

TİCARİ BANKALARIN TÜKETİCİ KREDİ PAZARLAMASI

*Öğr.Gör. Nurdan ULUKAPI**

GİRİŞ

Son yıllarda bankaların kredi portföylerinde ticari ve sıñai kredilerin oranının giderek azaldığı ve bunların yerini tüketici kredilerinin aldığı görölmektedir. Toplumlardaki sosyo-ekonomik gelişmeler ve teknolojik yenilikler bankaların tüketicilere yönelik hizmet pazarlamasında etkili olmuştur. Tüketici kredileri,, müşteri hacimlerini genişletmek suretiyle riski daha geniş bir tabana yayma olanağını da bankalara vermektedir. Tüketici kredisi pazarlayan bankalar pazar paylarını artırmanın yanında hizmet çeşitlerini artırma ve toplumun refah seviyesinin artmasına katkılarından dolayı olumlu bir imaj kazanmaktadır.

1. Tüketici Kredisinin Tanımı

Bireysel bankacılık alanında önemli bir hizmet olan kredileri bankacılık sektörünün 1990'lı yıllarda yaygın uzmanlık konularından biri olmaktadır. Tüketici kredilerine yönelen banka sayısındaki artış bu alana aktarılan kaynakların da büyümesi sonucunu doğurmuştur. Aslında ekonomide sektörler arası denge ve fon akımı gözönüne alındığında, bankaların önemli bir görevi yerine getirdikleri görölmektedir. Tasarruf edenlerden yatırım yapanlara ve fon kullananlara doğru bir fon akımı vardır. Bu akımı mali aracı kurumlar olarak adlandırdığımız bankaların yanısıra sermaye piyasasında çalışan bankerler, sosyal güvenlik kuruluşları, sigorta şirketleri de gerçekleştirir.

Zorunlu ihtiyaçlar dışındaki birçok mal ve hizmetlere ihtiyaç duyan tüketicilerin tümü, bu ihtiyaçlarını karşılayacak sınırlı kaynaklara sahiptirler. Hızlı değişen ve gelişen bir ekonomik-sosyal hayatta tüketiciler, mevcut kaynaklarıyla karşılayamadıkları ihtiyaçları gidermek için ilerideki gelirlerini şimdiden kullanmanın yollarını aramakta, ileride elde edebilecekleri refahı, bugünden yakalama çabasına girmekte ve böylelikle de belli bir hayat standardını tutturmak ve eldeki imkanlarla sahip olmadıkları mal ve hizmetlere ulaşmak istemektedirler. Dolayısıyla ilerideki gelirini bugünden kullanma isteği, tüketicinin

* Seilçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Öğretim Görevlisi

kredi kullanmasını zorunlu kılarak, gündeme getirmişir¹. Kredi, eldeki para ile gelecekte ele geçecek paranın mübadelesi; başka bir deyişle, para ile ödeme vaadinin değiştirilmesidir; güven ve güvenceye dayanır. Krediler veren ve alan kişilere, kredinin kullanılış amacına, teminata, vadeye göre birçok türlere ayrılır. Bunlardan biri de tüketici kredileridir². Tüketici kredisi ticari amaçlar dışında, mal ve hizmet alımı için doğrudan doğruya tüketiciye tanınan bir kredi olanağıdır. Tüketici kredilerinin kapsamına özel ve tüzel kişilerin ticari amaçla kullandıkları krediler ve kamu kuruluşlarının kullandıkları krediler girmez³. Ticari amaçlar dışında tüketiciye verilen bu krediler, saptanacak belirli koşullarda geri ödenmek üzere verilirler⁴.

Türkiye'de yakın zamana kadar tüketicinin satın alma gücünü artıran veya kolaylaştıran tek mekanizma firmaların kredilendirme veya daha doğru bir anlamıyla taksitlendirme yöntemiyle yaptıkları uygulama idi. Bu mekanizmanın alacakların takibi, mekanizmanın sistematiklikten uzak olması gibi önemli sakınca ve zorlukları nedeniyle günümüzde terk edilmeye yüz tuttuğu açık bir şekilde gözlenmektedir.

Üzerinde uzun bir süre tartışıldıktan sonra, Türkiye'de uygulamasına başlanan tüketici kredileri giderek yaygınlık kazanmaktadır. Önce, beyaz eşya ve mobilya, ardından otomobil ve tatil kredileri ile birkaç banka tarafından uygulamaya konulan tüketici kredileri ticari bankalar için yeni bir plasman olanağı yaratmıştır. Bu anlamda faizsiz bankacılık yapan özel finans kurumlarının da ilgisini çekmiştir. Tüketici kredisi konusunda da faizsiz bankacılık uygulamasını esas alan kurumların faiz yerine enflasyona endeksli kar marjları uyguladıkları görülmektedir⁵.

2. Tüketici Kredilerinin Tarihi Gelişimi

Tüketici kredisi, en eski borçlanma türlerinden biri olmakla birlikte, Amerika Birleşik Devletleri'nde ve Avrupa'da bugünkü uygulamaya yakın bir kişiliğe bürünmesi 19. yüzyıl sonlarına rastlamaktadır. Tüketici kredisi uygulamaları 20. yüzyılın başından itibaren özellikle Amerika Birleşik Devletleri'nde yaygınlık ve

1- Recai Çınar, "Tüketici Kredisi Pazarlamasına İlişkin Gelişmeler Üzerine Bir Saha Araştırması", *Pazarlama Dünyası Dergisi*, Sayı: 29, Yıl: 5, Eylül-Ekim 1991, s. 13.2-

2- Avni Zarakolu, *Bankacılar İçin Para ve Kredi Bilgisi*, Ankara 1989, s. 46.

3- Ahmet N. İmre, "Tüketici Kredileri", *Para ve Sermaye Piyasası Dergisi*, Sayı: 124, Yıl: 11, Haziran 1989, s. 14.

4- Pelin Alpergin, *Bireysel Bankacılık*, Ankara 1990, s. 6.

5- İmre, s. 14.

çeşitlilik kazanmıştır. Örnek vermek gerekirse 2. Dünya Savaşından sonra Amerika Birleşik Devletleri'ndeki otomobil satışlarının % 70'e yakın bir bölümü tüketici kredileri ile finanse edilmiştir⁶. Sonraki yıllarda ise televizyon, buzdolabı, çamaşır makinası vb. dayanıklı tüketim mallarının ve hizmetlerinin finanse edilmesi ihtiyacı ortaya çıkmıştır.

Amerika Birleşik Devletleri ve diğer sanayileşmiş ülkelerde tüketici kredilerinin son yıllardaki gelişimi izlendiğinde, teminatsız kredilerin toplam taksitle geri ödemeli tüketici kredileri içindeki payının giderek azaldığı görülmektedir. Bu durum iki faktörden kaynaklanmaktadır. Birincisi bu tip kredilerde paçal maliyetlerin sabit olmasına karşılık, kredi kuruluşunun krediyi kullanan tüketiciye uyguladığı faizlerden sağladığı gelir birçok durumda paçal maliyetlerin altında kalmaktadır. İkinci olarak, birçok banka ve kredi kuruluşunun yöneticileri geçmiş deneyimlerine dayanarak, küçük montanlı tüketici kredilerinin, otomatik temditli kredi limiti yolu ile tahsisinin daha etkin olduğu yönünde görüş içinde bulunmaktadır. Bu uygulama ile tüketici kredisinin kullanıcısı kredi limiti dahilindeki meblağın tamamını veya bir bölümünü kullanmakta, borcunu kapattıktan sonra aynı limit tekrar kullanımına sunulmaktadır⁷.

Ülkemizde bankaların verdiği tüketici kredilerinin önem kazanmasının üzerinden çok zaman geçmemiştir. Üreticiler pazarlamacılar vade kolaylığı sağlarken, pazarlamacılar da tüketicilere bu olanağı sunmaktadırlar. Her ikisi de kendi kaynaklarından tüketiciyi finanse ederken, ihtiyaç duydukları kaynakları bankalardan kredi şeklinde temin etmektedirler. Bankaların sunduğu tüketici kredisi, üretici ve satıcı durumundaki bu firmaların finansman yükünü hafifletmektedir.

Bankalar tüketici kredisi kullandırmada çeşitli zorluklarla karşılaşmaktadırlar. Ülkemizde bu konuda altyapı eksikliği hala kendisini hissettirmektedir. Bankalar Kanunu'nun tacir olmayanlara verilecek kredi miktarıyla ilgili getirilmiş olan sınırlamalar, protesto kayıtları dışında talep sahiplerinin kredi değerliğini saptamada kullanılacak bir bilgi bankasının henüz mevcut olmayışı, yasal takip sürecinin uzun ve masraflı olması, kredi riskini sigortalayan bir sistemin bulunmayışı ve geniş bir kitlenin sosyal güvenlik kapsamı dışında oluşu veya kredi riskini sigorta sistemi ile teminat altına alacak hukuki düzenlemelerin de olmayışı bu sorunlar arasında sayılabilmektedir.

6- İmre, s. 14.

7- İmre, s. 14.

Ülkemizde, tüketici kredileriyle ilgili yasal düzenlemelerin eksikliği nedeniyle, bankalar tüketicilerin eğitim, konut, otomobil ve tüketim mallarıyla ilgili finansman ihtiyaçlarını karşılamada kendi iç düzenlemelerini uygulamaktadır.

Ülkemizde, bankaların tüketici kredilerine yönelmeleri şöyle olmuştur: 1988 yılı Eylül ayında mevduat faiz oranlarının serbest bırakılması, bankalarda büyük fonların oluşmasına neden olmuş ve bu fonlar kısa sürede plase edilememiştir. Yüksek faiz politikası kredibilitesi yüksek firmaları kendi özkaynaklarına yöneltmiş ve kredi taleplerini azaltmıştır. Kredi talepleri daha çok küçük firmalardan gelmiş, dolayısıyla kredi riskinde artmalara neden olmuştur. Tüketici kredilerinde, tüketicilerin faiz pazarlık gücü olmadığından, bankaların tüketici kredi faizleri uygulanabilir kredi faizlerinin üstünde seyretmektedir. Bankalar tüketici kredileri yoluyla fon fazlası pahalı maliyetli kaynaklarını plase etmeyi riski dağıtmayı, kredi verimini artırmayı, reklamlar ve hizmetin yaygınlaştırılması yoluyla müşteri sayılarını artırmayı amaçlamışlardır⁸.

Günümüzde tüketici kredileri bazı bankalarda satın alınacak malla ilgili sınırlamalar olmadan, kişinin herhangi bir ihtiyacını karşılamak için doğrudan nakit kredi olarak verilmektedir. Öte yandan, mal ve hizmet finansmanı konusunda belli bazı bankalar, ilk aşamada ağırlıklı olarak otomobil finansmanına yönelik kredi uygulamalarına başlamışlardır. Daha sonraları tüketici kredisi pazarına giren bankalar, tüketiciyi belirli sektör mallarının finansmanına yöneltmişlerdir. Bunların arasında buzdolabı, çamaşır, bulaşık, dikiş makineleri, televizyon, video, halı, mobilya, mefruşat gibi dayanıklı tüketim malları; eğitim, sağlık, tatil türünde hizmetler, konut alımı veya konut tadilat işleri sayılabilir. Daha sonraki aşamalarda özellikle bazı gazetelerin pazarlama şirketleriyle anlaşma yaparak sözkonusu firmaların düzenleyeceği satış kampanyalarındaki alıcıların banka tüketici kredileriyle finanse edilmesine yönelinmiştir⁹.

Tüketici kredilerinin kullanımı günümüzde son derece kolaylaşmıştır. Gerekli belgelerle birlikte yapılan başvurular aynı gün sonuçlanmakta, taşıt ve konut kredileri limitsiz olarak verilmekte, elverişli faiz oranları ile birlikte her müşterinin ödeme gücüne göre değişen taksitler belirlenebilmektedir. Müşterinin ödeme gücü varsa, aynı anda birden fazla kredi kullanabilmektedir. Herhangi bir şubeden açılacak cari hesaptan taksitler otomatik olarak ödenebileceği gibi havale masrafı da alınmamaktadır.

8- Osman Oğuztürk, "Tüketici Kredisi", *Para ve Sermaye Piyasası Dergisi*, Sayı: 124, Yıl: 11, Haziran 1989, s. 13.

9- Alpergin, s. 18.

3. Tüketici Kredilerinin Gelişiminde Rol Oynayan Faktörler

Bankalar tarafından 1980'li yılların sonuna kadar yaygın bir şekilde tüketici kredisi uygulamasına başlanılmasının en büyük nedeni, yeterli alt yapının oluşmamasıdır. Son yıllarda belirtilen alt yapı eksikliklerinde herhangi bir gelişme olmamıştır. Buna rağmen çok şubeli birçok banka büyük reklamlarla tüketici kredilerine yönelmiş, hatta bazı bankaların üst düzey yöneticileri hedeflerinin toplam kredi portföyünün yarısını tüketici kredisi olarak tahsis etmek olduğunu ifade etmişlerdir. Bu değişime neden olan en büyük etmen kredibilitesi yüksek firmaların yüksek faizler nedeniyle özkaynağa yönelmiş olmasıdır. B unedenle bankalara olan kredi talebinde bir azalış meydana gelmiştir. Kredi talebi daha çok ikinci ve üçüncü kalitede firmalardan geldiği için kredi riski artmıştır. Ancak yüksek faiz politikasının diğer yönü de bankalarda fon miktarının büyük bir artış kaydetmesi ve bu fonların kısa zamanda plase edilmesi gereğidir. Kredibilitesi yüksek firmalar ilan edilen faizlerle kredi kullanmadığı için, bu firmalara tercihli faizler uygulanmakta veya düşük faizle spot krediler verilmektedir. Bunun sonucunda bankalar ellerinde bulunan pahalı maliyetli fon fazlasını pazarlık gücü firmalara oranla daha zayıf olan tüketicilere doğru yöneltmişlerdir. Böylece riski dağıtmayı, kredi verimini yani kârlılığını artırmayı reklam ve hizmetin yaygınlaştırılması suretiyle müşteri sayısını artırmayı da hedeflemişlerdir¹⁰.

Kalkınma süreci içinde tüketici finansmanının da en az yatırımlar ve üretim finansmanı kadar önemli olduğu düşüncesi, tüketici kredilerinin yaygınlaşmasına neden olan bir başka faktördür. Toplumsal refahın yaygınlaşması açısından tüketim ihtiyaçlarının karşılanması zorunludur. Üretim kendi başına bir amaç değil, refahın artırılması için bir araçtır. Bu nedenle tüketici kredileri son yıllarda önem kazanmıştır¹¹. Tüketicilerin istek ve ihtiyaçlarını derhal tatmin etme ve yüksek yaşam standardı düşüncesi tüketici kredilerin gelişiminde önemli bir rol oynamaktadır. Bu yönleri ile tüketici kredileri tüketim tercihlerini zaman içerisinde öne alınması fonksiyonunu gerçekleştirmektedir ki, ekonomik açıdan tüketici kredilerinin en önemli etkileri bu özellikten kaynaklanmaktadır.

Pazar araştırmaları da piyasada oldukça geniş bir kredi hacminin bulunduğunu göstererek tüketici kredilerinin gelişiminde rol oynamışlardır. Stok tutmanın, pahalı maliyetler ve yüksek faiz nedeniyle rantabl olmaması nedeniyle,

10- Oğuztürk, s. 13.

11- Yıldırım Beyazıt Önal, "Tüketici Kredilerinde Müşteri Kredi Değerliliğinin Belirlenmesi", Pazarlama Dünyası Dergisi, Yıl: 7, Sayı: 41., Eylül-Ekim 1993, s. 20.

tüccarın bankalardan sağladığı finansmanla tüketiciye taksitle satış yaptığı ve finansman maliyetini tüketiciye yansıttığı görülmektedir. Tüketici kredisi ise bir anlamda kredi işlevinde tüccarı devreden çıkarmakta, dolayısıyla satışa konu malın tüketiciye daha ucuza mal olması tüketici kredilerinin gelişimine katkıda bulunmaktadır¹². Tüketici kredilerine olan talebin bu kadar hızlı yaygınlaşmasının diğer bir nedeni de günümüz ekonomik koşullarının kişilerin gelirlerini (özellikle sabit gelirlerde) reel olarak geriletmiş olmasıdır. Dolayısıyla birçok dayanıklı tüketim malının peşin alımı zor, hatta olanaksız hale gelmiştir. Bir yandan ihtiyaç duyulan malın peşin alımına olanak vermeyen bir bütçe, diğer taraftan enflasyonun arttırdığı fiyatlar kişileri tüketici kredilerine yöneltmiştir¹³.

4. Tüketici Kredisi Türleri

Tüketici kredisinin yaygın olarak kullanılan iki türü vardır. Birincisi satıcının tüketici veya müşteriye sattığı malın parasını sonradan aylık ödemeler halinde geri alınmasını öngören, taksitli satışlar da diyebileceğimiz "*mal ve hizmet satın alınımının finansman ihtiyacını karşılamak amacıyla verilen dolaylı krediler*"dir. İkincisi ise, bir banka veya finans kurumu tarafından tüketiciye verilen ödünç paranın, çeşitli vadelerde ve aylık ödemeler şeklinde tüketiciden tahsil edilmesi şeklinde gelişen "*doğrudan nakit şeklinde verilen krediler*"dir¹⁴.

4.1. Dolaylı Krediler

Ticari bankalar kendilerine kredi için başvuran müşterilerine doğrudan doğruya kredi açabildikleri gibi tüketicilere mal veya hizmet sağlayan perakendecilerden müşterilerinin borç senetlerini satın alabilirler. Ticari bankalar araba satıcılarının, mobilya satan mağazaların ve belli bir ölçüye kadar buzdolabı, çamaşır makinası, televizyon vb. satan perakendecilerin elindeki bu tür kağıtları satın alırlar. Buna dolaylı krediler veya satın alınmış krediler denir. Dolaylı krediler, zaman zaman taksitli satış finansmanı diye de adlandırılmaktadır.

Son yıllarda artış gösteren dolaylı krediler ile bankaların tüketicilerin borçları satın aldığı alanların kapsamı genişlemiştir. Dolaylı borç verme işlemleri pazarlama yöntemlerinin çeşitlenmesi ve tüketicilerin dayanıklı tüketim mallarının alışverişinde izledikleri değişik yollar nedeniyle artış göstermiştir. Ayrıca perakende satış yapanların alacakları, onlara finansal açıdan taşıyamayacakları

12- Oğuztark, s. 13.

13- Nurhan Aydın, "Tüketici Kredilerinin Gerçek Maliyetini Bilebiliyor muyuz?" Pazarlama Dün-yası Dergisi, Sayı: 24, Yıl: 4, Kasım-Aralık 1990, s. 21.

14- Çınar, s. 13.

kadar büyük yük getirdiğinden, perakendecilerin bu konuda finansal kuruluşları bir kredi kaynağı olarak görmeleri dolaylı kredileri artırmaktadır. Dolaylı krediler işletme giderlerinin fazla yükselmesine meydan vermeksizin geniş hacimli kredi elde etme olanağı tanımaktadır. Bazı bankalar doğrudan kredi vermektense, bazı satıcıların ciro edilmiş senetlerini almayı risk açısından daha uygun görmekte-dirler. Bankaların uygulamalarından bir başkası da hem kendilerini hem de satıcıları senetlerin tahsil edilmemesinden doğacak zararlara karşı korumak için satıcı rezervi tutmalarıdır. Bu rezerv, satıcının tüketiciye sattığı mal bedeliyle bankaya iskonto ettirdiği senedin arasındaki farktan meydana gelir. Bu rezerv, bankaya bir emniyet unsuru olması açısından satıcıya da kârının büyük bir bölümünü teşkil etmesinden dolayı önemlidir. Rezerv, satıcının bankadaki senetlerinin belirli bir yüzdesini oluşturuncaya kadar birikir; bu yüzdeyi aşan kısmı satıcıya iade edilir. Satıcı rezervinin miktarı, satıcının riskliliğine göre belirlenir ve satıcının kredi değerliliğine ve sattığı malın cinsine göre değişir.

Dolaylı kredilerin sakıncaları da yok değildir. Örneğin, banka tüketicileri görememe ihtimaliyle karış karşıya olduğundan, onlar hakkında herhangi bir bilgi edinemez ve değerlendirmelerini yapamaz. Bu nedenle sahtekarlık ve yanlış anlamaların oranı artabilir. Bankadan doğrudan kredi alacak kişilerin geri ödeme yapmalarındaki tutumları, taksitle alışverişlerindeki geri ödeme tutumlarından olabilir.

Bankalar satıcının kağıtlarının finansmanında çeşitli yöntemler benimsemişlerdir. Bunlardan ilki olan "*Tam Rücu Hakkı Olan Yöntem*"e göre satıcı, alacaklarını sattığı bankaya şartsız bir garanti verir. Eğer müşteri bankaya geri ödeme yapmazsa, satıcı bankaya ödemeyi yapar. Bu durumda, banka açısından daha az risk sözkonusudur. Satıcı kredili satışlarında müşteri seçimine daha çok dikkat eder. Hesaplarını titizlikle tutar ve takip eder. Birçok satıcı bu yöntemi benimser. Daha az riskli olması nedeniyle, banka satıcıya daha az faiz oranı uygular. İkinci yöntem; "*Rücu Hakkı Olmayan Yöntem*"dir. Satıcı idan senetlerin satın alımında ciroyu şart koşmaz ve satın aldıktan sonra satıcının yükümlülüğü ortadan kalkar. Örneğin bir satıcı, müşteriye sattığı buzdolabı için bir senet düzenler ve bu senetlerin arkasını ciro etmeksizin bankaya vererek alacağını önceden tahsil eder. Artık banka ile müşteri karşı karşıyadır. Vadesi geldiğinde banka müşteriden senet bedelini tahsil edecektir. Eğer, müşteri bu süre sonunda geri ödemeyi yapmazsa, banka satıcıdan ödemeyi yapmasını isteyemez. Çünkü satıcı senetleri ciro etmediği için bankaya herhangi bir garanti

vermemiştir. Banka bu uygulamada daha fazla riskle karşı karşıya kaldığından, hem senetlerin alımında daha seçici davranır hem de daha yüksek bir faiz oranı uygular. Üçüncü yöntem olan “*Geri Alma Yöntemi*”ne göre ise müşteri, ödemesini verilen zaman içinde bankaya yapmadığı durumlarda banka satılan malı müşteriden geri alır. Senet tutarının satıcı tarafından bankaya ödenmesini takiben banka mali belli bir zaman zarfında satıcıya gönderir. Satıcı, rücu hakkı olan yöntemle göre daha az riskli durumdadır. Çünkü bankaya ödemeyi yapacak ve malını geri alabilecektir. Bankalar açısından bu uygulamanın ek eleman ve ek maliyetler getirmesi sözkonusudur. Çünkü banka tahsil işlerinin yanında malların fiziksel olarak nakliyesi ve saklanmasıyla da ilgilenmek zorunda kalacaktır.

Doğrudan kredilerde gözönüne alınan kredi değerlendirme faktörleri tüketicinin satın aldığı malın bedelini ödeyebilecek bir gelire sahip olması, yeteri kadar peşinat ödemesi ve geri ödeme taksitlerinin kısa vadeli olmalarıdır¹⁵.

4.2. Doğrudan Nakit Şeklinde Verilen Krediler

Tüketici kredisinin Türkiye’de ödünç para verme uygulaması şeklinde uygulamasının yeni olduğunu belirtmiştik. Nitekim, doğrudan nakit şeklinde verilen bu krediler 1988 yılından beri verilmeye başlanmıştır. Bu krediler, tüketicilerin toplu para ihtiyaçlarını karşılamak için bankaların yapmış olduğu nakit para desteğidir. İhtiyaçların karşılanmasında peşin alış-veriş yapmanın şüphesiz birçok kolaylığı ve zevkli tarafları vardır. Ancak, günümüz ekonomisinde yaşantı, toplumdaki gelişmenin bir sonucu olarak kredi düzenine de dayanmaktadır. Sınırlı satın alma gücüne sahip olan tüketiciler için para tasarruf etmek ilk şart olsa bile, ihtiyaç duydukları malları satın alma gücü kazandırılmaktadır. Bu nedenle tüketici kredisi masrafına rağmen, tüketicilere cazip gelmekte, hayat tarzlarını büyük ölçüde etkilemekte ve tüketiciye mevcut gelirinden daha fazla satın alma imkanı sağlayarak, adeta ek bir gelir olmaktadır. Tüketici kredisi birçok mal için pazarların hızlı büyümesinde de önemli bir faktördür. Gelecekte ödünç alınan satın alma gücü ile bugünün ihtiyacını karşılamak imkanı sağlayan tüketici kredisi ekonomik hayatın itici bir gücü olarak da kabul edilebilir¹⁶.

Ekonomik gelişmeler ve bankalararası rekabetle birlikte tüketici kredilerinin de kapsamı genişlemiştir. Günümüzde farklı amaçlı tüketici kredileri kullanılmaktadır. Ailelerin çocukların okul masraflarını karşılamak için kullandıkları

15- Alpergin, s. 8-9.

16- Çınar, s. 13-14.

eğitim harcamaları kredileri, çok istisnai haller dışında öğretim yılının başlamasından önce verilen ve yıl sonuna kadar geri ödemesi yapılan bireysel kredi türlerinden biridir. Bu tür kredilerin pazar potansiyeli oldukça geniştir. Eğitim harcamaları kredileri vermek suretiyle, öğrencilere maddi destek sağlayan diğer kuruluşların yanına böylece bankalar da katılmaktadır¹⁷. Farklı amaçlar için kullanılan tüketici kredilerine sağlık kredileri, seyahat kredileri, işyeri destek kredileri, inşaat destek kredileri, topraktan konut destek kredileri, kooperatif destek kredileri, meslek destek kredileri, çiftçi destek kredileri, arsa destek kredileri, taksi plakası kredileri örnek olarak verilebilir¹⁸. Bankalar, her türlü sigorta primlerinin finansmanı alanında da kredi imkanı tanımaktadırlar. Sigorta şirketlerinin artmasına paralel olarak bu konuda iş hacmi genişlemiştir¹⁹. Bankalar, sigorta şirketleri için uygun bir dağıtım kanalı olarak değerlendirilebilir. Bankalar pek çok sigorta acentasının konumunun aksine, konumu, fiziki görünümü, atmosferi ve müşteri trafiği açısından sigortacılığa elverişli alanlardır²⁰. Yangın ve kazaya karşı sigorta primlerinin finansmanı esas olmakla birlikte, içine hayat sigortasının da dahil olduğu birçok konuda ödenmesi gereken primlerin finansmanında bankalar hizmet vermektedir. Bankaların bu hizmetlerinden elde ettikleri geri verilen kredilerden aldıkları faizlerdir.

Hizmet alanında tüketici kredileri daha çok hastane, diş sağlığı ve sayahet masraflarının finansmanı amacıyla kullanılmaktadır. Özellikle sabit gelirli kişilerin bir defada ödeyemeyecekleri bu hizmetlerden faydalanabilmelerini sağlamak bakımından önem taşımaktadır. Sağlık hizmetlerinden faydalanmak için ödenen ücretlerin artışıyla birlikte gündeme gelen bu tür tüketici kredilerinde hasta, hastane veya doktor masraflarına mukabil düzenlediği senetleri bankaya satarak kredi almak imkanına kavuşur ve daha sonra aldığı bu krediyi genellikle 12-24 aylık taksitler halinde bankaya öder.

Tüketici kredileri teminatlı krediler olarak verilmiş ise krediyi sağlayan finansman kuruluşu, kredinin geri ödenmemesi riskine karşılık, borçlunun nakde çevrilebilecek bir veya birden fazla aktifi üzerinde teminat tesis etmektedir. Bu tür tüketici kredileri genellikle otomobil alımlarında sözkonusu olmakta ise de fiyatı yüksek dayanıklı tüketim mallarında da yaygın kullanım alanı bulmaktadır.

17- Alpergin, s. 9.

18- Gülseren Kayacan, Bireysel Krediler, Pamukbank Eğitim Bölümü Yayını, s. 2.

19- Alpergin, s. 9.

20- Muhittin Karabulut, Sigorta Pazarlaması, İstanbul: İşletme İktisadi Enstitüsü Yayını, 1988, s. 90..

Teminatsız kredilerde ise kredinin geri ödenmemesi halinde kredi kuruluşunun borçlunun aktifleri üzerinde bir alacak hakkı sözkonusu değildir. Bu tür krediler genellikle tüketicilerin kısa vadeli finansman gereksinimlerini karşılamaya yönelik bulunmaktadır²¹.

Bugün ülkemizde birçok banka tüketici kredisi vermektedir. Tüketici kredilerinin mal ve hizmet gruplarına göre dağılımına bakıldığında en büyük payın % 46 ile otomobil sektöründe olduğu görülmektedir. Otomobil sektörünü % 15.1'lik payla beyaz eşya ile elektrikli ve elektronik eşya, % 8.7'lik payla ev eşyaları izlemektedir²².

5. Tüketici Kredisi Uygulama Süreci

Tüketici kredilerinin uygulama sürecinin en önemli aşaması tüketiciler hakkında bilgi toplanması aşaması oluşturmaktadır. Bankalar kredilerin geri dönüşünü sağlamak için tüketici istihbaratını sağlıklı bir şekilde yapmak zorundadırlar. Aynı zamanda bu aşamayı olabildiğince hızlı bir şekilde gerçekleştirmeleri gerekmektedir. İstihbaratın olumlu olması halinde ise ileride açıklayacağımız diğer formaliteler yerine getirilir.

5.1. Tüketicilerin Kredi Değerliğinin Araştırılması

Tüketici kredilerinin ticari kredilerden en büyük farkı beyana dayalı olmalarıdır. Kredilerin sağlıklı dönüşümünü sağlamak için gerçek ihtiyaç sahiplerinin ödeyebilme güçlerinin doğru tespiti gerekir²³. Bu nedenle bankalar, kredi taleplerini ön elemeyen geçirir; bazı ölçüler koyar ve bunlara uymayanları ilk aşamada elerler. Bundan da anlaşılacağı gibi kredi taleplerini etkileyen bazı faktörler vardır. Kredinin riski bunlardan ilkidir. Her kredi kararı az ya da çok risk taşır. Bu risk, açılan kredinin vadesinde geri ödenmemesi, kredi faizinin ödenmesinin gecikmesi veya çeşitli kredi kayıplarının ortaya çıkması şeklinde görülür. Bankalar kredinin riskini daima gözönünde tutmak, riski azaltıcı tedbirleri düşüncük ve almak zorundadırlar. Riski azaltıcı tedbirler almayan bankalar, kredinin vadesinde ödenmemesi halinde zor durumda kalabilirler. En azından yeni kredi verme olanakları zayıflar. Riski azaltan en önemli faktörler kredilerin çok sayıda ve değişik kişilere kullandırılmasıdır. Bir kredi kararının alınması için, arandılan ikinci faktör kredinin verimliliğidir. Risk taşımayan veya riski düşük olan

21- İmre, s. 14.

22- Aydın, s. 21.

23- Ahmet Tüzün, "Türkiye'de Tüketici Kredileri Uygulamaları", Para ve Sermaye Piyasası Der-gisi, Sayı: 124, Yıl: 11- Haziran 1989, s. 17.

kredi talebinin yerine getirilebilmesi için o kredinin verimli olması gerekir. Kredinin verimliliği, kredinin kârlı kullanılmasıdır. Verimli olmayan kredi taleplerinin yerine getirilmesi ticari bankalar için hiç de uygun değildir. Bir kredi kararının olumlu olabilmesi için bu talebin yasalara da uygun olması gereklidir. Mevzuata uygun olmayan kredi talepleri hiçbir banka tarafından yerine getirilmez. Bunların yanında bankanın plase edilebilir fonlarının varolması gerekir. Fonları yeterli olmayan bir bankanın kredi talebini karşılaması mümkün değildir.

Kredinin verimli ve güvenli bir şekilde kullanılması kredi talebinde bulunan kişilerin tanınması ile mümkündür. Bu da ancak yapılacak istihbarat ile sağlanabilir. İstihbarat bankalar için büyük önem taşımaktadır. Kredi işlemi, borçlunun aldığı parayı vadesinde ödeme sözüne dayandığına göre ancak yerinde bir istihbarat çalışması ile kredinin taşıdığı risk en aza indirilebilir. Kredinin nerede kullanılacağı ve nasıl geri ödeneceği kredi açan banka tarafından önceden bilinmek zorundadır. Müşteriyi iyi tanımak, yerinde ve hızlı karar ve tedbir almaya yarar. İyi tanınmayan bir müşterinin talepleri yerinde ve emniyetli olarak cevaplandırılmaz; dolayısıyla alınacak kararlarda yanılma payı yüksek olur. Müşterilerin kredi talepleri cevaplandırılırken yerinde ve emniyetli bir karara varılabilmesi istihbarat yapılmasını gerekli kılmaktadır. İstihbarat, kişilerin genel durumu hakkında bilgi edinmeyi sağlar, kredi hazırlığını belirli esaslara dayalı olarak yapmaya yarar, ayrıca kişilerin ödeme gücünü tespit etmeyi kolaylaştırır²⁴.

Tüketici kredilerinin yaygın olduğu ülkelerde gerçek kişilerle ilgili istihbaratı sağlamak amacı ile bölgesel kredi büroları kurulmuştur. Bu büroların görevleri belirli bir coğrafi alanda mevcut bankalarla ilişkide olan gerçek kişilerin bu tür işlemlerinin birer kaydını tutmak ve banka başvurularında toplanan bilgileri belirli bir ücret karşılığında sunmaktır. Bu bürolar yurt çapında bir iletişim ağı ile birleştirildiğinde bankalar beyan edilen bilgilerin doğruluğunu süratle araştırabilmekte ve kredinin tahsinini hızlandırmaktadırlar²⁵. Bölgesel kredi büroları pozitif ve negatif kayıtlar tutarlar. Pozitif kayıtlar bütün kredili alımlar için tüketicinin toplam mali yükümlülüğünü ortaya koyan bir sistemdir. Negatif kayıtlar ise, yapılmamış ödemeler ve ödemelerdeki gecikmeler için tutulur. Burada toplanacak ve tüketicilerin kredi değerlendirilmesinde kullanılacak bilgiler doğru ve güncel olmalıdır. Tüketicinin kendisi hakkında bilgi toplanması ancak onun kendi

24- Erdoğan Çiloğlu, *Bankacılıkta İstihbarat*, Ankara: Türkiye Bankalar Birliği Yayını, s. 1-9.

25- Tüzün, s. 17.

rizasıyla olabilir. Aynı zamanda, tüketicinin korunması açısından tüketicilerin kendi haklarında toplanan bu bilgilerin içeriğini öğrenme ve yanlış olanlarını düzeltme hakkına da sahip olmaları gereklidir. Ayrıca bu tür kuruluşlardan bilgi sızdırma gibi muhtemel tehlikeler de sözkonusudur ki, bölgesel kredi kuruluşları önleyici tedbirler almak zorundadırlar²⁶.

Ülkemizde henüz yerleşmemiş olan bu tür büroların yine bankaların önderliğinde ve işbiliğinde kurulması ve yaygınlaşması gerekir. Bu sayede kişilerin talep ettikleri krediyi ödeyebilme güçleri ispat edilebilecektir²⁷.

Tüketiciler çoğu kez bir kredi kararı verebilmek için bankanın ne kadar ön bilgiye ve analize gerek duyabileceğini gereği kadar takdir edememektedirler. Müşterinin ihtiyaç duyduğu parayı mümkün olduğu kadar az bilgi vererek en kısa sürede temin etme çabası bankanın mümkün olduğu kadar az bilgi vererek en kısa sürede temin etme çabası bankanın mümkün olduğu kadar güvenceyi sağlayarak kredi verme politikası ile çatışmaktadır. Bu nedenle gerek bankanın, gerekse bankaya fon temin eden mevduat müşterilerinin çıkarlarını korumak ve güvence altına almak için yapılan ön araştırmaların gerekliliği konusunda kredi müşterilerinin ikna edilmesi gerekir²⁸.

Tüketici kredilerinde kredi değerliliğinin belirlenmesinde kişisel etmenler, meslekle ilgili etmenler, finansal etmenler ve talep edilen kredinin özelliği gözönünde bulundurulur.

Kredi değerliliğinin belirlenmesinde önemli etmenlerden birisi kişisel etmenlerdir. Kişisel etmenler bireylerin kendilerine has özelliklerinden oluşmaktadır. Kredi kullananların yaşı ile ilgili bir araştırma yaşça olgun insanların borçlarına daha sadık olduklarını göstermektedir. Bu nedenle bu tür kişilere verilecek kredilerin riskinin daha az olduğu söylenebilir. Evli olan bireyler ise bekar olanlara göre biraz daha kredibilitesi yüksek görünmesine rağmen aradaki fark fazla değildir. Cinsiyet faktörünü ele aldığımızda, erkeklere veriler kredilerin kadınlara verilen kredilerden daha az riskli olduğu düşüncesi hakimdir. Birçok kredi veren kurum, kadınlara kredi açmakta isteksiz davranabilmektedir. Bunun nedeni kadınların iş hayatında fazla etkin olmamaları, yani iş hayatına tam olarak girmemiş olmalarıdır. Aileye mali açıdan bağımlı aile üyelerinin sayısı da önemli bir

26- Alpergin, s. 16-17.

27- Tüzün, s. 17.

28- Belkıs Seval, Kredilendirme Süreci ve Kredi Yönetimi, İ.Ü. İşletme Fakültesi Muhasebe Enstitüsü Yayını, 1990, s. 17.

etmemdir. Genelde büyük ailelerde kredi riskinin de büyük olduğu görülmektedir. Kredi kullanan bir bireyin kredi riskinin de büyük olduğu görülmektedir. Kredi kullanan bir bireyin yıllarca aynı adreste oturması, sürekli ve belirli bir ikametgahının olması genelde o bireyin kredi riskinin düşük olduğunu gösterir. Kredi talep edenlerin aynı adreste 2 yıldan az oturanları, genel olarak daha yüksek risk grubuna girmektedirler.

Kredi değerlendirmesinde kredi talep edenin mesleği de önemli etmenlerden biridir. Örneğin, öğretmen, doktor, hemşire, teknisyen ve avukat gibi meslek sahiplerinin kredi riski daha düşük kabul edilmektedir. Vasıfsız işçi ve satıcıların ise kredi riski yüksek kabul edilmektedir. Kredi değerlendirmesinde, yapılan iş kadar, kişinin çalıştığı işten, sabit ve sürekli bir gelir elde etmesi de önemlidir. Kredi talep edenin çalıştığı endüstri kolu da önemli bir değerlendirme faktörüdür. Bankacılık sektöründe, enerji (elektrik) sektöründe ve kamu sektöründe çalışanların kredi değerliliği yüksek kabul edilmektedir. Kredi talep edenin aynı işte kalma süresi bireyin kredi değerliliği ile çok yakından ilgilidir. Aynı işte bir yıl ve daha az süre çalışan bir bireyin kredi değerliliği düşük kabul edilmektedir. Aynı işte 10 yıldır çalışan bir bireyin kredi değerliliği ise yüksek kabul edilir.

Genel olarak yüksek gelire sahip olan bireyler, yüksek kredi değerliliğine, düşük gelir düzeyine sahip olan bireyler ise düşük kredi değerliliğine sahiptirler. Gelir düzeyi önemli bir faktör olmakla birlikte, tek başına bir ölçü olarak kullanılması hatalı sonuçlara neden olabilir. Müşteri kredi değerliliğinin belirlenmesinde gelir düzeyi kadar, kredinin bu gelir düzeyiyle orantılı olması da önemlidir. Bu orantı Türkiye'de net gelirin 3 katı olarak tesbit edilmiştir. Çoğunlukla talep edilen kredinin yıllık gelirin % 20'sinden fazla olmaması istenir. Bireyin finansal gücü sadece işi dolayısıyla aldığı maaşla ölçülemez, aynı zamanda bireyin sahip olduğu diğer gelir ve varlıkları da hesaba katmalıdır.

Talep edilen kredinin tutarı az olduğunda risk, daha küçük kabul edilebilir. Buna karşın talep edilen kredi tutarı büyük olduğunda, risk daha büyük kabul edilir. Aynı şekilde, kısa vadeli kredilerin riski az ve uzun vadeli kredilerin riskinin ise daha büyük olduğu kabul edilir.

Müşteri kredi değerliliği belirlenirken genel olarak uygulanan yöntemler kredi derecelemesi ve kredi puanlaması yöntemleridir. Tüketici kredileri "Kredi Dereceleme Yöntemi"ne göre değerlendirilirken dikkatli bir yorum yapabilmek için öncelikle, kredi etmenleri dikkatlice incelenmelidir. Daha sonra, ayrı ayrı

incelenen etmenlerin sonuçları, en doğru karara ulaşabilmek için birlikte değerlendirilmelidir. Eğer kredi etmenlerini ayrı ayrı kabul edip inceleme yaparsak birbirinden bağımsız bazı sonuçlara ulaşırız. Bu sonuçlara göre, karara varmak bizi yanıltabilir. Rastgele seçilmiş bir iki etmenin sonucu, değerlendirmemiz üzerinde olumsuz etki yapabilir. Bundan dolayı en doğru sonuca ulaşabilmek için, doğru kredi etmenlerini seçmek, bu kredi etmenlerini ayrı ayrı incelemek ve sonuçları toplu olarak bir standarda göre birlikte değerlemek gerekecektir. "Kredi Dereceleme ve Değerlendirme Formu", kredi kararına ulaşabilmek için gerekli, sınıflandırılmış bilgileri içeren önemli bir belgedir. Bu form, kredi talep edenleri tam olarak değerlendirmeye yetecek bilgileri içermektedir. Pratik olması nedeniyle sınırlı sayıda kredi etmeni derecelendirilerek kullanılmaktadır. Listeyi uzatmak işlerin karışmasına neden olarak değerlendirilmede güçlükler doğuracaktır. Bu nedenle amaç, kredi değerlemesine en uygun etmenlerin, uygun sayıda alınarak değerlendirilmesi olmalıdır.

Kredi kurumları için, kendilerinden kredi talep edenlerin kredi değerliğini ölçmek amacıyla, görel olarak yeni bir sistem geliştirilmiştir. Bu sisteme kredi puanlama sistemi denilmektedir. Paranın, kredi amacıyla talep edilen kıt ve evrensel bir ürün olması nedeniyle kredi vermeye uygun kişilerin de kıt olduğu bir gerçektir. Kredi puanlama sistemi, birkaç şirket tarafından kredi başvurularını dikkatlice incelemek değerlemede kullanılan sistematik bir şemadır. Kredi puanlama sistemi, bazı kredi kurumlarınca düşük ve yüksek risk gruplarını birbirinden ayırmak amacıyla kullanılan bir araç olarak da kullanılmaktadır. Burada kredi etmenlerine ağırlıklı değerler ve puanlar verilir. Titiz çalışmalar sonucunda iyi borçluların kredi etmenlerinin puantajı yapılmış olur²⁹.

5.2. Tüketici Kredilerinin Bankalar Tarafından Kullanılması

Tüketici kredilerinin bankalar tarafından kullanılması genel olarak üç yönde olmaktadır. Bunlardan ilkinde satıcı ile anlaşan banka malın bedelini, tüketiciye açmış olduğu kredi dahilinde firmanın hesabına geçer. Tüketiciye de "ödendi" belgesini verir. Tüketici bu belge ile firmaya giderek belgeyi ibraz eder ve almak istediği malı alır. Burada tüketicinin bankadan ödendi belgesini almasıyla belgede belirtilen miktar anında tüketicinin banka nezdinde açılmış borçlu cari hesabına borç kaydedilerek faiz yürütülür. Kredinin geri ödenmesi tüketici ile banka arasında anlaşılan seçenekli ödeme tablosu dahilinde olur.

İkinci yöntemde tüketici, bankadan almış olduğu parayı firmaya götürmek suretiyle almak istediği malı alır. Bazen de banka sözkonusu malın alımını sağlamak için tüketiciye malı alacağı firma adına düzenlenmiş bloke çek vermek suretiyle ödemede bulunur. Bankalar bloke çek vermek usulünü yavaş yavaş kaldırmaktadırlar. Çünkü bloke çek vermekteki amaç, harcamanın gerçekten o mal için yapılmasını sağlamaktır. Fakat gerek müşterilerin itirazlarının çoğalması, gerekse anlamını yitirmesi nedeniyle artık bloke çek verilmesi uygulaması kalkmaktadır.

Üçüncü şekliyle tüketici kredilerin kullandırılmasında ise tüketici malın bedeline ait proforma fatura ve diğer gerekli belgeleri bankaya ibraz eder. Banka, tüketicinin talebini kabul ettiğinde mal bedelini firmaya havale yolu ile çıkarır. Yalnız firmanın havale bedelini alabilmesi için o mala ait fatura suretini bankaya ibraz etmesi gerekmektedir.

Tüketici kredilerinde uygulanacak kredi miktarları, banka genel müdürlüklerince tespit edilerek şubelere bildirilir. Tüketici istihbaratı yapıp tüketicinin moralitesi tespit edildikten sonra sonuç olumlu ise sözleşme yapılır ve sözleşmeye kefillerin de imzaları alınır. Kredi ile ilgili olarak teminat alınır. Teminatlar genellikle ya iki kefil ve aylık taksitler için senet alma, ya da bir kefil ve menkul kıymet rehni alma şeklinde düzenlenir. Daha sonraki aşama müşteriye ödeme planını onaylatma aşamasıdır. Müşteri kendisine sunulan çeşitli seçeneklerden en uygununu seçer. Bankaya özgü tüketici kredisi başvuru formu müşteriye imzalatılır ve müşteri tarafından doldurulan kısımların doğruluğu araştırılır. Tüketici kredisi başvuru formlarının doğruluğu, banka istihbaratının sonucuna bağlıdır. Sözkonusu istihbarat için ayrılan süre verilen kredinin miktarı ile orantılıdır. Genellikle yapılan istihbarat formdaki bilgilerin doğruluğunu araştırmaktadır. Formdaki bilgilerin doğruluğuna yardımcı olacak bazı belgeler başvuru sahibinden istenmektedir. Başvuru sahibinden istenen belgeler nüfus cüzdanı fotokopisi veya noter onaylı sureti, kefillerin nüfus cüzdanı fotokopisi veya noter onaylı sureti, herhangi bir işyerinde ücretli olarak çalışanlardan o işyerinde çalıştıklarına dair yazı ve en son aya ait maaş bordrosunun fotokopisi veya maaşını bildiren işyeri yazısı, gayrimenkul sahibi olduğunu bildirenlerden tapu fotokopisidir.

Formlarda ayrıca, başvuru sahibinin ve aile fertlerinin öğrenim durumları, meslek türü, yaşı vb. bazı bilgiler de istenmektedir. Bu bilgiler banka açısından yalnızca istatistiki bir değer taşımaktadır. Tüketici kredisine başvuranlardan alı-

nan belgeler ve doldurulan başvuru formu fonundan yararlanılarak tüketicinin net serbest geliri hesaplanır. Bu hesaplamada çıkan sonuca göre müşterinin istediği kredi miktarı verilir veya bankanın vereceği asgari kredi miktarı belirlenir³⁰.

5.3. Tüketici Kredilerinin Geri Ödenmesi

Tüketici kredilerinin geri ödenmesi eşit taksitler ile aylık ödeme, her yıl artan oranda taksitler halinde aylık ödeme, her altı ayda bir ara ödeme ile yapılan eşit aylık taksitler halinde ödeme, yabancı para endeksli aylık eşit taksitli ödeme, vade sonunda ödeme ve banka nezdinde açılacak tasarruf mevduatının 1 yıl vade ile tutulması kaydıyla açılacak kredinin eşit veya artan taksitlerle ödenmesi, devresel olarak yatırılan paraya karşılık verilen kredinin 1 yıl sonra geri ödenmesi ve kredi talep edenin önereceği şartlara göre ödeme şeklinde mümkün olabilir. Belirtilen ödeme türlerinden eşit taksitler ile aylık ödeme en fazla kullanılan seçenektir. Diğer seçenekler gerek teknik olarak müşteriye anlatılma zorluğu içermeleri, gerekse pek pratik olmamaları nedeniyle çok az tercih edilen seçeneklerdir³¹.

6. Tüketici Kredilerinin Yararları

Genel olarak ticari bankaların tüketici kredisi uygulamaları bu kurumların ve tüketicilerin yanısıra üreticilere ve alıcılara da çeşitli yararlar sağlar. Tüketici ihtiyaçlarını nakit ödemek sorunda kalmaksızın satın alma olanağına kavuşurken, üretici malını peşin olarak satabilir. Belirli bir gelire sahip kişilerin satın alma olanaklarını artıran tüketici kredilerinin bu tüketim mallarına olan talebi de yukarı çektiği ve satışların hızlanmasını sağladığı görüşü ortaya çıkmıştır³².

Yıllardır satıcı firmalar ve bağlı acentaları aracılığıyla sunulan tüketici kredileri firmaların bu tür finansmanını karşılamak amacıyla ticari kredi gereksinimi artırmıştır. Aynı zamanda nakit olanakları artan satıcı firmalar bu fonlarını değerlendirme düşüncesi ile tüketiciye ilave kredi olanakları sunmaktadırlar. Ancak yatırım olanaklarının ve peşin para avantajının artması ile satıcı firmalar ve bağlı birimleri doğrudan bankadan tahsis edilen krediyi tahsil etmeyi yeğleyeceklerdir. Böylece artacak ticari kredi limitleri veya nakit fonları ile yeni yatırım alanlarına daha kolay girebileceklerdir³³.

30- Kayacan, s. 5-9.

31- Kayacan, s. 10.

32- Alpergin, s. 12.

33- Tüzün, s. 17.

6.1. Tüketicilere Sağladığı Yararlar

Tüketici kredisi bir anlamda kredi işlevinde satıcıyı devreden çıkarmakta, dolayısıyla satışa konu olan mal tüketiciye daha ucuza mal olmaktadır. Kredi, alışverişte tüketiciye toplu peşin para avantajı sağlamaktadır³⁴. Tüketici kredisi sayesinde geniş bir kitle birçok mal ve hizmete sahip olmakta ve yaşam standartları yükselmektedir³⁵. Tüketici kredisinin tüketim mal ve hizmetlerine olan toplam talebi artıracığı, bu nedenle de enflasyonist bir yönü olduğu, ekonomik açıdan en önemli sakınca olarak ileri sürülebilir. Ancak, tüketim mallarını vade farkı ödemek kaydıyla kredili alma olanağının bulunduğu bir ekonomide bu sakınca sözkonusu olmayacaktır. Bilakis, satıcı firmaların talep edecekleri vade varkından daha düşük maliyetle tüketici kredisi sağlama, fiyatlar genel seviyesinde bir düşmenin nedeni olabilecektir³⁶. Tüketici kredisi, ödeme gücü sınırlı olan tüketicinin ihtiyaç duyduğu birtakım mal ve hizmetleri almasına olanak sağlarken, modası geçmiş olanları yenileriyle değiştirmelerine daha kaliteli ve daha ucuz malları uygun koşullarla edinmelerine ortam hazırlayacaktır³⁷.

6.2. Bankalara Sağladığı Yararlar

Tüketicilere verilen krediler ticari bankaların portföylerinde önemli bir yer tutar. Tüketici kredilerine olan talebin konjonktürel dalgalanmalara duyarlılığının ticari ve sanayi kredilerinden daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Böylece toplam talebin daralmasıyla birlikte yatırım hacminin düştüğü dönemlerde tüketici kredileri, üretken sektörlerde ve finansal sektörlerde faaliyetlerin belli bir hacmin altına düşmesini engellemektedir. Günümüzde bankaların ihtisaslaştığı alanlardan biri, tüketici kredileri olmuştur. Bu nedenle bankalar, sundukları kredilerde çeşitlendirmeye gitmişler ve belli sektörlerdeki durgunluk nedeniyle o sektör mallarına ve dolayısıyla o malların finansman talebinin düşmesi karşısında başka mallar için tüketici kredisi sunmaya başlamışlardır.

Tüketici kredilerinde krediyi sağlayan bankanın kâr marjı çok yüksek olmakla birlikte daha yüksek kâr elde etmenin yolu rasyonel işletme politikalarını uygulayarak ortalama maliyetleri düşük tutmaktır³⁸.

34- Oğuztürk, s. 13.

35- Alpergin, s. 12.

36- Cevat Sarıkamış, "Tüketicinin Korunması Açısından Tüketici Kredisi", Pazarlama Dergisi, Sayı: 4, Yıl: 2, s. 37.

37- Ayhan Yavrucu, "Sanayi İşletmeleri Yönünden Tüketici Kredileri", Para ve Sermaye Piyasası Dergisi, Sayı: 124, Yıl: 11, Sayı: 124, Haziran 1989, s. 16.

38- Alpergin, s. 11-12

Tüketici kredilere amacı paradan para kazanmak olan bankaları topladıkları ve toplarken hatırı sayılır bir maliyet ödedikleri mevduatı; en az zahmetle plase edebildikleri fevkalade önemli bir araç olarak da ekonomide son derece önemli bir konum arz etmektedir³⁹.

7. Tüketicinin Korunması Açısından Tüketici Kredileri

Günümüzde tüketici kredileri reklamlar, ilanlar ve kitle iletişim araçlarıyla özendirilmekte, ancak bu konuda tüketici aydınlatılmamakta ve kredi işlemlerinde tüketiciyi bekleyen tehlikeler gözden kaçırılmaktadır.

Tüketime alıştıran, kitle iletişim araçlarıyla tüketim için sürekli olarak beyni yıkanan ve tüketici bu kuruluşları tarafından aydınlatılmış olmayan bilinçsiz tüketici, çok kez tüketici kredisinin karmaşık hukuksal yanını kavramadan ve ilişkinin tehlikeli olabilecek sonuçlarını algılamadan sözleşmeyi ve onu bütünlüleyen belgeleri imzalamaktadır. Ancak 1995 yılı Eylül ayında yürürlüğe giren "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun"un 10. maddesi tüketici kredilerine ilişkin konularda tüketiciyi koruyucu yönde hüküm getirmiştir. Sözleşmeyi imzalandıktan sonra ödeme güçlükleri ortaya çıkıldığında, borçlu temerrüdünün ağır hukuki sonuçlarıyla karşılaşan tüketici şahsen de, ailesiyle birlikte ve çok zor durumları göğüslemek zorunda kaldığı gözlenmektedir. Ödenemeyen kredi borçlarıyla ilgili mahkemeler uygulaması, tüketici kredilerinin hukuksal ve sosyal sorunları hakkında ibret verici derslerle doludur. Mevcut tüketici kredileri incelendiğinde, bu sözleşmelerde yer alan bazı hükümlerin, bilinçsiz ve özellikle ödeme gücü hakkında yeterli bilgisi bulunmayan tüketiciler bakımından bazı tehlikeli çözümler içerdiği gözlenebilir. Yeni çıkarılan yasa banka veya finansman kuruluşu ile tüketiciler arasında yazılı olarak yapılan sözleşmenin bir nüshasının da tüketiciye verilmesini zorunlu hale getirmiştir. İlk olarak tüketiciye belirli bir süre içinde cayma hakkının tanınmamış olması, durumunu iyice değerlendirmeden tüketici kredisi almış bulunan tüketiciyi gelecek tehlikelere karşı en etkin savunma olanağından yoksun bırakmaktadır. Oysa cayma hakkı tüketiciye yeniden ve son bir kez düşünebilme imkanı vermekte, kendisine tahsis edilen krediyi, tüm boyutları ve koşullarıyla yeniden değerlendirebilme fırsatı sağlamaktadır. Mevcut kredi sözleşmelerine göre, kredinin geri ödenmesinden tamamen tüketici sorumlu tutulmakta, alınan malın bozuk çıkması halinde tüketici ile satıcı arasında çıkabilecek uyuşmazlıklarda banka herhangi bir rol üst-

39- Ramazan Aksu, "Tüketici Kredileri", *Pazarlama Dünyası Dergisi*, Sayı: 29, Yıl: 5, Eylül-Ekim 1991, s. 20.

lenmemektedir. Yeni çıkarılan yasada ise satılan malın ayıbından ötürü tüketiciye karşı satıcı ile banka müştereken ve müteselsilen sorumlu olacaklardır. Kredi borçları için kaynak kullanım destekleme fonu ile banka ve sigorta muameleleri vergisinde ileride meydana gelebilecek değişikliklerin tüketiciye yansıtılması da adil olmayan bir çözümdür. Önceden, tüketici kredi borcunu vadelerinden önce ve tümüyle ödemeyi istediğinde, bankanın bu işlemi kabul edip etmemekte serbest bırakılması da yine tüketici aleyhine öngörülmuş bir çözüm olarak değerlendirilmiştir. Çıkarılan yasa tüketicilere borçlandıkları miktarı önceden ödeyebilme imkanı vermektedir. Bu durumda banka veya finans kurumları, ödenen miktara göre gerekli faiz, komisyon idirimi yapmakla yükümlü olacaklardır. Geri ödeme planına dahil herhangi iki taksidin vadesinde ödenmemesi halinde, ödenmeyen ikinci taksidin vadesinde, herhangi bir ihtara gerek kalmaksızın, borcun tümünün muaccel olacağına ve muaccel olan borca ödeme gününe kadar temerrüd faizi uygulanacağına ilişkin çözüm de tüketici kredisi hakkında aydınlatılmış bilgisi olmayan tüketici için tehlikelidir. Kredi borcunun ödenememesi halinde, cebri icra yoluna veya mahkemeye başvuran ve alacağını tahsil etmek isteyen bankaya karşı, tüketicinin yargılama ve takip giderlerini ödemekle yükümlü olması doğaldır. Ancak kredi sözleşmesinde *"takdiri bankaya ait olmak üzere, yapılacak her türlü masrafın da tüketici tarafından ödeneceğinin"* belirtilmesi ve bu koşulla kredi tahsisi adı olmayan bir çözümdür. Tüketicinin ölümü ya da ayırtım gücünü yitirmesi nedeniyle kısıtlanması hallerinde, bankanın borcun tamamını muaccel kılmaya ve derhal ödenmesini talep etmeye yetkili kılınması da özellikle tüketicinin ailesi bakımından çeşitli tehlikeleri beraberinde getirebilir. Bu durum, tüketici kredisinde belirli bir sürede, cayma hakkının ne kadar önem taşıdığını göstermektedir. Bu bakımdan belirli bir miktarı aşan tüketici kredilerinde ayrıca kredinin alınmasına eşin de rıza göstermiş olması aranmalıdır⁴⁰.

Kredi sağlayan kurumlarca, kredi talebinde bulunanlara, yüklenecekleri faiz konusunda da genellikle açık bilgi verilmemekte, ya da aylık % 5-6 gibi gayet uygun bir faizin uygulanacağı söylenmektedir. Kredi talebinde bulunan tüketiciler ise, yüklenecekleri faizin araştırılmasında çok, taksit miktarlarının ve sürelerinin uygun olup olmadığı konusunda dikkatlerini yoğunlaştırmaktadırlar. Oysa aylık % 5 ya da % 6'lık faizin yıllık karşılığı, basit olarak % 60 (5x12) ya da % 72

40- Ergun Özsunay, "Türkiye'de Tüketici Kredileri: Hukuki Çerçeve ve Uygulama Üzerine Bazı Düşünceler", Tüketici Kredileri ve Batı Ülkelerindeki Uygulamalar (Panel), İstanbul Ticaret Odası Yayını, İstanbul 1992, s. 13-15.

değildir. Çünkü burada bileşik faiz prensibi sözkonusudur. Yani her dönem sonunda o dönem faizinin de anaparaya eklenerek, sonraki dönemin faizin bu tutar üzerinden hesaplanması gereklidir. Aylık % 5 ya % 6'lık faizin (i) yıllık eşdeğer karşılığı (i) şu eşitlik yardımıyla hesaplanabilecektir.

$$i = (1+i)^m - 1$$

m = Bir yıldaki devre sayısıdır ki, burada 1 aylık faizin eşdeğer yıllık faizin arandığından devre sayısı m=12'dir. (Bileşik faiz işleminin tekrar edileceği sayı).

$$i = 0.05 \text{ ise}$$

$$i = (1+0.05)^{12} - 1 \quad i = \% 79$$

$$i = 0.06 \text{ ise}$$

$$i = (1+0.06)^{12} - 1 \quad i = \% 101.21 \text{ olacaktır.}$$

Küçük faiz oranları için basit ve bileşik faizin karşılıkları arasında önemli bir farklılık olmamasına karşılık, halen ekonomimizde olduğu gibi, yüksek aylık faiz oranlarının sözkonusu olduğu durumlarda (yukarıda da görüldüğü gibi) çok büyük farklılıklar ortaya çıkacaktır. Bugün bazı dayanıklı tüketim mallarının taksitli satışlarında yaygın olarak kullanılan aylık % 8'lik bir faizin yıllık karşılığının % 151.81 olduğunun bilinmesi tüketiciler açısından düşündürücü olacaktır.

Tüketici bilinci ile hareket edildiğinde, tüketici kredilerine talepte bulunan kişilerin taksit miktarı ve taksit süresinin uygunluğunun araştırılmasının yanısıra yüklenilmesi sözkonusu olan gerçek maliyetini bilmeleri de gereklidir. Çünkü, kredinin gerçek maliyeti bilinmeksizin verilecek bir karar gerek tüketici gerekse banka açısından ussallıktan uzak olacaktır⁴¹.

SONUÇ

Bankalar tarafından pazarlanan hizmetlerden biri de tüketici kredileridir. Faiz oranlarının serbest bırakılması, bilgisayarın banka hizmetlerinin sunulmasında kullanılmaya başlaması, bankalarımızın pazarlama anlayışını benimsemeye başlamaları, bankalar arasındaki rekabetin artması, tüketici kredilerinde geri ödeme riskinin az olması gibi faktörler tüketici kredilerinin bankalar arasında hızla yaygınlaşmasında ve çeşitlenmesinde etkili olmuştur. Ülkemizde gelişmeye yüz tuttuğu bir dönemde ekonominin genel durumu nedeniyle tüketici kredilerinde bazı sorunlar ortaya çıkmış, tüketici kredilerinin kullanımında bir süre duraklama olmuş, hatta tüketici kredilerinin kullanılması ertelenmiştir. Şu anda yeniden hareketlenmeye başlayan tüketici kredilerinin gelişmesini olumsuz yönde etkileyen bir başka unsur da enflasyon oranının ve buna bağlı olarak da kredi faizlerinin yüksek oluşudur. Gelir düzeyinin düşüklüğü ve enflasyon oranı dikkate alınarak kredilerin miktarının artırılması ve kullandırma süresinin daha uzun tutulması tüketiciler açısından olduğu kadar bankalar açısından da önemli yararlar sağlayabilir. Böylece kredinin geri ödeme riski de azaltılabilir.

BİBLİYOGRAFYA

A) KİTAPLAR

- Alpergin Pelin, Bireysel Bankacılık, Ankara, Türkiye Bankalar Birliği Yayını, 1990.
- Çiloğlu Erdoğan, Bankacılıkta İstihbarat, Ankara: Türkiye Bankalar Birliği Yayını
- Karabulut Muhittin, Sigorta Pazarlaması, İstanbul: İşletme İktisadi Enstitüsü Yayını, 1988.
- Zarakolu Avni, Bankacılar İçin Para ve Kredi Bilgisi, Ankara: Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü Yayınları, 1989.

B) MAKALELER

- Aksu Ramazan, Tüketici Kredileri, Pazarlama Dünyası Dergisi, Sayı: 29, Yıl: 5, Eylül-Ektim 1991.
- Aydın Nurhan, Tüketici Kredilerinin Gerçek Maliyetini Bilebiliyor muyuz? Pazarlama Dünyası Dergisi, Sayı: 24, Yıl: 4, Kasım-Aralık 1990.

- Çınar Recai, Tüketici Kredisi Pazarlamasına İlişkin Gelişmeler Üzerine Bir Saha Araştırması, Pazarlama Dünyası Dergisi, Sayı: 29, Yıl: 5, Eylül-Ekim 1991.
- İmre Ahmet N., Tüketici Kredileri, Para ve Sermaye Piyasası Dergisi, Sayı: 124, Yıl: 11, Haziran 1989.
- Oğuztürk Osman, Tüketici Kredisi, Para ve Sermaye Piyasası Dergisi, Sayı: 124, Yıl: 11, Haziran 1989.
- Önal Y. Beyazıt, Tüketici Kredilerinde Müşteri Kredi Değerliliğinin Belirlenmesi, Pazarlama Dünyası Dergisi, Sayı: 41, Yıl: 7, Eylül-Ekim 1993.
- Sarıkamış Cevat, Tüketicinin Korunması Açısından Tüketici Kredisi, Pazarlama Dergisi, Sayı: 4, Yıl: 2.
- Tüzün Ahmet, Türkiye'de Tüketici Kredileri Uygulamaları, Para ve Sermaye Piyasası Dergisi, Sayı: 124, Yıl: 11, Haziran 1989.
- Yavrucu Ayhan, Sanayi İşletmeleri Yönünden Tüketici Kredileri, Para ve Sermaye Piyasası Dergisi, Sayı: 124, Yıl: 11, Haziran 1989.

C) DİĞER YAYINLAR

Kayacan Gülseren, Bireysel Krediler, Pamukbank Eğitim Bölümü Yayını.

Özsunay Ergun, Türkiye'de Tüketici Kredileri: Hukuki Çerçeve ve Uygulama Üzerine Bazı Düşünceler, Tüketici Kredileri ve Batı Ülkelerindeki Uygulamalar (Panel), İstanbul Ticaret Odası Yayını, İstanbul 1992.