

TC  
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TÜRKİYE'DE BANKA MÜŞTERİLERİNİN  
İNTERNET BANKACILIĞINA YAKLAŞIMLARININ  
İNCELENMESİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

İŞLETME ANABİLİM DALI  
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan  
Ekrem SÜZEN

Tez Danışmanı  
Yrd. Doç. Dr. Mustafa YURTTADUR

İstanbul-2016



## TEZ TANITIM FORMU

- YAZAR ADI SOYADI** : Ekrem SÜZEN
- TEZİN DİLİ** : Türkçe
- TEZİN ADI** : Türkiye’de Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığına Yaklaşımlarının İncelenmesi Üzerine Bir Uygulama
- ENSTİTÜ** : İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- ANABİLİM DALI** : İşletme
- TEZİN TÜRÜ** : Yüksek Lisans
- TEZİN TARİHİ** : 04.03.2016
- SAYFA SAYISI** : 101
- TEZ DANIŞMANI** : Yrd. Doç. Dr. Mustafa YURTTADUR
- DİZİN TERİMLERİ** : Bankacılık, Elektronik Bankacılık, İnternet Bankacılığı, Mobil Bankacılık, Kiosk
- TÜRKÇE ÖZET** : Bu çalışmada, Türkiye’de bulunan bankaların internet üzerinden sundukları hizmetlerin, müşteriler tarafından tercih edilme sebeplerinin saptamaya çalışılmaktadır.
- DAĞITIM LİSTESİ** : 1. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü  
2. YÖK Ulusal Tez Merkezi

Ekrem SÜZEN

TC  
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TÜRKİYE'DE BANKA MÜŞTERİLERİNİN  
İNTERNET BANKACILIĞINA YAKLAŞIMLARININ  
İNCELENMESİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

İŞLETME ANABİLİM DALI  
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan  
Ekrem SÜZEN

Tez Danışmanı  
Yrd. Doç. Dr. Mustafa YURTTADUR

İstanbul-2016

## BEYAN

Bu hazırlamış olduğum tez çalışmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğu, başkalarının ederlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğu, kullanılan verilerde herhangi tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

Ekrem SÜZEN

\_ / \_ / 2016



**İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**

Ekrem SÜZEN'in "Türkiye'de Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığına Yaklaşımlarının İncelenmesi Üzerine Bir Uygulama" adlı tez çalışması, jürimiz tarafından İŞLETME anabilim dalında YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan

\_\_\_\_\_  
*Yrd. Doç. Dr. Mustafa*  
**YURTTADUR**  
*(Danışman)*

Üye

\_\_\_\_\_  
*Yrd. Doç. Dr. Serdar ÇÖP*

Üye

\_\_\_\_\_  
*Yrd. Doç. Dr. Damla ALHAN*

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

... / ... / 2016

İmzası  
Doç. Dr. Ragıp Kutay KARACA  
Enstitü Müdürü



## ÖZET

İnternet bankacılığı, hesap açma işlemi veya farklı hesaplara para transfer etme işlemi vb. bankacılık faaliyetlerinin uzak bir ortamdan yapıldığı dağıtım kanalını ifade etmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler özellikle internetin yaygın olarak kullanılması, bankacılık sektörünü de önemli ölçüde etkilemektedir. İnternet bankacılığının istenen şekilde gelişmesinde, müşterinin bunu benimsemesi anahtardır. Bu çalışmanın amacı, alternatif dağıtım kanallarından internet bankacılığına yönelik müşteri tercihlerinin incelenmesidir.

Bu çalışma, genel olarak dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde Dünya'da ve Türkiye'de bankacılığın tarihsel gelişimi, ikinci bölümde Türkiye'de elektronik bankacılık ve üçüncü bölümde internet bankacılığı konuları ele alınmıştır. Çalışmanın dördüncü bölümünde ise internet bankacılığı kullanımına yönelik yapılan uygulamaya ait verilerin analiz sonuçları sunulmuştur.

Katılımcıların, internet bankacılığı hizmetini değerlendirdikleri çeşitli boyutlarda, cinsiyetlerine, yaşa, eğitim durumu, medeni durumu ve ailenin toplam gelirine göre anlamlı farklılık gösterip göstermedikleri test edilmiş ve katılımcıların internet bankacılığını değerlendirme ortalamalarının sadece yaşam tarzı boyutunda cinsiyete bağlı olarak anlamlı değişme gösterdiği, diğer boyutlarda değerlendirmelerin birbirinden istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği bulunmuştur. Buna göre, kadın katılımcıların internet bankacılığını yaşam tarzı olarak görme ortalamaları, erkek katılımcıların ortalamalarından daha yüksek olup kadınların ortalamaları 16,346 iken erkeklerin 15.858 dir.

**Anahtar Kelimeler:** Bankacılık, Elektronik Bankacılık, İnternet Bankacılığı, Mobil Bankacılık, Kiosk



## ABSTRACT

Internet banking refers to a distance distribution banking channel to open an account, transfer funds, etc. Advances in information and communication technologies in particular, the growing use of the internet have had a profound effect on the banking industry. Service satisfaction of bank customers is one of the key factors for adoption of internet banking. This study investigates the views of bank customers about internet banking services and reports findings of research into adoption of internet banking and proposes a variety of factors that are likely to be involved in acceptance by bank customers.

This study consists of four divisions in general. First World Historical Development of Banking in Turkey, the second chapter in the electronic banking banking in Turkey threads are discussed in Chapter III Section We've Internet. The results of the data analysis done Practices for the use of internet banking ISE In the fourth part of the study were presented.

The results show that there is only a significant difference according to gender on dimension of "life style". But no significant differences were found according to their age, educational level, marital status and monthly income level on the dimensions "access, service satisfaction, security, convenience of learning and usage."

**Keywords:** Banking, Electronical Banking, İnternet Banking, Mobile Banking, Kiosk

ÖZET.....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
ABSTRACT.....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
İÇİNDEKİLER .....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
KISALTMALAR LİSTESİ .....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
TABLolar LİSTESİ .....	i
ŞEKİLLER LİSTESİ .....	i
ÖNSÖZ .....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
GİRİŞ.....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
<b>BİRİNCİ BÖLÜM.....</b>	<b>2</b>
<b>DÜNYA'DA VE TÜRKİYE'DE BANKACILIĞIN TARİHSEL GELİŞİMİ..</b>	<b>2</b>
<b>1. BANKACILIK VE BANKACILIK TARİHİ .....</b>	<b>2</b>
1.1. Faizli Bankacılık Ve Bu Sistemin Tarihsel Gelişimi.....	2
1.1.1 İlk Bankalar Ma'bedler.....	2
1.1.2. Faizli Bankacılığın Doğuşu .....	3
1.2. Faizsiz Bankacılık Sisteminin Tarihsel Gelişimi.....	4
1.2.1 Beytü'l-mal (Devlet Bütçesi İdaresi).....	5
1.2.2 Sarraflar ve Cehbezler .....	6
1.2.3 Toplumsal Amaçlı Kuruluşlar.....	7
1.2.4 Mudarabe Ortaklığı (Emek - Sermaye Ortaklığı).....	7
1.2.5 Çağdaş Faizsiz Bankacılık .....	8
<b>1.2. TÜRKİYE'DE BANKACILIĞIN TARİHSEL GELİŞİMİ.....</b>	<b>10</b>
1.2.1. Cumhuriyet İlan Edilmeden Önce Türk Bankacılık Sistemi.....	10
1.2.2. Cumhuriyet Döneminde Türk Bankacılık Sistemi .....	13
1.2.2.1. Ulusal Bankacılık Dönemi (1923 – 1932).....	14
1.2.2.2. Özel Amaca Sahip Kamu Bankalarının Kurulmaya Başlatıldığı Dönem (1933-1944).....	15
1.2.2.3. Özel Sermayeli Bankacılığın Geliştiği Dönem (1945 – 1960)..	17
1.2.2.4. Planlı Dönem (1960 – 1980).....	18
1.2.2.5. Yapısal Değişim Dönemi (1980 – 1990) .....	19
1.2.2.6. 1990 – 2000 Dönemi Türk Bankacılığındaki Gelişmeler .....	21
1.2.2.6.1. 1994 Yaşanan Ekonomik Kriz ve Sonrasında Türk Bankacılık Sistemindeki Gelişmeler .....	21
1.2.2.6.2. 2000 Yılı İstikrar Programı ve Bankacılık Sistemine Yönelik Düzenlemeler .....	23
<b>İKİNCİ BÖLÜM.....</b>	<b>27</b>
<b>TÜRKİYE'DE ELEKTRONİK BANKACILIK .....</b>	<b>27</b>
<b>2.1. TÜRKİYE'DE ELEKTRONİK BANKACILIK.....</b>	<b>27</b>
2.1.1. Bankacılık hizmetlerinde kullanılan dağıtım kanalları .....	27
2.1.1.1. Doğrudan Dağıtım .....	27
2.1.1.2. Dolaylı Dağıtım.....	27
2.1.1. Elektronik Fon Transferi (EFT).....	30
2.1.2. Swift.....	31
2.1.3. Otomatik Vezne Makineleri (ATM) .....	32
2.1.4. Satış Noktasından Elektronik Fon Transferi (EFT POS).....	33
2.1.5. Kredi Kartları.....	34
2.1.5.1. Türkiye'de Kredi Kartları .....	36
2.1.6. Akıllı Kartlar (Smart Cards) .....	40
2.1.7. Bankalar arası Kart Merkezi.....	40
2.1.8. Sanal Kartlar .....	42
2.1.9. Telefon Bankacılığı .....	42
2.1.10. Kiosk Bankacılığı .....	43

2.1.11. Sayısal Televizyon Bankacılığı .....	44
2.1.12. Mobil Bankacılık.....	44
<b>ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....</b>	<b>46</b>
<b>İNTERNET BANKACILIĞI .....</b>	<b>46</b>
<b>3.1. İNTERNET BANKACILIĞI .....</b>	<b>46</b>
3.1.1. İnternet Bankacılığının Tanımı .....	46
3.1.2. İnternet Bankacılığında Temel Öğeler.....	47
3.1.3. İnternet Bankacılığının Adımları.....	47
<b>3.2. İNTERNET BANKACILIĞININ GELİŞİM SÜRECİ .....</b>	<b>48</b>
3.2.1. Dünyada İnternet Bankacılığının Gelişimi .....	48
3.2.2. Türkiye’de İnternet Bankacılığının Gelişimi .....	49
3.2.3. Türkiye’de internet bankacılığı İşlemleri .....	52
3.2.3.1. Yatırım İşlemleri .....	52
3.2.3.2. Finansal İşlemler .....	52
<b>3.3 İNTERNET BANKACILIĞININ AVANTAJLARI VE DEZAVANTAJLARI</b> .....	<b>53</b>
3.3.1. Bankalar Açısından Avantajları .....	53
3.3.2. Müşteriler Açısından Avantajları .....	54
3.3.3. Bankalar Açısından Dezavantajları .....	55
3.3.4. Müşteriler Açısından Dezavantajları.....	56
<b>DÖRDÜNCÜ BÖLÜM.....</b>	<b>57</b>
<b>İNTERNET BANKACILIĞINA YÖNELİK MÜŞTERİ TERCİHLERİNİN</b> <b>İNCELENMESİ ÜZERİNE UYGULAMA .....</b>	<b>57</b>
<b>4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI .....</b>	<b>57</b>
<b>4.2. ARAŞTIRMANIN PROBLEMLERİ VE ALT PROBLEMLERİ.....</b>	<b>57</b>
<b>4.3. ARAŞTIRMA MODELİ.....</b>	<b>58</b>
<b>4.4. ÇALIŞMA GRUBU.....</b>	<b>59</b>
<b>4.5. VERİ TOPLAMA ARACI .....</b>	<b>60</b>
<b>4.6. VERİLERİN TOPLANMASI VE ANALİZİ.....</b>	<b>60</b>
4.6.1. Araştırmanın Birinci problemi ile ilgili bulgular.....	60
4.6.2. Araştırmanın İkinci problemi ile ilgili bulgular .....	62
4.6.3. Araştırmanın üçüncü problemi ile ilgili bulgular .....	63
4.6.4. Dördüncü problem ile ilgili bulgular .....	64
4.6.5. Beşinci problem ile ilgili bulgular .....	64
4.6.6. Altıncı problem ile ilgili bulgular .....	65
4.6.7. Yedinci problem ile ilgili bulgular.....	66
4.6.8. Sekizinci problem ile ilgili bulgular ve yorum.....	67
4.6.9. Dokuzuncu problem ile ilgili bulgular .....	68
<b>SONUÇ VE ÖNERİLER .....</b>	<b>77</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>80</b>

## KISALTMALAR LİSTESİ

<b>MB</b>	:	MERKEZ BANKASI
<b>TCMB</b>	:	TÜRKİYE CUMHURİYETİ MERKEZ BANKASI
<b>TBB</b>	:	TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ
<b>İKB</b>	:	İSLAM KALKINMA BANKASI
<b>İDB</b>	:	İSLAMİC DEVELOPMENT BANK
<b>İB</b>	:	İNTERNET BANKACILIĞI
<b>ÖFK</b>	:	ÖZEL FİNANS KURUMU
<b>RG</b>	:	RESMİ GAZETE
<b>BK</b>	:	BANKALAR KANUNU
<b>İMKB</b>	:	İSTANBUL MERKEZ KIYMETLER BORSASI
<b>TMSF</b>	:	TASARRUF MEVDUATI SİGORTA FONU
<b>BDDK</b>	:	BANKALARI DENETLEME VE DÜZENLEME KURULU
<b>BKM</b>	:	BANKALARARASI KART MERKEZİ
<b>OGS</b>	:	OTOMATİK GEÇİŞ SİSTEMİ
<b>KGS</b>	:	KARTLI GEÇİŞ SİSTEMİ
<b>ATM</b>	:	OTOMATİK VEZNE MAKİNELERİ
<b>KGS</b>	:	KARTLI GEÇİŞ SİSTEMİ
<b>ATM</b>	:	AUTOMATIC TELLER MACHİNE
<b>POS</b>	:	POINT OF SALE
<b>EFT</b>	:	ELEKTRONİK FON TRANSFERİ
<b>WAP</b>	:	WIRELESS APPLICATION PROTOCOL
<b>PALM</b>	:	PERSONAL DIGİTAL ASSISTANT
<b>EFT POS</b>	:	ELEKTRONİK FON TRANSFERİ SATIŞ NOKTASI

## TABLolar LİSTESİ

### SAYFA

<b>Tablo 1</b>	: Türkiye’de Bankacılık Sistemi Banka, Şube Ve Personel Bilgileri .....	25
<b>Tablo 2</b>	: Elektronik Bankacılık Dağıtım Kanalları .....	29
<b>Tablo 3</b>	: Bkm İstatistiklerine Göre Atm Sayıları .....	32
<b>Tablo 4</b>	: Bkm İstatistiklerine Göre Pos Cihazı Sayıları.....	34
<b>Tablo 5</b>	: Türkiye’deki Kart Sayıları.....	39
<b>Tablo 6</b>	: Kredi Ve Kart Borçluları Sayısı .....	39
<b>Tablo 7</b>	: Kredi Ve Kart Borçluları Sayısı .....	39
<b>Tablo 8</b>	: İnternet Bankacılığını Kullanan Müşteri Sayısı .....	51
<b>Tablo 9</b>	: İnternet Bankacılığı Müşteri Sayıları .....	51
<b>Tablo 10</b>	: İnternet Bankacılığında Yatırım İşlemleri .....	52
<b>Tablo 11</b>	: İnternet Bankacılığında Finansal İşlemler .....	53
<b>Tablo 12</b>	: Örneklem Grubunun Demografik Bilgileri .....	59
<b>Tablo 13</b>	: Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığını Kullanım Sıklıkları .....	61
<b>Tablo14</b>	:Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığını Kullanım Sıklıklarının Demografik Verilere Göre Değişimi.....	61
<b>Tablo 15</b>	: Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığını Kullanma Süreleri.....	62
<b>Tablo 16</b>	: Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığı Hesabı Açtırmasında Etkili Olan Faktörlerin Önem Düzeyleri.....	63
<b>Tablo 17</b>	: Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığı Açtırma Gerekçelerinin Aritmetik Ortalamaları .....	64
<b>Tablo 18</b>	: Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığını Kişisel, İşle Ve Her İkisi İçin Ne Ölçüde Kullandıkları .....	64
<b>Tablo 19</b>	:Banka Müşterilerinin En Fazla Hangi Bankanın İnternet Bankacılığı Hizmetinden Yararlandıkları.....	65
<b>Tablo 20</b>	: Banka Müşterilerinin Kullandıkları Bankayı Seçme Sebeplerine Verdikleri Önemlerin Dereceleri.....	65
<b>Tablo 21</b>	: Banka Müşterilerinin Kullandıkları Bankayı Seçme Sebeplerine Verdikleri Önemlerin Dereceleri İle İlgili Aritmetik Ortalamalar .....	66
<b>Tablo 22</b>	: Banka Müşterilerinin İnternet Ve Şube Bankacılığı İle Yaptıkları İşler Ve Bunların İşlem Yerine Göre Dağılımları .....	67
<b>Tablo 23</b>	: Banka Müşterilerinin Elektronik Bankacılık Hizmetlerinden Atm, Telefon Ve İnternet Bankacılığını Kullanma Sıklıkları .....	68
<b>Tablo 24</b>	:Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığı, Atm Ve Telefon Bankacılığı Kullanma İle İlgili Aritmetik Ortalamaları .....	68

<b>Tablo 25</b> : Cinsiyete Bağlı Olarak Katılımcıların İnternet Bankacılığı Hizmetlerini Çeşitli Boyutlarda Değerlendirme Ortalamalarının Karşılaştırılması İçin T Testi Tablosu.....	69
<b>Tablo 26</b> : Yaşa Bağlı Olarak Katılımcıların İnternet Bankacılığı Hizmetlerini Çeşitli Boyutlarda Değerlendirme Ortalamalarının Karşılaştırılması İçin Anova Tablosu .....	70
<b>Tablo 27</b> : Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Çeşitli Boyutlarda Yaptıkları Değerlendirmelerin Ortalamalarının Karşılaştırılması İçin T-Test Tablosu .....	72
<b>Tablo 28</b> :Eğitim <i>Düzeyine</i> Bağlı Olarak Katılımcıların İnternet Bankacılığı Hizmetlerini Çeşitli Boyutlarda Değerlendirme Ortalamalarının Karşılaştırılması İçin Anova Tablosu.....	73
<b>Tablo 29</b> :Katılımcıların Aylık Gelirlerine Göre İnternet Bankacılığını Çeşitli Boyutlarda Değerlendirme Ortalamalarının Karşılaştırılması İçin Anova Tablosu .....	75

## ŞEKİLLER LİSTESİ

SAYFA

Şekil 1: Personel Ve Şube Artışı .....	26
Şekil 2: Elektronik Bankacılık Ödeme Sistemleri .....	31



## ÖNSÖZ

Yüksek Lisans eğitimimi tamamladığım süreçte, almış olduğum tüm derslere odaklanmamı ve ilgi göstermemi sağlayan tüm hocalarıma; eğitimim sürecimde tüm idari unsurlarda üzerimde emeği bulunan tüm idari personele ve üniversite yöneticilerine; yüksek lisans tez çalışmamın konu başlığının belirlenmesinden itibaren, bana yol gösteren, yardım ve desteklerini esirgemeyen değerli danışman “Yrd. Doç. Dr. Mustafa YURTTADUR” hocama yaşamım boyunca desteklerini her zaman hissettiğim değerli aileme teşekkür eder, şükranlarımı sunarım.





## GİRİŞ

Bankalar her zaman bilgi teknolojisine dayalı bilgi elde etmekte, bu bilgileri işlemekte, bu bilgiler ışığında ortaya çıkarılan ürün ve hizmetleri ilgili kullanıcılara dağıtmaktadır. Sürekli olarak yenilikler ortaya çıkarmakta, müşterilerin isteklerini analiz ederek çıkan sonuçları yerine getirmekte, müşterilerine bu isteklerine uygun, güvenli, kullanışlı hizmetler sunmaktadırlar.

Bankacılık sektörü, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ve özellikle internet kullanımının yayılmasından önemli ölçüde etkilenmektedir. İnternet bankacılığı, hesap açma işlemleri veya farklı banka hesaplarına para transfer etme vb. bankacılık hizmet ve faaliyetlerinin uzak bir ortamdan yapıldığı dağıtım kanalını ifade etmektedir. İnternet bankacılığının istenilen şekilde gelişmesinde, banka müşterilerinin bu dağıtım kanalını benimsemeleri anahtardır.

İnternet bankacılığının yaygınlaşması, geleneksel bankacılık kanallarına göre çok fazla avantaj sağlamaktadır. Müşteri odaklılığını artırmak, maliyetten tasarruf sağlamak, sunulan ürün yeniliği ve çeşitliliğini artırmak, pazarlama ve iletişimi kolaylaştırmak, coğrafi bölgeye ve zamana bağlı kalınmaksızın hizmet sunmak bu dağıtım kanalının avantajlarından bazılarıdır. Bunun yanı sıra, internet bankacılığındaki asıl avantaj, şube, personel ve kira gibi masrafların düşmesidir.

Ülkemizdeki bankaların çoğunluğu ürünlerinin tamamına yakınına internet üzerinden, tamamen bedava ya da çok cüzi bir ücret karşılığında tüketicilerin hizmetine sunmalarına rağmen, internet bankacılığı (İB) kullanımı hala düşük düzeydedir. Bu bakımdan bu araştırma, Türkiye’de internet bankacılığını kullanan müşterilerin İB ile ilgili görüşlerini erişim, hizmetten duyulan memnuniyet, program ara yüzlerinde güvenlik, kullanımı öğrenme kolaylığı ve bir hayat felsefesi olarak benimseme boyutlarında anlamak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bilgisayar kullanabilme bilgi ve becerisindeki artış ile birlikte gelecekte internet bankacılığını tercih edenlerin sayısında artış beklenmektedir. Bu çalışma sonuçlarının da internet bankacılığı kullanan müşteri sayısında artış olmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bu çalışma, genel olarak dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde Dünya’da ve Türkiye’de bankacılığın tarihsel gelişimi, ikinci bölümde Türkiye’de elektronik bankacılık ve üçüncü bölümde internet bankacılığı konuları ele alınmıştır. Çalışmanın dördüncü bölümünde ise internet bankacılığı kullanımına yönelik yapılan uygulamaya ait toplanan verilerin analiz edilen sonuçları sunulmuştur.

# BİRİNCİ BÖLÜM

## DÜNYA'DA VE TÜRKİYE'DE BANKACILIĞIN TARİHSEL GELİŞİMİ

### 1. BANKACILIK VE BANKACILIK TARİHİ

#### 1.1. Faizli Bankacılık Ve Bu Sistemin Tarihsel Gelişimi

##### 1.1.1 İlk Bankalar Ma'bedler

Eski çağlardan bu yana insanların ellerindeki kıymetli eşyalarını güvenli bir şekilde emanete bırakabilmek, yapacakları yatırımlar veya ödemeler için ihtiyaç duyulan kredileri karşılayabilmek, köyler, kasabalar ve bölgelerarası para transferi yapabilmek, paranın güvenli ve geçerli bir şekilde dolaşım ayarı gibi işlemleri yerine getirebilmek için güvenilir kurumlara olan ihtiyaçları sebebiyle bankacılık müessesesi doğmuştur.

Bankacılık sistemi ilk çağlarda din adamları tarafından ma'bedlerde (ibadethane) ortaya çıkmış ve ma'bedlerin ilk bankalar olduğu, din adamlarının ise ilk bankacılar olduğu ileri sürülür.<sup>1</sup>

İnsanlar din adamlarına güven duymaları sebebiyle sahip oldukları kıymetli mal ve eşyalarını çalınma riski ve kaybolma tehlikesine karşı ma'bedlere emanete bırakırlardı. Din adamları bu bırakılan değerli eşyalardan tanrı adına sadaka ya da adak olarak bağış adı altında bir miktar pay alırlardı ve bu bağışlardan ihtiyaç sahiplerine karşılıksız ödünç verilir. İnsanlar diğer kıymetli mal ve eşyalarını da ödünç bırakmaya başladılar. Lakin, bu emanete bırakılan kıymetli mal ve eşyaların kaybolması ve oluşabilecek zararlardan din adamları sorumlu tutulurdu. Din adamları emanete bırakılan bu eşyalardan ihtiyaç sahiplerine belirli bir miktar faiz karşılığında ödünç vermeye başladılar. Faizli ödünç verme işlemi iyi bir kazanç kapısı haline gelmeye başladı ve o dönemde ma'bedler haricinden bir takım dönemin zengin aileleri de bankacılık işleriyle uğraşmaya başladılar.<sup>2</sup>

Bankacılık faaliyetleriyle uğraşan ma'bedlerin ilk örnekleri olarak Mezopotamya'da bulunan Kızıl tapınak, Eski Yunan'da Deios, Parthenon ve Apolion tapınağı olduğu söylenir. Sümer ve Babil'de Egibi ailesi ve Murashu ailesi, Eski Yunan'da Trapezitier ve Kollubistler, Roma'da ise Argentariler özel bankaların ilk örnekleri olarak gösterilirler.<sup>3</sup>

M.Ö. 1955-1913 yılları arasında Babil'de hüküm süren Hammurabi, bankacılık ile ilgili kuralları tespit etmiştir ve "Sibtou" adı verilen belirli bir oranda faiz alınmasına izin verilen bu kurallar, bir mermer blok üzerine kazıtılmıştır.

<sup>1</sup> Selim Tarlan, "**Tarihte Bankacılık**", Çınar Yayıncılık, Ankara, 1986, s.7

<sup>2</sup> "Para, bankacılık, ve Finansal Piyasalar İktisadı", **MİSHKİN Frederic S.**, Cev. Nazım Engin, Sahin Sercin, Akademi Yayıncılık, Ankara, 2013, s.104

<sup>3</sup> Tarlan, a.g.e.s.8-11

Bu blok üzerine kazıtılan kurallar borç verilmesi, bu verilen borcun tahsili ile ilgili hükümleri içermektedir<sup>4</sup>.

“Hamurabi kanunlarındaki sibto faiz oranı buğday, arpa, hurma gibi misli mal ve eşyalarda toplam sermayenin üçte biri(%33), gümüş paranın ikrazında ise beşte biri(%20) olarak tespit edilmiştir”<sup>5</sup>. Kuraklık, sel gibi doğal afet durumları sebebiyle mahsul alınamayan yıllarda borca karşılık gelen faiz tahsil edilmeyeceği hükmüne bağlanmıştır. Borç verme işlemlerinde, alınacak borca karşılık her türlü menkul mal ve köle rehine olarak kabul ediliyordu. Ayrıca kişilerden konut ve ev gibi gayrimenkuller ipotek altına alınabiliyordu. Güvenilir olarak tanınan kişilerinde kefaletine başvurulabiliyordu.

### 1.1.2. Faizli Bankacılığın Doğuşu

Modern ve çağdaş anlamda bankacılık anlayışının ilk Avrupa’da ortaya çıktığı söylenmektedir. Haçlı seferlerinin etkisi ile ilk güney Avrupa’da, daha sonra ise Avrupa’nın genelinde ticari faaliyetler yaygınlaşmaya başlamıştır. Feodal beylikler arasında ticari ilişkiler artmıştır. Çeşitli bölgelerde kullanılan farklı şekillerdeki değişim ve ticaret araçlarının dolaşıma çıkması ile metalik paralar gibi ödeme araçlarının değerlerini belirleyen ve bu araçların birbirlerine takasını sağlayan bir sektör ortaya çıkmış ve bu yapıya banka adı verilmiştir. 18yy.’ da banknot dolaşımının giderek artması sebebiyle 19yy.’ da bankacılık sektörü yaygınlaşmaya başlamış, bankaların işlem hacmi büyümüş ve merkezileşme başlamıştır.<sup>6</sup>

İlk çağdaş anlamda bir yapıya sahip banka, yapılan araştırmalara göre 1157’de İtalya’da bulunan bir vilayet olan Venedik şehrinde faaliyete geçmiştir. Daha sonra tekrar İtalya’da bulunan Cenova şehrinde 1170 yılında, İspanya’nın Barcelona şehrinde ise 1401’de iki adet banka daha faaliyete geçmiş ve hizmet sunmaya başlamıştır. Venedik’te 1578 yılında kurulan BancoDellaPizzadiRialto adlı banka, çağdaş bankacılık sistemi ve yapısıyla örtüşen ilk bankadır. Ve bundan sonra kurulan 1609’da Amsterdam Bankası, 1694’de İngiltere Bankası, 1800’de Fransa Bankası ve 1875’te Rayşbank (Almanya) günümüzde faaliyet gösteren faizli bankacılık sisteminin tarihte bulunan ilkler ve öncülerini kabul görmektedir.<sup>7</sup>

Lakin Irak doğumlu İslam tarihçisi olan akademisyen Dr. Abdülaziz ed-Duri’ ye göre tarihte ilk kurulan bankanın Abbasiler döneminde (750-1258), dönemin veziri

<sup>4</sup> Wikisource, “Hamurabi Yasaları”, [http://tr.wikisource.org/wiki/Hammurabi\\_Kanunlar](http://tr.wikisource.org/wiki/Hammurabi_Kanunlar)(Erişim tarihi: 13.09.2015)

<sup>5</sup> Mehmet Takan , Acar Boyacıoğlu Melek,“**Bankacılık Teori, Uygulama Ve Yöntem**”Nobel Akademik Yayıncılık,Ankara, 2015, s 56

<sup>6</sup> Tarlan, a.g.e.s.18-21

<sup>7</sup> Finans Gündemi,“Bankacılık Tarihi”, <http://www.finansq.com/bankaciligin-tarihcesi.html>(Erişim tarihi: 15.09.2015)

Ali b. İsa tarafından iki Yahudi sarrafa kurdurulmuş ve bu kurulan ilk resmi banka yaklaşık 12 yıl faaliyetini sürdürmüştür. Bu bankanın kurulma amacı, devlet memurlarının maaşlarının ödenmesi ve iş adamlarının kredi ihtiyaçlarının karşılanması gibi nedenlere sahiptir.<sup>8</sup>

Osmanlı'da, Tanzimat dönemine yani 1839 yılına kadar bugünkü anlamda işleyişe sahip bir bankaya rastlanmamaktadır. Osmanlı'da 19.yy ortalarına kadar, bankacılık gibi faaliyetler Sarraf veya Galata bankerleri olarak adlandırılan kişiler tarafından gerçekleştirildi. Fakat sarraf ve bankerlerin bu faaliyetleri çağdaş anlamıyla bankacılık olarak nitelendirilmezdi. Batıda bankacılık sistem ve anlayışının doğup gelişmesi, sermayenin sanayi kesimine kredi olarak aktarılmasını sağlamak amaçlıdır. Osmanlı'da ise bankacılık faaliyetlerinin ortaya çıkmasının sebebi hazinenin borç para talebini karşılamak olduğu söylenir.

Osmanlı'da Sultan Abdülmecit döneminde, 1847'li yıllarda Bank-ı Dersaadet adıyla, Galata bankerlerinden olan Banker Th. Baltazzi ve Banker J. Al-leon ikilisinin başvurularıyla ilk banka kurulmuş ve faaliyete geçmiştir. Ancak bu kurulan banka, Osmanlı'nın devlet adına aldığı 130 milyon kuruşluk kısa vadede ödenmesi gereken borcu ödeyememesi ve o dönemde Fransa'da ateş alan 1848 İhtilali'nin menfi etkilerinin sonucunda 1852 yılında batmış ve faaliyetini sonlandırmıştır.<sup>9</sup> Osmanlı'da 1863'te İngiliz ortaklar ile Bank-i Osmani-i Şahane, 1872'de Avusturya-Türk Bankası ile İstanbul Bankası kurulmuştur. Bu bankaların sermayesi yabancılara yada yerli gayrimüslimlere aittir.

Osmanlı'da 1864 yılında, ilk yerli sermaye ile kurulan banka Memleket Sandıklarıdır ve bu banka daha sonraki yıllarda faaliyete geçecek olan TC. Ziraat Bankası'nın çekirdeğini oluşturur. Daha sonra Rumeli ve Çerkez Müslümanları tarafından Adapazarı'nda Adapazarı İslam Ticaret Bankasını kurmuşlar, 1917 yılında ise Osmanlı İtibari Milli Bankası kurulmuştur.<sup>10</sup>

## 1.2. Faizsiz Bankacılık Sisteminin Tarihsel Gelişimi

İslam inancının ortaya çıktığı döneme kadar, faiz yoluyla kazanç sağlamak çok yaygın bir yöntemdi. Lakin İslam dini, faiz yolu ile kazanç sağlamayı yasaklamıştır ve dini kurallara aykırı olmayan tedarik ve kazanç yöntemlerini desteklemiştir.

<sup>8</sup> İktisadi Araştırma Derneği, "Osmanlı'da Bankacılık", <http://www.iktisadi.org/osmanli-impatorlugu-doneminde-bankaciligin-gelisimi.html>( Erişim tarihi: 22.09.2015)

<sup>9</sup> Hayriye Meltem Erol, 'Dünyada ve Türkiye'de Bankacılık Sektörünün Gelişimi ve Türkiye'de Kamu Bankalarının Yeniden Yapılandırılması', Yüksek Lisans Tezi, Marmara Ü. Sos. Bil. Enst. İstanbul, 2006, s.11

<sup>10</sup> AcademiaBlog ve Fikir Sitesi, "Dünya'da Tarihte Kurulan İlk Bankalar", [http://www.academia.edu/7354519/%C4%B1n\\_homo-economicus\\_de%C4%9Filsin](http://www.academia.edu/7354519/%C4%B1n_homo-economicus_de%C4%9Filsin)( Erişim tarihi: 22.09.2015)

Müslümanlar, yapılan savaşlar ve çıktıkları fetihler sırasında elde edilen mal ve eşyaları pazarlara sürerek, ödeme gücü nedeniyle ürün tedarik ve çeşitliliği sıkıntısı olan pazarların tekrardan faaliyet göstermelerini sağladılar. Böylece her çeşit mal ve eşyaya talebin artmaya başlaması ile geniş bir coğrafyada iktisadi canlanma ortaya çıkmaya başladı ve ticari faaliyetler çeşitlilik kazandı. Gerçekte günümüzde de dünya para ve finans piyasalarına öncülük eden büyük finans şirketleri üstünde ve etrafında bulunan çevrelerinde inanç kurum ve kuruluşlarının etkisi göz ardı edilemez bir hakikattir.

Tarihte faizsiz bankacılık faaliyetleri ve buna benzer hizmetler Beytül-mal, Sarraflar, Cehbezler ve dostluk ve yardımlaşma kurumları ile Mudarabe şirketleri tarafından gerçekleştirilmiştir.<sup>11</sup>

### 1.2.1 Beytül-mal (Devlet Bütçesi İdaresi)

Devlet adına faaliyet gösteren, devletin her türlü mal varlığı ve gelirlerini toplayan, harcamaları ve ödemeleri yapan ve takip eden, yetkili ve bağımsız bir kurumdur. Bu yapının temeli Hz. Peygamber (s.a.) bilgisi ve tarafından atılmıştır.<sup>12</sup> Hz. Ömer (ra.) döneminde ise hiçbir bağılılığı bulunmayan bir finansal kurum yapısına getirilmiştir. Beytül-mal devletin hazinedarlığı, gelir ve giderlerinin takibi gibi işlerinin yanı sıra ticari kredi kullandırma işlevine sahiptir ve bu önemli bir özelliğidir. Bir diğer özelliği ise bir bölgede bulunan Beytül-mal şubesinden borç alındığı zaman, bu borcun başka bölgede bulunan Bey-tül-mal şubesine ödenebilir olmasıdır.<sup>13</sup>

Hz. Ömer zamanında Beytül-mal şubesinden ticari kredi kullanan borçlular, bu parayı kullanarak yaptıkları işlerden elde ettikleri kar ve kazançlarının yarısını Beytül-mal'evermek zorundalardı. Bu yapılan faaliyet, Beytül-mal'lerin ticari amaçla kredi verdiği şeklinde değerlendirmelerin ortaya çıkmasına sebep olmuştur.

Beytül-mal tarafından yapılan diğer bir bankacılık işlemi de para transferleridir. Beytül-mal şubeleri, buldukları bölgelerde vergileri toplamaya yetkiliydiler ve toplanan vergilerden harcamalar düşüldükten sonra kalan kısmı nakit paraya çeviriyorlardı. Sonrasın da bu nakit parayı merkez birime ulaştırıyorlardı. Bu paralar merkez birime posta ağı kullanılarak bizzat ya da havale yolu ile gönderiliyordu. Havale işlemlerini gerçekleştirebilmek için, bir bölgede alınan borcun karşılığının başka bir bölgede ödenebilmesini sağlayan ödeme emri adı verilen

---

<sup>11</sup> Tarlan, a.g.e. s.8-11

<sup>12</sup> Finans Gündemi, "Bankacılık Tarihi", <http://www.finansq.com/bankaciligin-tarihcesi.html> (Erişim tarihi: 15.10.2015)

<sup>13</sup> Tarlan, a.g.e. s.19-21

resmi belgelerden ibaret olan “Süftece - Poliçe“ den istifade ediliyordu. Bu süftece belgeleri ile devlet, şubeler arasında fiziki nakit ve kıymetli eşyaların nakil işlemlerini çok daha güvenli olarak gerçekleştirmiş oluyordu. Ayrıca, asker ve memurların maaşlarının ödenmesinde çek (es-Sakk) kullanılıyordu. Beytü'l-mal'ler devlet adına para basma, silinmiş ve deforme olmuş paraların piyasadan toplanmasında da yetkiliydi.

### 1.2.2 Sarraflar ve Cehbezler

Altın, gümüş gibi değerli madenlerin alımı ve satımı işlemlerinden, piyasada dolaşımda olan para türlerinin değişim işlemlerinden kazanç sağlayan kişilere sarraf denir. <sup>14</sup>İslam ülkelerinde, çeşitli coğrafyaya sahip olduklarından dolayı birçok tür ve değere sahip paralar dolaşımdaydı. Sarraflar bu çeşitli türden paraları değiştirmek, borç para vermek, üst düzey devlet çalışanlarının gelirlerini toplamak ve ödeme işlemlerini yapmak gibi işlerle uğraşırlardı. Ayrıca sermaye sahibi devlet çalışanları, bilim adamları gibi kişiler adına bu sermayeleri kar amacı güderek işletirlerdi. <sup>15</sup>

Abbasiler döneminde, devletin nakit paraya ihtiyaç duyması, piyasalardaki ticaret hacminin giderek büyümesi, ticarete karşılaşılan krizler ve diğer zorluklar gibi sebepler, sarrafların banka gibi faaliyet göstermelerine neden olmuştur. Artık sarraflar bu dönemde cehbez (e/-cehbez) olarak anılmaya başlanmışlardır. Sarraflar haricinde o dönemin muhasip görevlisi, vergi toplama da görevli memuru, hazineدار ve vergi işlemleri dairesi müdürüne de cehbez adı verilirdi. <sup>16</sup>

Sarraf ve Cehbezlerin buldukları bölgelerin dışında başka vilayetlerde ve bölgelerde bağlantı içinde oldukları kişiler aracılığı ile şehirler ve ülkeler arasında paranın transfer işlemleri sağlanılıyordu. Bu işlemlerde Süftece adı verilen belgelerden yararlanılıyordu. Süftece uygulaması Müslüman Türkler arasında da yaygın şekilde kullanılan bir uygulama türüdür. <sup>17</sup>

Sarraflar ve cehbezler gerektiğinde devlete borç para sağlıyorlardı. Devlet karşılıklı anlaşmalar ile bazı bölgelerden vergi toplama hakkını cehbezlere bırakıyordu. Cehbezler zamanla günümüz de faaliyet gösteren Merkez Bankası'nın görevini yapan müesseseler haline geldi. Osmanlı'da çoğunlukla sarraflık ve cehbezlikle uğraşan kişiler Ermeni, Yahudi ve de Rum kökenliydi. <sup>18</sup>

---

<sup>14</sup> Wikipedia, "Sarraf", <https://tr.wikipedia.org/wiki/Sarraf>(Erişim tarihi: 18.11.2015)

<sup>15</sup> Tarlan, a.g.e. s.8-11

<sup>16</sup> Tarlan, a.g.e. s.10

<sup>17</sup> Tarlan, a.g.e. s.8-11

<sup>18</sup> TD Vakfı, <http://www.tdvislamansiklopedisi.Org/Dia/Maddesnc2.Php?Metintmz=Cehbez> (Erişim tarihi: 11.11.2015)

### 1.2.3 Toplumsal Amaçlı Kuruluşlar

Para vakıfları, buldukları dönemin şartlarına göre banka faaliyetleri göstermekteydiler. Bu kuruluşlar, Hanefi âlimlerinden olan imam Züfer'in (Ö. 158/775) fetvasına dayanılarak para, yiyecek, ölçülen veya tartılan malların vakfının caiz olduğu hususu ile kurulmuştur. Bu kurulan vakıfların sahip oldukları sermaye fıkhıta caiz görülen, izin verilen yöntemlerle çalıştırılıp, sermaye sıkıntısı çeken kişilere yardım sağlamak ve vakfın ihtiyaçlarını karşılamak için gelir sağlamak amaçlanmıştır. Vakıf sermayesi ve nakit paraları, kaynaklara göre istiğlal, istirbah, murabaha, mudarabe, bidaa, muamele, muamele-i şer-i'yye ve fa-ideye verme gibi yol ve yöntemlerle işletilmekteydi. Ancak uygulama kısmında faizcilik yapıldığına dair söylentiler vardır. Osmanlı Devleti'nde sadece resmi amaçlı muamele-i şer-i'yye izin veriliyordu ve aykırı davranışlar cezalandırılıyordu. Muamele işlemi ile ilgili fermanlarda, bu işlemin ancak belirtilen kurallar doğrultusunda yapılacağı yazılıyordu ve Kadı'nın tescili ile geçerlilik kazanacağı belirtiliyordu. Muamele işlemi oranları, dönemlere göre genelde %10-12 arasında olması gerekirdi.<sup>19</sup>

Ayrıca toplumsal fayda sağlamak amaçlı kurulan diğer kuruluşlar; Yetimin mallarını korumak ve değerlendirmek için kurulan Eytam Sandıkları, Yeniçeriler için kurulan Orta Sandıkları, belli bir köy ve ya mahalle dayanışması için kurulan Avarız Vakıfları, 18yy. Sonlarında Hindistan'da Haydarabat şehrinde bir İslami cemaat tarafından ihtiyaç sahiplerine faizsiz kredi vermek için kurulan Yardım Sandığı, 19yy.da Mısır'da devlet eliyle kurulan Posta Tasarruf Sandıkları, 1940 yılında Malezya'da kurulan Faizsiz Tasarruf Sandıkları, İslam inancına sahip bölgelerde kurulan çağdaş faizsiz bankacılık öncesi toplumsal amaçlı kuruluşlardır.<sup>20</sup>

### 1.2.4 Mudarabe Ortaklığı (Emek - Sermaye Ortaklığı)

İslam dininde meşru olarak kabul edilen bu yöntem, İslam coğrafyasında sermaye sahipleri ve iş adamlarının ortaklık kurarken başvurduğu bir anlaşma kurumudur.<sup>21</sup> Tarihe bakıldığında pek çok sayıda bu tarz ortaklık kurulduğu görülmektedir. İslam inancının Hz. Peygamberi Muammed(S.A.V.), dört halifeden Hz. Ömer, Hz. Osman ve Hz Ali, ayrıca dini âlimlerden Abdullah b. Mesud, diğer bir âlim Abdullah b. Ömer ve Ubeydullah b. Ömer ve Hz. Ayşe gibi birçok İslam inancının önde gelen âlim ve büyükleri de mudarabe yolu ile sermayelerini değerlendirdikleri rivayet edilmektedir. Ayrıca Fatımiler devri (909-1171) ve

<sup>19</sup> İktisadi Araştırma Derneği, "Osmanlı'da Bankacılık", <http://www.iktisadi.org/osmanli-impatorlugu-doneminde-bankaciligin-gelisimi.html>(Erişim tarihi: 15.011.2015)

<sup>20</sup> Selim Tarlan, a.g.e. s15-18

<sup>21</sup> İktisadi Araştırma Derneği, "Osmanlı'da Bankacılık", <http://www.iktisadi.org/osmanli-impatorlugu-doneminde-bankaciligin-gelisimi.html>(Erişim tarihi: 15.11.2015)

Eyyubiler devrinde de (1174-1524) bu yönteminin çok yaygın bir şekilde kullanıldığı rivayet edilir.

Mudarabe yönetimi, Osmanlı'da Galata ve çevresinde bulunan gemi ticaretinde çok yaygın olarak uygulandığı söylenir. Şeriyye sicil kayıtlarına bakıldığında, Osmanlı Devleti'nde mudarabe ortaklığına yönelen kişilerin başında gemi kaptanları başta olmak üzere, dönemin ferzleri (vezirleri), tacirler, müderrisler ve askerler gibi geniş şekilde dağıldığı görülür. Bu yöntem, ortaklık sistemini çağdaş yöntemlerle uygulayan günümüz faizsiz bankacılığının temelini oluşturur.<sup>22</sup>

### 1.2.5 Çağdaş Faizsiz Bankacılık

Beytü'lmal, vakıflar, sarrafalar, özellikle de para vakıfları ve mudarabe ortaklıkları gibi kurumlar tarafından ayrı ayrı gerçekleştirilen mali ve finansal aracılık ve diğer bankacılık işlemlerinin günümüzdeki şekli faizsiz bankacılıktır.

İlk çağdaş ve modern bankacılık anlayışı 1942 yılında ortaya çıkmıştır. Mısır'da 1963 yılında Ahmed en- Naccar tarafından faizsiz ilk banka kurulmuştur. Alman tasarruf bankalarının ikinci dünya savaşı sonrasında ki rollerinden etkilenen Ahmed en- Naccar, bu Alman banka sistemini İslam iktisadi ve kültürel değerleriyle beraber Mısır'da uygulamaya çalışmıştır. Naccar, kuruluş aşamasında Almanya'dan sermaye ve bilimsel destek almıştır. Ancak, faizsiz bankacılık düşüncesi Almanları rahatsız etmiş ve Almanların sağladıkları desteği yarıda kesmelerine sebep olmuştur. Naccar'a göre bu kurulan banka, bulunduğu dönemin ağır siyasi baskılarına maruz kalmış, ancak dört yıl ayakta kalabilmiştir. Fakat birçok faizsiz bankaya örnek teşkil etmiştir.<sup>23</sup>

1960'lı senelerde Pakistan'da yaşayan düşünce ve bilim adamı Muhammed Abdu'l-Mennan tarafından ilk defa, bütün İslam inançlı ülkelerinin katılımlarıyla uluslararası ve dünya çapında faaliyet gösterebilecek bir İslami düşünceye sahip bankanın kurulması fikri ortaya atıldı. Akabinde Aralık 1973'de Cidde'de düzenlenen "İslam Ülkeleri Maliye Bakanları Toplantısı'nda İslam Kalkınma Bankası (İKB)'nin (Islamic Development Bank: IDB) kurulmasına karar verildi. 20 Ekim 1975'de Türkiye'nin de aralarında bulunduğu 29 İslam inançlı ülkenin katılımlarıyla dünya çapında faaliyet gösterecek ilk faizsiz banka (İKB) kuruldu. Bununla beraber faiz almayan bankacılık kavramı ve bu fikre sahip bankalar tüm dünyada yayılmaya başladı.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup> Tarlan, a.g.e.s.20-25

<sup>23</sup> Erol, a.g.e. s.18

<sup>24</sup> Cihangir Akın, "**Faizsiz Bankacılık ve Kalkınma**", İstanbul: Kayıhan Yayınları, 1986, s.111



İslami Banka ve Finans Kurumları Birliği'nin yaptığı araştırmalarda, 2004 senesinin son çeyreğini de katarak 38 farklı ÷lkede, ortaklık sistemine dayalı olarak piyasada işlem yapan 280'den daha çok mali ve finansal aracılık yapan kurum vardır. Bu mali aracı kurumların kendilerine ait öz sermaye toplamı ve hesaplardaki mevduatları toplamı 500 milyar doları aşmış bulunmakta ve yaklaşık 180 milyar dolarlık bir sermayeyi izledikleri yatırım politikalarına yöneltmektedir. Citibank öncülüğünde Hsbc, GoldmanSachs, Morgan Stanley, Standart Chartered, BanqueNational de Paris, AbnAmbro, Bank of America, Key Global, Sociate Generale, Suud Ulusal Ticaret Bankası, Suud-Hollanda Bankası, Malezya'da Miyi Bank ve Filistin'de bulunan Kahire-Amman Bank gibi faizli sistemle çalışan bankalar da faizsiz sistem esaslarına nazaran çalışmak için şubeler açmışlar ve bu şubelerde yaklaşık iki yüz milyar dolarlık sermayeyi faizsiz finansman politikası ile çalıştırmaktadırlar.<sup>25</sup>

Türkiye'de faal olan müşareket uygulamasına dayalı bankalar Özel Finans Kurumları (ÖFK) ismiyle, Bakanlar Kurulunun 16.12.1983 tarihinde yayınlanan ve 83/7506 sayılı Kararnamesi (BKK)'ne baz alınarak kurulmuşlardır. BKK 'nın 1. Maddesi ÖFK' nin kuruluş, organ, faaliyet ve tasfiyesine ilişkin nitelik ve esasları belirleme yetkisini Merkez Bankası' nin (MB) görüşünü almak koşuluyla Başbakanlığa vermiştir. "Başbakanlık Hazine ve Dış Ticaret Müsteşarlığı, verilen yetkiye dayanarak ÖFK 'nin faaliyete geçmesi için gerekli beyannamenin içeriğinin nasıl olacağı hususunda MB 'nin yetkili olduğuna dair 25.12.1984 tarihli Resmi Gazete(RG) 'de bir tebliğ yayınlamıştır. MB ise söz konusu düzenlemeleri içeren tebliğini 21.03.1984 tarihli RG' de yayınlamıştır. 16 yıl yukarıdaki tebliğ ve kanunlara göre faaliyetlerini sürdüren ÖFK. 17.12.1999 tarih ve 4491 sayılı Kanun'la Bankalar Kanunu (BK) kapsamına alınmıştır. 29.05.2001 tarih ve 4672 sayılı Kanun ile de Özel Finans Kurumları Birliği kurulmuştur."<sup>26</sup>

Özel Finans Kurumları'nın Türkiye'de gösterdikleri başarı İslami düşünceye sahip bankacılığının laik sistem de de başarı elde edeceğinin bir göstergesi olarak değerlendirilmiştir. 2004 yılı sonunda Türkiye'de 51 faizli banka ile ortaklık sistemine göre çalışan 5 faizsiz banka faaliyet göstermekteydi. BDDK verilerine göre Ekim 2004 tarihi itibariyle ÖFK'nin bankacılık içerişindeki payları yüzde 2,1 düzeyindedir. Aynı yıl içerişinde cari ve katılım hesaplarında toplanan sermaye miktarı 5.048

---

<sup>25</sup> Akın,a.g.e., s114

<sup>26</sup> Ahmet Battal,"Yeni Bankalar Kanunu'na Göre Özel Finans Kurumlarının Hukuki Temeli ve Bankacılık Sistemi İçindeki Yeri", Banka ve Ticaret Hukuku Araş.Enst. (BTHAE) Yayını, Ankara, 1999, s197

katrilyondur. Bu sermayenin 4,2 katrilyonluk kısmı kullanılmıştır. "Bu kullanılan kısmın yüzde 76,4 Üretim Desteği Sağlanması (murabaha), yüzde 17,2 ile Finansal Kiralama, yüzde 3,9 ile de Kar-Zarara Katılma Yönteminde kullanılmıştır."<sup>27</sup>

## 1.2. TÜRKİYE'DE BANKACILIĞIN TARİHSEL GELİŞİMİ

Ülkemizde bankalar, finansal sistemimizin temelini oluşturmaktadır. Bunun nedeni banka dışı finansal araçların yeteri kadar gelişmemiş olmasıdır. Bankacılık sistemi ekonominin işlemesi, halkın tasarruflarının ve birikimlerinin toplanması ve bu toplanan kaynakların kullanılacak bölümlere paylaşılması açısından büyük önem taşımaktadır.

Türkiye'de bankacılığın tarihsel gelişimi temel olarak;

1. Cumhuriyet dönemi öncesi Türk Bankacılığı
2. Cumhuriyet döneminde Türk Bankacılığı

### 1.2.1. Cumhuriyet İlan Edilmeden Önce Türk Bankacılık Sistemi

Türkiye'de, yerel halk genelde askerlik, yöneticilik gibi işlerle uğraşmaları sebebiyle ticaret, sarraflık, faizcilik gibi meslek grupları genelde Türk ve Gayrimüslim kişiler tarafından gerçekleştirilmekteydi.

Ülkemizde bankacılık faaliyetlerinin gelişmemesinin en önemli sebepleri arasında Batı Avrupa' da ortaya çıkan sanayi devrimi yer almaktadır. Bunun yanında Osmanlı Ekonomisinin esnaf ve zanaatkârla sınırlı olması da bankacılık faaliyetlerinin o dönemde gelişmemesi sebepleri arasındadır. Osmanlı devletinde bankacılık işlemlerine benzeyen işleri yürüten sarraflar ve galata bankerleri var olmaktadır. Osmanlı Hazinesinde maddi ve finansal açılardan sıkıntılar ortaya çıkmaya başlayınca, bu kişiler saygınlık kazanarak daha etkin hale geldiler.<sup>28</sup>

Tanzimat'ın ilan edilmesi ve sonrasında, başta İngiltere olmak üzere diğer ülkelerle imzalanan ticari anlaşmalar sebebiyle Osmanlı Devleti'nin tüketim yapısında değişimler ortaya çıkmıştır. Ticaret anlaşmalarının yapıldığı ülkelerle tarım ticareti ve üretimi, ulaştırma, taşımacılık gibi ithalat-ihracat faaliyetlerine finansman desteğini sağlamak için kurulan bankaların ve bankerlerin sayısında artış meydana gelmiştir. Oluşan bu yoğun rekabet ortamından dolayı iflaslar

---

<sup>27</sup> Battal,a.g.e. , s. 223

<sup>28</sup> Hakan Şakar, "Genel Bankacılık Bilgileri", İstanbul, 2000, s.13.

başlamıştır.Osmanlı'nın dış satım ve dış alım arasındaki ticaret faaliyeti açıkları da bu banka türlerine ve piyasada ki bankerlere yeni iş sahları yaratıyordu.<sup>29</sup>

“Ülkemizde ilk banka J Alleon ve ThedorBaltazzi adlı iki galata bankeri tarafından 1847’de İstanbul bankası adıyla kurulmuş ve 1852 yılına kadar faaliyet göstermiştir.”<sup>30</sup>

İlk basılan kâğıt para, 1840 senesinde kaime adı altında devlet bütçesinin vermiş olduğu açıkları ortadan kaldırma amacı güdülerek çıkarılmış ve Osmanlı hazinesinin kaynak ihtiyacını karşılamak için para basma işlemi kısa sürede arttırılmıştır. Para basma işleminin artması sebebiyle sürekli dış ticaret açığı oluşması, kaimelere giderek değer kaybettirmiştir. Hükümet kaimelerin değerini korumak için, 1845 senesinde Galatada bulunan bankerlerinden en tanınmış ve bilinen iki tanesi ile anlaşarak Osmanlı dış alım finansmanının durağan bir döviz değeri ile bu anlaşmaya varılan bankerler aracılığı ile dış parasal piyasalara ve finansal döngülere yazılacak senet/poliçelerle finanse edilmesi uygulaması başlatılmıştır. 1847 yılında bu anlaşma yenilenirken bu bankerler Osmanlı’dan aynı işlevleri yerine getirecek bir banka kurmayı talep etmişlerve İstanbul Bankası 1852 yılına kadar kaimelerin dış ticarete sabit değerde kalmasına katkı sağlamıştır.<sup>31</sup>

Cumhuriyetten önce kurulan ve faaliyet gösteren bankalar yabancı sermaye sahipleri ve yabancı iştiraklerle kurulmuştur. Bu bankaların kurulma amacı, ülkemizde faaliyette bulunan yabancı şirketlere finansman desteği sağlamak olduğu söylenebilirAslında İstanbul Bankasının tüketimi finans açısından destekleyen banka olmasına sebep olan neden, devletin uygulamış olduğu “Kaime” ismi ile faizli bono ihracıdır.Lakin bu yapılan çalışmada kamunun bonolardan bir getiri olarak faiz elde etmek için gösterdiği yoğun ilgi ve o dönemde uygulanan tasarruf politikaları arasında yüzeysel bağ vardı. Kaimelerle toplanan paralar maaş ödemesi, silah alımı gibi işlerde kullanıldığından tasarruf doğurduğu söylenemez. İstanbul Bankasının banka niteliğine kavuşamamasının bir sonucu da dış ticaretteki sıkıntılardan doğan saptırmaları önleme görevini üstlenmiş olması gerekirken, bunun zıttı olarak bu saptırmalara yol açması ve bundan menfaat sağlamaya çalışmasıdır.<sup>32</sup>

İstanbul bankasının kapanması yani faaliyetten çekilmesine İtalyanca “aggiun gere” sözcüğünden türemiş olan, ilave etmek, eklemek anlamına gelen “Agio” işlemleri sebep olmuştur. Banka, para sıkıntısı ortaya çıkmaya başlayınca piyasaya

<sup>29</sup> İsmail Yıldırım, “19.yy Osmanlı Ekonomisi Üzerine Bir Değerlendirme”, Fırat Ü. Sos. Bil. Dergisi, Cilt 11, Sayı 2, s.313-320

<sup>30</sup>, Tuncay Artun, “İşlevi Gelişimi Ve Sorunlarıyla Türkiye’de Bankacılık” Tekin Yayınevi, İstanbul, 1983. s.20

<sup>31</sup> Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası, “Banknotlar” <http://tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/Menu/Banknotlar/Banknotlarilgiligenelbilgiler> (Erişim Tarihi: 18.04.2015)

<sup>32</sup> Osmanlı Bankası Müzesi, <http://www.obarsiv.com/ob-tarih.html> (Erişim Tarihi: 14.10.2015)

fazla fazla kaime sürüyor ve bu işlemde bir süre sonra bu kaimeleri indirim haddini yükseltmek amacı ile piyasadan geri topluyordu. Böylece kaimeler değer kaybediyordu. Başta iyi kazanç sağlandığı halde zamanla Galata bankerlerinin de bu işlemlere girmesi sebebiyle banka bu faaliyetlerine son vermek zorunda kalmıştır.<sup>33</sup>

İstanbul Bankasının, faaliyetine son verileceği söylentileri yayılmaya başlayınca, Osmanlı'da faizlerin yüksek olması ve iyi kazanç sağlayacağı düşüncesiyle Galata'dan yeni bir banka kurmak için teklifler gelmeye başladı.

Bankacılık faaliyetlerinin Osmanlı Bankası ile başladığı görüşü kabul edilir. 1856 da Paris Barış Antlaşması ile Osmanlı Devleti'nin diğer ülkelerden ve diğer dış kaynaklardan borç alma olanaklarını arttırmıştır. Osmanlı Bankası, İngiliz sermayesi ile dış kaynaklardan borç alınmasında Osmanlı hükümeti ile yabancı sermaye sahipleri arasında aracılık etmek için kurulmuştur ve 1863 senesinde Fransız iş adamlarıyla yapılan ortaklık ile Fransız sermayesi, 1875'de de Avusturya ile kurulan bağlantılar doğrultusunda Avusturya sermayesi bankaya ortak edilmiştir.<sup>34</sup>

Ekonomik varlık ve kırdırma müessesesi olarak kurulan Osmanlı Bankası, devletin ihtiyaç duyduğu nakit parayı sağlamak, devletin ekonomik istikrarsızlıklarına aracılık etmek gibi faaliyetleri en önemli işlevleri arasındadır. Bankanın kuruluş esnasında, halkında desteğini almak için çeşitli tanıtım faaliyetleri gerçekleştirilmiştir. Bunlardan en bilineni halkı, küçük esnafı ve iş adamlarını tefecilerin yüksek faizlerinden kurtaracak "bir lütuf" olduğu şeklinde bastırılan broşürlerdir.

Diğer bir taraftan "kaime" kullanımı ve bu kullanım nedeni ile ortaya çıkan öbür mali ve finansal meseleleri çözmek amacı ile güçlü bir finansal yapıya para basma yeteneği hakkı tanınması ve kullanılan kaimeleri piyasadan toplamak amacıyla Galata Bankerleri ve İngilizler beraber ortaklık faaliyeti içine girmişlerdir. Bu sebeple Türkiye Bankasını kurmuşlardı. Fakat bu kurulan ortaklıkla beraber kaime ve paralar üzerinde spekülasyonların artması sonucu İngiliz lirasının kuru o dönemde çok artmış, 1861 yılında ise banka kapatılmıştır.<sup>35</sup>

Osmanlı Devleti'nin yıkılışına kadar kurulan ve faaliyet gösteren Osmanlı Bankası ve o dönemde var olan diğer dış kaynaklı bankaların gayesi Osmanlı Hazinesine iç kaynak ve dış kaynaklardan borç temin etmek ve bu alınan borçların geri ödenmesini sağlamaktı.

Osmanlı Devletinin ekonomik durumu giderek zor hal alması ile 1875 yılına gelindiğinde, devlet bu alınan borçları ödeyemez hale geldi. 1881 senesinde Düyun-u Umumiye adlı bir kuruluş kurulmuştur ve Devletin dış borçlarının kontrol ve

---

<sup>33</sup> Artun, a.g.e. s.22

<sup>34</sup> Osmanlı Bankası Müzesi, <http://www.obarsiv.com/ob-tarih.html> (Erişim Tarihi: 14.10.2015)

<sup>35</sup> Osmanlı Bankası Müzesi, <http://www.obarsiv.com/ob-tarih.html> (Erişim Tarihi: 01.11.2015)

planlaması bu yeni kuruluşa devredilmiştir. Ekonomik istikrarın sağlanması için mali Denetimin uluslararası kuruluşa devredilmesi, Avrupalı sermaye sahiplerinin güvenini tekrar sağlamış ve 1881'den sonra birçok yabancı banka faaliyete geçmiştir.<sup>36</sup>

1911 – 1923 yıllarına baktığımızda, bu yıllar arasında 19 adet yeni ulusal sermayeli banka kurulmuştur.1911 – 1923 tarihleri arasında yabancı sermayeli bankalar karşısında milli sermayeye sahip bankacılık hareketi boy göstermiş ve milli bankacılığın sahip olduğu önem daha net ortaya çıkmıştır.Osmanlı İmparatorluğu döneminde kurulmuş ve faaliyet göstermiş olan bankaları özet şeklinde sıralamak istersek;<sup>37</sup>

1. 1863 Ziraat Bankası
2. 1866 Emniyet Sandığı
3. 1914 Adapazarı İslam Ticaret Bankası
4. 1914 Milli Aydın Bankası
5. 1919 Adapazarı Emniyet Bankası

Bu dönemde, ulusal sermayeye dayalı kurulmuş olan bankaların çoğu uzun bir süre faaliyette kalamamış, uzun ömürlü olamamışlardır. Bu nedenle bu bankalar piyasada faaliyet gösteren, güçlü sermayeye sahip, yabancı kaynaklı bankaların kredi pazarına hükmetmelerine karşı koyamamışlar ve bu dış kaynaklı bankalarla girdikleri yarışmada başarılı olamayarak faaliyetlerini sonlandırmak zorunda kalmışlardır.

### **1.2.2. Cumhuriyet Döneminde Türk Bankacılık Sistemi**

Kurtuluş savaşı sonrasında Osmanlı Devleti'nin borçları, yeni kurulan devletlere bölüştürülmüştür. Ayrıca kapitülasyonlar da kaldırılmıştır. Yeni kurulan Türkiye Cumhuriyeti'nin finansal ve mali yapısının oluşan bu yeni ortam göz önüne alınarak yeniden düzenlenmesi gereksinimi ortaya çıkmıştır.

Cumhuriyetin kuruluş yıllarında Türk Bankacılık sisteminde, çeşitli özellik ve nitelik taşıyan yeni yapılar görülmüştür. Bankacılık sistemini ilgilendiren ilk öneriler, dönemin İktisat Bakanı Mahmut Esat Bozkurt tarafından İzmir İktisat Kongresinde ortaya atılmıştır.<sup>38</sup>

<sup>36</sup> Ertuğrul Kalkan, "İnternet Bankacılığı Kullanımı Ve Zaman Ekonomisi: Adana'da Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama", Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2013, s.14

<sup>37</sup> Kalkan, a.g.e. s.14

<sup>38</sup> Erol, a.g.e. s.20

Cumhuriyet dönemini şu başlıklar altında inceleyebiliriz:

### 1.2.2.1. Ulusal Bankacılık Dönemi (1923 – 1932)

Cumhuriyetin ilan tarihi olan 1923 yılına gelindiğinde, Yeni Türkiye ekonomisi Osmanlı Devleti zamanında devlet eli ile kurulmuş bir iki adet askeri malzeme tedariki amaçlı fabrika, imtiyaz ve özel statü tanınarak yapılan yatırımlar, İstanbul, İzmir gibi başı çeken illerde ikamet eden insanlar için su, elektrik, havagazı, telefon, ulaşım ihtiyaçlarını gidermek maksadıyla kurulan işletmeleri bir yana bırakırsak, mali yapı büyük ölçüde idame ekonomilerinden meydana gelmekteydi. Özellikle tarım alanında kuru üzüm, kuru incir, fındık, pamuk gibi ihraç edilen ürünleri yetiştirenler dışında, halk kendi ihtiyacını karşılamak için üretim yapıyordu. Ancak bu insanlar, kendilerinin üretmediği ürünleri pazardan satın alabilmek ve birazda cep haçlığı sağlamak için yetiştirmiş oldukları mahsullerin bir kısmını piyasaya arz ediyordu veya kısmen piyasa için ürün yetiştiriyordu. Bu üretimlerde kullandıkları teknoloji ve üretim tekniği çağın gerisindeydi ve sahip olunan sermaye oldukça düşüktür. Cumhuriyetin ilk yıllarında bankacılık sektöründeki ilk gelişmeleri sıralarsak:<sup>39</sup>

- İş Bankasının kurulması
- Ziraat Bankasının anonim ortaklık haline getirilmesi
- Emlak ve Eytam Bankasının kurularak faaliyete geçmesi
- Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasının kurulması

Yukarıdaki gelişmeler haricinde, 1923 – 1932 yılları arasında ki dönemde ülkemizde bankacılık sektöründe, çok sayıda yerel bankanın kurulması belirgin bir özelliktir. Bu bankalar; ülke içinde yerel bazlı faaliyette bulunan işadamlarının kredi ihtiyaçlarının ve bankacılık hizmetlerinin karşılanması maksadıyla kurulmuşlardır.

Cumhuriyetin kurulduğu senelerde, bankacılık sektörü ilgili ilk öneriler İzmir İktisat Kongresinde ortaya konmaya başlamış ve bu kongreye katılım sağlayan tacirler tarafından başı çekecek güçlü bir ticari bankanın kurulması önerisinde bulunulmuştur. Bu sebeple 1924 senesinin ikinci çeyreğinde Türk İş Bankası kurulmuştur. Bu banka özel sektör bankası niteliğindedir. Başka bir öneride bir sanayi bankasının kurulmasıdır. 1925 yılında ise bu sebeple Türk Sanayi ve Maadin Bankası kurulmuştur. Bu kurulan banka, ülkemizdeki ilk kalkınma bankası olma niteliğini taşımaktadır. Kurulma gayesi, özel sanayi işletmelerine orta vadeli ve uzun vadeye sahip kredi kullanırmak ve bilgi yardımında bulunmaktır. Lakin bu banka, sanayi alanında ve madencilik sektöründe faaliyette bulunan işletmelere ihtiyaçları

---

<sup>39</sup> Kalkan, a.g.e. s.15

kadar kredi desteği sağlayamamıştır. 1932’de isim değiştirerek Türkiye Sanayi ve Kredi Bankası adını almıştır. 1933 yılında ise Sümerbank’a devri gerçekleşmiştir.<sup>40</sup>

İzmir İktisat Kongresine katılan tarım üreticilerinin, tarım sektörüne uygun kredi imkânı sağlamak amacıyla Ziraat Bankası’nın var olan sermayesinin güçlendirilmesi talebine karşılık, 1924 yılında bankanın sermayesi arttırılmış ve Anonim Şirket statüsü kazandırılmıştır.<sup>41</sup>

“1927 yılında Emlak bankası kurularak konut kredisi desteği vermesi amaçlanmıştır. 1946 yılında Emlak ve Kredi Bankası adını almıştır.”<sup>42</sup>

Cumhuriyet döneminde ekonomik istikrar ve kalkınma adına atılan en önemli adım 1930 yılında Merkez Bankasının kurulmasıdır. Bu yıla kadar, Merkez bankası gibi faaliyet gösteren bir banka olmamıştır. Bu bankanın kurulması için gerek duyulan sermayenin iç imkânlar kullanılarak oluşturulması, bu yıla kadar iç ve dış konjüktörler tarafından engellenmiştir. Merkez bankasının kuruluş kanunu dikkatle incelendiğinde, o dönemin içinde bulunduğu ikilemlerin metinlere yansıdığı görülür. 1715 sayılı kanunun bazı hükümlerine dikkatle bakıldığında liberal anlayışın etkisi görülür.

“Örneğin verecek olursak, banka sermayesi kompozisyonu bakımından bir denge sağlamak üzere A, B, C, D grubu hisse senetleri, devlet, milli bankaları diğer kurum ve kuruluşlar ile Türk uyruklu gerçek ve tüzel kişilere satılmıştır. Devlet hisseleri, % 25 ile sınırlandırılmıştır. Ayrıca yabancı sermaye ile kurulan bankalarla imtiyazlı şirketlerin paylarının Banka Sermayesinin % 10’unu geçemeyeceği hükmü getirilmiştir.”<sup>43</sup>

#### **1.2.2.2. Özel Amaca Sahip Kamu Bankalarının Kurulmaya Başlanıldığı Dönem (1933-1944)**

1929 yılında Türkiye ekonomisine tarım üretimi hâkimdi. Halkın büyük bir kesimi tarım ve hayvancılık ile uğraşmaktaydı. Bu sebeple sanayi stratejisi ve özel kesimin sanayi yatırımlarına özendirilmesi pek sonuç getirmemiştir ve Devletin sanayi yatırımları konusunda aktif rol alması gerektiği görüşü ortaya çıkmıştır.

Dünya Ekonomi Burhan’ından dolayı dış ticaret açıkları vermeye başlanmış, çiftçilerin üretimden elde ettikleri kazançlarında düşüş meydana gelmiştir. Bu da sanayi yatırımları için yeni arayışlara yöneltmiştir.

---

<sup>40</sup> Şakar, a.g.e. s.15.

<sup>41</sup> Şakar, a.g.e. s.17.

<sup>42</sup> Kalkan, a.g.e. s.16

<sup>43</sup> Kalkan, a.g.e. s.16

1930 yılında Devletçilik ilkesi benimsenmiştir. Bu ilkenin temelinde; ülkenin içinde bulunduğu şartlar neticesinde, büyük sermaye ve gelişmiş teknoloji gerektiren büyük yatırımları hayata geçirebilmek için Devletin sahip olduğu kaynak ve imkanların özel sektöre göre daha fazla olduğu görüşü yatmaktaydı.

İktisadi devletçilik stratejisi neticesinde Sümerbank, (1933) Belediyeler Bankası (1933), Etibank (1935), Denizbank (1937), Halk Bankası ve Halk Sandıkları (1938) sanayi planlarında yer alan işletmelerin kurulabilmesi, işletilmesi ve kuruluş için gerekli olan finansman ihtiyacının karşılanması için devlet tarafından özel amaçlı banka statüsüyle kurulmuşlardır.

- *Sümerbank*: Sanayide kalkınmayı desteklemek amaçlı kurulmuştur.
- *Türkiye Halk Bankası*: Küçük esnaf ve zanaatkârlara gerekli krediyi sağlamak amaçlı kurulmuştur.
- *Belediyeler Bankası*: Yerel yönetimleri kaldırmak, şehir imar planları hazırlamak, su elektrik, havagazı, kanalizasyon gibi alt yapı hizmetlerinin sağlanması için orta ve uzun vadeli kredilerle belediyeleri desteklemek amaçlı kurulmuştur.
- *Denizbank*: Türk ve yabancı limanlar arasında düzenli posta seferleri işletmek, şehir içi deniz nakliyat işlerini tekel halinde yapmak, çeşitli liman işlerini yürütmek amacıyla kurulmuştur.<sup>44</sup>

1933–1944 yılları arasında yaşanan bu kurumsal gelişmelerin yanında, bankacılık sektörü ilgili yeni düzenlemeler de yapılmıştır. Bu yapılan düzenlemeler; tefeciliğin önlenmesi ile ilişkili olarak 1933 yılında Ödünç Para Verme İşleri Kanunu yürürlüğe konulmuştur. Ayrıca bu yasa ile mevduatın korunması yönünden bazı tedbirler getirilmiştir. 2293 sayılı Mevduatı Koruma Kanunu ile vadeli ve vadesiz tasarruf mevduatları için karşılık ayırma mecburiyeti getirilmiştir. Banka faaliyetlerini düzenlemek üzere 1936 yılında kabul edilen 2999 sayılı kanun, uzun yıllar bankacılıkla ilgili temel düzenleme olarak kalmıştır. Bankaların içyapıları ile ilgili yeni hükümler getirilmiş, Genel müdürlük, İdare Meclisi, Kredi Komitesi, Bankalar Yeminli Murakıplığı gibi birimler düzenlenmiştir.<sup>45</sup>

1930'lu yıllarda Ziraat Bankası buğday fiyatlarının desteklenmesi ve küçük üreticilere ihtiyaç duydukları kredilerin verilmesini sağladı. 1937 yılında bankanın sermayesi yeniden artırılmış ve banka iktisadi devlet girişimi şekline dönüştürülmüştür. Bankanın sermayesinde artış olmasına rağmen, 1940 – 1944

<sup>44</sup> Sinem Uçarkaya, "Kamu Bankalarının Bankacılık Sistemindeki Rolü", Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası, Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Mart 2006, s.61

<sup>45</sup> Uçarkaya, a.g.e, s.81



arasında kullanılan tarımsal kredilerde daralma olmuştur. Bunun sebebi, 2. Dünya Savaşı'ndaki askeri harcamaları karşılayabilmekte güçlük çeken hükümete, bankanın büyük ölçülerde borç para vermesi gerekmesidir.<sup>46</sup>

### 1.2.2.3. Özel Sermayeli Bankacılığın Geliştiği Dönem (1945 – 1960)

Savaş ve enflasyon dönemlerinde ve sonrasında yeni güçlü, varlıklı bir kesim oluşmuştur. Bu kesim, bu dönemde özel sektörün desteklenmesi, ekonomik kalkınmanın hızlandırılması politikalarını benimsemiştir. 1950 yılında Demokrat Parti iktidarı devlet yönetiminin başına geçmiş, tarım alanlarının genişlemesi ve makineleşmeye önem vermiştir. Bu bankacılık sektörünü de etkilemiştir.

1945-1959 yılları arasında sanayi yatırımlarının artması, şehirleşme politikası, nüfusta artış, piyasa için üretimde artış ve sanayi sektörünün milli gelirden daha fazla pay almaya başlaması gibi sebepler ekonomideki kredi ihtiyacında artışa sebep olmuştur. Bankacılık sektörünün sağladığı kazanç yükselmiş ve özel bankacılık önem kazanmaya başlamıştır. Bu dönemde faaliyete geçen bankalar;<sup>47</sup>

- Yapı ve Kredi Bankası (1944)
- Garanti Bankası (1946)
- Akbank (1948)
- Pamukbank (1955)
- Türkiye Sanayi Kalkınma Bankası (1950)

Bu dönemde komisyon oranları ve faiz oranlarının belirlenmesi, dövize dayalı işlem yapabilme yetkisi Merkez Bankası'nda bulunuyordu. Bu sebeplerden dolayı şube bankacılığı ve mevduat toplamaya dayalı bir rekabet söz konusuydu. Şube bankacılığının giderek yaygınlaşması ve gelişmesi, yerel faaliyet gösteren bankaların tasfiye süreçlerini hızlandırmıştır.

Türkiye Vakıflar Bankası, Türkiye Öğretmenler Bankası, daha önce kurulan ve sonra kapatılan Denizcilik Bankası olmak üzere çoğunluğu özel 25 banka kurulmuştur. Türkiye'de ilk kez banka dışı mali aracı kuruluş olarak Türkiye Sanayi Kalkınma Bankası kurulmuştur.<sup>48</sup>

1960 yılında ülkede faaliyet gösteren banka sayısı 60'a ulaşmıştır. Şube sayısı ise toplam 1699 olmuştur. 1958 yılında dönemin ekonomik stratejilerine uygun 7129 sayılı Bankalar Kanunu hazırlanmıştır. Bu yasa Türkiye Bankalar Birliğinin kurulumu ile ilgili kararları içermekteydi.

---

<sup>46</sup> Şakar, a.g.e. s.18.

<sup>47</sup> Uçarkaya, a.g.e. s 62

<sup>48</sup> Şakar, a.g.e. s.20

1953 yılı ve sonrasında Hükümetlerin Merkez Bankası kaynaklarına başvurmaları nedeniyle ekonomik düzende bozulmalar başlamış ve enflasyon artışı, dış borç artışı, dış ticaret açıkları ortaya çıkmıştır.<sup>49</sup> Avrupa ülkelerinden sağlanan kredilere rağmen kamuda ki harcamaların kısılamaması ve Merkez Bankası kaynaklarının kullanıma devam edilmesi sebebiyle enflasyon 1959 yılında da artarak yükselmeye devam etmiştir.

#### 1.2.2.4. Planlı Dönem (1960 – 1980)

Bu dönemde Bankalar üzerinde kamunun müdahalesi giderek daha fazla hissedilmeye başlamıştır. Ekonomik faaliyetler, oluşturulan Kalkınma Planlarına ve yıllık programlara bağlanmıştır. Ülkede daha çok dışa kapalı bankacılık faaliyet göstermiştir. Enerji, sanayi, bayındırlık, ulaştırma, madencilik gibi kalkınmada öncelikli olarak belirtilen alanlarda daha düşük maliyetle duyulan ihtiyaçların karşılanması için Negatif gerçek faiz politikası benimsenmiştir. Ve yurtdışından ithal edilen girdilerin maliyetleri düşük tutulmaya çalışılarak Türk Lirasına değer kazandırılmak istenmiştir.

Bu dönemde mevduatta değerlendirilen banka faizleri miktarları, kredi limitleri, uygulanan ithal ikamesi politikasına göre belirlenmekte olup, bankaların görevi kalkınma planlarındaki yatırımların gerçekleştirilmesi için gerekli fonu sağlamak olarak tanımlanmıştır.<sup>50</sup>

Dış kaynaklardan sağlanan yabancı sermaye ile ticaret bankası kurulmasına izin bu dönemde verilmiyordu. Burada ki amaç; mevduat bankalarından sınırlı miktarda sağlanan kaynakların kalkınma planlarında belirtilen şekillerde dağılımın sağlanmasına çalışılmıştır. Ürün ve fiyat rekabeti ortadan kalkmıştır. Bankalar negatif gerçek faizle mevduat toplamayı arttırmak için şube bankacılığına yönelmişlerdir. 1950'li yıllarda faaliyete geçen birçok banka, 1960'lı yıllara gelindiğinde tasfiye edilmişlerdir.<sup>51</sup>

1960 ile 1980'li yıllar arasında 5 kalkınma bankası, 2 ticaret bankası olmak üzere toplam 7 banka kurulmuştur. Kurulan kalkınma bankaları ve ticaret bankaları;<sup>52</sup>

- T.C. Turizm Bankası (1962)
- Sanayi Yatırım Ve Kredi Bankası (1963)
- Devlet Yatırım Bankası (1964)

---

<sup>49</sup> Artun, a.g.e. s.21

<sup>50</sup> Şakar, a.g.e. s.20

<sup>51</sup> Artun, a.g.e. s.25

<sup>52</sup> Uçarkaya, a.g.e. s.16

- Türkiye Maden Bankası (1968)
- Devlet Sanayi Ve İşçi Yatırım Bankası (1976)
- Amerikan-Dış Ticaret Bankası (1964)
- Arap-Türk Bankası (1977)

Kalkınma planlarında kalkınma bankalarının kurulmasıyla ilgili kararlar yer almıştır. Özel ticaret bankalarının birçoğu holding bankası haline dönüştürülmüştür. Holding bankacılığı; sanayi ya da ticaret grubunun, bir bankanın hissedarı olması ve bu hisselerin çoğunu elinde tutmasıdır. Bu dönemde özel sektör yatırımları devlet tarafından teşviklerle desteklenmiştir.

“Holding bankacılığı, 7129 sayılı kanunun 38. bendinden ortaya çıkmıştır. Bu maddeye göre, bankaların kredi kullanımındaki limit, %25 bankanın sermayesine sahip iştiraklerine serbest bırakılmıştır.

Banka hisselerini halka arz etmek ve kredi ürünlerinden daha fazla kesimin faydalanması için 7129 sayılı Bankalar kanunu, 31.08.1979 gün ve 28 sayılı kanun hükmünde kararname çıkarılarak değiştirilmiş fakat istenilen sonuçlar elde edilememiştir. Yerel ve küçük sermayeli bankalar bazı holding kuruluşları tarafından satın alınmaya başlanması sebebiyle 25.4.1985 tarih ve 3182 no’ lu yasa ile holding bankacılığına sınırlama getirilmiştir.<sup>53</sup>

Kalkınma başarılı ve hızlı şekilde sağlanmış olmasına rağmen, kalkınma planlarında ki sanayi yatırımları için kullanılan fon teknikleri enflasyona sebep olmuştur. Bu yüksek enflasyon ortamında iç tüketime yönelik üretim yapılmış, bu da ihracatta azalma olduğundan döviz sıkıntısına neden olmuştur. Döviz çevrilebilir mevduat hesabı ve diğer uygulamalar dış borçlanmada artışa sebep olmuştur. Döviz sıkıntısı nedeniyle ithalat zorlaşmaya başlamış, ithal ikame ile kurulan üretim tesisleri eksik kapasiteyle çalışmak zorunda kalmışlardır. 1980’li yılların başında bu dönemde izlenen stratejiler terk edilmek zorunda kalmıştır.

#### **1.2.2.5. Yapısal Değişim Dönemi (1980 – 1990)**

1980’li yıllara gelindiğinde ithal ikameci politikası terk edilmiş, yerine piyasaların ekonomisine dayalı, ihracat edilecek ürüne yönelik üretim stratejisi benimseyen, dışa açılmayı ve genişlemeyi temel alan bir kalkınma politikası uygulanmaya başlanmıştır. 01.07.1980’den itibaren faiz oranları serbest bırakılmıştır. Bunun sonucu olarak mevduat ve kredi faizleri hızla yükselmeye

<sup>53</sup> Abdullah Taşcıoğlu, “Cumhuriyet Dönemi Bankalar Kanunları Ve İlgili Yasal Düzenlemeler”, Türkiye Bankalar Birliği, İstanbul, 1998, s.41

başlamıştır. Banker kuruluşların sayısında artış yaşanmış ve bankalar müşteri çekebilmek için yüksek gelir iddialarında bulunmaya başlamışlardır.<sup>54</sup>

Uygulanmaya konulan esnek döviz kuru ve gerçek faiz politikaları ile ekonominin serbest piyasa ekonomisi kurallarına göre yeniden yapılandırmak ve istikrarlı büyüme için yapılması gereken tasarruf tedbirlerini gerekli seviyelere yükseltmek amaçlanmıştır. Mali piyasaların düzenlenmesi için çalışmalar yapılmaktadır.

1980-1990 yılları arasında yapılan çalışmalar aşağıda maddeler halinde belirtilmiştir;<sup>55</sup>

- 1- 1985'te 3182 sayılı Bankalar Kanunu yürürlüğe girmiştir.
- 2- Uluslararası denetim ve gözetim sistemi ile uluslararası bankacılık standartları Türk bankacılık sistemine tanıtılmış, tek düzen hesap planı uygulaması getirilmiş, bilançolar dış denetime tabi tutulmuş, mevduat sigorta fonu kurulmuş ve donuk kredilere daha gerçekçi karşılık uygulanması getirilmiştir.
- 3- Inter bank piyasası kuruldu.
- 4- Türkiye'de yerleşik kişilere döviz tutma ve döviz mevduat hesabı açma izni verildi
- 5- Merkez Bankası 1987 yılında açık piyasa işlemlerine başladı.
- 6- 1988 yılında döviz piyasası kuruldu.
- 7- 1989 yılında döviz işlemleri ve sermaye hareketleri serbest bırakıldı.
- 8- 1982 Sermaye Piyasası Kanunu ile Sermaye Piyasası araçlarının kullanımı için gerekli kurumsal ve yasal yapı kuruldu.
- 9- 1986 yılında İMKB faaliyete geçirildi.
- 10- 2.4.1986'da Bankalar arası Para Piyasası kurulmuştur. Sistem elinde kullanılmamış nakit fazlası olan bankalardan nakit gereksinimi olan bankalara borç vererek kendilerine gelir sağlamaları olanağını vermektedir.

Yerli ve yabancı sermayeye sahip yeni bankaların kurulmasına izin verildi. Mevduat hesabı kredi faiz oranları serbest bırakıldı. Bunun sonucu olarak piyasada rekabet arttı. Rekabet, klasik mevduat bankacılığı anlayışını, kaynak ve finansman çeşitliliğine sahip bankacılık sistemi anlayışı ile değiştirdi. Ve bankalar, müşterilerine otomatik vezne makineleri gibi, leasing ve faktöring gibi yeni ürün ve hizmetler sunmaya başladılar. Ayrıca teknolojideki yeni gelişmelerden ve ürünlerden

---

<sup>54</sup> Şakar, a.g.e. s.20.

<sup>55</sup> Kalkan, a.g.e. s.18

yararlanılmaya başlanması ve banka personelinin mesleki eğitimine önem verilmesi sektördeki verimliliği ve kaliteyi arttırmıştır.

1980'li yıllardan sonra ülkede yaşanan gelişmeler, bankaların risk kavramını göz önüne çıkarmalarına ve geniş bir şekilde yorumlanması gerektiğini gösterdi. Bankacılıkta kredi kullanımında oluşacak risk, müşterinin geri ödemesinde çekeceği sıkıntıdır. Faiz oranlarının serbest bırakılmasıyla faiz riski ortaya çıkmıştır.

1980'li yıllarda Türk sermayeli bankalar artık dışa açılmaya başlamıştır. Ülkemizde bulunan yabancı sermayeli bankalarla rekabet içine girmeyi başarmışlardır.<sup>56</sup>

#### **1.2.2.6. 1990 – 2000 Dönemi Türk Bankacılığındaki Gelişmeler**

1990'lı yıllara gelindiğinde, ülkemizdeki aktif banka sayısı 70'e çıkmıştır. 2000'li yıllarda bu sayı 77'ye yükselmiştir. Bu dönemde bankaların özelleştirilmesi gündeme gelmiştir. Bu özelleştirme konusu sebebiyle Sümerbank'ın, 1993 yılında faaliyetleri durdurulmuştur.<sup>57</sup>

Bu dönemi alt başlıklar altında inceleyelim;

##### **1.2.2.6.1. 1994 Yaşanan Ekonomik Kriz ve Sonrasında Türk Bankacılık Sistemindeki Gelişmeler**

1993 – 1994 yılları arasında, mali piyasalarda istikrarsızlık artmış, döviz kurlarında aşırı dalgalanmalar oluşmuş, bütçede açıklar meydana gelmiş, üretim azalmış ve buna ters olarak ithalat artmış, dış kaynaklardan sağlanan borçların geri ödemelerinde sıkıntılar meydana gelmeye başlamış ve bu da dış dengenin bozulmasına sebep olmuştur. Hazinesinin düşük faiz imkânıyla borçlanma talebi sebebiyle ihtiyaç duyduğu mali kaynağı piyasalardan alamamaya başlamış ve Merkez bankasının kaynaklarına yönelmiştir. Repo kazançları ve Kamu kâğıtlarından sağlanan faiz getirilerinden vergi alınmaya başlaması, bu kâğıtlara yatırım yapan yatırımcının TL'den kaçmasına sebep olmuştur.<sup>58</sup>

Döviz kurlarındaki aşırı yükseliş, piyasalarda oluşan belirsizlikler, aşırı biriken likideyi kontrol etmek amacıyla Merkez Bankası, TL'nin değerini dolar karşısında %13,6 oranında düşürmüştü ve bu sebeple avans, kredi işlemleri gibi işlemlerde uygulamış olduğu geri ödeme faiz oranlarını yükseltmiştir. Kamu iç borçlanmadaki uygulanan faiz oranları %200'ü aşmıştır. Ancak dövize olan talep

---

<sup>56</sup> Kalkan, a.g.e. s.20

<sup>57</sup> Uçarkaya, a.g.e. s.42

<sup>58</sup> Artun, a.g.e. s.31

önlenememiştir.<sup>59</sup>Kısa sürede mali piyasaların tümünde kriz baş göstermeye başladı. Finans sektörü, oluşan açıklarını kapatabilmek için dövizle yönelmesi sebebiyle kurlar giderek daha çok artış göstermeye başladı.Oluşan Ekonomik kriz ve sonrasındaki gelişmeler sebebiyle alınan 05.04.1994 kararları sonucu ile Marmara Bank, TYT Bank, İmpex Bank'ın faaliyetleri durdurulmuştur.<sup>60</sup>

Alınan kararlar ve yönetmelikler sonucunda piyasalarda istikrar ortamı doğmaya başlamış ve devlet iç borçlanma kâğıtlarının faiz oranları düşmeye başlamıştır. Hükümet tüm mevduat hesapları ve diğer hesapları sigorta kapsamına almıştır. Böylece sağlanan istikrar ortamı sayesinde faiz oranlarında düşüş devam etmiştir. Kredi faiz oranları da aşağı çekilmiştir.

“1994 yılında bankalar kendi risklerini ülke riski haline getirmeyerek, üzerlerindeki yükümlülüklerini yerine getirmişlerdir. 1994 yılında toplam 7 milyar dolar dış borç ödemesi yapılmıştır. Yine aynı sene bankaların toplam aktifleri 52 milyar dolar seviyelerine ulaşmıştır. Mevduat hesaplarının toplam kaynaklar içindeki oranı %52 'den %63 yükselmiştir. Mevduat dışı diğer kaynakların payı %26'dan %18'e gerilemiştir. Toplam mevduatın payı içerisinde vadeli mevduatın payı %70'ten %73'e yükselmiştir.”<sup>61</sup>

1995 yılına gelindiğinde ekonomi canlanmaya başlamış, gerçek faiz oranları yükselmiş ve TL cinsinden yatırımlar cazip hale gelmiştir. Döviz pozisyonları yeniden açılmaya başlamış ve yüksek maliyete sahip olsa da dış kaynaklardan kredi finanse edilmeye tekrar başlanmıştır. Para ve mali kaynakların bir kısmı kıyı bankacılığına yönelmiştir.1996 yılında sektör dolar cinsinden % 21,7 büyümüştür. Toplam aktifler ise 83,3 milyar dolara ulaşmıştır.<sup>62</sup>

1997 yılında milli gelir artış meydana gelmiştir. Merkez Bankası Hazinesinin avans kullanımına kapatılmıştır. TL bazlı finansal araçlara olan talep artmıştır ve faizler gerilemeye başlamıştır. Repo, hazine bonosu gibi işlemlere yönelen kaynaklar tekrar mevduata yönelmiştir.

1998 yılında ülkede ki siyasi problemler ve Rusya krizi, tekrar piyasalardaki dengeyi bozmuştur. Bankaların aktifleri, dış kaynaklardan sağlanan kaynakların azalması ve sanayi sektöründeki daralmalar sebepleri ile bozulmuştur. Bankaların piyasadan toplaması gereken geciken alacakları, geçen yıllara göre %2,3'den % 7,2 seviyelerinde artış göstermiştir.1998 yılında IMF ile bir mutabakat imzalanmıştır. Bu mutabakat; mali piyasaların düzenlenmesi ve denetlenmesi, vergi taslağının

<sup>59</sup> Kültür Sanat Blog, "Ekonomik Krizler", <https://sinestezi.wordpress.com/2009/04/04/turkiye-de-ekonomik-krizler-1994-1998-1999-ve-2001-krizleri/> (Erişim Tarihi: 12.12.2015)

<sup>60</sup> Şakar, a.g.e. s.25

<sup>61</sup> Kalkan, a.g.e. s.18

<sup>62</sup> 1996 TCMB Yıllık Raporu

yasalaşması gibi konuları içermektedir. Ve ayrıca vadeli işlemlere, bankaların açık pozisyonlarına bir sınırlama getirildi.<sup>63</sup>

“Yine aynı yıl uygulanan mali politikalar çerçevesinde enflasyon gerilemeye başlamıştır. 1998 yılı başlarına gelindiğinde %91 olan TEFE ve %99 olan TÜFE, 1998 yılı sonunda TEFE % 54,3, TÜFE ise % 69,7 olmuştur.”<sup>64</sup>

“1998 yılında Yurt bank, Esbak, Sümerbank, Egebank ve Yaşar bank ‘ın tüm hisseleri Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu (TMSF) ’na devredilmiştir. Ve Birleşik Yatırım Bankasının bankacılık lisansı iptal edilmiştir.”<sup>65</sup>

1999 yılında bankaları daha sağlıklı denetlemek, yeni banka kurulumuna onay vermek ve tasfiye etmek amacıyla 4389 sayılı Bakanlar kurulu kararıyla Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu (BDDK) kuruldu.

#### **1.2.2.6.2. 2000 Yılı İstikrar Programı ve Bankacılık Sistemine Yönelik Düzenlemeler**

2000’li yıllar bankacılıkta yaşanan gelişmeler; enflasyonu düşürme ve istikrarı sağlama programı, tutarlı gelir politikası ile desteklenmiş sıkı döviz kuru taahhütleri, yapısal reformlar olmak üzere 3 temel unsura dayanmaktadır.

Yapılan düzenlemelerde enflasyon oranını düşürmek için kamu kesiminin borçlanma gereğini ortadan kaldırılması hedeflenmekteydi. İç borçlanma azaltılarak faiz yükünün azaltılması ve gerekecek finansman desteğinin dış kaynaklardan ve yapılacak kamu özelleştirmelerinden sağlanması hedeflenmektedir.

Yapısal reformlarda kalıcı çözümler amaçlanmaktadır. Tarım, sosyal güvenlik, kamu alanlarında reformlar ön plana çıkmaktadır. Bu reformlar ile kamu maliyesi disiplin altına alınıp tasarrufa gidilerek enflasyonu düşürmek amaçlanmıştır.

2000 yılında Ziraat Bankası, Halk bankası, Emlak Bankası’nın 3 yıl ya da yetişmezse 4,5 yıl içerisinde özelleştirilmesi ile ilgili yasa çıkarıldı. Ayrıca Vakıfbank’ında akabinde özelleştirilebilmesi ile ilgili karar alındı. Bu dönemde Fona devri yapılan bankaların devir nedenleri arasında kötü yönetim ve bankaların kaynaklarının sahiplerince kendi menfaatlerince kullanılması ve içlerinin boşaltılmasıdır. Bu sebeple birçok banka yöneticisi tutuklanmıştır.<sup>66</sup>

<sup>63</sup> Artun, a.g.e. s.26

<sup>64</sup> Kültür Sanat Blog, “Ekonomik Krizler”, <https://sinestezi.wordpress.com/2009/04/04/turkiye-de-ekonomik-krizler-1994-1998-1999-ve-2001-krizleri/> (Erişim Tarihi: 12.09.2015)

<sup>65</sup> TMSF, “İntikaleden bankalar”, <http://www.tmsf.org.tr/intikaleden.bankalar.tr> (Erişim Tarihi: 13.12.2015)

<sup>66</sup> Artun, a.g.e. s.25

17.12.1999 tarihli ve 4491 sayılı “Bankalar kanununda değişiklik Yapılmasına İlişkin Kanun” özetlemek gerekirse;<sup>67</sup>

- Hazine bakanlığı ve TCMB tarafından yapılan düzenleme, denetleme ve gözetleme yetkileri BDDK’ ya devredilmiştir.
- İhtiyati raporlama ve finansal bilgilerin açıklanmasına yönelik muhasebe standartları getirildi.
- Banka kuruluşu ile ilgili aranan şartlar daha disiplinli ve gereksinimli olarak ağırlaştırılmıştır.
- Banka kaynaklarının ortakları tarafından kendi çıkarlarına göre kullanılmasının önünü kesmek için gerçek ve tüzel kişilere tanımlama ve açıklık getirilmiştir.
- Özel finans kuruluşları da bankalar gibi gerekli yükümlülüklere tabi tutulması gibi sermaye yeterliliği, şube açmak vs. gibi gerekli öz kaynak limitlerine uyma zorunluluğu getirilmiştir.
- Yeni kanunda bankalara sermaye yeterliliği ve döviz pozisyonu konularında düzenlemelere gidilmiştir.
- AB standartlarına uyum süreci sebebiyle kredilere yeni düzenlemeler getirilmiştir.
- Bankalara, ortaya çıkabilecek riskleri değerlendirmek için iç denetim sistemi, risk kontrol sistemi ve yönetimi sistemi kurma yükümlülüğü getirilmiştir.

<sup>67</sup> TMSF, “İntikaleden bankalar”, <http://www.tmsf.org.tr/intikaleeden.bankalar.tr> (Erişim Tarihi: 13.12.2015)



2015 ve sonrasındaki gelecek dönemlerde, bankacılık sistemindeki en önemli olgu, internet bankacılığı ve sunulan ürünler olacaktır. Bankalar müşterilerinin analizlerini yapabilmek için müşteri bilgilerini tutan veri depoları olarak adlandırılan yapılar oluşturmakta ve daha iyi hizmet sunabilmek için telefon bankacılığı, sanal bankacılık gibi sistemlerini hızla geliştirmektedir.

**Tablo 1: Türkiye’de Bankacılık Sistemi Banka, Şube ve Personel Bilgileri<sup>68</sup>**

	Eyl.14		Ara.14		Eyl.15	
	Banka	Şube	Banka	Şube	Banka	Şube
<b>Mevduat bankaları</b>	<b>33</b>	<b>11.148</b>	<b>34</b>	<b>11.182</b>	<b>34</b>	<b>11.239</b>
Kamu sermayeli b.	3	3.456	3	3.500	3	3.647
Özel sermayeli b.	11	5.426	11	5.455	10	5.355
Fondaki b.**	1	1	1	1	1	1
Yabancı sermayeli b.	18	2.265	19	2.226	20	2.236
<b>Kalkınma ve yatırım bankaları</b>	<b>13</b>	<b>41</b>	<b>13</b>	<b>41</b>	<b>13</b>	<b>41</b>
<b>Toplam</b>	<b>46</b>	<b>11.189</b>	<b>47</b>	<b>11.223</b>	<b>47</b>	<b>11.280</b>

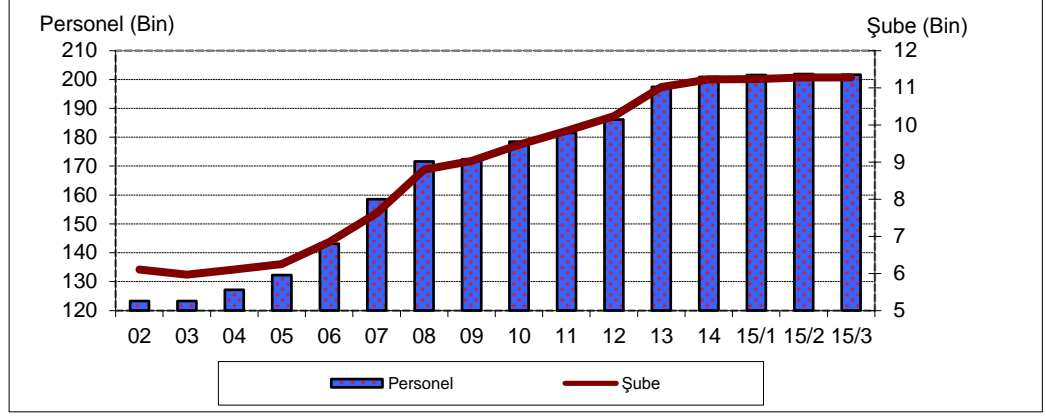
\* K.K.T.C ve yabancı ülkelerdeki şubeler dâhil.

\*\* Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonuna Devredilen Bankalar.

Ülkemizdeki faaliyet gösteren bankaların şube sayısı geçen senenin üçüncü çeyreğine göre 91 adet artmıştır.

2015 senesi üçüncü dönem itibari ile mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarının toplam faaliyetteki şube sayısı, Ekim-Aralık 2014 dönemine göre 57 adet, geçen yılın aynı dönemine göre 91 adet artarak 11.280 olmuştur.

<sup>68</sup> TBB / İstatistiki Raporlar / Banka, Şube ve Personel Bilgileri / Eylül 2015



**Şekil 1: Personel ve Şube Artışı**

“Temmuz-Eylül 2015 döneminde şube sayısı, 2014 yılsonuna göre kamusal sermayeli mevduat bankalarında 147 adet, yabancı sermayeli mevduat bankalarında şube sayısı 10 adet artarken, özel sermayeli mevduat bankalarında 100 adet azalmıştır.”<sup>69</sup>

“Temmuz-Eylül 2015 dönemi sonu itibariyle mevduat bankalarında banka başına ortalama şube sayısı 331 olmuştur. Bu rakam kamusal sermayeli mevduat bankalarında 1.216, özel sermayeli mevduat bankalarında 536, yabancı sermayeli bankalarda ise 112'dir.

İstihdam son bir yılda 2.506 kişi artmış, 201 bin 605 kişi olmuştur.

Mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarında çalışan sayısı bir önceki yılın aynı dönemine göre 2.506 kişi (yüzde 1,3 oranında), Aralık 2014 yılsonu rakamlarına göre 719 kişi (yüzde 0,4 oranında) artarak 201.605 olmuştur. 2014 yılsonu rakamları ile karşılaştırıldığında çalışan sayısı, kamusal sermayeli mevduat bankalarında 1.624 kişi, yabancı sermayeli mevduat bankalarında 215 kişi artmıştır. Özel sermayeli mevduat bankalarında çalışan personel sayısı 986 kişi, kalkınma ve yatırım bankalarında çalışan personel sayısı ise 132 kişi azalmıştır.”<sup>70</sup>

<sup>69</sup> Türkiye Bankalar Birliği/ İstatistiki Raporlar / Banka, Şube ve Personel Bilgileri / Eylül 2015

<sup>70</sup> Türkiye Bankalar Birliği/ İstatistiki Raporlar / Banka, Şube ve Personel Bilgileri / Eylül 2015

## İKİNCİ BÖLÜM

### TÜRKİYE'DE ELEKTRONİK BANKACILIK

#### 2.1. TÜRKİYE'DE ELEKTRONİK BANKACILIK

Bu bölümde, Türkiye'de kullanılan elektronik bankacılık sistemlerinin ve sunulan hizmetin dağıtım kanalları ile ilgili bilgiler sunulacaktır. Aslında bu başlık altında bulunan ve diğer bir dağıtım kanalı olan internet bankacılığı ise diğer bölüm başlığı altında incelenecektir.

##### 2.1.1. Bankacılık hizmetlerinde kullanılan dağıtım kanalları

Bankacılık hizmet pazarlamasında kullanılan dağıtım kanalları iki başlık altında toplanır. Bunlar;<sup>71</sup>

###### 2.1.1.1. Doğrudan Dağıtım

- *Şube Ve Şube Çalışanları*

- *Medya Kanalları*

Doğrudan Satış

Teknoloji Tabanlı

Self Servis Terminalleri

ATM - Kiosk

Telekom Kanalları

Sesli Cevap Sistemleri

Çağrı Sistemleri

Telefon

Mobil Telefon

Elektronik Kanallar

PC - İnternet - TV

Elektronik Ödeme Sistemleri

EFT Pos - Kredi Kartları - Smart Kartlar - Elektronik Para

- *Kişisel Satış*

###### 2.1.1.2. Dolaylı Dağıtım

- Ortak Yatırımlar
- Franchising
- Bağımsız Aracılar

<sup>71</sup> Hakan Çelik, "İnternet Bankacılığı Hizmetlerinde Bireysel Müşteriler Tarafından Algılanan Hizmet Kalitesine İlişkin Bir Modelin Geliştirilmesi", Dumlupınar Ü, Sos. Bil. Ens. İşletme Ana Bilim Dalı, **Yayınlanmamış Doktora Tezi**, 2005, s.42

İnsanlar yeni teknolojik ürünlere ve gelişmelere hızlı bir şekilde adapte olurlar. Bu da insanların, teknoloji tabanlı yeni sunulan dağıtım kanallarına pozitif yaklaşım göstermelerine sebep oluşturur.<sup>72</sup> Sektördeki rekabet ortamında avantaj yakalamak, müşteri sayılarını arttırarak genişlemek isteyen bankalar bu alternatif dağıtım kanallarını süratle benimsemiş ve bu dağıtım kanalları üzerinden yarış içerisine girmişlerdir. Türkiye Bankalar Birliği'nin, elektronik bankacılığı aşağıdaki gibi sıraladığı görülmektedir;<sup>73</sup>

- ATM
- Telefon Bankacılığı
- İnternet Bankacılığı
- WAP Bankacılığı
- Palm Bankacılığı
- Swift

Bankalar tarafından çeşitli yerlere kurulan ATM sistemlerinin sayılarının artmaya başlaması, banka şubelerine olan ilgiyi azaltmaya başlamıştır. ATM tarafından okunabilen banka kartları, bu kartların güvenli bir şekilde müşteriler tarafından kullanımını sağlayan kişisel PİN numaraları, müşterilerin kolayca hesaplarına ulaşabilmelerini ve hızlı işlem yapabilmelerini sağlamıştır. ATM'ler banka müşterilerinin teknolojik olanakları kullanarak sunulan hizmetlerden günün her saatinde hızlı ve kolay yararlanabilmelerini sağlamış, böylece şubelere olan bağımlılığı da azaltmıştır.

EFTPOS terminalleri banka kartları aracılığı ile ödeme yapmayı sağlayarak, ödemelerde gerek duyulan nakit para kullanımı azaltmıştır.<sup>74</sup> Hesaplar arası fon transferi, banka müşterilerine kolaylık sağlaması, gelişen teknolojiye uygun yeni nesil güvenlik sistemleri, banka kartlarının kullanımını hızla arttırmıştır.

<sup>72</sup> Service Quality İn Internet Banking: Theimportance Of Customer Role, **Anne J. Broderick, SupattaVachirapornpuk**, Çev. Arş. Gör. İ.Taylan DÖRTYOL, Cumhuriyet Üniversitesi, İ.İ.B.F. , Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü, Sivas. s.20

<sup>73</sup> Türkiye Bankalar Birliği, "Ödeme Sistemleri", <http://www.tbb.org.tr>, ( Erişim Tarihi: 09.04.2015)

<sup>74</sup> Hakan Çelik, "İnternet Bankacılığı Hizmet Kalitesine İlişkin Bir Modelin Geliştirilmesi", Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enst. İşletme Ana Bilim Dalı, (**Doktora Tezi**), 2005, s.114.

**Tablo 2 :Elektronik Bankacılık Dağıtım Kanalları<sup>75</sup>**

<b>Elektronik Bankacılık Hizmet Çeşitleri</b>	<b>Açıklamalar</b>
ATM	İlk nakit çekme işlemi amacıyla ortaya çıkmıştır, fakat teknolojiadaki gelişmelerle birçok bankacılık işlemi sunmaktadır
Kiosk Bankacılık	Kalabalık yerlerde bilgi verme ya da sipariş alma gayesi ile konulan bu cihazlar nakit işlemsiz şube görevini üstlenmektedir.
Telefon Bankacılığı	Bu uygulamayı Türkiye’de ilk olarak T.C. İş Bankası başlatmıştır. Çağrı merkezleri aracılığı ile birçok bankacılık işlemi yapılmaktadır.
PC Bankacılığı	Bilgisayar sistemlerine kullanımına dayalı, birçok hizmeti kapsayan bu sistemle her türlü bankacılık faaliyetini gerçekleştirilmektedir.
İnternet Bankacılığı	Zaman ve yer limiti olmaksızın bankacılık hizmetlerini 24 saat dünyanın her yerinden kullandıran bir hizmettir.
Sayısal Televizyon Bankacılığı	Uydu çanağı ve sistemleri ile televizyon üzerinden işlem olanağı sağlamıştır.
Mobil Bankacılık	Mobil cihaz kullanarak zaman ve mekân limiti olmaksızın on-line ve iki yönlü işlem yapılabilmektedir.
EFT POS	Bir kredi kartı ya da mevduat hesap kartı kullanarak terminal aracılığı ile işlem yapılmaktadır.
Kredi Kartı	Eft-Pos, ATM ve diğer terminal cihazları ile işlem yapabilme imkânı sunmaktadır

Günümüzde bankalar tarafından sunulan hizmetlere hızlı ve kolayca ulaşılabilmesi için getirilen teknoloji tabanlı sistemler yeni kanallara olan talepleri de artırmıştır. Alternatif ödeme sistemlerine olan ihtiyaçtan dolayı bankalar bu alana olan yatırımlarını arttırmıştır.

E-ticarete olan ilginin artması ve işlem hacminin giderek artış göstermesi, yeni ürünlerin ortaya çıkmasına ve yeni tediye yöntemlerinin de gelişmesine neden olmuştur. Ülkemizde kullanılmakta olan EFTPOS terminal sayısı, ATM sayısı, Kredi kartı ve banka kartları sayıları her geçen gün artmaktadır.<sup>76</sup> İnternetin gelişmesi ve artık kolayca ulaşılabilmesi ile bankacılık sisteminde sunulan hizmetleri de arttırmıştır.

<sup>75</sup> Ferudun Kaya, “Türkiye’de Kredi Kartı Uygulaması”, Türkiye Bankalar Birliği, Yayın no:263, 2009. s.62

<sup>76</sup> Ayşe Nefes Yereli, “E-Bankacılık ve Türkiye Uygulaması”, Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Doktora Tezi), 2002, s.52-53

### 2.1.1. Elektronik Fon Transferi (EFT)

EFT sistemi ülkemizde çok hızlı yol kat etmiş, gelişmiş ve kullanımı artmıştır. Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası (TCMB)' na göre EFT sistemini aşağıdaki şekilde ifade edilmiştir; "EFT sistemi, iki farklı bankanın kendi arasında, birbirlerine TL cinsinden ödeme gönderilmesini sağlayan elektronik sistemidir. EMKT Sistemi ise, iki banka arasında hazine bonusu vb. menkul kıymetlerin aktarımını sağlayan gerçek zamanlı elektronik ödeme sistemidir. EFT ve EMKT tümleşik olarak çalışırlar."<sup>77</sup>

Bu sistemler TL cinsinden ödemelerin yapılması, varlıkların aktarılması ve hesapların kesinleştirilmesi dışında çeşitli günlük – aylık - yıllık raporlamaların alınmasına, ihale teklifi duyurusu ve başvuru işlem kaydı, banka içi genel duyuru gibi işlemlerde de pek sıkça kullanılmaktadır.

EFT Sistemi, dünyada 1 Nisan 1992'den itibaren devreye alınmasıyla işlemiş, akabinde 24 Nisan 2000 yılında teknolojinin getirdiği yenilikler bu sistemi geliştirmiş ve yeni kuşak EFT-II sistemi ortaya çıkmış ve çalışmaya başlamıştır.<sup>78</sup>

EFT-II sistemiyle iç içe yürüyen ve taşınır varlıkların ödeme işlemlerinde kullanılan EMKT sistemi ilk 30 Ekim 2000'de kullanılmaya başlanmıştır.

Günümüzde EMKT sistemi olmasaydı, EFT sisteminde dolaşan milyarlarca TL'lik işlemler için fiziksel olarak aktarımların yapılması ya da havale edilen paranın hesaplara aktarımı için en az bir gün süre ile beklenmesi gerekirdi. Oysa EFT sistemi sayesinde müşterilerin hesaplarındaki işlemel hareketler anlık olarak izlenebilmekte ve yatırımlara hızlı şekilde yön verilebilmektedir.<sup>79</sup>

Bu kurulan sistem, geniş bir müşteri kitlesine ulaşmayı başarmış ve kullanım alanı baya büyümüştür. Belirli oranlarda yapılan işlemlerde bazı bankalar, internet bankacılığı ve telefon bankacılığı gibi sistemler kullanılarak müşteriler tarafından yapılan kredi kartı, fatura ödemeleri gibi işlemleri ücretsiz olarak gerçekleştirilmesine izin vermektedir.<sup>80</sup>

EFT sisteminin kullanım amaçları Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'nın tanımlamasına göre aşağıdaki gibi sıralanmıştır;<sup>81</sup>

- Nakit (fiziki) dolaşımını azaltmak
- Ödemelerin hızlı, güvenli, kolay şekilde gerçekleştirilmesi, doğru, temiz, güvenilir net bilgi temin etmek

<sup>77</sup> TCMB, " Eft Tanıtım", <http://eft.tcmb.gov.tr/EFT-tanitim.htm> ( Erişim Tarihi: 09.09.2015)

<sup>78</sup> "Elektronik Fon ve Menkul Kıymet Transfer ve Mutabakat Sistemi", TCMB Yayınları, Haziran 2006, Ankara

<sup>79</sup> "Elektronik Fon ve Menkul Kıymet Transfer ve Mutabakat Sistemi", TCMB Yayınları, Haziran 2006, Ankara

<sup>80</sup> Yereli, a.g.e. s.52-53

<sup>81</sup> TCMB, " Eft Tanıtım", <http://EFT.tcmb.gov.tr>, (Erişim Tarihi: 10.09.2015)

- Bankacılıkta kullanılan elektronik sistem ve bu sistemlerin uygulamalarının gelişmesini sağlamak
- Para siyasetinin etkili bir şekilde kullanımı

**Şekil 2:**Elektronik Bankacılık Ödeme Sistemleri<sup>82</sup>

ÖDEME TÜRÜ	AKTARIM SİSTEMİ		MUTABAKAT
BORSA	TAKASBANK (NET)	<b>EFT GERÇEK ZAMANLI BİREBİR</b>	<b>MERKEZ BANKASI</b>
KREDİ KARTLARI	BKM (NET)		
ÇEKLER	ICH (NET)		
HAZİNE TAHVİL VE BONOLARI	EFT (GERÇEK ZAMANLI)		
YÜKSEK TUTARLI ÖDEME	EFT (GERÇEK ZAMANLI)		
DİĞER	TCMB ŞUBE SİSTEMİ (BİRE BİR)		

### 2.1.2. Swift

Bankacılıkta kullanılan elektronik ödeme sistemlerinden bir diğeri Swift yöntemidir. Açık şekilde orijinal adıyla yazmak gerekirse; "TheSocietyForWorldwideInterbank Financial TelecommunicationSc. dir. Swift üye bankaların uluslararası işlemlerini gerçekleştirmek için, kooperatif şeklinde çalışan bir yapıya sahiptir. Swift sisteminin merkezi Belçika'da bulunmaktadır".<sup>83</sup>

Swift sistemi 1977 yılında faaliyete girmiştir.<sup>84</sup>Dünyadaki bu sisteme üye olan bankaların uluslararası standartlarla belirlenmiş mesajların kapalı bir haberleşme ağı üzerinden iletilmesi, kontrol edilmesi ve saklanmasını sağlayan bir sistemdir. Türkiye'de faaliyet göstermekte olan bankalar Swift sistemini 1989 Mart ayından itibaren kullanmaya başlamışlardır.<sup>85</sup>

Swift sisteminden sistemi dışında, bankaların uluslararası dolanım ve iletişimini gerçekleştirmek amaçlı faaliyet gösteren başka sistemlerde vardır. Bunlar;

- Uluslararası Takas Ödeme Sistemi (Chips )
- Otomatik Takas Ödeme Sistemleri (Chaps )
- ABD Merkez Bankası Fon Transfer Sistemi (Fedwire )

<sup>82</sup> TCMB, "Bankacılık Ödeme Sistemleri", <http://EFT.tcmb.gov.tr>, ( Erişim Tarihi: 14.10.2015)

<sup>83</sup> SWIFT, "Swift", <http://www.swift.com>, ( Erişim Tarihi: 14.10.2015)

<sup>84</sup> Türkiye Bankalar Birliği, "SWIFT Faaliyetler hakkında bilgilendirme", Ankara, 18.06.2009.

<sup>85</sup> Yereli, a.g.e. s.24.

Chips sistemi yani Uluslararası Takas Ödeme Sistemi aslında daha çok çek mantığını andırmaktadır. Uluslararası Takas Ödeme Sistemi akan (cari) türü bir ödeme yöntemi değildir.

İşlem mantığı, o günün bitiminde ödenmesi gereken paranın ödeneceğine dair bir vaat ya da söz biçimidir. Swift sistemi ise tek başına bir anlam taşımaz. Çünkü gün bitiminde paranın ödeneceğine dair, işlem yapılacağına dair mesaj iletme türüdür.

### 2.1.3. Otomatik Vezne Makineleri (ATM)

ATM makineleri, günümüzde insanların rahat ulaşabileceği ve yoğun olarak kullandıkları birçok yerde kurulmuş ve giderek yaygınlaşmaktadır. Bu makineler kolay ve hızlı bir şekilde 7gün 24 saat işlem yapabilme olanağı sağlarlar. Şubeye gitmeyi gerektirmeden birçok bankacılık faaliyetini bu makineler aracılığı ile gerçekleştirilebilir. Teknolojinin gelişmesiyle ATM'lerde sunulan hizmetlere yenileri eklenir. Ortak ATM makinelerini kullanarak başka bankanın kartı ile belirli komisyon karşılığında işlem yapılabilir.

ATM'ler ilk olarak Fransa'da 1984 yılında kullanılmaya başlanmıştır. Daha sonra İngiltere'de 1988 yılında kullanıma sunulmuştur. Türkiye'de ilk ATM'ler 1987 yılında İş bankası tarafından hizmete sunulmuş ve daha sonra hızlı bir şekilde diğer bankalar tarafından da hizmete sokulmaya başlanmıştır.<sup>86</sup>

**Tablo 3:**BKM İstatistiklerine Göre ATM Sayıları<sup>87</sup>

Türkiye'deki ATM sayıları;	
YIL	TOPLAM
2010:	27,649
2011:	32,462
2012:	36,334
2013:	42,011
2014:	45,576
2015	47.556

ATM'lerin ortak kullanım noktaları haline getirilerek kaynakların daha etkin kullanımını sağlamak amacıyla "Altın Nokta" paylaşım grubu faaliyete geçirilmiştir.<sup>88</sup>

<sup>86</sup> www.mastercard.com.tr, ( Erişim Tarihi: 14.03.2015)

<sup>87</sup> Türkiye Bankalar Birliği, [http://www.bkm.com.tr/istatistik/pos\\_atm\\_kart\\_sayisi.asp](http://www.bkm.com.tr/istatistik/pos_atm_kart_sayisi.asp) (Erişim Tarihi 13.12.2015)

<sup>88</sup> Kaya, a.g.e. s.15.



İlk 1991 yılında 3 banka tarafından kurulan bu ortaklık sistemine bir sonraki yılda 3 banka daha üyeliğine katılmıştır. Bu üye bankaların kartlarını kullanan müşteriler altın nokta sistemine tanımlı yeni ATM makinelerinden para çekebiliyor ve kalan bakiyelerini görüntüleyebiliyorlardı.

“Ortak nokta sistemi 1998 yılında oluşturuldu. Bu üyeliğe HSBC, Halk Bankası, Bank Asya, Albaraka Türk, Denizbank, Finans bank, ING Bank, Citibank, Kuveyt Türk, TEB, Tekstilbank, Eurobank Tekfen, Türkiye Finans Katılım Bankası, Alternatif bank, Anadolu bank, Turkish Bank, Millennium Bank, Şekerbank ve T-Bank katıldılar ve sistem sekiz bin altı yüz yetmiş dört ortak ATM sayısına ulaşmıştır.”<sup>89</sup>

Türkiye’ de faaliyet gösteren tüm bankalar 2009 yılının Ekim ayından itibaren ortak kullanılan ATM sistemine geçmişlerdir. Üye bankaların müşterileri ortak kullanılan ATM’ler sayesinde üye başka banka kartları ile para çekme ve bakiye görüntüleme işlemlerini yapabilmeye başladılar. Ortak kullanılan ATM makineleri ile faaliyette olan 23 bin para makinesinden yaklaşık 35 bin civarı bir verimlilik ve kullanılabilirlik sağlanması hedeflenmiştir.<sup>90</sup> Nakit para çekebilmek işleminin rahat, hızlı ve kolayca sağlanması ile piyasada nakit dolaşımı artacaktır. Ayrıca EFT-POS sistemi içinde birleşik bir sistem üzerinde çalışılmaktadır.

#### **2.1.4. Satış Noktasından Elektronik Fon Transferi (EFT POS)**

EFT POS sistemi, banka kartı veya kredi kartı kullanılarak müşterilerin alışveriş ve hizmet alımında fonun satıcının hesabına transfer edilmesidir.<sup>91</sup>

Piyasaya sunulan ilk POS sistemini ve cihazını 1973 senesinde Amerikalı bilgi teknolojileri üreticisi IBM şirketi geliştirilmiştir. “Bu yeni ortaya çıkan POS makineleri 1974 yılında ABD New Jersey eyaletinde bulunan Pathmark market zincirinde ve Dillard’s mağazalar zincirinde kullanıma sunulmuştur.”<sup>92</sup>

1987 yılında Türkiye’de EFT POS sistemi uygulamaya koyulmuştur. Bu sistem banka kartları ve kredi kartları sayısı ve kullanım oranları arttıkça gelişmiştir. Türkiye’de EFT POS kullanımı giderek hızla artmış ve iki milyon adet seviyesine yaklaşmıştır.

<sup>89</sup> Finansgündem, <http://www.finansgundem.com>, ( Erişim Tarihi: 14.03.2015)

<sup>90</sup> Forexborsa, <http://www.forexborsa.net>, ( Erişim Tarihi: 10.03.2015)

<sup>91</sup> Pelin N. Tuncer, “Elektronik Paranın Banknot Kullanımına Olası Etkileri”, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası, (Uzmanlık Yeterlilik Tezi), 2004, s.19.

<sup>92</sup> Kaya, a.g.e. s.15.

**Tablo 4: BKM İstatistiklerine Göre POS Cihazı Sayıları<sup>93</sup>**

<b>Türkiye'deki POS cihazı sayıları;</b>	
<b>YIL</b>	<b>TOPLAM</b>
<b>2010:</b>	1.823.530
<b>2011:</b>	1.976.843
<b>2012:</b>	2.134.444
<b>2013:</b>	2.293.695
<b>2014:</b>	2.191.382
<b>2015:</b>	2.211.746

### **2.1.5. Kredi Kartları**

Bankalar arası Kart Merkezi kredi kartlarını aşağıdaki şekilde tanımlamıştır;

“Bankalar ve kredi kartı çıkarmaya yetkili kuruluşların müşterilerine belirli limitler dâhilinde verdikleri kredilerle, nakit kullanımı olmaksızın mal ve hizmet alabilmeleri, karttan nakit kredi çekebilmeleri için verdikleri ödeme aracıdır.”<sup>94</sup>

Dünyada Visa ibareli banka kartları, Master Card ibareli kartlar, Diners Club, American Express ve Japonya’da kurulan JCB ortaklığı olmak üzere beş şirket kredi kartı sisteminde faaliyet göstermektedir.<sup>95</sup> Türkiye’de faaliyette olan kart şirketlerine baktığımızda, Japon JCB hariç diğer dört şirketin lisans anlaşması bulunmakta ve faaliyet göstermektedir.

Müşteriler tarafından kredi kartı kullanımı ile yapılan alışveriş, hizmet alımı gibi ödemeler iki tür cihaz aracılığı ile gerçekleştirilir. Bunlardan ilk cihaz manuel bir sistemi olan “imprinter”, diğeri sistem ise mesajın anında iletilmesini sağlayan “POS” diye tabir edilen ve daha yaygın kullanım alanı bulunan cihazdır.<sup>96</sup>

“İlk kredi kartı 1894 senesinde ABD’de bulunan Hotel CreditLetterCompany tarafından kullanıma sunulmuştur. Daha sonra Western Union Bank 1914 yılında kredi kullandırma özelliğine sahip kart düzenlemiştir. Kredi kartları hızla gelişerek kullanımı artmaya başlamıştır. 1924 yılında petrol kredi kartları, bundan sonrada

<sup>93</sup> Türkiye Bankalar Birliği, [http://www.bkm.com.tr/istatistik/pos\\_atm\\_kart\\_sayisi.asp](http://www.bkm.com.tr/istatistik/pos_atm_kart_sayisi.asp) (Erişim Tarihi 13.12.2015)

<sup>94</sup> Bankalararası Kart Merkezi, “Kredi Kartları”, <http://www.bkm.com.tr>, (Erişim Tarihi 15.02.2015)

<sup>95</sup> Tuncer, a.g.e. s.18

<sup>96</sup> Feride B. Işın, “Teknoloji Araçlarının Bankacılık Sektöründe Uygulanabilirliği ve Türkiye'deki Bu Doğrultudaki Bankacılık Uygulamalarının Değerlendirilmesi”, **Başkent Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt.20, Sayı.2, 2006, s.110

büyük mağazaların müşterilere sunduğu alışverişte kullanmak amacıyla çıkartılan üzerinde hesap numaraların bulunduğu jetonlar kullanılmıştır.”<sup>97</sup>

“İlk bireysel kredi kartı birimi New York eyaletinde First National City Bank tarafından kurulmuştur. Bu sırada mağazalar harcama kartlarını dağıtmaya başlamışlardır.”<sup>98</sup> Piyasaya sunulan ilk defa nakit alışverişlerde kullanılacak ödeme aracı olan kredi kartı DinersClup tarafından piyasaya 1950 yılında sunulmuştur. Bu kart sadece ABD’nde geçerliydi.”<sup>99</sup>

ABD’de kredi kartı kullanım alanının giderek yaygınlaşması, bu hizmeti henüz sağlamayan öteki finansal kredi kurumlarının ilgiisini çekmiş ve bu yeni sistemi kendilerinin de kullanıma sunabilmeleri için harekete geçmişlerdir. 1951 senesinde Franklin National tarafından da bireysel kredi kullandırma imkânına sahip kredi kartı piyasaya çıkarılmıştır. 1951 yılından itibaren birçok banka tarafından kredi kartı uygulaması müşterilere sunulmaya başlanmıştır.

1958 yılında Bank of America tarafından Americard çıkarıldı. Ödeme sistemlerinin geliştirilmesi, kredi kartlarının yaygınlaşarak daha fazla kullanılmaya başlanması, kredi kartlarının ekonomide yerini sağlamlaştırdı. Bankalar bu gelişmelere takiben, ödenmeyen kart borç bakiyelerine faiz işletmeye başladılar. Havayolu şirketleri de 1964 yılında seyahat ve eğlence kartları çıkarmaya başladılar. “1966 yılında Americard’ın yurtdışında lisans ettirilmesi ile birlikte diğer bankalarında bu kartı çıkartmasına izin verilmiştir. ABD ‘ de Americard’a rakip olarak 14 banka InternationalCardAssociation(ICA)’nı kurmuşlardır. Bu bankalar Master Charge ismini Western States Bank CardAssociation’dan satın almışlardır. Birçok banka bu programa katılmaya başlamıştır. Bu sebeple 1974 yılında International Bank Americard Corporation (IBANCO) kurulmuştur. İngiltere’de Barclays Bank tarafından kredi kartı uygulaması başlamış ve Royal Bank of Scotland’da aralarında bulunduğu topluluk 1972 yılında Access adıyla kredi kartını çıkarmıştır. Bu karta uluslararası geçerlilik kazandırılmıştır.”<sup>100</sup>

Bireysel kredi imkânı sunan bu kartların kullanımı yaygınlaşınca, müşterilerinde kart borçları gittikçe kabarmaya başladı. Bu sebeple bankalara kartlar ile ilgili yasal zorunluluklar ve mevzuatlar getirilmeye başlandı. Bankalar bu bireysel kartlardan aylık ya da yıllık olmak üzere kullanım ücreti almaya başladılar.

<sup>97</sup> Canan Özkan, “Türkiye’de Kredi Kartı Kullanıcı Profili Ve Davranışı Analizi”, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası, Ankara, Mart 2014, s.22

<sup>98</sup> Kaya, a.g.e. s.9-10

<sup>99</sup> Bankalararası Kart Merkezi, <http://www.bkm.com.tr>, (Erişim Tarihi 24.06.2015)

<sup>100</sup> Kaya, a.g.e. s.18

Bireysel kredi sağlayan bu kartların kullanımı hizmetini veren kuruluşlar, Visa ortaklığı ya da MasterCard ortaklığı ile anlaşmak ve bu ibareler altında hizmet sunmak zorunda kalmıştır.

“1983 yılında Fransa’da çipli kart teknolojisi ankesörlü telefon kartlarında kullanılmaya başlanmıştır. Bu teknoloji 1974 yılında Ronald Moreno tarafından icat edildi. Bankacılık sektöründe kart güvenliğini arttırmak amacı ile ilk çipli kart 1992 yılında piyasaya sürülmüş olmasına rağmen Türkiye’deki bankalar bu yeni teknolojiyi 2000 yılından sonra çıkartılan kartlarda kullanmaya başlamıştır.”<sup>101</sup>

#### **2.1.5.1. Türkiye’de Kredi Kartları**

Türkiye’de kredi kartı sistemindeki gelişmeler, Avrupa’daki bankacılık sektöründeki gelişme ve yeniliklere paralel şekilde ilerlemekteydi. Lakin Avrupa’da tüketicilere öncelikle bireysel kredi sağlanma işlemi başlamıştır. Sonrasında bu bireysel kredilerinin kolay bir şekilde alınması ve daha yaygın şekilde kullanılması için kredi kartları piyasaya sürülmüştür.

Türkiye’de kredi kartı uygulamasındaki gelişmeler aşağıdaki gibi kronolojik şekilde sıralanmıştır;<sup>102</sup>

- Türkiye’de ilk kredi kartı Koç grubu tarafından Dinner’sClup şirketinden yurt içinde kullanıma sunulmak üzere kart çıkartma yetkisi alınarak, 1968 yılında müşterilerin hizmetine sunulmaya başlanmıştır.
- Koç grubuna bağlı bir şirket olan “Setur” un sunmaya başlattığı hizmetten sonra Türk Ekspres Havacılık ve Turz. Ltd. şti’ de “Amerikan Express” özellikli kartlar ile pazara giriş yapmıştır. Bu pazarda faaliyet gösteren iki yeni kart 1975 senesine gelinceye kadar rekabetsiz şekilde faaliyette bulunmuşlardır.
- 1975 senesi ve sonraki yıllarda Inter bank grubu Eurocard, MasterCard ve Access özellikli bireysel kredi kullanım kartlarını pazara sürmüştür. Fakat Bu hizmete sokulan kartlar daha sonra Anadolu Kredi Kartları Turizm Ağın’a aktarılmıştır. 1980 yılından sonra Emlakbank, İktisat Bankası, Vakıfbank gibi bankalarda kredi kartı piyasasına girmişleridir. Kartlara olan talebin artmasıyla diğer bankalarda kredi kartı uygulamasına geçmişlerdir. Farklı tiplerde farklı özelliğe sahip birçok kart ortaya çıkmaya başlamıştır.

---

<sup>101</sup> Özkan, a.g.e. s.32

<sup>102</sup> Kaya, a.g.e. s.17

- 1981 senesinde faaliyet gösteren Anadolu bankası ve turizm sektöründe bulunan ABC firması VİSA' nın ülkemizdeki mümessili olmuşlardır.
- VİSA ülkemizde ilk bürosunu 1984 senesinde faaliyete almıştır. 1984 senesinde Koç-Amerikan Bankası, 1985 senesinde Akbank, 1986 yılında Egebank ve İş Bankası kendi banka müşterilerine Amerikan Express özellikli kredi kartı hizmetini sunmaya başlamışlardır.
- 1986 senesinde yerli sermayeli İmar bankası ve diğer bir banka olan iktisat bankası bireysel kredi kartı hizmetini faaliyete sürmüşlerdir.
- Ülkemizde İlk nakit çekim ve hesap kontrol özellikli ATM'ler 1987 senesinde hizmete sunulmuştur.
- 1987 senesinde Çukurova grubuna ait olan Pamukbank, PrestijCard adını verdikleri bireysel kredi kullandıran kartları piyasaya sürmüştür.
- 1989 senesinde masraf kart niteliği taşıyan, yapılan benzin alışverişlerinin sonradan ödenmesini sağlayan "ShellCard" hizmete girmiştir.
- 1990 yılında Bankalar arası Kart Merkezi Switch hizmeti vermek amacıyla 13 özel ve kamu bankası tarafından kurulmuştur.
- 1990 yılında yapılan harcamalardan puan kazanılması ve bu puanların kataloglarda belirlenen ürünlerden kullanım uygulaması başlamıştır.
- Türkiye'de 1991 senesinde ilk defa kullanıma POS terminalleri sokulmuştur. Yapı Kredi bankası tarafından sunulan bu hizmetle beraber bireysel kredi kartları kullanımı hızlıca artış göstermiştir.
- 1992'de ilk kez güvenlik amaçlı fotoğraflı kredi kartları Pamukbank tarafından kullanıma sunulmuştur.
- Türk bankaları tarafından kullanılan ATM cihaz sistemlerinin ve POS terminali sistemlerinin 1993 senesinde kullanmış oldukları ağların açılması ile yurtiçi bankaların pazardaki kartlarının birbiri ile takası amacıyla Switch yöntemi hizmete sokulmuştur.
- 1993 senesinde Europay / MasterCard ülkemizdeki ilk bürosunu faaliyete sokmuştur. Kart kullanımı giderek hızla artmıştır.
- İlk çipli kart kullanımı Türkiye'de 1994 yılında başlamıştır.
- Ülkemizde ilk ikili ve daha fazla ortaklı (Co-Branded) kredi kartı ve sistemi 1997 senesinde pazara sürülmüştür.
- 1998 senesine gelindiğinde bankalar ve şirketlerle kurulu ortaklıkla yeni ürünler ortaya çıkmaya başlamış, banka müşterilerine taksit imkânları, mil puanlar ve nakit harcamalar karşılığında kazanılan, para yerine kullanılabilen puan hizmetleri sunulmaya başlanmıştır.

- 1999 senesinde Bankalar arası kart merkezi switch sistemin de ikinci aşamaya geçildi. Bu yeni sistemle işlem hacmi artmıştır. Üyelere kesintisiz hizmet sunmaya başlanmıştır. Harcamalar bu sistem itibari ile kayda alınmaya başlanmıştır. Kredi kartı işlemleri güvenli ve düzenli olarak detaylı bir şekilde hesaplanıp istatistiksel veriler tutulmaya başlanmıştır.
- Çok ortaklı kredi kartları 1999 yılında kullanıma sunulmuştur. Bu kartlarla müşteriler taksitli alışverişle tanıştılar. Ayrıca banka müşterilerine bu kazanılan puanların anlaştıkları işyerlerinde nakit harcamalarda para yerine kullanılması imkânı tanınmıştır.
- 2000 senesinde bankaların ortak olarak ile çip ve pin uygulamasına geçilmesine karar verilmiştir. 2001 senesinde bu uygulamaya geçiş için BKM tarafından EMV yurtiçi standartlar oluşturulmuştur.
- 2002'de EMV çip sertifikasyonu hizmete sokulmuştur.
- Türkiye'de ilk temassız özelliğe sahip kartlar 2006 yılında tüketicilere sunulmuştur.
- 2007 yılında internet üzerinden yapılacak alışverişlerde güvenli kart kullanımı için BKM tarafından 3D Secure platformu oluşturulmuştur. Yine aynı yıl toplu taşıma sistemlerinde temassız kartlar kullanıma sunulmuştur.
- 2007 yılında çevreye duyarlı maddeden yapılmış kartlar piyasaya sürülmüştür.
- 2008 senesinde BKM ve telekomünikasyon alanında faaliyet gösteren yerli bir şirket olan TURKCELL işbirliği ile 3D Secure özellik ve Türkcell mobil imza sistemi devreye alınmıştır.
- Mobil imza uygulaması ülkemizde ilk olarak alışveriş sisteminde kullanılmaya sokulmuştur.

**Tablo 5: Türkiye'deki Kart Sayıları**

<b>Türkiye'de Yıllara Göre Kartı Sayıları</b>							
<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	
<b>Kredi Kartı</b>	25.201.351	46.956.124	51.360.809	54.342.148	56.835.221	57.005.902	57.988.000
<b>Banka Kartı</b>	18.712.739	69.916.462	81.879.926	91.263.042	100.164.954	105.513.424	113.193.545
<b>Toplam</b>	<b>44.392.614</b>	<b>116.872.586</b>	<b>133.240.735</b>	<b>145.605.190</b>	<b>191.427.996</b>	<b>162.519.326</b>	<b>171.181.545</b>

Kaynak: BKM, <http://www.bkm.com.tr>, (Erişim Tarihi 15.12.2015)

**Tablo 6: Kredi Ve Kart Borçluları Sayısı**

<b>Kara Listedeki Kredi Ve Kart Borçluları Sayısı<sup>103</sup></b>			
<b>Yıl</b>	<b>Bireysel Kredi</b>	<b>Kredi Kartı</b>	<b>Toplam</b>
<b>2011:</b>	417.634	671.417	910.117
<b>2012:</b>	684.951	907.298	1.257.397
<b>2013:</b>	644.920	915.691	1.209.119
<b>2014:</b>	669.383	1.018.576	1.297.132
<b>2015 1. Dönem:</b>	1.617.554	1.910.476	2.642.941

Kaynak: Türkiye Bankalar Birliği Risk Merkezi (Erişim Tarihi 15.10.2015)

**Tablo 7: Kredi Ve Kart Borçluları Sayısı<sup>104</sup>**

<b>Kredi Kartı Borç Bakiyesi ( Milyar TL )</b>	
<b>Yıl</b>	<b>Miktar</b>
2008	184,99
2009	202,84
2010	234,26
2011	290,62
2012	361,07

<sup>103</sup> İlgili yıllar bazında, sadece bireysel kredi, sadece kredi kartı ve hem bireysel kredi hem kredi kartı dolayısıyla, yasal takibe intikal etmiş tekil kişi sayısını göstermektedir.

<sup>104</sup> Canan Özkan, "Türkiye'de Kredi Kartı Kullanıcı Profili Ve Davranışı Analizi", Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası, Ankara, Mart 2014

### 2.1.6. Akıllı Kartlar (Smart Cards)

Çipli kart yeniliği eski uygulamaya göre çok daha işlevsel ve daha güvenli kullanım sağlar. Çipli kartlar içeriklerine göre 3 gruba toplanır. Bunlar;<sup>105</sup>

- Sadece hafızalı
- Hafıza ve güvenlik kodlu
- İşlemcili kartlar

Ayrıca temassız ve temassız olmak üzere 2 gruba ayırabiliriz. Çiplerin saklama kapasitelerini artırmak ve veri kopyalaması gibi problemlere karşı güvenlik sağlayabilmek için 1994 yılında Euro pay, Master Card International ve Visa international şirketleri bir standart oluşturmaya karar verdiler ve EMV adını verdikleri bir organizasyon kurulmuştur. Bu organizasyon EMV adını verdiği bir standart geliştirmiştir ve dünya çapında kullanılacak ödeme yapısı sistemleri mimarisi bir program halini almıştır.

Kartlarda kullanılacak çip yongası dünya genelinde bir standart halini almıştır ve Avrupa bölgesinde uygulamadaki tüm kartların değişmesini öngörmektedir.

**Temassız Özellikli Çipli Kart:** Kartın içinde bulunan çip, POS cihazı ile ön yüzünde bulunan 4 - 8 pin bağlantı noktaları sayesinde iletişim sağlar.

**Temassız Özellikli Çipli Kart:** Bu kartlar radyo frekansı mantığına göre çalışmaktadır. Cihaza yakın bir mesafeye yaklaştırılan kart sistem tarafından algılanır ve işlem yapılır. Bu sistem elektronik cüzdan işlevi de görmekte ve Türkiye’de 35 TL altındaki ödemeler için öde geç sistemlerinde kullanılmaktadır.<sup>106</sup>

### 2.1.7. Bankalararası Kart Merkezi

Bankalararası kart merkezi (BKM) 1990 yılında 13 kamu ve özel Türk bankasının ortaklığı ile kart ödeme sistemindeki ortak sorunlara çözüm üretmek, kredi kartlarına standartlar ve kural geliştirmek amacıyla kurulmuştur. Bankalar arası kart merkezi (BKM)’ nin izlediği stratejiler;<sup>107</sup>

- Bankalararası yetkilendirme, takas vs. gibi işlemleri üyelere ağır bir yük olmaksızın cüzi miktarda maliyetlendirerek ihtiyaçların uluslar arası mevzuat ve kalite standartlarına uygun şekilde hizmet sunmak.

<sup>105</sup> Bankalararası Kart Merkezi, <http://www.bkm.com.tr>, (Erişim Tarihi 24.06.2015)

<sup>106</sup> Elektronik Fon ve Menkul Kıymet Transfer ve Mutabakat Sistemi”, **TCMB Yayınları**, Haziran 2006, Ankara

<sup>107</sup> Bankalararası Kart Merkezi, <http://www.bkm.com.tr>, (Erişim Tarihi 24.06.2015)



- Türkiye’de kart kullanılarak yapılan ödeme sistemlerinin gelişmesini sağlamak.
- Kartlı ödeme sistemleri ile ilgili standartlar belirlemek ve kurallar oluşturmak.
- Bankalar arasında, bireysel ve şirket kart müşterileri arasında, banka finansal mevzuatı düzenleyen kamu kurum ve kuruluşları arasında koordinasyon sağlamak, iletişim gerçekleştirmek ve idare faaliyetini gerçekleştirmek.

Bankalararası Kart Merkezi (BKM) ‘nin işlevleri; Bankalararası Kart Merkezinin kurumsal web sitesinde işlevleri aşağıdaki gibi sıralanmıştır;<sup>108</sup>

**Yurtiçi Takas ve Hesaplaşma - YTH:** BKM tarafından kurulan Takas Merkezi üzerinden yurtiçinde faaliyet gösteren bankalara aralarında imzalanan iş sözleşmesince hizmet sunmaktadır.

**Mesaj Yönlendirme - Switch Sistemi:** Üzerinde uluslararası faaliyette bulunan kart kuruluşlarına ait simge yer alan her kartı, bu şirketlerle anlaşması bulunan üye işyerleri ve bankalar tarafından işleme alınması ve onaylanması zorunludur. ATM’lerde veya üye kuruluşlarda yapılacak işlemler sırasında, bankaların kendi kartları ile yapılacak işlemler dışında diğer kuruluş kartı kullanılacak ise kartın sahibi bankadan ve ya ihraç eden kuruluştan onay alınması gerekir. Bu nedenle ihraç eden ile kartın işlem yapılmasını uygun bulan arasında switch denilen bir uygulama 1993 yılında uygulamaya alınmıştır.<sup>109</sup>

**Raporlama:** BKM aylık belirli periyotlar halinde istatikselsel veriler toplayarak web sitesi üzerinden paylaşım sunar. Kredi kartı işlem hacimleri ve adetleri, POS terminalleri ve ATM işlemleri bilgileri, Şube ve çalışan personel sayısı gibi bilgiler paylaşılır. Ödeme sistemleri üyelerinden kartlı sistemlere yönelik kullanım ve diğer bilgileri toplayarak saklamaktadır.

**Switch Ücretlendirme ve Banka Kartı Takası:** BKM switch tarafından gerçekleştirilen işlemlerin ücretlendirilmesidir.<sup>110</sup>

**Chargeback Doküman Paylaşım Hizmeti:** Bu hizmet üyeler arasında bir sorun olduğunda ihtiyaç duyulan bilgi ve belgelerin bilgi işlem sistemleri kullanılarak sanal ağlar üzerinden üyelerin birbirine iletilmesini sağlar. Ayrıca bu tutulan kayıtların merkezde depolanarak veri madeni oluşmasını sağlar.<sup>111</sup>

<sup>108</sup> Elektronik Fon ve Menkul Kıymet Transfer ve Mutabakat Sistemi”, **TCMB Yayınları**, Haziran 2006, Ankara

<sup>109</sup> Kaya, a.g.e. s.25

<sup>110</sup> Işın, a.g.e. s.16

<sup>111</sup> Kaya, a.g.e. s.26

**Merkezi İşyeri Veri tabanı:** Üye bankaların kart müşterilerinin kayıt edilmesi, numaralandırılması ve takibinin tek bir merkezden yapılmasını sağlar.

**BKM Veri Ambarı:** Kullanılan kartların her türlü işlem ve hacim bilgileri, müşteri bilgileri vs. gibi gerekli tüm bilgilerin dolandırıcılık, sahtekarlık ve oluşabilecek tüm olumsuz olayların önlenmesi için, işlemlerin analizi ve raporlar halinde sunulması, Pazar geliştirme amaçlı olarak bilgilerin tutulmasını ifade eder.

**Birleşik Uyarı Listesi:** Bu sisteme üye olan şirketler arasında sorunlu ve problemli kart ve müşteri bilgilerinin iletilmesi amaçlı tutulur.

**BKM Online:** BKM ve sisteme üye bulunan kuruluşlar arasında meydana gelen iletişim ve bilgi platformu

**Pazarlama Faaliyetleri:** BKM, kartlı ödeme sistemleri ile ilgili kullanıcıları ve üye işyerlerini bilgilendirilmek ve bilinçlendirmek gibi faaliyetleri yürütmektedir.

### 2.1.8. Sanal Kartlar

“Sanal kart internet ortamında yapılacak alışveriş, fatura ödeme gibi işlemlerde kullanılan, üzerinde kartın ihraç eden bankanın ve sistem sağlayıcı kuruluşun logosu bulunan kredi kartı türüdür.”<sup>112</sup>

Bu kartlar, alışveriş esnasında kullanıcı tarafından limiti her defasında belirlenerek güvenlik sağlandığı, fakat bilgiler çalındığı zaman yine de az miktarda atanmış ana limit kadar alışveriş yapma imkânı sunan kartlardır. .

### 2.1.9. Telefon Bankacılığı

Müşterilere telefon aracılığı ile bankalarla iletişime geçebilmektedirler. Uygulamaya çıktığı yıllarda telefon tuşlarına basarak verilen komutla yapılan telefon bankacılığı, gelişen teknoloji ile yerini çağrı merkezlerine bırakmıştır. Türkiye’de kullanılan 444 ile başlayan tüm numaralar çağrı merkezleri tarafından kullanılmaktadır. Telefon bankacılığında ATM kullanılarak müşterilerin gerçekleştirebilecekleri tüm işlemler sunulmaktadır. Ayrıca müşterinin ihtiyacı doğrultusunda ve çok güvenlik gereken işlemlerde birebir banka temsilcisi ile telefonda konuşabilme ve bu konuşma üzerinden işlem yapabilme imkanı da tanır.<sup>113</sup>

Bankalar yeni nesil teknoloji gelişmeleri doğrultusunda telefon bankacılığı sistemleri için gerekli altyapıyı oluşturmuşlardır. Önceki yıllarda sayısal santraller sayesinde telefon tuşlarıyla işlem yapılıyordu. Çağrı merkezlerinin sayısının artması

<sup>112</sup> Kaya, a.g.e. s.81

<sup>113</sup> Yereli, a.g.e. s.28

ve teknoloji firmalarının özel yazılımlar geliştirmesi ile müşteri ilişkileri yönetimi prensiplerine dayalı hizmetler sunmak, dönemsel kampanyalardan müşterilere haber vermek gibi özellikler kazanın çağrı merkezleri bankacılık sektöründe de olmazsa olmaz bir hal almıştır.

444 ile başlayan hatların Türk Telekom tarafından kullanıma sunulmasından sonra bankalarda hatırlanabilecek numaraları kendi çağrı merkezlerine atamışlardır. Alternatif dağıtım kanalları arasında sıralanan çağrı merkezleri yöntemi büyük bir önem derecesine içerir. Çağrı merkezleri tarafından tutulan bilgiler kullanılarak oluşturulan veri ambarı, direk müşteriye özel hizmet sunmak ve yeni ve o müşterinin ilgisini çekecek ürün tanıtımı gibi pazarlama stratejilerinde de kullanılır.

Bu alternatif dağıtım kanalının müşteriler tarafında tercih edilmeme sebeplerinden biri işlem sonunda bir belge taraflarına ulaşmamış olmasıdır. Bankalar buna karşılık görüşmelerin kayıt edildiği bilgisini vermektedir. Banka temsilcisi ile yapılan sesli işlemlerde yetkili müşteriden sözlü ifadeyle teyid almaktadır.<sup>114</sup>

#### **2.1.10. Kiosk Bankacılığı**

Online bankacılık hizmeti sunan bankaların yeni dağıtım kanalı kiosklardır. İnternet bankacılığı sisteminde kullanılan ara yüz kiosktaki ara yüzün aynısıdır.

Banka müşterileri para çekme, para yatırma işlemleri hariç diğer ihtiyaçlarını yabancılik hissetmeden bu cihazlar ile kolayca yapabilmektedirler. Kiosklar kullanıma sunuldukları yerler de nakit işlemler hariç şube görevi görürler. Maliyetleri düşüktür ve hızlı bir şekilde yayılmaya başlamıştır.<sup>115</sup>

1999 yılında İş Bankası tarafından ilk olarak kullanıma sunulmuştur. Bankalar açısından bakınca kiosklar maliyet ve işlemler hacmi açılarından çok avantajlıdır. Kiosk cihazının kurulum maliyeti ve aylık harcadığı elektrik yükü ortalama olarak bir ATM cihazının üçte biridir. Genelde nakit çekme ve yatırma işlemlerinde kullanılan ATM'lerin önündeki kuyrukları kiosklar azaltabilmektedir. Böylece banka çalışanlarının ve müşterilerinin zamandan tasarruf etmelerini sağlar.<sup>116</sup>

---

<sup>114</sup> Işın, a.g.e. s.35

<sup>115</sup> Nusret Sarısakal, Mehmet A. Aydın, "E-Ticaretin Yeni Yüzü Mobil Ticaret", **Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi**, Cilt.1, Sayı.2, 2003, s.85

<sup>116</sup> Meteksan, <http://www.meteksan.com.tr>, (Erişim Tarihi 13.10.2015)

### 2.1.11. Sayısal Televizyon Bankacılığı

Sayısal TV sistemleri kullanılan bu bankacılık türünde işlemler, internet bankacılığında yapılabilen işlemler listesiyle aynıdır. Gelen veriler uydu sisteminin anteni aracılığı ile alınıp televizyon ekranında görüntülenir. Anten aracılığı ile gelen verilerin televizyona iletdikten sonra işlemler ev telefon hatları üzerinden ve bir internet servis hizmeti ile gerçekleştirilmektedir. Bu sebeple internet bankacılığında yapabildiğimiz bütün işlemleri bu sistemde de yapabiliriz.

Ülkemizde 2000'li yıllarda DigiTürk tarafından hizmete sokulmuştur. Sayısal tv Bankacılık hizmeti 2001 senesinden başlayarak Yapı Kredi Bankası ile Pamukbank tarafından ortak bir proje olarak geliştirilmiş ve Türkiye'nin ilk evden bankacılık projesi uygulamaya sokulmuştur. Banka müşterileri üzerinde yapılan araştırmalara göre bir yeniliği kullanmaya yönelten nedenlerin başında hızlı erişimin olması, kolay kullanılabilirliği ve işlevsel olması gerekmektedir. Dijital platformlar üzerine hizmet veren firmaların az olması bu hizmet türünün önünde en büyük engel teşkil etmektedir.<sup>117</sup>

### 2.1.12. Mobil Bankacılık

Mobil teknolojinin gelişmesi ile beraber kişisel mobil cihazların kullanımı artmıştır. Bu artışla doğru orantılı olarak internet bankacılığı kullanarak yapılan bankacılık işlemleri genel olarak bu yeni nesil aygıtlar üzerinden gerçekleştirilmektedir. Ayrıca mobil dağıtım kanallarının, işlemlerini genellikle bu cihazlar üzerinden gerçekleştiren müşteriler için kullanımı kolay ve basit olan, kişiselleştirilebilen bir yapıya sahip olması gerekir.

Ülkemizde ilk olarak sunulan mobil bankacılık uygulaması İş Bankası aracılığı ile İŞCEP adıyla piyasaya sürülmüştür. İş bankasının kendi müşterileri birçok banka işlemlerini bu uygulama aracılığı ile gerçekleştirmektedir. İŞCEP uygulaması kullanarak işlem yaparken güvenlik sağlamak amacıyla mobil imza uygulanmaktadır. Daha sonra Akbank, Garanti bankası gibi öncü bankalarda SMS/WAP/CEP bankacılık ürünleri geliştirmiş ve kullanıma sunmuşlardır.<sup>118</sup>

Kişisel telefonların hızla yayılması sonucunda mobil servis sağlayıcıları/operatörler, sms ve konuşma gibi sesli ve yazılı iletişim haricinde yeni hizmetler vermeye başladılar. Cep telefonlarından hava durumu, etkinlik haberleri,

<sup>117</sup> ZigiLiaoa, Micheal T. Cheung, "Internet Based E-Banking and Consumer Attitudes: An Empirical Study", **Information & Management**, Vol. 39, 2002, s.284

<sup>118</sup> Özgür Günay, "İnternet Bankacılığında Yatırım Ürünlerinin Kişisel Yatırımları Artırmaya Etkisi Ve Türkiye'de İnternet Bankacılığı Üzerine Bir İnceleme", Marmara Üni, Banka. ve Sigort. Enst. **Doktora Tezi**, 2013, s.24

trafik durumu, yakın hastaneler ve eczaneler, tiyatro, sinema rezervasyonları gibi bilgilere ulaşma imkânı vermişlerdir.

Mobil bankacılık uygulaması operatör firmalarla bankaların beraber çalışıp hizmet sunduğu servislerden bir tanesidir. Bu uygulama ile işlem yapabilmek için SMS/WAP/GPRS/3G gibi teknolojileri cihazın desteklemesi gerekir. Mobil bankacılık hizmeti SMS servisi yoluyla, internet üzerinden ve WAP yoluyla olmak üzere üç şekilde gerçekleşmektedir;

- SMS yoluyla yapılabilen bankacılık hizmetleri bilgilendirme amaçlıdır. SMS yoluyla Kredi kartı limit bilgileri ve kart borç bilgileri, bireysel kredi veya kart harcamalarının hesap özeti gibi bilgiler kısa mesajla müşterilere iletilir. WAP teknolojisi cep telefonlarında kullanılmaya başlandıktan sonra SMS bankacılığı önemini yitirmiştir.

- WAP(Wireless Application Protocol - Kablosuz Uygulama Protokolü); "GSM ürünlerine internet yolu ile erişimi sağlayarak güvenli bağlantı kurulumu sağlar. WAP sistemine uyumlu cihazlar kablosuz erişim imkânına sahiptir."<sup>119</sup>

- GPRS teknolojisi (General PacketRadio Services- Genel Paket Radyo Hizmetleri ); Bu teknoloji WAP kanalı ile sunulan hizmetlere daha yüksek bir hızla erişim olanağı yaratmaktadır.GPRS sistemi işlem yaparken kullanılan yukarı ve aşağı akışı sağlanan dataların uygulamada bulunan GSM hizmeti sunan şebekelerin ağlarını kullanarak saniyede 28,8 kilo bit-115 kilo bit aralığında işlem kapasitesi sunar.

- 3G ağlar (Third Generation- Üçüncü jenerasyon); Bu sistem saniyede 384 kilobit-7,4 mega bit arasında erişim hızı sağlar. Bu sistem sayesinde görüntü iletimi, data bağlantı ve işlem yapabilme vs. hizmetler az bir uğraşla yapılabilir.Özellikle 3G teknolojisine uyumlu cihazların kullanımı giderek artmasıyla bankalar, mobil bankacılık hizmeti veren internet ara yüzlerini geliştirerek, görsel olarak hizmet sunmaya başlamışlardır. Cep telefonlarında kullanılmak üzere bankalar tarafından üretilen ve geliştirilen yazılımlar sayesinde mobil bankacılık kullanılarak yapılan toplam işlem hacmi gün geçtikçe ve giderek artmıştır.<sup>120</sup>

---

<sup>119</sup> Sarısakal, a.g.e. s.85

<sup>120</sup> Günay, a.g.e. s.24

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### İNTERNET BANKACILIĞI

#### 3.1. İNTERNET BANKACILIĞI

Hızla gelişen ve her gün yeni bir teknolojik ürünün ortaya çıktığı çağımızda müşteriler sahip oldukları cihazlarla birçok işlemi artık şubeye gitmeden gerçekleştirerek zaman ve mekân tasarrufun da bulunurlar. Gelişen teknolojik ürünler ve internet altyapısı bankaların sanal ortamda sundukları ürünleri de çeşitlendirmektedir. Şubeye giderek yapılabilen işlemler artık internet üzerinden de yapılabilmektedir. İnternet güvenlik protokolleri geliştirilerek sanal bankacılık güvenli bir hale getirilmiştir. Müşteriye sunulan esnek hizmet yapısı, daha az maliyetli ya da yapılan işlemlerden ücret alınmaması gibi bankacılık politikaları internet bankacılığına olan ilgiyi arttırmış ve giderek yaygınlaşmasını sağlamıştır. Bu sayede bankacılık hizmetleri kolay hal almıştır. Maliyetin azalması, iş gücünün azalması, risklerin minimum seviyeye indirilmesi ve karlılığın yükseltilmesi gibi nedenlerle bankacılık sektöründe yeni hizmet alanları ortaya çıkarmıştır. Bu alanların en aktif ve yoğun kullanılanı internet bankacılığıdır. Elektronik bankacılığın en yoğun kullanılan türü haline gelmiştir.<sup>121</sup>

##### 3.1.1. İnternet Bankacılığının Tanımı

Bankacılık hizmetlerine kolay, hızlı ve daha az masraflı olarak ulaşılabilmesini sağlayan yeni bir dağıtım kanalıdır. Müşteriler buldukları mekânı değiştirmeden herhangi bir cihaz ve telekomünikasyon ağı ile para çekme işlemi haricinde para transferi, hesap hareketlerini inceleme, hesapları ile ilgili bilgi edinme, fatura ödeme gibi tüm bankacılık işlemlerini gerçekleştirebilirler. İnternet bankacılığı kullanan müşteri sayısı hızla gelişen teknoloji sayesinde giderek daha çok artmaktadır ve bu müşterilere sunulan hizmetler giderek yenilenmekte ve gelişmektedir. Sağladığı kolaylıklar açısından tercih edilmektedir. Ayrıca bankaların karlılığını arttırması, maliyetlerini düşürmesi, yeni ürünlerin müşterilere hızlı ve etkili tanıtılmasında kolaylıklar sağlamaktadır.<sup>122</sup>

Bankaları, internet bankacılığının kısa zamanda ciddi müşteri potansiyeline sahip olması, müşteriler tarafından kolayca benimsenmesi, büyük miktarlarda işlem hacmine ulaşılması gibi sebepler bu alana daha fazla yatırım yapmaya yöneltmiştir. Ayrıca Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi tarafından uygulanan sınavlarda,

<sup>121</sup> Abdullah Okumuş vd., "Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığına İlişkin Tutumlarının İncelenmesi", **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 90 Sayı: 36, Ağustos-Aralık 2010 s.89-96

<sup>122</sup> Mahmut Yardımcıoğlu vd., "Küresel İletişim Çağında Sanal İnternet Bankacılığı Uygulaması", **II. Bölgesel Sorunlar Ve Türkiye Sempozyumu**, 1-2 Ekim 2012

Açık Öğretim Fakültesi harçlarının yatırılması, bazı kurumların fatura ödeme işlemlerini şube personeli tarafından gerçekleştirilmesi uygulamasını kaldırması gibi sebepler müşterileri ATM'lerden kartsız işlem yapmaya ya da internet bankacılığı kullanmaya yöneltmektedir.<sup>123</sup> Bu tarz işlemler bir açıdan internet bankacılığını kullanmayı zorunlu hale getirmektedir. İlk bakışta zorunluluk gibi görünen internet bankacılığı daha sonra müşterilerin hızla bu uygulamaya alışmasına ve daha aktif kullanmalarına olanak sağlamaktadır.

### 3.1.2. İnternet Bankacılığında Temel Öğeler

İnternet bankacılığı bir devrim niteliğindedir. Nakit çekme işlemi haricindeki tüm bankacılık işlemleri, sanal şubeler tarafından hizmete sunulmaktadır. Müşteriler bu sanal şubelere herhangi bir cihazla kolayca ulaşabilmektedirler. Bu sanal bankaların bir özelliği de günün 24 saati milyonlarca müşteriye hizmet sağlayabilmesidir.

Bir ülkede internet bankacılığının gelişmesi aşağıdaki nedenlerle doğrudan ilişkilidir;<sup>124</sup>

- Kişisel Bilgisayar Miktarı
- Telefon Aboneliği
- İnternet Bağlantısı

İnternet bankacılığı üzerinden yapılan işlem maliyeti, şubede yapılan işlem maliyetinden oldukça düşüktür. Bu da kullanıcılara büyük oranda avantaj sağlamaktadır. Fakat günün her saatinde bölgesel fark olmaksızın ulaşılabilir olması büyük miktarlarda yatırım gerektirmektedir. Bu sebeple rekabet ortamında internet bankacılığına geçildiğinde uzun bir süre kazanç sağlamak mümkün olmamaktadır.

### 3.1.3. İnternet Bankacılığının Adımları

İnternet bankacılığı aşağıdaki gibi beş adımda gerçekleşmektedir;<sup>125</sup>

1. *Adım:* Banka hakkında bilgi verme, ürünlerin tanıtılması, müşteri ilişkileri hizmeti. Bu aşamada banka hakkında genel bilgiler sunulur.
2. *Adım:* Hesap işlemlerinin yapılabilirdiği, formların doldurulabilirdiği, adres değişikliklerinin yapılabilirdiği enteraktif bir sayfadır.

<sup>123</sup> Aykut Özdemir, "İnternet Bankacılığı Ve Hukuki Sorumluluk", Hacettepe Üniversitesi Sos.Bil.Enst. Ankara, 2013, s.16

<sup>124</sup> Şükrü Uzundağ, "Türkiye'de İnternet Bankacılığının Gelişimi Ve İnternet Bankacılığına İlişkin Tüketici Davranışları Analizi", Sos. Bil. Ens. Adnan Menderes Ün. Aydın, 2013, s36(**Yüksek Lisans Tezi**)

<sup>125</sup> MuratAkin, **Sanal Hizmetlerde Hizmet Kalitesi**, Gazi Kitapevi, Ankara, 2007, s.10

Bankacılık sektöründe bu ilk iki aşama artık online bankacılık olarak kabul görmemektedir. Çünkü birçok banka bunu bilgi verme, internette var olma veya saygınlık olarak baktıkları için açmışlar, diğer aşamalara geçişte basamak olarak görmüşlerdir.<sup>126</sup>

3. *Adım:* Hesap işlemleri internet üzerinden gerçekleştirilebilmekte, fatura ödemeleri, havale, elektronik fon transferi (EFT), kredi kartı ödemeleri gibi işlemler yapılmaktadır. Gerçek bankacılık işlemlerine ilk giriş niteliğindedir.
4. *Adım:* Bu adımda3.adıma ek olarak müşteri kendi portföyünü yönetebilir, gelecekte ne gibi yatırımlar yapacağına dair tavsiyeler alabilir, kredi başvurusu yapabilir ve kredi açtırabilir.
5. *Adım:* Bankalarımızın ulaşmayı hedefledikleri aşama olarak kabul edilir. Fiziksel şubelere gerek kalmadan elektronik cüzdanlar vasıtasıyla para çekme işlemlerinin yapılabildiği öngörüsü üzerine kuruludur. Bu aşama üzerinde deneme çalışmaları devam etmektedir.

## **3.2. İNTERNET BANKACILIĞININ GELİŞİM SÜRECİ**

### **3.2.1. Dünyada İnternet Bankacılığının Gelişimi**

Teknolojinin hızla gelişmesiyle 1990'lardan sonra internetin hızla yaygınlaşmaya ve kullanım oranı giderek artmaya başlamıştır. İnternet uygulamalarının giderek artması, teknolojik yenilik ve gelişmelere açık olan bankacılık sektöründe internet bankacılığı uygulamasını başlatmıştır. İnternetle gelen fırsatları iyi değerlendiren tüm bankalar, hem internet bankacılığı hizmet alanını geliştirmiş ve yaymışlar, hem de müşterilerinin sanal bankacılığı kullanımına teşvik etmişlerdir. İnternet bankacılığı ile hizmete sunulmak üzere bankalar, kendi bilgi işlem servislerinde yeni ürünler de geliştirebilmektedirler.<sup>127</sup>

İlk olarak internet bankacılığı 1995 yılında ABD 'de WellsFargo Bankası tarafından hizmete sunulmaya başlanmıştır.Yine ABD'de Security First Network Bank internet bankacılığı üzerine kurulmuş ve sadece internet üzerinden faaliyet gösteren bir banka olmuştur. Sadece bankalar değil, normal şubesi olmayan ve sadece online hizmet sunan kuruluşlarda ortaya çıkmıştır. Egg Bank bunun bir örneğidir.1998 yılında İngiltere'de kurulmuş ve kısa süre içerisinde 600 bin müşterisinden 11,5 milyar Amerikan Doları (USD) mevduat toplamıştır. Ayrıca kuruluşundan 18 ay sonra 1 milyon müşteriye hizmet vermeye başlamıştır. 1999 yılında İngiltere'de açılan hesapların %22 si Egg bank' a aitti. 2003 yılında ise 2 milyon müşteri seviyesine ulaşmıştır. 1996 yılında internet üzerinden hizmet

---

<sup>126</sup> Akın, a.g.e. s.10-23

<sup>127</sup> Özdemir, a.g.e s.18



vermeye başlayan bir diğer kuruluş olan Bay Bank, kısa bir sürede 100.000 online başvuru alarak alanında bir rekor elde etmiştir. Bu başarının sebebi sunduğu hizmetler için ücret talep etmemesi gösterilmektedir. Bay Bank 1997 yılının ikinci yarısında hisse senedi ve tahvil alım satımını çevrimiçi olarak gerçekleştirebilme imkânı sunan ilk bankalardan birisidir.<sup>128</sup>

İnternet bankacılığının doğduğu yer ABD olarak kabul görse de, Avrupa bankaları kısa sürede daha çok faaliyet ve gelişmeler göstererek daha ileri konumlara gelmişlerdir. 1998 yılında, Finlandiya MeritaNord Bankası'nın 550.000 internet bankacılığı müşterisi bulunmaktadır. Yine İsveç' te aynı yıl internet bankacılığı kullananların toplam sayısı 549.000'dir. 2001 yılında Alman Deutsch Bank internet bankacılığı altyapısı için 1 milyar USD yatırım yapmıştır. Fransa'da bulunan BNP Paribas bankası ise yaklaşık 690 milyon USD yatırım yapmıştır.<sup>129</sup>

Kuzey Amerika, Yeni Zelanda, Norveç ve Finlandiya gibi Kuzey ülkelerinde internet bankacılığı daha yaygın olarak kullanılmaktadır. Online banka hesapların yarısından fazlası Kuzey Amerika'da, diğer yarısının da kullanıcı sayısına göre sırasıyla Avrupa, Japonya, Asya Pasifik, Avustralya başta olmak üzere diğer ülkeler arasında dağıldığı görülmektedir.<sup>130</sup>

İnternet bankacılığı hizmeti günlük yaşamın ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Kesintisiz hizmet sunulması talebin artmasını sağlamıştır.

İnternet bankacılığının gelişimine engel olan en büyük neden güvenlik sorunudur. Bankalar ve bankalara yazılım hizmeti sunan firmalar, yapılan her işlemde ayrı ayrı katmanlar halinde güvenlik sağlamaya çalışmaktadırlar. Bankalar müşterine direk kendileri çevrimiçi hizmet sunmak için geliştirmektedirler. Ayrıca bankalar müşterilerini, daha iyi elektronik hizmet veren diğer rakiplerine kaptırmaktan tedirginlik duyarlar.

### 3.2.2. Türkiye'de İnternet Bankacılığının Gelişimi

Bankacılık sektöründe sunulan hizmetlerde, teknolojinin gelişmesiyle birlikte büyük bir aşama kaydedilmiştir. İlk çağlarda takas edilerek başlayan bankacılık hizmetleri, günümüzde dört bir yanda gerçekleştirilebilir hale gelmiştir. Bankacılık hizmetlerinin internet üzerinden sunulmasıyla ortaya çıkan internet bankacılığı, müşterilerin işlemlerini sanal olarak gerçekleştirdikleri elektronik bankacılık türüdür.<sup>131</sup>

---

<sup>128</sup> Akın, a.g.e. s.23

<sup>129</sup> Akın, a.g.e. s.25

<sup>130</sup> Uzundağ, a.g.e. s.25

<sup>131</sup> Recep Murat Dağlı, "Banka Müşterilerinin internet Bankacılığına İlişkin Kanaatlerinin İncelenmesi ve Konu İle İlgili Pilot Bir Araştırma", İstanbul Ü. SBE, (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul, 2007

Türkiye’de teknolojinin etkin olarak kullanıldığı alanlardan biri de bankacılık sektörüdür. Elektronik bankacılık ülkemizde 1990’lardan itibaren gelişmeye başlamıştır.<sup>132</sup>

Önceleri kartlarda tutulan müşteri bilgileri, daha sonra bu bilgilerin bilgisayara aktarılıp kaydedilmesiyle teknolojinin bankacılık alanında kullanımının ilk aşaması olmuştur. Daha sonra telefon bankacılığı devreye girmiştir. Zaman içinde telefon bankacılığı gelişmiş ve bankacılık işlemlerinin yapılabildiği bir kanal haline almıştır. Online bankacılığın en gelişmiş hali internet bankacılığıdır. İnternet bankacılığı daha cezbedici hal almıştır. Bankalar bu sistemi kullanabilmek için teknolojik altyapıya yatırım yapmak zorunda kalmışlardır.

Türkiye’de internet bankacılığı ilk kez İş bankası tarafından 1997 yılında hizmete sunulmuştur. Aynı yıl internet bankacılığı hizmetini Garanti bankası’ da vermeye başlamıştır. 1997 yılının 2. yarısından itibaren faaliyet giren internet bankacılığı kısa sürede 1,2 milyar USD işlem hacmine ulaşmıştır.<sup>133</sup> Başlangıçta çok az işlem yapılabilen internet bankacılığında güvenlik ve altyapı teknolojilerinin gelişmesiyle pek çok işlem sanal olarak yapılabilir hale gelmiştir. Garanti bankası gibi teknolojik yatırımlar yapan bankalar, yapılan işlemlerin %70 ‘ni internet üzerinden gerçekleştirmeyi hedeflemektedir.

İnternet bankacılığının hızlı bir şekilde yaygınlaşmasının temel nedenleri arasında; ilki ciddi bir şekilde maliyet avantajı sağlamalarıdır. Bankacılığın sunduğu hizmet ve yeni ürünlerin ucuz ve etkili şekilde tanıtılmasına fırsat sağlamasıdır. İkinci neden ise müşterilerin çoğunun şubelere gitmenin zaman ve çaba gerektirdiği görüşüdür. Bu nedenle zaman, maliyet ve mekân özgürlüğü internet bankacılığının altında yatan nedenler olarak sayılır. Günümüzde fiziki para çekme işlemi hariç, diğer tüm bankacılık işlemleri internet üzerinden zaman ve mekân kısıtlaması olmadan yapılabilir.

Türkiye Bankalar Birliğinden alınan verilere göre İnternet bankacılığını kullanan aktif müşteri son bir yılda 1 milyon 776 bin kişi artış göstermiştir. İnternet bankacılığı yapmak üzere sistemde kayıtlı olan ve en az bir kez giriş işlemi yapmış toplam bireysel müşteri sayısı, Haziran 2014 itibariyle, 29 milyon 669 bin kişi olmuştur.<sup>134</sup> Son bir yıl içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmış toplam bireysel müşteri sayısı ise yaklaşık 17 milyon 807 bin kişidir.

Nisan-Haziran 2014 döneminde yaklaşık 12 milyon 134 bin bireysel müşteri en az bir kez internet bankacılığı giriş işlemi yapmıştır. Bu miktar, toplam kayıtlı bireysel

<sup>132</sup> Recep Özdemir, "Kobilerin İnternet Bankacılığına Adaptasyonu, Orta Anadolu Bölgesinde Anket Uygulaması", Zonguldak Karaelmas Ün. SBE, (Yüksek Lisans Tezi), Zonguldak.2007,

<sup>133</sup> Akın, a.g.e. s.28

<sup>134</sup> Dağlı, a.g.e. s.27

müşteri sayısının yüzde 41'ini oluşturmaktadır. Nisan-Haziran 2014 döneminde, aktif bireysel müşteri sayısında bir önceki yılın aynı dönemine göre 1 milyon 666 bin kişi, bir önceki üç aylık döneme göre ise 96 bin kişi artış olmuştur.<sup>135</sup>

**Tablo 8 : İnternet Bankacılığını Kullanan Müşteri Sayısı<sup>136</sup>**

	Eylül 2014	Haziran 2015	Eylül 2015
<b>Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)</b>			
Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	12.588	14.466	14.999
Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	32.303	40.320	40.564
Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	18.580	21.977	22.867
<b>Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)</b>	<b>39</b>	<b>36</b>	<b>37</b>
<b>Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)</b>			
Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	1.095	1.191	1.211
Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	2.225	2.729	2.810
Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	1.341	1.495	1.523
<b>Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)</b>	<b>49</b>	<b>44</b>	<b>43</b>
<b>Toplam müşteri sayısı (bin kişi)</b>			
Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	13.683	15.658	16.210
Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	34.529	43.049	43.374
Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	19.921	23.472	24.391
<b>Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)</b>	<b>40</b>	<b>36</b>	<b>37</b>

Mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını kapsamaktadır.

**Tablo 9: İnternet Bankacılığı Müşteri Sayıları**

Dönem	Bireysel			Kurumsal			Toplam		
	Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	Aktif müşteri sayısı	Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	Aktif müşteri sayısı	Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	Aktif müşteri sayısı
Eylül 2014	32.303.465	18.579.576	12.588.096	2.225.345	1.340.987	1.094.948	34.528.810	19.920.563	13.683.044
Aralık 2014	34.047.501	19.614.641	13.181.279	2.323.690	1.399.384	1.133.777	36.371.191	21.014.025	14.315.056
Mart 2015	37.651.356	20.802.140	14.228.690	2.493.392	1.426.728	1.178.005	40.144.748	22.228.868	15.406.695
Haziran 2015	40.319.927	21.976.588	14.466.370	2.728.836	1.495.298	1.191.329	43.048.763	23.471.886	15.657.699
Eylül 2015	40.563.617	22.867.424	14.999.137	2.810.017	1.523.252	1.211.355	43.373.634	24.390.676	16.210.492

<sup>135</sup> TBB / İstatistiki Raporlar / İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri / Eylül 2015

<sup>136</sup> TBB / İstatistiki Raporlar / İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri / Eylül 2015

### 3.2.3. Türkiye’de İnternet Bankacılığı İşlemleri

#### 3.2.3.1. Yatırım İşlemleri

Nisan-Haziran 2014 döneminde internet bankacılığı ile gerçekleştirilen 10 milyon adet yatırım işleminin hacmi yaklaşık 109 milyar TL olmuştur.<sup>137</sup>

**Tablo 10:** İnternet Bankacılığında Yatırım İşlemleri

İnternet Bankacılığında Yatırım İşlemleri Mart 2014		Haziran 2014		Net Değişme		Haziran 2015	
İşlem Adedi (Bin)		İşlem Hacmi (Milyon TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	Ortalama İşlem Hacmi (Bin TL)
Yatırım Fonları	2.155	23.905	2.122	22.951	-33	-954	10,8
Döviz İşlemleri	2.494	28.698	2.433	24.752	-61	-3.945	10,2
Vadeli hesaplar	972	33.262	873	28.779	-99	-4.483	33,0
Gerçekleşen hisse senedi işlemleri	3.677	18.272	3.559	18.808	-118	537	5,3
Repo İşlemleri	113	4.931	116	4.965	4	34	42,6
Tahvil ve bono işl.	82	1.275	64	807	-19	-468	12,7
Altın	554	3.964	444	1.810	-111	-2.154	4,1
VOB	848	6.023	660	5.948	-188	-75	9,0
<b>Toplam</b>	<b>10.895</b>	<b>120.328</b>	<b>10.271</b>	<b>108.820</b>	<b>-624</b>	<b>-11.508</b>	<b>10,6</b>

#### 3.2.3.2 Finansal İşlemler

Nisan-Haziran 2014 dönemi itibariyle, internet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan yatırım işlemleri dışındaki finansal işlemlerin toplam adedi 120 milyon, tutarı ise 512 milyar TL olmuştur. EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri işlemleri, yatırım işlemleri dışındaki finansal işlem hacminin yüzde 86’sını oluşturmuştur.

<sup>137</sup> TBB / İstatistiki Raporlar / İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri / Eylül 2015

**Tablo 11: İnternet Bankacılığında Finansal İşlemler<sup>138</sup>**

İnternet Bankacılığında Finansal İşlemler Haziran 2013		Mart 2014		Haziran 2014		
İşlem Adedi(Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	
Para transferleri	58.684	367.380	60.805	409.055	62.995	439.562
Ödemeler	37.769	22.547	44.171	25.463	42.836	26.002
Kredi kartı işlemleri	11.084	11.419	11.357	13.192	11.307	14.346
Diğer finansal işlemleri	2.721	30.209	2.641	29.275	2.511	31.655
<b>Toplam</b>	<b>110.258</b>	<b>431.555</b>	<b>118.974</b>	<b>476.984</b>	<b>119.649</b>	<b>511.565</b>

### 3.3. İNTERNET BANKACILIĞININ AVANTAJLARI VE DEZAVANTAJLARI

İnternet bankacılığı kullanımının bankalar açısından ve müşteriler açısından avantaj sağladığı gibi dezavantajları da vardır. Olumlu ve olumsuz avantajları sırasıyla inceleyelim;

#### 3.3.1. Bankalar Açısından Avantajları<sup>139</sup>

- Bankalar hesap ödemeleri, fatura ödemeleri, kredi kartı ödemeleri, para transferi gibi düşük katma değerli işlemleri internet bankacılığı sayesinde daha az maliyetli ve pratik olarak müşterilere sunarak, bireysel krediler, ticari krediler, yatırım bankacılığı gibi yüksek değerli işlemleri şubeler aracılığı ile gerçekleştirme imkânına kavuşurlar. Bu sayede bankalar karlılıklarını daha fazla artırma imkânı elde etmektedirler
- Müşterilere, kendilerine özel sayfa imkânı sunularak değerli hissi verilebilmektedir. Bu, müşteri memnuniyeti açısından öneme sahiptir.
- Sanal bankacılık, bankalara daha yüksek işlem yapabilme kapasitesi sağlar. Şube bankacılığı uygulamalarında, daha az maliyetle bu işlem kapasitesine ulaşabilme becerisi sayesinde bankalara ekstra maliyet avantajı imkanı sunar.
- Bankaların tanınırlıklarını artırma ve yeni müşteri çekmelerine imkan sunar.
- Bankaların mevcut müşteri tabanlarını koruma olanağı sunar.

<sup>138</sup> TBB / İstatistik Raporlar / İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri / Haziran 2014

<sup>139</sup> Emre Pala ve Yrd. Doç. Dr. Burak Kartal, "Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığı ile İlgili Tutumlarına Yönelik Bir Pilot Araştırma", Celal Bayar Üniversitesi, İ.İ.B.F. **Yönetim Ve Ekonomi Dergisi**, Yıl:2010, Cilt:17, Sayı:2, s.44-57

- Bankalara, müşterilerin önerdikleri bankacılık hizmetlerini kendi istekleri doğrultusunda şekillendirme imkânı sunar. Müşterilerin kullandıkları web ara yüzünü kendi istedikleri şekilde özelleştirmeleri, başka bir bankaya geçişte uyum süreci sıkıntısı yaşayacaklarından önemli bir avantaj sağlar
- İnternet bankacılığı, bankalara zaman ve mekân bağımsızlığı sunar. Bu sayede bankalar coğrafi genişleme kolaylığı imkânı bulurlar. Şubeler iş yükü açısından hafifleme imkânı bulur ve asıl hedefleri olan pazarlama aktivitelerine yönelirler.
- Zamanla bankalar için çevrimiçi komisyonculuk ve çapraz satış hizmetleri de birer kazanç kaynağı haline gelecektir.
- Bankaların yenilikçi ve gelişmeye açık olduğunun birer göstergesi olarak kabul edilir ve bu banka imajını olumlu etkiler.
- Banka şube sayısı ve çalışan personelinin sayısının azaltılması gibi imkânı sunar.

### 3.3.2. Müşteriler Açısından Avantajları<sup>140</sup>

- Banka müşterilerinin, işlem yapabilmek için zaman kaybetmeleri ve konum değiştirmeleri gibi zorunluluklarını ortadan kaldırır. Müşterilerin kolay ve hızlı bir şekilde istedikleri her yerden hizmet alabilmelerini sağlar.
- İnternet bankacılığının pratikliği ve bilgiye anında ulaşılabilmesi sayesinde, müşterilere kendi yatırımlarını ve ödemelerini günün 24 saatinde diledikleri gibi idare edebilme ve daha sağlıklı tercihler yapabilme kolaylığı sağlanır.
- Müşteriler, internet bankacılığı ile kredi faiz oranı gibi ürünleri diğer bankalarla karşılaştırabilmektedirler.
- Müşterilerin, işlem yapabilmeleri için bankaya gitmelerini ve kuyrukta beklemelerini gerektirmez.
- Müşteriler tarafından Yapılan işlemlerin banka personeli tarafından bile görülememesi gizli ve güvenli bankacılık hizmeti sağlar.
- Müşterilerin şubeden belirli bir ücret karşılığı yapabildikleri işlemler, internet bankacılığı üzerinden ücretsiz bir şekilde gerçekleştirilebilmektedir.
- Müşteriler, internet bankacılığı üzerinden güncel, anlık bilgiye ulaşabilmekte, portföy değerlerini ve değişimlerini sürekli takip

<sup>140</sup> Özcan, a.g.e, s.118

edebilmekte, ve işlemlerini internet bankacılığı aracılığıyla hızlı bir şekilde gerçekleştirebilmektedirler.

- İnternet bankacılığı ile müşteriler bütün işlemleri kendileri yapmakta ve bu yüksek derece kontrol imkanı sunmaktadır.
- İnternet bankacılığı müşterilere, hesaplarıyla ilgili tüm detayları görebilme, kayıtları günü gününe takip edebilme, olası bir yanlışlık durumunda anında müdahale edebilme olanağı sunar.

### 3.3.3. Bankalar Açısından Dezavantajları<sup>141</sup>

- İnternet bankacılığının, bankalar açısından temel sorunu yüksek yatırım maliyeti gerektirmesidir. Uzun bir süre yapılan işlemlerden kazanç sağlamak mümkün olmamaktadır.
- Coğrafi kısıtlamanın ortadan kalkmasıyla olumlu sonuçların yanında, fazla sınır ötesi rekabet oluşturmasıyla da olumsuz etkiler meydana getirir. Müşteriler bankaların ürünlerini karşılaştırabilirler ve tercihlerini değiştirebilirler.
- İnternet bankacılığı ile sunulan düşük maliyetli hizmetler sebebiyle, bankalara diğer kanallardaki fiyatları aşağı çekmeleri yönünde baskı oluşturur.
- Diğer bir dezavantaj, bankalara bu sanal altyapıyı sunan aracı firmaların da komisyondan pay almasıdır.
- Banka şubelerinde çalışan personel ihtiyacı azalacağından, şubelerde kalacak nitelikli personelin seçimine dikkat edilmesi gerekir. Şubeler atıl durumda kalabilir. Bu da bankalar için ekstra maliyet anlamına gelmektedir.<sup>142</sup>
- İnternet bankacılığı, teknolojiyi zor kabullenen müşteriler için zorluklar arz eder. Bu sebeple bankaların müşteri kaybetmelerine neden olabilir.
- İnternet, bilgisayarların birbiri ile iletişim kurabildiği açık bir sistem olması sebebiyle, bankalar, internet bankacılığı sisteminde ortaya çıkabilecek gizli bilgilerin çalınması ve dolandırıcılık gibi güvenlik problemlerine karşı güvenlik tedbirlerinin oluşturulmasında daha aktif kalmak zorundadırlar.

<sup>141</sup>Mustafa Çeker, " İnternet Bankacılığı İşlemlerindeki Usulsüzlüklerden Bankaların Sorumluluğu" Çukurova Üniversitesi, İ.İ.B.F, **Ticaret Hukuku Kürsüsü**, Adana, 2007, s.4

<sup>142</sup> Özcan, a.g.e, s.120

- İnternet bankacılığı üzerine uygulanan hukuk kuralları yetersiz kalmakta ve bu da farklı yorumları doğurmaktadır.

#### 3.3.4. Műşteriler Açısından Dezavantajları<sup>143</sup>

- Kötű niyetli kişiler tarafından müşterilerin bilgileri çeşitli yöntemlerle elde edilebilir ve bu kişiler bilgilerini öğrendikleri hesaplara kötü niyetli müdahalede bulunabilir.
- İnternet bankacılığını kullanabilmek için müşterilerin bu tarz uygulamaları destekleyen cihazlara ve internet bağlantısına ihtiyaçları vardır. İmkân sahibi olmayan müşterilere bu da maliyet getirebilir.
- Bankaların yeni teknoloji bir sisteme geçmesi nedeniyle müşterilerin bilgilerini tekrar güncellemeleri istenebilir. Bu da müşteriler açısından ekstra zaman kaybına neden olabilir.
- İnternet bankacılığı, fobisi olan müşteriler için zorluk teşkil etmektedir.

---

<sup>143</sup> Özcan, a.g.e, s122



## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **İNTERNET BANKACILIĞINA YÖNELİK MÜŞTERİ TERCİHLERİNİN**

### **İNCELENMESİ ÜZERİNE ARAŞTIRMA**

#### **4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI**

Araştırmanın amacı İnternet bankacılığı hizmetinden yaralanan bireysel müşterilerin, internet bankacılığına bakış açıları ve tutumları ile ilgili erişim, sunulan hizmetten memnuniyet, işlem güvenliği, ara yüzü öğrenme ve kullanım kolaylığı ve bir yaşam biçimi şeklinde benimseme ile ilgili görüşlerini ortaya çıkarmaktır. Ayrıca, internet bankacılığında işlem yapma sıklığı, internet bankacılığında yeni hesap açmadaki en önemli faktörler, hangi bankanın internet hizmetinden en fazla yararlandığı, bu bankaların tercih edilme nedenleri, hangi bankacılık işlemlerinin internet bankacılığı, hangilerinin şube bankacılığı aracılığıyla yapıldığı ve elektronik bankacılık türlerinden Otomatik Para Çekme Makinesi (ATM), telefon bankacılığı ve internet bankacılığının kullanım sıklığını belirlemektir.

Araştırma, bankacılık sektörünün gelişmesinde, internet bankacılığı hizmetlerinin kalitesinin artmasında, gelecekte daha fazla banka müşterisinin internet bankacılığını kullanmasında fayda sağlayabileceği gibi, internet bankacılığı pazarlamasına ilişkin literatüre de Türkiye gibi önemli bir gelişmekte olan ülkeye özgü bilgilerle, keşifsel nitelikte de olsa katkı sağlayabilir.

#### **4.2. ARAŞTIRMANIN PROBLEMLERİ VE ALT PROBLEMLERİ**

1- Banka müşterileri internet bankacılığını ne sıklıkta kullanmaktadırlar?

1-1. İnternet bankacılığını kullanma sıklığı cinsiyete göre farklılık göstermekte midir?

1-2. İnternet bankacılığını kullanma sıklığı yaşa göre değişkenlik göstermekte midir?

1-3. İnternet bankacılığını kullanma sıklığı medeni duruma göre fark göstermekte midir?

1-4. İnternet bankacılığını kullanma sıklığı eğitim durumuna göre göstermekte midir?

1-5. İnternet bankacılığını kullanma sıklığı ailenin toplam gelirinine göre göstermekte midir?

2- Banka müşterileri internet bankacılığını ne zamandan beri kullanmaktadırlar?

3- Banka müşterilerinin internet bankacılığı hesabı açtırmada etkili olan faktörler önem sırasına göre nasıldır?

4- Banka müşterileri internet bankacılığını ne ölçüde kişisel ve işle veya her ikisi için kullanmaktadırlar?

- 5- Çalışmaya katılanlar, en fazla hangi bankanın internet bankacılığı hizmetinden yararlanmaktadır?
- 6- Banka müşterilerinin tercih ettikleri bankayı seçmede etkili olan faktörler nelerdir?
- 7- Banka müşterilerinin internet bankacılığı ve şube bankacılığı ile yaptıkları işlemler nelerdir?
- 8- Elektronik bankacılık türlerinden ATM, telefon bankacılığı ve internet bankacılığının kullanım sıklığı nedir?
- 9- Banka müşterilerinin kullandıkları bankanın internet bankacılığı ile ilgili görüşleri nelerdir?
  - 9.1. Banka müşterilerinin kullandıkları bankanın internet bankacılığı ile ilgili görüşleri cinsiyete göre fark göstermekte midir?
  - 9.2. Banka müşterilerinin kullandıkları bankanın internet bankacılığı ile ilgili görüşleri yaşa göre fark göstermekte midir?
  - 9.3. Banka müşterilerinin kullandıkları bankanın internet bankacılığı ile ilgili görüşleri mesleğe göre fark göstermekte midir?
  - 9.4. Banka müşterilerinin kullandıkları bankanın internet bankacılığı ile ilgili görüşleri medeni duruma göre fark göstermekte midir?
  - 9.5. Banka müşterilerinin kullandıkları bankanın internet bankacılığı ile ilgili görüşleri eğitim durumuna göre fark göstermekte midir?
  - 9.6. Banka müşterilerinin kullandıkları bankanın internet bankacılığı ile ilgili görüşleri ailenin toplam gelirine göre fark göstermekte midir?

#### **4.3. ARAŞTIRMA MODELİ**

“Çalışma, banka müşterilerinin internet bankacılığı ile ilgili görüşlerini belirlemesi sebebi ile tanımlayıcı araştırma modeli üzerine kurgulanmıştır. Söz konusu araştırma modelinde, çok geniş bir alanı kapsar; pazar çevresiyle ilgili doğru ve tam bilgilerin elde edilmesi amaçlanır. Tanımlayıcı araştırma, problemi veya mevcut durumu anlamaya, ya da tanımlamaya, tahmin etmeye yöneliktir.” (Nakip, 2006, s.48).

#### 4.4. ÇALIŞMA GRUBU

**Tablo 12 : Örneklem Grubunun Demografik Bilgileri**

		<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Cinsiyetiniz</b>	Erkek	1179	73,5
	Kadın	425	26,5
<b>Yaşınız</b>	18-25 yaş arası	514	32,0
	26-33 yaş arası	857	53,4
	34-41 yaş arası	204	12,7
	42-49 yaş arası	29	1,8
<b>Mesleğiniz</b>	Satış sorumlusu	128	8,0
	Mühendis	134	8,4
	Öğrenci	365	22,8
	Diğer	118	7,3
	Avukat	188	11,7
	İstatistikçi	125	7,8
	Muhasebe	111	6,9
	Pazarlama	143	8,9
	Serbest meslek	98	6,1
	Doktor	84	5,2
	Memur	85	5,3
	Yönetici	25	1,6
<b>Medeni durumunuz</b>	Bekar	879	54,8
	Evli	725	45,2
<b>Eğitim durumunuz</b>	Lise	258	16,1
	Üniversite	920	57,4
	Lisansüstü	426	26,6
<b>Ailenizin aylık toplam geliri</b>	0-999 TL	105	6,5
	1000-1999 TL	411	25,6
	2000-2999 TL	291	18,1
	3000-3999 TL	307	19,1
	4000 TL ve üstü	490	30,5

Katılımcılardan %73,5'i erkek iken %26,5'i kadındır. Katılımcılardan yaşı 18-25 arasındakilerin oranı %32,0; 26-33 yaş arası %53,4; 34-41 yaş arası %12,7; 42-49 yaş arasındakilerin oranı ise %1,8'dir. Araştırmaya katılanlar içerisinde satış sorumlularının oranı %8,0; mühendislerin %8,4; öğrencilerin %22,8; avukatların %11,7; istatistikçilerin %7,8; muhasebecilerin %6,9; pazarlamacıların %8,9; serbest mesleklerin %6,1; doktorların %5,2; memurların %5,3; yöneticilerin oranı %1,6 ve diğer meslek gruplarının oranı %7,3'dür. Katılımcılardan %54,8'i bekar iken %45,2'si evlidir. Katılımcılardan lise mezunlarının oranı %16,1; üniversite mezunlarının

%57,4; lisansüstü mezunlarının oranı ise %26,6'dır. Katılımcılardan aylık toplam geliri 0-999 TL arasında olanların oranı %6,5; 1000-1999 TL arasındakilerin %25,6; 2000-2999 TL arasındakilerin %18,1; 3000-3999 TL arasındakilerin %19,1; 4000 TL ve üstü gelirdekilerin oranı ise %30,5'tir.

#### **4.5. VERİ TOPLAMA ARACI**

Araştırmada veri toplama aracı olarak internet bankacılığı ile ilgili anket kullanılmıştır. Söz konusu anket Emre Pala tarafından 2010 yılında hazırlanan "Alternatif Dağıtım Kanallarından İnternet Bankacılığına Yönelik Müşteri Tercihlerinin İncelenmesi" isimli yüksek lisans çalışmasından alınmıştır. Anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde "internet bankacılığını ne sıklıkta kullanmaktasınız?", "internet bankacılığını ne zamandan beri kullanmaktasınız" gibi sorular bulunmakta, ikinci bölümde internet bankacılığı ile ilgili ifadelerin yer aldığı 5'li likert tipi ölçek yer almaktadır (1: Kesinlikle katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle katılıyorum). Üçüncü bölümde ise katılımcının cinsiyeti, yaşı, mesleği, eğitim durumu ve ailenin aylık toplam geliri gibi kişisel bilgiler yer almaktadır.

Anketin ikinci bölümündeki toplam 34 ifade erişim, hizmetten memnuniyet, güvenlik, öğrenme ve kullanım kolaylığı ve yaşam tarzı olmak üzere beş faktörü ölçmektedir. Pala (2010) tarafından yapılan çalışmada ölçeğin Cronbach Alpha güvenirliliği 0.92 olarak hesaplanmıştır.

#### **4.6. VERİLERİN TOPLANMASI VE ANALİZİ**

Çalışma kapsamında düzenlenen anket, online anket hazırlama siteleri aracılığı ile 1650 katılımcıya iletilmiştir. Toplam geri dönen ve çalışma grubunu oluşturan anket sayısı 1604'tür. Elde edilen datalar SPSS 21.00 (Statistical Program for Social Sciences-22.00) paket programı kullanılarak analiz edilmiştir.

##### **4.6.1. Araştırmanın Birinci Problemi İle İlgili Bulgular**

Araştırmanın birinci problemi "Banka müşterileri internet bankacılığını ne sıklıkta kullanmaktadırlar?" şeklinde ifade edilmiştir. Banka müşterilerinin internet bankacılığını kullanım sıklıkları Tablo 13. de yer almaktadır.

**Tablo 13: Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığını Kullanım Sıklıkları**

		n	%
<b>Ne sıklıkta internet bankacılığı kullanmaktasınız?</b>	Her gün	150	9,4
	Haftada birkaç kere	748	46,6
	Haftada bir	150	9,4
	Ayda birkaç kere	498	31,0
	Ayda bir	58	3,6

Tablo 13 incelendiğinde, katılımcılardan her gün internet bankacılığı kullananların oranı %9,4; haftada birkaç kere kullananların %46,6; haftada bir kullananların %9,4; ayda birkaç kere kullananların %31,0; ayda bir kullananların oranı ise %3,6'dır. İnternet bankacılığı kullanımı giderek yaygınlaşmakta ve haftalık kullanımı artmaktadır.

**Tablo 14 : Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığını Kullanım Sıklıklarının Demografik Verilere Göre Değişimi**

		<b>Ne sıklıkta internet bankacılığı kullanmaktasınız?</b>										<b>İlişki Testi</b>	
		<b>Her gün</b>		<b>Haftada birkaç kere</b>		<b>Haftada bir</b>		<b>Ayda birkaç kere</b>		<b>Ayda bir</b>		<b>X<sup>2</sup></b>	<b>p</b>
		<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
<b>Cinsiyetiniz</b>	Erkek	121	10,3	748	63,4	0	0,0	265	22,5	45	3,8	<b>795,479</b>	<b>,000*</b>
	Kadın	29	6,8	0	0,0	150	35,3	233	54,8	13	3,1		
<b>Yaşınız</b>	18-25 yaş arası	45	8,8	130	25,3	135	26,3	191	37,2	13	2,5	<b>485,714</b>	<b>,000*</b>
	26-33 yaş arası	56	6,5	526	61,4	0	0,0	230	26,8	45	5,3		
	34-41 yaş arası	44	21,6	92	45,1	0	0,0	68	33,3	0	0,0		
	42-49 yaş arası	5	17,2	0	0,0	15	51,7	9	31,0	0	0,0		
<b>Medeni durumunuz</b>	Bekar	50	5,7	441	50,2	140	15,9	216	24,6	32	3,6	<b>149,297</b>	<b>,000*</b>
	Evli	100	13,8	307	42,3	10	1,4	282	38,9	26	3,6		
<b>Eğitim durumunuz</b>	Lise	14	5,4	35	13,6	0	0,0	196	76,0	13	5,0	<b>563,956</b>	<b>,000*</b>
	Üniversite	81	8,8	382	41,5	150	16,3	288	31,3	19	2,1		
	Lisansüstü	55	12,9	331	77,7	0	0,0	14	3,3	26	6,1		
<b>Ailenizin aylık toplam geliri</b>	0-999 TL	16	15,2	89	84,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0	<b>819,822</b>	<b>,000*</b>
	1000-1999 TL	30	7,3	105	25,5	0	0,0	218	53,0	58	14,1		
	2000-2999 TL	26	8,9	123	42,3	119	40,9	23	7,9	0	0,0		
	3000-3999 TL	18	5,9	151	49,2	31	10,1	107	34,9	0	0,0		
	4000 TL ve üstü	60	12,2	280	57,1	0	0,0	150	30,6	0	0,0		

Araştırma sonuçlarına göre cinsiyet grupları ile internet bankacılığı kullanma sıklığı arasında ilişki bulunmaktadır ( $p < 0,05$ ). Haftada birkaç kez internet bankacılığı

kullananların çoğunluğu (%63,4) erkektir. Erkek müşterilerin bayanlara göre daha aktif kullandıkları görülmüştür. Yaş grupları ile internet bankacılığı kullanma sıklığı arasında ilişki bulunmaktadır( $p<0,05$ ). Haftada birkaç kez internet bankacılığı kullananların çoğunluğu (%61,4) 26-33 yaş arasındakilerdir. Medeni durum grupları ile internet bankacılığı kullanma sıklığı arasında ilişki bulunmaktadır( $p<0,05$ ). Haftada birkaç kez internet bankacılığı kullananların çoğunluğu (%50,2) bekârdır. Eğitim durumu grupları ile internet bankacılığı kullanma sıklığı arasında ilişki bulunmaktadır( $p<0,05$ ). Ayda birkaç kez internet bankacılığı kullananların çoğunluğu (%76,0) lise mezunlarıdır.

Araştırma sonuçlarına göre aylık toplam gelir grupları ile internet bankacılığı kullanma sıklığı arasında ilişki bulunmaktadır( $p<0,05$ ). Haftada birkaç kez internet bankacılığı kullananların büyük çoğunluğu (%84,8) 0-999 TL arasındaki aylık toplam gelire sahip olanlardır.

Araştırmanın 1. problemi ile ilgili alt problemler ise internet bankacılığının kullanma sıklığı cinsiyete, yaşa, medeni duruma, eğitim durumuna ve ailenin toplam gelirine göre fark gösterip göstermediğidir. Araştırma sonuçlarına göre internet bankacılığını kullanma sıklığının cinsiyete, yaşa, mesleğe, medeni duruma, eğitim durumuna ve ailenin toplam gelirine göre fark gösterdiği ortaya çıkmıştır.

#### 4.6.2. Araştırmanın İkinci Problemi İle İlgili Bulgular

Araştırmanın ikinci problemi “Banka müşterileri internet bankacılığını ne zamandan beri kullanmaktadırlar?” şeklindedir. Tablo 15. de banka müşterilerinin internet bankacılığını ne zamandan beri kullandıkları yer almaktadır.

**Tablo 15:** Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığını Kullanma Süreleri

	n	%	
<b>Ne zamandan beri internet bankacılığı kullanmaktasınız?</b>	6 ay ve altı	177	11,0
	6 aydan fazla, en çok 1 yıl	582	36,3
	1 yıldan fazla, en çok 2 yıl	180	11,2
	2 yıldan fazla	665	41,5

Tablo 15. incelendiğinde, katılımcılardan 6 ay ve altı süredir internet bankacılığı kullananların oranı %11,0; 6 aydan fazla en çok 1 yıldır kullananların %36,3; 1 yıldan fazla en çok 2 yıldır kullananların %11,2; 2 yıldan fazla süredir kullananların oranı ise %41,5'tir.

#### 4.6.3. Araştırmanın Üçüncü Problemi ile İlgili Bulgular

Araştırmanın üçüncü problemi “Banka müşterilerinin internet bankacılığı hesabı açtirmasında etkili olan faktörler önem sırasına göre nasıldır?” Bununla ilgili tablolar faktörlere göre aşağıda yer almaktadır.

**Tablo 16. :** Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığı Hesabı Açtirmasında Etkili Olan Faktörlerin Önem Düzeyleri

	Hiç önemli değil		Önemli değil		Orta derecede önemli		Önemli		Çok önemli	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
24 saat ulaşılabilirlik	0	0,0	0	0,0	0	0,0	663	41,3	941	58,7
Merak	958	59,7	138	8,6	351	21,9	0	0,0	157	9,8
İşlem maliyetinin azlığı	161	10,0	0	0,0	0	0,0	907	56,5	536	33,4
Güvenlik	0	0,0	180	11,2	964	60,1	460	28,7	0	0,0
Bankacılık işlemlerinin kolay olması	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1091	68,0	513	32,0
Zamandan tasarruf sağlaması	0	0,0	0	0,0	0	0,0	615	38,3	989	61,7
Teknolojik olması	0	0,0	0	0,0	177	11,0	615	38,3	812	50,6

Katılımcıların çoğunluğu internet bankacılığı hesabı açtirmasında 24 saat ulaşılabilir olmasının çok önemli olduğunu (%58,7), merakın hiç önemli olmadığını (%59,7), işlem maliyetinin azlığının önemli olduğunu (%56,5), güvenliğin orta derecede önemli olduğunu (%60,1) ve işlemlerinin kolay olmasının önemli olduğunu belirtmiştir(%68,0).

Tablo 17. debanka müşterilerinin internet bankacılığı açtirma gerekçelerinin aritmetik ortalamalarına yer verilmektedir.

**Tablo 17. :** Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığı Açtırma Gerekçelerinin Aritmetik Ortalamaları

	N	Minimum	Maximum	Ort.	ss
<b>24 saat ulaşılabilirlik</b>	1604	4	5	4,59	,493
<b>Merak</b>	1604	1	5	1,92	1,300
<b>İşlem maliyetinin azlığı</b>	1604	1	5	4,03	1,112
<b>Güvenlik</b>	1604	2	4	3,17	,607
<b>Bankacılık işlemlerinin kolay olması</b>	1604	4	5	4,32	,467
<b>Zamandan tasarruf sağlaması</b>	1604	4	5	4,62	,486
<b>Teknolojik olması</b>	1604	3	5	4,40	,678

Tablo 17. incelendiğinde, banka müşterilerinin internet bankacılığını tercih etmedeki en önemli iki faktörün 4,62 ortalama ile “zamandan tasarruf” ve 4.59 ortalama ile “24 saat ulaşılabilirlik” olduğu görülmektedir. Merak faktörü ise 1,92 ortalama ile en son sırada yer almaktadır.

#### 4.6.4. Dördüncü Problem İle İlgili Bulgular

Araştırmanın dördüncü problemi “Banka müşterileri internet bankacılığını ne ölçüde kişisel, işle ve her ikisi için kullanmaktadırlar?” şeklinde ifade edilmiştir. Bununla ilgili sonuçlar aşağıdaki Tablo 18.da yer almaktadır.

**Tablo 18. :** Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığını Kişisel, İş Ve Kişisel Bankacılık İşlemlerinde Ne Ölçüde Kullandıkları

		n	%
<b>İnternet bankacılığını ne amaçla kullanmaktasınız?</b>	Kişisel bankacılık işlemlerinde	811	50,6
	İş ve kişisel bankacılık işlemlerinde	793	49,4

Tablo 18. incelendiğinde, katılımcılardan %50,6’sı internet bankacılığını kişisel bankacılık işlemlerinde kullanırken %49,4’ü iş ve kişisel bankacılık işlemlerinde kullanmaktadır.

#### 4.6.5. Beşinci Problem İle İlgili Bulgular

Araştırmanın beşinci problemi “Çalışmaya katılanlar, en fazla hangi bankanın internet bankacılığı hizmetinden yararlanmaktadır?” şeklinde ifade edilmiştir. Bununla ilgili sonuçlar aşağıdaki Tablo 19. da yer almaktadır.



**Tablo 19 :** Banka Müşterilerinin En Fazla Hangi Bankanın İnternet Bankacılığı Hizmetinden Yararlandıkları

	n	%	
<b>En fazla hangi bankanın internet bankacılığı hizmetinden yararlanmaktasınız?</b>	İş Bankası	279	17,4
	Garanti Bankası	130	8,1
	Akbank	285	17,8
	Yapı Kredi Bankası	135	8,4
	Halkbank	129	8,0
	Vakıfbank	204	12,7
	Ziraat Bankası	304	19,0
	enpara	138	8,6

Tablo 19 İncelendiğinde, katılımcılardan internet bankacılığı İş Bankasından yararlananların oranı %17,4; Garanti Bankasından yararlananların %8,1; Akbanktan yararlananların %17,8; Yapı Kredi Bankasından yararlananların %8,4; Halkbanktan yararlananların %8,0; Vakıfbanktan yararlananların 12,7; Ziraat Bankasından yararlananların %19,0; enparadan yararlananların oranı ise %8,6'dır. En çok tercih edilen banka, İş bankasının sunmuş olduğuhizmettir.

#### 4.6.6. Altıncı Problem İle İlgili Bulgular

Araştırmanın altıncı problemi "Banka müşterilerinin tercih ettikleri bankayı seçmede etkili olan faktörler nelerdir?" şeklinde belirlenmiştir. Bu problem ile ilgili analiz sonuçları aşağıdaki Tablo 20. de yer almaktadır.

**Tablo 20. :** Banka müşterilerinin kullandıkları bankayı seçme sebeplerine verdikleri önemlerin dereceleri

	Hiç önemli değil		Önemli değil		Orta derecede önemli		Önemli		Çok önemli	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Bankanın büyüklüğü</b>	295	18,4	0	0,0	492	30,7	615	38,3	202	12,6
<b>Bankanın tanınmışlığı</b>	295	18,4	0	0,0	492	30,7	615	38,3	202	12,6
<b>Bankanın genel hizmet kalitesi</b>	0	0,0	0	0,0	762	47,5	348	21,7	494	30,8
<b>Bankanın güvenilirliği</b>	0	0,0	0	0,0	649	40,5	461	28,7	494	30,8
<b>Tavsiye edilmesi</b>	290	18,1	177	11,0	273	17,0	864	53,9	0	0,0
<b>Maşımı bu bankadan almam</b>	299	18,6	0	0,0	177	11,0	615	38,3	513	32,0
<b>İnternet bankacılığının kalitesi</b>	161	10,0	0	0,0	441	27,5	351	21,9	651	40,6
<b>Belli başlı bir sebebi bulunmamaktadır</b>	1128	70,3	0	0,0	315	19,6	0	0,0	161	10,0

Aşağıdaki Tablo 21. 'da banka müşterilerinin kullandıkları bankayı seçme sebeplerine verdikleri önemlerin dereceleri ile ilgili aritmetik ortalamalar yer almaktadır.

**Tablo 21 : Banka Müşterilerinin Kullandıkları Bankayı Seçme Sebeplerine Verdikleri Önemlerin Dereceleri İle İlgili Aritmetik Ortalamalar**

	n	Minimum	Maximum	Ort.	ss
<b>Bankanın büyüklüğü</b>	1604	1	5	3,27	1,246
<b>Bankanın tanınmışlığı</b>	1604	1	5	3,27	1,246
<b>Bankanın genel hizmet kalitesi</b>	1604	3	5	3,83	,869
<b>Bankanın güvenilirliği</b>	1604	3	5	3,90	,839
<b>Tavsiye edilmesi</b>	1604	1	4	3,07	1,170
<b>Maaşımı bu bankadan almam</b>	1604	1	5	3,65	1,410
<b>İnternet bankacılığının kalitesi</b>	1604	1	5	3,83	1,247
<b>Belli başlı bir sebebi bulunmamaktadır</b>	1604	1	5	1,79	1,327

Tablolar incelendiğinde, katılımcıların daha çok bankanın güvenilirliğine, genel hizmet kalitesine, internet bankacılığının kalitesine ve maaşının o bankadan alınıyor olmasına ve önem verdikleri görülmektedir. Bankanın büyüklüğünün, tanınmışlığının, tavsiye edilmesi, katılımcıların internet bankacılığını o bankadan tercih etmelerinde önemli bir katkısının bulunmadığı görülmektedir.

#### **4.6.7. Yedinci Problem İle İlgili Bulgular**

Araştırmanın yedinci problemi “Banka müşterilerinin internet bankacılığı ve şube bankacılığı ile yaptıkları işlemler nelerdir?” şeklinde ifade edilmiştir. Bununla ilgili sonuçlar aşağıdaki Tabloda yer almaktadır.

**Tablo 22 : Banka Müşterilerinin İnternet Ve Şube Bankacılığı İle Yaptıkları İşler Ve Bunların İşlem Yerine Göre Dağılımları**

	İnternet Bankacılığı		Şube Bankacılığı	
	n	%	n	%
Hesaplarımı gözden geçirmek	1459	91,0	145	9,0
Hesap Açma Kapama	340	26,6	939	73,4
Vadeli Vadesiz TL	1272	88,8	161	11,2
Yatırım	1118	87,4	161	12,6
Altın	494	49,4	505	50,6
Döviz tevdiat hesapları	359	41,6	505	58,4
Para Aktarma (Havale, EFT, Döviz Transferi)	1322	91,0	131	9,0
Kredi Kartı (Bilgi sorma, Başvuru, Borç ödeme)	1314	90,4	139	9,6
Krediler (Ek hesap talebi, Kredi bilgileri, Tüketici kredisi)	328	28,2	836	71,8
Ödemeler (Fatura, Vergi, SSK primleri, Bağ Kur ödemeleri, Trafik Cezaları, İnternet ücretleri, Kontur işlemleri, Şans oyunları)	1102	86,0	180	14,0
OGS ve KGS işlemleri	761	67,5	367	32,5
Sigorta (Birikim sigortası, Zorunlu deprem sigortası prim ödemeleri)	494	43,8	634	56,2
Bireysel Emeklilik	520	46,1	608	53,9
Banka ile iletişim	677	68,2	316	31,8

Tablo 22 incelendiğinde Hesapları gözden geçirmek, Para Aktarma (Havale, EFT, Döviz Transferi), Kredi Kartı (Bilgi sorma, Başvuru, Borç ödeme), Vadeli Vadesiz TL, Yatırım, Ödemeler (Fatura, Vergi, SSK primleri, Bağ Kur ödemeleri, Trafik Cezaları, İnternet ücretleri, Kontur işlemleri, Şans oyunları), OGS ve KGS işlemleri ve Banka ile iletişim işlemlerinde internet bankacılığı şube bankacılığından daha fazla kullanılırken Bireysel Emeklilik, Altın, Sigorta (Birikim sigortası, Zorunlu deprem sigortası prim ödemeleri), Döviz tevdiat hesapları, Hesap Açma Kapama ve Krediler (Ek hesap talebi, Kredi bilgileri, Tüketici kredisi) işlemlerinden şube bankacılığı daha fazla kullanılmaktadır.

#### **4.6.8. Sekizinci Problem İle İlgili Bulgular Ve Yorum**

Araştırmanın sekizinci problemi “Elektronik bankacılık türlerinden ATM, telefon bankacılığı ve internet bankacılığının kullanım sıklığı nedir?” Tablo 23’de Banka müşterilerinin elektronik bankacılık hizmetlerinden ATM, telefon ve internet bankacılığını kullanma sıklıkları görülmektedir.

**Tablo 23 :** Banka Müşterilerinin Elektronik Bankacılık Hizmetlerinden ATM, Telefon Ve İnternet Bankacılığını Kullanma Sıklıkları

	Hiçbir zaman		Nadiren		Ara sıra		Sıklıkla		Çok sık olarak	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
ATM	0	0,0	177	11,0	508	31,7	463	28,9	456	28,4
Telefon bankacılığı	202	12,6	817	50,9	428	26,7	0	0,0	157	9,8
İnternet bankacılığı	0	0,0	0	0,0	357	22,3	579	36,1	668	41,6

Banka müşterilerinin internet bankacılığı, ATM ve telefon bankacılığı kullanma ile ilgili aritmetik ortalamalar Tablo 24 gösterilmektedir.

**Tablo 24 :** Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığı, ATM Ve Telefon Bankacılığı Kullanma İle İlgili Aritmetik Ortalamaları

	n	Minimum	Maximum	Ort.	ss
ATM	1604	2	5	3,75	,989
Telefon bankacılığı	1604	1	5	2,43	1,042
İnternet bankacılığı	1604	3	5	4,19	,776

Tablolar incelendiğinde, katılımcıların internet bankacılığı hizmetlerini kullanma sıklıklarının diğer bankacılık hizmetlerini kullanmaya oranla daha fazla olduğu görülmektedir. Katılımcıların internet bankacılığını her zaman kullanma oranı %41,6, ATM'leri kullanma oranı %28,4 ve telefon bankacılığını kullanma oranı ise %9,8'dir.

#### 4.6.9. Dokuzuncu Problem İle İlgili Bulgular

Araştırmanın dokuzuncu problemi ise "Banka müşterilerinin kullandıkları bankanın internet bankacılığı ile ilgili görüşleri nelerdir?" şeklinde ifade edilmiştir.

Katılımcıların internet bankacılığı hizmetini değerlendirdikleri çeşitli boyutlarda cinsiyetlerine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediklerini test etmek amacıyla bağımsız gruplar için t testi uygulanmış ve elde edilen sonuçlar aşağıdaki tablo 25' de gösterilmektedir.

**Tablo 25 :** *Cinsiyete* bağılı olarak katılımcıların internet bankacılığı hizmetlerini çeşitli boyutlarda değerlendirme ortalamalarının karşılaştırılması için t testi Tablosu

	<b>Cinsiyetiniz</b>	<b>N</b>	<b>Ort.</b>	<b>s.s</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
<b>Erişim ve Kullanım Kolaylığı</b>	Erkek	1179	37,562	5,755	<b>19,271</b>	<b>,000</b>
	Kadın	425	34,304	0,460		
<b>Öğrenme Kolaylığı</b>	Erkek	1179	8,043	1,629	<b>6,902</b>	<b>,000</b>
	Kadın	425	7,440	1,282		
<b>İşlem Çeşitliliği</b>	Erkek	1179	11,181	3,421	<b>7,716</b>	<b>,000</b>
	Kadın	425	10,289	1,205		
<b>İnternet Sitesinin Yetersizliği</b>	Erkek	1179	6,753	2,072	<b>-11,391</b>	<b>,000</b>
	Kadın	425	8,699	3,294		
<b>Güvenlik</b>	Erkek	1179	8,014	1,089	<b>-7,816</b>	<b>,000</b>
	Kadın	425	8,560	1,282		
<b>Ödeme ve Finansal İşlemler</b>	Erkek	1179	8,029	1,882	<b>2,900</b>	<b>,004</b>
	Kadın	425	7,744	1,260		
<b>Hayat Tarzı</b>	Erkek	1179	15,858	3,235	<b>-3,614</b>	<b>,000</b>
	Kadın	425	16,346	1,991		

Farklı cinsiyet grupları ile Erişim ve Kullanım Kolaylığı bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). Erkeklerin ortalama puanı 37,562 iken kadınların 34,304'tür. Buna göre erkeklerin *Erişim ve Kullanım Kolaylığı* puanı daha fazladır.

Farklı cinsiyet grupları ile Öğrenme Kolaylığı bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). Erkeklerin ortalama puanı 8,043 iken kadınların 7,440'dır. Buna göre erkeklerin *Öğrenme Kolaylığı* puanı daha fazladır.

Farklı cinsiyet grupları ile İşlem Çeşitliliği bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). Erkeklerin ortalama puanı 11,181 iken kadınların 10,289'dur. Buna göre erkeklerin *İşlem Çeşitliliği* puanı daha fazladır.

Farklı cinsiyet grupları ile İnternet Sitesinin Yetersizliği bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). Erkeklerin ortalama puanı 6,753 iken kadınların 8,699'dur. Buna göre kadınların *İnternet Sitesinin Yetersizliği* puanı daha fazladır.

Farklı cinsiyet grupları ile Güvenlik bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). Erkeklerin ortalama puanı 8,014 iken kadınların 8,560'dır. Buna göre kadınların *Güvenlik* puanı daha fazladır.

Farklı cinsiyet grupları ile Ödeme ve Finansal İşlemler bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). Erkeklerin ortalama puanı 8,029 iken kadınların 7,444'tür. Buna göre erkeklerin *Ödeme ve Finansal İşlemler* puanı daha fazladır.

Farklı cinsiyet grupları ile Hayat Tarzı bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). Erkeklerin ortalama puanı 15,858 iken kadınların 16,346'dır. Buna göre kadınların *Hayat Tarzı* puanı daha fazladır.

Farklı yaş gruplarından katılımcıların internet bankacılığını çeşitli boyutlarda değerlendirmelerinin birbirinden farklı olup olmadığını belirleyebilmek amacıyla ANOVA uygulanmış elde edilen sonuçlar aşağıda Tablo 26'da gösterilmiştir

**Tablo 26 : YaşaBağlı Olarak Katılımcıların İnternet Bankacılığı Hizmetlerini Çeşitli Boyutlarda Değerlendirme Ortalamalarının Karşılaştırılması İçin ANOVA Tablosu**

		N	Ort.	s.s.	F	p
<b>Erişim ve Kullanım Kolaylığı</b>	18-25 yaş arası	514	33,912	4,421	<b>94,031</b>	<b>,000</b>
	26-33 yaş arası	857	38,162	4,990		
	34-41 yaş arası	204	37,956	4,826		
	42-49 yaş arası	29	34,000	0,000		
<b>Öğrenme Kolaylığı</b>	18-25 yaş arası	514	8,268	0,910	<b>24,058</b>	<b>,000</b>
	26-33 yaş arası	857	7,802	1,680		
	34-41 yaş arası	204	7,230	2,070		
	42-49 yaş arası	29	8,069	1,412		
<b>İşlem Çeşitliliği</b>	18-25 yaş arası	514	10,527	2,191	<b>17,066</b>	<b>,000</b>
	26-33 yaş arası	857	11,422	3,162		
	34-41 yaş arası	204	10,167	3,951		
	42-49 yaş arası	29	9,690	0,471		
<b>İnternet Sitesinin Yetersizliği</b>	18-25 yaş arası	514	7,138	1,871	<b>11,821</b>	<b>,000</b>
	26-33 yaş arası	857	7,565	2,865		
	34-41 yaş arası	204	6,500	2,879		
	42-49 yaş arası	29	6,241	1,883		
<b>Güvenlik</b>	18-25 yaş arası	514	7,856	1,018	<b>18,771</b>	<b>,000</b>
	26-33 yaş arası	857	8,326	1,103		
	34-41 yaş arası	204	8,255	1,542		
	42-49 yaş arası	29	7,931	1,412		
<b>Ödeme ve Finansal İşlemler</b>	18-25 yaş arası	514	8,282	1,003	<b>26,944</b>	<b>,000</b>
	26-33 yaş arası	857	7,974	1,835		
	34-41 yaş arası	204	7,020	2,411		
	42-49 yaş arası	29	8,069	1,412		
<b>Hayat Tarzı</b>	18-25 yaş arası	514	14,354	2,319	<b>130,707</b>	<b>,000</b>
	26-33 yaş arası	857	16,342	2,936		
	34-41 yaş arası	204	18,480	2,346		
	42-49 yaş arası	29	16,931	1,412		

Farklı yaş grupları ile Erişim Kolaylığı bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). 18-25 yaş arasındakilerin ortalama puanı 33,912; 26-33 yaş arasındakilerin 38,162; 34-41 yaş arasındakilerin 37,956; 42-49 yaş arasındakilerin

ortalama puanı ise 34,000'dir. Buna göre 26-33 yaş arasındakilerin *Erişim Kolaylığı* puanı daha fazladır.

Farklı yaş grupları ile Öğrenme Kolaylığı bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). 18-25 yaş arasındakilerin ortalama puanı 8,268; 26-33 yaş arasındakilerin 7,802; 34-41 yaş arasındakilerin 7,230; 42-49 yaş arasındakilerin ortalama puanı ise 8,069'dur. Buna göre 18-25 yaş arasındakilerin Öğrenme Kolaylığı puanı daha fazladır.

Farklı yaş grupları ile İşlem Çeşitliliği bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). 18-25 yaş arasındakilerin ortalama puanı 10,527; 26-33 yaş arasındakilerin 11,422; 34-41 yaş arasındakilerin 10,167; 42-49 yaş arasındakilerin ortalama puanı ise 9,690'dır. Buna göre 26-33 yaş arasındakilerin İşlem Çeşitliliği puanı daha fazladır.

Farklı yaş grupları ile İnternet Sitesinin Yetersizliği bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). 18-25 yaş arasındakilerin ortalama puanı 7,138; 26-33 yaş arasındakilerin 7,565; 34-41 yaş arasındakilerin 6,500; 42-49 yaş arasındakilerin ortalama puanı ise 6,241'dir. Buna göre 26-33 yaş arasındakilerin İnternet Sitesinin Yetersizliği puanı daha fazladır.

Farklı yaş grupları ile Güvenlik bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). 18-25 yaş arasındakilerin ortalama puanı 7,856; 26-33 yaş arasındakilerin 8,326; 34-41 yaş arasındakilerin 8,255; 42-49 yaş arasındakilerin ortalama puanı ise 7,931'dir. Buna göre 26-33 yaş arasındakilerin Güvenlik puanı daha fazladır.

Farklı yaş grupları ile Ödeme ve Finansal İşlemler bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). 18-25 yaş arasındakilerin ortalama puanı 8,282; 26-33 yaş arasındakilerin 7,974; 34-41 yaş arasındakilerin 7,020; 42-49 yaş arasındakilerin ortalama puanı ise 8,069'dur. Buna göre 18-25 yaş arasındakilerin Ödeme ve Finansal işlemler puanı daha fazladır.

Farklı yaş grupları ile Hayat Tarzı bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). 18-25 yaş arasındakilerin ortalama puanı 14,354; 26-33 yaş arasındakilerin 16,342; 34-41 yaş arasındakilerin 18,480; 42-49 yaş arasındakilerin ortalama puanı ise 16,931'dir. Buna göre 34-41 yaş arasındakilerin Hayat Tarzı puanı daha fazladır.

Katılımcıların internet bankacılığı hizmetini çeşitli boyutlarda değerlendirmeleri medeni durumlarına göre anlamlı farklılık gösterip göstermediklerini test etmek amacıyla bağımsız gruplar için t testi uygulanmış ve elde edilen sonuçlar aşağıdaki Tablo 27 'de gösterilmiştir.

**Tablo 27** : Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Çeşitli Boyutlarda Yaptıkları Değerlendirmelerin Ortalamalarının Karşılaştırılması İçin T-Test Tablosu

	<b>Medeni durumunuz</b>	<b>N</b>	<b>Ort.</b>	<b>s.s</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
<b>Erişim ve Kullanım Kolaylığı</b>	Bekar	879	35,001	4,335	<b>-15,321</b>	<b>,000</b>
	Evli	725	38,757	5,299		
<b>Öğrenme Kolaylığı</b>	Bekar	879	7,730	1,279	<b>-4,187</b>	<b>,000</b>
	Evli	725	8,069	1,841		
<b>İşlem Çeşitliliği</b>	Bekar	879	10,123	2,609	<b>-12,320</b>	<b>,000</b>
	Evli	725	11,941	3,188		
<b>İnternet Sitesinin Yetersizliği</b>	Bekar	879	7,031	2,022	<b>-3,897</b>	<b>,000</b>
	Evli	725	7,557	3,140		
<b>Güvenlik</b>	Bekar	879	7,763	1,075	<b>-16,068</b>	<b>,000</b>
	Evli	725	8,639	1,095		
<b>Ödeme ve Finansal İşlemler</b>	Bekar	879	7,750	1,554	<b>-5,088</b>	<b>,000</b>
	Evli	725	8,200	1,920		
<b>Hayat Tarzı</b>	Bekar	879	14,827	2,647	<b>-19,086</b>	<b>,000</b>
	Evli	725	17,394	2,709		

Farklı medeni durum grupları ile Erişim ve Kullanım Kolaylığı bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). Bekarların ortalama puanı 35,001 iken evlilerin 38,757'dir. Buna göre evlilerin Erişim ve Kullanım Kolaylığı puanı daha fazladır.

Farklı medeni durum grupları ile Öğrenme Kolaylığı bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). Bekarların ortalama puanı 7,730 iken evlilerin 8,069'dur. Buna göre evlilerin Öğrenme Kolaylığı puanı daha fazladır.

Farklı medeni durum grupları ile İşlem Çeşitliliği bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). Bekarların ortalama puanı 10,123 iken evlilerin 11,941'dir. Buna göre evlilerin İşlem Çeşitliliği puanı daha fazladır.

Farklı medeni durum grupları ile İnternet Sitesinin Yetersizliği bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). Bekarların ortalama puanı 7,031 iken evlilerin 7,557'dir. Buna göre evlilerin İnternet Sitesinin Yetersizliği puanı daha fazladır.

Farklı medeni durum grupları ile Güvenlik bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). Bekarların ortalama puanı 7,763 iken evlilerin 8,639'dur. Buna göre evlilerin Güvenlik puanı daha fazladır.

Farklı medeni durum grupları ile Ödeme ve Finansal İşlemler bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). Bekarların ortalama puanı 7,750 iken evlilerin 8,200'dür. Buna göre evlilerin Ödeme ve Finansal İşlemler puanı daha fazladır.



Farklı medeni durum grupları ile Hayat Tarzı bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). Bekarların ortalama puanı 14,827 iken evlilerin 17,394'tür. Buna göre evlilerin Hayat Tarzı puanı daha fazladır.

Farklı eğitim düzeyinden katılımcıların internet bankacılığını çeşitli boyutlarda değerlendirmelerinin birbirinden farklı olup olmadığını belirleyebilmek amacıyla ANOVA uygulanmış elde edilen sonuçlar aşağıda tablo 28 'de gösterilmiştir.

**Tablo 28 : Eğitim Düzeyine** bağlı olarak katılımcıların internet bankacılığı hizmetlerini çeşitli boyutlarda değerlendirme ortalamalarının karşılaştırılması için ANOVA Tablosu

	<b>Eğitim durumu</b>	<b>N</b>	<b>Ort.</b>	<b>s.s.</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
<b>Erişim ve Kullanım Kolaylığı</b>	Lise	258	35,926	1,028	<b>164,639</b>	<b>,000</b>
	Üniversite	920	35,289	4,401		
	Lisansüstü	426	40,211	6,346		
<b>Öğrenme Kolaylığı</b>	Lise	258	7,434	1,020	<b>185,922</b>	<b>,000</b>
	Üniversite	920	7,486	1,650		
	Lisansüstü	426	9,014	1,001		
<b>İşlem Çeşitliliği</b>	Lise	258	11,078	2,372	<b>98,487</b>	<b>,000</b>
	Üniversite	920	10,177	3,038		
	Lisansüstü	426	12,521	2,709		
<b>İnternet Sitesinin Yetersizliği</b>	Lise	258	7,605	1,829	<b>72,210</b>	<b>,000</b>
	Üniversite	920	7,749	2,851		
	Lisansüstü	426	6,028	1,949		
<b>Güvenlik</b>	Lise	258	8,605	1,017	<b>32,883</b>	<b>,000</b>
	Üniversite	920	7,980	1,322		
	Lisansüstü	426	8,275	0,734		
<b>Ödeme ve Finansal İşlemler</b>	Lise	258	7,473	1,356	<b>124,603</b>	<b>,000</b>
	Üniversite	920	7,597	1,899		
	Lisansüstü	426	9,014	1,001		
<b>Hayat Tarzı</b>	Lise	258	15,031	2,044	<b>17,991</b>	<b>,000</b>
	Üniversite	920	16,270	2,687		
	Lisansüstü	426	15,958	3,778		

Farklı eğitim durumu grupları ile Erişim ve Kullanım Kolaylığı bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). Lise mezunlarının ortalama puanı 35,926; üniversite mezunlarının 35,289; lisans üstü mezunlarının ortalama puanı ise 40,211'dir. Buna göre lisans üstü mezunlarının Erişim ve Kullanım Kolaylığı puanı daha fazladır.

Farklı eğitim durumu grupları ile Öğrenme Kolaylığı bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). Lise mezunlarının ortalama puanı 7,434; üniversite mezunlarının 7,486; lisans üstü mezunlarının ortalama puanı ise

9,014'tür. Buna göre lisans üstü mezunlarının Öğrenme Kolaylığı puanı daha fazladır.

Farklı eğitim durumu grupları ile İşlem Çeşitliliği bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). Lise mezunlarının ortalama puanı 11,078; üniversite mezunlarının 10,177; lisans üstü mezunlarının ortalama puanı ise 12,521'dir. Buna göre lisans üstü mezunlarının İşlem Çeşitliliği puanı daha fazladır.

Farklı eğitim durumu grupları ile İnternet Sitesinin Yetersizliği bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). Lise mezunlarının ortalama puanı 7,605; üniversite mezunlarının 7,749; lisans üstü mezunlarının ortalama puanı ise 6,028'dir. Buna göre lise mezunlarının İnternet Sitesinin Yetersizliği puanı daha fazladır.

Farklı eğitim durumu grupları ile Güvenlik bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). Lise mezunlarının ortalama puanı 8,605; üniversite mezunlarının 7,980; lisans üstü mezunlarının ortalama puanı ise 8,275'tir. Buna göre lise mezunlarının Güvenlik puanı daha fazladır.

Farklı eğitim durumu grupları ile Ödeme ve Finansal İşlemler bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). Lise mezunlarının ortalama puanı 7,743; üniversite mezunlarının 7,597; lisans üstü mezunlarının ortalama puanı ise 9,014'tür. Buna göre lisans üstü mezunlarının Ödeme ve Finansal İşlemler puanı daha fazladır.

Farklı eğitim durumu grupları ile Hayat Tarzı bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). Lise mezunlarının ortalama puanı 15,031; üniversite mezunlarının 16,270; lisans üstü mezunlarının ortalama puanı ise 15,958'dir. Buna göre üniversite mezunlarının Hayat Tarzı puanı daha fazladır.

Farklı gelir gruplarından katılımcıların internet bankacılığını çeşitli boyutlarda değerlendirmelerinin birbirinden farklı olup olmadığını belirleyebilmek amacıyla ANOVA uygulanmış elde edilen sonuçlar aşağıda tablo 29 de gösterilmiştir.

**Tablo 29 : Katılımcıların Aylık Gelirlerine Göre İnternet Bankacılığını Çeşitli Boyutlarda Değerlendirme Ortalamalarının Karşılaştırılması İçin ANOVA Tablosu**

	Aylık toplam gelir	N	Ort.	s.s.	F	p
<b>Erişim ve Kullanım Kolaylığı</b>	0-999 TL	105	27,000	0,000	<b>232,352</b>	<b>,000</b>
	1000-1999 TL	411	36,684	5,430		
	2000-2999 TL	291	34,533	2,191		
	3000-3999 TL	307	37,420	2,942		
	4000 TL ve üstü	490	39,624	4,679		
<b>Öğrenme Kolaylığı</b>	0-999 TL	105	8,000	0,000	<b>48,337</b>	<b>,000</b>
	1000-1999 TL	411	8,562	1,011		
	2000-2999 TL	291	7,000	1,976		
	3000-3999 TL	307	7,736	1,075		
	4000 TL ve üstü	490	7,906	1,813		
<b>İşlem Çeşitliliği</b>	0-999 TL	105	8,000	0,000	<b>200,667</b>	<b>,000</b>
	1000-1999 TL	411	12,248	2,367		
	2000-2999 TL	291	8,010	3,031		
	3000-3999 TL	307	10,971	1,891		
	4000 TL ve üstü	490	12,208	2,750		
<b>İnternet Sitesinin Yetersizliği</b>	0-999 TL	105	8,000	0,000	<b>164,209</b>	<b>,000</b>
	1000-1999 TL	411	8,752	1,238		
	2000-2999 TL	291	5,120	2,361		
	3000-3999 TL	307	8,495	3,206		
	4000 TL ve üstü	490	6,376	2,165		
<b>Güvenlik</b>	0-999 TL	105	7,000	0,000	<b>499,048</b>	<b>,000</b>
	1000-1999 TL	411	8,333	0,758		
	2000-2999 TL	291	6,770	0,950		
	3000-3999 TL	307	8,036	0,837		
	4000 TL ve üstü	490	9,163	0,730		
<b>Ödeme ve Finansal İşlemler</b>	0-999 TL	105	8,000	0,000	<b>71,322</b>	<b>,000</b>
	1000-1999 TL	411	8,633	0,931		
	2000-2999 TL	291	6,608	2,488		
	3000-3999 TL	307	7,974	1,174		
	4000 TL ve üstü	490	8,159	1,786		
<b>Hayat Tarzı</b>	0-999 TL	105	11,000	0,000	<b>689,548</b>	<b>,000</b>
	1000-1999 TL	411	14,185	1,724		
	2000-2999 TL	291	17,890	2,226		
	3000-3999 TL	307	14,316	1,856		
	4000 TL ve üstü	490	18,486	1,728		

Farklı aylık toplam gelir grupları ile Erişim ve Kullanım Kolaylığı bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $p < 0,05$ ). 0-999 TL arasındakilerin ortalama puanı 27,000; 1000-1999 TL arasındakilerin 36,684; 2000-2999 TL arasındakilerin 34,533; 3000-3999 TL arasındakilerin 37,420; 4000 TL ve

üstündekilerin ise 39,624'tür. Buna göre 4000 TL ve üstü aylık toplam gelire sahip olanların Erişim ve Kullanım Kolaylığı puanı daha fazladır.

Farklı aylık toplam gelir grupları ile Öğrenme Kolaylığı bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). 0-999 TL arasındakilerin ortalama puanı 8,000; 1000-1999 TL arasındakilerin 8,562; 2000-2999 TL arasındakilerin 7,000; 3000-3999 TL arasındakilerin 7,736; 4000 TL ve üstündekilerin ise 7,906'dır. Buna göre 1000-1999 TL arasında aylık toplam gelire sahip olanların Öğrenme Kolaylığı puanı daha fazladır.

Farklı aylık toplam gelir grupları ile İşlem Çeşitliliği bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). 0-999 TL arasındakilerin ortalama puanı 8,000; 1000-1999 TL arasındakilerin 12,248; 2000-2999 TL arasındakilerin 8,010; 3000-3999 TL arasındakilerin 10,971; 4000 TL ve üstündekilerin ise 12,208'dir. Buna göre 1000-1999 TL arasında aylık toplam gelire sahip olanların İşlem Çeşitliliği puanı daha fazladır.

Farklı aylık toplam gelir grupları ile İnternet Sitesinin Yetersizliği bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). 0-999 TL arasındakilerin ortalama puanı 8,000; 1000-1999 TL arasındakilerin 8,762; 2000-2999 TL arasındakilerin 5,120; 3000-3999 TL arasındakilerin 8,495; 4000 TL ve üstündekilerin ise 6,376'dır. Buna göre 1000-1999 TL arasında aylık toplam gelire sahip olanların İnternet Sitesinin Yetersizliği puanı daha fazladır.

Farklı aylık toplam gelir grupları ile Güvenlik bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). 0-999 TL arasındakilerin ortalama puanı 7,000; 1000-1999 TL arasındakilerin 8,333; 2000-2999 TL arasındakilerin 6,770; 3000-3999 TL arasındakilerin 8,036; 4000 TL ve üstündekilerin ise 9,163'tür. Buna göre 4000 TL ve üstü aylık toplam gelire sahip olanların Güvenlik puanı daha fazladır.

Farklı aylık toplam gelir grupları ile Ödeme ve Finansal İşlemler bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). 0-999 TL arasındakilerin ortalama puanı 8,000; 1000-1999 TL arasındakilerin 8,633; 2000-2999 TL arasındakilerin 6,608; 3000-3999 TL arasındakilerin 7,974; 4000 TL ve üstündekilerin ise 8,159'dur. Buna göre 1000-1999 TL arasında aylık toplam gelire sahip olanların Ödeme ve Finansal İşlemler puanı daha fazladır.

Farklı aylık toplam gelir grupları ile Hayat Tarzı bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır( $p<0,05$ ). 0-999 TL arasındakilerin ortalama puanı 11,000; 1000-1999 TL arasındakilerin 14,185; 2000-2999 TL arasındakilerin 17,890; 3000-3999 TL arasındakilerin 14,316; 4000 TL ve üstündekilerin ise 18,846'dır. Buna göre 4000 TL ve üstü aylık toplam gelire sahip olanların Hayat Tarzı puanı daha fazladır.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

İnternet bankacılığı kullanımının artmasında, bireylerin internet bankacılığı ile ilgili algı ve tutumu önemli bir konudur. Teknoloji benimsenmeden önce çok iyi öğrenilmesi gerekmektedir. İnternet bankacılığının kullanımının artması için kullanıcılar teknolojiyi denemeli, öğrenmeli ve kendilerini internet bankacılığı konusunda eğitmelidirler.

Burada öncelikle araştırma sonuçları özetlenmekte, daha sonra bu sonuçlara dayanılarak, internet bankacılığı kullanımının artması için bankalara ve araştırmacılara bazı önerilerde bulunulacaktır.

Verilerin analiz sonucunda elde edilen önemli bulgular şunlardır:

- İnternet bankacılığı en fazla oranda haftada birkaç kere kullanılmaktadır (%46,6).

- İnternet bankacılığı kullanım sıklığı cinsiyete, yaşa, medeni duruma, eğitim durumuna ve ailenin aylık toplam gelirine bağlı olarak değişiklik göstermektedir.

- İnternet bankacılığı en yüksek oranla 2 yıldan uzun bir zamanla kullanılmaktadır (%41,5).

- İnternet bankacılığını tercih etmedeki en önemli faktörler zamandan tasarruf ve 24 saat ulaşılabilirlik iken en önemsiz faktör meraktır.

- İnternet bankacılığında kişisel sebepler ile kullanım ile hem kişisel hem iş sebebi ile kullanım eşit orandadır.

- Araştırmaya katılanlar arasında en yaygın kullanılan banka Ziraat Bankası, Akbank ve İş Bankasıdır.

- Bankanın tercih edilmesinde en etkili faktörler bankanın güvenilirliği, genel hizmet kalitesi, internet bankacılığının kalitesi ve maaşının o bankadan alınıyor olması olarak belirlenmiştir.

- Hesapları gözden geçirmek, Para Aktarma (Havale, EFT, Döviz Transferi), Kredi Kartı (Bilgi sorma, Başvuru, Borç ödeme), Vadeli Vadesiz TL, Yatırım, Ödemeler (Fatura, Vergi, SSK primleri, Bağ Kur ödemeleri, Trafik Cezaları, İnternet ücretleri, Kontur işlemleri, Şans oyunları), OGS ve KGS işlemleri ve Banka ile iletişim işlemlerinde internet bankacılığı şube bankacılığından daha fazla kullanılmaktadır.

- Banka imkânlarını kullanma durumu en yoğunundan en aza göre internet bankacılığı, ATM ve telefon bankacılığıdır.

- İnternet bankacılığının Erişim ve Kullanım Kolaylığı, Öğrenme Kolaylığı, İşlem Çeşitliliği, İnternet Sitesinin Yetersizliği, Güvenlik, Ödeme ve Finansal İşlemler

ile Hayat Tarzı değerlendirmesi cinsiyete, yaşı, medeni duruma, eğitim durumuna ve ailenin aylık toplam gelirine bağlı olarak değişiklik göstermektedir.

Bu yapılan araştırma hem internet bankacılığı hizmeti sunan bankalarabu hizmetlerini iyileştirmede önemli ipuçları vermekte, hem de internet bankacılığı pazarlamasıyla ilgili literatüre katkı sağlamaktadır. Bankacılık sektörü, yapılan bunun gibi çalışmalar ile müşterilerinin kültürlerini daha iyi tanıyıp, onlara daha iyi hizmet sunma imkanı yaratabilir.. Ayrıca daha büyük örnek kitleler üzerinde ve farklı illerde benzer araştırmaların yapılması, bu araştırmanın bulgularının doğruluğuna katkıda bulunabilir.

## **ÖNERİLER**

Bankalar tarafından, internet bankacılığının kullanımını artırmak üzere, internet hızını, müşteri güvenlik algısını, memnuniyetini artırmak gibi gerekli adımlar atılmalıdır.

İnternet bankacılığının ülkede kullanımın artmasında devlet önemli bir rol oynamaktadır. İnternet bankacılığı kullanan ve kullanmayanlar arasındaki farkı azaltmak için devlet tarafından internet bankacılığı kampanyalarının yaygınlaşmasında ilave çaba sarf edilmelidir. Hükümet, aynı zamanda internet bankacılığı hizmeti verenler arasında hizmet dağıtımını ve güvenlik sisteminde standartlar belirleyerek ve kıyaslamalar yaparak rekabet artırılmalıdır. Müşterilerin risk algısını azaltmak ve internet bankacılığı kullanımını artırmak için elektronik kullanım ile ilgili yasalar çıkarılmalıdır.

İnternet bankacılığının artırılması için basın yayından tam kapasitede yararlanılmalıdır. İnternet bankacılığının gelişmesi ve yaygınlaşması için bu dağıtım kanalının güvenliği yasalarla sağlanmalıdır. İnternet bankacılığı hizmeti veren bankaların tam olarak güvenli bir sistem kullanmaları gerekmektedir.

Banka müşterilerinin internet sitesinde ulaşmak istedikleri ile ilgili beklentilerini belirlemek üzere görüşlerine başvurulmalıdır. Bu güvenlik ve hizmet kalitesinin artmasında önemli bir yere sahiptir. Video konferansların internet bankacılığını kullanan müşteriler ile doğrudan iletişim için çeşitli yöntemlerin artırılmasının yanı sıra, video konferans yoluyla müşteri ilişkileri hizmetin görsel olması güven duygusunun artmasında etkili olabileceği düşünülmektedir.

İnternet bankacılığının yaygınlaşması için, bu hizmeti kullanmayanlara ilkKullanımlarında teşvik edici ödüllerin verilmesinin yararlı olacağı düşünülmektedir. İnternet bankacılığını hizmetlerinin kullanılmasında ilk aşama, bu hizmetin müşterilerce farkına varılmasının sağlanmasıdır. Türkiye’de internet bankacılığı hizmetleri hala yeni olduğundan, broşürler ve internet sitelerindeki reklamlar ile daha

fazla müşteriye bu hizmetleri tanıtmak ve internet bankacılığı ile ilgili potansiyel müşterileri eğitmek önemlidir. Potansiyel müşterilerin dikkatini çekmek ve kullanımlarını özendirmek için iyi tasarlanmış ve kullanıcıyı çok çaba ve zaman kaybetmelerine neden olmayacak şekilde ve teknik olmayan açıklamalar ile internet sayfaları düzenlenmelidir. “zamandan tasarruf”, “rahatlık”, “her yerde her zaman”, düşük maliyet” gibi referanslara dikkat çekilmelidir. Ayrıca, bankalar kendi internet sayfalarını etkili dağıtım kanalı olarak tasarlamalı ve bankacılık hizmetleri ile ilgili bilgi sunmalıdır.

İnternet bankacılığı kullanımı ile ilgili eğitimler düzenlenmelidir. Müşterilerin İB ile ilgili sık sık görüş ve beklentilerine başvurulmalı ve sürekli iyileştirmeler yapılmalıdır.

Kısacası, bankalar müşterilerinin internet bankacılığını tanımalarını sağlamalıdır. Müşterilerin İB kullanımı ile ilgili teknik olmayan terimlerle güvenlik endişeleri ortadan kaldırılmalıdır. Problem çıktığında ne yapması gerektiği belirtilmeli ve internet bankacılığını güvenli olarak nasıl kullanılacağı konusunda açıklamalar yapılmalıdır. Müşterilerin ihtiyaçlarının bilmek ve bu ihtiyaçları doğrultusunda hizmet sunmak için, potansiyel müşterilerin bankacılık hizmetlerini kullanmaları takip edilmelidir.

Araştırmacılar için öneriler;

- İnternet bankacılığının daha fazla yaygınlaşması için benzer araştırmalar yapılarak, sürekli değişen dünya’da ki ekonomik, ticari ve diğer durumların da etkilerinin dönemsel olarak incelenmesi gerekir

- İnternet bankacılığın kullanmayan müşterilerin bu hizmetten yararlanmama sebeplerini ortaya çıkarmak için daha fazla araştırma yapılmasının önemli olduğu düşünülmektedir.

- Daha büyük örnek kitleler üzerinde ve farklı illerde benzer araştırmaların yapılması, bu araştırmanın bulgularının doğruluğuna katkıda bulunabilir.

## KAYNAKÇA

### KİTAPLAR

TAKAN Mehmet , ACAR BOYACIOĞLU Melek, **Bankacılık Teori, Uygulama Ve Yöntem**, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara, 2015

TARLAN Selim, **Tarihte Bankacılık**, Ankara Üniversitesi Basımevi, Ankara, 1986.

AKIN Cihangir, **Faizsiz Bankacılık ve Kalkınma**, Kayıhan Yayınları, İstanbul, 1986.

BATTAL Ahmet, **Yeni Bankalar Kanunu'na Göre Özel Finans Kurumlarının Hukuki Temeli ve Bankacılık Sistemi İçindeki Yeri**, Banka ve Ticaret Hukuku Arş. Ens. (BTHAE) Yayını, Ankara, 1999.

ŞAKAR Hakan, **Genel Bankacılık Bilgileri**, Tekin Yayınevi, İstanbul, 2000

ARTUN Tuncay, **İşlevi Gelişimi Ve Sorunlarıyla Türkiye'de Bankacılık**, Tekin Yayınevi, İstanbul, 1983

TAŞCIOĞLU Abdullah, **Cumhuriyet Dönemi Bankalar Kanunları Ve İlgili Yasal Düzenlemeler**, Türkiye Bankalar Birliği, İstanbul, 1998

BRODERİCK Anne J. , VACHİRAPONPUK Supatta, **Service Quality In Internet Banking: Theimportance Of Customer Role**, Çeviren: Arş. Gör. İ. Taylan DÖRTYOL, Cumhuriyet Üniversitesi, İ.İ.B.F. , Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü, Sivas.

KAYA Ferudun, "**Türkiye'de Kredi Kartı Uygulaması**", Türkiye Bankalar Birliği, İstanbul, 2009.

TCMB, **Elektronik Fon ve Menkul Kıymet Transfer ve Mutabakat Sistemi**, TCMB Yayınları, Ankara, Haziran 2006.

ÖZKAN Canan, **Türkiye'de Kredi Kartı Kullanıcı Profili Ve Davranışı Analizi**, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası, Ankara, Mart 2014

LİAOA Zigi, CHEUNG Micheal T, **Internet Based E-Bankingand Consumer Attitudes: An EmpiricalStudy**, Information & Management, 2002



YARDIMCIOĞLU Mahmut vd. , *Küresel İletişim Çağında Sanal İnternet Bankacılığı Uygulaması*, II. Bölgesel Sorunlar Ve Türkiye Sempozyumu, Ekim 2012

ÖZDEMİR Aykut, *İnternet Bankacılığı Ve Hukuki Sorumluluk*, Hacettepe Üniversitesi, Ankara, 2013

AKIN Murat, *Sanal Hizmetlerde Hizmet Kalitesi*, Gazi Kitapevi, Ankara, 2007

ÇEKER Mustafa, *İnternet Bankacılığı İşlemlerindeki Usulsüzlüklerden Bankaların Sorumluluğu*, Çukurova Üniversitesi, İ.İ.B.F, Ticaret Hukuku Kürsüsü, Adana, 2007

## TEZLER

EROL Hayriye Meltem, Dünyada ve Türkiye’de Bankacılık Sektörünün Gelişimi ve Türkiye’de Kamu Bankalarının Yeniden Yapılandırılması’, Marmara Ü. , Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2006, **(Yüksek Lisans Tezi)**

KALKAN Ertuğrul, İnternet Bankacılığı Kullanımı Ve Zaman Ekonomisi: Adana’da Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya, 2013, **(Yüksek Lisans Tezi)**

UÇARKAYA Sinem, Kamu Bankalarının Bankacılık Sistemindeki Rolü, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası, Ankara, Mart 2006, **(Uzmanlık Yeterlilik Tezi)**

Çelik Hakan, İnternet Bankacılığı Hizmetlerinde Bireysel Müşteriler Tarafından Algılanan Hizmet Kalitesine İlişkin Bir Modelin Geliştirilmesi, Dumlupınar Ü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya, 2005, **(Yayınlanmamış Doktora Tezi)**

YERELİ Ayşe Necef, E-Bankacılık ve Türkiye Uygulaması, Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, 2002, **(Doktora Tezi)**

Tuncer Pelin N. , Elektronik Paranın Banknot Kullanımına Olası Etkileri, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası, Ankara, 2004, **(Uzmanlık Yeterlilik Tezi)**

GÜNAY Özgür, İnternet Bankacılığında Yatırım Ürünlerinin Kişisel Yatırımları Artırmaya Etkisi Ve Türkiye’de İnternet Bankacılığı Üzerine Bir İnceleme, Marmara Ün. , Banka ve Sigortacılık Ens., İstanbul, 2013, **(Doktora Tezi)**

Şükrü UZUNDAĞ, Türkiye’de İnternet Bankacılığının Gelişimi Ve İnternet Bankacılığına İlişkin Tüketici Davranışları Analizi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adnan Menderes Ün. Aydın, 2013, **(Yüksek Lisans Tezi)**

DAĞLI Recep Murat, Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığına İlişkin Kanaatlerinin İncelenmesi ve Konu İle İlgili Pilot Bir Araştırma, İstanbul Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2007, **(Yüksek Lisans Tezi)**

## MAKALELER

YILDIRIM İsmail, 19.yy Osmanlı Ekonomisi Üzerine Bir Değerlendirme, **Fırat Ün. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Dicle, 2013. s. 42-61

AKCAN Ahmet Tayfur, Dünyanın En Büyük Özel Sektör Fon Transfer Sistemi: Chips, **Mevzuat Dergisi**, 2013. s.15-28

IŞIN Feride B. , Teknoloji Araçlarının Bankacılık Sektöründe Uygulanabilirliği ve Türkiye'deki Bu Doğrultudaki Bankacılık Uygulamalarının Değerlendirilmesi, **Başkent Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi**, Ankara, 2006. s 32-49

SARISAKA Nusret I. , Mehmet A. Aydın, E-Ticaretin Yeni Yüzü Mobil Ticaret, **Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi**, 2003. s. 22-49

Abdullah OKUMUŞ vd. , Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığına İlişkin Tutumlarının İncelenmesi, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Kayseri, Ağustos-Aralık 2010, s. 32-49

PALA Emre ve KARTAL Burak, Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığı ile İlgili Tutumlarına Yönelik Bir Pilot Araştırma, **Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim Ve Ekonomi Dergisi**, Manisa, 2010, 38-54

Türkiye Bankalar Birliği, SWİFT Faaliyetler hakkında bilgilendirme, **Türkiye Bankalar Birliği Dergisi**, Ankara, 2001.

YILDIRIM İsmail, 19.yy Osmanlı Ekonomisi Üzerine Bir Değerlendirme, **Fırat Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi**, Dicle

## RAPORLAR

Türkiye Bankalar Birliği, **İstatistik Raporlar - Banka, Şube ve Personel Bilgileri**, Türkiye Bankalar Birliği Yayınları, Eylül 2014

Türkiye Bankalar Birliği, *İstatistiki Raporlar - Banka, Şube ve Personel Bilgileri*, Türkiye Bankalar Birliği Yayınları, Haziran 2014

## İNTERNET KAYNAKLARI

[http://tr.wikisource.org/wiki/Hammurabi\\_Kanunlar](http://tr.wikisource.org/wiki/Hammurabi_Kanunlar). , "Hammurabi kanunları", (Erişim Tarihi: 10.03.2015.)

<http://www.finansq.com/bankaciligin-tarihcesi.html>, "Bankacılık Tarihçesi", (Erişim Tarihi: 15.02.2015.)

[http://www.academia.edu/2428912/moden\\_dönemde\\_faizsiz\\_bankacılık\\_ve\\_fıkıh\\_işleyişi](http://www.academia.edu/2428912/moden_dönemde_faizsiz_bankacılık_ve_fıkıh_işleyişi), "Modern Dönem Faizsiz Bankacılık", (Erişim Tarihi: 15.02.2015.)

<http://www.iktisadi.org/osmanli-imparatorlugu-doneminde-bankaciligin-gelisimi.html>, "Osmanlı'da Bankacılığın Gelişimi", (Erişim Tarihi: 15.01.2015.)

<http://www.iktisadi.org/osmanli-imparatorlugu-doneminde-bankaciligin-gelisimi.html>, "Osmanlı 'da Bankacılık", (Erişim Tarihi: 15.02.2015.)

<http://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/Menu/Banknotlar/Banknotlarlaailigiligelbilgiler>, "Banknotlar", (Erişim Tarihi: 18.04.2015)

<http://www.obarsiv.com/ob-tarih.html>, "Osmanlı Bankası Tarihçesi", (Erişim Tarihi: 14.04.2015)

<http://www.obmuze.com/#iki-ve-bes-liralik-banknotlar/kurulus>, "Osmanlı'da Banknotlar", (Erişim Tarihi: 18.04.2015)

<https://sinestezi.wordpress.com/2009/04/04/turkiye-de-ekonomik-krizler-1994-1998-1999-ve-2001-krizleri>, "Ekonomik Krizler", (Erişim Tarihi: 12.05.2015.)

<https://sinestezi.wordpress.com/2009/04/04/turkiye-de-ekonomik-krizler-1994-1998-1999-ve-2001-krizleri>, "Ekonomik Krizler", (Erişim Tarihi: 12.05.2015.)

<http://www.tmsf.org.tr/intikaleeden.bankalar.tr>, " İntikal eden Bankalar", (Erişim Tarihi: 13.05.2015.)

<http://www.tbb.org.tr>, " İstatiksel Raporlar", (Erişim Tarihi: 09.04.2015)

<http://eft.tcmb.gov.tr/EFT-tanitim.htm>, "EFT Tanıtım", (Erişim Tarihi: 09.03.2015)

<http://eft.tcmb.gov.tr>, "EFT Tanıtım", (Erişim Tarihi: 14.03.2015)

[www.mastercard.com.tr](http://www.mastercard.com.tr), "Kart Tanıtım Bilgileri", (Erişim Tarihi: 14.03.2015)

<http://www.finansgundem.com>, "Finansal Bilgiler", (Erişim Tarihi: 14.03.2015)

[http://www.bkm.com.tr/istatistik/pos\\_atm\\_kart\\_sayisi.asp](http://www.bkm.com.tr/istatistik/pos_atm_kart_sayisi.asp), "Post Kart", (Erişim Tarihi: 13.05.2015.)

