

**T.C.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
TEZSİZ YÜKSEK LİSANS DÖNEM PROJESİ**

**KATILIM BANKALARI İLE MEVDUAT BANKALARI
'NİN MÜŞTERİ ODAKLILIKLARININ
KARŞILAŞTIRILMASI**

**Hazırlayan
Ahmet AKHAN
0 8 0 6 6 1 0 2 7**

**Danışman
Doç. Dr. Şuayip ÖZDEMİR**

Afyonkarahisar 2010

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Bitirme Projesi olarak sunduğum “ KATILIM BANKALARI İLE MEVDUAT BANKALARININ MÜŞTERİ ODAKLILIKLARININ KARŞILAŞTIRILMASI ” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça’da gösterilen eserlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

...../...../2010

İMZA

Ahmet AKHAN

ÖNSÖZ

Yüksek Lisans Proje konumun belirlenmesinde ve projemin hazırlanmasının tüm aşamalarında destek, yardım ve tecrübelerini esirgemeyen başta danışman hocam Doç. Dr. Şuayip ÖZDEMİR olmak üzere, Yüksek Lisans eğitimim esnasında bizlere emeği geçen tüm Öğretim üyelerimize şükranlarımı sunar, ayrıca çalışmalarım esnasında desteğini her zaman yanımda hissettiğim, eşim Aydan AKHAN 'a ve aileme de anlayışları için teşekkür ederim.

Ahmet AKHAN

ÖZGEÇMİŞ

Ahmet AKHAN

İşletme Anabilim Dalı

Yüksek Lisans

Eğitim

Lisans : Anadolu Üniversitesi, İşletme Bölümü, 2004

Ön Lisans : Kocaeli Üniversitesi, Muhasebe Bölümü, 2001

Lise : Avcılar Ticaret Meslek Lisesi, 1998

İş / İstihdam

2008 – : Kurumsal Operasyon, Albaraka Türk Katılım Bankası A.Ş.,
Afyonkarahisar Şb.

2006 – 2008 : Reklam ve Halkla İlişkiler, Time Education Group, Englishtime
Dil Okulları

2002 – 2004 : Satış ve Müşteri Temsilcisi, Rateks Tekstil San.Dış.Tic.Ltd.Şti.

2001 – 2002 : Satış Takım Lideri, Anıllar Vestel Showroom Toptancı Bayi

1998 – 1999 : Satış Destek Elemanı, Vestel Pazarlama A.Ş.

1997 – 1998 : Ürün Değişim Elemanı (Lise Stajı), Arçelik A.Ş.

Kişisel Bilgiler

Doğum Yeri ve Yılı : İstanbul – 1981

Cinsiyet : Erkek

Yabancı Dil : İngilizce

BİTİRME PROJESİ ÖZETİ

KATILIM BANKALARI İLE MEVDUAT BANKALARI'NIN MÜŞTERİ ODAKLILIKLARININ KARŞILAŞTIRILMASI

Ahmet AKHAN

**AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

Mayıs 2010

Danışman: Doç. Dr. Şuayip ÖZDEMİR

Bu çalışmada, değişen müşteri talepleri doğrultusunda 1983 yılından başlayarak, Özel Finans Kurumları (ÖFK) olarak kurulan ve 2006 yılında da Katılım Bankaları adını alan, özel hedef kitlesi ve müşteri portföyü bulunan Katılım bankaları ile Mevduat bankalarının müşteri odaklılıklarının karşılaştırılması için 2 katılım ve 2 de mevduat bankasının 2010 yılına ait Genel Kredi Sözleşmesi (GKS) hükümleri içerik analizi yöntemiyle müşteri odaklılık açısından analiz edilmiş ve iki tür banka arasındaki temel farklar ortaya çıkarılarak, müşteri yaklaşımları mevzuat açısından incelenmiştir. Ayrıca Müşteri-Banka ilişkisi sahip olunan haklar ve uygulama esasları açısından ele alınmıştır.

***Anahtar Kelimeler:** Katılım Bankaları, Mevduat Bankaları, Müşteri Odaklılık, Hizmet Kalitesi, Faizsiz bankacılık, Özel Finans Kurumları.*

İÇİNDEKİLER

İÇ KAPAK (BAŞLIK).....	1
YEMİN METNİ.....	2
ÖNSÖZ.....	3
ÖZGEÇMİŞ.....	4
ÖZET.....	5
İÇİNDEKİLER.....	6
TABLolar LİSTESİ.....	8
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	9
KISALTMALAR.....	10
GİRİŞ.....	11

BİRİNCİ BÖLÜM

KATILIM BANKALARI İLE MEVDUAT BANKALARININ KIYASLANMASI

<u>1.1. KATILIM BANKACILIĞI.....</u>	<u>14</u>
1.1.1. KATILIM BANKACILIĞININ TANIMI VE GENEL BİLGİLER.....	15
1.1.2. KATILIM BANKALARININ TÜRK BANKACILIK SİSTEMİNDEKİ YERİ VE ÖNEMİ.....	17
1.1.3. KATILIM BANKALARININ BANKACILIK HİZMETLERİ.....	19
<u>1.2. MEVDUAT BANKACILIĞI.....</u>	<u>24</u>
1.2.1. MEVDUAT BANKACILIĞI TANIMI VE GENEL BİLGİLER.....	25
1.2.2. MEVDUAT BANKALARININ TÜRK BANKACILIK SİSTEMİNDEKİ YERİ VE ÖNEMİ.....	25
1.2.3. MEVDUAT BANKALARININ BANKACILIK HİZMETLERİ.....	26
<u>1.3. KATILIM BANKALARI VE MEVDUAT BANKALARI ARASINDAKİ TEMEL FARKLAR.....</u>	<u>27</u>
1.3.1. FON VE MEVDUAT TOPLAMA AÇISINDAN FARKLAR.....	33
1.3.2. FON VE KREDİ KULLANDIRMA AÇISINDAN FARKLAR.....	35
<u>1.4. KATILIM BANKALARI VE MEVDUAT BANKALARI ARASINDAKİ BENZER YÖNLER.....</u>	<u>37</u>
<u>1.5. MÜŞTERİ ODAKLIKLİK.....</u>	<u>38</u>

İKİNCİ BÖLÜM
BANKALAR KARŞISINDA MÜŞTERİLERİN (TÜKETİCİLERİN)
HAKLARINI BELİRLEYEN MEVZUAT

<u>2.1. TÜKETİCİ'NİN KORUNMASI HAKKINDAKİ 4077 SAYILI KANUNUNDA</u>	
<u>BANKA - MÜŞTERİ İLİŞKİSİ.....</u>	<u>43</u>
<u>2.2. BORÇLAR KANUNUNDA BANKA - MÜŞTERİ İLİŞKİSİ.....</u>	<u>48</u>
<u>2.3. BANKACILIK KANUNUNDA BANKA - MÜŞTERİ İLİŞKİSİ.....</u>	<u>48</u>
2.3.1. BANKACILIK KANUNUNDA, MÜŞTERİLERİ KORUMA ALTINA ALAN MADDELER.....	<u>49</u>
<u>2.3.2. BANKACILIK KANUNUNDA, BANKA İLE MÜŞTERİLERİN KARŞILIKLI</u>	
<u>YÜKÜMLÜLÜKLERİNİ DÜZENLEYEN MADDELER.....</u>	<u>50</u>
<u>3.1. KATILIM BANKALARI İLE BANKALARIN GKS HÜKÜMLERİNİN MÜŞTERİ</u>	
<u>ODAKLILIK AÇISINDAN İÇERİK ANALİZİ YÖNTEMİYLE KARŞILAŞTIRILMASI</u>	<u>55</u>
<u>SONUÇ</u>	<u>63</u>
<u>KAYNAKÇA.....</u>	<u>66</u>

TABLolar DİZİNİ

Tablo 1. Katılım Bankaları ile Mevduat Bankalarının Müşteri-Banka ilişkisi.....	28
Tablo 2. Katılım Bankaları İle Geleneksel Bankaların Vermiş Oldukları Hizmetler Yönünden Karşılaştırılması.....	28
Tablo 3. Albaraka Türk ve Kuveyt Türk Katılım bankaları ile Vakıfbank ve Ziraatbank Mevduat bankalarının, 2010 yılında geçerli Genel Kredi Sözleşmeleri (GKS) hükümlerinin Müşteri odaklılık açısından içerik analizi yöntemiyle karşılaştırılması.....	55

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Türk Bankacılık Sistemi ve Banka Türleri	17
---	----

KISALTMALAR

A.Ş. : Anonim Şirket

BDDK : Bankacılık Devlet Denetleme Kurumu

BFD : Bireysel Finansman Desteği

FK : Finansal Kiralama

GKS : Genel Kredi Sözleşmesi

GVK : Gelir Vergisi Kanunu

KFD : Kurumsal Finansman Desteği

K/Z : Kâr / Zarar

MÜ : Marmara Üniversitesi

ÖFK : Özel Finans Kurumları

SSDF : Savunma Sanayi Destekleme Fonu

SZL : Sözleşme

TKHK: Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun

TMSF : Tasarruf Mevduatı sigorta Fonu

YKB : Yapı ve Kredi Bankası

Giriş

Banka, mevduat kabul eden, bu mevduatı en verimli şekilde çeşitli kredi işlemlerinde kullanmak amacını güden veya faaliyetlerinin esas konusu düzenli bir şekilde kredi almak ya da kredi vermek olan ekonomik bir kuruluştur. Diğer bir tanım olarak banka, para, kredi ve sermaye konularına giren, her çeşit işlemleri yapan ve düzenleyen, özel veya kamusal kişilerle işletmelerin bu alandaki her türlü ihtiyaçlarını karşılama faaliyetlerinde bulunan bir ekonomik birimdir.

Banka kavramı, İtalyanca'da 'masa', 'tezgah' anlamına gelen "banco" kelimesinden gelmektedir. İtalya'da önlerine bir masa koyarak para ticareti yapan kişilere XII. Yüzyılda banchiero (banker) denmiştir. Roma'da önceleri para değiştirmesi şeklinde başlayan bankerlik daha sonra mevduat kabulü, kredi işlemleri ve poliçe alım-satımıyla gelişmiştir. İslam ve Hristiyanlıktaki faiz yasağı bankacılık sisteminin bugünkü haliyle faiz temelinde gelişmesine engel olmuş, bu dinlerdeki faiz yasağı sebebiyle banka sistemine Museviler hakim olmuştur.

Günümüz bankacılığı 1157'de Venedik Bankası'nın kurulmasıyla başlamıştır. 1408'de de Cenova Bankası kurulmuş, Yenicada Hristiyanlık bünyesinde faizin meşrulaştırılma çabalarıyla birlikte bankacılığın gelişimini engelleyen en önemli sebep ortadan kalkmıştır. XIX. Yüzyılda ticaret sermayesinin gelişimi ve Sanayi Devrimi banka sistemini büyük bir hızla geliştirmiş ve bankaları, parasal ilişkilerin odaklaştığı en önemli mali kurumlardan biri haline getirmiştir (Akın,1993;138-9).

İşte bankacılığın geçirmiş olduğu bu süreç neticesinde; günümüzde bankacılık sektörü, mali sistem içerisinde önemli bir yer edinmiştir. Şüphesiz bankacılığın gelmiş olduğu bu nokta yeterli olmayacak ve sektör, değişen dünya şartlarında kendini yeni arayışların içinde bulacak ve değişimine devam edecektir.

Bu anlamda; Dünya'da ve Türkiye'de artan rekabetin sonucu gündeme gelen ve önemi giderek artan "Müşteri Odaklılık" kavramı şüphesiz genel anlamda hizmet sektöründe faaliyet gösteren bankacılık sektörü için de büyük önem arz etmektedir. Özellikle son yıllarda global anlamda bankacılık faaliyeti sürdüren bankaların

Ülkemizde de faaliyete başlaması yerel anlamda faaliyet gösteren kamu ve özel bankalarımızı, rekabet edebilirliklerini artırmak adına daha çok müşteri odaklı olmaya itmiştir. Bu hareket, bankaların hizmet kalitesinin artmasına ve banka msterilerinin lehine gelişim gösterecektir.

Bankalar her ne kadar ‘‘Müşteri Odaklı’’ faaliyet sürdürmeye çalışmak istese de kanun veya mevzuatlara da bağlı kalmak durumundadır. Çünkü bankaların msterileri ile çalışmaları, 5411 sayılı Bankacılık Kanunu hükümleri altında düzenlenmiştir. İlgili mevzuat gereği msterileri ile sözleşme yapmak durumunda olan bankalar, hangi hizmeti nasıl ve ne şartlarda sunacağını, bunların karşılığında msterilerinin ne gibi yaptırımlara maruz kalacağını bu sözleşmeler ile belirlemiştir. Tüketicisi-Banka ilişkisinin temelini bu sözleşmeler oluşturmaktadır. Msteriler imzalamış oldukları bu sözleşmeler çerçevesinde, bankalara karşı bazı sorumluluklar edinmiler ve buna karılıktaki bazı haklara sahip olmuşlardır.

Kuruluşu, Cumhuriyet döneminin öncesine varan; Türk bankacılık sistemi içerisinde, 1983 yılında zel Finans Kurumu (ÖFK) ve 2005 yılı itibariyle de Katılım Bankası adı altında yer alan Katılım Bankaları, lke ekonomisine çeşitli nedenlerle katılmayan mali değerleri veya başka bir ifadeyle atıl vaziyetteki fonları toplar. Ve bu fonları kendi bankacılık esaslarına göre reel ekonomiye katkı sağlayarak kullanarak faaliyetlerine devam ederler.

Mevduat bankalarının vermiş oldukları tüm hizmetleri faizsiz bankacılık esasına göre msterilerine sunabilen Katılım bankalarının Mevduat bankaları ile benzer ve farklı yönleri bulunmaktadır. Tüketicisi banka ilişkilerinde, msterileri ile yapmış oldukları sözleşmelerde ve bu sebeple müşteri odaklı yaklaşımlarında da farklılıklar bulunmaktadır.

Bu alımada; Katılım Bankaları ile Mevduat bankalarının benzer ve farklı yönleri, bankalar karşısında müşteri haklarını belirleyen mevzuatlar ve yapılan sözleşmeler bakımından tüketicisi-banka ilişkileri, Katılım ve Mevduat bankaları karılatırılarak incelenmeye çalışılmıştır.

Çalışma yapılırken yararlanılan kaynaklarda yer alan bilgiler orijinal ifadeleriyle alınmış olmayıp, çalışmanın genel üslubu çerçevesinde, kavram birliği sağlamak maksadıyla zaman zaman değişikliklere gidilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

KATILIM BANKALARI İLE MEVDUAT BANKALARININ KIYASLANMASI

1.1. KATILIM BANKACILIĞI

Bankalar ortaya çıktıkları andan itibaren toplumların içinde gittikçe ağırlıklarını koymuş ve günümüzde ekonominin ayrılmaz bir parçası haline gelmişlerdir. Kapitalizmin dünya ekonomisi üzerinde etkili olmaya başlamasıyla bu kurumlar, İslam ülkelerinde de yerini almış ve zamanla kökleşmiştir. Fakat bu kurumlar, Batıda gördükleri fonksiyonları İslam ülkelerinde istenildiği gibi gösterememişlerdir. Müslüman halk faizin haram olduğu gerçeğini aşamamış ve bankalara karşı daima soğuk davranmıştır. Böylece halkın elindeki tasarruflar, Türkiye örneğinde görüldüğü gibi, ya altın ve dövize ya da gayrimenkule kayarak ekonomi dışı alanlarda kalmış, ülke ekonomisi kalkınmak için ihtiyaç duyduğu sermayeden mahrum kalmıştır. Sonuçta İslam ülkeleri geri kalmış ve sermaye ihtiyaçlarını dış borç yoluyla karşılamak zorunda kalmışlardır. Oysa birçok İslam ülkesinin sermaye ihtiyacını karşılayacak potansiyel, halkın elinde mevcut olduğu halde başvurulmuş dış borç, bu ülkeleri siyasi ve ekonomik açıdan dışa bağımlı hale getirmiştir. İlginç olan, Müslüman ülkelere zengin olanlar sermaye sıkıntısı çekenlere doğrudan borç vermek yerine, fonlarını yabancı ülke bankalarına yatırmışlar, sermaye ihtiyacı olanlar da bu ülkelere borç alarak, daha yüksek maliyetlere katlanmak zorunda kalmışlardır.

İşte dünya ölçeğinde Katılım bankaları, Türkiye'de önceleri Özel Finans Kurumları, şimdi de Katılım bankaları olarak anılan kurumlar, milli düzeyde atıl fonların harekete geçirilmesi ihtiyacından, milletler arası düzeyde de İslam ülkeleri arasında sermaye hareketlerini faizsiz bir temelde yürütme lüzumundan kaynaklanmıştır. İlk olarak Uluslararası alanda İslam Kalkınma Bankası İslam ülkeleri arası sermaye hareketlerini sağlamak için kurulmuştur.

Dünya'daki ve Türkiye'deki yaygın adıyla Katılım bankaları, hem uluslararası düzeyde benzer fonksiyonu görmek hem de yerel tabanda halkın elinde bulunan ve özellikle dini kaygılarla banka sistemine gitmeyen büyük miktardaki tasarrufların ülke ekonomisi adına değerlendirilmesi amacıyla yönelik olarak kurulmuştur. Türkiye'de yaşanan bu süreç diğer İslam ülkelerinde de aynı şekilde yaşanmış ve bu ülkelerde de aynı amaçlarla İslami esaslara dayalı faizsiz bankalar kurulmuştur (Özsoy, 2009:7).

Faizsiz bankacılık, Türkiye'de 1980'li yılların ortalarında gündeme gelmiş olan bir konudur. 1970'li yıllarda Körfez ülkelerinde gelişmeye başlayarak zamanla bazı batılı ülkelere de yayılan uygulamanın klasik bankacılığın fon toplama ve kullandırma usullerinden önemli ölçüde ayrılan ve “yeni” olarak nitelendirilebilecek ilginç yönleri bulunmaktadır (Çonkar, 1989:107).

1.1.1. KATILIM BANKACILIĞININ TANIMI VE GENEL BİLGİLER

Katılım bankaları, ilk defa 4389 Sayılı Bankalar Yasası'nda “Mevduat toplama yetkisi bulunmayan ancak, özel cari hesaplar ve kar zarara katılma hakkı veren hesaplar yoluyla fon toplayan, ekonomik faaliyetleri ekipman veya emtia temini, kiralanması veya ortak yatırımlar yoluyla finanse eden kurumlardır.” şeklinde tanımlanmıştır (Özulucan ve Deran, 2009:87).

Katılım Bankası, sermayesine ilaveten yurt dışından ve yurt içinden özel cari hesaplar ve kâr ve zarara katılma hakkı veren hesaplar yoluyla fon toplayıp ekonomiye fon tahsis etmek amacıyla faaliyet gösteren ve toplanan fonları mevzuatında belirtilen usullerle, her türlü zirai, ticari faaliyetlerin ve hizmetlerin finansmanında, ortak yatırımlarda, yurt dışı teminat mektubu verilmesinde, ihracat ve ithalatın finansmanında, yatırımlara ilişkin ekipmanların temin edilip, firmalara taksitle satılması veya kiraya verilmesi gibi hususlarda kullandırabilen mali kuruluştur (*Özel Finans Kurumlarının Kurulmasına ilişkin 16.12.1998 gün ve 83/7506 Sayılı Kararname*).

1 Kasım 2005 tarih ve 25983 mükerrer sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan, 5411 sayılı bankacılık kanununda;

Katılım bankası: Bu kanuna göre özel cari ve katılma hesapları yoluyla fon toplamak ve kredi kullandırmak esas olmak üzere faaliyet gösteren kuruluşlar ile yurt dışında kurulu bu nitelikteki kuruluşların Türkiye'deki şubelerini,

Özel cari hesap: Katılım bankalarında açılabilen ve istenildiğinde kısmen veya tamamen her an geri çekilebilme özelliği taşıyan ve karşılığında hesap sahibine herhangi bir getiri ödenmeyen fonların oluşturduğu hesapları,

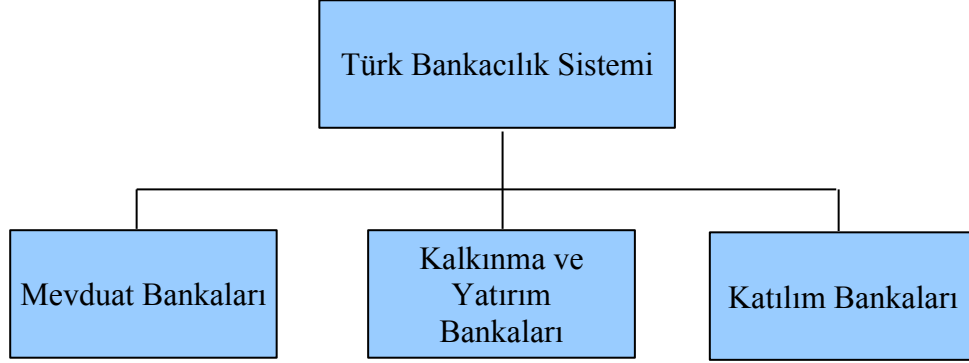
Katılma hesabı: Katılım bankalarına yatırılan fonların bu kurumlarca kullandırılmasından doğacak kâr veya zarara katılma sonucunu veren, karşılığında hesap sahibine önceden belirlenmiş herhangi bir getiri ödenmeyen ve anaparanın aynen geri ödenmesi garanti edilmeyen fonların oluşturduğu hesapları,

Katılım fonu: Katılım bankaları nezdinde açtırılan gerçek ve tüzel kişilere ait özel cari hesap ve katılma hesaplarında yer alan parayı, ifade etmektedir (<http://www.bddk.org.tr>).

Katılım bankacılığını, tasarruflarını kullandırmaları karşılığında faiz almak istemediği için tasarruflarını bankalara yatırmayıp altın, döviz, bina, arsa şeklinde değerlendiren tasarruf sahiplerinin, tasarruflarının üretim sürecine sokulması amacıyla kurulan ve kar – zarar ortaklığı anlayışıyla faaliyette bulunan kurumlar (Takan, 2001: 16) şeklinde tanımlamak da mümkündür.

1.1.2. KATILIM BANKALARININ TÜRK BANKACILIK SİSTEMİNDEKİ YERİ VE ÖNEMİ

Şekil 1: Türk Bankacılık Sistemi ve Banka Türleri



Türkiye'nin bugünkü ismiyle katılım bankacılığı olarak ifade edilen bankacılık modeli ile tanışması, kapalı ekonomiden dışa açık piyasa ekonomisine geçişin yaşandığı 1980'li yıllarda, uluslararası piyasalara uyum sağlama sürecinde olmuştur (Özcan ve Hazıroğlu, 2000: 9). 1980'li yıllar Türk mali sistemine derinlik kazandırma, araç ve müesseseler bakımından zenginleşip çeşitlendirme çabalarının arttığı bir dönemdir. Katılım bankaları bu çabaların sonucu olarak, 1985 yılında finansal sistemimize katılan yeni bir finans / bankacılık modelidir (Büyükdeniz, 2003:3). Halen bankalarla aynı piyasa işlemlerini farklı usuller ile yapan bu kurumlar, faizsiz bankacılık hizmetleri adı altında faaliyetlerini devam ettirmektedirler (Özulucan ve Deran, 2009:90).

Faizsiz bankacılık hizmetlerinin verilmesinde iki farklı sistem söz konusudur:

i- **İhtisaslaşmış bankacılık;** sadece kredi ve bankacılık hizmetlerini yerine getiren “ihtisaslaşmış bankacılık” sistemi,

ii- **Model bankacılık;** bu sistemde hem klasik bankacılık hem de modern bankacılık hizmetleri aynı anda gerçekleştirilmektedir. Türkiye’de uygulamaya geçirilen sistem de model bankacılık sistemidir. Çünkü katılım bankaları bu yöntemle, bir taraftan finansal piyasalarda aracılık rolünü üstlenirlerken, diğer taraftan modern bankacılık hizmetlerini sunmak suretiyle, piyasada daha kolay tutunabileceklerini öngörmüşlerdir (Battal, 1999: 55). Bu nedenle, bankalarla

rekabette bu sistem katılım bankalarına avantaj sağlamaktadır (Özulucan ve Deran, 2009:90).

Katılım bankaları, bankaların ekonomiye kazandıramadıkları tasarruf tutarlarını, direkt olarak para ve sermaye piyasasına kazandırarak, hem tasarruf miktarının artmasına hem de artan bu fonların ekonomide daha verimli bir şekilde kullanılmasına (yaptıkları her türlü bankacılık hizmetleri ile birlikte), önemli ölçüde katkıda bulunmaktadır (Özulucan ve Deran, 2009:89). Faizsiz bankacılığın genel amacı, İslam'ın kabul ettiği ekonomik prensiplere göre ekonomiyi geliştirmektir (Omar ve Haq, 1996:26). Özellikle faizi benimsemeyen kitlelerin sermaye oluşumuna etkin bir şekilde katılmaları sağlanırken, bu oluşumun elde edilebilmesi için de gerekli ortamın hazırlanması gerekmektedir (Hayreddin, 2000:128).

Küçük tasarrufların toplanarak ekonomiye kanalize edilmesi ekonomik kalkınma için önemli bir hizmet teşkil eder. Ancak bu hizmette bankaların fonksiyonu sadece paranın dolaşımını sağlamaktır. Oysa paranın tek başına hareketi ekonomi için bir anlam ifade etmez. Para bir *lokomotif* gibidir. Lokomotif, beraberinde arkasındaki vagonları çekebildiği ölçüde işe yarar; tek başına lokomotifin hareketi hiç bir mana taşımaz (Özsoy 2009:15).

İşte bankalar, para piyasasına girerek, bu piyasa içinde paranın sirkülasyonunu sağlarlar. Ancak para, bu piyasadan çıkıp mal piyasasına girmediği, yani para arkasından mal ve hizmetleri sürüklediği takdirde onun ekonomiye, yani tarım, sanayi, ticaret ve hizmet sektörlerine bir faydası yoktur. Herkesin cebi para dolu olsa, hatta dağlar taşlar altın olsa, bunların karşılığında satın alınacak bir parça ekmek, bir giysi..., yani bir mal veya hizmet bulunmadığı müddetçe insan hayatının devam etmesi mümkün değildir. Arkasından mal ve hizmetleri çekmediği sürece, bu para ve altının, piyasada dolanıp durması hiç bir anlam ifade etmez. Buna karşılık para veya altın olmasa da her yer mal olsa veya her türlü hizmet bulunabilse hayat normal bir şekilde devam eder. Paranın ekonomideki fonksiyonu, sadece malların değiş-tokuşunda ölçü veya malı temsil vazifesi görerek hayatı kolaylaştırmaktır (Özsoy 2009:15).

Şu halde *ekonomide esas olan para değil, maldır*. İşte bankalar piyasada paranın dolaşımını sağlarlar. Oysa bu dolaşım, arkasından mal ve hizmetleri sürüklediği müddetçe ekonomiye bir şey kazandırmaz. Halktan düşük faizle topladıkları tasarrufları doğrudan ekonomiye kanalize etmedikleri takdirde bankaların, reel ekonomiye bir faydaları yok demektir. Katılım bankaları ise mal ticareti yapmaktadırlar (Gürdoğan, 1988:167). Çünkü ekonomik faaliyetlerin esas mal mübadelesine dayanır. Malın piyasadaki hareketleri ekonomiyi canlandırır (Özsoy, 2009:15). Bu sebeple; Katılım bankalarının, reel ekonomiye katkıları ülke ekonomisi için önemlidir.

1.1.3. KATILIM BANKALARININ BANKACILIK HİZMETLERİ

Katılım bankaları, Fon toplama ana faaliyeti altında Özel Cari hesap ve Katılım hesabı, Fon kullandırma ana faaliyeti altında da, Kurumsal Finansman Desteği, Bireysel Finansman Desteği, Gayri Nakdi Kredi, Finansal Kiralama, Ortak yatırımlar ve kâr/zarar ortaklığı yatırımı gibi hizmetleri sunmakla beraber topladığı fonları değerlendirme ve kârı paylaşma işlemlerinde bankalardan esaslı olarak ayrılmıştır. Katılım bankaları, ayrıca diğer bütün faizsiz bankacılık hizmetlerini de müşterilerine sunmaktadır. Saymak gerekirse; teminat mektubu verme, akreditif açılması, çek karnesi verilmesi, çek ve senetlerin tahsile alınması, takas, ihracat akreditiflerinin ihbar ve teyid edilmesi, tüm kambiyo hizmetleri, seyahat çeki verilmesi, döviz alım satım işlemleri, yurtiçi-yurtdışı havale ve transfer işlemleri, kredi kartları, çek, poliçe, bono, temettü belgesi, konşimento vs. keşide edilmesi, tanzim ve kabul edilmesidir (www.tkbb.org.tr).

Katılım bankalarının faizsiz bankacılık hizmetleri, fon toplama ve fon kullandırma yöntemleri olarak iki ana başlıkta incelenebilir. Buna göre:

- **Fon toplama yöntemleri:**
 - **Özel Cari hesaplar;** Türk Lirası ve yabancı para cinsinden, nama yazılı olarak “Özel cari hesap cüzdanı” karşılığında açılabilen, istenildiği anda kısmen veya tamamen çekilebilen ve karşılığında hesap sahibine herhangi bir getiri ödenmeyen, sadece anapara ödemesi taahhüt edilen hesaplardır.

- **Katılma hesapları;** Türk Lirası ve yabancı para cinsinden nama yazılı olarak “Kâr ve Zarara katılma hesabı cüzdanı” karşılığında ve belirli vadelerde toplanan; Katılım Bankalarının fon kullandırma faaliyetleri içerisinde işletilmesinden doğacak kâr veya zarara katılma sonucunu veren, karşılığında hesap sahibine önceden belirlenmiş faiz, kâr ve diğer nam altında bir getiri taahhüt edilmeyen, ayrıca anaparanın aynen geri ödenmesi garanti edilmeyen fonların oluşturduğu hesaplardır. Hesap sahibinin, yatırmış olduğu para karşılığında Katılım Bankaları’na sağlamış olduğu *Katılım Fonu*, bu kurumlarca projelerde kullanılmak üzere yatırımcılara piyasa şartları içerisinde oluşan kâr oranları ile belirli bir vade için kullandırılır. Vade sonunda elde edilen getiri, yani kâr, örneğin % 80’i tasarruf sahibine, % 20’si kuruma olmak üzere dağıtılır.

- **Fon kullandırma yöntemleri de:**
 - **Kurumsal Finansman Desteği (KFD);** Kurumsal finansman desteği şeklinde de belirtilen üretim desteği Katılım Bankaları ile fonu kullanacak işletme arasında akdedilecek sözleşme dahilinde, işletmenin ihtiyaç duyduğu her türlü emtia, gayrimenkul ve hizmet bedelinin Katılım bankasınca işletme adına satıcıya ödenmesi ve bunun karşılığında işletmenin borçlandırılması işlemidir. Bu yöntemle kullanılacak fonlar karşılığında teminat alınması ve alım-satıma ilişkin belgenin bir suretinin katılım bankasınca muhafazası zorunludur (Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, 2001:19). İşletme ihtiyaç duyduğu malı kendi belirler, malın satıcısı ile fiyatta anlaşır ve katılım bankasına başvurur. Katılım bankası söz konusu malın vadeli satış fiyatı ve vadeler üzerine işletmeyle anlaşır ve malın bedelini satıcıya ödeyerek malı satın alır. Katılım bankası malın niteliği ile ilgilenmez. Katılım bankası tarafından satın alınan mal anlaşılan fiyat ve vade üzerinden alıcıya devredilmektedir. Katılım bankasının fiilen malı teslim alması gibi bir olay söz konusu olmamaktadır (Karapınar, 2003:39).

- **Bireysel Finansman Desteği (BFD);** Bireysel ihtiyaçlar (Araç, Gayrimenkul, Dayanıklı Tüketim Eşyaları vs.) için, gerçek kişi alıcıların doğrudan satıcılardan aldıkları mal veya hizmet bedelinin, katılım bankası tarafından alıcı adına satıcıya ödenmesi ve alıcının bankaya borçlandırılması işlemidir (Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, 2001:19). Bu işlem mevduat bankalarındaki bireysel kredilerle benzerlik gösterebilir. Fakat buradaki temel fark, finansmanı gerçekleştirilen işlemin reel olmasını sağlamak açısından, finansman bedelinin finanse edilen malın satıcısına ödenmesidir. Alıcıya ödenmesi söz konusu değildir. Çünkü Katılım Bankaları nakit kredi kullandıramazlar.
- **Finansal Kiralama (FK);** Taşınır ve taşınmaz malların 3226 sayılı Finansal Kiralama Kanunu hükümleri çerçevesinde, katılım bankası tarafından temin edilerek kiraya verilmesidir (Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, 2001:19). Bu yöntemde, bir işletmenin yahut şahsın ihtiyaç duyduğu bir makine veya bir üretim ünitesi katılım bankasınca satın alınarak, söz konusu işletmeye yahut şahsa kiraya verilmesidir. İşletme kiralama süresinin bitiminde, makinelerin mülkiyetini sembolik bir fiyatla satın alabilir (Özgür 2007:77).
- **Mal karşılığı Vesaikin Finansmanı;** Dış ticaret ve kambiyo mevzuatı çerçevesinde, katılım bankası ile fon kullanan arasında düzenlenecek yazılı bir akde istinaden, mal karşılığı vesaikin, katılım bankasınca peşin satın alınması ve vadeli olarak fon kullanana daha yüksek bir fiyattan satılması işlemidir. Bu tür fon kullandırma işlemleri dış ticaret rejimi ile izin verilen hususlar için söz konusudur (Karapınar, 2003:40).
- **Kâr-Zarar ortaklığı yatırımı;** Fon kullanacak olan gerçek ve tüzel kişilerin tüm faaliyetlerinden veya belirli bir faaliyetinden veya belirli bir malın alım satımından doğacak kâr ve zarara katılmak üzere bu kişilere fon kullandırılması işlemidir. Kar zarar ortaklığı yatırım yöntemi ile fon kullandırılmak için katılım bankasının fon kullandırılacak gerçek ve tüzel kişilerle “Kar-Zarar Ortaklığı Yatırım

Sözleşmesi” imzalaması gerekmektedir. Katılım bankası ile kar ve zarara katılmak amacıyla sözleşmede belirlenen sürelerle sınırlı olarak fon tahsis ettiği gerçek ve tüzel kişiler arasındaki hukuki ve mali ilişkileri düzenleyen yönetmelikte de yer alan sözleşmeye uygun olarak düzenlenmektedir. Katılım bankası, fon kullandırdığı gerçek ve tüzel kişilerin kâr ve zararına, sözleşmede belirlenen oranlarda katılmaktadır. Kar-zarar ortaklığı yatırım sözleşmesinde, katılım bankasının kâr ve zarardan alacağı pay ve alacağı teminatlar açıkça gösterilmektedir. Bu sözleşmede, projenin karlılığından bağımsız olarak katılım bankasına önceden belirlenmiş bir tutarda kâr garanti edilmesine dair hükümler yer alamaz (Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, 2001:20). Kâr ve zarara katılma ortaklığı ile fon kullandırma yönteminde işi yüklenen kişi veya işletme bütünüyle serbesttir. Bu yüzden fon kullanan kişi veya işletme yapacağı iş konusunda gerekli tecrübeye sahip değilse kaybetme riski büyüktür. Ayrıca işin gidişini takip etmek oldukça güçtür. Bu yüzden fon kullandırmada bu yöntem büyük bir ağırlık taşımamaktadır. Çünkü ortaya çıkacak zararın bütünüyle katılım bankası tarafından karşılanması, bu yöntemi fon kullandırmada az başvurulan bir hale getirmektedir. Ancak küçük ölçekli ve belirli bir uzmanlık isteyen alanlarda uygulanması yaygınlaştırılabilir. Ortaklık sözleşmesinde sabit bir kâr elde edilmesi ileri sürülememektedir. Kâr paylaşım oranları önceden belirlenmektedir. Sermaye nakit olarak verilmektedir. Katılım bankası işin gidişleriyle ilgili raporlar isteyebilir. Aksamalar söz konusu olduğunda yönetimi üstlenebilir (Gürdoğan, 1995: 170).

- **Gayrinakdi Krediler;** Katılım bankaları nakdi kredilerin yanında müşterilerine gayrinakdi kredi hizmeti de sunmaktadırlar. Bu hizmetler (Küçükkocaoğlu, 2005:20):

- Teminat Mektupları
- Akreditifler
- Aval Kabul Kredileri

– Harici Garantiler

Katılım bankaları müşterileri lehine harici garanti vermek, müşterilerinin dış ticaret işlemlerine aracılık etmek ve bu bağlamda akreditif açmak gibi bankacılık hizmetlerini de gerçekleştirmektedirler (Küçükkocaoğlu, 2005:21).

- **Diğer Faizsiz Bankacılık Hizmetleri;** Katılım Bankaları, faizin söz konusu olmadığı her türlü bankacılık faaliyetlerini yapabilirler.

Bu faaliyetler;

- Özel cari hesaplar üzerine keşide edilmek üzere çek karnesi vermek,
- Kredi kartı ihraç etmek,
- Seyahat çeki vermek,
- Spot döviz alım satımı yapmak,
- Yurt içi ve yurt dışı havale ve transfer işlemleri yapmak,
- Çek ve senet tahsil işlemleri yapmak,
- Fatura tahsilatı yapmak,
- Kambiyo hizmetleri vermek,
- Kiralık kasa hizmetleri sunmak,
- Sigorta aracılık hizmetleri sunmak, vb. gibi bankacılık hizmetleridir (Küçükkocaoğlu, 2005:21).

Katılım bankaları bu hizmetlerini, müşterisini istismar etmeksizin gerçek değeri üzerinden fazla bir külfet yüklemeyen yapar. Bankanın her şeyden önce gelen ve mühim olarak göz önünde bulundurduğu şey, halen mevcut müşterilerinin işlerini kolaylaştırmak ve yeni müşterileri bankaya kazandırmaktır (İslam Bankaları, 1982:57).

1.2. MEVDUAT BANKACILIĞI

Türk Bankacılık sisteminin gelişimine paralel bir değişim gösteren Mevduat bankacılığının temeli Osmanlı döneminde “Borçlanma Bankacılığı” ile adlandırılan döneme kadar dayanmaktadır. Türk Bankacılık sistemini şöyle hatırlayacak olursak; Mevduat Bankacılığının gelişimi hakkında da fikir sahibi olabiliriz.

Türk bankacılık sisteminin tarihi gelişimini şöyle sıralayabiliriz. Bunlar;

- 1923 öncesi Osmanlı Dönemi, Borçlanma bankacılığı,
- 1923- 1930 dönemi, Milli bankacılığın gelişimi,
- 1930-1939 dönemi, korumacı ve devletçi sanayileşmeye özgü bankaların kurulması,
- 1946-1960 dönemi, dünya ekonomisi ile paralel olarak özel kesim banka sayısındaki artış,
- 1961-1979 dönemi, planlı dönem yada iç pazarın dinamizminde dışa bağımlı gelişmeler,
- 1980-1990 dönemi, iktisat politikalarında ve finansal piyasalarda liberalizasyon ve dışa açılma dönemi,
- 1990-2000 dönemi, Yüksek mevduat faizi, Rant ekonomisi, Talep daraltıcı politikalar, Ekonomik krizler sebebiyle değişik zamanlarda 11 bankaya Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu (TMSF) tarafından el konulması, bankacılıkta teknolojik yatırımlar, Para ve Sermaye piyasalarının kurumsallaşması gibi gelişmeler dönemi,
- 2000 sonrası dönem, Sermaye yeterliliği yönetmeliği, Bankacılık kanunundaki değişiklikler ve uygulamaya konulan güçlü ekonomiye geçiş programı dönemidir.

İstikrarlı büyüme ortamı tüm sektörleri olduğu gibi bankacılık sistemini de olumlu yönde etkilemiştir. Finansal istikrarın sağlanması amacıyla reforma tabi tutulan bankacılık sistemi daha sağlıklı bir yapı kazanmıştır. Bankaların faaliyetlerinin daha etkin olarak izlenmesi ve denetimi için bağımsız bir kurum olan Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) oluşturulmuştur. Mevduat Bankacılığı, Türk Bankacılık sistemi içerisinde önemli bir paya sahiptir.

1.2.1. MEVDUAT BANKACILIĞI TANIMI VE GENEL BİLGİLER

1 Kasım 2005 tarih ve 25983 mükerrer sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan, 5411 sayılı bankacılık kanununda;

Mevduat: Yazılı ya da sözlü olarak veya herhangi bir şekilde halka duyurulmak suretiyle ivazsız veya bir ivaz karşılığında, istendiğinde ya da belli bir vadede geri ödenmek üzere kabul edilen parayı,

Banka: Mevduat bankaları ve katılım bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını,

Mevduat bankası: Bu Kanuna göre kendi nam ve hesabına mevduat kabul etmek ve kredi kullandırmak esas olmak üzere faaliyet gösteren kuruluşlar ile yurt dışında kurulu bu nitelikteki kuruluşların Türkiye'deki şubelerini, ifade etmektedir (<http://www.bddk.org.tr>).

Ülkemizde kanunen mevduat toplama yetkisine sahip kuruluşların başında mevduat bankaları gelmektedir. Mevduat bankaları genellikle kısa vadeli mevduat toplayarak üretimi ve ticareti finanse eden bankalardır. Bunun yanı sıra, mevduat bankalarının kaydi para yaratmak ve merkez bankasıyla işbirliği yapmak gibi makro ekonomik politikalar açısından çok önemli işlevleri bulunmaktadır. Mevduat bankalarının iktisadi hayatın can damarları olduğu söylenebilir (Takan, 2002).

1.2.2. MEVDUAT BANKALARI 'NIN TÜRK BANKACILIK SİSTEMİNDEKİ YERİ VE ÖNEMİ

Finansal sistemin ve ülke ekonomisinin sağlıklı bir şekilde işleyebilmesi açısından bankaların önemi büyüktür. Bankalar; büyüme, istihdam ve enflasyon gibi önemli faktörlerin oluşumunda ciddi rol oynarlar.

Bankalar finans sistemi içinde para piyasalarında faaliyet gösteren ve ulusal ekonomide finansal aracılık faaliyetlerinde önemli payı olan kurumlardır. Türkiye’de bankacılık sektörü çeşitli alanlarda faaliyet gösteren bankaların ekonomideki diğer kurum ve kişilerle aynı zamanda kendi aralarındaki ilişkilerinden oluşan bir

organizasyonu ifade etmektedir (Afşar, 2006:138). Farklı işleyiş ve sistemleri olan, özel mevzuatlara bağlı çalışma sistemleri mevcut diğer banka türleri, yani Katılım Bankaları ve Kalkınma ve Yatırım Bankalarına rağmen; Mevduat Bankaları, halen Türk Bankacılık sektörü içinde en önemli ve en büyük yapıyı ifade eder, diyebiliriz.

1.2.3. MEVDUAT BANKALARININ BANKACILIK HİZMETLERİ

Ülkemizde kanunen mevduat toplama yetkisine sahip kuruluşların yanında mevduat bankaları gelmektedir. Mevduat bankaları genellikle kısa vadeli mevduat toplayarak üretimi ve ticareti finanse eden bankalardır. Bunun yanı sıra, mevduat bankalarının kaydi para yaratmak ve merkez bankasıyla işbirliği yapmak gibi makro ekonomik politikalar açısından çok önemli işlevleri bulunmaktadır. Mevduat bankalarının iktisadi hayatın can damarları olduğu söylenebilir (Takan, 2002). Mevduat bankaları fon aktarımının yanı sıra çeşitli bankacılık ürünü ile hizmeti sunan kuruluşlardır.

Bankaların sunduğu hizmetler aşağıdaki gibi sınıflandırılabilir:

- Fon sağlama (nakdi ve gayri nakdi krediler)
- Yatırım (vadeli mevduat, repo vb.)
- Bilgilendirme (danışmanlık)
- Risk azaltma (kiralık kasa, mevduat hesabı)
- Ödemeler (çek, senet, havale ve fatura ödemeleri)

Teknolojideki hızlı gelişmelerle birlikte, dünya finans piyasaları ile entegrasyon sürecine giren Türk bankacılık sektörü, gelişmiş ülkelerin bankacılık sistemlerinde yaygın bir şekilde kullanılan leasing, factoring, forfaiting gibi mali hizmetler; swap, forward, future, option gibi risk yönetim ürünleri ve internet bankacılığı hizmetlerini sunma aşamasına gelmiştir. Bankacılıktaki yeni uygulamalar sadece finansal alanla sınırlı olmayıp, teknik alandaki gelişmelerden yararlanma da, sektörde önemli bir düzeye ulaşmıştır (Parasız, 2000:129). Bankalar müşterilerine daha iyi hizmet sunabilmek ve 24 saat hizmet verebilmek amacıyla “Çağrı Merkezleri”, “İnternet Bankacılığı”, “Müşteri ilişkileri Yönetimi” gibi yeni uygulamaları devreye koymaktadırlar (Keskin, 2000:13).

1.3. KATILIM BANKALARI VE MEVDUAT BANKALARI ARASINDAKİ TEMEL FARKLAR

Katılım bankaları ile bankalar arasındaki farklar zannedildiğinden çok daha büyük ve önemlidir. “*Katılım bankaları ile bankalar iki farklı dünyanın, iki farklı anlayışın ürünleridir* (Özsoy,2009:45).” Katılım bankaları demek klasik banka isteminden faiz kelimesinin çıkarılıp yerine kâr kelimesinin ikame edilmesi demek değildir (Gürdoğan,1995:167). Bize göre *kâr* Ağrı dağı ise, *faiz* de bir buz dağıdır. Aralarındaki benzerlik sadece görünüştedir (Özsoy,2009:5). Katılım bankalarının paranın fonksiyonlarına yaklaşımı ile fon toplama finansman yöntemleri bankalardan farklıdır. Bankalar hizmet verme yanında para ticareti yaparken, katılım bankaları, hizmet verme yanında değişik ürünlerin ticaretini yapmaktadırlar. Mevduat bankalarıyla katılım bankaları arasındaki temel fark ve yaklaşım, paraya yüklenen fonksiyondur (Değer, 1991:59).

Bankalar tasarruf sahiplerinden topladıkları tasarrufları üzerine kârlarını ilave ederek müteşebbislere satarlar. Burada *paranın sirkülasyonu* söz konusudur. Katılım bankaları ise mal ticareti yaparlar. Katılım bankaları, tasarruf sahiplerinden topladıkları tasarruflar ile peşin olarak mal alır ve bunu vadeli olarak müteşebbislere satarlar. Buradaki piyasada *para değil mal sirkülasyonu* vardır. Katılım bankalarının yaptığı bir tüccarın yaptığından farksızdır (Arabacı, 2007:60). Çünkü; Katılım bankaları, bankalar gibi müşterilerine kredi vermez, bu kredinin ekonomide kullanılmama ihtimali vardır. Ekonomide kullanılmayan kredinin ise, onun ticaretini yapan bir kaç kişiden başkasına faydası yoktur. Bu sebeple Katılım bankaları, kredi vermek yerine bu kredi ile hangi sınai veya ticari faaliyette bulunulacak ise, parayı doğrudan o faaliyete kanalize eder. Müşteri talep ettiği kredi ile fabrikasına bir makina veya ham madde satın alacaksa, Katılım bankaları bu makina veya ham maddeyi kendisi peşin satın alır ve müşterisine vadeli olarak satar (Özsoy, 2009:46).

Müşteri-Banka İlişkisi	Mevduat Bankalarında		Katılım Bankalarında	
	Banka açısından	Müşteri açısından	Banka açısından	Müşteri açısından
Mevduat/Fon Toplama	Borçlu	Alacaklı	Ortak (Girişimci)	Ortak (Sermayedar)
Kredi/Fon Kullandırma	Alacaklı	Borçlu	İş Ortağı (Sermayedar)	İş Ortağı (Girişimci)

Tablo 1: Katılım Bankaları ile Mevduat Bankalarının Müşteri-Banka ilişkisi

Katılım bankalarında müşterileriyle ortaklık, Mevduat bankalarında ise borçlu-alacaklı ilişkisi vardır. Şöyle ki Mevduat bankalarında, mevduat sahibi *alacaklı*, kredi kullanan *borçlu* iken, Katılım bankalarında ise her iki durumda da ortaklık söz konusudur.

KATILIM BANKALARI İLE BANKALARIN BANKACILIK HİZMETLERİ VE DİĞER YÖNLERDEN KARŞILAŞTIRILMASI

Katılım bankaları ile bankaların verdikleri bankacılık hizmetleri ve diğer yönlerden karşılaştırılmalarına ilişkin bazı bilgiler, aşağıdaki gibidir.

Tablo 2: Katılım Bankaları İle Mevduat Bankaların Verdiği Hizmetler Yönünden Karşılaştırılması (Özulucan ve Deran 2009:94-98):

NİTELİK	KATILIM BANKALARI	MEVDUAT BANKALARI
Çalışma Yöntemleri	Kar – zarar ortaklığı esastır. Katılım bankalarında ana ilke faizin söz konusu olmamasıdır. Para ticari bir ürün olarak alım-satıma tabi değildir. Katılım bankaları mevduat kabulü ve kredi kullandırmanın dışında, her türlü bankacılık hizmetlerini vermektelerdir (Yahşi, 2001: 21). Fakat katılım bankalarında esas olarak fon toplama ve fon kullandırma şeklinde faaliyetler geçerlidir.	Gerek fon toplamada gerekse fon kullanmada faiz esası vardır. Dolayısıyla, klasik bankacılıkta para ticareti söz konusudur. Yaptıkları hizmet yönünden katılım bankaları ile farklılıkları yoktur.
Paranın fonksiyonları	Bu sistemde para ticari bir ürün gibi alım – satıma tabi değildir. Bu nedenle katılım bankaları kaynak toplarken hesap sahipleri ile K/Z ortaklığı; kaynak kullandırırken ise; vadeli satış, kiralama, K/Z ortaklığına dayanan işlemler	Bu sistemde para, belirli bir bedel karşılığında alınıp satıldığı için, ticari bir ürün gibi kullanılmaktadır. Bu nedenle paranın üstlendiği fonksiyon, bu sistemde katılım bankalarından farklıdır. Bankalar bankacılık

	yapmaktadırlar. Katılım bankaları çeşitli bankacılık hizmetleri ile birlikte mal ticareti yapmaktadırlar.	hizmetlerinin yanı sıra para ticareti de yapmaktadırlar.
Fon Toplama	<p>- Özel cari hesap ve katılma hesabı adı altında fon sahiplerinden kaynak sağlanmaktadır. Katılım bankalarını klasik bankalardan ayıran hesap türü, kar zarara katılım hesabıdır. Burada kurum ile müşteri arasında bir ortaklık söz konusudur.</p> <p>-Katılım bankaları libor sistemi ile borçlanamazlar. Ancak, yurt dışından katılma hesabı adı altında fon sağlayabilirler.</p>	<p>- Ticari hesap ve mevduat hesabı adı altında önceden belirlenen faiz oranında mudilerden fon sağlanmaktadır. Dolayısıyla, banka ile mudi arasında herhangi bir ortaklık ilişkisi yoktur. Borçlu – alacaklı ilişkisi söz konusudur.</p> <p>- Bankalar ihtiyaç duydukları sıcak para ihtiyacını libor + 2 - 3 ile giderebilirler.</p>
Fon kullandırma	<p>- Nakit kredi kullanılmamaktadır. Fon; murabaha, mudaraba, icara, muşarake, karz – hasen, mal karşılığı vesaikin alım satımı aracılığı ile nakit değer kullanılmaktadır. Katılım bankaları topladıkları fonları reel sektöre (üretim – ticaret) plase etmek zorundadırlar. Dolayısıyla, bu sistemde katılım bankaları ile fonu kullananlar arasında ticari bir bağ vardır. Yani, katılım bankaları mal ve ticari amaçla gayrimenkul alım-satım yapabilmektedir.</p> <p>- Fonun kullandırılmasında projenin kârlılığı önemlidir.</p> <p>- Fon kullanımında vade (genellikle) uzundur (Çiller ve Çizakça, 1989:80-81)</p>	<p>- Basılı ve külçe altın dışında herhangi bir emtia ve gayrimenkul alım satımında bulunamazlar. Faiz karşılığında nakit kredi kullanılmaktadır. Bankaların topladıkları mevduatların nerede kullanıldığı banka için önemli değildir. Yani, para üretim dışında da kullanılabilir. Örneğin; sabit getirisi olan devlet tahvilinin hazine bonosunun satın alınması, repo gibi.</p> <p>- Kredinin kullandırılmasında müşterinin göstereceği teminatlar önemlidir.</p> <p>- Kısa vadeli fon kullandırmaları mümkündür.</p> <p>- Kredi sınırlaması vardır.</p>
Finansal kiralama	Finansal kiralama yöntemiyle müşterilerine doğrudan kaynak aktarabilirler. Yani, finansal kiralama yapma yetkileri vardır.	-Finansal kiralama yapamazlar. Fakat, finansal kiralama şirketi kurabilirler.
Müşterilerin üstlendikleri risk ve sisteme duyulan güven	Bu sistemde müşteriler kar ve zarara ortak oldukları için riski önceden kabul etmektedirler. Dolayısıyla bu sistemde “güven” esastır. Yani, bu sistemde teminat ve ipotek kadar “ortak olunan projenin sağlamlığı” da önemlidir (Uludağ, 1992: 444).	Kar – zarar ortaklığı olmadığı ya da faiz esasına dayandığı için, risk yoktur. Dolayısıyla, bankacılık sisteminde güven konusu “teminat ve ipotek”le çözümlenmiştir (Uludağ, 1992: 444).
Kullandırılan fonun, müşteriler açısından maliyeti	Fonu kullanan müşterinin belirli bir vade sonunda ödeyeceği tutar bellidir ve sonradan ekonomik konjoktüre göre değişmez.	Bankalar zaman zaman kredi maliyetlerini değişik finansman enstrümanlarına (devlet tahvili, hazine bonusu vb.) endeksleyebilmektedirler. Bu durum kredi maliyetlerinin sonradan değişebilme olasılığını ortaya çıkarmaktadır.
Kullandırılan fonun süresi	Daha çok uzun süreli yatırım amaçlı projeleri finanse etmektedirler.	Daha çok ticari amaçlı kısa süreli kredi kullanılmaktadır.

Fon maliyetleri	Özel cari hesaplarda toplanan fonların herhangi bir maliyeti yoktur. Yani, özel cari hesaplara karşılık herhangi bir ödeme yapılamamaktadır. Katılma hesaplarında ise sistem gereği fon sahibine herhangi bir getiri garantisi verilmemektedir.	Fon kaynaklarının tamamının (vadeli, vadesiz ve ihbarlı mevduatta farklı olmak üzere) bankaya maliyeti vardır.
Denetim	Bankalar Kanunu madde 65'e göre, bu Kanun kapsamındaki kuruluşlar (dolayısıyla katılım bankaları dâhil) ve bunların faaliyetleri, Kurumun denetim ve gözetimine tabidir. Kurum, bankaların genel kurul toplantılarına gözlemci sıfatıyla temsilci gönderebilir.	Bankalar Kanunu madde 65'e göre, bu Kanun kapsamındaki kuruluşlar (dolayısıyla yatırım ve kalkınma bankaları ile mevduat bankaları dâhil) bunların faaliyetleri, Kurumun denetim ve gözetimine tabidir. Kurum, bankaların genel kurul toplantılarına gözlemci sıfatıyla temsilci gönderebilir.
İktisadi sistem	İslam iktisadi sistemini (genel hatlarıyla) esas alarak faaliyet gösterirler. Fakat, katılım bankalarının tam anlamıyla islami prensiplere göre faaliyette buldukları söylenemez. Bugüne kadar, faizsiz bankacılık "tek yasal bankacılık sistemi" olarak sadece İran ve Sudan'da uygulanabilmiştir (www.radikal.com.tr ,26.05.2004).	-Kapitalist iktisat sistemini esas alarak faaliyet gösterirler.
Kredi ve diğer yatırımlar	Katılım bankalarının kredi kullandırmada dikkat ettikleri en önemli faktör; finansmanın şirkete değil, değerlendirilen projeye yapılmasıdır.	Kredinin açılmasında bankaya karşı verilen teminat ön planda tutulur.
Müşteri getirisi	Katılım hesaplarında biriken fonların kullanılmasından doğan karın genel olarak % 80'i hesap sahiplerine dağıtılır. Tabii ki zarar var ise, fon sahiplerinin katılımları oranında zararı karşılayacakları sistemin esasında mevcuttur.	Mudinin kazancı sistem gereği, oransal olarak önceden belirlenmiştir.
İşlemlerinde kullandıkları finansal enstrüman	- Katılım bankaları klasik bankalar ile karşılaştırıldığında kullanılan finansal enstrüman açısından dezavantajlıdır. Çünkü, bu kuruluşların çalışma sistemleri bazı enstrümanların kullanımına uygun olmayabilir. Örneğin; tahvil ihracı gibi (Omar ve Haq, 1996;24).	- Bankalar, yeni geliştirilen enstrüman eğer kârlı ise, bu enstrümanı herhangi bir kısıtlamaya gidilmeksizin kullanabilirler. Örneğin; repo, bankalar arası piyasa, hazine bonosu gibi kısa vadeli enstrümanlara bankaların yatırım yapmaları mümkündür.
Makro ekonomiye etkisi	-Kayıt dışı ekonominin mutlak önlenmesi nedeniyle, yapılan her işlem devletin vergi gelirlerini artırmaktadır. -Kullandırılan fon, direkt olarak reel ekonomiye gittiği için, yatırım tutarının artması, istihdam kapasitesinin artması ve bu etkenlere bağlı olarak birçok ekonomik hareketliliğin ortaya çıkması söz konusudur.	Kredi teminat esasına göre verildiği için, işlemlerin ne kadarının kayıt altında olduğu kontrol edilemez. Kullandırılan kredinin ne kadarının yatırım amaçlı ne kadarının tüketim amaçlı kullanıldığı kesin olarak kontrol edilmez.

Kültür el açından	Bugün için gerek dünyada ve gerekse Türkiye’de hakim olan sistem, faiz temeline oturtulmuş olan kapitalist sistemdir. Dolayısıyla, katılım bankaları içinde doğdukları sisteme, kültürel yönden yabancıdırlar ve bu durum katılım bankaları için dezavantajdır. Yani, katılım bankaları, doğu dünyasına daha yakın olan Türk milletinin sahip olduğu kültür değerlerinin bir ürünüdür. Sonuçta katılım bankaları, İslam iktisadının ürünüdür (Özsoy, 1997: 189).	Kapitalist sistem, faiz temeline oturtulan banka sistemini doğurmuştur. Dolayısıyla, bankalar bu sistemin öz evlatları durumundadır. Sonuçta, bankalar kapitalist iktisat sisteminin ürünüdür (Özsoy, 1997: 189).
Reel ekonomiye katkı	Katılım bankalarının dayandığı temel ilke ve klasik bankalardan ayrılan temel fark, kâr ve zarara katılma esasına göre toplanan fonları, faizsiz yöntemlerle ticari ve sınai faaliyetlerde değerlendirme şeklindedir.	Bankalar topladıkları fonların bir kısmını reel ve üretken ekonomiyeye kazandırırken, bir kısmını da reel ekonomide değerlendirebilmekteyiz. Hazine bonosu, devlet tahvili, repo da olduğu gibi.
Toplanan fonların güvencesi	Bankacılık Kanunu’na göre, katılım bankalarında, gerçek kişiler adına özel cari ve kar ve zarara katılma hesaplarında toplanan tasarruflar Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu’nun güvencesi altındadır. (Gerçek kişiler adına özel cari ve kar ve zarara katılma hesaplarında toplanan tasarrufların kişi başına, anapara ve kâr payı tutarının 50.000 TL’lik bölümü Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonunun güvencesi altındadır.)	Toplanan fonlar “Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu” kapsamındadır. Tutar (50.000 TL) katılım bankalarından farklı değildir. (Bankalar Kanunu’na göre tüm kredi kuruluşları gibi bankalar da, nezdlerindeki tasarruf mevduatını sigortaya tabi kısmından sigorta ettirmek ve bunun üzerinden prim ödemek zorundadırlar.)
Üstlenilen Risk	Katılım bankalarında toplanan fonların reel ekonomide kullanımı esas olduğu ve katılım bankaları ile fon sahipleri arasında yatırım ortaklığı söz konusu olduğundan, hem katılım bankaları hem de fon sahibi için risk olasılığı her zaman mevcuttur.	Klasik bankacılıkta önceden belli olan faiz oranı ile para toplanmakta ve kredi şeklinde kullanılmaktadır. Dolayısıyla, klasik bankacılıkta mudi açısından herhangi bir risk yoktur. Burada riski üstlenen sadece bankalardır.
Dağıtılan GVK’ya karşı durumları	Katılım bankalarının dağıtılan kar payları 193 sayılı GVK’ya (Md.75/12) göre, Menkul Sermaye İradı sayılmakta ve Gelir Vergisine tabi tutulmaktadır.	Mevduat faizleri de 193 sayılı GVK’ya göre, Menkul Sermaye İradı sayılmakta ve Gelir Vergisine tabi tutulmaktadır.
Getiri dağıtım	Yasal herhangi bir sınırlama yoktur.	Mevduat faizlerinde bazı sınırlamalar vardır.
Tabi oldukları meslek kuruluşu	Sektörde faaliyet gösteren katılım bankalarının sorunlarını ortaya koyma, çözüm yolları üretme, daha etkin ve verimli hizmet verilmesini sağlama gibi görevleri üstlenen (Akyüz, 2002: 39). “Türkiye Katılım Bankaları Birliği”ne üye olma zorunlulukları vardır.	“Türkiye Bankalar Birliği”ne üye olmak zorundadırlar.

Kârlılık faktörleri	Sabit maliyetli fon kullandırırklar ve kâr payı dağıtımını elde ettikleri kârlara göre yaptıklarından daha fazla kâr payı verebilirler. Katılım bankaları kullandırdıkları fonların maliyetlerini geri ödeme sonuna kadar değiştirmediklerinde piyasada diğer bankalarda krediler düşmesine rağmen yüksek kârlar elde edebilirler.	Değişken faiz esasına göre hareket ettiklerinden piyasa faizleri düşerken kredi ve mevduat faizlerini de düşürdüklerinden kârları da azalmaktadır.
Müşteri-Banka ilişkisinde taraflar	Katılım fonu sahibi bir anlamda sermayedar yani ortak, fon kullanan ise bir anlamda borçlu fakat aynı zamanda iş ortağıdır. Çünkü gerçekleşen ve tekrarlanabilen ticari bir faaliyet ve iş ortaklığı söz konusudur.	Mevduat sahibi "alacaklı", kredi kullanan ise daima "borçlu" sıfatındadır.
Kâr veya faizin belirlenmesi	Kâr, elde edildikten sonra ortaya çıkar yani belirlenir ve ihtimale göre değil gerçekleşen kâr paylaşılır.	Faiz, baştan tahmini belirlenir ve ihtimale dayanarak taahhüt edilir.

Bir benzetme yapmak gerekirse; kapitalizm, dışı bir canlının erkeğiyle eşleşmesinden sonra mutlaka yavrulayacağına hükmederken, İslam bu dışının yavrulamama veya bir değil iki adet yavrulama, hatta hiç yavrulamadan ölme gibi ihtimalleri göz önüne alarak baştan hükmetmez, ancak sonuca göre hüküm verir (Özsoy, 2009:10).

Katılım Bankacılığı; fon toplama ve kullandırma işlemlerinde "faiz" aracını kullanmayan, onun yerine fon toplama işleminde kar ve zarara katılma modelini, fon kullanma işleminde de müşteriye doğrudan nakit verme yerine mal ve hizmet tedariki, kiralanması, kar/zarar ortaklığı yatırımı modellerini uygulayan bir bankacılık türüdür (www.tkbb.org.tr/sıkcasorulansorular).

Bir getirinin faiz olabilmesi için kazancın önceden belli olması ve paranın karşılığında para kazanılması gerekir. Örneğin klasik bankalar belli bir faiz karşılığında mudilerden para toplamakta ve yine ilan edilen faiz oranlarında nakit kredi olarak ihtiyaç sahiplerine sunmaktadırlar. Kâr payında ise halktan para toplanırken belli bir gelir taahhüdünde bulunulmadığı gibi ana para garantisi dahi yoktur (www.tkbb.org.tr/sıkcasorulansorular).

Kredilerdeki fark da şöyledir: Katılım bankaları kredi kullandırırken müşteriye doğrudan nakit ödeme yapmazlar. Ödemeyi fatura karşılığında ve kredi müşterisinin işletmesi için ihtiyaç duyduğu malı satan satıcıya yaparlar. Ödemeyi yaptıktan sonra üzerine kar paylarını ekleyerek müşteriye borçlandırır ve müşteriden taksitler halinde tahsil ederler. Böylece finansman, malın peşin alınıp üzerine kâr

payı konarak vadeli satımı şeklinde yapılmış ve yapılan işlem, ikrazat (nakit ödeme) şeklinde değil, ticaret şeklinde gerçekleşmiş olur. Bu yöntem aynı zamanda verilen kredinin amaç dışı, verimsiz ve spekülâtif alanlara gitmesini önleyen ve kayıt dışını kayda alan ideal bir finansman yöntemidir. Diğer taraftan, katılım bankaları bazı konulara, örneğin alkollü içeceklerin, tütünün üretim ve satışı ile uğraşanlara kredi kullandırmazlar. Faizli enstrümanlara yatırım yapmazlar, faizli işlemlere yer vermezler (www.tkbb.org.tr/sıkcasorulansorular).

1.3.1. FON VE MEVDUAT TOPLAMA AÇISINDAN FARKLAR

Bankacılığın en önemli ve esas fonksiyonlarından olan ve müşterilerinin banka nezdindeki paralarını ifade eden, bankacılık açısından fon/mevduat sağlama faaliyeti; Katılım bankalarında “Fon Toplama”, Mevduat Bankalarında ise “Mevduat Toplama” adı altında yapılmaktadır. Katılım bankaları, fon toplarken Kâr-Zarar Ortaklığını esas alır ve fon sahiplerine “Kâr Payı” dağıtır. Mevduat bankaları ise, mudilerine “Mevduat Faizi” verir.

Katılım bankaları dağıtacağı kâr payı veya anapara için fon sahiplerine herhangi bir taahhütte bulunmazken, elde edeceği kâr da belli değildir. Fon sahiplerine sadece kâr bölüşüm oranları önceden bildirilir. (Örnek; kârın %20 'si Katılım bankasına, %80 'i fon sahibine gibi) Bu bölüşüm oranlarına göre de Katılım bankalarında “Fon Havuzu” olarak adlandırılan havuzlar oluşturulur. Fon sahibi, açtırmış olduğu Katılım Hesabı ile bu havuzlara dahil olur. Havuzlarda ki Katılım fonlarının, fon kullandırma faaliyetleri sonucu kâr elde etmesi ile, ilgili vade sonunda ve havuzun paylaşım oranına göre katılım fonu havuzuna kâr ilave edilir. Fon sahibi, havuzdaki hesap değeri ölçüsünde kâr elde eder ve bu kâr, fon sahibinin yani Katılım bankası müşterisinin Katılım Hesabına ilave edilir. Daha basit anlatımla fon sahibi, sahip olduğu fon miktarı ile fon kullandırma faaliyeti aracılığıyla ticari bir faaliyete ortak, yani sermayedar olur. Ve bu işten kâr elde etmiş olur. Burada kâr paylaşıldığı gibi riskte paylaşılmıştır.

Bu sistemde elde edilen kâr veya zarar önceden belirlenmiş koşullara göre yatırımcı ve banka arasında paylaşılmaktadır. Risk birlikte üstlenilmektedir. Tasarruf sahibine yatırdığı para için önceden herhangi bir getiri garanti edilmemekte ve banka tarafından elde edilen kârdan pay almaya hak kazanmaktadırlar. Bankanın zarar etmesi halinde ise mevduat sahibi de zarardan kendine düşen payı üstlenmektedir (Küçükkocaoğlu, 2005:28).

Mevduat bankalarında ise mudilere, Mevduat Hesabına yatırmış oldukları paraya karşılık, açıklanan mevduat faizi oranında ki paranın ilgili vade sonunda hesaba yatırılacağı taahhüt edilir. Mudiler, vade sonunda alacakları faizi önceden bilmektedirler. Mevduat bankasının nasıl kâr elde edeceği veya faiz karşılığı ne kadar kredi vereceği çok önemli değildir. Ödedikleri faiz (mevduat faizi) ile aldıkları faiz (kredi faizi) arasındaki fark Mevduat bankalarının esas gelirini oluşturur. Burada riskin tamamı Mevduat bankasına aittir ve mudi yani Mevduat Bankası müşterisi herhangi bir risk üstlenmemiştir.

Mevduat bankalarının ihtimale dayanarak faaliyette bulunmalarının aksine, katılım bankaları ihtimale göre değil olana göre faaliyetlerini düzenlemektedirler. Şöyle ki; bankalar tasarruf sahiplerinden mevduat toplarken bir tahmini hesap etmektedirler. Bu mevduatı kullandıracak ve faiz geliri elde edeceklerdir. Elde etmeyi umdukları gelirin bir kısmını mevduat faizi olarak daha baştan hesap sahiplerine ödemeyi vaat etmektedirler. Mevduatın kredi olarak kullanılmasından faiz geliri elde edilip edilemeyeceği ve edilecekse miktarı belirsiz ya da tahminden ibarettir. Bankalar mevduatı kredi olarak kullandırırken de kredi alanların bundan kâr elde edecekleri ve kârın bir kısmını kendilerine ödeyeceklerini farz etmektedirler. Dönem sonunda kredi alan hiç kâr elde edememiş ve krediyi batırmış olsa dahi banka gerekirse teminatlar yardımıyla anapara ve faiz alacağını elde etmektedir (Küçükkocaoğlu, 2005:27).

1.3.2. FON VE KREDİ KULLANDIRMA AÇISINDAN FARKLAR

Bankacılığın, diğer önemli ve esas fonksiyonlarından olan, ve müşterilerinin finansman ihtiyacının karşılanması anlamına gelen, banka açısından fon/kredi kullandırma faaliyeti; Katılım bankalarında “Fon kullandırma”, Mevduat bankalarında ise “Kredi kullandırma” adı altında yapılmaktadır. Katılım bankaları fon kullandırırken sık olarak “Murabaha” yöntemini uygular ve üretim finansmanı desteği yoluyla müşterisinden “Kâr payı” elde eder, Mevduat bankaları ise çeşitli kredi enstrümanlarını kullanarak, müşterilerinden “Kredi faizi” alır. Katılım bankaları ile Mevduat bankalarının fon/kredi kullandırma aşamasındaki farklar, yukarıda belirtildiği üzere sadece adlandırılmalarındaki farklılık değildir.

Katılım bankalarının temel ayırıcı özellikleri fon kullandırma yöntemleridir. Katılım bankaları da mevduat bankaları gibi tasarruf sahibi ile yatırımcı arasında bir köprü görevi gören aracı kuruluşlardır. Ancak bu iki grubu bir araya getirirken kullandıkları esaslar mevduat bankalarından tamamen farklıdır (Özgür 2007:74).

Katılım bankaları nakit kredi veremezler, mutlaka bir alım-satım aracı olmak zorundadırlar. Mevduat bankaları ise genellikle nakit kredi verirler. Katılım bankaları fon kullandırma aşamasında hiçbir zaman “Alıcı” yani müşterisinin hesabına bir ödeme yapmaz, daima “Satıcı”ya ödeme yapar. Ve bu ödeme her zaman bir mal, emtia, hizmet vb. karşılığı olmak zorundadır. Mevduat bankaları ise (Mortgage Kredisi hariç), kredilerini nakit olarak müşterisinin hesabına geçer ve sadece alacağının takibi ile ilgilenir. Katılım bankaları için fona ihtiyaç duyan yatırımcının bu fona niçin ihtiyaç duyduğu, nasıl kullanacağı ve bunun bir getirisi olup olmadığı önem taşımaktadır. Fona niçin ihtiyaç duyduğu belirlenen yatırımcının bu ihtiyacı giderilmekte ve bunun sonucuna birlikte katlanılmaktadır (Karapınar, 2003:36). Mevduat bankalarında *paranın*, Katılım bankalarında ise *mal, emtia, hizmet vb.*'nin alınıp, satılması esastır.

Literatürde, *murabaha* olarak adlandırılan üretim desteği, işletmelerin ihtiyaç duydukları gayrimenkul, hammadde, malzeme, teçhizat ve makinelerin üçüncü kişilerden peşin olarak satın alınıp, alış fiyatı üzerinden alıcı ile mutabık kalınan bir fiyattan vadeli satılması işlemidir (Berberoğlu, 2004:43). Katılım bankasının fiilen malı teslim alması, bulundurması, depolaması vb. gibi bir şey söz konusu değildir, Katılım bankası sadece finansmanda aracılık görevini üstlenmektedir. Üretim desteği anlamına gelen bu işlem Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu yönetmeliğinde aşağıdaki şekilde açıklanmıştır.

Kurumsal finansman desteği şeklinde de belirtilen üretim desteği katılım bankaları ile fonu kullanacak işletme arasında akdedilecek sözleşme dahilinde, işletmenin ihtiyaç duyduğu her türlü emtia, gayrimenkul ve hizmet bedelinin katılım bankasınca işletme adına satıcıya ödenmesi ve bunun karşılığında işletmenin borçlandırılması işlemidir. Bu yöntemle kullanılacak fonlar karşılığında teminat alınması ve alım-satıma ilişkin belgenin bir suretinin katılım bankasınca muhafazası zorunludur (Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, 2001:19).

Vadeli borçlandırma da maliyetin üzerine önceden taraflarca bilinen bir kâr eklenmektedir ve bu miktar üzerinden fon kullanan işletme borçlandırılmaktadır. Borç fon kullanan işletme tarafından belli bir vadenin sonunda defaten veya taksitler halinde ödenmektedir (Akgüç, 1987:157-158).

Mevduat bankalarında ise bu farklılıklar yoktur. Çünkü mevduat bankası basit anlamda paranın satılması ile ilgili işlemleri yerine getirir. Bu paranın nerede ve nasıl kullanılacağı ile ilgilenmez. Katılım bankalarında olduğu gibi herhangi bir alım-satım ile ilgili belge saklama zorunluluğu da yoktur.

1.4. KATILIM BANKALARI VE MEVDUAT BANKALARI ARASINDAKİ BENZER YÖNLER

Her ne kadar iki farklı dünyanın iki farklı anlayışın ürünleri olarak tanımlasak da Katılım ve Mevduat bankalarının aynı (finansal) sektörde faaliyet göstermesi sebebiyle bir çok benzer yönleri ve hizmetleri bulunmaktadır. Her iki banka türü de, BDDK 'nın denetimine tabi olmakla birlikte devlete ve müşterilerine aynı ölçüde sorumlu ve bağımlıdır. Ve 50.000.TL 'ye kadar olan katılım fonu ve mevduatlar, TMSF 'nin güvencesi altındadır. Kuruluş ve faaliyetleri için özel izin, faaliyetlerin ve mali durumun denetlenmesi, mali duruma ve yönetime müdahale yetkisi gibi konularda benzer yönleri bulunan her iki tür kurumun, mali ve idari yapısı ile teşkilatlanma ve müşterileriyle muhatap olma tarzları da birbirine benzemektedir. Bu kurumlar müşteri-banka ilişkilerini sözleşmeler çerçevesinde belirlerler. Fakat müşterilerine bakış açılarının farklılıklarından dolayı müşterileri ile ilişkilerini düzenleyen sözleşmelerinde de bazı farklılıklar yer almaktadır. Çünkü Katılım bankalarında müşteri ortak, mevduat bankalarında ise borçlu veya alacaklı pozisyonundadır.

Nakit akışına aracılık (çek muhatabı olma, havale, elektronik ödeme, akreditif), emanet hizmetleri (kiralık kasa, kıymetli evrak tevdi, vadesiz cari hesap), bilgi satma (fizibilite raporları hazırlama, danışmanlık, istihbarat yapma) gibi hizmetlerin tamamını hem bankalar hem de katılım bankaları verebilmektedir. Karşılıkları ekonomik ihtiyaçlar açısından da her iki kurum arasında önemli benzerlikler vardır. Tasarruflarını değerlendirmek isteyenlere yardımcı olmak, finansman ihtiyacı olanların bu ihtiyaçlarını gidermeye yönelik çalışmak ve son olarak modern çağda kişisel ve ticari ihtiyaçları kolaylaştırmaya yönelik olarak bulunan çözümleri uygulamak bunların başlıcalarıdır (Küçükkocaoğlu, 2005:27).

Katılım bankalarınca katılma hesaplarına tahakkuk ettirilen gelirler, 193 sayılı Gelir Vergisi Kanunu'na göre Menkul Sermaye iradı olarak görülmektedir. Böylece bankalarda faizlere kesilen vergi gibi katılım bankalarında da katılma hesaplarına gelir vergisi ve SSDF kesintisi uygulanmaktadır. Bankalardaki Mevduat Munzam

Karşılığına paralel olarak katılım bankalarının da kar ve zarara katılma hesapları aynı oranda blokağa tabidir. Katılım bankalarında katılma hesapları, bankalardaki vadeli mevduat hesapları gibi 3,6,9, 12 aylık vadelere ayrılmaktadır (Arslan, 1999:40).

1.5. MÜŞTERİ ODAKLIKLİK

Genel olarak müşteri odaklılık kavramı altında yer alan müşteri hizmetleri ve müşteri ilişkileri çabalarıyla müşteri memnuniyeti ve müşteri tatmini elde edilmeye çalışılmaktadır. Müşteri ilişkilerinin güçlü ve sağlam kurulmasıyla da tatmin bağıllık kolaylıkla sağlanabilmektedir. Bu doğrultuda müşteri tatmini genel olarak; bireyin beklentileri doğrultusunda belirli bir ürün kullanımı sonucunda elde ettiği memnuniyet ya da memnuniyetsizlik olarak da tanımlanabilir. Tanımdan anlaşılacağı gibi tatmin, belirli bir ürünün gösterdiği performans sonucunda müşteri beklentilerini karşılayıcı fonksiyon niteliğini taşımaktadır (Akkaya, 2002:11).

Müşteri hizmetlerinde önemli olan, müşteriler tarafından görüldüğü biçimiyle hizmet profiline iyi odaklanmış net bir hizmet imajına dönüştürülmesidir. Bunu gerçekleştirmek için de yapılacak ilk uygulama açık, özlü, izlenebilir ve gerçekçi hizmet standartlarını belirlemektir (Akkaya, 2002:11).

Müşterilerle kurulan iletişimin kalitesi ve etkinliği de müşteri tatminin derecesini doğrudan etkilemektedir. İşletmenin müşterileriyle kurduğu yetersiz iletişim çoğu kez, gelecek dönemlerde üstesinden zor gelinebilecek, zarar verici ve uzun süreli etkiler bırakabilmektedir (Akkaya, 2002:11).

Müşteri ilişkileri müşteri tatminin yanı sıra işletmeye pek çok fayda sağlamaktadır. Müşterilerden gelen istekler sonucunda ürün geliştirebilir ya da farklı kullanım alanları yaratılabilir. Ancak etkin müşteri ilişkilerinin en önemli sonucu kârlılıktır. Çünkü yeni müşterilerin kazanılması için sarf edilen çabaların maliyetinin, var olan müşterilerin elde tutulmasından doğacak maliyetlerden daha fazla olduğu bilinmektedir (Karpat, 1998:22).

Günümüzde müşterilere sunulan temel bankacılık hizmetleri hemen her bankaca sağlanan ve taklit edilmesi nispeten kolay olan fonksiyonlardır. Bankaların kendilerine rekabet avantajı sağlayacak farklı uygulamalarda bulunmaları gerekmektedir. Müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakati rekabet avantajının en önemli unsurlarındandır. Dolayısıyla bankaların müşterileri ile uzun dönemli ve sağlam ilişkiler kurmaya dikkat etmeleri gereklidir (İlter ve Gökmen 2009:1).

Ülke ekonomisinde ve piyasa şartlarında artık vazgeçilmez bir yeri olan bankalar, kurumsal, ticari ve bireysel anlamda tüketicilerine birçok hizmet vermektedirler. Artan rekabet koşulları, teknolojinin hızlı gelişmesi ve paranın daha hızlı el değişebilir olması bankaların, hizmet kalitesini artırma ve daha çok müşteri odaklı düşünme ve hizmet verme çabalarında olmalarına yol açmıştır. Öyle ki artık bankaların bireysel bankacılık ürünlerinden kredi kartları; müşterilerin fanatiği olduğu futbol takımı renklerinde veya ünlü markaların adı altında hatta ve hatta müşterinin kendi fotoğrafının yer aldığı dizaynlarda üretilebilmektedir. Bu örnek aslında bankaların ne kadar çok müşteri memnuniyetini ön planda tuttuklarını ve bu anlamda kendilerini ne kadar geliştirdiklerini göstermektedir.

Günümüzde finansal piyasalarda hızlı bir değişim yaşanmaktadır. Yeni düzenlemelerin ve teknolojiye ilerlemenin bir sonucu olarak, uluslararası piyasalar ile yerli piyasalar arasında engeller ortadan kalkmakta ve finansal piyasalar küreselleşmektedir. Bunun sonucunda da, sektörün rekabet gücünü kullanma yeteneği her geçen gün önem kazanmaktadır. Rekabette kuşkusuz fiyat önemli bir etken olmakla birlikte, rekabet gücünü belirleyen tek etken değildir. Hizmet kalitesi, hizmetin çeşitliliği, yapısı, müşterinin gereksinimlerini karşılayan hizmetlerin sunulması, teknoloji, reklam vb. bütün bunlar rekabet gücünü etkilemektedir (Berk, 1999:116).

Teknolojideki hızlı gelişmelerle birlikte, dünya finans piyasaları ile entegrasyon sürecine giren Türk bankacılık sektörü, gelişmiş ülkelerin bankacılık sistemlerinde yaygın bir şekilde kullanılan leasing, factoring, forfaiting gibi mali hizmetler; swap, forward, future, option gibi risk yönetim ürünleri ve internet

bankacılığı hizmetlerini sunma aşamasına gelmiştir. Bankacılıktaki yeni uygulamalar sadece finansal alanla sınırlı olmayıp, teknik alandaki gelişmelerden yararlanma da, sektörde önemli bir düzeye ulaşmıştır (Parasız, 2000:129). Bankalar müşterilerine daha iyi hizmet sunabilmek ve 24 saat hizmet verebilmek amacıyla “Çağrı Merkezleri”, “İnternet bankacılığı”, “Müşteri ilişkileri Yönetimi” gibi yeni uygulamaları devreye koymaktadırlar (Keskin, 2000:13).

Katılım bankaları, hizmet sektörünün önemli aktörleri olarak artık sadece dini yükümlülükleri nedeni ile müslüman topluluklara hizmet veren birimler değil, bu müşterilerini elde tutarak daha farklı segmentteki müşterilere de ulaşabilen iş birimleri haline gelmişlerdir (Dusuki and Irwani, 2007:142).

Malezya’daki faizsiz bankaların müşterilerinin banka seçim kriterlerinin sıralamasında bir farklılık olup olmadığı yönünde yapılan araştırmaya göre müşteri tatmininin genellikle faizsiz bankalarca verilen hizmet kalitesine bağlı olduğu görülmüştür (Polat, 2009:111).

Hizmet kalitesi ise müşterilere nezaket ve saygılı davranış, personelin güven telkin edebilmesi, işlemlerin gerçekleştirilmesinde etkinlik, ürün ve hizmetler hakkında sorulara karşı bulunan çözümler ve bu konudaki bilgi düzeyi sayılmaktadır. Dolayısı ile katılım bankaları sadece dini duyarlılıkları olan Müslümanlara, ürünlerin faizsizliği noktasında hizmet vermeyi bir pazarlama stratejisi olarak göremeyecektir. Rekabeti etkileyen en önemli unsurlardan birisi verilen hizmet kalitesidir (Polat, 2009:111).

Son olarak Sami Uslu, Katılım bankaları ile Mevduat bankalarının Müşteri odaklılıkları arasındaki farkı hakkındaki düşüncelerini, 26.09.2008 tarihli köşe yazısında şöyle kaleme almıştır;

Geleneksel bankalar, müşteriyle menfaat çatışması içindedirler. Bankanın geliri, müşterinin gideri olur. Aralarında kazan-kazan münasebeti olamaz. Ticaret ve sanayi erbabı, geleneksel bankalara hiçbir zaman güvenmedi, güvenmiyor. Bankalar, "güneşli havada şemsiyeyi tutup, yağmurlu havada kapatırlar" tekerlemesi adeta bu bankaların ikinci bir tarifi haline gelmiştir. Halbuki katılım bankaları, müşterileriyle ticaret yapar, müşterinin başarısı için ona her türlü yardımda bulunmaya amadedirler. Ödemede aksaklık olduğunda katılım bankasının yaklaşımı oldukça müşfik ve yardımcıdır, ta ki müşteri iyi niyetli olsun. Genel olarak, katılım bankasının müşterisi bankasına daha bağlı ve daha az talepkârdır.

Faizci bankalar iyi müşteriye saptadıklarında portföylerine dahil etmek için her yolu denerler. Ama, tökezleyip, ödemelerini biraz aksatan bir şirketin iflasına kadar varacak şekilde önlem almaktan kaçınmazlar. Kredi kartı uygulamasında yerli-yabancı bankaların uygulamaları açgözlülük, bencillikte ne kadar ileri gidebileceklerinin canlı ve çarpıcı örneğidir. Kendi aralarındaki rekabet bakımından da bu iki banka türü arasında ciddi fark vardır. Geleneksel bankacılıkta, bankalar arası rekabet sınırsızdır, zaman zaman yıkıcı olabilir. Katılım bankalarında ise, dostluğu bozacak şekilde aşırı bir rekabet tarzı pek görülmez (Uslu, 2008, www.zaman.com.tr).

İKİNCİ BÖLÜM

BANKALAR KARŞISINDA MÜŞTERİLERİN (TÜKETİCİLERİN) HAKLARINI BELİRLEYEN MEVZUAT

Ülkemizde, gerek banka ile müşteri ilişkisi gerekse de müşterilerin birbiri arasındaki diğer ilişkiler, ilgili kanun ve mevzuatlarla Anayasa'ya aykırı olmayacak şekilde düzenlenmiştir. Yürürlükte olan tüm kanun, mevzuat, yönetmelik vs. Anayasa hükümlerine uygun olarak çıkarılmış ve uygulamaya alınmıştır. Banka – Müşteri veya kanunlarda geçen diğer adıyla “Tüketici” ilişkilerine Anayasamızda da değinilmiştir.

Anayasa da Tüketicinin korunması ile ilgili olarak doğrudan, Mali ve Ekonomik Hükümler bölümünde “Tüketicilerin korunması” başlığı altında madde 172 de “Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimleri teşvik eder.” denmektedir (Balkan, 2009:2).

8 Eylül 1995 tarihinde yürürlüğe giren Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun (TKHK) ile tüketicinin korunması konusu tek bir çatı altına alınmış ve mevzuat açısından çok önemli yenilikler getirilmiştir (Balkan, 2009:1).

Finansal işlemler açısından konuya yaklaştığımızda yukarıda açıklamaya çalıştığımız çerçevede kapsamında ikili bir yapı görmekteyiz; Tüketici kredileri ve bu kapsamda kredi kartı kredileri TKHK ile özel korumaya tabi iken, bir tarafın tüketici olmadığı diğer finansal işlemler ise eskiden olduğu gibi Anayasa, Borçlar kanunu, Türk Ticaret Kanunu, Ceza kanunu ve konuyla ilgili diğer düzenlemelerden yararlanabilecektir (Balkan, 2009:1).

2.1. TÜKETİCİ'NİN KORUNMASI HAKKINDAKİ 4077 SAYILI KANUNUNDA BANKA MÜŞTERİ İLİŞKİSİ

Banka müşterisinin tüketici olarak yer aldığı ilgili kanunda, banka-müşteri ilişkisi “Tüketici kredisi” açısından ele alınmıştır. 4077 sayılı Kanunda, tüketici-kredi veren yani banka ilişkisi 10.maddede aynen aşağıdaki gibi düzenlenmiştir.

TÜKETİCİ KREDİSİ

Tüketici kredileri mevduat bankalarının genellikle bireysel anlamda kullandırmış oldukları nakit krediyi ifade eder. Katılım bankaların da ise tüketici kredileri, bireysel anlamda müşterilerinin mal veya emtia (Beyaz eşya, Elektronik ürünler, Mobilya, vb.) ihtiyaçlarının giderilmesi amacıyla bedelin satıcıya ödendiği nakit olmayan krediyi ifade eder.

8 Mart 1995 tarih ve 22221 mükerrer sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki kanununda;

Madde 10 - (Değişik madde: 06/03/2003 - 4822 S.K./15. md.)

Tüketici kredisi, tüketicilerin bir mal veya hizmet edinmek amacıyla kredi verenden nakit olarak aldıkları kredidir. Tüketici kredisi sözleşmesinin yazılı olarak yapılması ve bu sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur. Taraflar arasında akdedilen sözleşmede öngörülen kredi şartları, sözleşme süresi içerisinde tüketici aleyhine değiştirilemez.

Sözleşmede;

- a) Tüketici kredisi tutarı,*
- b) Faiz ve diğer unsurlarla birlikte toplam borç tutarı,*
- c) Faizin hesaplandığı yıllık oran,*
- d) Ödeme tarihleri, anapara, faiz, fon ve diğer masrafların ayrı ayrı belirtildiği ödeme planı,*
- e) İstenecek teminatlar,*
- f) Akdi faiz oranının yüzde otuz fazlasını geçmemek üzere gecikme faizi oranı,*
- g) Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları,*
- h) Kredinin vadesinden önce kapatılmasına ilişkin şartlar,*

ı) *Kredinin yabancı para birimi cinsinden kullanılması durumunda, geri ödemeye ilişkin taksitlerin ve toplam kredi tutarının hesaplanmasında, hangi tarihteki kurun dikkate alınacağına ilişkin şartlar yer alır.*

Yukarıdaki bu şartların tümünün sözleşmeye konulmasındaki temel amaç; öncelikle tüketiciyi kredi, kredi maliyetleri ve kredi koşulları konusunda bilgilendirmek , diğer kredi imkanları ile karşılaştırma yapabilmesini sağlamak ve başta gecikme faiz oranına getirilen sınırlama ile birlikte tüketiciyi korumaktır (Balkan, 2009:5).

TKHK' nun 10. maddesinde "Taraflar arasında akdedilen sözleşmede öngörülen kredi şartları, sözleşme süresi içinde tüketici aleyhine değiştirilemez." hükmü yer almaktadır. Bu hüküm TKHK' nun diğer emredici kurallarına uymak kaydıyla tarafların sözleşme şartlarını sözleşme serbestisi prensipleri doğrultusunda serbestçe belirleyebileceklerini, ancak sözleşmenin imzalanması sonrasında bu şartların tüketici aleyhine değiştirilemeyeceği kural altına alınmaktadır (Balkan, 2009:5).

Uygulama açısından olaya baktığımızda Bankaların özellikle tek taraflı olarak faiz oranını arttırması, herhangi bir gerekçe göstermeksizin krediyi kat etmesi yetkilerinin bundan böyle kredi şartlarının tüketici aleyhine değiştirilemezliğine aykırılık teşkil edeceğini belirtmek gerekir. Öte yandan, tüketici lehine ve kredi veren aleyhine değişikliklere teorik olarak cevaz verildiğine ayrıca işaret etmek gerekir (Balkan, 2009:6).

Kredi veren, taksitlerden birinin veya birkaçının ödenmemesi halinde kalan borcun tümünün ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak; ancak kredi verenin bütün edimlerini ifa etmiş olması durumunda ve tüketicinin birbirini izleyen en az iki taksidi ödemedede temerrüde düşmesi halinde kullanılabilir. Ancak kredi verenin bu hakkını kullanabilmesi için en az bir hafta süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması gerekir. Tüketici kredisinin teminatı olarak şahsi teminat

verildiği hallerde, kredi veren, asıl borçluya başvurmadan, kefilden borcun ifasını isteyemez (TKHK, 10.Madde 3.fıkra).

Tüketici, kredi verene borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebileceği gibi aynı zamanda vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksit ödemesinde de bulunabilir. Her iki durumda da kredi veren, ödenen miktara göre gerekli faiz ve komisyon indirimini yapmakla yükümlüdür. Bakanlık ödenen miktara göre gerekli faiz ve komisyon indiriminin ne oranda yapılacağına usul ve esaslarını belirler (TKHK, 10.Madde 4.fıkra).

Sanayi ve Ticaret Bakanlığınca konuyla ilgili olarak “*Tüketici Kredisinde Erken ödeme indirimi ve Kredinin yıllık Maliyet oranının hesaplama usul ve Esasları hakkında yönetmelik*” çıkarılmıştır (Balkan, 2009:6).

Anılan Yönetmelikte ; Erken ödeme miktarının asgari ödeme miktarının altında olamayacağı,

Erken ödeme halinde tüketiciden herhangi bir isim adı altında, ek bir ödemede bulunmasının istenemeyeceği kurala bağlanmıştır. (Uygulamada bazı bankalar erken ödeme istendiğinde belirli bir oranda komisyon alma uygulaması başlatmış idi)

İndirimin nasıl yapılacağı hususu da kurala bağlanmış olup; bir veya birden fazla taksidin vadesinden önce ödenmesi durumunda erken ödenen taksit tutarı içinde yer alan anapara tutarı üzerinden akdi faiz oranı ve erken ödenen gün sayısı dikkate alınarak bulunacak faiz, faiz üzerinden hesaplanacak kamusal yükümlülükler toplamı ve komisyon tutarı kadar indirim yapılacağı,

Kredinin tamamının erken ödenmesi halinde ise geriye kalan taksit tutarları içinde anapara borcu ve o tarihe kadar tahsil edilmemiş faiz ve kamusal yükümlülüklerin tahsil edileceği hususu kurala bağlanmıştır (Balkan, 2009:6).

Kredi verenin, tüketici kredisini, belirli marka bir mal veya hizmet satın alınması ya da belirli bir satıcı veya sağlayıcı ile yapılacak satış sözleşmesi şartı ile vermesi durumunda satılan malın veya hizmetin hiç ya da zamanında teslim veya ifa edilmemesi halinde kredi veren tüketiciye karşı satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu olur (TKHK, 10.Madde 5.fıkra).

Bu düzenleme ile, Kredi kuruluşların kampanyalı satışlarda mal ya da hizmetin hiç ya da zamanında teslim veya ifa edilmemesi halinde müşterek sorumluluğu getirilerek birlikte kampanya düzenleyecekleri kuruluşları son derece dikkatli seçerek tüketicinin zarara uğratılmaması amaçlanmıştır. Kanun taslak çalışmalarında bu müşterek sorumluluk sınırı teslim edilen mal ve hizmetteki kusuru da kapsar iken kanunlaşma aşamasında kapsam hiç ya da zamanında teslim veya ifa edilmemesi olarak daraltılmıştır (Balkan, 2009:7).

Kredi verenin ödemeleri bir kıymetli evraka bağlaması ya da krediyi kıymetli evrak kabul etmek suretiyle teminat altına alması yasaktır. Bu yasağa rağmen tüketiciden bir kıymetli evrak alınacak olursa, tüketici bu kıymetli evrakı kredi verenden geri istemek hakkına sahiptir. Ayrıca, kredi veren kıymetli evrakın ciro edilmesi sebebiyle tüketicinin uğradığı zararı tazmin etmekle yükümlüdür (TKHK, 10.Madde 6.fıkra).

TKHK 6. maddesi gereğince yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen tüketici sözleşmeleri en az on iki punto ve koyu siyah harflerle düzenlenir ve sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya birkaçının bulunmaması durumunda eksiklik sözleşmenin geçerliliğini etkilemez. Bu eksiklik satıcı veya sağlayıcı tarafından derhal giderilir (Balkan, 2009:7).

TKHK na 6.3.2003 tarihindeki değişiklik kanunu ile getirilen önemli eklemelerden birisi sözleşmedeki haksız şartlar düzenlemesi olmuştur (Balkan, 2009:8).

TKHK 6. maddesine göre; “Satıcı veya sağlayıcının tüketiciyle müzakere etmeden, tek taraflı olarak sözleşmeye koyduğu, tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde iyi niyet kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme koşulları haksız şarttır.

Taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu her türlü sözleşmede yer alan haksız şartlar tüketici için bağlayıcı değildir.

Eğer bir sözleşme şartı önceden hazırlanmışsa ve özellikle standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir.

Sözleşmenin bütün olarak değerlendirilmesinden, standart sözleşme olduğu sonucuna varılırsa, bu sözleşmedeki bir şartın belirli unsurlarının veya münferit bir hükmünün müzakere edilmiş olması, sözleşmenin kalan kısmına bu maddenin uygulanmasını engellemez.

Bir satıcı veya sağlayıcı, bir standart şartın münferiden tartışıldığını ileri sürüyorsa, bunu ispat yükü ona aittir.

...

Bakanlık standart sözleşmelerde yer alan haksız şartların tespit edilmesine ve bunların sözleşme metninden çıkartılmasının sağlanmasına ilişkin usul ve esasları belirler.” demektedir (Balkan, 2009:8).

Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından “Tüketici Sözleşmelerindeki haksız şartlar hakkında Yönetmelik” 13/6/2003 tarihli Resmi Gazetede yayınlanmıştır.

Söz konusu yönetmelikte özellikle Sözleşme şartlarının haksızlığının değerlendirilmesi, haksız sözleşme şartları karşısında tüketicinin hakları hususları

düzenlenmiş, ayrıca yönetmeliğin ekinde yol gösterici mahiyette ve sınırlayıcı olmamak üzere haksız olarak kabul edilebilecek şartlar listesi verilmiştir (Balkan, 2009:8).

2.2. BORÇLAR KANUNUNDA BANKA-MÜŞTERİ İLİŞKİSİ

Banka-müşteri ilişkisi kredi verme açısından değerlendirildiğinde, şüphesiz borç ilişkisi de ortaya çıkmaktadır. 818 sayılı Borçlar kanununun ilk 66 maddesi de, borçların doğuşu hususunda olup, bankacılık işlemleri dahil olmak üzere her türlü borç ilişkisi için kaynak teşkil edecek hükümlerdir.

Bankacılık işlemleri göz önüne alındığında, müşterilerle yapılan sözleşmeler açısından, Borçlar kanunu *Madde 20; Konusu mümkün olmayan, ahlaka aykırı olan ve haksız olan sözleşmeleri düzenlediğinden, özel haksız ve dengesiz sözleşme hükümleri sebebiyle özel bir öneme sahiptir*, diyebiliriz. Bu kanun maddesi ile müşterinin (tüketicinin), korunması amaçlanmış olup, bankaların da haksız ve dengesiz sözleşme düzenlememeleri hususu hüküm altına alınmıştır.

2.3. BANKACILIK KANUNUNDA, BANKA-MÜŞTERİ İLİŞKİSİ

Ülkemizde, *1 Kasım 2005 tarih ve 25983 mükerrer sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan, 5411 sayılı bankacılık kanunu; Mevduat ve Katılım bankaları ile ilgili tüm düzenlemeleri hüküm altına almaktadır. Bankaların tüm faaliyetleri ve işlemlerinde uymak zorunda olduğu bu kanunda, bankaların müşterilerine ve müşterilerin de bankalara karşı yükümlülükleri belirlenmiştir. Ayrıca ilgili kanun; “Madde 79.- Mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankaları, tüzel kişiliği haiz ve kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşu olan Türkiye Bankalar Birliğine; katılım bankaları ise aynı nitelikteki Türkiye Katılım Bankaları Birliğine, faaliyet izni aldıkları tarihten itibaren bir ay içinde üye olmak zorundadır.”* hükmü gereğince, bağlı buldukları kuruluş birliklerinde faaliyetlerini düzenlemiş ve bu birliklere müşteri – banka ilişkisi hususunda, aşağıda geçen Madde 80. 'e ait i ve j bentlerinde görev ve yetkiler vermiştir.

Madde 80.- Kuruluş birlikleri;

i) Müşteri haklarına dair hükümlerde öngörülen sözleşmelerin şekil ve içeriklerine ilişkin usûl ve esasları belirlemek,

j) 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri ve diğer kanunlarla tanınmış müracaat hakları saklı kalmak kaydıyla üyeler ve bireysel müşterileri arasındaki ihtilafların değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulmasını temin üzere hazırlayacakları ve Kurulca onaylanan usûl ve esaslar dâhilinde hakem heyeti oluşturmak, ile görevli ve yetkilidir.

2.3.1. BANKACILIK KANUNUNDA, MÜŞTERİLERİ KORUMA ALTINA ALAN MADDELER

Bankacılık kanununda, müşteri koruma ve müşteri hakları hususu Madde 76. ve Madde 61. hükümlerince düzenlenirken, TMSF 'nin kuruluş amacı ile Mevduat ve katılım fonlarının sigortalanmasıyla müşterinin korunması ise Madde 111. ve Madde 63. hükümlerince düzenlenmektedir. Bankacılık kanununda, müşteri hakları hususu açıkça belirtilmekte ve aşağıda belirtilen madde 76. hükümlerinde yer almaktadır.

Müşteri hakları

Madde 76.- Bankalar, müşterilerinin, verilen hizmetlerden kaynaklanan her türlü sorularına cevap verecek bir sistem kurmakla ve bu hizmetle ilgili bilgiyi müşterilerine bildirmekle yükümlüdür. Bankalar, kredi sözleşmelerinin onaylı bir örneğini müşterilerine vermek zorundadır. Talepleri hâlinde müşteri ile yapılan diğer işlemlere ilişkin her türlü belgenin bir örneği de müşterilere verilir.

Kanun maddesinde de geçtiği üzere, bankaların müşterilerini bilgilendirme, kredi sözleşmelerinin onaylı örneğini ve talep etmeleri halinde müşterinin işlemine ait belge örneklerini müşterilerine verme zorunluluğu bulunmaktadır. Bu zorunluluğun amacı; banka – müşteri ilişkisi açısından şeffaflığı sağlamak, müşteri – banka güven ilişkisini kuvvetlendirmek, bankaların Borçlar kanunu 20.maddesinde de geçen haksız ve dengesiz sözleşmelerle müşterileri zor duruma düşürmesini engellemek, ve bu yollarla müşterileri koruma altına almaktır.

Bankaların Mevduat ve Katılım fonu müşterileri için ilgili düzenleme ise kanunun 61.maddesinde aşağıdaki gibi geçmektedir.

Mevduatın ve katılım fonunun çekilmesi

Madde 61.- 4721 sayılı Türk Medenî Kanununun rehinlere ve hapis hakkına, 818 sayılı Borçlar Kanununun alacağın devir ve temlikine, takasa dair hükümleri ile diğer kanunların verdiği yetkiler ve koyduğu yükümlülükler saklı kalmak şartıyla mevduat ve katılım fonu sahiplerine ödenmesi gereken tutarları geri alma hakları hiçbir suretle sınırlandırılmaz.

Mevduat veya katılma hesabı sahipleri ile kredi kuruluşları arasında vade ve ihbar süresi hakkında kararlaştırılan şartlar saklıdır.

Kanun maddesinde de açıkça belirtildiği üzere, istisnai durumlar haricinde müşteriler, mevduat ve katılım fonlarını geri alma hakkına sahiptirler. Kanun, müşterinin bu hakkını saklı tutarak, müşterinin korunması esasını sağlamıştır. Ayrıca kanunun 73.maddesinde, bankalara müşteri sırlarının saklanması hususunda; konuyu daha sonra ele alacağımız yükümlülükler getirerek, müşterilerin korunmasını amaçlamıştır.

2.3.2. BANKACILIK KANUNUNDA, BANKA İLE MÜŞTERİN KARŞILIKLI YÜKÜMLÜLÜKLERİNİ DÜZENLEYEN MADDELER

Banka ile müşteri ilişkisi söz konusu olduğunda tarafların birbirine karşı yükümlülüklerinin olması da kaçınılmazdır. Bankalarda, müşteri odaklı olmalarının bir sonucu olarak bu yükümlülükleri yerine getirmek zorundadırlar. Banka-müşteri ilişkisi açısından da önem arz eden bu yükümlülükler, Bankacılık kanununda, aşağıdaki gibi yer almaktadır.

Müşterinin yükümlülükleri;

Kanunda, Kredilerin izlenmesi açısından ele alınan aşağıdaki kanun maddesi; kredi müşterilerinin bankaya karşı yükümlülüklerini açıklamaktadır.

Kredilerin izlenmesi

Madde 52.- Bankalar, kredileri nedeniyle maruz kalınacak riskleri ölçmek, karşı tarafın malî gücünü düzenli olarak analiz etmek ve izlemek, gerekli bilgi ve belgeleri temin etmek ve bunlara ilişkin esasları belirlemek zorundadır. Kredi müşterileri bu çerçevede konsolide ve konsolide olmayan bazda istenilen bilgi ve belgeleri bankalara vermekle yükümlüdür.

Kanunun 52.maddesinde de açıklandığı gibi müşteriler, kendine ait bilgi ve belgeleri bankalara vermekle yükümlü tutulmuştur. Bankaların, kredilendirilme, risk yönetimi ve müşterilerin malî analizleri için önemli olan malî veriler, müşterinin kredibilitesi ve sonraki dönemlerde karşılaşılabileceği riskler açısından yol gösterici olmaktadır. Bu sebeple bankalar, geri dönmeyecek kredi risklerinin belirlenebilmesi için müşterilerinden 3 aylık dönemlerle Geçici Vergi Beyannamelerini ve Detay mizanlarını, yıl sonlarında da Yıllık Gelir Vergisi veya Kurumlar Vergisi beyannameleri ile yıl sonu bilançolarını, mizanlarını ve gelir tablosu gibi malî tablolarını istemektedirler. Limit/risk durumlarına göre müşterilerini takip etmek ve vermiş olduğu kredileri izlemek zorundadırlar. Bankalar için çok önemli olan bu husus, ilgili kanun maddesinde düzenlenerek, müşterileri belge ve bilgi sunmak adına sorumlu tutmuş ve bankaları da riskli müşterilerin tespiti ve kredi risklerinin selahiyeti açısından koruma altına almıştır.

Aşağıdaki madde de geçen hüküm gereğince de kanun, hem müşteriye hemde bankayı yükümlülük altına almıştır.

Madde 76.-....Bankaların, kimliklerini ve vergi numaralarını belgelemeyen müşterileri adına mevduat, katılım fonu, kredi ve her ne ad altında olursa olsun hesap açmaları, sözleşme düzenlemeleri, havale ve kambiyo hizmetleri ile diğer bankacılık ve malî hizmetleri vermeleri yasaktır.

Kanun, bu maddeyle müşterilerin kimliklerini ve vergi numaralarını bankaya belgelemeleri ya da sunmaları hususunda sorumlu tutarken, bankaları da müşteriyle ilgili belgesiz işlemleri yapmamaları hususunda sorumlu tutmuştur. Bu vesile ile resmi olmayan veya şüpheli işlemlerin önüne geçilmek istenmiştir.

Bankanın yükümlülükleri;

Kanuna göre; banka ve banka personeli bankaların müşterilerine ait sırları yani iş ilişkilerini hiçbir şekilde 3.şahıslarla paylaşamaz. Bu husus, 73.madde de şöyle yer almaktadır;

Sırların saklanması

Madde 73.- *Kurul başkan ve üyeleri ile Kurum personeli, Fon Kurulu başkan ve üyeleri ile Fon personeli görevleri sırasında öğrendikleri bankalara ve bunların bağlı ortaklık, iştirak, birlikte kontrol edilen ortaklıkları ve müşterilerine ait sırları bu Kanuna ve özel kanunlarına göre yetkili olanlardan başkasına açıklayamaz ve kendilerinin veya başkalarının yararlarına kullanamazlar. Kurumun dışarıdan destek hizmeti aldığı kişi ve kuruluşlar ile bunların çalışanları da bu hükme tâbidir. Bu yükümlülük görevden ayrıldıktan sonra da devam eder.*

Bankaların ortakları, yönetim kurulu üyeleri, mensupları, bunlar adına hareket eden kişiler ile görevlileri, sıfat ve görevleri dolayısıyla öğrendikleri bankalara veya müşterilerine ait sırları, bu konuda kanunen açıkça yetkili kılınan mercilerden başkasına açıklayamazlar.

Bankaların destek hizmeti aldığı kuruluş ve çalışanları hakkında da bu hüküm uygulanır. Bu yükümlülük görevden ayrıldıktan sonra da devam eder.

Kredi kuruluşları ve finansal kuruluşların destek hizmeti kuruluşları ile aralarında akdedecekleri yazılı sözleşmeler çerçevesinde bu kuruluşların müşterilerinin risk durumlarının izlenmesi, değerlendirilmesi, kontrolü ve müşteri hizmetlerinin yerine getirilmesi nedeniyle yapılacak bilgi ve belge alışverişi ile hizmet temini ve ayrıca kredi kuruluşları ve finansal kuruluşların kendi aralarında doğrudan doğruya veya en az beş banka tarafından kurulacak şirketler vasıtasıyla yapacakları her türlü bilgi ve belge alışverişi bu hükmün dışındadır.

Kanun, bu madde ile müşterilerinin banka ile tüm ilişkilerini sır olarak adlandırmış ve bu sırrın müşteriye özel olması gerektiği hükmüne varmıştır. Banka ve banka personeli elinde bulundurmuş olduğu bu sırları kanunda geçen istisnalar

haricinde hiçbir şekilde 3.şahıslarla paylaşamaz. Kanun maddesi, müşterinin banka ile ilişkilerini sır olarak belirleyerek, banka ilişkisi kişilere özel olarak görmüş ve koruma altına almaya çalışmıştır. Ayrıca bu yolla bankaların, müşteri hakkındaki bilgileri başka amaçlarla kullanmasının önüne geçmiştir. Ve bu hükmün aksi halinde, kanunun aşağıda açıklanan 159.maddesinde suç saymıştır.

Madde 159.- Bu Kanunun 73 üncü maddesinin birinci ve üçüncü fıkralarında belirtilen yükümlülüğe uymayanlar için 1 yıldan 3 yıla kadar hapis ve 1000 günden 2000 güne kadar adli para cezası hükmolunur. Banka ve müşterilere ait sırları açıklayan üçüncü kişiler hakkında da aynı cezalar uygulanır.

Yukarıdaki fıkrada belirtilen kimseler sırları kendileri ya da başkaları için yarar sağlamak amacıyla açıklamış olursa verilecek cezalar altıda bir oranında artırılır. Ayrıca, fiilin önemine göre sorumluların bu Kanun kapsamına giren kuruluşlarda görev yapmaları, iki yıldan aşağı olmamak üzere geçici veya sürekli olarak yasaklanır.

Kanunun 111.maddesinde aşağıdaki gibi tanımı yapılan TMSF kurumu, bankacılık kanununda müşterilerin korunması ve bankaların, müşterilerinin fonlarını koruma yükümlülüğünün en açık şekilde belirtildiği husus olması sebebiyle önemlidir.

Madde 111.- Bu Kanun ve ilgili diğer mevzuat ile verilen yetkiler çerçevesinde tasarruf sahiplerinin hak ve menfaatlerinin korunması amacıyla, mevduatın ve katılım fonlarının sigorta edilmesi, Fon bankalarının yönetilmesi, malî bünyelerinin güçlendirilmesi, yeniden yapılandırılması, devri, birleştirilmesi, satışı, tasfiyesi, Fon alacaklarının takip ve tahsili işlemlerinin yürütülmesi ve sonuçlandırılması, Fon varlık ve kaynaklarının idare edilmesi ve Kanunla verilen diğer görevlerin ifası için kamu tüzel kişiliğini haiz, idarî ve malî özerkliğe sahip Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu kurulmuştur.

Yukarıda kuruluş amacı ve banka yükümlülüğünün açıkça belirtilmiş olduğu TMSF kurumu; özellikle ülkemizde banka hortumlamalarının veya bankaların içinin boşaltılmasının sonucu, bir çok mevduat veya katılım fonu sahibinin zarar görmesi, müşterilerin banka güvenini yitirmesi ve ekonomik istikrarın da bozulması sebebiyle, ...BDDK, 4389 sayılı Bankalar Kanununun 3 üncü maddesinin birinci fıkrası uyarınca, söz konusu Kanun ve ilgili diğer mevzuatın, anılan Kanunda gösterilen yetkiler çerçevesinde düzenlemeler de yapmak suretiyle uygulanmasını sağlamak, uygulamayı denetlemek ve sonuçlandırmak, tasarrufların güvence altına alınmasını temin etmek ve Kanunla verilen diğer görevleri yapmak ve yetkileri kullanmak üzere 23.06.1999 tarihinde, kamu tüzel kişiliğini haiz, idari ve mali özerkliğe sahip olarak kurulmuş olup, 31.08.2000 tarihinde faaliyete geçmiş bulunmaktadır (www.tmsf.org.tr).

TMSF, Mevduat ve katılım bankaları nezdindeki mevduat ve katılım fonlarını halen 50.000.TL (EllibinTürkLirası)'na kadar sigortalamaktadır. Bankalar tarafından primi ödenmek zorunda olan bu yükümlülük, bankalara kanunun aşağıdaki 63.maddesi hükmünde zorunlu kılınmıştır.

Madde 63.- Kredi kuruluşları nezdlerindeki tasarruf mevduatı ve gerçek kişilere ait katılım fonları, Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu tarafından sigorta edilir.

Kredi kuruluşları, nezdlerindeki tasarruf mevduatı ve gerçek kişilere ait katılım fonlarını, sigortaya tâbi kısım üzerinden sigorta ettirmek ve bunun üzerinden prim ödemek zorundadır.

Mevduat ve katılım fonu sahiplerinin tasarruflarını güvence altına alan yukarıda geçen kanun maddesi ile müşteri hakları ve tasarrufları korunma altına alınmıştır. Aslında müşteriler için belki en önemli güvence ve korunma hususu budur, diyebiliriz. Çünkü, birikimlerin yitirilmesi sonucu kaybedilen güven ve mali istikrar açısından baktığımızda ülkemiz ekonomisinde çok derin yaralar açıldığını görebiliriz. Bu yaralar bazı kesime menfaat sağlarken, büyük bir kesime de ağır darbeler vurmuştur. Bu durum şüphesiz ülkede ki güven ortamını etkilemiş ve ekonomik krizlerinde hazırlayıcısı olmuştur. TMSF, bu sebeple önemli bir kurum

olarak işlevlik kazanmış ve bir anlamda; BDDK ile beraber banka – müşteri arasında emniyet subabı görevini üstlenmiştir. Aslında TMSF 'nin işlevliği burada da kalmamış, kanunun aşağıdaki maddesindeki;

Madde 63. (devamı..) Faaliyet izni kaldırılan kredi kuruluşları nezdinde bulunan ve doğruluğu hiçbir şüpheye yer vermeyecek şekilde kanıtlanan mevduat ve katılım fonunun sigorta kapsamındaki kısmı, Fon kaynaklarından ödenir. hükmü gereğince tasarruf sahiplerini zor durumda bırakmayarak, sigorta kapsamında ki fon miktarlarını, sahiplerine ödemeyi görev edinmiştir. Kanun, bu kurum vasıtasıyla müşterilerini koruma altına almayı amaçlamıştır.

3.1. KATILIM BANKALARI İLE BANKALARIN GKS HÜKÜMLERİNİN MÜŞTERİ ODAKLILIK AÇISINDAN İÇERİK ANALİZİ YÖNTEMİYLE KARŞILAŞTIRILMASI

Tablo 3: Albaraka Türk ve Kuveyt Türk Katılım bankaları ile Vakıfbank ve Ziraatbank Mevduat bankalarının, 2010 yılında geçerli Genel Kredi Sözleşmeleri (GKS) hükümlerinin Müşteri odaklılık açısından içerik analizi yöntemiyle karşılaştırılması

SÖZLEŞME KONUSU	KATILIM BANKALARI	MEVDUAT BANKALARI
1) Müşterinin bankadaki her türlü hak, alacak ve mevduatı üzerinde bulunan rehinin, borca mahsubu hususundaki müşteriye bildirim	Bankanın alacaklarına karşılık, takas ve mahsup etme hakkı ve yetkisi olup, müşteriye bildirilmeme hususunda bir hükme rastlanmamıştır. Banka, müşteriye bildirimde bulunmaksızın takas ve mahsup etme hak ve yetkisini GKS hükümlerinde saklı tutmamış olup, bildirim zorunluluğundan da bahsetmemiştir. (Albaraka GKS.Md.3.10.2. – Kuveyt GKS Md.18.5.1.)	Banka, alacaklarının tahsili hususunda müşteriye bildirimde bulunmaya gerek duymaksızın takas ve mahsup etme yetkisi olduğunu GKS hükümlerinde açıkça belirtmiştir. (Vakıfbank GKS Md.7 3.fıkra – Ziraatbank GKS Md.15-d bendi)
Sözleşme konusu içeriğine göre yapılan karşılaştırmada; Katılım bankaları takas ve mahsup etme hak ve yetkisi olmasına rağmen müşteriye bildirilmeden bu işlemi gerçekleştirmeyi doğru bulmamış ve müşterisiyle ilişkisinin bozulmaması adına bu işlemin müşteri ile istişare yapılarak tamamlanmasını uygun görmüştür. Mevduat bankaları ise alacaklı olduğu her durumda müşterinin teminatını kendi uhdesinde sayarak, hiçbir bildirimde gerek duymaksızın borcun tahsilini uygun görmüştür. Bu durumda Katılım Bankaları müşteri ile iş ilişkilerinin selahiyeti açısından bilgi paylaşmayı yeğleyerek daha müşteri odaklı yaklaşımda bulunmuştur.		
Not:	(+)	(-)

<p>2) Kredilerde uygulanacak Faiz / Kâr payı, Komisyon, Masraf vs. belirlenmesi ve bildirim</p>	<p>Bankanın kullandırdığı kredi sonucu müşterinin borç miktarı; Bankanın yaptığı ödeme miktarına, müşterinin yapacağı geri ödeme vadesine göre bankanın ödeme tarihinde belirleyeceği kâr payı oranları üzerinden hesaplanan kâr payı ve ilgili komisyon, masraf vs. eklenmek sureti ile tespit edilerek, kredi kullanımı ile birlikte kâr payı tahakkuk edilip, müşteri hesabına borç kaydedilir. (Albaraka GKS Md.5.16.8. – Kuveyt GKS Md.5.3.1.)</p>	<p>Banka, kredilendirme aşamasında faiz oranlarını tespit etmesine karşın, kredi kullanılmasından sonra dahi -Müşteriye hiçbir bildirimde bulunmaksızın faiz oranlarında dilediği zaman ve miktarda değişiklik yapabilir, -Kanun veya kararlarda açıklanan en yüksek faizi uygulayabilir, -Bununla ilgili komisyon, masraf vs. diğer eklentilerini de müşteriden talep edebilir. -Bu sayılan hususlarda çıkacak farkları, müşteri nakden ve def'aten ödemeyi kabul ve taahhüt eder. Banka, faiz oranlarındaki artıştan dolayı oluşabilecek farkları, dilediği zaman ve miktarda her zaman müşteriye yansıtılabilmektedir. (Vakıfbank GKS Md.10/1 – Ziraatbank GKS Md.5-f bendi)</p>
--	---	---

Müşteri açısından bakıldığında; Katılım bankalarından fon kullanan bir müşteri, fon kullanım aşamasında ne kadar taksit ödeyeceğini, kâr payını vs. kredi kullanımına esas tüm maliyetleri bilir ve bu şartlar daha sonra değiştirilemez. Mevduat bankalarında ise durum farklıdır, buradan kredi kullanan bir müşteri ise ödeyeceği taksidin değişebileceğini, faiz oranındaki değişimlerin bildirilmeksizin aynen taksitlere yansıtılabileceğini ve bankanın bu konuda yetkili olduğunu baştan kabul eder. Dolayısıyla müşteri için bir belirsizlik ve ekstra maliyet söz konusu olup, bu maliyetin hesabı da oldukça güçtür. Halbuki Katılım bankalarında katlanılan maliyet belli ve her şey bir alım-satımına bağlı olup, şeffaflık esastır. Mevduat bankaları burada tamamen kârlılığını düşünmekte ve hiçbir risk almaksızın müşterilerini yüksek faizlerle başbaşa bırakabilmektedir. Katılım bankaları sonradan müşterilerine ekstra maliyet yansıtılmamakta ve şeffaflık esasıyla müşterilerini belirsizliğe sürüklememektedir. Böylece şeffaf olmayan ve belirsizlik esasına göre kredi veren, Mevduat bankalarına göre Katılım bankalarının daha müşteri odaklı çalışma sistemleri vardır, diyebiliriz.

Not:	(+) (+)	(-) (-)
<p>3) Tahakkuk eden, Faiz / Kâr payı, Komisyon, Masraf vs. tahsil etmeme yetkisi</p>	<p>Bankanın kullandırmış olduğu kredilerden kaynaklanan borçlar, kural olarak her bir kredi için aylık veya banka tarafından belirlenen vade dilimlerine göre kâr payları ile komisyon, vergi, masraf vs. eklenmesi suretiyle tespit edilmiş olduğundan, kredi kullanımı ile birlikte kâr payı tahakkuk edilip, müşteri hesabına borç kaydedilir. Bu borç, müşterinin taksit borçlarıyla beraber tahsil edilir. Tahsil etmeme veya bu borçları tekrar faizlendirme hususu Katılım bankalarında söz konusu değildir. (Albaraka GKS Md.6.3.1.- Kuveyt GKS 5.3.1.)</p>	<p>Banka dilediği takdirde kredi hesabına tahakkuk eden, faiz, kur farkı, komisyon, masraf vs. diğer eklentileri tahsil etmeyerek, TTK.8.maddesi uyarınca anaparaya ilave etmeye ve böylelikle faize faiz yürütmeye yetkili olduğunu GKS hükümlerinde açıkça belirtmiştir. (Vakıfbank GKS Md.10/6 2.fıkra – Ziraatbank GKS Md.5-k bendi)</p>

Faizsiz bankacılık esasına göre faaliyet gösteren Katılım bankaları, müşterisinden hiçbir şekilde mevcut borcu tahsil etmeyerek ve buna faize faiz yürüterek tahsilat yapamaz. Katılım bankaları ancak parayı ticari bir faaliyete kanalize ederek, kâr elde edebilir. Paraya para kazandırmak; Katılım bankalarında söz konusu değildir. Mevduat bankalarında ise paradan para kazanma esas olduğu için müşterisinin tahakkuk eden borcunu tahsil etmeyerek bunu anaparaya ekleyip, tekrar faiz yürütüp müşteriye borçlandırmasında bir engel yoktur. Aslında Mevduat bankalarının mevduat faizi taahhüt ettikleri için bu yollara başvurmaları gayet

normaldir. Fakat Katılım bankaları elde edecekleri kârı paylaşacakları için bu yoldan para kazanmaya ihtiyaçları yoktur ve faizsiz bankacılık gereği kazanmaları da söz konusu değildir. Müşteri açısından bakıldığında faize faiz ödemek müşteri için zor bir durumdur. Tahakkuk eden faiz, kur farkı, komisyon vs. masrafları tahsil etmeyip, faize faiz yürüten Mevduat bankaları müşterilerini zor duruma düşürmekte ve müşteri odaklı yaklaşımda bulunmayıp, kâr odaklı düşünmektedir. Katılım bankaları ise bu tür faaliyetlerden kâr elde edemediği için bu uygulamalara başvurmayıp, daha müşteri odaklı yaklaşımda bulunmuşlardır.

Not:	(+)	(-)
4) Faiz / Kâr payı oranlarının arttırılması	Banka, müşteriye bildirmiş olduğu kâr payı oranını ancak kredi kullanımından önce ve tek taraflı artırabilir. Kredi kullanımı yapılarak, müşteri borçlandırıldıktan sonra herhangi bir artırım Katılım bankalarında söz konusu değildir. (Albaraka GKS Md.6.2.1. - Kuveyt GKS Md.5.2.1.)	Banka, Kredi vadesi içinde faiz oranlarının değişimi halinde yeni faiz oranını yürürlük tarihinden itibaren uygulayıp uygulamama konusunda banka serbesttir. Kredi oranlarında ortaya çıkan artışlar, müşteriye aynen yansıtılır ve banka müşteriye ihbarda bulunmaksızın bu faiz oranını arttırmaya ve açıklanan en yüksek faizi uygulamaya da yetkilidir. (Vakıfbank GKS Md.10/1 – Ziraatbank GKS Md.5-h-1 bendleri)

Katılım Bankalarında alım-satım esas olduğundan bu alışveriş yapılabildiği kadar kâr payı belirlenir ve yapıldıktan sonrada asla değiştirilmez. Yani müşteri, alım-satım esnasında borcunu hangi vadelerde ve ne kadar ödeyeceğini ve Katılım bankasının bunu bir daha değiştirmeyeceğini bilir. Bu aslında müşterinin ticaretini ve finansal yapısını dengede tutması, borcunu planlayıp ödemelerini buna göre ayarlaması açısından önemli bir ayrıntıdır. Fakat Mevduat bankası müşterisi satın almış olduğu paraya daha sonra ne kadar faiz ödeyeceğini, bunun artıp artmayacağını borcu bitene kadar bilemez. Bu durum müşterinin ticaretini ve ekonomik gücünü olumsuz etkileyebilir. Çünkü gelecekte ne kadar faiz ödeyeceği belli olmadığı için borç-alacak durumunu planlayamaz ve ekonomik açıdan daha da zor duruma düşebilir. Bunun sonucunda temerrüte düşüp, kârından da olabilir. Aradaki bu önemli fark müşterinin kârlılığına dahi etki edece kadar önemlidir. Mevduat bankaları ait oldukları sistem gereği uygulamaları sebebiyle bazen ellerinde olmayan sebeplerden ötürü de müşteri odaklı olamayabiliyorlar. Müşteriye haber vermeksizin en yüksek faizi uygulayabilme yetkisine sahip olan Mevduat bankaları; kâr payını baştan belirleyen ve bu durumu müşterisinin aleyhine hiçbir zaman değiştirmeyen Katılım bankalarına göre daha az müşteri odaklı yaklaşımda bulunmaktadır.

Not:	(+)	(-)
5) Muacceliyet durumu	Banka, muacceliyet nedenlerini, oluşmasını ve sonuçlarını açıkça GKS'de belirtmiş, ve ancak bu haller oluştuğunda müşterinin borçlarının muaccel sayılacağını hükme bağlamıştır. (Albaraka GKS Md.20.1.,20.2. ve 20.3. - Kuveyt GKS Md. 15.1.,15.2. ve 15.3.)	Banka, henüz vadesi gelmemiş olsa bile vadeli kredi işlemlerinden doğan alacaklarına muacceliyet vermek ve bu suretle muaccel kılınan her türlü kredi hesaplarının, muacceliyet tarihi itibarıyla tespit ve müşteriye tebliğ edilecek bakiyelerinin, işlemiş ve ödeme gününe kadar işleyecek, faiz, komisyon, vs. diğer eklentileriyle birlikte ödenmesini isteme hak ve yetkilerine sahiptir. Müşteriye ihbar yapılması ile o hesap muaccel kılınır. (Vakıfbank GKS Md.18/1 – Ziraatbank Md.30-c bendi)

Katılım bankaları muacceliyet durumunu neden-sonuç ilişkisi içerisinde ortaya koyarken, Mevduat bankaları, müşterinin vadesi gelmemiş olsa bile borçlarına muacceliyet verip, bunun karşılığında da her türlü faiz, komisyon vs., isteme hak ve yetkisi olduğunu GKS sözleşmelerinde açıkça belirtmiştir. Bu durumda Katılım bankaları basiretli tüccar mantığıyla düşünüp, müşterisini muacceliyete düşürme durumunu nedenlere bağlayarak, müşteri odaklı yaklaşımda bulunmuştur. Mevduat bankaları ise vadesi gelmemiş borcu dahi muacceliyete düşürerek daha bencil bir yaklaşımda bulunmuştur.

Not:	(+)	(-)
------	-----	-----

**6) Temerrüt
Faizi oranının
saptanması**

Müşterinin borçlarının muaccel olması ve temerrüde düşmesi durumunda; borçların vadesinde ödenmemesi nedeni ile vade farkından kaynaklanan kâr payı mahrumiyetlerini karşılamak üzere temerrüt tarihinden borcun tamamen tasfiye edilme tarihine kadar, bankanın ödenmeyen söz konusu krediler için, uyguladığı kredi kâr payı oranına göre banka tarafından belirlenecek tutardaki kâr payı mahrumiyeti gecikme cezası olarak bankaya ödenecektir. Ancak talep, takip, tahsil tarihindeki banka kredi kâr payı oranı daha yüksek ise kâr mahrumiyeti oranı hiçbir şekilde bu orandan aşağı olmayacaktır. Yani Katılım bankaları kâr mahrumiyeti oranı muaccel borcun tahsil tarihindeki banka kredi kâr payı oranından aşağı olamaz. (Albaraka Md. 20.4.2. - Kuveyt GKS Md.15.4.2.)

“Müşteri, temerrüt durumunda borcunu ve bu borcuna, bankaca uygulanan en yüksek faiz oranına bu oranın %50 (yüzdellisinin) ilavesi suretiyle bulunacak oran üzerinden temerrüt faizi uygulanmasını ve bu şekilde hesaplanan faizi, faizin vergisini ve diğer eklentilerini ve bankanın yapacağı her türlü masraflar ile birlikte ödemeyi kabul ve taahhüt eder.” Banka, GKS 'de aynen yazan bu hüküm çerçevesinde belirlediği en yüksek faiz oranının %50 fazlasının ilavesi ile birlikte temerrüt faizini, yürürlük tarihini serbestçe belirleyerek saptanacağına açıkça belirtmiştir. (Vakıfbank Md.19 – Ziraatbank Md.5-c bendi)

Temerrüt durumuna düşmek ve temerrüt faiziyle karşı karşıya kalmak şüphesiz müşteri ile banka arasında ortaya çıkacak en kötü durumlardan biridir. Katılım bankaları ile Mevduat bankaları arasındaki bir diğer farkta bu durumda ortaya çıkmaktadır. Katılım bankaları temerrüt durumunda kâr mahrumiyeti adı altında belki çoğu kimse tarafından temerrüt faizi olarak algılanacak müşterisini cezalandırma amaçlı gecikme cezası almaktadır. Burada alınan gecikme cezası tamamen borcun zamanında ödenmemesinden kaynaklanıp ayrıca fon sahiplerinin hakkını koruma amaçlıdır. Çünkü zamanında ödenmeyen borç, katılım havuzuna dağıtılamayan kâr demektir ve bu da katılım bankasının fon müşterisinin hakkının fon kullanma müşterisine geçmesi anlamına gelmektedir. Aslında Katılım bankası fon sahibi müşterisini korurken, fon kullanma müşterisini gecikmeden dolayı cezalandırarak, adaletli ve hakkaniyetli davranmaktadır. Tahsil edilen gecikme cezası yani kâr mahrumiyeti Katılım bankasına gelir olarak kaydedilmekte ve tekrar katılım havuzuna dağıtılarak fon sahibi müşterisinin zarar etmesi engellenmektedir. Fakat Mevduat bankalarında durum böyle değildir. Temerrüte düşmüş bir müşteri en yüksek faiz oranının %50 fazlasıyla faiz ödemeye mahkum edilmektedir. Ve tahsil edilen temerrüt faizi de doğrudan Mevduat bankasının gelirine kaydedilmektedir. Çünkü Mevduat bankaları taahhüt etmiş olduğu mevduat faizini kazanmak ve ayrıca kârda elde etmek zorundadır. Bu durumda müşterisini hem koruyup hemde borcun zamanında tahsil edilmeyip temerrüt faizi geliri elde etmeyen Katılım bankalarının daha müşteri odaklı oldukları sonucu ortaya çıkmaktadır.

Not:

(+)

(-)

**7) Temerrüt faizi
uygulanması**

Banka, muacceliyet nedenlerine açıkça belirttiği üzere; müşteri, vadesi gelen borçlarından herhangi birini kısmen dahi olsa ödemediği takdirde, borcunun, ödeme vadesine kadar vade farkından kaynaklanan kâr mahrumiyetini öder. Aslında burada banka, müşteri eğer borcunu ödeseydi, katılım havuzlarına dağıtacağı kâr miktarını müşteriden talep etmektedir. Kâr mahrumiyeti olarak isimlendirilmesinin sebebi budur.

Ödeme planına dahil herhangi iki taksit vadesinde ödenmediği takdirde, ödenmeyen son taksidin ödenmesi gereken tarihte herhangi bir ihtara gerek kalmaksızın kalan borcun tamamı muaccel ve müşteri mütemerrit olur, borcun tamamına ödeme tarihine kadar temerrüt faizi uygulanır. Banka, bu GKS hükmüyle, iki taksidin ödenmemesi halinde hiçbir ihbara gerek duymaksızın müşterinin kalan borcu için temerrüt faizi uygulayabilmektedir. (Vakıfbank GKS Md.18/2 2.fıkrası)

(Albaraka Md.20.2.1 ve 20.4.2.
- Kuveyt 15.2.1. ve 15.4.1.)

Bir önceki karşılaştırmada da açıkladığımız üzere; temerrüt durumunda ki faiz veya kâr mahrumiyetinin uygulamasında da farklılıklar vardır. Katılım bankaları temerrüt durumunu muacceliyet durumunun ortaya çıkmasına bağlamıştır. Fakat Mevduat bankaları hiçbir muacceliyet durumundan bahsetmeyerek herhangi iki taksit vadesinde ödenmemesi durumunda müşteriye haber vermeksizin temerrüt faizi uygulayabilmektedir. Burada aslında anlayış farkı da ortaya çıkmaktadır. Mevduat bankaları için borcunu zamanında ödemeyen müşteri daha kârlıdır. Çünkü temerrüt faizi olarak kârını artıracaktır. Böylece müşteri borcunu ödemediğinde daha çabuk harekete geçilmek hedeflenmektedir. Fakat Katılım bankaları müşterisiyle ortaklık kurmuştur ve müşterisinin zarar edip zor duruma düşmesini istemez ve bunun içinde elinden geldiğince müsamaha göstermeye çalışır. Katılım bankalarında kazan-kazandır mantığı hakim olduğu için müşterisiyle ortaklığının uzun vadeli olmasını ister.

Not:	(+)	(-)
8) Teminatların tahsilatlar için kullanılabilmesi	Banka, teminatların tahsilat için kullanılabilmesi durumu; borçların vadesinde ödenmemesi, teminatın fiyat veya kıymet değer düşüklüğü ve sair nedenlerle oluşan teminat farkı için müşteriye ek teminat talebi bildirilmesine karşın cevap vermemesi, vs. hallerde kullanma hakkına sahip olduğunu GKS'de açıkça belirtmiştir. (Albaraka Md.22.10.1. - Kuveyt GKS Md.17.10.1.)	Müşteri, Bankanın bu teminatları veya bedellerini alacaklarından vadesi gelmiş olsun veya olmasın herhangi birine veya birkaçına uygun göreceği şekilde ve müşteriye ihbarda bulunmaksızın mahsup veya kredi hesabına alacak kaydetmeye yetkili olduğunu kabul eder, şeklindeki GKS hükmü bankanın teminatı istediği gibi kullanabileceğini açıkça belirtmiştir. (Vakıfbank Md.14 3.fıkra – Ziraatbank Md.14)

Katılım bankaları müşteriden almış olduğu teminatların tahsilata çevrilmesi durumunu şartlara bağlamış ve bu teminatlarda müşterinin hakkı olduğunu benimsemiştir. Mevduat bankaları ise müşterisinden almış olduğu teminatın tamamen kendi kontrolünde olduğunu benimsemiş ve istediği an tahsilata çevirebilme hakkı olduğunu GKS'de hüküm altına almıştır. Mevduat bankaları bu durumda bencil düşünürken Katılım bankaları paylaşımcı bir yaklaşımda bulunmuştur.

Not:	(+)	(-)
9) Teminatların satılması durumu	Banka, ancak 8 nolu karşılaştırmada da belirtildiği üzere durumlar ortaya çıkması ve müşteri borcunu ödemediğinde yetkili kılınmıştır. Teminatların satılabilmesi şartları ve sonuçlarıyla beraber açıkça GKS'de belirtilmiştir. (Albaraka GKS Md.22.10.1. - Kuveyt GKS Md.17.10.1.)	Banka, müşterinin her türlü teminatı üzerinde koşulsuz yetkili kılınmıştır. Banka, müşteriye ait teminatları, mahkeme ve icraya başvurmaya gerek duymaksızın istediği yer ve zamanda, dilediği fiyatla satma hususunda yetkili kılınmış beyanını müşteriden alarak, ileride de bir hak talebinde bulunamayacağını GKS'de hüküm altına almıştır. (Vakıfbank GKS Md.16)

Teminatların tahsili karşılaştırmasında durum bu karşılaştırmada da ortaya çıkmaktadır. Katılım bankaları teminatların satılmasını da şartlara bağlamış ve müşterinin teminatının yine müşterinin olduğunu borcunu ödemediği ve sair nedenlerle bankanın ancak söz sahibi olabileceğini GKS'de belirtmiştir. Fakat Mevduat bankaları müşteri bankayla borç-alacak ilişkisi içerisinde olduğu sürece almış olduğu teminatlar üzerinde söz sahibi ve hiçbir yere başvurmaksızın gerektiğinde satma hakkını açıkça GKS'de hüküm altına almıştır. Sonuçta; Katılım bankaları her hakkı kendinde saklı tutmayarak, teminatlarda tüm haklarını kendinde saklı tutan Mevduat bankalarına göre daha müşteri odaklı yaklaşımdadır.

Not:	(+)	(-)
------	-----	-----

10) Teminatların iade durumu	Banka alacaklı olmasına karşın hiçbir sebep göstermeksizin, rehin, ipotek vs. teminatları kısmen veya tamamen iade edebilir. Bunun için müşterinin, iznine, onayına veya rızasına ihtiyaç yoktur. (Albaraka GKS Md.22.9.2. - Kuveyt GKS Md.17.9.2.)	Her ne sebeple olursa olsun, müşteriden alacağı bulunduğu sürece banka; müşterinin teminatların kısmen geri verilmesi isteğini kabul edip etmemekte serbesttir. Banka, bu hükümle alacağı olduğu sürece teminatın iadesi yetkisini kendinde tutmaktadır. (Vakıfbank GKS Md.13/4 – Ziraatbank GKS Md.7-d bendi)
-------------------------------------	---	--

Katılım bankaları teminatın iadesinin kendi kontrolünde olduğunu varsayarak müşterinin talebinden bahsetmemiştir. Fakat Mevduat bankaları ancak müşteri isteği söz konusu olduğunda bu durumun ortaya çıkabileceğini belirtmiştir. Katılım bankaları alacaklı olmasına karşın teminatı kısmen veya tamamen iade edebilmektedir. Mevduat bankaları, alacaklı olduğu sürece ve ancak müşteri isteği ile kısmen iade edebilme imkanı sunmaktadır.

Not:	(+)	(-)
-------------	-----	-----

11) Ek teminat isteme durumu	Teminatların değer düşüklüğü, hasar oluşması ve sair nedenlerden ötürü değerinin azalması sonucu banka, müşteriden en geç 3 gün içerisinde ve derhal ek ve ilave teminatlar isteyebilir. (Albaraka GKS Md.22.1.2.)	Müşterinin teminatı herhangi bir sebeple borcu karşılamakta yetersiz kalması durumunda banka müşteriye tebliğ tarihinden itibaren 10 gün içerisinde tamamlayıcı teminat isteyebilir. (Ziraatbank GKS Md.13-e bendi)
-------------------------------------	--	---

Ek teminat isteme durumunda Katılım bankaları müşterilerine 3 gün gibi kısa bir süre tanıırken, Mevduat bankaları ise tebliğ tarihinden itibaren 10 gün süre tanıyarak müşterisini zor durumda bırakmamayı hedeflemiştir. Bu karşılaştırmada da Mevduat bankaları Katılım bankalarına göre daha müşteri odaklı yaklaşımda bulunmuştur.

Not:	(-)	(+)
-------------	-----	-----

12) İpotek edilen taşınmazın kiraya verilmesi durumu	Banka yazılı izni olmadan taşınmazın kiraya verilmemesi hakkını saklı tutmuş olup, kiraya verilmesi sonucu GKS'de herhangi bir cezai yaptırımdan bahsedilmemiştir. (Albaraka GKS Md. 22.7.1. - Kuveyt GKS Md. 17.7.1.)	Banka bilgisi ve izni olmaksızın, teminata konu ipotekli taşınmazların kiralanmasını yasaklamış olup, aksi halde Gayrimenkul ekspertiz değerinin %50 si oranında cezai şart ödemeyi müşteriye kabul ve taahhüt ettirmiştir. (Ziraatbank Md.13-g-h bendleri)
---	--	---

Her iki bankada izni olmaksızın ipotekli taşınmazın kiraya verilmesini yasaklamış olmasına karşın, Mevduat bankaları aksi durumda cezai uygulama öne sürmüştür. Fakat Katılım bankaları bu durumda müşterisine uygulayacağı bir cezadan GKS hükümlerinde bahsetmeyerek müşteri odaklı yaklaşımda bulunmuştur.

Not:	(+)	(-)
-------------	-----	-----

13) Ölüm halinde Sigorta tazminatı	GKS'de teminatın sigortalanması hususunda hükümler yer almasına karşın, ölüm halinde sigorta tazminatı yani hayat sigortası kapsamında hükümler yer almamaktadır. Katılım bankaları Hayat sigortası yapmamaktadırlar.	Banka, ölüm halinde sigorta meblağını sigorta şirketinden alarak, bunu borçtan düşer. (Vakıfbank GKS Md.15/5 5.fıkra)
---	---	--

(Albaraka GKS Md. 22.5. -
Kuveyt GKS Md. 17.5.)

Mevduat bankaları ölüm halinde bile kendi alacağını sigorta almak için müşterilerine hayat sigortası yaptırmaktadır. Ve ölüm halinde de sigorta şirketinden ilgili tazminatı tahsil ederek, borca saymaktadır. Fakat Katılım bankaları, ölümün de hayatın bir parçası olduğunu kabul ederek, ölüm halinde tahsili teminatlardan tahsil etme yoluna gitmiştir. Ve müşterilerini hayat sigortası yapmaya gerek duymayarak, müşterilerine ek maliyetler sunmamış ve daha müşteri odaklı tutum sergilemiştir.

Not:	(+)	(-)
14) Sigorta primi ödenmemesi halinde temerrüt durumu	Müşteriye ait sigorta primlerinin ödenmemesi ve banka tarafından ödenmesi halinde; müşteri hesabına borç kaydedileceği belirtilmekle birlikte prim üzerinden temerrüt yürütüleceği hususundan bahsedilmemiştir. (Albaraka GKS Md.27.2.1. - Kuveyt GKS Md.22.2.1.)	Müşteriye ait sigorta primlerinin ödenmemesi ve banka tarafından ödenmesi halinde; banka, müşterinin dilediği hesabına borç kaydedip, söz konusu miktara tahsil tarihine kadar cari ticari temerrüt faizi uygular. Bu hükümle banka, sigorta primini ödeyerek, prim miktarına temerrüt faizi uygulayabilir. (Ziraatbank GKS Md.16-e bendi)

Mevduat bankası sigorta priminin ödenmemesi durumunda bile temerrüt fırsatını kaçırmamıştır. Katılım bankaları ise müşteri hesabına borç kaydedileceğini belirtmiş fakat temerrüt veya kâr mahrumiyetinden bahsetmemiştir. Çünkü sigorta priminin ödenmemesi sonucu bir kâr mahrumiyeti ortaya çıkmamaktadır. Müşterinin başkasına yani sigorta şirketine ödemediği borcundan dolayı fırsat bilip, temerrüt hesabı yapmayan Katılım bankası müşterisini koruyarak, daha müşteri odaklı yaklaşımda bulunmuştur.

Not:	(+)	(-)
15) Erken kapama talebinde müşteri durumu	Müşteri, kendince önemli sebeplere binaen erken kapama/ödeme talebinde bulunduğu takdirde banka talebi kabul edebilir. Bu hükümden de anlaşılacağı gibi banka, müşterinin zorunluluk halinin olabileceğini kabul etmiş ve talebi kabul edebileceğini belirtmiştir. Fakat bu durumun bir zorunluluk olmadığını da sözleşme hükmüne eklemiştir. Burada önemli olan bankanın müşterinin zorunluluk durumuna gösterdiği hassasiyet ve buna sözleşme hükmünde yer verilmesidir. (Kuveyt GKS Md.4.11.4.)	Banka, kullandırılan kredinin vadesinden önce ödenmesini kabul edip etmemekte serbesttir. (Vakıfbank GKS Md.10/2 – Ziraatbank GKS Md.19-b ve Md.5-r bendleri)

Karşılaştırma açıklamasında da bahsettiğimiz gibi erken kapama durumunda Katılım bankası müşterisinin bir zorunluluk içinde olabileceği hassasiyetini göstermesi ve bunu da GKS hükmünde açıkça belirtmesi müşteri odaklı yaklaşımının bir göstergesidir. Mevduat bankası ise bu duruma hiçbir şekilde müşteri açısından bakmayıp, tamamen kabul edip etmeme iradesini kendinde bulmuştur.

Not:	(+)	(-)
------	-----	-----

16) Devre faizi	Katılım bankaları mevzuat gereğince Devre faizi uygulayamazlar. Kâr payı, komisyon, masraf, vs. faizsiz bankacılık prensibi gereği baştan alım-satım aşamasında belirlenir ve bir daha değiştirilemez. Müşteri, kullandığı fon karşılığında geriye ne ödeyeceğini baştan bilir. (Abat GKS Md.5.16.8. – Kuveyt GKS Md.5.3.1.)	Devre faizi uygulaması vardır ve banka, bu faiz oranını, devrelerini ve yürürlük tarihini serbestçe belirlemeye yetkilidir. (Vakıfbank GKS Md.10/1 ve 10/6 – Ziraatbank GKS Md.5-1 bendi)
------------------------	--	---

Katılım bankaları sistemleri gereği devre faizi uygulayamadıkları gibi müşterisine her zaman daha şeffaftır. Çünkü müşterinin ödeyeceği kâr payı hesaplanabilir ve zaten baştan bellidir. Fakat devre faizi uygulamasının hakim olduğu Mevduat bankalarında ise durum farklıdır. Çünkü müşteri devre sonunda ne kadar faiz ödeyeceğini ve uygulanan faiz oranını hesaplayamaz. Ayrıca maliyetini bilemediği gibi toplamda satın aldığı paranın kârlılığına ne kadar etki ettiğini de bilemez. Sistemleri gereği müşterisine daha şeffaf ve hesaplanabilir kredi kullanımı uygulaması sunan, Katılım bankaları daha müşteri odaklı sistemde faaliyet sürdürmektedir.

Not:	(+)	(-)
17) Kur uygulaması	Banka, tüm yabancı para işlemlerinde banka döviz kurlarının uygulanacağını, bunun haricinde Merkez Bankası ve diğer resmi ve yetkili mercilerinde kurlarının kullanılabilme hakkının saklı kaldığını GKS hükmünde belirtmiştir. (Albaraka GKS Md.7.3.5. - Kuveyt GKS Md.6.3.4.)	Banka döviz kurlarının uygulanması asıl olmakla birlikte, müşteri, bunun dışında bir kurun banka tarafından serbestçe belirlenmesini kabul eder. Bu hüküm, bankaya kur belirlemede hiçbir resmi mercinin kurunu almama hakkını ve istediği gibi kur belirleyebilme hakkını bankaya sağlamıştır. (Ziraatbank GKS Md.20-d bendi)

Kur uygulamasında kurun belirlenmesi hususunu yetkili mercilerle sınırlayan Katılım bankaları GKS hükümlerinde de hiçbir şekilde serbestçe kur belirleme hakkından bahsetmemiştir. Fakat Mevduat bankaları yetkili mercilerden hiç bahsetmemiş ve istediği kuru serbestçe belirleyebilme hakkını GKS hükümlerinde açıkça belirtmiştir. Müşteri açısından baktığımız da kur uygulamasının söz konusu olduğu bir işlemde Katılım bankasının uyguladığı kura güvenebilmesi hususu daha fazladır. Çünkü Mevduat bankasının uygulayacağı kurun bir dayanağı olmayabilir. Bu durumda müşteri zarara uğrayabilir. Müşterisini koruyan ve güvenilebilir bir kur uygulamasını benimseyen Katılım bankası bu uygulamasıyla daha müşteri odaklı bir yaklaşımdadır.

Not:	(+)	(-)
18) Hatalı kur uygulanması	Hatalı kur belirlenerek, bankanın zarara uğraması ve bunun müşteriden tahsili hususunda hükme rastlanmamıştır.	Müşteri, hatalı kur uygulanması sebebiyle banka aleyhine oluşacak farkları hatalı ödeme tarihi ile tahsil tarihi arasında geçecek süreye ilişkin faizi ve masrafları ile birlikte ödemeyi taahhüt eder, hükmü GKS'de açıkça belirtilmiştir. (Bkz. Ziraatbank GKS Md.20-d bendi 2.fıkrası)

Sadece Mevduat bankası GKS hükümlerinde rastladığımız hatalı kur uygulanması hususu bankanın kendi hatasının müşteriye maliyet olarak yansımalarıdır. Müşterinin hiçbir hatası ve art niyeti olmadığı halde hatalı kur uygulayan banka zararı tamamen müşteriye yansıtmakla, müşteri odaklılığa zıt bir tutum sergilemektedir. Çünkü her ne kadar bankanın haklı alacağı da olsa, müşteri hiçbir şeyden haberi olmadığı halde bir anda ek taleplerle karşılaşabilmekte ve bu durum müşteri-banka ilişkisini güven anlamında zedelemektedir.

Not:	(+)	(-)
-------------	-----	-----

SONUÇ

Ülkemiz de faaliyet gösteren iki ayrı sistemin ürünleri olan Katılım bankaları ile Mevduat bankalarının, aslında müşteri gözüyle bakıldığında aynı gibi gözükse de bir çok farkının olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Müşterileri ile ilişkilerini düzenleyen ve karşılıklı hakların belirlendiği GKS hükümleri bu farkın ortaya çıkarılması için karşılaştırılmış ve değerlendirilmiştir. Yapılan değerlendirmelerde;

- Bu iki banka türünün sahip oldukları faizli ve faizsiz bankacılık sistemi gereği müşteri odaklılıklarında farklar olduğu,
- Katılım bankacılığının temelinde müşterileri ile ortaklıkları söz konusu olduğundan bunun GKS sözleşmeleri hükümlerine de yansıdığı,
- Mevduat bankacılığında müşterileri ile daima borç-alacak ilişkisinin olması sebebiyle GKS hükümlerinin Müşteri odaklı olmadığı,
- Mevduat bankalarının müşterileri zor duruma düştüğünde daha bencil olduğu fakat Katılım bankalarının daha paylaşımcı ve insancıl olmayı benimsediği,
- Müşteriler için kâr payı üzerinden fon kullanmalarının faizli kredilere göre daha şeffaf ve hesaplanabilir olduğu,
- Bankalara verilen teminatlarda Katılım bankalarının daha güvenilir olduğu,
- Temerrüt durumundaki uygulamaların, Mevduat bankalarında faize faiz ekleyerek müşteriyi zor durumlara düşürebileceği ve müşteriyi iflasa götürecek boyutlara ulaşabileceği,
- Paraya para kazandırma çabasında olan Mevduat bankalarının her durumda muacceliyet ve temerrüt durumlarına başvurabileceği,
- Alım-satım ve ticari-zirai faaliyet sonucu kâr elde etme çabasında olan Katılım bankalarının haksız kazanç sağlama faaliyetlerine yönelmediği, sonuçlarına ulaşılmıştır;

Ulaştığımız sonuçlara baktığımızda, hepsinin temelinde müşteriye bakış açısının olduğunu görebilmekteyiz. Bu şöyle de açıklanabilir; Katılım bankaları **“Müşteri, velinimetimizdir.”** bakış açısıyla faaliyet gösterirken, Mevduat bankaları ise **“Velinimetimiz, müşteridir.”** bakış açısını benimsemiştir. Fon kullandırma faaliyetlerinde Katılım bankaları bir “Tüccar” gibi davranırken, Kredi verme faaliyetinde ise Mevduat bankaları “Tefeci” gibi davranmaktadır. Bu farklar, GKS hükümleri incelendiğinde rahatlıkla ortaya çıkmaktadır.

Ortaklık her ne şekilde olursa olsun insanoğlu için güven, sadakat, saygı ve uzun süreli paylaşımı amaçlamayı ifade eder. Temeline ortaklık prensibini oturtan, Katılım bankaları, güven ortamının sarsıldığı finansal piyasalar için önemli bir ihtiyaç olmuştur. Bununla birlikte ülke ekonomileri için Katılım bankalarının, bir çok faydalı fonksiyonlarının olduğunu ve bankacılık sistemine yeni bir soluk kazandırdıklarını söyleyebiliriz.

Mevduat bankaları içinse aynı şeyleri söyleyebilmek pek mümkün değildir. Çünkü rekabetin arttığı ve insanların giderek daha da bilinçlendiği günümüzde, müşteri ile ilişkilerini düzenleyen GKS hükümlerinde daha esnek maddelere yer vermeli ve daha müşteri odaklı sözleşme hükümleri ile faaliyet göstermeleri kaçınılmazdır. Her ne kadar bankacılık sisteminin önemli bir kısmını Mevduat bankaları kaplamış olsa da özellikle bankacılık sektöründe gelecekte çok önem arz edecek olan, müşteri odaklılık, müşteri değeri vs. gibi pazarlama kavramlarına önem vermeleri gerekmektedir. Rekabetin yoğunlaştığı günümüzde Mevduat bankaları artık GKS hükümlerini daha esnek ve müşteri odaklı yaklaşımlarla güncellemek zorundadırlar.

Bankaların müşteri odaklılıklarını ölçebilmemiz adına, banka-müşteri ilişkisini düzenleyen en temel hukuki yapı olan GKS hükümlerinden yola çıkarak, sonuca ulaşmış olduğumuz bu çalışmamızın amacı; temel farklardan yola çıkarak, ilgili kanun ve mevzuatlarında incelenerek, Katılım ve Mevduat bankalarının müşterileriyle ilişkilerini düzenleyen GKS sözleşmeleri hükümlerinde müşteri odaklı yaklaşımlarını tespit edip, karşılaştırmak ve değerlendirmektir.

İçerik analizi yöntemiyle değerlendirilmiş, 40 konu başlığı altında incelenen GKS hükümlerinin karşılaştırılması sonucu; Müşteri odaklılık açısından Katılım ve Mevduat bankaları arasında 18 adet farkın olduğu tespit edilmiş ve Tablo.3 de ortaya çıkarılmıştır. Ayrıca tespit edilen 3 adet farkta göreceli olması sebebiyle çalışmada yer almamıştır. Bu 18 adet farklı müşteri odaklı yaklaşımlarının; 17 tanesinde Katılım bankalarının Mevduat bankalarına göre, 1 tanesinde (Tablo.3 11.karşılaştırma) de Mevduat bankalarının Katılım bankalarına göre daha müşteri odaklı olduğu sonucuna varılmıştır.

KAYNAKÇA

Afşar M., 2006, “*Finansal Sistemin işleyişi,*” Gülen Ofset , Eskişehir

Akgüç Ö., 1987, “*100 Soruda Türkiye’de Bankacılık*”

Akkaya D., 2002, “*Müşteri Memnuniyeti*”, Karadeniz Teknik Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Yüksek Lisans Seminer çalışması, Trabzon.

Akyüz O. (2002), “*Faydalı Hizmetler Sunacağımıza İnanıyorum*”, Dünyada ve Türkiye’de Faizsiz Bankacılık, Özel Finans Kurumları Birliği, İstanbul.

Albaraka Türk Katılım Bankası A.Ş. Genel Kredi Sözleşmesi SZL-006/07

Arabacı N., 2007, “*Katılım Bankalarının Türkiye’de Bankacılık Sektöründeki Yeri , İşleyişi ve Performans Analizi*”, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir

Arslan Ö., 1999, “*Özel Finans Kurumlarının Vergilendirilmesi*”, M.Ü., Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, 2001, “*Özel Finans Kurumlarının Kuruluş ve Faaliyetleri Hakkında Yönetmelik*”, (20.09.2001 Tarih ve 24529 Sayılı Resmi Gazete’de Yayımlanmıştır.)

Battal A. (1999). “*Bankalarla Karşılaştırmalı Olarak Hukuki Yönden Özel Finans Kurumları, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü*” Ankara.

Bayındır S.,(2005), “*İslam Hukuku Penceresinden Faizsiz Bankacılık,*” İstanbul: Rağbet

Berberoğlu H., 2004, “*Faizsiz Bankacılık Nakit Yönetimi*” Doktora Tezi

Berk N., 1999, “*Bankacılığın Dışa Açılması ve Dış Kredi İlişkisi*”, YKB A.ř. Yayınları, No: 4.

Büyükdenez A. (2003). “*Ekonomik Bir Gerçeklik Olarak Özel Finans Kurumları, Özel Finans Kurumları Birliği Dünyada ve Türkiye’de Faizsiz Bankacılık*”

Çiller T. ve Çizakça, M. (1989). “*Türk Finans Kesiminde Sorunlar ve Reform Önerileri*”, Yenilik Basımevi; İstanbul.

Çonkar K., (1989). “*Faizsiz Bankacılığın Türkiye Uygulaması: Özel Finans Kurumları*”.

Değer S., 1991, “*Türkiye’de İslam Bankacılığı-Özel Finans Kurumları: Teorisi Kuruluşu işleyişi*”, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, İstanbul

Dusuki Asyraf Wajdi, A. Irwani Nurdianawati, 2007, “*International Journal of Bank marketing*”, Vol. 25. No.3.

Gürdoğan N., 1995, “*ÖFK’ ların Doğusu, Gelişimi ve Türkiye’de Yasal Statüleri*”, Yayınlanmış Seminer Notları, İstanbul

Gürdoğan N., (1988). “*Özel Finans Kurumlarının Fonksiyonları ve İşleyiş Mekanizması*”, *Özel Finans Kurumları ve Türkiye Uygulaması Sempozyumu, Marmara Üni. Ortadoğu ve İslam Ülkeleri Ekonomik Araştırma Merkezi, Yayın No. 5, İstanbul*

İlkin A., “*Bankacılığın Tarihçesi*”, *Ekonomi Ansiklopedisi, Paymas Yayınları*, İstanbul 1993,

İlter B. ve Gökmen H., 2009, “*Mevduat Bankalarında ilişkisel Fayda ile Müşteri Memnuniyeti arasındaki ilişki üzerine bir inceleme: İzmir ili Örneği*”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* Cilt: 11, Sayı:1

İslam Bankaları, Nisan 1982, “*Uluslararası İslam Bankaları Birliği (Özel Sayı)*”

Karapınar A., 2003, *Özel Finans Kurumları ve Muhasebe Uygulamaları*, Gazi Kitabevi, Ankara

Karpat I., 1998, “*Müşteri Tatminin Sağlanması*”, *Pazarlama Dünyası Dergisi*, yıl:12,sayı:71

Keskin E., 2000, “*1999 Yılında Türk Bankacılık Sistemindeki Gelişmeler*”, *Bankacılar Dergisi*, Sayı: 33.

Kuveyt Türk Katılım Bankası A.Ş. Genel Kredi Sözleşmesi 2007

Küçükkocaoğlu G., 2005, “*İslami Bankalar ve İslami Finans Kurumları Çalışma Notları*”, www.baskent.edu.tr/~gurayk/finpazcumal7.doc, Erişim Tarihi: 19.05.2010

Omar Fuat Al and Haq, M. A. (1996). “*Islamic Banking Theory, Practice and Challenges. Oxford University Press,*” London.

Özcan M. E. ve Hazıroğlu, T. (2000). “*Bankacılıkta Yeni Bir Boyut: Katılım Bankacılığı*”. *Bereket Dergisi*, Yıl: 3, Sayı: 9.

Özgür E., 2007, “*Katılım Bankalarının Finansal Etkinliği ve Mevduat Bankaları ile Rekabet Edebilirliği*”, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, Afyonkarahisar

Özsoy İ. (25 Ocak 2009). *Türkiye’de Katılım Bankacılığı eğitim notları*,

Özsoy İ. (1997). “*Özel Finans Kurumları*”. Asya Finans Kurumu A.Ş., İstanbul.

Özulucan A.ve Deran A. (2009). “*Katılım Bankacılığı ile Geleneksel Bankaların bankacılık hizmetleri ve muhasebe uygulamaları açısından karşılaştırılması.*” *M. Kemal Üni. Sosyal Bil. Enstitüsü Dergisi*; 6.Cilt-11.Sayı

Parasız İ., 2000, “*Para Banka ve Finansal Piyasalar*”, Ezgi Kitabevi, 7.Baskı

Polat A., 2009, “*Katılım Bankacılığı: Dünya Uygulamalarına İlişkin Sorunlar-Fırsatlar; Türkiye için Projeksiyonlar*” Türkiye Katılım Bankaları Birliği Finansal Yenilik ve Açılımları ile Katılım Bankacılığı yayını, İstanbul

Takan M., (2001). “*Bankacılık Teori Uygulama ve Yönetim*”, Nobel Kitapevi, Adana.

Takan M., (2002), “*Bankacılık, Teori, Uygulama ve Yönetim, 2. Baskı*,”Ankara.

Uslu S., “*Çözüm faizsiz bankacılık mı?*” Zaman Gazetesi, 26 Eylül Cuma, 2008 tarihli köşe yazısı.

Uludağ İ.,(1992). “*Uluslararası Sistem İçerisinde İslam Bankacılığı, İslam Ekonomisinde Finansman Meseleleri*”, İstanbul: Ensar Neşriyat.

Vakıfbank A.Ş. Kredi Genel Sözleşmesi Model No: 486-2005

Yahşi F. (2001). “*Özel Finans Kurumları'nın Mevzuat Serüveni*”. Bankacılık ve Finans Dergisi,4 (21), s. 21.

Zerqa Ez and En – Neccar, (2000). “*İslam Düşüncesinde Banka ve Sigorta*”, (Çev.: Hayreddin Karaman). İstanbul: İz Yayınları.

Ziraat Bankası A.Ş. Genel Kredi Sözleşmesi OM.50.770

www.radikal.com.tr Erişim Tarihi: (26.05.2010)

<http://www.tkbb.gov.tr>

http://www.tkbb.org.tr/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=46&Itemid=83&limit=10&limitstart=0Erişim Tarihi : (01.05.10).

<http://www.tmsf.org.tr>

http://www.tmsf.org.tr/index.cfm?fuseaction=public.dsp_menu_content&menu_id=13

Balkan B., 2009, “*Finansal işlemler açısından tüketici hakları*”,

http://www.bulentbalkan.com/index.php?option=com_content&view=article&id=100:fnansal-lemler-acisindan-tueketc-haklari&catid=44:hukuk-yazlar&Itemid=62 Erişim tarihi: (20.05.2010)

<http://www.bddk.org.tr>

http://www.bddk.org.tr/websitesi/turkce/Mevzuat/Bankacilik_Kanunu/15405411%20say%C4%B1%C4%B1%20Bankac%C4%B1%C4%B1k%20Kanunu%20_5472,%205667,%205754%20ve%205766%20say%C4%B1%C4%B1%20Kanunlar%20ile%20de%C4%9Fi%C5%9Fik.pdf

Erişim Tarihi : (01.03.10).