

YTK 106

Finans & Bankacılık

BANKACILIK İŞLEMLERİ

60 CÜMLE

Müşteri görüşmeleri ve günlük işlemler

Hesap, havale, kart ve kredi konuşmaları

Şikâyet ve sorun çözme

Örnek müşteri görüşmesi ve 20 terim



01 Müşteriyi karşılamak ve hesap açmak

10

1	How can I help you today?	Bugün size nasıl yardımcı olabilirim?	☐
2	Do you have an account with us?	Bizde hesabınız var mı?	☐
3	I'd like to open a current account.	Vadesiz hesap açmak istiyorum.	☐
4	May I see your ID, please?	Kimliğinizi görebilir miyim lütfen?	☐
5	Could you fill in this form?	Bu formu doldurur musunuz?	☐
6	Please sign here.	Lütfen burayı imzalayın.	☐
7	Your account will be active within one working day.	Hesabınız bir iş günü içinde aktif olacak.	☐
8	Would you like online banking as well?	İnternet bankacılığı da ister misiniz?	☐
9	Here is your account number.	Hesap numaranız burada.	☐
10	Is there a monthly fee?	Aylık ücret var mı?	☐

02 Havale ve ödemeler

10

11	I'd like to make an international transfer.	Uluslararası havale yapmak istiyorum.	☐
12	Could I have the IBAN and the SWIFT code?	IBAN ve SWIFT kodunu alabilir miyim?	☐
13	How long will the transfer take?	Havale ne kadar sürer?	☐
14	It usually takes one to three working days.	Genellikle bir ila üç iş günü sürer.	☐
15	What is the exchange rate today?	Bugün döviz kuru ne?	☐
16	There is a transfer fee of 15 euros.	15 euro havale ücreti var.	☐
17	The payment has been processed.	Ödeme işleme alındı.	☐
18	The payment was rejected by the receiving bank.	Ödeme alıcı banka tarafından reddedildi.	☐
19	Could you confirm the beneficiary's name?	Alıcının adını teyit eder misiniz?	☐
20	I'd like to set up a standing order.	Düzenli ödeme talimatı vermek istiyorum.	☐

03 Kartlar

10

21	My card has been declined.	Kartım reddedildi.	☐
22	I've lost my card.	Kartımı kaybettim.	☐
23	I'll block the card immediately.	Kartı hemen bloke ediyorum.	☐
24	A new card will be sent within five working days.	Yeni kart beş iş günü içinde gönderilecek.	☐
25	I don't recognize this transaction.	Bu işlemi tanımıyorum.	☐
26	We'll open a dispute for you.	Sizin için bir itiraz kaydı açacağız.	☐
27	I'd like to increase my credit limit.	Kredi limitimi artırmak istiyorum.	☐
28	Your card expires next month.	Kartınızın süresi gelecek ay doluyor.	☐
29	Please enter your PIN.	Lütfen şifrenizi girin.	☐
30	Contactless payments are limited to 50 euros.	Temassız ödemeler 50 euro ile sınırlı.	☐

04 Kredi ve mevduat

10

31	I'd like to apply for a loan.	Kredi başvurusu yapmak istiyorum.	☐
32	How much would you like to borrow?	Ne kadar kredi kullanmak istiyorsunuz?	☐
33	What is the interest rate?	Faiz oranı nedir?	☐
34	Is the rate fixed or variable?	Oran sabit mi, değişken mi?	☐
35	The repayment period is five years.	Geri ödeme süresi beş yıl.	☐
36	We'll need your last three payslips.	Son üç maaş bordronuza ihtiyacımız olacak.	☐
37	Your application has been approved.	Başvurunuz onaylandı.	☐
38	I'm afraid we can't approve the loan.	Maalesef krediyi onaylayamıyoruz.	☐
39	Can I repay the loan early?	Krediyi erken kapatabilir miyim?	☐
40	I'd like to open a savings account.	Tasarruf hesabı açmak istiyorum.	☐

05 Şikâyet ve sorun çözme

10

41	I'm sorry to hear that.	Bunu duyduğuma üzüldüm.	☐
42	Let me look into this for you.	Sizin için buna bakayım.	☐
43	I'm sorry for the inconvenience.	Yaşattığımız rahatsızlık için özür dilerim.	☐
44	I've been charged twice.	Benden iki kez ücret alınmış.	☐
45	We'll refund the amount within three days.	Tutarı üç gün içinde iade edeceğiz.	☐
46	I'll escalate this to my supervisor.	Bunu amirime aktaracağım.	☐
47	Could you give me the reference number?	Referans numarasını verebilir misiniz?	☐
48	I'll call you back as soon as I have an answer.	Cevap alır almaz sizi arayacağım.	☐
49	Is there anything else I can do for you?	Sizin için yapabileceğim başka bir şey var mı?	☐
50	Thank you for your patience.	Sabırınız için teşekkürler.	☐

06 Kurumsal müşteri

10

51	We'd like to open a business account.	Ticari hesap açmak istiyoruz.	☐
52	We need a credit line of 500,000 euros.	500 bin euroluk bir kredi limitine ihtiyacımız var.	☐
53	Could you send us your latest financial statements?	Son finansal tablolarınızı gönderebilir misiniz?	☐
54	Who are the authorized signatories?	İmza yetkilileri kimler?	☐
55	We need a letter of guarantee.	Teminat mektubuna ihtiyacımız var.	☐
56	What collateral can you offer?	Hangi teminatı gösterebilirsiniz?	☐
57	We'd like to hedge our currency risk.	Kur riskimizi hedge etmek istiyoruz.	☐
58	The limit will be reviewed annually.	Limit yılda bir gözden geçirilecek.	☐
59	Our treasury team will contact you.	Hazine ekibimiz sizinle iletişime geçecek.	☐
60	Let's schedule a meeting with your relationship manager.	Müşteri temsilcinizle bir toplantı ayarlayalım.	☐

07 Örnek: tanınmayan işlem

10

MÜŞTERİ

Hello, I don't recognize a transaction on my card.

Merhaba, kartımda tanımadığım bir işlem var.

BANKA

I'm sorry to hear that. Could you tell me the date and the amount?

Bunu duyduğuma üzıldüm. Tarihi ve tutarı söyler misiniz?

MÜŞTERİ

It was on the 3rd of May, for 240 euros.

3 Mayıs'ta, 240 euro.

BANKA

Thank you. Do you still have the card with you?

Teşekkürler. Kart hâlâ yanınızda mı?

MÜŞTERİ

Yes, I do.

Evet, yanımda.

BANKA

I'll block the card immediately and open a dispute for you.

Kartı hemen bloke ediyorum ve sizin için itiraz kaydı açıyorum.

MÜŞTERİ

How long will it take?

Ne kadar sürer?

BANKA

We'll get back to you within ten working days. A new card will be sent this week.

On iş günü içinde size döneceğiz. Yeni kart bu hafta gönderilecek.

MÜŞTERİ

Thank you for your help.

Yardıminiz için teşekkürler.

BANKA

You're welcome. Is there anything else I can do for you?

Rica ederim. Sizin için yapabileceğim başka bir şey var mı?

08 Bankacılık terimleri

20

61	current account "Salaries are paid into the current account."	vadesiz hesap	☐
62	savings account "The savings account pays interest monthly."	tasarruf (birikim) hesabı	☐
63	deposit "I'd like to make a deposit."	mevduat; para yatırma	☐
64	withdrawal "There is a daily withdrawal limit."	para çekme	☐
65	balance "Your balance is 1,200 euros."	bakiye	☐
66	statement "You can download your statement online."	hesap özeti	☐
67	overdraft "The account has an overdraft of 1,000 euros."	kredili mevduat hesabı	☐
68	interest rate "The interest rate is fixed for two years."	faiz oranı	☐
69	instalment "The loan is repaid in 36 instalments."	taksit	☐
70	mortgage "They applied for a mortgage."	konut kredisi	☐
71	collateral "The property is used as collateral."	teminat	☐
72	guarantor "The loan requires a guarantor."	kefil	☐
73	beneficiary "Please check the beneficiary's IBAN."	alıcı, lehtar	☐
74	standing order "Rent is paid by standing order."	düzenli ödeme talimatı	☐
75	direct debit "The bill is paid by direct debit."	otomatik ödeme talimatı	☐
76	exchange rate "The exchange rate changes daily."	döviz kuru	☐
77	credit score "A good credit score helps with approval."	kredi notu	☐

08 Bankacılık terimleri (devam)

78	letter of guarantee "The supplier asked for a letter of guarantee."	teminat mektubu	☐
79	letter of credit "The export is paid by letter of credit."	akreditif	☐
80	relationship manager "Your relationship manager will call you."	müşteri temsilcisi	☐

09 Sık yapılan hatalar

6

- 81 ~~✗ I want to take money.~~
✓ **I'd like to withdraw some money.**
Para çekmek "withdraw" ile söylenir.
- 82 ~~✗ I want to put money to my account.~~
✓ **I'd like to deposit money into my account.**
Para yatırmak "deposit ... into" ile söylenir.
- 83 ~~✗ Your credit is approved.~~
✓ **Your loan has been approved.**
Banka kredisi "loan"dur; "credit" genel kavramdır.
- 84 ~~✗ Give me your identity.~~
✓ **May I see your ID, please?**
Emir yerine kibar soru kullan.
- 85 ~~✗ The interest is 3 percent in a year.~~
✓ **The interest rate is 3 percent per year.**
"Yılda" için "per year" ya da "a year" kullanılır.
- 86 ~~✗ Your money will come tomorrow.~~
✓ **The funds will arrive tomorrow.**
Resmi bankacılık dilinde "funds" tercih edilir.

BU KAYNAKLA NASIL ÇALIŞMALI?

1

Günde bir bölüm yeter. Hepsini bir günde bitirmeye çalışma.

2

Türkçe tarafı elinle kapat, İngilizcesini sesli söyle. Sonra tersini yap.

3

Rahatça söyleyebildiğin satırın kutusunu işaretle; işaretli kalanlara ertesi gün dön.

KENDİ NOTLARIN

YTK 106 · FİNANS & BANKACILIK

BUNLARI KENDİ İŞİNDE, BİREBİR DERSTE ÇALIŞ

Kalıpları bilmek ilk adım. Asıl iş, onları kendi mesleğinde ve gerçek konuşmada kullanabilmek. Dersler birebir ve mesleğine özel; ilk 15 dakikalık tanışma görüşmesi ücretsiz.

ytkacademy.com.tr