

## Yuvarlak Masa

# Daha krediyi

Krizden faydalanan az sayıdaki ürünün belki de en başında kredi kartları geliyor. Kredi kartı kullanım oranında kriz sırasında bir önceki yıla göre artış kaydedildi. Tüketici nakit parayı "saklarken", kredi kartları aradan sıyrılmayı başardı. Bankalar, kurumsal kredilerin tahsilinde büyük sorunlar yaşayıp ölüm kalım savaşı verirken, imdada yetişen bireysel kredi kartları, yeni dönemde sönüp atılıyor.



# tüketmedik!

Dünyanın 1960'lı yılların başında, Türkiye'nin ise aynı o yılın sonunda tanıştığı kredi kartları, artık ekonominin ve özellikle de bankaların yeni umudu. Gün yok ki, bir banka, kredi kartıyla ilgili bir yeniliği tanıtmassın. Bankacılığın temel motoru krediler. Son dönemde kredi piyasasının yüz akı ise, bireysel krediler ve kredi kartları.

Son krizde, kurumsal düzeyde verilen büyük kredilerin geri dönüşünde yaşanan zorluk ve tıkanıklıklar nedeniyle bankacılık sektörü, oldukça zor durumda kaldı. Kriz öncesi durgunluk döneminde, yetersiz kârlılığın kurbanı olan Türk sanayinin bir çok önde gelen işletmesi, yaşam savaşını, sürekli artan miktarlarda kredi alımlarıyla sürdürdü. Kriz, bu kredilerin ödenmesini olanaksız hale getirince, bankacılık sektöründe de art arda mali krizler baş gösterdi. Oysa, kredi kartları, borcunu ödeyemeyenlerin sayısındaki artışa rağmen hâlâ sektörün temel kozlarından biri. Çünkü, normal şartlarda kredi kartı borcunu ödeyenlerin oranı yaklaşık %2. Kriz günlerinin ardından bu oran, yuvarlak hesap %6'ya çıkmış olmasına rağmen bugünlerde yaklaşık %4.5. Bu oranlar, "kara listeye" alınan borçlu sayısının sürekli artmasına neden olsa da, bankalar tarafından "kaldırılabilir" yüzdelere ve kredi kartları, bankalar ve ekonomi açısından olmazsa olmaz olan para akışını sağlamakta hâlâ en büyük kullardan birisi.

## Kredi kartı sayısı artıyor

Bankalararası Kart Merkezi'nin (BKM) son verilerine

göre, Türkiye'deki kredi kartı sayısı 14 milyona ulaşmış durumda. Yıllık ciro ise 12 milyar dolar civarında. Ancak kredi kartı kullanım alışkanlığı olanların genellikle birkaç kredi kartı bulduğunu göz önüne alındığında, bu ciroyu gerçekleştirenlerin sayısının 6-7 milyon kişide kaldığı tahmin ediliyor. Oysa nüfusun yaş, statü ve gelir gruplarına göre dağılımlarına bakıldığında, en az 15 milyon kişilik bir potansiyel kredi kartı kullanıcıları topluluğu ile karşı karşıyayız. Dolayısıyla, birçok bankanın kredi kartı pazarlama departmanları yetkilileri aynı hedefi telaffuz ediyor: "30 milyon kredi kartlık bir potansiyel var".

2002 Yılı'nın ilk beş ayında BKM sisteminden geçen kredi kartı işlem adedi, kredi kartı kullanımının giderek yaygınlaştığını doğrular nitelikte. Bu beş aylık süreçte tam 198 milyon 531 bin 235 işlem gerçekleşti. Bu, 2000 yılının ilk beş ayındaki işlem sayısıyla kıyaslandığında %44, 2001'in ilk beş ayına oranla ise, %15.5 daha fazla işlem yapıldığını gösteriyor. Yine Bankacılık Kart Merkezi'nin açıkladığı verilere göre, ilk üç ay için kredi kartlarıyla yapılan işlem hacmi 4.7 katrilyon liraya, günlük hacim ise 50.5 trilyon liraya denk düşüyor.

Sektörün durumu hakkında fikir verebilecek bir diğer veri ise kredi kartı harcamalarının onayı için kullanılan POS aletlerinin sayısı. BKM sistemine dahil POS sayısı 362.007. BKM sistemi dışında kalanlarla birlikte bu sayı 382.600'e vanyor. Yine de buradan kestirme sonuçlar çıkarmamak gerek. Geçtiğimiz günlerde Master-

Card International'in "Avrupa'nın en başarılı ofisi" ödülünü alan MasterCard Avrasya Genel Müdürü Özlem İmcece, işyerlerinde birden çok makine olduğuna dikkat çekiyor. İmcece'ye göre, kart kullanımının mümkün olduğu işyeri sayısı taş çatlasın 70 bin dolayında. Bu dönemler ışığında, Türkiye'de "fethedilecek alan" hâlâ devasa büyüklükte. Bunun da en büyük kanıtı, kapanan bankalar ve buna bağlı olarak silinen hesaplar olmasına rağmen, toplam pazarda bir büyüme gerçekleşmiş olması.

MasterCard yetkilileri "9 yıl gibi kısa bir sürede pazar paylarını %9'dan, %55'e çıkardıklarını" söylüyor. Diğer tarafta ise bir önceki yılın sonuçlarını açıklamak için Visa AB Başkanı Der Velde ile ortaklaşa düzenlediği basın toplantısında, Visa Türkiye Genel Müdürü Greg Twitcher, 2001 yılı için de Visa Kartları ile gerçekleştirilen toplam harcama tutarının %40'lık bir artışla 17.1 milyar euroya ulaştığına dikkat çekiyor. Dolayısıyla, her iki uluslararası şirket de Türkiye'deki macerasından memnun görünüyor.

## Nakit paraya yumuşak dönüş

Geçtiğimiz günlerde, krizden çıkış belirtilerinden bolca söz edilirken, ilginç bir gelişme dikkati çekti. Mevduat bankaları tarafından sağlanan kredi kartlarının kullanım tutarları 17 Mayıs haftasından 24 Mayıs haftasına kadar yedi günlük süreçte, 106 trilyon liralık bir azalma gösterdi. Bunun karşısında ise ferdî tüketici kredileri aynı zaman dilimi içerisinde 45.3 trilyon lira arttı. Bunun birçok açıklaması olabilir. Ön-

celikle akla gelen, kredi kartlarına uygulanan yüksek sayılabilecek faizler. Bankaların uyguladıkları faizler %6.5'ten %10'a kadar bir dilime yayılıyor. Ama önemli çoğunluk yüzde 7.5-8 aralığına sıkışmış durumda. Özellikle taşıt ve konut kredilerinin faizinin %4'ün altına indiği bir dönemde genel kamunun yüksek olduğu yolunda.

Diğer tarafta ise, bankaların kredi kartı faizlerini çok da aşağı çekme şansı yok; kredi kartı tahsilatından, vergi oranlarından, bankacılık işlemlerinden ve kırtasiye giderlerinden kaynaklanan kayıplar oldukça yüklü tutarlara ulaşabiliyor. Beklenti, orta vadede kredi kartı faiz oranlarının yeniden %5'lik oranları görmesi. Bir diğer neden olarak ise, krizin geride kaldığı inancının görece yaygınlaşması sonucunda, tüketicilerin eski nakit alışkanlığına yavaş yavaş geri dönmeleri gösterilebilir. Ancak, kesin sonuçlara varmak için henüz erken olduğu, şimdilik ön kabul niteliğini koruyor.

## Bankalar azaldı, rekabet azalmadı

Geçtiğimiz dönemde IMF ile yapılan anlaşmalar uyarınca bankacılık sektörü kapsamlı düzenlemeler ile karşı karşıya kaldı. Bunun sonucunda, en son Pamukbank örneğinde olduğu gibi bazı bankalar BDDK'ya bağlı olan Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu'na devredildi. Bu bankaların bir bölümü artık fiilen ortadan kalkmış durumda. Yine de bu durum bankacılık sektöründe ve özel olarak kredi kartları alanında süregiden rekabeti

# Yuvarlak Masa

## Borçlar ödeniyor mu?

Mart 2002'de kredi kartı borcunu ödemeyenlerin sayısı bir önceki aya göre yaklaşık %60'lık bir artış gösterip, 15.573 kişi olarak gerçekleştiğinde, "Tüketici tüketen mi?" sorusu yeniden gündeme geldi. Ne de olsa, Şubat ayında borçluların sayısında ortaya çıkan görece azalma sektörün belirli kesimlerini erken bir iyimserliğe sürüklemişti. Geçtiğimiz ay açıklanan verilerin Mart'a göre yeniden olumlu bir seyir izlediğini de sözcüklerimize ekleyelim.

Ancak kesin olan, Merkez Bankası'nın kredi borçlularını fişlediği "kara liste"nin kriz ve onu izleyen süreçte inandırılmaz bir hızla şişmiş olması 1997 yılının bütününde kredi kartı borcunu ödemeyenlerin sayısı, sadece 5.970 olarak gerçekleşirken, bu sayı yine 2001 yılı özelinde 201.449 olarak gerçekleşti. Şu anda, 1997'den bu yana borcunu ödemeyen kart hamallı sayısı toplamda 402.505. Sultanahmet Adliyesi'nde icra

mahkemelerine yansımış, yaklaşık 50 bin dosya bulunuyor. Eğer gerçekten de şu anda Türkiye'de 6 milyon kredi kartı sahibi olduğumu kabul edecek olursak, bu rakamlar oldukça ürkütücü bir orana işaret ediyor.

Bununla birlikte, borçluların kart hamillerine gerçek oranı, geçtiğimiz yılki gibi "özel durumlar" bir yana bırakacak olursak, hiçbir zaman %2,5-3 dilimini aşmıyor. Borçların önemli bölümü şöyle veya böyle ödeniyor. Hem de bankalara yıllık bir kâr bırakarak. Üstelik bu durum sadece Türkiye'de geçerli değil. Dünyanın en büyük kredi kartı pazarı ABD'de de, borcunu geç ödeyen müşteriler kredi kartı firmalarının en "kârlı" müşterileri arasında yer alıyor. Amerikan kredi kartı firmaları, ödemelerini geciktiren müşterilerine son altı yılda 7,3 milyar dolarlık gecikme faizi ödetti. Kredi kartı sahibi her 100 Amerikalının 58'i gecikme faizi tutarına düştü.

engellemedi. Aslına bakılırsa engellemesi için bir neden de yok. Kredi kartları özelinde konuşmak gerekirse, en büyük yedi bankanın kredi kartları, pazarın yaklaşık %75-80'lik bir bölümünü elinde tutuyor. Geri kalan tüm bankalar ise arda kalan 20-25'lik dilim için rekabet ediyor.

Dolayısıyla, mali yapısı bozuk bankaların piyasadan silinmesi, rekabeti ortadan kaldıracak bir dinamik yaratmıyor. Dışbank Ürün Geliştirme Direktörü Uğur Özmen'e göre, rekabetin kızıştığı ile ilgili haberler de doğru değil. Sadece, "dün olan rekabet bugün de devam ediyor". Ancak rekabetin zemini aynı kalsa da biçimi değişmiş durumda. Artık tüm büyük bankalar çok işlevli, çok markalı, taksitli, puanlı ve akıllı kredi kartları alanına yönelmiş durumda. Hedef, elbette, beklentilerini tatmin ederek müşteriyi bağlamak. Bu nedenle bu sektörde gelecek gören tüm bankalar, en cazip kredi kartını yaratmak için birbiriyle yarışıyor.

### Taksit bahane

Böylece, sektörün önde gelen kredi kartlarının hemen hemen tamamı "taksitli" kart haline almış durumda. Ancak ilginç olan, Türkiye genelinde kredi kartı ile yapılan harcamaların %60'ını aşan kısmının benzin, süpermarket ve gıda-restoran harcamaları olması. Bu harcamaların hiçbiri taksitlendirilemiyor. Aslına bakılacak olursa, taksitli kartların işe yaradığı alımlar giysi, beyaz eşya, kahverengi eşya, seyahat acenteleri gibi alanlarla sınırlı. Bu harcamalar da toplam kredi kartı harcamaları tutarının sadece %15'ine tekabül ediyor.

Böylelikle, rekabetin zemini olarak aslında kredi kartı kullanım hacminin yalnızca küçük bir bölümünü oluşturan bir alan ön plana çıkıyor. Buradaki rekabetin galibi, yalnızca bu %15'in önemli bir bölümünün değil, daha fazlasının sahibi olacak. Çünkü sonuçta, bu %15 için yürütülen rekabet,



Dışbank Ürün Geliştirme Direktörü Uğur Özmen

bet, harcamaların tamamının banka kredi kartlarına dağılımını da belirleyecek. Bankaların kredi kartlarından beklentisi bununla da sınırlı değil; geniş bir kitleye hitap eden kredi kartları, diğer bireysel bankacılık ürünlerinin pazarlamasınca da büyük avantajlar sağlıyor.

Dolayısıyla yeni nesil kredi kartları birer pazarlama harikası. Garanti Bankası ve Akbank ile başlayan ve giderek sektöre belirleme eğilimi gösteren çipli kartlara doğru gerçekleşen değişimin yanı sıra, modernleştirilen yazılım teknolojileri, daha önceden başlayan CRM'e yönelik trendinin yeni teknik altyapısını oluşturuyor. Öylesine ki, yeni trendin açtığı çığır sonucunda, müşteri veri tabanına dayalı pazarlama faaliyetleri, artık tartışılmaz olarak, bankacılıktaki temel nosyonlardan birini oluşturuyor. Böylelikle, hem müşteriler bireysel olarak kendilerini ilgilendirecek avantaj ve tekliflere daha rahat ulaşabiliyor hem de sisteme dahil iş yerleri hedef kitlelerine özel kampanyaları düzenleyebilmeye olanağına kavuşuyor.

Çipli sistemin bir an önce yaygınlaşmasının önündeki tek engel maliyetler. Kartlarda kullanılan manyetik şeridin maliyeti sadece 25 sent, bir çipin maliyeti ise 1 dolar aşılıyor. Üstelik POS makineleri-

## KREDİ KARTLARI BORÇLARI

Yıllar	Ay	Borcunu Ödemeyenlerin Sayısı	Borcunu Gecikmeli Olarak Ödeyenlerin Sayısı	Toplam
1997		5.970	1.038	7.008
1998		18.226	6.846	25.072
1999		52.554	53.473	106.027
2000		69.037	65.059	134.096
2001(*)		201.449	290.394	
2002	Ocak	19.812	2.894	22.706
	Şubat	9.458	1.408	10.866
	Mart	15.573	1.273	16.846
	Nisan	10.426	455	10.881
	2002 Toplamı	55.269	6.030	61.299
TOPLAM(**)		402.505	221.391	623.896

Kaynak: Bankaların ve Kurumların Genel Müdürlüğü  
 (\*) Farklı kart ve kart türleri için ayrı ayrı veriler sunulmuştur.  
 2001 yılı için toplam borçluların sayısı 201.449 olarak açıklanmıştır.  
 2002 yılı için toplam borçluların sayısı 55.269 olarak açıklanmıştır.  
 (\*\*) 2002 yılı için toplam borçluların sayısı 402.505 olarak açıklanmıştır.  
 (\*\*) 2002 yılı için toplam borçluların sayısı 221.391 olarak açıklanmıştır.  
 (\*\*) 2002 yılı için toplam borçluların sayısı 623.896 olarak açıklanmıştır.