

GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME EĞİTİMİ ANABİLİM DALI

BİREYSEL BANKACILIK SEKTÖRÜNDE İHTİYAÇ KREDİSİ VE BANKA
MÜŞTERİLERİNİN İHTİYAÇ KREDİSİ KULLANMA DAVRANIŞLARI ÜZERİNE
ANKARA ÖLÇEĞİNDE BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan

Kübra Koç

ANKARA

Mart, 2010

GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI

BİREYSEL BANKACILIK SEKTÖRÜNDE İHTİYAÇ KREDİSİ VE BANKA
MÜŞTERİLERİNİN İHTİYAÇ KREDİSİ KULLANMA DAVRANIŞLARI ÜZERİNE
ANKARA ÖLÇEĞİNDE BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Kübra Koç

Danışman: Prof. Dr. Recai ÇINAR

ANKARA

Mart, 2010

JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAY SAYFASI

Kübra Koç ‘un “Bireysel Bakkacılık Sektöründe İhtiyaç Kredisi ve Banka Müşterilerinin İhtiyaç Kredisi Kullanma Davranışları ÜzerineAnkara Ölçeğinde Bir Araştırma” başlıklı tezi 15.02.2010 tarihinde, jürimiz tarafından İşletme Eğitimi Anabilim Dalında Yüksek Lisans Yeterlik Tezi olarak kabul edilmiştir.

Adı Soyadı

İmza

Üye (Tez Danışmanı): Prof. Dr. Recai ÇINAR

Üye : Prof. Dr. Sezer KORKMAZ

Üye : Prof. Dr. Yıldız ÖZERHAN

ÖZET

BİREYSEL BANKACILIK SEKTÖRÜNDE İHTİYAÇ KREDİSİ VE BANKA MÜŞTERİLERİNİN İHTİYAÇ KREDİSİ KULLANMA DAVRANIŞLARI ÜZERİNE ANKARA ÖLÇEĞİNDE BİR ARAŞTIRMA

Koç, Kübra

Yüksek Lisans, İşletme Eğitimi Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Recai ÇINAR

Mart-2010

Bu araştırma çalışması Ankara il sınırları içerisinde kalan banka müşterilerinin ihtiyaç kredisi alma eğilimlerini ortaya koymak amacı ile yapılmıştır.

Araştırmada bireysel bankacılık sektöründe ihtiyaç kredisi konusu incelenmiş ve bu bağlamda banka müşterilerinin demografik yapılarına göre ihtiyaç kredisi alma eğilimleri belirlenmiştir. Araştırmanın evrenini, Ankara il sınırları içerisinde kalan banka müşterileri oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise Ankara il sınırları içerisinde bulunan ve banka müşterisi olabilme koşullarını taşıyanlar içerisinde seçilen 400 kişi oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini oluşturabilmek için Ankara Valiliği İl Nüfus ve vatandaşlık İşleri Müdürlüğünden yerleşik nüfus sayısına ilişkin rakamlara ulaşılmıştır. Örneklem seçiminde Tabakalama örneklem ve rastgele örneklem yöntemi kullanılmıştır.

Araştırmadan aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir;

1. Tüketim arttıkça ihtiyaç kredisine yönelmenin doğru bir yöntem olmadığını belirlemişlerdir.

2. Denekler, öncelikle ihtiyaç kredilerinde faiz düzeyinin önemli olduğunu vurgulamışlardır.

3. Denekler, ihtiyaç kredisi kullanımının , gider düzeyinin giderek artması yoluyla gelir düzeyinin yetersiz kalmasına ve borçlanmanın artmasına yol açtığına inanmaktadırlar.

4 .Denekler, ait oldukları yaş grupları itibariyle orta yaş grubu deneklerin ihtiyaç kredisi alma eğilimine daha fazla sahip oldukları görülmüştür.

5. Banka müşterilerinin kullandığı ihtiyaç kredilerinin daha çok konut ve otomobil gibi ihtiyaçların satın alınması için olduğu görülmüştür.

6 . Deneklerin , ihtiyaç kredisine yönelme amaçlarının başında uzun vadede elde edecekleri refah düzeyinin elde edebilmeleri gelmektedir.

ABSTRACT

A RESEARCH ABOUT PERSONAL FINANCE CREDIT IN INDIVIDUAL BANKING SECTOR AND THE TENDENCY OF THE BANK CLIENTS TO GET PERSONAL FINANCE CREDIT BY THEIR AGE

Koç, Kübra

Master Degree, Department of management education

Thesis Advisor: Recai ÇINAR

March-2010

This research project has been designed in order to determine the tendencies of bank customers within the province of Ankara to take our personel loans.

In the research, the matter of personal finance credit in individual banking sector has been studied and again in this sense, the tendency of bank clients to get personal finance credit by their age has been studied. The bank clients who are inside the borders of Ankara province form the nature of the research. The people who are inside the borders of Ankara province and who have the conditions to be a bank client elected from among four hundred people form the sample of the research. To get the sample of the research, figures about settled population have been received from Ankara Governor Population and Citizenship Affairs Management. The method of Bedding sample and random sample has been applied in the sample choice.

In the consequence of the research;

1. Test subjects are not in the opinion that it is a good way to tend to get personal finance credit as the high consumption of the individuals increase.
2. Test subjects emphasized the significance of the interest levels of the personal finance credits they have used.
3. Test subjects believe that the use of personal finance credit caused the insufficient level of income and increase of loan by way of gradually increasing outgoings.

4. Test subjects have the tendency to get reasonable personal finance credit by the age groups they belong to.

5. It has been observed that the credits the bank clients use are usually gotten for buying needs such as house and car.

6. Test subject believes that why the person want use the personal finance credit is want to be have good level of income shortly.

İÇİNDEKİLER

ÖZET	ii
ABSTRACT.....	iv
İÇİNDEKİLER.....	VI
TABLolar LİSTESİ.....	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	x
1. GİRİŞ	1
1.1. Araştırmanın Önemi.....	2
1.2. Araştırmanın Amacı.....	2
1.3. Varsayımlar	2
1.4. Sınırlılıklar	2
2. BANKA VE BANKACILIK İLE İLGİLİ GENEL BİLGİLER.....	3
2.1. Bankanın Tanımı ve İşlevleri.....	3
2.1.1. Bankacılığın Tarihsel Gelişimi	4
2.1.2. Türkiye’de Bankacılığın Gelişimi	5
2.1.2.1. Osmanlı Dönemi’nde Bankacılığın Gelişimi.....	6
2.1.2.2. Cumhuriyet Dönemi’nde Bankacılığın Gelişimi	6
2.1.2.2.1. Ulusal Bankalar Dönemi (1923-1932).....	7
2.1.2.2.2. Özel Amaçlı Devlet Bankalarının Kurulduğu Dönem (1933-1944). 7	
2.1.2.2.3. Özel Bankaların Geliştiği Dönem (1945-1949).....	8
2.1.2.2.4. Planlı Dönem (1960-1980)	9
2.1.2.2.5. Serbestleşme ve Dışa Açılma Dönemi (1980 Sonrası).....	9
2.1. BİREYSEL BANKACILIK VE BİREYSEL BANKACILIĞIN MAL VE HİZMET ÇEŞİTLERİ	11
2.1.1. Bireysel Bankacılığın Tanımı	12
2.1.2. Bireysel Bankacılığın Özellikleri.....	13
2.1.3. Bankaların Bireysel Bankacılığa Yönelim Nedenleri.....	14
2.1.4. Bireysel Bankacılık Mal ve Hizmetleri	16
2.1.4.1. Plastik Kartlar	16
2.1.4.2. Mevduat.....	20
2.1.4.3. Alternatif Dağıtım Kanalları	21
2.1.4.3.1. Otomatik Vezne Makineleri (ATM)	21
2.1.4.3.2. Satış Noktasından Elektronik Fon Transfer Sistemi.....	23
2.1.4.3.3. Ev ve Ofis Bankacılığı	24

2.1.4.3.4. Çağrı Merkezleri	25
2.1.4.3.5. Telefon Bankacılığı.....	26
2.1.4.3.6. İnternet Bankacılığı.....	26
2.1.4.3.7. Kiosk Bankacılığı	27
2.1.4.3.8. Mobil Bankacılık	28
2.1.4.4. Bireysel Krediler	30
2.2. İHTİYAÇ KREDİSİ	30
2.2.1. Bankacılıkta Kredi	30
2.2.1.1. Kredinin Unsurları	31
2.2.1.2. Kredinin Sınıflandırılması	32
2.2.2. Bireysel Krediler (Tüketici Kredisi)	33
2.2.2.1. Bireysel Kredilerin Sağladığı Yarar ve Sakıncalar	35
2.2.2.2. Türkiye’de Bireysel Kredi Kullanım Durumu.....	36
2.2.2.3. Bireysel Kredilerin Sınıflandırması	43
2.2.2.4. Bireysel Kredilerin Uygulama Esasları	43
2.2.3. İhtiyaç Kredisi Kavramı.....	44
2.2.4. Kredilendirme Süreci	46
2.2.4.1. Kredi Kullanımında İstenilen Belgeler	47
2.2.4.2. Kredi Kullanımı İçin Gerekli Koşullar	48
2.2.4.3. Kredi Taleplerinin Değerlendirilmesi	48
2.2.4.4. Kredi Taleplerinin Onay Süreçleri.....	50
2.2.4.5. Kredi Sonrası İzleme ve Değerlendirme.....	53
2.2.4.6. Kredi Sözleşmesinin Sona Ermesi	54
3. BANKA MÜŞTERİLERİNİN DEMOGRAFİK YAPILARINA GÖRE İHTİYAÇ KREDİSİ ALMA EĞİLİMLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA.....	55
3.1. Yöntem.....	55
3.1.1. Araştırmanın Hipotezleri	55
3.1.2. Evren ve Örneklem	55
3.1.3. Verilerin Toplanması	57
3.1.4. Verilerin Analizi	59
4. BULGULAR ve YORUMLAR	60
4.1. Ailenin Demografik Özellikleri.....	60
4.2. Bireylerin İhtiyaç Kredisi Kullanım Durumu.....	64
4.3. Hipotez Testleri	69

5. SONUÇ ve ÖNERİLER.....	75
KAYNAKÇA	77
EKLER.....	87
Ek-1: Anket Formu.....	87

TABLÖLER LİSTESİ

Tablo-1. Bireysel Krediler Yoğunlaşma Göstergeleri	38
Tablo-2. Bireysel Kredi Yoğunlaşması ve Fonksiyonel Dağılım	38
Tablo-3. Bireysel Kredi Hacminde İlk 10 Banka Yoğunlaşması	39
Tablo-4. Akım Gelişmeler	39
Tablo-5. Bakiye Gelişmeler	39
Tablo-6. Mal ve Hizmet Gruplarına Göre Dağılım	40
Tablo-7. Mal ve Hizmet Gruplarına Göre Kişi Başı Ortalama Kredi Miktarı	41
Tablo-8. Takipteki Krediler	42
Tablo-9. Anakütlenin Yaşa göre Dağılımı	56
Tablo-10. Araştırmaya Katılan Bireylerin Demografik Bilgileri	60
Tablo-11. Cinsiyete Göre İhtiyaç Kredisi Kullanma Durumu	64
Tablo-12. Kullanılan Bireysel Kredilerin Çeşitleri	65
Tablo-13. İhtiyaç Kredisi Eğiliminin Değerlendirilmesi	67
Tablo-14. Hipotezler ve Uygulanan Testler	69
Tablo-15. Yaşlara Göre İhtiyaç Kredisi Kullanma Durumunun Dağılımı	70
Tablo-16. Hipotez 2 Ki-kare Testi	72
Tablo-17. Hipotez 3 Ki-kare Testi	73
Tablo-18. Hipotez 4 Ki-kare Testi	74

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil-1. Kullandırılan Kredi Miktarı ve Kişi Sayısı (Dönemsel)	40
Şekil-2. Mal ve Hizmet Gruplarına Göre Bakiye Dağılımı	41
Şekil-3. Araştırmaya Katılanların Öğrenim Durumu Bakımından Dağılımı.....	61
Şekil-4. Araştırmaya katılanların Aylık Gelir Bakımından Dağılımı	62
Şekil-5. Araştırmaya Katılanların Çalışma Süresi Bakımından Dağılımı	63
Şekil-6. Kullanılan Bireysel Kredi Çeşitlerinin Dağılımı	66

1. GİRİŞ

Finansal sistem, satın alma gücünün tasarruf sahiplerinden alınıp yatırıma veya nihai tüketiciye aktarılmasını sağlayan bir yapıdır. Bu sistemin oluşturduğu sektöre finansal piyasa adı verilmektedir. Tasarruf sahipleri, yatırımcı ve girişimciler, finansal aracı kuruluşlar, finansal araçlar gibi unsurlardan oluşan finansal sistemin içinde bankalar en önemli yere sahiptir. Zira ülkemiz gibi gelişen ülkelerde banka dışı finansal sistem yeterince gelişmediğinden bankalar finansal sistemin omurgasını oluşturmaktadır.

Bu tezde, bireysel bankacılık sektöründe tüketicilerin hanginedenlerden dolayı ihtiyaç kredisine başvurdıklarını, ihtiyaç kredisi kullanırken bankalar açısından nelere dikkat ettiklerini ortaya koyarak hem bankaların faydalanabilecekleri bir araştırma olması hemde tüketici davranışlarının ölçülmesi amaçlanmıştır.

Yirminci yüzyılın son çeyreğinde hızlanan teknolojik gelişmelerden yaşamın her alanı olduğu gibi bankacılık sektörü de etkilenmiştir. Değişim ve gelişimlerle birlikte, sunulan hizmetler de gelişim sürecine girmiştir. Bankacılık sektöründeki bu gelişimin müşterilerin bankaların sunduğu hizmetlere daha kolay ve hızlı ulaşmaları sağlamıştır.

Uzun bir zaman kurumsal bankacılık üzerinde temellenen klasik bankacılık hizmetleri, 20. Yüzyılın ikinci yarısından sonra ilerleyen teknolojinin de etkisi ile bankaları bireysel bankacılık faaliyetleri yapmaya yöneltmiştir. Birbiri ardına müşteri odaklı bireysel bankacılık ürünlerini piyasaya süren bankalar hizmet kalitesinde farklılaşmaya gitmek durumunda kalmışlardır.

Bankaların bireysel bankacılık uygulamalarında her geçen gün yeni teknik ve uygulamalar geliştirdikleri gözlemlenmektedir. Bireysel bankacılık faaliyetlerinin gelişmesiyle birlikte tüketici kredileri, kredi kartları, ATM'ler, satış noktası terminalleri (point-of-sale/ POS terminal) ve internet bankacılığı, telefon bankacılığı, çağrı merkezleri, internet ve WAP bankacılığı gibi hizmetler bankaların yeni uğraşı alanları olmuştur.

Bu anlamda pek çok banka bireysel bankacılık hizmetleri sunmakta, müşterilerine yeni, farklı ve kaliteli hizmet vererek sektörden daha büyük pay almaya çalışmaktadır.

1.1. Araştırmanın Önemi

Hizmetin geniş bir yelpaze içinde değişkenlik göstermesi ve mallarla olan ilişkisi hizmetin tanımlanabilmesini güçleştirmektedir. Malların kullanımında hizmetlerden yararlanılması ve bazı hizmetlerin üretilmesinde de mallardan yararlanılması mal ve hizmetlerin, çeşitli mal ve hizmet karışımından oluşmasına neden olmuştur. Bankalarda ise daha çok hizmet ögesi ortaya çıkmıştır.

Genel olarak tüm bankaların verdiği hizmetler birbirleriyle benzerlik göstermektedir. Bu nedenle ayırt edicilik, sunulan hizmetlerle değil hizmetlerin nasıl sunulduğuyla daha yakından ilgili olmaktadır. Dolayısıyla bankaların hizmetlerini sunuş biçimi daha da önem kazanmaktadır. Daha hızlı, daha güler yüzlü, daha güven uyandırıcı v.b. gibi pek çok farklılık müşterilerin banka tercihlerini etkileyen özellikler olmuştur.

Bu doğrultuda özellikle ihtiyaç kredilerine talep gösteren kesim için nelerin önem kazandığının, faiz oranlarıyla müşteri temsilcilerinin tercihdeki yerinin ne olduğunun araştırılması önem kazanmaktadır.

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırma çalışması Ankara il sınırları içerisinde kalan banka müşterilerinin ihtiyaç kredisi alma eğilimlerini ortaya koymak amacıyla yapılmaktadır.

1.3. Varsayımlar

Araştırmanın yapılmasında geçerli olan varsayımlar aşağıda belirtilmiştir.

1. Anket gerekli bilgileri toplamak için uygun bir tekniktir.
2. Örneklem grubu ankete doğru cevap vermiştir.
3. Araştırma süresince kredi faizleri değişmeyip aynı kalacaktır.

1.4. Sınırlılıklar

Bu araştırmanın başlıca sınırlılıkları;

- Bu araştırma, örneklem kullanıldığı için, elde edilen veriler sınırlı olmuştur.
- Tüm evrene ulaşılması mümkün olmadığı için, sonuçlar genelleştirilememiştir.
- Deneklerden bilgi alınması zaman alıcı ve masraflı olmuştur.

2. BANKA VE BANKACILIK İLE İLGİLİ GENEL BİLGİLER

Bu bölümde bankanın tanımı, işlevleri, tarihsel gelişimi ve Türkiye’de gelişimi konuları incelenecektir.

2.1. Bankanın Tanımı ve İşlevleri

Birçok alt sektöre bölünmüş olan finansal piyasanın en önemli kurumsal yapısını oluşturan bankalar, aynı zamanda tüm dünya ekonomilerinde para ve kredi politikasının vazgeçilmez araçlarından biridir. Bankaların üstlendikleri fonksiyonlar, ve ülkelerin kalkınmasında oynadıkları önemli rol, onları ulusal ve uluslar arası alanda kendine özgü mali kuruluşlar haline getirmiştir.

Banka sözcüğünün etimolojik kökeninin, ilk bankerler olarak kabul edilen Lombardiya’lı Yahudilerin bankacılık işlemlerini pazar yerlerine koydukları birer masa üzerinde (Banco) yapmalarından ve hatta Latince iflas anlamına gelen “*Bankruptcy*” kelimesinin de, bu bankerlerin yükümlülüklerini yerine getirmediği durumlarda halkın bu masaları kırmalarından kaynaklandığı düşünülmektedir. Ayrıca banka kelimesinin tüm dillerde küçük değişikliklerle “*Banco*” ya da “*Bank*” şeklinde kullanılıyor olması da bu düşünceyi desteklemektedir (Öçal vd, 1997: 19).

Bankalar günümüzde çok çeşitli alanlarda faaliyette bulunmakta ve faaliyet alanları her geçen gün daha da artmaktadır. Bu nedenle bankaların tüm faaliyetlerini kapsayan bir tanım vermek olanaklı değildir (Benligiray ve Banar, 2006: 3). Bazı yazarlara göre bankalar, *para ve kredi ticareti yapan kurumlar* olarak tanımlanırken (Durur, 1988: 15), diğer bir grup yazar bankaları, *para kazanmak için para satan kurumlar* olarak tanımlamaktadır (Tunay vd, 1997: 6).

Bankalar, “*gerçek ve tüzel kişilerin tasarruflarını toplayarak, bunları işletmeye gelir sağlayacak işlere kredi ve benzeri yollarla yönlendirilen, ödemelerde aracılık yapan, para nakli, senet tahsili, emanet kabulü gibi çeşitli hizmetler gören işletmelerdir*” (Benligiray ve Banar, 2006: 3).

Banka işletmeleri, “*Sermaye, para ve kredi üzerine her çeşit işlemleri yapan ve düzenleyen, özel ve tüzel kişilerin, devletin ve işletmelerin bu alandaki her türlü ihtiyaçlarını karşılamak üzere çalışan bir iktisadi kuruluştur*” (Geylan, 1985: 4).

Banka; “*Sermaye, para ve kredi üzerine her çeşit işlemleri yapan ve düzenleyen, özel ve tüzel kişilerin, devletin ve işletmelerin bu alandaki her türlü ihtiyacını karşılamak için çalışan bir iktisadi kuruluş*” olarak tanımlanmaktadır (Kocaimamoğlu, 1980: 69).

Bankalar, “*Gerçek ve tüzel kişilerin belli bir zaman için harcamadıkları paraları toplayarak bunları kredi ve yatırım yoluyla değerlendirmeye çalışan işletmelerdir*” (Öçal vd, 1997: 19).

Tanımlarda da görüldüğü gibi daha çok banka işletmelerinin para toplama ve kredi verme fonksiyonlarına vurgu yapılmaktadır. Yapılan bir diğer vurgu da bankaların birer işletme olmalarıdır.

2.1.1. Bankacılığın Tarihsel Gelişimi

Bankacılığın başlangıcı, MÖ 3500 yılına kadar dayanmaktadır. Sümer, Babil ve eski Yunan medeniyetlerinde bankacılığa benzer işlemlerin yapıldığı belirlenmiştir. Paranın icat edilmesine, denizciliğin, ticaretin gelişmesine paralel olarak bankacılık da Avrupa’da gelişmeye başlamıştır (Başar ve Coşkun, 2005: 19).

Paranın günlük hayatta yoğun olarak kullanılmaya başlanması, ticaretin gelişmesi sonucunu doğurmuştur. Gelişen ticaret ise, para ile ilgili kişi ve kurumların ortaya çıkmasını hızlandırmıştır. 12. Yüzyıl Orta Çağ İtalya’sında kendilerine daha sonraları “*Bancherius*” da denilen sarraflar, madeni paraların ayarını kontrol etme, ağırlıklarını tartma, para bozma, paraları başkaları adına muhafaza etme gibi birtakım işlemler yapmışlardır. Zaman içinde çalışma alanlarını genişleten Bancherius’lar para ticareti yanında kredi ticareti de yapmaya başlamışlardır. Mevduat toplamları, para transferi yapmaya ve kredi vermeye başlamaları, bu kişileri belirli bir yerde ikamet etmeye zorlamış, böylece günümüz banka işletmelerinin temeli atılmıştır (Geylan, 1985: 6).

Yaşanan mali kriz nedeniyle Venedik’teki Bancherius’ların tamamının iflas etmesiyle birlikte, 1581 yılında Venedik’te Banco Della Piazza de Rialto adlı ilk resmi banka kurulmuştur (Çankaya ve Öz, 2001: 9). Bu durum, devletin bankacılık sektörüne ilk müdahalesi olarak algılanabilir.

Amerika’nın keşfinden sonra Avrupa’ya gelen çok miktardaki altın ve gümüşün, burada kullanılan sikkelerden farklı değerlerde olması bazı sorunlar doğurmuştur. Bu sorunların çözümlenebilmesi amacıyla 1609 yılında Amsterdam Bankası kurulmuştur. Bankaya mevduat kabul etme ve ödeme yetkisi verilmiş, kredi vermesi yasaklanmıştır.

Bu banka yatırılan sikke ve külçe altına karşılık müşterilerine ödemede bulunmuştur (Ulutan, 1969: 45).

Amsterdam Bankası, hesaplarını “Florin Banco” denen sabit kıymetli bir para üzerinden tuttuğu için bankacılıkta önemli bir adım atmış ve kısa sürede Avrupa’nın en önemli bankası haline gelmiştir. Daha sonraları özel izinle diğer bankacılık işlemlerini de yapmaya başlayan bu bankanın faaliyetleri kendisinden sonra kurulan diğer bankalara örnek olmuştur. Bunlardan en önemlisi ise 1619 yılında kurulan ve bankacılıkta ilk kez bir belediyenin garantisini sağlayıp, halkın güvenini kazanan Hamburg Bankası’dır (Çankaya ve Öz, 2001: 10).

Bankacılık tarihinde önemli bir yere sahip olan diğer bir banka ise İngiltere Bankası (Bank of England)’dır. İlk emisyon bankası olarak nitelendirilen İngiltere Bankası, 1664 yılındaki kuruluşundan itibaren devlet hazinesinin bankası ve en büyük yardımcısı olmuş, İngiliz bankacılığının temelini oluşturmuştur. Bu bankanın emisyon, para ve kredi konusunda oynadığı rol diğer ülkelere de örnek olmuş, 19. yüzyılda hemen hemen bütün Avrupa ülkeleri, İngiltere Bankası örneğinden hareketle emisyon bankaları kurmuşlardır. Böylece 19. yüzyılın başlarından itibaren modern anlayışa uygun, anonim şirket statüsü, çok şubeli bankalar, yasaların denetiminde kurulmaya ve faaliyetlerini sürdürmeye başlamışlardır. Her türlü bankacılık hizmeti yanında mali piyasaları düzenleme görevini de üstlenen bankalar, zamanla birleşerek büyük holdingler meydana getirmişler, uluslararası piyasalara açılmışlardır (Al , 1998: 88).

2.1.2. Türkiye’de Bankacılığın Gelişimi

Bankacılık sektöründeki gelişmeler, ülkenin ve dünyanın içinde bulunduğu ekonomik durumdan, ticaretteki gelişmelerden, teknolojiden, finansal ihtiyaçlardan ve ekonomik birimlerin beklentilerinden büyük ölçüde etkilenmektedir. Bunların yanı sıra sermaye birikimi, uluslararası sermaye akımlarının derecesi, diğer finansal kurumların gelişmişlik düzeyi de bankacılık sektörünün gelişimine etki eden diğer faktörlerdir. Türkiye’de bankacılığın gelişimi yukarıda sayılan faktörlerden büyük ölçüde etkilenmiştir. Özellikle, ekonomi yönetiminin benimsendiği ekonomik anlayış ve uygulamalar, bankacılık sektörünün yapılanmasına etki etmiştir. Türkiye’nin bankacılığın tarihsel gelişimi Cumhuriyet öncesi bankacılık ve Cumhuriyet döneminde bankacılık olmak üzere iki ana başlık altında incelenebilir (Başar ve Coşkun, 2005: 23).

2.1.2.1. Osmanlı Dönemi'nde Bankacılığın Gelişimi

Daha önce de ifade edildiği gibi, bankacılık sektörünün dünyadaki gelişimi, sarrafların, Bancherius'lara ve kurumlara dönüşmesi şeklinde olmuştur. 19. yüzyılın ortalarına kadar, ekonomik koşulların elverişli olmamasının yanı sıra sahip olunan değer yargıları nedeniyle, Osmanlı Devleti'nde banka işletmesine rastlanmamakla birlikte söz konusu dönemde diğer ülkelerde olduğu gibi para değiştirme gibi bankacılığa benzer faaliyetler icra eden sarrafların bulunduğu bilinmektedir (Yazgan, 1969: 111).

Osmanlı Devleti'ndeki sarrafları iki grupta düşünmek gerekir. Bunlardan birinci grup, Galata'da toplanmış olan ve tüm Osmanlı İmparatorluğu coğrafyasına yayılan işlevler gören hazine sarraflarıdır. İkinci grup ise hazine tarafından tescil edilmeyen, sermayeleri sınırlı, gördükleri işlevler yeterince çeşitli olmayan köşe başı sarraflardır. Genellikle Musevi, Ermeni ve Rumlardan oluştuğu bilinen hazine sarrafları (Geylan, 1985: 8);

Hazineye ve saraya ödünç vermek,
Muhtelif cins paraları birbiriyle değiştirmek,
Senet alım satımı yapmak,
Başka şahıslara ait paraları işlemek,
Vergilerin iltizamını almak,

Devlet adamlarına ve paşalara ait malların gelir bakımından yönetimini yapmak gibi işlerle uğraşmışlardır.

Türkiye'de gerçek anlamıyla ilk banka, hükümetin de yardımıyla iki Galata Bankeri tarafından 1847 yılında Bank-ı Dersaadet adı ile kurulmuştur. Bu banka uzun ömürlü olmamış, ekonomik hayat üzerinde göze çarpan bir etkisi de görülmemiştir. İlk bankanın kuruluşu olan 1847 yılından Cumhuriyetin ilan edildiği 1923 yılına kadar geçen dönem içinde piyasada etkin olan bankalar, daha çok yabancı sermaye tarafından veya yabancı sermaye iştiraki ile kurulmuştur. Bu bankalardan en önemlisi, 1856 yılında bir İngiliz sermayedar grubu tarafından kurulan Osmanî (Ottoman Bank)'dir. Yakın zamana kadar ülkemizde Osmanlı Bankası adı altında faaliyet gösteren bu banka, daha sonraları banknot çıkarma yetkisi de alarak imtiyazlı bir konuma gelmiş ve bu konumunu Merkez Bankası kurulana kadar da muhafaza etmiştir (Çankaya ve Öz, 2001: 13).

2.1.2.2. Cumhuriyet Dönemi'nde Bankacılığın Gelişimi

Daha önceki ifadelerden de anlaşılacağı üzere, Cumhuriyet öncesi dönemde gerçek bir bankacılık faaliyetinden söz etmek mümkün değildir ve bu dönemde yabancı

bankaların egemenliği söz konusudur. Ancak Cumhuriyetin kurulmasından günümüze kadar süren dönemde, bankacılık alanında çok önemli adımlar atılmış ve gerek kamu sermayesi, gerekse kamu sermayesi iştiraki ile pek çok banka kurulmuştur.

Cumhuriyet sonrası Türk bankacılık sektörünü, yaşanan ekonomik gelişmeler ve izlenen politikalara göre farklı özellikler gösteren dört kalemde incelemek mümkündür.

2.1.2.2.1. Ulusal Bankalar Dönemi (1923-1932)

Türkiye’de bankacılığın gelişimi, 1929 dünya buhranına kadar bankacılık sisteminde yapısal bir değişme olarak ortaya çıkmaktadır (Tekeli ve İlkin, 1977: 55).

Cumhuriyetin ilk yıllarında ülkenin kalkınması için bankacılığın geliştirilmesi öngörülmüş, bir taraftan Osmanlı döneminde yabancı bankaların uygulamalarıyla yaşanan tecrübelerle dayanarak, bankacılığın ulusal olması, diğer taraftan hükümetin, bankaların kurulmalarında yardımcı olmasının gerekliliği görüşleri benimsenmiştir (Akbank, 1980: 467). Bu görüşler, 17 Şubat-4 Mart 1923 tarihleri arasında, İzmir’de toplanmış olan İktisat Kongresi’nde açıklıkla ifade edilmiştir.

Cumhuriyetin ilk on yılında bankacılık alanında gerçekleşen gelişmeler, Ziraat Bankası’nın anonim hale getirilmesi, İş Bankası’nın faaliyete geçmesi, Sinaî ve Maadin Bankası’nın kurulması, Emlak ve Eytam Bankası’nın faaliyete başlaması ve en önemlisi T.C. Merkez Bankası’nın kurulmasıdır.

1923-1932 döneminde İktisat Kongresi’ni izleyen yıllarda Türk ticaret ve sınaî hayatını finanse edecek olan ana bankaların yanı sıra, çok sayıda mahalli ve daha çok o yerin tüccarlarının kendi ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik tek şubeli bankalar da kurulmuştur. Yine aynı dönemde, Cumhuriyetin kuruluş yılında faaliyette bulunan 13 sermayeli bankaya, şube açmak suretiyle katılmalar gerçekleşmiştir. Ancak, özellikle 1929 iktisadi buhranı sırasında bunların bir kısmı tasfiye olunmuş, dönem sonunda ülkede çalışan yabancı banka sayısı 15’e inmiştir (Akgüç, 1975: 18).

2.1.2.2.2. Özel Amaçlı Devlet Bankalarının Kurulduğu Dönem (1933-1944)

Büyük ve önemli devlet bankaları bu dönemde kurulmuştur. Birinci ve İkinci Sanayi Planlarının (1933 ve 1936) yürütülmesinde, devlet sermayesiyle veya devlet sermayesinin önderliğiyle oluşturulan bu bankalar önemli görev almışlardır (Akbank, 1980: 470). Devletin, iktisadi işletmeciliğe böylece girmiş olduğu Cumhuriyet döneminde sanayi alanındaki faaliyetler, Sümerbank bünyesinde toplanmıştır. Diğer taraftan, yeraltı servetlerinin bulunup işletilmesi konusu da önemle ele alınmıştır. Bir

yandan yeraltı zenginliklerinin aranıp bulunması ve bunların işletilmeye uygun olup olmadığının incelenmesi amacıyla 2804 sayılı kanunla Maden Tetkik ve Arama Enstitüsü oluşturulmuş, öte yandan elverişli madenlerin işletilip değerlendirilmesi için 1935 yılında 2805 sayılı kanunla bir İktisadi Devlet Teşekkülü olan Etibank kurulmuştur (Etibank, 1973: 4).

Belediyelere belirli işler için uygun şartlarla kredi kullandırılması amacıyla, 26.4.1933 tarihinde 2301 sayılı kanunla Belediyeler Bankası kurulmuştur. Bankanın, köylere ve il özel idarelerine de imarla ilgili konularda kredi açma, teknik yardımda bulunma ve kamu hizmetlerine ilişkin tesislerin yapımını desteklemeyi kapsayacak şekilde faaliyet alanı genişletilerek, adı İller Bankası olarak değiştirilmiştir (İller Bankası, 1973: 3-4). 1933-1944 döneminde kurulmuş olan diğer devlet bankaları; Denizbank, Halk Bankası ve Halk Sandıklarıdır (Öcal, 1973: 24-25).

1933-1943 döneminde, 16 mahalli, 1 devlet bankası (Denizbank), 1 de yabancı banka (merkezi Bükreş'te bulunan ve 1924'de faaliyete geçen Banque-Christovloni) olmak üzere 18 bankanın faaliyeti son bulmuştur. Böylece, 1943 sonunda ülkede faaliyette bulunan banka sayısı, yeni bankalar kurulmasına rağmen 42'ye düşmüştür.

2.1.2.2.3. Özel Bankaların Geliştiği Dönem (1945-1949)

1944-1960 döneminin önemi, günümüze kadar ekonomi politikasını temelden etkileyecek değişikliklerin başlangıç yıllarını kapsamasından kaynaklanmaktadır. Tek parti düzeninden çok partili döneme geçiş, özel kesimin gelişmesi ve batı ile yakın ilişki, bu dönemde yaşanmış olan temel olgulardır. Bu dönemin bankacılık açısından farklılık arz eden yönü ise, özellikle 1950'den sonra özel bankaların kurularak hızlı bir gelişim göstermiş olmasıdır. Söz konusu dönemde 30 yeni banka kurulmuştur. Bunlardan üçü özel kanunlarla kurulmuştur (Denizcilik Bankası, Türkiye Vakıflar Bankası ve Türkiye Öğretmenler Bankası) (Akgüç, 1975: 29).

Yine bu dönemde kurulan ve günümüzde de faaliyetlerini sürdüren önemli özel bankalar; Yapı ve Kredi Bankası (1944), Türkiye Garanti Bankası (1946), Akbank T.A.Ş. (1948), Pamukbank (1955) ve Türkiye Sınâî Kalkınma Bankası (1950)'dir.

1944-1960 yılları arasında, 14 yerli ve yabancı banka ülkemizde faaliyete son vermiş olmakla beraber, 1943 yılı sonunda T.C. Merkez Bankası da dâhil olmak üzere, 43 olan banka sayısı 1959 sonunda 60'a yükselmiştir. Türk bankacılığının tarihinde, ulusal banka sayısının en yüksek olduğu yıl 1958'dir. Söz konusu yıl içerisinde,

faaliyette bulunan ulusal banka sayısı (T.C. Merkez Bankası dâhil) 56'ya, toplam banka sayısı ise, 62'ye yükselmiştir.

2.1.2.2.4. Planlı Dönem (1960-1980)

1961-1979 yılları arasında yaşanan Planlı Dönemde bankacılığa ilişkin gelişmelere, tahmin edilebileceği üzere, Kalkınma Planları'nda belirlenen ilkeler yön vermiştir. Bunun yansıması ise, yatırım ve kalkınma bankacılığına önem verilmesi şeklinde olmuştur. Bu dönemde ağırlıklı olarak yatırım ve kalkınma bankalarının kurulmasının dayanağı, izlenen politikalarlardır. 1960'lı yılların başlarında plan ilkelerine uygun farklı kredi gereksinimlerine cevap verecek ihtisas bankalarının ülkemizde faaliyete geçtiği gözlenmiştir. Bunlar sırasıyla T.C. Turizm Bankası, Sınâî Yatırım ve Kredi Bankası, Devlet Yatırım Bankası ve Devlet Sanayi ve İşçi Yatırım Bankası'dır. Kalkınma Planları ile mali yapıya ve bankaların kaynak kullanımına yön verilmesi, ihtisas bankalarına kalkınma ve yatırım bankacılığına önem verilmesi, yeni ticaret bankalarının kurulmasının sınırlandırılması, bu alanda yeni kuruluşlara izin verilmemesi, holding bankacılığının gelişmesi bu dönemin temel özellikleri olarak ortaya çıkmıştır (Çankaya ve Öz, 2001: 16).

2.1.2.2.5. Serbestleşme ve Dışa Açılma Dönemi (1980 Sonrası)

Ülkemizde bankacılık sistemi, 19. yüzyıla kadar uzanan köklü bir bankacılık geleneğine dayanır. Ancak, asıl gelişme son 20 yıl içerisinde gerçekleşmiştir. Özellikle 1980 yılında başlayan ve ekonomimizi radikal bir biçimde etkileyen süreç, doğal olarak bankaları da çok yakından etkilemiştir. Bu dönemde uygulanmaya başlanan serbest piyasa ekonomisi her sektörde olduğu gibi, “*bir hizmet sektörü olan*” bankacılık sektöründe de kendini hissettirmiştir (Arslan ve Hotamışlı, 2007: 196).

1980'li yıllardan itibaren serbest piyasa ekonomisine geçişle birlikte Türk mali sistemi yeniden yapılanma sürecine girmiş ve gerek kurumsal gerekse yasal altyapı yönünden mali piyasalarda serbestiyi öngören önemli reformlar gerçekleştirilmiştir. Reform sürecindeki olumlu gelişmeler bankacılık sektörünü de olumlu yönde etkilemiş, bankaların daha rekabetçi bir ortamda çalışmasına olanak sağlanmıştır. Reformlar, bankacılık ürün ve hizmetlerinin çeşitlenmesine ve yenilenmesine, kurumsal altyapı gelişmelerinin hızlanmasına ve bankacılık sektörünün mali sistemdeki payının hızla artmasına yol açmıştır. Ne var ki bir yandan ekonomik yapıda devam eden mevcut sorunların mali sektör üzerinde artan baskısı, diğer yandan uygulanan makro ekonomik

politikaların bankaların risk algılama ve yönetim yapılarını olumsuz yönde etkilemesi ve mevduat sigorta sisteminin bankacılık sektöründe yarattığı ters yönlü teşvikler, piyasa disiplini zayıflatmış ve banka gözetim ve denetiminde uluslararası bankacılık standartlarının etkin olarak uygulanamaması, sektörde önemli yapısal sorunların birikmesine yol açmıştır (TBB, 2001: 3).

1980 sonrası dönem, Türk bankacılığında, ekonomide başlatılan serbestleşme ve dışa açılmanın bankacılıkta da uygulanması ile yaşanan bir değişim dönemi olmuştur. Bu dönemin başlıca özellikleri; faizlerin serbestleştirilmesi, yabancı bankaların Türkiye’de faaliyet göstermeleri için uygun bir ortamın hazırlanması, ticari banka kuruluşunun kolaylaşması, Türk bankacılığının dışa açılması ve bankacılıkta otomasyonun anması olarak sayılabilir.¹ Temmuz 1980 tarihinde, daha önceleri devlet tarafından tespit edilen, gerek kredi, gerek mevduat faizleri büyük ölçüde serbest bırakılmış ve bu serbesti, “Türkiye’de Temmuz Bankacılığı” sloganı ile ifade edilmiştir. Bu durum, kısa surede mevduat faizlerinin ve buna bağlı olarak banka kredi faizlerinin büyük boyutlarda artmasına yol açmıştır. 1929 Dünya ekonomik bunalımından sonra Türkiye’de faaliyette bulunan yabancı bankaların sayısı sürekli azalırken, 1980 yılından sonra yabancı bankaların Türkiye’de şube açmaları ve Türkiye’de yeni yabancı bankaların kuruluşunun kolaylaşması sonucunda yabancı banka sayısı artmıştır (Çankaya ve Öz, 2001: 17).

Türk bankacılık sektörü 1999-2002 yılları arasında tahrip edici bir krize sürüklenmiş ve sektörün rehabilitasyonunu sağlamak amacıyla kapsamlı bir yeniden yapılandırma programı uygulanmıştır (Esen, 2005: 2). Bu programın temel amaçları; üç yıllık bir dönem sonunda enflasyonu tek haneli rakamlara indirmek, kamu finansman dengesini sağlıklı bir yapıya kavuşturmak ve ekonomide sürdürülebilir bir büyüme ortamını tesis etmek olarak belirlenmiştir. 2000’li yıllarda ekonomik performansı etkileyen kararlara ek olarak, bankacılık sistemini doğrudan ilgilendiren çok önemli kararlar alınmış ve düzenlemeler yapılmıştır. 1999 Haziran ayında yapılan değişikliklerin ardından, Bankalar Kanunu’nda Aralık ayında ikinci kez önemli değişiklikler yapılmıştır. Yeni düzenlemeler ile bankacılık mevzuatı uluslararası düzenlemelere, tavsiyelere ve özellikle Avrupa Birliği direktiflerine önemli ölçüde yaklaştırılmıştır (Altay, 2001: 22).

Türkiye’deki bankacılık sistemine ilişkin tüm işlem ve faaliyetlerin denetleme ve düzenlenmesinden sorumlu olmak üzere kurulan BDDK, 31 Ağustos 2001 tarihinde faaliyete geçmiştir. BDDK, faaliyete geçtikten sonra, 2000 yılı içerisinde Bank Kapital,

Etibank ve Demirbank'a TMSF tarafından el konulmuş ve bankacılık sektörünün yeniden yapılandırılması amacıyla bir program hazırlanmıştır (Başar ve Coşkun, 2005: 38).

2.1. BİREYSEL BANKACILIK VE BİREYSEL BANKACILIĞIN MAL VE HİZMET ÇEŞİTLERİ

Toplumun çeşitli bölümlerinde satın alma gücünün yeni gereksinmelere yol açması, mevduat ve kredi işlemlerinde rekabet döneminin başlaması hizmetlerin çeşitlendirilmesini ve sunuş biçimlerinin etkilenmesini getirmiştir. Böylece değişimle birlikte geleneksel bankacılık mal ve yöntemleri yaşlanarak, bireysel bankacılık hizmetleri talep edilir olmuştur.

Geleneksel bankacılık kavramının yerini, değişen şartlara kolayca uyum sağlayabilen, müşteri gereksinmelerini temel alan bankacılık anlayışına bırakmasıyla bankalar özellikle orta gelirli tüketicilerin finansal hizmetlerden yararlanmalarını sağlamak üzere bu piyasalarda çeşitli ürünler sunmaya başlamışlardır. Sadece üretim ve pazarlama şirketlerinin finansman ihtiyacını karşılayan bankalar, artık doğrudan en son tüketicinin finansal ihtiyaçlarını da karşılayacak olan hizmetler sunmaktadırlar.

Bankacılık hizmetlerini ya kendi bünyelerinde kurdukları birimler ya da yan kuruluşları aracılığıyla müşterilere sunan ve kurumsal bankalardan daha küçük bir finansal hacime sahip olan bireysel bankacılık, finansal piyasalardaki gelişmeler sonucunda tüketicilerin gereksinimlerine yönelik geniş bir hizmet yelpazesi ve ürün çeşitliği sağlamışlardır.

Tüketicilerin temel finansal gereksinimleri doğrultusunda bireysel bankacılık piyasasında sunulan hizmetler; mevduat toplamak, kredi vermek, finansal danışmanlık ve ödeme sistemlerine ilişkin hizmetler olarak sınıflandırılabilir (Alparslan, 1994: 55).

Bireysel bankacılık özellikle son dönemde sektörün yeniden yapılanmasını beraberinde getirmiştir. Telefon bankacılığı, ATM, POS, internet gibi erişim kanalları sunan teknolojileri bünyesine katan bankalar teknolojinin gelişimiyle paralel hareket etmişler ve veri ambarı, çağrı merkezi gibi sistemlere 2000 yılı itibariyle yatırım yapmaya başlamışlardır (Şuman, 2001: 14).

2.1.1. Bireysel Bankacılığın Tanımı

Ülkemizde bankacılık, Cumhuriyet'in ilanından başlayarak, çok şubeli yapıda gelişmiş ve bu özelliğini 1980'lere kadar korumuştur. Sözü edilen yıllara kadar, perakende bankacılık olarak adlandırılan, çok şubeli bankacılığın gelişmesinde, negatif reel faiz politikası ve tasarruf alışkanlığının yerleşmemiş olması dolayısıyla, bankaların potansiyel mevduatları toplamak amacıyla, küçük yerleşim yerlerinde şube açmaları önemli rol oynamıştır 1980 yılından sonra ise, otomasyonun Türk bankalarının gündeminde önemli bir yer edinmesiyle beraber, bankacılıkta anlayış ve kavramlar da değişmeye başlamıştır. Son onbeş yıl, bankacılık mal ve hizmetlerinin çeşitlendiği banka müşterilerinin daha da bilinçlenerek yeni ve verimli hizmet bekleyişine girdikleri bir dönem olmuştur. Bu dönemde, diğer finansal kuruluşlardan kaynaklanan rekabetten de etkilenen bankalar, müşterilerinin ihtiyaçlarını belirleyerek, bu ihtiyaçlara cevap verebilecek ürünleri çeşitlendirmek, geliştirmek ve pazarlamak yönündeki çalışmalarını hızlandırmışlardır. 1980'lerin son yıllarında, pek çok bankanın teknolojik alt yapı ve otomasyon çalışmaları önemli ölçüde tamamlanmıştır. Böylece, hızla gelişen ve genişleyen piyasalarda rekabet avantajı sağlamak isteyen bankalar, yüksek teknolojinin ürünü olan hizmetleri sunabilmişlerdir (Küçük, 1993: 32).

Finansal hizmetler sektörünün en önemli kurumlarından biri olan bankaların temel fonksiyonlarının fon sağlamak ve fon kullandırmaktır. Değişimin yaşandığı finans dünyasında bankalar fonksiyonlarını yerine getirirken, sürekli bir yenilik arayışı içerisine girmişlerdir. Bankaların bu anlamda başlattıkları yeniliklerden birisi bireysel bankacılık uygulamalarıdır. Bireysel bankacılık; bankaların pazarlama ve teknolojiyi birbirinin tamamlayıcısı olarak görmeleri sonucunda ortaya çıkan, çağdaş pazarlama anlayışı çerçevesinde teknolojik olanaklardan da yararlanarak, bireylerin sürekli değişen ve artan gereksinimlerini karşılamaya yönelik bankacılık hizmetleri olarak tanımlanabilir (Muratoğlu, 1998: 21).

Bireysel bankacılık, kişilere gerek ticari amaçları dışında tasarruflarını değerlendirmeye yönelik olarak sunulan, gerekse onların kişisel ve ailevi ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik kaynak tedarikini sağlayan hizmetler ile bunlara ilişkin aracılık işlemlerini ifade etmektedir. Tanımdan hareketle, söz konusu hizmetleri aşağıdaki gibi gruplandırmak mümkündür (Küçük, 1993: 28);

Tasarrufların değerlendirilmesine yönelik hizmetler,
 Kaynak tedirginliğini sağlamaya yönelik hizmetler,
 Aracılık işlemleri
 Bireysel bankacılık faaliyetlerinin iki temel boyutu bulunmaktadır (Şakar, 2000: 113):

Krediler
 Bireysel krediler
 Kredi kartları
 Kaynaklar
 Mevduat
 Mevduat sertifikası
 Repo
 Yurtiçi veya yurtdışından alınan krediler

2.1.2. Bireysel Bankacılığın Özellikleri

Bireysel bankacılık hizmetleri, büyük ölçüde, perakende bankacılık olarak adlandırılan banka hizmetleri kapsamında sunulmaktadır. Perakendeci bankalar, küçük hacimli işlemleri yapma esasına dayanmak suretiyle, faaliyetlerini geniş bir toplumun temel finansal ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik olarak sürdüren ve daha çok yerel piyasalarda çalışan bankalardır. Bu nedenle, bireysel bankacılığın gerektirdiği özellikler, perakendeci bankacılığın özellikleriyle hemen hemen eş değerdedir. Bu özellikler şöyle sıralanabilmektedir . (Durur, 1988: 15)

Müşteri sayısı çok olup, bunlardan hiçbiri toplam mevduata oranla büyük meblağlı bir mevduata sahip değildir.

Mevduatın farklı tipleri mevcuttur. Bunlar; vadesiz, vadeli ve ihbarlı mevduatlar yanında, çekle ve diğer araçlarla transfer edilerek (posta, banka havalesi gibi) açılabilen mevduatlar olabilmektedir.

Kredi kullandırılan kişi sayısı fazladır. Ancak farklı müşterilere kullandırılan kredilerin tutan, toplam krediye göre nisbeten küçük kalmaktadır.

Diğer kurumlardan yapılan borçlanmalar, toptan bankacılığa oranla, toplam yükümlülüklerinin çok az bir kısmını oluşturmaktadır. Perakendeci bankaların aksine

toptancı bankalar, doğrudan veya Interbank aracılığıyla, diğer bankalar ve mali kuruluşlar ile yaptıkları büyük hacimli işlemlerde yoğunlaşan bankalardır.

İşgücü maliyetinin giderler içerisindeki payı, toptan bankacılıktakine göre daha büyüktür.

Kazanılan ile ödenen faiz arasındaki marj, toptan bankacılığa nispetle daha yüksektir.

Yeterli büyüklüğe ulaşılabilmesi, çok sayıda şube açılmasını gerektirmektedir.

Perakendeci bankacılığa da ait olan bu özelliklerin yanısıra bireysel bankacılığa özgü diğer özellikler ise şunlardır (Küçük, 1993: 29-31):

Gerçek kişilere, onlar için ticari niteliği olmadan sunulan hizmetlerin en büyük alıcıları, tüketiciler ve tasarruf sahipleridir.

Mekanik sistemlerden çok daha fazla elektronik sistemler kullanılmaktadır.

2.1.3. Bankaların Bireysel Bankacılığa Yönelim Nedenleri

Bankaların bireysel bankacılık uygulamalarına yönelmelerinin nedenleri, aşağıdaki gibi sıralanabilir (Menekşe, 2000: 50; Gençoğlu, 2000: 84; Halisdemir, 2003: 2; Akhan, 2000: 15-16);

Bireysel bankacılık, geliştirilen ürünleri ve teknolojik altyapısı sonucu, az maliyetli ve son derece karlıdır. Bu nedenle personel ve işlem maliyetlerini azaltmak isteyen bankalar, bireysel bankacılığa yönelmektedirler. Çünkü bir işlemin şubede yapılmasının bankaya maliyeti \$ 4,05 iken, ATM’lerde söz konusu maliyet \$ 0,4’a, internet ve PC bankacılığında ise, \$ 0,2’a kadar düşmektedir.

Yüksek maliyetli şube bankacılığına karşılık daha düşük maliyetle aynı işlemleri yapacak otomasyona dayalı şubeleşme, ATM sayısını artırma yani verimli çalışma faktörü bankaların bireysel bankacılığa yönelmesinin diğer bir nedeni oluşturmaktadır.

Şube personelinin satış yapmaya temel bankacılık hizmetlerinden giderek daha fazla zaman ayırmasıyla, karlılığın arttığı anlaşılmaya da bankaların bireysel bankacılığa yönelmesinde etkili olmuştur.

Bireylerin pazarlık güçlerinin kurumlara göre daha düşük olması ve dolayısıyla bankaların bireysel kredileri fiyatlandırırken daha esnek davranabilmeleri, bireysel bankacılık sektöründe karlılığı arttırmaktadır. Bu nedenle bankaların temel bireysel

pazarlama ürünlerinden olan kredi kartları ve tüketici kredileri, bankalar için oldukça karlı hizmetlerdir. Ayrıca kredi kartı ve tüketici kredilerinin çok kişiye dağıtılması, bankalar için riski azaltmaktadır. Bu durum ise, kredilerin sorunlu kredi (geri dönmeyen) olma olasılığını düşürmektedir.

Müşteri ilişkilerinin geliştirilerek müşteri memnuniyetinin sağlanmasıyla da bankaların karlılığı artacaktır. Ancak bunun için doğru müşteri grubuna, doğru ürünleri doğru fiyatla pazarlamak ve bu ürünleri müşteriye hızlı bir şekilde bütün dağıtım kanalları aracılığıyla iletmek gerekmektedir. Bankaların yeni ürün ve dağıtım kanallarıyla müşteri ilişkilerini arttırması güçlü rekabet ortamında bankalara farklılaşma sağlayacaktır.

Zaman tasarrufu sağlamanın artan önemi ve değişen bankacılık ilişkileri, bireyleri daha çok bireysel bankacılık ürünleri talep etmeye yöneltmektedir. Bu durum bankaların bireysel bankacılık alanında faaliyet göstermelerini teşvik etmektedir.

Tüketim eğilimi yüksek olan genç nüfus oranının fazla olmasına karşın, kredi kartı sayısının nispeten az olması, bankaları bu alanda bireysel ürünlerini pazarlamaya yöneltmektedir.

Bireysel bankacılık ürün ve hizmetlerinin, bankaların olası bir likidite sıkıntısına karşı YTL kaynak yaratabilmesi, bireysel bankacılığı cazip kılan bir diğer özelliktir.

Ticari kredilerin geri dönmeme olasılığı, özellikle kriz zamanlarında daha yüksektir. Bu nedenle ticari krediler bireysel kredilere nazaran daha risklidir. Ekonomik büyüme ve refah artışı sonucu bireylerin yaşam standardındaki artış, kredi talebini arttırmakta; bu durum ise bankaların daha risksiz olan bireysel bankacılık ürünleriyle karşılık vermesini gerektirmektedir.

Ayrıca IMF ile yürütülmekte olan ekonomik programın bankacılık sistemi üzerindeki etkileri dolayısıyla devlete ödünç vermek giderek karlı olmaktan çıkmaktadır. Bu durum, bireysel bankacılığın yaygınlaşarak, ticari bankalar arasındaki rekabetin önemli bir belirleyicisi konumuna gelmesini sağlamaktadır.

Özet olarak, bireysel bankacılık daha az risk, daha yüksek kar marjı anlamına geldiğinden giderek daha önem kazanacak ve her zaman büyük bir rekabetin yaşanacağı bankacılık faaliyet alanı olarak kalacaktır.

2.1.4. Bireysel Bankacılık Mal ve Hizmetleri

Bankacılık sektöründe rekabetin giderek artması, ekonomide ve teknolojiye meydana gelen gelişmeler, uygulanan politikaların değişmesi, pazar paylarının belirlenmesi ve risk unsuru gibi nedenler bankaları yeni ürünler geliştirmeye yöneltmektedir. Mevcut hizmetlerin geliştirilmesi veya yeni hizmetlerin sunulmasında bu hizmetlerin tamamlayıcı hizmetler olmasına, hizmete pazarda ihtiyaç duyulmasına, müşteri istekleri doğrultusunda, onların ihtiyaçlarını karşılamasına özen gösterilmelidir.

Çalışmanın bu bölümünde, bireysel bankacılık sektöründe kullanılan belli başlı mal ve hizmetlerin üzerinde durulacaktır.

2.1.4.1. Plastik Kartlar

Plastik kartlar; kredi kartı, banka kartı, mağaza kartı, personel kimlik kartı ve çok sayıda değişik fonksiyonları icra etmek için üretilebilir. Bu yazıdaki plastik kart deyimi, uluslararası standartlara uygun olarak üretilmiş olan ve uluslararası düzeyde geçerliliği olan banka ve kredi kartları için kullanılmaktadır (Yılmaz, 2000: 31).

Günümüz insanının gereksinimleri eskiye oranla daha çeşitlidir. Günlük ihtiyaçların giderilmesini ve umulmadık harcamaları düşünerek, kişinin yanında oldukça fazla miktarda para taşınması gerekmektedir. Özellikle seyahate veya uzun yola çıkılması durumunda kişinin üzerinde taşınması gereken para miktarı daha da artmaktadır, ayrıca bu paranın çalınması veya kaybedilmesi göz önüne alındığında oldukça riskli bir ortam doğmaktadır. Bu nedenlerle paranın yerine kullanılabilecek alternatif ödeme araçları (çek ve senet gibi) gündeme gelmiş fakat bu araçların ortaya çıkardığı bazı sakıncalar (karşılıksız çek keşide edilmesi ve provizyon alımındaki zorluklar) nedeniyle bu ödeme araçlarının kullanım alanları oldukça azalmıştır (Çavuş, 2006: 173-174).

Yukarıda kısaca belirttiğimiz zorluklar nedeniyle Dünyada yeni ve çağdaş bir ödeme sistemi olan ve “plastik kart” olarak adlandırılan kredi kartı sistemi doğmuştur. En genel anlamıyla kredi kartı, *“hak sahibi kişiye, yani yetkili kart hamiline açılmış, potansiyel bir kredi”* olarak nitelendirilebilir (Yetim, 1997: 7). Kredi kartı, *“nakit ödeme yapılmaksızın belli bir mal satın alma veya sunulan bir hizmeti edinme imkanını da veren bir ödeme aracı”* olarak da değerlendirilebilir. Kredi kartı kullanımı ile kart hamili hem nakit para taşıma sıkıntısından kurtulmuş, hem de kart borcunu kartı çıkaran kuruma ödeyene kadar geçen süre boyunca kart ile sunulan kredi olanağından

yararlanmış olur. Dolayısıyla kredi kartının iki işlevi bulunmaktadır. Bu anlamda kredi kartı bir yönüyle ödeme aracı olduğu halde, diğer yönüyle de bir kredi aracıdır (Akipek, 2003: 105).

Yüzyıla yakın bir geçmişi bulunan kredi kartları, banka nezdinde para bulundurmadan veya mevcut bir mevduat hesabından belli bir limit dâhilinde borçlanarak mal ve hizmet sağlayan bir ödeme aracıdır. Kart hamili, kullandığı kredi için faiz ödemekte ve kısmi ödeme yapma olanağına sahip olmaktadır (Alpay, 1999: 3).

Eğer vadesiz hesabında para varsa buradan da faizsiz kullanım olanağı vardır. Bu kartların çeşitleri kullanılan bankaya, limite göre ve ülke içinde/dışında kullanılmasına göre değişiklik göstermektedir. Bu kartlarla nakit avans çekilebilmekte, bu nakit avanslar bankanın kendi şubeleriyle birlikte anlaşmalı bankalardan da çekilebilmektedir. Aynı şekilde kredi kartı ödemeleri de yapılabilir. Kartın çeşidine göre anlaşmalı tüm firmalardan alışveriş yapılabilir. Plastik kartlar; kredi kartları veya debit kartları vb. şeklinde olabilmektedir (Muratoğlu, 1998: 21).

Türkiye’de kredi kartları 1963’te Le Dinners Club ve Carte Blanche’la piyasaya girmiştir. 1968 yılında ilk olarak KOÇ grubuna bağlı Setur A.Ş. Club'tan kart çıkarma yetkisi alarak, kredi kartı ihracına başlamıştır. Dinners Club' tan sonra Türk Ekspres Havacılık ve Turizm Limited Şirketi "American Express" kartları ile piyasaya girmiş, söz konusu iki kart 1975 yılına değin rakipsiz olarak faaliyetlerini sürdürmüştür. 1975 yılına gelindiğinde İnterbank grubuna bağlı olarak EuroCard, Master Card ve Access kredi kartlarının piyasaya girdiği görülmektedir. Bu üçlü grubun mümessilliği daha sonra “*Anadolu Kredi Kartları Turizm A.Ş.*”ne devredilmiştir (Altan ve Göktürk, 2007: 3; Parasız, 2000: 215).

Türkiye’de piyasada gördüğü ilgi ve karlılık nedeniyle 1980’ den başlayarak bankalar da kredi kartı uygulamasına geçmişlerdir. Gerek Master Card/EuroCard gerekse VISA kredi kartlarının çok şubeli bankalar tarafından hem çıkarılması hem de anlaşmalı işyerlerinde kabul edilmesi sonucunda, kredi kartı sistemi Türkiye’de hızlı bir gelişme göstermiştir (Takan, 2002: 224).

Kredi kartı sistemini üç taraf oluşturmaktadır:

Kredi Kartı Çıkaran Kurum: Çeşitli uğraşı alanlarındaki ticari işletmelerle bağlantı kurup, onlarla kart sahibine peşin para istemeksizin mal satma ya da hizmet sunma konusunda sözleşmeler imzalayan kuruluşlardır. Kredi kartını çıkaran kuruluş kart sahibine peşin para ödemeksizin alışveriş yapmayı mümkün kıldığı gibi kart

sahiplerinin alışverişlerinin geri ödeme süresini isterlerse uzatıp zamana yayarak kısa vadeli kredi kullanma hakkı da tanımaktadır.

Kart Sahibi: Kredi kartını çıkaran kuruluş ile yaptığı sözleşme uyarınca kendisine verilen kart ile nakit ödeme zorunluluğunda kalmaksızın alışveriş yapabilen gerçek ya da tüzel kişilerdir.

Üye İşyeri: Kredi kartını çıkaran kurum ile imzaladığı sözleşme uyarınca kart sahiplerinin nakit ödeme zorunluluğunda kalmaksızın alışveriş yapabildiği gerçek ya da tüzel kişilerdir.

Kredi kartı sistemini oluşturan taraflardan kredi kartını çıkaran kurum ile üye işyeri arasında imzalanan sözleşme “*üye işyeri sözleşmesi*”, kredi kartını çıkaran kuruluş ile kart sahibi arasında yapılan sözleşme ise “*üyelik sözleşmesi*” olarak adlandırılmaktadır. Kredi kartını çıkaran kuruluş ile kart sahibi arasındaki borç-alacak ilişkisi, kredi kartını çıkaran kuruluş ile sözleşme yapan satıcı firmayı ilgilendirmektedir. Kredi kartı ise ancak kredi kartını çıkaran kuruluş ile sözleşmesi bulunan satıcı firmalar da geçerlidir (Altınoluk, 1991: 11).

Kart hamili üye işyerinden bir mal satın alır, üye işyeri de bankadan belirli bir günde parasını tahsil eder, banka da müşterisinin adına açtığı borçlu cari hesaba kendisinin saptadığı ve müşterisine yani kart hamiline de bildireceği son ödeme gününün valörü ile bu tutarı borç kaydeder. Bu son ödeme günü kart hamilinin bu harcama bedelini faizsiz ödeyebileceği son günü ifade etmektedir. Kart hamili harcama tutarının ya tamamını ya da ödemesi gereken asgari tutarı ödeyerek harcamalarını belirli bir faiz karşılığında kredilendirebilir (Teoman, 1996: 51). Debit kartlar ATM’lerde ve alışverişlerde kullanılan kartlardır. Genellikle tüm bankalar mevduat müşterilerine ATM kartı adı altında ve kredi kartı adı altında plastik kartlar sunmaktadırlar. En yaygın kredi kartları Visa, Master Card ve American Express kartlarıdır.

Kredi kartının ödeme aracı olma, kullanıcısına itibar sağlama ve fon transferini gerçekleştirme gibi işlevleri bulunmaktadır. Aşağıda ise kredi kartının avantaj ve dezavantajlarına maddeler halinde değinilecektir.

Üye işyeri açısından kredi kartının avantajları şunlardır (Yetim, 1997: 21-22):

Üye işyeri, sisteme dâhil olmakla, müşteri sayısını artırarak, iş hacmini genişletmektedir.

Kredi kartı ile harcama yapanların harcama eğilimlerinin nakitle harcama yapanlara oranla daha fazla olduğu araştırmalar sonucunda kanıtlanmıştır.

Üye işyeri sattığı mal ve hizmet karşılığında, kısa bir süre sonra nakit paraya kavuşabilmektedir. Kredi kartı sisteminde malın bedelini alamama riski üye işyerinin üzerinden kalkmaktadır.

Kredi kartı kurumunun iflası, ödemelerini tatil etmesi, hakkındaki bir icra takibinin semeresiz kalması gibi durumlar dışında, üye işyerinin kredi kartı kurumuna ibraz ettiği satış belgeleri tutarını alması kesindir.

Üye işyerleri açısından kredi kartının dezavantajları ise aşağıdaki gibidir (Çırpan, 2000: 47):

Üye işyeri kredi kartı çıkaran kuruma her alışveriş için belli oranda komisyon öder.

Alışverişten paranın tahsillenmesine kadar geçen sürede zaman ve işgücü kaybına yol açar.

Kredi kartı kurumu açısından kredi kartının avantajları şunlardır (Yetim, 1997: 22);

Kredi Kartı Kurumu, ihraç ettiği her kart karşılığında kart hamillerinden yıllık ödentiler aldığı gibi, kendisine ibraz ettiği harcama belgeleri karşılığında üye işyerlerinden de belirli bir komisyon tahsil etmektedir.

Kredi riski, çok sayıda kart hamiline bölündüğü için azalmış olur.

Kredi kartı hamili yaptığı harcamaların geri ödemesini hesabından virman yoluyla yapacağı için, parasının bankada mevduat olarak kalma süresi uzar.

Kredi kartı üzerinde, banka veya mali kuruluşun adı yer aldığından bir anlamda reklam sayılmaktadır.

Kredi kartı kurumu açısından kredi kartının dezavantajları şöyle sıralanabilir:

Sistemin kuruluşu için yapılacak yatırımın büyüklüğü masraflıdır.

Uzmanlaşmış personel istihdamı daha yüksek personel giderleri gerektirir.

Kredi kartı sahtekârlıkları ise başka bir dezavantajdır.

Kart hamili açısından kredi kartının avantajları şunlardır (Çırpan, 2000: 46):

Nakit para taşıma ihtiyacını ortadan kaldırır

Taşıma kolaylığı sağlar

Prestij kazandırır

Ekstredeki son ödeme tarihine kadar faizsiz kredi olanağı sağlar

Kart hamili hesap bildirim cetvelinde belirtilen borcunu öder ödemez, ödeme tutarı kadar tekrar harcama yapabilir

Uluslararası kredi kartı sahipleri, yurtdışında döviz sorunu yaşamazlar

Para taşımaya gerek olmadan harcama yapılabildiğinden, kart hamili parasını mevduat olarak bankada değerlendirebilir

Kart hamili isterse kısmi ödeme de yapılabilir

Üye işyerlerinin kredi kartı ile alışveriş yapanlara sağladığı indirim ve buna benzer avantajlı özel hizmetlerden yararlanmak yanında, kredi kartı veren banka veya mali kuruluşun tanıyacağı bir takım olanaklardan ücretsiz yararlanabilme imkânı sağlar.

Kart hamili açısından kredi kartının dezavantajları ise şöyle sıralanabilir (Yetim, 2000: 47):

Üye işyerleri, kredi kartı kurumuna ödeyeceği komisyonu, fiyatlara yansıtır. Bu da kart hamilinin yüksek fiyat ödemesine neden olur.

Kredi kartı hamilleri, kartı çıkaran kuruma aidat öderler.

Harcama eğilimli kişilerin, kredi kartı, işlemlerini kolaylaştırdığı için harcamalarını artırır.

2.1.4.2. Mevduat

Bireysel bankacılığın en önemli ürünlerinden olan mevduat, bankaların halktan faiz ve/veya kur farkı ödeyerek topladıkları kaynaklardır. Bankalar kabul ettikleri mevduatla, fon fazlası olanlardan (atıl fon bulunduranlardan) fon kabul etmiş ve menkul kıymet alımı, kredi satma yolu ile fon açığı bulunanlara fon temin etmiş olmaktadır (Kondak, 1998: 23). Katılım bankaları ise mevduata faiz vermemekte, bunun yerine hesaplardaki para ticari olarak işletilip, doğan kar yada zarar paylaştırılmaktadır.

Bankalar Kanununa göre, *“izin verilen bankalarla, özel kanunlara göre yetkili olanlar dışında hiç bir gerçek veya tüzel kişi aslen veya fer’an meslek edinerek mevduat kabul edemeyeceği gibi ticaret ünvanları ve kamuya yapacakları açıklamalar ile ilan ve reklamlarında mevduat kabul ettikleri izlenimini yaratacak ifade ve deyimleri kullanamazlar”* (4389 Sayılı Bankalar Kanunu, m.10/1). Ayrıca yine Bankalar Kanunu’na göre, *“bankaların mensupları ve diğer görevlileri, sıfat ve görevleri dolayısıyla öğrendikleri bankalara veya müşterilerine ait sırları bu konuda kanunen açıkça yetkili kılınan mercilerden başkasına açıklayamazlar”* (4389 Sayılı Bankalar Kanunu, m.22/8). Bu nedenle mevduat bir banka için çok önemli bir kaynak ve bunun yanında yasal bir sırdır. Mevduat; tasarruf mevduatı, ticari mevduat, bankalar mevduatı, resmi mevduat ve diğer mevduat olarak beş kategori altına incelenebilmektedir. Her

mevduat türü kendi içinde vadeli, ihbarlı ve vadesiz diye üçe ayrıldığı gibi farklı döviz cinslerine göre TL mevduat ve döviz tevdiat hesabı (DTH) olarak da sınıflanabilmektedir. Türkiye’de faaliyet gösteren ve gösterecek olan tüm bankalar için muhasebe kayıtları ve mali raporlama açısından yeknesaklığı sağlamak amacı ile tasarlanan tek düzen hesap planı incelendiğinde, tasarruf mevduatının önce vadesiz ve vadeli olarak ikiye ayrıldığı, daha sonra yurtiçi yerleşik kişiler ve yurtdışı yerleşik kişiler olmak üzere sınıflandırıldığı görülmektedir (Şakar, 2000: 122-123).

2.1.4.3. Alternatif Dağıtım Kanalları

Bireysel bankacılıktaki ürün gruplarından biri alternatif dağıtım kanallarıdır. Alternatif dağıtım kanalları, müşteriye bilinen şube ağları ile değil otomatik vezne makinesi, internet, çağrı merkezi gibi farklı şekillerde ulaşmayı amaçlamaktadır. Alternatif dağıtım kanalları, işlem ücretlerini düşürdükleri için müşteriler ve bankalar arasında karşılıklı fayda sağlamaktadırlar. Bankaların alternatif dağıtım kanalları aşağıda belirtildiği gibidir.

2.1.4.3.1. Otomatik Vezne Makineleri (ATM)

Bankalarda alternatif dağıtım kanalı olarak ortaya çıkan bir diğer kanal da ATM’ler, yani diğer bir ifadeyle otomatik vezne makineleridir (Aksoy, 1998: 73). Bu makineler ilk olarak 1969 Eylül’ünde Chemical Bank tarafından Long Island şubesinde hizmete sunulmuştur. Otomatik vezne veya otomatik para makineleri olarak da anılan, temel amacı 7 gün 24 saat temel bireysel bankacılık hizmeti vermek olan makinelerdir. Kredi kartı işlemlerinin yanı sıra yatırım işlemleri, borsa işlemleri gibi çok geniş bir alanda hizmet vermektedirler. Para çekme, limit görüntüleme, hesap özeti, yapılmış harcamaları görüntüleme, hesaptan veya zarfla para yatırmak için sıkça kullanılmaktadır (Balcı, 2000: 28).

ATM ağları; bankaların müşterilerine mümkün olduğunca daha geniş bir coğrafyada, personelden bağımsız, kesintisiz ve standartlaştırılmış hizmetlerin verilmesini sağlamaktadır. ATM ağları özellikle bireysel bankacılık alanında kullanılmaktadır. Asıl amacı vezne işlemlerinin otomasyonu olan bu makinelerin %75 oranında para çekme, %15 oranında hesap bakiyesi sorma, %9 oranında para yatırma ve %1 oranında ise hesaplar arası havale işlemlerinde kullanıldığı yapılan araştırmalar sonucunda ortaya çıkmıştır (TCMB, 1999: 529).

ATM'ler müşterilerin manyetik kartlarını makineye oturtarak şifrelerini girmeleri halinde kullanılabilir. Manyetik kartlar taşıdıkları bilgi açısından ISO 7811 standardına göre iz (track) olarak adlandırılan üç bölüme ayrılmıştır. Birinci izde kart sahibinin adı, ikinci izde hesap numarası, ülke kodu, kartın son kullanma tarihi gibi bilgiler yer almaktadır. Üçüncü iz ise hatsız (offline) uygulamalar için hem okuma hem de yazma işlemine imkân verecek şekilde tasarlanmıştır (Yılmaz, 2000).

ATM'lerin bireylere sağladığı en büyük yarar rahatlık ve esneklik olmuştur. Önceleri banka kapanmadan bankadaki işlemleri yapmak için acele eden müşteriler, ATM'ler sayesinde günün 24 saati ve haftanın 7 günü belirli bankacılık hizmetlerinden yararlanma imkânına kavuşmuştur. Bankaların açık olduğu zamanlarda dahi kullanıcılar, otomatik vezne makineleri sayesinde basit işlemlerini çok daha hızlı bir şekilde halledebilmektedir. Bunlara ek olarak bankalar, ATM'lerle yapılan işlemlerden gişelerde yapılan işlemlere göre daha az ücret almaktadırlar (Alpergin, 1990: 36-37).

ATM'ler; üzerindeki işletim bilgisayarları aracılığı ile bankacılık ana sistemi ile iletişim kurarak müşterilerin bankacılık sistemindeki hesaplarına ulaşmalarını ve bu hesapları üzerinden standart bankacılık işlemlerini kendi kendilerine yapmalarını sağlarlar. ATM'lerin verimli bir şekilde çalışmasını engelleyen en önemli etken iletişim sorunudur. ATM'ler bankacılık ana sistemi ile telefon hattı (dial-up), data hattı ve uydu hattı olmak üzere üç değişik hat ile iletişim kurabilirler. Gerek kullanılan hatların türü ve kalitesi, gerekse iletişime olanak sağlayan teknik donanımın kalitesi, iletişimin kalitesini, sürekliliğini ve dolayısıyla ATM'nin verimli bir şekilde çalışmasını etkilemektedir (Yılmaz, 2000).

Dünyanın çeşitli bölgelerinde yayılmış bulunan, Visa International, Plus System, CIRCUS System, The Exchange, NATIONET, Master Teller ve Express Cash bilinen başlıca ATM ağlarıdır. Bu tür ortak sistemler hızla çoğalmaktadır. Konuya bankalar açısından yaklaşıldığında, ATM'ler bankalar için bir yatırımdır. İşletme giderleri, tamir ve bakım harcamaları oldukça yüksektir. Fakat bunun karşılığında yaygın ATM ağına sahip bankalar, rekabette daha avantajlı duruma geçmekte ve çok daha geniş bir müşteri potansiyeline hitap etme şansına ulaşmaktadırlar. ATM'ler sayesinde bankayla müşteri arasındaki mesafe kavramı ortadan kalkmıştır. Bankalar, dış ülkelerde de şube açmak zorunda kalmaksızın müşteri çekebilmekte ve kendi ülkelerinden başka ülkelere gitmiş olan müşterilerine çeşitli hizmetleri sağlamaktadırlar. Örneğin uluslararası kredi kartlarıyla dış ülkelerdeki ATM'lerden nakit çekmek bu hizmetlerin arasında sayılabilir (Alpergin, 1990: 36).

ATM'lerin bankalar açısından en önemli faydası, gişelerde yoğunlaşan ve bankaya ciddi maliyet oluşturan işlemlerin ATM'lere yönlendirilebilmesi ve bu sayede şubelerin asli görevleri olan satışa daha fazla odaklanabilmeleridir. Ülkemiz insanların teknolojiye olan alışkanlıkları ve güven duygularındaki eksiklikler nedeniyle şu anda bu durum istenilen seviyelerde değildir. Ancak özellikle ATM teknolojilerindeki gelişmeler ve kullanım alışkanlıklarının artırılmasına yönelik çalışmalar, bu hedefe doğru ilerlenmesini sağlamaktadır. Son yıllarda, ATM'ler sadece gişe işlemlerinin yönlendirildiği bir mecradan öte bir satış kanalı olarak da kullanılmaya başlamıştır. Özellikle ürün başvuru işlemlerinin ATM'lerden yapılmaya başlandığı görülmüş ve bu çabalarda ciddi başarılar elde edilmeye başlanmıştır.

2.1.4.3.2. Satış Noktasından Elektronik Fon Transfer Sistemi

Bu sistem satış noktasından yapılan ödemelerde banka kartı ya da kredi kartı ile çalışan terminallerde müşterinin kendi hesabından satıcının banka hesabına para transferi yaparak hizmet vermektedir. İşlem maliyetinin düşük olması ve garanti edilmesi bu sistemi cazip hale getirmektedir (Arıcı, 2000: 32).

Ülkemizde, satış noktasından elektronik fon transferi konusunda çalışmalar devam etmekte ve birtakım uygulamalar yapılmaktadır. Bu sistemin daha çok benzin istasyonları ve satış mağazalarında kullanıldığı gözlenmekte, satış noktası terminallerinin sayılarındaki artışın, hesaba erişim kartları (debit cards) ve kredi kartlarının artışına paralel olarak süreceği düşünülmektedir. Nakit veya çekle yapılan ödemelerin yerini alacak bu kartların artışıyla birlikte, satıcılar satış noktası terminallerinin sağladığı kolaylıklara daha çok ihtiyaç duyacaklardır (Alpergin, 1990: 45).

Uygulamada bazı bankaların hem kredi kartı, hem de banka kartı ile işlem yapan satış noktası terminalleri kullandığı, bazı bankaların ise sadece kredi kartları için satış noktası terminali kurduğu gözlenmektedir. Banka kartı ile yapılan işlemlerde, müşterinin mevduat hesabı söz konusu olduğundan, hesapta alışveriş tutarı kadar paranın bulundurulması zorunluluğu ortaya çıkmaktadır (Küçük, 1993: 50).

Satış noktasından fon transferi sistemleri, temelde kredi kartı işlemlerine benzetmekle birlikte, terminalin kurulmasında gerekli araçlar açısından ve daha çok da telekomünikasyona olan yüklü yatırımlar yönünden kredi kartları sistemlerine göre fazla yüksek maliyetlidir. Bununla beraber, satış noktası terminallerinin ülkemizde ortak kullanımı henüz gündemde değildir. Ancak ulusal elektronik fon transferi sistemi,

otomatik vezne makinelerinde olduğu gibi, satış noktası terminallerinin de ortak kullanımına imkân sağlayacak bir yapıya sahiptir. Bu açıdan, satış noktası terminalleri, yakın gelecekte daha yaygın olarak kullanılabilir (Karatan, 1990: 21).

2.1.4.3.3. Ev ve Ofis Bankacılığı

Ev ve ofis bankacılığı sisteminde müşteriler, elleri altında bulunan bilgisayarları veya özel televizyon cihazları aracılığıyla hesap durumlarını öğrenebilmekte ve düzenli ödemelerini yapmak için bankaya terminaller kanalıyla ödeme talimatları verebilmektedir. Önceleri sadece belirli müşterilere tanınmış olan ve telefonlar aracılığıyla verilen çeşitli bankacılık hizmetleri, videotex olarak adlandırılan gelişme ile farklı bir boyut kazanmıştır. Videotex, çift taraflı bilgi alım sistemi olup, banka müşterilerinin telefon ya da diğer iletişim hatlarıyla haberleşmelerini sağlamaktadır. Sistem bilgisayar yanında televizyonlara da adapte edilebilmektedir (Alpergin, 1990: 47).

Türkiye’de ev ve ofis bankacılığı, banka merkez bilgi işlem ünitelerinin, bir telefon ya da modem aracılığıyla firmanın kişisel veya taşınabilir diz üstü bilgisayarlarının birleştirilmesi yoluyla sağlanmaktadır. Özel şifreler girilmek suretiyle bankayla iletişim kurulabilmektedir. Ev ve ofis bankacılığı sistemi ile müşteri tarafından yapılabilecek işlemler şunlardır :

- Bakiye sorma,
- Havale yapma,
- Hesap ekstresini faks ile alma,
- Fatura ödeme,
- Kayıp ve çalıntı kart bildirimi,
- Kredi kartı harcamalarını öğrenme,
- Faiz oranları,
- Döviz kurları,
- Altın fiyatlarını öğrenme,
- Faiz hesaplama,
- Banka hakkında bilgi alma.

Bu işlemler için müşteriler, sistemden 24 saat yararlanma olanağına sahiptirler. Ev ve ofis bankacılığı hizmeti veren bankalara örnek olarak, Yapı ve Kredi Bankası

(Tele Firma), Türkiye Garanti Bankası (Süper Firma), Eskişehir Bankası (Firma Aktif Sistem Terminali, FAST), Türkiye İş Bankası, Türk Dış Ticaret Bankası, Egebank, İktisat Bankası ve Vakıfbank gösterilebilmektedir (Kaçar, 1993: 34)

2.1.4.3.4. Çağrı Merkezleri

Ödemelere aracılık etmek, bankaların önemli işlevlerinden biridir. Bu işlevin daha az maliyetle ve daha hızlı olarak yerine getirilmesini sağlayan teknolojiye dayalı bir başka hizmet türünü de telefon bankacılığı oluşturmaktadır (Kansu, 2000: 36).

Telefon trafiğinin yoğun olduğu ortamlarda, gelen ve giden çağrıların teknolojik imkanları verimli bir şekilde kullanarak belli bir düzen çerçevesinde yönetilmesini sağlayan sistemdir. Çağrı merkezi bölümünde dışarıyı arayan veya dışarıdan gelen çağrılara cevap veren kişilere “müşteri hizmet yetkilisi” adı verilmektedir (Gülmez, 1998: 36).

Herhangi bir iş kolunda yürütülen işlemlerin büyük bir kısmı telefon görüşmeleriyle yapılıyorsa, bir çağrı merkezine ihtiyacı vardır. Bu değişikliğin sağlayacağı ilk ve en önemli fayda müşteri memnuniyetinin artması ve harcamaların azalmasıdır. Çağrı merkezleri müşterilere alternatif bir kanaldır. Burada müşterilerin bankacılık işlemleriyle ilgili istekleri alındıktan sonra gerekli işlemler yapılır veya yanıt verilir. Müşteriler ve istekleriyle ilgili veriler toplanıp sınıflandırılır ve değerlendirilir, ürün ve hizmetler tanıtılır ve satılır (Altınoluk, 1991: 11).

İlk zamanlarda sadece sayısal telefon santrali ve telefon tuşları ile banka bilgisayarına komut verilerek yapılan telefon bankacılığı, günümüzün gelişen müşteri ilişkileri yönetiminin ilkelerine bağlı olarak oluşan kişiye özel bankacılık planları çerçevesinde çağrı merkezli bankacılığa doğru kaymıştır. Ayrıca ülkemizde telekomünikasyon alt yapısının gelişmesiyle hizmete sokulan 444’le başlayan numaralar, bu tip şubesiz bankacılıkta oldukça fazla kullanılmaktadır. Yapı Kredi Bankası Teletel, Garanti Bankası Alo Garanti, Pamukbank Dialog, Vakıfbank 724, Koçbank Fonobank ve Citibank Citiphone gibi isimler alan telefon bankacılığı hizmetleri, müşterileri bu kanallara kaydırabilmek amacıyla tümüyle ücretsiz olarak hizmete başlamış fakat kullanım oranları arttıkça ücretli uygulanmaya başlanmıştır (Kansu, 2000: 36).

Bankalar açısından telefon bankacılığı, ulaşılması zor olan pazarlara ulaşmak, daha az şube ile çalışarak şube açma maliyeti ve personel giderlerinde tasarruf sağlamak, çapraz satılsa satış hacmini arttırmak, yatırım maliyetini azaltmak mevcut müşterilerin sadakatini pekiştirmek gibi faydalar sağlar.

2.1.4.3.5. Telefon Bankacılığı

Telefon bankacılığı, banka şubesine gitmeye gerek kalmadan bankacılık işlemlerinin bankadan elde edilen telefon şifresi yardımıyla kendi başınıza elektronik ortamda telefon tuşlarını kullanarak işlemler yapmak ya da bir telefon yetkilisine direktifler vererek işlemlerinizi gerçekleştirilmesidir .Telefon bankacılığı hizmetleri, müşterileri bu kanallara kaydırabilmek amacıyla tümüyle ücretsiz olarak hizmete başlamış fakat kullanım oranları arttıkça ücretli uygulanmaya başlanmıştır (Kansu, 2000: 36).

Ülkemizde telefon bankacılığı son birkaç yılda hızla kullanımı artan bireysel bankacılık uygulamalarının diğer bir örneğini oluşturmaktadır. Telefon bankacılığı işlemlerin oldukça kısa sürede gerçekleştirilmesi açısından çok avantajlıdır. Müşteriler evlerinden çıkmadan telefon aracılığı ile bazı bankacılık hizmetlerine ulaşabilmektedirler.

Bankaların telefon aracılığı ile verdikleri hizmetler arasında hesap bakiyeleri, detaylı hesap hareketleri, ödenmiş çekler ve borç ödemeleri, kredi izin belgeleri, çek siparişleri, ATM yerleri, İMKB'deki hareketler ve hisse senetleri fiyatları, portföy bilgileri ve yatırma getirileri, faiz oranları, kredi kartı bilgileri ve ödemeleri, para, döviz, borsa ve altın piyasasının durumları, fon fiyatları, leasing ve factoring uygulamaları sayılabilir. Sistem ayrıca istatistiki bilgileri almak için donatılmış ve bu sayede yöneticilerin müşterilerin ilgi noktalarını detaylı şekilde takip etmesi sağlanmıştır.

2.1.4.3.6. İnternet Bankacılığı

İnternet bankacılığı zaman ve yer sınırı olmaksızın bir bilgisayar ile bankacılık hizmetlerinin internet üzerinden sunulması için hazırlanan alternatif dağıtım kanalıdır. İnternet erişimine sahip herhangi bir bilgisayar aracılığıyla 24 saat dünyanın her yerinde kullanılabilen bir hizmettir (Altınışik, 2003: 10).

İnternet bankacılığı, günümüzde fiziksel şubelerden yapılan hemen hemen tüm işlemlerin internet üzerinden gerçekleştirilmesi olarak da tanımlanabilir. İnternet sistemi bankaların çok kısa zamanda ilgisini çekerek, bankalar arası rekabette önemli bir ileri bankacılık unsuru olmuştur. Çağın yeniliklerini yakalayan banka imajının yanı sıra, müşterilerine daha kolay ve çabuk hizmet veren banka imajı yaratmak isteyen bankalar internet bankacılığı hizmetini sunmaktadırlar. Böylece müşterilerine daha hızlı bir hizmet olanağı sunmakta, aynı zamanda da bu yolla maddi kazanç sağlamaktadırlar.

İnternet bankacılığının yapısını, müşterinin bilgisayarında çalışan bir internet gezgini programı ile bankanın ana bilgisayarı ile bağlantıyı sağlayan bir banka internet sunucu bilgisayarı oluşturmaktadır. İnternet bankacılığı ile yapılabilecek işlemler; hesap bakiyesi ve ekstra işlemleri, para transferleri-ödemeler, kredi kartı, döviz alım/satım, yatırım, hisse senedi, hesap açma ve talimat verme işlemleri ile sık yapılan transfer bilgileri şeklinde sıralanabilir. İnternet maliyet ve etkin kullanım dışında, ürünlerin pazara sunulması, tüketicilerin bilgilendirilmesi, ürüne ilişkin müşteri tepkilerinin ölçülmesi, ürünlerin geliştirilmesi, marka bağlılığı ya da marka imajı yaratma, satış sonrası müşteri desteği sağlama gibi çalışmalarda da kullanılmaktadır (Kırçova, 2002: 53).

Maliyet ve hızlı hizmet olanağı sağlayan interneti bankaların bir dağıtım kanalı olarak kullanmalarındaki en önemli amaçlar şunlardır (Cömert ve Ersoy, 2003: 22):

Finansal ürünleri, tüm potansiyel müşterilere daha az maliyetle fakat eşit kalitede sunabilmek,

İnterneti dünyanın her yerinden ve günün her saatinde bir iletişim noktası olarak kullanmaktır.

2.1.4.3.7. Kiosk Bankacılığı

Kiosk müşteri ilişkilerinin interaktif bir şekilde yürütülmesini sağlayan bir bilgi merkezi şeklindeki bilgisayarlara verilen genel sistemdir. Otomatik vezne makineleri (ATM) görünümünde tasarlanan dokunmatik ekranlı kiosklar, alışveriş merkezlerinde, açık hava ortamlarında, sinemalarda ve her türlü genel ortamda kabin içinde ya da serbest olarak kurulabilmektedir. Kiosk aracılığıyla, kamusal internet erişimi, alternatif bankacılık, online işlemler, bilet, rezervasyon işlemleri, hizmet tanıtımları, bilgi görüntüleme, şehir ve bina rehberleri, turistik bilgiler, insan kaynakları, promosyon, kredi izleme ve her türlü kart bazlı hizmetler verilebilmektedir. Birer bağlantı ve haberleşme merkezi olan kioskların kullanım amacı, etkileşimli sanal ortamda bireylerin ürünlere, hizmetlere ve bilgilere hızlı ve etkin ulaşımını sağlayacak tam bir çözüm oluşturmaktır (Süzer, 2001: 27).

İlk olarak İş bankasının internet servis sağlayıcı kuruluşu İşnet tarafından Ekim 1999'da Bilişim fuarında Netmatik ismiyle sunulan kiosklar, internet bankacılığının tüm hizmetlerini açık ortamda sunmak amacıyla kullanıma sokulmuşlardır. Günümüzde İş Bankası başta olmak üzere Akbank, Yapı Kredi bankası gibi bankalar alışveriş

merkezlerine yerleştirilen kiosklerde pek çok bankacılık hizmetini online olarak sunmaktadır. Türkiye’de 2005 yılında Bankalar Birliği tarafından yapılan bir araştırmada 911 adet kiosk bulunduğu toplam 53 bankadan 13’ünün kiosk bankacılığı hizmeti sunduğu ortaya çıkmıştır (BDDK, 2008a). Kiosk bankacılık hizmetleri aşağıdaki gibidir (Denizbank, 2008):

- Hesap bakiyelerinin incelenip, ekstre ve dekont alınabilir,
- Para transferleri ve ödemelerinin yapılabilir,
- Tüm kredi kartı işlemleri yapılabilir,
- Döviz işlemlerini yapılabilir,
- Yatırım işlemleri yapılabilir,
- Hisse senedi işlemleri yapılabilir,
- Kurum ödemeleri yapılabilir,
- Hesap açma işlemleri yapılabilir,
- Mevcut bilgiler güncellenebilir,
- Hesap makinesi olarak işlev görebilir.

Görünüş olarak ATM’ye benzeyen kioskların ATM’den tek farkı nakit çekimin yapılamamasıdır. Bu nedenle şuan için müşteriler tarafından fazla ilgi gören bir uygulama haline gelememiştir. Gelişen teknolojinin eğilimi, ATM ve kiosk kanallarını birleştirmek yönündedir. Bu birleşik uygulama bu ürünün daha kullanılabilir ve tercih edilir olmasını sağlayacaktır (Süzer, 2001: 27).

Digital TV Bankacılığı hizmeti ise, Digital TV’nin ana ünitesi sayılan set top box’ların bir işlemci ve hafızaya sahip küçük çaplı birer bilgisayar olmaları esasına dayanan sistemden yola çıkılarak, işlemler internet bankacılığında olduğu gibi gerçekleştirilmektedir. Gelen veriler uydu anten aracılığıyla alınıp televizyonda görüntülenirken, yollanan veriler normal telefon hatları üzerinden ve bir internet servis sağlayıcı aracılığıyla olmaktadır. Dolayısıyla internet bankacılığının tüm özellikleri bu hizmetler için de geçerlidir. Ülkemizde 2000 yılından itibaren Digital TV yayınlarına Digtürk şirketi başlamış, 2001 yılından itibaren de Yapı Kredi Bankası ve Pamukbank tarafından ortak geliştirilen Türkiye’nin ilk evden bankacılık projesi uygulamaya geçmiştir (Çetinkaya, 2000: 8).

2.1.4.3.8. Mobil Bankacılık

Günümüzde cep telefonu teknolojilerinin hızlı gelişimi banka müşterilerinin bankacılık hizmetlerine cep telefonları aracılığıyla ulaşabilme isteğini ortaya çıkarmıştır. Sürekli gelişen yeni teknolojiler karşısında klasik bankacılık hizmetleriyle yetinmeyen aktif ve dinamik müşteri profili karşısında bankalar da müşterilerinin ihtiyaçlarına ve beklentilerine cevap verebilmek ve memnuniyetlerini arttırmak amacıyla, cep telefonları üzerinden bankaların bilgisayar sistemlerine giriş yapabilmeyi sağlayan mobil bankacılık hizmetine başvurmuşlardır. Mobil bankacılık 3 farklı yolla gerçekleştirilmektedir. Bunlardan ilki kısa mesaj servisi (SMS) yoluyla müşterilerin bilgilendirilmesi, ikinci yol WAP destekleyen cep telefonları yoluyla internet üzerinde işlemlerin yapılması, üçüncü ve son yol ise palmtop (avuç içi) adı verilen bilgisayarlar ile internet üzerinden işlemlerin yapılmasıdır (Gülmez, 1998: 36).

SMS bankacılığı uygulaması ile müşterilerin başvuru esnasında yaptıkları tercihler doğrultusunda hizmetler kendilerine 160 karakteri geçmeyen SMS mesajı olarak gönderilmektedir. Bu hizmetlere; bakiye bildirimi, kur bildirimi, hesaptan para çıkışlarında uyarı, kredi kartı hesap özeti bilgileri, kredi kartı borç ödeme günü geciktiğinde uyarı, vadeye bağlı tüm ürünlerin hesaba dönüşünde uyarı örnek olarak verilebilir. WAP teknolojisinin gelişmesiyle SMS bankacılığının önemi azalmıştır.

Mart 2000 ayında tamamen devreye giren WAP uygulamalarının ilk etabında, cep telefonu abonelerine zamana ve mekana bağlı olmadan fatura ödeme ve güncel bilgilere ulaşma imkanı da sağlamaktadır. En yakındaki restoranın adres ve telefonunu almak, fiyatlarını incelemek, uçak bileti rezervasyonu yapmak, en güncel finansal ve banka hesap bilgilerine ulaşmak, fatura ödemekte WAP'ın getirdiği kolaylıklar arasındadır. Önümüzdeki yıllarda cep telefonu kullanımı kadar yaygınlaşması beklenen WAP teknolojisi ve buna bağlı uygulamalar, aynı zamanda taşınabilir bilgisayarı olmayanların mobilden bilgiye ulaşmalarını sağlayarak tamamlayıcı bir rol üstlenecektir. GSM operatörleri "*Mobil Bankacılık Servisleri*"ni abonelere sunarak zamana ve mekana bağlı olmadan tüm bankacılık işlemlerini cep telefonlarıyla yapma imkanı verecektir. ATM cihazlarından yapılabilen para çekme ve yatırma hariç tüm işlemlerin cep telefonu ile yapılabilmesi söz konusu olacaktır. Kullanıcılar banka hesaplarını, kredi kartlarını kontrol edebilecek, yurt dışında olsalar bile banka işlemlerini cep telefonlarını kullanarak kolaylıkla yapabileceklerdir. Servisi kullanmak isteyen aboneler için bankalarda kayıt işlemi yapılacak ve tüm kişisel bilgilerle birlikte cep telefonu numarası da sisteme kaydedilecektir. Böylece cep telefonu üzerinden

yapılan işlemlerde hiçbir kişisel bilgi GSM şebekesinden taşınmayacağından işlemler güvenli bir ortamda yapılabilecektir (Gülmez, 1998: 38).

İnternet ve telekomünikasyon sektörüne yeni bir soluk getirecek bu hizmetten yararlanmak için abonelerin WAP uyumlu bir telefonlarının olması ve GSM data hatlarını açtırmaları gerekmektedir. Aboneler WAP servisine bağlı kaldığı sürece data tarifi üzerinden ücretlendirilecektir.

2.1.4.4. Bireysel Krediler

Bireysel kredi, bireyin tüm ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik bir bankacılık hizmetidir. Gerçek kişilere ticari amaçlar dışında kullanılan krediler olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir tanım ise şöyledir; *“ihtiyaç kredisi, herhangi bir hizmetin veya malın satın alınmasına bağlı olarak yada sadece günlük ihtiyaçlar için, ticari amaçlar dışında bireylere, belirli koşullarda geri ödenmek üzere verilen kredilerdir (Akkurt, 1998: 1-2).”*

Konu ile ilgili ayrıntılı bilgilere bir sonraki bölümde yer verilecektir.

2.2. İHTİYAÇ KREDİSİ

Bu bölümde kredi kavramı; bireysel kredi kavramı, Türkiye’deki kullanım durumu, sınıflandırılması, kullanım esasları; ihtiyaç kredisi kavramı, çeşitleri, kredilendirme süreci, başvuru koşulları, taleplerin değerlendirilmesi, onaylanma süreci, kredi sonrası izlenme-değerlendirme aşaması ve sözleşmenin sona ermesi konuları incelenecektir.

2.2.1. Bankacılıkta Kredi

Kredi, Latince inanma anlamına gelen *“credere”* sözcüğünden gelmekte olup, sözlük anlamı *“itibar ve saygınlık”* demektir (Kocaimamoğlu, 1983: 399). Kredi genel olarak; *“belirli bir süre sonra ödeme vaadi ile; mal, hizmet ve para cinsinden satın alma gücünün sağlanması veya var olan satın alma gücünün belirli bir zaman sonra geri alınmak üzere başka bir kimseye devredilmesi”* (Usta, 1995: 1) şeklinde tanımlanabilir.

Bankacılık açısından yapılan bir tanıma göre kredi, *“bir bankanın yapacağı istihbarat sonucunda, gerçek ya da tüzel kişilere, yasaları, iç kurallarını ve kendi*

kaynaklarını da göz önünde tutarak teminat karşılığında ya da teminatsız olarak para, teminat ya da kefalet vermek şeklinde tanıdığı olanak ya da sınırdır” (Parasız, 2000: 199).

Bankacılık Kanunu’nda ise kredinin ne olduğunun açıklanmasından ziyade nelerin kredi olduğu açıklanmıştır. Söz konusu Kanunun 48. maddesine göre *“Bankalarca verilen nakdî krediler ile teminat mektupları, kontrgarantiler, kefaletler, aval, ciro, kabul gibi gayrinakdî krediler ve bu niteliği haiz taahhütler, satın alınan tahvil ve benzeri sermaye piyasası araçları, tevdiatta bulunmak suretiyle ya da herhangi bir şekil ve surette verilen ödünçler, varlıkların vadeli satışından doğan alacaklar, vadesi geçmiş nakdî krediler, tahakkuk etmekle birlikte tahsil edilmemiş faizler, gayrinakdî kredilerin nakde tahvil olan bedelleri, ters repo işlemlerinden alacaklar, vadeli işlem ve opsiyon sözleşmeleri ile benzeri diğer sözleşmeler nedeniyle üstlenilen riskler, ortaklık payları ve Kurulca kredi olarak kabul edilen işlemler izlendikleri hesaba bakılmaksızın bu Kanun uygulamasında kredi sayılır” (5472 Sayılı Kanun İle Değişik 5411 Sayılı Bankacılık Kanunu, Kabul Tarihi: 19.10.2005, RG:01.11.2005/25983, Md.48).*

Kredi mübadele temeline dayanmaktadır. Zira herhangi bir kişinin ya da işletmenin kendisine ait olmayan bir hakkı ya da olanağı, karşılığını temin etmek koşuluyla, belirli bir süre için kendisininmiş gibi kullanabilmesini sağlamaktır. Taraflardan kredi alan sahip olduğu olanak ya da fon için, önceden belirlenmiş bedeli ile birlikte geri ödeme vaadinde bulunurken, diğer tarafı temsil eden finansal kurum ise sözü geçen olanağı ya da fonu kararlaştırılan süre dahilinde kullandırmayı kabul etmektedir. Dolayısıyla kredi fon arz eden ve talep eden taraflar arasında güvenceye dayanan ekonomik bir alışveriştir (Aras, 1996: 4).

2.2.1.1. Kredinin Unsurları

Kredinin unsurları dört başlık altında toplanabilir. Bunlar; zaman, risk, güven ve gelir unsurlarıdır: (Kavcıoğlu, 2003: 6).

Zaman unsuru: Ödünç verilen paranın veya sunulan itibarın (gayrinakdi kredi) belirli bir süre sonra iadesi veya tazmini gerekmektedir. Bu gereklilik nedeniyle, kredide zaman unsuru oldukça önemlidir. Vade uzadıkça belirsizlik artmakta, belirsizliğin artması ise riski artırmaktadır.

Risk unsuru: Kullandırılan kredilerin zamanında ve eksiksiz olarak tahsil edilememesi olasılığı veya verilen garantiye konu taahhüdün yerine getirilmesine kadar

ortaya çıkabilecek olumsuz koşullar, bankacılıkta her zaman mevcut bir tehlike olarak görülmektedir. Dolayısıyla kullanılan kredilerin zamanında ödenmemesi olasılığı, risk kavramını gündeme getirmektedir.

Güven Unsuru: Kredilerin, belirli bir süre sonunda geri alınması koşuluyla verilmiş olması, kredinin geri alınacağından emin olunduğu anlamına gelmektedir. Nitekim hiç bir kredi geri ödenmeyecek varsayımıyla verilmemektedir. Kredi verilmesi uygun bulunan kişi veya kuruluşun ilgili banka nezdindeki itibarı, kredinin güven unsurunu oluşturmaktadır. Karşılıklı güvene ve itibara dayalı olarak kurulan bu ilişki, banka açısından kullanılacak kredinin nakdi veya gayrinakdi teminatlar alınması yoluyla kullanılmasında belirleyici olacaktır.

Gelir Unsuru: Bankalar, mevcut fonlarını, kredi şeklinde kullanarak ve varlıklarını faiz veya komisyon olarak artırmak ve geliştirmek durumundadır. Dolayısıyla krediler, faiz ve komisyon gelirleriyle bankanın en önemli gelir kaynağını oluşturur. Bu durum, bankaların varlıklarını sürdürebilmesi ve kaynak sahipleri ile banka ortaklarına kar sağlanabilmesi açısından oldukça önemlidir.

2.2.1.2. Kredinin Sınıflandırılması

Geleneksel olarak, ticari bankaların müşterilerine geçici bir destek sağlamak için sadece kendini likidite eden krediler sundukları varsayılmaktadır. Hatta ticari bankaların ilk dönemlerinde, bu geleneğin realiteden daha çok ideal olarak kalmasının mümkün olabileceği kabul edilmektedir. Bugün ise uygulamada krediler sadece kısa vadeli, kendi kendini likidite eden ticari kredilerden oluşmamaktadır. Bunun yanında farklı özelliklerde, farklı vadelerde ve değişik amaçlara yönelik pek çok kredi türü uygulamaya konu olmaktadır (Aras, 1996: 7).

Kredi talebinde bulunan gerçek veya tüzel kişinin güvenilir olup, olmadığı çeşitli yöntemlerle hakkında yapılacak istihbaratla anlaşılmaktadır. Bununla birlikte kredi alanın aldığı krediyi kısmen ya da tamamen geri ödeyememesi her zaman olasıdır. Bankacıların bu konudaki görevi, kredinin geri ödenmeme riskini en aza indireyecek önlemleri almaktır. Ticari bankaların müşterilerine kullandığı krediler iki temel grupta incelenmektedir. Bunlar, ticari krediler ve bireysel krediler olarak ikiye ayrılmaktadır (Öztürk, 2005: 74).

2.2.2. Bireysel Krediler (Tüketici Kredisi)

Sanayi devrimiyle teknolojik gelişmelerin hız kazanması dünya nüfusunda ki artışa paralel olarak insanların ihtiyaçlarının karşılanması için bir çok mal ve hizmetin geliştirilmesine sebep olmuştur. Geliştirilen bu mal ve hizmetler, insan hayatını kolaylaştırmıştır. Ancak insanların gelirlerinde ki artış, bu mal ve hizmetleri almaya yetmemiştir. Bu durumda bazı firmalar pazar paylarını arttırabilmek için taksitle satış yoluna gitmişlerdir. Ancak bu durum tüketicinin finansmanını karşılayamamıştır. Bu durumda ekonomik sistem tüketicilerin finansmanı için finans kurumları ve bankalar gibi kuruluşları ortaya çıkarmıştır. Böylece kredi sistemi yavaş yavaş oluşmaya başlamıştır. Değişik katmanlarda ve değişik gelir düzeylerinde olan insanların finansman ihtiyacını karşılayabilmek için tüketici kredileri ortaya çıkmıştır. Geleneksel olarak, ticari bankaların müşterilerine geçici bir destek sağlamak için sadece kendi kendini finanse eden krediler sundukları varsayılmıştır. Hatta ticari bankaların ilk dönemlerinde bu geleneğin gerçeklerden daha çok ideal olarak kalması mümkün olmuştur. Bugün ise uygulamada krediler sadece kısa vadeli, kendi kendini finanse eden ticari veya bireysel kredilerden oluşmaktadır (Aras, 1996: 7).

Tüketici kredisi ismiyle de anılan bireysel kredi, *“gerçek kişilerin ticari amaç dışında mal ve hizmet alımlarının finansmanına yönelik olarak, genellikle bir defada kullandırılan ve başlangıçta belirlenen faiz oranlarına göre geri ödenen kredidir.”* Tüketimi kolaylaştırmak için kullanılmaktadır (Duranlar, 2005: 25).

Bireysel kredi, *“tüketicilerin taşınmaz dışında genel olarak dayanıklı olarak tüketim malları satın almak, kendileri ve aile bireyleri için harcama yapmak olanağını sağlamak amacıyla açılan bir kredi türüdür”* (Özsunay, 1992: 4).

Bireysel kredi, bireyin tüm ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik bir bankacılık hizmetidir. Gerçek kişilere ticari amaçlar dışında kullandırılan krediler olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir tanım ise şöyledir; *“ihtiyaç kredisi, herhangi bir hizmetin veya malın satın alınmasına bağlı olarak yada sadece günlük ihtiyaçlar için, ticari amaçlar dışında bireylere, belirli koşullarda geri ödenmek üzere verilen kredilerdir”* (Akkurt, 1999: 1-2).

Bireysel kredi, *“bir mal ya da hizmetin satın alınmasına bağlı olarak ya da olmaksızın, ticari amaçlar dışında gerçek kişilere, belli faiz, taksit ve ödeme şartlarında geri ödenmek üzere kullandırılan krediler tüketici kredisi”* olarak tanımlanmaktadır (Yetim, 1997: 59).

Bireysel kredi, “*gerçek kişilerin (bireylerin) ticari amaç dışında mal ve hizmet alımlarının finansmanına yönelik olarak, genellikle bir defada kullanılan ve başlangıçta belirlenen faiz oranlarına göre geri ödenen kredi*” olarak tanımlanmaktadır (Bolat, 1999: 17).

Bireysel krediler, “*tüketim harcamalarını karşılamak amacıyla tüketicilerce kullanılan kredilerdir*”. Bu tür krediler, mal ve hizmet mübadele hacmini artırır ve elinde hazır satın alma gücü olmayan kimseler, bir takım tüketim malları ihtiyaçlarını kredi ile temin etme yoluna gidebilirler. Bu tür kredilerin geri dönmesi krediyi kullananın gelecekteki gelir ve gider durumu ile ilişkilidir (Usta, 1991: 9).

Bireysel krediler, şahıslarca “*tüketim işlemini*” kolaylaştırmak amacıyla kullanılan bir kredi türüdür. Bu kredi türü, gelecekte ödeme vaadiyle şahsi ve/veya ailevi tüketim için bazı mal ve/veya hizmetlerin alımıyla ilintili olarak kullanılmaktadır (İmren, 1994: 13).

Gerçek kişilerin ticari olmayan her türlü mal ve hizmet alımları için talep edilebilen bireysel krediler, birden fazla isim altında uygulama alanı bulabilmektedir. Bunlardan bazıları, beyaz eşya kredisi, mobilya kredisi, seyahat kredisi, eğitim kredisi, konut veya kooperatif destek kredisi, otomobil kredisi, ticari destek kredisi, vb. şekilde sıralanabilir. Başka bir deyişle, bu tür kredileri “*taksit kredileri*” olarak da adlandırabiliriz.

Bireysel kredileri diğer kredilerden ayıran özellikler şöyle özetlenebilir (TBB, 2008):

Bireysel kredilerde ticari amaçları dışında kullanmak üzere fon talebinde bulunan bir gerçek kişi mevcut iken, ticari ve sanayi kredilerinde ise ticari amaçları için fon talebinde bulunan bir işletme söz konusudur.

Bireysel kredileri tüketime yönelik bir ihtiyacı karşılamak amacı ile kullanılırken, diğer kredilerde amaç ileride bir kar sağlamaya yani ticari faaliyete yöneliktir.

Bireysel kredilerde tüketicileri korumaya yönelik bir yasal çerçeve varken, diğer kredilerde ticari hayatın düzenlenmesine ilişkin düzenlemeler vardır.

Bireysel krediler genellikle aylık taksitler halinde ödenirken; diğer krediler çoğunlukla, BCH (iki kimsenin para, mal, hizmet ve diğer hususlardan dolayı birbirlerindeki alacaklarını ayrı ayrı istemekten karşılıklı olarak vazgeçip bunları kalem kalem zimmet ve matlup şekline çevirerek hesabın kesilmesinden çıkacak bakiyeyi esas

almaya dayanan sistem) şeklinde kullandırılmakta ve ödemeler de buna göre olmaktadır.

Bireysel kredilerin teminatları ile diğer kredilerin teminatları da farklılık gösterebilmektedir. Bireysel kredilerde teminatlar kişinin gelecekteki geliri ve satın aldığı malın kendisi olabilirken diğer kredilerde ise ticari işletme rehni, teminat mektubu, ticari senetlerin iskontosu gibi kendine has teminatlar vardır.

Bireysel kredilerde bireylerin gelirleri esas alınırken bazı durumlarda bunların tamamına haciz konulamadığı bilinmektedir.

Bireysel krediler diğer kredilere göre daha standardize olması nedeniyle istatistiki hesaplara baz teşkil edebilmektedir. Kredi değerlendirme açısından ticari ve sanayi kredilerinden daha az tekniktir.

Bireysel krediler diğer kredilere göre hesaplama açısından daha kolay olup kredi tutarı, faiz oranı (yasal yükümlülükler dahil) ve vade ile tüm tüketici kredileri hesaplanabilmektedir.

2.2.2.1. Bireysel Kredilerin Sağladığı Yarar ve Sakıncalar

Tüketiciler Açısından: Tüketiciler krediyle, gelirlerinin yetmediği malları satın alarak, hayat standartlarını yükseltebilirler. Başka bir deyişle, gelecekteki gelirlerini bugünden kullanma fırsatını elde ederler. Ayrıca kredi alan tüketiciler, peşin ödeme avantajından yararlanarak, taksitli alışlara göre daha ucuza mal elde edebilmektedirler (Ekiz, 2006: 62).

Bu yararları yanında tüketici kredisinin, tüketici açısından oluşturabileceği en büyük sakınca, bir anda nakit paraya kavuşan tüketicinin satın alma isteğinin artarak ödeme gücünün üstünde borçlanma arzusu gösterebilmesidir.

Bankalar açısından: Atıl fonların toplum bireylerinin ihtiyaçlarını karşılamaları amacıyla kullandırılmaları söz konusudur. Böylece bankalar verdiği tüketici kredileriyle toplumsal refahın artması yönünde katkı sağlamaktadır. Bankalar, bankacılığın temel ilkesi olan riski yayması bu tür kredi vermek yoluyla gerçekleştirebilmekte ve sektörel dalgalanmalardan etkilenmeyecek sağlam ve yaygın bir kredi potansiyeline kavuşmaktadırlar (Alpergin, 1990: 12).

Bankaların müşteri hacmini genişletmesi de tüketici kredisinin diğer bir avantajıdır. Bankalar tüketici kredisi vermekle toplumsal bir işlevi de yerine getirmektedir. Hane halkından genellikle mevduat yoluyla elde edilen fonlar tüketici kredisi şeklinde ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla tekrar hane halkına aktarılmaktadır

(Ayaroğlu, 1990: 52). Kredinin geri ödenmemesi riski ise bankalar açısından olumsuz bir durumdur.

Ülke ekonomisi açısından: Günümüzde tüketici kredisi, gelirlerin artması ve hayat standardının yükselmesi sonucu iktisadi kalkınmanın vazgeçilmez bir unsuru haline gelmiştir. Tüketici kredileri ekonomiyi itici bir rol oynamaktadır. Tüketici kredisi alan tüketicilerin ürün satın almaya karşı talebi artacağından üretime, yatırıma ve istihdama olumlu katkısı olacaktır. Artan üretim ve tüketim ekonomiye canlılık getirecektir. Bunun yanı sıra tüketici kredisi, ülke ekonomisine olumsuz etkilerde bulunabilmektedir. Örneğin, üretimi kolaylıkla arttırılamayan, yani arz esnekliğinin düşük olduğu sektörlerdeki, sözgelimi otomobil sektöründe, aşırı talebin ekonomi üzerinde enflasyonist bir baskı yaratacağı, tüketim mallarına olan talebin ithalat artışına sebep olacağı, kaynakların ihracata yönlendirilmesine engel olarak, ödemeler dengesine olumsuz etkiler yapacağı da düşünülebilir (Çınar, 1991: 14).

2.2.2.2. Türkiye’de Bireysel Kredi Kullanım Durumu

Türkiye’de bireysel kredilendirme uygulamaları batı ülkelerine göre çok daha geç başlamıştır. Bunun başlıca nedeni yeterli alt yapının oluşmamasıdır. Engellerden en önemlisi Bankalar Kanunu’nun tacir olmayanlara verilecek kredilerde bazı sınırlamalara gitmesidir (Bolat, 1999: 21). Protesto kayıtları dışında talep sahiplerinin kredi değerliğini sağlamaya yarayacak bilgi bankasının olmaması kredi riskinin başlangıçta belirsizliğine yol açması, yasal takip sürecinin masraflı olması ve uzun zaman alması bu nedenlerden başlıcalarıdır. Öte yandan kredi riskini sigortalayan bir sistemin mevcut olmaması, geniş bir kitlenin sosyal güvenlik kapsamında olmaması veya kredi riskini sigorta sistemiyle teminat altına alacak hukuki düzenlemelerin olmaması, bankaların tüketici kredilerine uzun yıllar ilgi duymamaları sonucunu getirmiştir.

Gelişmiş ülkelerde bireysel kredi 1950’lilerde televizyon, buzdolabı, çamaşır makinesi vb. dayanıklı tüketim mallarının finanse edilmesi ihtiyacı sonucunda ortaya çıkmıştır. 1960’lı yıllarda taksitli satış sistemi yerini tüketici piyasasına giren bankalara bırakmıştır. Böylece bankaların tüketiciyi finanse etmeye başlaması diğer bir deyimle tüketicilere kredi vermesi bu yıllarda başlamış ve gittikçe yaygınlaşmıştır (Boylu vd, 2007: 2).

Türkiye’de ise bireysel kredi sistemi daha geç uygulanmaya başlamıştır. Taksitli satışların finansmanı 1960’lı yıllarda gündemde olmasına rağmen uygulamaya geçilmemiş, tüketici finansmanı konusunda bu yıllarda herhangi bir gelişme

gözlemlenememiştir. Türk bankacılık sistemi 1980’li yılların sonunda yüksek faizle toplamış olduğu mevduatı, ticari krediler şekline dönüştürmede karşılaştığı sorunlar nedeni ile bireysel kredi uygulamasına ancak bu yıllarda başlayabilmiştir. Bu durum bireysel kredilere güncellik kazandırmış ve bankalar fonlarını bu şekilde değerlendirmeye yönelmişlerdir. Tüketiciler tarafından bireysel kredilere gösterilen ilgi de tüketici kredilerinin yaygınlaşmasında büyük rol oynamıştır (Akkurt, 1999: 3).

Son yıllarda belirtilen altyapı eksikliklerinde çok büyük bir iyileşme olmuştur. Bununla birlikte ülkemizde özellikle çok şubeli bankalar büyük reklam kampanyaları ile tüketici kredilerine yönelmiştir. Böyle bir gelişmenin yaşanmasının en büyük nedeni olarak 1988 yılında gerçekleştirilen mevduat faizlerinin serbest bırakılması kararı ile bankaların mevduata verdikleri faizleri birden çok yüksek rakamlara (%85 % 90) ulaştırması ve büyük oranda mevduat toplaması ancak bunu plase edecek yeterli sayıda güvenilir kurumsal müşteriye bulamaması gösterilmektedir. Bununla birlikte bankaların, bireysel kredilere yönelmelerinin diğer nedenleri de şöyle sıralanabilir (Akkurt, 1999: 3);

Yüksek faiz politikaları nedeniyle kredibilitesi yüksek firmalar özkaynağa yönelmiş, kredi talebi azalmıştır.

Kredi daha çok güvenilirliği az olan firmalardan gelmekte, dolayısıyla kredi riski artmaktadır.

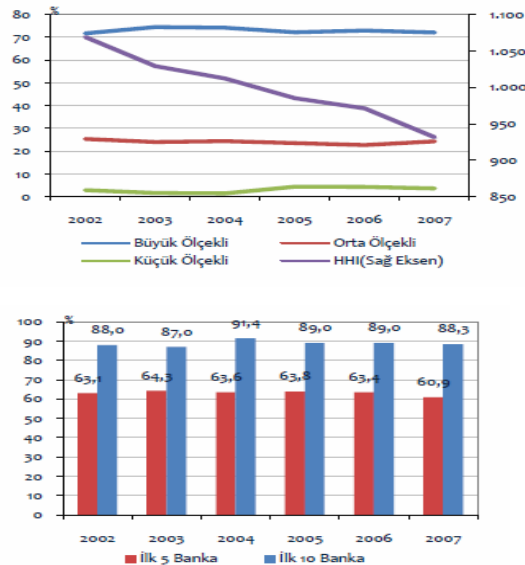
Tüketici kredilerinde tüketicinin faiz pazarlık gücü yoktur ve genellikle tüm bankaların tüketici kredileri faizleri de oldukça yüksektir.

Ülkemizde bireysel kredilerin gelişimine bakıldığında özellikle 2002 yılından itibaren önemli bir artış görülmektedir. Nitekim bireysel kredilerin hacmi 2007 yılsonu itibarıyla 95 milyar YTL seviyesine yükselmiştir (BDDK, 2007: 41).

Tablo-1. Bireysel Krediler Yoğunlaşma Göstergeleri

%	2002	2003	2004	2005	2006	2007
İlk 5 Banka	63,1	64,3	63,6	63,8	63,4	60,9
İlk 10 Banka	88	87	91,4	89	89	88,3
HHI	1.069	1.029	1.012	985	971	931,4
Ölçeğe Göre Dağılım						
Büyük Ölçekli	71,7	74,5	74,2	72,2	73	72,1
Orta Ölçekli	25,3	24	24,4	23,5	22,7	24,3
Küçük Ölçekli	2,9	1,6	1,4	4,4	4,3	3,6
Toplam	100	100	100	100	100	100
Fonksiyonel Dağılım						
Mevduat Bankaları	100	100	100	97,5	97,2	97,4
Kalkınma ve Yatırım	0	0	0	0	0,1	0,2
Katılım Bankaları	0	0	0	2,5	2,7	2,3
Toplam	100	100	100	100	100	100

2007 yılı itibarıyla bireysel kredilerin toplam krediler içerisindeki payı %33,3 olarak gerçekleşmiştir. Bireysel krediler açısından ilk 5 ve ilk 10 banka payına bakıldığında ilk 5 bankanın payının bir önceki yılsonuna göre 2,5 puan azalarak %60,9 düzeyinde gerçekleştiği, ilk 10 bankanın payında ise 0,7 puanlık bir azalma olduğu görülmektedir. Bu dönemde bireysel krediler için hesaplanan HHI'ne göre yoğunlaşma da bu gelişmeye paralel bir şekilde 971 puandan 931,4 puana gerilemiştir. Ölçekler itibarıyla bakıldığında, 2006-2007 döneminde büyük ve küçük ölçekli banka gruplarının paylarının azalmasına rağmen, orta ölçekli bankaların payının 1,6 puan arttığı görülmektedir. Fonksiyonel dağılım itibarıyla incelendiğinde mevduat bankalarının bireysel kredi hacmindeki ağırlığı devam ederken, kalkınma ve yatırım bankaları payları düşük seviyelerde seyretmektedir (BDDK, 2007: 42).

Tablo-2. Bireysel Kredi Yoğunlaşması ve Fonksiyonel Dağılım

Tablo-3. Bireysel Kredi Hacminde İlk 10 Banka Yoğunlaşması

2002		2004		2006		2007	
Banka	Pay	Banka	Pay	Banka	Pay	Banka	Pay
1 YAPI VE KREDİ B.	20,5	AKBANK	14,5	T.GARANTİ B.	14,8	T.GARANTİ B.	14,2
2 T.GARANTİ B.	14,8	YAPI VE KREDİ B.	14,2	AKBANK	13	AKBANK	13,1
3 T.İŞ BANKASI	12	T.GARANTİ B.	13,2	T.İŞ BANKASI	12,8	T.İŞ BANKASI	12,1
4 T.C.ZİRAAT B.	8,2	T.İŞ BANKASI	12,2	YAPI VE KREDİ B.	12	YAPI VE KREDİ	11,1
5 T.VAKIFLAR B.	7,6	T.C.ZİRAAT B.	9,5	T.C.ZİRAAT B.	10,9	T.C.ZİRAAT B.	10,5
6 AKBANK	7,4	T.VAKIFLAR B.	8,1	T.VAKIFLAR B.	6,5	FİNANSBANK	7,3
7 HSBC BANK	7,3	HSBC BANK	7,3	FİNANSBANK	6,4	T.VAKIFLAR B.	6,8
8 PAMUKBANK	3,5	FİNANSBANK	5,3	HSBC BANK	5,8	HSBC BANK	5,5
9 OYAKBANK	3,5	OYAKBANK	4,6	OYAKBANK	3,8	T.HALK B.	4,3
10 FİNANSBANK	3,1	T.HALK B.	2,6	T.HALK B.	3,1	OYAKBANK	3,5

Nisan-Haziran 2008 döneminde 1.502.715 kişiye, 15.569 milyon YTL tutarında tüketici kredisi kullanılmıştır. Kredi kullanan kişi sayısı bir önceki yılın aynı dönemine göre yüzde 19, bir önceki üç aylık döneme göre ise yüzde 2 artmıştır. Aynı dönemde kullanılan kredi miktarı ise bir önceki yılın aynı dönemine göre yüzde 26, bir önceki üç aylık döneme göre ise yüzde 1 oranında artmıştır (TBB, 2008a: 1).

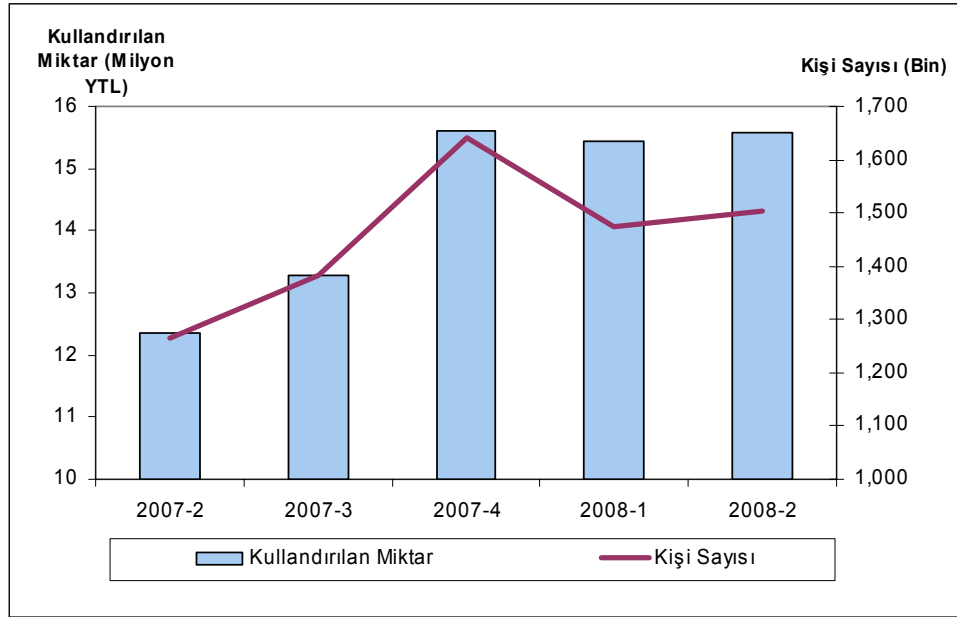
Tablo-4. Akım Gelişmeler

	Nisan-Haziran 2008	Yüzde Değişme	
		Nisan-Haziran 2007 Dönemine Göre	Ocak-Mart 2007 Dönemine Göre
Kişi Sayısı	1.502.715	19	2
Kredi Miktarı (Milyon YTL)	15.569	26	1

Nisan-Haziran 2008 dönemi sonu itibariyle toplam tüketici kredileri bakiyesi 75.049 milyon YTL, kredi kullanan toplam kişi sayısı ise 8.350.923 olmuştur. Toplam kişi sayısı Nisan-Haziran 2007'ye göre yüzde 33 oranında, bir önceki üç aylık döneme göre ise yüzde 11 artmıştır. Tüketici kredisi bakiyesi ise bir önceki yılın aynı dönemine göre yüzde 44, Ocak-Mart 2008'e göre ise yüzde 7 oranında artmıştır (TBB, 2008a: 1).

Tablo-5. Bakiye Gelişmeler

	Nisan-Haziran 2008	Yüzde Değişme	
		Nisan-Haziran 2007 Dönemine Göre	Ocak-Mart 2007 Dönemine Göre
Kişi Sayısı	8.350.923	33	11
Kredi Miktarı (Milyon YTL)	75.049	44	7



Şekil-1. Kullandırılan Kredi Miktarı ve Kişi Sayısı (Dönemsel)

Nisan-Haziran 2008 döneminde tüketici kredilerinin mal ve hizmet gruplarına göre dağılımında ihtiyaç kredileri yüzde 56 ile en büyük paya sahiptir. Bunu sırasıyla, yüzde 30 ve yüzde 9 pay oranları ile konut ve taşıt kredileri izlemektedir. Aynı dönemde ihtiyaç kredileri 1.295.278 kişi tarafından ve 8.734 milyon YTL, konut kredileri 72.750 kişi tarafından 4.737 milyon YTL ve taşıt kredileri 49.807 kişi tarafından 1.451 milyon YTL tutarında kullanılmıştır. Bir önceki yılın Nisan-Haziran dönemine göre taşıt kredileri yüzde 14, konut kredileri yüzde 15 ve ihtiyaç kredileri yüzde 30 artmıştır (TBB, 2008a: 2).

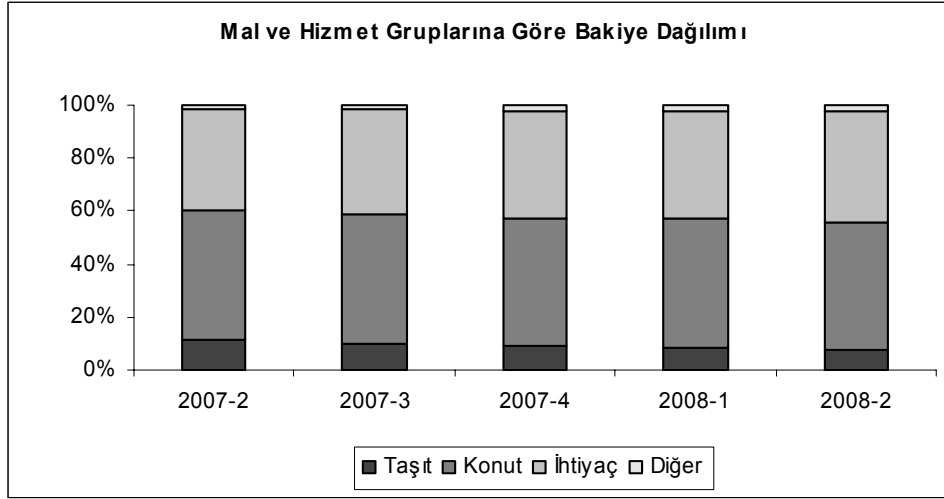
Tablo-6. Mal ve Hizmet Gruplarına Göre Dağılım

	Yüzde Pay		Yüzde Değişme	
	Nisan-Haziran 2008 (Milyon YTL)	Nisan-Haziran 2008	Nisan-Haziran 2007 Dönemine Göre	Ocak-Mart 2007 Dönemine Göre
Akım				
Taşıt	1.451	9	14	3
Konut	4.737	30	15	-11
İhtiyaç *	8.734	56	30	8
Diğer **	647	4	176	6
Stok				
Taşıt	5.892	8	0	1
Konut	36.203	48	42	7
İhtiyaç	30.979	41	55	9
Diğer	1.975	3	154	13

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

** Bu grupların herhangi birisinde sınıflandırılmayan krediler.

Bir önceki yılın Nisan-Haziran dönemine göre toplam bakiyeler açısından, taşıt kredileri değişmezken, konut kredileri yüzde 42 ve ihtiyaç kredileri yüzde 55 artmıştır(TBB, 2008a: 3).



Şekil-2. Mal ve Hizmet Gruplarına Göre Bakiye Dağılımı

Tablo-7. Mal ve Hizmet Gruplarına Göre Kişi Başı Ortalama Kredi Miktarı

	Kredi Miktarı (Milyon YTL)	Kişi Sayısı	Kişi Başı Ortalama Kredi Miktarı (Bin YTL)
Akım			
Taşıt	1.451	49.807	29,1
Konut	4.737	72.750	65,1
İhtiyaç *	8.734	1.295.278	6,7
Diğer **	647	84.880	7,6
Toplam	15.569	1.502.715	10,4
Stok			
Taşıt	5.892	440.251	13,4
Konut	36.203	730.512	49,6
İhtiyaç	30.979	6.236.182	5
Diğer	1.975	943.978	2,1
Toplam	75.049	8.350.923	9

* Dayanıklı tüketim malları, mesleki amaç, eğitim, tatil, gıda, giyim vb.

Nisan-Haziran 2008 döneminde kullandırılan verilerine göre kişi başı ortalama tüketici kredileri miktarı 10,4 bin YTL'dir. Bu büyüklük konut kredilerinde 65,1 bin YTL ve taşıt kredilerinde 29,1 bin YTL olmuştur.

Nisan-Haziran 2008 dönemi sonundaki bakiye verilerine göre kişi başı ortalama tüketici kredileri 9 bin YTL'dir. Bu miktar konut kredilerinde 49,6 bin YTL ve taşıt kredilerinde 13,4 bin YTL'dir.

Vade Dağılımı: Kredilerin dağılımına göre en fazla tercih edilen 25-36 ay vade dilimi olmuştur. Bunu 73 ay ve üzeri ve 49-72 ay vade dilimleri izlemiştir.

Takipteki Krediler: Nisan-Haziran 2008 dönemi itibariyle 1.232,1 milyon YTL olan idari ve kanuni takipteki krediler, toplam tüketici kredileri bakiyesinin yüzde 1,64'ünü oluşturmaktadır (TBB, 2008a: 4).

Tablo-8. Takipteki Krediler

Bakiye Miktar Oranı (%)	Nisan-Haziran 2007	Ocak-Mart 2008	Nisan-Haziran 2008
İdari Takipteki Kredi	0,17	0,23	0,09
Kanuni Takipteki Kredi	1,03	1,45	1,55
İdari + Kanuni Takipteki Kredi	1,2	1,68	1,64

Nisan-Haziran 2008 döneminde kanuni takipteki krediler, bir önceki yılın aynı dönemine göre yüzde 93 oranda artarak 405 milyon YTL olmuştur. Dönem içinde kanuni takibe geçilen kredilerin yüzde 24'ünü taşıt, yüzde 21'ini konut, yüzde 54'ünü ihtiyaç, yüzde 1'ini ise diğer krediler oluşturmaktadır (TBB, 2008a: 4).

2.2.2.3. Bireysel Kredilerin Sınıflandırması

Bireysel krediler şu şekilde sınıflandırılmaktadır (Yatsı, 1998: 4-6):

Genel Olarak Bireysel Krediler:

- Doğrudan nakit,
- Mal ve hizmet alımında finansman ihtiyacını karşılamak amacıyla,

Vadelerine Göre Bireysel Krediler

- Kısa vadeli bireysel krediler,
- Orta vadeli bireysel krediler,
- Uzun vadeli bireysel krediler,

Teminatına Göre Bireysel Krediler

- Teminatlı bireysel krediler
- Teminatsız bireysel krediler

Kullanım Durumuna Göre Bireysel Krediler

- Tüketim harcamalarını karşılamak,
- Üretimi finanse etmek,

Ekonomik Sektöre Göre Bireysel Krediler

- Ticari krediler,
- Tarım kredileri,
- Sanayi kredileri,
- Yapı ve onarım kredileri

Krediyi Veren Kişiler Yönünden Banka ve Banka Dışı Krediler

- Alan kişiler bakımından,
- Özel sektöre açılan krediler,
- Kamu sektörüne açılan kredilerdir.

2.2.2.4. Bireysel Kredilerin Uygulama Esasları

Bireysel krediler uygulama esasları temel olarak yedi ana kalemdede değerlendirilmektedir (Uslu, 1996: 12);

İhtiyaç Kredisi: Gerçek kişilerin ticari amaç dışında mal ve hizmet alımlarının finansmanına yönelik olarak, genellikle bir defada kullandırılan ve başlangıçta belirlenen faiz oranlarına göre geri ödenen kredidir

Bizim Kredi: Devlet ve özel sektör çalışanları ve emeklilerine aylık net gelirin 5 katını aşmamak üzere verilen kredilerdir.

Kariyerim Kredisi: Yüksek lisans, doktora, özel mesleki eğitim, dil eğitimi gibi kariyer geliştirmeye yönelik harcamaların finansmanı amacıyla geliştirilmiş, kredilerdir.

Eğitim Kredisi: Eğitim kredisinden belgelenebilir, düzenli ve yeterli gelire sahip olan herkes faydalanabilir. Belli bir limit YTL' ye kadar kullandırılacak kredilerde tek kefil aranır. Kredi geri ödemesi boyunca kredilendirilen kişiye hayat sigortası yapılır.

Taşıt Kredisi: Yeni (sıfır kilometre) veya ikinci el taşıtların finansmanında kullanılmak üzere tahsis edilen kredilerdir. Ödeme satıcı hesabına alacak geçmek suretiyle yapılmalı, kredi lehdarına nakit ödeme yapılmamalıdır.

Bireysel Finansman Kredisi: Bireysel finansman kredisi gerçek kişilere, sahip oldukları ve ikametgah olarak kullandıkları konutun teminatı karşılığında YTL olarak veya dövizde endeksli olarak verilen kredilerdir.

Konut ve İşyeri Kredisi: Özel kanunlarda belirtilen esas ve şartlar dahilinde sosyal konut edinmeye veya bu konutları inşa etmek ya da ettirmek üzere açılan kredilerdir.

2.2.3. İhtiyaç Kredisi Kavramı

Bankaların ihtiyaç kredisi piyasası oluşturmalarından sonra sundukları kredilerde ve hizmetlerde rekabetinde etkisiyle hem sunulan ürünlerde hem de koşullarda çeşitlenmeler ve değişmeler meydana gelmiştir. Başlangıçta belirli bir malın satın alımı ile sağlanan kredilerde teminat alımı ve taksit ödemeleri belirli kurallar çerçevesinde yapılırken ihtiyaç kredileri, ticari kredilerden farklı olarak, bir mal veya hizmetin satın alımı için ya da herhangi bir ihtiyacın karşılanması için ticari amaçlar dışında kullanılmak üzere bireylere verilmektedir. Otomobil, dayanıklı tüketim malları ve ev eşyaları alımında tüketicilere finansman sağlamak amacıyla verilen ihtiyaç kredileri yanında, hane halkının eğitim harcamaları, sağlık ve seyahat masraflarını ve hatta sigorta primlerini finanse eden ihtiyaç kredileri de kullanılmaktadır. Bu krediler ile, tüketiciler nakit ödemek zorunda kalmaksızın ihtiyaçlarını karşılarken bankalarda kredi riskini yayma olanağına kavuşmaktadır (Uslu, 1996: 9).

Tüketiciler için piyasalardaki değişmeler sonucunda geri ödemelerde kişilerin gelirleri, belirleyici faktör olarak ele alınmış ve buna göre sınırsız kredi kullanımı yöntemi geliştirilmiştir. Kredi miktarları artmış ve geri ödeme süreleri uzamıştır. Kişisel kredilerle birlikte kredi kartı kullanımları overdraft kolaylıkları (açık itibar; hesabı aşan miktarlarda para çekme olanağı) ve kredi ile kiralama teknikleri yeni ihtiyaç kredisi türü olarak ortaya çıkmıştır (Alpergin, 1990: 6).

Türk Hukukunda ihtiyaç kredisinin tüm unsurlarını ihtiva eden tam bir tanım yapılmamış olmakla beraber, 23.02.1995 tarihinde kabul edilen ve 08.09.1995 tarihinde yürürlüğe giren, 4822 yasa ile değişik 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'un 10. maddesinde dar kapsamlı bir bireysel kredi tanımı yapılmıştır. Anılan

maddede, “*tüketicilerin bir mal veya hizmet edinmek amacıyla kredi verenden nakit olarak aldıkları kredi*”, ihtiyaç kredisi olarak tanımlanmıştır (Akyüz, 2003: 20).

İhtiyaç kredilerinde müşteri, satın almak istediği mal veya hizmetin içeriği hususunda bankaya açıklama yapmak zorunda değildir. Müşteri kendisine tanınan kredi limiti dahilinde istediği harcamaları yaparak, serbestçe tüketici kredisini kullanma hakkına sahiptir (Kargın, 2006: 61).

Bireysel ihtiyaç kredisinden belgelenebilir, düzenli ve yeterli gelire sahip olan herkes yararlanabilir (Yapı Kredi Bankası, 2008). Esas itibarıyla ve çoğunlukla düzenli gelir sahibi olan memur, işçi, emekli, serbest meslek sahibi gerçek kişilere verilen bir kredi niteliğinde olan ihtiyaç kredisi, ticaret şirketi dışındaki kar amacı gütmeyen kooperatifler, bazı dernek ve vakıf tüzel kişilikleri içinde verilebilmektedir (Ansay ve Yongalık, 2004: 152).

Genel olarak ihtiyaç kredisinin özellikleri şu şekildedir (Garanti Bankası, 2008);

- Maksimum vade YTL ve dövizde endeksli kredilerde 36 aydır.
- Bordrolu çalışanlar için YTL kredilerde maksimum vade 60 aydır.
- Kredi başvuruları ortalama bir gün içerisinde değerlendirilmektedir.
- Uygun faiz oranı avantajının yanı sıra kredi kullandırımında size en uygun ödeme planını belirleyebilirsiniz.
- Kredi taleplerinde kefil koşulu aranmamakla beraber şubeler uygun gördükleri takdirde kefil talep etme hakkına sahiptir.

Maksimum 60 aya kadar vade ile kullandırılan bu ürünler tüketicilerin sağlık, eğitim, tatil, evlilik gibi farklı ihtiyaçlarını karşılamak üzere, talep edilen miktara göre kefilli ya da kefilsiz olarak kullandırılabilir. Bu ürünlerde maksimum kredi miktarı bazı bankalarda sınırlı olmakla beraber bazı bankalarda ise tüketicinin maaşına göre farklılık göstermektedir (Finzoom.com.tr, 2008).

İster YTL, ister dövizde endeksli olarak kullanılabilen bireysel ihtiyaç kredisi, kefalet karşılığı kullandırılır; kredi geri ödemesi boyunca, kredilendirilen kişiye hayat sigortası yapılır (Yapı Kredi Bankası, 2008).

İhtiyaç kredilerinde esas olan; belirli bir harcama belgesinin aranmayışıdır. Verilecek kredi miktarı da kredi talep eden kişilerin gelirlerinin belli bir katını aşmayacak şekilde düzenlenmektedir (Kargın, 2006: 61).

Son günlerde hızla yükselişe geçmiş olan kredi faizlerinde ihtiyaç kredisi oranları da yükselmeye devam ederken, aylık faziler YTL krediler için %1,50’ den

başlayarak, %2,15' lere kadar farklılık gösterirken dövize endeksli kredilerde ise bu oranlar yine aylık bazda %0,68 ile %0,90 arasında bankalara göre değişiklik göstermektedir (Finzoom.com.tr, 2008).

Uygulamada bir çok ihtiyaç kredisi türlerine rastlanmasına rağmen, bu kredilerin ortak özellikleri, tüketiciye belli bir malın satın alınması için sağlanan kredinin anapara ve faiz ödemelerinin kredi vadesi boyunca sabit zaman dilimleri içinde gerçekleşmesi olarak açıklanmaktadır.

İhtiyaç kredisi çeşitleri bankaya ve talebe göre farklılıklar göstermektedir. Genel olarak ihtiyaç kredisi çeşitlerini şu şekilde özetlemek mümkündür (Akbank, 2008);

- Evlilik Kredisi
- Doğum Kredisi
- Oto Bakım Kredisi
- Tatil Kredisi
- Eğitim Kredisi
- Ev Geliştirme Kredisi
- Mesleki İhtiyaç Kredisi
- Arsa Kredisi
- İpotekli İhtiyaç Kredisi
- Tüp Bebek Kredisi
- Emeklilere Özel Kredi

2.2.4. Kredilendirme Süreci

Modern iş bölümünün yer aldığı bir ekonomide kredi kurumlarının işletmelere kredi sunma işlevi, eldeki kaynakları işletmelere ya da özel müşterilere güvenceli bir şekilde dağıtmaktan oluşmaktadır. Bu sürecin aynı zamanda gerçekten fon gereksinmesi olan projelerin önem sırasına göre kredilendirilmesi gerekmektedir (Berk, 2001: 111).

Kredilendirme süreci firma ile yapılacak görüşmeyle başlar. Görüşme talebi firmadan gelebileceği gibi, güncel rekabet koşulları altında, genellikle pazarlama faaliyetleri doğrultusunda bankalarca alanlarında uzman olarak yetiştirilen pazarlamacılarca da gerçekleştirilebilir. İlk görüşme firmaya karşı herhangi bir taahhüde girilmeksizin, firmayı tanımaya ve ihtiyacı olan bankacılık hizmetlerini tespitiye yönelik olarak yapılır.

Firma ile yapılan görüşme sonucunda (Esbank, 1998: KR/01/G8);

- İlk kez kredi ilişkisine girilecek firmanın kredi değerliliğinin olup olmadığı ve/veya ne düzeyde olduğuna,
- Daha önce kredi ilişkisine girilmiş ancak, kredi limiti artırılması düşünülen firmaların, kredi değerliliğinin buna uygun olup olmadığına,
- Kredi ilişkisi sürdürülen firmaların, kredi değerliliğinde olumsuz yönde bir değişiklik olup olmadığına yönelik istihbarat ve mali tahlillerin yapılması gerekir.

Banka risk yönetimi, kredi tahsis ederken üstleneceği risk ile sağlayacağı pazar payı ve getiri arasında bir denge kurmalıdır. Aksi takdirde bankanın üstleneceği kredi riski ile sağlamayı umduğu getiri arasında dengesizlik olacak, verdiği krediler sorunlu hale gelecektir. Sorunlu hale gelen bir kredinin ise bankaya maliyetini şu şekilde sıralamak mümkündür (Aktaş, 2000: 24):

- Sorunlu kredilere tahsis edilen fonlar daha yüksek getirili alternatif alanlara yönlendirilememiş olur,
- Sorunlu krediler daha yakın ilgi ve takibi gerektireceğinden, daha yüksek idari giderlere yol açar,
- Yöneticilerin zamanlarını daha verimli alanlarda kullanmasını engeller,
- Hukuk takip kadrosunun artırılması gerekeceğinden daha yüksek düzeyde hukuki giderlerin yapılmasına neden olur,
- Düşük getiri ve sınırlı büyüme, çalışanların moralini de olumsuz etkileyerek çalışma performansını düşürür,
- Bankanın piyasadaki imajını zedeler, bu da bankanın büyümesini ve gelişmesini olumsuz etkiler.

2.2.4.1. Kredi Kullanımında İstenilen Belgeler

Bireysel ihtiyaç kredisi sahibi olmak için aşağıda belirtilen belgelerin asılları, ilgili bankanın şubesine başvurularak teslim edilir (Yapı Kredi Bankası, 2008).

- Başvuru sahibi ve varsa kefilin nüfus cüzdanı/ehliyet/pasaport fotokopisi
- Başvuru sahibi ve varsa kefilin gelir belgesi;
- Ücretli çalışanlar için son maaş bordrosunun fotokopisi
- Serbest meslek sahipleri için son vergi levhasının fotokopisi
- Emekliler için maaş cüzdanlarının fotokopisi

- Kira geliri varsa tapu ve kira kontratı fotokopisi

2.2.4.2. Kredi Kullanımı İçin Gerekli Koşullar

Kredi kullanımı için gerekli koşullar genellikle aşağıda belirtildiği gibidir (Akbank, 2008);

- 18 yaşından büyük, risk ve istihbaratında herhangi bir olumsuzluğu bulunmayan ve gelirini belgeleyen herkes bu ihtiyaç kredisinden yararlanabilir.
- Kredinin taksiti, hane halkı (kişinin ve eşinin toplam geliri) aylık ortalama gelirinin %50'sini geçmemelidir.
- Kredi kullanımında hayat sigortası yaptırılır.

2.2.4.3. Kredi Taleplerinin Değerlendirilmesi

Bankalardan kredi almak isteyen kişi ve kuruluşlar bankalar tarafından bir takım incelemelere alınırlar, yapılan değerlendirmeler sonucunda uygun bulunanlar kredilendirilir. Kredi taleplerinin incelenmesinde temel amaç; krediyi talep eden kişi ve kurumların krediyi geri ödeme kapasitesini saptayarak kredi riskini, kişi ve kurumun faaliyet gösterdiği piyasayı inceleyerek de piyasa riskini azaltmak ve firmanın finansman ihtiyacının doğru tespit edilerek ihtiyaca uygun düşecek tutar ve vadede kredilendirilmesini sağlamaktır (Yılmaz, 2006: 1).

Şüphesiz ki her kredi talep edene kredi vermek mümkün olmayacağı gibi, her iş için de kredi vermek mümkün değildir. Sınırlı kaynakları etkin şekilde dağıtabilmek ve maksimum faydayı elde edebilmek için çeşitli alternatifler arasından seçim yapmak gerekir. Bu sebeple kredi talep eden kişi ve kurumların değerlendirilmesi ve doğru analiz edilmesi şarttır. Fon yaratamayan, zarardaki bir firmaya veya borç ödemek amacıyla kredi talep eden kişi ve kurumlara ya da iş dışı kaynak ihtiyacı için kredi talep edenlere kredi vermenin pek de akılcı olmadığı bir gerçektir. Bu sebeplerden ötürü iyi bir bankacının ya da bir kredi kuruluşunda çalışan uzmanın aynı zamanda iyi bir istihbaratçı da olması gerekir . Örneğin bankadan borç isteyen bir işletmeye bu borcun verilip verilmemesi kararı, banka ile işletme arasında geçmiş senelerdeki ilişkilere, işletmenin finansal raporlarında yansıyan finansal yapısına ve diğer etkenlere bağlı olacaktır. Amaçlara uygun ve tutarlı karar verebilmek için, karar işleminde yararlanılan bilgilerin geçerli ve güvenilir olması gerekir (Güredin, 1999: 4).

Müşteri, talep ettiği kredinin amacını, vadesini, tutarını bankaya iletmektedir. Müşteri, bankaya kredi ihtiyacını bizzat iletebileceği gibi, görüşme sırasında da banka, müşterinin kredi ihtiyacını tespit edebilir. Müşteriyle yapılan ön görüşmede, kredi talebinin banka kredi politikasına uygun olup olmadığı tespit edilirken, kredinin geri ödeme şekli de belirlenir.

Bankalar tarafından kredi taleplerinin incelenmesi aşağıda belirtilen üç ilke doğrultusunda yapılmaktadır(*Vakıfbank, İstihbarat ve Mali Tahlil Yönetmeliği*). Bunlar (Yılmaz, 2000: 2);

Gizlilik: Kredi talep eden kişi ve kurumlar hakkında temin edilen bilgiler kredi değerlendirme çalışmaları ile fiilen ilgili olmayanlara ve banka dışındaki üçüncü. kişilere verilemez. Çalışanların bankadan ayrılmalarda dahi aynı hüküm geçerlidir. Ancak, bazı kanun hükümlerine göre açıkça yetkili kılınan mercilere talepleri halinde verilecek bilgiler bu hükmün dışındadır.

Doğruluk ve Tarafsızlık: Kredi taleplerini değerlendiren görevli kişinin tarafsız olması her türlü ön yargıdan uzak olması, olayları objektif olarak değerlendirmesi gerekir. Bu amaçla toplanan bilgilerin çeşitli kaynaklardan doğrulanması, doğrulanmayan bilgilere fazla itibar edilmemesi gereklidir.

Süreklilik: İnceleme ve değerlendirme çalışmalarının sürekli olması zorunludur. Süresinde veya ilk kredi ilişkisinde bulunulduğu sırada istihbarat yapılması yeterli değildir. Her kredi ilişkisi sırasında müşterinin mali, hukuki, ticari durumunun incelenmesi, daha önce yapılmış inceleme ve değerlendirmelerin gözden geçirilmesi ve firmanın piyasadaki değişikliklere uyum sağlayıp sağlayamadığının araştırılması önemlidir.

Kredi taleplerinin değerlendirmesi bordrolu çalışanlar ile iş yeri sahibi kişi ve kuruluşlar için farklı değerlendirme esaslarına tabi tutulmaktadır. Konumuz ihtiyaç kredisi olduğundan, bu çalışmada bordolu çalışan kişilerin kredi taleplerinin değerlendirilmesi maddesi ele alınacaktır.

Mevcut kredi değerlendirme sürecindeki hususlara değinmek gerekirse süreç kişinin ihtiyaç kredisine başvurmasıyla başlıyor. İlk adım olarak kişiden talep edilen belgeler doğrultusunda kişi hakkında banka tarafından araştırma süreci yer almaktadır. Bu belgeler genel itibariyle “ *Gelir Belgesi, Tapu Fotokopisi, Nüfus Cüzdanı (TC Kimlik No. ile), Vergi Kimlik Numarası, SSK/Bağkur Numarası*”. Bu belgeler ışığında banka Kredi Kayıt Bürosu ve TC. Merkez Bankası üzerinden kişinin kredi geçmişi hakkında araştırma yaparak değerlendirme sürecini başlatıyor. İkinci adım olarak,

kişinin kredi geçmişinde herhangi bir problem olmaması durumunda, kişinin beyan ettiği gelir üzerinden kişi tarafından kullanılabilir kredi limitleri değerlendiriliyor (Finzoom.com.tr, 2008).

Aylık Gelir	Taksit Miktarı (% Aylık Net Gelir)
0-Asgari Ücret	Kredi Kullandırılmamaktadır
500-1500	40%
1500-3000	50%
3000 ve üzeri	60%

Bu tabloda yer alan rakamlar aylık net gelir üzerinden geçerlidir. Aylık net gelirden kasıt kişinin aylık gelirinden “*Elektrik, su, doğalgaz, telefon, sigorta, mutfak, ulaşım, ve diğer giderlerin*” çıkarılmasıyla elde edilen rakamdır.

$$\text{Aylık Net Gelir} = \text{Kişinin Aylık Maaşı} - \text{Aylık Toplam Giderler}$$

Bu da demek oluyor ki kişi aylık net gelirinin tabloda belirtilen gelir aralığına karşılık gelen yüzde miktarı kadar maksimum aylık taksit ödeme gücüne sahiptir (Finzoom.com.tr, 2008).

2.2.4.4. Kredi Taleplerinin Onay Süreçleri

Kredilerin değerlendirilmesi borçlunun/karşı tarafın finansal durumunun ve geri ödeme kapasitesinin detaylı analizini gerektirir. Kapsamlı finansal veri elde etmenin zor olduğu durumlarda dahi elde edilebilir veriler ışığında kredi analizinden vazgeçilmez. Yapılan analizlerle kredi gereksiniminin nedenleri ve kredi kullanım amacı hakkında bilgi sahibi olunur (BDDK, 2008a: 6).

Kredi talep eden ile yapılan ön görüşme ve istihbarat çalışması sonrasında oluşturulan raporun incelenmesiyle kredi sürecinin kabul ya da reddedilmesi aşamasına gelinir. Kredi taleplerinin değerlendirilmesinden sonra, kredi talep eden firmaya talep ettiği kredi tahsis edilir ya da kredi talebi reddedilir. Bu durum kredi analizi sonucu ortaya çıkmaktadır. Red nedenleri, kredi talebinde bulunan müşteriye ilişkin olabileceği gibi bankanın kredilendirme prensiplerine ya da mevzuata ilişkin olabilir (Ilık, 2004: 19).

Kredi talebinde bulunan kişi ya da firmadan kaynaklanan nedenler;

- Firmanın hukuken borçlanma ehliyetinin olmaması ya da talebin firma yetkililerince yapılmamış olması,
- Firmanın likidite durumunun borç ödemeye elverişli olmaması,

- Firmanın geçmiş yıllardaki faaliyet sonuçlarının yetersiz ya da başarısız bulunması,
- Firmanın öz sermaye yapısının yetersiz bulunması, borçlanma oranının yetersiz oluşu,
- Firma yöneticilerinin yeteneklerinin işi yönetmek için yeterli seviyede görülmemesi,
- Firmanın gelecek yıllarda yaratacağı fonlarla alacak olduğu krediyi geriye ödeyememe olasılığının bulunması,
- Firmanın konjonktürel hareketlerden büyük ölçüde etkilenmesi, satış hacmi ve faaliyet sonuçlarının istikrarsızlığı
- Firmanın geçmiş dönemlerde borçlarını ya da banka kredilerini geri ödemede gösterdiği gecikmelerin ve protestoların olması,
- Talep edilen kredi için gösterilen teminatların banka tarafından istenmiş olan tutar veya nitelikte olmaması,
- Firmanın yeni kurulmuş olması, başarılarının henüz mali tablolara yansımamış olması, o iş kolundaki tecrübe ve başarı durumları hakkında duyulan kuşku, projelerin karlı görülmemesi,
- Yapılan istihbarat sonucunda firmanın sahip ve yöneticilerinin moralitelerinin düşük olduğunun tespit edilmesi.

Bankanın kredi politikasına ilişkin red nedenleri;

- Talep edilen kredinin vadesinin bankanın öngördüğünden uzun oluşu,
- Talep edilen kredi tutarının yüksek oluşu,
- Talep edilen kredinin bankanın verdiği kredi türlerinden olmayışı,
- İş kolunun bankanın kredi verdiği sektörlerden olmayışı,
- Talep edilen kredi türünün randımanlı oluşu,
- Bankanın döviz veya YTL pozisyonunun uygun olmaması.

Mevzuata ilişkin red nedenleri;

- Talebin geçerli mevzuata örneğin; Bankalar Kanunu'na uygun olmaması,
- Kredinin kullanılabilmesi için yetkili mercilerden alınması gereken iznin alınmamış olması.

Yukarıda sayılan nedenlerden birinin ya da birkaçının mevcudiyetinin tespiti halinde talep edilen kredi reddedilmektedir.

Bankalar, kredi değerlendirmesinin asgari olarak aşağıdaki bilgilerin analizi suretiyle gerçekleştirilmesini sağlayacak uygulamalar oluştururlar (BDDK, 2008b: 7);

- Borçlunun/karşı tarafın güvenilirliği ve itibarı,
- Talepte bulunanın yetkili olup olmadığı,
- Kredi kullanım amacı,

- Proje kredileri ve benzeri kredilerde olduğu gibi bir işin finanse edildiği durumlarda, bu işin yapılabilirlik durumu ve borçlunun bu işi yönetebilme kapasitesi,
- Borçlunun iştigal ettiği iş ve iş deneyimi,
- Borçlunun/karşı tarafın faaliyette bulunduğu sektörün durumu,
- Borcun geri ödenme koşulları,
- Geri ödemedede kullanılacak kaynaklar,
- Borçlunun tahmini nakit akımları ve yapabileceği borç servisi düzeyi,
- Borçlunun ve dahil olduğu risk grubunun kredi ve finansal durumu,
- Alınan teminatların hukuken uygulanabilirliği,
- Alınan teminatların kabul edilebilirliği,
- Beklenen getiri ve risk ilişkisinin uygunluğu,

Kredinin yasa, mevzuat ve banka politikalarına uygun olduğu belirlenip kullandırılması aşamasına gelindiğinde karşımıza iki sistem çıkmaktadır. Birinde merkezilik vardır ve kredi yöneticisi kredi teklifini hazırlayıp onay yetkisine sahip makama sunar. Bu sistemde nesnelliğin sağlanması gibi bir avantajın yanında tüm yükün onay merkezine yığılması ve işlemlerin yavaşlaması gibi bir de dezavantaj vardır. Diğer sistemde ise kredi talep eden kişi doğrudan krediyle ilgili en fazla bilgi ve yetkiye sahip olan kişiyle temas kurar ve karar veren kişi kredi yöneticisidir. Bu sistemin avantajı ise cevapların çabuklaştırılmasını sağlayabilmesidir. Bunun yanında organizasyon içindeki uygulamalarda kontrol kaybına neden olabilmektedir. Bu iki yönetim arasında, her kademeye tecrübeleri çerçevesinde yetkiler veren ve krediyi onaylayacak kredi müdürlükleri, kredi komitesi ve yönetim kurulu bulunan bir sistem daha vardır.

Ön görüşme ve istihbarat çalışması sonrasında kişinin kredilendirilmesinde bir sakınca görülmez ise; şube yetkisinde kullandırılan kredilerde Şube İçi Kredi Komitesi, bölge müdürlüğü yetkili kredilerde Bölge Müdürlükleri, otorize kredilerde ise Ticari Krediler Müdürlüğü, Kredi Komitesi ya da Yönetim Kurulu tarafından kredi onayında öngörülen şartların yerine getirilmesinden sonra, kredilendirilen firma ile sözleşme veya taahhütname düzenlenerek kredi işlemi başlatılır.

Kredi kararında uyulması gereken ilkeler şu üç noktada özetlenebilir (Berk, 1998: 158):

- Kredi yöneticisinin amacı kötü kredilerin sayısını minimum kılmak değil, beklenen karı maksimum kılmaktır.
- Tehlikeli krediler hakkında ayrıntılı analiz yapmak, küçük ve açık krediler için fazla zaman kaybetmemek gerekir.
- Kredinin kullanılacağı alan ya da finanse edilen proje mutlaka değerlendirilmelidir.

Nakdi kredilerde kredinin kullanılması, kredi hesabından firmaya nakit ödemenin yapılması ile olur. Bu ödeme şekli firmanın banka nezdindeki ticari mevduat hesabına yapılabileceği gibi kasadan ödeme de yapılabilir. Gayrinakdi kredilerde ise bir teminat mektubunun düzenlenmesi, bir akreditifin açılması, bir poliçeyi kabul veya bir poliçeye aval verilmesi ile olabilmektedir. Kredi, banka tarafından istenen belgelerin tamamlanmasından ve kredi taleplerinin değerlendirilmesinden sonra, bankaların politikaları ve ödeme durumlarına göre şube limiti dahilindekiler aynı gün, limit haricindekilerde onay alındıktan sonra verilir. Kredi verilirken tüm belgeler bankaca alınır ve incelenir. Verilmesinde sakınca görülmeyen krediler karşılığında müşteriye bir bireysel kredi sözleşmesi ve ödeme planı imzalatırılarak, ayrıca taksitler toplamı kadar senet imzalatırılarak ve yine sözleşme ile senetlere veya topluca alınmışsa senede bankanın kefil politikasına göre garantör/garantörlere de imzalatırıldıktan ve hayat sigortası yapıldıktan sonra, gerekli yasal kesintiler yapılarak kredi ödenir (Öztürk, 2001: 46).

2.2.4.5. Kredi Sonrası İzleme ve Değerlendirme

Kredi kontrolü, krediler bölümü içindeki bir birim tarafından yerine getirileceği gibi, bazı büyük bankaların oluşturduğu gibi ayrı bir bölüm tarafından da sürdürülebilmektedir. Bankanın kredi portföyünün bileşimi ve boyutları arttıkça karlılık ve güvence açısından kontrolün sürdürülmesi güçleşmekte; böylece kredi denetimi işlevinin, bağımsız bir bölüm olma özelliği önem kazanmaktadır. Bu işlemin, krediler bölümünce yerine getirilmesi halinde, sözkonusu bölüm yöneticisinin, kredi kontrolünün amaçları, konusu, kontrolden kimlerin sorumlu tutulacağı ve hazırlanacak raporların niteliğini belirlemesi gerekmektedir. Kontrol edilecek kredilerin belirlenmesi konusunda bankalar arasında farklılıklar bulunmaktadır. Bazı bankalar, tüm kredilerin kontrolünü gerekli görmekte, buna karşılık sorunlu kredileri daha sık kontrol etmektedirler (Berk, 2001: 189).

Kredilerde ortaya çıkan sorunların önceden tespit edilerek, gerekli önlemlerin alınması yoluyla risk güvenliğinin sağlanması, sağlıklı ve etkin bir kredi yönetimi olarak kabul edilmektedir. Bu değerlendirme sürecinde, bankaların belirli sınırlar içerisinde hareket serbestisine sahip olmalarının yanında, bir takım şartların gerçekleşmesi halinde bazı yasal düzenlemelere ve öngörülen koşullara da uyma zorunlulukları bulunmaktadır. Bu temel yasal düzenlemelerden birisi de, Bankacılık Kanunu'na dayanılarak oluşturulan Karşılıklar Kararnamesi'dir (Altan, 2001: 260).

2.2.4.6. Kredi Sözleşmesinin Sona Ermesi

Taşıt kredisi, konut kredisi gibi ihtiyaç kredilerinde ve kobi kredileri gibi taksitli ticari kredilerde, sözleşmede önceden belirlenen koşullara uygun olarak son taksidin müşteriiden tahsili ile kredi ilişkisi son bulmaktadır . Genel olarak bankalar ile müşteriler arasındaki kredi ilişkisinin, firma kuruluşlarında olduğu gibi son bulmayacak düşüncesinden hareketle tesis edildiği varsayımı yaygın olsa da kimi zaman müşterinin yabancı kaynak ihtiyacının dönemsellik arz etmesinden, kimi zaman da borçlunun ödeme gücüne düştüğünün tespit edilerek hesapların yasal takibe intikal ettirilmesinden ötürü kredi ilişkisi sona ermektedir (Arıcan, 2005: 45).

3. BANKA MÜŞTERİLERİNİN DEMOGRAFİK YAPILARINA GÖRE İHTİYAÇ KREDİSİ ALMA EĞİLİMLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

3.1. Yöntem

Araştırmada daha önceki araştırmalardan yararlanılarak yola çıkılmış, anket yönteminden yararlanılarak veriler toplanmıştır. Anket; anakütledeki bireylerden populasyonun bir veya birkaç değişken yönünden mevcut durumun belirlenmesi için veri toplamadır. Bu yöntemle araştırmadaki bireylerin tutum, düşünce özellikleri ve veriler anket ile saptanır (Arlı ve Nazik, 2001: 7).

3.1.1. Araştırmanın Hipotezleri

Bu araştırmanın yürütülmesinde genel tarama yöntemi kullanılacaktır. Araştırma ile Ankara'da ihtiyaç kredisine talep gösteren kişiler seçilerek onlar üzerinden bir değerlendirmeye gidilecektir.

Araştırmanın amaçları doğrultusunda geliştirilen hipotezler aşağıdaki gibidir:

H₁: İhtiyaç kredilerine olan taleple araştırmaya katılanların sosyo-ekonomik değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₂: İhtiyaç kredilerine olan taleple insanların gelir dağılımları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₃: İhtiyaç kredilerine olan taleple insanların eğitim seviyesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₄: Aşırı tüketimin artmasıyla insanların ihtiyaç kredisine yönelmeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

3.1.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Ankara il sınırları içerisinde kalan banka müşterileri oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemi Ankara il sınırları içerisinde bulunan ve

banka müşterisi olabilme koşullarını taşıyanlar içerisinde seçilen 400 kişi oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini oluşturabilmek için Ankara Valiliği İl Nüfus ve vatandaşlık İşleri Müdürlüğünden yerleşik nüfus sayısına ilişkin rakamlara ulaşılmıştır. Örneklem seçiminde Tabakalama örneklem ve rastgele örneklem yöntemi kullanılmıştır.

Tabakalı örnekleme tabakalar arasında heterojenlik, tabakalar içinde homojenlik olduğunda kullanılmaktadır. İncelenen değişkenler evrendeki bireylerin yaş, eğitim gibi herhangi bir özelliğine göre farklılık göstermektedir, evrendeki bireyler önce bu özelliğe göre tabakalandırılmış daha sonra basit rastgele örnekleme yöntemiyle her tabakadan yeteri kadar denek seçilmiştir. Tabakalama örneklemden bireylerin rastgele seçiminde de şunlar etkili olmuştur.

Evrendeki her bireyin örneğe seçilme ihtimali aynıdır.

Evrenden seçimler birbirinden bağımsız yapılır. Bir denegin seçilmesi, diğerinin seçilmesini etkilemez.

Tablo-9. Anakütlenin Yaşa Göre Dağılımı

		NÜFUS (kişi)	YUZDE (%)	Örnek
18-24	Yaş	422.037	%13,61	53
Arası				
24-29	Yaş	429.946	%13,87	54
Arası				
30-39	Yaş	746.155	%24,07	94
Arası				
40-49	Yaş	637.199	%20,55	80
Arası				
50-59	Yaş	438.739	%14,10	55
Arası				
60 Yaş ve Üstü		426.119	%13,74	54
TOPLAM		3.100.195		

Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu (<http://www.tuik.gov.tr>), Kasım 2008

Yeter sayıda örnek hesaplamasında $n = \frac{N(pq)Z^2}{(N-1)E^2 + (pq)Z^2}$ formülü

kullanılmıştır. Formülde;

N= Evrendeki birey sayısı

n= Örneklem alınacak birey sayısı

p= İncelenecek olayın görülüş sıklığı (olasılığı)

q= İncelenecek olayın görülmeyiş sıklığı (1-p)

Z= Belirli serbestlik derecesinde ve saptanan yanılma düzeyinde t tablosunda bulunan teorik değer

E= Olayın görülüş sıklığına göre yapılmak istenen $\pm$ sapma olarak simgelenmiştir.

Bu kabullerle en yüksek sayıda örnek çekilmeye çalışılmıştır.

N	p	q	Z	E	n
3.100.195	0,17	0,83	2	0,05	390

Örneklem seçimi araştırma evreninden %95 güven düzeyinde yapılmaktadır. Sonuç olarak, örneklem hesaplama formülü sonucunda örnek büyüklüğü 390 kişi olarak hesaplanmıştır.

Hesaplanan bu örneklem yaşa göre dağılımı ise tablo - 9' da mevcuttur.

Hesaplama sonucunda, 390 kişi olarak bulunan örneklem için 400 adet anket uygulanmış, 390 adet kullanılabilir anket elde edilmiştir.

3.1.3. Verilerin Toplanması

Araştırma verileri, konu ile ilgili kaynaklardan ve daha önce yapılmış araştırmalardan faydalanarak hazırlanan anket formu ile karşılıklı görüşme tekniği kullanılarak toplanmıştır. Geliştirilen anket formu 3 bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümde; anketi cevaplayan aile bireylerinin kişisel özelliklerini belirlenmesi için yaş, cinsiyet, eğitim durumu, ailedeki birey sayılarına ilişkin sorular yer almıştır.

İkinci bölümde; ailelerin bireysel kredi kullanma durumuna ilişkin konuyla ilgili olarak ailelerden bireysel kredi kullanıp kullanmadıkları, kullandıkları bireysel kredi

sayısı, kullandıkları kredinin vadesi, faiz oranlarını araştırıp araştırmadıkları hakkında sorular yer almıştır.

Üçüncü bölümde ise; Bireysel kredi ile ilgili görüşlere katılma durumları, bireysel kredi sözleşmeleri hakkında ne kadar fikir sahibi olduklarıyla ilgili sorular yer almıştır.

Bu araştırma; Eylül 2008 – Ekim 2008 tarihleri arasında Ankara’da gerçekleştirilmiştir.

3.1.4. Verilerin Analizi

Araştırma verilerinin değerlendirilmesi için SPSS 12 paket programı kullanılmıştır.

Bireylerin ve ailelerin kişisel bilgilerini belirleyici verilerinin bulunduğu birinci bölümün değerlendirilmesi amacıyla yüzde ve frekans dağılımları hesaplanmıştır.

Veri toplama aracının ikinci bölümüne birden fazla seçeneğine verilen cevapların değerlendirilmesi amacıyla yüzde ve frekans dağılımları hesaplanmıştır. Verilerde sunulan grafikler frekans sayıları baz alınarak hazırlanmıştır.

Veri toplama aracının ikinci bölümünün tek bir seçeneğine verilen cevapların ilgili konuları ile anketi cevaplayan kişilerin yaşları karşılaştırılmış ve Ki-kare (X^2) değerleri alınmıştır. Beşten küçük ve boş gözeneklerin olduğu tablolara istatistiki analiz uygulanamamıştır.

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

4. BULGULAR ve YORUMLAR

Bu bölümde toplanan verilerden elde edilen bulgular, tablolar halinde ortaya konulmuş ve yorumlanmıştır.

4.1. Ailenin Demografik Özellikleri

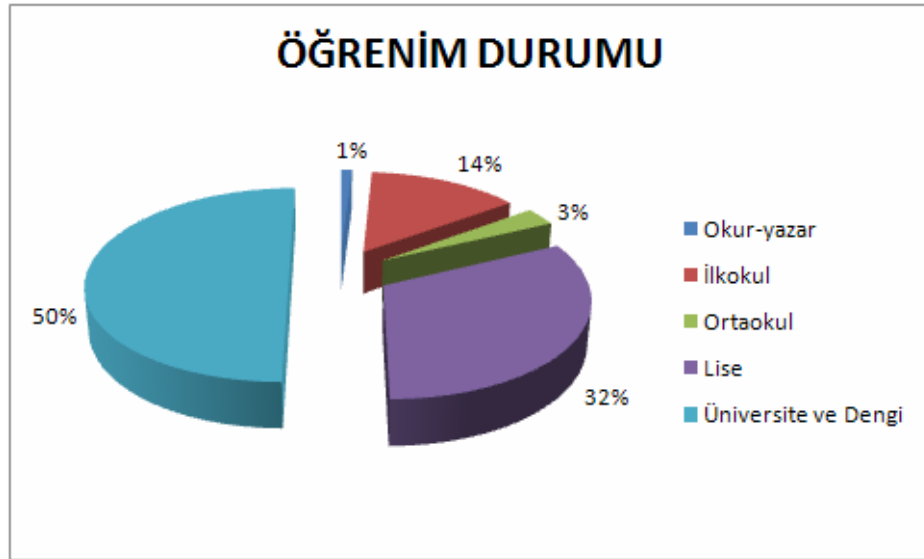
Araştırmanın örneklemini oluşturan bireylerin özelliklerini belirlemek amacıyla veri toplama amacının ilk bölümü 10 sorudan oluşmaktadır. Aşağıda bölüme ilişkin tablo yer almaktadır.

Tablo-10. Araştırmaya Katılan Bireylerin Demografik Bilgileri

BİLGİLER		N	%
CİNSİYET	KADIN	198	51
	ERKEK	192	49
YAŞ	18-24 Yaş Arası	60	15
	25-29 Yaş Arası	70	18
	30-39 Yaş Arası	68	17
	40-49 Yaş Arası	57	14
	50-59 Yaş Arası	76	19
	60 Yaş ve Üzeri	59	15
	Okur-yazar değil	-	0
ÖĞRENİM DURUMU	Okur-yazar	2	1
	İlkokul	55	14
	Ortaokul	13	3
	Lise	124	32
	Üniversite ve Dengi	196	50

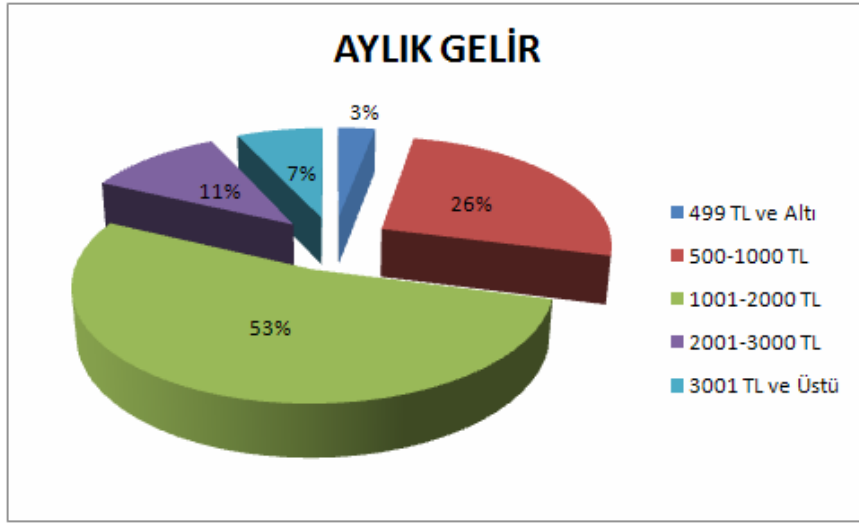
AYLIK GELİR	499 TL ve Altı	12	3
	500-1000 TL	103	26
	1001-2000 TL	205	53
	2001-3000 TL	43	11
	3001 TL ve Üstü	27	7
MEDENİ DURUM	EVLİ	238	61
	BEKAR	100	26
	DUL veya BOŞANMIŞ	52	13
ÇALIŞMA SÜRESİ	0-1 YIL	80	21
	1-2 YIL	26	7
	2-5 YIL	102	26
	5-10 YIL	98	25
	10-20 YIL	84	22

Araştırmaya katılanların %51'i kadın, %49'u erkektir. Araştırmaya katılanların %15'i 18 ve 24 yaş aralığında, %18'i 25 ve 29 yaş aralığında, %17'si 30 ve 39 yaş aralığında, %14'ü 40 ve 49 yaş aralığında, %19'u 50 ve 59 yaş aralığında ve %15'i de 60 yaşının üzerindedir.

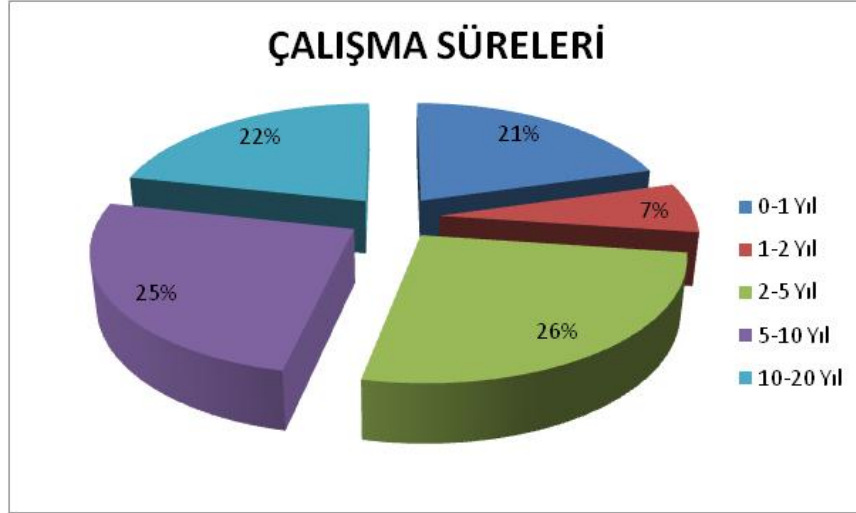


Şekil-3. Araştırmaya Katılanların Öğrenim Durumu Bakımından Dağılımı

Araştırmadaki kişilerin % 50'si üniversite mezunu, % 32'si lise mezunu, % 3'ü ortaokul, % 3'ü ilkokul mezunu ve % 1'i de herhangi bir okul mezunu olmayayıp sadece okur yazar durumdadır.



Banka müşterilerinin % 3'ü 499 TL ve altı gelire sahipken, % 26'sı 500-1000 TL arası , % 53'ü 1001-2000 TL arasında, % 11'i 2001 – 3000 TL arasında, %7'si ise 3001 TL ve üzerinde bir gelire sahiptir.



Şekil-5. Araştırmaya Katılanların Çalışma Süresi Bakımından Dağılımı

Deneklerin % 21'i 0-1 yıl arası çalışma süresine sahipken, % 7'si 1-2 yıl arası , % 26'sı 2-5 yıl arasında, % 25'i 5-10 yıl arasında, %22'si ise 10-20 yıl arasında çalışma süresine sahiptir.

Araştırmaya katılanların %61'i evliyken, % 26'sı bekar ve %13'ü dul veya boşanmıştır.

4.2. Bireylerin İhtiyaç Kredisi Kullanım Durumu

Araştırmaya katılan bireylerin ihtiyaç kredisi kullanım durumuna ilişkin özelliklerini belirtmek amacıyla veri toplama aracının ikinci bölümü yedi sorudan oluşmaktadır. Aşağıda bölüme ilişkin tablo ve grafikler yer almaktadır.

Tablo-11. Cinsiyete Göre İhtiyaç Kredisi Kullanma Durumu

Cinsiyet	İhtiyaç Kredisi Kullananlar		İhtiyaç Kredisi Kullanmayanlar		Toplam		Aritmetik Ort.	Std. Sapma
	n	%	n	%	n	%		
Kadın	17	9	18	4	35	00	99	3,43
Erkek	08	6,25	4	3,75	12	00	96	8,48

$X^2=0,078$ S.D.=1 $p>0,05$

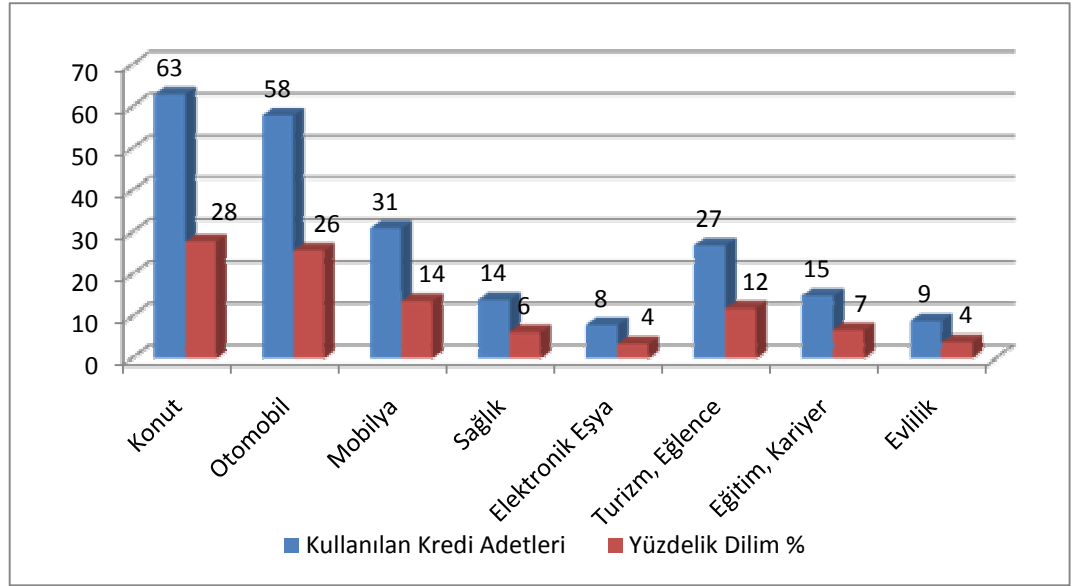
Cinsiyete göre kadınların %59'u, erkeklerin ise %56.25'i bireysel kredi kullanmıştır. Kadınların %41'i, Erkeklerin ise %43,75'i bireysel kredi kullanmamıştır. İstatistiksel açıdan İhtiyaç Kredisi kullanımı ile cinsiyet arasında ki ilişki önemli bulunmamıştır.

Tablo-12. Kullanılan Bireysel Kredilerin Çeşitleri

Kullanılan Krediler	N	%
Konut	63	28
Otomobil	58	26
Mobilya	31	14
Sağlık	14	6
Elektronik Eşya	8	4
Turizm, Eğlence	27	12
Eğitim, Kariyer	15	7
Evlilik	9	4

Ailelerin kullandığı bireysel kredilerin %28'i konut, %26'sı otomobil, % 14'ü mobilya, %6'sı sağlık, %4'ü elektronik eşya, %12'si turizm ve eğlence, %7'si eğitim kariyer ve %4'ü evlilik kredisi gibi kredilerden oluşmaktadır. Banka müşterilerinin kullandığı ihtiyaç kredilerinin daha çok ev ve otomobil ihtiyaçlarının giderilmesi amacıyla kullanıldığını söyleyebiliriz.

Şekilde de ailelerin kullandığı bireysel kredilerin çeşitlerine göre dağılımları sunulmuştur.



Şekil-6. Kullanılan Bireysel Kredi Çeşitlerinin Dağılımı

Tablo-13. İhtiyaç Kredisi Eğiliminin Değerlendirilmesi

	1(%)	2(%)	3(%)	4(%)	5(%)	Ort.	St. Sap.
1. İhtiyaç Kredisi; gelecekteki gelirinizin önceden kullanılmasını sağlamaktadır.	38	21	11	20	10	2,7	1,1
2. İhtiyaç Kredisi; alışverişte büyük miktarda peşin para imkanı sağlamaktadır.	16	28	28	27	1	2,3	1,0
3. İhtiyaç Kredisi; yapılan harcamalar ile elde edilen gelir arasındaki farkın kapatılmasını sağlamaktadır.	31	30	11	21	6	2,7	0,9
4. İhtiyaç Kredisi; geliri aşan bazı hizmetlerden zamanında ve kolayca yararlanmayı sağlamaktır	1	12	23	45	19	3,6	0,9
5. İhtiyaç Kredisi;Taşınabilir ve taşınmaz malların alımında kolaylık sağlamaktadır.	3	25	22	27	13	3,1	1,1
6. İhtiyaç Kredisinin; sağladığı satın alma kolaylığı, aileleri aşırı tüketime yöneltmektedir.	2	4	15	34	45	2,3	1,1
7. İhtiyaç Kredisi kullanımı, giderlerin artması yoluyla gelir düzeyinin yetersiz kalmasına ve borçlanmanın artmasına yol açmaktadır	3	9	19	30	39	3,8	1,0

Ortalama değerler; 1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum

Tablo 13, deneklerin ihtiyaç kredisi ile ilgili sorulara vermiş oldukları yanıtların yüzdesel dağılımlarını, ortalama ve standart sapma değerlerini göstermektedir. Tablodan görüldüğü gibi ortalama değerler, genellikle orta değer (3,00=Kararsızım) bir miktar altında ya da üstünde; yani orta düzeyde bir eğilime sahip sayılabilecek bir aralıkta bulunmaktadır.

Verilen cevaplarla ilgili göze çarpan önemli bulgular şu şekilde sıralanabilir:

Türkiye gibi gelir seviyesi ve bireysel tüketim seviyesinin yeterince yüksek olmadığı bir ülkede, özellikle çalışan nüfusun çok olduğu bir örnekleme yapılmış olan çalışmada, sorulan sorularda tüketici kredisinin gereğinden fazla, aşırı tüketimi destelediği yönündeki önermelere katılma oranının yüksek olması, banka müşterilerinin tüketici kredilerinin kullanımına duyduğu hassasiyeti de kanıtlamaktadır.

İhtiyaç kredisi kullanmanın, giderleri arttırdığına, gelir gider dengesini bozduğu ve borçlanmayı arttıran bir durum olduğu fikrini kabul eden denekler, bu duyguyu veren 7 numaralı önermeye yoğun bir şekilde katılma eğilimi göstermişlerdir.

Deneklerin kesin bir biçimde reddettikleri konulardan biri ise, ihtiyaç kredisinin, yapılan harcamalar ile elde edilen gelir arasında ki farkın kapatılmasını sağladığı görüşüdür. Banka müşterilerinin her ne kadar talep ettikleri ihtiyaç kredisini gelir gider dengesizliklerini düzenlemek için kullansalar bile bunu her gelir gider dengesizliği yaşanan durumda yapılabilecek bir uygulama olarak değil sadece belli dönemlerde yapılabilecek bir uygulama olarak görmektedirler.

Sonuç olarak deneklerin ihtiyaç kredisi ile ilgili eğilimlerinin çok yüksek ya da çok düşük olmadığı, “orta eğilimde” olarak ifade edilebilecek bir aralıkta bulunduğu söylenebilir. Önermelere vermiş oldukları yanıtlar, yukarıda açıklanan noktalar hariç orta değer etrafında bulunmaktadır.

4.3. Hipotez Testleri

Bu bölümde araştırma modeli doğrultusunda geliştirilmiş olan hipotezler, çeşitli istatistiksel yöntemlerle test edilecek ve sonuçlar değerlendirilecektir. Yapılacak olan testler aşağıdaki tabloda belirtilmiştir:

Tablo-14. Hipotezler ve Uygulanan Testler

Hipotezler	Uygulanan Testler
H1: İhtiyaç kredilerine olan taleple yaş faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.	İhtiyaç kredisi alma eğilimleri ile yaş grupları arasında ki-kare testi.
H2: İhtiyaç kredilerine olan taleple gelir arasında anlamlı bir ilişki vardır.	İhtiyaç kredisi alma eğilimleri ile gelir arasında ki-kare testi.
H3: İhtiyaç kredilerine olan taleple eğitim düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	İhtiyaç kredisi alma eğilimleri ile eğitim düzeyi arasında ki-kare testi.
H4: Tüketicinin aşırı artmasıyla ihtiyaç kredisine yönelme arasında anlamlı bir ilişki vardır.	İhtiyaç kredisi alma eğilimleri ile 7 numaralı önerme arasında ki-kare testi.

Hipotezler ve yapılan testler ise aşağıdaki gibidir:

Hipotez 1. İhtiyaç kredilerine olan taleple insanların yaşlarının dağılımları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Birinci hipotez, deneklerin ihtiyaç kredisi alma eğilimleri ile yaş grupları arasındaki ilişkileri ortaya koymak amacıyla yapılmaktadır. Bu hipotez için yaş grubu değişkenleri ile ihtiyaç kredisi alma eğilimi değerleri Ki – kare testine tabi tutulmaktadır.

Tüketicilerin yaşlarına göre ihtiyaç kredisi alma eğiliminin ölçülmesiyle elde edilmiş olan dağılım yüzdeleri, ortalama ve standart sapma değerleri aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Tablo-15. Yaşlara Göre İhtiyaç Kredisi Kullanma Durumunun Dağılımı

Yaş	İhtiyaç Kredisi Kullananlar		İhtiyaç Kredisi Kullanmayanlar		Aritmetik Ort.	Std. Sapma
	n	%	n	%		
18-24 Yaş Arası	2	35	3	65	30	3,4
25-29 Yaş Arası	5	82,	1	17,	35	4,2
30-39 Yaş Arası	4	61,	2	38,	34	2,8
40-49 Yaş Arası	3	54,	2	45,	28,	6,7
50-59 Yaş Arası	2	27,	5	72,	38	5,2
60 Yaş ve Üzeri	7	11,	5	88,	29,	3,6
Ki-kare		-	P		0,00	
		4,612				

Tablodan görüldüğü gibi banka müşterilerinin yaş grupları ile, ihtiyaç kredisi alma eğilim değerleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

Buna göre Ki-kare değerleri, banka müşterilerinin ihtiyaç kredisi alma eğilimleri ile yaşları arasında negatif ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Yani, daha genç banka müşterileri daha çok ihtiyaç kredisi alma eğilimli iken, daha yaşlı banka müşterilerinin daha az ihtiyaç kredisi alma eğilimine sahip oldukları söylenebilir. Ortaya çıkan sonuçlar literatürdeki mevcut çalışmalarda elde edilen sonuçları destekler niteliktedir.

Son yıllarda ekonomide gözlemlenen refah seviyesinin yükselmesine paralel olarak seyretmesi beklenen pazarlama bazlı “genel olarak kredi alma eğilimi”, oldukça yüksek bir düzeyde ölçümlenmiştir. Bunun en önemli nedeni, aşırı küreselleşme ve beraberinde gelen aşırı tüketme olgusunun içinde yetişmiş olan tüketicilerin düzeyidir. Müşteriler, gelirin dışında borçlanarak tüketimin devam etmesi olgusunu kabul etmektedirler.

Yapılan analizler sonucunda birinci hipotez (H1), kabul edilmektedir. Yani banka müşterilerinin ait oldukları yaş grupları, ihtiyaç kredisi alma eğilimlerinin önemli bir belirleyicisi olmaktadır.

Hipotez 2. İhtiyaç kredilerine olan taleple insanların gelir dağılımları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Bu hipotez için gelir düzeyi değişkenleri ile “ihtiyaç kredisi alma eğilimi” değerleri Ki-kare testine tabi tutulmaktadır.

Tablo-16. Hipotez 2 Ki-kare Testi

Hipotez	Ki kare	PP
Hipotez 2. İhtiyaç kredilerine olan taleple insanların gelir dağılımları arasında anlamlı bir ilişki vardır.	-5,351	0,000

Tablodan görüldüğü gibi deneklerin gelir düzeyleri ile, ihtiyaç kredisi alma eğilimlerini ifade eden değerlerin gruplandırılmamış hali arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır. Yani, daha düşük gelir seviyesine sahip banka müşterileri daha çok ihtiyaç kredisi alma eğilimli iken, daha yüksek gelir seviyesine sahip banka müşterilerinin daha az ihtiyaç kredisi alma eğilimine sahip oldukları söylenebilir. Bu durumda ikinci hipotez (H2), kabul edilmektedir. Yani banka müşterilerinin ait oldukları farklı gelir düzeyleri, ihtiyaç kredisi alma eğilimlerinin önemli bir belirleyicisi olmaktadır.

Hipotez 3. İhtiyaç kredilerine olan taleple insanların eğitim seviyesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Bu hipotez için eğitim seviyesi değişkenleri ile “ihtiyaç kredisi alma eğilimi” değerleri Ki-kare testine tabi tutulmaktadır.

Tablo-17. Hipotez 3 Ki-kare Testi

Hipotez	Ki kare	PP
Hipotez 3. İhtiyaç kredilerine olan taleple insanların eğitim seviyesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	2,981	0,000

Tablodan görüldüğü gibi deneklerin eğitim seviyeleri ile, ihtiyaç kredisi alma eğilimlerini ifade eden değerlerin gruplandırılmamış hali arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Yani, daha yüksek eğitim seviyesine sahip banka müşterileri daha çok ihtiyaç kredisi alma eğilimli iken, daha düşük eğitim seviyesine sahip banka müşterilerinin daha az ihtiyaç kredisi alma eğilimine sahip oldukları söylenebilir. Bu durumda ikinci hipotez (H3), kabul edilmektedir. Yani banka müşterilerinin ait oldukları farklı eğitim seviyeleri, ihtiyaç kredisi alma eğilimlerinin önemli bir belirleyicisi olmaktadır.

Hipotez 4. Aşırı tüketimin artmasıyla insanların ihtiyaç kredisine yönelmeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Bu hipotez için 7 numaralı önermeye ait cevaplar ile “ihtiyaç kredisine alma eğilimi” değerleri Ki-kare testine tabi tutulmaktadır.

Tablo-18. Hipotez 4 Ki-kare Testi

Hipotez	Ki kare	PP
Hipotez 4. Aşırı tüketimin artmasıyla insanların ihtiyaç kredisine yönelmeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	3,228	0,000

Tablodan görüldüğü gibi deneklerin 7 numaralı önermeye verdikleri cevaplar ile, ihtiyaç kredisine alma eğilimlerini ifade eden değerlerin gruplandırılmamış hali arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Yani, aşırı tüketimin artmasıyla ihtiyaç kredilerine olan talebin artacağına inanan banka müşterilerin, ihtiyaç kredisine alma eğilimi daha yüksek iken, aşırı tüketimin artmasıyla ihtiyaç kredilerine olan talebin artmayacağına inanan banka müşterilerinin, daha düşük ihtiyaç kredisine alma eğilimine sahip oldukları söylenebilir. Bu durumda ikinci hipotez (H4), kabul edilmektedir. Yani aşırı tüketimin artmasıyla insanların ihtiyaç kredisine yönelmeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır. Yapılan testler ve analizler sonucunda önerilen hipotezlerin tamamı kabul edilmiştir.

5. SONUÇ ve ÖNERİLER

Yazın taraması, yapılan anket uygulaması ve bu uygulamadan elde edilen verilerin analizinden aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

1. Deneklerin, ihtiyaç kredisi kullanım düzeyleri oldukça düşüktür. Bunun nedeni olarak, Türkiye’de ihtiyaç kredisinden yararlanma maliyetinin ve faizlerin halen yüksek düzeylerde oluşu söylenebilir. Zaten deneklerin ihtiyaç kredisinden yararlanma yüzdelerini gösteren veriler de bunu desteklemektedir.

Oysa deneklerin ihtiyaç kredisinden yararlanma eğilimleri yüksektir. Bu konuda, Türkiye’de denekler için mevcut ekonomik şartların uygun olmayışı sebep gösterilebilir.

2. Denekler, bireylerin aşırı tüketimlerinin arttıkça ihtiyaç kredisine yönelmelerinin doğru bir yöntem olduğu görüşüne katılmamaktadır.

3. Denekler, kullanmış oldukları ihtiyaç kredilerinin faiz düzeylerinin, önemli olduğunu vurgulamışlardır.

4. Denekler, ihtiyaç kredisi kullanımının, gider düzeyinin giderek artması yoluyla gelir düzeyinin yetersiz kalmasına ve borçlanmanın artmasına yol açtığına inanmaktadırlar.

5. Denekler, ait oldukları yaş grupları itibariyle orta derecede ihtiyaç kredisi alma eğilime sahiptirler (3,00 = Kararsız). Bu bölümde farklı yaş gruplarındaki deneklerin ihtiyaç kredisi almanın, satın alma kolaylığı sağlayarak bireylere aşırı tüketime yöneltmesi ve giderlerin artması sebebiyle borçlanmanın artmasına neden olması gibi durumlarda denekler daha fazla “ihtiyaç kredisi almama” eğilimde görünürken, geliri aşan alışverişlerde kolaylık sağlaması ve gelirin önceden kullanımını sağlaması önermelerinde ise “ihtiyaç kredi alma” eğiliminde bir görüntü çizmektedir. Yıllardır ekonomik sıkıntı ve borç ödeme güçlüğü çekmiş olan bir milletin, bu konuda hassas olması doğaldır.

6. Banka müşterilerinin kullandığı ihtiyaç kredilerinin daha çok konut ve otomobil gibi ihtiyaçların satın alınması için olduğu görülmüştür.

7. İhtiyaç kredisi kullanımında , zaman içerisinde elde edilecek gelir göz önüne alınarak , sosyal hayatta daha ileri düzeyde yaşamak için tüketicilere fayda sağladığı gözükmemektedir.

8. Tüketicilerin içinde bulundukları sıkıntılardan biran önce kurtulmak için yada daha refah bir sosyal hayat istekleri, kredileri doğru analiz etmeden kullandıkları takdirde hem ekonomik acıdan daha fazla sıkıntıya düşmelerini hemde bu sıkıntıdan dolayı sosyal hayatlarında etkilenmesine sebep olmaktadır.

9. Bankaların , ihtiyaç kredilerini verirken tüketici analizlerini daha ayrıntılı yapması , başvuru sahiplerinin gelir düzeylerinin incelenmesi yanında harcama potansiyellerinede bakılması kredilerin batma riskinin daha aza indiricektir.Böylece kendi bütçelerini doğru analiz edemeyen tüketicilere bankaların yönlendirmeleriyle bu sıkıntıların önüne gecileceği öngörülmektedir.

KAYNAKÇA

Kitaplar

- AKBANK (1980). **Cumhuriyet Dönemi Türkiye Ekonomisi**. Apa Ofset Basımevi. İstanbul.
- AKGÜÇ, Ö. (1989). **100 Soruda Türkiye’de Bankacılık**. Gerçek Yayınevi. İstanbul.
- AKGÜÇ, Ö. (1975). **Cumhuriyet Döneminde Bankacılık Alanında Gelişmeler**. Türkiye Bankalar Birliği Yayını. No: 714. Konferanslar Serisi. No: 2. Ankara.
- AKKURT, A. (1999). **Tüketici Kredileri**. Yayınlanmamış Araştırma. T.C. Merkez Bankası Yayınları. Seri No: 9. Ankara.
- AKSOY, T. (1998). **Çağdaş Bankacılıktaki Son Eğilimler ve Türkiye’de Uluslararası Bankacılık (Sistemik ve Analitik Bir Yaklaşım)**. SPK Yayınları. No:109. Ankara.
- AKTAŞ, M. (2000). **Sorunlu Kredilerde Erken Uyarı Araçları-Çözümleri**. TBB Eğitim ve Tanıtım Grubu Semineri. İstanbul. 4-6 Aralık.
- AKYÜZ, A.E. (2003). **Tüketici Hukuku: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun**, Ankara.
- ALPAY, L. (1999). **Kredi Kartları**. TBB Eğitim ve Tanıtım Grubu Seminer Notları. 13-14 Mayıs.
- ALPERGİN, P. (1999). **Bireysel Bankacılık**. Türkiye Bankalar Birliği Yayınları. No: 160. Ankara.
- ALTAN, M. (2001). **Fonksiyonlar ve İşlemler Açısından Bankacılık**. 1. Basım. Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş. İstanbul.
- ALTINIŞIK, U. (2003). **Elektronik Sözleşmeler**. Seçkin Yayıncılık. Ankara.
- ANSAY T. ve Yongalık, A. (2004). **Şirketler Hukuku Bilgisi**. Ankara.

- ARAS, G. (1996). **Ticari Bankalarda Kredi Portföyünün Yönetimi**. Sermaye Piyasası Kurulu Yayınları. No: 30. İstanbul.
- ARICI, E. (2000). **Elektronik Ticaret**. Orta Anadolu İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği. Rapor No:18. İstanbul.
- (ARLI M. ve NAZİK H. (2001).**Bilimsel Araştırmaya Giriş**. Gazi Kitabevi Ankara.
- AYAROĞLU, P. (1990). **Riski Tabana Yaymak**. Türkiye Bankalar Birliği Yayını. İstanbul.
- BAŞAR, M. ve Coşkun, M. (2005). **Bankacılık Uygulamaları**. Ed: Aydın, N., T. C. Anadolu Üniversitesi Yayın No: 1711. Açık Öğretim Fakültesi Yayın No: 893. Eskişehir.
- BDDK (2007). **Bankacılıkta Yapısal Gelişmeler**. BDDK Yayınları. Sayı: 2. Ankara.
- BENLİĞİRAY, Y. ve Banar, K. (2006). **Banka ve Sigorta Hukuku**. T.C. Anadolu Üniversitesi Yayın No: 1707. Açıköğretim Fakültesi Yayın No: 890. Eskişehir.
- BERK, N. (2001). **Bankacılıkta Pazara Yönelik Kredi Yönetimi**. Beta Yayınları. İstanbul.
- BERK, N. (1998). **Finansal Yönetim**. Avcıol Basım Yayım. İstanbul.
- ÇANKAYA, F. ve Öz, M. (2001). **Türkiye’de Kamu Bankalarının Özelleştirilmesi**. Türkiye Bankalar Birliği Yayınları. No: 221. İstanbul.
- ÇIRPAN, B. (2000). **Kredi Kartları**. Ceren Basın Yayın. İstanbul.
- DURER, S. (1988). **Türkiye’de Ticaret Bankalarının Sermaye Yapı ve Yeterliliği Üzerine Bir İnceleme**. Yapı ve Kredi Bankası, Bankacılık Araştırmaları Dizisi. No: 8. İstanbul.
- ESBANK (1998). **Krediler El Kitabı**. Organizasyon ve Sistem Geliştirme Müdürlüğü. No: 79. İstanbul.
- ETİBANK (1973). **Cumhuriyetimizin 50. Yılında Etibank**. Güven Matbaası. Ankara.

- GEYLAN, R. (1985). **Ticari Banka Yönetimi ve Türk Ticaret Bankalarının Temel Yönetim Sorunları**. Anadolu Üniversitesi Yayınları. No: 86. Eskişehir.
- GÜREDİN, E. (1999). **Denetim**. 9. Baskı. Beta Basım Yayım. İstanbul.
- HALİSDEMİR, Ö. (2003). **Türk Bankacılığının Yeni Dinamikleri Işığında Bireysel Bankacılık Alanındaki Gelişmeler**. Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü & Yüksekokulu II. Geleneksel Finans Sempozyumu.
- İLLER BANKASI (1973). **Kuruluşundan Bugüne Kadar İller Bankası**. Doğu Matbaası. Ankara.
- İMREN, A. (1994). **Tüketici Kredileri**. Arzu İmren Yayıncılık. İstanbul.
- KARATAN, F. (1990). **Bankacılıkta Ödeme Sistemlerinin Otomasyonu-Elektronik Fon Transfer Sistemleri**. Türkiye Bankalar Birliği Yayınları. Ankara.
- KAVCIOĞLU, Ş. (2003). **Ticari Bankalarda Sorunlu Kredilerin Yönetimi, Çözüm Yolları ve Takibi**. Türkmen Kitabevi. İstanbul.
- KIRCOVA, İ. (2002). **Mobil Ticaret Rehberi**. İTO Yayınları. No: 2002/36. İstanbul.
- KOCAİMAMOĞLU, S. (1983). **Bankacılık Ansiklopedisi**. T. İş Bankası Kültür Yayınları. Yayın No: 208. Ankara.
- KONDAK, N. (1998). **Finansal Pazarlara Giriş Menkul Kıymet Pazarlarının Gelişimi Finansal Araçları ve Kurumları**. Der Yayınları. İstanbul.
- MURATOĞLU, C. (1998). **Bireysel Bankacılıkta Pazarlama ve Satış**. Türkiye Bankalar Birliği Yayınları. İstanbul.
- ÖCAL, T. (1973). **Türk Banka Sistemi**. Ankara İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi Yayını. No: 59. Emel Matbaacılık. Ankara.
- ÖZSUNAY, E. (1992). **Tüketici Kredileri ve Batı Ülkelerindeki Uygulamalar**. Panel Yayınları. İstanbul.
- PARASIZ, M.İ. (2000). **Para Banka ve Finansal Piyasalar**. 7. Baskı. Ezgi Kitabevi. Bursa.

- ŞAKAR, H. (2000). **Genel Bankacılık Bilgileri**. Strata Yayınları. İstanbul.
- TAKAN, M. (2002). **Bankacılık Teori ve Uygulaması**. Nobel Yayınevi. Ankara.
- TBB (2001). **Son Dönemde Bankacılık Alanında Gerçekleştirilen Yasal ve Düzenleyici Değişiklikler (1999-2001)**. TBB Bankacılık ve Araştırma Grubu. İstanbul.
- TCMB (1999). **TCMB Müfettişler Seminer Çalışmaları**. Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Teftiş Kurulu Başkanlığı. Ankara.
- TEKELİ, İ. ve İlkin, S. (1977). **1929 Dünya Buhranında Türkiye'nin İktisadi Politika Arayışları**. ODTÜ İdari İlimler Fakültesi Yayını. No: 30. Şafak Matbaası. Ankara.
- TEOMAN, Ö. (1996). **Hukuki Yönden Kredi Kartı Uygulaması**. İktisat Bankası Eğitim Yayınları. İstanbul.
- TUNAY, K.B., Uzuner, M.T. ve Yiğit, A. (1997). **Türkiye'de Kamu Bankacılığı ve Sektör Üzerine Etkileri**. Ekonomik Araştırmalar Merkezi Yayınları. No: 7. Ankara.
- ULUTAN, B. (1969). **Bankacılığın Tekamülü**. Ankara.
- USTA, M. (1992). **Kredi Çeşitleri**. Pamukbank Eğitim Yayınları. İstanbul.
- USTA, M. (1995). **Temel Kredi Bilgileri**. 3. Baskı. Pamuk Bank Eğitim Yayınları. No: 4. İstanbul.
- YAZGAN, T. (1969). **Türkiye'de Bankacılığın Gelişimi**. Baylan Basım ve Ciltevi. Ankara.
- YETİM, S. (1997). **Kredi Kartları ve Tüketici Kredileri**. Sermaye Piyasası Yayınları. Ankara.
- YILMAZ, E. (2000). **Türkiye'de Kredi Kart Uygulaması ve Ekonomik Etkileri**. Türkmen Kitabevi. İstanbul.

Makaleler

- AKHAN, H. (2000). Türk Bankacılık Sektörü Yeniden Yapılanırken Beklentiler. **Bankacılar Dergisi**. Sayı: 34
- AKİPEK, Ş. (2003). Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Çerçevesinde Kredi Kartları. **Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**. Cilt: 52. Sayı: 3.
- AL, H. (1998). Türkiye’de Bankacılığın Tarihsel Gelişimi-Tazminata Kadar Osmanlı Devleti’nde Bankacılık Faaliyetleri. **Active Bankacılık ve Finans Dergisi**. Yıl: 1. Sayı: 1. Haziran-Temmuz.
- ALPARSLAN, M. (1994). Perakendeci Bankacılık Piyasaları. **Bankacılar Dergisi**. Yıl: 5. Sayı: 14. Temmuz
- ALTAN, M. ve Göktürk, İ.E. (2007). Türkiye’de Kredi Kartlarının Toplam Özel Nihai Tüketim Harcamalarına Etkisi: Bir Çoklu Regresyon Analizi. **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**. Sayı: 18.
- ALTAY, N.O. (2001). Avrupa Birliği Katılım Sürecinde Türk Bankacılık Sektörü. **Manas Kırgız-Türkiye Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**. Sayı: 2.
- ARSLAN, R. ve Hotamışlı, M. (2007). Türk Bankacılık Sisteminde Kurumsal Çerçevenin Bankaların Yapı ve Uygulamaları Üzerinde Oluşturduğu Teşvik ve Kısıtlamalar. **Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**. Cilt: 14. Sayı: 1.
- BOYLU, A.A., Günay, G. Ve Terzioğlu, G. (2007). Ailelerin Bankalarca Sağlanan Tüketici Kredilerini Kullanma Durumlarının İncelenmesi. **Hacettepe Üniversitesi Sosyolojik Araştırmalar e-Dergisi**. Ağustos
- CÖMERT, Y. ve Ersoy, A.M. (2003). Bankacılıkta İnternet Kullanımı. **Pazarlama Dünyası**. Yıl: 17. Sayı: 2003-3.
- ÇAVUŞ, M.F. (2006). Bireysel Finansmanın Temelinde Kredi Kartları: Türkiye’de Kredi Kartları Kullanımı Üzerine Bir Araştırma. **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**. Sayı: 15.

- ÇETİNKAYA, H. (2000). Mobilbank Dönemi. **Hürriyet Dijital Teknoloji ve Yönetim**. 27 Nisan
- ÇINAR, R. (1991). Tüketici Kredisi Pazarlamasına İlişkin Gelişmeler Üzerine Bir Saha Araştırması. **Pazarlama Dünyası**. Yıl: 5. Sayı: 29. Eylül-Ekim.
- DURANLAR, S. (2005). Ülkemizdeki Banka İşletmelerinde Tüketici Kredileri Üzerine Bir İnceleme. **Finans-Politik& Ekonomik Yorumlar Dergisi**. Yıl: 42. Sayı: 492. Mart.
- ESEN, Oğuz (2005). Bankacılık Krizleri, Yeniden Yapılandırma Programları ve Türk Bankacılık Sektörü. **ESİAD Dergisi**. Yıl: 1. Sayı: 1. Bahar.
- GENÇOĞLU, A. (2000). Bireysel Bankacılığın Yeni Yüzü: Dağıtım Kanalları. **BT Haber**. Sayı: 284.
- KAÇAR, A. (1993). Bireysel Bankacılık Uygulamaları. **Uzman Gözüyle Bankacılık Dergisi**. Yıl: 1. Sayı: 4. Aralık.
- KANSU, M. (2000). Telefon Bankacılığı. **Banka ve Para Teknolojileri Dergisi**. Sayı: 10.
- KÜÇÜK, M. (1993). Bireysel Bankacılık, Otomasyon ve Türkiye’de Bireysel Bankacılık. **Uzman Gözüyle Bankacılık Dergisi**. Yıl: 1. Sayı: 4. Aralık.
- MENEKŞE, N.Z. (2000). Yeni Ekonomide Müşteri İlişkileri Yönetimi, E-CRM. **Active Bankacılık ve Finans Dergisi**. Şubat-Mart.
- ÖÇAL, T., Çolak, Ö.F. Togay, S. Ve Eser, K. (1997). **Para Banka-Teori ve Politika**. Gazi Kitabevi. Ankara.
- SÜZER, H.D. (2001). İnternet Sokağa Çıkıyor. Digital Teknoloji ve Yönetim. **Capital Aylık İş ve Ekonomi Dergisi**. Sayı: 4. Ağustos.
- ŞUMAN, N. (2001). Müşteri Bankanın Merkezinde. **BT Haber Dergisi**. Sayı: 2.
- YILMAZ, E. (2000). Plastik Kart Sistemlerinin Bankalar Arasında Ortak Kullanımı. **Bankacılar Dergisi**. Sayı: 32.

YILMAZ, H.B. (2006). Bankalar Tarafından Kredi Taleplerinin Değerlendirilmesi.

Paradoks. Yıl: 2. Sayı: 1.

Tezler

- ALTINOLUK, H. (1991). Bireysel Bankacılık ve Türkiye Uygulaması Üzerine Bir İnceleme, **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Yıldız Teknik Üniversitesi S.B.E. İstanbul.
- ARICAN, E. (2005). Türk Bankacılık Sektöründe Kredilendirme Süreci ve Bir Örnek. **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**. Marmara Üniversitesi S.B.E. İstanbul.
- BALCI, A. (2000). Kredi Kartı İşlemleri ve Üye İşyeri Operasyonu (Anadolu Kredi Kartı Uygulamaları). **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**. Marmara Üniversitesi S.B.E. İstanbul.
- BOLAT, R.T. (1999). Bireysel Bankacılık Tekniklerinden, Tüketici Kredisi Finansmanı, Tüketici Kredisi ve Kredi Kartları, **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul Üniversitesi, S.B.E. İstanbul.
- EKİZ, Ç. (2006). Asimetrik Bilgi Teorisinin Bireysel Bankacılık Sektörü Üzerindeki Etkileri. **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**. Muğla Üniversitesi S.B.E. Muğla.
- GÜLMEZ, D. (1998). Teknolojik Gelişmelerin Türkiye'de Bankacılık Sektörüne Etkisi. **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**. Uludağ Üniversitesi S.B.E. Bursa.
- ILIK, B. (2004). Kredi Taleplerinin Değerlendirilmesinde Mali Analiz ve Bir Uygulama, **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Marmara Üniversitesi S.B.E. İstanbul.
- KARGIN, E.Ö. (2006). Bankacılıkta Hizmet Pazarlaması, Bireysel Bankacılık Hizmetleri Uygulamasında Bir Banka Akbank Örneği. **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**. Dokuz Eylül Üniversitesi S.B.E. İzmir 2006
- ÖZTÜRK, C. (2001). Türk Bankacılık Sektöründe Pazarlama Uygulamaları ve Sorunları. **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Dokuz Eylül Üniversitesi S.B.E. İzmir.

- ÖZTÜRK, İ. (2005). Bankalardaki Ticari Kredi Uygulamalarında Mali Tahlil ve İstihbaratın Etkinliği (Gaziantep Halıcılık Sektörü Uygulaması: 1999-2004). **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**. Gaziantep Üniversitesi S.B.E. Gaziantep.
- USLU, Ş. (1996). Bankacılıkta Hizmet Pazarlaması, Tüketici Kredileri ve Bir Uygulama. **Yayınlanmamış Doktora Tezi**. İnönü Üniversitesi S.B.E. Malatya.
- YATSI, H. (1998). Kamu Kurumlarında Çalışan Personelin Tüketici Kredisi Kullanma Davranışına İlişkin Bir Araştırma. **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**. Gazi Üniversitesi S.B.E. Ankara.

İnternet Kaynakları

- ..., “BDDK’nın Yeni Kredi Değerlendirme Modeli”, (Çevrimiçi), <http://www.finzoom.com.tr/Info/art/Advices/BDDK-nin-Yeni-Kredi-~cad49277c5134c778d073b14ce311936/>, (Kasım 2008)
- ..., “İhtiyaç Kredisi mi Bireysel Finansman Kredisi mi Kullanmalı?”, (Çevrimiçi), <http://www.finzoom.com.tr/Info/art/Advices/Ihtiyac-Kredisi-mi-B~7a60f34be157447ab0e9ce6b74c46bde/>, (Kasım 2008)
- AKBANK; “İhtiyaç Kredisi”, (Çevrimiçi), <http://www.akbank.com/172.aspx>, (Kasım 2008)
- BDDK-a; “Bankalar Bilgi Teknolojileri Envanter Anketi”, Bilgi Yönetimi Dairesi, [http://www.bddk.org.tr/turkce/raporlar/sunumlar/1988envantersunuweb%20\[read-only\].pdf](http://www.bddk.org.tr/turkce/raporlar/sunumlar/1988envantersunuweb%20[read-only].pdf), (Eylül 2008)
- BDDK-b; “Kredi Riski Yönetimi Hakkında Tebliğ”, http://www.bddk.org.tr/turkce/Mevzuat/Duzenleme_Taslaklari/4719KRYTebblig_28_4.pdf, (Eylül 2008)
- DENİZBANK; “Kiosklarda Gerçekleştirilen İşlemler”, <http://www.denizbank.com.tr/TR/Acikdeniz/kiosk/islemler.htm>, (Eylül 2008)

- GARANTİ BANKASI; “Bireysel İhtiyaç Kredisi”,
http://www.garanti.com.tr/krediler/bireysel/bireysel_ihtiyac_kredisi.html,
(Kasım 2008)
- TBB; “Tüketici Kredileri Haziran 2008”, İstatistiki Raporlar, 2008a
<http://www.tbb.org.tr/net/donemsel/default.aspx?dil=TR> (Kasım 2008)
- TBB; “Tüketici Kredileri”, 2008b
http://www.tbb.org.tr/turkce/temel_bankacilik/Tuketici%20Kredileri.doc,
(Kasım 2008)
- YAPI KREDİ BANKASI; “Bireysel Krediler”, http://www.yapikredi.com.tr/tr-TR/bireysel_bankacilik/krediler/bireysel_krediler/bireysel_ihtiyac_kredisi.aspx,
(Kasım 2008)

EKLER

Ek-1: Anket Formu

Sayın Tüketici,

Bu anket çalışması Ankara sınırları içerisinde kalan banka müşterilerinin ihtiyaç kredisi alma eğilimlerini ortaya koymak amacıyla yapılmaktadır. Anketin doldurulması 5-6 dakika sürmektedir. Sorulara vereceğiniz samimi cevaplar, araştırmanın daha sağlıklı yürütülmesinde faydalı olacaktır. Vereceğiniz cevaplar, bu araştırmadan başka hiçbir yerde kullanılmayacaktır. Yardım ve katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

Kübra KOÇ

Yüksek Lisans Öğrencisi

Eğitim Bilimleri Enstitüsü

İşletme Eğitimi Bölümü

ANKET

1 - Yaşınız

- > 18 – 26
- > 27 – 35
- > 36 – 44
- > 45 – 53

2 – Cinseyitiniz

- > Erkek
- > Kadın

3. – Eğitim Durumunuz

- > Okur – yazar değil
- > Okur – yazar
- > İlkokul
- > Ortaokul
- > Lise
- > Üniversite ve Dengi

4 – Medeni Durumunuz

- > Evli
- > Bekar
- > Boşanmış
- > Dul

5. – Oturduğunuz Evin Mülkiyeti

- > Kendimizin
- > Kira
- > Diğer

6 – Kaç Yıldır Aynı Yerde Çalışıyorsunuz

- > 0 – 1 yıl
- > 1-2 yıl

- > 2-5 yıl
- > 5 ve Üstü

7 – Ortalama Aylık Hane Geliriniz

- > 499 ve altı
- > 500 – 1000
- > 1001 – 1500
- > 1501 – 2000
- > 2001 – 3000
- > 3001 ve Üstü

8 – Pozisyonunuz

- > Öğrenci
- > İşçi
- > Memur
- > Çiftçi
- > Akademisyen
- > Serbest Meslek
- > Emekli
- > Ev Hanımı
- > İşsiz

9 Ailenizde siz yada diğer bireyler İhtiyaç Kredisi kullandı mı ?

- > Evet (Kaç Tane)
- > Hayır

İhtiyaç Kredisi kullandıysanız 10 ve 11. soruları cevaplayınız.İhtiyaç Kredisi kullanmadıysanız 12. souya geçiniz.

10 – Son Dört yıl içinde kullandığınız ihtiyaç kredisi sayısı kaçtır ?

- 1 defa
- 2 defa
- 3 defa

4 ve daha fazla

11 – Kullandığınız İhtiyaç Kredisi aşağıdakilerden hangisi / hangileridir ?

Konut kredisi

Otomobil

Mobilya

Sağlık

Elektronik Eşya

Turizm,Eğlence

Eğitim

Evlilik

12 – 19 arasındaki soruları aşağıda yer alan ifadeler ile değerlendiriniz.

1 – Kesinlikle Katılmıyorum , 2 – Katılmıyorum, 3 – Kararsızım, 4 – Katılıyorum, 5 – Kesinlikle Katılıyorum

12 – İhtiyaç Kredisi gelecekteki gelirinizin önceden kullanılmasını sağlamaktadır .

> 1

> 2

> 3

> 4

> 5

13 – İhtiyaç kredisi ; alışverişte büyük miktarda peşin para imkanı sağlamaktadır.

> 1

> 2

> 3

> 4

> 5

14 – İhtiyaç kredisi; yapılan harcamalar ile elde edilen gelir arasındaki farkın kapatılmasını sağlamaktadır.

- > 1
- > 2
- > 3
- > 4
- > 5

15 – İhtiyaç kredisi , geliri aşan bazı hizmetlerden zamanında ve kolayca yararlanmayı sağlamaktadır.

- > 1
- > 2
- > 3
- > 4
- > 5

16 – İhtiyaç kredisi; taşınabilir ve taşınmaz malların alımında kolaylık sağlamaktadır.

- > 1
- > 2
- > 3
- > 4
- > 5

17 – İhtiyaç kredisinin , sağladığı satın alma kolaylığı, aileleri aşırı tüketime yöneltmektedir.

- > 1
- > 2
- > 3
- > 4
- > 5

18 – İhtiyaç kredisi kullanımı , giderlerin artması yoluyla gelir düzeyinin yetersiz kalmasına ve borçlanmanın artmasına yol açmaktadır.

> 1

> 2

> 3

> 4

> 5

19 – Kullandığınız ihtiyaç kredisinin / kredilerinin en fazla borçlanma süresi ne kadardır.

> 3 ay – 6 ay

> 7 ay – 12 ay

> 13 ay -24 ay

> 24 ay – 36 ay

20 – İhtiyaç kredisinden yararlanmak istediğiniz zaman bankaların faizlerini araştır mısınız.

Evet

Hayır

Bazen

ANKETİMİZE KATKIDA BULUNDUĞUNUZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİZ.