

T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI



KASTAMONU İLİNDEKİ HANE HALKININ KREDİ KARTI
KULLANIMLARININ İNCELENMESİ

ZEYNEP BUSE YÜKSEL

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DOÇ. DR. FARUK DAYI

HAZİRAN - 2021

KASTAMONU

TAAHHÜTNAME

Bu tezin tasarımı, hazırlanması, yürütülmesi, araştırmalarının yapılması ve bulgularının analizlerinde bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu; ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada bana ait olmayan her türlü ifade ve bilginin kaynağına eksiksiz atıf yapıldığını, bilimsel etiğe uygun olarak kaynak gösterildiğini bildirir ve taahhüt ederim.

Zeynep Buse YÜKSEL

ÖZET**YÜKSEK LİSANS TEZİ****KASTAMONU İLİNDEKİ HANE HALKININ KREDİ KARTI
KULLANIMLARININ İNCELENMESİ****ZEYNEP BUSE YÜKSEL****KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI****DANIŞMAN:DOÇ. DR. FARUK DAYI**

Yaşadığımız çağda en çok tercih edilen modern bir ödeme aracı olan kredi kartları, globelleşmeyle birlikte hızlı tüketimin önemli bir yapı taşı haline bürünmüştür. Kredi kartı kullanımında gerçekleşen artış, tüketim harcamalarını, böylelikle de ekonomik canlanmayı beraberinde getirmektedir. Kredi kartı kullanımı hane halklarının mikroekonomik seviyelerini etkilerken aynı zamanda toplam düzeyde para arz ve talebinin makroekonomik işleyişi açısından önemli bir yer kapsamaktadır. Bu sebeple çalışmanın amacı Kastamonu ilinde bulunan hane halkının, sosyo-ekonomik ve demografik durumları ile kredi kartı kullanımları arasındaki bağlantı incelenmektedir. Bu amaçla toplanan anketlerden elde edilen 406 katılımcı verisi, analizde kullanılmıştır. Uygulamada SPSS ve AMOS programları ile frekans, güvenilirlik, geçerlilik, açıklayıcı faktör analizi, doğrulayıcı faktör analizi, t testi ve ANOVA testleri uygulanmıştır. Kredi kartı kullanımında kullanıcının algıladığı bilinçli kullanım, kullanım memnuniyeti ve ihtiyaçsal kullanımlarını; cinsiyet, yaş, eğitim, medeni durum, aylık gelir, aylık harcama tutarı gibi değişkenler arasında anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Çalışma sonucunda kart kullanıcıları arasında eğitim durumu ve aylık gelir değişkenlerinin kredi kartı kullanımında farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

ANAHTAR KELİMELEER: Kredi Kartı, Kredi Kartı Kullanımı, Harcama Eğilimi,

Haziran 2021, 85 Sayfa

ABSTRACT**MSC THESIS****INVESTIGATION OF CREDIT CARD USAGE OF HOUSEHOLDS IN
KASTAMONU PROVINCE****ZEYNEP BUSE YÜKSEL****KASTAMONU UNIVERSITY INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCE
DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION****SUPERVISOR:ASSOC. PROF. DR. FARUK DAYI**

Credit cards, which are the most preferred modern payment tools in our age, have become an important building block of fast consumption with globalization. The increase in the use of credit cards brings consumption expenditures and thus economic revival. While the use of credit cards affects the microeconomic levels of households, it also has an important place in terms of the macroeconomic functioning of money supply and demand at the aggregate level. For this reason, the aim of the study is to examine the relationship between the socio-economic and demographic conditions of the households in Kastamonu and their credit card usage. The data of 406 participants obtained from the questionnaires collected for this purpose were used in the analysis. Frequency, reliability, validity, explanatory factor analysis, confirmatory factor analysis, t test and ANOVA tests were applied with SPSS and AMOS programs. The conscious use, satisfaction of use and needy usage perceived by the user in credit card usage; It was examined whether there was a significant difference between variables such as gender, age, education, marital status, monthly income, monthly expenditure amount. As a result of the study, it has been determined that the education level and monthly income variables differ in the use of credit cards among card users.

KEYWORDS: Credit Card, credit card use, Spending Propensity

June 2021, 85 Page

TEŐEKKÖR

Öncelikle tezin hazırlanmasında, analizinde ve tezin tamamlanmasında desteğini hiçbir zaman esirgemeyen kıymetli hocam Doç. Dr. Faruk DAYI'ya teşekkür ederim. Yüksek lisans eğitimim boyunca desteklerini esirgemeyen ailem ve arkadaşlarıma sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Zeynep Buse YÜKSEL

Kastamonu, 2021

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET.....	vi
ABSTRACT.....	vii
TEŞEKKÜR	iv
İÇİNDEKİLER	v
ŞEKİLLER DİZİNİ	viii
TABLolar DİZİNİ	ix
KISALTMALAR DİZİNİ	x
1. GİRİŞ	1
2. KURAMSAL ÇERÇEVE.....	3
2.1. Genel Ödeme Sistemleri ve Kredi Kartları	3
2.1.1. Ödeme Sistemi Çeşitleri	4
2.1.1.1. Nakit ödeme sistemi.....	4
2.1.1.1.1. Para ve paranın tarihçesi.....	4
2.1.1.2. Nakit dışı ödeme sistemleri	5
2.1.1.2.1. Çek.....	6
2.1.1.2.2. Elektronik fon transferi.....	6
2.1.1.2.3. Doğrudan borçlanma	6
2.1.1.2.4. Kartla ödeme sistemleri.....	7
2.2. Kart Kullanımına Dayanan Ödeme Sistemleri	7
2.2.1. Türkiye’de Kart Kullanımına Dayanan Başlıca Ödeme Sistemi Kuruluşları	7
2.2.1.1. Master Card	8
2.2.1.2. Visa.....	8
2.2.1.3. Amerikan Express.....	9
2.2.1.4. JCB.....	9
2.2.1.5 Diners Club	9
2.2.1.6 Union Pay.....	10
2.2.1.7. Troy	10
2.3. Kredi Kartları	10
2.3.1. Kredi Kartının Tarihsel Gelişimi	11
2.3.1.1. Dünyadaki tarihsel gelişimi	12
2.3.1.2. Türkiye’deki tarihsel gelişimi.....	14
2.4. Kredi Kartı Sistem Terimleri.....	16
2.5. Kredi Kartlarının İşlevleri	18
2.5.1 Ödeme Aracı Olması	18
2.5.2. Kredi Aracı Olması.....	19
2.5.3. Nüfuz Edinme Aracı Olması	19
2.5.4. Fon Transferi Sağlaması	19
2.6. Kredi Kartı Türleri.....	20

2.6.1. Kart Hamiline Göre Kredi Kartlarının Sınıflandırılması	20
2.6.1.1. <i>Asıl kredi kartı</i>	20
2.6.1.2. <i>Ek kredi kartı</i>	20
2.6.2. Kart Hamilinin Sınıfına Göre Kredi Kartının Sınıflandırılması	20
2.6.2.1. <i>Bireysel kredi kartı</i>	21
2.6.2.2. <i>Ticari kredi kartı</i>	21
2.6.3. Kart Özelliğine Göre Kredi Kartlarının Sınıflandırılması	21
2.6.3.1. <i>Premium – Klasik kartlar</i>	21
2.6.3.2. <i>Ortak kartlar</i>	22
2.6.3.3. <i>Sanal kartlar</i>	22
2.6.3.4. <i>Akıllı kartlar (çipli kart)</i>	23
2.6.3.5. <i>Kartsız kredi kartları</i>	23
2.6.4. Kredi Kartlarının Amaçlarına Göre Sınıflandırılması	23
2.6.4.1. <i>Kredili kredi kartı</i>	24
2.6.4.2. <i>Banka kartı</i>	24
2.6.4.3. <i>Harcama ~ ödeme kartı</i>	24
2.6.4.4. <i>Çek kart</i>	25
2.6.4.5. <i>Mağaza kartları</i>	25
2.7. Kredi Kartı Sisteminin İşleyişi	25
2.7.1. İki Taraflı Sistem	26
2.7.2. Üç Taraflı Sistem	26
2.7.3. Karma Sistem	27
2.8. Kredi Kartı Kullanımının Avantajları ve Dezavantajları	28
2.8.1. Kredi Kartı Kullanımının Avantajları	28
2.8.1.1. <i>Kart sahibi açısından avantajları</i>	28
2.8.1.2. <i>Üye iş yeri açısından avantajları</i>	29
2.8.1.3. <i>Banka açısından avantajları</i>	30
2.8.2 Kredi Kartı Kullanımının Dezavantajları	31
2.8.2.1. <i>Kart sahibi açısından dezavantajları</i>	31
2.8.2.2. <i>Üye iş yeri açısından dezavantajları</i>	31
2.8.2.3. <i>Banka açısından dezavantajları</i>	32
2.9. Kredi Kartının Ekonomik Etkileri	33
2.9.1. Milli Gelire Etkisi	33
2.9.2. İstihdama Etkisi	33
2.9.3. Faiz Oranlarına Etkisi	34
2.9.4. Enflasyona Etkisi	34
2.9.5. Kamu Gelirine Etkisi	35
2.9.6. Kayı Dışı Ekonomiye Etkisi	35
2.10. Kredi Kartı Kullanımını Etkileyen Demografik Etkenler	36
2.10.1. Yaş Faktörü	36
2.10.2. Cinsiyet	37
2.10.3. Gelir Durumu	37
2.10.4. Eğitim Seviyesi	38
2.10.5. Hane Halkında Yaşayan Kişi Sayısı	38
3. LİTERATÜR TARAMASI	39
4. KASTAMONU İLİNDEKİ HANE HALKININ KREDİ KARTI KULLANIMLARININ İNCELENMESİ	46
4.1. Araştırmanın Amacı	46

4.2. Çalışmanın Ana Kütleli ve Örneklemi.....	46
4.3. Çalışmanın Ölçeği	47
4.4. Çalışmanın Hipotezleri	47
4.5. Çalışmanın Metodolojisi	48
4.6. Bulgular ve Değerlendirmeler	48
4.6.1. Demografik Bulgular	48
4.6.2. Tanımlayıcı İstatiki Bulgular	50
4.6.3. Güvenirlik Analizi	52
4.6.4. Açıklayıcı Faktör Analizi	52
4.6.5. Doğrulayıcı Faktör Analizi	55
4.6.6. Hipotez Testlerinin Sonuçları	58
5. SONUÇ ve ÖNERİLER.....	71
KAYNAKÇA	75
EKLER.....	83
EK 1 VERİ TOPLAMA ARACI (ANKET METNİ).....	84

ŞEKİLLER DİZİNİ

	Sayfa
Şekil 4.1. DFA Faktör Yüğü Diyagramı	57

TABLOLAR DİZİNİ

	Sayfa
Tablo 4.1. Demografik Bulgular	49
Tablo 4.2. Tanımlayıcı İstatistikî Bulgular	50
Tablo 4.3. Güvenîrlîk Analîzî	52
Tablo 4.4. Boyutların varyans, KMO ve Bartlett's testi	53
Tablo 4.5. AFA faktör yükleri.....	54
Tablo 4.6. DFA madde katsayıları	55
Tablo 4.7. Uyum iyîlîğî değîrleri.....	58
Tablo 4.8. Algılanan bilinçli kullanım ile eğitim seviyesi farklılık analîzî	58
Tablo 4.9. Eğitim seviyesi Tukey analîzî	59
Tablo 4.10. Algılanan bilinçli kullanım ile aylık gelir arasındaki farklılık analîzî....	60
Tablo 4.11. Algılanan kullanım memnuniyeti ile eğitim seviyesi farklılık analîzî....	61
Tablo 4.12. Eğitim seviyesi Tukey analîzî.....	62
Tablo 4.13. Kullanım memnuniyeti ile aylık gelir farklılık analîzî	63
Tablo 4.14. Aylık gelir Tukey analîzî	64
Tablo 4.15. Algılanan kullanım memnuniyeti ile yaş durumu farklılık analîzî	65
Tablo 4.16. Algılanan ihtiyaçsal kullanım ile yaş durumu farklılık analîzî.....	66
Tablo 4.17. Algılanan ihtiyaçsal kullanım ile aylık harcama tutarı farklılık analîzî..	66
Tablo 4.18. Aylık harcama tutarı tukey analîzî.....	67
Tablo 4.19. Cinsiyet T-testî analîzî	68
Tablo 4.20. Medeni durum T-Testî analîzî	70

KISALTMALAR DİZİNİ

AB	Avrupa Birliđi
AFA	Açıklayıcı Faktör Analizi
BDDK	Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu
DFA	Doğrulayıcı Faktör Analizi
EFT	Elektronik Fon Transferi
TDK	Türk Dil Kurumu

1. GİRİŞ

Teknoloji ve bilişim ağının gelişmesiyle birlikte bireylerin istek ve ihtiyaçları da değişmiş ve genişlemiştir. Bireyler, değişen istek ve ihtiyaçları karşılayabilmek için alternatif ödeme araçlarının kullanımına gereksinim duymuşlardır. Bu ödeme araçlarının temel amacı ekonomik gücün doğru kullanımı ve varlık transferlerinin güvenli ve pratik şekilde gerçekleşmesini sağlamaktır. Günümüzde, sağladığı avantajlar açısından en çok tercih edilen çağdaş ödeme aracı olan kredi kartları, hızlı tüketim aracı haline bürünmüştür.

Kağıt paranın ikamesi olarak anılan kredi kartları, Dünya’da ilk olarak 1950 yıllarında piyasada yerini almıştır. Türkiye’de ise 1970’li yıllara yaklaşırken kullanıcıları ile buluşmuştur. Kullanıcılarıyla buluştuğu tarihten itibaren kredi kartı kullanım oranları her geçen gün artmaya devam etmiştir. Bankalararası Kart Merkezi raporlarına göre Türkiye’de, 2021 yılının ilk döneminde 78.03.927 adet kullanımda bulunan kredi kartı bulunmaktadır (<https://bkm.com.tr/kart-sayilari/>, 2021).

Günümüzde, ekonomik büyümenin etkisiyle kredi kartı kullanım oranlarında gözle görülür bir artış meydana gelmiştir. Tüketicilerin gelir düzeyi, satın alma tutumlarını etkileyen önemli bir faktördür. Son yıllarda gerçekleşen ekonomik gelişmeler tüketici gelirlerini artırmış, artan gelirler tüketici harcamalarının da artmasına neden olmuştur. Harcamaların artmasında; özellikle bireylerin nakit para kullanmak istemediği ya da yeterli nakit paraya sahip olmadığı zamanlarda, kendisine tanınan limit dahilinde satın alınan mal veya hizmete karşılık bedelin taksitlendirme özelliğini bünyesinde bulundurması açısından kredi kartları, kullanıcılarına ödeme kolaylığı sağlayarak en çok tercih edilen ödeme aracı olmuştur. Özellikle finansal ödeme araçlarının kullanımından meydana gelen olumsuz etkilerini geride bırakarak, kullanıcılara kolaylık sağlamaktadır.

Kredi kartı kullanım oranlarının yükselmesinde göz ardı edilemeyecek bir diğer faktör online alışverişlerdir. Teknoloji ve bilişim ağının hızlı gelişmesi, özellikle bankacılık sektörünün ilerlemesine önemli katkı sağlamıştır. Kişiler günümüz şartlarında her türlü istek ve ihtiyaçlarına karşılık gelen ürünü, aradığı fiyattan

internet üzerinden satın alabilmektedir. Online satın alma noktasında kredi kartlarının sunduğu güvenli ve hızlı alışveriş fırsatı, kullanıcılarının ilgisini çekerek günlük hayatın vazgeçilmez bir parçası olmuştur.

Kredi kartları ödeme aracı olmasının yanı sıra, kullanıcılarına kredi imkanı sunduğundan finansman aracı olma özelliğini de bünyesinde barındırmaktadır. Dolayısıyla, Kredi kartlarının tüketici harcamalarına önemli katkısı olmaktadır. Kullanıcısına geliri üzerinden bir algı oluşturarak, bireylerin harcama tutumlarını etkilemekte ve gelir dışı harcama yaptırarak borçlandırabilmektedir. Dolayısıyla kredi kartı kullanımında rasyonel davranmak oldukça önemlidir. Gelişen günümüz teknolojisiyle hızlı tüketim aracı haline bürünen kredi kartlarının bu kadar yoğun kullanımı, kullanıcıların sosyo- ekonomik ve demografik durumları ile kredi kartı arasındaki bağlantının analiz edilmesi, bankaların müşteri profili belirlemesi ve pazarlama süreçlerine yol göstermesi açısından büyük önem taşımaktadır.

Tez çalışmasının birinci bölümünde kartlı ödeme sistemleri, kredi kartı kavramı, genel esasları, kredi kartının tarihsel süreci, kredi kartı sistem işleyişi, Türkiye’de kredi kartlı ödeme sistemi kuruluşları gibi konular ele alınmıştır.

Çalışmanın ikinci bölümüne literatür taramasına yer verilmiştir. Yerel ve yabancı yazında kredi kartları ile kullanıcıların sosyo-ekonomik ve demografik özellikleri arasındaki ilişkinin incelendiği ve en çok yararlanılan çalışmalar açıklanmıştır.

Çalışmanın üçüncü bölümünde araştırmanın uygulamasına yer verilmiştir. Çalışmanın amacı Kastamonu ilinde yaşayan hane halkının sosyo-ekonomik ve demografik durumları ile kredi kartı kullanımı arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Kart kullanımında demografik özelliklerinin kullanıcıları nasıl etkilediği ve kart kullanımı ile sosyo-ekonomik faktörler arasındaki ilişki araştırılmaktadır. Bu bölümde Kastamonu ilinde yaşayan her haneden bir kişiye anket uygulanarak elde edilen veriler analiz edilmiş ve değerlendirilmiştir.

Çalışmanın son bölümünde araştırmanın analiz bulgularından elde edilen sonuç kısmı bulunmaktadır. Bu bölümde bulguların literatüre katkısı değerlendirilmektedir. Literatürde yapılacak çalışmalar için önerilerde bulunmaktadır.

2. KURAMSAL ÇERÇEVE

Günümüzde en çok tercih edilen ödeme aracı olarak karşımıza çıkan kredi kartları ile ilgili bu bölümde genel ödeme sistemlerinden başlayarak kredi kartları ayrıntılı bir şekilde ele alınmıştır. Kredi kartlarının tarihsel süreci, kart kullanımının avantajları ve dezavantajları, kredi kartı çeşitleri, kredi kartı sistem işleyişi, kart kullanımını etkileyen demografik özellikler gibi literatürde de geçen kredi kartlarına ait önemli hususlar bu bölümde yer almaktadır.

2.1. Genel Ödeme Sistemleri ve Kredi Kartları

Her türlü mal veya hizmet transferlerinde kullanılan araçlara ödeme sistemi adı verilmektedir. Herhangi bir ülkede güçlü bir ekonomiden bahsedebilmek için sağlam bir ödeme sisteminin varlığı gerekmektedir. Ödeme sistemlerinin asıl amacı parasal bir değer transferi sırasında pratik, etkin ve risksiz bir biçimde kişiden kişiye aktarımını gerçekleştirmektir (Ari, 2008: 4).

Herhangi bir mal ya da hizmet satın alan kişi, satın aldığı şey değerince satan kişiye değerini transfer etmekle yükümlüdür. Değerin transferi nakit ödeme ile yapılabileceği gibi kredi kartı, havale, çek, EFT gibi araçlar ile de yapabilmektedir. Bu araçlar ile ödeme yapabilmek için finansal piyasaların varlığı gerekmektedir. Yani ödeme sistemleri, bir bireyden ya da kuruluştan diğer bir birey ya da kuruluşa seri, pratik ve risksiz bir biçimde ödeme araçlarının da aracılığıyla değeri kadar paranın transferini gerçekleştirmeyi amaçlamaktadır. Bu husustan da hareketle ekonominin en temel taşı ödeme sistemleridir. Ödeme sistemlerinin güvenliğinden ve denetiminden Merkez Bankaları sorumludur (Korkmaz, 2010: 23). Merkez Bankalarının birincil görevi fiyat ve finansal istikrarı sağlamaktır. Ödeme sistemleri bu istikrarı sağlama açısından oldukça önemlidir. Bu sebepten dolayı ödeme sistemlerinin kontrolü ve denetimini Merkez Bankaları üstlenmektedir (Delice, 2015). Herhangi bir ülkenin Merkez Bankası kendi ülkesi için geçerli olan bir ödeme sistem yapısı oluşturabilmekte ve farklı politikalar izleyebilmektedir. Ülkeler arası ödemelerin uygun bir şekilde gerçekleşebilmesi için Merkez Bankalarının aralarındaki ilişkilerin kuvvetli olması gerekmektedir. Türkiye’de ise para

politikasını belirleyen kuruluş Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasıdır. Merkez Bankalarının yanı sıra ödeme sistemlerinde etkin bir role sahip olan bir diğer kuruluş ise bankalardır. Bankalar, Merkez Bankaları tarafından belirlenen kurallar dahilinde piyasaya yeni çıkartılacak olan araçların kullanılması ve şahıslarla buluşmasını, var olan sistemin işletilmesini sağlamaktadır. Sonuç olarak ödeme sistemlerinin aktörleri; şirketler, bankalar, Merkez Bankaları ve hükümetlerdir (Ari, 2008: 4). Herhangi birinde bir aksaklık olması durumunda tüm aktörler bundan olumsuz yönde etkilenebilmektedir.

2.1.1. Ödeme Sistemi Çeşitleri

Ödeme sistemi, ekonomik birimler arasında köprü görevini üstlenerek mal ve hizmetlerin değişimini pratik hale getiren araçları, standartları ve yasal düzenlemeleri, örgütsel ve kurumsal çatıyı, işletim aşamalarını ve haberleşme ağını içermektedir. (Korkmaz, 2010: 23; Erdoğan, 1997: 80). Ödeme sistem çeşitlerini nakit ödeme sistemi ve nakit dışı ödeme sistemi olmak üzere ikiye ayırmak mümkündür.

2.1.1.1. Nakit ödeme sistemi

Merkez Bankaları aracılığıyla piyasaya sürülen madeni para ve banknotlar vasıtasıyla gerçekleşen ödeme sistemidir. Düşük meblağlı olan ödemeler için oldukça yaygın kullanılan bir yöntemdir. Günlük işlemlerde taşınma açısından kolay ve pratik olması yönüyle en çok kullanılan ödeme aracıdır (Öz, 2011: 7). Nakit ödemeler özellikle yüz yüze ödemeler için tercih edilen bir yöntemdir ve bölünebilir olmasından dolayı farklı meblağdaki ödemelerin yapılmasına imkân vermektedir. Ancak yüksek meblağlı ödemeler için bu durum söz konusu değildir çünkü nakit paranın niceliği arttıkça paranın fiziki varlığı da artacaktır. Bu durum paranın transferini ve muhafazasını zorlaştırmaktadır (Polat, 2019: 28).

2.1.1.1.1. Para ve paranın tarihçesi

Para, nakit ödeme sisteminin temelini oluşturmaktadır ve üzerinde rakamsal değer yazılı olan bir ödeme aracıdır. İlk zamanlarda insanlar ekonomik takas sistemi şeklinde sadece sahip olmak istedikleri şeyler ile mallarını değiş tokuş ederlerdi.

Yani bir şeyin tam değeri yine kendisine eşitti ve aynı malları değiş tokuş etmenin bir sonu olmadığı görüşüne sahiplerdi. Bu durum beraberinde malların değer sorununu gün yüzüne çıkarttı ve her toplumun değer standardı farklılık gösterdi. Örneğin; Sümerliler için arpa, İtalyanlar için sığır ve birçok hayvan bilinen en eski para kalıplarını oluşturuyordu. Takas ilk zamanlar için insanların hayatta kalmasını sağlamış olsa bile geliştirilmiş veya ortak bir değer standardının olmaması gözle görülür en büyük dezavantajı oluşturmuştur. Bunun beraberinde paranın içinde yer aldığı ortak bir sistem oluşturulmaya ve günümüzdeki para biriminin ilk temelleri atılmaya başlanmıştır (Kumbaracı, 2010: 32). İlk olarak insanlar, yaklaşık 2500 yıl öncesinde Lidyalılar gümüş ve altın alaşımından oluşan, para yerine geçen ilk sikkeyi kullanmaya başladılar. Aynı dönemlerde Çin’de de Sikke kullanılmaya başlandı. Madeni paraların ardından asıl büyük devrim olarak nitelendirebileceğimiz kâğıt paralar yine Çin’de keşfedilmiştir. Paranın keşfedilmesinden sonra takas sistemi tamamen ortadan kalkmamıştır. Günümüzde dahi özellikle kriz zamanlarında kişiler, topluluklar ve şirketler bu sistemi hala kullanmaya devam etmektedir. (Kumbaracı, 2010: 33).

Bütün bu keşiflerin ardından tüccarların ihtiyaçlarıyla birlikte ortaya çıkan para, kredi kavramının da önünü açmıştır. 1609 yılında Bank of Amsterdam’ın kurulmasıyla birlikte AB ve Amerika’da sırasıyla bankalar açılmaya başlamış, ardından bankalar günlük faaliyetlerin bir parçası olmaya; kişi, kurum ve kuruluşları finanse etmeye başlamıştır (Yardımcıoğlu ve Büyükşalvarcı, 2007).

2.1.1.2. Nakit dışı ödeme sistemleri

Özellikle teknoloji alanındaki gelişmeler nakit dışı ödeme araçlarının kullanım oranlarını arttırmaktadır. Bireylerin ihtiyaçları sürekli değişmekte ve genişlemektedir. Özellikle bireylerin alışveriş yapma şekli değişmiş, son yıllarda tüketiciler yüz yüze alışveriş yapmaktansa online alışveriş yapmaya yönelmiştir. Ayrıca yanında yüklü miktarda nakit para bulundurmak riskli ve kolay olmadığı için alternatif ödeme araçlarına ihtiyaç duyulmaktadır. Yapılan alışverişe karşılık ödeme için ticari ve günlük hayatta var olan nakit dışı ödeme sistemleri mevcuttur. Bu sistemlerden en çok tercih edilenler ise alt başlıklarda incelenmektedir.

2.1.1.2.1. Çek

Nakit ödemelerin yanında çekler de geleneksel ödeme aracı içerisinde yer almaktadır. Ayrıca çekler kıymetli evrak niteliği taşımaktadır (Denk, 2018: 28). Kâğıda dayalı olan bu ödeme sisteminde mevduat hesabına ait çek sahibinin, çekin cirolanmasıyla birlikte üzerinde yazan bedelin, çeki devralanın hesabına aktarılmasını sağlayan ödeme sistemidir.

Çek sistemi daha çok ticari hayatta tercih edilen yöntemdir. Paranın piyasada dolaşımını kolaylaştıran ve aynı zamanda hızlandıran bir sistemdir. Çek sisteminin temelinde üç taraf bulunmaktadır. Keşideci; bankada bulunan mevduat hesabının sahibi olan, çeki düzenleyen taraftır. Muhatap; çek ödemesinin tutarını yapacak olan bankadır. Lehdar; çekin üzerinde belirtilen bedeli tahsil eden taraftır (Ari, 2007: 9). Bankaların çek sistemindeki başlıca sorumluluğu; kendine ait veya başka bankaların piyasaya sunduğu çeklerin tahsilatını gerçekleştirmektir.

2.1.1.2.2. Elektronik fon transferi

Elektronik Fon Transferi (EFT) sistemi 1992 yılında Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından kurulmuştur. EFT bir bankadan diğer bir bankaya, paranın fiziki olarak değil elektronik ortamda aktarılmasıdır. Bu sistem öncesinde bankalar arası para transferi, fiziksel ya da talimat verilerek müşterinin hesabından, en az bir gün süre ile aktarılabilirdi (Ari, 2007: 10). Günümüzde bankacılık sektörü ve teknolojik ağın gelişmesiyle birlikte EFT ile para transferleri hızlı ve risksiz bir şekilde gerçekleşmektedir. Bankalar, müşterilerine internet bankacılığı aracılığıyla pratik, risksiz ve komisyonsuz para aktarma olanağı sunmaktadır.

2.1.1.2.3. Doğrudan borçlanma

Doğrudan borçlanma sisteminde, daha önceki bir tarihte verilen yetki ile borçlu tarafın banka hesabına alacaklı tarafın girişimleriyle borçlandırılması olayıdır. Doğrudan borçlanma vergi, fatura, kredi kartı, sigorta gibi rutin hale gelen ödemelerin kolay ve pratik hale gelmesi amacıyla kullanılmaktadır (Özer, 2019: 7; Kirdaban, 2005: 41-42). Ticari hayatta da sıkça tercih edilen ödeme sistemidir. Bazı durumlarda ürün veya hizmeti satan taraf ödemesini alamama riskiyle karşı karşıya kalmaktadır. Bu riski ortadan kaldırmak için bankalar veya finansal kuruluşlar

devreye girmektedir. Bankalar ya da finansal kuruluşlar alıcı tarafından oluşan ödenmeme riskini üstüne alarak satıcıya ödeme garantisi vermektedir.

2.1.1.2.4. Kartla ödeme sistemleri

Kartla ödeme sistemleri, kurumların piyasaya sürdüğü kartlarla gerçekleşecek olan alışverişlerde, nakit para çekimleri ile bu kartlarla harcama yapılacak olan kuruluşlar arasında ödeme transferlerini gerçekleştirebilen sistemlerdir. Bu sistemlerin girdi olarak düşünülmesi durumunda iki metot ortaya çıkmaktadır. Birincisi nakit ihtiyacını ortadan kaldırmak için ATM cihazlarının gerekliliğidir. Bir diğeri ise nakit ihtiyacını ortadan kaldırabilen, dijital sistem üzerinden bir bankadan diğerk bankaya transfer gerçekleştiren POS cihazlarının varlığı gerekmektedir (Gezer, 2020: 38).

2.2. Kart Kullanımına Dayanan Ödeme Sistemleri

Türkiye’de kart kullanımına dayanan ödeme sistemi denildiğinde kredi kartı ile anımsanan ancak kredi kartının yanında ön ödemeli kartlar ve debit kartları da barındıran ödeme sistemidir. Kartlı ödeme sistemleri kullanıcılarına değişik imkanlar sunarak ivme kazanmış, neredeyse çek ve nakit kullanımına dayanan ödeme sistemlerinin yerini almışlardır. Kartlı ödeme sistemleri kullanıcılarına ürün ya da hizmet bedeline karşılık nakit para ihtiyacı olmaksızın satın alma imkanı sunmaktadır. Bedelin taksitlendirilmesi, nakit paraya ihtiyaç duyulması halinde ATM veya şubelerden para çekme imkânı sağlaması diğerk avantajlarıdır (Sezgin, Demir ve Denk, 2018).

2.2.1. Türkiye’de Kart Kullanımına Dayanan Başlıca Ödeme Sistemi Kuruluşları

Türkiye’de bankalar kredi kartını 1960 yıllarında kullanmaya başlamış olmasına rağmen geniş alanlara yayılması 1990’lı yıllardadır. Özellikle evrensel geçerliliğe sahip ve kullanımı yaygın olan kredi kartları Türkiye pazarında yer almaktadır (Yıldız, 2010: 27). Türkiye piyasasında yer alan yedi adet başlıca kart bulunmaktadır. Bunlar aşağıda verilmektedir;

- Master Card

- American Express
- Dinners Club
- JCB
- Union Pay
- Troy
- VISA'dır.

Bu kısımda yukarıda ifade edilen kartlar alt başlık altından açıklanmaktadır.

2.2.1.1. Master Card

Amerika Birleşik Devletleri tarafından 1966 yılında kurulmuştur. Genel merkezi ABD'nin New York eyaletindedir. 210'dan fazla bölge ve ülkede faaliyet göstermekte olup toplam 4.300 çalışanı vardır. Bankaların yanı sıra farklı kredi veren farklı kuruluşlar aracılığıyla işletilen kredi kartı işlemlerini de gerçekleştirebilen finansal kuruluştur (<https://www.mastercard.us/en-us/vision/who-we-are.html>, 2021). Kredi kartının alt köşesinde bulunan Mastercard sembolü, firmanın kullandığı tüm teknolojisiyle işleme koymak ve yetkilendirmek amacıyla kullanılıyor olması anlamına gelmektedir.

Master Card'ın ödemeler sistemindeki en büyük rolü; ödeme kartı kullanıcısı, iş yerleri ve aralarındaki bağlantıyı kuran üye finans kuruluşlarına köprü görevi üstlenerek işlemleri kolaylaştırmak ve kesin bir başarıya ulaşabilecek altyapıyı sunmaktır (Kaya, 2009: 54). Master Card, banka ve kredi kartları ile ödeme sisteminin altyapısını kuran en büyük şirketlerdendir. Kullanıcılarına güven ve sağlık koşulları altında ödeme olanağı sağlamaktadır. Güncel bilişim ağı gelişmelerini, kart kullanıcılarının arz ve talebini belirlemekte ve ihtiyaç durumuna göre güncelleştirmektedir (Özer, 2019: 16).

2.2.1.2. Visa

Kökeni 1958'li yıllarda Bank of America şirketi olan, günümüz de ise Visa olarak bilenen şirkettir. 2004 yılında Visa Inc İngiltere'de kurulmasıyla adını daha fazla bölgeye duyurmuş ve kısa sürede yüksek başarı elde etmiştir. Genel merkezi

ABD’de bulunan şirketin 19.500 çalışanı bulunmaktadır. Visa bir üye kuruluşudur ve var olan rekabet gücünü, ölçek ekonomisini ve yenilikleri birleştirmeyi amaçlamaktadır. Sistem içi denetleme görevini üstlenerek verimli ağ oluşumu ile ulusal ve uluslararası ticarete olanak sağlamaktadır (Kaya, 2009: 55). VISA Türkiye kullanıcısı açısından Avrupa’nın en büyük üçüncü pazarı konumundadır. Türkiye’nin VISA’nın sektörel kazanım sağlamasında oldukça önemli bir etkisi bulunmaktadır (Özer, 2019: 16; Yılmaz, 2000: 83).

2.2.1.3. Amerikan Express

American Express Company daha çok Amex kısaltmasıyla bilinen küresel çapta faaliyet gösteren turizm ve kart kuruluşudur. 1950’li yıllarda ‘Express’ olarak nakit ve finans evraklarını taşıma amacıyla piyasaya çıkmıştır. 1960’lı yıllarda kullanıcılarının gelir durumuna göre kredi kartları (Gold, Platinum) çıkartmıştır. 1999 yılında ise dünyada ilk kez şeffaf kart tasarımıyla dikkat çekmeyi başarmıştır. Günümüzde genel merkezi ABD’nin New York eyaletinde bulunmaktadır. Kart piyasasında, özellikle seyahat ve eğlence sektörlerinde kullanıcılarına ayrıcalıklar tanıyarak varlığını sürdürmektedir (Korkmaz, 2010: 36).

2.2.1.4. JCB

Japan Credit Bureau (JCB) ilk olarak yerel işlemler için 1961 yılında Sanwa Bank tarafından Japonya’da kurulmuştur. Ardından 1968 yılında Japonya’da bulunan önemli bankalar ile ortaklığa gitmiştir. Bunun nedeni olarak Japonya bankalarının, kredi kartı işlemlerinin kendilerince yapılmasını yasaklamış olması gösterilmektedir (Pulat, 2019: 26; Kaya, 2008: 54). 1985 yılında JCB, yerel işlemleri büyütmesiyle uluslararası ödeme sistemi olarak piyasada yerini almıştır (Korkmaz, 2010: 37; Kaya, 2009: 56).

2.2.1.5 Diners Club

Franck Mc Namara tarafından 1950 yılında kurulmuştur. Sektöründe önde gelen ödeme sistemleri ve direkt bankacılık şirketlerinden birisidir. Günümüzde genel merkezi ABD’nin Reverwood kentindedir. 1968 yılından beri Türkiye piyasasında varlığını sürdürmektedir (Özer, 2019: 16; Yılmaz, 2000: 83).

2.2.1.6 Union Pay

500'den fazla kurumun bir araya gelmesiyle Çin altyapısı sayesinde 2002 yılında Şhangay'da kurulmuştur (Yazıcı, 2018: 57). Şu an genel merkezi Çin'in Pudong kentindedir. Günümüzde dünyanın en büyük ödeme alt yapılarından biri olarak karşımıza çıkmaktadır. 2006 yılında Türkiye pazarına girmiş ve şu an 40.000 ATM tarafından kabul edilmekte olup, 3 milyondan fazla üye iş yeri anlaşması bulunmaktadır (<https://m.unionpayintl.com/en/aboutUs/>, 2021).

2.2.1.7 Troy

Bankalararası Kart Merkezi tarafından piyasaya sunulan ve yönetilen bir ödeme sistemidir. Troy'un faaliyete geçebilmesi için BDDK'dan kartlı sistem kurulması amacıyla izin almış olup, 2016 yılında onaylanarak faaliyete başlamıştır.. Böylelikle Türkiye ilk yerel ödeme yöntemiyle piyasada yerini almıştır. Kredi, banka veyahut ön ödemeli kartların sağ alt köşesinde bulunan logosuyla Türkiye'de tüm ATM ve POS'larda geçerliliğe ulaşmıştır. Troy ile enflasyonu düşürme, kayıt dışı ekonominin önüne geçme ve Türkiye'de kart kullanımında bilinçlenerek tasarruf arttırımına gidilmesi amaçlanmaktadır (Pulat, 2019: 28).

2.3. Kredi Kartları

Kredi kartı, Türk Dil Kurumu (TDK) tarafından; günlük ihtiyaçları karşılamak için kullanılacak olan nakit para, çek yerine geçebilen ya da bankamatikten nakit çekmek amacıyla kullanılan manyetik plastik kart olarak tanımlanmıştır. Kredi kartları bireylerin, nakit para taşımaya gerek duymaksızın kaydi para sayesinde, mal ve hizmeti satın almasına aracılık eden bir ödeme aracıdır. Kredi kartı sayesinde, mal ve hizmet satın alımından kaynaklanan bedellerin belirli bir süre sonrasında ödenmesi ya da belirtilen faiz karşılığında bedelin taksitlendirilmesi mümkündür. Ayrıca bu ödeme aracı ile yine belirli bir faiz karşılığında kredi kullanılabilir veya nakit para çekilebilir (Uzgören, Ceylan ve Uzgören, 2007).

Bir başka tanımla kredi kartı; kart kullanıcısı tarafından belirlenmiş olan iş yerlerinde geçerli nakit kullanmadan mal veya hizmeti satın alma, ATM'lerden ya da banka şubelerinden para ve kredi çekme imkânı sağlaması yönüyle hem ödeme hem de

kredi aracıdır (Yılmaz, 2000: 124). Plastik para da denilen kredi kartları, kredi kartı kullanıcısına herhangi bir nakit çıkışı yapmaksızın istediği mal veya hizmete sahip olma imkânı sunan belgedir.

Kredi kartı, alışveriş sırasında ödemeyi yapan ve ödemeyi alanın taraf arasında nakit para kullanmaksızın işlemin gerçekleşmesine aracılık eden bir ödeme sistemidir. Kredi kartlarının bir diğer fonksiyonu ise, kart aracılığı ile yapılan harcama bedelini belirli süre ile erteleyerek kullanıcısına ödeme kolaylığı sağlamaktır. Bununla birlikte bankalar kart kullanıcısına belirlenen miktarda nakit para çekme özelliğini de sunmaktadır. Kredi kartının işlevlerinden anlaşıldığı üzere kullanıcısına kişisel finansman tedarik eden bir ödeme aracı olarak açıklanabilmektedir.

Kredi kartı sistemi en az üç taraftan oluşmaktadır. Bunlar; kredi kartını temin etmekte olan kuruluş, kredi kartı kullanıcısı ve kredi kartı geçerli olan üye iş yerleridir (Bayar, 2007: 33). Kredi kartı sahibi olmak isteyen kişiler, kredi kartı veren banka yahut finans kuruluşlarına kayıt olmakta ve üye iş yeri tarafından kendisine tanınan limit kadar mal veya hizmeti satın alabilmektedir. Alışverişin ödemesi yapıldığında nakit ödeme yerine kredi kartı ile ödeme yapılmakta, satış belgesini imzalayarak ya da kredi kartı şifresini POS cihazına girerek ödemesini tamamlayabilmektedir. Ayrıca aynı kart tarafından kullanıcısına faiz karşılığında nakit avans ile para çekme imkanı da sunulmaktadır (Özer, 2019: 19). Sonuç olarak kredi kartı kullanım sonucunda, hane halklarının mikro ekonomik seviyeleri etkilenmekte ve böylelikle para arz ve talebi ile makroekonomik işleyişi etkileyebilmektedir (Wickramasinghe ve Gurugamage, 2012: 80)

2.3.1. Kredi Kartının Tarihsel Gelişimi

Kredi kartı terimi ilk olarak karşımıza 1888 yılında Edward Bellamy'nin kaleme aldığı Looking Backward adlı romanda çıkmıştır (Pulat, 2019: 3). O tarihlerde hayal ürünü olan kart, her ürüne karşılık ödeyeceği bedeli o karttan kopardığı parçalar aracılığıyla yapmaktadır. Kart, fiziki olarak tükenene kadar kullanılması mantığı işlenmektedir. Romanda hayal ürünü olarak karşımıza çıkan kredi kartı çok geçmeden gerçeklik kazanmıştır (Kaya, 2009: 9).

Kredi kartlarının tarihsel gelişimi Dünyadaki tarihsel gelişim ve Türkiye’deki tarihsel gelişim olmak üzere alt başlıklarda incelenmektedir.

2.3.1.1. Dünyadaki tarihsel gelişimi

Kredi kartının ilk ortaya çıkış yeri araştırıldığında Amerika Birleşik Devletleri olduğu söylenmektedir. Günümüze bilinen ilk kredi kartı uygulamasını 1894 yılında Hotel Credit Letter Company tarafından piyasaya sunulmuştur (Kaya, 2009: 17). Bu belge, sadece belirlenen oteller ve iş insanlarına verilmiştir. Özellikle yanlarında nakit bulundurmamak istemeyen iş insanları, belirlenen otellere gittiğinde bu belgeyle nakit ihtiyacını karşılayabilmişlerdir. Ancak bu belgeler günümüzdeki kredi kartları gibi işlemlere sahip değildir. 1924 yılında ilk petrol kredi kartı General Petroleum Company kartı adıyla piyasaya sunulmuştur (Ak, 2015: 14). Sonrasında, bazı mağazalar, demiryolu şirketleri, oteller jeton ve bozuk para basarak müşterilerine bir ay şartı ile kredi imkânı vermiştir. Zamanla bazı mağazalar kendi aralarında anlaşarak kendilerine özel kartlar çıkarmışlardır. Öncelikli olarak kartların kullanım alanları seyahat ve eğlence sektörlerinde olmuştur (Kaptan, 2011: 12). Bireysel kart kavramıyla First National City Bank, kullanıcıları 1928 senesinde New York’ta tanıştırmıştır. Yine bu dönemlerde yüksek işlem hacime sahip olan mağazalar, harcama kartlarını müşterileriyle buluşturmuştur. Büyük bir ilgiyle karşılanan kredi kartı, 1929 senesinde çıkan Büyük Buhran ile kullanım alanlarında daralma gözlenmiştir (Ak, 2015: 15). Çıkarılan ilk kart örnekleri sınırlı ihtiyaçları karşılaması üzerine kredi kartı çıkaran şirketler daha geniş alanlara ulaşabilme hedefiyle çalışmalara başlamışlardır. Özellikle de iş insanlarının sürekli seyahatlere çıkmaları farklı eyaletlerde kabul edilmiş, herhangi bir ücret ile sınırlandırılmamış olan kredi kartlarının oluşumunu zorunlu kılmıştır (Kaya, 2009 :90).

Kredi kartlarının başlangıç noktası olarak görülen ABD günümüzde hala kullanımı bulunan ilk kredi kartını 1950 yılında Dinner Club adıyla çıkarmıştır (Kırçova, 2007: 13). Dinner Club kartlar ilk çıkarıldığında Amerika Birleşik Devletlerinde sadece belirli restoranlarda geçerliydi. Amerika’da yaşayan Frank Mc Namara isimli avukat, misafirleriyle birlikte restorana gitmiştir. Hesabı ödeyeceği sırada nakit parasının yeterli olmadığını fark etmesi üzerine kendi kartvizitine imza atarak yemek bedelini ileri bir tarihte ödeyeceğine dair taahhüt vermiştir. Bu olay sayesinde Dinner Club

kurucusu olan Frank Mc Namara modern kredi kartının ilk temelini böylelikle atmıştır (Kaya, 2009: 11). 1950 yılında Dinner Club'un kurulması beraberinde ilk seyahat ve dinlence kartı uygulamasını başlatmış ve 'Universal Card' olarak adlandırılan her yerde geçerliliği olan kredi kartının çıkması ile ABD'de kredi kartı kullanım oranı oldukça artmış bu sayede ABD sınırlarında kalmayıp evrenselleşmeye başlamıştır (Bayar, 2007: 29).

Dinner Clup karta olan yoğun talep beraberinde bankalar, bir araya gelerek başka kartlar üzerine yoğunlaşmaya başlamışlardır. 1958 yılına gelindiğinde Bank of America "Bank Americard" (Günümüzde Visa olarak kullanılmaktadır) ve American Express Company "American Express" adlarını alan ilk uluslararası kartları piyasaya sunmuşlardır. Bu kartlar bilinen ilk uluslararası niteliğe sahip kredi kartlarıdır (Korkmaz, 2010: 30). 1974 senesine gelindiğinde ABD, kendi içinden ya da yurt dışı kaynaklı bankaların bir araya gelmesiyle International Bank Americard Corporation oluşturmuşlardır. Bank Americard, VISA ismini ise 1977 yılında almıştır. Bu yıllar içerisinde yine ABD içerisinde bazı bankaların bir araya gelmesiyle MasterCard sistemi kurulmuştur (Korkmaz, 2010: 35)

Kredi kartı sistemine uzak olan Avrupa ülkeleri ise bu sisteme karşı çekingen davranmışlardır. Kredi kartı sistemi kullanmaktansa çek sistemi kullanmayı tercih etmişlerdir. Çek sisteminin büyük oranda dezavantajlarının bulunmasına karşın, kartlı ödeme sistemlerine dair İngiltere haricinde 1970 yıllarına kadar bariz bir gelişme kaydedilmemiştir (Kaya, 2009: 14). Barclays Bank 1966 yılında Barclaycard ismiyle İngiltere'de ilk kredi kartı uygulamasını başlatmıştır. Bununla birlikte ilk denizaşırı lisansını Americard'tan almıştır (Pulat, 2019: 4). Barclays Bank'ın bu girişimi İngiltere'de bulunan finans kuruluşlarını harekete geçirmiş ve kartlı ödeme sistemleri üzerine çalışmalara yoğunluk verilmiştir. 1972 yılına gelindiğinde Lyoyds Bank, Misldand Bank ve National Westminter Bank bir araya gelerek Joinnt Credit Company Limited'i kurarak Access Card ile tüketiciyi buluşturmuştur (Yavuz, 2011: 5). Bu gelişmelerin ardından bireysel müşteriler, kredi kartı kullanımına karşı isteksiz bir tutum sergilemişlerdir. Buna karşılık Avrupa ülkeleri, kartlı ödeme sistemleri için müşteri odaklı pazarlama stratejileri geliştirilerek kısa sürede tüketici

kredileri ve çek gibi geleneksel ödeme sistemlerinin önüne geçmiştir (Kaya, 2009: 14).

Japonya’da ise Visa ve Mastercard başarı elde edememişlerdir. Ancak Japonya çoğu ülkeye kıyasla piyasaya sonradan dâhil olmasına rağmen, diğer ülkeleri yakalamayı başarmıştır. 1961 yılında Sanwa Bank, Japan Credit Bureau (JCB) çıkartarak yerel işlemler yapmayı hedeflemişlerdir. Japonya hükümeti bankaların kredi kartı ile ilgili herhangi bir işlem yapmalarını yasaklamıştır. Bu yüzden 1968 yılı itibariyle önemli Japon bankaları JCB ile ortak olmuşlardır. Uluslararası ödeme sistemine 1985 yılında geçmiş ve günümüzde de halen faaliyetlerini sürdürmektedirler (Pulat, 2019: 5).

Günümüzde ABD de dâhil olmak üzere küresel anlamda geniş bir kullanım ağı ile beş büyük kredi kartı kurumu faaliyetlerini bu yıllara kadar sürdürmeyi başarmıştır. Bunlar; VISA, American Express, Dinners Club, Eurocard ve Mastercarddır. Bu kartlar sayesinde tüketim alışkanlıkları gün geçtikçe değişmekte ve gelişmekte olduğu görülmektedir (Küküner, 2006: 9). Ayrıca daha sonradan piyasaya katılan Japonya çıkışlı JCB kurumu uluslararası şekilde kullanılarak yükselmesini devam ettirmektedir.

2.3.1.2. Türkiye’deki tarihsel gelişimi

Türkiye’de ise kredi kartlarının gelişim süreci Avrupa ülkeleri ile paralel gitmektedir. Avrupa ülkelerinde ilk olarak tüketici kredisi işleve girmiş, ardından tüketici kredilerinin kolay bir şekilde kullanılması ve çekilmesi amacıyla kredi kartları piyasaya sunulmuştur. Türkiye’de bu durum tam tersi olarak gerçekleşmiştir. İlk olarak kredi kartları kullanılmaya başlanmış, ardından tüketici kredileri hizmeti sunulmuştur (Korkmaz, 2010: 31). Türkiye kendine ait lisansı olan ve başka ülkede geçerliliği olan bir kredi kartı lisansına sahip değildir. Türkiye bankaları lisansı olan ve dünyada geçerliliği olan başka ülkelerin kuruluşlarına ait sistemlerin kredi kartlarını piyasada kullanmaktadır (Ak, 2015: 21).

Türkiye’de Dinner Club ilk kredi kartını 1968 yılında piyasaya çıkarmıştır. Koç grubu bünyesinde bulunan Setur A.Ş kart çıkartma yetkisini Dinner Club’tan alarak kredi kartı ihracını başlatmıştır. Ardından 1994 yılında bu kart Koçbank tarafından

piyasaya sürülmeye başlanmıştır (Sait, 2013: 16). Dinner Club uygulamasından sonra Amerikan Express kartı, Türk Ekspres Havacılık ve Turizm Limitet Şirketi tarafından piyasaya girmiştir. 1975 yılına kadar rakipsiz bir şekilde bu iki kart piyasada varlığını sürdürmüştür (Bulur, 2007: 60).

1975 yılına gelindiğinde Interbank grubu bünyesinde Access, Eurocard, Mastercard kredi kartları piyasa ile buluşmuştur. Bu kredi kartlarının Türkiye’de temsilciliğini sonraları Pamukbank ve Genel Sigortanın yüksek seviyede hissedar oldukları Anadolu Kredi Kartları Turizm A.Ş.’ye devri gerçekleşmiştir. 1980li yılların son kısımlarına gelindiğinde ise İktisat Bankası, Emlakbank, Vakıfbank gibi bankaların önderliğinde kredi kartı geliştirme ve genişletme çalışmaları olmuştur (Alptekin, 2009: 17). 1980 yılından itibaren kredi kartlarına duyulan ilgi artmış ve kredi kartları ülke kazandırdığı döviz girdisiyle beraber diğer bankalarda kredi kartı çalışmalarına yönelmiştir. Bu yıllarda Gold, classic kart gibi farklı ürünler piyasada yerlerini almışlardır. 1984 yıllarında ise VISA Türkiye ofisi açılmış ve kredi kartı pazarında oldukça büyük hareketlenmeler yaşanmıştır (Kaya, 2008: 18).

Kredi kartı açısından oldukça önemli yere sahip olan ATM’ler 1987 yılında İş Bankası aracılığı ile hizmete girmiştir. Yine bu yıl içerisinde Pamukbank aracılığı ile ilk yerel kart özelliğine sahip olan “Prestij Card“ piyasaya sunulmuştur (Kendirli, Akgün ve Kendirli, 2017). 1990 yılına gelindiğinde 13 özel ve kamu bankasının bir araya gelmesiyle Bankalararası Kart Merkezi (BKM) kurularak kredi kart sistemi oluşturulmuştur. 1991 yılında Yapı ve Kredi Bankası aracılığıyla ilk elektronik POS, yani satış noktası terminali kullanılmaya başlanmıştır. POS cihazı sayesinde kredi kartı kullanımı oldukça yaygınlaşmıştır. 1993 yılına gelindiğinde Mastercard\Europay ilk bürosunu ülkemizde açmıştır. Hemen ardından 1994 yılında ilk çipli kart kullanıma sunulmuştur (Kaya, 2009: 29). 1997 yılında ilk ortaklı, 1999 yılında çok ortaklı kartlar piyasada yerini bulmuş ve yine bu tarihlerde tüketiciler taksitli ürün alım özelliği ile tanışmışlardır. Ayrıca kart sisteminde işlemlerin kayıt altına alınmasıyla birlikte kredi kartlarına puan yükleme özelliği getirilmiştir (<https://bkm.com.tr/kronoloji/>, 2021). 2002 yılında BKM tarafından CHIP sertifikasyonu hizmeti piyasaya sunulmuştur (Kaya, 2009: 31). 2006 yılında ise Türkiye ilk kez temassız kredi kartları ile tanışmıştır. 2007 yılında BKM tarafından,

kredi kartı ile online yapılacak olan alışverişlerde hem kart kullanıcılarına hem de ticari sitelere BKM 3D Secure platformu kazandırılmıştır (Özer, 2019: 32). 2012 yılında ise Türkiye'nin ilk ulusal cüzdanı ünvanı olan BKM Express oluşturulmuştur. BKM Express; BKM, e-ticaret sektörünün öncü firmaları ve bankalar tarafından geliştirilmiştir. Amacı online alışverişleri hızlı, kolay ve güvenilir bir şekilde gerçekleşmesini sağlayan ödeme aracı olmaktır. 2014 yılında TechPOS ile üye iş yerleri tarafından istediği cihaz üzerinden istediği banka ile çalışabilmesi mümkün kılınmıştır. Yani sadece bir POS cihazı ile bütün bankalarla bağlantı oluşturulmuş ve kullanıma açılmıştır. 2016 yılında Türkiye, kendine ait ödeme sistemi olan TROY markasıyla piyasaya giriş yapmıştır. (<https://bkm.com.tr/kronoloji/>, 2021).

Türkiye'de kredi kartı, imprinter makinesinden geçirmek suretiyle kullanılmaktaydı. Makineden geçtikten sonra müşteri, telefon aracılığıyla provizyon aldıktan sonra sliplere imza atıyor ve ödeme işlemi tamamlanıyordu. Ardından biriktirilen slipler üye iş yerleri aracılığıyla bankaya ibraz ediliyor ve alınan mal veya hizmet bedelinin tahsilatı gerçekleşiyordu (Pulat, 2019: 7). Günümüzde teknolojinin ve bilişim ağının gelişmesiyle beraber POS cihazlarından temaslı ya da temassız ödemeler alınmaya başlandı. Tüm bu tarihsel gelişmelerin ardından kredi kartı tüm dünyada olduğu gibi özellikle son yıllarda ülkemizde de kullanımı oldukça yaygın bir ödeme aracı olarak karşımıza çıkmaktadır.

2.4. Kredi Kartı Sistem Terimleri

Kredi kartı sistemini tam olarak kavrayabilmek için kredi kartı sistemi ile ilgili terimlere de hakim olmak gerekmektedir. Kredi kartı sisteminde kullanılan önemli terimler bu başlık altından tek tek açıklanmaktadır (Korkmaz, 2010: 43).

- ✓ *Alacak Belgesi:* Kredi kartı ile yapılan alışverişin sonucunun iptali ya da iadesi için düzenlenen belgedir. Bu belge üye iş yeri tarafından hazırlanır ve tahsilatı yapılır.
- ✓ *Ekstre/ Hesap Özeti:* Kredi kartı basan kuruluş veya bankalar tarafından kart sahibine aylık dönemler halinde gönderilmektedir. Bu belgenin içeriğinde dönem borcunun tamamı, asgari tutarı, harcanabilir limit, son ödeme tarihi, gecikme faizi gibi borçlar görünmektedir.

- ✓ *Harcama Limiti:* Kredi kartı basan kuruluş tarafından kart hamilinin dönem içerisinde yapabileceği üst sınırı ifade etmektedir.
- ✓ *Hesap Kesim Tarihi:* Kart hamiline, kredi kartı basan bankanın ya da finansal kuruluşun kredi kartı harcamalarından dolayı hesap özetine aktarılan tarihtir.
- ✓ *Asgari Ödeme Tutarı:* Kart hamiline sunulan kredi kartı harcama limitine göre dönem borcunun %30'unu kapsamaktadır.
- ✓ *Bakiye Transferi:* Kullanılan kredi kartına yansıyan dönem borcunun, müşterinin diğer kredi kartına aktarılmasıdır.
- ✓ *Kart Hamili:* Kredi kartı çıkaran banka ya da mali kuruluş tarafından hazırlanan sözleşmeyi imzalayan, karta sahip olan kişidir.
- ✓ *Kart Çıkaran Kuruluş:* Kredi kartı çıkarmak için lisans sözleşmesi bulunan banka ya da finansal kuruluştur.
- ✓ *Üye İşyeri:* Kredi ya da banka kartı aracılığıyla satış yapabilmesi için kredi ya da banka kartını çıkaran kuruluş ile sözleşme yapan tüzel ya da gerçek kişidir.
- ✓ *3D Secure:* Banka ya da kredi kartı ile elektronik ortamda gerçekleşen işlemler adına oluşturulmuş ek güvenlik sistemidir.
- ✓ *İmprinter:* POS makinesi uygulamalarının geniş alana yayılmadığı zamanlarda, kredi kartının üst bölümünde bulunan kabartma bilgilerinin satış gerçekleşmesi için gerekli olan belgeye aktarılmasını sağlayan makinedir.
- ✓ *POS Cihazı:* Üye iş yerinin banka kartı ya da kredi kartı kullanımını sağlayan elektronik alettir. POS cihazı kullanılarak alınan ödemelerde elektronik ortamda provizyon işlemi tamamlanır ve satış işlemi onaylanır.
- ✓ *Provizyon:* Ön onay olarak kullanılan provizyon, kredi kartı kullanılarak yapılan işlemler için kart bilgilerinin doğruluğunu ya da limit kontrolünü yapan sistemdir.
- ✓ *Slip:* POS cihazı ile gerçekleşen işlemlerden satış bilgilerinin bulunduğu belgedir. Bir işlem sonucunda çıkan iki slipten biri kart hamiline verilirken, diğeri üye iş yerinde kalmaktadır. Herhangi bir işlem hatası ya da itirazda slipler kullanılmaktadır.
- ✓ *Mail Order:* Kredi kartı hamili ile satış gerçekleştiren kurumun fiziki olarak yanyana gelmediği durumlarda kredi kartı üzerinde bulunan kart numarası ve güvenlik kodunun yardımıyla yapılan işlemdir.

- ✓ *Son Ödeme Tarihi:* Kredi kartı hamilinin dönem içinde yaptığı harcamalardan doğan borcunun en az asgari tutarının ödenmesi gereken tarihtir. Son ödeme tarihi ile hesap kesim tarihi arasında 10 gün bulunmaktadır.
- ✓ *Gecikme Faizi:* Belirlenen tarihte kart hamilinin borcunu ödemediği durumda alınan ek bedeldir.
- ✓ *Geçerlilik Tarihi:* Kartın üzerinde gün, ay, yıl olarak belirtilen o tarihten sonra kartın kullanıma kapatılacağını gösteren bilgidir.
- ✓ *Kart Numarası:* Her kartın üzerinde bulunma zorunluluğu olan kabartma şeklindeki numaralardır. MasterCard 5 rakamı ile Visa 4 rakamı ile başlar.
- ✓ *Kart Ücreti:* Kartın hamiline teslim edildikten sonra bazı maliyetler kullanıcıya yüklenir. Her banka kart için yıllık ya da kart kullanım süresinde belirli periyodlarla üyelik kart ücreti almaktadır.
- ✓ *ATM:* Kredi ya da banka kartı şifresiyle kullanılan kartın hesabına ulaşılmasına olanak tanıyan elektronik makinedir. ATM'ler aracılığıyla nakit para çekilebilir, fatura ödenebilir, hesaptan hesaba para transferi gibi işlemler gerçekleştirilmektedir.
- ✓ *Bankalararası Kart Merkezi (BKM):* 1990 senesinde 13 banka ortaklığıyla kurulmuştur. Kartlarla ilgisi standartların ve kuralların incelenip geliştirildiği kuruluştur.
- ✓ *Nakit Avans:* Kredi kartı aracılığıyla banka ya da ATM kanallarıyla belirli faiz ve giderlerin karta yansıtılarak kullanılan nakdi kredi türü olarak tanımlanabilir.

2.5. Kredi Kartlarının İşlevleri

Kredi kartları ödeme sistemleri içerisinde kullanıcıya sağladığı kolaylıklar nedeniyle en çok tercih edilen sistemdir. İşlevleri açısından bakıldığında ödeme aracı olması, kredi aracı olması, nüfus edinme aracı olması ve fon transferi sağlaması gibi önemli ayrıcalıklara sahiptir.

2.5.1 Ödeme Aracı Olması

Kredi kartları, kart kullanıcıya nakit para gerektirmeksizin mal veya hizmeti satın almasına aracılık eder, yani kredi kartı paranın ikamesi yerine geçer. Dolayısıyla bu aracılık kredi kartlarının ödeme aracı olma işlevini gün yüzüne çıkartır (Ceylan,

2006: 10; Özer, 1994: 37). Ayrıca kredi kartları, kullanıcılarına sahip oldukları limit dahilinde mal ve hizmet satın alma olanağı sağlar. Alınan bu mal ve hizmet karşılığında üye iş yerine para ödeme sorumluluğu bulunan kişi kart kullanıcısı değil, kartı çıkaran kuruluştur (Erendaç, 2020: 22).

2.5.2. Kredi Aracı Olması

Kredi kartlarının ödeme aracı olmasının yanı sıra diğer bir işlevi de kredi kullandırma olanağı sunmasıdır. Kredinin kısaca tanımı yapılırsa; krediyi veren kişinin, krediyi kullanacak olan kişiye duyduğu güven sayesinde belirli bir süre için satın alma gücü sağlamasıdır. Yeterli para karşılığında hemen hemen her mal ve hizmetin satın alınımına olanak sağladığı için satın alma gücü ile sahip olunan para miktarı paralellik göstermektedir. Dolayısıyla kullanılan kredi karşılığında belirli bir miktar para verildiğinden krediyi kullanan kişinin satın alma gücü artmış olur (Erendaç, 2020: 22). Kredi kartı kullanıcısına nakit ödemediği alışveriş yapma hakkı verir. Kullanıcısına tanınan limit dahilinde yapılan alışveriş onaylandıktan sonra kartı çıkaran kuruluş, üye iş yerine kullanıcısı adına ödemeyi üstlenir. Yani kartı kullanan kişinin sonra ödeme tarihine kadar kendi mal varlığında bir eksilme olmaz ve kredi kartının kredi olma aracı olma işlevinden faydalanmış olur.

2.5.3. Nüfuz Edinme Aracı Olması

Kredi kartı sahipleri arasında gelir durumu ne kadar yüksek ise kredi kartının limit düzeyi de o düzeyde yüksek olacaktır. Bu durum beraberinde bir kişi ne kadar çok kredi kartına sahip ve yüksek limit sahibiyse o kadar nüfuzlu ve itibar sahibi olduğu algısını oluşturmaktadır (Pulat, 2019:12).

2.5.4. Fon Transferi Sağlaması

Kredi kartlarının kullanım alanları uluslararası olduğundan, yurt dışında yaşayan ya da farklı ülkelere seyahate çıkan kart kullanıcıları aracılığıyla ülkeler arası fon transferi gerçekleşmesine imkan tanır (Ceylan, 2007: 11; Çırpan: 2000).

2.6. Kredi Kartı Türleri

Kredi kartı türlerini; kart hamiline göre, kart hamilinin sınıfına göre, kart özelliğine göre ve amaçlarına göre kredi kartları olmak üzere sınıflandırılması mümkündür.

2.6.1. Kart Hamiline Göre Kredi Kartlarının Sınıflandırılması

Kredi kartları düzenlenirken kart hamilinin ismi sahip olduğu kartın üzerine yazılmaktadır ve bu kartlara asıl kredi kartı denilmektedir. Bazı durumlar söz konusu olduğunda kart sahibi, kendi adına çıkartılan kredi kartlarının başka bir kişi tarafından kullanılmasını uygun gördüğü zamanlarda ek kart çıkartma hakkını da kullanabilmektedir (Erendaç, 2020: 26). Kart hamiline göre kredi kartları bu kısımda kredi ve ek kredi kartı olarak açıklanmaktadır.

2.6.1.1. Asıl kredi kartı

Kredi kartı çıkan kuruluşa karşı asıl sorumluluğu alan taraf kartın sahibidir. Kredi kartı başvurusu yapan kişinin kredi değerlendirilmesi yapılır, kredi kartının onaylanması ardından kart limiti belirlenir. Kart hamilinin isteği üzerine ek kart çıkartırması durumunda kredi kartlarının ayırım yapılabilmesi amacıyla, kartı hamili ve asıl kart hamili gibi kavramlar ortaya çıkmaktadır (Erendaç, 2020: 26)

2.6.1.2. Ek kredi kartı

Kredi kartı sözleşmelerine göre asıl kredi kart hamili, sahip olduğu kartı yalnızca kendisi kullanabilmektedir. Kredi kartı çıkaran kuruluşlar bu sorunu ortadan kaldırmak ve mevcut kart kullanım oranını arttırmak amacıyla ek kart uygulaması yürütmektedirler (Atik, 2014: 128). Ek kredi kartı uygulaması genellikle, kredi puanı yüzünden kredi kartı çıkarılması mümkün olmayanlar ya da reşit olmayan bireyler için kullanılmaktadır. Ek kart üzerinden ortaya çıkacak her bir borç için sorumluluk asıl kart hamiline aittir.

2.6.2. Kart Hamilinin Sınıfına Göre Kredi Kartının Sınıflandırılması

Kredi kartları kart sahibine göre incelendiğinde bireysel kredi kartı ve ticari kredi kartı olmak üzere ikiye ayırmak mümkündür.

2.6.2.1. Bireysel kredi kartı

Normal kredi kartı olarak anılan bireysel kredi kartları tüketici sınıfında bulunan her bir bireyin sahip olduğu kredi kartlarıdır ve bu kart kullanıcıları finansal tüketici olarak adlandırılmaktadır (Erendaç, 2020: 27). Kart sahibine tanınan limit dahilinde yapılan alışverişler için doğan borçtan sorumluluk tamamen kart hamiline aittir.

2.6.2.2. Ticari kredi kartı

Ticari işletmesi bulunan kart hamillerinin sahip olabileceği bir kart türü olup tüzel kişiler tarafından kullanılmaktadır. Fakat ticari kart sahibinin tacir sıfatına sahip olması gerekmemektedir. Ticari kredi kartlarının limiti şirket adına oluşturulur ve şirketten herhangi bir personelin sorumluluğu altında kart basılamaz. Oluşturulan ticari kartlara aynı veya farklı limitlerde ek kart düzenlenebilmektedir. Bu kartların kullanımından doğan borçlar yine tüzel kişiler tarafından ödenmektedir (Ak, 2015: 34). Bankalar tarafından yapılan ticari kart tanımı; ticari müşteri sınıfında yer alan müşterilerin, ihtiyacı olan mal ve hizmet karşılığında nakit para kullanıma ihtiyaç duymadan satın alınması veya nakit para çekebilme olanağı tanıyan fiziki varlığı olmayan ya da basılı olan kart türleridir (Erendaç, 2020: 28).

2.6.3. Kart Özelliğine Göre Kredi Kartlarının Sınıflandırılması

Kredi kartlarının kullanıcılarına sunduğu özellikler bakımından çeşitlilik göstermektedir. Kullanıcılarına sunduğu özellikler beş başlık altında açıklanmaktadır.

2.6.3.1. Premium – Klasik kartlar

Kredi kartı basan kuruluş aracılığıyla müşteri segmentine göre düzenlenen ve özellikle gelir seviyesine göre basılan kartlardır. Klasik kartlar gelir seviyesi düşük kart kullanıcılarına karşı sunulurken, premium kartlar gelir seviyesi yüksek müşterilere yönelik hazırlanmıştır. Premium kartlar bünyesinde ilk olarak Gold kart, ardından platinum ve en üst segment signia kartlar bulunur. Gold kartlar; klasik kartlar ile kıyaslandığında daha çok özelliği bulunan ve yüksek limit ile kullanılan kartlardır. Platinum kartlar; fazla seyahate çıkan ve harcama eğilimi fazla olan müşteriler için pazara sunulmuştur. Özelliklerine ek kullanıcılarına asistanlık ve sigorta gibi

hizmetler sunmaktadır. Son olarak Signia kartlar; prestij ve limit bakımından oldukça yüksek kartlardır.(Ak, 2015: 34).

2.6.3.2. Ortak kartlar

Ortak markalı kartlar, kredi kartı çıkaran kuruluş (banka) ile iş yerleri arasında belirli ortak çıkarlar doğrultusunda müşterileri için sundukları kredi kartı iş birlikleridir (Ak, 2015: 35). Bu kart kullanıcılarına taksitlendirme özelliğine ek bazı ayrıcalıklar sunulmaktadır. Kart sahipleri için cazip ücretler karşılığında mal ve hizmet ile ilave puan kullanımı gibi fırsatlar sunmaktadır (Erendaç, 2020: 28).

Genellikle ünlü bir marka sahibi firma ile kart kuruluşunun bir araya gelerek çıkardıkları kart türüdür. Bu kart çeşidi kredi kartıyla benzerlik taşımaktadır. Kartın üzerinde firma ve kart kuruluşun isimleri yer almaktadır. Kart kullanıcısı mal ve hizmet üretmekte olan firmadan yapacağı alışverişlerde geçerli promosyon ve indirimlerden yararlanabilmektedir. Bu durum söz konusu olduğunda bu kartın başarıya ulaşabilmesi için kart ortağının marka bilinirliği ve iş yeri sayısının oldukça yüksek olması gerekmektedir. Türkiye’de bu kartın en büyük örneği Yapı Kredi Bankası ile Turkcell’in bir araya gelerek oluşturdukları Turkcell Mastercard’tır. Bunun yanında Bonus Mastercard, Axess Mastercard’larda örnek verilebilir (Ceylan, 2006: 13).

2.6.3.3. Sanal kartlar

Teknolojik gelişmeler, beraberinde sanal kart gibi yeniliklerde getirmiştir. Sanal kart kullanıcısı ile üye işyerinin fiziki anlamda yan yana gelmedikleri zamanlarda, özellikle internetten yapılan harcamalar için kart kuruluşları tarafından geliştirilmiş bir sistemdir. Bu kartlar, asıl kredi kartına bağlı olmak koşuluyla farklı bir kart numarası ve güvenlik koduna sahip basılı veya basılı olmayan kart türüdür. Sanal kart kullanıcısı internetten yapacağı alışveriş tutarı kadar yükleme yapar ve alışveriş sonucunda kart bakiyesi yine sıfır olarak kalır. Bunun asıl sebebi alışveriş yaptıktan sonra kötü niyetli kişilerin karttan harcama yapamamasıdır. Fiziki anlamda yanyana gelemeyen kart kullanıcıları internet dışında telefon order ya da mail order işlemleri ile ödemelerini gerçekleştirebilirler (Ak, 2015: 35).

2.6.3.4. Akıllı kartlar (çipli kart)

Gelişen teknolojiyle birlikte manyetik kartlı plastik kartlara alternatif olarak piyasaya çıkmıştır. Kartın üzerinde bulunan çip sayesinde kart sahibinin yaptığı harcamaları ve bilgileri kayıt eder. Bu kartlar özel okuyucu cihazlar aracılığıyla fiziksel temasa geçmeden, kartın limiti el verdiği sürece işleme devam eder. Aslında kredi kartı ile yapılan işlemlerin daha güvenilir olması amacıyla akıllı kartlar geliştirilmiştir. Akıllı kartlar sayesinde içerik kopyalanmasının önüne geçilmektedir (Ak, 2015: 35). Akıllı kartların temassız veya temassız seçenekleri bulunmaktadır. Temassız kart; kart kullanıcı tarafında mal ve hizmet karşılığında verilen kartın pos veya ATM'ye çipin yerleştirilmesi sonucunda gerçekleşmektedir. Temassız kart; kart kullanıcısı tarafından pos ya da ATM'lere herhangi bir temas gerektirmeksizin kartı okutturarak gerçekleştirilebilen kart türüdür (Erendaç, 2020: 26).

2.6.3.5. Kartsız kredi kartları

Akıllı kredi kartlarında bulunan çipler yalnızca plastik kartların üzerinde işlem kazanmamıştır. Çipler teknolojinin gelişmesiyle son yıllarda telefon uygulamalarında yerini almışlardır. Yani plastik kart üzerinde bulunan çipin, telefon içerisinde bulunan çipin içerisine aktarılması ile temassız telefon aracılığıyla harcama imkanı sağlanmıştır. Dolayısıyla kartlar teknolojik gelişmelerle kart dışına aktarılmıştır. 2014 senesinde Türkçe karşılığı henüz bulunmamış bir bulut teknolojisi hayatımızda yerini almıştır. Bulut teknolojisiyle beraber mobil operatörlere gerek duyulmadan ve yüksek güvenli mobil cüzdandan uygulamasıyla banka bulutunda bulunan kart bilgileri aracılığıyla şifreli veya şifresiz temassız işlem olanağı sunulmaktadır (Ak, 2015: 38).

2.6.4. Kredi Kartlarının Amaçlarına Göre Sınıflandırılması

Kredi kartlarını kullanım amaçlarına göre incelendiğinde kredili kredi kartı, banka kartı, harcama-ödeme kartı, çek kartı ve mağaza kartı olmak üzere beş başlık altına indirgemek mümkündür.

2.6.4.1. Kredili kredi kartı

Banka ya da finansal kuruluş aracılığıyla piyasaya sunulan kredi kartları, kullanıcısının demografik özelliklerine göre belirlenen limitler kapsamında üye iş yerlerinde kullanılmaktadır. Üye iş yerlerinde nakit ödeme yapılmadan mal ya da hizmet satın alınmasını sağlayan bir kart olarak tanımlanabilmektedir. (Sinangil, 2005: 89). Kredi kartlarının üzerinde kart sahibinin adı, kart numarası ve geçerlilik süresi bulunmaktadır. Kart hamili kredi kartı kullanarak nakit taşıma riskinin önüne geçmiş, ayrıca hesap kesim tarihinden sonra gelecek borç ödeme tarihine kadar kredi olanağından faydalanmış olur (Akipek, 2003: 148).

2.6.4.2. Banka kartı

Banka kartına Debit ya da Atm kartı da denilmektedir. Bu kart mevduat hesabına sahip olan kişilerin alışverişlerinde nakit ödemeksizin alışveriş yapmasına olanak tanımaktadır. Alışverişin bedeli ödenirken kartın önceden belirlenen şifresi girilir ve alışveriş tutarı kadar para hesabından çekilip üye iş yeri hesabına aktarılmaktadır. Ayrıca şubeye gitmeden ATM'lerden bu kart ile nakit çekilebilmekte, para transferleri, fatura ödemeleri gibi işlemler gerçekleştirilebilmektedir. Banka kartlarının kredi kartlarından farkı ise kart hamilinin bir mevduat hesabının bulunması, banka kartlarının da o hesaba bağlı olmasıdır. Ayrıca banka kartlarından yapılan işlem tutarı bağlı olduğu mevduat hesabından anlık olarak eksilir ve kredi, taksit imkanı bulundurmaz (Korkmaz, 2010: 40).

2.6.4.3. Harcama ~ ödeme kartı

Her türlü ödeme işlemlerinde kullanılabilen kart türüdür. Bu karta sahip kullanıcılar nakit çekemez ve taksitlendirme yapamamaktadır. Nakit kullanmaksızın yapılan bu işlemler için en önemli detay, hesap özeti geldiğinde tutarın hepsi için önceden belirlenmiş olan dönemlerde ödeme zorunluluğu vardır. Ayrıca bu kart kullanıcılarına taksitlendirme veya kredi kullanma olanağı tanınmaz (Ceylan, 2006: 26). Bu tür kartlar daha çok tatil ve eğlence alanlarında kullanılmaktadır bu sebeptendir ki T&E Cards (travel and entertainment) olarak ifade edilirler (Korkmaz, 2010: 42; Stephenson, 1993: 5).

2.6.4.4. Çek kart

Özellikle bankalarda ticari hesabı olan kişilerin sahip olduğu kart türüdür. Banka, çek kartı verme de aracı olurken, aynı zamanda kart hamilinin keşide edeceği çeklerin belirli miktardaki tutar için ödeme garantisi sunmaktadır (Ari, 2008: 11). Çek kart hamilinin sahip olduğu limiti aşmamak kaydıyla, kestiği çeklerden banka sorumludur. Çek kart ile birlikte keşide edilecek çek tutarının belirli bir kısmının, çek kartının sahiplendiren banka tarafından garanti verilerek, karşılıksız çek riskine karşılık güvensizliğin giderilmesi amaçlanmıştır (Ceylan, 2007: 27; Baydemir, 2004: 15). Banka, çek kartı sahibinin saptanan limiti geçmemek üzere, keseceği çeklerin riskini üstlenmektedir. Çek kartının amacı, çek keşide etmeye yetkili kişilerin keşide ettikleri çek tutarının bir kısmının çek kartını veren banka tarafından garanti edilmesi ve bu sayede karşılıksız çek keşide edilmesi nedeni ile oluşan güvensizliği çek kartı sayesinde kısmi de olsa gidermektedir (Pulat, 2019:14).

2.6.4.5. Mağaza kartları

Bu kartlar sadece kendi müşterilerine verilmek üzere çıkarılan ve yalnız mağaza ve şubelerinde geçerli olan indirim, taksit gibi fırsatlardan yararlanılan kartlardır. Bu kartlardaki amaç mağaza müşterilerinin ilgisini çekerek cirolarını arttırmaktır (Sarıca, 2020: 25). Mağaza kartlarına Marks and Spencer, Mavi Jeans, Mudo Kartları örnek olarak verilebilir.

2.7. Kredi Kartı Sisteminin İşleyişi

Kredi kartlarına çıkarmaya yetkisi olan kurumlar; bankalar, özel kredi kartı kuruluşları ya da ticari kuruluşlardır. Kredi kartı çıkartmaya yetkili olan kuruluşlar, ya kullanıcı adına kart basar veyahut bu kartların kullanılması amacıyla iş yerleriyle anlaşma yaparlar (Karabulut, 2008: 23). Yani kredi kartının kullanıma açılabilmesi için harcamanın yapılacağı iş yerlerinin varlığı ve var olan iş yerinde bu kredi kartının geçerliliği olmalıdır. Bu geçerliliğin olması için iş yerinin banka veya yetkisi olan kuruluştan yetki alması gerekmektedir. Bu yetkiyi ise iş yeri sözleşmesiyle gerçekleştirmektedir (Yavuz, 2011: 16).

Kredi kartı terminolojisinde kredi kartı çıkarma işlemlerine issuing, kabul etme işlemlerine acquiring olarak adlandırılır. Bu tanımla birlikte kredi kartı çıkartma yetkisine sahip kuruluşa issuer, kabul eden kuruluşa ise acquirer denir. Kuruluşlar sadece issuer ya da acquirer olabileceği gibi ayrıca banka gibi kuruluşlar hem issuer hem acquirer yetkisine sahip kuruluşlardır. Kredi kartı sisteminde sisteme katılan taraf sayısına göre üç başlık altında incelenmektedir (Kaya, 2008: 24).

2.7.1. İki Taraflı Sistem

Bu sistemde kartı çıkaran ile kullandıranın özdeş olduğu ve sadece kartı çıkaran taraftan alışverişin yapılabileceği bir sistemdir. Taraflardan biri kredi kartını çıkaran ve mal ve hizmeti sunan kurumken, diğer taraf kredi kartı sahibidir. İşletme sadece kendine özgü müşteriler için kart çıkartmakta ve onlara ödeme kolaylığı sağlamaktadır. İlk kredi kartı temelinin oluştuğu bu sistemde günümüzdeki tek benzerliğinin taksitlendirilebilmesidir (Akipek, 2003: 106). Bu sistemin aslında temel amacı şubeleri dâhil kendi işletmesine müşteri bağlılığı oluşturmaktır. İki taraflı sistem bünyesinde bulunan kartlar BDDK tarafından “mağaza kartı” olarak açıklanmaktadır (Erendaç, 2020: 33).

2.7.2. Üç Taraflı Sistem

İlk kez 1950’lerde Diners Club tarafından New York’ta kullanılmaya başlanmıştır. İki taraflı sistemden farkı bu sistemde bir tarafın daha bulunmasıdır. Yani bu sistemde kart sahibi, mal ve hizmet sunan işletmeler ve kartı çıkaran başka bir kurum bulunur. Piyasada çıkarılan bu kart ile sistemde üyeliği bulunan ve bu sisteme ait olan logo veya amblemi bulunan bütün iş yerlerinde kart sahibine alışveriş imkanı sunulur. Ayrıca kart sahiplerinin bu logo ve ambleme sahip ATM’lerden de nakit para çekebilme şansı vardır (Yıldız, 2015: 21; Teoman, 1996: 46-47). Kartı çıkaran kurum, kart kullanıcıları tarafından yapılan alışverişler için üye işyerlerine ödeme sözü vererek riski üstlenirler (Kaya, 2008: 58). Kart sahibi ise nakit para kullanmadan yapmış olduğu alışverişe karşılık ekstre döneminde banka ve karta ödemekle yükümlüdür. Kart sahibi borcun tamamını belirlenen süre içerisinde öder ya da aynı süre içerisinde kurumun belirlemiş olduğu minimum ödemeyi yapmakla

yükümlüdür. Borcun tamamının ödenmediği takdirde faiz ödemeyi de kabullenmiş olur (Ceylan, 2006: 51).

Basit üç taraflı sisteme iki tarafın daha eklenmesiyle genişletilmiş üç taraflı sistem oluşmaktadır. Bu sistemin tarafları; kart sahibi, üye iş yeri, lisans verebilen global kredi kartı kuruluşu (Mastercard, Vısa vb.), lisansı alan ve kartı basan kuruluş (Ör; B bankası), mal ve hizmeti satışı sunan üye iş yeri ile sözleşme imzalayan banka (Ör; Y bankası) olmak üzere beş taraf bulunmaktadır (Yıldız, 2015: 23; Kaya, 2008: 62-63). Şöyle ki günümüz bankaları kart çıkaran kuruluşlardan kredi kartı çıkartma yetkisi alarak kartın üzerine kurumun ve kendi isimlerini basmaktadır. Kredi kartı çıkaran kuruluşlardan kart çıkarma yetkisini üstlenerek hem kurumun hem de kendi ünvanlarını kartın üzerine basarlar. Yani kendi kredi kartı çıkartmak yerine bankalar veya finans kuruluşları, piyasada var olan ve globalleşen bir kredi kartı şirketleriyle lisans sözleşmesi imzalayarak ve piyasaya sunarlar (Ceylan, 2006: 51-52).

2.7.3. Karma Sistem

Bu sistem hem iki taraflı hem de basit üç taraflı sisteme benzemektedir. Karma sistem, iki taraflı sistemin genişletilmiş versiyonu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bilhassa iki taraflı sistemin önemini yitirmesinin ardından kullanılmaya başlanmış ve kullanım alanları genişletilmiştir (Akipek, 2003: 107). Bazı durumlarda mal ve hizmet üreten kurumlar anlaşmaya giderek ortak bir kredi kartı çıkartmakta ya da bir ticari kurum tarafından çıkarılan kredi kartlarının kendi kurumlarında da geçerli olması için anlaşmaya gitmektedir. Çıkarılmış olan kredi kartları yalnız kartı çıkaran kurumda değil, anlaşmaya taraf olan firmalarda da kullanılmaktadır. Bu durum söz konusu olduğu için iki taraflı ve üç taraflı sisteme benzetilmektedir (Demir, 2019: 14). Karma sistemin en bilinen örneği Air Travel Plan aracılığıyla piyasada bulunan Air Travel Card'lar ile, diğer havayolu firmalarının sisteme dahil olmasıyla kart sahipleri nakit para ödmeden diğer havayolu firmalarından uçuş bileti satın alma şansına ulaşmışlardır (Erendaç, 2020: 39).

2.8. Kredi Kartı Kullanımının Avantajları ve Dezavantajları

Kredi kartı kullanımı; kart sahibine, kart kullanan ticari işletmelere, kartı piyasaya sunan finans kuruluşlarına, ekonomik gelişimlere oldukça büyük katkıları bulunmaktadır. Bunun yanı sıra gelişen teknoloji ve artan elektronik kullanımlarla birlikte bazı riskleri de beraberinde getirmektedir. Bu kısımda kredi kartı kullanım avantajları ile dezavantajları açıklanmaktadır.

2.8.1. Kredi Kartı Kullanımının Avantajları

Kredi kartının kullanım avantajları; kart sahibi, üye işyerleri ve bankalar açısından incelenecektir.

2.8.1.1. Kart sahibi açısından avantajları

Kredi kartları yaşadığımız çağda paranın ikamesi olarak işlev görmekte ve kullanım oranları gün geçtikler yaygınlaşmaktadır. Bu yaygınlaşmanın en temel sebebi kart hamiline sağladığı avantajlardır. Kredi kartının kart kullanıcısına sağladığı avantajlar aşağıda verilmektedir.

- Kart kullanıcısını yanında nakit bulundurma zorunluluğundan kurtarmaktadır. Yanında nakit bulunmadığı durumlarda bile istediği zaman, limit dâhilinde, üye işyerlerinden alışveriş yapabilme fırsatı vermektedir.
- Kart kullanıcının yapmış olduğu yüklü alışverişler için taksitlendirme fırsatı sunulmaktadır.
- Kart hamiline son ödeme tarihini geçirmedeği takdirde faizsiz kredi imkânı vermektedir.
- Bankalar kart kullanıcısına borç döneminde gönderdiği hesap özet borcunda, kullanıcı isterse asgari borcu ödeme koşulu ile kalan borçlarını taksitlendirme imkânı vermektedir (Kaya, 2008: 61).
- Kart kullanıcısı nakit para bulundurduğu takdirde kaybolma, gasp gibi riskleri de beraberinde getirmekte, kredi kartı kullanımı ise bu tür riski ortadan kaldırmaktadır. Kartın kaybolması halinde kartı kapattırma hakkına sahiptir.
- Kart kullanıcısı kredi kartıyla ATM'lerden nakit avans çekme olanağı bulunmaktadır.

- Kredi kartları dünya genelinde tüm ülkelerde geçerli olduğu için kart sahibini gittiği ülkede döviz sorunu yaşatmadan kredi kartıyla alışveriş imkânı sağlamaktadır.
- Kredi kartı hamilinin ek kart çıkarttırma hakkı da olduğu için kendi aile fertleri de taksitli alışveriş fırsatlarından yararlanabilmektedir (Çavuş, 2006: 178).
- Kart kullanıcıları üye işyerlerinde alışveriş yaparken kredi kartının sunmuş olduğu özel indirim, promosyon ve indirimlerden yararlanabilmektedir. Ayrıca yaptığı alışverişler aracılığıyla puan toplama özelliği de bulunmaktadır (Kuşçuoğlu, 2018:13).
- Kart kullanıcıları ayrıca kredi kartlarıyla internet üzerinden birçok ürün arasında kıyaslama yaparak istediği ürünü kısa sürede alabilme olanağına sahiptir.
- Kartı veren finansal kuruluşlar kart sahibinin ticari anlamda güvenilirliğini yansıtmakta olduğu için, sahip olunan kart sayısının ve kart limitinin kullanıcılarında itibar ve saygınlık oluşturmaktadır (Kuşçuoğlu, 2018:13).
- Online alışveriş yapabilme şansı vermektedir.

2.8.1.2. Üye iş yeri açısından avantajları

İşlem hacmini büyütmek isteyen iş yerlerini, müşterilerine kredi kartı ile satış gerçekleştirebilmek adına kartı ödeme sistemini bünyesine dahil etmektedir (Ari, 2008: 24). Kartlı ödeme sistemine geçen üye iş yeri açısından kredi kartının sağladığı avantajlar özetlenirse;

- Üye iş yerleri kredi kartı satışı yapmayan iş yerlerine göre tercih edilme oranı daha yüksektir. Bu durumda üye iş yerlerinin günlük ciro ve müşteri sayılarında gözle görülür bir fark olmaktadır. Bazen müşteriler alışveriş sırasında ihtiyacı olmasa da mal veya hizmet satın almaktadır. İhtiyaç dışı olan mal veya hizmeti satın almak isteyen müşterilerin yanında yeterli nakdi para olmayabilir. Bu gibi durumlarda üye iş yerleri, rakiplerine göre bir adım öne geçmektedir. Bazı araştırmalara göre kredi kartı kullanan müşterilerin alışveriş yapma eğilimleri kart kullanmayan kişilere göre daha fazladır (Ceylan, 2006: 60).
- Kart kuruluşlarının yapmış olduğu reklamlar ve kartların üye işyerleri listesi, dolaylı olarak iş yerlerinin reklam ve tanıtım maliyetlerini düşürmektedir. Kredi kartı

üye iş yerlerinin kredi kartı alışverişlerinde alacakları karşılıksız kalmaz. Çünkü kartı piyasaya süren banka müşteri adına üye iş yerine ödemeyi yapmaktadır.

- Üye iş yerleri nakit bulundurması risklidir. Fakat kredi kartı kullanılmasıyla bu risk ortadan kalkmaktadır.
- İnternet alışverişine açık olan üye işyerlerinden yapılan kredi kartı alışverişleri, iş yerleri açısından maliyetleri düşürmektedir.

2.8.1.3. Banka açısından avantajları

Kredi kartının faydasından en çok yararlanan şüphesiz kartları piyasaya sunan ve işleten bankalardır. Kredi kartı sisteminin içinde yer alan bankalar, kredi kartlarını piyasaya sunması ve işletmesi nedeniyle belli avantajlara sahiptir. Bu avantajlar şu şekilde sıralanabilir;

- Bankalar üye iş yerlerinden üyelik sözleşmesinde belirlenen oranda komisyon geliri elde etmektedirler. Verdikleri POS cihazları üzerinden sözleşmede geçen limitin altında olması durumunda ekstra ödeme almaktadırlar.
- Kart sahibi kişilerin ve iş yerlerinin hesapları bankada olduğundan, bankalar mevduat hacmini genişletmektedirler.
- Kartı kullanıma açan bankanın ismi ve logosu kredi kartının üzerinde bulunduğundan yurt içi ve yurt dışı prestij kazanmaktadır (Kaya, 2008: 67).
- Yabancı müşterilerinin Türkiye’de kart kullanımı sayesinde döviz girdisi elde edilmektedir.
- Kartı piyasaya süren kuruluş kart sahipleri ve üye iş yerleri sayesinde müşteri kazanmakta ve böylece diğer bankacılık ürünlerinin satış ihtimalini arttırmaktadır (Yazıcı, 2018: 42).
- Bankalar kart sahiplerinin kullandıkları her bir kredi kartı için yıllık belirlenen kart ücreti talep etmektedir.
- Bankalar kredi kartından nakit çekim yapmak isteyen kullanıcılardan nakit çekilen tutar üzerinden çekim ücreti alırlar. Ayrıca nakit çekilen gün itibariyle nakit avans faizi alır ve bu faiz günlük olarak hesaplanmaktadır.
- Otomatik ödemesi olan kart kullanıcılarına yine bankalar tarafından işlem ücreti yansıtılmaktadır.

- Hesap ekstresinde belirtilen tutarın son ödeme tarihini geçmesi durumunda kredi kartına gecikme faizi uygulamaktadır.

2.8.2 Kredi Kartı Kullanımının Dezavantajları

Kredi kartı kullanımı kişilerde tüketim harcamalarını arttırmakta ve borçlanmayı beraberinde getirmektedir. Üye iş yerleri müşteri hacmini genişletirken belirli bir komisyonu bankalara ödemeyi kabul etmektedir (Bilgen, 2008: 28). Bankalar ise bazı durumlarda, kendisine olan borcun ödenmeme riski ile karşı karşı karşıya kalabilmektedir. Bu bağlamda kart sahibi, üye işyeri ve bankalar açısından kredi kartının dezavantajları bu kısımda incelenmektedir.

2.8.2.1. Kart sahibi açısından dezavantajları

Kredi kartı kullanımı kart sahibine sağladığı avantajların yanında bazı dezavantajları da beraberinde getirmektedir. Kart sahibi açısından kredi kartının meydana getirdiği dezavantajlar şu şekildedir;

- Kredi kartı kullanıcıları yanında hiç nakit para bulunmadığında ihtiyaçları olmasada mal veya hizmeti satın alarak harcama eğilimlerini kontrol edemeyebilirler (Yurtseven 2014: 119). Bu gibi durumlar söz konusu olduğunda gelirinden daha fazla harcamaya giden kart kullanıcısı, kart ekstresinde bulunan bedelin tamamını ödemeyip asgarisini öder ve borcu bir sonraki aya erteler. Bu erteleme yüzünden meydana gelen faiz maliyetlerininide beraberinde getirmektedir.
- Kart sahibinin kredi kartının çalınma ya da kaybolması durumunu geç fark ederse ise, o süre zarfında gerçekleşen harcamaların sorumluluğunu üstlenmekle yükümlüdür.

2.8.2.2. Üye iş yeri açısından dezavantajları

Üye iş yerleri kredi kartı kullanımı ile müşterileri çekerek satış oranlarını yükseltmeyi amaçlamaktadır. Fakat bu durumun üye iş yeri açısından bazı dezavantajları bulunmaktadır. Bunlar sıralanırsa;

- Bankalar tarafından bağlanan POS cihazlarının maliyeti vardır. İmzalanan sözleşme kapsamında üye işyerlerinde komisyon alınmakta ya da komisyon almaması için hesabındaki parayı belli bir süre bloke etmekte ve üye iş yeri bu parayı kullanamamaktadır.
- Kredi kartı ile işlem sırasında üye iş yerleri kartı kullanan kişinin kartın gerçek sahibi olup olmadığı hakkında bilgileri edinmek zorundadır. Bu durum iş yeri için zaman kaybına neden olabilmektedir.
- Kredi kartı işlemlerin sonucunda çıkan slipleri üye iş yerleri saklamak zorunda ve kapanış sırasında gün sonu alması gerekmektedir.

2.8.2.3. Banka açısından dezavantajları

Bankalar, kredi kartı sistemine dahil olabilmek için büyük yatırımlar gerçekleştirmektedir. Bu gerçekleştirilen yatırımlar karşısında bazı olumsuz senaryolarla karşılaşabilmektedir. Bu bağlamda banka açısından dezavantajları şu şekilde sıralanabilir;

- Kredi kartı kullanıcısı olan bireylerin ya da ticari işletmelerin iflası durumunda risk tamamen bankalara kalmaktadır. Bunun yanı sıra ekonomik sıkıntı dönemlerinde kredi kartı harcama oranlarının artması sebebiyle ödemelerde aksama oluşur ve kart çıkaran kuruluş riskle baş başa kalmaktadır (Kuşçuoğlu, 2018: 18).
- Kart kuruluşlarının en büyük sorunlarından biri kart sahtekarlıklarıdır. Bazı kartların sahtesinin piyasada bulunması, sahte kimlik üzerinden kayıp, çalıntı başvurusunda bulunulması bankaların bu konularla ilgilenmesini gerektirecek birimler kurulmasına ve maliyetlerin artmasına sebep olmaktadır (Ceylan, 2006: 66).
- Lisans veren kuruluşlara ödenen ücretlerin dışında bir de BKM'ye ödemekle yükümlülüğü olduğu komisyon ücretleri bulunmaktadır. Yurt dışında harcama yapmak isteyen kullanıcının, harcama yaptığı gün ile ödeme yapılacak gün arasında meydana gelebilecek herhangi bir kur artışı bankaya zarar olarak yazılmaktadır (Pulat, 2019: 33; Korkmaz, 2010: 65).

2.9. Kredi Kartının Ekonomik Etkileri

Kredi kartı kullanımı gittikçe artan bir ödeme aracıdır. Bu araç para yerine geçtiği için paranın ekonomiye ne kadar etkisi varsa kredi kartlarının da o kadar etkisi vardır. Kredi kartı sistemi içerisinde yer alan tarafları etkilemenin yanında ekonomik etkileri de bulunmaktadır. Oluşan etkileri sırayla; milli gelire etkisi, istihdama etkisi, faiz oranlarına etkisi, enflasyona etkisi, kamu gelirine etkisi, kayıt dışı ekonomiye etkisi şeklinde incelenmektedir.

2.9.1. Milli Gelire Etkisi

Bir ülkede bir yıl boyunca üretilen mal ve hizmetin para ile gösterilen gelirin net toplamına milli gelir denmektedir. Kısaca bir ülkenin ürettiği net gelire Milli Gelir diyebiliriz. Arz ve toplam talebin eşit olması milli gelir düzeyini oluşturmaktadır (Yavuz, 2011: 32).

Kart sahipleri nakit parası olmadığı için ya da taksitlendirme özelliğinin avantajlı gelmesinden dolayı, kart kullanımına son zamanlarda oldukça yoğunlaşmaktadır. Kullanımın yoğunlaşması ile talepte artış meydana gelecek, bu talebe karşılık yeteri kadar arz miktarına ulaşamazsa fiyatlardaki artış kaçınılmaz olacaktır. Fakat bu talepteki artış, arz artışı ile karşılanırsa hem üretim hem de milli gelir seviyesinde artış meydana gelecektir. Üretimde gerçekleşen artışlar beraberinde yatırımları arttıracığından, milli gelire etki yatırım ve tüketim artışıyla gerçekleşmiş olacaktır (Uzgören, Ceylan ve Uzgören, 2007). Bunun yanında kredi kartı kullanılmasıyla birlikte piyasa dolaşımında olan para elektronik ortamda bulunduğu için bu paralar bankaların kasasında bulunmaktadır. Banka sisteminde bulunan paralar ülke için kullanılabilir tasarruflardır.

2.9.2. İstihdama Etkisi

Kredi kartı kullanımı ile birlikte, nakit para taşıma oranları da düşmüştür ve paralar artık banka hesapları arasında dolaşmaktadır. Bu durum sonucunda bankada biriken paralar, kredi olarak piyasaya geri dönüş sağlayarak üretim artışına etki etmektedir. Kredi kartı kullanılmasıyla bankalar ucuz fon sayesinde düşük faizli krediler vermektedir. Faizlerin düşmesi de yatırım sektörünü canlandırmakta ve istihdam

artışını beraberinde getirmektedir. Ayrıca kredi kartı sistemi oldukça geniş bir alan olmasıyla birlikte POS ve ATM gibi teknolojik cihazların yazılımları, üretimleri, nakliyesi, kurulumu ve birçok aşamalarında kişiler istihdam edilmektedir. Tüm bu istihdamı arttırıcı etkisinin yanı sıra teknolojik gelişmeler istihdamı azaltıcı bazı durumları da beraberinde getirmektedir. Kart kullanıcıları artık mobil uygulamalar sayesinde ödemelerini yapabilmekte ve ATM sayesinde nakit para çekimi gibi işlemleri bankaya gitmeden gerçekleştirebilmektedir. Bunun gibi durumlarda banka, personel sayısında eksilmeye gidebilmektedir (Bilgen, 2008: 34).

2.9.3. Faiz Oranlarına Etkisi

Faiz; mevcut parayı kiralamaya karşılık, belirli bir bedelin talep edilmesi olarak tanımlanmaktadır (Göksu, 2012: 47; Karakayalı, 2005:15). Kişiler gündelik harcamalarda bile kredi kartı harcamasına yönelmektedir. Böylelikle ceplerinde olması gereken paralar, banka hesaplarında birikmektedir. Bankalarda biriken mevduatlar, tasarruf sahipleri açısından düşük faizli kredi fırsatı çıkarmakta yani kredi kartları, kredi faizlerine olumlu bir etkisi bulunmaktadır (Ari, 2008: 40). Aslında kredi kartı kullanımı faiz oranlarını doğrudan etkiler cümlesi yanlış olacaktır. Kredi kartı kullanımı piyasadaki mevcut tüketim harcamalarında ve borçlanma taleplerinde artış meydana getirebilir. Meydana gelen bu artışlar neticesinde faiz oranlarında bir yükselişe neden olabilir. Fakat yoğun bir rekabet ortamı içerisinde bulunan banka veya finans kuruluşları, pazar payını genişletmek adına faiz oranlarını düşük seviyede tutabilirler. Kredi kartlarının meydana gelen borçlanma talebinde gerçekleşen yükselişin, faizleri yukarı çekme etkisi ile pazar payı genişletme ve içinde bulunulan rekabet ortamının faizleri düşürücü etkisi arasındaki ekonomik konjoktur ile etki gücüne bağlıdır (Bilgen, 2008:42).

2.9.4. Enflasyona Etkisi

Enflasyon, bir ülkenin sosyal ve ekonomik açıdan gelişmesinin önünü kesen önemli bir faktördür (Arslan ve Yapraklı, 2008). Bankalar ise bir nevi kredi kartı çıkararak piyasa için para arzı oluşturmaktadır. Bu durum kullanıcıları açısından alım güçlerinin yükseldiği hissi yaşatmaktadır. Aslında bu artış, kredi kartları sayesinde bir sonraki ayın gelirini şimdiden kullanabilme fırsatı sunmasından

kaynaklanmaktadır. Üretimin yeterli seviyeye ulaşmadığı dönemlerde para arzının artmasıyla, tüketim talebinde artış meydana gelecek bu durumda da enflasyon ile karşı karşıya kalınacaktır (Yavuz, 2011: 38). Kredi kartlarının harcamayı arttırıcı etkisi fiyatlar genel düzeyininde yükselmesinde bir etkisinin olduğu ifade edilmektedir. Bu nedenle ekonomide meydana gelen enflasyonun nedenlerine bakmak önemlidir. Piyasada kullanılan kredi kartı toplam talebi arttırırken, toplam arz miktarı ile toplam talep miktarı paralelinde artıyorsa, üretim artışı meydana gelecek ve enflasyonu arttırmanın aksine düşürecektir. Fakat meydana gelen toplam talep artışı, toplam arzı yani üretim miktarını karşılayamadığı takdirde enflasyonu yükseltici etki oluşturabilecektir. (Pulat, 2019:36).

2.9.5. Kamu Gelirine Etkisi

Bazı işletmeler vergiden kaçınmak için sattıkları mal ya da hizmet için fiş/fatura kesmediği zamanlar olabilir. Kredi kartı ile bu durumun gerçekleşmesi söz konusu değildir. Çünkü gerçekleşen herhangi bir denetimde işletmenin kullandığı POS cihazı üzerinden alınan rapor ile o gün kesilmiş olan fiş/faturaya ait rapor karşılaştırılarak kıyaslanmaktadır. Herhangi bir eksik durumunda ise işletmenin usulsüzlüğü tespit edilmektedir. Böylelikle kredi kartı kullanımıyla birlikte devletin alışverişten alacağı gelirin kaybolması önlenmektedir (Ceylan, 2006: 73).

Kart kullanıcıları toplam aylık borcunu ödeyemediği durumda bir sonraki aylara ertelemektedir. Ertelemenin bedeli olarak ise bankalar, kullanıcılara faiz yükü getirmişlerdir. Ayrıca kredi kartından çekilen krediler içinde faiz söz konusu olmaktadır. Bankaların aldığı bu faizler, esas gelirlerini arttırmaktadır. Elde ettikleri gelirler üzerinden devlete BSMV, KKDF ve damga vergisi gibi ödeme yükümlülükleri bulunur (Yavuz, 2011: 40).

2.9.6. Kayı Dışı Ekonomiye Etkisi

Nakit işlemlerde işlemlerin kayıt altına alınması zordur. Çünkü Nakit para ile gerçekleşen işlemlerde bazı iş yerleri fiş/fatura kesmemektedir. Kredi kartı ile yapılan işlemlerde fatura/fişin kesilme zorunluluğu bulunmaktadır. Bu durum kayıt dışı ekonominin azalmasını ve vergi gelirlerinin artmasını sağlayacaktır. Ayrıca kredi

kartı kullanımında fiili para söz konusu olmadığı için paranın piyasada dolaşım hızı azalmakta ve toplam para arzı içinde kaydi paranın oranı artmaktadır (Uzgören, Ceylan ve Uzgören, 2007). Kart hamilleri kredi kartı ile alışverişlerini daha karlı olduğu düşüncesine sahip olduğu zamanlarda kredi kartı sistemine dahil olan iş yerlerini tercih etmesi beklenmektedir. Bu durumla birlikte piyasada bulunan fiş veya fatura kesmeyen korsancı, işportacılaran alışveriş yapmayacaklardır. böylece kayıt dışı ekonominin oluşmasının önüne geçilebilecektir.

2.10. Kredi Kartı Kullanımını Etkileyen Demografik Etkenler

Yapılan araştırmalarda demografik ve sosyo-ekonomik değişkenlerin kredi kartı kullanımının en fazla etkileyen faktörler olduğu tespit edilmiştir (Kaynak ve Harcar, 2001). Kredi kartı kullanımını; bireylerin yaşları, medeni durumları, gelir durumları, hane halkında yaşayan toplam kişi sayısı, cinsiyetleri, eğitim seviyesi gibi faktörler etkileyebilmektedir.

Hane halkının kredi kartı kullanımı, tüketim harcamalarını arttırmakta ve böylelikle ekonomik anlamda canlanmaya katkı sağlamaktadır. Bunun yanı sıra kredi kartı kullanımı bankacılık sektörünü de ayakta tutarak ülke kalkınmasında da etkin bir rol oynamaktadır (Ayla vd., 2020). Bu sebepten kredi kartı kullanımını etkileyen demografik etkenlerin önemi gün yüzüne çıkmaktadır. Demografik etkenler bu kısımda alt başlıklarda açıklanmaktadır.

2.10.1. Yaş Faktörü

Türkiye’de kredi kartı sahibi olabilmek için bazı kriterler bulunmaktadır. Kart sahibi olmak isteyen birey 18 yaşını tamamlamış olması gerekmektedir. Fakat 18 yaşını tamamlamayan birey, ailesi tarafından çıkarılan ek kartları kullanabilmekte veya genç kartlar sayesinde bu kriterlere uymasa da kredi kartı kullanabilmektedir. Bu yüzden yaş faktörü aslında kredi kartı kullanımında önemli bir faktörken, yapılan araştırmalar sonucunda yaş ile ilgili ortak bir sonuca varılamamış ve dağınık bulgular elde edilmiştir. Özkan (2015) 18-40 yaş arası kredi kartı kullanıcılarının fiyat odaklı, aynı zamanda daha fazla harcama potansiyeli olduklarını ifade ederken, 41 yaş ve üzeri kullanıcıların kredi kartı kullanımından daha memnun ve sadık müşteriler

olduğunu bulgulamıştır. Örucü (2003) ile Kaynak ve Harcar (2001) yapmış oldukları çalışmalarda orta yaş grubunun nakit kullanımın yerine, kredi kartı kullanma eğilimlerinin daha fazla olduğunu ifade etmektedir.

2.10.2. Cinsiyet

Kredi kartı kullanımını etkileyen bir diğer faktör ise cinsiyettir. Kaynak ve Erdener (1995) yaptığı çalışmada kredi kartının özelliklerine ilişkin kadın ve erkeklerin algılarını incelenmiştir. Kredi kartının sağladığı faydanın incelendiği çalışmada kadın veya erkekler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Diğer yandan Çiçek ve Demirdelen (2010) yaptıkları çalışmada kredi kartı seçiminde, kredi kartı kullanıcılarının kadın ve erkek cevaplayanların arasında farklılık olduğunu savunmaktadır.

2.10.3. Gelir Durumu

Gelir durumu kredi kartı kullanıcılarının kart kullanımını etkileyen en önemli faktörlerdendir. Bankaların; özellikle gelir durumu yüksek olan kişilerin güvenilirliğini temel alarak, kullanıcılarına farklı avantajlar sunmaktadır. Yüksek limitli kartlar, taksit avantajları ile birlikte kullanıcıların ilgisini çekmektedir. Wasberg, Hıra ve Fanslow (1992) çalışmasında; gelir durumu ile kredi kartı borcu arasında pozitif bir ilişki olduğunu açıklamaktadır. Başka bir deyişle, gelir durumu yüksek olan hanelerin kredi kartı sayısı ve harcama eğilimlerinin yüksek olduğunu ifade etmektedir. Torlak (2002) yaptığı çalışma da Wasberg'i destekleyecek nitelikte olup; gelir durumu yükseldikçe kredi kartı kullanılarak yapılan harcamaların arttığını belirtmektedir. Kırçova (2007) ise karşı görüş öne sürerek, gelir seviyesi yükseldikçe kredi kartı kullanım oranlarının düştüğü, nakit alışverişin tercih edildiğini, sadece zorda kalındığında kredi kartı kullanılması gerektiğini düşünmektedir. Ayla vd. (2020) Kırçova'nın (2007) sürdürdüğü düşünceyi destekler nitelikte; gelir seviyesi yükseldikçe kredi kartı kullanımının azaldığı sonucunu çıkarmaktadır. Kredi kartını, ihtiyaçlarını karşılayamayan ve borçlanmaya giderek geçimini sağlayan bireylerin yüksek oranda kullandığını açıklamaktadır.

2.10.4. Eğitim Seviyesi

Araştırmacılar eğitim ile kredi kartı kullanımı arasında pozitif yönde ilişki bulunan, en önemli demografik değişken olduğunu savunmaktadır. Çavuş'un (2006) yaptığı çalışmada eğitim durumu yükseldikçe kredi kartı kullanım oranlarının da yükseldiğini açıklamıştır. Çavuş'un çalışmasına ek olarak Kaynak ve Harcar (2001) yaptığı çalışma da benzer sonuçlar bularak eğitim durumu ve kart kullanımı arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Torlak (2002) ise eğitim durumu yükseldikçe bireylerin fiyat dikkat etme eğilimi azalarak ihtiyaç dışı ürünler satın aldığını savunmaktadır. Wickramansinghe ve Gurugamage (2012) yüksek eğitim seviyesine sahip olan kullanıcıların kredi kartı kullanımı ile arasında olumlu bir ilişkinin olduğunu ifade etmektedir

2.10.5. Hane Halkında Yaşayan Kişi Sayısı

Yapılan çalışmalarda hane halkında yaşayan kişi sayısı ile kredi kartı kullanımı arasındaki ilişki farklı sonuçlar vermektedir. Altan ve Göktürk'ün (2008) memurların kredi kartı kullanım alışkanlıkları üzerine yaptıkları araştırmada; medeni hal ile kart sahipliği arasında ilişki bulunmazken, ailede yaşayan kişi sayısı ile kredi kartı sahipliği arasında anlamlı bir ilişki olduğunu öne sürmektedir. Ayda vd. (2020) yaptıkları çalışma da ise ailede yaşayan kişi sayısı ile kredi kartı kullanımları arasında istatistiksel açıdan anlamsız bir ilişki olduğunu açıklamaktadır.

3. LİTERATÜR TARAMASI

Literatürde kredi kartı kullanımı ile ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde, kredi kartı kullanımında demografik özelliklerin belirleyici bir faktör olduğuna yönelik önemli bulgulara rastlanılmaktadır. Bu bölümde konu ile ilgili ulusal ve uluslararası yazındaki çalışmalar incelenmektedir.

Adcock, Hirschman ve Goldtucker (1977), 1200 kişiden oluşan örneklem sayısından 952 kişiye ulaşılarak tamamladıkları araştırmalarında; kredi kartı sahipliği ve kullanımını etkileyen en önemli faktörün cinsiyet olduğunu ve erkek kullanıcıların kredi kartı kullanımını daha çok tercih ettiğini açıklamaktadır. Ayrıca gelir durumu ile kredi kartı kullanımı paralellik gösterdiği, eğitim seviyesi arttıkça kart kullanımının arttığı ve evli bireylerin daha çok kredi kartı kullanımına meyilli olduklarını araştırmalarında ortaya koymuşlardır (Adcock, Hirschman ve Goltuker, 1977).

Wasberg, Hıra ve Fanslow (1992) ABD’de yaşayan hane halkının kredi kartı kullanımı ile kart kullanıcılarının borç miktarındaki değişiklikleri incelemeyi amaçlamıştır. Araştırma için 123 adet anket verisinden yararlanmıştır. Elde edilen veriler Ki Kare, Regresyon ve T Testi aracılığıyla analiz edilmiştir. Analiz sonucunda; yüksek gelirli hanelerin sahip olduğu kredi kartı sayısının düşük gelirli hanelere göre daha fazla olduğu, gelir faktörü yükseldikçe toplam borcun yükseldiği bulgusuna ulaşılmıştır. Ayrıca 18-45 yaş arası kişilerin kredi kartı kullanımına daha çok meyilli olduğu ve aylık ödemelerinin daha yüklü olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Wasberg, Hıra ve Fanslow, 1992).

Leach, Turner ve Haynoe (1999) tarafından yapılan çalışma da 2.500 adet anket ABD’de üniversite öğrencilerine uygulanmıştır. Araştırmaya katılan öğrencilerin sosyo- ekonomik ve demografik özellikleri analize dahil edilerek, öğrencilerin kredi kartı sahiplik durumunu etkileyen değişkenleri bulmayı amaçlamışlardır. Bu amaç doğrultusunda yaptıkları araştırmada; öğrencilerin kredi kartına sahip olup olmaması, finansal davranışlarını etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Yani bir adet kredi kartına

sahip olan öğrenciler ile dört veya üzeri kredi kartına sahip öğrenciler arasında anlamlı farklılık bulunmaktadır (Leach, Turner ve Haynoe, 1999).

Warwick ve Mansfield (2000) tarafından yapılan çalışmaya göre; üniversite öğrencilerinin kullandıkları kredi kartı limitlerinin farkında oldukları fakat faiz oranlarına dair bilgilerinin bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca kart kullanımını tercih etme nedenleri olarak kredi kartlarının hemen hemen her yerde geçmesi, kendilerini güvende hissetmeleri, para harcama hissi duymadıkları ve taksitlendirme özelliğini avantajlı bulmasından dolayı gerçekleştiği ifade edilmiştir (Warnick ve Mansfield, 2000).

Kaynak ve Harcar (2001) kredi kartı sahipliği ve kart kullanımına yönelik tüketici tutumlarını araştırmayı amaçlamıştır. Bu amaç doğrultusunda 673 kişiden oluşan örneklemeden anket yöntemiyle veri toplamıştır. Elde edilen veriler ile Ki Kare ve Wald testi yapılmıştır. Analiz sonucunda eğitim seviyesi yüksek olan bireylerin kredi kartı kullanımına daha çok meyilli olduğu, kadınların erkeklere göre daha az kredi kartı kullanma düzeyinin olduğu, demografik özellikler arasında en önemli faktörün gelir olduğu ve gelir arttıkça sahip olunan kart sayısının da arttığı tespit edilmiştir (Kaynak ve Harcar, 2001).

Mchugh ve Mantel (2001) tarafından ABD’de yapılan çalışmada 1300 kişiye anket uygulanmıştır. Uyguladıkları anketi regresyon analizi ile açıklarken; kart kullanımında demografik özelliklerin kredi kartı başlangıcında değil kullanım oranında etkisi olduğunu ifade etmektedirler. Ayrıca gelir durumu yüksek olan kullanıcıların kredi kartı kullanım oranlarının daha fazla olduğu açıklanmıştır (Mchugh ve Mantel, 2001).

Joo, Grable ve Dorothy (2003) tarafından yapılan çalışmanın örnekleme 242 lisans ve lisansüstü öğrenciden oluşmaktadır. Öğrenciler üzerinde yapmış olduğu çalışmada gelir, eğitim alanı, konaklama ile kredi kartı kullanımı arasında ilişkinin bulunmadığı kanaatine varılmıştır (Joo, Grable ve Dorothy, 2003).

Biçkes ve Karamustafa (2003), tarafından yapılan çalışmada katılımcılardan toplanan 210 adet anket verisi ile analiz yapılmıştır. Analizde Mann-Whitney U ve Kruskal-

Wallis farklılık testlerinden yararlanmıştır. Nevşehir’de yaptıkları çalışmada kart sahipliği demografik açıdan incelendiğinde; cinsiyet faktörünün bir etkisinin bulunmadığını açıklarken, gelir durumu, yaş, medeni hal ve eğitim faktörlerinin kart sahipliğinde etkisi olduğu ifade edilmektedir (Biçkes ve Karamustafa, 2003).

Sinangil (2005) tarafından yapılan araştırmada öğrenciler üzerinde yaptığı araştırmada kredi kartı kullanımı ile kadın ya da erkek kullanıcıları arasında ilişkinin olup olmadığı incelenmiştir. Bu sebepten dolayı 180 öğrenciye uygulanan anketlerin 90 adeti kadın, 90 adeti erkek olacak şekilde ayrılmıştır. Yapılan inceleme sonucunda kadın öğrencilerin erkek öğrencilere kıyasla kredi kartı kullanımının daha çok olduğu kanaatine varılmıştır (Sinangil, 2005).

Chien ve Devaney (2001) tarafında yapılan çalışma tüketici finansmanı anketinden elde edilen veriler kullanılarak kredi kartı ve kredi borçları ile sosyo-ekonomik ve demografik değişkenler incelenmiştir. İnceleme sonucunda evli, eğitim seviyesi yüksek, düşük gelirli ve bakmakla yükümlü olduğu kişi sayısı fazla olan kişilerin yönettiği hanelerin, yüksek kredi kartı kullanma ihtimalinin bulunduğu sonucuna varılmıştır (Chien ve Devaney, 2001).

Evans (2004), Federal Rezerv Kurulu tarafından düzenlenen tüketici finansmanı anketlerinin verilerini kullanarak oluşturduğu makalesinde ABD’de 1970-2001 tarihleri arasında bireylerin kredi kartı kullanım amaçlarını ve kredi kartı kullanımının yayılma hızını belgelemiştir. ABD hane halkının kredi kartını daha çok finansman kaynağı olarak kullandığını, 1970li yılların başında dar gelire sahip hanelerin %2 si kredi kartına sahipken, 2001 yılına gelindiğinde üçte birinden fazlasının kredi kartı kullanmaya başlayarak borçlanmaya gittiğini açıklamıştır. Yine 2001 yılı itibariyle kadın kredi kartı kullanıcıların daha yoğunlukta olduğunu ve kartlarında ödenmeyen borçlarının bulunduğu sonucuna varmıştır (Evans, 2004).

Kükreler (2006) tarafından yapılan çalışma Burdur ilinde yaşayan bireylerin kredi kartı kullanım durumları, kredi kartı kullanımını etkileyen demografik ve sosyo-ekonomik faktörlerin belirlenmesi için 157 adet anket verileri, Logit Modeli aracılığıyla analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda kredi kartı kullanıcılarının gelir durumu ile kart

kullanımları arasında paralellik bulunmuş, gelir arttıkça kredi kartı kullanım oranı artmakta ve kullanım alanları genişlemekte olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Ayrıca eğitim durumu yükselmesi ve cinsiyetin erkek olmasıyla kart kullanımı arasında pozitif ilişkiye ulaşılmıştır (Kükreler, 2006).

Çavuş (2006) tarafından yapılan araştırmada kullandığı 300 adet anket verisinin sonucunda, kredi kartı kullanımı ile kullanıcıların ekonomik durum arasında pozitif ilişkili olduğu ifade edilmiştir. Bunun yanı sıra demografik özellikler incelendiğinde eğitim seviyesi arttıkça kredi kartı kullanım oranının arttığını, evli kullanıcıların bekar kullanıcılara göre daha çok kullandığı, ayrıca genç neslin kredi kartını daha yaygın kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. Kredi kartı kullanıcıları ile sosyo ekonomik-demografik faktörler arasında ilişki olduğu ifade edilmektedir (Çavuş, 2006).

Aşan (2007) tarafından yapılan çalışmada kart kullanıcılarının demografik özellikleri incelenmiş ve müşteri profili oluşturmak amacıyla kümeleme analizinden faydalanılmıştır. Kümeleme analizi için görüşme yaptığı bankadan 500 kredi kartı kullanıcısının gizli kalmak suretiyle bazı bilgilerine ulaşılmıştır. Oluşturulan kümelerde kredi kartı kullanım oranı en yüksek olan küme; medeni durumu evli, lisansüstü eğitimini tamamlamış, 31-40 yaş aralığındaki kadınlar olduğu sonucuna varılmıştır (Aşan, 2007).

Girginer, Çelik ve Uçkun (2008) Osmangazi Üniversitesinde öğrenim gören bireyler üzerinde yaptıkları araştırmada demografik özelliklerin kredi kartı kullanmaya yönelik tutumları etkileyip etkilemediğini incelemişlerdir. İnceleme sonucunda kredi kartı kullanımı ile cinsiyet arasında ilişki bulunamazken; daha yüksek gelir düzeyi olan öğrencilerin gelir durumu düşük olana göre daha fazla kullandıkları ifade edilmiştir (Girginer, Çelik ve Uçkun, 2008).

Altan ve Göktürk (2008) tarafından hazırlanan çalışmada Türkiye’de 950 kişi tarafından cevaplanan anketlere Chi-kare ve Anova testleri uygulanmıştır. Uygulama sonucunda cinsiyet, medeni hal, çocuk sahibi olmanın kart kullanımında etkili olmadığı sonucuna ulaşılrken gelir miktarı, eğitim seviyesi ve yaş faktörlerinin etkili olduğu sonucuna varılmıştır (Altan ve Göktürk, 2008).

Koparan ve Keskin (2010) üniversitede öğrenim gören bireylerin kredi kartı sahipliğini etkileyen faktörleri araştırmıştır. Bu faktörleri belirlemek için 1395 öğrenciye uygulanan anketlerden Logit model kullanılarak analiz yapılmıştır. Öğrencilerin kredi kartı sahipliğini etkileyen faktörler; eğitim gördüğü şehir, yaş, cinsiyet, aile geliri, hanede yaşayan kişi sayısı gibi çeşitli faktörlerin oluşturduğu belirlenmiştir. Buna ilave yaş, aylık gelir ve harcama miktarı ile kredi kartı sahipliği pozitif ilişkili bulunmuştur. Ayrıca kadın öğrencilerin erkeklere göre daha az kredi kartı kullanma eğiliminde oldukları sonucuna ulaşılmıştır (Koparan ve Keskin, 2010).

Yayar, Karaca ve Turkut (2011), Türkiye’de bulunan iki devlet üniversitesinde eğitim gören 788 öğrenciye anket uygulamışlardır. Anketler lojistik regresyon analizi yardımıyla incelenmiştir. İnceleme sonucunda yaşın, öğrenci ve ailesinin aylık kazancı, aylık harcama tutarı, öğrenim türü kredi kartı kullanımını etkilemekte olduğu ifade edilmiştir (Yayar, Karaca ve Turkut, 2011).

Wickramasinghe ve Gurugamage (2012) kredi kartı kullanıcılarının demografik ve sosyo-ekonomik özelliklerinin kredi kartı hakkındaki bilgilerinin ve kredi kartı kullanımına ilişkin algılanan yaşam tarzının kredi kartı kullanım uygulamaları üzerindeki etkilerini belirlemeyi amaçlamıştır. Yapılan çalışmada yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, aylık gelir, kart sahipliğinin süresi, ailede bulunan kişi sayısı olmak üzere sekiz demografik ve sosyo-ekonomik özellikleri anket yöntemiyle araştırmıştır. 177 adet anket aracılığıyla elde edilen veriler Ki Kare analizi ile incelendiğinde; cinsiyetin kredi kartı kullanımında algılanan yaşam tarzı sonuçlarıyla önemli ölçüde ilişkili bulunmuştur. Yüksek eğitim seviyesine sahip olan kullanıcıların kredi kartı kullanımıyla olumlu ilişkisi olduğu ifade edilmiştir. Yaş faktörünün kredi kartı kullanımında önemli bir belirleyici olmadığı belirtilmiştir (Wickramasinghe ve Gurugamage, 2012).

Teoh, Chong ve Yong (2013) kredi kartı kullanıcılarının harcama alışkanlıklarını etkileyen demografik faktörleri belirlemeyi amaçlamıştır. Bu amaç doğrultusunda Malezya’da yaşayan 150 kişiye uyguladıkları anket aracılığıyla veri elde edilmiştir. Elde edilen veriler T-testi, Regresyon ve tek yönlü Anova ile analiz edilmiştir.

Analizler sonucunda; yüksek gelir seviyesine sahip kart kullanıcılarının kredi kartı harcama oranının daha yüksek olduğu ve kredi kartı borcu ödemede herhangi bir zorluk çekmediği bulgusuna ulaşılmıştır. Bunun yanı sıra evli bireylerin bekar bireylere göre kredi kartı harcama oranlarının daha yüksek olduğunu, 61 yaş ve üzeri kullanıcıların kredi kartı ile harcama oranlarının genç katılımcılara göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. (Teoh, Chon ve Yong, 2013).

Akbulut ve Özbolat (2015), araştırmalarında üniversite öğrencilerinin kredi kartı sahipliği, kart kullanımı ve kart kullanıma yönelik tutumları etkileyen faktörler belirlenmek istenmesinden dolayı 150 üniversite öğrencisine anket uygulanmıştır. Ki-kare analizi sonucunda öğrencilerin kredi kartı kullanımları ile cinsiyet, yaş, aylık gelir ile anlamlı bir ilişki bulunamazken; öğrencilerin içerisinde buldukları program ve burs durumları ile anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Burs alan öğrenciler burs almayan öğrencilere göre kredi kartı kullanım eğilimleri daha yüksektir. Öğrencilerin içerisinde buldukları programlar arasında Turizm ve Tasarım programları kart kullanımında Bankacılık ve Sigorta programına göre daha meyllidir. Bunun yanı sıra kredi kartı sahipliği ile cinsiyet ve burs alma durumu arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Erkekler kadınlara göre, burs alan öğrenciler ise burs almayanlara göre daha çok kredi kartı sahibidir (Akbulut ve Özbolat, 2015).

Zhang ve Agorwol (2015) tarafından yapılan araştırmada ABD’de son 20 yıldır olan ampirik çalışmalar gözden geçirilmiştir. Yüksek eğitim ve yüksek gelire sahip olan bireylerin kredi kartı sahiplik oranının daha yüksek olduğu ifade edilmiştir. Ayrıca kredi kartı kullanıcıları nakit paraları bulursa dahi kredi kartına borçlanmayı tercih ettikleri bulgusuna ulaşılmış, kredi kartları kişilerin harcamala eğilimlerini arttırdığı kanaatine varılmıştır (Zhan ve Agorwal ,2015).

Dilek vd. (2017) yaptıkları çalışmada Üniversite öğrencilerinin sosyo-ekonomik ve demografik özellikleri ile kredi kartı sahipliği arasındaki ilişkinin tespiti için 375 öğrenciye anket uygulanmıştır. Uyguladıkları ki-kare analizinin sonucuna göre kredi kartı sahipliği ile cinsiyet ve gelir arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Gelir arttıkça kredi kartı sahipliği de artmaktadır sonucuna ulaşılmıştır (Dilek vd., 2017).

Pulat (2019) yaptığı çalışmada kart kullanıcıları ile kredi kartı sahipliğine ve rasyonel kredi kartı kullanımına etki eden faktörler araştırılmıştır. Araştırmasını İzmir’de gerçekleştirmiş, 999 kişi tarafından doldurulan anketler aracılığıyla frekans ve ki kare analizinden yararlanmışır. Erkek kullanıcıların kadın kullanıcılarına göre daha çok harcama yaptığı belirlenmiştir. İlave olarak evli bireylerin kredi kartı borcunun tamamını ödemeyi tercih ederken, bekar bireyler daha çok asgari tutarı ödemeyi tercih ettikleri sonucuna ulaşılmıştır (Pulat, 2019).

Ayla vd. (2020) Doğu Karadeniz’de yaşayan hane halkının kredi kartı sahiplik oranı ve kredi kartı kullanımını etkileyen faktörleri belirlemeyi amaçlamışlardır. Doğu Karadeniz Bölgesinde altı ili kapsayan çalışmada elde edilen 775 anket verisi ile Ki Kare ve frekans analizleri yapılmıştır. Analiz bulgularına göre gelir arttıkça kredi kartı kullanımının azaldığı, gelir seviyesi düştükçe ihtiyaçlarını karşılayabilmek adına kredi kartı kullanımının arttığı tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra demografik faktörler ve kart kullanımı arasında ilişki incelendiğinde; bu bölgede yaşayan kişilerin genelinde memur kesiminin, evlilerin ve 2.000 TL’ye kadar gelir durumu olan kullanıcıların kredi kartı kullanımına daha çok istekli oldukları sonucuna ulaşılmıştır (Ayla vd., 2020).

Kartal (2020) yaptığı çalışmada üniversite öğrencilerin sosyo-ekonomik ve demografik özellikleri ile kredi kartı kullanımları arasında ilişki incelenmiştir. Çalışmasında 414 kişiye uyguladığı anket verileri ile frekans tabloları ve ki kare analizi yapmıştır. Öğrenciler kredi kartını market ve seyahat alışverişlerinde daha çok kullandığı, kredi kartının taksitlendirme özelliğini kullanmadıkları bulgusuna ulaşılmıştır. Aylık geliri daha yüksek olan öğrencilerin kredi kartı kullanımından daha çok memnun oldukları, geliri düşük öğrencilerin nakit para ihtiyacını gidermek için kredi kartı kullandıkları sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca kredi kartı kullanımıyla cinsiyet faktörü arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır (Kartal, 2020).

4. KASTAMONU İLİNDEKİ HANE HALKININ KREDİ KARTI KULLANIMLARININ İNCELENMESİ

Bu bölümde çalışmanın amacı, hipotezleri, yöntemi, araştırma kullanılan ölçekler, analizler ve bulgulara yer verilmektedir.

4.1. Araştırmanın Amacı

Kredi kartları günümüz ticaretinde en çok tercih edilen modern ödeme araçlarından biridir. Kredi kartı kullanımının artması, tüketim harcamalarını arttırmakta ve böylelikle ekonominin canlanmasına katkı sağladığı gözlemlenmektedir gözlenmektedir (Ayla vd., 2020). Ekonomik anlamda gelişmekte olan Kastamonu ilinde yaşayan hane halkının evren olarak seçilmesinin asıl nedeni, gelişmekte olan ekonomisine katkı sağlamaktır. Bu çalışmada Kastamonu ilinde yaşayan hane halkının sosyo-ekonomik ve demografik durumları ile kredi kartı kullanımı arasındaki ilişki incelenmek amacıyla yapılmıştır. Yapılan bu çalışmada bireylerin kart sahipliği, kredi kartı kullanımında algılanan ihtiyaçsal kullanım, algılanan bilinçli kullanım ve algılanan kullanım memnuniyetleri ile ilgili sosyo-ekonomik ve demografik bilgileri arasındaki ilişki incelenmektedir. Çalışmadan elde edilen bulguların, bireylerin harcama eğilimlerinin incelenmesiyle literatüre katkı sağlaması amaçlanmaktadır.

4.2. Çalışmanın Ana Kütlesi ve Örneklemi

Kredi kartı globalleşme ile birlikte hızlı tüketimin önemli bir yapı taşı haline gelmiştir. Yaşadığımız çağda kredi kartı kullanımı bireylere kazandırdığı avantajlar sayesinde giderek yaygınlaşmıştır. Kredi kartı kullanımının artmasıyla ticaret hacmi büyüyecek ve ekonominin gelişmesine destek olacaktır. Bu sebeple çalışma, gelişmekte olan Kastamonu ilinde yapılmaktadır. Bu araştırmanın ana kütlesi Kastamonu ilinde yaşayan hane halkıdır. Uygulandığı dönemde Covid-19 salgını nedeniyle anket, sosyal medya kullanıcılarına internet ortamından kredi kartı kullanan kişilere ulaştırılmış olup, her haneden bir kişinin doldurması istenmiştir. Toplamda 410 tane geri bildirim alınan anketler içerisinden hatalı doldurulmasından ötürü dört tanesi analize dahil edilmemiştir. 406 adet anket verisi üzerinden analiz yapılmıştır.

4.3. Çalışmanın Ölçeği

Veriler anket yöntemiyle toplanacağı için çalışmada kullanılan ölçek literatürden alınmıştır. Kartal (2020) tarafından “Üniversite Öğrencilerinin Kredi Kartı Kullanımları Üzerine Bir Araştırma Dicle Üniversitesi Örneği” adlı araştırmasında uygulanan anket, derlenerek çalışmada kullanılmaktadır (Kartal, 2020). Anket 15 soru içermekte olup, iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm kişilerin demografik, sosyo-ekonomik, kredi kartı sahiplik durumu, aylık harcamaları gibi soruları içermektedir. İkinci bölümde ise katılımcıların kredi kartı kullanımlarına yönelik görüşlerinin ölçülmesi amacıyla 5’li likert tipli 15 soru yer almaktadır.

4.4. Çalışmanın Hipotezleri

Çalışmada hane halkının kredi kartı kullanımlarının demografik özelliklere göre incelenmesi amacıyla hipotezler oluşturulmuştur. Aşağıda bulunan hipotezler araştırmanın hipotezini oluşturmaktadır.

H₁: Kredi kartı kullanımında algılanan bilinçli kullanım ile eğitim durumu arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₂: Kredi kartı kullanımında algılanan bilinçli kullanım ile toplam aylık gelir arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₃: Kredi kartı kullanımında algılanan kullanım memnuniyeti ile eğitim durumu arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₄: Kredi kartı kullanımında algılanan kullanım memnuniyeti ile gelir durumu arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₅: Kredi kartı kullanımında algılanan kullanım memnuniyeti ile yaş arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₆: Kredi kartı kullanımında algılanan ihtiyaçsal kullanım ile yaş arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₇: Kredi kartı kullanımında algılanan ihtiyaçsal kullanım ile aylık harcama tutarı arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₈: Kredi kartı kullanımında algılanan ihtiyaçsal kullanım, algılanan kullanım memnuniyeti ve algılanan bilinçli kullanım ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₉: Kredi kartı kullanımında algılanan ihtiyaçsal kullanım, algılanan kullanım memnuniyeti ve algılanan bilinçli kullanım ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

4.5. Çalışmanın Metodolojisi

Çalışmanın verileri 01.01.2021-28.02.2021 tarihleri arasında toplanmıştır. Ankete katılım, gönüllülük esaslı çerçevesinde gerçekleştirilmiştir. Anket Kastamonu ilinde ikamet eden, farklı sosyo-ekonomik ve demografik özelliklere sahip olan bireylere, her haneden bir kişinin katılımı sağlanacak şekilde uygulanmıştır. Veriler Sosyal Bilimler için İstatistik Paket Programı (SPSS 25.0) ve AMOS programı yardımıyla analiz edilmiştir. Çalışmada hipotezleri test etmek için t testi ve ANOVA analizlerinden yararlanılmıştır.

4.6. Bulgular ve Değerlendirmeler

Bu bölümde ilk olarak katılımcıların demografik bilgiler açıklanmış, ardından istatistiksel analiz yapılarak sonuçlara yer verilmiştir.

4.6.1. Demografik Bulgular

Araştırmaya katılan 406 katılımcının cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, meslek ve gelir durumu ile ilgili demografik verilerin frekans dağılım ve yüzdeleri Tablo 4.1.'de verilmiştir.

Tablo 4.1

Demografik Bulgular

		N	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	204	50,2
	Erkek	202	49,8
	Toplam	406	100
Medeni Durum	Evli	223	54,9
	Bekar	183	45,1
	Toplam	406	100
Yaş	18-25	102	25,1
	26-35	141	34,7
	36-45	84	20,7
	46-55	60	14,8
	56 yaş ve üstü	19	4,7
	Toplam	406	100
Eğitim Durumu	İlköğretim	17	4,2
	Lise	86	21,2
	Önlisans	53	13,1
	Lisans	168	41,4
	Lisansüstü	82	20,2
	Toplam	406	100
Meslek	Kamu Sektörü	143	35,2
	Özel Sektör	123	30,3
	Esnaf/Tacir	35	8,6
	Emekli	19	4,7
	Serbest Meslek	13	3,2
	Çalışmıyor	73	18
	Toplam	406	100
Aylık Gelir	0-2.499 TL	25	6,2
	2.500TL-4.999TL	109	26,8
	5.000TL-7.499TL	121	29,8
	7.500TL-9.999TL	62	15,3
	10.000TL ve üzeri	89	21,9
	Toplam	406	100

Tablo 4.1 incelendiğinde ankete katılım sağlayanların 204'ü kadın, 202'si erkek olduğu görülmektedir. Katılımcıların 223'ü evli, 183'ü bekadır. 18-25 yaş aralığında 102, 26-35 yaş aralığında 141, 36-45 yaş aralığında 84, 46-55 yaş aralığında 60, 56 yaş ve üzeri 19 kişi bulunmaktadır. Katılımcıların 17'si ilköğretim, 86'sı lise, 53'ü önlisans, 168'i lisans ve 82'si lisans üstü mezundur. Katılımcıların meslek dağılımı ise; kamu sektörü 143, özel sektör 123, esnaf/tacir 35, emekli 19, serbest meslek 13, çalışmayan 73 kişi olacak şekildedir. Katılımcıların 25'i 0-2499 TL arası gelire, 109'u 2500 TL-4999 TL arası gelire, 121'i 5000TL-7499 TL arası gelire, 62'si 7500 TL-9999 TL arası gelire, 89'u 10000 TL ve üzeri gelire sahiptir.

4.6.2. Tanımlayıcı İstatiki Bulgular

Katılımcıların kredi kartına yönelik algılanan kullanım memnuniyeti, algılanan bilinçli kullanım ve algılanan ihtiyaçsal kullanım ölçeklerine ait sorulara verdikleri cevaplara ilişkin standart sapma, ortalama ve frekans değerleri Tablo 4.2'de verilmektedir.

Tablo 4.2

Tanımlayıcı İstatistikî Bulgular

Algılanan Kullanım Memnuniyeti	N	Ortalama	Standart Sapma
Kredi kartı ile alışveriş yaparken rasyonel hareket ederim.	406	3,52	1,2
Kredi kartı günümüzde kullanımı artan modern bir ödeme aracıdır.	406	3,85	1,237
Kredi kartı anında alışveriş imkânı sağlar.	406	3,85	1,208
Kredi kartı benim ödemelerimde kolaylık sağlar.	406	3,61	1,212
Kredi kartı kullanımı nakit para bulundurma gereksinimi azaltır.	406	3,71	1,303
Kredi kartı param yokken alışveriş imkânı sağlar.	406	3,81	1,196
Kredi kartı kullanmaktan memnunum.	406	3,28	1,298
Algılanan Bilinçli Kullanım	N	Ortalama	Standart Sapma
Kredi kartının dönem borcunun tamamını öderim.	406	3,78	1,384
Kredi kartı ödemelerimi zamanında yaparım.	406	4,24	1,159
Kredi kartı ile alışveriş yaparken peşin fiyat ile taksitli fiyat arasındaki farka dikkat ederim.	406	4,09	1,294

Tablo 4.2'nin devamı

Kredi kartıyla alışverişlerde daha dikkatli oluyorum.	406	3,48	1,322
Kredi kartının gecikme faizine dikkat ederim.	406	3,8	1,304
Algılanan İhtiyaçsal Kullanım	N	Ortalama	Standart Sapma
Kredi kartı harcamalarımı taksitlendiririm.	406	3,37	1,301
Kredi kartımı en çok market alışverişlerinde kullanırım.	406	3,54	1,256
Kredi kartının taksitlendirme özelliğini avantajlı buluyorum.	406	3,56	1,253

Tablo 4.2'de katılımcıların sorulara ilişkin vermiş oldukları cevaplar incelendiğinde Algılanan Kullanım Memnuniyeti boyutunda “Kredi kartı anında alışveriş imkanı sağlar ifadesi (ortalama: 3,85) en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Bu sebepten, kredi kartı kullanıcılarının kullanırken algıladıkları memnuniyet; vakit kaybı yaratmaması, pratiklik açısından anında alışveriş imkânı sağlaması denilebilmektedir. Ayrıca memnuniyet boyutunda bir diğer ifade “Kredi kartı günümüzde kullanımı artan modern bir ödeme aracıdır” en yüksek ortalamaya sahiptir (ortalama: 3,85). Günümüz teknolojisine ayak uydurması kullanıcıları açısından memnun edici bir etken olduğunu söyleyebiliriz. Algılanan Bilinçli Kullanım boyutu için ise “Kredi kartı ödemelerimi zamanında yaparım” ifadesi en yüksek ortalamaya (ortalama: 4,24) sahiptir. Bu bulguya göre kredi kartı kullanıcılarının geç ödemeden kaynaklı oluşabilecek herhangi bir faiz yüküyle karşılaşmak istemedikleri, bu sebeple bilinçli kullanım açısından ödemelerini zamanında yaptıkları sonucuna varılmaktadır. Kredi kartı kullanıcılarının algılanan ihtiyaçsal kullanım boyutu için “Kredi kartı harcamalarımı taksitlendiririm” ifadesi en yüksek ortalamaya (ortalama: 3,37) sahiptir. Bu sebeple kullanıcılar ihtiyacını ertelemeyip taksitlendirme ile ihtiyaçsal satın alma gerçekleştirmektedir.

Çalışmada elde edilen verilerin Çarpıklık (Skewnes) katsayısı ve Basıklık (Kurtosis) katsayısı incelenerek normal dağılım gösterip göstermediği belirlenmektedir. -2 ile 2 arasında değer alan çarpıklık ve basıklık katsayıları normal dağıldığını göstermektedir (George ve Mallery, 2010). Bu araştırma algılanan kullanım memnuniyeti boyutunun çarpıklık katsayısı -1,123 basıklık katsayısı 1,196; algılanan

bilinçli kullanım boyutunun çarpıklık katsayısı -1,140 basıklık katsayısı 0,992 ve algılanan ihtiyaçsal kullanım boyutunun çarpıklık katsayısı -,780 basıklık katsayısı 0,233 olduğu için ölçekte bulunan alt faktörlerin normal dağıldığı anlaşılmaktadır.

4.6.3. Güvenirlilik Analizi

Araştırmada kullanılan ölçeğe ait içsel tutarlılık ve güvenirlilik olarak literatürde geçen Cronbach's Alpha katsayısı olarak ifade edilen bulgular Tablo 4.3'te gösterilmiştir.

Tablo 4.3

Güvenirlilik Analizi

	Ölçekler	Madde Sayısı	Cronbach Alfa (α)	
	Algılanan Kullanım memnuniyeti	7	0,87	
Kredi kartı kullanım ölçeği	Algılanan bilinçli kullanım	5	15	0,803
	Algılanan ihtiyaçsal kullanım	3		0,613
				0,902

Tablo 4.3'e göre kredi kartı kullanım ölçeğinin genel güvenirliliğe ait katsayı 0,902 olması, kullanılan anket sorularının oldukça tutarlı olduğunu açıklamaktadır. Bunun yanı sıra her bir boyut için; algılanan kullanım memnuniyeti için 0,870, algılanan bilinçli kullanım için 0,803, algılanan ihtiyaçsal kullanım için 0,613 olarak hesaplanmıştır. Algılanan ihtiyaçsal kullanım boyutu (alfa değeri: ,613) güvenilirken; algılanan kullanım memnuniyeti (alfa değeri: ,870) ve algılanan bilinçli kullanım boyutu (alfa değeri: ,803) yüksek güvenilirirdir.

4.6.4. Açıklayıcı Faktör Analizi

Çok sayıda değişkenin aralarında ilişkili bulunanların bir araya getirilmesiyle az sayıda kavramsal bakımdan anlamlı yeni değişkenler (boyut, faktör) bulunması veya keşfetmesini amaç edinen istatistiksel yöntem faktör analizi denilmektedir. Faktör analizi; temelde, varyansı maksimuma ulaştıracak az sayıdaki açıklayıcı değişkene erişmeyi hedefleyen ve var olan değişkenlerin arasındaki ilişkileri çözümleme amacı

bulunan bir analitik analiz olarak tanımlanmaktadır (Büyüköztürk, 2002: 472). Özetle, ortak faktör veya faktörleşme adı altında yeni değişkenlerin ortaya çıkarılması veya her madde için bulunan faktör yük değerlerini göz önünde bulundurarak ortaya çıkan kavramın işlevsel tanımlarına ulaşma süreci olarak ifade edilebilir. Araştırma sırasında oluşacak varyans değerini yükseltmek için faktör sayısı artırılabilir veya yüksek yüke sahip olan madde analizden çıkarılabilir (Büyüköztürk, 2002: 479). Çalışmanın Faktör Analizine uygun olup olmadığını belirlemek için önce Barlett's Küreselleşme Testine ve ardından da KMO değerine bakılmaktadır (Erdoğan, Bayram ve Deniz, 2007: 5). KMO değeri 0 ile 1 değeri arasında bir değerde olması gerekmektedir. KMO değeri 1'e yaklaştıkça soruların okunduğu ve anlayarak cevap verildiğini anlamına gelmektedir. Bu araştırma için uygulanmış olan KMO değeri 0,911; Barlett's küreselleşme testi sonucu 2601,404 olarak bulunmuştur. Ardından ölçek maddelerinin faktör yükleri incelendiğinde maddelerin üç alt boyutta toplanabildiği gözlemlenmiştir.

Güvenirlilik analizi bütününe uygulanılmasının yanında her faktör (boyut) için farklı farklı uygulanıp sonuç alınmalıdır (Yaslıoğlu, 2017). Ölçeğin boyutlarına ait varyans açıklama, KMO değerleri, Barlett's testi Tablo 4.4'te gösterilmektedir.

Tablo 4.4

Boyutların Varyans, KMO ve Bartlett's Testi

Ölçek ve Boyutlar	Madde Sayısı	Varyanslı Birikimli Açıklama Yüzdesi (%)	KMO	Barlett's Küresellik Testi (Ki Kare Değeri)	Sig.
Algılanan kullanım memnuniyeti	7	56,558	0,883	1204,453	0,000
Algılanan bilinçli kullanım	5	56,528	0,786	627,221	0,000
Algılanan ihtiyaçsal kullanım	3	56,674	0,586	156,866	0,000
Ölçek	15	58,841	0,911	2601,484	0,000

Faktör analizi sonuçlarına bakıldığında üç alt faktörün (sig.=0,000) istatistiksel olarak anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Literatürde Kaiser-Meyer-Olkin değeri için alt sınırın 0,50 olmasının gerektiğini ifade edilmektedir. $KMO \leq 0,50$

olması durumunda var olan veriler için faktör analizi yapılamayacağına altı çizilmektedir. (Field, 2000'den aktaran Kaya, 2013: 180). Açıklanan toplam varyans miktarı %58,841 olarak bulunmuştur. Literatürde var olan araştırmaya göre %40 ile %60 arasında yer alan varyans oranları kabul edilir olarak açıkladığından bu çalışmada ulaşılan varyans oranlarının yeterli olduğu sonucuna ulaşılmaktadır (Scherer, 1988'den aktaran Erdoğan, Bayram ve Deniz, 2007: 6).

KMO'ya ait değer 0,50'in üzerinde bulunması ve Barlett's testinin anlamlı çıkmasından dolayı açıklayıcı faktör analizinin yapılmaması için bir sebep olmadığını göstermektedir. Açıklayıcı faktör analizine ait sonuçlara göre algılanan kullanım memnuniyeti boyutunun %56, algılanan bilinçli kullanım boyutunun %56, algılanan ihtiyaçsal kullanım boyutunun %56 ve ölçeğin %59 oranında varyanslı birikimli açıklama yüzdesi olduğu görülmektedir. Açıklayıcı faktör analizine ait bulgular Tablo 4.5.'te verilmiştir.

Tablo 4.5

AFA Faktör Yükleri

Anket Maddeleri	Algılanan Kullanım Memnuniyeti	Algılanan Bilinçli Kullanım	Algılanan İhtiyaçsal Kullanım
Kredi kartı günümüzde kullanımı artan modern bir ödeme aracıdır.	0,755		
Kredi kartı anında alışveriş imkânı sağlar.	0,748		
Kredi kartı kullanımı nakit para bulundurma gereksinimi azaltır.	0,704		
Kredi kartı kullanmaktan memnunum.	0,689		
Kredi kartı benim ödemelerimde kolaylık sağlar.	0,679		
Kredi kartı param yokken alışveriş imkânı sağlar.	0,618		
Kredi kartı ile alışveriş yaparken rasyonel hareket ederim.	0,531		
Kredi kartının dönem borcunun tamamını öderim.		0,811	
Kredi kartı ödemelerimi zamanında yaparım.		0,796	
Kredi kartı ile alışveriş yaparken peşin fiyat ile taksitli fiyat arasındaki farka dikkat ederim.		0,624	
Kredi kartıyla alışverişlerde daha dikkatli oluyorum.		0,557	

Tablo 4.5'in devamı

Kredi kartının gecikme faizine dikkat ederim.	0,557
Kredi kartı harcamalarımı taksitlendiririm.	0,866
Kredi kartının taksitlendirme özelliğini avantajlı buluyorum.	0,562
Kredi kartımı en çok market alışverişlerinde kullanırım.	0,488

Her bir maddenin alt ölçeklerle arasındaki ilişkiyi açıklayan kat sayıya faktör yük değeri denilmektedir. Literatürde ise faktör örüntüsünün 0,30-0,40 arasında bulunan değişken faktör yükleri için alınabilecek alt kesme noktası olarak açıklanmaktadır (Erdoğan, Bayram ve Deniz, 2007). Yapılan çalışmada alt kesme noktası 0,40 olarak belirlenmiştir. Analiz sonucunda KMO değeri 0,911, toplam varyanslı birikimli açıklama yüzdesi %58 ve her boyut için Alpha ve KMO değerleri literatür çerçevesinde geçerli olduğu açıklanmaktadır.

4.6.5. Doğrulayıcı Faktör Analizi

Doğrulayıcı faktör analizleri ölçek geliştirme çalışmalarında açıklayıcı faktör analizine ilaveten ve AFA ile yapılan faktorel yapı doğruluğunun teyidi için yapılmaktadır. DFA özellikle ölçek geliştirme çalışmalarında AFA ile ulaşılmış olan sonuçların geçerliliğini test etmek için kullanılmaktadır (Orçan, 2018). Bu çalışmada yapılan Doğrulayıcı Faktör Analizi sonucunda ulaşılan madde katsayıları Tablo 4.6' da gösterilmektedir.

Tablo 4.6

DFA Madde Katsayıları

Madde	Path.	Faktör	β_0	β_1	S.E.	C.R.	P
Soru13	<---	F1	0,572	0,744	0,067	11,096	<0,001
Soru2	<---	F2	0,804	1			
Soru7	<---	F2	0,590	0,77	0,064	12,112	<0,001
Soru3	<---	F2	0,754	0,916	0,056	16,286	<0,001
Soru4	<---	F2	0,744	0,907	0,057	16,019	<0,001
Soru5	<---	F2	0,710	0,931	0,062	15,118	<0,001
Soru8	<---	F3	0,532	0,736	0,07	10,465	<0,001
Soru9	<---	F3	0,649	0,75	0,057	13,207	<0,001

Tablo 4.6'nın devamı

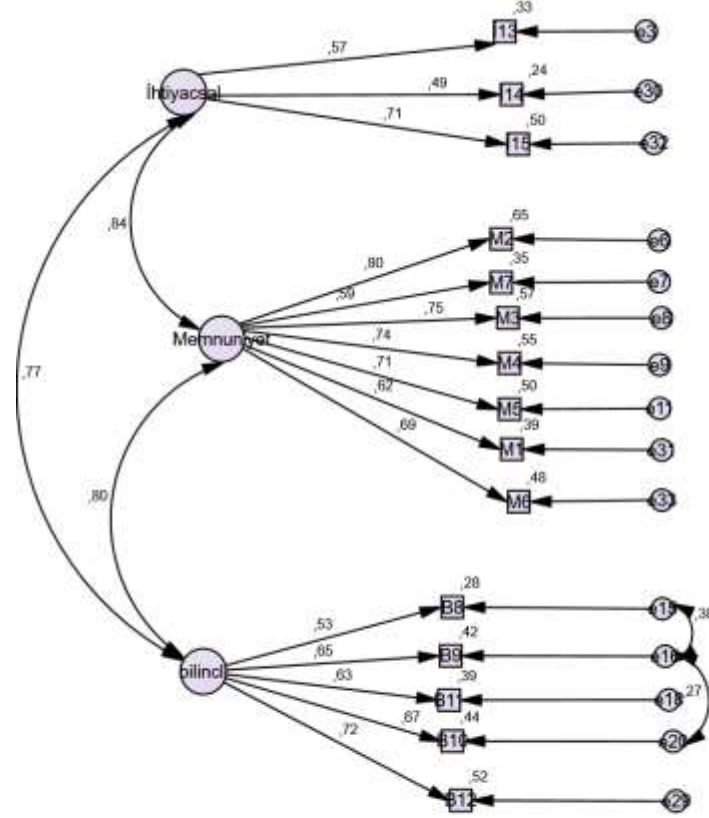
Soru11	<---	F3	0,626	0,826	0,065	12,745	<0,001
Soru10	<---	F3	0,666	0,861	0,063	13,709	<0,001
Soru12	<---	F3	0,723	0,941	0,062	15,278	<0,001
Soru14	<---	F1	0,492	0,617	0,066	9,345	<0,001
Soru1	<---	F2	0,621	0,749	0,058	12,857	<0,001
Soru15	<---	F1	0,711	0,889	0,064	14	<0,001
Soru6	<---	F2	0,694	0,835	0,057	14,694	<0,001

Tablo 4.6'da belirtilen tüm maddelere ait yol katsayıları istatistiksel olarak anlamlı bulunmaktadır. Algılanan kullanım ihtiyacına ait faktör maddelerinde; 13. soru için elde edilen yol katsayısı $\beta_1 = 0,744$, 15. soru için $\beta_1 = 0,889$ ve 14. soru için $\beta_1 = 0,617$ olarak elde edilmiştir. Standartlaşmış katsayılarına bakıldığında bu boyut üzerinde en fazla etkiye sahip olan maddenin soru 15 olduğu görülmektedir ($\beta_0 = 0,711$). Algılanan kullanım memnuniyeti faktörüne ait maddeler ise; 6. soru için $\beta_1 = 0,835$, 1. soru için $\beta_1 = 0,749$, 5. soru için $\beta_1 = 0,931$, 4. soru için $\beta_1 = 0,907$, 3. soru için $\beta_1 = 0,916$, 7. soru için $\beta_1 = 0,770$ ve 2. soru için $\beta_1 = 1$ olarak elde edilmiştir. Bu boyuta ait maddelerin standartlaşmış katsayılarına bakıldığında en fazla etkiye sahip olan maddenin 2. soru olduğu görülmektedir ($\beta_0 = 0,804$). Algılanan bilinçli kullanım faktörüne ait maddelerde ise; 12. soru için $\beta_1 = 0,941$, 10. soru için $\beta_1 = 0,861$, 11. soru için $\beta_1 = 0,826$, 9. soru için $\beta_1 = 0,750$, 8. soru için ise $\beta_1 = 0,736$ olarak bulunmuştur. Bu boyuta ait maddelerin standartlaşmış katsayılarına bakıldığında en fazla etkiye sahip olan maddenin 12. soru olduğu görülmektedir ($\beta_0 = 0,723$).

Yapılan DFA sonucunda ortaya çıkan Algılanan Bilinçli Kullanım, Algılanan İhtiyaçsal Kullanım ve Algılanan kullanım memnuniyeti boyutlarında toplanan ölçeğin faktör yükü diyagramı Şekil 1' de gösterilmiştir.

Şekil 4.1

DFA Faktör Yüğü Diyagramı



Şekil 4.1’de belirtilen yol diyagramından elde edilmiş olan ve standardize edilen bulguların 1’in üzerine çıkmaması gerekmektedir. Standardize edilen değerlerin her bir faktöre ait kendi gizil maddesinin ne derecede temsilcisi olduğuna ilişkin bilgiler vermektedir (Aytaç ve Öngen, 2012). Algılanan ihtiyaçsal kullanım boyutunda faktör yüklerinin 0,49 ile 0,71 arasında dağılım gösterdiği; algılanan bilinçli kullanım boyutunda 0,53 ile 0,72 arasında dağılım gösterdiği; algılanan kullanım memnuniyeti boyutunda ise yüklerin 0,59 ile 0,80 arasında dağılım gösterdiği görülmektedir. İhtiyaçsal kullanım boyutunun soruları İ13, İ14 ve İ15 olarak kodlanmış olup şekilde çıkmadığı görülmektedir. Uyum iyiliği değerleri Tablo 4.7’ de verilmektedir.

Tablo 4.7

Uyum İyiliği Değerleri

Değişken	CMIN	Df	CMIN/df	GFI	CFI	TLI	RMSEA
Kredi Kartı Kullanımı	283,228	85	3,332	0,917	0,922	0,903	0,076

Analiz sonucunda ortaya çıkan değerler incelendiğinde CMIN\df değerinin 3, 332 olması uyumun kabul edilebilir olması, GFI değerinin 0,917 olması iyi uyumun bulunduğunu, yine CFI değerinin 0,922 olması uyumun iyi olduğunu ve RMSEA= 0,076 olması iyi bir uyumun olduğunu göstermektedir. Sonuç olarak elde edilmiş olan uyum indeksleri modelinin uyumunun iyi olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır.

4.6.6. Hipotez Testlerinin Sonuçları

Bu bölümde çalışmaya ait hipotezler test edilmektedir. Çalışmanın ilk hipotezi olan “Kredi kartı kullanımında algılanan bilinçli kullanım ile eğitim seviyesi arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır” ifadesine ait Anova analiz sonucu Tablo 4. 8’de gösterilmektedir.

Tablo 4. 8

Algılanan Bilinçli Kullanım ile Eğitim Seviyesi Farklılık Analizi

Boyut	Eğitim Seviyesi	N	Ortalama	Standart Sapma	F	Sig.
Algılanan Bilinçli Kullanım	İlköğretim	17	4,0118	0,855	8,431	0,0000
	Lise	86	3,4140	1,252		
	Önlisans	53	3,7887	0,949		
	Lisans	168	3,9702	0,808		
	Lisansüstü	82	4,2049	0,776		

Tablo 4.8’de bulunan Anova analizine ait sonuçlar incelendiğinde; anlamlılık düzeyi 0,05’in altında bulunduğu için kredi kartı kullanımında algılanan bilinçli kullanım eğitim seviyesine göre farklılık gösterdiği tespit edilmektedir. Kredi Kredi kartı kullanımında algılanan bilinçli kullanım ve eğitim seviyelerinde gözlemlenen farklılığı belirlemek için Tukey analiz sonuçları Tablo 4.9’da verilmiştir.

Tablo 4.9

Eğitim Seviyesi Tukey Analizi

Bağımlı Değişken		Ortalama Fark (I-J)	Standart Hata	
Algılanan Bilinçli Kullanım	İlköğretim	Lise	0,59781	0,24798
		Önlisans	0,22309	0,26041
		Lisans	0,04153	0,23778
		Lisansüstü	-0,19311	0,24898
	Lise	İlköğretim	-0,59781	0,24798
		Önlisans	-0,37473	0,16315
		Lisans	-,55628*	0,12388
		Lisansüstü	-,79092*	0,14420
	Önlisans	İlköğretim	-0,22309	0,26041
		Lise	0,37473	0,16315
		Lisans	-0,18156	0,14719
		Lisansüstü	-0,41620	0,16466
Lisans	İlköğretim	-0,04153	0,23778	
	Lise	,55628*	0,12388	
	Önlisans	0,18156	0,14719	
	Lisansüstü	-0,23464	0,12586	
Lisansüstü	İlköğretim	0,19311	0,24898	
	Lise	,79092*	0,14420	
	Önlisans	0,41620	0,16466	
	Lisans	0,23464	0,12586	

Yukarıda belirtilen Tukey analizi sonuçlarına bakıldığında lise mezunu kart kullanıcısı ile lisans mezunu ve lisansüstü mezunu ile lise mezunu kart kullanıcı algılanan bilinçli kullanım bakımından farklılık gösterdiği belirtilmiştir. Eğitim seviyelerine ait ortalamalar incelendiğinde lisansüstü eğitim seviyesine sahip kullanıcıların (ortalama=4.204) lise ve lisans eğitime sahip kullanıcılara göre algıladığı bilinçli kullanım oranı daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Böylelikle H₁ hipotezi kabul edilmiştir.

Literatürde yapılan çalışmalar incelendiğinde; tüketicilerin kredi kartını bilinçsiz kullanımından kaynaklı borçlanmaya gittikleri görülmektedir. Durukan, Elibol ve

Özhavzalı (2005) tarafından yapılan çalışmada tüketicilerin kredi kartı kullanımında yeterli bilinç seviyesine sahip olmadıkları sonucuna ulaşmışlardır. Yine aynı şekilde Torlak'ın (2002) yapmış olduğu çalışmada tüketicilerin kredi kartı kullanımında bilinçliliğin artırılması gerekliliğinin altını çizmiştir. Bu çalışmanın H₁ Hipotezi ile anlaşıldığı gibi kredi kartı kullanımında lisansüstü eğitime sahip kişilerin daha bilinçli kullandığı görülmektedir. Fakat bu durumun yeterli olmadığı yorumu yapılarak, daha alt eğitim seviyesine sahip tüketiciler için bilinçlendirmenin gerekli olduğu sonucuna ulaşmak mümkündür.

H₂: Kredi kartı kullanımında algılanan bilinçli kullanım ile aylık toplam gelir seviyesi arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Hipotezine ait Anova farklılık analizi Tablo 4.10'da belirtilmiştir.

Tablo 4.10

Algılanan Bilinçli Kullanım ile Aylık Gelir Farklılık Analizi

Boyut	Aylık Gelir	N	Ortalama	Standart Sapma	F	Sig.
Algılanan Bilinçli Kullanım	0-2.499 TL	25	3,5280	1,05179	2,356	0,0530
	2.500TL-4.999TL	109	3,7486	1,03652		
	5.000TL-7.499TL	121	3,8711	0,96535		
	7.500TL-9.999TL	62	4,0000	0,93388		
	10.000TL ve üzeri	89	4,0584	0,84703		

Kredi kartı kullanımında algılanan bilinçli kullanım ile aylık toplam gelir seviyesi arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını bulmak için Tablo 4.10'da yapılan anova analizi sonucu görülmektedir. Sonuçlar incelendiğinde ($p>0,05$) algılanan bilinçli kullanım ile aylık toplam gelir seviyesi arasında bir farklılık bulunmamaktadır. Sonuç olarak H₂ hipotezi kabul edilmemektedir.

Literatürde yapılan aylık toplam gelir ile kredi kartı kullanımları arasındaki bulguları inceleyen araştırmalara bakıldığında; Hyytinen ve Tokola (2008) tarafından Finlandiya'da yapılmış olan çalışmada, kartlı ödeme araçlarında algılanan bilinçli kullanım ile toplam aylık gelir düzeyi arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu

sonucuna ulaşmışlardır. Bu çalışmanın aksine Akbulut ve Özbolat (2015) tarafından yapılan çalışmada öğrencilerin kredi kartı kullanımları ile aylık gelirleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığına değinmişlerdir. Bu çalışmada ise algılanan bilinçli kullanım ile aylık harcama arasında anlamlı bir farklılık bulunmayarak Akbulut ve Özbolat'ı (2015) destekler niteliktedir.

H₃: Kredi kartı kullanımında algılanan kullanım memnuniyeti ile eğitim seviyesi arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Hipotezinin Anova farklılık analizi Tablo 4. 11’de gösterilmiştir.

Tablo 4.11

Algılanan Kullanım Memnuniyeti ile Eğitim Seviyesi Farklılık Analizi

Boyut	Eğitim Seviyesi	N	Ortalama	Standart Sapma	F	Sig.
Algılanan Kullanım Memnuniyeti	İlköğretim	17	3,680	0,753	13.766	0,00
	Lise	86	3,109	1,134		
	Önlisans	53	3,579	0,822		
	Lisans	168	3,764	0,821		
	Lisansüstü	82	4,069	0,698		

Katılımcıların kredi kartı kullanım memnuniyeti ile eğitim seviyesi arasında anlamlı bir farklılık bulunup bulunmadığını anlamak için yapılan Anova analizi Tablo 4.11’de belirtilmiştir. Analiz incelendiğinde anlamlılık düzeyi 0,05 altında bulunduğu için “Kredi kartı kullanımında algılanan kullanım memnuniyeti ile eğitim seviyesi arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır” hipotezi kabul edilmiştir. Bu farklılığı ayrıntılı bir şekilde görmek için Tukey analizi Tablo 4.12’de gösterilmiştir.

Tablo 4.12

Eğitim seviyesi Tukey analizi

Bağımlı Değişken		Ortalama Fark	Standart Sapma	
Algılanan Kullanım Memnuniyeti	İlköğretim	Lise	0,57104	0,23180
		Önlisans	0,10116	0,24342
		Lisans	-0,08378	0,22227
		Lisansüstü	-0,38901	0,23273
	Lise	İlköğretim	-0,57104	0,23180
		Önlisans	-,46988*	0,15251
		Lisans	-,65482*	0,11579
		Lisansüstü	-,906005*	0,13479
	Önlisans	İlköğretim	-0,10116	0,24342
		Lise	,46988*	0,15251
		Lisans	-0,18494	0,13759
		Lisansüstü	-,49017*	0,15392
	Lisans	İlköğretim	0,08378	0,00007
		Lise	,65482*	0,11579
		Önlisans	0,18494	0,13759
		Lisansüstü	-0,30523	0,11765
Lisansüstü	İlköğretim	0,38901	0,23273	
	Lise	,96005*	0,13479	
	Önlisans	,49017*	0,15392	
	Lisans	0,30523	0,11765	

Eğitim seviyesine ait Tukey analizi sonuçları incelendiğinde kredi kartı kullanımında algılanan kullanım memnuniyeti için lise, önlisans, lisans ve lisansüstü eğitimi bulunan kullanıcılar arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Eğitim seviyelerine ait ortalamalar incelendiğinde lisansüstü eğitime sahip kullanıcıların (ortalama=4.069) kart kullanımında algıladıkları memnuniyetin daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

Algılanan bilinçli kullanım ile eğitim seviyesi arasında bulunan farklılık sonucunda lisansüstü eğitime sahip bireylerin daha çok bilinçli kullandığı H₁ Hipotezi ile açıklanmıştır. Kredi kartı bilinçli kullanan lisansüstü eğitime sahip bireylerin yine algılanan kart memnuniyetinden daha çok memnun oldukları, yani

kredi kartını bilinçli kullanmak yanında kredi kartı kullanımından duyulan memnuniyeti de beraberinde getirdiği H₃ Hipotezi ile de kanıtlanmaktadır.

H₄: Kredi kartı kullanımında algılanan kullanım memnuniyeti ile aylık gelir arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Hipotezinin Anova farklılık analizi Tablo 4.13'te gösterilmektedir

Tablo 4.13

Kullanım Memnuniyeti ile Aylık Gelir Farklılık Analizi

Boyut	Aylık Gelir	N	Ortalama	Standart Sapma	F	Sig.
Kullanım Memnuniyeti	0-2.499 TL	25	3,5314	1,02396	2,717	0,03
	2.500TL-4.999TL	109	3,5347	0,91399		
	5.000TL-7.499TL	121	3,6293	0,91503		
	7.500TL-9.999TL	62	3,5968	1,01824		
	10.000TL ve üzeri	89	3,9342	0,82264		

Kredi kartı kullanımında algılanan kullanım memnuniyeti ile aylık gelir arasında anlamlı farklılık olup olmadığını belirlemek için anova analizi yapılmaktadır. Yapılan analiz Tablo 4.13 aracılığıyla incelendiğinde anlamlılık düzeyi 0,05 altında olduğundan farklılık bulunduğu tespit edilmiştir. Böylelikle “Kredi kartı kullanımında algılanan kullanım memnuniyeti ile aylık gelir arasında anlamlı farklılık bulunmaktadır” hipotezi kabul edilmiştir. Bu farklılığı ayrıntılı bir şekilde incelemek için Tablo 4.14'te Tukey analizi yer almaktadır.

Tablo 4.14

Aylık Gelir Tukey Analizi

	Bağımsız Değişkenler	Ortalama Fark (I-J)	Standart Sapma	
Algılanan Kullanım Memnuniyeti	2.500TL-4.999TL	-0,00330	0,20379	
	5.000TL-7.499TL	-0,09785	0,20189	
	0-2.499 TL	7.500TL-9.999TL	-0,06535	0,21772
		10.000TL ve Üzeri	-0,40276	0,20802
		0-2.499 TL	0,00330	0,20379
	2.500TL-4.999TL	5.000TL-7.499TL	-0,09455	0,12136
		7.500TL-9.999TL	-0,06204	0,14618
		10.000TL ve üzeri	-,39946*	0,13129
		0-2.499 TL	0,09785	0,20189
	5.000TL-7.499TL	2.500TL-4.999TL	0,09455	0,12136
		7.500TL-9.999TL	0,03251	0,14353
		10.000TL ve üzeri	-0,30491	0,12833
		0-2.499 TL	0,06535	0,21772
	7.500TL-9.999TL	2.500TL-4.999TL	0,06204	0,14618
		5.000TL-7.499TL	-0,03251	0,14353
		10.000TL ve üzeri	-0,33742	0,15202
	0-2.499 TL	0,40276	0,20802	
	2.500TL-4.999TL	,39946*	0,13129	
10.000TL ve üzeri	5.000TL-7.499TL	0,30491	0,12833	
	7.500TL-9.999TL	0,33742	0,15202	

Tablo 4.14.'te bulunan Tukey analizi incelendiğinde 2.500 TL-4.499 TL aylık geliri olanlar ile 10.000 TL ve üzeri aylık gelirleri olan kart kullanıcıları arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır. İki arasında ortalamaya bakıldığında kredi kartı kullanımında algılanan memnuniyet, 10000 TL ve üzeri geliri olan kredi kartı kullanıcısında (ortalama=3,93) daha çok görülmektedir.

Literatürdeki çalışmalar incelendiğinde; Teoh, Chan ve Yong (2013) tarafından yapılan çalışmada kredi kartı kullanımı ile toplam aylık gelir arasında anlamlı farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Altan ve Göktürk (2008) tarafından yapılan çalışmada yine aylık gelir ile miktarı ile kredi kartı kullanımları arasında anlamlı

farklılık gösterdiği görülmektedir. Kükrer (2006) tarafından çalışmada kart kullanımı ile gelir düzeyinin paralellik gösterdiği bulgusuna ulaşılmıştır.

H₅: Kredi kartı kullanımında algılanan kullanım memnuniyeti ile yaş durumu arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Hipotezinin farklılık analizi Tablo 4.15’da verilmektedir.

Tablo 4.15

Algılanan Kullanım Memnuniyeti ile Yaş Durumu Farklılık Analizi

Boyut	Yaş Durumu	N	Ortalama	Standart Sapma	F	Sig.
Algılanan Memnuniyet Boyutu	18-25	102	3,6695	0,89112	0,312	0,87
	26-35	141	3,5957	0,98679		
	36-45	84	3,7228	0,92405		
	46-55	60	3,6786	0,91968		
	56 yaş ve üstü	19	3,7444	0,72465		

Kullanıcıların Algılanan kullanım memnuniyeti ile yaş durumu arasında farklılık olup olmadığını saptamak için Tablo 4.15’te Anova analizi sonucu gösterilmektedir. Analiz sonucuna göre ($p>0,05$) anlamlı farklılık bulunmamaktadır. Sonuç olarak “Kredi kartı kullanım memnuniyeti ile yaş durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi reddedilmiştir.

H₅ Hipotezi ile ilgili literatürde yapılan çalışmalar incelendiğinde; Altan ve Göktürk (2008) tarafından yapılan çalışmada kredi kartı kullanımı ile yaş durumu arasında farklılık bulunduğunu belirtmiştir. Teoh, Chan ve Yong (2013) tarafından yapılan çalışmada aynı şekilde kredi kartı kullanımında yaş durumunun anlamlı farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Bunun aksine Wickramasinghe (2012) tarafından yapılan çalışmada yaş durumunun kredi kartı kullanımında belirleyici bir faktör olmadığını sonucuna ulaşılmıştır. Özkan (2015) tarafından yapılan çalışmada ise 41 yaş ve üzeri kullanıcıların kredi kartı kullanımında daha memnun ve sadık müşteriler olduğunu vurgulamıştır.

H₆: Kredi kartı kullanımında algılanan ihtiyaçsal kullanım ile yaş durumu arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Hipotezine ait Anova farklılık analizi Tablo 4.16'da gösterilmektedir.

Tablo 4.16

Algılanan İhtiyaçsal Kullanım ile Yaş Durumu Farklılık Analizi

Boyut	Yaş Durumu	N	Ortalama	Standart Sapma	F	Sig.
Algılanan İhtiyaçsal Kullanım	18-25	102	3,447	0,935	0,566	0,687
	26-35	141	3,449	1,02		
	36-45	84	3,591	0,931		
	46-55	60	3,455	0,876		
	56 yaş ve üstü	19	3,684	0,899		

Katılımcıların kredi kartı kullanımında algıladıkları ihtiyaçsal kullanım ile yaş durumu arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını açıklamak için Tablo 4.16'da Anova analizi sonuçları gösterilmektedir. Sonuçlar incelendiğinde ihtiyaçsal kullanım ile yaş durumu arasında bir farklılık bulunamamıştır ($P>0,05$). Bu durumda H₆: Kredi kartı kullanımında algılanan ihtiyaçsal kullanım ile yaş durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır. Hipotezi reddedilmiştir.

H₇: Kredi kartı kullanımında algılanan ihtiyaçsal kullanım ile aylık harcama tutarı arasında anlamlı farklılık bulunmaktadır. Hipotezinin anova analizi Tablo 4.17'de verilmektedir.

Tablo 4.17

Algılanan İhtiyaçsal Kullanım ile Aylık Harcama Tutarı Farklılık Analizi

Boyut	Aylık Harcama	N	Ortalama	Standart Sapma	F	Sig.
Algılanan İhtiyaçsal Kullanım	1000TL ve altı	78	3,283	1,053	4,579	0,00
	1001TL-1.999TL	81	3,569	0,911		
	2000TL-2.999TL	71	3,758	0,87		
	3.000TL-3.999TL	55	3,698	0,761		

Tablo 4.17'nin devamı

4.000TL-4.999TL	43	3,933	0,719
-----------------	----	-------	-------

Tablo 4.17'de bulunan analiz sonucu incelendiğinde; anlamlılık düzeyi 0,050'den küçük olduğu için anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Böylelikle “Kredi kartı kullanımında algılanan ihtiyaçsal kullanım ile aylık harcama tutarı arasında anlamlı farklılık vardır” hipotezi kabul edilmektedir. Bu farklılığı detaylı inceleyebilmek adına Tablo 4.18'de Tukey analizi sonuçları gösterilmektedir.

Tablo 4.18

Aylık Harcama Tutarı Tukey Analizi

	Bağımlı Değişken	Ortalama Fark (I-J)	Standart Sapma	
Algılanan İhtiyaçsal Kullanım	1000TL ve altı	1001TL-1.999TL	-0,28578	0,14387
		2000TL-2.999TL	-,47467*	0,14876
		3.000TL-3.999TL	-0,41482	0,15969
		4.000TL-4.999TL	-,64967*	0,17226
		5.000TL ve üzeri	-,57692*	0,14522
		1000TL ve altı	0,28578	0,14387
		2000TL-2.999TL	-0,18889	0,14744
		3.000TL-3.999TL	-0,12904	0,15846
		4.000TL-4.999TL	-0,36389	0,17112
		5.000TL ve üzeri	-0,29114	0,14387
		1000TL ve altı	,47467*	0,14876
		1001TL-1.999TL	0,18889	0,14744
		3.000TL-3.999TL	0,05985	0,16291
		4.000TL-4.999TL	-0,17500	0,17525
		5.000TL ve üzeri	-0,10225	0,14876
		1000TL ve altı	0,41482	0,15969
		1001TL-1.999TL	0,12904	0,15846
		2000TL-2.999TL	-0,05985	0,16291
		4.000TL-4.999TL	-0,23485	0,18462
		5.000TL ve üzeri	-0,16210	0,15969
	1000TL ve altı	,64967*	0,17226	
	1001TL-1.999TL	0,36389	0,17112	
	4.000TL-4.999TL	2000TL-2.999TL	0,17500	0,17525

Tablo 4.18'in devamı

	3.000TL-3.999TL	0,23485	0,18462
	5.000TL ve üzeri	0,07275	0,17226
5.000TL ve üzeri	1000TL ve altı	,57692*	0,14522
	1001TL-1.999TL	0,29114	0,14387
	2000TL-2.999TL	0,10225	0,14876
	3.000TL-3.999TL	0,16210	0,15969
	4.000TL-4.999TL	-0,07275	0,17226

Tablo 4.18.'de bulunan Tukey analizi sonuçları gösterilmektedir. Sonuçlara göre Kredi kartı kullanımında algılanan ihtiyaçsal kullanım için aylık 1.000TL ve altı ile 2.000 TL-2.999 TL arasında harcama yapanlar, 4.000 TL-4.999 TL ile 1.000 TL altı harcama yapanlar ve 5.000 TL üzeri ile 10.000 TL harcama yapan kullanıcılar arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Bu farklılığa yorum yapmak için ortalama değerlere bakıldığında aylık kredi kartı ile harcama tutarı 4.000 TL-4.999 TL (ortalama=3.933) olan kullanıcılar kart kullanımını daha çok ihtiyaçsal olarak gerçekleştirdikleri sonucuna ulaşılmaktadır.

H₈: Kredi kartı kullanımında algılanan bilinçli kullanım, ihtiyaçsal kullanım ve kart kullanımından algılanan memnuniyet ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Hipotezinin analizi için kullanılan T-Testi sonuçları Tablo 4.19'da gösterilmektedir.

Tablo 4.19

Cinsiyet T-testi Analizi

Boyut	Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	T	P
Algılanan Kullanım Memnuniyeti	Kadın	204	3,6996	0,83087	0,87	0,385
	Erkek	202	3,6195	1,01492		
Algılanan İhtiyaçsal Kullanım	Kadın	204	3,5343	0,88496	0,938	0,349
	Erkek	202	3,4455	1,01811		
Algılanan Bilinçli Kullanım	Kadın	204	3,8824	0,95137	0,94	0,925
	Erkek	202	3,8733	0,98677		

Kredi kartı kullanıcılarının kredi kartı kullanımında algıladıkları bilinçli kullanım, ihtiyaçsal kullanım ve kart kullanımından duydukları memnuniyet ölçülerinin cinsiyete göre istatistiksel olarak farklılık gösterip göstermediği test edilmiştir. Tablo 4.19'da bulunan test sonuçlarına bakıldığında; algılanan kullanım memnuniyeti ($p>0,050$), algılanan ihtiyaçsal kullanım ($p>0,050$) ve algılanan bilinçli kullanım ($p>0,050$) ile cinsiyetlere göre anlamlı olarak farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu sebeple H_8 hipotezi reddedilmiştir.

Literatürde yapılan çalışmalar incelendiğinde; Girginer, Çelik ve Uçkun (2008) tarafından üniversitede öğrenim gören bireylerin kredi kartı kullanımı ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Akbulut ve Özbolat (2015) tarafından yapılan çalışmada yine cinsiyet faktörünün kredi kartı kullamları arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Altan ve Göktürk'ün (2008) yapmış oldukları çalışmada kredi kartı kullanımı ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Yaptığımız bu çalışma Girginer, Çelik ve Uçkun (2008), Akbulut ve Özbolat (2015), Altan ve Göktürk (2008) çalışmalarını destekler nitelikte olup; kişilerin kredi kartı kullanımları ile cinsiyet faktörü arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

H_9 : Kredi kartı kullanımında algılanan bilinçli kullanım, ihtiyaçsal kullanım ve kart kullanımından algılanan memnuniyet ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Hipotezinin analizi için kullanılan T-Testi sonuçları Tablo 4.20'de gösterilmektedir.

Tablo 4.20

Medeni Durum T-Testi Analizi

Boyut	Medeni Durum	N	Ortalama	Standart Sapma	T	P
Algılanan Kullanım Memnuniyeti	Evli	223	3,6605	0,96340	0,17	0,986
	Bekar	183	3,6589	0,88263		
Algılanan İhtiyaçsal Kullanım	Evli	223	3,5217	0,98508	0,735	0,463
	Bekar	183	3,4517	0,91451		
Algılanan Bilinçli Kullanım	Evli	223	3,9345	1,03463	0,29	0,193
	Bekar	183	3,8087	0,87777		

Kredi kartı kullanıcılarının kredi kartı kullanımında algıladıkları bilinçli kullanım, ihtiyaçsal kullanım ve kart kullanımından duydukları memnuniyetin katılımcıların medeni durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği test edilmiştir. Tablo 4.20’de bulunan test sonuçlarına bakıldığında; algılanan kullanım memnuniyeti ($p>0,050$), algılanan ihtiyaçsal kullanım ($p>0,050$) ve algılanan bilinçli kullanım ($p>0,050$) ile medeni durumlarına göre anlamlı olarak farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu sebeple H_0 hipotezi reddedilmiştir.

Literatürde yapılan çalışmalar incelendiğinde; Altan ve Göktürk (2008) tarafından yapılan çalışmada kredi kartı kullanımı ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığını belirtmişlerdir. Teoh, Chan ve Yong (2013) tarafından yapılan araştırma yine aynı şekilde kredi kartı kullanımı ile medeni durum arasında anlamlı farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışma Altan ve Göktürk (2008), Teoh, Chan ve Yong (2013) destekler nitelikte olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

5. SONUÇ ve ÖNERİLER

Yaşadığımız dönem içerisinde kredi kartı, bireylere kazandırdığı avantajlar sayesinde giderek kullanımı yaygınlaşmakta olan bir ödeme aracıdır. Bu yaygınlaşma ticari faaliyetleri hızlandırarak ekonomik kalkınmaya destek olacaktır. Bu sebeple hızla gelişmekte olan Kastamonu ilinin canlanmaya başlayan ekonomisine katkı sağlamak amacıyla, Kastamonu ilinde yaşayan hane halkının sosyo-ekonomik ve demografik durumları ile kredi kartı kullanımı arasındaki ilişki çalışmada incelenmektedir.

Kastamonu ilinde bulunan hane halkının katıldığı 406 adet anket verisiyle analizler yapılmıştır. Ankete katılım sağlayanların %50,2'si kadın, %49,8'i erkektir. Katılımcıların %54,9'u evli ve %45,1' bekadır. Ankete katılım sağlayanların örnekleme oranla %34,7'lik oranla en çok 26-35 yaş aralığında bireyler olduğu görülmekte, ardından %25,1'lik oranla 18-25 yaş aralığındaki bireyler gelmektedir. %20,7 oranında 36-45 yaş arası yaş grubu katılım sağlamışken, %14,8 oranıyla 46-55 yaş grubu olduğu, son olarak 56 ve yaş üzeri grubun katılımcıların %4,7'sini oluşturduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılanların çoğunun lisans mezunu olduğu belirtilmektedir. Araştırmaya katılanların 168'i lisans mezunuyken, 86'sı lise, 82'si lisansüstü, 53'si önlisans ve 17'si ilköğretim mezunu olduğu görülmektedir. Buradan hareketle ankete katılım sağlayanların öğrenim durumlarının yüksek olduğu ifade edilebilir.

Katılım sağlayanların çoğunun aylık 5000 TL-7499 TL arasında gelir düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılım sağlayanların; 5000 TL-7499 TL gelire sahip 121 kişi ile örneklemin %29,8'ini oluşturmaktadır. Ardından 109 kişinin 2500 TL-4999 TL aylık geliri olduğu ve 10000 TL ve üzeri 89 kişinin bulunduğu görülmektedir.

Katılım sağlayan kişilerin verdiği cevaplara göre hane halkı genellikle 3 kişi ve 4 kişiden oluşmaktadır. Katılımcıların 137'si hane halkında 4 kişi yaşarken; 133 kişi hane halkında 3 kişi yaşadıklarını belirtmektedir. Ayrıca katılımcıların verdiği

cevaplara göre hane halkı çoğunlukla 2 adet kredi kartına sahip olduğunu belirtmektedir.

Araştırmanın amacı doğrultusunda oluşturulan hipotezler dahilinde elde edilen bulgular özetlenmek istenirse;

“Kredi kartı kullanımında algılanan bilinçli kullanım ile eğitim seviyesi arasında anlamlı farklılık vardır” hipotezi kabul edilmiştir. Lisansüstü eğitim seviyesine sahip olan katılımcıların kredi kartı kullanırken daha bilinçli davrandığı, ödemelerini zamanında yaptığı, peşin fiyat ile taksitli fiyat arasındaki farka dikkat ettiği, faiz oranlarından daha çok haberdar olduğu değerlendirilmektedir.

“Kredi kartı kullanımında algılanan bilinçli kullanım ile gelir durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi reddedilmiştir. Bunun nedeni, düşük gelir seviyesine sahip kişilerinde ihtiyaçlarını karşılamak için fazladan ödemesi gereken faiz yüküyle karşı karşıya kalmak istememesinden kaynaklanabileceği düşünülmektedir.

“Kredi kartı kullanımında algılanan kullanım memnuniyet ile eğitim arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır” hipotezi kabul edilmiştir. Verilen cevaplara göre lisansüstü eğitim seviyesine sahip kullanıcıların algıladıkları kart memnuniyeti daha yüksektir. Bunun nedeni, bilinçli kart kullanımı gerçekleştirdikleri için kredi kartının sağladığı avantajları doğru şekilde değerlendirmelerinden kaynaklanabilir.

“Kredi kartı kullanımında algılanan memnuniyet ile gelir durumu arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır” hipotezi kabul edilmiştir. Sonuçlar incelendiğinde 10.000 TL ve üzeri aylık geliri bulunan kişilerin algıladıkları kullanım memnuniyetleri daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yüksek gelire sahip kullanıcıların, kart borçlarını ödemede sıkıntıya düşmemesi memnuniyet seviyelerini arttırmamasından kaynaklanabileceği düşünülmektedir.

“Kredi kartı kullanımında algılanan kullanım memnuniyeti ile yaş durumu arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır” hipotezi reddedilmiştir. Kredi kartı kullanımından kaynaklanan memnuniyet yaşa göre anlamlı bir farklılık

göstermemesi, her yaş grubundan insanların isteklerini karşılamak için kredi kartını kullanıyor olmasından kaynaklanabileceği düşünülmektedir.

“Kredi kartı kullanımında algılanan ihtiyaçsal kullanım ile yaş durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi reddedilmiştir. Bunun nedeninin yaş grubuna göre değişen bireysel farklılıklardan dolayı ortaya çıkan gereksinimlerin karşılanması amacıyla kredi kartı kullanımının tercih edilmesinden kaynaklanabileceği düşünülmektedir.

“Kredi kartı kullanımında algılanan ihtiyaçsal kullanım, algılanan bilinçli kullanım ve algılanan kullanım memnuniyeti ile medeni durum ve cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır” hipotezi reddedilmiştir. Bunun nedeni kişinin evli veya bekar olması ya da farklı cinsiyetlerde bulunması, günümüz koşullarında bir öneminin bulunmamasından kaynaklanabileceği düşünülmektedir.

Bu çalışmada kredi kartlarının bankacılık sektörünün önemli bir yapı taşı olduğu tespit edilmektedir. Sektörde bu kadar önemli bir yer kaplaması rekabet ortamını da beraberinde getirmektedir. Rekabet ortamından sıyrılmak adına bankalar sadece kredi kartı satış oranına odaklanmamalıdır. Satıldıktan sonraki tutumlarda müşteri bağlılığı açısından önem taşımaktadır. Müşterilerini takip ederek demografik ve sosyo-ekonomik özelliklerini de göz önüne almalıdır. Ayrıca bankaların müşteri memnuniyetlerini, kredi kartı kullandırma ile ilgili stratejilerde ön planda tutmalıdır. Banka, müşterilerinin herhangi bir zorluğun içine düşmemeleri adına özellikle, gelir durumuna uygun kart limiti belirlemeli ve aktif kart kullanıcısı olmasına yönelik çalışmalar yapmalıdır. Bu çalışmanın bankalar ve finans kuruluşları için pazarlama ve müşteri profilleri oluşumu açısından kaynak olabileceği düşünülmektedir. Ayrıca kredi kartı kullanımı ile ilgili bilinçlendirme çalışmalarına yoğunluk verilmesi gerektiği; lisansüstü seviyesinden ziyade daha alt kademelerde öğrenim gören bireylerden başlayarak bilinçlendirmenin gerekliliğini ortaya koyulmaktadır. Bilinçlendirme ile birlikte kredi kartı kullanımında algılanan memnuniyetin beraberinde geleceği ve memnun müşterilerin kredi kartı kullanma oranlarının artacağı, böylelikle ekonomiye katkı sağlanacağı düşünülmektedir. Literatürde de görüldüğü üzere özellikle yabancı yazında yapılan çalışmaların örneklemini

çoğunlukla öğrenciler oluşturmaktadır. Bu çalışmanın il bazında olması ve hane halkını kapsamı yönünden de literatüre katkı sağlaması beklenmektedir. Farklı coğrafi alanda yaşayan bireylerin örnekleme oluşturduğu çalışmaların yapılması, bankalar ya da finans kuruluşlarının müşteri çeşitliliğini genişletmek açısından ve kredi kartı pazarlama stratejileri açısından faydalı olabileceği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Adcock, W.O., & Hirschman, E.C., & Goldstucker, L., (1977) Bank credit card users: an updated profile. *Association for Consumer Research*, 04, 236-241.
- Agarwal, S. & Zhang, J. (2015). A review of credit card literature: perspectives from consumers. <https://www.fca.org.uk/publication/market-studies/review-credit-card-literature.pdf>.
- Ak, M. (2015), *Bankalarda kartlı ödeme sistemi ve muhasebeleştirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Akbulut, M.C. & Özbulat, M. (2015). Beypazarı MYO öğrencilerinin kredi kartı kullanımlarına yönelik bir araştırma. *Bankacılık ve Sigortacılık Araştırma Dergisi*, 7(2), 34-52, Ankara.
- Akipek, Ş. (2003). Tüketicinin korunması hakkında kanun çerçevesinde kredi kartları. *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 52(3),103-119.
- Altan, M & Göktürk, E (2008). Türkiye’de memurların kredi kartı kullanım alışkanlıkları üzerine bir araştırma. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 39, 110-127.
- Ari, G. (2008). *Kredi kartı kullanımının türkiye ekonomisi üzerine etkileri*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Armstrong, C. J., & Craven, M. J. (1993). Credit card use and payment practices among a sample of college students. *Proceedings of 6th Annual Conference of the Association for Financial Counseling and Planning Education*, 12, 48-159.
- Arslan, İ. &Yapraklı, S. (2008). Banka kredileri ve enflasyon arasındaki ilişki: Türkiye üzerine ekonometrik bir analiz (1983-2007). *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Ekonometri ve İstatistik Dergisi*. 7, 88-103.
- Aşan, Z. (2007). Kredi kartı kullanan müşterilerin sosyo ekonomik özelliklerinin kümeleme analiziyle incelenmesi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 256-267.
- Atik, T. E. (2014). Kredi kartı sözleşmelerinde ek kart hamilinin hukuki durumu. *TBB Dergisi*, 27(114),105-142.

- Ayla D., Dilek, Ö., Pilatin A., & Bayrak A. Z. (2020). Kredi kartı kullanımını etkileyen faktörlerin analizi: Doğu Karadeniz örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*. 11(2), 245-265.
- Aytaç, M., & Öngen, B. (2012). Doğrulayıcı faktör analizi ile yeni çevresel paradigma ölçeğinin yapı geçerliliğinin incelenmesi. *İstatistikçiler Dergisi*, (5)1, 14-22.
- Bankalararası Kart Merkezi, Bankalararası Kart Merkezi <https://bkm.com.tr/kronoloji/>, 21.02.2021
- Bankalararası Kart Merkezi, Bankalararası Kart Merkezi, <https://bkm.com.tr/kart-sayilari/>, 02.05.2021
- Bayar, M. (2007). *İslam hukukunda banka kartları ve kredi Kartları*. Yüksek Lisans Tezi. Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Diyarbakır.
- Bayrak, A., Cihan, K., & Mirasedoğlu, U. & Dilek, Ö. (2017). Recep Tayyip Erdoğan üniversitesi fındıklı uygulamalı bilimler yüksekokulu öğrencilerinin kredi kartı kullanımına yönelik bir araştırma. *Uluslararası Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, (3)2, 223-239.
- Bilgen, B. (2008). Kredi kartı kullanımının ekonomi üzerine etkilerinin analizi. Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Bulur, N. (2007). *Geri dönmeyen tüketici kredileri ve ekonomide hasıl olan etkileri*. Yüksek Lisans Tezi. Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Büyüköztürk, Ş. (2002). Faktör analizi: temel kavramlar ve ölçek geliştirmede kullanımı. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, (32)32, 470-483.
- Ceylan, O. (2006). *Türkiye’de yıllara göre kredi kartı kullanım durumu ve batık kredi kart borç sahiplerinin profili*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Chien, Y. & Devaney, S. A. (2001). The effects of credit attitude and socioeconomic factors on credit card and installment debt. *The Journey of Consumer affairs*, 35(1), 162-179.
- Çavuş, M. F. (2006). Bireysel finansmanın temininde kredi kartları: türkiye’de kredi kartı kullanımı üzerine bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15, 173-187.
- Çırpan, B. (2000). *Kredi kartları*. Bursa: Ezgi Kitapevi.

- Çiçek, R., & Demirdelen, K. (2010). Kredi kartı kullanıcılarının kart tercihlerini değerlendirmeye yönelik bir araştırma: Niğde Üniversitesi Akademisyenleri Örneği. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 21 (66), 45-69.
- Danes, S. M., & Hira, T. K. (1990). Knowledge, beliefs, and practices in the use of credit cards. *Home Economics Research Journal*, 18(3), 223-235.
- Davies, E., & Stephen, E.G (1995). Student attitudes to student debt. *Journal of Economic Psychology*, 16(4), 663-679.
- Delice, G. (2015). Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası: 85 yıllık bir geçmiş izlerinden tarihe kayıt düşmek. *Jebpir*, 1(2), 21-55.
- Demir, C. (2019). *Banka veya kredi kartlarının kötüye kullanılması suçu*. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul
- Denizli K. (2017). *Faize ve faiz dışı gelirlerin bankacılık sektörünün finansal performansları üzerine etkilerinin panel veri yöntemiyle analizi*. Yüksek Lisans Tezi. Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Çorum.
- Denk, Z. (2017). *AVM müşterilerinin finansal davranışlarında kartlı ödeme sistemlerinin incelenmesi: Elazığ-Malatya bölgelerinde Yapılan Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Elazığ.
- Denk, Z., Demir, Ö., & Sezgin, E. E. (2018). Kartlı ödeme sistemlerinin finansal davranış ve tutum üzerindeki etkisi: elazığ- malatya ili avm müşterileri örneği. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (28)1, 187-202).
- Durukan, T., H., Elibol ve M. Özhavzalı (2005). Kredi kartlarındaki taksit uygulamasının tüketicinin harcama alışkanlıkları üzerindeki etkisini ölçmeye yönelik bir araştırma (kırıkkale ili örneği), *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (13), 143-153.
- Erdoğan, Y., Bayram, S., & Deniz, L. (2007). Web tabanlı öğretim tutum ölçeği açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi çalışması. *İnsan Bilimleri Dergisi*, 4(2), 1-14.
- Erendaç, A.T. (2020). *Kredi kartı sözleşmesi*. Doktora Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Evans, D.S. (2004). The growth and diffusion of credit cards in society. *Payment Card Economic Review*, 2, 59-76.

- Field, A. (2000). Discovering statistics using spss for windows. Turkish Online *Journal of Distance Education*, 3(3), 1-3.
- George, D. & Mallery, M. (2010) SPSS for windows step by step: a simple guide and referance, 17.0 update Boston, Pearson.
- Gezer, İ. (2020). *veri zarflama analizi kullanılarak türkiye'deki bankaların ödeme sistemlerinin etkinliklerinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Medeniyet Üniversitesi Mühendislik Fakültesi. İstanbul.
- Göksu, S. (2012). Türkiye'de kredi kartı kullanımının temel makro ekonomik değişkenler üzerindeki etkileri. Yüksek Lisans Tezi. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Hayhoe, C.R., & Celia, R. & Lauren, L., & Turner, P. R (1999). Discriminating the number of credit cards held by college students using credit and money attitudes. *Journal of Economic Psychology*, 20, 643–656.
- Joo, S. & Grable, E., & Dorothy. C. (2003), Credit card attitudes and behaviors of college students. *College Student Journal*, 37(3), 8-15
- Kaptan, B. Ö. (2011). *Bireysel kredilerin risk ve tüketici davranışı açısından analizi*. Doktora Tezi. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Karabulut, N. (2008). *Türkiye'de kredi kartı uygulaması ve kredi kartı kullanımının incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Karamustafa, K. & Biçkes, D. (2003). Kredi kartı sahip ve kullanıcılarının kredi kartı kullanımlarını değerlendirmeye yönelik bir araştırma: Nevşehir Örneği. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(1), 91-113.
- Kartal, G. (2020). *Üniversite öğrencilerinin kredi kartı kullanımları üzerine bir araştırma "dicle üniversitesi örneği"*. Yüksek Lisans Tezi. Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Diyarbakır.
- Kaya, F. (2008). *Kredi kartları ve bireysel müşterilerin kredi kartı tercihine etki eden faktörlerin belirlenmesi üzerine bir araştırma*. Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Kaya, F. (2009). *Türkiye'de kredi kartı uygulaması*. İstanbul: TBB Yayın No:263.
- Kaynak, E., & Harcar, T. (2001). Consumers attitudes and intentions towards credit card usage in an advanced developing country. *Journal of Sevices Marketing*, 6(1), 24-39.

- Kaynak, E., & Kucukemirođlu, O., & Ozmen, A. (1995). Correlates of credit card acceptance and usage in an advanced developing middle eastern country. *Journal of Services Marketing*, 9(4), 52-63.
- Kendirli, S., Akgün., Z. & Kendirli, Ç. (2017). Bireysel finansman aracı olarak kredi kartı ve kullanımına yönelik Kayseri ve Yozgat illerinde karşılaştırmalı bir araştırma. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 9 (1) 63-78.
- Keskin, D., & Kopran, E. (2010). Üniversite öğrencilerinin kredi kartı sahipliğini belirleyen faktörler. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi*, 5(1), 111-129.
- Kırçova, İ. (2007). *Kredi kartı kullanımının tüketici alışkanlıklarına ve alışverişlerin yer, zaman ve marka tercihlerine etkisi*. İstanbul Ticaret Odası Yayın No:2007-9, 13.
- Kinsey, J. (1981). Determinants of credit card accounts: an application of tobit analysis. *Journal of Consumer Research*, 8(2), 172-182.
- Korkmaz, Ö.F. (2010). *ödeme sistemlerinde kredi kartının yeri ve üniversite öğrencilerinin kredi kartı kullanım davranışları üzerine bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ankara.
- Korur, G. & Kimzan, S. (2016). Kompulsif satın alma eğilimi ve alışveriş sonrası pişmanlıkilişkisinde kontrolsüz kredi kartı kullanımının rolü: avm müşterileri üzerine bir araştırma. *Tüketici ve Tüketim Araştırmaları Dergisi*, 8(1), 44-71.
- Kumbaracı, O. (2010). *Credit card literacy among university students*. Yüksek Lisans Tezi. Boğaziçi Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Kurtuluş, K., & Nasır, S. (2006). *Consumer behavior of credit card users in an emerging market*. 6th Global Conference on Business & Economics, Gutman Conference Center, USA.
- Kuşçuoğlu, Ş. (2018). *Kompulsif satın alma, beş faktör kişilik özellikleri, kredi kartı kullanımı ve kredi kartına yönelik tutum arasındaki ilişki: dumlupınar üniversitesi örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kütahya.
- Kükrcer, N. (2006). *Kredi kartı kullanımını etkileyen sosyo-ekonomik faktörlerin analizi: burdur ili örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Isparta.

- Mantel, B., & McHugh, T. (2001). Competition and innovation in the consumer e-payments market considering the demand, supply and public policy issues, emerging payments. *Occasional Working Paper Series*, 4, 1-59
- Mastercard, Mastercard, <https://www.mastercard.us/en-us/vision/who-we-are.html>, 22.02.2021
- Orçan, F. (2018). Açımlayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi: ilk hangisini kullanmalı? *Eğitimde ve Psikolojide Ölçme ve Değerlendirme Dergisi*, 9(4), 413-421.
- Ozer, H. (2019). *Kredi kartı hileleri ve alınan karşı önlemler*. Yüksek Lisans Tezi. Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Çorum.
- Örücü, E. (2003). Kredi kartı kullanımının tüketici davranışları üzerine olan etkisinin kamu çalışanları açısından incelenmesi: 'Manisa orman işletmesi çalışanları örneği' *Mevzuat Dergisi*, 68.
- Öz, E. (2011). *Ödeme sistemlerinde merkez bankalarının rolü ve türkiye örneği*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Özer, G. (1994). *Türkiye'de bireysel bankacılık (tüketici kredisi ve kredi kartları)*. Yüksek Lisans Tezi. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Eskişehir.
- Özer, H. (2019), *Kredi kartı hileleri ve alınan karşı önlemler*, Yüksek Lisans Tezi. Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çorum.
- Özkan, B. (2015). *Kredi kartı kullanım alışkanlıkları üzerine gizli sınıf analizi*. Yüksek Lisans Tezi. Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Polat, C. (2019). *Elektronik para ve ödeme sistemlerinin türkiye'de gelişimi ve işleyişi: türkiye uygulamalarının hukuk ve finans disiplinleri açısından uluslararası örnekler ile karşılaştırılması*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Pulat, B. (2019). *Kredi kartı sahipliğine ve rasyonel kullanımına etki eden faktörlerin analizi*. Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İzmir.
- Sait, B. (2013). *Kredi kartı talebini etkileyen sosyo-ekonomik faktörler: harcamalara etkisinin uygulamalı analizi*. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü. İstanbul.

- Scherer, R. F. (1988). *Dimensionality of coping: factor stability using the ways of coping questionnaire*. *Psychological Report*, 62, 76-770.
- Sinangil, V. (2005). *Tüketici davranışlarının önemi ve konya ilinde üniversite öğrencilerinin kredi kartı tercihlerinin araştırılması*. Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Şen, H., & Çemrek, F., & Özaydın, Ö. (2006). Bireylerin kredi kartına bakış açıları ve sosyo-ekonomik nitelikleri bakımından karşılaştırılmasına yönelik uygulama çalışması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. (7)1, 121-149.
- Teoh, W. M., Chong, S-C. & Yong, S.M. (2013). Exploring the factors influencing credit card spending behaviour among Malaysians. *International Journal of Bank Marketing*, 31(6), 481-500
- Topalgökçeli, E. (2017). *Bireysel kredi kartı borçlarına etki eden faktörler*. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Torlak Ö, (2002), Kredi kartı kullanımının satın alma alışkanlıklarına etkileri üzerine eşişehir’de bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi*, 41, 67-78.
- Uzgören, N., Ceylan, G., &Uzgören, E. (2007). Türkiye’de kredi kartı kullanımını etkileyen faktörleri belirlemeye yönelik bir model çalışması. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 247-256.
- Warwick, J., & Mansfield, P. (2000). Credit card consumers: college students' knowledge and attitude. *Journal of Consumer Marketing*, 17(7), 617-6.
- Wasberg, C. (1992). Credit card usage consumer debt burden of households. *International IJC* 16(1), 16-32.
- Wickramasinghe,V. & Gurugamage, A. (2011). Effects of social demographic attributes, knowledge about credit cards and perceived lifestyle outcomes on credit card usage. *International Journal of Consumer Studies*. 36(1), 80-89.
- Yardımcıoğlu, M., & Büyükşalvarcı, A. (2007). Bankacılık sektörü pratiğinde faaliyet tabanlı maliyet sistemi. *Maliyet Dergisi*, 153, 142-159.
- Yashoğlu, M., M. (2017). Sosyal Bilimlerde faktör analizi ve geçerlilik: keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizlerinin kullanılması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, (46) özel sayı, 74-85.

- Yavuz, S. (2011). *Türkiye’de kredi kartı harcamalarının ekonomik büyüme üzerindeki etkilerinin ekonometrik incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü., Trabzon.
- Yayar, R., Karaca. S., & Turkut, A. (2011). Üniversite öğrencilerinin kredi kartı sahibi olmaları üzerinde etkili olan faktörler: gaziosmanpaşa ve inönü üniversite’lerinden ampirik bulgular. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 2(1), 152-169.
- Yazıcı H. (2017), *Katılım bankacılığında kartlı ödeme sistemi*. Yüksek Lisans Tezi. Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Yıldız, O. (2010). *Türkiye’de kartlı ödeme sistemleri: etkileşimli karar vermek yöntemlerine yönelik bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü. İstanbul
- Yurtseven, G. (2014). *İnternet üzerinden kredi kartı kullanımı: Ankara’da vakıf ve devlet üniversitelerinde eğitim gören üniversite öğrencileri ile bir araştırma*. Tüketici Yazıları Yayın No: 4, 116-141.

EKLER

EK 1 VERİ TOPLAMA ARACI (ANKET METNİ)

Değerli Katılımcı;

Hane halkının kredi kartı kullanımına yönelik bu anket verileri Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalında Doç. Dr. Faruk DAYI danışmanlığında, Zeynep Buse YÜKSEL'in yürüttüğü yüksek lisans tezi çalışmasında kullanılacak olup verdiğiniz bilgiler kesinlikle gizli kalacak ve üçüncü kişilerle paylaşılmayacaktır. Değerli vaktinizi ayırarak yapacağınız katkılardan dolayı teşekkür ederiz.

Doç. Dr. Faruk DAYI
Kastamonu Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
fdayi@kastamonu.edu.tr

Zeynep Buse YÜKSEL
Kastamonu Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
zbyuksel@ogr.kastamonu.edu.tr

BÖLÜM 1

- 1. Cinsiyetiniz:** Kadın Erkek
- 2. Medeni Durumunuz:** Evli Bekâr
- 3. Yaşınız:** 20 yaş ve altı 21-30 31-40 41-50 51 yaş ve üstü
- 4. Eğitim durumunuz:** İlköğretim Lise Ön lisans Lisans Lisansüstü
- 5. Mesleğiniz:** Kamu Sektörü Emekli Özel Sektör Serbest Esnaf/Tacir Çalışmıyor
- 6. Hane halkı kaç kişiden oluşmaktadır:** 1 2 3 4 5 ve üzeri
- 7. Hane halkının aylık toplam geliri ne kadardır:** 0- 2.499₺ 2.500₺ – 4.999₺ 5.000-7.499₺ 7.500₺ - 9.999₺ 10.000₺ ve üzeri
- 8. Hane halkında kredi kartı kullanan kişi sayısı kaçtır:** 0 1 2 3 4 5 ve üzeri

9. Hane halkının aylık kredi kartı harcama tutarı ne kadardır?

500₺ ve altı
 1.500₺ - 1.999₺

501₺ -999₺
 2.000₺- 2.499₺

1.000₺ - 1.499₺
 2.500₺ ve üzeri

BÖLÜM 2

<u>Aşağıdaki soruları size en uygun cevabı düşünerek doldurunuz. 1: Kesinlikle katılmıyorum 2: Katılmıyorum 3: Kararsızım 4: Katılıyorum 5: Kesinlikle katılıyorum</u>		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kredi kartı ile alışveriş yaparken rasyonel hareket ederim					
2	Kredi kartı günümüzde kullanımı artan modern bir ödeme aracıdır.					
3	Kredi kartı anında alışveriş imkânı sağlar.					
4	Kredi kartı benim ödemelerimde kolaylık sağlar.					
5	Kredi kartı kullanımı nakit para bulundurma gereksinimi azaltır.					
6	Kredi kartı param yokken alışveriş imkânı sağlar.					
7	Kredi kartı kullanmaktan memnunum.					
8	Kredi kartının dönem borcunun tamamını öderim.					
9	Kredi kartı ödemelerimi zamanında yaparım.					
10	Kredi kartı ile alışveriş yaparken peşin fiyat ile taksitli fiyat arasındaki farka dikkat ederim.					
11	Kredi kartıyla alışverişlerde daha dikkatli oluyorum					
12	Kredi kartının gecikme faizine dikkat ederim.					
13	Kredi kartı harcamalarımı taksitlendiririm.					
14	Kredi kartımı en çok market alışverişlerinde kullanırım.					
15	Kredi kartının taksitlendirme özelliğini avantajlı buluyorum					