

54617

T.C.

KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ & SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**KREDİ KARTLARINDA MÜŞTERİ TATMİNİ VE KREDİ
KARTLARININ KABUL VEYA REDDEDİLMESİNİ BELİRLEYEN
FAKTÖRLER; EKONOMETRİK BİR UYGULAMA**

Ahmet ÜNVER

Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde
"Bilim Uzmanı (İşletme)"
Ünvanının Verilmesi İçin Kabul Edilen Tezdir.

Tezin Enstitüye Verildiği Tarih :

Tezin Sözlü Savunma Tarihi :

Tez Danışmanı

: Yrd. Doç. Dr. Abdullah ÖÇER

Jüri Üyesi

: Doç Dr. Mustafa ÇIKRIKÇI

Jüri Üyesi

: Yrd. Doç. Dr. Hüseyin DAĞLI

Enstitü Müdürü

: Prof. Dr. Alaattin TANDOĞAN

Mayıs 1995

TRABZON

T.C. YÜKSEKÖĞRETİM KURULU
DOKÜMANTASYON MERKEZİ

ÖNSÖZ

Günümüz bankacılık sektörü, müşterilerine gelişmiş teknolojiler ile birlikte yeni hizmetleri sunmanın yanında rekabetçi ortamın vermiş olduğu etkiyle aktif pazarlamacılıkta yapmaya başlamışlardır.

Böyle bir ortamda müşteri tatmini kadar, hedef kitleyi belirleme ve aktif pazarlama ile bu hedef kitleye ulaşmakta önem kazanmaktadır.

İşte bu araştırmada günümüz hayatında önemli bir yer tutmaya başlayan ve bankalar arasında kıyasıya bir rekabete sebep olan kredi kartları ele alınmış, kredi kartlarının müşterilere sunduğu avantajlar üzerinde durulmuş ve bu rekabetçi ortamda bankaların hedef kitleleri ve bu hedef kitlelere ulaşmak için uygulanan pazarlama yöntemleri incelenmiştir.

Çalışmalar esnasında yardımlarını esirgemeyen tez danışmanım Yrd.Doç.Dr. Abdullan ÖÇER'e, kaynak temininde yardımlarından dolayı Yrd.Doç.Dr. Hüseyin DAĞLI'ya ve Yrd. Doç Dr. Hilmi ZENGİN'e ve Doç. Dr Rahmi YAMAK'a manevi desteklerinden dolayı arkadaşım Aydın ÖZDOĞAN'a teşekkürlerimi sunarım.

Mayıs 1995

Ahmet ÜNVER

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

ÖNSÖZ.....	I
İÇİNDEKİLER.....	II
ÖZET.....	IX
SUMMARY.....	X
TABLolar LİSTESİ.....	XI
KISALTMALAR LİSTESİ.....	XII
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

1. Araştırmanın Aşamaları.....	3
1.1. Araştırmanın Amacı.....	3
1.2. Araştırmanın Sınırları.....	3
1.3. Araştırmanın Yararları.....	4
1.4. Konunun Geçmişi.....	4
1.4.1. Kredi Kartının Tanımı.....	4
1.4.2. Kredi Kartlarının Tarihçesi.....	4
1.4.2.1. Kredi Kartlarının Dünyadaki Gelişimi.....	4
1.4.2.2. Kredi Kartlarının Türkiye'ye Gelişi ve Gelişimi.....	6
1.4.3. Kredi Kartları Hakkında Genel Bilgiler ve Tanımlar.....	7
1.4.3.1. Harcama Limiti.....	8
1.4.3.2. Hesap Ekstresi.....	8
1.4.3.3. Hesap Kesim Tarihi.....	8
1.4.3.4. Son Ödeme Tarihi.....	9
1.4.3.5. Üye İşyeri.....	9
1.4.3.6. İşyeri Limiti.....	9

1.4.3.7. Satış Belgesi.....	9
1.4.3.8. Otorizasyon.....	9
1.4.3.9. Alacak Belgesi.....	9
1.4.3.10. Nakit Ödeme Belgesi	9
1.4.3.11. Hasap Özeti	10
1.4.3.12. İmprinter Makinası	10
1.4.3.13. Pos Makinası.....	10
1.4.3.14. "Bul" Listeleri	10
1.4.3.15. File Transfer.....	10
1.4.3.16. Yabancı Kedi Kart Hamileri Türkiyedeki Atm Cihazlarından Nakit Avans Çekebilirler mi?	10
1.4.3.17. Yurt Dışındaki Harcamaların Ödemeleri Nasıl Gerçekleşir? Uygulanan Kur Nasıl Hesaplanır?	10
1.4.3.18. Ek Kart Nedir? Ek Kart Hamili Olabilme Koşulları Nelerdir?	11
1.4.3.19. Tahsis Edilmiş Limit, Kullanılabilir Limit.....	11
1.4.4. Kredi Kartı Türleri.....	12
1.4.4.1. İki Taraflı Sisteme Göre	14
1.4.4.1.1. Parakendeci Kredi Kartları.....	14
1.4.4.1.2. Seyahat ve Eğlence Kartları	14
1.4.4.2. Üç Taraflı Sisteme Göre	14
1.4.4.2.1. Banka Kredi Kartları.....	14
1.4.4.2.1.1. Visa Kredi Kartı ve Çeşitleri.....	16
1.4.4.2.1.2 Eurocard/Master Card Kredi Kartı ve Çeşitleri	16
1.4.4.2.1.3. Visa ve Master Card'ın Son Yıllarda Türkiye ve Dünyada'ki Gelişimi	18
1.4.4.3. Akıllı Kart (Memory Card)	20
1.4.5. Türkiye'de Kredi Kartı Pazarlayan Bankalar	22
1.4.5.1. Garanti Bankası	22

1.4.5.1.1. Üyeye Kredi Kartının Verilmesi	22
1.4.5.1.2. Azami Harcama Limiti.....	22
1.4.5.1.3. Faiz Vergi ve Masraflar	23
1.4.5.1.4. Hedef Kitle.....	23
1.4.5.1.5. Pazarlama Yöntemleri	23
1.4.5.2. Vakıfbank	23
1.4.5.2.1. Kimler Yararlanabilir	24
1.4.5.2.2. Harcama Limiti Tespiti	25
1.4.5.2.3. Yurtdışı Bankalarca Verilmiş Visa ve Master Card Hamilerine Nakit Ödeme	25
1.4.5.2.4. Vakıfbank Kredi Kartı Hamilerine Nakit Ödenmesi.....	25
1.4.5.2.5. Kart Ücretleri.....	26
1.4.5.2.6. Vakıfbank Kredi Kartlarında Müşteri Tatmini.....	26
1.4.5.2.7. Hedef Kitle.....	27
1.4.5.2.8. Pazarlama Yöntemleri.....	27
1.4.5.3. Yapı Kredi Bankası.....	27
1.4.5.3.1. Kart Çeşitleri.....	27
1.4.5.3.2. Kimler Yararlanabilir	27
1.4.5.3.3. Özellikleri ve Avantajları	27
1.4.5.3.4. Hedef Kitle.....	28
1.4.5.3.5. Bankaya Yararları	29
1.4.5.3.6. Business Card.....	29
1.4.5.3.6.1. Kimler Yararlanabilir.....	29
1.4.5.3.6.2. Özellikleri ve Avantajları.....	29
1.4.5.3.6.3. Hedef Kitle	29
1.4.5.3.6.4. Ek Hizmetler.....	30
1.4.5.3.7. Üye İşyeri.....	31
1.4.5.3.7.1 Kimler Yararlanabilir.....	31

1.4.5.3.7.2. Özellikleri ve Avantajları.....	31
1.4.5.3.7.3. Hedef Kitle.....	31
1.4.5.3.8. Pazarlama Yöntemleri.....	32
1.4.5.4. Emlakbank.....	32
1.4.5.4.1. Üyeye Kredi Kartının Verilmesi.....	32
1.4.5.4.2. Giriş ve Üyelik Aidatı.....	32
1.4.5.4.3. Geri Ödemeler.....	33
1.4.5.4.4. Azami Harcama Limiti.....	33
1.4.5.4.5. Hedef Kitle.....	33
1.4.5.4.6. Pazarlama Yöntemleri.....	33
1.4.5.5. Şekerbank.....	33
1.4.5.5.1. Üyeye Kredi Kartının Verilmesi.....	33
1.4.5.5.2. Kredi Kartının Kullanılması.....	34
1.4.5.5.3. Faiz Vergi ve Masraflar.....	34
1.4.5.5.4. Geri Ödemeler.....	34
1.4.5.5.5. Hedef Kitle.....	35
1.4.5.5.6. Pazarlama Yöntemleri.....	35
1.4.5.6. İş Bankası.....	35
1.4.5.6.1. Üyeye Kredi Kartının Verilmesi.....	35
1.4.5.6.2. Kredi Kartının Kullanımı.....	36
1.4.5.6.3. Faiz, Vergi ve Masraflar.....	36
1.4.5.6.4. Geri Ödemeler.....	37
1.4.5.6.5. Azami Harcama Limiti.....	37
1.4.5.6.6. Kartın Geçerlilik Süresi, Giriş ve Üyelik Aidatı.....	37
1.4.5.6.7. Hedef Kitle.....	38
1.4.5.6.8. Pazarlama Yöntemleri.....	38
1.4.5.7. Osmanlı Bankası.....	38
1.4.5.7.1. Visa Kredi Kartının Yararları.....	38

1.4.5.7.1.1. Kart Hamili Açısından.....	38
1.4.5.7.1.2. Banka Açısından.....	39
1.4.5.7.1.3. Üye İşyeri Açısından.....	39
1.4.5.7.2. Osmanlı Bankasının Kartlarının Özellikleri ve Müşteri Tatmini.....	39
1.4.5.7.2.1. Visa Classic.....	39
1.4.5.7.2.2. Visa Business.....	40
1.4.5.7.2.3. Visa Gold (Premier).....	41
1.4.5.7.3. Kartların İşleyişi	42
1.4.5.7.4. Hedef Kitle	42
1.4.5.7.5. Harcama Bedellerinin Kart Hamilinden Tahsili	42
1.4.5.7.6. Pazarlama Yöntemleri.....	43
1.4.5.8. Pamukbank.....	44
1.4.5.8.1. Pamukbank Kredi Kartı Türleri.....	44
1.4.5.8.2. Hedef Kitle	44
1.4.5.8.3. Pamukbank Kredi Kartları İçin Gerekli Belgeler.....	45
1.4.5.8.4. Hangi Müşteriler İçin Gold Kart Talebinde Bulunulur ?	45
1.4.5.8.5. Pamukbank Kredi Kartlarının Sunduğu Ücretsiz Hizmetler Nelerdir?.....	46
1.4.5.8.6. Pamukbank Kredi Kartları İçin Uygulanan Ücret ve Faizler	47
1.4.5.8.7. Pamukbank Kredi Kartlarının Ekstre Kesim Dönemleri.....	47
1.4.5.8.8. Pamukbank'ın Sunduğu Kredi Kartlarının İncelenmesi.....	48
1.4.5.8.8.1. Prestige Card'ın Sunduğu Hizmetler	48
1.4.5.8.8.2. Prestige Gold Card'ın Sunduğu Hizmetler	48

1.4.5.8.8.3. Pamukbank Visa/Master Card'ın Sunduğu Hizmetler.....	49
1.4.5.8.8.4. Pamukbank Visa/Master Gold Card'ın Sunduğu Hizmetler.....	50
1.4.5.8.8.5. Pamukbank Visa Business Card'ın Sunduğu Hizmetler.....	51
1.4.5.8.8.6. Shell Card'ın Sunduğu Hizmetler.....	52
1.4.5.8.8.7. Shell Business Card'ın Sunduğu Hizmetler	53
1.4.5.8.8.8. Vakko ve Vakkorama Card.....	54
4.5.8.9. Pazarlama Yöntemleri.....	54
1.4.5.9. Ziraat Bankası.....	54
1.4.5.9.1. Hedef Kitle	55
1.4.5.9.2 Ziraat Bankası Kredi Kartlarının Sunduğu Hizmetler	56
1.4.5.9.3. Eurocard/Mastercard International Kartların Sunduğu Hizmetler	57
1.4.5.9.4. Eurocard/Mastercard Gold Kartların Sunduğu Hizmetler.....	58
1.4.5.9.5. Pazarlama Yöntemleri	58
1.4.5.9.6. Müşteri Tatmini	59
1.4.5.10. Halkbank.....	60
1.4.5.10.1. Hedef Kitle	60
1.4.5.10.2. Pazarlama Yöntemleri.....	61
1.4.5.11. Türkbank(Türk Ticaret Bankası).....	61
1.4.5.11.1. Hedef Kitle	61
1.4.5.11.2. Pazarlama Yöntemleri.....	61
1.4.5.13. Akbank.....	61
1.4.5.12.1. Akbank Kredi Kartlarının Sunduğu Hizmetler.....	61

1.4.5.12.2 Hedef Kitle	62
1.4.5.12.3. Pazarlama Yöntemleri.....	62
1.4.6. Kredi Kartlarının Yararları ve Sakıncaları	62
1.4.6.1. Kredi Kartlarının Yararları :.....	62
1.4.6.2. Kredi Kartlarının Sakıncaları	63

İKİNCİ BÖLÜM

2. Araştırmanın Yöntemi.....	68
2.1. Problemin Tanımı.....	68
2.2. Logit Regresyon Modeli ve Bir Uygulama Örneği	70
2.3. Logit Model Uygulaması.....	76
SONUÇ VE ÖNERİLER	82
YARARLANILAN KAYNAKLAR.....	84
ÖZGEÇMİŞ.....	82

ÖZET

Kredi Kartlarında Müşteri Tatmini ve Kredi Kartlarının Kabul veya Reddedilmesini Belirleyen Faktörler; ekonomik bir uygulama isimli bu çalışmanın temel amacı, bankaların kredi kartları konusunda tüketicilere sundukları hizmetler ve tüketicilerin bu hizmetlerden elde ettikleri faydalar, bankaların kredi kartlarında hedef kitleleri ve bu hedef kitleye ulaşabilmek için uyguladıkları pazarlama yöntemleridir.

Çalışmanın daha verimli olabilmesi için, kredi kartları gibi geniş kapsamlı bir konunun tüketicilere sağladığı yararlar ve pazarlama yöntemleri üzerinde durulmuştur. Ayrıca Trabzon'da faaliyet gösteren ve kredi kartı pazarlayan tüm bankalar araştırma kapsamına dahil edilmiştir.

Araştırma iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, kredi kartlarının tanımı, tarihçesi ve kredi kartları ile ilgili genel tanımlar verilmiş, kredi kartı türleri üzerinde durulmuştur. Daha sonra kredi kartı pazarlayan bankalar tek tek ele alınmış, sundukları hizmetler, bu hizmetlerden kimlerin yararlanabileceği ve bankaların kredi kartı pazarlama yöntemleri ayrıntılı olarak ele alınmış ve incelenmiştir.

İkinci bölümde ise, bir bankanın kredi kartı başvurusunda bulunan müşterileri incelenmiş, hangi kriterlere göre kart verildiği konusu araştırılmıştır.

Araştırmanın sonucunda, bankaların tüketicilerin beklentilerine daha etkin bir şekilde cevap verebilmek için ya ürün farklılaşması yoluna gittikleri ya da fayda artırıcı önlemler peşinde koştukları görülmüştür. Teknolojide meydana gelecek değişimler ve gelişmeler sonucunda tüketicilere daha iyi hizmet sunulacağı ve ortaya çıkan aksaklıklarında yavaş yavaş ortadan kalkacağına olan inancımız mevcuttur.

SUMMARY

The main purpose of this study titled "Marketing methods of credit cards offered by banks and their customer's satisfy" is to determine the main services of banks about credit cards, target societies of credit cards, and marketing methods of banks to get their target societies.

In the addition to above mentioned purposes all banks marketing credit cards in Trabzon were also investigated.

This study consist of two chapters. In the first chapter, general definitions, history and types of credit cards were reviewed, and banks offered credit cards in Trabzon were investigated in respect to their credit card services, marketing methods, and customers who are entitled to use credit cards.

In the second chapter, customer who applied for credit cards from a private bank in Trabzon and its principles about offering credit cards services were investigated.

Results have shown that banks prefer either increase product differentiate or increase advantages of credit cards to provide their customer requests. It may finally be concluded that developments in banking technology will provide more effective services to customers and new methods to solve problems which still arise in today's credit cards services

TABLOR LİSTESİ

Tablo No	Tablo Adı	Sayfa No
Tablo 1:	Europay International Kart Büyüme Hızı	20
Tablo 2:	Yurtdışı Kartlar İçin Standart Harcama Limitleri (USD).....	43
Tablo 3:	Bankalararası Ortak Provizyon Limitleri Nelerdir?	65
Tablo 4:	Bankaların Kredi Kartı Verirken Temel Aldıkları Faktörler.....	66
Tablo 5:	Bankaların Kredi Kartlarına Uyguladıkları Faizler, Kart Ücretleri ve Limitler.	67



KISALTMALAR LİSTESİ

- ATM : (Authomatic Teller Machine) Bankacılık işlemlerinin yapıldığı otomatik makine.
- ABD : Amerika Birleşik Devletleri
- IDC : Uluslararası İndirim Kartı
- IAPA : Uluslararası Seyahat Kulübü
- POS : Alışverişte anında provizyon almaya yarayan otomatik makina
- BKM : Bankalararası Kart Merkezi



GİRİŞ

Ekonomik ilişkilerin artması ile birlikte güvenilir ortak değişim araçlarına gerek duyulmasına ve bu arayışın sonucu bugünkü para sistemine geçilmesine karşılık, uygulamada paranın taşıma ve korunması gibi bazı riskli faktörlerden dolayı yeni ödeme sistemlerine ihtiyaç duyulmuştur. Bu ödeme sistemlerinden biriside kredi kartı sistemidir. Kredi kartları ilk defa 1960'lı yıllarda Amerika'da kullanılmaya başlamıştır. 1970 yılından itibaren Avrupa'da gelişmiş ve 1980 yılından sonra Türkiye'de yaygınlaştığı görülmüştür.

Kredi kartlarının kullanılması neticesinde Kredi Kartı Sistemi gelişme göstermiştir. Günümüzde en yaygın olan ve kabul gören kredi kartı sistemi üç taraflı ve bankalar tarafından ihraç edilen kredi kartlarının yer aldığı sistemdir.

Bu sistem sayesinde uluslararası kartların yaygınlığı artmış ulusal sınırlar kavramının ortadan kalkmaya başladığı görülmüştür.

Günümüzde kredi kartı sisteminde 36 bin üye bankanın bulunduğu, 460 milyon kartın ihraç edildiği , ihraç edilen kartlarda üye işyerlerinde 5.8 milyar adet işlemin yapıldığı ve karşılığında toplam 746 milyar ABD Doları cironun gerçekleştiği dikkate alındığında sistemin büyüklüğü kendiliğinden ortaya çıkmaktadır.

İşte bu büyük ve her geçen gün gelişen sistemde kredi kartının taraflara yarar sağlamasının yanısıra, bazı yönlerden sakıncalarının bulunduğu ve ayrıca sistemin uygulamasında bazı sorunların ortaya çıktığı görülmektedir.

Bu çalışmada, kredi kartlarının sağladığı yararlar yanında, bankaların hedef kitleleri ve pazarlama yöntemleri yer almaktadır.

İki ana bölümden oluşan çalışmanın birinci bölümünde kredi kartlarının tanımı, tarihçesi, kredi kartları ile ilgili genel tanımlar ve ayrıca Türkiye'de kredi kartı pazarlayan bankaların, kredi kartı

konusunda müşterilerine sundukları hizmetler ve pazarlama yöntemleri yer almaktadır.

İkinci bölümde, kredi kartları işletme bazında ele alınmıştır. Bir bankanın kredi kartı başvurusunda bulunan müşterileri ele alınmış, hangi kriterlere göre kart verildiği konusu incelenmiş, elde edilen bilgiler çözümlenip, yorumlanarak sonuçlara varılmıştır.

Sonuç ve öneriler kısmında ise elde edilen sonuçlar değerlendirilerek bazı önerilerde bulunulmuştur.



BİRİNCİ BÖLÜM

1. ARAŞTIRMANIN AŞAMALARI

1.1. Araştırmanın Amacı

Para yerine geçen küçük plastik kartaların kullanımı tüm dünyada her geçen gün yaygınlaşmakta ve kredi kartı pazarlayan kuruluşlar arasında kıyasıya bir rekabet yaşanmaktadır. Bu rekabet ortamında bankalarda yerini almış ve Dünya'da olsun Türkiye'de olsun kredi kartı pazarında iyi bir yer kapmak için birbirleri ile yarışa girmişlerdir.

Bu rekabet ortamında, 1994 yılı sonunda 391 milyon adet kullanıcısı ve 630 milyar dolarlık harcama toplamı olan Visa kartları, dünyada tek para birimi olma yolunda güçlü adımlar atmıştır. Visa'yı izleyen Master Card ise 1994 yılı sonunda 114.5 milyon adet kullanıcıya ve 3.5 milyar ECU harcama toplamına ulaşmıştır.

Bankalarda bu büyük pazardan daha fazla pay kapabilmek için, kıyasıya bir rekabet içerisindedirler.

Bu araştırmada, bireysel bankacılık hizmetlerinden kredi kartları üzerinde durulmuştur. Çalışmanın amacı Türkiye'de kredi kartı pazarlayan bankaların, müşteriye sundukları hizmetler ve pazarlama yöntemleridir. Ayrıca sorunlar ortaya konulmuş ve çözüm önerileri getirilmeye çalışılmıştır.

1.2. Araştırmanın Sınırları

Bilindiği gibi kredi kartı veren başka kuruluşlarda bulunmasına rağmen bu araştırma bankalarla sınırlı tutulmuştur. Ayrıca kredi kartlarının sadece pazarlama yöntemleri ve müşteri tatmini üzerinde durulmuştur.

1.3. Araştırmanın Yararları

Araştırmada kredi kartları hakkında ayrıntılı bilgiler ortaya konmuş, kredi kartlarının avantaj ve dezavantajları üzerinde durulmuştur.

Bu amaçla, kredi kartlarının insanlara sunduğu yararlar üzerinde ayrıntılı olarak durulduğundan kart kullanımının yaygınlaşacağına ve piyasadaki para sirkülasyonunun bankalar sistemi içerisinde kalmasına katkısı olacağına dair inancımız mevcuttur.

1.4. Konunun Geçmişi

1.4.1. Kredi Kartının Tanımı

Kredi kartı, kartı ibraz ederek mal ve hizmeti o anda ödeme yapmadan satınalma ve bedelini sonraki bir tarihte herhangi bir mali külfet yüklenmeden, faiz ve komisyon tahsil edilmeksizin ödenmesine yarayan bir ödeme vasıtasıdır (Ekonomist, Nisan 1993, s.8).

1.4.2. Kredi Kartlarının Tarihçesi

1.4.2.1. Kredi Kartlarının Dünyadaki Gelişimi

Toplumlararası iktisadi ilişkilerin oluşması ile birlikte güvenilir ve kullanılabilir ortak değişim araçlarına ihtiyaç duyulmuştur. Bu nedenle ilkönceleri değişim aracı olarak kıymetli madenler kabul edilmiştir. İhtiyaçların sonsuzluğu ve kaynakların yetersizliği nedeniyle, bu alanda yeni arayışlar ortaya çıkmış olunmakla birlikte en son ortak değişim aracı olarak kabul edilen bu günkü para sistemine geçilmiştir.

İhtiyaçlar arttıkça, taşınabilir para miktarıda artmıştır. Bu artış yanında gelecek düşüncesi ve olası harcama ihtimalleride taşınabilir para miktarını arttırmıştır. Bu artış paranın korunması riski yanında, taşıma külfetinde beraberinde getirmeye başlamıştır. Bu nedenlerden dolayı, paranın yerine taşıma ve kullanım kolaylığı sağlayacak çek gibi araçlar ortaya çıkmıştır. Çekin paranın bazı işlemlerini yerine getirmesi gibi avantajlarının bulunması yanısıra, çeklerde karşılık sorulması ve karşılıksız çek keşide edilmesi gibi dezavantajlarının olması nedeniyle sözkonusu araçlar günümüzde insanlar arasında yaygınlaşmamıştır. Bu nedenle fazla geliştirilmemişlerdir.

Yukarıda ana hatlarıyla özetlenmeye çalışılan sorunlar nedeniyle, kendi içinde kuralları bulunan güncel ve çağdaş bir ödeme sistemi bulunan kredi kartı sistemi doğmuştur.

Kredi kartı sisteminin temelini teşkil eden kredi kartı, kartı çıkaran kuruluş tarafından kart sahibine verilen, sisteme katılan tüm üye iş yerlerinden veya kuruluşlardan hizmet sağlama alışveriş imkanı veren, belirli boyutlarda hazırlanmış, üzerinde kartı çıkaran kuruluşun logosu ve ismi bulunan bir plastik kart şeklinde tanımlanabilir. Kredi kartı sistemi tüketim harcamalarında nakit para ve çekin yerine geçebilen bir ödeme aracı olarak kullanılabilirdiği gibi, kredi imkanı yaratmaktadır. Bu nedenle iki yönlü olarak kullanılabilir. Kart hamili ihtiyaçlarını rahatlıkla bu kart sayesinde karşılayabilir. Harcama yapan kişi ilave faiz veya komisyon ödemediği belli bir süre sonra harcamalarının bedelini ödeyebilir. Bu durum bir açıdan kredi kullanımı olanağıdır. Uluslararası bir ödeme aracı olan kredi kartı aynı zamanda uluslararası itibar aracı olarakta nitelendirilmektedir.

Yukarıda belirtilen kredi kartı, hamillerine uygulamada bazı önemli kolaylıklar getirmiştir. Bu kolaylıkların bir kısmı belirtilmek istenirse, kullanıcıların yanında para veya çek kartı taşımalarına gerek kalmaksızın anında ödeme yapabilme ve böylece almış oldukları mal veya faydalanmış oldukları hizmetlerin bedellerinin ödenmesini bir süre geciktirebilme olanağı sağladığını söyleyebiliriz. Bu durum kart hamiline ödemelerini düzenleyebilme imkanı ve ödeme kolaylığı getirmektedir.

Ayrıca kredi kartı ile kart kullanıcısının nakit çekebilmesi ve belli bir vade sonunda bu bedeli ödemesi de sözkonusudur. Uygulamada geri ödeme genellikle bir ay olarak belirlenmiştir. Kart ihraç eden kurumlar bu süre sonunda tekrar kredi kartı limiti kadar nakit çekme olanağı veririler. Gerektiğinde bir aylık sürede borcun birkerede ödenmesi yerine belli koşullar (faiz, vergi gibi) dikkate alınarak taksitler halinde ödeyebilme kolaylığı sağlanabilir. Bu açıdan kredi kartları rotatif (döner) kredi kullanımı, hemde taksitlendirme nedeniyle zaman ve miktar açısından belirli oranda esneklik sağlarlar. (Alpergin, 1990, s.19).

Bu unsurların dışında kredi kartı kişiye tanımadığı bir yerde alışveriş imkanı sağlaması nedeniyle itibar kazandırır. (Buda kredi kartının itibar unsuru olarak değerlendirilir.)

Yukarıda belirtilen şekillerde bir çok özellikleri bulunan kredi kartlarının kullanımı ilk olarak Amerika Birleşik Devletleri'nde ortaya çıkmıştır. İlk kredi kartı 1894 yılında Amerika'da Hotel Credit Letter Company tarafından kullanıma sunulmuştur. Bu tarihten sonra 1914 yılında Western Union Bank tarafından kredi kartı çıkarılmış, 1924 yılında ise General Petroleum Company (şimdiki Mobil) ilk petrol kredi kartını çıkartarak, istasyonlarından akaryakıt alabilme olanağı ile müşterilerinin hizmetine sunmuştur (Teoman, 1989, ss. 12-13).

İlk zamanlarda sınırlı ve kısıtlı bir şekilde kullanıma elverişli olarak sunulan kredi kartları, sonraki tarihlerde daha da geliştirilmiştir. 1950 yılında ilk seyahat ve dinlenme kartı uygulamasının Diners Club başlatmıştır. İlk uluslararası kart ise 1958 yılında Amexco (Amerikan Ekspres ve Bank of America) adı altında kullanıma sunulmuştur (Alpergin, 1990, s.19).

1965 yılında Bank of America diğer bankalara Bank Americard'ı çıkartmaları için lisans vermeye başlamıştır. Bu gelişmeye karşılık sözkonusu Americard'a rakip olmak için aynı yılda yine Amerika'nın doğu eyaletlerindeki 14 banka, Interbank adı altında bir takas kuruluşu oluşturmuşlardır.

Yine bu gelişmelere paralel olarak, 1967 yılında da ABD'ni batısındaki 14 eyaletin bankaları birleşip, Mastercharge programına dahil olmuşlardır. Bu programa ABD'nin dışındaki bankalardan da katılmaya başlamıştır. Bu çok uluslu büyümenin sonunda, 1974 yılında international Bank Americard Corporation (IBAWCO) kurulmuştur. Daha sonrada 1977 yılında VISA ismini almıştır.

Avrupa'da ise, ABD'den çok sonra 1960'lı yıllarda Fransa'da Card Blanc çıkarılmış ve 1970'li yıllardan sonra kredi kartlarının tüm Avrupa'da yaygınlaştığı görülmüştür (Teoman, 1989, s.23).

1.4.2.2. Kredi Kartlarının Türkiye'ye Gelişi ve Gelişimi

Türkiye'de 1968 yılında Tur-Yat Turistik Yatırım ve Hizmetler AŞ tarafından ilk kredi kartı "Diners Club" adı altında çıkarılmıştır. Daha sonraki tarihlerde kullanıma sunulan kredi kartlarının piyasada

çeşitleri artmış, günümüzde nerede ise Dünyada yaygınlaşan tüm kartların türlerinden görmek mümkün hale gelmiştir. Her ne kadar ülkemizde ilk olarak kredi kartını kullanıma sunan kuruluşun banka dışında bir kurum olduğu bilinmekte isede, günümüzde bankaların bu alanda kıyasıya rekabet ettikleri piyasayı ele geçirdikleri hatta, bankalar dışında kredi kartı veren kuruluşların sayılarının oldukça az olduğu görülmektedir(Teoman, 1989, s.24).

Günümüzde Türkiye'de ve tüm dünyada yaygın bir örgüt ağı bulunan dört büyük kredi kartı kurumu faaliyette bulunmaktadır. Bunlar, Diners Club, American Express Card, Visa Card, Eurocard/Master Card'dır.

1.4.3. Kredi Kartları Hakkında Genel Bilgiler ve Tanımlar

Visa Kredi Kartı: Merkezi Londra'da bulunan Visa International Service Association.

Master Card/ Eurocard Kredi Kartı: Merkezi St. Louise Brükselde bulunan Master Card International ve Eurocard International S.A.

Kuruluşlarına kart çıkartma yetkisi ile üye olmaya hak kazanmış banka ve mali kuruluşların çıkarttığı kredi kartlarıdır.

Kredi Kartı sisteminin işleyişinde dört taraf bulunmaktadır.

- a) Kredi kartını çıkaran banka veya mali kuruluş
- b) Kredi Kartı hamili
- c) Kredi kartını kabul eden üye işyeri
- d) Üye işyerlerinden satış belgelerini satın alan banka veya mali kuruluş

Kredi kartı hamilleri üye işyerlerinden satın aldıkları mal ve hizmet karşılıkları için kredi kartlarını kullandıklarında, nakten ödeme yapmayıp üye işyeri tarafından düzenlenen satış belgesini imzalarlar. Üye işyerleri, sattığı malın veya hizmetin bedelini üyelik anlaşması yaptığı bankadan, satış belgelerinin banka nüshalarını ibraz ederek, belirli bir oranda komisyon eksikliğiyle nakten veya hesaben tahsil ederler.

İgili banka, satın aldığı satış belgelerini bilgi işlem ortamında işleme tabi tutar ;

a)Yurt dışı bankaların çıkarmış olduğu kartlarla yapılmış harcamalarla ilgili satış belgelerinin tutarını yurtdışındaki uluslararası merkezi takas sistemi aracılığı ile belirli bir oranda takas komisyonu noksanıyla ABD doları olarak tahsil eder.

b)Yurtiçi diğer bankaların çıkarmış olduğu kartlarla yapılmış harcamalarla ilgili satış belgelerinin tutarı yurtiçindeki merkezi takas yoluyla ilgili bankalardan belirli bir oranda takas komisyonu noksanıyla tahsil edilir.

c)Banka kendisinin çıkardığı kartlarla yapılmış harcamaları da çıkaracağı ilk ekstre ile kendi kart hamillerinden tahsil eder.

a ve b şıklarında yer alan satış belgeleri ile yapılan harcama tutarları, bu harcamaların yapıldığı kartları çıkaran bankalarca, kart mudilerinden düzenlenen ilk ekstre ile tahsil edilir.

Görüleceği gibi kredi kartları tüm dünyada uluslararası pratik bir ödeme aracı olup, kişileri nakit taşıma risk ve külfetinden de büyük ölçüde kurtarmaktadır.

1.4.3.1. Harcama Limiti

Bankaca kredi kartı verilmeye uygun görülen mudilerin, mali kişisel ve sosyal durumları dikkate alınarak belirlenen, kart hamili ve varsa aynı hesaptan verilen başka ek kart hamilleri tarafından yurt içinde ve yurtdışında bir aylık dönemde yapılabilecek olan harcamalar ve nakit avans çekilişlerinin tümünün toplam olarak tespit edilen kredi limitidir.

1.4.3.2. Hesap Ekstresi

Bankaca kredi kartı hamillerine dönemsel olarak gönderilen ve düzenlendiği tarih itibariyle hesabın varsa borç bakiyesi ve ayrıntılı olarak ilgili dönem içinde bankaya oluşan harcamalarını ve varsa alacak kayıtlarını ve bunun sonucunda toplam borç veya alacak bakiyesi ile borcun son ödeme tarihini gösteren bildirim formudur.

1.4.3.3. Hesap Kesim Tarihi

Dönemsel ekstrelerin düzenlendiği tarihtir.

1.4.3.4. Son Ödeme Tarihi

Hesap ekstrelerinde belirtilen borcun ödenmesi gereken son tarihtir.

1.4.3.5. Üye İşyeri

Bankayla üye işyeri sözleşmesi imzalayarak, kart hamillerinin, yurt içi ve yurt dışı bankaların çıkardığı Visa ve Master Card/Eurocard kredi kartları ile mal veya hizmet satınalabileceklerini kabul etmiş ve bu satış belgelerini belirli bir komisyon ödeyerek bankaya getirmeyi kabul eden kuruluşlardır.

1.4.3.6. İşyeri Limiti

Bankalar tarafından üye işyerlerine ve kategorilerine göre yurt içi ve yurt dışı kartları otorizasyon almadan kabul edebilecekleri limitlerdir.

1.4.3.7. Satış Belgesi

Üye işyerlerinden mal veya hizmet alımı sırasında düzenlenen ve kart sahibi tarafından imzalanan belgedir.

1.4.3.8. Otorizasyon

İşyeri limitini aşan işlemlerde, üye işyerinin bankadan alması zorunlu olan şifreli onaydır. Alınan otorizasyon kodunun ilgili satış belgesine kaydedilmesi zorunludur. Şubelerin yurt dışı kart hamilleri ile bankanın kart hamillerine nakit ödeme yaparkende mutlak suretle kredi kartı merkezinden otorizasyon alınmalıdır.

1.4.3.9. Alacak Belgesi

Kredi kartı kullanılarak satın alınmış bir mal veya hizmetin iadesi ya da iptali ile hataen yapılmış fazla tahsilatta üye işyerleri tarafından düzenlenen belgedir.

1.4.3.10. Nakit Ödeme Belgesi

Kredi kartları sahiplerine yapılan nakit ödemeler sırasında düzenlenen ve bir nüshasında kart sahibine verilen belgedir.

1.4.3.11. Hasap Özeti

Üye işyerlerine satış belgelerinin ödenmesi veya şubelerce yabancı kart hamillerine veya banka kart hamillerine nakit ödenmesi sırasında kullanılan tediye fişi niteliğindeki belgedir.

1.4.3.12. İmprinter Makinası

Kredi kartı üzerindeki kabartmalı kart ve kimlik bilgileri ile üzerindeki işyeri plakete ait bilgilerin satış ya da nakit ödeme belgesine aktarılmasını sağlayan gereçtir.

1.4.3.13. POS Makinası

İşyerlerinde kredi kartıyla yapılan alışverişlere ilişkin bilgileri doğrudan bağlı olduğu bankaya elektronik olarak aktaran ve yine otomatik olarak otorizasyon ve bazı güvenlik kontrollerini sağlayan, satış belgesini kendisi üreten elektronik bir makinadır.

1.4.3.14. "BUL" Listeleri

Kayıp ve çalıntı kartların otomatik olarak yayınlandığı listelerdir.

1.4.3.15. File Transfer

İş hacmi yoğun şubelerde, kredi kartları merkezleri arasında kurulan sistem aracılığıyla, şubelerce satın alınan satış belgesi bilgilerini aynı gün otomatik olarak merkeze aktaran ve bakiye gönderimlerini sağlayan sistemdir (Vakıfbank, 1994, s.12).

1.4.3.16. Yabancı Kedi Kart Hamilleri Türkiyedeki ATM Cihazlarından Nakit Avans Çekebilirler mi?

Bütün yurtdışı yabancı bankaların verdiği Visa, Eurocard, Master Card'lar ile ATM cihazlarından nakit çekebilir. Ayrıca bankalardan otorizasyon almak suretiyle nakit avans alınabilir.

1.4.3.17. Yurt Dışındaki Harcamaların Ödemeleri Nasıl Gerçekleşir? Uygulanan Kur Nasıl Hesaplanır?

Kredi kartı hamilinin hesap bildirim cetveline yansımış olan yurtdışında yapmış olduğu tüm işlemlerin toplamı son ödeme tarihine kadar Türk Lirası olarak ödenir. Kredi kartı hamillerinin yurtdışında yapmış oldukları işlemler karşılığı Visa yada Master Card organizasyon merkezlerinden bankaya ABD \$ olarak yollanır. İşlem bedelleri işlemin

bankaya geldiği günkü Dolar döviz satış fiyatının 1.0175 ile çarpımı neticesinde bulunan TL tutar üzerinden kart hamilinin hesap bildirim cetveline yansıtılır.

Yurtdışı işlemin TL tutarı=\$DövizxDöviz Satış Kuru x 1.0175

1.4.3.18. Ek Kart Nedir? Ek Kart Hamili Olabilme Koşulları Nelerdir?

Ek kart, asıl kart hamilinin isteği ve ek kart sahibi olmak isteyen kişisinde onayı ile aynı limit dahilinde kullanılmak üzere verilen kredi kartıdır. Asıl kart hamili ile ek kart hamili arasında akrabalık ilişkisi olmayabilir. Asıl karta bazı bankalar en çok iki ek kart verirken, Pamukbank ücretsiz üç ek kart vermektedir.

1.4.3.19. Tahsis Edilmiş Limit, Kullanılabilir Limit

Tahsis edilmiş Limit: Alışverişler nakit çekimler için müşteriye tanınmış limitdir. Kredi kartı müşterisine tek bir limit tanınır. Eğer müşterinin birden fazla kartı var ise bütün kartların kullanılan kredileri toplamı tek limit tutarını aşamaz. Kredi kartı müşterisine ilk tahsis edilen limit (maaşla çalışanlar için) en fazla brüt maaşı kadardır. Müşterilerin ilk tahsis edilen limiti zamanla, kart kullanımına göre yükseltilebilir. Ayrıca kişinin meslek ve pozisyonlarına göre limitinde artışlar olabilir.

Kullanılabilir Limit: Toplam kredi limiti içerisinde, kart hamilinin kullanabileceği kredi limitidir. Kullanılabilir limit şöyle hesaplanır;

Kullanılan Kredi: Son hesap ekstresindeki borç bakiyesi+ son hesap ekstresi sonrasında alınan provizyon+ on hesap ekstresinden sonra sisteme giren harcamalar + nakit çekimleri+ oluşan faizler.

Kullanılabilir Limit:Müşteriye tahsis edilen limit- kullanılan kredi+ müşterinin ödemeleri.

Örnek;

Tahsis edilmiş limit=25.000.000 TL

Son hesap bildirimleri bakiyesi=7.500.000 TL

Son hesap bildirim cetvelinden sonra harcama için alınan provizyon=9.000.000 TL

Son hesap bildirim çetvelinden sonra siteme giren harcamalar=3.000.000 TL

$$\text{Kullanılabilir Limit}=25.000.000-(7.500.000+9.000.000+3.000.000) \\ =5.500.000 \text{ TL}$$

(Pamukbank Kredi Kartları El Kitabı, 1995).

1.4.4. Kredi Kartı Türleri

Mali araçların gelişmesinin yanısıra, para piyasalarındaki gelişmelere paralel olarak artık günümüz yaşamının ayrılmaz bir parçası olan kredi kartlarını temel özelliklerine göre aşağıdaki şekilde sınıflandırabiliriz (Çelik, Alivefa; Kredi Kartları İle İlgili Çalışma, T.C.M.B. bankacılık Genel Müdürlüğü, Seri No=12, s.18).

- a) Parakendeci kartlar,
- b) Seyahat ve eğlence kartları,
- c) Banka kredi kartları.

Bu kartların dışında işlevleri yönündeki sınıflandırmayı da aşağıdaki şekile yapabiliriz;

- a) Meslek kuruluşları kartı(Affinity Cards),
- b) Kredili kredi kartları (Credit Cards),
- c) Şirket kartları (Company Cards),
- d) Mağaza kartları (Store Cards),
- e) Hesaba erişim kartları (Debit Cards).

Ancak bir kredi kartının işlerlik kazanabilmesi için;

- Kredi kartı veren banka veya mali kuruluş,
- Kredi kartı hamili kişiler,

- Kredi kartı ile ödemeyi kabul eden üye işyerleri, şeklinde sayılan bu üç tarafın biraraya gelmesi gerekmektedir. Söz konusu bu üç unsur, banka kredi kartlarında olduğu gibi üçlü ilişki doğurabilmesi yanında, uygulamada ikili ilişkide doğurabilmektedir. Burada günümüzde yaygınlaşmış ve en çok kabul gören adeta bir sanayi sektörü halini alan, kredi kullanma, nakit çekebilme ve alışveriş imkanı sağlayan

kredi kartları veya uygulamadaki ismiyle Banka kredi kartları üzerinde durulacaktır.

Seyahat ve eğlence kartları ile parakendeci kartlarda sözkonusu üç unsurdan ikisinin tek tarafta toplandığı görülmektedir. Şöyleki kredi kartını sunan taraf aynı zamanda hizmeti ve malı sunan taraf olarakta faaliyette bulunmakta dolayısıyla kredi kartını veren ve kredi kartını kabul eden üye işyerlerini içeren unsurlar tek bir tarafta birleşmektedir. Kart hamilininde diğer bir taraf olmasından dolayı ikili ilişki ortaya çıkmaktadır (mağaza kartlarında olduğu gibi).

Bazende kredi kartını veren kuruluşun bizzat kendisinin kart hamillerine mal ve hizmet sunmasının yanında, aynı kartı kabul eden diğer farklı üye işyerinde devreye girmekte bu durumda da, kart hamilinin kredi kartı veren kuruluştan alış veriş yapması veya sunulan hizmetten faydalanması neticesinde ikili ilişki, aynı kartla diğer işyerlerinden her hangi biriyle hizmet veya mal alışverişine girmesi ilede üçlü ilişki doğmaktadır. Bu durum ise ortaya bazen iki, bazende üçlü tarafı olan karma kredi sistemi çıkarmaktadır.

Karma kredi kartı sistemini, hukuki yönden birbirinden bağımsız, ekonomik yönden kredi kartı çıkaran kurum tarafından kontrolü altında tutulan birden fazla işletmede geçerli olan kart sistemi ile karıştırılmaması gerekir. İki taraflı sistemde tek kart olmasına rağmen, karma sistemde birden fazla kart ve birden fazla kart kabul eden çok sayıda işletme mevcuttur (Teoman, 1989, s.12).

İki taraflı kartlara örnek olarak, mağaza kartlarından Altınyıldız grubunun çıkardığı Beymen Kredi Kartı'nı gösterebiliriz. Çünkü bu gruba dahil olarak faaliyet gösteren firmalarda da sözkonusu kredi kartının aynı zamanda kabul edildiği görülmektedir. Örneğin; Beymen Kredi Kartı'nın Benetton mağazalarında kabul edilmesi gibi. Bu durumu ekonomik yönden tek bir firma ve tek bir kartın sözkonusu olduğu şeklinde açıklanabilir. Taraflar açısından ortaya ikili bir bağlantı çıkmaktadır. Çünkü kartı çıkaran ve kabul eden kuruluş Altınyıldız grubunun firmaları olmaktadır.

1.4.4.1. İki Taraflı Sisteme Göre

1.4.4.1.1. Parakendeci Kredi Kartları

İki taraflı sistemde yeralan kartlardan parakendeci karta örnek verecek olursak, bu kart türü ülkemizde daha çok mağaza kartları şeklinde görülmektedir. Çarşı veya Yeni Karamürsel mağazalarının çıkarmış olduğu ve sadece kendi müşterilerine verdiği, belirli limit ve faiz koşulları içerisinde alış veriş imkanı sağlayan kartlardır. Söz konusu kartlarla her mağaza yönetimi kendi koyduğu prensipler içerisinde alış veriş yapma imkanı tanımaktadır.

1.4.4.1.2. Seyahat ve Eğlence Kartları

İki taraf veya ikili ilişki içerisinde yer alan diğer bir kredi türünde seyahat ve eğlence/dinlence kartlarıdır. Bu kartlar sadece mal ve hizmet alımı sağlayan nakit kredi olanağı sağlamayan, diğer bir deyişle borçlandırma özelliği olan kredi kartlarıdır (Alpergin, 1990, s.23).

Daha çok seyahat amaçlı olan bu kartları edinebilmek için yıllık bir ücret ödenmesi gerekmektedir. Genellikle yüksek gelir gruplarına prestij amacıyla kullanılan bir kart türü olarak kabul edilirler. Bu kart ile kart hamili tarafından yapılan borçlanmaların neticesinde, kart hamillerine belerli dönemler içerisinde genellikle bir aylık dönem içerisinde, yaptıkları harcamalar ile ilgili olarak, hasap özetleri gönderilerek, belirli bir süre zarfında veya sonunda borcun tamamının ödenmesi talep edilir. Bu süre içerisinde kart sahibine, faizsiz kredi olanağı sağlanmış olunur. Kartlarda kredilendirme veya borcun taksitlendirilmesi gibi hususların söz konusu olmaması nedeniyle tam anlamı ile kredi kartı olarak kabul edilmemektedirler.

1.4.4.2. Üç Taraflı Sisteme Göre

1.4.4.2.1. Banka Kredi Kartları

Bu üç taraflı sistemde, kredi kartını çıkaran kuruluş ile ödemeyi kabul eden kuruluşlar farklı kuruluşlardır. Kartı çıkaran kuruluş sadece bu iş için faaliyet gösteren kredi ortakları veya bankalardır.

Bu sistemde, sisteme dahil olan tüm üye işyerleri, kart hamillerinin yapacakları alış verişlerde veya faydalanacakları hizmetler karşılığında kullandıkları kredi kartını kabul etmeyi peşinen

taahhüt etmişlerdir. Ancak, kredi kartını veren kuruluşa karşı yapılan bu taahhütün içinde nakit veya peşin para talebi veya ödemesi yoktur.

Bu kart sisteminde sadece mal ve hizmet alış karşılığında kredi kartı ile ödeme ve kabul etme sözkonusudur. Ayrıca, Bu sistem içerisinde kredi kartı hamili sisteme giren tüm üye işyerlerinde bu kredi kartlarını kullanabilir. Sözkonusu sistemde kart hamili müşteri yerine onun borçlandığı tutarı, kartı çıkaran kurum üye işyerine öder ve daha sonrada ödediği tutarı kart hamilinden tahsil eder.

Bu sistemin uygulamada geniş bir alana yayılması, özellikle de piyasada da kabul görmesinden bankalar tarafından desteklenip yaygınlaştırılmasından kaynaklanmaktadır. Bankalar bu tür kredi kartını iki şekilde sunmaktadır (Alpergin, 1990, s.21).

Bunlardan birincisi ve en kabul göreni, imzaladıkları lisans anlaşması ile kredi kartı çıkaran kurumdan, mezkur kartı kendi bulunduğu ülkede kullanıma sunma veya pazarlama yetkisi almasıdır. Bu tür kartlar aynı ülkede bu kurumla lisans anlaşması yapan bir çok banka tarafından kullanıma sunulabilir veya pazarlanabilir. Ancak kuruma sunulan kartlarda, kullanıma sunan bankanın kendi amblemi yanında anlaşmalı olduğu kuruluşunda amblemi veya logosu yer alır.

Çok sayıda banka tarafından kullanıma sunulan bu kartlar ile, kart hamili tarafından yapılan alış verişin satış belgesi tutarını, bankalar veya kartı kullanıma sunan kuruluşlar üye işyerlerine ödemekle sorumludurlar. Bu sorumluluk lisans anlaşması yapan tüm bankaları kapsamaktadır. Sözkonusu kart ist A bankası tarafından çıkarılmış olsun isterse bu lisans anlaşmasını imzalayan diğer bankalarca olsun, bankaların yaptıkları bu ödeme, kendileri değilde sisteme ait diğer bankalara ait ise, bu yine sistemin gereği olarak takas bürosu aracılığıyla birbirlerinden tahsil ederek kapatırlar. Bu tür ödemelerden dolayı kredi kartı uluslararası bir nitelik kazanmıştır. Sözkonusu bu tür kartlara Visa ve Master Card/Eurocard örnek verilebilir.

İkinci olarak bankaların lisans sözleşmeleri dışında kendilerine ait kredi kartını kullanıma sundukları görülmektedir. Ülkemizde bu tür karta Pamukbank'ın kullanıma sunduğu "Prestige Card" örnek verilebilir. Ancak bu tür kartlar müşteri sayısının azlığı ile yüksek

maliyet ve kartı kabul eden üye işyerlerinin sayısının azlığı gibi dezavantajların bulunması nedeniyle piyasada pek kabul görmemektedirler.

Uygulamada en yaygın kart türü, bankaların lisans anlaşmaları yoluyla ihracını yaptıkları Visa ve Master Card'tır. Her ne kadar bu kart türünde sisteme katılan bankaların çokluğu nedeniyle bir ölçüde de bankanın kendi kimliğini yitirmesi sözkonusu olsada sisteme katılan diğer bankalara ait satış belgelerinin ödenmesi ankes yönünden olumsuzluk olarak görülsede sisteme katılan bankaların adedinin sayı olarak fazlalığı, kredi kartının çıkarılma maliyetinin düşüklüğü gibi olumlu yanlarının bulunması, bu sistemin dahada yaygınlaşmasına neden olmaktadır.

1.4.4.2.1.1. Visa Kredi Kartı ve Çeşitleri

Kredi kartlarının tarihi bölümünde kısaca gelişimi özetlenen Visa kredi kartı ilk olarak 1958'li yıllarda Bank of America'nın kendi bünyesinde "Banka kartı" programı şeklinde başlamış ve geliştirilmiştir. Visa isminin verilmesi ise 1977 yılında (Visa International Service Association) olmuştur. Yine bu yılda Visa'nın isminin yanısıra Visa'nın renkleri olan mavi, beyaz ve altın renkli plast şeklinde piyasaya çıkması kararlaştırılmıştır (Card World User Guide, 1990, s.36). Bugün dünyada en çok kullanılan kredi kartı olup, dünyada 190 milyon civarında kişi tarafından kullanılmaktadır.

Visa kartının türleri şunlardır;

- Visa Klasik Yurtdışı,
- Visa Klasik Yurtiçi,
- Visa Altın Kart (Gold Kart).

1.4.4.2.1.2 Eurocard/Master Card Kredi Kartı ve Çeşitleri

Eurocard/Master Card dünyada 150 milyon kişi tarafından kullanılıp ve 7.200.000 üye işyeri tarafından kabul gören bir kredi kartı türüdür (Card World User Guide, 1990, s.36). Bu kart sistemi içerisinde yer alan üye işyerleri aynı zamanda Master Card'ın iş birliği yaptığı Eurocard sisteminde üyedir.

Eurocard/Master Card'ların çeşitleri şöyledir;

- Eurocard/Master Card Yurtiçi (Domestic),
- Eurocard/Master Card Klasik Yurtdışı (International),
- Eurocard/Master Card (International),
- Eurocard/Master Card şirket kartı.

Yurtiçi kartlar sadece yurtiçinde geçerlidir ve kartların üzerinde sadece Türkiye'de geçerli oldukları yazılıdır. Yurtdışı kartlar yurtiçi ve yurtdışında geçerli olan ödemeleri döviz veya TL ile yapılabilen kartlardır.

Altın kartlar yurtiçi ve yurtdışında geçerli olan yüksek harcama, limiti bulunan, ödemeleri TL veya dövizle yapılan kartlardır. Yurtiçinde ve yurtdışında geçerli olan şirket kartlarında kişinin çalışmakta olduğu ve harcamalarını karşılayan şirketin adı yer alır.

Her ne kadar bankalar kendi aralarında kredi kartı ürünlerini çeşitlendirerek arttırmakta iselerde, genel olarak banka kartları business, standart ve gold kart şeklinde gruplandırılmaktadırlar. Visa ve Eurocard/Master Card'ların tüm türlerinde ortak avantajlar olması yanında gold kart türlerinde bu avantajlar dahada farklılaşarak artar.

Ancak sonuç olarak Visa ve Eurocard/Master Card, iset yurtiçi olsun ister yurtdışı olsun, alışverişleri paraya ihtiyaç duymadan sisteme dahil üye işyerlerinde yapabilmeyen yanında yurtdışı standart kartlarda, kart limitleri içerisinde kalmak kaydıyla üye bankaların şubelerinden veya ATM'lerden o ülke parası biriminden, günün 24 saati nakit çekebilme olanağı gibi avantajlar bulunmaktadır.

Altın kartların standart kartlardan farkı, gelir düzeyi yüksek kişilere itibar kartı olarak verilmesidir. Ayrıca kart hamiline eş ve çocuklarına 150.000 \$ seyahat sigortası imkanının verilmesi, harcama limitinin sınırsız olması, kartların çalınması veya kaybolması durumlarında 24 saat gibi bir süre içerisinde yeni kartın verilebilmesi, yurtdışı gezilerde kart numarası verilerek otellerde garantili rezervasyon hizmetlerinden yararlanabilme olanağı, gold kartlarda ayrıca kart sahiplerine tıbbi ve hukuki konularda yardım, ücretsiz büro hizmetlerinden ve seyahat edilen ülkelerde gerekli danışmanlık hizmetlerinden yararlanma olanağı ve acil ihtiyaçlarda 5000 US \$'ına

kadar nakit ihtiyaç karşılayabilme olanağı sözkonusudur (Eralp, 1990, s.7).

Ayrıca yurtiçi kartların, özellikle kredi kartı alınan bankanın bankacılık açısından faydalanma sözkonusu iken, uluslararası kartlarda ise tüm üye bankalardan faydalanma gibi olanakların olması da genel özellikler arasında sayılabilir.

Visa ve Eurocard/Master Card'ın birer banka kartı olma işlev ve organizasyonlarının ana hatlarıyla birbirlerine benzerlik göstermesinin yanısıra, Gold Kart düşüncesinin, dünya çapında yayılmış üç büyük kredi kartı şirketi Visa, Eurocard ve American Express'in fikri olduğu dikkate alındığında bu benzerliklerin daha da yakınlaşarak artması kaçınılmaz görülmektedir. Uygulamada, Eurocard/Master Card'ın Visa'dan sonra dünyada ikinci büyük kart sistemi olması yanısıra, Visa ile kıyaslandığında en belirgin farkın üye işyerlerindeki harcama limitlerinin daha yüksek olmasıdır (Baydar, 1990, s.70).

Her iki kart türünde de görülen yurtiçi ve yurtdışı standart, gold business kartlardaki bu ayrımlar dışında bu alandaki gelişmeler rekabet sonucunda daha da artmaktadır. Ülkemizde bu gelişime paralel olarak, kart hamillerine ödeme kolaylığı getiren "Convertible" kartların ihracı yanında, hesaba erişimli kartların geliştirildiği belirli bir sosyal gruba hitap eden Affinity kartlarında ihraçlarının geliştirildiği görülmektedir (Ekonomik Bülten, 1990, s.12).

1.4.4.2.1.3. Visa ve Master Card'ın Son Yıllarda Türkiye ve Dünyada'ki Gelişimi

Visa Card

Para yerine geçen küçük plastik kartların kullanımı tüm dünyada her geçen gün yaygınlaşıyor. 1994 yılı sonunda 391 milyon adet kullanıcısı ve 630 milyar Dolarlık harcama toplamı olan Visa kartları, dünyada tek para birimi olma yolunda güçlü adımlar atmaktadır.

1981 yılında Emlak Bankası'nın Visa International sistemine girmesiyle Visa kartıyla tanışan Türkiye ise, bu alanda en hızlı gelişen pazarlardan birisi. 1994 yılında kullanıcı sayısında gerçekleşen %78'lik büyüme ile, Visa kartı sahiplerinin 2.15 milyonu aştığı söylenmektedir (Yeni Yüzyıl, 1995, s.4).

Visa'nın Türkiye'deki bu gelişimi bağlı bulunduğu organizasyonunda değişmesine sebep olmuş. Daha önce Ortadoğu ve Afrika organizasyonuna dahil iken, yeniden yapılanmada Avrupa içinde yer almıştır. Gümrük birliği ise kısa dönemde fazla bir etki yaratmayacak, ancak daha fazla seyahat imkanı doğacağı için ciroları artacaktır.

Gelecekteki projeler arasında şunlar yer almaktadır;

Visa seyahat parası: Bu kart yurtdışında seyahat eden kişiler için o ülkenin parasını çekmenin yeni bir yolunu sunuyor ve müşteri tarafından belirlenen bir miktar ödenek satıl alınıp, daha sonra bir kişisel kimlik numarası ile para çekme makinalarından nakit çekmek için kullanılabilir.

Visa satınalma kartı: Şirket sahibi olanlar için tasarlanan bir yeni ürün ve halen belirli bölgelerde denenmektedir. Bu kart uzun talepleri, satınalma teklifleri ve rutin düşük değerli satınalmalar için faturaları ortadan kaldırmayı isteyen şirketlere yardımcı olmak amacıyla tasarlanmıştır. kart işletmenin her bir satınalım tipi ve miktarını kontrol etmesine olanak sağlayacak ve son derece ayrıntılı yönetim bilgileri sunacaktır.

Visa, microchip teknolojisindeki son gelişmelerle nakit ödemeyi tamamen ortadan kaldıracak yeni bir sistem hazırlığı içinde, chip kart adı verilen ve tasarımı süren yeni kartlar, şu anda kullanılan kartlar üzerindeki manyetik bantların 80 katı hafızaya sahip olacaktır.

Bundan 20 yıl sonra Visa kartı kullanıcıları, daha önce bir çok kartın gördüğü işlevi sadece bir tek kartla halledebileceklerdir. Küçük büyük her türlü ödemenin yanında, kullanıcılar evlerindeki bilgisayara adapte edilebilen chip kartlarıyla banka hesaplarından havale bile yapabileceklerdir (Paramatik, 1995, s.16).

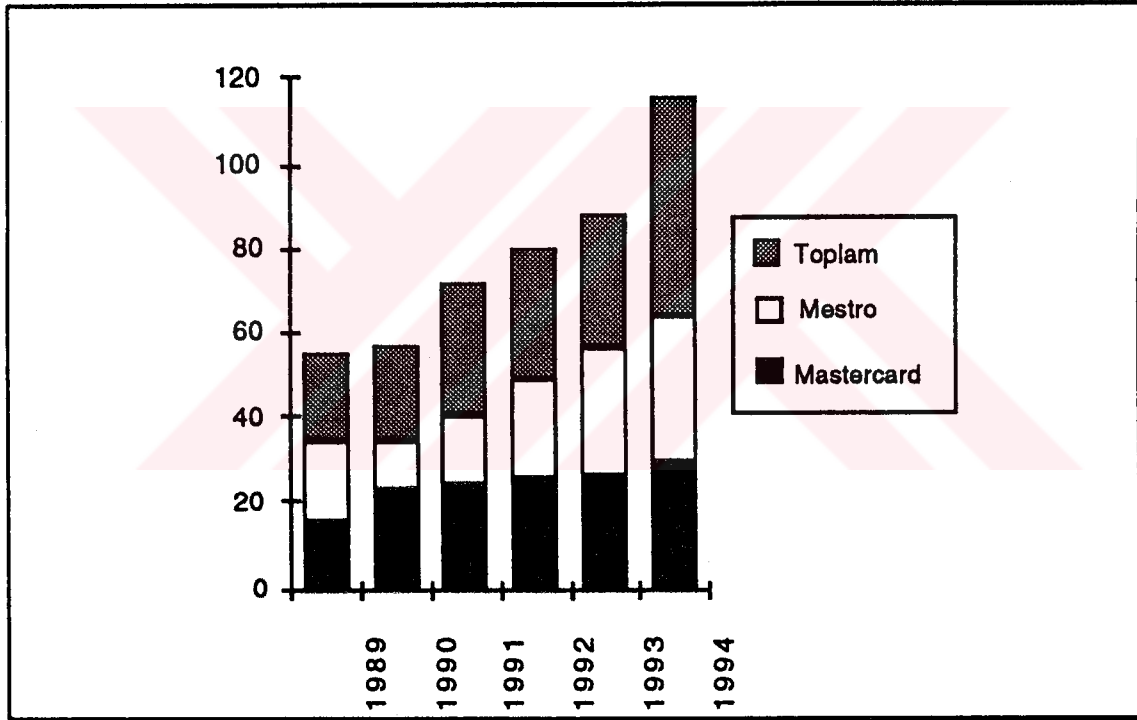
Master Card

1960'lı yıllarda Şikago'daki bir grup banka Visa karta rakip olarak Master Card'ı çıkarmışlardır. 1970'lerin başlarında ise aralarında Deutsche Bank'ın da bulunduğu Alman bankaları Avrupa'nın damgasını vuracakları bir yeni sistem için adım atmışlar ve Eurocheck denilen para yerine kart değil de çek sistemiyle işe başlamışlardır. Ancak Eurocheck ile Avrupa dışında iş yapmak sorun yaratınca, Master

Card Almanlara teklif götürmüş, Avrupalılar kendi adlarını taşıyan Euro adından vazgeçmemekte direnince de Eurocard, master Card'la birleşmesine rağmen iki farklı isimle varlıklarını sürdürmeye devam etmişlerdir (Paramatik, 1995, s.14).

Europay International'ın 1994 değerlendirmelerinde Avrupa'da verilen her 100 karttan 78'inin Europay ürünü olduğu, Avrupa'da Visa'ya karşı %60 oranında pazar üstünlüğünü ele geçirdiği açıklanmıştır. Toplam kart sayısı 114.5 milyona ulaşmıştır. Europay Avrupa kart pazarında önemli bir yere sahip olan Türkiye'de de sisteme tanımlı 1.5 milyon karta sahiptir (İntermedya Ekonomi, 1995, s.35)

Tablo 1: Europay International Kart Büyüme Hızı



Kaynak:İntermedya Ekonomi, 1995, s.35.

1.4.4.3. Akıllı Kart (Memory Card)

Kredi kartları uygulaması, kredi kartlarının harcama limitlerini takibi, güvenlik sorunu, kart hesaplarının kontrolü ve izlenmesinde ortaya çıkan zorluklar, kartların geçerliliklerinin onaylanması amacıyla yapılan on line düzenlemeler maliyetleri daha da arttırmaktadır. Bu

ve benzeri nedenler kredi kartları uygulamasının teknoloji desteğinin değişmesi sonucunu ortaya çıkarılmıştır (Akpınar, 1989, s.45).

Teknolojik gelişmelere paralel olarak yeni ödeme sistemlerinin gelişimini de ortaya çıkarmaktadır. Bu gelişmeler ise kredi kartları alanında ağırlıklarını fazlaca hissettirmektedirler. Teknoloji gelişmeleri beraberinde Elektronik Fon Transferi ve satış noktasından fon transferi sistemlerini ödeme sistemlerine katmıştır. Bu alandaki gelişmeler kartların geleceğinde şimdiden söylenebilir (Karatan, 1989, s.32).

Bu yönde yapılan çalışmalara Fransa'da Roland Mereno tarafından geliştirilen kendi işlemci ve belleği olan bellek kartı (Memory card veya Smart card) geliştirilmiştir (Akpınar, 1989, s.46).

Akıllı kart, işlemleri kaydetmek için bir veya daha fazla yongadan (chip) veya entegre devreden meydana gelir. Kartta kaydedilen işlemler gerektiğinde banka hesabı veya kredi limiti ile karşılanmaktadır. Bu kartlar üzerinde bulunan entegre devreler veya yongalar sayesinde daha çok bilgi depolayabilmektedirler. Türkiye'de henüz uygulaması olmamakla birlikte, yakın gelecekte hem kredi kartı sisteminde hemde ödeme sistemlerinde tek araç olarak kullanılacak olan bir karttır.

Uygulamada, bellekte yer alan bilgilerin satıcının terminaline aktarılmakta, satış tutarı bellek kartına ve satıcının terminaline kaydedilmektedir. Daha gelişmiş teknolojiyle donatılmış süper cartlarda ise satıcı terminaline gerek kalmadan satıcı kodu, müşteri kodu, satış miktarı gibi sayısal verilerden üretilen bir kod, bankasından ilgili fonu kendi hesabına transfer edebilmesi için satıcıya verilmektedir (Akpınar, 1989, s.47).

Manyetik kartlarda, manyetik bant içerisindeki bilgiler karta önceden yerleştirilmişlerdir. Manyetik kartla yapılan işlemler için bilgisayara gerek varken akıllı kartlarda bilgisayara gerek duyulmadan, yapılan işlemlerle ilgili bilgileri kendi hafızalarında depolayarak işleme tabi tutabilmektedir. Örneğin; para çekme işlemlerinden sonra akıllı kart, çekilen miktarı hafızadan düşebilmekte ve bakiyeyi saklamaktadır (Arkan, 1989, s.9).

Akıllı kartlarla ilgili en büyük sorun , bu kartın maliyetinin bugünkü teknolojik şartlarda, standart plastik kartlardan çok daha

pahalıya malolmasıdır. Ancak bellek kartının sadece ödeme sistemlerinde kullanılması sözkonusu olmadığı, kimlik kartı şeklinde de kullanılabilmesi gibi kart sahibine ait tüm temel ve özel bilgileri (tıbbi bilgiler gibi) saklama amacı gibi çok amaçlı olarak kullanılabilir bir kart olarakta görmek mümkündür.

Teknolojik gelişmelere paralel olarakta maliyetlerinin düşeceği ve bütün plastik kartların yerini alacağına kesin gözü ile şimdiden bakılabilir (Akpınar, a.g.e. s.48).

1.4.5. Türkiye'de Kredi Kartı Pazarlayan Bankalar

1.4.5.1. Garanti Bankası

Garanti Bankası Kartları hem alış veriş, hemde nakit çekimde kullanılabilir. Garanti Bankası Visa ve Master Kart vermektedir. Premier Kart için yıllık net 500 milyon gelir beklenmektedir.

1.4.5.1.1. Üyeye Kredi Kartının Verilmesi

Banka tarafından üyeye, ek kart hamiline ve/veya üye şirketin belirlediği elemanlarına kredi kartlarının verilebilmesi için, üyenin ve/veya üye şirketin, banka nezdinde bir "vadesiz mevduat hesabı" ve/veya vadesiz "döviz Tevdiat Hesabı" kredili kredi kartlarında ilaveten borçlu cari hesap şeklinde işleyen ayrı bir kredi kartı hesabının açılması gerekir.

Üye ve/veya üye şirket, bankanın yapmış olduğu hizmetler karşılığı bir defaya mahsus olmak üzere , başlangıçta bankanın belirleyeceği tutarda bir giriş aidatı ile her yıl banka tarafından belirlenen kart yenileme bedelini üyelik aidatı olarak öder.

1.4.5.1.2. Azami Harcama Limiti

Üye ve/veya ek kart hamili veya üye şirket kredi kartı hamilinin kredi kartlarını kullanmak üzere ekstre dönemlerinde yurtiçi ve yurtdışı üye işyerlerinde yapabileceği harcamalar ve nakit çekimler için azami harcama ve nakit çekme limitleri her üye için gelirine ve mesleğine göre belirlenir. Bu 10 milyon TL'den az olamaz. Banka kredi limitini günün koşullarına göre arttırıp azaltabilir veya limitine bloke koyabilir.

1.4.5.1.3. Faiz Vergi ve Masraflar

Üye ve/veya ek kart hamili veya üye şirket kart hamili, ekstrede bildirilen borcunun kredilendirilmesini tercih etmesi ve bunun bankaca kabul edilmesi halinde, toplam borcunu ekstrede gösterilen en az ödenecek tutarını, son ödeme tarihine kadar ödemekle yükümlüdür. Bu taktirde üye toplam borcunu bankanın belirleyeceği sürelerde taksitler halinde öder ve bakiye borcuna bankanın kısa vadeli kredilere uyguladığı cari faiz oranından az olmayan ve ekstreler aracılığıyla üyelere bildirilen oranda bir faiz uygulanır.

Üye banka şubelerinden veya kendilerine nakit ödeme yetkisi verilmiş iş yerlerinden yahut otomatik para çekme makinalarından veya Visa Master Card/Eurocard sistemine dahil banka ve kuruluşların şube ve ATM'lerinden nakit çektiği tarihten itibaren, bu borcu bankanın kısa vadeli kredilere uyguladığı cari faiz oranından az olmayan ve ekstrelerle üyelere bildirilen oranda bir faiz uygulanır.

Döviz olarak yapılan harcama ve nakit çekişlerin vadesinde ödenmeyerek faiz tahakkukuna konu olması halinde faiz tarihinin başlangıç tarihindeki kredi ve/veya borç tutarı üzerinden TCMB döviz alış kuru esas alınarak Kaynak Kullanım Destekleme Fonu tutarı ödenir.

Üye son ödeme gününde borcunu ödemediği taktirde, hesap kesim tarihinden bunlara bankaya ödeyeceği tarihe kadar geçecek günler için bankaca tespit edilmiş en yüksek kredi faiz oranına yirimi puan eklenmek suretiyle bulunacak faiz oranından az olmamak üzere bankaca tespit edilen ve ekstre ile bildirilen gecikme faizi ve yasal eklentileri bankaya öder.

1.4.5.1.4. Hedef Kitle

18 yaşını doldurmuş, mesleği ve düzenli geliri olan herkez.

1.4.5.1.5. Pazarlama Yöntemleri

Yetkililerle yapılan görüşmede şube dışı faaliyetlerinin olmadığı, şube içinde pazarlama yaptıkları bildirilmiştir (Garanti Bankası, 1994, ss. 1-10).

1.4.5.2. Vakıfbank

Vakıfbank tarafından aşağıdaki kredi kartları çıkarılmaktadır.

Visa International Classic , yurtiçi ve yurtdışında geçerli

Visa International Premier (Gold), yurtiçi ve yurtdışında geçerli

Visa Domestic, sadece yurtiçinde geçerli

Master Card/Eurocard, yurtiçi ve yurtdışında geçerli

Master Card/Eurocard Gold , yurtiçi ve yurtdışında geçerli

Master Card/Eurocard Domestic, yurtiçi ve yurtdışında geçerli

Yurtiçinde Türkiye gümrük sahalarındaki free shoplarda yapılan harcamalar TL hesap eksterleri ile, yurtdışında ve yurtiçindeki yabancı hava yollarında yapılan harcamalarda yabancı para üzerinden düzenlenen ekstrelerle mudilere bildirilmektedir.

Kartların üzerinde yer alan 16 haneli numaranın ilk 6 hanesi bankanın uluslararası kod numarasıdır. Müteakip üç numara ise kartın verildiği şubenin sabit numarasıdır. Bunları takip eden beş hane, kart hamilinin şubedeki hesap numarası olup, 15. hane bu hesaptan çalışan kartların ana kart veya ek kart oluşunu belirler. 16 hane kontrol amaçlıdır.

Vakıfbank Visa veya Master Card/Eurocard kredi kartına sahip olabilmek için ön koşul olarak;

1.4.5.2.1. Kimler Yararlanabilir

- Reşit veya mümeyyiz olmak,
- TC vatandaşı, yabancı uyruklu ise Türkiye'de oturma veya çalışma izni almış olmak,
- Yıllık geliri en az toplam 200 milyon olması gerekir.

Bunula beraber kredi kartının bir kredi işlemi olduğu kesin olarak gözönünde bulundurularak, öncelikle kredi kartları, bankanın muteber müşterilerine veya muteber müşterilerin kefaletiyle ödeme gücü ve sosyal durumu kart verilmesine uygun olduğuna dair haklarında olumlu istihbarat yapılan kişilere, tamamen şubenin karar ve sorumluluğunda verilmektedir. Kart hamilleri harcamaları kendi hesaplarından karşılanmak suretiyle reşit ve mümeyyiz aile fertleri için ek kart talebinde bulunabilirler. Ancak bu tür taleplerde ek kart hamilinde müşterek borçlu sıfatıyla sözleşmeye imzası alınacaktır.

Şirket kartlarında ise, şube nezdindeki hesabından karşılanmak üzere, gerçek şirket yetkilisinden kart üzerinde adı yer almak suretiyle şirket kartları verilmesi mümkün olup, bu durumda kredi kartı üyelik sözleşmesi şirketi temsile yetkili kişiler tarafından borçlu sıfatıyla tüzel kişilik adına imzalanacak, kart verilen kişide ek kart hamili bölümünü müşterek borçlu sıfatıyla imzalamalıdır.

1.4.5.2.2. Harcama Limiti Tespiti

Şubeler kart verilmesi uygun görülen gerçek ve tüzel kişilere bir aylık dönemler itibariyle; gerçek kişilerde, yıllık net gelirleri ve kredi kartı dışındaki zorunlu giderleride dikkate alınarak ödeme güçleriyle mütenasip seviyede, şirket kartlarında, şirketin mali durumu dikkate alınarak makul bir harcama limiti tespit edilir. Tespit edilen harcama limiti, bir harcama döneminde (bir ay) ana kart hamili ve varsa aynı hesaptan verilen ek kartların, yurtiçi ve yurtdışında yapabilecekleri harcamalar toplamı ile nakit para çekilişlerinin tümünü kapsar.

Kredi kartı verilmesi uygun görülen kişiler için;

- Klasik kart verildiğinde makul düzeyde TL hesabı açılacak, ayrıca kredi kartı döviz tevdiat hesabı (USD) açmaları gerekmektedir.
- Premier (Gold) kart verildiğinde USD 5000 tutarında döviz tevdiat hesabı veya tutarın karşılığı bir kredi kartı tasarruf TL hesabı açmaları gerekir.

1.4.5.2.3. Yurtdışı Bankalarca Verilmiş Visa ve Master Card Hamilerine Nakit Ödeme

Ödenecek nakit TL tutarı için 50 ABD Doları karşılığı TL'den Master Card/Eurocard kredi kartları için 100 ABD Doları karşılığı TL'den az olamaz.

1.4.5.2.4. Vakıfbank Kredi Kartı Hamilerine Nakit Ödenmesi

Vakıfbank kredi kart hamileri, kendilerine tespit edilen genel harcama limiti içerisinde kalmak koşuluyla en fazla 30 gün süre içerisinde günün koşullarına göre belirlenip, şubelere duyurulan belirli limitler içerisinde bir defada veya peyder pey nakit çekme imkanına sahiptirler. Ek kartlarla çekilecek nakit tutarları da ana kart sahibine tahsis edilen limit içerisinde dahildir ve ana kart ile ek kartların çekebilecekleri toplam tutarda yine tek bir nakit limitini aşmayacaktır.

30 günlük süre dolmadan ve daha önce çekilen nakit tutar yatırılmadan, yeni nakit talepleri karşılanmaz.

Nakit çekme sırasında %7 komisyon peşin olarak tahsil edilir. Classic kartta 1000000 TL/Ay Gold kartta ise 2000000 TL/Ay'dan az ödeme yapılmaz.

1.4.5.2.5. Kart Ücretleri

	İlk verişte	Yenilemelerde
Classic International	100.000 TL	50.000 TL
Premier Gold	150 USD	75 USD

Ek Kart Ücretleri

Classic International	50.000 TL	50.000 TL
Premier Gold	75 USD	75 USD

1.4.5.2.6. Vakıfbank Kredi Kartlarında Müşteri Tatmini

Tek kartla yalnız Türkiye'de değil, Dünyada 160'tan fazla fazla ülkede 10 milyonu aşkın mağaza, market, otel, restoran, truzm ve seyahat işlemleri gibi Visa ve Master Card/Eurocard amblemini gördüğünüz her yerde kartınızla limitleriniz dahilinde mal ve hizmet satın alabilirsiniz, imzanız para yerine geçer.

Yurt içinde bütün Vakıfbank şubelerinden, change bürolarından, bankomat 724 makinalarından özel şifre kullanarak, limit dahilinde Türk Lirası, yurtdışında Visa, Master Card/Eurocard sistemlerine dahil 50.000'den fazla bankanın tüm şubelerinden, yine yurtdışında 40.000'i aşkın Visa otomatik para çekme makinalarından özel şifre kullanarak, ilgili ülkelerin para biriminden, nakit avans çekilebilir.

Türkiye'deki "Ekin Hertz" oto kiralama şirketinden oto kiralamalarında Vakıfbank kredi kartı kullanıldığında özel indirimden yararlanılabilir. Sadece Vakıfbank kredi kartı hamillerine sunulan özel itibar kredisi ile, özel anlaşmalı saçkin mağazalardan faiz ve vade farkı ödemeksizin peşin fiyatına Vakıfbank kredi kartıyla, taksitle ödemek suretiyle alışveriş yapılabilir.

Vakıfbank kredi kartı Türk Lirası ve Döviz tevdiat hesabı müşterisine bankanın diğer tasarruf sahiplerine uyguladığı oranda faiz getirir. Harcamaların tutarı, harcama tarihinden ortalama bir ay sonra,

Yurtiçinde ve freeshoplarda yapılan harcamalar TL olarak düzenlenen ekstrelere, yurtdışında ve Türkiye'de bulunan yabancı havayolları şirketlerinde yapılan harcamalar ise ABD Doları üzerinden ekstrelere düzenlenir. Ancak istenildiği takdirde ABD Doları üzerinden tahakkuk eden harcamalarda Vakıfbank konvertibilite uygulamasından yararlanılarak TL veya konvertibl başka bir dövizle ödenebilir. Eş ve 18 yaşından büyük çocuklar için ek kart çıkartılabilir.

1.4.5.2.7. Hedef Kitle

En az beş yıl aynı işyerinde çalışan ve düzenli ücret düzeyine sahip kişiler ve mevduat sahipleri.

1.4.5.2.8. Pazarlama Yöntemleri

Şube dışında aktif pazarlama faaliyeti olmayıp, şube içinde müşterilere ve talepte bulunanlara pazarlanmaktadır (Vakıfbank, 1993, ss.1-15).

1.4.5.3. Yapı Kredi Bankası

1.4.5.3.1. Kart Çeşitleri

a) Lisans anlaşması imzalayan uluslararası kredi kartı kuruluşlarına göre;

- World Card Master Card,
- World Card Visa.

b) Gelir gruplarına göre;

- World Card Visa classic,
- World Card Visa premier,
- World Card Master Card standart,
- World Card Master Card Gold.

1.4.5.3.2. Kimler Yararlanabilir

Aylık net gelirleri, bankaca belirlenen limitin üzerinde olanlar.

1.4.5.3.3. Özellikleri ve Avantajları

- Hemyurtiçinde hemde yurtdışında kullanılabilir.
- Ödemeler ortalama 30 gün sonra yapılır, bu süre içinde yapılan harcamalar faiz ödenmez.

- Ödemeler ortalama 30 gün sonra yapılır, bu süre içinde yapılan harcamalar faiz ödenmez.

- İstenildiğinde, toplam borcun yalnızca bir kısmı ödenir, geriye kalan bölünerek kredilendirilebilir.

- Visa ve Master Card üyesi işyerlerinde alışveriş kolaylığı sağlar.

- Kart hamilinin hesabında para olmasa bile, yapı kredi şubelerinden ve Telebanklardan kredi limitlerinde nakit çekmesine olanak verir.

- Yurtdışında Visa ve Master Card üyesi kuruluşlardan ve ATM'lerden para çekme olanağı verir.

- Visa ya da Master Card'la birlikte, 18 yaşını doldurmuş birinci dereceden akrabalara ve/veya yakınlarına ek kart olanağı sağlar.

- Kart hamilini para taşımanın riskinden kurtarır.

- Çekle ödemedeki bazı sınırlamaları ortadan kaldırır.

- Yapı Kredi'deki vadesiz hesapların kredi kartı hesabına bağlanmasıyla, kart hamiline, Telebanklar'ın sunduğu tüm bankacılık hizmetlerinden günün 24 saati, yılın 365 günü yararlanma olanağı verir.

-Tüm kart hamillerine Kayıp/Çalıntı sigortası hizmetlerinden yararlanma olanağı sağlar.

- Kredi kartıyla yapılan harcamalar ve çekilen nakit tutarları önceden belirlenen ekster dönemlerine göre, hesaba bildirim cetvellerinden ya da telebanklardan, otobanklardan, teleservisten ve Alo bankadan izlenebilir.

- Müşteri hizmetleri birimi günün 24 saati, yılın 365 günü kart hamilinin kredi kartıyla ilgili soru ve sorunlarına cevap verir.

-Provizyon birimi, günün 24 saati, 365 gün hizmet verir.

- Kart hamiline prestij kazandırır.

- Kart hamilinin ek hizmetlerden yararlanmasını sağlar.

1.4.5.3.4. Hedef Kitle

25-50 yaş grubundan, lise veya daha yüksek düzeyde eğitim görmüş, düzenli geliri olan herkez.

1.4.5.3.5. Bankaya Yararları

- Bireysel kredi portföyünü oluşturmak,
- Üye işyerlerinden komisyon ve döviz geliri, kart hamillerinden faiz ve komisyon gelirleri elde etmek.

1.4.5.3.6. Business Card

Şirket harcamalarında kullanılmak üzere, yine şirketin belirlediği kişilere verilen kredi kartıdır.

1.4.5.3.6.1. Kimler Yararlanabilir

Şirketin yetkil personeli

1.4.5.3.6.2. Özellikleri ve Avantajları

- Visa lisanslıdır.
- Üzerinde hem şirketin hemde kart hamilinin adı bulunur.
- Kredili kredi kartı değildir, bir ödeme aracıdır.
- Kişisel harcama limiti ve nakit çekme yetkisi şirket tarafından belirlenir.
- Nakit çekme yetkisi verilmişse, yurtiçinde tüm telebanklardan, otobanklardan ve ATM'lerden nakit çekme olanağı sağlar.
- Personel harcırah verme ihtiyacını ortadan kaldırır.
- Personelin avans ihtiyacını ortadan kaldırır.
- Şirkete ortalama 30 günlük faizsiz finansman sağlar.
- Ücretsiz raporlama hizmeti sayesinde, şirketin harcamaları izlemsine olanak verir.
- Kişisel harcamalarla şirket adına yapılan harcamaların karışmasını önler.
- Şirket adına yapılan harcamalarda tek bir ödeme aracının kullanılmasına olanak verir.
- Kart hamilinin ek hizmetlerden yararlanmasını sağlar.

1.4.5.3.6.3. Hedef Kitle

- Kredi değerliliği yüksek şirketler.
- Dış ticaret şirketleri.

- Pazarlama şirketleri
- Yabancı sermayeli şirketler
- Turizm şirketleri
- Basın yayın kuruluşları vb.

1.4.5.3.6.4. Ek Hizmetler

a) SOS Sağlık ve Danışmanlık Hizmetleri: Premier, Gold ve Business Card hamilleri, kartlarıyla ödeme yaparak çıktıkları seyahatlerde, SOS kartı ile 185.000 \$'a kadar seyahat sigortasından ve sağlık ve hukuk danışmanlığı hizmetlerinden yararlanırlar. Ayrıca bagaj, para , imzalı çek, seyahat çeki ve seyahat bileti kaybı, seyahat iptalleri, gecikmeler vb. Sigorta kapsamına alınmıştır.

b) Ferdi Kaza Sigortası: Premier, Gold ve Business Card hamilleri kartlarını kullanarak yaptıkları yolculuklarda, Türkiye'de ve dünyanın dört bir yanında kazalara karşı sigortalıdır. Toplu taşıma araçlarıyla yada araç kiralayarak yaptıkları yolculukların ödemelerinde kartlarını kullandıklarında, meydana gelebilecek kazalar 150.000 \$'a kadar sigorta kapsamındadır.

c) IAPA: Premier, Gold ve Business Card hamilleri IAPA kartı ile tüm seyahatlerinde otel indirimlerinden, rezervasyon hizmetlerinden, oda ayrıcalıklarından, haberleşme kolaylıklarından, oto kiralama indirimlerinden, özel bagaj ve anahtar güvenlik önlemlerinden ücretsiz olarak yararlanırlar.

d) Alo card: Alo card, özel uluslararası telefon kartıdır. Alo kart ile 100'e yakın ülkede para kullanmadan her türlü telefonda telefon edilebilir. Telefon ücretleri kredi kartı hesabına işlenir.

e) Europcar: Premier, Gold ve Business Card hamilleri otomobil kiralarken Europcar indirim kartı ile yurtiçinde ve yurtdışında özel indirimden yararlanırlar. Bu indirim yurtiçinde %25 oranındadır. Classic ve standart kart hamilleri ise ek hizmet kartı olmaksızın %20 oranında indirimden yararlanırlar.

f) İnter Limousine Service: Premier, Gold ve Business Card hamilleri, İnter Limousine Service'den otomobil kiralarken yurtiçinde ve yurtdışında %15'e varan özel indirimden yararlanırlar.

g)Hertz: Tüm Yapı Kredi Kartı ve Business Card hamilleri hertz'den otomobil kiralarırken yurtiçinde ve yurtdışında %15'e varan özel indirimden yararlanırlar.

h) Acil Hizmetler: Premier Gold ve Business Card hamilleri, seyahatlerinde acil kart yenileme servisi ve acil nakit temini gibi ek hizmetlerden yararlanırlar.

1.4.5.3.7. Üye İşyeri

Visa ve Master Card kredi kartı hamilleri ile Süper Card hamillerine, nakit/çek kullanmadan mal ve hizmet sunmak amacıyla, bankayla sözleşme imzalayan işyeridir.

1.4.5.3.7.1 Kimler Yararlanabilir

Banka prosedürlerine uyan ve mal ve/veya hizmet sunan işyerleri.

1.4.5.3.7.2. Özellikleri ve Avantajları

- İşyerinin cirosunu arttırır.
- İşyerine yeni müşteriler sağlar.
- Varolan müşterileri daha fazla alışveriş yapmaya özendirir.
- Turist müşteri potansiyelini arttırır.
- Çek ve vadeli satış risklerinden, olası tahsilat gecikmelerinden kurtarır.
- Satış belgelerini bankadan, beklemeden tahsil etme olanağı sağlar.

1.4.5.3.7.3. Hedef Kitle

Banka prosedürlerine uyan ve üye olması uygun görülen işyerleri.

Bankaya yararları;

- İşlem hacmini arttırarak, gelir akışını hızlandırır.
- Yeni müşteri kazanmak ve vadesiz tasarrufu yada ticari mevduat potansiyelini arttırmak.
- Döviz girdisi sağlamak.
- Komisyon geliri sağlamak.

- Kredi kartı kullanımını arttırmak.

1.4.5.3.8. Pazarlama Yöntemleri

Yapı Kredi Bankası şube içinde ve dışında aktif pazarlama yöntemleri uygulamaktadır. Şube içinde bütün personel, şube dışında ise süper hizmet yetkilisi bu faaliyetleri yürütmektedir (Yapı Kredi Bankası, 1995,ss. 12-20).

1.4.5.4. Emlakbank

Emlakbank Visa ve Master Card vermekte olup, bunlar yurtiçinde geçerlidir ve sadece alışverişte kullanılabilir. Yapılan alışverişin tamamı müteakip ayda kapatılmalıdır. Borcun kredilendirilme imkanı yoktur. Gold kart ise sadece yurtdışında kullanılabilir. Gold kart ile alışverişin yanında nakitde çekilebilir.

1.4.5.4.1. Üyeye Kredi Kartının Verilmesi

Yurtiçi ve yurtdışı kartlar, müşteriye bankada yetkililer huzurunda teslim edilir. Kart şifresi ise güvenlik açısından müşterinin adresine postalanır. Emlak kartları "kişiyeye özel" olup kullanımı sadece üzerinde adı yazılı üye tarafından yapılabilir. Emlak kartları başkasına devredilemez. Başkası tarafından kullanılamaz. Aksi durumda kart iptal edilir ve doğacak olan maddi yükümlülükten ilk sorumlu şahıs kartın üzerinde adı yazılı şahıs olup, bankanın bu konudaki hakları saklıdır.

1.4.5.4.2. Giriş ve Üyelik Aidatı

Üye ve/veya ek kart hamili, bankaca belirlenecek olan bir defaya mahsus giriş aidatını ve her yıl yapılacak yenilemelerde kart aidatı ve/veya aidat adıyla ekstrede belirtilecek ve kendisine fatura edilecek miktarı bankaya öder. Üye ve/veya ek kart hamilinin yinelenme isteğini son kullanım tarihinden önceki son iki ay içinde bankanın ilgili şubesine yazılı olarak bildirmelidir. Aksi takdirde kart yenilemeden doğacak kart yenileme ücretini kartı kullanmasa ve geri verse dahi ödemeyi peşinen kabul eder.

1.4.5.4.3. Geri Ödemeler

Bankanın uyguladığı sistem gereği, üye adresine postalanan hesap ekstresi yekünün en geç son ödeme tarihinde tamamen ödemekle yükümlüdür. Ekstre kalemlerinden birine, birkaçına veya hepsine birden itiraz etse dahi, itiraz ödemeyi durdurmaz. Üye son ödeme tarihinde ödenmeyen ekstreler için, itiraz edilen harcama tarihleri esas alınarak, kısa vadeli ticari kredilere uygulanan oran üzerinden gecikme faizini, Kaynak Kullanım Destekleme Fonu Kesintisini, Banka ve Sigorta Muamele vergisini ve sözleşme tarihinden sonra yürürlüğe giricek olan her türlü yasal kesinti ve komisyonları ödemeyi taahhüt eder.

1.4.5.4.4. Azami Harcama Limiti

Üye ve/veya ek kart hamilinin, kartlarını kullanarak mal ve/veya hizmet alımındaki harcamaları ve/veya nakit çekmelerinin azami limiti olan aylık kredi limiti bankaca belirlenir ve kredi kartının tesliminde üye ve/veya ek kart hamiline yazılı olarak bildirilir. Ancak, bankanın üyenin kredi limitini günün koşulları ve üyenin durumuna göre arttırıp azaltmakta tek taraflı olarak serbesttir.

1.4.5.4.5. Hedef Kitle

Bankanın yüksek mevduat sahibi müşterileri.

1.4.5.4.6. Pazarlama Yöntemleri

Pazarlama yöntemleri, şubeiçi pazarlama faaliyetleri şeklindedir (Emlakbank, 1994, ss. 12-18).

1.4.5.5. Şekerbank

Şekerbank sadece Visa Clasic Card vermektedir. Şekerbankın ATM makinası olmadığı için sadece alışveriş için kullanılmaktadır.

1.4.5.5.1. Üyeye Kredi Kartının Verilmesi

Banka tarafından üyeye, ek kart hamiline ve/veya şirketin belirlediği elemanlarına kredi kartının verilebilmesi için üyenin ve/veya üye şirketin, kredi kartı talep formunu doldurması ve imzalaması gerekir. Kredi kartı talebi kabul edilen kişilere kredi kartı banka tarafından teslim edilir. Kredi kartını teslim alan üye, kartın arkasındaki özel yeri imzalar.Üyenin talebi halinde üyenin uygun

göreceği kişilere ek kart verilebilir. Ek kredi kartı talebini değerlendirmekte, kabul veya reddetmekte banka serbesttir. Ek kart sahibi asıl kart sahibi ile beraber müşterek ve mütesilsilen borçlu sayılır.

1.4.5.5.2. Kredi Kartının Kullanılması

Üye ve/veya ek kart hamili, kredi kartını banka tarafından tespit edilen ve kullanma tarihinde yürürlükte bulunan kurallara ve bu sözleşme hükümlerine uygun olarak ve kartın geçerlilik süresi içinde üye işyerlerinden herhangi bir bedel ödemeksizin mal ve hizmet alımında kullanabileceği gibi yurtiçinde banka şubelerinden veya imkan tanıdığı taktirde ATM (Automatic Teller Machine)'lerden nakit para çekme işlemlerinde kullanabilirler. Yurtdışında ise işyerlerinden ve ATM'lerden nakit çekme işlemlerinde kullanabilirler. Banka günün koşullarına göre kredi kartlarını kullanma şartlarını tek taraflı değiştirebilir. Üye ve/veya ek kart hamili, kartın arkasındaki imzanın aynısını, kartını kullanma esnasında satış belgelerine ve/veya nakit ödeme belgelerine atmak zorundadır. Kredi kartı sadece adına tanzim edilmiş gerçek kişiler tarafından ve harcama anında ibraz edilmek suretiyle kullanılır. Kredi kartının sahibinden başka birisi tarafından kullanılmasından üye ve/veya ek kart hamili doğrudan sorumludur. Kredi kartı sistemi, bankanın hizmet amacına yönelik servislerden birisi olduğu için, kart ticari amaçla kullanılamaz. Ticari amaçla yapılan işlemlerde banka ödemedede bulunmaz dilerse sözleşmeyi tek taraflı feshedebilir.

1.4.5.5.3. Faiz Vergi ve Masraflar

Üye kendisinin veya ek kart hamilinin kredi kartı kullanımından doğan ve kendisine hesap bildirim cetveli ile bildirilen sözleşmede kendisine tanınan imkanlar çerçevesinde taksitle ödemek suretiyle kredi kullandığı taktirde, yetkili merceler tarafından tespit veya sonradan değiştirilebilecek olan azami hadleri geçmemek kaydıyla, bankanın tayin etteği oranda faiz, komisyon, kaynak kullanım fonu, banka sigorta muameleleri uygulamasını kabul eder.

1.4.5.5.4. Geri Ödemeler

Üye ve/veya ek kart hamili, kartla yaptığı harcamalarda esktrelerde bildirilen asgari ödeme tutarını, dilerse toplam borcun

tamamını, ekstrede belirtilen son ödeme tarihine kadar kredi kartı hesabına banka şubeleri aracılığıyla ödemek sorundadır. Üye ve/veya ek kart hamili, kredi kartı hesabıyla banka veya üye işyerlerinden nakit avans işlemlerinden komisyon alınacağını ve işlem tutarı üzerinden faizi, kaynak kullanım fonu ve banka sigorta muameleleri vergisinin nakit çekme tarihinden itibaren banka tarafından uygulanacağını kabul eder. Hesap bildirim cetvelinde üyeye bildirilen ve hesap kesim tarihinden, son ödeme tarihine kadar ödenmesi gereken tutarın, üye tarafından sözkonusu tarih aralığında ödenmemesi durumunda, üye kartın kullanımının durdurulacağını, bu sözleşmeden doğan tüm borç ve yükümlülüklerin herhangi bir ihbara gerek kalmaksızın muaccel hale geleceğini, bunları derhal ödeyeceğini ve sözkonusu döneme ait son ödeme tarihinden itibaren tüm borçların tasfiyesine kadar geçecek süre içerisinde, muaccel hale gelmiş tüm borç üzerinden temerrüt faizi, KKDF ve BSMV, gecikme komisyonu ve faizi ödemeyi kabul eder.

1.4.5.5.5. Hedef Kitle

Lise mezunu ve yukarısı, mesleği ve düzenli geliri olan herkes ve özellikle mevduat müşterileri.

1.4.5.5.6. Pazarlama Yöntemleri

Pazarlama faaliyetleri şube içinde yürütülmektedir (Şekerbank, 1994, ss.12-28).

1.4.5.6. İş Bankası

İş Bankası Visa classic ve Visa Premier kartlarını sunmaktadır. Visa classic yurtiçi ve yurtdışı olmak üzere iki türdür. kartlar alış verişte ve nakit ihtiyacını karşılamada kullanılmaktadır.

Visa premier ise üst düzey gelire sahip ve saygın meslek sahibi kişilere verilmektedir. Ayrıca bunların DM ve \$ üzerinden geçerli olan çeşitleri bulunmaktadır. Nakit çekme işleminde komisyon oranı %2 olup, ekstredeki son ödeme tarihinde borcun tamamının kapatılabilceği gibi en az %20'si ödenip geriye kalan borcun kredilendirilmeside mümkündür.

1.4.5.6.1. Üyeye Kredi Kartının Verilmesi

Yurtiçi ve/veya yurtdışı kredi kartının verilebilmesi için üyenin banka nezdinde vadesiz Türk Lirası hesabının olması gerekmektedir.

Uluslararası kredi kartı için bankanın gerekli görmesi halinde üye banka nezdinde vadesiz döviz tevdiat hesabı kabul ve taahhüt eder. Kredi kartı verilirken banka ayrıca üyeye kredi kartı hesabı açar.

Banka üyeye verdiği asıl kartın yanısıra üyenin uygun gördüğü reşit ve mümeyyiz kişiler için ek kart verebilir. Ancak ek kartla yapılan işlemler için ek kart hamilide üye ile birlikte müşterek ve müteselsilen sorumludur.

Kredi kartının arka yüzündeki yetkili imza bandı, kartın üzerinde adı yazılan üye veya ek kart hamili tarafından kart teslim alındığında hemen imzalanır. Her türlü mali, hukuki ve cezai sorumluluk üye ve/veya ek kart hamiline aittir.

1.4.5.6.2. Kredi Kartının Kullanımı

Yurtiçinde geçerli kredi kartları, üzerinde yazılı son kullanma tarihine kadar kullanılmak kaydıyla, Türkiye dahilinde üye işyerlerinde, banka şubelerinde, bankaya ait bankamatiklerde, Visa International ve/veya Master Card International ve/veya Europay International üyesi kuruluşların yetik verdiği birimler ve ATM'lerde geçerlidir. Yurtdışında geçerli kredi kartları üzerlerinde yazılı son kullanma tarihine kadar kullanılmak kaydıyla Türkiye dahilinde ve haricinde üye işyerlerinde Visa International ve/veya Master Card e/veya Europay International üyesi kuruluşların yetik verdiği birimlerde ATM'lerde ve bankaya ait bankamatikler ve şubelerde geçerlidir. Kredi kartının üzerinde adı yazılı üye ve/veya ek kart hameili dışındaki şahıslarca kullanılması yasaktır.

1.4.5.6.3. Faiz, Vergi ve Masraflar

Üye, kendisinin veya ek kart hamilinin nakit çekme işlemi yapmasından ya da kredi kartının kullanımından doğan ve kendisine hesap özeti ile bildirilen borcunu sözleşmede kendisine tanınan imkanlar çerçevesinde taksitle ödemediği takdirde, yetkili merciler tarafından tespit olunan veya sonradan değiştirilecek olan azami hadleri geçmemek kaydıyla bankanın tayin ettiği oranlarda faiz, komisyon, kaynak kullanımını destekleme fonu, banka ve sigorta muameleleri vergisi ödemeyi kabul ederler.

1.4.5.6.4. Geri Ödemeler

Üye ve/veya ek kart hamili, kredi kartının kullanımından doğan ve hesap özetinde bildirilen ödenmesi gereken asgari tutarı, son ödeme tarihine kadar, bankaya ödemekle yükümlüdür. Üyenin son ödeme tarihine kadar, hesap özetinde bildirilen toplam borç tutarını ödemesi durumunda, mal veya hizmet alımından borcu için faiz tahakkuk ettirilmez. Ancak üye hesap özetinde kendisine bildirilen asgari tutarı son ödeme tarihine kadar öderse, ödediği asgari tutar için hesap kesim tarihinden ödeme yaptığı tarihe kadar; kalan borcu için ise yeni hesap kesim tarihinden bir sonraki hesap kesim tarihine kadar faiz KKDF ve BSMV uygulanması ile ödenir.

Üye ve/veya ek kart hamilinden kredi kartı ile nakit çekme işleminde komisyon alınır ve işlem tutarı üzerinden faiz KKDF ve BSMV banka tarafından nakit çekme tarihinden itibaren uygulanır. Son ödeme tarihine kadar üye hesap özetine bildirilen toplam borcunun tamamını ödese bile, nakit çekilen tutara ödeme tarihine kadar geçen süre için faiz ve faiz üzerinden KKDF ve BSMV tahakkuk eder. Döviz endeksi TL, kredi kartı hesaplarına yapacağı ödemelerde, ödeme tarihindeki bankaca belirlenen döviz kurları esas alınır.

1.4.5.6.5. Azami Harcama Limiti

Üye ve/veya ek kart hamilinin harcama limiti banka tarafından belirlenir ve kredi kartının tesliminde üye ve/veya ek kart hamiline yazılı olarak bildirilir. Ancak, banka üye ve/veya ek kart hamilinin harcama limitini günün koşulları ve üyenin durumuna göre arttırıp azaltma yetkisine sahiptir. Üye ve/veya ek kart hamili bankanın kendisine bildirdiği harcama limiti değişikliğine, kendisine yazılı olarak bildirilen tarihten itibaren uyar ve değişikliği bilmediği hususunda itirazda bulunamaz.

1.4.5.6.6. Kartın Geçerlilik Süresi, Giriş ve Üyelik Aidatı

Kartın geçerlilik süresi kartın üzerindeki ay ve yıl olarak belirtilen süredir. Üye ve/veya ek kart hamili, bankaca belirlenen tutarda bir defaya mahsus olmak üzere giriş aidatı ile üyelik aidatı öder.

1.4.5.6.7. Hedef Kitle

18 yaşını doldurmuş, düzenli ve yeterli bir geliri olan resmi veya özel veya serbest meslek sahipleri hedef kitleyi teşkil eder.

1.4.5.6.8. Pazarlama Yöntemleri

Pazaralama faaliyetleri şube içinde ve şube dışında yürütülmekle beraber, şube dışındaki faaliyetleri organize bir şekilde yürütecek bir eleman olmaması sıkıntı yaratmaktadır (İş Bankası, 1994, ss. 1-12).

1.4.5.7. Osmanlı Bankası

Osmanlı Bankası kredi kartı olarak sadece Visa kartı vermekte olup, alışveriş ve nakit çekme imkanı vermektedir. Fakat alışverişleri kredilendirmek imkanı yoktur. Alışveriş miktarı mütakip ayda tamamıyla kapatılmalıdır. Visa kartı almak için yıllık 400 milyon gelire sahip olmak gerekir.

1.4.5.7.1. Visa Kredi Kartının Yararları

1.4.5.7.1.1. Kart Hamili Açısından

- Kişi yanında para taşımadan yurtiçinde ve dışında, Visa kartlarının geçerli olduğu 11 milyondan fazla iş yerinde tek bir imzayla alışveriş yapılabilir.

- Saygınlık simgesidir.

- Kartın çok küçük olması nedeniyle taşınması son derece kolay olup bunun yanı sıra para ve çek taşımaya oranla riski çok azdır.

- Yurtdışında dövizsiz kalma gibi bir sorunla karşılaşılmaz. Visa kartı sayesinde daha fazla harcama olanağına sahip olur ve bütün ihtiyaçlarını sağlayabilir.

- Yurtdışı visa kartları ile birlikte kişiye verilen özel şifre kullanılarak, yurtdışında Visa kartının bağlı olduğu herhangi bir otomatik vezneden (ATM) veya kartını ibraz ederek üye bankaların gişelerinden para çekebilir.

- Kişinin Visa kartıyla yaptığı alışverişler için herhangi bir faiz alınmaz.

- Kart hamili yaptığı harcamaları kendisine gönderilen ekstrelerde belirtilen son ödeme tarihinde ödeyerek, mal ve hizmet

satıldığı tarihten ödeme tarihi arasında geçen süre için faizsiz kredi kullanma imkanına sahip olur.

- Visa kartı sadece adına düzenlenen kişi tarafından kullanılabilir. Kartın arka yüzünde kart hamilinin imzasının olması nedeniyle, Visa kartının kaybolması halinde başkasının kullanması engellenmiş olur. Ayrıca Visa sisteminde sahte kart kullanımını önlemek amacı ile bazı uygulamalar mevcuttur (kara liste, otorizasyon vb.). Ayrıca kartın kaybolması veya çalınması halinde kartın ivedilikle yenilenmesi sözkonusudur.

- Kart hamili kartı çıkaran kurumun sunduğu özel hizmetlerden faydalanabilir.

1.4.5.7.1.2. Banka Açısından

- Visa kartı para ticaretinin yanında müşteriye değişik bir bankacılık hizmeti verme olanağı sağlar.

- Yabancıların ve turistlerin ülkemizde kullandıkları Visa kartları önemli bir döviz girdisi sağlamaktadır. Visa kartının turizm sektöründe kullanılması hem turisti mal ve hizmet alış verişinde para değiştirme ve kambiyo kurlarını takip etme zorunluluğundan kurtarır, hemde turiste yanında bulunmayan döviz harcamasına şansını sağlayarak ülkenin döviz girdisinin artmasına olanak sağlar.

- Komisyon, faiz ve kart ücreti geliri sağlanmakta.

1.4.5.7.1.3. Üye İşyeri Açısından

- Müşteri sayısı artar, yani iş hacmi genişler.

- Kredi kartı, nispeten daha dar gelirli kişilerinde diledikleri zaman mal ve hizmet satınalmalarını mümkün kılar, işletmelerin satış düzeylerinin yeknesaklığını sağlar.

- İşletme sattığı mal ya da sunduğu hizmet karşılığında çok kısa bir süre içinde paraya kavuşur.

1.4.5.7.2. Osmanlı Bankasının Kartlarının Özellikleri ve Müşteri Tatmini

1.4.5.7.2.1. Visa Classic

- Kaybolmaya ve/veya çalınmaya karşı sigortalı.
- Yurtiçi banka şubelerinden nakit avans alma imkanı.

- Yurtdışı kart ile tüm Visa ATM'lerinden ve Visa sistemine dahil banka şubelerinden nakit avans alma imkanı.

1.4.5.7.2.2. Visa Business

Visa Business kart bankaya büyük hacimli ve verimli iş yapan veya henüz bizimle çalışmadığı halde bankaya kazandırmakta yarar umlan büyük şirketlerin harcamaları şirket tarafından karşılanan yönetici düzeyindeki elemanlarına pazarlanabilir.

- Yurtiçi ve yurtdışında geçerli tek kart
- Tüm iş seyahatlerinde ve ağırlamalarda, şirket adına yapılan harcamalarda kullanılır.

- Şirketin yetkili kıldığı kişiler tarafından yine şirketin belirlediği limitler dahilinde kullunılır.

- Şirket yönetimine büyük kolaylık sağlar.

- Nakit çıkışını asgariye indirir.

- Finansman imkanı sağlar.

- Düzenli olarak gönderilen ekstreler ile planlama ve denetleme imkanı verir.

- Avans ödemelerini azaltır veya kaldırır.

- Muhasebenin yükünü hafifletir.

- Yurtiçinde ve yurtdışında yapılan harcamalar TL olarak ödenir. Bu ödemeler ortalama 30 gün sonra yapılır.

- Kartı kullananlar içinde büyük kolaylık sağlar.

- Şirket adına bir imzayla ödeme yapma kolaylığı sağlar.

- Kişisel harcamaları şirket harcamalarından ayırma imkanı verir.

- Nakit taşımanın risklerini ortadan kaldırır.

- Yurtdışında Visa sistemine bağlı bankaların şubelerinden ve otomatik veznelerden (ATM) nakit para çekilebilir.

- Kaybolma ve/veya çalınmaya karşı sigortalıdır.

- Prestij ve saygınlık simgesidir.

- Yurtdışında kart sahibine sağlanan hizmetler
 - Seyahat gecikme sigortası
 - Valiz gecikme sigortası
 - Evrak sigortası
 - Acil mesaj servisi
 - Otel rezervasyonu
 - Sağlık ve danışma yardım servisi
 - Hukuk danışma ve yardım servisi

1.4.5.7.2.3. Visa Gold (Premier)

Visa Gold kart, yüksek gelir seviyesine sahip ve çok sık harcama yapmaya alışık müşterilere sunulabilecek bir üründür. Kart hamiline, yurtiçinde ve yurtdışında prestij ve yüksek harcama limitleri ile kullanım rahatlığı sağlar.

- Kaybolmaya ve/veya çalınmaya karşı sigortalı.
- Yurtiçi banka şubelerinden nakit avans alma imkanı.
- Yurtdışı kart ile tüm Visa ATM'lerinden ve Visa sistemine dahil banka şubelerinden nakit avans alma imkanı.
- Yurt dışında sunulun SOS hizmetleri .
- Sağlık danışma ve yardım servisi.
 - Yurt dışında uzman tıp doktorlarına danışma servisi.
 - Uzun mesafe tıbbi danışmanlık.
 - Nakil ve ülkeye geri gönderme hizmeti.
 - Bir uzman doktorun acilen getirilmesi.
 - İlaç gönderme hizmeti.
 - Üçüncü şahısların ulaşım giderleri.
 - Hastane ve kabul depozitoları için nakit avans.
- Hukuki danışmanlık.
- Günlük hastane tazminatı (günde 25\$).
- Ferdi kaza sigortası (150.000 \$).

- Cenazenin ülkesine geri gönderilmesi (20.000 \$)
- Yurtdışında Visa seyahat servis merkezlerinden sağlanabilecek hizmetler.
- Kayıp ve çalıntı kart yenileme servisi.
- Acil nakit servisi.
- Acil mesaj servisi.

1.4.5.7.3. Kartların İşleyişi

Kartlar Charge Card (ödeme kartı olarak çalışır). Her ayın son gününde, Karedi Kartları Merkezi her bir kart hamili için son harcama ekstresi tarihinden itibaren yapmış oyduğu harcamaları içeren bir hesap dökümü (extre) hazırlamakta. Ekstreler kart hamillerine posta ile gönderilir. Ekstrelerin bir nüshasında kart hamillerinin hesabının bulunduğu şubeye gönderilir. Ekstrelerin hazırlanmasından 15 gün sonra yani ayın 15 inde şube harcama ekstiresinde gösterilen toplam tutar için kart hamilinin hesabını borçlandırır. Eğer ayın 15'i tatil günü ise, bir önceki iş günü geçerli olacaktır.

1.4.5.7.4. Hedef Kitle

Visa kartının müşterilere açılacak bir nevi açık kredi olduğu gözönüne alınarak, Visa kartı verilecek kişilerin seçimine önem verilmekte, başvuru sahiplerinin protestolu olmamasına, karşılıksız çek düzenlememiş olmasına saygın ve ödeme kabiliyeti yüksek mevcut ve/veya potansiyel kişilerden olmasına itina gösterilmektedir.

1.4.5.7.5. Harcama Bedellerinin Kart Hamilinden Tahsili

Yurtdışı harcamalar için üretilen ekstreler \$ bazında, yurtiçi harcamalar için belirtilen ekstereler TL bazında ve Business kart ile yapılan tüm harcamalarda TL bazındadır.

Kredi Kartları Merkezi her ayın 1. gününden 30/31. gününde kadar alınan tüm harcama ve nakit avansları içeren ekstreyi izleyen ayın birinci gününden itibaren üç gün içinde gönderir ve izleyen ayın 15. gününe kadar ödenmesi gerekir. Son ödeme tarihi tatile rastlaması halinde bir önceki iş günü son ödeme tarihidir.

Hesap ekstresi, kart hamilinin adı-soyadı vadesiz hesap numarası ve kart numarası ile ilgili bilgiler dışında,

- Dönem içinde borç veya alacak yazılan harcama tutarlarını ,
- Nakit avans verilmiş ise, verilen nakit avans ile bu tutar üzerinden tahakkuk ettirilen komisyon ve vergiyi ,
- Kart ücreti ve yenileme ücretinin,
- Visa kartıyla ilgili diğer ücret ve masrafları ,
- Son ödeme tarihinin ,
- Limiti de içerir.

1.4.5.7.6. Pazarlama Yöntemleri

Pazarlama faaliyetleri şube içinde yürütülmektedir (Osmanlı Bankası , 1994, ss.1-20).

Tablo 2:Yurtdışı Kartlar İçin Standart Harcama Limitleri (USD)

	Harcama (Mağaza, Otel v.s.)	Banka Şubelerinden Nakit Avans Çekimi	ATM'den Nakit Avans Çekimi	Toplam
<u>CLASSIC</u>				
Günlük azami tutar	1500	300	300	2100
Günlük işlem adedi	4	2	2	8
4 günlük Azami Tut.	1500	600	600	2700
4 günlük top. işl. ad.	4	4	4	12
<u>BUSINESS</u>				
Günlük azami tutar	3800	300	300	4400
Günlük işlem adedi	10	4	4	18
4 günlük Azami Tut.	3800	600	600	5000
4 günlük top. işl. ad.	10	8	8	26
<u>GOLD</u>				
Günlük azami tutar	5000	300	300	5600
Günlük işlem adedi	10	4	4	18
4 günlük Azami Tut.	500	600	600	6200
4 günlük top. işl. ad.	10	8	8	26

Kaynak: Osmanlı Bankası, 1994, s.19.

1.4.5.8. Pamukbank

Pamukbank kredi kartları ürün çeşitliliği açısından zengindir.

1.4.5.8.1. Pamukbank Kredi Kartı Türleri

<u>Kredi Kartı Türü</u>	<u>Yıllık Üyelik Bedeli</u>
Pumukbank prestige Card	250.000 TL
Pumukbank prestige Gold Card	400.000 TL
Pumukbank Shell Card (Kişi)	250.000 TL
Pumukbank Shell Card (Firma)	250.000 TL
Pumukbank Vakko Card	Ücretsiz
Pumukbank Vakkorama Card	Ücretsiz
Pumukbank Visa Card	350.000 TL
Pumukbank Visa Gold Card	750.000 TL
Pumukbank Master Card	350.000 TL
Pumukbank Master Gold Card	750.000 TL

- Busines ve shell firma kartları için ek kert uygulaması yoktur.
- Ek kart için ücret talep edilmez.
- Shell firma kartları resimsizdir.

1.4.5.8.2. Hedef Kitle

- Doktor, diş hekimi, eczacı, noter.
- Üniversite öğretim üyeleri.
- Kamu üst düzey yöneticileri.
- Özel sektörde ISO-500 standardındaki firmalarda müdür ve üst ünvanlarda çalışanlar.
- Silahlı kuvvetler mensupları.
- Devlet sanatçıları.
- Banka sigorta ve bağımsız denetim kuruluşlarında müdür ve üst ünvanla çalışanlar ile en az beş yıldır aynı işyerinde çalışanlar.
- En az beş yıldır aynı iş yerinde çalışan düzenli ve yeterli ücret düzeyine sahip üniversite mezunu kişiler.

Pamukbank Prestige, Visa/Master, Vakko, Vakkorama Shell, Kart'lardan talep eden, yıllık kazancı 200.000.000 TL (hane geliri olan) ve bu kazancı belgeleyebilen, 18 yaşın üzerinde olan herkes Kredi Kartı başvurusunda bulunabilir.

1.4.5.8.3. Pamukbank Kredi Kartları için gerekli belgeler

- Maaş bordrosu veya yazılı gelir beyanı
- Müşteri, şubenin otorize kredili müşterisi ise son kredi tebliği
- Bölge onaylı kredi müşterisi ise, bölgeden alınan onay yazısı
- Hane geliri ispatı için eşin onaylı gelir belgesi
- Nüfus cüzdanının önlü arkalı fotokopisi
- Serbest çalışanların vergi levhası
- Müşteri şirket ortağı ise ticaret sicil gazetesi fotokopisi

1.4.5.8.4. Hangi müşteriler için Gold Kart talebinde bulunulur ?

Gold Kart verilecek müşterinin aşağıda belirtilen özelliklerden en az bir tanesine sahip olması gerekmektedir. Yıllık en az 750.000.000 TL brüt gelir belgelemesi esastır. Belgelenememesi halinde, kredi kartı şube talep formunda kişinin gelir durumu ve mal varlığı hakkında şubece ayrıntılı bilgi verilmelidir.

VIP tanımına uygun müşteri potansiyeli olan kuruluşlar;

- Kredi kartı çıkartmayan bankaların yönetim kurulu üyeleri genel müdür, genel müdür yardımcıları, ISO 500 şirket listesinde bulunan önemli holdingler, bu holdinglere bağlı şirketler,
- Üniversiteler (rektör, rektör yrd., dekan, dekan yrd., prof),
- Hastane başhekimleri, doktor (meslek kariyeri üç yıldan fazla olanlar),
- Büyük mevduat müşterileri (1 milyar ve üzeri),
- Bankaca açılmış 5 milyar TL'nin üzerinde kredisi bulunan şirketlerin sahipleri ve üst düzey yöneticileri,
- ITO, ISO, YASED (Yönetim kurulu üyeleri, genel müdür, üst düzey yöneticiler),
- Türk silahlı kuvvetleri (generaller).

1.4.5.8.5. Pamukbank Kredi Kartlarının Sunduğu Ücretsiz Hizmetler Nelerdir?

- Ferdi Kaza Sigortası:

Shell kart 30.000.000 TL'sına kadar ferdi kaza sigortası (vücuttaki her hangi bir bölümün 1/4 yitirilmesi veya ölüm durumunda). Türkiye'de ilk defa kredi kartının ön yüzünde müşterinin imzası ve resminin basılması Pamukbank tarafından gerçekleştirilmiştir. Her kredi kartı için ücretsiz olarak ek kart çıkartabilme imkanı (maksimum üç adet), shell firma ve Visa business kartlar hariç.

Pamukpara:

Shell Tüzel, Vakko ve Vakkorama, Visa Busines dışındaki diğer kartlarla yapılan yurtiçi ve yurtdışı alışverişlere verilen %2 oranındaki hediye puanıdır. Kart hamileri kendilerine altı ayda bir yollanan pamukpara kitapçığındaki hediyelere pamukpara hediye puanını kullanarak ücretsiz sahip olabilmektedirler.

International SOS Assistance (SOS) Sağlık Hizmetleri ve Seyahat Sigortası:

International sos assistance (sos) sağlık hizmetleri ve seyahat sigortası, Pamukban Visa Gold Card (Visa Premier-Master Gold Card) veya Pamukbank Business Card'la (Visa Business) ödeme yapılarak çıkılan seyahatlerde, kart sahibi ile birlikte eş ve 18 yaşından küçük (herhangi bir öğrenim kurumuna devam etmesi halinde 23 yaşından küçük) çocukları da kapsayan çok geniş bir hizmet paketi sunmaktadır. Seyahat sırasında meydana gelebilecek kaza ve hastalıklarda kart hamilinin tedavisinin en mükemmel şekilde yapılacağı bir hastaneye nakledilmesi ve tedavisi vefat halinde ise en kısa sürede ve en uygun araçla Türkiye'ye gitirilmesi bu sigorta kapsamındadır. International SOS Assistance'in tüm dünyadaki yaygın merkezlerinden seyahat esnasında veya öncesinde tıbbi ve hukuki danışmanlık hizmetleri alabilmek mümkündür. SOS merkezlerinden seyahat edilecek ülke ile ilgili bilgiler (pasaport, vize) temin edilebilir. Pamukbank Gold Card ve Business Card sahipleri tüm bu sigorta hizmetlerinden ücretsiz yararlanabilmenin yanısıra büroşüre ilştirilen özel SOS kartındaki telefonlar ile SOS merkezlerine ulaşabileceklerdir.

Bu kart kredi kartı ile birlikte taşınmalı ve gerekli durumlarda ilgililere gösterilmelidir.

International SOS Assistance Hukuki Danışmanlık Hizmetleri

SOS merkezlerince yurtdışı seyahatleri sırasında karşılaşılabilecek hukuki sorunlar için gerektiğinde hukuk danışmanlığı sağlanarak, avukat ve tercüman temin edilebilir.

1.4.5.8.6. Pamukbank Kredi Kartları İçin Uygulanan Ücret ve Faizler

Nakit Kredi İçin: Nakit kredi kullanımlarında her işlem için ayrı olmak üzere 20.000 TL masraf kişi borcuna eklenir. Ayrıca çekilen nakit kredi tutarının en az 100.000 TL olmak üzere %2.5'i kadar bir tutar komisyon olarak nakit kredi tutarına eklenir. Nakit çekimde faiz tahakkuku nakit çekildiği günden itibaren başlar. Anapara + komisyon tutarı üzerinden borcun tamamen yatırıldığı güne kadar devam eder.

Alış Veriş İçin: her ayın belirli günlerinde bankanın kredi kartı müşterilerinin hesap ekstreleri kesilir. Ekstre kesiminden önce yapılan tüm alışverişler bir önceki dönemden kredilendirilerek devredilen borçlar bu ekstreye girer. Eğer kesilen ekstre tutarı borç son ödeme gününde tamamen ödenirse tüm borcun alışverişlerden kaynaklanması halinde herhangi bir faiz tahakkuk etmeyecektir. Kredi kartı kullanıcısı en az ödemesi gereken tutarı ödeyerek kalan bir sonraki ekstrenin son ödeme gününe kadar erteleyebilir. Bu takdirde toplam bakiyeye ekstrenin kesildiği günden ödemenin yapıldığı güne kadar, kalan bakiyeye ise (toplam borç - ödenen tutar) son ödeme gününden bir sonraki ekstrenin kesildiği güne kadar günlük bazda faiz tahakkuk edecektir. (Aynı hesaplama yöntemi en az ödemenin üstünde fakat toplam borç bakiyesinin altında olan her ödeme için geçerlidir.) Ödeme, süresinden sonra yapılırsa Gecikme Bedeli olarak en az ödemesi geciken tutarın %10'u tahakkuk eder. Kişi borçbakiyesi limitini aşar ise her ekstrede limitinin aşan kısmı için en az 100.000 TL olmak koşuluyla %5 oranında limit aşımı bedeli tahakkuk eder. Limit aşımı ve gecikmiş borçlu kartların kullanımı bu durumları düzeline kadar otorizasyon yasaktır.

1.4.5.8.7. Pamukbank Kredi Kartlarının Ekstre Kesim Dönemleri

Her ayın 2'si

Şirket Kartları (Visa / Shell Business)

Her ayın 4'ü	Müşteri Ekstrelerinin Kesimi
Her ayın 6'sı	Müşteri Ekstrelerinin Kesimi
Her ayın 9'u	Müşteri Ekstrelerinin Kesimi
Her ayın 11'i	Müşteri Ekstrelerinin Kesimi
Her ayın 13'ü	Müşteri Ekstrelerinin Kesimi
Her ayın 21'i	Müşteri Ekstrelerinin Kesimi
Her ayın 24'ü	Müşteri Ekstrelerinin Kesimi
Her ayın 26'sı	Vakko / Vakkorama Ekstrelerinin Kesimi
Her ayın 27'si	Müşteri Ekstrelerinin Kesimi (Kıbrıs)
Her ayın 28'i	Müşteri Ekstrelerinin Kesimi

1.4.5.8.8. Pamukbank'ın Sunduğu Kredi Kartlarının İncelenmesi

1.4.5.8.8.1. Prestige Card'ın Sunduğu Hizmetler

Pamukbank Prestige Card müşterileri, Pamukbank Bank 24 ATM'lerinden ve Pamukbank şubelerinden nakit kredi temin edebilirler. Ayrıca Pamukbank'ın prestige ödeme yaptığı üye işyerlerinde mal ve hizmet alımında kullanılabilir.

Fotoğraf uygulaması ile kesin güvence: Türkiye'de sadece pamukbank tarafından sunulan fotoğrafli kredi kartı uygulaması kesin güvence sağlar. Kart kaybolduğunda yada çalındığında başkası kullanamaz.

Prstige Card uygulaması, 1995 yılı içerisinde Pamukbank tarafından kaldırılacağı için bu kadar açıklama yeterli görülmüştür.

1.4.5.8.8.2. Prestige Gold Card'ın Sunduğu Hizmetler

- Provizyonsuz kullanım,
- Fotoğraf uygulaması ile kesin güvence,
- Türkiye ve KKTC'de yaygın kullanım,
- En yüksek kredi limiti,
- Her ay toplam bakiyenin belli bir kısmını ödeyerek kalan miktarı istediğiniz sürece kredilendirme imkanı,
- Anında limitiniz kadar nakit kredi,

- İsteğinize bağlı olarak son ödeme tarihi,
- İster şubeden ister Bank 24'den isterseniz direkt hesabınızdan ödeme imkanı,
- Enflasyona göre düzenlenen limit artışları,
- Bakiyesi yüksek özel müşterilere faiz indirimi,
- Bildirimden hemen sonra devreye giren kayıp ve çalıntı sigortası ,
- Pamukpara ile özel fiyatlarla alışveriş,
- Özel kampanyalar,
- Aileniz ve yakınlarınız için ek kart,
- 365 gün 24 saat hizmet veren müşteri ilişkileri servisi,
- Tüm bankacılık işlemlerini gerçekleştirebilme olanağı,
- Ücretsiz Prestige Gold Çek,

1.4.5.8.8.3. Pamukbank Visa/Master Card'ın Sunduğu Hizmetler

- Fotoğraf uygulaması ile kesin güvence,
- Uluslararası yaygın kullanım,
- Her ay toplam bakiyenin belli bir kısmını ödeyerek kalan miktarı istediğiniz sürece kredilendirme imkanı,
- Anında limitiniz kadar nakit kredi,
- Türk lirası olarak geri ödeme kolaylığı,
- İsteğinize bağlı olarak son ödeme tarihi,
- İster şubeden ,ister Bank 24 makinasından ister Alo 24'den, isterseniz direkt hesabınızdan ödeme imkanı,
- Enflasyona göre düzenlenen limit artışları,
- Bakiyesi yüksek özel müşterilere faiz indirimi,
- Bildirimden hemen sonra devreye giren kayıp ve çalıntı sigortası,
- Uluslararası indirim kartı,
- Pamukpara ile özel fiyatlarla alışveriş,

- Aileniz ve yakınlarınız için ek kart,
- Türkiye'nin en uygun fiyatla uluslararası kredi kartı,
- Tüm bankaçılık işlemlerini gerçekleştirebilme imkanı,
- Ücretsiz prestige çek,
- 365 gün 24 saat hizmet veren müşteri ilişkiler servisi,
- Ön yüzü imzalı kart ile güvence,

1.4.5.8.8.4. Pamukbank Visa/Master Gold Card'ın sunduğu hizmetler

- Yurt dışı seyahatlerinde SOS sigortası,
- Acil kart yenilenmesi ve nakit avans,
- Uluslararası indirim programı,
- Otel rezervasyonlarında garanti,
- Pamukpara ile özel fiyatlarla alışveriş,
- Aileniz için ek kart,
- Tüm bankaçılık işlemlerini gerçekleştirebilme olanağı,
- Ücretsiz Prestige Gold Çek,
- 365 gün 24 saat hizmet veren müşteri ilişkileri servisi,
- Bildirimden hemen sonra devreye giren kayıp ve çalıntı sigortası,
- Bakiyesi yüksek müşterilere faiz indirimi,
- Enflasyona göre düzenlenen limit artışları,
- İster şubeden, ister Bank 24'lerden, ister Alo 24'öen, isterseniz direkt hesabınızdan ödeme imkanı,
- İsteğinize bağlı son ödeme tarihi,
- Türk lirası olarak geri ödeme kolaylığı,
- Fotoğraf ve imza uygulaması ile kesin güvence
- Uluslararası yaygın kullanım,
- Her ay toplam bakiyenin belli bir kısmını ödeyerek, kalan kısmı istediğiniz sürece kredilendirme imkanı,
- Anında limitiniz kadar nakit kredi,

Yurtdışında yapacağınız seyahatlerde hava, deniz ve karayolu yolculuk biletlerinizi Prestige Global Gold Card ile aldığınızda yolculuk süresince SOS sigorta programı güvencebinden yararlanabilirsiniz. Bunlar :

- Acil tıbbi yardım,
- Günlük hastane sigortası,
- Acil tıbbi giderler,
- 120.000 pound'luk ferdi kaza sigortası,
- Kayıp para / bagaj tazminatı,
- Seyahatin kesilmesinden doğan masraflar,
- Seyahat sırasında ortaya çıkan tıbbi / hukuki konularda danışmanlık hizmeti.

1.4.5.8.8.5. Pamukbank Visa Business Card'ın sunduğu hizmetler

Pamukbank Business Card'larla yapılan harcamaları ödemeye bir ay sonra başlanır. Üstelik her ay toplam bakiyenin belli bir kısmını ödeyerek geri kalan miktarı dilediğiniz sürece kredilendirebilirsiniz. Firma adına yapılan tüm harcamalar merkezden kontrol edilebilir. Pamukbank Business Card ile yapılan tüm harcamalar, firmaca yapılan tüm ödemeler, son hesap bakiyesi ve toplam kullanılabilir limit firmaya gönderilen aylık kurumsal hesap bildirim cetvelinde ayrıntılı olarak görülebilir.

Firmaların muhasebe yükünü hafifletir, ödemeleri toplu olarak yapar, kapatma makbuz ödeme gibi problemlerden kurtulunur.

Yurtdışında yapılan harcamalar Türk lirası olarak ödenebilir. Harcama tutarı hesaba işlem tarihinde geçerli olan döviz kuru dikkate alınarak TL olarak işlenir. Pamukbank Business Card kullanıcılarına tahsis edilecek limiti firmalar belirler. Firmalar, tanınan limiti yöneticiler arasında diledikleri şekilde paylaşabilirler.

• Pamukbank Business Card kullanan personele nakit çekme yetkisi verilebilir. Böylece iş avansları için nakit ödeme yapmaktan kurtulunur.

• Pamukbank Business Card ödemeleri hiç şubeye gitmeden otomatik virman yolu ile yapılabilir. Ayrıca dilenirse şubelere nakit

olarak ödenebilir. Otomatik virman isteği başvuru formunda belirtildiğinde toplam bakiye her ay son ödeme tarihinde firmanın vadesiz hesabından otomatik para transferi ile ödenir.

- Bu kart dünyanın her yerinde geçerlidir.

- Uluslararası indirim programı ile binlerce otel, oto kiralama servisi ve iş merkezinde %40'a varan indirimler alınabilir. İndirimlerden yararlanmak rezervasyon yaptırırken IAPA üyesi kartı gösterilmelidir.

- Yurtdışı yolculuklarda SOS sigorta programı güvencesinden yararlanılabilir. Yolculuklarda tıbbi ve hukuki danışmanlık, acil tıbbi yardım, ferdi kaza sigortası, kayıp para ve bagaj tazminatı gibi hizmetlerden ücretsiz olarak yararlanılabilir.

1.4.5.8.8.6. Shell Card'ın Sunduğu Hizmetler

- Shell Card'ı Türkiye'nin her yanında yayılmış Shell istasyonlarında kullanabilirsiniz.

- Her ay toplam bakiyenin belli bir kısmını ödeyerek kalan miktarı istediğiniz sürece kredilendirme imkanı,

- İsteğinize bağlı son ödeme tarihi,

- Shell Card ile yaptığınız alışverişleri zaman kaybetmeden kolayca gerçekleştirebilirsiniz. Çekle yada herhangi bir Pamukbank şubesi veya Bank 24 makinasından gerçekleştirebilirsiniz. Ayrıca istenildiği takdirde bakiye her ay son ödeme tarihinde belrleyeceğiniz bir hesaptan otomatik olarak ödenebilir,

- Her altı ayda bir gözden geçirilen kredi limitleri hesaplarının ödeme durumlarında herhangi bir aksama görülmediği takdirde enflasyon gözönüne alınarak otomatik olarak yükseltilir,

- Özel durumlarda kredi limitinin acilen arttırılması telefonla istenebilir,

- Özel müşterilere faiz indirimi,

- Shell Card sahibine ve ailesine ferdi kaza sigortası: Shell Card sahibi hiçbir ücret ödemediği kendisi eşi ve 15-23 yaş arasındaki çocukları yılın 365 günü 24 saat günlük yaşam içinde, evde, işyerinde,

okulda veya otomobilde ferdi kaza riskine karşı toplam 20 milyon TL'ye kadar sigortalıdır.

- Kayıp ve çalıntı sigortası: Kayıp ve çalıntı sigortası kart çalındığında yada kaybolduğunda, Kredi Kartları Merkezi Müşteri İlişkileri Servisine bildirildiği anda devreye girer. Kart sahibinin bildirimini Kredi Kartları Merkezine teyit etmesi gerekir.

- Pamukpara ile özel fiyatlarda alışveriş,
- Aile veya yakınlar için ek kart imkanı,
- Tüm bankacılık işlemlerini gerçekleştirebilme imkanı,
- Shell Card ile Bank 24 makinalarından 20 değişik hesaba ulaşabilme imkanı,

- Tüm hesaplarınızı Shell Card'a bağlatarak para ve çek yatırabilme, hesap bakiyesini öğrenebilme ve su, elektrik, PTT faturalarını ödeyebilme imkanı,

- Shell Card ile Ataköy, Kalamış, Altinyunus, İzmir Keçibükü, Muğla, Göcek, Marmaris, Kuşadası marinalarındaki Shell istasyonlarında ve İstanbullulara hizmet veren Shell yüzen istasyonlarında alışveriş yapılabilir,

- Yılın 365 günü 24 saat Müşteri İlişkileri Servisinden yararlanma imkanı.

1.4.5.8.8.7. Shell Business Card'ın Sunduğu Hizmetler

Shell Business Card istenirse kart sahibinin adını, istenirse araç plaka numarasını taşıdığından hem otomobillerini kendileri kullanan yöneticiler, hemde garaj sorumlusu şoför ve benveri çalışanlar için ideal bir kredi kartıdır.

Firmalara sağladığı kolaylıklar:

- Harcamaların merkezden kontrolü,
- Azalan muhasebe yükü,
- Ödemeleri bir ay sonra Türk Lirası ile kredilendirerek yapma olanağı,

- Harcama limitlerinin firmaca belirlenebilmesi,

Kullanıcılara sağladığı kolaylıklar:

- Ücretsiz ferdi kaza sigortası: Shell Business Card kullanıcıları firmaya hiçbir mali bir yük getirmeden ferdi kaza riskine karşı otomatik olarak sigortalıdır.

- Düzenli olarak gönderilen detaylı kurumsal ve kişisel hesap bildirim cetvelleri,

- İster otomatik virman, ister şubeden ödeme kolaylığı.

1.4.5.8.8. Vakko ve Vakkorama Card

Pamukbank Vakko ve Vakkorama Kart müşterileri, Pamukbank şubelerinden veya Bank 24 ATM'lerinden nakit kredi çekebilirler veya sadece Vakko ve Vakkorama mağazalarında alışverişlerini bu kartlar ile yapabilirler. Bu kartlar Bank 24 ATM'leri, Pamukbank şubeleri, Vakko ve Vakkorama dışında kullanılamaz.

4.5.8.9. Pazarlama Yöntemleri

Pamukbank pazarlama faaliyetlerine büyük önem vermekte, şube içinde ve dışında aktif pazarlama yöntemleri uygulamaktadır. Şube içinde bütün personel ürünlerin aktif pazarlamasına yardımcı olurken, şube dışında ise müşteri temsilcisi müşterilere ziyaretlerde bulunarak ürünleri pazarlamaktadır (Pamukbank , 1995, ss.23-42).

1.4.5.9. Ziraat Bankası

Ziraat Bankası Visa ve Master Card olmak üzere aşağıdaki kartları pazarlamaktadır :

Visa Kartlar:

- Visa Classic Yurtiçi
- Visa Classic Uluslararası
- Visa Premier Uluslararası
- Euro Card / Master Kartlar:
- Euro Card / Mastercard Yurtiçi
- Eurocard / Mastercard Yurtiçi
- Eurocard / Mastercard Silver Kart Uluslararası
- Eurocard / Mastercard Gold Kart Uluslararası

1.4.5.9.1. Hedef Kitle**a) Genel Şartlar**

- 18 yaşını doldurmuş olmak,
- Türk vatandaşı veya Türkiyede oturma ve çalışma izni almış olmak,
- Ödeme gücü yerinde veya bankaca tanınan muteber bir kişi olmak,

b) Özel Şartlar

Kredi kartı uygulamasının ve sistemin gereği olarak kart verilecek kişilerden genellikle teminat alınmayıp, işlemler kart hamilinin şahsi taahhüdüne dayandırıldığından müşteri seçimi büyük önem ve özellik taşımaktadır. Bununla birlikte kredi kartı verilecek müşterilerin seçiminde yukarıda belirtilen genel şartların yanı sıra, kartın niteliğine göre özel şartlar da aranmaktadır.

Kart verilecek kişilerin ;

- Normal bir yaşam sağlayabilecek gelire sahip olması,
- Yıllık gelirinin tasarruf yapabilecek seviyede olması,
- Hakkında borçlarından dolayı takibata geçilmemiş olması,
- Gerekliğinde bankanın alacağını tahsil edilebileceği menkul ve gayrimenkul varlığı bulunması,
- Borçlarına sadık, sözüne güvenilir, sorumluluk duygusu yüksek, dürüst ve itibarlı biri olması,
- Sadece yurtiçinde geçerli kredi kartı isteyen kişilerin, bankanın aktif mevduat müşterisi olması ve sürekli işlem gören hareketli mevduat hesabının bulunması, hesap bakiyesinin 50.000.000 TL civarında olması gerekir,
- Yurtdışında geçerli kredi kartı isteyenlerin ayrıca 2500 \$ veya muadili konvertibl cinsinden bir Döviz Tevdiat hesaplarının bulunması, ayrıca bunların yurtdışında yapacakları harcamaları döviz olarak karşılama imkanına veya döviz alım gücüne sahip olmaları gerekir.

• Gold Kart almak isteyenlerin bankada ortalama 200.000.000 TL veya 5000 \$ veya muadili konvertibl cinsinden Döviz Tevdiat hesaplarının bulunması gerekir.

1.4.5.9.2 Ziraat Bankası Kredi Kartlarının Sunduğu Hizmetler

Ziraat Bankasından kredi kartı alanlara ücretsiz veya masrafsız olarak bir kısım ilave imkanlar sağlanmakta ve hizmetler verilmektedir. Bunun yanında Ziraat Bankası kredi kartlarının diğer kuruluşlarca verilen kartlara göre bazı önemli üstünlükleri vardır. Bu ilave imkan ve hizmetlerin neler olduğu ve verilen kartların üstünlükleri kart nevelerine göre aşağıda belirtilmiştir.

a) Kredi imkanı : Tüm kredi kart sahipleri, kendilerine gönderilecek hesap ekstresinde belirtilen asgari ödeme miktarını ödemeleri kaydıyla, yurtiçinde yaptıkları harcamalara ait kalan borçlarını zaman içine yayarak aylık taksitler halinde ödeyip, bankanın sağladığı kredi imkanından yararlanabilirler.

b) Nakit para çekme imkanı :

Ziraat Bankası kredi kartı alanlar, yurtiçi ve yurtdışı şubelerden ücretsiz ve masrafsız olarak kart limitlerinin serbest kısmı dahilinde nakit para çekme hakkına sahip olurlar.

c) Ziraat Bankasının geniş teşkilatından yararlanma imkanı :

Ziraat Bankası yurtiçinde en geniş şube sayısına ve ATM makinasına sahip bir bankadır. Ayrıca yurtdışındada şube ve temsilcilikler bulunmaktadır. Kart sahipleri diğer bankaların şube ve teşkilatlarının olmadığı birçok yerde banka şubelerinden nakit para ihtiyaçlarını karşılayabilecekler, temsilciliklerdende bilgi alabileceklerdir.

d) Borç ödeme kolaylığı :

Kart sahipleri kredi kartı harcamaları ile ilgili ödemelerini yaygın şube teşkilatından yararlanmak suretiyle tüm şubelerden kolaylıkla masrafsız veya asgari masrafla ödeme imkanına sahip olurlar.

e) Provizyonsuz ödeme :

Kredi kartı sahipleri, banka şubelerinde bulunan mevduat hesaplarından hesap cüzdanlarını ibraz etmeleri kaydıyla 5.000.000

TL'ye kadar provizyonsuz para çekebilecekleri gibi, kendilerinin alacaklısı oldukları bu limite kadar çeklerini de provizyon alınmadan tahsil edebileceklerdir.

f) Ek kart imkanı :

Ziraat Bankası Kredi Kartı sahipleri, harcamaları kendi limitinden karşılanmak kaydıyla, dilidikleri takdirde eş ve çocukları adına ek kart alabileceklerdir. Böylece kart sahibinin eş ve çocukları da kredi kartı kullanabilecek ve kartla mal ve hizmet alabilecekleri gibi kredi kartının sağladığı her türlü imkan ve avantajdan yararlanabilirler.

g) Ferdi Kaza Sigortası :

Kredi Kartı alan kart sahipleri uğrayacakları kazalarda, hayatta kalmaları halinde kendilerinin, ölümleri halinde ise yakınlarının sigorta teminatı altına alınmalarını sağlamak üzere, kaza sonucu ölüm ve sürekli sakatlık hallerine karşı 100.000.000 TL Ferdi Kaza Sigortası yaptırılmıştır. Ek kart sahipleri ise 50.000.000 TL'lik limit dahilinde Ferdi Kaza Sigortası kapsamına alınmıştır.

Kredi Kartı alındıktan itibaren kart sahipleri, otomatikman Ferdi Kaza Sigortası kapsamına dahil olmaktadır. Sigorta şirketine ödenecek primler de bankaca karşılanmaktadır.

h) Kartların çalınma ve kaybolmasına karşı Risk Sigortası :

Kredi kartlarının herhangi bir nedenle kaybolması veya çalınması halinde, durumun en seri şekilde KKM'ne bildirilmesi gerekmektedir. Kartın kaybolduğu KKM'ne bildirildikten 48 saat içerisinde o kartla yapılan harcamaların sorumluluğu kart sahibine ait olmakta, dolayısıyla kart sahibi bu süre içerisinde önemli bir riskle karşı karşıya bulunmaktadır. İşte böyle bir riske karşılık, kart sahibinin kredi kartının çalındığını veya kaybolduğunu KKM'ne bildirdiği andan itibaren, o kartla yapılacak alışverişlerden doğacak riskin yurtiçi kredi kartlarında 2.000.000 TL'ye kadar, yurtdışı kartlarda ise 2000 \$'a kadar olan kısmı banka tarafından sigorta kapsamına alınmıştır.

1.4.5.9.3. Eurocard/Mastercard International Kartların sunduğu hizmetler

Hem Türkiye'de hem de yurtdışında geçerli olan Eurocard/Mastercard International kredi kartı ile ,

- Yurtiçinde tüm Ziraat Bankası şubelerinden, yurtdışında Eurocard/Mastercard bürolarından ve üye bankalardan, ATM'lerden nakit çekebilirler.

- Yurtdışında kartın kaybolması veya çalınması durumunda 48 saat içerisinde yeni kart verilebilecektir.

- Önemli durumlarda 5000\$'a kadar acil nakit ihtiyacı karşılanabilir.

- Yurtdışı gezilerde kart numarası vererek otellerde garantili rezervasyon hizmetinden faydalanılabilecektir.

1.4.5.9.4. Eurocard/Mastercard Gold Kartların Sunduğu Hizmetler

- Hem yurtiçinde hem yurtdışında geçerli olan ve yüksek harcama olanağı sağlayan Gold kredi kartı ile yurtiçinde tüm Ziraat Bankası şubelerinden, yurtdışında Eurocard/Mastercard bürolarından ve üye bankalardan, ATM'lerden nakit çekilebilecektir.

- Kart sahibi eşi ve çocukları 150.000\$'lık seyahat sigortası kapsamına alınır.

- Kart sahiplerine tıbbi ve hukuki konularda yardım. ücretsiz büro hizmetlerinden ve seyahat edilen ülkede gerekli danışmanlık hizmetlerinden yararlanabileceklerdir.

- Yurtdışında kartın kaybolması veya çalınması halinde 48 saat içerisinde yeni kart verilebilecektir.

- Önemli durumlarda 5000\$'a kadar acil nakit ihtiyacı karşılanabilecektir.

- Yurtdışı gezilerde kart numarasını vererek otellerde garantili rezervasyon hizmetinden faydalanabileceklerdir.

1.4.5.9.5. Pazarlama Yöntemleri

Pazarlama faaliyeti, banka içinde etkin bir pazarlama yöntemiyle sürdürülmektedir. Zira kart adedi arttıkça, bankanın kart başına aldığı ücret artacak ayrıca, harcamalarını taksitlendirerek ödemek isteyen kart sahiplerine de bir nevi tüketici kredisi açılacağından bankanın faiz gelirlerinin de artacağına inanılmaktadır.

Amaç, banka müşterilerine daha iyi daha kaliteli bir hizmet verebilmek veyeni ürünler sunarak potansiyel müşterileri bankaya

çekmektir. Kredi kartının kart hamili tarafından cüzdanında taşınması nedeniyle bir anlamda bankanın reklamının yapılacağı da düşünülmektedir. Kredi kartı işlemleri açık bir kredi olması nedeniyle müşteri seçiminde titiz davranılmaktadır.

1.4.5.9.6. Müşteri Tatmini

a) Kart Hamili açısından

- Taşıyıcı açısından kredi kartı nakit para veya çek ödemeye göre son derece basit bir ödeme vasıtasıdır. kartın çok küçük olması nedeniyle taşınması son derece kolay olup, bunun yanısıra para ve çek taşımaya oranla riski çok azdır.

- Kredi kartı sahibi kendisi için tespit edilen limit içerisinde kalmak kaydıyla başkac hiçbir formaliteye gerek kalmadan bu limiti bir kredi kaynağı olarak rotatif bir şekilde kullanma imkanına sahip olmaktadır.

- Kart hamili, yaptığı harcamaları kendisine gönderilen ekstrelerden belirli bir müddet sonra ödeyerek, mal ve hizmet satın aldığı tarihte ödeme tarihi arasında geçen süre için faizsiz, komisyonuz ve masrafsız kredi kullanma imkanına sahiptir.

- Kart sahibi kendi tasarrufu ile tek bir ödeme suretiyle alamayacağı bir malı, kredi kartıyla almak ve ödemelerini ilerki tarihlere paylaşdırmak suretiyle formalitesiz bir kredi sisteminden yararlanabilmektedir.

- Kredi kartının birçok hizmet veya mal satan yerlerde kabul edilmesi ve ayrıca yurtdışındaki bankalardan nakit çekebilme olanağı vermesi, iş ve özel nedenlerle seyahatte bulunanlara öncedentahmin edilemeyen bazı masrafları ve para ihtiyaçlarını karşılamakta büyük bir imkan ve kolaylık sağlamaktadır.

- Kart hamili, uluslararası kart alması halinde yurtdışında zahmetsiz ve risksiz harcama imkanına sahip olmaktadır.

- Kart hamili belirli limitler dahilinde acil nakit para ihtiyaçlarını da banka şubelerine başvurarak karşılayabilme olanağına sahiptir.

- Üye işyerlerinin, kredi kartı ile alışveriş yapanlara sağladığı indirim ve daha birçok avantajlardan yararlanma olanağı verir.

- Kart hamilleri, kendi kartını veren banka veya mali kuruluşun tanıyacağı birtakım olanaklardan (fiyat indirimi, kaza sigortası ,hayat sigortası sağlık sigortası öncelikle mal alma hakkı,rezervasyonlarda öncelik v.s gibi) hizmetlerden ücretsiz yararlanabilirler.

b) Satıcılar açısından

- Satıcı kredi kartını kabul etmekle bir bankanın ödeme garantisine sahip olmakta ve karta istinaden düzenlenen satış fişini bankasına ibraz ederek tutarını hementahsil etmek imkanına sahip olmaktadır.

- Satıcı kart kabul etmekle, kasasında para bulundurma külfet ve riskinden kurtulmaktadır.

- Satıcı kredi kartı kabul etmekle, kartın pratik kullanımından yararlanmak isteyen alıcıları kendisine çekerek cirosunu ve müşteri adedini arttırabilme imkanına sahip olmaktadır.

- Satıcı yabancı müşterilere de karta istinaden hizmet veya mal satarak işlem hacmini arttırabilme olanağı elde etmektedir.

- Kredi kartları genellikle ödeme gücü iyi ve itibarlı kimselere verildiğinden, kartla ödemeyi kabul eden satıcılar, itibarlı ve ödeme gücü yüksek yeni bir müşteri grubu kazanma olanağı elde edebilirler (Ziraat Bankası, 1993, ss.15-30)

1.4.5.10. Halkbank

Halkbankası şu an için kredi kartı uygulamasına çok fazla önem vermemekle birlikte Visa Premier ve Visa Classic kartlarını pazarlamaktadır. Visa Premier ve Visa Classic kartlar, hamiline gereksinim duyduğu mal ve hizmeti bedelini daha sonraki bir tarihte (ortalama 1 ay) herhangi bir mali külfet yüklenmeksizin ödeme olanağı sağlar. Bunun yanında nakit para çekme imkanı da sağlamaktadır. Kefalet, şahıs kefaleti şeklinde olmakta, kredi kartı limiti kart hamilinin net gelire göre belirlenmektedir. Taksitlendirme durumlarında en çok 5 taksit yapılabilmektedir.

1.4.5.10.1. Hedef Kitle

18 yaşını doldurmuş düzenli ve yeterli bir gelire sahip gerçek kişilerin tümü.

1.4.5.10.2. Pazarlama Yöntemleri

Kredi kartları konusunda çok fazla bir ilerleme kaydedemeyen Halkbankası pazarlama yöntemleri konusunda aktif bir pazarlama yapmamaktadır. Sadece şube müşterilerine yönelik bir pazarlama yapıldığı kaydedilmiştir (Halkbank, 1993, s.5)

1.4.5.11. Türkbank(Türk Ticaret Bankası)

Türkbank Visa Classic ve Visa Gold kartları vermektedir. Kartların faiz oranları aylık %12'dir. Visa Classic kartın yıllık kart ücreti 15\$, Visa Gold kartın yıllık üyelik bedeli ise 75\$'dır. Kartların limiti Amerikan doları üzerinden belirlenmekte olup en düşük limit 1000\$'dır. Bu limit gelir durumuna göre artmaktadır. Her iki kart hem yurtiçinde hemde yurtdışında geçerlidir.

1.4.5.11.1. Hedef Kitle

Türkbank'ın kredi kartları verirken herhangi bir kısıtlaması olmayıp, herkese kredi kartı verilebileceğini belirtmektedirler.

1.4.5.11.2. Pazarlama Yöntemleri

Pazarlama yöntemleri şube içi pazarlama şeklinde olmaktadır (Türkbank, 1993, s.7)

1.4.5.13. Akbank

Akbank Visa, Master kart vermekte, müşterinin gelir durumuna göre de bunu Gold kart yapabilmektedir.Kartlar hem alışverişte hemde nakit çekiminde kullanılabilir.

1.4.5.12.1. Akbank Kredi Kartlarının Sunduğu Hizmetler

Kart sahibi banka tarafından saptanan kullanma tarihinde yürürlükte olan kurallara ve bu sözleşme hükümlerine uygun olarak ve kartın geçerlilik süresi içinde üye işyerlerinde herhangi bir bedel ödemeksizin mal ve hizmet alımı karşılığında kullanılabilir. Banka şubelerinden veya Akmatiklerden nakit para çekme işlemlerinde kullanılabilir. Yurtiçinde ve yurtdışında geçerli kredi kartı ise ayrıca, Türkiye haricinde Visa International ve Eurocard /Mastercard International üyesi bankaların yetkili şube ve ofislerinden veya Visa International ve Eurocard/ Mastercard International'in nakit ödeme yetkisi verdiği üye işyerlerinden ve ATM'lerden nakit para çekme

işlemlerinde kullanılabilir. Ancak, üye şirket kartları yurtiçinde nakit para çekme işlemlerinde kullanılamaz.

Kart sadece tanzim edilmiş gerçek kişi tarafından ve harcama anında ibraz edilmek suretiyle kullanılabilir. Önceden satış fişi temin edilip doldurularak veya bir başkası aracılığı ile kart kullanılamaz. Kart sistemi bankanın hizmet amacına yönelik servislerinden olduğundan, kart ticari olarak kullanılamaz. Borç karşılığında satış belgesi düzenlenmesi, kendi üye işyerinde kullanım yapılması, sürekli kuyumculardan alışveriş edilmesi ve hep aynı işyerinde kullanılması nakit ihtiyacını temin ve ticari kullanım anlamındadır. Banka bu tür işlemlere müsaade etmez.

1.4.5.12.2 Hedef Kitle

- Mevduat müşterileri,
- Doktor, dişhekim, eczacı, noter,
- Kamu üst düzey yöneticileri,
- Üniversite öğretim üyeleri,
- En az 5 yıldır aynı işyerinde çalışan düzenli ve yeterli gelire sahip herkes.

1.4.5.12.3. Pazarlama Yöntemleri

Akbank, şube dışında aktif bir pazarlama faaliyeti yapmamakta, şube içinde özellikle kendi mevduat müşterilerine veya kart isteyen müşterilerin mevduat hesabı açmaları durumunda kredi kartı verilmektedir (Akbank, 1994, s.14)

1.4.6. Kredi Kartlarının Yararları ve Sakıncaları

1.4.6.1. Kredi Kartlarının Yararları :

Kart hamili yaptığı alışverişlerde mal ve hizmet bedelini ödemek üzere satıcıya kredi kartını ibraz edip satıcının doldurduğu özel satış fişini imzalayarak ödemeyi gerçekleştirmektedir. Böylece kart hamilinin alışveriş için veya tahmin etmediği bir masraf için para taşıma zorunluluğundan ve bu zorunluluğun yol açabileceği olası bazı risklerden kurtulmaktadır. Bunun yanı sıra , sisteme dahil olan bütün işletmelerden dilediği mal ve hizmeti de kredi kartı limiti ölçüsünde alabilme kolaylığı sağlanmaktadır.

Kredi kartlarının boyutlarının küçük olması nedeniyle taşıma kolaylığı vardır. Bunun yanısıra para ve çek taşımaya oranla riski azdır. Üye işyerlerinin kredi kartı ile alışveriş yapanlara sağladığı indirim ve bunlara benzer avantajlı özel hizmetlerden yararlanmak yanında, kredi kartı veren banka veya mali kuruluşun tanıyacağı birtakım olanaklardan (fiyat indirimi, kaza sigortası vb.gibi) ücretsiz yararlanabilme imkanı sağlar.

Kredi kartı sistemi kart hamiline yaptığı harcamaların bedelini ekstredeki son ödeme tarihinde ödemesi imkanı tanır. Bu durumda mal ve hizmet satın aldığı tarihle ödeme tarihi arasında geçen süre içinde faizsiz, komisyonuz ve masrafsız kredi kullanma avantajı sağlar.

Kart hamili kendisi için tespit edilen harcama limiti içerisinde kalmak kaydı ile başka hiçbir formaliteyi gerektirmeksizin, bu limiti bir kredi kaynağı olarak rotatif bir şekilde kullanabilmektedir.

Günümüzde kredi kartlarının yaygınlaşması nedeniyle daha dikkat çekici konu olan kredi kart hamiline kart sayesinde tanınmadığı bir yerde saygınlık ve prestij kazandırma, kart hamili yanında parası bulunmadığı için ödeme güçlüğü içinde olan bir kişi olarak değil tersine güvenilen, kredi değerliliğine sahip, saygın bir kimse olarak nitelendirilmektedir. Kısaca belirtmek gerekirse, cepte taşınan kredi kartı sayısı ile orantılı olarak saygınlık artmakta, dolayısıyla bu da kart hamilini olumlu yönde etkileyen psikolojik bir fayda sağlamaktadır.

Önceden tahmin edilemeyen masrafları anında karşılayabilme olnağı tanımaktadır. Kart hamilinin mal ve hizmet alımı sırasında, yeterli alım gücü olmaması nedeniyle, taksitle alışveriş yapması yerine harcamalarının kredi kartı ile yapmakta, ilerki bir tarihte ödeme ve bu ödemelerini planlama olanağı gibi bir alternatif imkan yaratmaktadır (Teoman, 1989, ss.12-13).

1.4.6.2. Kredi Kartlarının Sakıncaları

Kart hamili yönünden en büyük sakınca olarak, kredi kartı hamilinin harcama eğilimini arttırdığı iddiası vardır. Bu iddia sadece hesabını bilmeyen harcamayı seven düzensiz kişiler için geçerli olabilir. Kredi kartının genelde itibarlı ve ödeme gücü yerinde olan şahıslara verildiği dikkate alınırsa hamilinin harcama eğilim artsa bile mutlaka

harcamasıyla ilgili ödemeyi yapacaktır. Aksi takdirde kredi kartı iptal edilecektir.

Ayrıca üye işyerleri yapmış oldukları satışların tutarları üzerinden kredi kartı çıkaran kurumlara belirli bir oranda komisyon ödemektedirler. Ödenen bu komisyonu fiyatlara yansıtarak fiyatların fiyatların yükselmesine neden oldukları görüşü piyasada hakimdir. Bundan da kredi kartı kullansın veya kullanmasın alışveriş yapan herkese yansıtacağı sonucu ortaya çıkmaktadır.

Bu konu da diğer bir görüşte, üye işyerlerinin ödedikleri komisyonları fiyatlara yansıtmadıkları bizzat kendilerinin katlandıkları, bu nedenle gıda maddeleri satan kar oranı düşük işletmelerin büyük bir çoğunluğunun kredi kartı sistemine dahil olmadıklarıdır. Budurumun da hamil yönünden olumsuzluğu, kar oranı düşük işletmelerin kredi kartı sektöründeki sayısal oranlarının sınırlı kalmasıdır. Diğer bir husus da alışveriş sırasında güvenlik nedeniyle yapılan kontrollerin zaman kaybına sebebiyet verdiğidir.

Kredi kartı kullanılarak alınan malın bozuk veya hatalı olması veya iadesi durumunda kart hamilinin harcama belgesine itiraz hakkı söz konusu olmamaktadır. Böyle bir durumda, kredi kartını çıkaran kurumlar tarafından hazırlanan üyelik sözleşmeleri kart hamilinin bu yöndeki taleplerini karşılayacak hükümlere yer verilmemiş olması kredi kartı hamili yanında tüm sistem içinde olumsuz bir suç olarak görülmektedir (Teoman, 1989, s.35).

Bankaların ortaklaşa kullanıma sunmaları gereken ödeme sistemi cihazlarını, otomatik vezne makinaları(ATM), satış noktası terminalleri(POS) veya benzeri teknolojik yeniliklerin mevcut pastadan daha çok pay alabilmek için yapılan kıyasıya rekabet yüzünden her bankanın bu sistemleri birbirlerinden bağımsız olarak kullanıma sunmalarının getirdiği anlamsız rekabet ekonomik kayıplara yol açmaktadır (Çeker, 1992, s.52).

Kredi kartlarının dünyadaki kullanım artışına paralel olarak, ülkemizde kredi kartlı yaşama alışıldığı görülmektedir. 1990 yılında başlatılan Türk Lirası konvertibilite uygulaması ise, hem yurtdışında hemde yurtiçinde geçerli kredi kartlarının ihracını mümkün hale getirmiştir (Bilir, 1991, s.28).

Tablo 3: Bankalararası Ortak Provizyon Limitleri Nelerdir?

İş Yeri	Classic (TL)	Business Gold (TL)
Araba Kiralama	1.500.000,-	3.000.000,-
Oteller	2.000.000,-	4.000.000,-
Lokantalar	1.000.000,-	2.000.000,-
Seyahat Acentaları	1.500.000,-	3.000.000,-
Kuyumcular	200.000,-	200.000,-
Diğer İşyerleri	1.000.000,-	1.500.000,-
Havayolları	2.500.000,-	4.500.000,-
Hastaneler	3.000.000,-	6.000.000,-
Kumarhane/Pavyon	0,-	0,-
Mail/Telephone/Order	0,-	0,-

Kaynak: Osmanlı Bankası, 1994, s.19.

Tablo 4: Bankaların Kredi Kartı Verirken Temel Aldıkları Faktörler

Bankalar	Gelire Göre	Kendi Müşterilerine	Güvenilirliğine İnanırlıkları Kişilere	Herkese
Osmanlı Bankası	X			
Şekerbank	X	X		
Ziraat Bankası				
Yapı Kerdi Bankası	X			
İş Bankası	X			
Garanti Bankası		X		
Akbank		X		
Pamukbank	X			
Vakıfbank		X		
Halkbank			X	
Türk Ticaret Bankası				X
Emlak Bankası		X		

Kaynak: Emir, 1994, s.83

Tablo 5: Bankaların Kredi Kartlarına Uyguladıkları Faizler, Kart Ücretleri ve Limitler.

Bankalar	Faizler (%)		Kart Ücreti (TL)		Asgari Limit (TL)	
	Alışveriş	Kredi	Klasik	Gold	Klasik	Gold
İş Bankası	13.33	13.33	150.000	2.500.000	5.000.000	100.000.000
Yapı Kredi Bankası	9.75	10.25	600.000	1.500.000	7.000.000	90.000.000
Emlakbank	*	*	75.000	3.000.000	10.000.000	400.000.000
Osmanlı Bankası	-	9	120.000	175.000	**	**
Şekerbank	-	7.5	400.000	800.000	***	***
Akbank	10.825	10.825	150.000	150.000	10.000.000	200.000.000
Halkbank	10	10	100.000	750.000	5.000.000	Gelire Göre
Ziraat Bankası	12	12	1.600.000	4.000.000	10.000.000	-
T.Ticaret Bankası	12	12	600.000	3.000.000	40.000.000	Gelire Göre
Vakıfbank	7.5	13.88	420.000	-	5.000.000	-
Pamukbank	9.5	9.5	350.000	750.000	10.000.000	200.000.000

* Bir sonraki ay ödeme yapılır.

**Müşterinin çalışmasına göre.

***Kredi kartı merkezi belirliyor.

Kaynak: Bilgiler Banka Yetkilileriyle Yapılan Görüşmelerden Alınmıştır.

İKİNCİ BÖLÜM

2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

2.1. Problemin Tanımı

Çoklu regresyon analizinde kalitatif açıklayıcı değişkenlerin rolü büyüktür. Sık sık kukla(yapay) değişkenler olarak ifade edilen kalitatif değişkenlerin lineer regresyon modeline girişi, modeli son derece esnek bir hale dönüştürülebilir.

Regresyon analizinde sık sık ortaya çıkan husus, bağımlı değişkeni sadece iyi belirlenmiş bir ölçek üzerinde hazır olarak ölçülendirilebilen değişkenlerin değil, ayrıca yapısı gereği bir tür değişkenlere örnek olarak gelir, çıktı, fiyatlar, maliyetler v.b. verilebilirken, ikinci tür değişkenlere örnek olarak cinsiyet, ırk, renk, bölge, savaşlar, depremler, grevler, ekonomik politikadaki değişiklikler v.b. verilebilir. Hangi amaçla olursa olsun, açıklayıcı değişkenler arasında kalitatif değişkenler de bulunabilir ve bu değişkenler kuşkusuz bağımlı değişkeni etkilerler. Kalitatif değişkenler genellikle kalitenin veya bir vafın varlığını veya yokluğunu gösterdikleri için böyle değişkenleri ölçülendirmenin bir yolu "1" veya "0" değerleri alan yapay değişkenler inşa etmektir.(Burada "0" bu vafın yokluğunu, "1" ise varlığını gösterecektir.) Örneğin "1" bir insanın erkek olmasını, "0" ise kadın olmasını gösterebilir. Veya "1" bir insanın üniversite mezunu olmasını, "0" ise üniversite mezunu olmamasını gösterebilir. 0 ve 1 değeri alan değişkenler, kukla değişkenler olarak adlandırılır. Kukla değişkene alternatif isimler; gösterge değişken, ikili değişken, kategorik değişken, kalitatif değişkendir. Kukla değişkenler, tıpkı kantitatif değişkenler gibi kolay bir şekilde regresyon modellerinde kullanılabilirler. Doğrusu bir regresyon modeli, sadece kukla (kalitatif) değişkenler içerebilir. Böyle modeller varyans analizi modelleri (AOV) olarak adlandırılırlar. Ancak, çoğu ekonomik araştırmalarda, bir regresyon modeli, bazıları kantitatif, bazıları kalitatif olan açıklayıcı değişkenler içerirler.

Kalitatif ve Kantitatif değişkenlerin bir karışımını içeren regresyon modelleri, Kovaryans analizi modelleri olarak adlandırılır. Ayrıca kukla değişkenler, aylık veya üçer aylık verilere dayanan çoğu ekonomik zaman serilerinde de kullanılmaktadır. Bu duruma örnek olarak, bayram günlerinde mağazaların satışları, yazın soğuk içecek talebi, tatil zamanı ailelerin para talebi, hasat sonrasında ürün fiyatları verilebilir.

Bağımlı ve bağımsız değişkenin iki veya daha fazla içerdeği regresyon modeli yaygın olarak kullanılmaktadır. Bu modeller, anket verilerinin analizi için çok kullanışlıdır. Çoğu anketlerde, davranışa ilişkin cevaplar kalitatifdir. Örneğin; bir kimse bir seçimde ya evet yada hayır oyu verebilir.

Bir regresyon modelindeki açıklayıcı değişkenlerin biri veya daha fazlası ikili (0-1) yada üçlü (1,2,3) olduğu zaman bunlar kukla değişkenler ile ifade edilebilir. Bununla birlikte bağımlı değişken ikili olduğu zaman, lineer regresyon modelinin uygulaması daha karmaşık olur.

İki seçim modelleri bireylerin iki alternatif arasında bir seçim yapma ile yüzyüze olduklarını ve onların tercihlerinin kendi karakteristiklerine bağlı olduğunu varsayarlar. Örneğin; bir yerel tahvil çıkarımı konusunda bireylerin nasıl oy kullanacakları hakkında bir tahmin yapılmak istensin. Oy tercihinin temel belirleyicisinin bireysel gelir olması ve yüksek gelirli bireylerin düşük gelirli bireylere göre muhtemelen daha fazla evet oyu vermesi ümit edilsin. Gelir ve oy tercihi davranışı arasında direkt bir ilişki beklemek mantıklı olmasına rağmen, her bir bireyin nasıl oy vereceği konusunda emin olunamaz. Burada daha uygun bir amaç, belli bir gelire sahip bireyin evet oyu verme olasılığını tahmin etmektir. Bu durumda, kalitatif bir seçim modelinin amacı, belli vasıflara sahip bir bireyin alternatiflerden birini seçme olasılığını belirlemektir. Bağımlı değişkenin ikili olduğu çok örnek verilebilir. Bunlardan bazıları, bir kişi bir eve sahiptir veya değildir. Karı-Koca ya her ikisinde çalışıyordur yada sadece biri çalışıyordur. Benzer olarak, belirli bir ilaç bir hastalığı tedavi etmede etkilidir yada değildir.

Tartışılan bütün makalelerde, bağımlı bir değişkenin değerlerine sürekli değişiyecekleri gibi davranılmaktadır. Ancak bunun örnek

olmadığı çok sayıda durum ortaya çıkmaktadır. Örneğin, bir hane halkının satın alma kararı, özellikle bir araba alıp almama kararı modellenmek istensin. Verilen bir araştırma döneminde, tipik bir aile ya bir araba alır yada almaz. Bu durumda kalitatif bağımlı bir değişkene sahip olunur. Bunun anlamı, eğer hane halkı bir araba satın alırsa "1" değerini, eğer satın almazsa "0" değerini alır. Bu ve benzeri örnekler, bağımlı değişkenin kukla bir değişken olabildiği örneklerdir.

Tüm bu örneklerin tek özelliği, bağımlı değişkenin evet yada hayır cevabına yol açan türü olmasıdır. Yani doğal olarak ikili olmasıdır. İkili cevap içeren değişken modeller nasıl yönetilebilir? Yani onlar nasıl tahmin edilebilir? Böyle modeller "OLS" planı içinde yönetilebilirler mi? Bu veya ilişkili soruları cevaplamak için, böyle modelleri tahmin etmede kullanılan yaklaşımlar, Lineer olasılık modeli, Logit modeli, Probit ve Tabit modeli olarak bilinirler.

Çalışmada, kalitatif bağımlı değişkenle regresyonda karşılaştırma yapmak amacıyla Logit ve Probit modeli üzerinde durulacaktır.

Çalışmanın ikinci bölümünde Logit ve Probit modeli tartışılacaktır.

Üçüncü bölümde, bir bankada kredi kartı almayı belirleyen faktörler Logit ve Probit regresyon kullanılarak örnek uygulamayla incelenecektir. Uygulamada bankaya kredi almak için müracaat eden 248 kişi örnek olarak alınmıştır.

2.2. Logit Regresyon Modeli ve Bir Uygulama Örneği

Giriş bölümünde de ifade edildiği gibi, Bağımlı değişkenin ikili yapıya sahip olduğu birçok ekonomik ve sosyal olay vardır. Meslek seçimi, grev olup olmaması gibi.

Burada, çoklu regresyon analizinde olduğu gibi, birçok faktörün (bağımsız değişkenin)bağımlı değişken üzerindeki etkisi araştırılmaktadır. Ancak bağımlı değişken sürekli yapıda olmayıp ikili yapıya(0 veya 1)sahiptir. bu nedenle normal regresyon analizi ile tahmin yapmak mümkün olmayıp yeni bir yaklaşım gerekecektir.

Burada önce Lineer Olasılık Modeli tanıtılacaktır.

Lineer olasılık modelinin regresyon formu

$$(1) \quad y_i = \alpha + \beta x_i + \epsilon_i$$

şeklindedir. Ve burada;

x_i =Vasfın değeri (i. birey için gelir v.b.

$y_i = \{1$ birinci tercih seçilirse

2 ikinci tercih seçilirse

$\epsilon_i = 0$ ortalama ile bağımsız olarak dağılan rastgele değişken (1) nolu denklemi açıklamak için, her bir y_i bağımlı değişken gözlemi beklenen değeri alınır.

$$(2) \quad E(Y_i) = \alpha + \beta x_i$$

y_i yalnızca iki değer (1 ve 0)alabileceği için, y 'nin olasılık dağılımı; $p_i = \text{olasılık}(y_i=1)$ ve $1-p_i = \text{olasılık}(y_i=0)$ ile tanımlanabilir.

Bu durumda, $E(y_i) = 1p_i + 0(1-p_i) = p_i$ olur.

Regresyon eşitliği, belli bir gelire sahip bir bireyin evet oyu verme olasılığını tanımlasın. Doğrunun eğimi, gelirdeki 1 birim değişimin evet oyu verme olasılığı üzerindeki etkisini ölçmektedir. Lineer olasılık modeli sık sık aşağıdaki formda yazılır. Bu form, bağımlı değişkenin bir olasılık olarak ifade edilmesine olanak sağlar.

$$p_i = \alpha + \beta x_i$$

$0 < \alpha + \beta x_i < 1$ ise

$$1, \quad \alpha + \beta x_i \geq 1 \quad \text{ise}$$

$$0, \quad \alpha + \beta x_i \leq 0 \quad \text{ise}$$

Modeldeki hata teriminin olasılık dağılımı 1 nolu denklemde $y_i(1$ ve 0) değerleri yerlerine konularak belirlenir. Hatanın ortalamaya sahip olduğu varsayımı kullanarak p_i olasılığı ve x_i arasındaki ilişki aşağıdaki gibi gösterilebilir.

$$E(\epsilon_i) = (1 - \alpha - \beta x_i) p_i + (-\alpha - \beta x_i) (1 - p_i) = 0 \quad \text{Eşitlik } p_i \text{ için çözülürse,}$$

$$p_i = \alpha + \beta x_i$$

$1 - p_i = 1 - \alpha - \beta x_i$ bulunur. Şimdi hata teriminin varyansı hesaplanabilir.

$$E(\epsilon_i^2) = (1 - \alpha - \beta x_i)^2 p_i + (-\alpha - \beta x_i)^2 (1 - p_i)$$

$$= (1 - \alpha - \beta x_i)^2 (\alpha + \beta x_i) + (-\alpha - \beta x_i)^2 (1 - \alpha - \beta x_i)$$

$$\text{veya } \sigma_i^2 = E(\epsilon_i)^2 = E(y_i)[1-E(y_i)]$$

Bu ,hata teriminin heteros cedastic olduğunu gösteren pi değeri 0'a veya 1'e yakın olan gözlemler, pi değeri 1/2'ye yakın olan gözlemlere göre daha düşük varyanslara sahip olacaklardır.

Heteros cedasticity bir etkinlik kaybına sebep olur. Heteros cedasticity için düzeltme yapmanın açık bir yolu her bir yi'nin varyanslarını belirlemek ve sonra ağırlıklı EKK tahmini uygulamaktır. Bunu yapmak için, orjinal modelde basit en küçük kareler uygular ve her bir hata varyansı aşağıdaki gibi belirlenir.

$$(3) \quad y_i = \alpha + \beta x_i \text{ için } \sigma_i^2 = y_i(1-y_i)$$

Ağırlıklı en küçük karelerdeki güçlük, tahmin edilen y_i^{\wedge} değerinin (0,1) aralığında yer almasının garanti edilememesidir. Eğer bazı y_i^{\wedge} değerleri (0,1) aralığının dışında yer alırsa, ya bu gözlemler modelden atılmalı yada keyfi olarak 0.01 ve 0.99 gibi sayılara eşitlenmelidir. Her iki durumda da, sınırlı örnekler için ağırlıklı en küçük kareler prosedürü etkin olmayacaktır. Ayrıca, ağırlıklı en küçük kareler prosedürü ,spesifikasyon hatalarına karşı da duyarlı olduğundan onun kullanımından kaçınmak önerilmektedir.

Tahmin için lineer olasılık modeli kullanmak istendiğini varsayalım.

Tahmin edilen değer (0,1) aralığı dışında yer aldığı zaman ciddi bir zayıflık ortaya çıkacaktır. Bu nedenle, problem için düzeltme, tahmin edilen olasılıkların (0,1)aralığı içinde olması zorunluluğu nedeniyle extrem tahminleri "0" a veya "1" eşitlemektir. Ancak tahmin işleminden elde edilen tahminler yanlı olur.

Logit Model

Lineer olasılık modeli, yukarıda ifade edildiği gibi birkaç problemle karşı karşıya kaldı. Şöyleki; payı (ϵ_i)'nin normal olmayışı; ϵ_i 'nin heterocedasticitesi, yi'nin 0-1 aralığı dışına uzaması olasılığı ve genellikle daha düşük R^2 değerleri gibi. Tahmin işleminden elde edilen tahminlerin yanlış olmalarına rağmen, bu problemlerin halledileceğine yukarıda değinilmişti. Lineer olasılık modeli ile ilgili asıl problem onun mantıksal olarak çok çekici bir model olmasıdır.

Çünkü $p_i = E(Y=1/x_i)$ le lineer olarak artar. Yani X 'in marjinal veya artan etkisi baştan sona sabit kalır. Bu nedenle örneğin, eve sahip olma problemini ele alalım. X (gelir) bir birim artarken, bir eve sahip olma olasılığının aynı sabit oranda arttığı görülür. Bu gelir seviyesi ne olursa olsun aynıdır. Bu durum gerçek dışı gözüktür. Gerçekte, p_i 'nin x_i ile lineer olmayarak ilişkili olduğu umulur. Bu nedenle ihtiyacımız olan şey şu iki özelliğe sahip bir olasılık modelidir.

1. x_i artarken, $p_i = E(y=1/x)$ artar, fakat asla 0-1 aralığı dışına çıkmaz.

2. x_i ve p_i aralığındaki ilişki lineer değildir. Yani sıfıra daha yavaş yavaş oranlarla yaklaşılır.

Bu iki özelliği sağlayan modellerden birincisi Logit Model, ikincisi Probit Modeldir.

Logit model kümülatif logistic olasılık fonksiyonuna dayanır ve aşağıdaki gibi ifade edilir.

$$(4) \quad p_i = E(Y=1/x_i) = \frac{1}{1 + e^{-(\beta_1 + \beta_2 x_i)}}$$

Kolaylık için $Z = \beta_1 + \beta_2 x_i$ yazılırsa

$$(5) \quad p_i = \frac{1}{1 + e^{-z_i}}$$

elde edilir. (5) numaralı denklem Logistik Dağılım Fonksiyonunu temsil eder. Z_i $-\infty$, $+\infty$ arasında uzanırken p_i 'nin 0 ile 1 arasında uzandığı ve p_i 'nin z_i ile lineer ilişki içinde olmadığını kanıtlamak kolaydır.

Bu nedenle daha önce düşünülen gereksinimler karşılanmış olur. (4) nolu denklemden açıkça görüleceği gibi p_i sadece x 'le değil aynı zamanda β 'larla da lineer değildir.

Bu durum, bu parametreleri tahmin etmek için bilinen OLS prosedürünün kullanılamayacağını gösterir. (4) nolu denklem aşağıda gösterildiği gibi gerçekte lineerdir. (4) nolu formüldeki p_i bir eve sahip olma olasılığı olsun, $1-p_i$ ise bir eve sahip olmama olasılığını gösterir. Ve

$$(6) \quad 1-p_i = \frac{1}{1 + e^{z_i}}$$

$$(7) \quad \frac{p_i}{1-p_i} = \frac{1+e^{z_i}}{1+e^{-z_i}}$$

yazılabilir. $p_i/1-p_i$ bir eve sahip olma olasılığının bir eve sahip olmama olasılığına oranıdır. (7) nolu formülün doğal logaritması alınırsa aşağıdaki sonuç elde edilir.

$$(8) \quad L_i = \ln\left(\frac{p_i}{1-p_i}\right) = Z_i = \beta_1 + \beta_2 x_i$$

Yani ifadenin logaritması (L) sadece x'de lineer değil aynı zamanda parametrelerde de lineerdir. Burada L Logit olarak adlandırılır.

Logit Modelin özellikleri aşağıdaki gibi sıralanabilir.

i) p 0'dan 1'e giderken (i.e, z $-\infty$ 'dan $+\infty$ 'a değişirken), Logit L $-\infty$ 'dan $+\infty$ 'a gider. Yani olasılıklar 0 ile 1 arasında uzanırken, Logitler böyle sınırlı değildir.

ii) L x'de lineer olmasına rağmen, olasılıkların kendisi değildir. Bu durum lineer olasılık fonksiyonu ile zıttır.

iii) Logit modelin yorumu ise aşağıdaki gibidir. β_2 (eğim) x'deki bir birimlik bir değişme için L'deki değişimi ölçer. Yani, gelir bir birim değişirken bir eve sahip olmaya taraf olarak logantına-teklerindeki değişimin nasıl değiştiğini söyler. Eğer gelir sıfırsa β_1 bir eve sahip olmaya taraf olarak log-odds'ların değeridir.

iv) Verilen belirli bir gelir seviyesinde, diyelim x, eğer bir eve sahip olmaya taraf olarak odds'ları değil de bir eve sahip olma olasılığının kendisi tahmin edilmek isteniyorsa, bu β_1 ve β_2 tahminleri bir kez hazır olduğunda (4)'den direkt olarak yapılabilir. Fakat bu çok önemli bir sorunu ortaya çıkarır ki, bu da β_1 ve β_2 'nin nasıl tahmin edileceğidir.

Logit Modelin Tahmini

Tahmin için (8)nolu formül aşağıdaki gibi yazılabilir.

$$(9) \quad L_i = \ln\left(\frac{p_i}{1-p_i}\right) = \beta_1 + \beta_2 x_i + U_i$$

Burada, stokastik dağılım teriminin özelliklerini tartışacağız. Modeli tahmin etmek için, x_i 'lerin dışında Logit L_i değerlerine gerek vardır. Fakat burada bazı zorluklar vardır. Şayet bireysel aileler üzerine veriye sahip olunursa ve aile bir eve sahipse $p_i=1$, değilse $p_i=0$ değerini alacaktır. Fakat bu değerler Logit L_i içine direkt olarak konulur.

$L_i = \ln\left(\frac{1}{0}\right)$ eğer aile bir eve sahipse,

$L_i = \ln\left(\frac{0}{1}\right)$ eğer aile bir eve sahip değilse.

elde edilir. Açıkça bu ifadeler anlamsızdır. Bu nedenle eğer mikro veya bireysel seviyede veriye sahip olunursa, (9) nolu ifade standart OLS ile tahmin edilemez. Bu durumda parametreleri tahmin etmek için, maksimum-olasılık yöntemine başvurulabilir. Ancak burada bundan bahsedilmeyecektir. x geliri göstermek üzere, her bir gelir seviyesi x_i 'ye karşılık gelen N_i aile olsun ve onların n_i tanesi bir eve sahip olsun ($n_i \leq N_i$)

Bu nedenle eğer hesaplama yapılırsa,

$$(10) \quad p_i = \frac{n_i}{N_i}$$

Yani nispi frekans, her bir x_i 'ye karşılık gelen p_i 'nin bir tahmini olarak kullanılabilir. Eğer, N_i daha fazla olursa, p_i , p_i 'nin mantığı olarak iyi bir tahmini olacaktır.

Tahmini p_i kullanılarak, tahmini Logit'i (11)nolu denklemdeki gibi elde edilir.

$$(11) \quad L_i = \ln\left(\frac{p_i}{1-p_i}\right) = \beta_1 + \beta_2 x_i + U_i$$

Eğer, her bir x_i 'deki gözlem sayısı oldukça farklı olunca Logit L_i 'nin iyi bir tahmini olacaktır. Acaba (11) nolu ifadeye OLS uygulanabilir mi? Eğer, N_i oldukça fazla olursa ve eğer verilen gelir x_i seviyesindeki her bir gözlem binominal değişken olarak bağımsız şekilde dağılırsa

$$U_i \sim N\left[0, \frac{1}{N_i p_i (1-p_i)}\right]$$

olduğu gösterilebilir. Yani U_i 0 ortalama ve $1/[N_i p_i (1-p_i)]$ varyansla normal dağılımı izler.

Bu nedenle, Lineer Olasılık Modelinde olduğu gibi, Logit modelindeki dağılım terimi heterocedastiktir. Bu OLS kullanma yerine ağırlıklı en küçük kareler yönteminin kullanılmak zorunda olduğunu gösterir. Ancak deneysel amaçlar için p_i , p_i ile değiştirilecek ve σ^2 olarak

$$(12) \sigma^2 = \frac{1}{N_i p_i (1-p_i)}$$

(Zengin, 1995, ss. 1-7)

2.3. Logit Model Uygulaması

1993-1995 yılları arasını kapsayan verilerle ilgili bu araştırma, bir bankanın kredi kartları talepleri ile ilgili raştırmayı kapsamaktadır.

Uygulamada kullanılan gözlem sayısı 248 olarak elde edilmiştir. Burada; her zaman olduğundan farklı olarak bağımlı değişkenin sürekli değiyde süreksiz olduğu durum yani bağımlı değişkenin ikili yapıya sahip olması durumu incelenmiştir. Araştırmada; x_1 :Maaş durumu, x_2 :Eğitim seviyesi, x_3 :Meslek, x_4 :Kredi limiti, Y :Kredinin onaylanıp onaylanmadığını göstermektedir. Tahmini logit regresyon denklemi aşağıdaki gibi elde edilmiştir.

$$y = -98.70 + 6.58 Lx_1 - 0.31 Lx_4 + 2.41Z_1 + 1.01Z_2$$

$$(18.8) \quad (1.15) \quad (0.64) \quad (0.73) \quad (0.68)$$

Sabit ve parametreler için t testleri aşağıdaki gibidir.

$$x \text{ satırı için} \quad t = -5.2$$

$$Lx_1 \text{ değişkeni için} \quad 5.7$$

$$Lx_4 \text{ değişkeni için} \quad |-0.48| = 0.48$$

$$Z_1 \text{ değişkeni için} \quad 3.29$$

$$Z_2 \text{ değişkeni için} \quad |-1.48| = 1.48$$

Modelin çözümünde x_1 :Maaş değişkeni ile Z_1 :Eğitim değişkeni kredi kartının verilip verilmemesinde istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır. Zaten araştırmada beklenen durumda bu yöndeydi. Eğitim ve maaş durumu Kredi Kartı almayı pozitif yönde etkilediği sonucu çıkmıştır. Dier değişkenler istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur. Çalışmada karşılaştırma yapmak amacıyla iki veya üç banka düşünülmüştü. Ancak bir bankanın dışında alınan veriler farklı periyodlara(zamanlara) ait olduğu için logit modelle çözümünde hiçbir değişken anlamlı olarak elde edilememiştir. Logit Modelin her iki regresyon ile ilgili olasılık değerleri aşağıda verilmiştir.


ENTRY	İki De işkenli Lojit	Dört De işkenli Lojit
1	0.7452938577087	0.9245820444204
2	0.9582517873987	0.9922156858395
3	0.9851289309766	0.9745117312044
4	0.8970936877912	0.7922107511704
5	0.9666494992522	0.9940183084587
6	0.9882214961019	0.9479179952318
7	0.8974092211782	0.5820827924491
8	0.7701791527673	0.5625496138215
9	0.9752008378162	0.9485937842199
10	0.9905910308301	0.9986131920357
11	0.9958681903339	0.9994586578090
12	0.9421443293897	0.9885430073463
13	0.7702743491294	0.5627000850932
14	0.9448621657913	0.9891813190340
15	0.9122973918320	0.8233400191234
16	0.6558229312179	0.4036451719667
17	0.7918878761702	0.5977046374127
18	0.9479358556052	0.9898943231812
19	0.9999983387130	0.9999986143545
20	0.9958681903339	0.9940116116091
21	0.9905910308301	0.9847884511927
22	0.8682027680829	0.9783067161265
23	0.9323690132459	0.9148998940233
24	0.8290135615469	0.7662102938783
25	0.9846578263394	0.9785792845718
26	0.9463533408111	0.8381298304630
27	0.9806489059521	0.9450072872665
28	0.6018643250049	0.9064637195220
29	0.6445767364578	0.5172823754139
30	0.3364541877363	0.0839038889023
31	0.9989750649839	0.9992657412221
32	0.6083960343907	0.9359745817877
33	0.1341584327788	0.0872836210142
34	0.0891105569258	0.4602369140080
35	0.1132448201280	0.0712897488739
36	0.6083960343907	0.5679071014557
37	0.8731990245162	0.9819237520627
38	0.9055417141036	0.9875191162379
39	0.9291242149510	0.9103365055712
40	0.8784585440342	0.9854557483573
41	0.9238943421988	0.9934350532861
42	0.9068519485314	0.9877332471054
43	0.7613335207183	0.9706918847147
44	0.9049898835747	0.8759573529817
45	0.9002891408716	0.8869425410833
46	0.7711005624843	0.7189222148715
47	0.9602667895902	0.9531639395818
48	0.8806162925672	0.9884913707460
49	0.8634287928230	0.8663174867072
50	0.9970605832410	0.9975666202058
51	0.8290135615469	0.9732999159556
52	0.9970605832410	0.9975666202058
53	0.8873700492106	0.6743841558527
54	0.9806489059521	0.9792625081674
55	0.9715369009706	0.9678792483944

56	0.6278033677724	0.2642292660841
57	0.9846586216398	0.9574089598928
58	0.9846586216398	0.9574089598928
59	0.8723961056706	0.8633093745519
60	0.8290135615469	0.7662102938783
61	0.8907121999429	0.8852194200893
62	0.9999351076634	0.9999978031454
63	0.9992157435645	0.9990932859284
64	0.9024629805252	0.8723250326499
65	0.7455032354109	0.4021213055076
66	0.8962373210384	0.8817884270298
67	0.8599285385306	0.8108229281944
68	0.6725051954053	0.9418820758322
69	0.9179423843442	0.8009020365688
70	0.9381676263312	0.8135236153966
71	0.8085790631527	0.9759827274249
72	0.9073004770324	0.9047306145422
73	0.8545258708010	0.8416464366131
74	0.9401557775600	0.8554472339752
75	0.8786714412017	0.9854882257229
76	0.8307254611455	0.8124743564847
77	0.8644486512667	0.8674555970906
78	0.9505732045788	0.9534155407131
79	0.8335893185270	0.9781000500217
80	0.7537781605819	0.6964320091557
81	0.6599823382124	0.6286457874405
82	0.8065995087463	0.9782227355671
83	0.8110273872620	0.8066569567809
84	0.8065995087463	0.9782227355671
85	0.7644478151642	0.9646236257088
86	0.8496833332105	0.6749503125443
87	0.9829683946786	0.9394314914582
88	0.9158759103869	0.7494640516130
89	0.9865041064141	0.9983900646276
90	0.9958681903339	0.9994586578090
91	0.9182616455117	0.9895564636074
92	0.8731990245162	0.8300418568719
93	0.5594663554099	0.4823784658831
94	0.9868545448285	0.9983559287570
95	0.9463533408111	0.9937209258313
96	0.9806489059521	0.9980997113680
97	0.7694319192138	0.6818731055090
98	0.8998631079547	0.8685832960942
99	0.8406110472594	0.6828717578337
100	0.0163291088992	0.0542951453432
101	0.0389358760158	0.0140327697015
102	0.2420070951634	0.0513539877338
103	0.9564638229218	0.7986984664367
104	0.9921367175287	0.9875824711480
105	0.9999891331527	0.9999989464041
106	0.0341696342761	0.0120532851074
107	0.1560953036632	0.0740581637920
108	0.9981863298918	0.9976489894972
109	0.9543839805923	0.9913585880234
110	0.0172156361354	0.0054571240647
111	0.0099507925841	0.0042488516134
112	0.1322051315039	0.4164077512064
113	0.0054483075756	0.0021358639986

114	0.0419956300917	0.0153283274327
115	0.9999949582231	0.9999994804495
116	0.9999604631758	0.9999954258826
117	0.9998943074829	0.9999860108511
118	0.9999669132132	0.9999962642537
119	0.9987667562346	0.9998153794092
120	0.9998943074829	0.9999860108511
121	0.9987667562346	0.9998153794092
122	0.8706277612153	0.9693225824479
123	0.4784038822336	0.1522993474161
124	0.4784038822336	0.8459490633429
125	0.0384432744649	0.1349020997056
126	0.0195309782629	0.0659738955684
127	0.0335044172115	0.1170742690616
128	0.0458091768431	0.0169688188643
129	0.9998486349819	0.9999751559131
130	0.9999661975591	0.9999948245768
131	0.9968361247193	0.9993314825039
132	0.9987667562346	0.9998153794092
133	0.9996828350276	0.9999423905337
134	0.9999696469914	0.9999960015025
135	0.9999986839414	0.9999998399019
136	0.9996828350276	0.9999423905337
137	0.9997834630837	0.9999626726502
138	0.9924233425172	0.9989178051929
139	0.9967290863142	0.9994393523298
140	0.0937065526272	0.0148031060637
141	0.9901651886781	0.9840082842632
142	0.8290135615469	0.7662102938783
143	0.6940955593110	0.9191756716148
144	0.4784038822336	0.3305242156082
145	0.9185743218901	0.9827127348978
146	0.7419786477307	0.9231919529088
147	0.7762275729474	0.9370100113790
148	0.5437425935983	0.8153537498690
149	0.4201477881724	0.7149468387228
150	0.5363678511189	0.8102182640900
151	0.9996771073824	0.9999326657688
152	0.9981863298918	0.9976489894972
153	0.5175595168691	0.3037882344882
154	0.9942573134409	0.9913012869730
155	0.6372552062261	0.2733140386990
156	0.5898808850324	0.2305466131268
157	0.3168769730626	0.1853084864485
158	0.6537233335202	0.5286715626859
159	0.9985274933401	0.9996217236606
160	0.9984596388019	0.9998241205360
161	0.9889054887111	0.9866340908723
162	0.9958681903339	0.9940116116091
163	0.9990738056434	0.9999284460395
164	0.9829683946786	0.9770756479686
165	0.9999957023890	0.9999992743339
166	0.9349238190559	0.8705917710668
167	0.9998350039180	0.9997418847856
168	0.8719646596330	0.9697230338979
169	0.8719646596330	0.9697230338979
170	0.8782578159170	0.9715872488937

171	0.9964498989208	0.9995446898772
172	0.2273543181748	0.1193925968153
173	0.8819053274974	0.9726520350498
174	0.9000188560576	0.9777688020057
175	0.8869159802479	0.9740959553565
176	0.8903559155123	0.9750746404384
177	0.9012362524055	0.9781024570444
178	0.8903559155123	0.9750746404384
179	0.8903559155123	0.9750746404384
180	0.9979934660533	0.9997623438942
181	0.9776600844287	0.9962469813664
182	0.9878928926983	0.9981480187006
183	0.9999669132132	0.9999962642537
184	0.8256328349551	0.6557612906594
185	0.9999967442561	0.9999974780843
186	0.9810537606584	0.9968982475655
187	0.9699780275314	0.9947092219421
188	0.9642496909262	0.9912471773942
189	0.9380833882160	0.9875757780615
190	0.8997270149688	0.9827991317902
191	0.9938526745304	0.9991479117113
192	0.9940993078457	0.9991868637979
193	0.9940993078457	0.9991868637979
194	0.9949769328032	0.9993234698949
195	0.9980603088410	0.9997713383934
196	0.9990668581465	0.9998334968380
197	0.9997423499627	0.9999586411399
198	0.9988963823414	0.9997984744381
199	0.8557701860312	0.9727551882450
200	0.8466666753452	0.9705032138498
201	0.9999946306912	0.9999990653383
202	0.9998156038479	0.9993504702076
203	0.9997362137784	0.9990244110012
204	0.9997800616285	0.9992064506296
205	0.9999987926832	0.9999998286415
206	0.9999973453159	0.9999995803333
207	0.9996828350276	0.9999423905337
208	0.9990580740086	0.9998317125398
209	0.9991642746842	0.9963882573426
210	0.9996607445609	0.9987016682443
211	0.9961528501924	0.9991645619937
212	0.9961528501924	0.9991645619937
213	0.9968361247193	0.9993314825039
214	0.9683803974828	0.9638183709969
215	0.9525848543375	0.9930479454044
216	0.8466666753452	0.9705032138498
217	0.9995475019423	0.9999269031051
218	0.9548088163019	0.9914535242426
219	0.9923915050961	0.9981802000507
220	0.8560980619001	0.9648701261601
221	0.8466666753452	0.9705032138498
222	0.9964653660435	0.9993875370949
223	0.9914905962766	0.9984979849448
224	0.9914905962766	0.9835436993266
225	0.9987685720328	0.9997906666871
226	0.9964653660435	0.9993875370949

227	0.9957023672033	0.9992346019996
228	0.9996964322207	0.9999535738422
229	0.9957023672033	0.9992346019996
230	0.9957023672033	0.9992346019996
231	0.9957023672033	0.9992346019996
232	0.9957023672033	0.9992346019996
233	0.9957023672033	0.9992346019996
234	0.9957023672033	0.9992346019996
235	0.9957023672033	0.9992346019996
236	0.9957023672033	0.9992346019996
237	0.9957023672033	0.9992346019996
238	0.9957023672033	0.9992346019996
239	0.5931119876001	0.4553290743943
240	0.8571392290464	0.8067856786410
241	0.7928804766792	0.7147241129314
242	0.6638286387278	0.5413847225644
243	0.6786572428024	0.5602842985558
244	0.8805070866445	0.8406242145156
245	0.9999987926832	0.999998286415
246	0.9997639643987	0.9999651254470
247	0.9999979039588	0.999996791845
248	0.7121583040106	0.4766613244236



SONUÇ VE ÖNERİLER

1960'lı yıllarda gelişip yaygınlaşmaya başlayan, perakendeci bankaların bireysel bankacılık faaliyetleri içerisinde yer alan, kredi kartları sistemi, ödeme araçları içerisinde günümüzde belirli bir otorite kuran bir sistem haline gelmiştir.

Her ne kadar, Türk hukuk mevzuatı içerisinde kredi kartlarının hukuksal yönden bir tanımlanması ve düzenlenmesi bulunmasada şimdilik konuyla ilgili ihtilafli durumlarda Borçlar Kanunu ve Ticaret Kanunu hükümlerine atıf yapılarak çözümlenmeye çalışılmaktadır. Uygulamada, kredi kartlarının kabul edilmemesi, çalınması, kaybolması gibi hususlar yanında, kredi kartı ile alışveriş yapıldığında malın ayıplı veya bozuk çıkması durumunda, kartı çıkaran kurum kart hamili ve satıcılar arasındaki problemlerin çözümünün şimdilik de olsa, adeta piyasa koşullarına bırakılmaktadır. Uygulamada çıkan aksaklıklar, acilen bir düzenlemeyi gerektirirse, bu konuda ülkemizde bir otorite olmadığından, konunun bu yönde çözüme kavuşmasının zaman alacağı anlaşılmaktadır.

Kredi kartlarının ülke açısından önemine bakıldığında; kartın turizm sektöründe kullanılması ile turistik mal ve hizmetin satımı veya piyasaya sunumundan dolayı ortaya çıkan para değiştirme işlemini kolaylaştırıp, kambiyo turlarını takip etme zorunluluğundan kurtarması yanısıra, turistlerin yanlarında taşımadıkları dövizlerinde ülkede kullanılmasını, bu suretle de ülkenin döviz girdisinin artmasınaneden oldukları görülmektedir.

Alışverişlerin kredi kartı ile yapılması nakit paranın piyasadaki tedavülünü ve atıl tasarrufunu ortadan kaldıracak, böylece ödemeler kaydi olarak yapılacak, kullanılabilir tasarrufların bankalarda toplanmasına neden olacaktır. Kredi kartı kuylanan alıcılara ihtiyaç duyduğu mal ve hizmeti ileride elde edeceği gelirini beklemeksizin istediği anda alabilmesi imkanı tanırken, satıcılar da piyasaya sunmuş oldukları mal veya hizmeti belirli bir süre beklemeden satma olanağına kavuşurlar. Böylece fiyat dalgalanmalarının ve mevsimlik hareketlerin asgari ölçüye inmesi veya fiyatlar genel düzeyindeki dalgalanmalarının

kavuşurlar.Böylece fiyat dalgalanmalarının ve mevsimlik hareketlerin asgari ölçüye inmesi veya fiyatlar genel düzeyindeki dalgalanmalarının azalmasını sonucunun ortaya çıkması sözkonusu olabilmektedir. Ülkemizde bankalar daha fazla kredi kartı pazarlayabilmek için aralarında rekabete girmekte, bu rekabet sonucundada müşteriye daha fazla hizmet ve avantajlar sunma çabası içerisinde olmaktadır.

Bankalar, pazarlama neticesinde karşılaştıkları kırtasiye işlemlerine rağmen, sistemin iyi işleyebilmesi için bilgisayar uygulamalarına geçişi sağladıkları görülmektedir.Bankalar bu sektörde gösterdikleri kıyasıya rekabetle birlikte, Kredi Kartı Merkezi A.Ş kurmakla bu alanda olumlu bir adım atmışlardır.

Kredi kartlarının ülkemizde daha sağlıklı bir biçimde yerleşmesi için birkaç bankanın uygulamaya koyduğu gibi, kart pazarlama olayının müşterinin ayağına kadar götürülmesi gerekmekte ve bankaların aralarında yapacakları bir anlaşmayla, pazarlanan tüm kartlardan elde edilen getirinin tüm bankalar arasında eşit dağıtımını sağlamalıdır. Bu arada tüketicilerin kredi kartından uzaklaşmasını sağlayacak küçük aksaklıklar bankanın titiz çalışması sonucu ortadan kaldırılmalıdır. Ör; hesap ekstrelerinin ele geç ulaşması gibi.

Günümüzde elektronik yönden gelişmeye başlayan bankacılık hizmetlerinin içerisinde yeralan kredi kartı hizmetlerinin değerlendirilmesi yapılırken, hizmeti sunan ve kullanan tarafların muhtemel tepkileri ile birlikte,teknolojinin getirdiği hızlı değişim süreci ve bu hizmetlerin getirdiği toplumsal ve yasal etkiler de gözönüne alınmalıdır. Nitekim kredi kartı alanındada akıllı kartın geliştirilip devreye sokulması ile, kredi kartı sisteminde ve işlemlerinde yeni bir düşünce ve yaklaşımın ortaya çıkacağı görülmektedir. Bankaların tüm üye işyerlerine P.O.S makinaları ile kredi kartı kullanımını yaygınlaştırmak için yapacakları tanıtıcı ve eğitici çalışmalar bu sektörün yerleşmesine ve daha sağlıklı gelişmesine sebep olacaktır.

YARARLANILAN KAYNAKLAR

KİTAPLAR

- ALPERGİN, Pelin; (1990), Bireysel Bankacılık, Türkiye Bankalar Birliği, No:160, Ankara
- TEOMAN, Ömer; (1989), Hukuki Yönden Kredi Kartı Uygulaması, İktisat Bankası Eğitim Yayınları, No:12, İstanbul
- ÇELİK, Ali Vefa; (1989), Kredi Kartı ile ilgili çalışma, T.C.M.B Bankacılık Genel Müdürlüğü, Seri no:12
- AKPINAR, Haldun; (1989), Daha hızlı, Daha güçlü, Daha yüksek, Türkiye Bankalar Birliği, Yayın no:172
- KARATAN, Figen; (1989), Bankacılık Ödeme Sistemlerinin Otomasyonu, Elektronik Fon Transferler Sistemleri, Türkiye Bankalar Birliği, Yayın no:162
- ARKAN, Sabih; (1990), Bankacılıkta Kullanılan Yeni Elektronik Sistemlerle İlgili Hukuki Sorunlar, Türkiye Bankalar Birliği, Yayın no:166
- ÇEKER, Mustafa; (1990), Kredi Kartı Uygulamasında Güncel Sorunlar, Bankacılar,
- BİLİR, Şule ; (1991), Türkiyede Perakendeci Bankacılık, Bankacılar
- EMİR, Dilek, (1994), Banka Kredi Kartı Hizmetlerinin İşletme ve Kart Hamilleri Açısından Değerlendirilmesi, Y.L. Tezi, KTÜ, Trabzon

MAKALELER

- BAYDAR, Eralp; (1990), Gold Card ayrıcalığı, seçkinliğin kimlik kartı, Formen Dergisi
- Card World User Guide (1990), Card World Publications ltd,1990
- Ekonomist Dergisi, Nisan (1993)
- Ekonomik Bülten Gazetesi, Mayıs (1990), Sayı:198
- Yeni Yüzyıl Gazetesi, 28 Nisan (1995)

Paramatik Dergisi, Mart (1995), Sayı:9

Paramatik Dergisi, Nisan (1995), Sayı:12

Intermedya Ekonomi, Nisan (1995)

ZENGİN, Hilmi; (1995), Kukla Bağımlı Değişkenle Regresyon, Logit ve Probit Modeli

DİĞERLERİ

Garanti Bankası Kredi Kartları El Kitabı, (1994)

Vakıfbank Kredi Kartları El Kitabı, (1993)

Yapı Kredi Bankası Kredi kartları El Kitabı, (1995)

Emlakbank Kredi Kartları El Kitabı, (1994)

Şekerbank Kredi Kartları El Kitabı, (1994)

İş Bankası Kredi Kartları El Kitabı, (1994)

Pamukbank Kredi Kartları El Kitabı, (1995)

Ziraat Bankası Kredi Kartları El Kitabı, (1993)

Halkbank Kredi Kartları El Kitabı, (1993)

Türkbank Kredi Kartları El Kitabı, (1993)

Akbank Kredi Kartları El Kitabı, (1994)

Osmanlı Bankası Kredi Kartları El Kitabı, (1994)

ÖZGEÇMİŞ

27.11.1966 yılında Trabzon'da doğdu. İlkokulu İstanbul'da, Ortaokul ve liseyi Trabzon'da tamamladı. 1984 yılında Karadeniz Teknik Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi İşletme bölümünü kazandı. 1991 yılında askerliğini tamamladı ve aynı yıl K.T.Ü Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde Yüksek Lisans programına başladı. Halen Pamukbank Trabzon şubesinde Müşteri Temsilcisi olarak görev yapmaktadır. İngilizce biliyor.

