



**Banka Kartları ve Kredi Kartları
Uygulamaları Hakkında
Yararlı Bilgiler**

Yayın No:257

Nisan 2008, İstanbul

Türkiye Bankalar Birliği

Nispetiye Caddesi
Akmerkez B3 Blok Kat:13
34340 Etiler-İSTANBUL
Tel : 212-282 09 73
Faks : 212-282 09 46
Web sitesi: www.tbb.org.tr

Baskı-Yapım

Graphis Matbaa San. ve Tic. Ltd Şirketi
Yüzyıl Mahallesi Matbaacılar Sitesi
1. Cadde No.139 Bağcılar 34560, İstanbul

Kitapta yer alan görüşler eserin sahibine aittir,
Türkiye Bankalar Birliği'nin görüşlerini yansıtmaz.

ISBN 978-975-8564-50-7(Basılı)
ISBN 978-975-8564-52-1(Elektronik)

Sertifika No: 1107-34-009143

Önsöz

Bu Kitap 1 Mart 2006 tarih ve 26095 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu ve ilgili alt düzenlemeler hakkında ilgili taraflara bilgi vermek ve bireysel kullanıcıların bilinçlenmesine katkıda bulunmak amacıyla Türkiye Bankalar Birliği tarafından hazırlanmıştır. Çalışmaya katkı sağlayan Banka Kartları ve Kredi Kartları Çalışma Grubu üyelerine ve çalışmanın nihai hale getirilmesinde sağlamış oldukları özel katkıları nedeniyle Buket Himmetoğlu, Uğur Çelebioğlu ve Cem Gürkan Alpay'a teşekkür ederiz.

Ayrıca, çalışmaya değerli görüş ve önerileriyle katkı sağlayan TC Sanayi Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu ve Bankalararası Kart Merkezi A.Ş.'ye teşekkürlerimizi sunarız.

Saygılarımızla,

Türkiye Bankalar Birliği

Banka Kartları ve Kredi Kartları Çalışma Grubu Üyeleri

Akbank T.A.Ş. (Beste Ceren Kesrikliođlu, Mine Kõnũman), Denizbank A.Ş. (Melike Engũr, M. Meriç Kaytancı), Eurobank Tekfen A.Ş. (Ayşegũl Danişman), Finans Bank A.Ş. (Fatma Demir, Zeynep Sema Gõre), Fortis Bank A.Ş. (Erkan Ŗzcan, Şennur Sarıca), HSBC Bank A.Ş. (Deniz Ŗnder, Murat Duman), Oyak Bank A.Ş. (Kemal Kuzu, Nesrin Kanburođlu), Şekerbank T.A.Ş. (Serdar Çavdar), Tũrk Ekonomi Bankası A.Ş. (Barış Ŗzdođan), Tũrkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş. (A. Nihal Koyutũrk, Kemal Gũl), Tũrkiye Garanti Bankası A.Ş. (Cem Gũrkan Alpay), Tũrkiye Halk Bankası A.Ş. (Ebru Akkuř, Gũlbin Tarım), Tũrkiye İş Bankası A.Ş. (Buket Himmetođlu, Uđur Çelebiođlu), Tũrkiye Vakıflar Bankası T.A.O. (Murat Kibaroğulları), Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. (Nesrin Çevik Şenpolat, Selçuk Ergen), Bankalararası Kart Merkezi A.Ş. (Pelin Kabalak), Kredi Kayıt Bũrosu A.Ş. (İbrahim Kara, Kazım Derman)

İÇİNDEKİLER

Türkiye’de Kredi Kartının Tarihçesi.....	7
Bunları Biliyor musunuz?.....	9
Plastik Kartlar ile İlgili Genel Bilgiler.....	9
Kredi Kartı Nedir?.....	9
Banka Kartı Nedir?.....	9
5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu Hükümlerince Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar.....	10
Kart Sahiplerinin Dikkat Etmesi Gereken Önemli Noktalar.....	10
Üye İşyerlerinin Dikkat Etmesi Gereken Önemli Noktalar.....	15
Kredi Kartının Alınması ve Kullanılması.....	17
Kredi Kartı Nasıl Alınır?.....	17
İnternet Ortamında Kredi Kartı Kullanımıyla İlgili Hususlar.....	19
Kart ve Kimlik Bilgisi Koruma ile İlgili Hususlar.....	19
Kartın İmzalanmasının Önemi.....	21
Kayıp / Çalıntı Kart.....	21
Diğer Hususlar.....	22
Üye İş Yeri Kart Kabul Kuralları.....	23
Chip&PIN (Chip and PIN) Uygulaması.....	24
I. Tüketiciler için Chip&PIN Uygulaması.....	24
Chip&PIN İşleyişi.....	25
Hatalı Şifre Girişi.....	25
Şifre Güvenliği ile İlgili Hususlar.....	25

II. Üye İşyerleri için Chip&PIN Uygulaması.....	26
Chip&PIN Uygulamasına Geçiş.....	27
Chip&PIN Uygulaması İşlem Adımları.....	27
Şifre Güvenliği ile İlgili Hususlar.....	28
Uluslararası Kart Kuruluşları.....	28
AMEX (American Express).....	28
Diners Club.....	29
JCB.....	29
MasterCard.....	29
VISA.....	30
Türkiye Kartlı Ödeme Sistemindeki Diğer Kuruluşlar.....	30
Bankalararası Kart Merkezi A.Ş. (BKM).....	30
Kredi Kayıt Bürosu A.Ş. (KKB).....	31
Kredi Kartlarının Genel İşleyişi.....	32
Banka A- Banka B İşlemi - Issuer Online (Kart Sahibi Banka Online).....	32
Banka A - Banka B İşlemi - Issuer (Kartın sahibi banka) Yerine Otorizasyon.....	33
Banka A - BKM - VISA/MasterCard İşlemi.....	34
VISA/MasterCard - BKM - Banka A İşlemi.....	34
Takas İşlemleri.....	36
Kredi Kartlarının Sağladığı Kolaylıklar.....	36
Kredi Kartlarının Ekonomiye Sağladığı Kolaylıklar.....	36
Kredi Kartlarının Tüketiciye Sağladığı Kolaylıklar.....	37
Kredi Kartlarının Üye İşyerlerine Sağladığı Kolaylıklar....	38
Sözlük.....	39

Türkiye’de Kredi Kartının Tarihçesi

Türkiye’de çıkarılan ilk kredi kartı Diners Club’dır (1968). Diners Club’dan sonra Türk Ekspres Havacılık ve Turizm Limited Şirketi “American Express” kartları ile piyasaya girmiştir. Bu iki kart 1975 yılına kadar rakipsiz olarak faaliyetlerini sürdürmüşlerdir.

1975 yılından sonra Eurocard, MasterCard kredi kartları piyasaya girmiştir.

1980 yılından başlayarak bankalar da kredi kartı uygulamasına geçmişlerdir. Bu dönemde farklı tiplerde ürünler ortaya çıkmıştır. (gold, classic vb.)

1984 yılında Visa’nın Türkiye Ofisi’ni açması ivmeyi artırmıştır.

1987 yılında ilk Otomatik Vezne Makinesi (Automated Teller Machine - ATM) hizmete girmiştir. Yine 1987 yılında diğer bireysel ürünler olan konut ve araç kredileri hayatımıza girmiştir.

1988 itibarıyla banka kartları, fatura ödemeleri ve yatırım ürünleri bireysel bankacılık kapsamında sunulmaya başlamıştır.

1990 yılında Bankalararası Kart Merkezi A.Ş. (BKM) kurulmuştur (13 özel ve kamu bankası ortaklığı ile, takas ve otorizasyon hizmeti vermek amacı ile).

1990’lı yıllarda yapılan harcamalar ile puan kazanım ve bu puanların kataloglardan ürün seçimi şeklinde kullanımı başlamıştır.

1991 yılında Türkiye' de ilk elektronik Satış Noktası Terminali (Point of Sale - POS) kullanıma girmiştir.

1993 yılında Europay/MasterCard Türkiye Ofisi açılmış ve kart çıkaran kuruluş sayısının artmasıyla birlikte kart sayısı artışı da iyice hız kazanmıştır.

1997 yılında ilk ortak markalı (co-branded) kredi kartı piyasaya çıkmıştır.

1999 yılında ilk çok ortaklı (multi-branded) kartlar hayatımıza girmiştir. Tüketici aynı zamanda taksitli kredi kartları ile tanışmıştır. Ayrıca katalog ve puan uygulamaları farklı bir boyut kazanarak, kazanılan puanlarla, anlaşmalı işyerlerinde mal ve hizmet alımına başlanmıştır.

1999 yılından itibaren;

- Rekabetin artması,
- Sınırlı ürün farklılıkları,
- Pazardaki oyuncu sayısının (kart çıkaran kuruluş) artmış olması,
- "Ürün kârlılığı" konseptinin derinlik kazanması,
- Değişen tüketici davranışları,
- Sahip olunan kartlardan üst düzeyde fayda beklentisi,
- Finansal fayda beklentisi,
- Kullanım kolaylıkları beklentisi,
- Hizmet ve kanal kalitesi,
- Taksit uygulaması

gibi sebeplerden ötürü kart sayısı hızla artmıştır.

Bunları biliyor musunuz?

İlk dönemlerde kredi kartları Charge Card (son ödeme tarihi itibarıyla bakiyenin tümünün ödenmesi gerekliliği) niteliğinde idi. Nakit bloke tutar karşılığı limit tahsisi yapılıyordu. Prestij unsuru olarak algılandığı için son derece itibarlı ve varlıklı kişilere veriliyordu. Bu nedenle kullanıcı sayısı son derece düşüktü (1975'e kadar Diners Club kullanıcı sayısı 10.000'i geçmedi). Sadece Türkiye sınırları içinde kullanılabilirdi, uluslararası kullanıma imkân vermiyordu. POS terminalleri yerine IMPRINTER adı verilen mekanik cihazlar vasıtasıyla işlem gerçekleştiriliyordu. Provizyon telefon ile alınabiliyordu. Kart kabul eden iş yeri sayısı son derece düşüktü.

Plastik Kartlar İle İlgili Genel Bilgiler

Kredi kartı nedir?

Kredi kartı, kart çıkaran kuruluş nezdinde krediniz olması demektir. Kredi limitiniz dahilinde dünyanın her yerinde nakit kullanmaksızın mal ve hizmet alımında bulunabilir, aynı logoları taşıyan ATM'lerden nakit çekebilirsiniz.

Hesap özetinde yer alan tutarların tamamını son ödeme tarihinde ödersiniz ya da isterseniz kart çıkaran kuruluşun uygun gördüğü asgari tutarı (mevcut yasal düzenlemeler gereği asgari ödeme tutarı dönem borcunun yüzde 20'sinden az olamaz) ödedikten sonra geri kalanını kredilendirebilirsiniz.

Banka kartı nedir?

Banka kartı, kart kullanıcısının bankasındaki hesabına ulaşmasını sağlayarak bankacılık işlemleri yapmasına, mal ve hizmet alımında kullanmasına, nakit çekmesine imkan tanıyan bir üründür. Uluslararası kart kuruluşlarının logoları

bulunan banka kartları ile dünyanın her yerinde mal ve hizmet alımında bulunabilir, aynı logoları taşıyan ATM'lerden nakit çekebilirsiniz.

Ayrıca, birçok kart kullanıcısının düşündüğünün aksine, hesaplardaki paralara ulaşmanın tek yolu ATM makineleri değildir. Bu makineler dışında, kredi kartı kabul eden neredeyse tüm işyerlerinde "banka kartınızı" kullanarak alışveriş yapabilir veya hizmet satın alabilirsiniz.

Üstelik bankanızdan banka kartı almak, kredi kartı almaktan çok daha kolaydır. Hesabınızda paranız olduğu sürece, herhangi bir ATM'ye gitmeden alışverişlerinizi yapabilirsiniz.

5464 Sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu Hükümlerince Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

Kart sahiplerinin dikkat etmesi gereken önemli konular

- Kart sözleşmesini imzalayıp, kartı teslim aldığınız (veya fiziki varlığı bulunmayan kart numarasının öğrenildiği) andan itibaren kartların kullanımından sorumlusunuz.
- Kartınızın teslimi ile birlikte kart çıkaran kuruluş, imzalamış olduğunuz sözleşmenin bir örneğini ve bu sözleşme ile kartınızın kullanımına dair bilgilendirme notunu size teslim edecek olup bunları dikkatlice inceleyerek okumalısınız.
- Kartınızı teslim alır almaz arka yüzünde yer alan imza alanını imzalamayı unutmayın.
- İşyeri, ödeme sırasında talep ederse, kimlik belgenizi göstermek zorundasınız.

- Herhangi bir üye işyerinde kartla ödeme yapmak istemeniz durumunda üye işyeri, indirim dönemleri dâhil, bu talebinizi herhangi bir tutarla sınırlı olmaksızın kabul etmektedir. Bunun aksi şekilde davranan bir işyerini tespit etmeniz durumunda, bu işyerini kartınızı aldığınız kuruluşa şikâyet edebilirsiniz.
- Kartlarınızı ve bunlara ait şifreleri güvenli bir şekilde koruyunuz ve başkaları tarafından kullanılmasına engel olacak tedbirleri alınız. Kartınız tüm bu önlemlere rağmen kaybolmuş veya çalınmış ise bu durumu derhal kartı çıkaran kuruluşa bildirin. Bu tip durumlardaki sorumluluğunuz, bildirimden önceki 24 saat içinde bilginiz dışında gerçekleşen hukuka aykırı kullanımdan doğan zararlardan 150 Yeni Türk Lirası ile sınırlanmıştır. İsterseniz söz konusu 150 YTL'lik riski de kart çıkaran kuruluş ile görüşerek ve primini ödemek sureti ile sigorta yaptırabilirsiniz. Bununla beraber, hukuka aykırı kullanıma sizin sebebiyet vermeniz halinde veya bildirim yapılmaması durumunda bu sınır uygulanmayacak ve tüm işlemlerin sorumluluğu size ait olacaktır. Yirmi dört (24) saatten daha önceki harcamaların tamamından sorumlu olmanız nedeniyle derhal bildirimde bulunmanız gereklidir.
- Kartlarınızı veya kart sözleşmenizi dilediğiniz an iptal etme ve sözleşmeyi sona erdirmeye hakkınız mevcut olup kart çıkaran kuruluş bu talebinizi 7 gün içerisinde yerine getirmekle yükümlüdür.
- Taşınma / İş değiştirme gibi adres bilgilerinizde oluşan değişiklikleri iletişimde bir kopukluk yaşanmaması için 15 gün içinde kartı çıkaran kuruluşa bildirmeniz gerekmektedir. Aksi halde, en son bildirmiş olduğunuz adresinize yapılacak bildirimler geçerli olacaktır. Ayrıca, diğer bilgilerinizi de güncelleniz kart çıkaran kuruluş ile olan ilişkinizde önem taşımaktadır.

- Kart çıkaran kuruluşlar tarafından kredi kartı sahiplerine, hesap sahibinin isteğine göre farklı yöntemlerle (posta, internet, vb. ile) aylık hesap özeti gönderilmektedir. Hesap özetlerinizi dikkatlice inceleyin. Kredi kartınız ile yapılan işlemler size ait değilse ya da mükerrerlik varsa, en geç son ödeme tarihinden itibaren 10 gün içinde, kartınızı çıkaran kuruluşa gerekçesi ile bildirerek itiraz edebilirsiniz. 10 gün içinde itiraz edilmeyen hesap özeti kesinleşse bile, genel hükümlere göre dava hakkınız devam etmektedir.
- Kart çıkaran kuruluşlar, kart kullanımı ile ilgili olarak yapacağınız şikayet ve itiraz başvurularınızı, başvuru tarihinden itibaren yirmi gün içinde aynı başvuru yöntemini kullanarak ve gerekçeli bir şekilde cevaplandırmakla yükümlüdürler.

Kredi kartı kullanımı ile ilgili uyuşmazlıklarda, uyuşmazlık tutarının 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da belirlenen tutarın altında kalması halinde Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerine, bunu aşan tutar için ise Tüketici Mahkemelerine başvurabilirsiniz.

- Ödemelerinizi düzenli ve zamanında yapmaya özen gösteriniz. Kart çıkaran kuruluş ile imzalamış olduğunuz sözleşmede daha yüksek bir oran belirtilmediği sürece, her ay borcunuzun en az %20'sini ödemek zorunda olduğunuzu hatırlayın. Asgari tutarı ödememeniz durumunda, ödenmeyen miktar için sözleşmede öngörülen gecikme faizini ve asgari tutarın üzerindeki borç için işleyecek akdi faizi de geciken tutarla birlikte ödemeniz gerekecektir.

Ödemelerinizi zamanında yapmamanız durumunda, kart çıkaran kuruluş tarafından hakkınızda yasal takibat başlatılabilecektir. Bu durumda borcunuzun tamamı (ileri vadeli taksitler dahil) muaccel hale gelecektir. Ödemelerinizdeki aksaklıklar, daha sonra kart çıkaran kuruluşlarla olan ilişkilerinize yansısya-

bilecek olup, daha sonraki kredi kartı dahil kredi taleplerinizin de olumsuz olarak değerlendirilmesine neden olabilecektir.

Ayrıca, kart borcunuzun asgarî tutarını üç ay üst üste ödemez iseniz, durum size bildirilecek ve bunu takip eden bir ay içinde hala ilgili tutarı ödemezseniz veya kart kullanımından dolayı bir adli ceza almanız halinde bu kartı çıkaran kuruluşa ait tüm kartlar iptal edilecek olup, borcun tamamı ödeninceye değin yeni kart düzenlenmeyecektir.

- Kart çıkaran kuruluşlar tarafından kredi kartı sözleşmelerinizde yapılacak değişiklikler tarafınıza hesap özeti ile bildirilir. Bu değişiklikler bildirim yapıldığı döneme ilişkin son ödeme tarihinden itibaren hüküm ifade eder. Bildirimin ait olduğu döneme ilişkin son ödeme tarihinden sonra kartın kullanılmaya devam olunması halinde, sözleşmede meydana gelen değişikliklerin kabul edildiği addolunur. Değişiklikler, hesap özetinde en az oniki punto harfler kullanılarak belirtilir.
- Kart çıkaran kuruluş tarafından kredi kartı faiz oranlarının artırılması durumunda; bu değişikliğin hüküm ifade edebilmesi için otuz gün önceden tarafınıza bildirilmesi zorunludur. Söz konusu bildirimler asıl kart sahibine gönderilen hesap özeti aracılığı ile yapılabilecek olup, faiz artırımına ilişkin bildirim tarihinden itibaren en geç altmış gün içinde tüm borcunuzu ödediğiniz takdirde faiz artışından etkilenmezsiniz.
- Uygulanacak azami akdi ve gecikme faizi oranları Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından belirlenmekte olup, kart çıkaran kuruluşça bu oranların üzerinde bir faiz oranı belirlenmesi mümkün değildir.

Faiz hesaplanmaya; ancak hesap özeti düzenlendiği hesap kesim tarihinden itibaren başlanabilecek olup işlemin

yapıldığı tarihten (nakit kullanımları hariç) veya daha önceki bir tarihten itibaren faiz yürütülebilmesi hukuken mümkün değildir ve bunlara ilişkin olarak sözleşmelere konulan kayıtlar hükümsüzdür.

Nakit kullanımına ilişkin borçlar hakkında ise işlem tarihi esas alınabilecek olup, Türk Parası Kıymetini Koruma Hakkında 32 sayılı Kararda belirtilen kıymetli maden, taş ve eşyaların alımları ile döviz alımlarının yanısıra başka bir kredi kartının borcunu kapatmak amacıyla yapılan borç transferleri, kişi veya kurumlara yaptığınız tüm ödemeler, talih ve şans oyunları, borsa işlemleriniz/menkul kıymet alımlarınız, seyahat çekleriniz, havale işlemleriniz nakit kullanım kapsamında olan işlemler olarak değerlendirilebilecektir.

Temerrüt hali de dahil olmak üzere, kart uygulamasından doğan borçlarda bileşik faiz uygulanmaz.

Kredi kartı limitinizin, kart çıkaran kuruluşun inisiyatifi dışında harcamalarınızla aşılması durumunda aşılınan miktara işlem tarihi ile ödeme tarihi arasındaki süre için akdi faiz yürütülecektir. Ayrıca kart çıkaran kuruluş tarafından, tahsis edilen limitinizin yüzde yirmisini geçmemesi kaydıyla limit aşımına izin verildiği takdirde de aşılınan miktara işlem tarihi ile ödeme tarihi arasındaki süre için akdi faiz yürütülecektir. Ancak bu durumda aşım tutarının bir sonraki hesap döneminde tarafınızca kapatılması gerekmekte olup, limit aşımı bir takvim yılında ikiden fazla olamaz.

- Limitinizin artışına ihtiyacınızın olması halinde mutlaka kart çıkaran kuruluş ile temasa geçiniz. Talebiniz üzerine kart çıkaran kuruluşça yapılacak değerlendirmeye istinaden limitiniz artırılabilir.

Üye işyerlerinin dikkat etmesi gereken önemli konular

- Herhangi bir kart çıkaran kuruluş ile üye işyeri anlaşması yapmış iseniz, banka kartı ve kredi kartı ile işlem yapıldığını gösteren işaretleri, işyerinizin girişinde ve kart hamilleri tarafından kolayca görülebilecek bir yere koymalısınız. Üye işyeri sözleşmenizin herhangi bir nedenle sona ermesi durumunda bu işaretleri kaldırmak ve teknik bir nedenle geçici bir süreyle işlem yapamadığınız hallerde de kart hamillerini uyarmakla yükümlüsünüz.

Bu yükümlülüklerinize aykırı davranılması halinde işyerinizi fiilen yöneten görevli ve ilgili mensuplarınız bin güne kadar adli para cezası ile cezalandırılabilir.

- Kart hamilinden kartın kullanılması dolayısıyla komisyon veya benzeri bir isim altında ilave bir ödemede bulunmasını istemezsiniz. İndirim dönemleri dâhil müşterilerin kartla ödeme taleplerini ne tutarda olursa olsun kabul etmek zorundasınız.

Bu yükümlülüklerinize aykırı davranılması halinde, üye işyeri anlaşması yapan kuruluşlar tarafından üye işyeri sözleşmeniz feshedileceği gibi bir yıl süreyle yeni bir sözleşme de yapılamaz. Buna ek olarak işyerinizi fiilen yöneten görevli ve ilgili mensuplarınız bin güne kadar adli para cezası ile cezalandırılabilir.

- Satılan mal ve hizmet bedeli karşılığını banka kartı veya kredi kartı ile ödemek isteyen kişilerin imza gerektiren işlemlerde imza kontrolünü yapmak, kartın tahrifata uğrayıp uğramadığını kontrol etmek, kartın kullanım süresini ve gerekli durumlarda kart üzerinde yer alan bilgilerle kimlik belgesi üzerinde yer alan bilgileri ve harcama belgesi üzerindeki bilgilerle kredi kartı üzerindeki bilgileri karşılaştırarak kontrol etmeniz gerekmektedir. Bu kontrollerin yapılmamasından doğan zararlardan üye işyerleri sorumludur.

- Yüz yüze gerçekleşmeyen işlemlerden doğan anlaşmazlıklar konusunda da ispat yükü ve kurulan sistemlerin güvenli bir şekilde çalışması sorumluluğu işyerindedir. Bu gibi bir durumla karşılaştığınızda çalıştığınız kart çıkaran kuruluşa başvurabilirsiniz.

Bu yükümlülüklerinize aykırı davranılması halinde idari para cezası ile cezalandırılabilirsiniz.

- Kartla yapılan tüm ödemelere ait harcama / nakit ödeme belgesinin aslını(ilk nüshasını) sözleşmenizde belirtilen süre kadar saklayınız ve diğer nüshayı da kart hamiline veriniz. Aynı kart ile yapılacak ödemeler için birden fazla harcama belgesi düzenlemeyiniz.

Bu konularda farklı uygulamada bulunulması durumunda, satılan mal/hizmet bedelini ilgili kuruluştan alamayabilirsiniz.

- Kart kullanılarak satın alınmış bir malın iadesi veya hizmetin alımından vazgeçilmesi veya yapılan işlemin iptali halinde, alacak belgesi düzenleyerek bir nüshasını kart hamiline verdikten sonra diğer bir nüshayı da muhafaza etmekle yükümlüsünüz.

Bu yükümlülüklerinize aykırı davranılması halinde işyerinizi fiilen yöneten görevli ve ilgili mensuplarınız bin güne kadar adli para cezası ile cezalandırılabilirsiniz.

- Kişilerin özlük ve kart bilgileri gizlidir. Kart sahibinin yazılı onayı alınmadan, kartın kullanımı sonucunda kart ve kart hamili ile ilgili edinilmiş bilgileri, kanunla yetkili kılınan kişi, kurum ve kuruluşlar hariç, diğer bir tarafa açıklama, saklama ve kopyalama hakkına sahip değilsiniz. Ayrıca bu bilgileri anlaşmalı olduğunuz kart çıkaran kuruluşlar dışındaki şahıs/kuruluşlarla da paylaşamaz, satamaz, satın alamaz ve takas edemezsiniz.

Bu yükümlülüklerinize aykırı davranılması halinde bir yıldan üç yıla kadar hapis cezası ve bin güne kadar adli para cezası ile cezalandırılabilirsiniz.

- Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) tarafından talep edilen bilgi ve belgeleri vermekle yükümlünüz. Bu bilgileri vermemeniz veya gerçeğe aykırı vermeniz halinde üç aydan bir yıla kadar hapis ve binbeşyüz güne kadar adli para cezası ile cezalandırılabilirsiniz.

Kredi Kartının Alınması ve Kullanılması

Kredi kartı nasıl alınır?

Kart çıkaran kuruluşlar; şubeleri ve genel müdürlük birimleri haricinde, mevcut veya potansiyel müşterilerine ziyaret yapmak suretiyle, telefon, çağrı merkezi, kendi elektronik işlem cihazları, internet siteleri, kısa mesaj servisi, elektronik posta ve mektup yoluyla başvuru toplayabilmektedirler. Bu yöntemler ya da kanallar dışında başvuru toplanabilmesi BDDK'nın onayına bağlıdır.

Başvuru formunun tüm alanları eksiksiz ve doğru bilgilerle doldurulmalıdır. Eksik doldurulan başvurular değerlendirmeye alınmamaktadır. Bazı kart çıkaran kuruluşlar, başvuru formunun yanı sıra gelir belgesi, kimlik belgesi ve fotokopisi gibi belgeler ile kefil veya garantör bildirilmesini talep edebilir.

Kart çıkaran kuruluşlar; kredi değerlendirme aşamasında başvuru formunda yer alan bilgilerin yanısıra, kredi kartı almak isteyen kişilerin yasaklılık veya engel durumu; ekonomik ve sosyal durumu, aylık veya yıllık geliri, diğer kart çıkaran kuruluşlarca bu kişilere tahsis edilen kredi kartı limiti, bir model veya skorlama sistemi sonuçları, müşterini tanı ilkeleri ile Kredi Kayıt Bürosu A.Ş.'den ve Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasından temin edilecek bilgiler kapsamında ve belirle-

yecekleri kriterler doğrultusunda yapacakları değerlendirmeye istinaden kullanım limiti tespit ederler.

Kart çıkaran kuruluşlar, kart hamilleri talep etmedikçe kredi kartı limitini artıramazlar. Ancak bu konuda ilgili kart çıkaran kuruluşa tarafınızca verilecek bir talimat olması durumunda, kredi kartı limitiniz başkaca bir talepte bulunmanıza gerek olmaksızın periyodik olarak artırılabilir. Limit artışları, artışın gerçekleşeceği tarihten 15 gün öncesinde yapılacak bildirimle kart hamilince itiraz edilmemesi halinde geçerlidir.

Kredi kartı almak üzere yapılan başvurularda, tarafınıza tanınacak toplam kredi kartı limiti tespitinde, tarafınıza verilen ilk kredi kartının tahsis tarihi esas alınır ve ilk kartın 01.03.2006 tarihinden sonra tahsis edilmiş olması halinde; bir gerçek kişinin tüm kart çıkaran kuruluşlardan temin ettiği kredi kartları için tanınacak toplam kredi kartı limiti ilk yıl için aylık ortalama net gelirinin iki katını, ikinci yıl için ise dört katını aşamaz. Limitinizin artırılması için gelir artışlarınızı ilgi kart çıkaran kuruluşa bildirmeniz gerekmektedir.

Hesap özeti ve ödeme ile ilgili hususlar

- Hesap kesim tarihine göre hesap özetleri takip edilmelidir.
- Postadaki gecikme nedeniyle hesap özeti gelmemesi durumunda, ödemeyi atlamamak için varsa e-posta veya faks numarasına kredi kartı hesap özetlerinin düzenli olarak gönderilmesi talimatı verilmelidir. Ayrıca hesap özeti posta ile iletilmesi beklenmeden son ödeme tarihi bir yere not edilmeli ve en azından asgari ödeme tutarı, o ödeme tarihine kadar mutlaka ödenmelidir. Ayrıca borcunuzu, kart çıkaran kuruluşların ATM'leri ve alternatif dağıtım kanalları (internet bankacılığı, telefon bankacılığı, çağrı merkezi gibi diğer kanallar) aracılığı ile öğrenebilirsiniz.

- Söz konusu borcun ödenmesi için otomatik ödeme talimatı var ise talimatınız ancak hesabınızda ödemenin gerçekleşmesini sağlayacak kadar bakiye bulunması halinde gerçekleşecektir.
- Ödemelerinizi düzenli yapmalı, aylık kredi kartı hesap özetlerini her defasında dikkatle kontrol etmelisiniz.
- Kredi kartı hesap kesim tarihi değişikliği talebiniz var ise bunu kart çıkaran kuruluşa iletmelisiniz.

İnternet ortamında kredi kartı kullanımıyla ilgili hususlar

- Kart çıkaran kuruluş logosu ve adı kullanılsa bile, kişisel bilgilerinizi isteyen e-postalara ve sitelere yanıt vermemek gerekir. Kart çıkaran kuruluşlar bu yolla sizden asla bilgi talep etmeyecektir.
- İnternet Cafe vb. halka açık ve kalabalık yerlerde bulunan PC'lerden internet aracılığıyla alışveriş yapmamak gerekir.
- Güvenilir olmayan sitelerden exe, .com, .vbs, .jpg gibi uzantılı dosyaların bilgisayara yüklenmesi riskli olabilir.
- Sanal ortamda artan virüs tehlikelerine karşı, kredi kartınızı kullandığınız bilgisayarınıza antivirüs programı yüklemelisiniz.
- Kart çıkaran kuruluşların internet şubelerine, e-postalarla iletilen linklerle asla girmeyin.

Kart ve kimlik bilgisi koruma ile ilgili hususlar

Kredi kartlarına ait şifre bilgilerinin korunmasından, kart sahibinin sorumlu olduğu unutulmamalıdır. Kötü niyetli kişilerin rahatlıkla tahmin edebileceği ya da öğrenebileceği doğum tarihi, telefon numarası, iş yeri sicil numarası ve ardışık numaralar vb. bilgiler olmamasına dikkat edilmelidir.

Kredi/banka kartı ile işlem yapılırken mümkün olduğunca kartın yanında bulunmalı ve işlem yapılırken kartın kopyalanması riskine karşılık kart izlenmelidir.

Kredi kartı şifrenizi unutunca, ilgili kart çıkaran kuruluşu arayarak yeni şifre istemelisiniz.

Bilgi hırsızlarının çöp kutunuzdan kişisel bilgilerinizi toplamasını engellemek için atacağınız hesap özetleri, kredi kartı başvuruları veya kopyaları, sigorta formları, vadesi dolmuş kart ve kredi teklifleri, ATM makbuzları ve slipler gibi kişisel bilgi içeren evrakları iyice yırtarak, bilgi hırsızları tarafından kullanılamayacak hale getiriniz. Ayrıca evinizde kişisel bilgilerinizi içeren evraklarınızı ve dokümanlarınızı açıkta bırakmayınız.

Kredi/banka kartı ile POS makinelerinde ödeme yapıldıktan sonra kartın geri alındığı alışveriş sonrasında kontrol edilmelidir.

Kart sahibi tüketiciler, kredi kartı bilgilerini güvenli olmayan yollarla satış yapan firmalara vermemeli, posta ya da telefon aracılığıyla satış yapan firmalardan alışveriş yapılırken firmanın güvenilir olmasına dikkat edilmelidir.

Kullanılan şifre her ne olursa olsun hiç kimse ile (kart çıkaran kuruluş personeli dahil) paylaşılmamalıdır. Kart arkasına, cüzdandaki not kağıdına veya herhangi bir yere şifre kesinlikle yazılmamalıdır. Aynı şekilde kart numarası ve diğer özlük bilgileri de kimseye verilmemelidir.

Banka/kredi kartının güvenliğini sağlayan en önemli unsurlardan biri de kullanılan şifredir. Birden fazla banka/kredi kartınız var ise, her biri için mümkün olduğunca ayrı şifre kullanılmalıdır.

Kredi kartı ile yapılan alışverişlerde iş yerinin düzenlediği satış belgesi dikkatle incelenmelidir. Eğer işlem şifre ile yapılmamış ve alışveriş slibi imza istiyorsa önce, kart numaranızı ve varsa kart hamili adı-soyadı bilgisinden slibin size ait olup olmadığı ve tutarın doğruluğunu kontrol etmelisiniz. Özellikle tarih ve tutar bölümlerini kontrol ettikten sonra satış belgesi imzalanmalı ve kartınız geri alınmalıdır.

Sanal alışveriş ortamları hariç, internet üzerinden kredi kartı numarası, şifre veya özlük bilgileri isteyen e-postalara kesinlikle bilgi verilmemelidir. Kart Çıkaran Kuruluşlar, hiçbir şekilde e-posta yoluyla şifre işlemleri yaptırmamakta ve müşterilerinin kişisel bilgilerini istememektedir. Aynı bilgiler telefonda, iletişimi sizin başlatmadığınız durumlarda da verilmemelidir.

Dağıtım firmaları ile teslim edilen kartın ardından kendisini kurye görevlisi olarak tanıtan kişiye, her ne gerekçe ile olursa olsun, aldığınız kartı geri vermemelisiniz.

Kartın imzalanmasının önemi

- Kartın arkasındaki imza kısmını mutlaka imzalamalı ve üye işyeri tarafından talep edildiğinde kimlik belgenizi ibraz etmelisiniz.
- Karttaki imza ile satış belgesi üzerine attığınız imza aynı olmalıdır.

Kayıp / çalıntı kart

Kredi kartının kaybolduğu veya çalındığı durumlarda, bildirimde bulunulması gereken yerlerin telefon numaralarının önceden öğrenilmesi ve her zaman ulaşılacak bir yere not edilmesi büyük önem taşımaktadır. Kartın çalındığının veya kaybedildiğinin fark edildiği an, hiç vakit kaybetmeden bu numaralar aranmalı ve kart kullanıma kapatılmalıdır.

Aynı kart çıkaran kuruluşun birden fazla kartına sahip olan kişiler, kullandıkları ürün isimlerini bilmeli, kart çıkaran kuruluşa verecekleri bilgiler ile doğru ürünün kapatılmasını sağlamalıdır. Kart çıkaran kuruluşların müşteri hizmetlerine 7 gün 24 saat bildirim yapılabilmektedir.

- Bu tip durumlardaki sorumluluğunuz, genel kural olarak, bildirimden 24 saat öncesine kadarki sürede bilginiz dışında yapılmış olan harcamaların 150 YTL ile sınırlandırılmıştır. Bu süreden önce yapılan harcamalardan da sorumlu olduğunuzu dikkate alarak kayıp ve alıntı bildirimlerini geciktirmeksizin yapmanız son derece önemlidir. Diğer yandan, hukuka aykırı kullanıma sizin sebebiyet vermeniz halinde veya bildirim yapılmaması durumunda bu sınır uygulanmayacak ve tüm işlemlerin sorumluluğunu tarafınıza ait olacaktır.

Diğer hususlar

- Kartın limitini aşmamaya özen göstermelisiniz. Aksi halde limit aşımı nedeni ile akdi faiz ödemek durumunda kalabilir veya kritik bir anda kart kullanamama nedeniyle sorun yaşayabilirsiniz.
- İhtiyaç duymanız halinde, kredi kartınızı nakit çekme işlemlerinde de kullanabilirsiniz. Ancak nakit çekme işlemlerine işlem tarihinden itibaren akdi faiz uygulanmaktadır. Uygulanan faiz oranları kart çıkaran kuruluşlar arasında değişiklik göstermekte olup, faiz oranı ve faiz hesaplama yöntemi kredi kartı hesap özetlerinde kart hamillerine açıklanmaktadır.
- Üye işyerlerinde kredi kartı kullanımı için herhangi bir komisyon talep edilmesi söz konusu değildir. Böyle bir taleple karşılaşıldığında kesinlikle ek bir ücret ödenmemesi ve durumun kart çıkaran kuruluşun Müşteri Hizmetleri Bölümüne yazılı olarak işyerinin ad ve adresi ile birlikte bildirilmesi gerekmektedir.

- Kredi kartları ve borçlarla ilgili sorunlarda kart çıkaran kuruluşların haftanın 7 günü 24 saat hizmet veren Müşteri Hizmetlerinden her zaman yararlanılmalıdır.

Üye iş yeri kart kabul kuralları

Bilindiği gibi ülkemizde kartlı ödeme sistemi hızla gelişmiş, gündelik yaşamın bir parçası haline gelmiştir. Şimdi sizlere çağdaş kartlı ödeme sisteminin güvenliği ve daha da gelişmesi için üye işyerlerinin uyması gereken kurallarla ilgili bilgiler vereceğiz.

1. Kartın halen geçerli olup olmaması tahsilatın yapılabilmesi için çok önemlidir. Bu nedenle son kullanma tarihi muhakkak kontrol edilmelidir.
2. İmza kontrolü, şifresiz işlemlerde kartı imzalayan kişinin kart sahibi olduğundan emin olmak için gerekli bir kontroldür. Bu kontrol sayesinde olası sahtecilik eylemlerine işlem yapmadan engel olma şansına sahip olabilirsiniz.
3. Kartın üzerindeki numara ile POS'tan çıkan slip üzerindeki numaranın birbirinden farklı olması durumunda işlemin kesinlikle sürdürülmemesi gerekir.

Önemli Not: Müşteriden komisyon ya da ek ücret talep etmek kuralların dışındadır. Bu durumda müşterinin komisyon ya da ek ücret talebiyle ilgili olarak kart çıkaran kuruluşa bunu ispatlamak kaydı ile müracaat hakkı her zaman vardır. Böyle bir şikayet karşısında, üye işyeri anlaşması yapan kuruluş, sözleşmenizi sona erdirecek ve bir yıl süre ile yeni sözleşme imzalamayacaktır.

Chip&PIN (Chip And PIN) Uygulaması

I. Tüketiciler için Chip&PIN uygulaması

31 Mart 2006 tarihinden itibaren kartlı ödemelerde yeni bir uygulama başlamıştır. chip&PIN uygulaması sayesinde kredi kartı sahteciliği ve dolandırıcılığı neredeyse imkânsız hale gelecektir.

Çipli kredi kartı ve 4 rakamlı şifre (PIN) sayesinde, alışverişte daha da güvenli bir dönem başlayacaktır.

Aklınızda bulunsun

Çipli kredi kartınızın 4 rakamdan oluşan şifresini, yani PIN'inizi, her zaman aklınızda tutun ve şifrenizi kimseyle paylaşmayın. Çipli kredi kartınızla yapacağınız tüm alışverişlerde, ödemenizi onaylatmak için şifrenizi tuşlayın.

Şifre işlemleri

Kredi kartlı alışverişlerinizde sizden istenen 4 rakamlı şifre, tıpkı ATM'den para çekmeden önce girdiğiniz şifre gibidir. Bu numara sizin alışverişteki kişisel şifreniz olacaktır. Şifreniz (PIN), çipli kredi kartınızla yaptığınız ödemeleri onaylamanızı sağlayacaktır.

Şifrenizi bilmiyorsanız kart çıkaran kuruluşun Müşteri Hizmetleri Bölümü'nü arayarak, şifrenizi ne şekilde temin edebileceğinizi öğrenebilirsiniz. Kredi kartınız çipliyse, yurtiçindeki EMV'ye uyumlu ATM'lerden şifre değişiklik işlemlerinizi gerçekleştirebilir ya da Müşteri Hizmetleri Bölümü'nü arayabilirsiniz.

Chip&PIN işleyişi

1. Ödeme yaparken, satış görevlisi çipli kartınızı çip okuyucuya yerleştirir.
2. Çip okuyucu, sizden şifre giriş cihazına şifrenizi (PIN) girmenizi ister.
3. Alışveriş tutarınızı kontrol ettikten sonra, şifrenizi girin ve ödemenizi onaylamak için "Giriş/Enter" tuşuna basın. Şifreniz size özel olduğu için ekranda görünmez. Onun yerine, her rakamı simgeleyen yıldızlar görünecektir.
4. Şifrenizi girerken bir hata yaparsanız "Sil/Clear" tuşuna basın ve şifrenizi tekrar girin.
5. Ekran sizi, ödeme işleminin gerçekleştiğine dair bilgilendirir.
6. Ödeme onayından sonra, POS makinesi slip üretir.
7. chip&PIN işleyişinde şifreniz imzanız olarak kabul edilecektir.

Hatalı şifre girişi

Şifre giriş cihazı ekranı, doğru şifre girip girmediğinize dair sizi bilgilendirir. Eğer yanlış şifre girişi sonucunda şifreniz bloke edilmişse, kart çıkaran kuruluş işlemi riskli olarak değerlendirilip onaylamayabilir. Bu durumda, kartınızın ait olduğu kart çıkaran kuruluşu aramanız gerekmektedir.

Şifre güvenliği ile ilgili hususlar

Çipli kredi kartınızı ödeme yapmak için kullanırken, şifre kullanımıyla ilgili önemli hususları göz önünde bulundurmanız yararınıza olacaktır.

- Şifrenizi (PIN) ve diğer güvenlik bilgilerinizi satış görevlisi de dahil olmak üzere kesinlikle kimseyle paylaşmayın.
- Kredi kartınızı sizden başka kimsenin kullanmasına izin vermeyin.
- Kart çıkaran kuruluşun şifrenizi posta aracılığıyla göndermesi durumunda, şifrenizi ezberleyin ve şifrenin yazılı olduğu belgeyi imha edin.
- Şifrenizi kesinlikle yazılı olarak saklamayın, kartınızın üzerine yazmayın ya da bir yere kaydetmeyin.
- Kart çıkaran kuruluş ya da satış görevlileri sizden hiçbir zaman güvenlik bilgilerinizi ve şifrenizi söylemenizi ya da e-posta yoluyla göndermenizi talep etmeyecektir. Güvenliğiniz için bu tip taleplere yanıt vermeyin.
- Şifrenizin telefon numaranızın bir kısmı, doğum tarihiniz gibi kolay tahmin edilebilir rakamlar olmamasına dikkat edin. 9876 ya da 1234 veya 9999 gibi bilindik sayı dizileri olmamasına özen gösterin.
- ATM'de işlem yaparken başkalarından yardım almayın. ATM'nin verdiği uyarı mesajlarını dikkatle takip ederek, mesajlarda verilen bilgiler doğrultusunda hareket edin. ATM'lerde kurulu telefon/diafon vb cihazlar var ise bu cihazlardan görüşülen kişilere kesinlikle kart şifresini söylemeyin. Sorun yaşamanız durumunda ATM'yi terk etmeyecek mutlaka kart çıkaran kuruluştan yardım isteyin.

II. Üye işyerleri için Chip&PIN uygulaması

31 Mart 2006 tarihinden itibaren kartlı ödemelerde yeni bir uygulama başlamıştır. chip&PIN adı verilen bu uygulama sayesinde kredi kartı sahteciliği ve dolandırıcılığı hemen hemen imkânsız olacaktır.

Çipli kredi kartı ve 4 rakamlı şifre (PIN) ile alışverişler daha güvenli yapılacaktır. Çipli kart sahibi, 4 rakamdan olu-

şan kredi kartı şifresini, yani PIN numarasını, her zaman aklında tutacak ve çipli kartıyla yapacağı tüm alışverişlerde, ödemeyi onaylatmak için şifresini girecektir.

Chip&PIN uygulamasına geçiş

İşyerinizdeki POS cihazı yeni teknolojiye uyumlu değilse, gereken teknik donanım hiçbir karşılık beklenmeden, tamamen kart çıkaran kuruluş tarafından sağlanacaktır. Eğer işyeriniz hâlâ yeni sisteme geçmediyse, gerekli teknik donanımı ve işyeri çalışanları için eğitim materyallerini kart çıkaran kuruluştan talep edebilirsiniz.

Chip&PIN uygulaması işlem adımları

chip&PIN uygulaması işlem adımları aşağıdaki gibidir:

1. Kredi kartı, çipli kısmı üste gelecek şekilde çip okuyucusuna yerleştirilir. Yanlışlıkla manyetik şerit okutarak işlem yapmaya başlarsanız, POS sizi çip okuyucuya yönlendirecektir.
2. Kart onaylandıktan sonra kart sahibinden şifre (PIN) girilmesi istenir ve ekrandaki talimatlar izlenir. POS makinesi sizi adım adım yönlendirecektir. Çipli kredi kartı işlem tamamlanıncaya kadar çip okuyucuda kalmalıdır. Aksi halde, işlem yarıda kesilir ve onay alınmadığı için işlemi tekrarlamamız gerekir.
3. İşlem tamamlandıktan sonra çipli kart okuyucudan çıkarılır ve siple birlikte kart sahibine iade edilir.

Dikkat: POS cihazının çipi okuyamaması durumunda, cihazın ekranında beliren mesajlar, kasieri yönlendirecektir. Bu durumda veya müşteride çipli kart bulunmaması durumunda işlem manyetik şerit okutularak gerçekleştirilecektir.

Şifre güvenliği ile ilgili hususlar

- Şifre kişiye özeldir ve sorulmamalıdır, kesinlikle müşteri tarafından tuşlanmalıdır. Müşteriler daima bu yönde bilgilendirilmelidir.
- Müşterinin yerine şifre girmek önerilmemelidir. Müşteri talep etse bile, talep gizlilik gerekçesiyle reddedilmelidir. Müşteri “Şifreniz size özeldir, kimseyle paylaşmamalısınız” şeklinde bilgilendirilmeli, şifrelerini tuşlayarak işlem yapmaya yönlendirilmelidir. Böylelikle işlemlerini daha güvenli ve kısa sürede tamamlayabilecekleri anlatılmalıdır.
- “Şifrenizi biliyor musunuz?” gibi ifadeler yerine “kredi kartlı alışverişlerinizde şifrenizi tuşlayarak işleminizi gerçekleştirebilirsiniz” gibi ifadeler kullanılmalıdır. Şifre mahremiyeti daima göz önünde tutulmalıdır.

Uluslararası Kart Kuruluşları

AMEX (American Express)

American Express, 1850’li yılların başında nakit ve önemli finansal evrakları “express” olarak taşıma amacıyla kurulmuştur. Uzun yıllar boyunca finansal hizmetler alanında birçok yeniliğe imza atan şirket aynı zamanda seyahat hizmetleri sektöründe de önemli gelişmelere öncü olmuştur.

American Express kart pazarına 1958 yılında ilk ödeme kartı ile girmiştir. 1960’larda üst gelir grubu müşterileri hedefleme kararı almış ve buna yönelik kredi kartlarını piyasaya sunmuştur. 1999 yılında dünyanın ilk şeffaf tasarımlı kredi lansmanını gerçekleştirmiştir.

American Express bugün 75 ülkede 78 ortağı ile faaliyet gösteren uluslararası bir finans kuruluşudur. Kart pazarında

özellikle seyahat ve eğlence alanında müşterilerine hizmetler sunmaktadır.

Diners Club

1950 yılında Amerika'da Frank Mc Namara tarafından kurulmuş olan Diners Club, bugün itibarıyla dünya genelinde 8,6 milyon kart müşterisine sahiptir. Diners Club kredi kartları, yine dünya genelinde 8,4 milyon işyerinde kabul görmektedir. Yıllık ortalama cirosu yaklaşık 30 milyar Amerikan Doları olan Diners Club, 130 ülkede faaliyet göstermektedir. Diners Club, Türkiye' de 1968 yılından beri faaliyet göstermektedir.

JCB

1961 yılında Japonya'da yerel işlemler amacı ile kurulmuş bir kartlı ödeme sistemi olan JCB, 1985 yılından itibaren uluslararası bir ödeme sistemi olarak faaliyetlerine devam etmektedir. Bugün itibarıyla dünya genelinde toplam 51 milyon kart müşterisi olan JCB, yine dünya genelinde 11 milyonu aşkın iş yerinde kabul edilmektedir. Yıllık ortalama cirosu 52 milyar Amerikan Doları olan JCB, 190 ülkede faaliyet göstermektedir.

MasterCard

MasterCard tüm dünyada geçerli ve yaygın bir ödeme sistemi kuruluşudur. Aralarında MasterCard kredi kartları, Maestro® online banka kartları ve Cirrus ATM nakit erişim kartlarının bulunduğu ödeme sistemleri MasterCard çatısı altında bulunmaktadır.

MasterCard, 210 ülkede 25 binden fazla banka ve finans kuruluşu ile tüketici ve işyerlerine ödeme çözümleri sunmaktadır.

MasterCard'ın ödeme sistemlerindeki rolü, ödeme kartlarını kullananlar, bu kartları kabul eden işyerleri ve bu bağlantıyı

kuran üye finans kuruluşları arasındaki işlemleri kolaylaştırmak, bu işlemleri başarıyla sonuçlandıracak altyapıyı sağlamaktadır. İşlemlerin dünya çapında kabul görmesi için bir takım standartlar ve yöntemler oluşturmaktadır.

MasterCard, üyeleri arasındaki elektronik bilgi ve fon akışına yardımcı olacak dünya çapında iletişim ağı sunmaktadır.

MasterCard, marka bilinirliğini artıracak ve üyelerinin işlerini geliştirmelerini sağlayacak pazarlama programları hazırlayıp, MasterCard programları kapsamında üyelerinin gerçekleştirdiği pazarlama çalışmalarına da destek vermektedir.

VISA

Visa markalı kartların karşılıklı işlerliğini sağlamak üzere teknolojiyi geliştiren ve altyapı hizmeti veren, yeni ödeme ürünleri geliştiren bir kuruluştur.

Bir üye kuruluşu olan Visa, özel sektörün rekabet gücü ve yenilikleri ile ölçek ekonomisini birleştirmekte, paylaşılan teknoloji ve altyapı ile gerçekleştirilen uygulamaların işlemini sağlamakta, sistem için denetleme görevi üstlenmekte ve verimli ağ yapısı ile yurt içi ve yurt dışı ticarete olanak sağlamaktadır.

Türkiye Kartlı Ödeme Sistemindeki Diğer Kuruluşlar

Bankalararası Kart Merkezi A.Ş. (BKM)

Kuruluş: Bankalararası Kart Merkezi (BKM), kartlı ödeme sistemi içerisinde ortak sorunlara çözüm bulmak, ülkemizdeki banka ve kredi kartları kural ve standartlarını geliştirmek amacıyla 1990 yılında, 13 kamu ve özel Türk bankasının ortaklığı ile kuruldu.

Faaliyet: Kart hamillerinin yaptıkları alışverişlerden kaynaklanan borç ve alacaklarının bankalar arasındaki takası, BKM bünyesinde, yurt içi takas ve hesaplaşma aracılığı ile gerçekleşir. BKM'nin ana faaliyetleri arasında şunlar yer alır:

- Bankalar arasındaki otorizasyon ve takas işlemlerini yürütmek,
- Kredi kartı ve banka kartı sektöründe bulunan bankalar arasında uygulanacak prosedürleri geliştirmek,
- Yurt içi kuralları oluşturmak,
- Standardizasyonu sağlamaya yönelik çalışmalar yaparak kararlar almak,
- Yurt dışı kuruluş ve komisyonlar ile ilişkiler kurmak ve gerektiğinde üyelerini bu kuruluşlarda temsil etmek,
- Halen her banka tarafından devam ettirilen işlemleri daha güvenli, süratli ve daha az maliyetli, tek bir merkezden yürütmek ve
- Kartlı ödeme sistemlerinin piyasada etkin ve bilinçli kullanımını sağlamak.

Kredi Kayıt Bürosu A.Ş. (KKB)

Kuruluş: Bankaların kredi açarken, ödünç alanın geri ödeme konusundaki güvenilirliği, geri ödeme gücü ve borca karşılık gösterdiği maddi teminat gibi hususları değerlendirerek hareket etmesi gerekmektedir. Bu nedenle 1999'da Kredi Kayıt Bürosu (KKB) ile üye bankalar arasında bir Bankalararası Kredi Referans Sistemi kurulmuştur.

Faaliyet: KKB, bankalara kredi kartı veya kredi başvurusunu yapanların yanı sıra, bu kişilere kefil olanların da son 5 yıldaki tüm kişisel bilgilerini, kart ve kredi borçlarını ödemelelerine ilişkin verileri derlemektedir.

KKB sayesinde tüketicilerin tüm finansal faaliyetleri takip edilebilmekte, ödemeleri aksatanların ilerde bankacılık sistemi ile olan ilişkileri belirlenmektedir.

Böylece bankalar kredi değerlendirmelerini çok daha sağlıklı yapabilmekte, tüketicinin tüm finansal sistemle olan ilişkilerini görebilmekte ve kredi kararlarını çok daha hızlı verebilmektedir. Bu nedenle tüketicilerin ödemelerindeki aksaklıklar, o kişinin daha sonra bankalarla olan ilişkilerine yansıyacak olup, daha sonraki kredi taleplerinin olumsuz olarak değerlendirilmesine neden olabilecektir.

Kredi Kayıt Bürosu'nun oluşturduğu Bankalararası Kredi Referans Sistem'i aracılığıyla toplanan ödeme alışkanlıkları ve ödenmemiş borç dökümleri gibi tüketicilere ait tüm bilgiler birbirleriyle paylaşılmaktadır.

Kredi Kartlarının Genel İşleyişı

Otorizasyon işlemleri

Banka A- Banka B İşlemi - Issuer Online (Kart Sahibi Banka Online)

1. POS / ATM sahibi banka (Acquirer)'ya ait POS / ATM üzerinden farklı bir bankaya ait kart ile işlem gerçekleştirilmek istendiğinde, işlem POS / ATM tarafından önce POS / ATM sahibi banka (Acquirer)'ya iletilir.
2. POS / ATM sahibi banka (Acquirer) kartın ait olduğu banka bilgilerini kontrol edip hedefi belirledikten sonra, ilgili hedefe gönderir (Hedef BKM, Visa, MasterCard, Amex, Diners Club'dan herhangi birisi olabilir. Hedefin yurt içi bir banka olduğunu, dolayısıyla BKM olduğunu varsayalım).
3. BKM, kart sahibi banka (Issuer)'ya ilgili işlemi iletir.
4. Kart sahibi banka (Issuer) işlem onayı / reddini BKM'ye iletir.
5. BKM, kart sahibi banka (Issuer) tarafından gönderilen

onay / red bilgisini POS / ATM sahibi bankaya (Acquirer) iletir. İşlem, iletilen bilginin içeriğine uygun olarak tamamlanır.

Banka A - Banka B İşlemi - Issuer (Kartın sahibi banka) Yerine Otorizasyon

1. POS / ATM sahibi bankaya ait POS / ATM üzerinden farklı bir bankaya ait kart ile işlem gerçekleştirilmek istendiğinde, işlem POS / ATM tarafından önce POS / ATM sahibi bankaya (Acquirer) iletilir.
2. POS / ATM sahibi banka (Acquirer) kartın ait olduğu banka bilgilerini kontrol edip hedefi belirledikten sonra ilgili hedefe gönderir. (Hedef BKM, Visa, MasterCard, Amex, Diners Club'dan herhangi birisi olabilir. Kartın yurtiçi bir bankaya ait olduğunu, dolayısıyla hedefin BKM olduğunu varsayalım.)
3. BKM, kart sahibi banka (issuer)'ya işlemi herhangi bir nedenle iletemezse (banka ile iletişimin olmaması, banka sisteminin arızalı olması, vb) ya da kart sahibi banka (issuer) timeout süresi olan 15 saniye içerisinde işleme yanıt veremezse BKM yerine otorizasyon modülü devreye girer.
4. BKM, çeşitli kontroller uygulayarak kart sahibi banka (issuer) tarafından belirtilmiş limitler dahilinde işlemi onaylar ya da reddeder.
5. Sonucu POS / ATM sahibi bankaya (Acquirer) iletir. İşlem, iletilen bilginin içeriğine uygun olarak tamamlanır.

Not: Banka Kartları, ATM'den yapılan işlemler için yerine otorizasyon verilme durumu doğduğunda bu işlemler her halükarda reddedilir.

Banka A - BKM - VISA/MasterCard İşlemi

1. POS / ATM sahibi banka (Acquirer)'ya ait POS / ATM üzerinden yurt dışı bir bankaya ait kart ile işlem gerçekleştirilmek istendiğinde, işlem POS / ATM tarafından önce POS / ATM sahibi bankaya (Acquirer) iletilir.
2. POS / ATM sahibi banka (Acquirer) işlemi BIN tablolarını kontrol edip hedefi belirledikten sonra ilgili hedefe gönderir. (Bazı POS / ATM sahibi bankalar (Acquirer) kendi yurtdışı (Visa / MasterCard) arayüzleri olmadığından BKM Switch'in [yönlendirme] Visa / MasterCard arayüzünü kullanmayı tercih etmektedir. Kartın yurtdışı bir bankaya ait olduğunu ve POS / ATM sahibi (Acquirer) bankanın kendi yurtdışı arayüzü olmadığını, dolayısıyla hedefin BKM olduğunu varsayalım.)
3. BKM, işlem yapılmak istenilen yurtdışı kartın türüne göre işlemi kart sahibi yurtdışı bankaya (issuer) ileilmek üzere Visa ya da MasterCard'a yönlendirir.
4. Visa ya da MasterCard kart sahibi yurtdışı bankanın (Issuer) işlem onayı / reddini BKM'ye iletir.
5. BKM, Visa ya da MasterCard tarafından gönderilen onay/red bilgisini POS / ATM sahibi bankaya (Acquirer) iletir. İşlem, iletilen bilginin içeriğine uygun olarak tamamlanır.

VISA/MasterCard - BKM - Banka A İşlemi

1. POS sahibi yurtdışı bankaya (Acquirer) ait POS / ATM üzerinden yurt içi bir bankaya ait kart ile işlem gerçekleştirilmek istendiğinde, işlem POS / ATM tarafından önce POS / ATM sahibi yurt dışı banka (Acquirer)'ya iletilir.
2. Yurt dışı banka da (Acquirer) bu işlemi Visa ya da MasterCard'a iletir.
3. Visa ya da MasterCard işlemi BIN tablolarını kontrol edip

hedefi belirledikten sonra ilgili hedefe gönderir. (Yurtdışı arayüzü olmaması nedeni ile BKM Switch üstünden hizmet aldığı için Visa ya da MasterCard'a bildiren bankalar için hedef BKM Switch'dir.)

4. BKM, işlemi kart sahibi bankaya (Issuer) gönderir.
5. Kart sahibi banka (Issuer) işlem onayı / reddini BKM'ye iletir.
6. BKM, kart sahibi banka (Issuer) tarafından gönderilen onay / red bilgisini Visa ya da MasterCard'a gönderir.
7. Visa ya da Mastercard da BKM'den aldığı yanıtı POS / ATM sahibi yurt dışı bankaya iletir. İşlem, iletilen bilginin içeriğine uygun olarak tamamlanır.

Takas İşlemleri

1. Kredi kartı sahibi müşteri, anlaşmalı iş yerinden kredi kartı ile alışveriş yapar.
2. Anlaşmalı iş yeri, POS sahibi bankaya (Acquirer) alışveriş neticesinde müşteriden aldığı iş yeri sliplerini iletir. (Bu sadece imprinter ile yapılan işlemler için geçerli bir durumdur. Elektronik ortamda yapılan işlemlerde slipler iş yerinde kalır. Sadece müşteri itirazı durumunda POS sahibi bankaya [Acquirer] sadece ilgili işleme ait slip gönderilir.)
3. POS sahibi banka (Acquirer) başarıyla gerçekleşmiş başka banka kredi kartlarıyla yapılmış işlem bilgilerini gün sonunda BKM'ye iletir (Outgoing data)
4. BKM, tüm üyelerinden gelen bilgileri işleyerek bankalararası takas işlemi yapar, net hesaplaşma raporlarını üretir ve işlem bilgilerini harmanlayarak kart sahibi banka (issuer) bazında dosyalar (incoming data) üretir. Oluşturulan rapor ve dosyalar ilgili bankalara gönderilir.

5. Kart sahibi bankalar ilgili takas dosyasını işleyerek müşteri hesaplarına yansıtır. Borçlu Banka TCMB'deki tek hesaba borcunu öder, hesaplaşma saatinde TCMB borçlu bankaların borçlarını ödemesi sonucunda oluşan meblağı alacaklı bankalara paylaşırır.
6. POS sahibi banka (Acquirer), üye iş yerine yapılmış olan alışverişlere istinaden oluşan borcu anlaşma koşullarına göre öder.
7. Kart sahibi kredi kartı borcu ödemesini hesap kesim tarihinde kart sahibi bankaya (Issuer) gerçekleştirir.

Kredi Kartlarının Sağladığı Kolaylıklar

Kredi kartlarının ekonomiye sağladığı kolaylıklar

- Nakit dolaşım ihtiyacını azaltmakta, ekonominin kayıt altına alınmasını kolaylaştırmakta ve kayıt dışı işlemler önlenmektedir.
- Kredi kartı kullanımı ile dolaşımdaki fiziki kağıt para miktarı azalmakta ve tasarruf mevduatının artması sağlanmaktadır.
- Kredi kartı ile yapılan alışverişler sonucu, tüm para hareketleri ekonomik sisteme kayıt olmakta ve tasarruf-yatırım akışı hızlanarak ticari faaliyetler canlanmaktadır.
- Kartlarla birlikte genel ekonomi kağıt yükünden kurtulmakta (kartların işlem maliyeti, nakde göre üçte bir daha az olduğu için) ve GSYİH' da tasarruf edilmektedir.

Kredi kartlarının tüketiciye sağladığı kolaylıklar

- Nakit para yerine kart kullanılması hem bürokrasiyi azaltmakta, tüketicilere yalın bir satın alma süreci yaşatmakta, hem de harcamaların kontrolünü sağlayarak şeffaflık getirmektedir.
- Tüketicileri bankacılık sisteminin içine çekmekte olup dünyanın her yerinde alışveriş ve nakit çekme olanağı sağlamaktadır.
- Kredi kartları, fazla para taşımanın getirdiği kaybetme veya çaldırma riskini ortadan kaldırmaktadır.
- Tüketicinin nakit para taşımaksızın alışveriş yapmasını sağlamak ve tüketici, kredi kartıyla hem peşin satın almanın hem de geç ödemenin avantajlarından yararlanmaktadır.
- Ekonomik sıkıntı yaşayan tüketicilere, vade avantajı sağlayarak destek olmaktadır. Geçici finansal sıkışıklık dönemlerinde kişilerin yaşam standartlarını sürdürebilmesini sağlamaktadır.
- Birçok kartın sunduğu taksitli alışveriş imkanı ile kişilerin yüksek tutarlı ürün ve hizmetleri bugün alıp hemen kullanıp vadeli ödemelerini sağlayarak yaşam standardını yükseltmektedir.
- Nakit çekim imkanı sayesinde, paraya ihtiyaç duyulan durumlarda kimseden borç istemek zorunda kalmadan, bu ihtiyacın karşılanmasını sağlamaktadır.
- Tüketiciler ödeme işlemlerini tek tek izlemek yerine, tüm işlemlerini bir arada, kredi kartı hesap özetlerini inceleyerek görebilmektedir.
- Tüketiciler internet, posta/telefon ile sipariş yoluyla, uçak, tren, otobüs, konser, maç, tiyatro ve sinema biletleri ya da muhtelif hizmetler satın alarak, adreslerine teslim edilmesini isteyebilmektedirler.

- “Önce harca, sonra öde” avantajıyla alınan bir mal veya hizmetin bedeli, ihtiyaçları ertelemeyen satın alınabilmekte, ödeme ise ileri bir tarihte gerçekleşmektedir.

Kredi kartlarının üye işyerlerine sağladığı kolaylıklar

- Üye işyerlerinin müşterileri artmakta, iş hacmi genişlemektedir.
- İşletmeler, sattıkları mal ya da sunduğu hizmet karşılığında, çok kısa sürede nakit paraya kavuşmaktadır.
- İşletmeler, kasalarında atıl para bulundurma külfet ve riskinden kurtulur.

Sözlük

Banka kartı: Mevduat hesabı veya özel carî hesapların kullanımını dahil bankacılık hizmetlerinden yararlanmayı sağlayan karttır.

Kredi kartı: Nakit kullanımı gerekmeksizin mal ve hizmet alımı veya nakit çekme olanağı sağlayan basılı kartı veya fizikî varlığı bulunmayan kart numarasıdır.

Kartlı sistem kuruluşu: Banka kartı veya kredi kartı sistemi kuran ve bu sisteme göre kart çıkarma veya üye işyeri anlaşması yapma yetkisi veren kuruluştur.

Kart çıkaran kuruluş: Banka kartı veya kredi kartı düzenleme yetkisini haiz bankalar ile diğer kuruluştur.

Üye işyeri anlaşması yapan kuruluş: Banka kartı veya kredi kartı kabulünü sağlamak amacıyla işyerleriyle anlaşma yapan bankalar ya da kuruluştur.

Üye işyeri: Üye işyeri anlaşması yapan kuruluşlar ile yaptığı sözleşme çerçevesinde kart hamiline mal ve hizmet satmayı veya nakit temin etmeyi kabul eden gerçek veya tüzel kişidir.

Kart hamili: Banka kartı veya kredi kartı hizmetlerinden yararlanan gerçek veya tüzel kişidir.

Harcama belgesi: Banka kartı veya kredi kartı ile yapılan işlemler ile ilgili olarak üye işyeri tarafından düzenlenen, kart hamilinin işlemde doğan borcu ile diğer bilgileri gösteren ve kart hamilinin kimliğinin bir kod numarası, şifre veya kimliği belirleyici başka bir yöntemle belirlendiği haller dışında kart hamili tarafından imzalanan belgedir.

Nakit ödeme belgesi: Bankalarca veya yetkili üye işyerlerinde banka kartı veya kredi kartı hamiline yapılan nakit ödemelerde düzenlenerek, kart hamilinin kimliğinin bir kod numarası, şifre veya kimliği belirleyici başka bir yöntemle belirlendiği haller dışında kart hamili tarafından imzalanan belgedir.

Son ödeme tarihi: Kart hamilinin, dönem borcunu veya ödemesi gereken asgarî tutarını gecikmeye düşmeden ödeyebileceği son günüdür.

Dönem borcu: Hesap kesim tarihine kadar oluşan borç ve alacak kayıtlarının bakiyesi ile önceki hesap özeti bakiyesinin toplamıdır.

Asgarî tutar: Dönem borcunun ödenmesi gereken en az tutarıdır.

Alacak belgesi: Banka kartı veya kredi kartı kullanılarak alınmış olan malın iadesi veya hizmetin alımından vazgeçilmesi veya yapılan işlemin iptali halinde kart hamilinin hesabına alacak kaydedilmek üzere üye işyeri tarafından düzenlenen belgedir.