

## Tüketicilerin Bireysel Kredi Kullanım Davranışlarının Analizi (Analysis of Consumers' Use of Individual Credit Behavior)

Esna Betül BUĞDAY<sup>a</sup> Arzu ŞENER<sup>b</sup> Yakup GÜZEL<sup>c</sup>

<sup>a</sup> Hacettepe Üniversitesi, Aile ve Tüketici Bilimleri Bölümü, Ankara, Türkiye. [esna\\_b@yahoo.com](mailto:esna_b@yahoo.com)

<sup>b</sup> Hacettepe Üniversitesi, Aile ve Tüketici Bilimleri Bölümü, Ankara, Türkiye. [asener@hacettepe.edu.tr](mailto:asener@hacettepe.edu.tr)

<sup>c</sup> Ticaret Bakanlığı, Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü, Ankara, Türkiye. [Y.Guzel@ticaret.gov.tr](mailto:Y.Guzel@ticaret.gov.tr)

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
<b>Anahtar Kelimeler:</b> Tüketici Kredisi Kredi Kartı Tüketici Borcu	<b>Amaç</b> – Bu çalışmada bireylerin bireysel kredi kullanım davranışları ve bazı sosyo-ekonomik ve demografik değişkenlerin bireysel kredi kullanım davranışlarına etkisi incelenmiştir. <b>Yöntem</b> – Çalışma, Türkiye genelini temsil yeteneğine sahip IBBS-2 seviyesinde 26 ilde yaşayan 18 yaş ve üstü 2.242 katılımcı ile gerçekleştirilmiştir. Tüketicilerin bireysel kredi uygulamalarına ilişkin davranışları konu açısından anlamlılığına göre tüketicilerin bilinç düzeyi, cinsiyet, eğitim ve gelir düzeyi açısından değerlendirilmiştir. Elde edilen verilerin istatistiksel analizinde SPSS 23.0 istatistik paket programı kullanılmıştır. <b>Bulgular</b> – Araştırma sonuçlarına göre, kredi kartı kullanım durumunun cinsiyet ve eğitim düzeyine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı bulunmuştur. Tüketicilerin çoğunluğunun kredi kartı borcunu düzenli olarak ödeyebildiği, eğitim düzeyi ile kredi kartı borcunu düzenli ödeme durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki olduğu saptanmıştır. Tüm gelir gruplarında borcunun tamamını ödemediğini belirtenlerin oranı en yüksek olmakla birlikte, en yüksek gelir grubunda bu oran diğer gelir gruplarından yüksektir. Tüketicilerin yarıya yakınının (%47,3) ihtiyaç kredisi kullandığı görülmektedir. Yüksek gelir gruplarında ihtiyaç kredisi kullanım oranı düşük gelir gruplarından daha azdır. <b>Tartışma</b> – Türkiye’de özellikle son yıllarda kullanımı gittikçe çoğalan banka kartları, kredi kartları ve ihtiyaç kredisi gibi ürünler, kullanım amacının dışında kullanılmaya başlamıştır. Nakit ihtiyacını gidermeye yardımcı bu ürünler, Türkiye’de pek çok insanın aile bütçesini genişletmesine olanak sağlayan birincil kaynak şekline gelmiştir.
Gönderilme Tarihi 10 Ocak 2020 Revizyon Tarihi 17 Nisan 2020 Kabul Tarihi 4 Mayıs 2020	
<b>Makale Kategorisi:</b> Araştırma Makalesi	

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<b>Keywords:</b> Consumer Loan Credit Card Consumer Debt	<b>Purpose</b> – In this study, individuals' use of individual credit behavior and the impacts of some socio-economic and demographic variables on individual credit usage behaviors were investigated. <b>Design/methodology/approach</b> – The study was carried out with 2.242 participants aged 18 and above who live in 26 different cities that are at level 2 according to NUTS and have the capacity to represent Turkey in general. The behaviors of consumers regarding individual loan applications were evaluated in terms of the level of consciousness, gender, education and income level of consumers. In the statistical analysis of the data obtained, SPSS 23.0 statistical package program was used. <b>Findings</b> – According to the results, it is found that the status of credit card usage differed statistically significant according to gender and educational level. It has been found that the majority of the consumers can pay off credit card debt regularly and that there is a statistically significant correlation between educational level and regular payment status of credit card debt. In all the income groups, as well as the ratio of those who stated paying off all of their debt was the highest, this ratio was higher in the highest income group than the other income groups. It is found that approximately half of the consumers (47, 3%) use consumer loans. The ratio of consumer loan use in the high-income groups is lower than the ratio of the low-income groups. <b>Discussion</b> – Bankcards, credit cards and personal loans products that are ever increasingly used in recent years in Turkey, began to be used outside of its intended use. These products, which help to meet the need for cash, have become the primary source that enables many people in our country to expand their family budget.
Received 10 January 2020 Revised 17 April 2020 Accepted 4 May 2020	
<b>Article Classification:</b> Research Article	

### Önerilen Atıf/ Suggested Citation

Buğday, E. B., Şener, A., Güzel, Y. (2020) Tüketicilerin Bireysel Kredi Kullanımı Davranışlarının Analizi, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12 (2), 1130-1148.

## 1.Giriş

Kaynakların sınırlı olmasına karşın, ihtiyaçların sonsuz olduğu bir Dünya’da tüketim ihtiyaçlarının finanse edilmesi büyük önem taşımaktadır. Gelirin pek çok insan için sabit bir kaynak olması gerçeği yanında, harcamaların artmasına bağlı olarak ortaya çıkan açık bireysel borçlanmayla karşılaşılır duruma gelmiştir. Toplumun önemli bir bölümünün düşük ve sabit ücretli çalışanlardan oluştuğu düşünüldüğünde ekonomik, fiziksel ve psikososyal refahlarını sürdürmekte zorlanan bireyler için bireysel krediler tercih edilen bir finansman kaynağı haline gelmektedir (Kaptan, 2011).

Hane halkının geliri dışında tüketiminin en önemli finansman kaynaklarından birisi, bankacılık sisteminin tüketici kredileri ve bireysel kredi kartı alacaklarından oluşan bireysel kredileridir (Tiryaki, 2014). Finans kuruluşları tüketicilere tüketici kredileri yoluyla ekonomik destek sağlamaktadır (Kılınç, 2012: 5). Kaynakların kıt olması gerçeği nedeniyle tüketiciler, mevcut tüketim ihtiyaçlarını gelecekte elde etmeyi umdukları gelirleri ile karşılamak ve bu yolla refah düzeylerini artırmak çabasında olmuşlardır (Gündüzalp, 2018). Başka bir ifadeyle tüketiciler için gelecekte elde etmeyi umdukları gelirlerini ellerine geçmeden, bankaların kullandığı tüketici kredilerinden yararlanarak bugünkü ihtiyaçlarını karşılama cazip bir seçenek olmaya başlamıştır (Kaptan, 2011).

Genç nüfusun ağırlık taşıdığı Türkiye’de işsizlik, bunun yanında yüksek enflasyon, finansal dengelerin değişimi, ekonomide yaşanan dalgalanmalar, artan vergi yükü, faiz oranlarının yükselmesi, gelir dağılımındaki eşitsizlik gibi ekonomik baskılar ücretli çalışanların reel gelirlerinin düşmesine neden olmuştur (Gündüzalp,2018). Uzun dönemler yüksek enflasyon ve faiz oranlarıyla yaşamını sürdürmek durumunda olan hane halkları arasında kredi kullanımı öncelikli olarak tercih edilmemiş ve benimsenmemiştir. Bireyler daha çok aile, akraba, arkadaş gibi yakın çevrelere borçlanma yoluna gitmişlerdir. Diğer taraftan hane halkı tasarruf oranının düşük olması nedeniyle kredileri fonlayacak kaynak bulmakta zorlanan finans kuruluşlarının kredi arzı da düşük seviyelerde kalmıştır. Bu yüzden diğer ülkelerle karşılaştırıldığında Türkiye’de bireysel kredi kullanımı 2000’li yıllara kadar çok artmamıştır. Ancak 2000 krizinden sonra ertelenen tüketim harcamalarının hayata geçirilmesiyle kredi kullanımı ve borçlanma seviyeleri artma eğilimine girmiştir. Nitekim yapılan araştırmalar mevcut harcamalarını devam ettirmek için borçlanan ailelerin oranının yüksek olduğunu göstermektedir (Kılınç, 2012; Daşdoğan, 2015; Çımat vd., 2016).

“Bireysel krediler, belirli koşullarda geri ödenmek üzere, bireylere ya da gerçek kişilere ticari amaçlar dışında herhangi bir mal ya da hizmetin satın alınmasında kullanılmak üzere verilen kredi kartları ve tüketici kredileri olarak ifade edilebilir” (Parasız, 2009:180). Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) tarafından çıkarılan “Tekdüzen Hesap Planı ve İzahnamesi Hakkında Tebliğ” uyarınca konut kredileri, taşıt kredileri, tüketici kredileri ve kredi kartları bireysel krediler başlığı altında yer almaktadır.

Özellikle sabit gelirlili kişilerin bir defada ödeyemeyecekleri hizmetlerden faydalanabilmesi için tüketici kredileri büyük bir olanak olarak ortaya çıkmaktadır (Takan, 2002: 234). Bireylerin tüketim harcamaları gelirlerinin dalgalanma gösterdiği durumlarda dahi borçlanılarak sabit hale getirilebilmektedir. Böylece ekonomik dalgalanmaların yarattığı etkiler nispeten düşük düzeyde ve tahmin edilebilir düzeyde tutulabilmektedir (Tekirdağ, 2009). Bunun yanında, bireysel kredi kullanımında ortaya çıkan artış enflasyon ve dış ticaret dengesinde de pozitif veya negatif nitelikli etki oluşturabilmektedir. Bu durum, bireysel kredilerin sadece hane halkları için değil ekonominin geneli için de önemini artırmaktadır. Diğer yandan bireysel kredilerin rasyonel olmayan kullanımı bireylerin ödeme kapasitesinin ötesinde borçlanmasına sebep olmakta ve bireylerin ekonomik refahlarını olumsuz etkileyebilmektedir. Bundan dolayı, bireylerin tüketim harcamaları ve krediye erişim imkânlarını belirleyen makro etkenlerin yanı sıra hane halklarının sosyo-ekonomik ve demografik yapıları açısından kredi kullanım davranışlarının incelenmesi hem konuya ilişkin tüketici profilinin ortaya konarak sorun oluşturan alanlarda tüketici açısından gerekli önlemlerin alınması hem de para ve maliye politikalarının oluşturulması için önem taşımaktadır.

Tüketici kredileri yanında Dünya’da olduğu gibi Türkiye’de de yaygın kullanım alanı bulan kredi kartları, artık en sık kullanılan tüketici finansman aracı haline gelmiştir. Kredi kartları tüketicilere, gelire ilave hemen kullanıma hazır kredi temin etmesi, nakit taşıma riskini ortadan kaldırması, satın alma bedelini taksitlendirerek ödeme imkânı yaratması gibi avantajlar sağlamaktadır (Kaya, 2009:120-130). Olumlu özellikler yanında bireylerin henüz ellerine geçmeyen gelirlerini bugünden harcamasına fırsat yarattığından, rasyonel kullanılmadığında yüksek faiz ve işlem bedeli sebebiyle yüksek düzeyde borçlanmaya neden

olabilmektedir. Bu konuda yapılmış farklı bilimsel çalışmalar kredi kartı borcunun tamamını ödeyemeyerek, borcun kalan kısmı üzerinden faiz ödeyen dolayısıyla sürekli borçlu bir yaşam süren kişi sayısının giderek arttığına dikkat çekmektedir (Durukan vd., 2005: 152). Diğer taraftan bireysel kredi kullanımındaki yükseliş ülkelerdeki tüketim harcamalarını yükseltmektedir. Bu durum da ülkenin GSYİH oranının yükselmesine katkıda bulunmaktadır. Diğer bir deyişle, ülkenin büyüme rakamlarına katkı sağlayan bireysel kredilerin ekonomik sisteme olumlu katkısı söz olmaktadır (Mercan, 2013). Öte yandan, bireysel kredilerde yaşanan artışın ülke ekonomisi açısından bazı sorunlar yarattığı da bir gerçektir. İlk olarak, bireysel kredilerin artışı sonucu yükselen tüketim, ürünlere olan talebi arttırmakta ve bu durum da ürünlerin fiyatlarında artışa sebebiyet vermektedir (Arsene ve Guy-Paulin, 2013). Cari işlemler açığı da artan bireysel kredilerin neden olduğu düşünülen diğer bir problemdir. Bireysel krediler sonucunda artan tüketimin ithal mallara yönelik olması durumunda, bu durumun ülkenin dış ticaret dengesini olumsuz yönde etkilemesi kaçınılmazdır. İthal malların tüketimi ülkenin ithalat rakamı artışına, bu durum da ülkenin dış ticaret dengesini bozmasına yol açmaktadır. Bunun sonucunda da ülke cari işlemler açığı vermektedir (Yüksel, 2016).

“Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nun (BDDK)” yayınladığı en son veriler 2019 yılı Kasım ayına aittir. Buna göre tüketici kredilerinin toplamı 568.3 milyar TL olup, bu tutarın yaklaşık 366.8 milyar lirası ihtiyaç kredisi ve kredi kartı borçlarından oluşmaktadır. Taşıt ve konut kredilerinin miktarı yaklaşık 201.5 milyar liradır. Bankaların kullandırdıkları kredi kartı ve ihtiyaç kredisi grubuna giren yaklaşık 568.3 milyar liralık borç, krediyi kullanmış olanların gelecekte elde edeceği geliri ipotek altına alarak bugün belli harcamaların yapmak için kullandıkları bir kaynaktır. Bireysel kredi kullanan kişi sayısı ve bireysel krediler yoluyla borçlanılan para miktarı, riskleri ve sorunları da beraberinde getirmektedir.

Dikkat çekildiği üzere bireysel kredilerin olumsuz etkilerini belirleyebilmek hem ülke ekonomisi hem de bireysel refah için oldukça önemlidir. İlgili kredilerin negatif etkilerinin tespit edilmesiyle hükümetlerin bu olumsuzlukları önleyebilmek adına önlem alabilmeleri mümkün olmaktadır. Bundan dolayı, bireysel kredi kullanımına yönelik yapılan çalışmalar önem arz etmektedir. Bu bağlamda çalışmada bireylerin bireysel kredi kullanım davranışları ve bazı sosyo-ekonomik ve demografik değişkenlerin bireysel kredi kullanım davranışlarına etkisi incelenmiştir.

### **Literatür Özeti**

İlgili literatür incelendiğinde, hane halkı bireysel kredi kullanım davranışını etkileyen faktörlerle ilgili yapılmış çok sayıda çalışma mevcut olduğu görülmektedir. Bu çalışmalarda ortak değişkenler yanında farklı değişkenlere de yer verilmiştir. Çalışmaların çoğunda bireysel kredi kullanımını etkileyen faktörleri tespit etmeye yönelik olarak genellikle yaş, eğitim, gelir ve servet değişkenleri kullanılmıştır. Türkiye’de ise kredi kullanımına yönelik çalışmaların genellikle iller bazında yürütüldüğü görülmektedir. Oktay vd. (2009:17-18) tarafından Erzurum’da kredi kartı sahipliğine etki eden faktörlerin belirlenmesi amacıyla yapılan çalışma sonuçlarına göre mesleğin, aylık toplam gelirin, tercih edilen ödeme şeklinin, kredi kartının faydalı olduğuna ve kredi kartı kullanımının tüketimi artırdığına ilişkin düşüncelerin kredi kartına sahip olma durumunu etkilediği belirlenmiştir. Tuğay ve Başgül (2007:223) de çalışmalarında ailelerin geliri arttıkça kredi kartı ile yaptıkları harcamaların arttığını belirtmişlerdir.

Kendirli vd. (2017:71-73) tarafından Yozgat ve Kayseri’deki tüketicileri kredi kartı kullanım davranışlarını karşılaştırmak amacıyla yürütülen çalışmada her iki ilde de bireylerin genellikle 1 kredi kartına sahip oldukları ve kredi kartlarını para çekmekten çok alışveriş yapmak amacıyla kullandığı saptanmıştır. Her iki ilde de tüketiciler kredi kartının para taşıma riskini azalttığını ve ödeme kolaylığı sunduğunu ifade etmiştir. Yozgat ilinde yaşayan tüketiciler kredi kartını itibar göstergesi olarak gördüklerini belirtmiştir.

Tol (2001) tarafından Ankara’da yapılan araştırma sonucunda ise kredi kartı sahibi olan müşterilerin, nakit alışveriş yapanlara oranla daha çok harcama eğiliminde olduğu bulunmuştur.

Akartepe (2006:224) Ankara ve İstanbul’da hizmet pazarlamasında kredi kartı pazarlama süreci ve kredi kartı kullanımına ilişkin bir çalışma yürütmüştür. Araştırma sonuçlarına göre, 170 katılımcının 103’ünün kredi kartlarını hemen hemen tüm alışveriş alanlarında kullandığı ve öncelikli alışveriş alanlarından ilk üç tanesinin giyim, gıda ve elektronik cihazlardan oluştuğu tespit edilmiştir.

Selimoğlu (2006) ise yine İstanbul'da gerçekleştirdiği çalışmasında tüketicilerin yarıdan fazlasının mal ve hizmetleri nakit satın alacak bütçesi olmadığı için tüketici kredilerini tercih ettiklerini, tüketici kredilerini kullanırken en çok iş arkadaşlarından etkilendiklerini, tüketici kredisi kullanırken herhangi bir problemle karşılaşmadıklarını belirtmiştir.

Aksakal (2006) tarafından ailelerin bireysel kredi kullanım durumlarının incelenmesi amacıyla gerçekleştirilen çalışma sonucuna göre, aileler bireysel kredileri en fazla otomobil ve konut almak amacıyla, kredi kartını ise en çok akaryakıt, yiyecek ve giyim harcaması yapmak amacıyla kullanmışlardır. Ailelerin bireysel kredileri kullanırken en fazla 12 ay - 18 ay vadelerde borçlandığı ve kredi sözleşmelerinde en çok faiz konusunda fikir sahibi oldukları saptanmıştır.

Yurtdışında yapılan çalışmalara bakıldığında, kredi kullanım durumlarını etkileyen demografik faktörler ile bireylerin kredi kullanımına ilişkin tutum ve eğilimlerinin incelendiği görülmektedir.

Chen ve Devaney (2001:176) tarafından Amerika Birleşik Devletleri için yapılan çalışmada; demografik özellikler, iktisadi faktörler ve kredi kullanımına ilişkin hane halklarının tutumları bireysel kredi kullanımını etkileyen en önemli unsurlar olarak gösterilmiştir. Ayrıca bu unsurların birbirleri ile etkileşim halinde olduğu gözlemlenmiş, ayrıca ev sahibi olmanın tüketici kredisi borcunu negatif yönde etkilediği sonucuna varılmıştır.

Bosna Hersek' de Chen ve Chivakul tarafından 2008 yılında yapılan çalışmada, 20-30 yaş grubunda yer alan bireylerin borçlanmayı daha çok tercih ettikleri ve 45 yaşından sonraki dönemde ise borçlanma isteklerinin azaldığı tespit edilmiştir. Bireyin sahip olduğu net varlık ile kredi talebi arasında negatif bir ilişki olduğu ve bu ilişkinin bireyin belirli bir servet düzeyine ulaştıktan sonra geçerli olduğu belirtilmiştir. Çalışmada cinsiyet, kredi talebinde önemli bir faktör olarak görülmezken ev hanımları ve öğrenciler gibi işgücü piyasasına katılmayan bireylerin çalışanlara nazaran kredi kullanma ihtiyacının daha düşük olduğu belirtilmiştir.

Simigiannis ve Tzamourani (2007:37-38) tarafından Yunanistan için yapılan çalışmada hane halkının yerleşim yeri, aylık geliri, aile reisinin yaşı ailedeki çalışan sayısı gibi faktörler borçlanmada etkili olarak gösterilmiştir. Evli ve çocuk sahibi olan hane halklarının borçlanma olasılıklarının diğerlerine göre daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Borçlanma ile sahip olunan servet ve gelir arasında Yunanistan'da pozitif bir ilişki bulunmuştur.

Toth ve Arvai (2001) tarafından Macaristan'da araştırmada ise borçlanma kararının alınmasında, hane halkı reisinin eğitim durumunun, gelecekteki gelir beklentisinin, geçmiş borçlanma deneyimlerinin, yaşın ve gelir düzeyinin etkili olduğu görülmüştür. Buna göre eğitim durumu yükseldikçe borçlanma olasılığının da arttığı görülmüştür. 60 ve üstü yaş grubunda yer alan hane halkı reislerinin daha az borçlanmaya gittikleri tespit edilmiştir.

Thaicharoen vd. (2004) tarafından Tayland'da yürütülen araştırmada, borçlanma düzeyi üzerinde gelir, yaş, eğitim düzeyi ve meslek gibi demografik değişkenlerin etkili olduğu saptanmıştır. Yaş ile borçlanma arasındaki ilişkinin belli bir yaşa kadar pozitif yönde arttığı daha sonra ise azalan bir seyir izlediği ise çalışma sonucunda elde edilen başka bir bulgudur.

## 2. Yöntem

### 2.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklem

Bu araştırmada bireylerin demografik ve sosyo ekonomik özelliklerinin bireysel kredi kullanımına olan etkisi incelenmiştir. Çalışmanın ana problem cümlesi "Bireylerin bireysel kredi kullanım davranışları bilinç düzeyleri, gelir, cinsiyet ve eğitim düzeylerine göre farklılık göstermekte midir?" şeklinde belirlenmiştir. Çalışmanın evrenini Türkiye'de bireysel kredi ve kredi kartı kullanan kişiler oluşturmaktadır. Bu kapsamda araştırma, Türkiye genelini temsil yeteneğine sahip IBBS-2 seviyesinde 26 ili kapsamaktadır.

Araştırmanın örneklemini Türkiye genelini temsil yeteneğine sahip IBBS-2 seviyesinde 26 ilde ikamet eden, 18 yaş ve üstü ve bireysel kredi kullanan 2.242 katılımcıdan oluşmaktadır.

### 2.2. Veri Toplama Yöntemi ve Ölçme Aracı

Bu çalışmanın veri toplama formu, daha önce gerçekleştirilmiş bilimsel çalışmalardan yararlanarak ve ilgili ulusal ve uluslararası literatürün taranması sonucunda oluşturulmuştur (GTB, 2014; GTB, 2016). Veri toplama aracı alanın uzmanı 3 akademisyen ve GTB uzman ve yöneticileri tarafından hazırlanmıştır.

Esas uygulamaya geçmeden önce soru formlarının işlerliği yapılan pilot çalışmayla kontrol edilmiş, gerekli düzenlemeler yapılarak araştırmada kullanılan nihai soru formu oluşturulmuştur. Söz konusu soru formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm, tüketicilerin yaş, cinsiyet, eğitim, gelir düzeyi ve tüketici bilinç düzeyinden oluşan kişisel bilgileri kapsamaktadır. İkinci bölümde tüketicilerin bireysel kredi kullanımına yönelik davranışlarını belirlemeyi amaçlayan sorulara yer verilmiştir.

Tüketicileri bilinç ve bilgi düzeylerine göre gruplayabilmek için bazı ifadeler belirlenmiş ve belirlenen bu ifadelere verdikleri yanıtlar esas alınmıştır. Bilinç düzeyinin hesaplanmasında, 25 bilinç düzeyi ifadesine verilen cevaplar katılıyorum- 3, katılmıyorum-2, kararsızım-1 olacak şekilde 1-3 arasında puanlandırılmıştır. Tüketicilerin bilinç düzeyine ilişkin ifadelerden aldığı en düşük puan 25, en yüksek puan 75'dir. Bilinç düzeyine göre; "25-41" arasında puan alan tüketiciler "düşük bilinç", "42-58" puan alan tüketiciler "orta bilinç" ve "59-75" puan alan tüketiciler yüksek bilinç düzeyinde değerlendirilmiştir.

Veriler, hazırlanan soru formlarına bağlı kalınarak tüketicilerle yüz yüze yapılan görüşmeler yoluyla toplanmıştır. Tüketicilerden kendilerine yöneltilen sorular karşısında kendi görüş ve düşüncelerini yansıtan veya buna en yakın seçeneği işaretlemeleri istenilmiştir.

### 2.3. Verilerin Değerlendirilmesi ve Analizi

Araştırmada, tüketicilerin bireysel kredi uygulamalarına ilişkin davranışları konu açısından anlamlılığına göre tüketicilerin bilinç düzeyi, cinsiyet, eğitim ve gelir düzeyi açısından değerlendirilmiştir. Elde edilen verilerin istatistiksel analizinde istatistik paket programı kullanılmıştır. İki bağımsız kategorik değişken arasındaki farklılığın incelenmesinde "Ki kare Analizi"nden yararlanılmıştır.

Araştırma kapsamındaki tüketicilerin %63,7'si 34 yaşın altında, %17,7'si 35-44 yaş aralığındadır. Katılımcıların %47,4'ü kadın, 46,4'ü evlidir. Maaşlı olarak çalışanlar (%23,3) önde gelmektedir. Araştırmaya katılan tüketicilerin %71,4'ünün gelir kaynağı ücret iken, %11,0'inin gelir kaynağı ticari kazançtır. Tüketiciler aylık toplam ortalama gelir grupları açısından değerlendirildiğinde; %36,3'ü "1.405-3.000 TL", %33,2'si "3.001-5.000TL", %14,2'si ise "1.404 TL ve altı" gelir grubundadır. Lise mezunu olanların oranı (%42,6) üniversite ve üzeri öğrenim durumuna sahip olanlardan (%30,0) yüksektir. Tüketicilerin bilinç düzeyleri incelendiğinde, yarıdan fazlasının (%54,1) orta bilinç düzeyinde olduğu görülmektedir. Düşük bilinç düzeyindeki katılımcıların oranı %0,9, yüksek bilinç düzeyindeki katılımcıların oranı ise %45,0'tir.

### 3. Bulgular

Tüketicilerin %44,5'i gelirlerinin giderlerini kısmen veya hiç karşılamadığını, % 55,6'sı ise karşıladığını belirtmiştir. 2013 yılında Ticaret Bakanlığı tarafından yapılan Türkiye Tüketici Profili ve Bilinç Seviyesi araştırması sonuçlarına göre ise gelirlerinin giderlerini karşıladığını söyleyenlerin oranı % 43,2 olup, 2003 yılına göre 2019 yılında gelirin gideri karşıladığını belirtenlerin oranının %12,4 artması dikkat çekici bir bulgudur. Çünkü 2013 yılı yıllık enflasyon oranı %7,4 iken 2018 yılı enflasyon oranı %20,30 olmuştur. Bunun nedeni araştırma verilerinin toplandığı 2018 yılı ortalarında tüketicinin satın alma gücündeki düşüşün henüz farkına varamaması olabileceği gibi, ekonomik darboğazın yaşandığı dönemlerde tüketicilerin mücadele yöntemi olarak harcamalarını azaltma yoluna gitmesi olabilir.

Gelirleri giderlerini karşılamayan tüketicilere; bu durumda ne yaptıkları sorulduğunda; %42,2 oranında "harcamalarımı kısırım" yanıtı öne çıkmıştır. Bunu %31,4 ile yakın çevreden borç alma, %29,2 ile kredi kartı kullanım yanıtı izlemiştir (Grafik 1). 2013 yılında Ticaret Bakanlığı tarafından yapılan Türkiye Tüketici Profili ve Bilinç Seviyesi araştırması sonuçlarına göre %65,4 ile "yakın çevremden borç para alırım" seçeneği ilk sırada yer almaktadır. Harcamalarımı kısırım diyen tüketicilerin oranı ise %7,0'dir (Grafik 2). Bu durum ülkenin içinde bulunduğu ekonomik koşullar dikkate alındığında beklenen bir sonuçtur. Sürekli yükseliş trendinde olan mal ve hizmet fiyatları karşısında mevcut gelirleri ile ihtiyaçlarını karşılamaya çalışan tüketicilerin, ekonomik kriz dönemlerinde başvurduğu başlıca yöntemler öncelikle harcamaları kısma daha sonrada borçlanmadır.

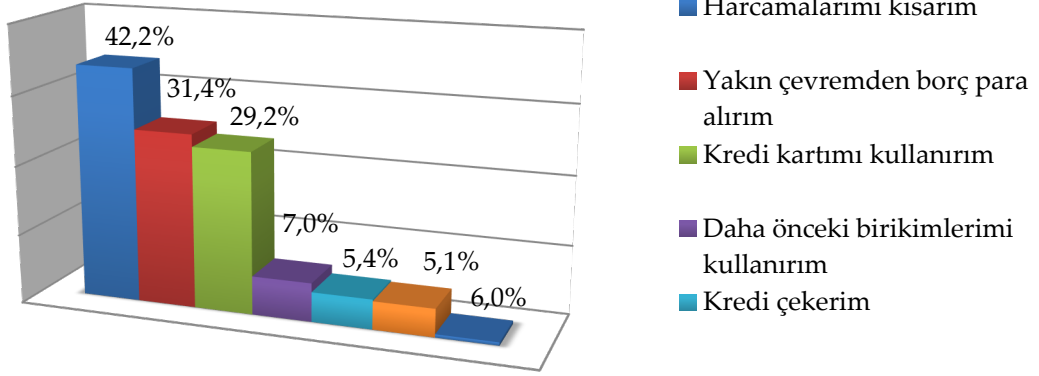
Konu ile yapılan çalışmalarda bu durumu destekler nitelikte sonuçlar ortaya koymaktadır. Örneğin; Boz (2009) tarafından yapılan çalışmada da bireysel kredilerin tüketiciler tarafından ihtiyaçları karşılamada

öncelikli bir seçenek olarak algılanmadığı, öncelikle satın almayı bir süre erteleme veya tamamen vazgeçme yoluyla harcamaları azaltma yolunu tercih ettikleri görülmektedir.

Nielsen (2018) tarafından değişen tüketici davranışlarının araştırıldığı çalışmada hayat pahalılığı/fiyat artışları karşısında tüketicilerin ilk tepkisinin %90.0 oranıyla tüketimi azaltarak sadece ihtiyaçları olan ürünleri almak olduğu bulunmuştur.

IPSOS (2019) Anti-Kriz Monitör araştırması bulgularına göre de hanelerin alım gücünün az veya çok azaldığını ifade edenlerin oranı %89 olarak bulunmuş olup, araştırmaya katılanların %40'ı "kazancı artırma/koruma" amacıyla harcamalarını azaltacağını belirtmiştir.

**Grafik 1.** Tüketicilerin Gelirleri Giderlerini Karşılama Durumunda Başvurdukları Yöntemler



Tüketicilerin gelirleri giderlerini karşılamaması durumunda başvurdukları yöntemler bilinç düzeylerine göre incelendiğinde yüksek bilinç düzeyinde (%34,6) ve orta bilinç düzeyindeki (%35,2) tüketiciler en yüksek oranda "harcamalarımı kısırım" yanıtını verirken, düşük bilinç düzeyindeki tüketiciler eşit oranla (%33,3) "yakın çevremden borç alırım" ve "kredi kartı kullanırım" cevabını vermiştir (Tablo 1). Katılımcıların bilinç düzeylerine göre gelirleri giderlerini karşılamaması durumunda başvurdukları yöntemler istatistiksel olarak farklılık göstermektedir.\* Bu sonuç orta ve yüksek tüketici bilinç düzeyine sahip olanların konuya ilişkin daha rasyonel davranarak öncelikle harcamaları azaltma daha sonra mecbur kalırsa borçlanma yolunu tercih ettiklerini düşündürmektedir. Nitekim eğitim düzeyinin artmasına bağlı olarak tüketici bilinç düzeyinin arttığını gösteren çalışma bulgularıyla (GTB, 2014,2016) birlikte değerlendirildiğinde bu sonuç eğitilmiş tüketiciler arasında finansal okuryazarlık düzeyinin yüksek olduğu ve ekonomik konularda daha bilinçli davranma ihtimalinin yüksek olduğu şeklinde de yorumlanabilir. Diğer taraftan yapılan çalışmalar gelir arttıkça tüketici bilinç düzeyinin de anlamlı düzeyde arttığını ortaya koyduğundan (GTB, 2014,2016) düşük bilinç düzeyindeki tüketiciler arasında borçlanmanın gelir düşüklüğü nedeniyle zorunlu olarak başvuru bir yol da olabileceği kanısını da uyandırmaktadır.

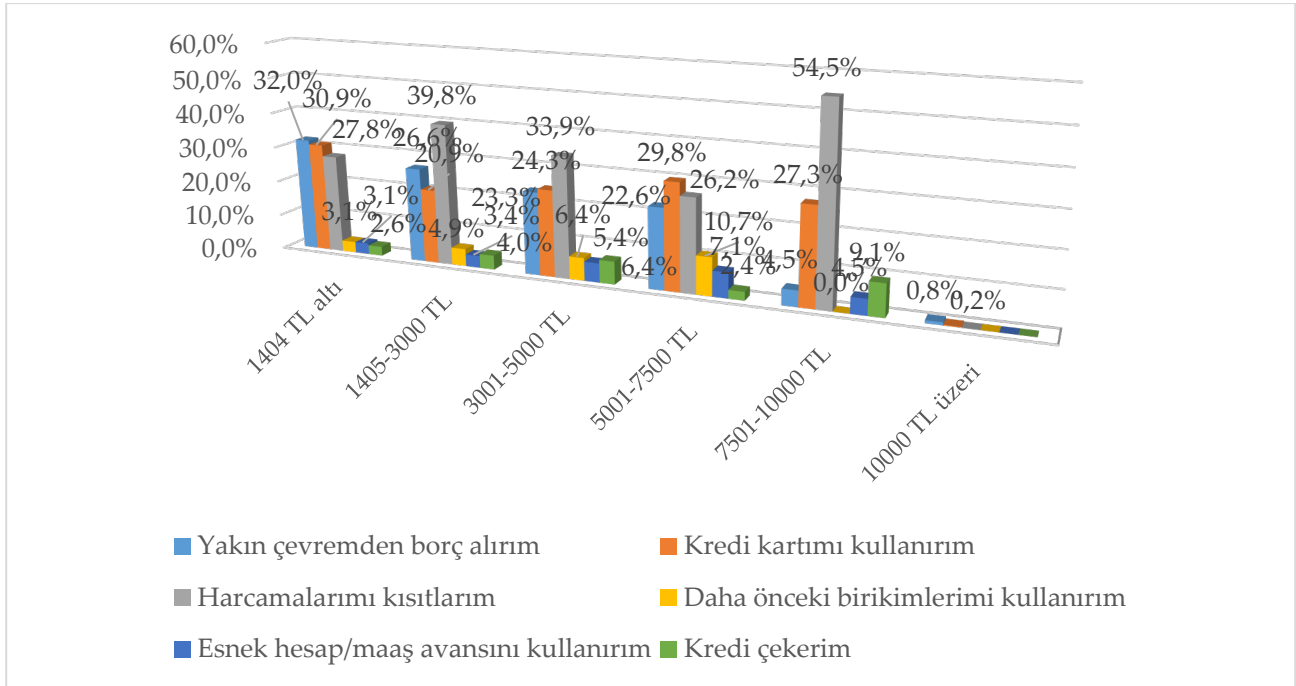
**Tablo 1.** Tüketicilerin Bilinç Düzeylerine Göre Gelirleri Giderlerini Karşılama Durumunda Başvurdukları Yöntemler

Başvurulan Yöntemler	Düşük Bilinç Düzeyi		Orta Bilinç Düzeyi		Yüksek Bilinç Düzeyi		$\chi^2$	Sd	p
	f	%	f	%	f	%			
Yakın çevremden borç alırım.	6	33,3	347	28,6	225	22,3	67,858	7	0.000
Kredi kartımı kullanırım.	6	33,3	271	22,3	265	26,3			
Harcamalarımı kısıtlarım.	5	25,0	427	35,2	349	34,6			
Daha önceki birikimlerimi kullanırım.	2	8,3	56	4,6	75	7,4			
Esnek hesap/maaş avansı kullanırım.	-	0,0	42	3,5	53	5,3			
Kredi çekerim.	-	0,0	70	5,8	42	4,1			
Toplam	20	100,0	1213	100,0	1009	100,0			

Konu gelir durumuna göre incelendiğinde; geliri “1.405 TL ile 5.000 TL” arasında olan tüketiciler gelirleri giderlerini karşılamadığında en yüksek oranla “harcamalarımı kısıtım” yanıtını verirken, “1.404 TL ve altı” gelir grubundaki tüketicilerin %32,2’si “yakınlarımdan borç para alırım”, “5.000-7.500 TL” arasında gelire sahip olanlar %29,8 ile “kredi kartı kullanırım” cevabını vermişlerdir (Grafik 3). Genel olarak değerlendirildiğinde; “1404 TL ve altı” ve “10.000 TL ve üzeri” gelir gruplarında gelirlerinin giderlerini karşılamaması durumunda başvurulan yollar sırasıyla “yakınlardan borç alma” ve “kredi kartı kullanma” iken, diğer gelir guruplarında “harcamaları kısma” ve “yakınlardan borç alma”dır. Sonuç olarak tüketicilerin hane halkı gelirlerine göre başvurdukları yöntemler arasında istatistiksel olarak bir farklılık gözlenmemiştir.

Tuğay ve Başgül (2007) çalışmalarında, bireylerin %44,2’sinin kredi kartlarının ihtiyaç fazlası gereksiz harcamalara yol açtığını belirttikleri ve gelirler arttıkça kredi kartı ile yapılan harcamaların da arttığını tespit etmiştir.

**Grafik 2.** Tüketicilerin Hane Halkı Gelirlerine Göre Gelirleri Giderlerini Karşılamaması Durumunda Başvurdukları Yöntemler



( $\chi^2 = 8.838$ ,  $sd = 12$ ,  $p = 0,717$ )

Tüketicilerin %38,5’i hiç kredi kartı kullanmazken, %39,3’ünün sadece bir kredi kartı vardır. Üç ve üzeri kredi kartına sahip olanların oranı ise yalnızca %7,2’dir. 2013 yılında Ticaret Bakanlığı tarafından yapılan Türkiye Tüketici Profili ve Bilinç Seviyesi 2013 yılı araştırması sonuçlarına göre katılımcıların %47,9’u kredi kartı sahibidir. Kredi kartı sahiplerinin yarısından biraz fazlası (%51,8) bir adet, %30,3’ü iki adet kredi kartına sahiptir. Bankalararası Kart Merkezi 2019 göre yılı Kasım ayı verilerine göre Türkiye’de 68.6 milyon adet kredi kartı kullanılmaktadır. “BKM Kart Monitör 2017”, sahip olunan kredi kartı sayısı ortalama 1.4’dür. Yapılan çalışmalar Türkiye’de tek kredi kartına sahip olanların ağırlık taşıdığı ancak iki kredi kartına sahip olanların oranının da azımsanmayacak düzeyde olduğunu göstermektedir. Tek kredi kartına sahip olanların oranının Çavuş (2006) tarafından yapılan çalışmada %39, Kılınç (2012)’in çalışmasında %56,1, Kurtuluş ve Nasır’ın (2006)’ın çalışmasında %96,7 olduğu bulunmuştur. Çavuş (2006)’un çalışmasında %33,0, Kurtuluş ve Nasır (2006)’nın çalışmasında ise %31,9 ile önemli bir kısmının iki kredi kartı sahibi olduğu görülmüştür. Bu durum Türkiye’de yıllar itibarıyla kart sayısı artmakla birlikte aktif olarak tüketicilerin ağırlıklı olarak tek kredi kartı kullandığını göstermektedir.

Konu cinsiyete göre incelendiğinde; kredi kartı kullanmayan kadınların oranı (%43,6) erkeklere göre (%34,0) daha yüksektir. İki ve daha fazla karta sahip olanlarda ise erkeklerin oranının kadınlara göre daha yüksek olduğu dikkat çekmektedir. Konu istatistiksel olarak da anlamlı bulunmuştur ( $p < 0,05$ ) (Tablo 2). “BKM Kart Monitör 2017”, araştırması sonuçları da erkeklerde sahip olunan kredi kartı sayısının kadınlardan daha yüksek olduğunu ortaya koymuştur. McCall ve Eckrich (2006) tarafından yapılan çalışmanın sonuçları da bu



bulguyu destekler şekilde, erkeklerin kadınlardan daha çok sayıda kredi kartına sahip olduğunu ancak kadınların erkeklere oranla kredi kartlarını daha sık kullandığını belirtmektedir. Çankaya vd. (2011:9023-9030) tarafından yapılan bir başka araştırmanın bulguları Türkiye’de üniversite öğrencileri arasında kadınların erkeklere nazaran kredi kartı kullanmaya daha az meyilli olduğunu göstermektedir

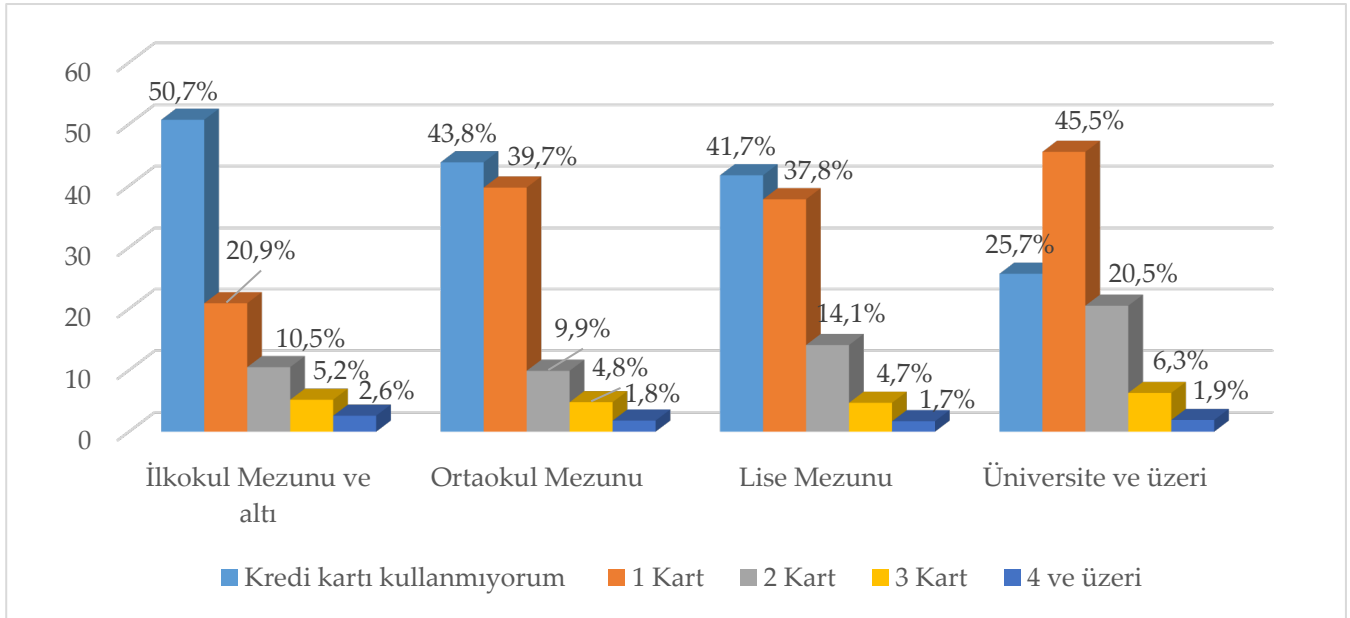
**Tablo 2.** Tüketicilerin Kullandıkları Kredi Kartı Sayısı ve Cinsiyete Göre Dağılımı

Kredi kartı sayısı	Kadın		Erkek		$\chi^2$	Sd	p
	f	%	f	%			
Kart kullanmıyorum	463	43,6	400	34,0	34,644	4	0,000
1 kart	421	39,6	460	39,0			
2 kart	130	12,2	206	17,5			
3 kart	39	3,7	79	6,7			
4 kart ve üzeri	10	0,8	34	2,9			
Toplam	1063	100,0	1179	100,0			

$p < 0,05$

Eğitim düzeyi yükseldikçe kredi kartı kullanmayanların oranı düşmektedir. Genellikle tüm eğitim düzeylerinde tek karta sahip olanların oranı ilk sırada yer alırken iki ve daha fazla karta sahip olanlar üniversite düzeyinde en yüksektir. Eğitim düzeyleri arasındaki bu farklılık istatistiksel olarak da anlamlı bulunmuştur ( $p < 0,05$ ) (Grafik 3). Kaynak ve diğerleri (1995), Örucü (2003), Selimoğlu (2006) ve Boz (2009)’un yaptığı çalışmalarda da mevcut araştırma bulgularına paralel olarak öğrenim düzeyi arttıkça kredi kartı kullanımının arttığı saptanmıştır.

**Grafik 3.** Tüketicilerin Eğitim Düzeylerine Göre Kullandıkları Kredi Kartı Sayısı



$p < 0,05$  ( $\chi^2 = 70,843$   $sd = 16$ ,  $p = 0,000$ )

Konu bilinç düzeylerine göre incelendiğinde; düşük bilinç düzeyinde (%50,0) ve yüksek bilinç düzeyinde (%42,0) tek kredi kartına sahip olanların oranı en yüksektir. Orta bilinç düzeyinde ise kredi kartı kullanmayanların oranı diğerlerine göre (%41,5) daha yüksektir. Ayrıca, üç kredi kartına sahip olanların oranının düşük bilinç düzeyinde diğerlerine oranla daha yüksek olması dikkat çekicidir. Ancak bu farklılık istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $p > 0,05$ ) (Tablo 3).



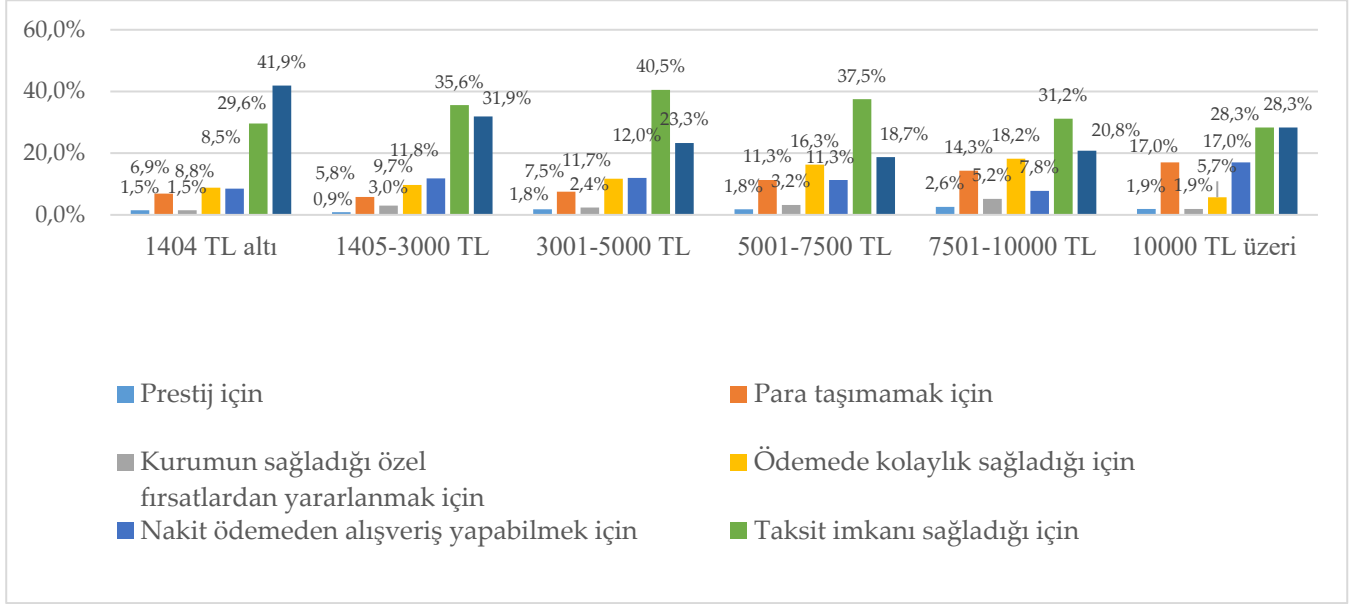
**Tablo 3.** Tüketicilerin Kullandıkları Kredi Kartı Sayısı ve Bilinç Düzeyine Göre Dağılımı

Kredi kartı sayısı	Düşük Bilinç Düzeyi		Orta Bilinç Düzeyi		Yüksek Bilinç Düzeyi		$\chi^2$	Sd	p
	f	%	f	%	f	%			
Kart kullanmıyorum	6	30,0	503	41,5	424	42,0	4,896	4	0,298
1 kart	10	50,0	447	36,9	355	35,2			
2 kart	3	15,0	179	14,8	156	15,5			
3 kart	1	5,0	61	5,0	54	5,4			
4 kart ve üzeri	-	0,0	23	1,9	20	2,0			
Toplam	20	100,0	1213	100,0	1009	100,0			

Tüketicilerin %58,3 ünün taksit imkânı sağlaması nedeniyle kredi kartı kullanmayı tercih ettiği, %45,1' inin ise nakit sıkıntısına çözüm oluşturduğu için kredi kartı kullandığı saptanmıştır. Savaşçı ve Tatlıdil (2006) ve Durukan vd. (2005) tarafından gerçekleştirilen araştırmalarda araştırmaya katılanların tüketicilerin kredi kartlarıyla alışveriş yapmalarını sağlayan en önemli nedenin kredi kartlarının alışverişi taksitlendirme imkanı sunması olduğu ifade edilmiştir. Savaşçı ve Tatlıdil (2006)'ın çalışmasında diğer nedenler ise sırasıyla kredi kartlarının alışverişlerde ödeme kolaylığı sağlaması, alışverişler sırasında yeterli nakit sağlaması, bankanın ödül sisteminden (puan, nakit para kazanma vb.) yararlanmak ve alışveriş sırasında kredi kartı kullanmanın saygınlık sağlaması şeklinde sıralanmıştır. Cebeci ve Uçar (2016)'ın öğrenciler üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada da taksitli alışveriş avantajı kredi kartı kullanımında en önemli neden olarak belirtilmiş olup, nakit sıkıntısından, nakit taşımama sırasıyla belirtilen diğer nedenlerdir.

Torlak (2002)'ın araştırması, kredi kartlarının genellikle geç ödeme avantajından yararlanmak, kolay kredi temin edebilmek ve nakit para bulundurmamak gibi faydaları nedeniyle kullanıldığını göstermektedir. Karamustafa ve Bickeş (2003) tarafından yürütülen araştırmada, nakit ödemediğinde alışveriş imkânı, olağandışı durumlarda nakit para imkânı sağlama ve alışverişte kolaylık sağlamanın, Çavuş (2006) tarafından yapılan çalışmada para olmasa da alışveriş yapabileme olanağı vermesinin (%40), bugün alıp sonra ödemeyi mümkün kılmasının (%26,0) bireylerin kredi kartı kullanımında önemli olduğu bulunmuştur. Şener ve Güven'in (2005) yaptığı çalışmada ise kredi kartı kullanma nedenleri arasında "nakit ödeme yapmaksızın alışveriş yapabilmeyi" belirtenler ilk sırada yer almaktadır. Mevcut çalışmanın ve çeşitli yıllarda yapılan diğer çalışmaların sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde araştırmanın yürütüldüğü örnekleme göre sıralaması değişmekle birlikte bireylerin taksitli alışveriş imkânı sağlaması, nakit sıkıntısını gidermesi ve alışverişte kolaylık sağlaması ve nakit para taşımadan alışverişe olanak sağlaması nedeniyle kredi kartı kullanımını tercih ettikleri görülmektedir.

Oransal olarak değişmekle birlikte tüm gelir gruplarında taksit imkânı sağlaması ve nakit sıkıntısını gidermesi nedeniyle kredi kartı kullananların oranı en yüksektir. Ancak bu oranlar diğer gelir gruplarıyla karşılaştırıldığında "1.404 TL ve altı" gelir grubunda daha yüksektir (Grafik 4). Düşük gelir grubunda yer alan tüketicilerde paranın son derece sınırlı olması nedeniyle öne çıkan bu amaçlarla kredi kartı kullanılması son derece doğal bir sonuçtur. Bu durum bu gelir düzeyindeki kişilerin gelirleri ile ihtiyaçlarını karşılayamamalarından kaynaklanabilmektedir. Karamustafa ve Bickeş (2003) tarafından yapılan çalışmada da düşük gelir gruplarında "para yokken dahi alış-veriş imkanı sağlaması"nın kredi kartına sahip olmada ve kullanmada diğer gelir guruplarından daha etkili olduğu bulunmuştur. Araştırmada genel olarak değerlendirildiğinde gelir düzeyi yükseldikçe kredi kartını nakit taşımamak için kullananların oranının arttığı görülmektedir. Bu sonuç yüksek gelire sahip bireylerin üzerlerinde daha çok nakit bulundurdukça kaybetme ve/veya hırsızlığa karşı daha duyarlı hale gelmeleri ile ilişkilendirilebilir.

**Grafik 4.** Tüketicilerin Gelir Gruplarına Göre Kredi Kartı Kullanım Nedenleri

( $\chi^2 = 133,781$ ,  $sd = 21$ ,  $p = 0,000$ )

Günümüzde, ödeme aracı fonksiyonu dışında, sağladığı kredi imkânı ile bir finansman aracı özelliğine sahip olan kredi kartları, tüketicilerin ekonomik kararlarında önemli etkiye sahiptir. Kredi kartları gelir düzeyinde artış algısı oluşturmak suretiyle, tüketicinin harcama alışkanlıklarını etkilemekte ve gelirinin çok üzerinde bir harcama eğilimine sahip olmasına yol açabilmektedir (Durukan vd., 2005:150; Kaya, 2009:133). Bilinçsizce kullanıldığında satın alma gücünün kullanım oranına paralel olarak artmaması nedeniyle tüketiciler, artan harcamalarını karşılayabilmek için yine kredi kartı aracılığı ile borçlanmakta böylece kredi kartı bir tür borç çevrim aracına dönüşmektedir. Dolayısıyla, kredi kartlarının borçlanma aracı değil ödeme aracı olarak rasyonel (akılcı/bilinçli) kullanımı önem kazanmaktadır (Başaran vd., 2012)

Genel olarak, kart hamili “bir ay boyunca yapacağı tüm alışverişlerin toplam bedelini, hesap ekstresinde belirtilen son ödeme tarihinde tamamen öderse hiçbir faiz, gider, komisyon vb. ek maliyete katlanmak zorunda kalmamaktadır” (Baydemir, 2004:50 ; Reisoğlu, 2004:106). Ancak, belirlenen tarihte tüm ödemenin yapılmaması durumunda sözleşme ile belirlenmiş olan faiz oranları işlemeye başlayacağından, kart hamilinin katlanmak zorunda kalacağı ek maliyetlere neden olmaktadır. Bu durumda ertelenen (ötelenen) borca faiz işleyeceğinden ve “kredi kartı faizleri diğer tüketici finansman imkânları için belirlenen faiz oranlarından daha yüksek seyrettiğinden” (Robb ve Sharpe, 2009:29), kredi kartı ile borçlanmak daha maliyetli olacaktır. Ödenmediği sürece borç miktarı, işleyen faizle birlikte sürekli olarak katlanacaktır (Başaran vd., 2012).

Yapılan bu çalışmada tüketicilerin %59,3 ile çoğunluğunun borcunun tamamını her ay düzenli olarak ödemediği, ancak yaklaşık % 40,0 gibi önemli bir bölümünün asgari tutar veya altında ödeme yapabildiği bulunmuştur. Yapılan bazı çalışmalarda da bu sonucu destekler nitelikte sonuçlar ortaya koymakta olup örneğin Gönen ve Özmete (2007) tarafından yapılan çalışmada katılımcıların yarısının (%50,9) her ay kredi kartına minimumdan fazla ödeme yapmak için para ayıramadıkları belirlenmiştir. Bu durum Türkiye’de kredi kartının bir finansman aracından çok borçlanma aracı olarak kullanıldığını düşündürmektedir. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu 2019 yılı Kasım ayı verileri de bu durumu destekler nitelikte toplam bireysel kredi kartı borcunun 117,7 milyar, takipteki bireysel kredi kartı borç miktarının 6,7 milyar olduğunu, TBB Risk Merkezi 2019 Ekim ayı verileri de bireysel kredi kartı borcunu ödeyemeyen ve yasal takibe alınan kişi sayısının 745 bin kişi olduğunu ortaya koymaktadır. Bu sonuçlar değerlendirildiğinde Türkiye’de kredi kartı borçluluğunun önemli düzeylerde olduğu söylenebilir. Ödenmediği sürece borç miktarı, işleyen faizle birlikte sürekli olarak katlanacağından kredi kartının bilinçli kullanımına yönelik çabaların artırılması yanında, ekonomik durumun tüketici üzerinde yarattığı baskının azaltılmasına yönelik önlemlerin hızla geliştirilmesi gerekmektedir. Aksi takdirde bu durumun ekonomik sonuçları yanında sosyal ve psikolojik sorunları da beraberinde getireceği aşikârdır.

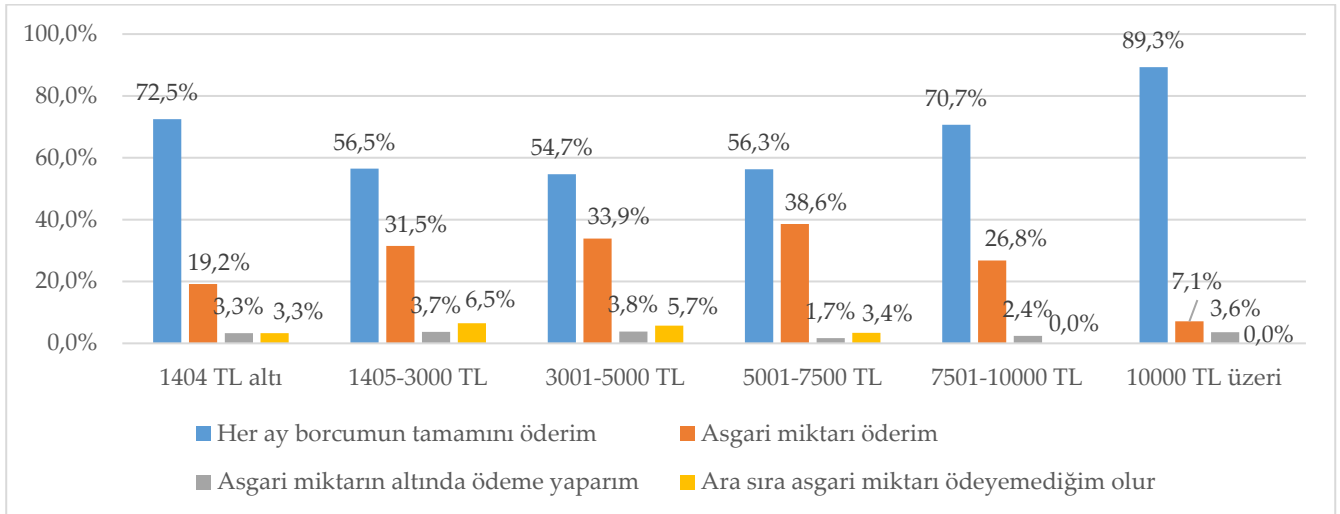
Konu bilinç düzeylerine göre incelendiğinde; her üç bilinç düzeyinde de kredi kartı borcunun tamamını ödemediğini belirtenlerin oranı en yüksektir. Ancak, asgari miktarı ödemediğini veya asgari miktarın altında ödeme yaptığını belirtenlerin oranı düşük bilinç düzeyinde diğer bilinç düzeylerine göre daha yüksektir. Ancak farklılık istatistiksel olarak anlamlı değildir ( $p>0,05$ )\* (Tablo 4).

**Tablo 4.** Tüketicilerin Bilinç Düzeylerine Göre Kredi Kartı Borcunu Düzenli Ödeme Durumu

Kredi kartı borcunu düzenli ödeme durumu	Düşük Bilinç Düzeyi		Orta Bilinç Düzeyi		Yüksek Bilinç Düzeyi		$\chi^2$	Sd	p
	f	%	f	%	f	%			
Her ay borcumun tamamını öderim.	14	71,4	608	50,1	696	69,0	36,566	4	0,000
Asgari miktarı öderim.	4	21,4	469	38,7	225	22,3			
Asgari miktarın altında ödeme yaparım.	2	7,1	53	4,4	36	3,6			
Ara sıra asgari miktarı ödeyemediğim olur.	-	0,0	83	6,8	52	5,1			
Toplam	20	100,0	1213	100,0	1009	100,0			

Tüketicilerin kredi kartı borcunu düzenli ödeme durumunu gelir gruplarına göre incelediğimizde; tüm gelir guruplarında borcunun tamamını ödemediğini belirtenlerin oranı en yüksek olmakla birlikte, en yüksek gelir gurubunda bu oran diğer gelir guruplarından yüksektir. “7.500 TL ve üzeri” gelir grubunda asgari miktarı ödeyemediğini belirten tüketiciye rastlanmamıştır. Gelir gurupları arasındaki bu farklılık istatistiksel olarak da anlamlı bulunmuştur ( $p<0,05$ )\* (Grafik 5). Daha önce yapılan çalışmalar da finansal değişkenlerin demografik değişkenlere göre kişinin kredi geri ödeme performansı üzerinde daha belirgin etkiye sahip olduğunu (Özdemir ve Boran, 2004) aylık gelir düzeyinin artmasına bağlı olarak kredi kartı borcunun tamamını ödeme olasılığının da arttığını (Altan ve Göktürk, 2008) ortaya koymaktadır. Ancak bu çalışmada bu bulguları destekler nitelikte sonuçlar elde edilmemiş olup, gelirin artmasına paralel kredi kartı borcunun tamamını ödeyenlerin sayısında bir artış olduğu gözlenmemiştir. Kredi kartı borcunun tamamını ödemediğini belirten gelir gurupları sırasıyla “10.000 TL ve üzeri” gelir gurubu (%89.0), “1404 TL ve altı” gelir gurubu (%72.5) ve “7.500-10.000 TL” gelir gurubu (%70.7)’dur.

**Grafik 5.** Tüketicilerin Hane halkı Gelirine Göre Kredi Kartı Borcunu Düzenli Ödeme Durumu

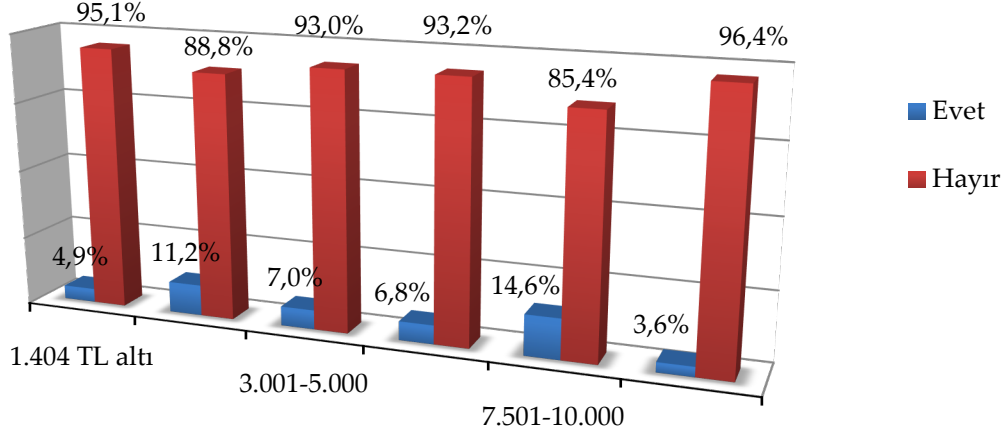


\*( $\chi^2 = 22,715$ ,  $sd = 9$ ,  $p = 0,007$ )

Tüketicilerin sadece %8,3'ü kredi kartı borcunu ödeyememe nedeniyle kartının kullanıma kapatıldığını belirtmiştir. Borcunu ödeyememe nedeniyle kredi kartının kullanıma kapatıldığını belirten tüketicilerin oranı her üç bilinç düzeyinde de %10'un altındadır. Ancak orta bilinç düzeyinde bu oran (%9,7) diğerlerine kıyasla bir miktar daha yüksektir.

Konu hane halkı gelirlerine göre incelendiğinde en düşük (%4,9) ve en yüksek (%3,6) gelir grubunda kredi kartının kullanıma kapatılma oranı diğer gelir gruplarına göre daha düşüktür. Bu açıdan gelir grupları arasındaki farklılık istatistiksel olarak da anlamlı bulunmuştur ( $p < 0,05$ )\* (Grafik 6).

**Grafik 6.** Tüketicilerin Hane halkı Gelirine Göre Kredi Kartının Kullanıma Kapatılma Durumu



( $\chi^2 = 5,046$ ,  $sd = 5$ ,  $p = 0,410$ )

Tüketicilerin %69,7'si kredi kartı kullanmadan taksitli alışveriş yapmadığını belirtmekle birlikte, tüketicilerin kredi kartı kullanmadan %30,0 gibi önemli bir bölümünün taksitle alışveriş yapması dikkat çekicidir. Bu durum 15 Ağustos 2018 tarih ve 30510 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına İlişkin Yönetmelik kapsamında kredi kartı ile yapılan alışverişlerde taksit sayısına sınırlandırma getirilmesi ilişkilendirilebilir. 2019 yılında kredi kartı ile yapılan alışverişlerde uygulanan taksit sayısında yeniden düzenlemeye gidilmiş olmakla birlikte araştırmanın yapıldığı dönemde uygulanan taksit sınırlaması nedeniyle satışları düşen firmalar tarafından yeni yöntemler geliştirilerek tüketicilerin daha önce olduğu gibi senetle alışveriş yapmasına imkan verilmiştir.

Tüketicilerin sadece %20,9'u son beş yıl içinde tüketici kredisi kullandığını belirtmiştir. 2013 yılında yapılan Tüketici Profili Araştırması sonuçlarına göre araştırmaya katılanların %11,9'u son bir yıl içinde kredi kullandığını belirtmiştir. Beş yıl içerisinde tüketici kredisi kullananların oranındaki bu artış 2018 yılında baş gösteren ekonomik sıkıntılar nedeniyle ihtiyaçlarını karşılamakta zorlanan tüketicilerin bütçelerindeki açığı ihtiyaç kredisi ile gidermeye çalıştıkları kanaatini uyandırmaktadır. Nitekim Ocak 2018 döneminde 399.9 milyar TL olan bireysel tüketici kredi kullanım miktarı Ağustos 2018 döneminde 419.3, Kasım 2019 döneminde 450.5 milyar TL.'ye ulaşmıştır (BDDK, 2019).

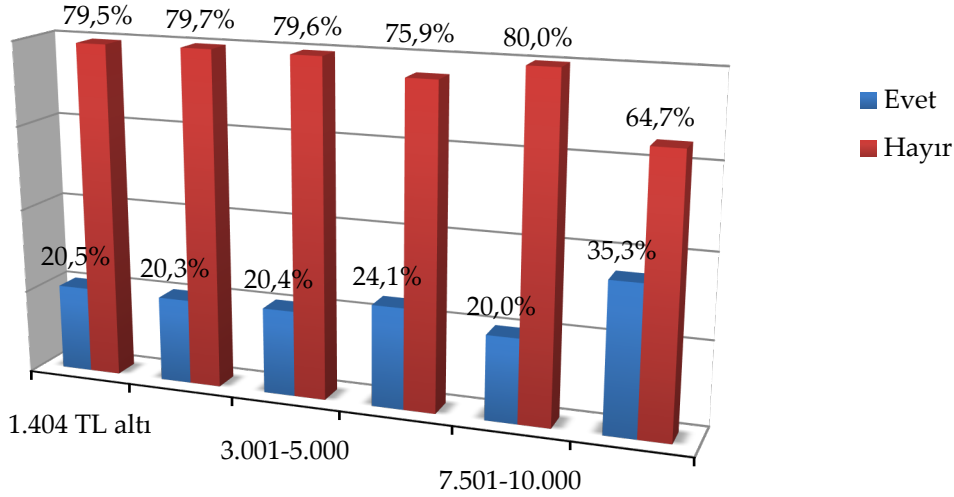
Tüm gelir gruplarındaki tüketicilerin ¼'ten daha azı tüketici kredisi kullanırken bu oran sadece "10.000 TL ve üzeri" gelir grubunda diğerlerine oranla daha yüksektir (%35,3). Gelir grupları arasındaki bu fark istatistiksel olarak da anlamlı bulunmamıştır (Grafik 7).

Cari gelir, kredi talebini belirleyen en önemli faktörlerden birisidir. Ancak, cari gelir ile borç arasındaki ilişki kesin değildir ve çalışmaların sonuçları da buna işaret etmektedir. Cox ve Jappelli (1993), Taicharoen vd. (2004) ve Magri (2002) cari gelir ile borç talebi arasında negatif ilişki bulmuşlardır. Cari gelirin düşük olması, hane halklarının tüketim ihtiyaçlarının karşılanmasını güçleştirecektir. Cari gelir düşükken tüketimin marjinal faydası yüksek olacaktır. Tüketim seviyelerini korumak ya da artırmak için düşük gelir seviyesindeki hane halkı finansman ihtiyacını karşılamak için daha fazla kredi talep edecektir. Ayrıca, sürekli gelir hipotezine uygun olarak, cari geliri düşük olan hane halkı gelecek dönem kazancının fazla olacağı beklentisiyle daha çok kredi talep edecektir. Chen ve Chivakul (2008) ve Crook ve Hochguertel (2006) söz konusu ilişkiyi ters U şeklinde bulmuşlardır. Belli bir noktaya kadar cari gelir yükselirken kredi talebi de artmakta sonra azalmaktadır. Diğer çalışmalar ise kredi talebi ile cari gelir arasında pozitif bir ilişkinin varlığını tespit etmiştir

(Duca ve Rosenthal, 1993; Gropp vd., 1997; Crook, 2001; Grant, 2007; Del Rio ve Yang, 2005; Crook ve Hochguertel, 2006). Yüksek cari gelir borçlanma ihtiyacının azalmasını sağlamakla birlikte bireylerin tüketim yerine yatırım güdüsü ile kredi talebinde bulunabilmesine yol açabilmektedir. Ayrıca talep edilen kredi miktarı gelirin artmasına paralel olarak artmaktadır.

TBB 2019 yılı 2. Çeyrek sonuçlarına göre, kredi kullandırma tutarı açısından en büyük payların en düşük (1.000 TL altı) ve en yüksek (5.000 TL üstü) gelir gruplarında yoğunlaştığı görülmektedir. Kişi sayısı açısından irdelendiğinde ise bu durum tersine dönmektedir. Gelir artışına paralel olarak kullanılan kredi tutarındaki büyüme sonucu 5.000 TL üstü gelire sahip kişilerdeki kullandırma yüksek görülmele birlikte en büyük pay kişi sayısı olarak 1.000 TL altı gelir grubuna kullandırılmaktadır (TBB, 2019).

**Grafik 7.** Tüketicilerin Hane halkı Gelirlerine Göre Tüketici Kredisini Kullanma Durumu



( $\chi^2 = 6,846$ ,  $sd = 5$ ,  $p = 0,232$ )

Tüketicilerin yaklaşık yarıya yakını (%47,3) ihtiyaç kredisi kullandığını belirtirken konut kredisi kullananların oranı %24,3 tür. Bunu %11,3 ile taşıt kredisi kullananlar izlemektedir (Grafik 12). 2013 yılında Ticaret Bakanlığı tarafından yapılan Türkiye Tüketici Profili ve Bilinç Seviyesi araştırması sonuçlarına göre ihtiyaç kredisi kullandığını belirten tüketicilerin oranı % 70,4 iken bunu % 8,7 ile taşıt kredisi izlemektedir. Selimoğlu (2006) tarafından yapılan çalışmada; tüketicilerin yarıdan fazlası ihtiyaç duyduğu malın peşin alımına olanak vermeyen bir bütçeye sahip olmaları nedeniyle tüketici kredilerini tercih etmektedir. Bu sonuç bu çalışmanın sonuçlarını destekler niteliktedir. Çünkü bu çalışmada da ihtiyaç kredisi kullananlar en yüksek orandadır. Aksakal (2006) tarafından yapılan araştırmanın sonucuna göre ise ailelerin bireysel kredileri en fazla otomobil ve konut almak amacıyla kullandıkları bulunmuştur.

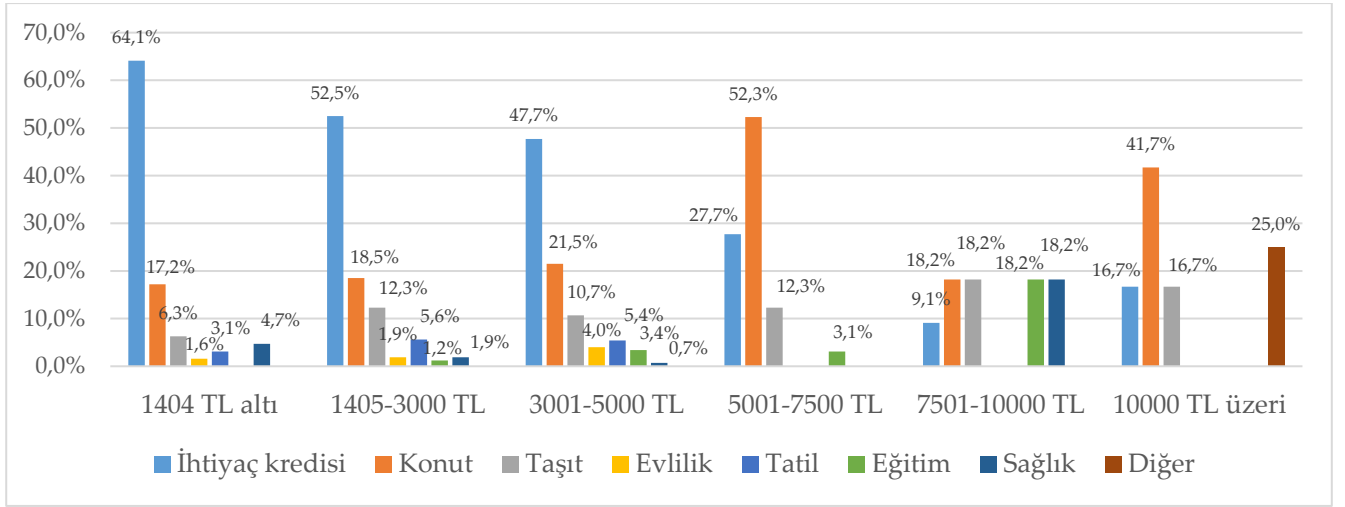
Yüksek (%50,4) ve orta bilinç düzeyinde (%44,6) ihtiyaç kredisi kullananların oranı düşük bilinç düzeyine göre (%30,0) daha yüksektir. Diğer taraftan düşük bilinç düzeyinde konut kredisi kullananların oranı (%30,0) da diğer bilinç düzeylerine oranla daha yüksektir (Tablo 5).

**Tablo 5.** Tüketicilerin Bilinç Düzeyine Göre Kredi Kullanım Durumu

Kredi kullanım durumu	Düşük Bilinç Düzeyi		Orta Bilinç Düzeyi		Yüksek Bilinç Düzeyi		$\chi^2$	Sd	p
	f	%	f	%	f	%			
İhtiyaç	6	30,0	541	44,6	509	50,4	5,849	1	0,016
Konut	6	30,0	302	24,9	247	24,5			
Taşıt	6	30,0	146	12,0	121	12,0			
Evlilik	-	0,0	45	3,7	9	0,9			
Tatil	2	10,0	79	6,5	40	4,0			
Eğitim	-	0,0	59	4,9	47	4,6			
Sağlık	-	0,0	41	3,4	36	3,6			
Toplam	20	100,0	1213	100,0	1009	100,0			

Ortalama aylık geliri “1.404 TL ve altında” olan tüketiciler ile (%64,1), “1.405-3.000 TL” arasında olan tüketicilerin (%52,5) yarıdan fazlası ihtiyaç kredisi kullandıklarını belirtmişlerdir. Ortalama aylık geliri “5.001-7.500 TL” arasında olan tüketicilerin ise yarıdan fazlasının (%52,3) konut kredisi kullandıkları tespit edilmiştir. Kredi kullanım durumu açısından gelir grupları arasındaki bu farklılık istatistiksel olarak da anlamlı bulunmuştur ( $p < 0,05$ ) (Grafik 8). Sonuçlar genel olarak değerlendirildiğinde yüksek gelir gruplarında ihtiyaç kredisi kullanım oranının düşük gelir gruplarından az olduğu, eğitim kredisi ve konut kredisi kullanma oranının yüksek gelir gruplarında düşük gelir gruplarından fazla olduğu, yüksek gelir gruplarında tatil kredisi kullanma oranının düşük gelir gruplarından daha az olduğu, dolayısıyla düşük gelir gruplarında kredinin gelir yetersizliği nedeniyle daha çok ihtiyaçları karşılamaya yönelik amaçlarla kullanıldığı kanaatini uyandırdığı söylenebilir. İlgili istatistiklerde gelir düzeyine göre tüketici kredilerinin tiplerine göre dağılım verilmemesine rağmen, bazı araştırmalarda da yüksek gelir gruplarının ağırlıklı olarak konut kredileri, düşük gelir gruplarının ise taksitli ihtiyaç kredilerinde yoğunlaştığı tahmin edilmektedir (Kaptan, 2011).

**Grafik 8. Tüketicilerin Hane halkı Ortalama Aylık Gelire Göre Kredi Kullanım Durumu**



( $\chi^2 = 6,846$ ,  $sd = 5$ ,  $p = 0,232$ )

Bireyler krediler yoluyla nakit ihtiyacını giderirken, gelecekteki gelirlerinden bugün feragat etmekte ve istedikleri zaman tüketimlerini gerçekleştirmektedir. Bankalarca bireylere sunulan bu imkân, pek çok kişi için kredileri cazip hale getirirken talep sayısını artırmaktadır. Hane halklarının kırılganlığı aşırı tüketim ve borçlanma eğilimi ile artmaktadır. Özellikle gelirlerindeki artışlarından daha fazla tüketim harcaması gerçekleştiren hane halkları olası bir şok sonucunda borçlarını geri ödemekte zorlanabilmektedir. Bu araştırmada tüketicilerin yaklaşık 1/5'i kredi borçlarını ödeyemediklerini ve bu nedenle takibe alındıklarını belirtmiştir.

## Sonuç ve Öneriler

Bireyler yaşamlarını sürdürmek için tüketim yapmak zorundadır. Tüketim modellerinde içinde yaşanan toplum yapısının değişmesi ve dönüşmesi sonucunda zaman bazı değişikliklerin olması kaçınılmazdır. Eski dönemlerde insanoğlu için temel ihtiyaçların karşılanması önde gelen bir amaç iken geleneksel toplum yapısından modern toplum yapısına değişimin neticesinde günümüzün tüketim toplumlarında istekler de ihtiyaçlara evrilmiş, bunun neticesinde tüketim harcamaları artmıştır (Bakırtaş ve Demirhan, 2015). Bunun sonucunda insanoğlu açısından kıt kaynaklarla, özellikle de mevcut gelire giderleri denkleştirme baş edilmesi gerekli önemli bir soruna dönüşmüştür. Nitekim araştırmaya katılan bireylerin yarıya yakını (%44,5) gelirlerinin giderlerini karşılaması konusunda sorun yaşadıklarını belirtmiştir. Gelirleri giderlerini karşılamadığında bireylerin öncelikle harcamalarını kısma yoluna gittiklerini belirtmeleri, harcamalarını disipline edebildiklerini ve gelir kısıtlılığı karşısında isteklerinden vazgeçerek ihtiyaç odaklı harcama yapma eğiliminde olduklarını düşündürdüğünden olumlu bir sonuçtur. Gelirin harcamaları karşılamada yetersiz kalması durumunda literatürde önerilen temel iki yol söz konusudur. Bunlardan birisi harcamaların azaltılması diğeri gelirin artırılmasıdır. Türkiye’de işsizliğin önemli bir problem olduğu göz önüne alındığında bireylerin iş değişikliği ya da ek istihdam olanakları yaratarak kısa vadede gelirlerini artırmaları zordur. Bu nedenle bireylerin harcamalarla gelirleri arasındaki açığı kapatmada harcamalarını azaltma yoluna



gitmeleri sınırlı kaynaklarla sınırsız ihtiyaçlarını karşılamak zorunda olan tüketiciler için temel denge noktasıdır. Mevcut araştırmanın sonuçları gelirin ihtiyaçları karşılamada yetersiz kalması durumunda birbirine yakın oranlarla yakın çevreden borç alanların ve kredi kartı kullananların oranının da önemli düzeylerde olduğunu ortaya koymuştur. Henüz kazanmadıkları parayı ipotek altına alarak bugünün ihtiyaçlarını karşılama yoluna gidenlerin diğer bir deyişle tüketim harcamalarını borçlanarak devam ettirenlerin oranı azımsanmayacak düzeydedir. Konu tüketicilerin bilinç düzeyi açısından değerlendirildiğinde düşük tüketici bilinç düzeyindekilerin orta ve yüksek bilinç düzeyindekilere göre harcamaları kısmaktansa daha çok yakın çevrelerine borçlanma ve kredi kartı kullanma yoluyla borçlanmaya daha meyilli oldukları söylenebilir. İktisat biliminin özünde Homo Economicus birey yer almaktadır. Homo Economicus birey “kendi çıkarını düşünen, faydasını ve karını en yüksek seviyeye çıkarmayı amaçlayan ve bu amaçları gerçekleştirmeye yönelik kararlar alan birim” biçiminde tanımlanabilir (Mankiw, 2003:12). Homo Economicus, rasyonel insan (akılcı birey) anlamına gelir. Faydacı (utilitarian) olup her zaman yapamasa bile faydasını maksimize edecek tüketimde bulunmaya çalışır. Yerleşik iktisat teorilerine faydacı felsefenin dahil edilmesi ile beraber insan zevke yönelen, zahmetten kaçan birey olarak ele alınmaya başlamıştır. İktisadi faaliyet ise böylece ihtiyacın karşılanmasından ziyade keyif ve konforun yükseltilmesinin bir yolu olarak da algılanmaya başlamıştır. Gerçekten de bugün insan pek çok faktörün etkisiyle çoğu zaman rasyonel davranmamakta, ihtiyacın ötesinde aşırı tüketmekte ve bunun sonucunda aşırı borçlanmaktadır. Bu nedenle, günümüz toplumlarında bireylere kaynakları dahilinde hareket etmelerini sağlayıcı tutum ve davranışların kazandırılması önem kazanmaktadır. Bunun için en etkili yol ise eğitimden ve bireylerin tüketimlerini disipline edici devlet tarafından alınacak politikalarından (kredi kullanımının sınırlandırılması, kredi kartı limitlerinin sınırlandırılması, taksit sayısının sınırlandırılması vb.) geçmektedir. Küçük yaşlarda başlanacak formal ve informal eğitim yolu ile paranın etkin kullanımı, borç yönetimi, tasarruf ve yatırım bilincinin geliştirilmesi gerekmektedir. Nitekim alan yazında yapılan pek çok çalışma eğitim yolu ile bireylerin finansal başarılarının, refah düzeylerinin arttığını ortaya koymaktadır (Bayram, 2010; Borden vd, 2008). Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde kısa dönemde refah düzeyinin temel belirleyicisi olan kişi başı milli gelirin artırılması zor olduğundan, bireylere mevcut bütçe kısıtları dahilinde davranış geliştirmelerine destek olacak eğitim özellikle önemlidir.

Araştırmada aktif olarak kullanılan tek kredi kartına sahip olanların ağırlık taşınması kredi kartı sayısı konusunda bireylerin bilinçli davrandığı izlenimini vermektedir. Çünkü kredi kartı sayısı arttıkça bireylerin harcama seviyelerinin yükseldiği ve aşırı borçlanma eğilimine girdiklerini gösteren araştırma bulguları mevcuttur (Kılınç, 2012; Gündüzalp, 2018).

Kredi kartı kullanmayan kadınların oranı erkeklerden yüksektir. Eğitim düzeyi yükseldikçe kredi kartı kullanmayanların oranı azalmaktadır. Tüketici bilinç düzeyi açısından incelendiğinde kredi kartı kullanmayanların en düşük, üç kredi kartına sahip olanların en yüksek oranda olduğu grup düşük bilinç düzeyinde olanlardır. Tüketicilerin kredi kartı kullanma nedenleri arasında taksit imkanı sağlamasını belirtenler en yüksek orandadır. Bunu kredi kartını nakit sıkıntısını gidermek için kullananlar izlemektedir. Sıralaması değişmekle birlikte tüm gelir gruplarında durum benzerlik göstermektedir. Bireylerin yaklaşık %60,0'ı kredi kartı borcunun tamamını ödemektedir. Bu sonuç daha önce yapılan bazı çalışmaların bulguları ile paralellik göstermektedir.

Ancak asgari tutar veya altında ödeme yapabilenler de %40,0 gibi oldukça yüksek orandadır. Tüm tüketici bilinç ve gelir düzeylerinde her ay kredi borcunun tamamını ödeyenler yüksek orandadır. Bu oran düşük bilinç düzeyindeki ve en yüksek gelir düzeyindeki tüketicilerde en yüksek orandadır. Borcunu ödeyememe nedeniyle kredi kartının kullanıma kapatıldığını belirtenlerin oranı %8,3'dür. Konu hane halkı gelirlerine göre incelendiğinde en düşük (%4,9) ve en yüksek (%3,6) gelir grubunda kredi kartının kullanıma kapatılma oranı diğer gelir gruplarına göre daha düşüktür. Etkin bir tüketici finansman aracı olan kredi kartı ancak rasyonel kullanıldığı müddetçe kendisinden beklenen faydaları sağlayabilir. Kredi kartı kullanımında rasyonellikten uzaklaşan bireyler bundan fayda değil, başta borç batağına saplanmak üzere türlü zararlar elde edecektir. Rasyonellik bireylerin kredi kartı kullanırken veya ona karşı gösterdikleri birçok tutumda olumlu yönde sergiledikleri tavır ve alışkanlıkların sıklığıyla ilişkilendirilebilir. Türkiye’de bankalar, kart işlemlerinde asıl geliri, kredi kartı borcunu ödeyemeyen veya sadece asgari ödeyebilen müşterilerinden elde etmektedir. Farklı bir bakış açısı ile kredi kartı aslında dikkatli kullanıldığında faiz ödemeyi gerektirmeyen, yıllık kart ücreti ödemesi karşılığında avantajlar sağlayan finansal bir üründür. Buna karşılık, bireylerin



tüketime yönlendirilmesi, bankaların kredi ve kredi kartı kullanmaya teşvik eden etik olmayan reklamları, düşük ücret seviyeleri kredi kartını hem finansal hem de sosyo-ekonomik açıdan oldukça tehlikeli bir ürün haline getirmiştir (Uslu ve Gündoğdu, 2011).

Türkiye’de özellikle son yıllarda kullanımı gittikçe çoğalan banka kartları, kredi kartları ve ihtiyaç kredisi gibi ürünler, kullanım amacının dışında kullanılmaya başlamıştır. Nakit ihtiyacını gidermeye yardımcı bu ürünler, ülkemizde pek çok insanın aile bütçesini genişletmesine olanak sağlayan birincil kaynak şekline gelmiştir. Bireylerin bu eğiliminin farkındalığıyla her gün piyasaya yeni ürün ve hizmetler sunan bankalar ise, gelirlerinin önemli bir bölümünü kredi kartı ve ihtiyaç kredileri yoluyla temin etmektedir (Uslu ve Gündoğdu, 2011). Bu araştırmada da tüketicilerin 1/5’i, son beş yıl içerisinde tüketici kredisi kullanmıştır. En yüksek gelir grubunda tüketici kredisi kullanım oranı diğer gelir guruplarından yüksektir. En fazla kullanılan kredi türü ihtiyaç kredisidir. Orta ve yüksek tüketici bilinç düzeyinde ihtiyaç kredisi kullananlar düşük bilinç düzeyindekilerden fazladır. Gelir düzeyi yükseldikçe ihtiyaç kredisi kullanımının azaldığı, konut kredisi kullanımının arttığı yönünde bir eğilim olduğu söylenebilir. Türkiye Bankalar Birliği verilerine göre de Nisan-Haziran 2019 döneminde kullanılan tüketici ve konut kredileri içinde ihtiyaç kredileri %80 ve 30 milyar TL tutarı ile en büyük paya sahiptir (TBB, 2019). Bireyler krediler yoluyla nakit ihtiyacını giderirken, gelecekteki gelirlerinden bugün feragat etmekte ve istedikleri zaman tüketimlerini gerçekleştirebilmektedirler. Bankalarca bireylere sunulan bu imkân, pek çok kişi için kredileri cazip hale getirirken talep sayısını artırmaktadır. Hane halklarının kırılganlığı aşırı tüketim ve borçlanma eğilimi ile artmaktadır. Özellikle gelirlerindeki artışlarından daha fazla tüketim harcaması gerçekleştiren hane halkları olası bir şok sonucunda borçlarını geri ödemekte zorlanabilmektedir. Bu araştırmada tüketicilerin yaklaşık 1/5’i kredi borçlarını ödeyemediklerini ve bu nedenle takibe alındıklarını belirtmişlerdir (Grafik 26). Temmuz-Eylül 2019 döneminde kullanılan tüketici kredileri ve konut kredilerinden kanuni takibe alınan kredi miktarı, bir önceki yılın aynı dönemine göre %27 oranında artarak 771 milyon TL olmuştur. Söz konusu kredilerin %2’sini taşıt, %16’sini konut, %81’ini ihtiyaç kredileri oluşturmuştur. Bu kapsamda, Türkiye’de borçlanma kültürünün azaltılmasına yönelik etkin politikalar geliştirilmesi ve bu politikaların sürdürülebilir olması, ödeme gücü içinde olan bireylerin borcu borçla kapatma sarmalından kurtulması için borçlarının yeniden yapılandırılması, hem kamu hem özel kurum ve kuruluşların tasarrufu artırıcı politikalar oluşturması ve harcamaların azaltılarak tasarrufun artırılmasına yönelik stratejiler geliştirmesi faydalı olacaktır. Ayrıca bireylerin finansal problemlerini çözmelerine yardımcı olacak, sıkıntı yaşadıklarında başvuracakları finansal danışma merkezlerinin oluşturulması ve var olan Aile Danışma Merkezleri’nde finansal danışmanlık hizmetleri verilmesi ve bu alanda diğer uzmanlar yanında mutlaka Aile ve Tüketici Ekonomistlerinin istihdam edilmesi bireylerin para ve borç yönetimi konusunda başarılı olmasında etkin rol oynayacaktır.

### Kaynakça

- Akartepe, G. (2006). Hizmet Pazarlamasında Kredi Kartı Pazarlama Süreci, Kredi Kartı Kullanıcılarına Yönelik Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Aksakal, H. (2006). Ailelerin Bireysel Kredi ve Kredi Kartı Kullanım Durumunun İncelenmesi. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Altan, M. ve E. Göktürk (2008). Türkiye’de memurların kredi kartı kullanım alışkanlıkları üzerine bir araştırma. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 39, 110-127.
- Arsène, M. F. and Guy-Paulin, D. D. (2013). An econometric analysis of the nexus between credit to the private sector, inflation and economic growth: case of Cameroon 1965–2010. *Global Journal of Management and Business Research Interdisciplinary*, 13(7), 41-53.
- Bakırtaş, D. ve Demirhan, H. (2015). İhtiyaç ve istek paradoksu: iktisadi ve metafizik bir yaklaşım. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 3(3).
- Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) (2019). Aylık Bankacılık Sektörü Verileri (Temel Gösterim). <https://www.bddk.org.tr/BultenAylik>. (Erişim tarihi: 15 Ekim 2019)
- Bankalararası Kart Merkezi (BKM) (2019). Seçilen Aya Ait Genel İstatistik Verileri. [https://bkm.com.tr/secilen-aya-ait-istatistikler/?filter\\_year=2019&filter\\_month=9&List=Liste](https://bkm.com.tr/secilen-aya-ait-istatistikler/?filter_year=2019&filter_month=9&List=Liste). (Erişim tarihi: 15 Ekim 2019)

- Bankalararası Kart Merkezi (BKM) (2017). Kart Monitör 2017 Kart Kullanım Alışkanlıkları Araştırması. [https://bkm.com.tr/wp-content/uploads/2018/03/Kart\\_Monitor\\_2017.pdf](https://bkm.com.tr/wp-content/uploads/2018/03/Kart_Monitor_2017.pdf) (Erişim tarihi: Eylül 2019)
- Başaran, B., Budak, G. S. ve Yılmaz, H. (2012). Kredi kartlarının rasyonel kullanımını etkileyen bireysel faktörler. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 7(2).
- Baydemir, M. (2004). *Her Yönüyle Kredi Kartları*, İstanbul, MS Destek.
- Bayram, S.S. (2010). Finansal Okuryazarlık ve Para Yönetimi Davranışları: Anadolu Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- BDDK (2019). Aylık Bankacılık Sektörü Verileri (Temel Gösterim) (Kasım Ayı). <https://www.bddk.org.tr/BultenAylik> (Erişim tarihi: Kasım 2019)
- Borden, L. M., Lee, S. A., Serido, J. and Collins, D. (2008). Changing college students' financial knowledge, attitudes, and behavior through seminar participation. *Journal of Family and Economic Issues*, 29(1), 23–40.
- Boz, H. (2009). Tüketicilerin Bireysel Kredileri Algılama Şekilleri Ve Bireysel Kredileri Tüketim Biçimleri. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Cebeci, İ. ve Uçar, S. (2016). Bireysel finansmanda etkili bir araç: Kredi kartı üzerine ampirik bir araştırma. *Journal of Accounting & Finance*, 72, 1-20.
- Cox, D. and Jappelli, T. (1993). The effect of borrowing constraints on consumer liabilities. *Journal of Money, Credit and Banking*, 25(2), 197-213.
- 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.
- Chen, K. C., and Chivakul, M. (2008). *What drives household borrowing and credit constraints? Evidence from Bosnia and Herzegovina* (No. 8-202). International Monetary Fund.
- Chen, Y. and Devaney, S. (2001). The effects of credit attitude and socioeconomic factors on credit card and installment debt, *The Journal of Consumer Affairs*, Vol: 35.
- Crook, J. (2001). The demand for household debt in the USA: evidence from the 1995 survey of consumer finance. *Applied Financial Economics*, 11(1), 83-91.
- Crook, J. and Hochguertel, S. (2006). Household debt and credit constraints: comparative micro evidence from four OECD countries. in *Finance and Consumption Workshop, European University Institute, in Florence, Italy*, June 2006, Vol. 12.
- Çımat, A., Avcı, M. ve Nas, Y. (2016). Hanehalkı borcunun belirleyicileri: Fethiye Örneği. *ODÜ Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi (ODÜSOBİAD)*, 6(15), 37-63.
- Çankaya, S., Ucal, M. Ş. ve O'Neil, M. (2011). Effects of gender on credit card usage among university students in Turkey. *African Journal of Business Management*, 5(22), 9023-9030.
- Daşdoğan, S. (2015). Household indebtedness and financial literacy in Turkey. Boğaziçi University, Master of Arts in Economics, İstanbul.
- Del-Río, A., ve Young, G. (2005). The determinants of unsecured borrowing: evidence from the British Household Panel Survey.
- Duca, J. V. and Rosenthal, S. S. (1993). Borrowing constraints, household debt, and racial discrimination in loan markets. *Journal of Financial Intermediation*, 3(1), 77-103.
- Durukan, T., H., Elibol ve M. Özhavzalı (2005). Kredi kartlarındaki taksit uygulamasının tüketicinin harcama alışkanlıkları üzerindeki etkisini ölçmeye yönelik bir araştırma (Kırıkkale İli Örneği). *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (13), 143-153.
- Grant, C. (2007). Estimating credit constraints among US households. *Oxford Economic Papers*, 59(4), 583-605.

- Gönen, E., ve Özmete, E. (2007). Finansal Refah: Finansal Yönetim Sürecinden Duyulan Tatmin, Finansal Davranışlar İle Öz-saygı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Aile ve Toplum*, 9 (3), 57-69.
- Gropp, R., Scholz, J. K. and White, M. J. (1997). Personal bankruptcy and credit supply and demand. *The Quarterly Journal of Economics*, 112(1), 217-251.
- Gündüzalp, A.A. (2018). Hanehalkı borçlanma eğiliminin demografik, sosyoekonomik ve psikososyal faktörler açısından incelenmesi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- IPSOS (2019). Anti kriz monitör araştırması. <https://www.ipsos.com/tr-tr/kriz-ruh-halindeki-tuketeciler-nasil-davraniyor-ve-markalar-ne-yapmalı> (Erişim tarihi: Kasım 2019)
- Kaptan, Ö. B. (2011). Bireysel kredilerin risk ve tüketici davranışı açısından analizi. Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora Tezi, Ankara.
- Karamustafa, K. ve Biçkes, D. M. (2003). Kredi kartı sahip ve kullanıcılarının kredi kartı kullanımlarını değerlendirmeye yönelik bir araştırma: Nevşehir örneği. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(15), 91-113.
- Kaya, F. (2009), *Kredi kartları 5464 Sayılı Banka ve Kredi Kartları Kanunu İlaveli*, İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Kaynak, E., Küçükemiroğlu, O. ve Özmen, 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. ve Çağırın-Kendirli, H. (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.
- Kılınç, N. (2012). Bireysel Kredi Kullanımında Hane halkı Davranışları ve Sosyo-İktisadi Etkileri. Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Kurtuluş, K., ve Nasır, S. (2006). Consumer Behavior of Credit Card Users in an Emerging Market. In *6th Global Conference on Business & Economics, October* (pp. 15-17).
- Magri, S. (2002). *Italian households' debt: determinants of demand and supply* (No. 454). Bank of Italy, Economic Research and International Relations Area.
- Mankiw, G. (2003). *Macroeconomics 5th edition*, Worth Publishes, USA. Measurement Systems. *Business Process Management Journal*, 11(2), 109-122.
- McCall, M. and Eckrich, D. W. (2006). Sex of respondent and credit attitudes as predictors of credit card use and debt payment. *Psychological reports*, 98(3), 892-894.
- Mercan, M. (2013). Kredi hacmindeki değişimlerin ekonomik büyümeye etkisi: Türkiye ekonomisi için sınır testi yaklaşımı. *Bankacılar Dergisi*, 84,54-71.
- Nielsen (2018). Küresel Sürdürülebilirlik Raporu. <https://www.ucnoktacom.com/nielsen-degisen-tuketici-davranislarini-arastirdi/3067/> (Erişim tarihi: Eylül,2019)
- Oktay, E., Özen, Ü. ve Alkan, Ö. (2009). Kredi kartı sahipliğinde etkili olan faktörlerin araştırılması: Erzurum örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF Dergisi*, 24(2), 2009, 16-32.
- Özdemir, Ö. ve Boran, L. (2004). *An empirical investigation on consumer credit default risk* (No. 2004/20). Discussion Paper.
- Parasız, İ. (2009). *Para - Banka ve Finansal Piyasalar*. Bursa, Ezgi Kitabevi.
- Robb, C. A. and D. L. Sharpe (2009). Effect of personal financial knowledge on college students' credit card behavior, *Journal of Financial Counseling and Planning*, 20(1), 25-43.
- Reisoğlu, S., Kartı, I. K., Kartı, B. ve Kartı, A. K. (2004). Banka kredi kartları ve uygulama sorunları. *Bankacılar Dergisi*, 49,100-123.

- Savaşçı, İ. ve Tatlıdil, R. (2006). Bankaların kredi kartı pazarında uyguladıkları CRM (müşteri ilişkileri yönetimi) stratejisinin müşteri sadakatine etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 6 (1), 62-73.
- Selimoğlu, Ö. (2006). Tüketicilerin Tüketim Harcamaları, Tüketici Kredisi ve Kredi Kartı Kullanım Durumları. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Simigiannis, G. T. and Tzamouranni P. G. (2007). Borrowing and socia economic characterictics of household: result of sample survey carried out by the bank of Greece, *Economic Bulletin*, 31-49.
- Şener, A. ve Güven, S. (2005). Yaşlıların kredi kartı kullanımına ilişkin davranışları ve karşılaştıkları sorunlar. *Turkish Journal of Geriatrics*, 8(4), 184-194.
- Takan, M. (2002). *Bankacılık: Teori, Uygulama ve Yönetim*. Ankara, Nobel Yayınları.
- Taicharoen, Y., Ariyapruchya, K. and Chucherd, T. (2004). *Rising Thai Household debt: Assessing risks and policy implications* (No. 2004-01). Monetary Policy Group, Bank of Thailand.
- Tekirdağ, A. (2009). Türkiye’de Bireysel Kredi Artışı ve Risk Analizi. Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Bankacılık ve Finansal Kuruluşlar Genel Müdürlüğü, Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Ankara.
- Türkiye Bankalar Birliği Risk Merkezi (TBB) (2019) Negatif Nitelikli Bireysel Kredi ve Kredi Kartı Ekim 2019 [https://www.riskmerkezi.org/Content/Upload/istatistikraporlar/ekler/2073/Negatif\\_Nitelikli\\_Bireysel\\_Kredi\\_ve\\_Kredi\\_Karti\\_-\\_Ekim\\_2019.pdf](https://www.riskmerkezi.org/Content/Upload/istatistikraporlar/ekler/2073/Negatif_Nitelikli_Bireysel_Kredi_ve_Kredi_Karti_-_Ekim_2019.pdf). (Erişim tarihi: Ekim, 2019)
- Türkiye Bankalar Birliği (TBB) (2019). Tüketici Kredileri ve Konut Kredileri İstatistikleri. Haziran 2019. Rapor Kodu:DT01, Eylül 2019.
- Tiryaki, G. (2014). Türkiye’de bireysel kredilerin ekonomik büyüme ve cari açık ile ilişkisi. *Bankacılar Dergisi*, 91, 55-74.
- Tol, H. (2001). Kredi Kartlarının İşletme Satışları ve Müşteri İlişkileri Üzerine Etkilerinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Torlak, Ö. (2002). Kredi kartı kullanımının satın alma alışkanlıklarına etkileri üzerine Eskişehir’de bir araştırma. *Yönetim/İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi*, 13(41), 67-78.
- Toth, J.I. and Arvai, Z. (2001). Liquidity constraints and consumer impatience. *Economics Department, NBH Working Paper*, No:2.
- Tuğay O. ve N. Başgül (2007). Önemli bir finansman kaynağı olarak kredi kartları: Kredi kartlarının kart sahiplerinin harcamaları üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik Burdur ilinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(3), 215-226.
- T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı (GTB) (2014). *Türkiye Tüketici Profili ve Bilinç Seviyesi Araştırması*. Ankara, Elma Teknik Basım Matbaacılık.
- T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı (GTB) (2016). *Tüketici Profili, Eğilimleri ve Davranışlarının Analizi*. T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Yayınları.
- Uslu, K. ve Gündoğdu, A. (2011). Küresel finansallaşmanın Türkiye’deki bankaların finansal faaliyetlerine ve bireyler üzerine etkileri. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 31(2), 145-164.
- Yüksel, S. (2016). Türkiye’de cari işlemler açığının belirleyicileri: mars yöntemi ile bir inceleme. *Bankacılar Dergisi*, 96, 102-121.