanmasıyla ilgili uyuşmazlıklarda kart hamilinin tüketicisi olması halinde, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 22 nci ve 23 üncü maddesi hükümleri uygulanır.

Kart çıkaran kuruluşlar tarafından kart hamilleri aleyhine açılacak davalarda 1086 sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanununun görev ve yetkiye ilişkin hükümleri uygulanır.

#### **Tebliğat**

**MADDE 45** - Bu Kanun uyarınca kart hamiline ve kefillerine yapılacak ihtarlar 7201 sayılı Tebliğat Kanunu hükümleri saklı kalmak kaydıyla, sözleşmedeki veya başvuru formundaki adresine, kart hamilinin bu adresini değiştirdiğini bildirmiş olması halinde ise bildirilen son adresine yapılır.

#### **Katılma payı**

**MADDE 46** - Bankalar hariç olmak üzere, bu Kanunun 4 üncü maddesi uyarınca faaliyet izni verilen kuruluşlar bir önceki yılsonu bilanço toplamının onbinde üçünü geçmemek üzere Kurulca belirlenecek oranda katılma payını Kuruma öderler.

Belirlenen süre içerisinde ödenmeyen katılma payları 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre tahsil edilir.

Bu kuruluşlarca Kuruma ödenen katılım payı tutarları kurumlar vergisi matrahının tespitinde gider olarak kabul edilir.

#### **Parasal tutarlar**

**MADDE 47** - Para cezalarına ilişkin hükümler hariç olmak üzere, bu Kanundaki parasal tutar ve sınırlardan her biri, her yıl, Türkiye İstatistik Kurumu tarafından açıklanan üretici fiyatları endeksindeki artış oranının gerektirdiği miktarı geçmemek üzere Kurul kararıyla artırılabilir.

#### **Yönetmelikler**

**MADDE 48** - Bu Kanuna göre çıkarılacak yönetmelikler bir yıl içerisinde hazırlanarak Kurumca yürürlüğe konulur.

**GEÇİCİ MADDE 1** - Bu Kanun hükümleri kapsamına giren kuruluşlar durumlarını bir yıl içinde bu Kanun hükümlerine uygun hale getirmek zorundadırlar.

**GEÇİCİ MADDE 2** - Bankalar hariç olmak üzere, bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihte 4 üncü maddede belirtilen faaliyetlerde bulunan kuruluşlar, anılan maddede öngörülen yönetmeliğin yayımı tarihinden başlayarak üç ay içinde Kuruma başvurarak gerekli izinleri almak zorundadır.

**GEÇİCİ MADDE 3** - Bu Kanunun kapsamındaki kart çıkaran kuruluşlar faiz hesaplamasına ilişkin uygulamalarını üç ay, diğer uygulamalarını ise bir yıl içerisinde bu Kanun hükümlerine uygun hale getirmek zorundadırlar.

Ancak, 24 üncü maddenin üçüncü fıkrasındaki asgarî tutar bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten itibaren altı ay yüzde on olarak uygulanır.

**GEÇİCİ MADDE 4** - Bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarih itibarıyla, kendisine dönem sonu borcunun ödenmesi için ihtar çekilmiş veya haklarında icra takibi başlatılmış ya da 31.1.2006 tarihine kadar temerrüde düşmüş olan kredi kartı borçluları, altmış gün içerisinde ilgili kredi kartı veren kuruluşa veya avukatına yazılı olarak, güncel tebliğat adresi de belirtmek suretiyle müracaat ederek, borçlarını taksitle ödemek istediklerini beyan etmeleri halinde, düzenlenecek ödeme plânını imzalamaları ve ilk taksiti de peşin ödemeleri şartıyla kendisine bildirilen son dönem borcu ta-

mamen tahsil edilinceye kadar yıllık % 18 faiz oranı üzerinden hesaplanacak borç tutarını; icra takibine konu olmuş ise takip, dava masraf ve harçları, vekâlet ücreti ile birlikte onsekiz eşit taksitte ödeme hakkına sahip olurlar.

Temerrüt tarihindeki anapara borcu kart çıkaran kuruluş tarafından kart hamiline o tarihte gönderilen son dönem borcunda belirtilen toplam borç tutarıdır.

Kredi kartı borçlusunun bu maddenin birinci fıkrasına uygun olarak alacaklıya müracaat etmesi ve yapılan ödeme plânı doğrultusunda taksit tutarlarını ödemesi şartıyla, hâlihazırda yapılmış işlemler baki kalmak kaydıyla icra işlemleri durur, İcra ve İflas Kanununda belirtilen süreler işlemez.

Kredi kartı borçlusu bu ödeme plânına karşı ancak, plân doğrultusunda ödeme yapmak ve ödemelere devam etmek koşulu ile itiraz yoluna başvurabilir.

İşbu geçici madde kapsamında yeniden yapılandırılan borçlarda, borçlunun yapılandırma öncesi dönemde borca vaki itirazları ortadan kalkar. Ödeme plânı uyarınca son taksitin de vadesinde ödenmesi üzerine icra takibi sona erer.

Taksitlerden herhangi birinin vadesinde ödenmemesi halinde bu madde ile sağlanan haklar ortadan kalkar ve bu Kanunun 26 ncı maddesinde belirtilen gecikme faizi üzerinden mevcut icra takip işlemlerine devam edilir.

İşbu geçici madde Kanunun yürürlüğe giriş tarihinden önce yapılmış ödemeleri geri isteme hakkı vermez.

**Yürürlük**

**MADDE 49** - Bu Kanun yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

**Yürütme**

**MADDE 50** - Bu Kanun hükümlerini Bakanlar Kurulu yürütür.



## KAYNAKÇA

- Agarwal, Sumit, Chunlin Liu and Lawrence Mielnicki. “Exemption laws and consumer delinquency and bankruptcy behavior: an empirical analysis of credit card data”. **The Quarterly Review of Economics and Finance** Vol.43, 2003, pp.273-289.
- Akbank T.AŞ. Eğitim Grubu, **Bireysel Bankacılık Hizmetleri Ders Kitabı**, İstanbul, Eylül 2002.
- Akipek, Şebnem. **Türk Hukuku ve Mukayeseli Hukuk Açısından Tüketici Kredisi**, Ankara, 1999.
- Akpınar, Haldun. **Daha Hızlı Daha Güçlü Daha Yüksek**, Ankara: Türkiye Bankalar Birliği Yayını, No: 172, 1993.
- Alpert, Frank H. and Michael A. Kamins, “Pioneer Brand Advantage and Consumer Behavior: A. Conceptual Framework and Propositional Inventory”, **Journal of the Academy Marketing**, Summer 1994, pp. 244-253.
- Anka Günlük Ekonomi Bülteni Dergisi**, Kredi Kartları Döviz Kapısı Oldu, Şubat 2002.
- Apak, Sudi. **Uluslararası Bankacılık ve Finansal Sistemler**, İstanbul: Emlak Bankası Yayınları, 1993.
- Ardahan, Faik. “Kredi Kartları ve Antalya’da Kredi Kartları Kullanımına İlişkin Bir Araştırma”, **Pazarlama Dünyası Dergisi**, Yıl 11, Sayı:64 Temmuz/Ağustos Sayısı No: 6, 1997.
- Aren, Sadun. **İstihdam, Para ve İktisadi Politika**. 11.Baskı, Ankara: Savaş Yayınevi, 1998.
- Ausubel, M. Lawrence. “The Failure of Competition in the Credit Card Market”, **The American Economic Review**, Vol: 81, No: 1, 1991.
- Aycı, Emrullah, İnci Biçkin ve Mustafa Artuç. **Bütün Yönleriyle Açıklamalı-İçtihatlı-Gerekçeli Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu (Getirilen Yenilikler)**, Ankara: Kartal Yayınevi, 2006.
- Aydın, Şenel. “Türkiye’de Kredi Kartları Gelişimi Gecikmemiştir.”, **Dünya Gazetesi**, Dünya Dosyası, No:42, 19 Ekim 1992.
- Balto, A. David. “The Problem of Interchange Fees: Costs Without Benefits”, **European Competition Law Review**, vol. 21, no: 4, 2000.
- Bankalar Birliği, **“Banka Kartları ve Kredi Kartları Uygulamaları Hakkında Yararlı Bilgiler”**, Bankalar Birliği Yayını, Yayın No:257, İstanbul, Nisan 2008.
- Bankalararası Kart Merkezi AŞ. “ABD ve Avrupayı Kasıp Kavuran Kart: Ortak Kart”, **Pano Dergisi**, Sayı:4, Haziran 1998.
- Bankalararası Kart Merkezi AŞ. “Kredi Kartında İşlem Türü”, **Pano Dergisi**, Sayı:4, Aralık 1998.
- Bankalararası Kart Merkezi, **2006 Faaliyet Raporu**, İstanbul, 2007.
- Bankalararası Kart Merkezi. (14.06.2007), [www.bkm.com.tr/tanimlar/tanim.html](http://www.bkm.com.tr/tanimlar/tanim.html),
- Bankalararası Kart Merkezi. (26.12.2006), **Kredi Kartlarının Tarihçesi**, [www.bkm.com.tr/kredikarti8.html](http://www.bkm.com.tr/kredikarti8.html).
- Bankalararası Kart Merkezi. **Pano Dergisi**, 2. Sayı, İstanbul,1997.
- Bekâr, Barış. “Kredi Kartları Lale Devri’ni Yaşıyor”, **Para Dergisi**, Sayı: 92, 2006.

- Birch, D, "Mobile, Financial Services: The Internet Isn't The Only Digital Channel To Consumers", **British Hyperion, Journal**, vol. 4, 2000.
- Birgelen M., K. Ruyter ve A. Jong, " Costomer evaluations of After-Sales Service Contact Modes: An Empirical Analysis of National Culture's Consequences", **Intern. Journal of Research in Marketing**, 2000, vol. 19, pp. 43-46.
- Bitner, Jo Mory. "Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings On Costumers and Emphyee", **Jorunal of Marketing**, vol. 56, 1992.
- Bloom, Jennifer Kingson. "Mastercard Dips into Its Data to Paint Pictures of Buying Patterns For Retailers", **American Banker**, Vol.164 (15). 1999.
- Bozer, Ali. **Bankacılar için Kıymetli Evrak Hukuku Bilgisi**. Yedinci Baskı, Ankara: Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, T. İş Bankası A.Ş Vakfı, Yayın No:188 Bankacılar Serisi No:10, 1986.
- Brown, James. "Competition and cards: Will Consumer Pay More To Pay?", **Advancing The Consumer Interest**, Vol.11 No.1. Summer, 1999, pp. 14-2.
- Buhur, Oğuzhan. **Tüketici Kredisi Açısından Kredi Kartı Uygulaması**, Ankara: Seçkin Yayınevi, 2004.
- Carow A.Kenneth and Michael E. Staten, "Debit, Credit, or Cash: Survey Evidence on Gasoline Purchases". **Journal of Economics and Business**. Vol.51, 1999, pp.409-421.
- Carpenter, Gregory S. ve Kent Nakamoto, "Consumer Preference Formation and Pioneering Advantege", **Journal of Marketing Research**, August 1989, pp.258-289.
- Chakovortı, S. ve A. Shah, "Underlying Incentives in CC Networks", **The Antitrust Bulletin**, Spring 2003.
- Churcull, Gilbert A., Ford, Neil M. ve Orville C. Walker, **Sales Force Management: Planning, Implementation and Control**, 4th ed., Homewood, IL: Irwin, 1993.
- Cortese, Amy E. "Good-Bye to Fixed Pricing?" **Business Week**, 4 May 1998, pp.71-74.
- Çamaş, Talha. **Pano Dergisi**, İstanbul: Bankalararası Kart Merkezi Yayını, Sayı:4, Kasım 1998.
- Çeker, Mustafa, **Kredi Kartı Uygulaması ve Özel Hukuk Açısından Kredi Kartının Hukuka Aykırı Kullanımı**, Ankara: Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, 1997.
- Çırpan, Belgin. **Kredi Kartlar**, 1. Baskı, Bursa: Ezgi Kitapevi, 2000.
- Çoşkun, Tuncay. **Türkiye'de Kredi Kartı Uygulaması**, Türkiye İş Bankası Yayınları, Nisan 1994.
- Dağıştanlı, Ayşe. "Kredi Kartlarının Tarihçesi", **Para ve Sermaye Piyasası Dergisi**, Nisan 1990.
- Danıştay**, VDGK 29.11.2002 tarih ve2002/376 Esas ile 2002/442 karar sayılı ilamı.
- Demirel, Yavuz. "Türk Bankacılık Sektöründe Müşteri İlişkileri Yönetimi'nin Müşteri Sadakati Üzerine Etkisi", **Kocaeli Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı:13, 2007.
- Duca, John V. ve William C. Whitesell. "Credit Cards and Money Demend; A Cross Sectional Study", **Journal of Money, Credit and Banking**, Vol.27(9), 1995.
- Dura Cihan ve Hayriye Atik, Bilgi Toplumu, **Bilgi Ekonomisi ve Türkiye**, İstanbul: Literatür Yayıncılık, 2002.

- Ekin, Nusret. **Bilgi Ekonomisinde Ekonomik Ticaret**, İstanbul Ticaret Odası Yayını No:61, 1998.
- Ekinci, Hasan. "Bilgi Teknolojilerinin Rekabet Açısından Önemi ve Değişim Yönetimindeki Etkilerine İlişkin Yöneticilerin Algılarını", **Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi** (11) 2006, pp.54–70.
- Ekinci, Mustafa ve Sinan Esen. **Anlatımlı ve Gerekçeli Yeni Türk Ceza Kanununda Yer Alan Hırsızlık, Yağma, Dolandırıcılık, Hileli İflas, Karşılıksız Yararlanma, Belgelerde Sahtecilik ve Bilişim Alanında Suçlar**, Ankara: Adalet Yayıncılık, 2005.
- Ekonomist Dergisi**, "Kredi Kartı Limitiniz Ne Kadar Gerçek", Ocak Sayısı: 2004/04.
- Emlak Bankası Eğitim Yayını. **Bireysel Krediler**. İstanbul: Emlak Bankası Eğitim Müdürlüğü Yayınları No:14, 1997.
- Erdem, Mustafa., Ruhan Özbek ve Veli Özer. "Ceza Hukuku Açısından Bankamatiklerin Kötüye Kullanılması", **İzmir Barosu Dergisi**, Temmuz, 1997.
- Europay International Haberler**, Co-brandig: Ortak Kartlar, Sayı: 9, Aralık 1997.
- Fitch Ratings, **Consumer ABS (Asset-backed Securitized)/Europa Criteria Report, Dealing the Cards: An Overview Of European Credit Card ABS**, New York, 2002.
- Fitzgibbon, C. ve White Lesley, "The Role of Attitudinal Loyalty In The Development of Costomer Relationship Management Strategy Within Service Firms", **Journal of Financial Services Marketing**, Vol.(9) 3, 2005, pp.214–230.
- Frazer, Patrick. **Plastic and Electronic Money: Payment Systems and Their Implications**, Woodhead-Foulkner Ltd. Cambridge, 1985.
- Gökçen, Gürbüz. **Genel Muhasebe**, İstanbul: Beta Basım, Yayın ve Dağıtım, 2007.
- Guiltina, Joseph P. ve Gregory T.Gundlack. "Aggressive and Predatory Pricing: A Framework for Analysis", **Journal of Marketing**, Vol.60(3), 1996, pp.87-102.
- Güneş, Hurşit. **Türkiye'de Para Arzını Artıran Nedenler**, İstanbul Ticaret Odası, Yayın No:8, 1990.
- Güneş, Hurşit. **Türkiye'de Para Arzını Kontrol Araçlarının Etkinliği**, İstanbul Ticaret Odası, Yayın No:9, 1990.
- Güney, Alptekin, **Banka İşlemleri**, İstanbul: Beta Yayıncılık, 2007.
- Hair, Josep F. Jr; Rolph E. Anderson; Ronald L. Tahtam ve William C. Black. **Multivariate Data Analysis**, Fifth Edition, Prentice Hall, 1998.
- Hamel, G. ve C.K Prahalad. **Competing for the Future**, Boston: Harvard Business School Pres, 1994.
- Harris, Thomos L. "PR Gets Personal" **Direct Marketing**, April 1994.
- Humphrey, David B. "Replacement of Cash by Cards in U.S. Consumer Payments". **Journal of Economics and Business** Vol.56, 2004, pp.211-225.
- Hunt, R. "An Introduction to the Economics of Payment Card Networks", **Review of Network Economics**, Vol. 2, No: 2, 2003.
- İşgüzar, Hasan. **Banka Kredi Kartı Sözleşmeleri**, Ankara: Yetkin Yayınları, 2003.
- Jarrow A. Robert and Donald R. Van Deventer. "The Arbitrage-Free Valuation and Hedging of Demand Deposits And Credit Card Loans" **Journal of Banking & Finance**, Vol.22, 1998, pp.249-272.
- JP Morgan Chase& CO. **Yıllık Raporu 2006**. New York, 2007.

- Kalaycı, Ş. **SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri**. Ankara: Asil Yayıncılık, 2005.
- Kanbir, Hüseyin, Gülnil Aydın ve Sima Nart. "Teknolojik Yeniliklere Dayalı Bankacılık Hizmetlerini Kullanım Özelliklerine Göre Müşteri Profillerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Pilot Çalışma", **9. Ulusal Pazarlama Kongresi Kitabı**, Ankara: Gazi Üniversitesi. 6-8 Ekim 2004, pp.345-362
- Karacan, A. İhsan. "Ödeme Sistemindeki Gelişmeler", **Dünya Ekonomi-Politika Gazetesi**, 5 Şubat 1988.
- Kaya, Ferudun. **Kredi Kartları ve Bireysel Müşterilerin Kredi Kartı Tercihine Etki Eden Faktörlerin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma**, Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayımlanmamış Doktora Tezi, İstanbul, 2008.
- Kaya, Ferudun. "Bireysel Müşterilerin Kredi Kartı Tercih Nedenlerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma". **Finans Politik Ekonomik Yorumlar Dergisi**, Sayı:45, 2008, ss.29-44.
- Kaya, Ferudun. "Türkiye'de Bazı Hususlarda Kredi Kartı Taraflarının Hak ve Yükümlülükleri ve Kredi Kartı Kullanım Ücreti" **Mali Çözüm Dergisi**, Temmuz-Ağustos 2008, Sayı:88.
- Kaya, Ferudun. **Dış Ticaret İşlemleri ve Muhasebe Uygulamaları**, 2. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık, 2007.
- Kent, Raymond. **Data Construction and Data Analysis For Survey Research**, Palgrave, 2001.
- Kulasekaran, Sivakumar ve Sherrill Shaffer, "Cost Efficiency Among Credit Card Banks". **Journal of Economics and Business** Vol.54, 2002, pp.595-614.
- Küçük, Mehmet. **Bireysel Bankacılık ve Türkiye Uygulaması**, Türkiye Halk Bankası Eğitim Müdürlüğü Yayınları. Ankara: Ogun Kardeşler Matbaacılık Sanayi, 1993.
- Lehmann, Donald R., Sunil Gupta ve Joel H. Steckel. "Addison Wesley Educational Publishers", **Marketing Research**, Inc., 1998.
- Liang, C., J. ve Wen Hung Wang, "Attributes, Benefits, Customer Satisfaction and Behavioral Loyalty-An Research of Financial Services Industry In Taiwan" **Journal of Research**, Vol.(4)1, April-September, 2004, pp.57-91.
- Lindsey, Ian. **Credit Cards, The Authoritative Guide to Credit and Payment Cards**, Rushmere Wynee Ltd., 1st p, Bedfordshire, England, 1994.
- Meiden, Arthur. **Marketing Financial Services**. London: MacMillan Pres Ltd. 1996.
- Minibaş, Türker. Kredi Kartları, **Para & Finans Ansiklopedisi**, 2. Cilt, Creative Yayıncılık ve Tanıtım Ltd. Şti 1996.
- Muratoğlu, Cem. **Bireysel Bankacılıkta Pazarlama ve Satış**. İstanbul: Türkiye Bankalar Birliği Yayını. 18-20 Mart, 1998.
- Nairn, A. ve Paul Bottoomley. "Something Approaching Science? Cluster Analysis Procedures in The CRM Era", **International Journal of Molet Research**, Vol. 45(2), 2003, pp.241-261.
- Nash C. Robert and Joseph F. Sinkey Jr. "On Competition, Risk, and Hidden Assets In The Market For Bank Credit Cards". **Journal of Banking & Finance**. Vol.21, 1997, pp. 89-112.
- Nowak, N., İ. ve J. H. Wascburn. "Antecedents to client satisfactionin business services", **The Journal of Services Marketing**, 1998, Vol.12, No. 6, pp. 441-452.

- Odabaşı, Yavuz. **Tüketici Davranışı ve Pazarlama Stratejisi**, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları; No: 908, 1996.
- Ofir C. and I. Simonson, "In Search of Negative Customer Feedback: The effect of Expecting to Evaluate on Satisfaction Evaluations", **JMR, Journal of Marketing Research**, Vol. 38 (2) 2001.
- Oliver, R. " Whence Consumer Loyalty" **Journal of Marketing**, Vol.63, pp.33-44.
- Orhaner, Emine ve Yavuz Akbulut. **Bankacılar Dergisi**, Ankara: Türkiye Bankalar Birliği Yayını. Sayı: 15. Ajans Türk Matbaacılık Sanayi AŞ. Haziran, 1995.
- Özgen, Özlen. "Tüketicilerin Kredi Kartı Kullanma Alışkanlıkları", **Standart Dergisi**, Sayı: 421, Ocak-1997.
- Öztürk, Z. ve M. Harris. **Turkish Banking Report**, Merrill Lynch, 2004.
- Paisittanand, Sineenad ve David L. Olson. "A simulation study of IT outsourcing in the credit card business". **European Journal of Operational Research** Vol.175, 2006, pp.1248-1261.
- Parasız, İlker. **Para-Banka ve Finansal Piyasalar**. 6. Baskı, Bursa: Ezgi Kitabevi, 1997.
- Payne, Adrian. **The Essence Of Services Marketing**, Prentice Hall, 1993.
- Penz, Elfriede., Katja Meier-Pesti ve Erich Kirchner. "It's Practical, But No More Controllable": Social Representations of The Electronic Purse in Austria. **Journal of Economic Psychology**, Vol.25, 2004, pp.771-787.
- Pont, M. ve Lisa McQuilken. "Analysiss Papers An Empirical Investigation Of Customer Satisfaction and Loyalty Across Two Divergent Bank Segments", **Journal of Financial Services Marketing**, Vol (9)4, 2004, pp.344-359.
- Porter, Michael E. **Rekabet Stratejisi: Sektör ve Rakip Analizi Teknikleri**. Gülen Ulubilgen (çev.). İstanbul: Sistem Yayıncılık, Yayın No: 206, 2000.
- Pütthof, Heinz Helmer. **Die Kreditkarte in Rechtsvergleichender Sicht Deutschland-USA**, Diss. München, 1974.
- Reserve Bank Of Australia, **Reform Of Credit Card Schemes in Australia IV: Final Reforms and Regulation Impact Statement**, RBA, Australia, 2002, s.36-38.
- Resmi Gazete**, 4822 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun, 14 Mart 2003 tarih ve 25048 sayılı nüshası.
- Resmi Gazete**, Banka ve Kredi Kartları Kanunu, 01.03.2006 tarih ve 26095 sayılı nüshası.
- Resmi Gazete**, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Kanunu 14.1.1970 tarih ve 1211 sayılı (25.4.2001 tarih, 4651 sayılı Kanun ile değiştirilen şekli).
- Robertson, Thomas S. and Hubert Gatignon. "How Innovators Thwart New Entrants into Their Market", **Planning Review**, September-October 1991, pp.4-16.
- Rochet, C.J and J. Tirole. "Cooperation Among Competitors: Some Economics of Payment Card Associations", **RAND Journal of Economics**, Vol. 33, 2002.
- Rust, Roland T. ve Anthony J. Zahorik, "Customer Satisfaction, Customer Retention and Market Share", **Journal of Retailing**, Vol.69(2), Summer 1993.
- Sayın, Serhat. **Türk Hukukunda Kredi Kartı ve Kredi Kartının Hukuka Aykırı Kullanılmasından Doğan Hukuki Sorumluluk**, İstanbul: Kazancı Hukuk Yayınevi, 2005.
- Schönle, Herbert. (1976), **Bank und Börsenrecht**, 2. Aufl. München.

- Sezgin, Mehmet, "Smart Card ile Yeni Bir Dünya'ya Pencere Açıyoruz", **Finans Dünyası Dergisi**, Sayı 123, Mart 2003.
- Stank, T.P., T. J. Goldsby, ve S.B. Vickery. "Effect of service supplier performance on satisfaction and loyalty of store managers in the fast food industry", **Journal of Operations Management**, 1998, Vol.17, ss.429-447.
- Steindl, Frank G. "Credit Cards, Economization of Money, and Interest Rates", **Journal of Economic Education**, Vol.31, No: 3, 2000.
- Sternthal, Brian and C. Samuel Craig. *Consumer Behavior: An Information Processing Perspective* (Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall) 1982, pp.97-102.
- Şaçlı, Emir Ali. **Kredi Kartları**. İstanbul: T. Emlak Bankası AŞ. Eğitim Müdürlüğü Yayınları, Yayın No:23, 1997.
- Şakar, Birgül. **Banka Kredileri ve Yönetimi**, İstanbul: Beta Basım Yayın AŞ, 2007.
- Şener, Orhan. **Kamu Ekonomisi**. 8. Baskı, İstanbul: Beta Basım AŞ, 2006.
- T.C. Ziraat Bankası, **Bankacılık Bilgileri Alıştırmaları**, Ankara: TC. Ziraat Bankası Yayınları, Yayın No:3, 2000.
- Tanacan, Osman. "Akıllı Kartlar", **Bilişim İletişim Dergisi**, Sayı 3, Temmuz 2003.
- TBB Kredi Kartları Çalışma Grubu, "Banka ve Kredi Kartları Kanunu Değerlendirme Toplantısı", **Bankacılar Dergisi**, Sayı 56, İstanbul, 2006.
- Tekinalp, Ünal ve Reha Poroy, **Kıymetli Evrak Hukuku Esasları**, İstanbul, 1998.
- Teoman, Ömer. **Hukuki Yönden Kredi Kartı Uygulaması**, İktisat Bankası Eğitim Yayınları No:12, İstanbul: Yön Ajans Matbaası, 1989.
- Türkiye Bankalar Birliği, **Banka Kartları ve Kredi Kartları Uygulamaları Hakkında Yararlı Bilgiler**, Yayın No:257, İstanbul, Nisan 2008.
- Türkiye Bankalar Birliği. (2007), "Kredi Kartı Üyelik Aidatına İlişkin Yasal Düzenlemeler", <http://www.tbb.org.tr/turkce/kk%20duzenlemeler.doc>, Erişim Tarihi:11.02.2008).
- Türkiye Sicil Gazetesi** (24 Ağustos 1990) Sayı:2595.
- Tüzün, Oya. "Kredi Kartı Uygulaması ve Karşılaşılan Sorunlar", **Uzman Gözüyle Bankacılık Dergisi**, Sayı: 9, Mart 1995.
- Uludağ, İlhan ve Erişah Arıcan, **Finansal Hizmetler Ekonomisi**, 2. Baskı, İstanbul: Beta Yayın Dağıtım A.Ş. 2001.
- Urban, Glen. L. "Market Share Rewards to Pioneering Brands: An Empirical Analysis and Strategic Implications", **Management Science**, June 1986, pp.645-659.
- Weller, Michael. **Das Bank Kredi Kartenverfahren, Konstruktion und Sicherung**, Diss. Köln-Berlin-Bonn-München, 1986.
- Yargıtay** 19. HD 06.03.1998 tarih ve 1998/576 Esas 1998/1627 Karar sayılı ilanı.
- Yetim, Sedat, **Kredi Kartları ve Tüketici Krediler**, Ankara: Sermaye Piyasası Kurulu Yayın No.69, 1997.
- Yılmaz, Eyüp. **Türkiye'de Kredi Kartı Uygulaması ve Ekonomik Etkileri**, İstanbul: Türkmen Kitabevi, 2000.

## İnternet Adresleri

- <http://eticaret.garanti.com.tr/icerik/goster.asp?t=a&c=d&i=60>, (05.09.2007).
- [www.bkm.com.tr/bkm.html](http://www.bkm.com.tr/bkm.html) (07.07.2007).
- [www.cnnturk.com/EKONOMI/GENEL/haber\\_detay.asp?PID=40&haberID=389259](http://www.cnnturk.com/EKONOMI/GENEL/haber_detay.asp?PID=40&haberID=389259)  
(10.09.2007).
- [www.commerzbank.de/de/hauptnavigation/privatk/privatkunden.html](http://www.commerzbank.de/de/hauptnavigation/privatk/privatkunden.html) (02.09.2007).
- [www.cpp.com.tr/img/basin/10-2\\_istanbul\\_gazetesi.jpg](http://www.cpp.com.tr/img/basin/10-2_istanbul_gazetesi.jpg), (05.09.2007).
- [www.cybercash.com](http://www.cybercash.com), (05.09.2007).
- [www.denizbank.com/NR/rdonlyres/0DCAF7F8-E65D-4988-8186-F638FDC98942/0/020507.pdf](http://www.denizbank.com/NR/rdonlyres/0DCAF7F8-E65D-4988-8186-F638FDC98942/0/020507.pdf),  
(10.09.2007).
- [www.deutsche-bank.de/pbc/content/online\\_banking-sicherheit\\_karten.html](http://www.deutsche-bank.de/pbc/content/online_banking-sicherheit_karten.html), (02.09.2007).
- [www.digicash.com](http://www.digicash.com), (05.09.2007).
- [www.dkb.de/privat/freie\\_berufe/bed\\_cash\\_kreditkarte\\_ab\\_2006.pdf](http://www.dkb.de/privat/freie_berufe/bed_cash_kreditkarte_ab_2006.pdf), (01.09.2007).
- [www.dresdner-bank.de/dresdner-bank/presse-center/medienservice/2006/08/service/downloads/01-plastikgeldDOC.doc](http://www.dresdner-bank.de/dresdner-bank/presse-center/medienservice/2006/08/service/downloads/01-plastikgeldDOC.doc), (03.09.2007)
- [www.dresdner-bank.de/dresdner-bank/presse-center/medienservice-tv-beitrag/archiv/051227-kreditkarte/051227-kreditkarte.pdf](http://www.dresdner-bank.de/dresdner-bank/presse-center/medienservice-tv-beitrag/archiv/051227-kreditkarte/051227-kreditkarte.pdf), (01.09.2007)
- [www.echeck.org/index.html](http://www.echeck.org/index.html), (05.09.2007)
- [www.eticaret.garanti.com.tr/icerik/goster.asp?c=1&t=a&i=28022007094349194292142491997](http://www.eticaret.garanti.com.tr/icerik/goster.asp?c=1&t=a&i=28022007094349194292142491997),  
(05.09.2007).
- [www.fachwissen-katalog.de/2007/05/08/kreditkarten-geschichte/](http://www.fachwissen-katalog.de/2007/05/08/kreditkarten-geschichte/), (02.09.2007).
- [www.finanskulup.org.tr/assets/etkinlik/Gursel.Kubilay.Banka.ve.Kredi.Karti.Yasasinin.Etkileri.pdf](http://www.finanskulup.org.tr/assets/etkinlik/Gursel.Kubilay.Banka.ve.Kredi.Karti.Yasasinin.Etkileri.pdf)  
(06.09.2007).
- [www.garanti.com.tr/kredi\\_kartlari/bonus\\_card/cevreci\\_bonus.html](http://www.garanti.com.tr/kredi_kartlari/bonus_card/cevreci_bonus.html), (20.09.2007)
- [www.garanti.com.tr/subesiz/internet\\_bankaciligi/guvenlik/phishing.html](http://www.garanti.com.tr/subesiz/internet_bankaciligi/guvenlik/phishing.html), (20.09.2007).
- [www.haberler.com/garanti-ve-mastercar-isbirligiyle-kol-saatli-kredi-haberi/](http://www.haberler.com/garanti-ve-mastercar-isbirligiyle-kol-saatli-kredi-haberi/), (20.08.2007)
- [www.haberler.com/sehirici-otobuslerde-bilet-yerine-kredi-karti-haberi/](http://www.haberler.com/sehirici-otobuslerde-bilet-yerine-kredi-karti-haberi/), (20.08.2007).
- [www.kreditkarten-1a.de/Virtuelle-Kreditkarte/1.html](http://www.kreditkarten-1a.de/Virtuelle-Kreditkarte/1.html), (01.09.2007).
- [www.mastercard.com.tr](http://www.mastercard.com.tr), (01.07.2007).
- [www.mastercard.com.tr/findacard/paypass.html](http://www.mastercard.com.tr/findacard/paypass.html), (15.08.2007).
- [www.milliyet.com/2007/03/11/ekonomi/eko02.html](http://www.milliyet.com/2007/03/11/ekonomi/eko02.html), (10.10.2007).
- [www.ortaknokta.com/indexe.htm](http://www.ortaknokta.com/indexe.htm), (14.08.2007).
- [www.paradergi.com.tr/hab119\\_92@300.html](http://www.paradergi.com.tr/hab119_92@300.html), (06.11.2007).
- [www.piloh.de/geschichte.php](http://www.piloh.de/geschichte.php), (02.09.2007).
- [www.sparkasse.de/privatkunden/konto-karte/kreditkarte.html](http://www.sparkasse.de/privatkunden/konto-karte/kreditkarte.html), (02.09.2007).
- [www.swisscard.ch/d/pdf/pdf\\_div\\_formulare/SC\\_Kartenfunktion\\_d.pdf](http://www.swisscard.ch/d/pdf/pdf_div_formulare/SC_Kartenfunktion_d.pdf), (01.08.2007)
- [www.visa.at/vertragspartner/die-vorteile](http://www.visa.at/vertragspartner/die-vorteile), (01.09.2007).
- [www.visa.com.tr/medya/teknoloji/teknoloji11.html](http://www.visa.com.tr/medya/teknoloji/teknoloji11.html), (10.09.2007).
- [www.webarsiv.hurriyet.com.tr/1999/07/31/133749.asp](http://www.webarsiv.hurriyet.com.tr/1999/07/31/133749.asp), (12.09.2007).
- <http://de.wikipedia.org/wiki/Kreditkarte#Begriff>, (01.09.2007).
- [www.yksigorta.com/urunler/ozel\\_policeler/hirsizlik/index.html#display](http://www.yksigorta.com/urunler/ozel_policeler/hirsizlik/index.html#display), (04.09.2007).

### Türkiye'deki Kartlı Sistem Üyesi Kuruluşların Web Siteleri

<a href="http://www.abank.com.tr">www.abank.com.tr</a>	Alternatifbank A.Ş.
<a href="http://www.akbank.com.tr">www.akbank.com.tr</a>	Akbank T.A.Ş.
<a href="http://www.albarakaturk.com.tr">www.albarakaturk.com.tr</a>	Albaraka Türk Katılım Bankası A.Ş.
<a href="http://www.anadolubank.com.tr">www.anadolubank.com.tr</a>	Anadolubank A.Ş.
<a href="http://www.bankasya.com.tr">www.bankasya.com.tr</a>	Asya Katılım Bankası A.Ş.
<a href="http://www.calikbank.com.tr">www.calikbank.com.tr</a>	Çalık Yatırım Bankası A.Ş.
<a href="http://www.citibank.com.tr">www.citibank.com.tr</a>	Citibank A.Ş.
<a href="http://www.denizbank.com.tr">www.denizbank.com.tr</a>	Denizbank A.Ş.
<a href="http://www.deutschebank.com.tr">www.deutschebank.com.tr</a>	Deutsche Bank
<a href="http://www.eurobanktekfen.com">www.eurobanktekfen.com</a>	Eurobank Tekfen A.Ş.
<a href="http://www.finansbank.com.tr">www.finansbank.com.tr</a>	Finansbank A.Ş.
<a href="http://www.fortis.com.tr">www.fortis.com.tr</a>	Fortis Bank A.Ş.
<a href="http://www.garanti.com.tr">www.garanti.com.tr</a>	T. Garanti Bankası A.Ş.
<a href="http://www.halkbank.com.tr">www.halkbank.com.tr</a>	T. Halk Bankası A.Ş.
<a href="http://www.hsbc.com.tr">www.hsbc.com.tr</a>	HSBC Bank A.Ş.
<a href="http://www.ingbank.com.tr">www.ingbank.com.tr</a>	ING Bank A.Ş.
<a href="http://www.isbank.com.tr">www.isbank.com.tr</a>	T. İş Bankası A.Ş.
<a href="http://www.kuveytturk.com.tr">www.kuveytturk.com.tr</a>	Kuveyt Türk Katılım Bankası A.Ş.
<a href="http://www.millenniumbank.com.tr">www.millenniumbank.com.tr</a>	Millennium Bank A.Ş.
<a href="http://www.provus.com.tr">www.provus.com.tr</a>	Provus Bilişim Hizmetleri A.Ş.
<a href="http://www.sekerbank.com.tr">www.sekerbank.com.tr</a>	Şekerbank T.A.Ş.
<a href="http://www.teb.com.tr">www.teb.com.tr</a>	Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
<a href="http://www.tekstilbank.com.tr">www.tekstilbank.com.tr</a>	Tekstil Bankası A.Ş.
<a href="http://www.turkishbank.com">www.turkishbank.com</a>	Türkisch Bank A.Ş.
<a href="http://www.turkiyefinans.com.tr">www.turkiyefinans.com.tr</a>	Türkiye Finans Katılım Bankası A.Ş.
<a href="http://www.turklandbank.com/tr-TR">www.turklandbank.com/tr-TR</a>	Turkland Bank A.Ş.
<a href="http://www.vakifbank.com.tr">www.vakifbank.com.tr</a>	T. Vakıflar Bankası T.A.O.
<a href="http://www.yapikredi.com.tr">www.yapikredi.com.tr</a>	Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.
<a href="http://www.ziraat.com.tr">www.ziraat.com.tr</a>	T.C. Ziraat Bankası A.Ş.
<a href="http://www.tcmb.gov.tr">www.tcmb.gov.tr</a>	T.C. Merkez Bankası
<a href="http://www.bddk.org.tr">www.bddk.org.tr</a>	Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu
<a href="http://www.tbb.org.tr">www.tbb.org.tr</a>	Bankalar Birliği
<a href="http://www.kkb.com.tr">www.kkb.com.tr</a>	Kredi Kayıt Bürosu
<a href="http://www.ortaknokta.com">www.ortaknokta.com</a>	Ortak Nokta Grubu
<a href="http://www.visa.com.tr">www.visa.com.tr</a>	Visa Türkiye
<a href="http://www.mastercardurope.com">www.mastercardurope.com</a>	Mastercard International
<a href="http://www.mastercard.com.tr">www.mastercard.com.tr</a>	Mastercard Türkiye
<a href="http://www.americanexpress.com">www.americanexpress.com</a>	American Express
<a href="http://www.dinersclub.com">www.dinersclub.com</a>	Diners Club
<a href="http://www.jcbusa.com">www.jcbusa.com</a>	JCB