

IBAN Numarası

Avrupa Birliği düzenlemeleri çerçevesinde, ülkeler arasında gerçekleştirilen para transferlerinin hızı ile kalitesini artırmak ve maliyetlerini düşürmek amacıyla **International Bank Account Number - IBAN adı verilen Uluslararası Banka Hesap** Numarası standardı geliştirilmiştir. Günümüzde her ülkenin ve bankanın hesap numaralarının biçimi ve uzunluğu farklıdır.

Bir başka ülkeye veya bankaya para transferi yapacak olan müşteriler, hesap numaralarında belirli bir standart olmadığından, para transferi yapacakları kişiden aldıkları karşı hesap numarasının doğruluğundan emin olamamaktadırlar. Bir mal veya hizmet alımı söz konusu ise bir çok farklı satıcı tarafından gelen faturaların üzerinde değişik yapıda hesap numaraları yer almakta, bu da para gönderecek ithalatçı firmaların/kişilerin hata yapmalarına neden olmaktadır.

Sonuç olarak yanlış hesap numaraları ile yapılan para transferleri gerçekleşmemekte; karşı hesap numarasının hatalı olduğu, para karşı bankaya ulaştığında ortaya çıkmaktadır. Hatalı işlemin düzeltilmesi için bir çok operasyon yapılmakta, işlemlerin süresi uzamakta ve maliyeti yükselmektedir. IBAN uygulamasına geçen ülkelerde banka hesap numaralarının her biri için hesap sahiplerine bir IBAN verilir. Her ülke için belirli bir biçimi ve standardı bulunan IBAN'ın içinde özel bir şifreleme algoritması ile elde edilen iki basamaklı "kontrol rakamı" bulunmaktadır. Bir başka ülkeye ya da bankaya para transfer etmek isteyen bir müşteri, elindeki IBAN'ı gönderici bankaya verdiğiğinde, para, alıcı bankaya gitmeden önce alıcı hesabın IBAN'ı gönderici bankada kontrol edilir. IBAN yanlış ise para karşı bankaya gönderilmez ve yanlış işlem engellenmiş olur.

IBAN'ın Kullanımı (ÖRNEK)

Almanya'da yaşayan Ahmet Bey'in, Türkiye'deki oğlu Ali'ye havale göndermek istediğini varsayalım. Ali, eğer bilmiyorsa X bankasına giderek hesabına ait IBAN numarasını öğrenir. Ali, IBAN numarasını babasına iletir. Oğlundan parayı havale edeceği hesabın IBAN'ını öğrenen Ahmet Bey Almanya'daki Y bankasına gider. Ahmet Bey oğlunun IBAN'ını Y bankasındaki görevliye verir ve bu hesaba havale yapmak istediğini söyler. Y Bankası görevlisi, Ahmet Bey tarafından verilen IBAN'ın doğru olup olmadığını önündeki ekrandan kontrol eder. Verilen IBAN doğru ise para transferi gerçekleşir. Para transferi doğru IBAN ile gerçekleştiğinden, Almanya'daki Y bankasından gelen havale mesajı Türkiye'deki X bankasına ulaştığında Ahmet Bey'in gönderdiği miktar, oğlu Ali'nin hesabına otomatik olarak geçer.

IBAN Standardı

IBAN, dünyadaki tüm banka hesapları içinde yalnızca bir hesabı işaret eden; rakam ve harflerden oluşur. Her hesabın bir IBAN'ı vardır ve bir IBAN, yalnızca bir hesabı işaret eder. ***Bir IBAN, en fazla 34 basamaktan oluşur. IBAN'ın ilk dört hanesi, iki haneli ülke kodu ve iki haneli kontrol rakamıdır. Kontrol rakamı, IBAN'ın doğru ve geçerli olup olmadığını gösterir. IBAN'ın bundan sonraki kısmı, ulusal banka hesap numarasını içerir. Bu bölüm, IBAN'ın toplam uzunluğu 34 haneyi aşmayacak şekilde her ülke tarafından serbestçe belirlenebilir. Ülkemizin IBAN uzunluğu 26 hane olarak belirlenmiştir.***

Ülkemizde IBAN kullanımını 1 Eylül 2005 tarihinden itibaren başlamıştır

IBAN numarası, elektronik ortamda işlenecek ya da saklanacak ise (örn. bilgisayara ya da ekrana IBAN girişı yapılması) tüm harf ve rakamlar yan yana boşluk veya herhangi bir ayırım karakteri (ayraç, virgöl, tire vb.) olmaksızın yazılmalıdır. Bu gösterim şekline "**elektronik gösterim**" adı verilmektedir. IBAN'ın kağıt üzerine basılmasına yönelik gösterimine ise "**yazım gösterimi**" adı verilir. Bu gösterimde ise IBAN, soldan 4'lü basamaklara ayrılarak yazılır. Numaranın 4'erli gruplar halinde yazılmasından sonra son kısımda rakam artıyorsa bunlar da yan yana yazılır

Amirin ölümünde havalenin durumu ne olur?

Havale göndericisinin ölümü ya da hacir altına alınması havalenin geçerliliğini etkilemez. Ancak, herhangi bir sebeple iptalen iadesi gereken ve o arada amiri ölen havale bedeli, veraset ilamına dayanarak amirin varislerine iade edilir.

Amirin iflasında havalenin durumu ne olur?

Havale henüz lehtarına bildirilmeden, amirin iflası ilan olunursa, iflasın öğrenilmesinden sonra lehtara bildirge gönderilmeyerek havale bedelinin iflas masasına yatırılması gerekir. Şayet, havale lehtara bildirilmiş bulunuyorsa, amirin iflası bankayı ilgilendirmez.

Lehtarın iflasında havalenin durumu ne olur?

Lehtarın iflas ilanının, mahalli icra ve iflas memurluklarınca şubelere tebliği havalenin bildiriminden önce yapılmışsa, lehtara bildirge gönderilmeyerek, hemen amire bilgi verilmesi için durum, havale emrini veren şubeye bildirilir. Oradan gelecek amirin yazılı talimatına göre hareket edilir. Havale tutarı lehtara bildirmiş ise, havale bedelinin lehtar adına iflas masasına yatırılması gerekir.

Havale üzerinde haciz kullanılabilir mi?

Şubece, havaleyi alacak olana (lehtara) ihbarname gönderilmeden önce, amirin havalesi üzerine haciz konulursa, havaleyi veren şube, ödeyecek olan şube ile temasa geçerek, ihbarname gönderilmemiş ve ödeme yapılmamışsa, provizyon yoluyla havalenin iptalini isteyecek ve bu surette havale bedeli, gönderen şube tarafından icra dairesinden ödenecektir. Bildirge (ihbarname) gönderildikten sonra haciz gelirse, havale bedeli lehtarın tasarrufuna geçtiğinde, haczin uygulanmasına imkan yoktur. Şubece bildirge, (ihbarname) gönderildikten sonra, lehtarın havalesi üzerine haciz konulursa, havale bedeli lehtara değil icra dairesine ödenir.

Kiralık Kasalar

Sahip oldukları altın, mücevherat, hisse senedi, tahvil, kıymetli belgeler ve benzeri gibi her türlü değerleri saklamak isteyen, ama bu varlıklarının banka çalışanları da dahil olmak üzere hiç kimse tarafından bilinmemesini isteyen, kişilere bu amaçlarına uygun hizmet verilebilmesi için bankalar tarafından kiralık kasa hizmeti verilmektedir. Kiralık kasalar, gizlilik ve güvenliği tam olarak sağlanmış özel odalarda bulundurulur. Bu özel odalarda çeşitli büyüklükte yapılan bu kasaların belli bir bedel karşılığında banka müşterilerine kiralanmasına **kiralık kasa hizmeti** denir.

Kiralık kasa isteyen ve bu talebi banka yetkililerince uygun görülen müşterilerle banka arasında bir kiralık kasa sözleşmesi düzenlenir. Kiralık kasa sözleşmesinde bankanın kasanın içindekilerden sorumlu olmadığı, güvenlik gerekçesiyle kasayı kiralayanın huzurunda kasayı her zaman açıp muayene edebileceği, sözleşme süresi, sözleşme süresinin bitiminde ne yapılacağı, kira bedeli, kira bedelinin ödenme biçimi, anahtarın yitirilmesi durumunda ne yapılacağı ve vekaletle kasanın açılması gibi hususlar yer alır.

Kiralık kasaların iki anahtarı vardır. Bunlardan biri kiralık kasa sahibinde, diğeri ise bankada bulunur. Bankadaki anahtarın adı ***yol verme anahtarıdır***. Bu anahtarla banka personeli kasayı açamaz. Ancak kiralık kasa sahibinin kiralık kasasına ulaşmasını ve kasayı açabilmesini sağlar. Personel kiralık kasa sahibine yol verdikten sonra ilgili bölümden çıkarak kiralık kasa sahibini kiralık kasasıyla baş başa bırakır.

Kasa kiralamak üzere bankaya başvuran ve kendisiyle kiralık kasa sözleşmesi yapılan her müşteri için banka tarafından bir müşteri takip kartonu düzenlenir. Bu kartona müşterinin adı, soyadı, mesleği, adresi ve kiralamış olduğu kasanın numarası yazılır. Ayrıca müşteriden bir fotoğrafı istenir ve imzası alınır. Kiralık kasa sahibi kişi bir başkasının da kiralamış olduğu bu kiralık kasayı kullanabilmesini istiyorsa bununla ilgili bankaya bir vekaletname ibraz edilmesi gerekir. Bu vekaletname alındıktan sonra kiralık kasa takip kartonuna vekilinde ismi adresi yazılıp, fotoğrafı yapıştırılarak imzasının alınması gerekir.

Kiralık kasa uygulamasında kasayı kiralayan müşterilerden kasa ücretinin dışında anahtar depozitosu da alınması gerekir. Depozito alınmasının nedeni, anahtarın müşteri tarafından yitirilmesi durumunda anahtarın yedeği olmadığı için kiralık kasa kilidi kırılmak zorunda kalınacağından, kilidin onarım giderlerini karşılamak içindir. Müşterinin kasayı her açışında takip kartonunun ilgili bölümüne ziyaret tarih ve saati yazılarak bu ziyaret sonrası müşteriye imza ettirilmesi gerekir. Müşterinin ölümü halinde ölümün banka tarafından öğrenilir öğrenilmez kiralık kasa mühürlenerek ölümün öğrenildiği tarihten sonra 15 gün içinde müşterinin bağlı bulunduğu vergi dairesine bir yazı ile başvurularak ölen kişinin bankada bir kiralık kasası bulunduğu bildirilir. Kiralık kasa varislerin veraset ilamıyla başvurularından önce kimseye açtırılmaz.

Sermaye Piyasası Hizmetleri

Bir diğer önemli bankacılık hizmeti de bankaların sermaye piyasası işlemlerine aracılık etmeleridir. Yani bankalar;

- Kaynaklarının bir kısmını tahvillere ve hisse senetlerine plase edebilirler.
- Şirketlerin tahvil ve hisse senedi ihracına aracı olurlar.
- Müşterileri namına tahvil ve hisse senedi alıp satarlar.
- Müşterilerin tahvil ve hisse senetlerini muhafaza ve idare ederler.
- Tahvil ve hisse senetlerine açtıkları kredilere teminat olarak kabul edebilirler.

Özellikle 1980 sonrası sermaye piyasası işlemlerinin gelişmesi sonucunda sermaye piyasası işlemlerine aracılık etmeye başlayan bankalar sermaye piyasasının gelişmesinden geniş ölçüde yararlanmaktadır. Sermaye piyasası gelişmiş ülkelerde bankaların gelirlerinin çoğunu sermaye piyasası aracılık hizmetlerinden kazanmış olduğu bilinmektedir.

EMKT Sistemi, bir bankadan diğerine devlet tahvili ve hazine bonosu gibi menkul kıymetlerin aktarılmasını sağlayan sistemdir. Bu sistem **gerçek zamanlı olarak çalışır, yani işlemler anında yapılır.** Menkul kıymetlerin ödeme karşılığında teslim edilerek el değiştirmesine olanak sağlayan EMKT sistemi 30 Ekim 2000'de hizmet vermeye başlamıştır.

Repo

“geri satın alma anlaşması” olup, ülkemizde 1990’lı yıllardan itibaren uygulanmakta olan bir yatırım yöntemidir. Repo işlemleri kısa vadeli işlemler oldukları için bankaların kısa vadeli fon-nakit ihtiyacı olduğu zamanlarda ve insanların paralarını kısa vadeli değerlendirmek istediği zamanlarda geliri yüksek olan ancak, bu ihtiyacın az olduğunda ise, tersi olarak elde edilen gelirin ve işlem hacminin azaldığı bir yatırım biçimidir. Özellikle yüksek enflasyon olduğu dönemlerde ve kriz dönemlerinde repo işlemleri artış kaydetmekte, ekonominin istikrarlı olduğu dönemlerde ise repo işlemleri miktar ve hacim olarak azalmaktadır.

Repo, piyasada likidite sıkıntısının geçici olduğu durumlarda banka/aracı kurumlardan menkul kıymetlerin ileride belirli bir fiyattan kişilerce, ***geri satmak vaadiyle*** alınmasıdır.

Ters repo ise; piyasada likidite fazlasının geçici olduğu düşünöldüğünde portföydeki menkul değerlerin belirli bir vadede belirli bir fiyattan ***geri almak vaadiyle*** bankalara ve aracı kurumlara satılmasıdır.

Satılan menkul değerler müşteriye teslim edilebileceği gibi, çoğu zaman müşteri adına banka da saklanmakta ve bu menkul değerlerin kararlaştırılan vadede geri satın alınacağı taahhüdünü içeren bir makbuz müşteriye verilmektedir.

Kambiyo İşlemleri

Kambiyo sözcüğü; bankacılık açısından yabancı para cinsinden yapılan işlemleri ifade etmektedir. Bankaların verdiği en önemli hizmetlerden birisi de dış ticaret işlemlerine aracılık hizmetleridir. Bankalarda bu işlemler genel müdürlük bünyesindeki dış işlemler müdürlüklerine bağlı olarak çalışan kambiyo servisleridir. Öncelikle kambiyo işlemlerinin özel bir uzmanlık alanı olmasından ve iyi derecede yabancı dil bilgisine sahip olmaları gerektiğinden bankaların her şubesi kambiyo hizmeti veremez. Bankalar kambiyo hizmetlerini konusunda uzman ve iyi derecede yabancı dil bilgisine sahip personelin görev aldığı kambiyo servislerinin bulunduğu kambiyo yetkili şubeler aracılığıyla verirler. Kambiyo yetkisi bulunmayan şubeler ise dış ticaretle ilgili işlemlerini bağlı buldukları kambiyo yetkili şubeler aracılığıyla yürütürler.

1990'lı yıllara kadar döviz tevdiat hesapları ile ilgili işlemler de kambiyo servisleri aracılığıyla yürütülmekteydi. Ama ülkemizde yabancı paranın serbest dolaşımının artması, yabancı para mevduatının çoğalması ve teknolojik gelişmelerin ve bankacılıktaki bilgi birikiminin artmasının sağladığı kolaylıkların yabancı para işlemlerini kolaylaştırması ile döviz tevdiat hesapları ve döviz alım satım işlemleri kambiyo servislerinden çıkarak cari hesaplar servisleri aracılığıyla yürütülmeye başlanmıştır.

Günümüzde kambiyo servisleri bankaların aracılık ettiği dış ticaret işlemlerini yürütmektedir. bunun içinde bu konuda uzman personel çalıştırması gerekir. Bunlar başlangıçta da vurgulandığı gibi;

- Hem ulusal hem de uluslararası mevzuata hakim olmayı içeren bir özel uzmanlık gerektiren ithalat ve ihracat işlemleri,
- Transit ticaret işlemleri,
- Yurtdışı havaleler,
- Yurtdışı teminat mektupları,
- Sermaye hareketleri
- Görünmeyen kalemler işlemleridir.

Sigorta İşlemleri

Bankalar her tür sigorta işlemine ve bireysel emeklilik işlemlerine aracılık edebilirler ve aracılık ettikleri sigorta işlemlerinden işlemin türü ve niteliğine göre masraf ve komisyon tahsil ederler. Sigorta işlemleri Bankacılık Kanunu'nda bankaların verebileceği hizmetler arasında yer almaktadır.

Kurum Tahsilatları

Bankalar isteyen müşterisinin faturalarının tahsilini üzerine aldığı gibi, alışveriş ya da elektrik, su, doğalgaz, telefon vs. faturalarının ödenmesi hizmetlerini yapmaktadırlar. Fatura tahsilatları ya da kurumsal tahsilatları, bankacılık açısından gelir kaynağı olduğu kadar, yeni müşteri temini ve özellikle mevduat açısından büyük önem taşımaktadır. Bir ticari kurum olan bankaların da kar edebilmesi, karlı çalışabilmeleri için her şeyden önce verimliliği arttırıcı ve maliyetleri azaltıcı tedbirleri almaları gerekmektedir. Bu tedbirlerden birisi de düşük maliyetli kaynak teminine ağırlık verilmesidir. Kaynakların içerisinde maliyeti düşük ve karlılığa önemli katkısı olan vadesiz mevduat olup, vadesiz mevduatın arttırılmasında da kurum tahsilatları büyük önem arz etmektedir.

ATM ve Banka Kartı Hizmetleri

ATM (Automated Teller Machine–Otomatik Vezne Makinesi);

Şube veznesinde yapılabilen standart bankacılık işlemlerinin, banka kartı sahiplerinin kendi kendilerine yapabilmelerine olanak sağlayan elektronik makinelerdir.

Banka kartları ile işlem yapılması sırasında güvenlik kontrolü için kullanım zorunlu olan ve kart hamillerine kurum tarafından tahsis edilerek bildirilen ve kişi tarafından istenildiğinde değiştirilebilen kişiye özel numara/şifre imza yerine uygulanmaktadır.

Banka kartı;

Bankada vadesiz tasarruf hesapları bulunan gerçek kişilere verilen, sadece kendileri tarafından bilinen (kişiye özel) şifrelerle ATM'lerde işlem yapma olanağı sağlayan karttır.

ATM ve Banka Kartı Uygulamasının Yararları

- Banka Müşterilerine 365 gün 24 saat kesintisiz hizmet sunar.
- Müşterilerin cari hesaplarından diledikleri anda para çekebilmelerini sağlar
- Müşterilere sadece gereksinimleri kadar para çekme ve tasarruf alışkanlığı kazandırır.
- Banka şubelerinin vadesiz mevduat ortalamalarını artırır.
- Bir hizmet çeşidi olması nedeniyle müşteri portföyünün büyümesine yardımcı olur.
- Kurumlarda ve şirketlerde ATM'lerden maaş ödemeleri yoluyla düşük maliyeti kaynak sağlanmasına yardımcı olur.
- Çapraz satış yöntemiyle bankaların diğer ürünlerinin pazarlanmasında kullanılabilir.
- Banka müşterilerinin banka kartı kullanmaları, banka şubelerinin operasyonel işlemlerdeki iş yükünü azaltır.

Bankalarda ATM hizmetleri genel olarak bireysel bankacılık müdürlükleri aracılığıyla yürütülmektedir. Aşağıda sıralanan maddeler ilgili birimin görevleri arasındadır:

- ATM'leri 7 gün 24 saat izlemek.
- Arızaları ve ikmal ihtiyaçlarını gidermek
- Arızanın giderilmesi para ve sarf malzemesi ikmali yapılmasını sağlamak.
- ATM ve banka kartı verimliliğini izleyerek, kullanımın olumlu yönde artmasını sağlamak için ilgili birimler ve şubelere öneri ve uyarılarda bulunmak.
- ATM ve banka kartı için genel hizmet standardı oluşturmak ve yapılacak tüm organizasyonları bu standart çerçevesinde şekillendirmek ve değerlendirmek.

- Ham kartları temin etmek ve kart stoklarını izlemek.
- Sarf malzemelerini temini ve stok durumunu izlemek.
- Banka kartlarının ve şifrelerinin güvenli bir şekilde basım ve dağıtımını organize etmek.
- Kartların yeniden basımı ve yenileme işlemlerini gerçekleştirmek.
- Müşteri sorunlarına yardımcı olmak ve acil çözüm getirmek için 24 saat kesintisiz hizmet vermek.
- Şubelerde karşılaşılan sorunların çözümüne yardımcı olmak.
- ATM ve banka kartları ile ilgili olarak kurumunun diğer birimleri ve şubeler arasında koordinasyonu sağlamak.
- Yaygın ve etkin bir kontrol sistemi geliştirmek, kurmak ve izlemek.

Şubeler ise aşağıdaki görevlerden sorumludur:

- ATM ve banka hizmetlerin tanıtımı yaparak verimliliği ve karlılığı artırmaya yönelik çalışmalar yapmak.
- ATM ve banka kartları ile ilgili matbuat ve sarf malzemeleri stok kontrollerini yaparak ihtiyaç duyulduğunda bireysel bankacılık müdürlüğüne bildirilmek.
- Banka kartı kullanacak müşterilere bankacılık hizmetleri sözleşmesi imzalatmak ve sözleşmeyi şubede sağlıklı bir şekilde muhafaza etmek.
- Şubeden yapılacak olan başvuru girişlerinde gerekli özeni göstermek.
- Bireysel bankacılık müdürlüğü tarafından gönderilen banka kartlarını güvenli bir şekilde saklamak.

- Banka kartı teslim tutanağını imzalatarak müşterilere teslim etmek ve buna ek olarak mevcut banka kartı müşterileri için gönderilecek şifreleri güvenli bir şekilde saklamak.
- Her kart hamili için alınan belgeler klasmanını yapmak ve saklamak.
- Kart hamillerinin kart kullanımına yardımcı olabilecek bilgilendirmeyi yapmak.
- ATM'lere para temini yapmak.
- ATM arızalarını en kısa sürede bildirmek.
- ATM gün sonu işlemlerini ve kasa mutabakatını zamanında yapmak.
- ATM cihazlarının temiz ve bakımlı olmasını kontrol etmek ve sağlamak

ATM'lerde Sunulan Hizmetler

Günlük Para Çekme Limiti dahilinde Para Çekme, Para Yatırma, Bakiye Öğrenme, Hesap Özeti Alma, Havale, Virman, Kredi kartı ödeme, Kredi kartı ekstre ve hareket izleme, faturaları ödeme, Bilgi güncelleme, Şifre işlemleri, Yatırım işlemleri, Döviz alma/satma Çeşitli Başvurular yapılabilmektedir.

Banka müşterileri, sunulan bu hizmetleri ATM'lerden günün her saatinde yapabilmektedirler.

Günlük para çekme limitleri gece saat;
00.00'da güncellenmekte ve müşteri bu saat
itibariyle yeni bir günlük para çekme limiti
kazanmaktadır.

Ancak, ATM'ler aracılığıyla yurtdışı bankalara
para transferi işlemleri yapılamaz.

Banka Kartı

Banka kartı verilecek mudilere mutlaka bankacılık hizmetleri sözleşmesi imzalatılmalıdır. Hesap sahibinin talebi ile üçüncü şahıslara banka kartı verilmez.

Ancak münferiden para çekme yetkisine sahip müşterek hesap sahiplerinin her birine ayrı ayrı banka kartı verilebilir. Münferiden para çekme yetisine sahip olmayan mudilerin müşterek hesaplarına erişim için banka kartı verilemez.

Kart İptali

- Kart hamilinin hesaplarının kapanması veya haciz gelmesi,
- Kart hamilinin kartını kullanmak istememesi,
- Kartın kaybolması veya çalınması,
- Kötü niyetli kullanım durumlarında yapılacaktır.

Kartın iptali için iptal formu düzenlenir ve bu form kart ile birlikte bireysel bankacılık müdürlüğüne ulaştırılarak iptal işlemi yapılır.

Kayıp, Çalıntı veya Hasarlı Kartın Yenilenmesi

Banka kartının kayıp/çalıntı durumunda bu durum müşteri tarafından acilen müşteri hizmetleri servisine kart kapatılmak üzere bildirilmelidir.

Yeniden kart basım ve müşteriye ulaştırma işlemleri Bireysel Bankacılık birimlerince yerine getirilir.

Kart Hamilinin Vefatı

Hamilinin vefatı öğrenildiğinde, öncelikle kart için iptal işlemi yapılarak kullanıma kapatılır. Bu durumda vefat eden kart hamilinin mirasçılarında bir dilekçe ile kart alınmalı ve mirasçılarda önünde kart manyetik bandından delinerek geçersiz hale getirilmelidir.

ATM'de Alıkonan Kartlar

Kartlar, aşağıda sıralanan çeşitli nedenlerle ATM'lerde alıkonabilir;

- Müşterinin şifresini yanlış girmesi
- Kartın eskimesi/bozulması
- Kartın makinede unutulmuş olması
- Kartın kullanıma kapalı olması
- Kartın iptal edilmiş olması
- Sistemde bir sorun olması

Bu durumda alıkonulmuş kartlar gün sonu işlemleri sırasında ATM'den çıkarılarak kasa mutabakat formunun alıkonan kartlar bölümüne kaydedilmeli ve kartın alıkonulma nedeni bireysel bankacılık müdürlüğüne sorularak öğrenilmelidir. Oradan alınacak yazılı cevaba göre kart ve müşteri ile ilgili herhangi bir problem yoksa kart müşterinin şubeye müracaatında, müşterinin kimlik fotokopisinin üzerine kart numarası, kart vadesi ve ATM'de alıkonan kartın müşteri tarafından teslim aldığına belirtir ibare yazılarak müşteriye imzalatılıp, kart kendisine teslim edilmelidir.

İnternet Bankacılığı

Bilgi işlem teknolojisinin gelişmesi ile banka müşterileri ATM'lerin yanı sıra internet üzerinden de kendi hesapları üzerinden işlemler yapabilmektedir. İnternet bankacılığın uygulamaya konulması banka müşterileri açısından işlemlerini evlerinden yapabilmeleri ve tüm hesap hareketlerini kontrol edebilmeleri gibi avantajlar sağlarken, bankaların iş yükünü de önemli ölçüde hafiflettiğinden bankalar internet bankacılığını teşvik etmektedirler.

Ancak internet üzerinden yapılacak işlemlerde dolandırılma riski nedeniyle hem bankalar, hem de internet bankacılığını kullanan müşteriler çok dikkatli olmak durumundadır.

Bankalar internet bankacılığını kullandırdıkları web sitelerinin tüm güvenlik önlemlerini alırlar. Eğer sistemde bir kusur ya da eksiklik nedeniyle müşteri zarara uğrarsa banka müşterinin zararını ödemekle sorumludur.

Ayrıca internet bankacılığı kullanan müşterilerde dikkatli olmalı ve özellikle şifrelerini hiç kimse ile paylaşmamalıdır.

İnternet bankacılığında yararlanabilmek için müracaatlar banka şubelerinden temin edilecek internet bankacılığı başvuru formu ile veya internet siteleri üzerinden yapılır. Bankada hesabı bulunmayan müşteriler ile internet bankacılığı sözleşmesi yapılamaz. Eğer hesap yok ise önce hesap açılmalıdır.

Şifre internet bankacılığının en önemli unsuru olduğundan şifreyle ilgili işlemlerde ayrıntılara dikkat edilmeli ve özen gösterilmelidir. Şifre talebi onaylandıktan sonra geçici şifrenin basılabilmesi için şifre talebine mutlaka onay verilmiş olması gereklidir. Şifre onayı ancak genel müdürlük birimleri tarafından önceden belirlenmiş yetkililer tarafından verilebilir. Yetki verilen kişiler dışında hiçbir şube görevlisi şifre talebine onay veremez; ancak başvuru kabul edebilir. Yetkililerin onay vermesiyle birlikte geçici şifre basıma hazırdır. Geçici şifre basımı ilk aşamada olur.

Daha sonra Şifre teslim tutanağının ve mŐŧteri numarası ve kullanıcı kodunun bulunduğu geÇici Şifre zarfının basılması gerŐekleŐtirilir. Şifre mektubunun bulunduğu zarfın mŐŧteriye teslim edilmesiyle birlikte Şifre ile ilgili tŐm sorumluluk mŐŧteriye devredilmiŐ olmaktadır.

İnternet bankacılığı hizmetlerinden yararlanmak ũzere bankaların internet adresinden internet bankacılığına eriŐen kullanıcılar, geÇici Şifreleri ile sisteme ilk giriŐ yaptıklarında sistem kendilerinden, geÇici Şifrelerini, kendilerinin belirleyeceği ve en az 6 en çok 12 karakterlerden oluŐan yeni Şifreleri ile deđiŐtirmelerini ister. Kurumsal internet mŐŧterileri ise geÇici Şifrelerini yeni Şifreleri ile deđiŐtirdikten sonra sahip oldukları kullanıcı koduyla kendi çalıŐanlarını tanımlayabilir ve yetkilendirebilirler.

Şifrenin gün içinde 3 defa yanlış girilmesi durumunda internet bankacılığı işlemleri güvenlik nedeniyle bloke edilmektedir. İnternet kullanıcısı hesabı için tekrar yeni bir şifre talebinde bulunması gerekmektedir. Yeni şifre; şubeler, ATM ve internet üzerinden alınabilmektedir.