

# ÜNİTE 7

BİREYSEL BANKACILIK :  
KREDİ KARTLARI

***Kredi kartı, banka müşterilerinin banka hesabında para bulundurmadan, kendine önceden belirlenen limit dahilinde harcama yapma, yaptığı harcamayı geçerli faizi ile taksitlendirme veya nakit avans çekebilme olanağı bulunan ödeme aracıdır.***

Bilgi işlem teknolojisinin gelişmesi ile birlikte kredi kartı uygulaması büyük bir yoğunluk kazanmış ve nakit ödeme ile alışveriş yerine geçmiştir. Kredi kartı çıkaran kurum olan bankaların, bireysel bankacılık işlemlerinin en yoğun olanı kredi kartı işlemleridir.

Banka kartları ve kredi kartlarının çıkarılmasına, kullanımına, takas ve mahsup işlemlerine ilişkin usul ve esasları düzenlemek suretiyle kartlı ödemeler sisteminin etkin çalışmasını sağlamak amacıyla; **23/2/2006 tarih 5464 sayı ile Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu** çıkarılmıştır.

- Kredi kartlarında hesap kesim tarihinde kesilen ekstre borcunun tamamı ödenmelidir. Hesap kesim tarihi ile son ödeme tarihi arasında 10 günden az bir süre olamaz.

- Asgari ödeme oranları kredi kartı limitine göre değişiklik gösterir. Limit arttıkça oran da artar. Ancak hesaplama limit üzerinden değil ödenmesi gereken borç üzerinden yapılır. Oranlar şu şekildedir:

15.000 TL'ye kadar olan limit için %30

15.000 TL – 20.000 TL arası limit için %35

20.000 TL üzeri limit için %40

- Asgari ödeme yapılmaması halinde, Hesap kesim tarihinden başlamak üzere borca gecikme faizi işlemeye başlar. 90 gün boyunca, yani 3 dönem üst üste ödememe halinde yasal takip başlatılır.

- Kart hamili, talep etmek suretiyle kartı iptal ettirmek ve sözleşmeyi feshetmek hakkına sahiptir.

Kredi kartı ile mal alan bir müşteri, borcunu para olarak ödemez. Onun yerine belirli bir kredi kurumu tarafından verilmiş olan kredi kartını işletmeye ibraz eder, ve malı satan işyeri öncelikle bu kartın bazı geçerlilik koşullarını (kimlik bilgilerini) taşıyıp taşımadığını araştırır, POS (Point Of Sale-Satış Noktası) cihazına takarak provizyon işlemini gerçekleştirerek gelen mesaja göre işlemi sonuçlandırır. Provizyon işlemi; müşterinin kartının ödeme yapılmasına yasaklanıp yasaklanmadığını veya kart limitinin yeterli olup olmadığını otomatik kontrol eder.

Satıcı firmanın POS makinesini aldığı bankası ile yaptığı gün (31 gün “0” komisyon, aynı gün, 1 gün, 5 gün, 1 hafta..... günün koşullarına göre değişen komisyonlar düşüldükten sonra) anlaşmasına göre, banka satış işlemine ait tutarı hesabına geçer.

Başka banka POS’larından yapılan işlemler BKM tarafından bankalara gönderilir.

Yurtdışı kart harcamalarının mahsubu ise; muhabir bankalar hesapları aracılığıyla yapılır.

Genellikle, kredi kartı çıkaran kurumların banka olması, kredi kartı çıkarma işleminin bir bankacılık işlemi olarak görülmesine sebep olmaktadır.

Ancak kredi kartı çıkarma işi yalnızca bankacılığa mahsus bir iş değildir. Banka; Kart çıkaran kuruluş, üye işyeri ve kart hamilinden oluşan üç taraflı sistemin taraflarından biri de olabilir. Fakat bu zorunlu değildir.

## **Bankalar Arası Kart Merkezi (BKM)**

1990 yılında 13 kamu ve özel Türk bankasının ortaklığıyla kurulan Bankalararası Kart Merkezi'nin (BKM) faaliyetleri, ödeme sistemleri içerisinde; nakit kullanımı gerekmeksizin her türlü ödemeyi veya para transferini sağlayan veya destekleyen sistem, platform ve altyapıları oluşturmak, işletmek ve geliştirmektir.



### ***BKM'nin ana faaliyetleri;***

- Kredi kartı ve banka kartı uygulaması içinde bulunan bankalar arasında uygulanacak prosedürleri geliştirmek,
- Standardizasyonu sağlamaya yönelik çalışmalar yaparak kararlar almak,
- Türkiye genelinde uygulamalar ile yurt içi kuralları oluşturmak,
- Bankalar arasındaki takas ve hesaplaşmayı yürütmek,
- Yurt dışı kuruluş ve komisyonlarla ilişkiler kurmak ve gerektiğinde üyelerini bu kuruluşlarda temsil etmek,
- Halen her banka tarafından devam ettirilen işlemleri daha güvenli, süratli ve daha az maliyetli tek bir merkezden yürütmek,
- Kaybedilen, çalınan, sahte olarak düzenlenen ve bunlar gibi nedenlerle iptal edilen geçersiz kartların yer aldığı, geçerlilik tarihi taşıyan ve bir sonraki listenin geçerlilik tarihine kadar yürürlükte olan bir dosyanın yayınlanması ve üye işyerlerine sistem üzerinden gösterilmesi.
- Kredi kartı çıkartan bankalarla ilgili düzenli istatistiklerin hazırlanması ve ilgili bankalara gönderilmesi.

## **Kredi Kartı Türleri**

**Klasik** :Dünya'da en çok kart hamili olan kredi kartı türüdür. Genellikle düşük limitli, öteki kart türlerine göre daha az özelliği olan kartlardır.

**Gold** : Klasik kartlardan sonra en çok kullanılan kredi kartı çeşididir. Daha yüksek limit, çeşitli özelliklere sahip kartlardır.

**Platium** : Çok yüksek limitli, kart sahibine birçok hizmet ve ayrıcalık sunan kredi kartı çeşididir. Bankanın sadece en iyi müşterilerine verilen kartlardır.

**Affinity** : Belirli bir kurum veya organizasyonla anlaşmalı olarak ortak özellikler, zevkleri, stilleri ya da statüleri olan kişilerden oluşmuş gruplara yönelik çıkartılan, anlaşmalı kuruluşa kullanılmaya bağlı bir oranda gelir sağlayan kredi ve banka kartıdır.

**Co-Branded** : Uluslararası kart kuruluşlarına üye olan bankaların bir firma ile anlaşmalı olarak çıkardığı ve kartın üzerinde firmanın logo veya amblemin bulunduğu kredi veya banka kartıdır. Bu tür ortaklıklarda amaç kuruluşların güç ve yeteneklerinin birleştirilmesi ile tüketiciye daha iyi ürün ve hizmet sunma imkanı ortaya çıkarmaktadır. Kart hamili (sahibi) ilgili firmadan taksitli alışveriş, indirim, hediye vb. olanaklardan yararlanma hakkına sahip olur.

**Business** : Ticari kart olup küçük, orta ve büyük işletmeler için çıkartılmış kartlardır. Bu kartlar işletme çalışanlarının satın alma, harcama işlemlerini kontrol için, işletmelerin gider yönetimini daha işler kılmak için geliştirilmiş bir çözümdür. Bu tür kartların tüketici kredi kartına göre farkı, ödemelerin genellikle ekstre dönemi sonunda tamamının ödenmesi gereğidir.

**Purchasing** : Önemli büyük işletmelerin merkezi satın alma departmanlarının ihtiyaçlarını karşılamak için tasarlanmış kartlardır. Büyük işletmeler bakım, onarım ve operasyonel işlemlerini gerçekleştirmek için ciddi miktarlarda para harcamaktadır. Geleneksel süreçlere göre purchasing kart satın alma sürecinde zaman, yönetsel harcamalarda gider tasarrufu sağlar. Ek olarak işletmelerin kurumsal harcamalarına getirilmiş iyi bir kontrol sistemidir.

## **CRM ve sadakat programına bağlı kartlar :**

Klasik, gold ve platium kart özelliklerine bağlı olmakla birlikte kart hamillerinin harcama davranışları, bankaların sadakat programları gibi bileşimlere bağlı olarak müşterilerine verdikleri kartlardır. Bonuskart ve worldkart bilinen örneklerdir.

## **Kredi Kartı Sisteminin Tarafları**

Kredi kartına dayalı ödeme sisteminde genel olarak üç taraf mevcuttur. Bu taraflar aşağıda sıralanmıştır:

- Kredi kartını çıkartan kurum (kredi kartı kuruluşları ile yaptıkları lisans anlaşmalarına dayalı olarak kartı çıkartan ve şahıslara sunan kurum)
- Üye işyeri (kredi kartı ile alışveriş yapılabilen işyerleri)
- Kart hamili (kredi kartı sahibi)

Taraflar arasında ortaya çıkan değişik sözleşme ilişkileri sonucunda kredi kartına dayalı ödeme sistemi oluşur. Kredi kartı sisteminde ilgili tarafları aralarında yapılan sözleşme ilişkileri ve kart kullanımına ilişkin ilgili banka mevzuatı hükümleri bağlayıcılık taşır.

## **Kredi Kartını ıkartan Kurum Yükümlülükleri**

- Kart çıkaran kuruluşlar, talepte bulunmayan veya sözleşme imzalamayan kişiler adına hiçbir Şekil ve surette kart veremezler.
- Asgari tutarın son ödeme tarihini takip eden üç ay içinde ödenmemesi durumunda kart çıkaran kuruluşça kart hamiline yapılacak bildirimden itibaren bir aylık süre içerisinde bu tutarın ödenmemesi ya da banka kartı ile kredi kartı kullanımından dolayı adli cezaların uygulanması halinde, ilgili kart çıkaran kuruluşça kart hamiline verilen kredi kartları iptal edilir ve borcun tamamı ödeninceye kadar yeni kredi kartı düzenlenemez.

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



- Kurulca belirlenecek usul ve esaslar çerçevesinde, kredi kartı hesap özeti düzenlenmesi, yazılı veya kart hamilinin talebi üzerine elektronik ortam veya başka etkin yollarla bildirilmesi zorunludur.
- Kartın, bilgilerin kaybolması veya çalınması halinde kart hamili, yapacağı bildirimden önceki 24 saat içinde gerçekleşen hukuka aykırı kullanımdan doğan zararlardan 150 TL ile sınırlı olmak üzere sorumludur. Hukuka aykırı kullanımın, hamilin ağır ihmaline veya kastına dayanması veya bildirim yapılmaması hallerinde bu sınır uygulanmaz.

## **Kart Hamillerinin Yüklümlükleri**

- Kart kullanımından doğan sorumluluk, sözleşme imzalandığı ve kartın zilyetliğine geçtiği veya fiziki varlığı bulunmayan kart numarasının öğrenildiği andan itibaren, kart hamiline aittir.
- Kartın imza hanesinin kart hamili tarafından imzalanmış olması zorunludur.
- Üye işyerinin talep etmesi durumunda kart hamili, kartın kullanımı sırasında kimlik belgesi ibraz etmek zorundadır.

- Kart hamili, kendisine tevdi edilen kartı ve kartın kullanılması bir kod numarası, şifre veya kimliği belirleyici başka bir yöntemin kullanılmasını gerektiriyorsa bu bilgileri güvenli bir şekilde korumak ve başkaları tarafından kullanılmasına engel olacak önlemleri almak, kartın kaybolması, çalınması veya iradesi dışında gerçekleşmiş herhangi bir işlemi öğrenmesi halinde kart çıkaran kuruluşu derhal haberdar etmek zorundadır.

- Kart hamili adresinde meydana gelen değişiklikleri, değişiklik tarihinden itibaren 15 gün içinde kart çıkaran kuruluşa bildirmekle yükümlüdür.

## **Üye İşyeri Anlaşması Yapan Kuruluşlara İlişkin Yükümlülükler**

- Üye işyerleri, kart hamillerinin yapmış oldukları mal ve hizmet alımlarının bedelini banka kartı ya da kredi kartı ile ödeme taleplerini kabul etmek zorundadır. Bu zorunluluk indirim dönemlerinde de geçerlidir. Üye işyerleri, kart hamilinden kartın kullanılması dolayısıyla komisyon veya benzeri bir isim altında ilave bir ödemede bulunmasını isteyemez. Bu hükme aykırı davranılması halinde, üye işyeri anlaşması yapan kuruluşlar tarafından üye işyeri sözleşmesi feshedilir ve bir yıl süreyle yeni bir sözleşme yapılamaz.

- Üye işyerleri, mal ve hizmet bedeli karşılığını banka kartı veya kredi kartı ile ödemek isteyen kişilerin imza gerektiren işlemlerde imza kontrolünü yapmak, kartın tahrifata uğrayıp uğramadığını kontrol etmek ve üye işyeri anlaşması yapan kuruluşlarca kendilerine ulaştırılan bilgiler çerçevesinde kartın geçerliliğini tespit etmekle yükümlü olup, gerekli durumlarda kart üzerinde yer alan bilgilerle kimlik belgesi üzerinde yer alan bilgileri karşılaştırmak üzere geçerli bir kimlik belgesi ibrazını talep etmek ve harcama belgesi üzerindeki bilgilerle kredi kartı üzerindeki bilgileri karşılaştırarak kontrol etmekle yükümlüdür. Bu kontrollerin yapılmamasından doğan zararlardan üye işyerleri sorumludur.

- Üye işyerleri, banka kartı ve kredi kartı ile işlem yapıldığını gösteren işaretleri, işyerinin girişinde ve kart hamilleri tarafından kolayca görülebilecek bir yere koymak, üye işyeri sözleşmeleri herhangi bir nedenle sona erdiği takdirde de, bu işaretleri kaldırmakla yükümlüdür. Üye işyerleri, teknik bir nedenle geçici bir süreyle işlem yapamadığı hallerde kart hamillerini uyarmakla yükümlüdür.

- İşlemin niteliği nedeniyle harcama ve alacak belgesi düzenleme imkanı olmayan hallerde kartlar, hamil tarafından çeşitli iletişim araçları ile kart numarası bildirilmek veya imza yerine geçen kod numarası, şifre ya da kimliği belirleyici benzeri başka bir yöntemle işlem yapılmak suretiyle de kullanılabilir.

## **Pos Hizmetleri**

**POS (Point of Sale-Satış Noktası) cihazı**, *kredi kartları ve banka kartlarının işlem yapabilmesi için kart sahibi alışveriş yeri ödeme işleminin gerçekleşmesini sağlayan ve online olarak satış işlemine onay verilmesini sağlayan elektronik cihazdır.*

Üye işyerleri değişik bankaların POS cihazlarını kullanarak kredi kartı ile ilgili ödeme taleplerini kabul etmektedirler. Üye işyeri ile banka arasındaki ilişkilerden söz ederken kastedilen bankanın POS cihazını kullanan ve bununla ilişkili banka hesabı bulunan üye işyerleri değil, kredi kartı ile ödeme kabul eden tüm işyerleri ile banka arasındaki ilişkilerin hukuksal yönüdür.

Kredi kartı ile ödeme kabul eden her işyerinin o kredi kartını çıkaran bankanın müşterisi olması gerekmez. Ama o bankanın POS cihazını kullanan ve POS hesabı bulunan işyerleri banka ile cari hesap ilişkisi olan müşterileridir. Bir bankanın POS cihazını kullanan müşterileri ile banka arasındaki ilişki bir banka-müşteri ilişkisi biçimidir.

Kredi kartı ile alışveriş yapıldığında kredi kartının geçerli olup olmadığı, limitinin yeterli olup olmadığının kontrolü online olarak bankacılık kart merkezine bağlı olan bu cihazlar sayesinde kontrol edilir. Kredi kartları ve banka kartları ile yapılan alışverişlerde yapılan alışverişe ait bilgileri elektronik ortama aktararak **online provizyon alınması** ve satış belgesi üretimi POS cihazı aracılığıyla gerçekleşir.

İşyerleri ve şirketler üye işyeri olabilmek için hangi bankanın hizmetini kullanacak ise o bankanın POS cihazı başvuru formunu doldurur. Çalışma koşulları ve alınacak komisyonlar üzerinde anlaşma sağlandığı takdirde banka şubesi aracılığıyla gerekli belgeler alınır. Varılan anlaşmanın koşullarını içeren bir POS cihazı üye işyeri sözleşmesi banka yetkilileri ile şirket/işyeri yetkilileri tarafından imzalanır. ***Bundan sonra üye işyerine sadece bu işlemlerde kullanmak üzere ayrı bir hesap açılır.***



## **Şahıs Firmaları ve Adi Ortaklıklarda POS Cihazı Başvurusu İçin Gerekli Evraklar ;**

- Vergi levhası
- Nüfus cüzdanı fotokopisi
- Sözleşme firma sahibi dışında biri tarafından imzalanmışsa, vekaletname
- İmza sirküleri
- Adi ortaklık ise, adi ortaklık sözleşmesi

## **Ticari Ortaklıklarda POS Cihazı Başvurusu İçin Gerekli Evraklar ;**

- Şirket kuruluş ticaret sicili gazetesi
- İmza sirküleri
- Vergi levhası
- Yetki belgesi

POS cihazı kullanan üye işyerleri ile bankalar arasında yapılan anlaşma piyasa koşullarına ve müşteri talebine ve müşterinin banka için verimliliğine göre değişkenlik gösterir. Tahsil edilen paralar müşteri hesaplarına hemen intikal ettirilebileceği gibi, komisyon oranları azaltılarak veya “0” komisyon alınarak belli bir süre sonra da hesaba geçirilebilir.

## **Kredi Kartı Başvurusu ve Kullanımı :**

### **Kredi Kartı Başvurusu**

Kart çıkaran kuruluşlar, talepte bulunmayan veya sözleşme imzalamayan kişiler adına hiçbir şekil ve surette kart veremezler hükmünden hareketle; kredi kartı talep eden müşterilerden yazılı talep alınması zorunludur.

### **Kredi Kartı Başvurusu İçin Gerekli Belgeler**

#### **Ücretli çalışanlar :**

- Kredi kartı başvuru formu
- Kredi kartı sözleşmesi
- Maaş bordrosu veya gelir belgesi
- Nüfus cüzdanı fotokopisi/ehliyet
- Başvuran kişi adına düzenlenmiş elektrik, su, doğalgaz, telefon gibi abonelik gerektiren hizmete ilişkin olan bir fatura (ibraz tarihinden önceki üç aylık döneme ait) ya da yerleşim yeri belgesi ya da alınabiliyorsa MERNİS'den adres bilgisi

### **Serbest meslek çalışanları :**

- Kredi kartı başvuru formu
- Kredi kartı sözleşmesi
- Nüfus cüzdanı fotokopisi/ ehliyet
- Vergi levhası fotokopisi
- Ticaret sicil gazetesi örneği
- Oda sicil kaydı belgesi

### **Emekliler Kredi kartı başvuru formu**

- Kredi kartı başvuru formu
- Kredi kartı sözleşmesi
- Nüfus cüzdanı fotokopisi/ ehliyet
- Emekli kimlik kartı ya da maaşını aldığı bankadan onaylı hesap dökümü. (e-devletten alma imkanı varsa oradan)

### **Yabancı uyruklular :**

- Kredi kartı başvuru formu
- Kredi kartı üyelik sözleşmesi
- Kimlik / pasaport fotokopisi
- T.C. ikametini ve ikamet süresini gösterir belge (mukimlik belgesi)
- Gelir belgesi (bordro ya da maaş yazısı – imza sirküleri ile)
- T.C uyruklu kefile ait kimlik (nüfus cüzdanı/ ehliyet/ pasaport)
- T.C uyruklu kefile ait gelir belgesi
- T.C uyruklu kefile ait sabit fatura
- Kredi kartı mevduat rehini karşılığında tahsis edilmiş ise rehin/ blokaj taahhütnamesi
- Vergi numarası (dar mükellef)

### **Kredi Kartı Başvurusu Yapıldıktan Sonra Yapılması Gerekenler;**

- Başvuru formu üzerindeki tüm alanların eksiksiz doldurulduğu kontrol edilmelidir.
- Kredi kartı başvuru formu müşterisi tarafından imzalanır ve paraf kesinlikle kabul edilmemelidir.
- Satış sırasında müşterinin getirdiği kimlik fotokopisi kesinlikle kabul edilmeyip bizzat satışı gerçekleştiren personel tarafından kimliğin fotokopisi çekilmeli ya da kimliğin aslı mutlaka görülmelidir.
- Müşteriden alınan diğer belgelerin güncelliği kontrol edilerek belgeler kabul edilmelidir.
- Başvuru sahibinin banka müşterisi olup olmadığı kontrol edilmelidir. Banka müşterisi ise, başvuru esnasında alınan belgelere göre bilgileri güncellenmelidir. Banka müşterisi değil ise, yeni müşteri oluşturulmalıdır.

**Kredi kartı başvuruları uzunca bir süredir bankaların Genel Müdürlük Kredi Kartları Tahsis birimlerince limit değerlendirmesi de yapılarak onaylanmakta ya da red edilmektedir.**

Basılan kredi kartları, başvuru formunda belirtilen adrese kurye aracılığı ile teslim edilmelidir.

Şubeler aracılığıyla kart teslimi yapılması bankalar tarafından tercih edilmemekle birlikte müşteri talebine göre kartın şube aracılığı ile teslimi de mümkündür.

## **Kayıp/Çalıntı Kart Bildirimi**

Kartın çalınması veya kaybedilmesi durumunda, kartın kötü amaçlı kullanımını engellemek için stoplist (kayıp/çalıntı) uygulaması yapılır.

Stoplist işlemi kartın çalınması veya kaybedilmesi durumunda kötü kullanım veya ödeme problemleri nedeniyle kartın hiçbir şekilde kullanılmaması için BKM nezdinde tüm bankaların sistemlerinde otorizasyona kapatılma işlemidir.



Kartın kayıp/çalıntı kodu ile kapatılması fraud (dolandırıcılık) olaylarını da önleyecektir. Fraud işlemleri, kartın sahibi dışında başka birisi tarafından kullanılmasını önlemek veya kart bilgilerinin kopyalanması sonucu oluşan riski ortadan kaldırmak için yürütülen faaliyetleri kapsamaktadır.

## **Kredi Kartı Faizi :**

Kredi kartından çekilen nakit avans işlemlerinde, nakit avansın çekildiği tarihten itibaren nakit faizi işlemeye başlar.

Anapara x nakit(alışveriş) faizi oranı x gün

30