

**T.C.**  
**SELÇUK ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**İŞLETME ANA BİLİM DALI**  
**ÜRETİM YÖNETİMİ VE PAZARLAMA BİLİM DALI**

**Türkiye’de Bireysel Bankacılığın Katılım Bankalarındaki  
Gelişimi ve Bir Katılım Bankası Uygulaması**

**Ali Semih ALADAĞ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Danışman**  
**Yrd. Doç. Dr. Mete SEZGİN**

**KONYA–2010**



T.C.  
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ  
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



## **BİLİMSEL ETİK SAYFASI**

Bu tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini, tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel kurallara uygun olarak atıf yapıldığını bildiririm.

Ali Semih ALADAĞ



T.C.  
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ  
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



## YÜKSEK LİSANS TEZİ KABUL FORMU

Ali Semih ALADAĞ tarafından hazırlanan “**Türkiye’de Bireysel Bankacılığın Katılım Bankalarındaki Gelişimi ve Bir Katılım Bankası Uygulaması**” başlıklı bu çalışma ....../....../2010 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği/oyçokluğu ile başarılı bulunarak, jürimiz tarafından yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Ünvanı, Adı Soyadı Başkan İmza

Ünvanı, Adı Soyadı Üye İmza

Ünvanı, Adı Soyadı Üye İmza

## ÖZET

### **Türkiye’de Bireysel Bankacılığın Katılım Bankalarındaki Gelişimi ve Bir Katılım Bankası Uygulaması**

Ekonomik gelişmeler sonucunda ortaya çıkan hukuki düzenlemeler, küreselleşme ve artan rekabet ortamı her alanda olduğu gibi bankacılık sektöründe de modern pazarlama anlayışının yer bulmasına neden olmuştur. Bireysel Bankacılık ise bankaların diğer faaliyetleri içerisinde ayrı bir önem kazanmıştır.

Katılım bankaları, mali sektörde bir yenilik olarak, faiz endişesi nedeniyle klasik bankalara gitmeyen fonları ekonomiye kazandırmak ve tasarruf sahiplerinin fonlarını güvenle saklamalarına ve değerlendirmelerine yardımcı olmak amacıyla kurulmuştur.

Katılım bankaları bireysel bankacılıkta henüz tam olarak kendilerini gösterememiş ve mevduat toplamadan öteye geçememişlerdir, Bireysel bankacılıktaki bu zafiyetleri sonucu yakın gelecekte bütün ödeme kanallarında saf dışı kalmalarına ve kurumsal müşterileri bile kaybetmelerine neden olabilir.

Bu çalışmada bankacılığın geçmişten günümüze gelişimi ele alınmış, Türk bankalarının gelişimi üzerinde durulmuş ve Bireysel Bankacılık ürünleri tanıtılıp, Katılım Bankalarındaki bireysel bankacılığın yeri ve önemi üzerine inceleme yapılmıştır. Çalışma sonucunda elde edilen bulgularla, Katılım bankalarının, iç ve dış müşteri memnuniyetinde; kendi karlılık ve büyüme hedeflerini gerçekleştirmede, bireysel bankacılığın öneminin vurgulanması amaçlanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Bankacılık, Bireysel Bankacılık, Katılım Bankacılığı

## SUMMARY

### **The Improvement of Retail Banking in Participation Banks in Turkey and A Participation Bank Application**

The legal arrangements that have resulted from economic developments, globalization and an environment of increased competition, have brought about modern marketing mentalities in the banking sector as well as in every other sector. Retail Banking has come into prominence amongst other activities in banks.

Participation banks, as a newly founded area in the financial sector, have been created to bring reserves into the economy, which are not going to classical banks because of interest related worries. Their purpose is to save account owners' reserves securely and to enable a better use of reserved money.

Participation banks haven't been able to reveal themselves fully yet, and haven't gone beyond the collection of reserves. The weakness of retail banking may put them out of action in payment tolls and may even lead them to lose their corporate customers.

In this article, the development of banking from past to present has been discussed, Turkish Banks' development has been emphasized, Retail Banking products have been introduced, and research has been done about the importance of retail banking in Participation Banks. By underlining the importance of Retail Banking in Participation Banks', internal and external customer satisfaction, self profitability and realization of growing targets have also been targeted.

**Key Words:** Banking, Retail Banking, Participation Banking

## İÇİNDEKİLER

ÖZET .....	4
SUMMARY .....	5
İÇİNDEKİLER .....	6
GİRİŞ.....	9

## BİRİNCİ BÖLÜM

### BANKACILIK SEKTÖRÜ TEMEL KAVRAMLAR

1.1. BANKACILIK KAVRAMI .....	12
1.2. BANKACILIĞIN TARİHİ GELİŞİMİ .....	15
1.3. BANKACILIK SİSTEMİ .....	19
1.3.1. Yatırım Bankacılığı.....	20
1.3.2. Kalkınma Bankacılığı.....	21
1.3.3. Ticaret Bankaları.....	22
1.3.4. Özel Finans Kurumları&Katılım Bankaları .....	23
1.3.5. Yabancı Bankalar.....	24
1.4. TÜRK BANKACILIĞININ TARİHİ GELİŞİMİ.....	25
1.5. TÜRK BANKACILIK SİSTEMİ.....	40
1.6. BANKACILIK HİZMETLERİNİN ÖNEMİ.....	45

## İKİNCİ BÖLÜM

### BİREYSEL BANKACILIK

2.1. BİREYSEL BANKACILIK KAVRAMI.....	47
2.2. BİREYSEL BANKACILIĞIN GELİŞİMİ .....	49
2.3. BİREYSEL BANKACILIK ÜRÜNLERİ .....	53

2.3.1. Tüketici Kredileri.....	53
2.3.2. Banka Kartları.....	57
2.3.2.1. Kredi Kartları.....	58
2.3.2.2. Debit Kartlar .....	61
2.3.2.3. Akıllı Kartlar .....	61
2.3.2.4. Ortak Kartlar .....	62
2.3.2.5. Sanal Kart .....	62
2.3.3. Mevduat.....	63
2.3.3.1. Vadesiz Mevduat.....	64
2.3.3.2. İhbarlı Mevduat .....	64
2.3.3.3. Vadeli Mevduat.....	65
2.3.4. Alternatif Dağıtım Kanalları.....	66
2.3.4.1. Otomatik Vezne Makineleri.....	66
2.3.4.2. Satış Noktasından Elektronik Fon Transfer Sistemleri.....	67
2.3.4.3. Ev/Ofis Bankacılığı .....	68
2.3.4.4. Telefon ve İnternet bankacılığı .....	69
2.3.4.5. Kablosuz Uygulama Protokolü (WAP).....	70

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### TÜRKİYE'DE BİREYSEL BANKACILIĞIN KATILIM BANKALARINDAKİ GELİŞİMİ VE BİR KATILIM BANKASI UYGULAMASI

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI.....	72
3.2 ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ.....	73
3.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLARI .....	74
3.4. ANALİZ YÖNTEMİ.....	74
3.5. ANKET VERİLERİNİN TOPLANMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ .....	74

3.6. EVREN VE ÖRNEKLEM SEÇİMİ.....	74
3.7. ANKET SORULARININ HAZIRLANMASI VE DİZAYNI.....	77
3.8. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN ANALİZİ.....	78
3.8.1. Araştırmada Güvenilirlik Analizi .....	78
3.8.2 Araştırmada Tanımlayıcı İstatistikler.....	79
3.8.2.1. Araştırmanın Demografik Tanımlayıcı İstatistikleri.....	79
3.8.2.2 Likert Ölçekle Değerlendirilen İfadelerin İstatistikleri.....	81
3.9. FAKTÖR ANALİZİ .....	89
3.9.1. Hizmet Kalitesi Faktör Analizi.....	89
3.9.2. Kredi Tahsis Politikaları Faktör Analizi .....	97
3.9.3. Mevduat Faktör Analizi.....	100
3.9.4. Nakit Yönetimi Ürünleri Faktör Analizi .....	104
3.9.5. ATM-Kredi Kartı Faktör Analizi.....	108
3.9.6. Bireysel Krediler Faktör Analizi.....	111
3.10. HİPOTEZ TESTLERİ .....	114
<b>SONUÇ ve ÖNERİLER .....</b>	<b>119</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>125</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>133</b>
EK 1: Anket Formu .....	133
EK 2: Özgeçmiş .....	137



## GİRİŞ

Ekonomik gelişmeler sonucunda ortaya çıkan hukuki düzenlemeler, küreselleşme ve artan rekabet ortamı her alanda olduğu gibi bankacılık sektöründe de modern pazarlama anlayışının yer bulmasına neden olmuştur. Sürekli artan bir rekabet ortamı içerisindeki bankaların, başarılarında en önemli unsurlardan biri de; modern bir pazarlama anlayışıyla sunulan hizmetin niteliğini iyileştirmek kapsamında rakiplerin sunduğu hizmete göre bölgesel ihtiyaçlardaki farklılaşmayı tespit ederek bunları uygulamaya geçirebilmesidir.

Artan rekabet ve ileri teknoloji kullanımı nedeni ile azalan maliyetler bankaları müşterilerine daha yakınlaştırmıştır. Bu durum bankacılık sektöründe modern pazarlama anlayışı doğrultusunda pazarlama faaliyetlerini yeniden planlanmış ve özellikle bireysel bankacılık alanında bu çalışmalar yoğunlaştırmıştır.

Günümüzde de olduğu gibi yeni buluşlar her zaman insanoğlunun ihtiyaçları sonucu ortaya çıkar. Bireysel bankacılık günümüzde yavaş yavaş piyasadaki kurumsal bankacılığın payını almaya başlamıştır. Bunun sebebi, bireylerin geçmişte olmadığı kadar bankacılık faaliyetleri ile iç içe olmaya başlamaları ve değişen ihtiyaçları çerçevesinde bankacılığın da buna cevap vermesini beklemeleridir.

Mali piyasaların gelişmesi ve bankacılık anlayışının değişmesi ile Türkiye'nin gündemine giren "Bireysel Bankacılık", tüm dünyada son elli yılda önemli gelişmeler göstermiştir. Türk Bankacılık sektöründe teknoloji kullanımı ile birlikte yeni ürünler ve dağıtım kanalları da kullanılmaya başlanmıştır. Yaşanan tüm bu değişimler ve ilerlemeler; bankalardaki bankacılık hizmetlerini geliştirmiş ve bu çerçevede bankaların yeni kararlar almalarını hızlandırmıştır. Ekonomide bireyin etkinliğinin artması ve sanayi devrinden bu yana kurumsal pazarlarda doyma noktasına ulaşan bankacılık sektörü, bireysel bankacılık alanında müşteri sayısını artırmak için kıyasıya bir rekabete girmiştir.

Günümüz rekabet koşullarında bankalar, kârlılıklarını arttırmak ve devam ettirmek için yeni ürün ve yöntemler bulmak zorundadır. Bankacılık sektörü diğer sektörlerin kurulmasını ve gelişmesini sağladığı gibi yarattığı finansman olanakları ile yeni ürünler ve hizmetler ile o sektörlere yeni ufuklar açmaktadır. Son yıllarda teknolojinin ilerlemesi ile birlikte şubesiz bankacılık kanalları artmış, değişmiş ve yenilenmiştir. Teknolojik ilerleme alternatif dağıtım kanallarının kullanımlarını kolaylaştırmıştır. Kullanıcı sayısının ve hacminin artmasına bağlı olarak bankalar, alternatif dağıtım kanallarına yatırımları hızlandırmıştır. Bunun sonucunda bu kanallardan sunulan ürünlerin çeşitlenmesi, yenilenmesi gerçekleşmektedir.

Bankalar uzun bir zaman kurumsal bankacılık üzerinde temellenen klasik bankacılık hizmetleriyle uğraşmayı yeğlemişlerdir. Bu tür hizmetlerin geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması uzun zaman bankaların temel uğraş alanı olmuştur. Ancak 20. Yüzyılın ikinci yarısından sonra bankaların bireysel bankacılık faaliyetleri teknoloji ile beslenerek gelişmiştir. Artan banka sayısı, kurumsal rekabetin karlılığı azaltması ve makroekonomik trendlerden doğan riskler nedeniyle yeni arayışlara giren bankalar bireyi keşfetmişlerdir. Birbiri ardına müşteri odaklı bireysel bankacılık ürünlerini piyasaya süren bankalar hizmet kalitesinde farklılaşmaya gitmek durumunda kalmışlardır.

Ülkemiz bankacılık sektöründe de dünyadaki bu değişikliklere paralel bir süreç yaşanmış ve Türk bankacılık sektöründe klasik pazarlama anlayışının yerini modern pazarlama anlayışı almıştır. Bu anlamda bankacılık sektöründe yaşanan bireysel bankacılık faaliyetleri çalışmamızın amacını oluşturmuştur.

Özel Finans Kurumları&Katılım Banları'nın kurulmasındaki amaçların başında dini inançlarından dolayı, ekonomiye katkıda bulunmayan toplumun, elindeki fonların, kâr / zarar ortaklığı prensibine göre çalıştırılmak üzere toplanması ve böylece atıl kalan fonların

ekonomiye kazandırılması gelmektedir. Dolayısıyla ülke ekonomisine katkıda bulunmaktadır. Türkiye sermaye piyasası içerisindeki Özel Finans Kurumları'nın yeri gittikçe önem arz etmekte ve mali piyasa içerisinde ki yeri inkâr edilemeyecek şekilde artmaktadır.

Çalışmada bankacılığın geçmişten günümüze gelişimi ele alınmış, Türk bankalarının gelişimi üzerinde durulmuş ve Bireysel Bankacılık ürünleri tanıtılıp, Katılım Bankalarındaki bireysel bankacılığın yeri ve önemi üzerine inceleme yapılmıştır.

Çalışma üç ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümünde, bankacılık kavramı ve bankacılığın tarihi gelişimi üzerinde durulmuş, bankacılık sistemi ana hatlarıyla anlatılmaya çalışılmıştır. Türk bankacılık tarihinin gelişimi ve Türkiye'deki bankacılık sistemi yine bu bölümde incelenmiş, son olarak bankalardaki hizmetlerin önemi vurgulanmıştır. İkinci bölümde, bireysel bankacılık kavramına değinilmiş, bireysel bankacılığın sektör açısından önemi incelenmiş ve bireysel bankacılık da yoğun olarak kullanılan ürünler hakkında kısaca bilgiler verilmiştir.

Üçüncü bölümde ise anket çalışması yer almaktadır. Bu amaçla katılım bankacılığının gelişimi ve anket çalışmamızın örneklemini olan Kuveyt Türk Katılım Bankası hakkında kısaca bilgi verilmiştir. Anket çalışmamız Kuveyt Türk Katılım Bankası A.Ş.'nin Konya ili Aziziye, Alaaddin, Zafer Sanayi ve Konya Şubeleri'nde gerçekleştirilmiştir. Bireysel bankacılığın katılım bankasındaki tanınırlığı, işleyişi, çeşitliliği ve uygulanışı hakkında inceleme yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar SPSS programı aracılığıyla istatistikî bilgilere dönüştürülerek tez konusu çerçevesinde analiz edilip değerlendirilmiştir.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### BANKACILIK SEKTÖRÜ TEMEL KAVRAMLAR

#### 1.1. BANKACILIK KAVRAMI

Bankalar gerçek ve tüzel kişilerin tasarruflarını toparlayarak bunları gelir sağlayıcı işlere kredi yoluyla kanalize eden, ödemelerde aracılık yapan, para nakli, senet tahsili, emanet kabulü gibi çeşitli hizmetler gören işletmelerdir. Bugün, işletmelerin ve piyasa araçlarının çok çeşitli ve karmaşık olması çağdaş bankacılığa ekonomilerde çok seçkin ve etkin bir nitelik kazandırmıştır. Günümüzde bankalar kısaca mevduat toplayarak kredi veren finansal kuruluş olarak nitelenmektedirler (Pınar ve Erdal, 2003: 102). Bugünkü ekonomik ve ticari ilişkiler içinde çok önemli bir yer tutan banka; sermaye, para ve kredi konularına giren her türlü işlemleri yapan ve düzenleyen kamusal ve özel kişilerle işletmenin bu alandaki her türlü ihtiyaçlarını karşılama faaliyetlerini esas çalışma konusu olarak seçen bir ekonomik birimdir (Şendoğdu, 2006: 3). Ancak günümüzdeki bankalar öyle çok çeşitli konularda faaliyet göstermektedirler ki, bugünkü özelliklerinin tamamını kapsayan genel bir tanım vermek oldukça güçtür (Eyüpgiller, 2000: 22).

Fakat yüzyıllardan beri birçok değişiklikler ve gelişmeler kaydederken, günümüzde en mükemmel şeklini almaya başlamış olan banka ile ilgili çok sayıda yazar tarafından, değişik şekillerde tanımlama bulunmaktadır. Günümüz ekonomik ve ticari ilişkiler içinde çok önemli bir yer tutan banka, sermaye, para ve kredi konularına giren her çeşit işlemleri yapan ve düzenleyen, özel veya kamusal kişilerle işletmelerin bu alandaki her türlü gereksinmelerini karşılama faaliyetlerini temel uğraş konusu olarak seçen bir ekonomik birimdir ( Sezgin ve Şendoğdu, 2008: 15).

Genel olarak banka terimi, Türkçe karşılığı masa, sıra veya tezgâh anlamına gelen İtalyanca Banco kelimesinden gelmektedir. Banka, mevduat kabul eden, bu mevduatı en verimli şekilde çeşitli kredi işlemlerinde kullanmak amacıyla güden veya kısaca; faaliyetlerinin esas konusu düzenli bir şekilde kredi almak yâda kredi vermek olan bir ekonomik kuruluştur. Bankanın başka bir tanımı; para, kredi ve sermaye konularına giren her çeşit işlemleri yapan ve düzenleyen, özel veya kamusal kişilerle işletmelerin bu alandaki her türlü gereksinimlerini karşılama faaliyetlerini temel uğraş konusu olarak seçen bir ekonomik birimdir (Takan, 2001:2).

Bankacılığın her çağda etkili olmuş ana özelliği; bir maddenin emanet ya da ödünç alınması ve yine ödünç verilmesi, yâda saklanması ilkesine dayanmaktadır. Fakat günümüzde bankalar o kadar çeşitli konularda faaliyet göstermektedir ki, bugünkü niteliklerini tam kapsayan bir tanım vermek zordur. Çünkü günümüzdeki çağdaş banka, işlemlerin çok çeşitli ve karmaşık olması, araçlarının genel ekonomideki etkinliği ve yönetimindeki özellik ve güçlük nedeniyle klasik çağların bankalarından çok değişik ve seçkin bir kurum niteliği kazanmış bulunmasıdır (Eyüpgiller, 2000: 2).

Bankalar, kurumların ya da tek tek bireylerin tasarruflarını ekonomik büyümenin finansmanına ve bireylerin ihtiyaçlarına yeniden aktarmak üzere ödünç fon toplayan kuruluşlar olarak ekonomik örgütlenme içinde stratejik öneme sahiptirler (Tuğay, 1992: 14). Nitekim bankaların çok çeşitli konularla uğraşması ve banka kapsamına girmeyen diğer hizmet işletmelerini de günümüzde yapmasıdır. Örneğin bankalar ödünç para veren kuruluşlar olarak tanımlandığında, sigorta işletmelerini, hisse senedi ve tahvil ile uğraşan işletmeleri ve hatta sermayelerini borç para vererek sair gelirler elde edenleri de banka olarak kabul etmek gerekecektir. Bankalar tasarruf kabul eden kuruluşlar olarak tanımlandığında ise, bu kez de özel tasarruf sandıklarının birer banka olması, halkın tasarrufunu kabul etmeyen Sınaî

Kalkınma Bankası, Sınâî Yatırım Bankası, Merkez Bankası gibi kuruluşların da banka olmaması gerekir. Diğer taraftan bankalar, para arz eden kuruluşlar olarak tanımlandığında, merkez ve ticaret bankaları dışında kalan bankaların banka olarak kabul edilmemesi gerekir (Birdal, 1993: 2).

Banka işletmeleriyle ilgili tanım yapmak güç olmasına rağmen, bazı yayınlarda bankaların belli başlı uğraş alanları dikkate alınarak çeşitli tanımların yapıldığı görülmektedir. En gelişmiş tanımıyla banka, mevduat kabul eden, bu mevduatı en verimli şekilde çeşitli kredi işletmelerinde kullanmak amacı güden veya kısaca; faaliyetlerinin esas konusu düzenli bir şekilde kredi almak ve kredi vermek olan bir ekonomik kuruluş olarak ifade edilebilir (Altuğ, 2000: 3).

Klasik anlamda ise bankalar, kredi, yatırım sermayesi ve para ödeme işlemleri yürüten kurumlardır. Bu kurumlar, faaliyetlerini faiz olarak sağladıkları bir gelir ile gerçekleştirirler. Banka, toplumda bazı insanların üretim veya başka yollarla elde ettikleri alım güçlerinin tüketilmeyen kısmını başkasına kullandırarak elde ettiği parasal farkla faaliyetlerini sürdüren bir kuruluştur. Ekonomideki işlevleri açısından özellikle ticaret bankalarını kapsayan bir tanıma göre bankalar, kitlelerden mevduat ve diğer isimler altında kaynak toplayan, bu kaynakları kredilendirme ve diğer mali işlemlerde kullanan, bu işlemleri devamlı uğraşı olarak yapan, ekonomide kaydı para yaratan mali kurumlardır (Akgüç, 1992: 7).

Ekonomideki işlevleri açısından bankalar, ülkelerin kalkınmasını destekleyen, ekonomiye yön veren kurumlardır. Gelişmiş ekonomik sistemlere bakıldığında düzgün işleyen bir bankacılık sisteminin olduğu görülmektedir. Bankaların, mevduat toplayarak kaynak yaratması ve bu kaynakların daha sonradan kredilendirme ve diğer mali işlemlerde kullanarak ekonomiye verdiği katkı büyüktür. Ülkelere ait para politikalarını belirlemeye

önemli ölçüde yön veren bankalar, ülkelerin kalkınmasını etkilemekte ve dolayısıyla ülke halkının da refah düzeyini belirlemektedirler.

Bankacılık hizmetleri ticaret kadar eskidir. Her ikisi de, insanlar arasındaki iş bölümü ve uzmanlaşmanın sonucu olarak doğmuş ve gelişmiştir. Bu bakımdan aşağıda bankacılık hizmetlerinin tarihsel gelişim süreci incelenecektir.

## **1.2. BANKACILIĞIN TARİHİ GELİŞİMİ**

Yaklaşık olarak tüm dünya dillerinde ufak tefek bazı değişikliklerle ifade edilen banka sözcüğünün yukarıda da belirtildiği üzere İtalyanca “banco” kelimesinden geldiği ve daha sonra kelimenin banka olarak kullanıldığı sanılmaktadır. İlk bankerler sayılan Lombardiyalı Yahudiler, bankacılık işlemlerini pazarlara koydukları birer masa (banco) üzerinde yaparlardı (Parasız, 2001: 5).

Finansal sistem genel olarak finansal piyasalar (tahvil ve bono piyasaları) ve finansal araçlardan (bankalar, sigorta şirketleri, sosyal güvenlik kuruluşları) oluşur. Bir finansal sistemin fon kaynağı yurtiçi tasarruflar ile ülkeye aktarılan yurtdışı tasarruflardan (dış borçlardan) oluşur. Sisteme giren bu fonlar, yine bireyler, şirketler ve kamuya sunulur dolayısı ile fon arz edenler (tasarrufçu) ile fon talep edenler (kredi alanlar) olarak iki grup ortaya çıkar.

Borç almak isteyenler, finansal piyasalarda doğrudan kredi verenlere menkul kıymet satarak fon sağlayabilmektedirler. Bu durumda borçlu olan ekonomik birimler borçlarını, gelecekte elde edecekleri gelirlerden ödemeyi taahhüt etmektedirler. Bu doğrudan yapılan finansmanın yanında dolaylı finansman yöntemi de kullanılabilir. Burada tasarrufçu fon kaynağını, finansal aracıya aktarır, kredi kullanmak isteyen de, fon gereksinimini finansal araçlardan sağlar. Dikkat edilirse finansal piyasalar, borç vermek isteyen ile alıcının birbirini

bulma olanağını sağlar. Burada buluşma yüz yüze olmaz, aracı kurum vasıtası ile birbirlerini görmeksizin fonların aktarımı sağlanır. Eğer finansal sistem olmasa idi, borç vermek isteyen ile almak isteyen birbirini bulamayacak, dolayısıyla parasal ilişki kurulamayacaktır. Bu bağlantıyı, bir ileri noktaya taşıdığımızda, kurulamayan bu ilişki sonucunda iktisadi faaliyetin de sadece takas işleminden ibaret olacağını söylemek mümkündür. Kurmuş olduğumuz bu dizgi, bankacılığın tarihinin çok eski yıllara dayanmasının nedenini de açıklamaktadır (Öçal ve Çolak, 2000: 15).

Bankacılığın tarih boyunca gösterdiği gelişme, para kavramındaki gelişmeyle sıkı sıkıya ilişkilidir. Bir diğer ifadeyle, para kavramı ve bankacılıktaki gelişme karşılıklı etki suretiyle bugünkü düzeye ulaşmıştır denebilir (Eyüpgiller, 2000: 6).

Eski çağlarda hükümdarların sarayları ile mabetleri para veya eşya olarak yapılan tevdiat, bankacılığın ilk izleri olarak kabul edilmektedir. Bu yerler, biri yaşanan, diğeri ölümden sonraki dünyanın egemenliğini temsil ettiğinden ve tevdiatta, hırsızlıkla talandan koruma gayesi görüldüğünden halka güven telkin ediliyordu. Bu emanetleri alanların kullanma haklarının olduğunu gösteren kayıtlara rastlanmaktadır (Takan, 2001: 3).

Tarihte bankacılık faaliyetlerinin başlangıcı MÖ.3500 yıllarına kadar uzanmaktadır. Mezopotamya’da Uruk kenti yakınlarındaki “Kızıl Tapınak ( M.Ö.3400–3200 )” bilinen en eski banka yapısıdır (Ataş, 1966: 7).

M.Ö. 1800 yılında Babil Hükümdarı Hammurabi’nin çıkarmış olduğu ünlü Hammurabi Kanunları alacak-borç ilişkisini düzenleyen maddeleriyle kredi ve faiz konularına müdahalesinin ilk örneğini oluşturmaktadır. Eski Yunanda Parthenon ve Apollon tapınakları emanet kabul etmiş, para basmış ve ödünç vermişlerdir (Urgancı, 1982: 7). M.Ö. IV. yüzyıldan itibaren bunlar üzerindeki hükümet denetimi artarken bir yandan bankerlerin, bir



yandan da kamu bankalarının ortaya çıktığı görülmüştür. Mısır'da bankacılığın gelişmesi Büyük İskender (M.Ö.356–323 )'in burayı işgalinden sonra M.Ö. III. yüzyılda görülür. Eski Mısır'da “bileşik faiz”i yasaklayan hükümler bulunmaktaydı. Batlamyüs zamanında ( M.Ö. 127–51 ) bankacılık devletin denetimi, daha doğrusu tekeli altına girmiştir. Bu bankacılık alanında kişisel işletmelerin ortadan kaldırılması anlamına gelmektedir. Ancak ülke Romalılara geçtikten sonra özel bankalara yeniden ortaya çıkmıştır (Takan, 2001: 3).

Mübadelede, para ekonomisine daha önce geçmiş bulunan Yunanistan ile İtalya arasında meydana gelmeğe başlayan ticari bağıntılar arasında para değerlerinin takdiri ve değiştirilmesi sebebiyle İtalya'da da sarraflık başlamış, böylece Roma'da para ve kredi işlemleri gelişmiştir. Daha sonraları şövalyelerle, bir takım çeşitli halk grupları da bu işlere girmiştir. İslamiyet'te faizin haram sayılması gibi, Ortaçağlarda Hıristiyanların para ve kredi işleriyle uğraşması kilise tarafından hoş görülmediğinden, bu işler genellikle Yahudilerin ellerinde toplanmıştır.

Ortaçağ Avrupa'sında politik istikrarsızlık, yolların güvensizliği, şehirlerin kale duvarlarının arkasına çekilmeleri ve devamlı savaşlar, ekonomik ve ticari faaliyetleri geniş ölçüde felce uğratmıştı. Öte yandan kilisenin, kredi işlerini ve faizi menetmesi ve şiddetli cezalara tabi tutması bankacılığın gelişerek yayılmasını önlemiştir (Sezgin ve Şendoğdu, 2008: 18).

Nihayet Ortaçağın sonlarına doğru, memleketler arasında gelişmeye başlayan ticari münasebetlere paralel olarak bankacılık da bir ihtisas ve özel ticaret kolu haline gelmiş Avrupa kıtasına yayılmıştır. Önceleri kendi sermayelerinden kredi dağıtan bankalar, daha sonraki yüzyıllarda, saklanmak üzere emanet bırakılan paraların, kendi garantileri altında piyasalara plase edilmesine başlanmış, bu suretle de bankaların mevduat kabulü bugünkü anlamda yürürlüğe girmiştir.

Amerika kıtasının keşfiyle, Akdeniz çevresinden dışarıya çıkan ticaret işleri yanında, bankacılık işlemleri ve teşkilatı da yine bu gelişmeye paralel olarak çoğalmış dış ticaret ödemelerine de aracılık etmeye başlamıştır. Diğer yandan, XVII. yüzyılın başlarından itibaren, bankaların yatırım kaynakları olan sermaye ve mevduata, banknot ihracı işlemleri de eklenmiş ve bu imkânlar, banknot çıkarma işleri devletlerce tekel altına alınıncaya kadar devam etmiştir (Ataş, 1966: 8).

Dünyada tarihsel olarak eski dönemlere uzanan bankacılık faaliyetleri XII. yüzyılda İtalya'nın Cenova şehrinde bankerler sayesinde önem kazanmıştır. Bankerler XIII. ve XIV. yüzyıllarda başka ticaret merkezlerine de yayılmışlardır (Altuğ, 2000: 3).

Daha sonraları 1401'de Barselona Bankası, 1407'de Genova Bankası denilen "Casa di San Giorgio" adındaki banka kurulmuştur. Esas itibariyle Avrupalılara bu konuda örnek olan Lombard'lardır. Gerek bunlar gerekse Yahudiler gittikleri yerlerde hep aynı kurallara ve hükümleri uygulamak suretiyle ticaret ve banka işlemlerine ilişkin genellik sağlamaya yardımcı olmuşlardır (Eyüpgiller, 2000: 9).

Modern Bankacılığın başlangıcı 1609 yılında Amsterdam Bankası'nın kurulması ile başlamış, 1694 yılında kurulan İngiltere Bankası ve 1907'de ABD'de kurulan Federal Reserve Bank ile olgunluğa ulaşarak modern banka sisteminin iskeletini oluşturmuşlardır (Altan, 2001: 42).

Bankacılık hareketleri, endüstrinin ve ulaştırma imkânlarının gelişmesiyle XIX. yüzyılda büyük ölçüde genişlemiştir. Bu yüzyıldan önce kurulmuş çok az sayıdaki devlet ve belediye bankaları bir yana bırakılırsa, XIX. yüzyıldan önce kurulmuş bulunan hemen hemen bütün bankalar, kişilere ait ve genellikle onların hayatları ile sınırlı olarak, "şahsi işletme" niteliğinde iken XIX. yüzyıldan sonra kurulan hemen bütün bankalar ise, "sermaye şirketi"

şeklinde kurulmuşlardır. Bankacılık tarihinde XIX. yüzyılın en belirgin özelliği, bankaların “anonim olarak kurulma ve örgütlenme” şeklinin ilk kez bu yüzyılda uygulanmış olmasıdır. Böylece eski çağların dar imkânlarına sahip, küçük sermayeli ve dağınık bankaları yerine, hemen bütün ülkelerde, geniş sermaye ve büyük finansal imkânlarla sahip, çok şubeli “dev bankalar” doğmuştur (Altuğ, 2000: 3–4). Sonuç olarak bugüne kadar birçok değişiklikler ve gelişmeler kaydeden bankalar günümüzde en mükemmel şeklini almıştır.

### 1.3. BANKACILIK SİSTEMİ

Banka sistemi, farklı alanlarda çalışan bütün bankalar topluluğunun yapısal düzen ve ilişkileri olarak ifade edilir. Bazen bu düzen ve ilişki isteğe bağlı bir şekilde, yani devletin hiçbir müdahalesi olmadan kurulur. Bazen de devlet yasalarla bir banka sistemi kurar ve bankalar arasındaki ilişkiyi düzenler (Öçal ve Çolak, 1999: 35).

Çeşitli ülkelerde banka sistemleri birbirlerinden az veya çok değişik yapılar gösterirler. Banka ve bankacılığın tanımında olduğu gibi, bankaların da sınıflandırılmasında, genel kabul görmüş bir ayırım yapmakta güçlükle karşılaşmıştır. Çeşitli ülkelerde iktisadi, hukuki koşulların ve sermaye imkânlarının farklılığı, bankaların yapılarının da farklılığına neden olmaktadır. Bu nedenle, bankaların hukuki yapıları, sermaye kaynakları, büyüklükleri, kredi vadeleri gibi kriterlere göre sınıflandırılmasında uluslararası bir standarda ulaşmak mümkün olmamaktadır (Birdal, 1993: 4).

Genel sınıflandırmada bankalar;

1-Hukuki Yapılarına Göre Bankalar; a) şahıs şirketleri şeklindeki bankalar, b) Sermaye şirketleri şeklindeki bankalar, c) Özel yasalarla kurulan bankalar olarak üç gruba ayrılmaktadır.

**2-Sermaye Kaynaklarına Göre Bankalar;** a) Özel sermayeli bankalar, b) Kamu sermayeli bankalar, c) Karma sermayeli bankalar d) Yabancı sermayeli bankalar olmak üzere dört gruba ayırmak mümkündür.

**3-Kredi Vadelerine Göre Bankalar;** a) Kısa vadeli kredi açan bankalar, b) Orta ve uzun vadeli kredi açan bankalar olmak üzere iki gruba ayrılabilir. Yalnız, günümüzde bankaların hem kısa hem de uzun vadeli kredi açtığını görmekteyiz.

**4-Ekonomik Fonksiyonlarının Özelliklerine Göre Bankalar;** a) Merkez bankaları, b) Ticaret bankaları (mevduat bankaları), c) Yatırım ve kalkınma bankaları, d) Ziraat bankaları, e) Maden bankaları, f) ipotek ve emlak bankaları, g) Halk bankaları vb. gruplandırılabilirler (Birdal, 1993: 4).

### **1.3.1. Yatırım Bankacılığı**

Yatırım bankaları, menkul kıymet ihraç etmek yoluyla uzun vadeli kaynak sağlamak amacıyla olan işletmelerle, tasarruflarını menkul değerlere yatırmak arzusunda olan yatırımcılar arasında aracılık yapan mali aracı kuruluşlardır (Suiçmez, 1990: 497).

Diğer bir bakış açısıyla yatırım bankacılığı; aracılık yüklemine kurumsal finansman konularından başlayarak birleşme ve devralmayı, fon yönetimini ve risk sermayesine kadar bütün sermaye piyasası faaliyetlerini kapsamaktadır. Günümüzdeki yaklaşımla yatırım bankacılığı; yukarıdaki tanımların iç içe geçmesiyle geniş bir yapı ve işleyişlerin oluşturduğu bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır (Varol, 1997: 47).

Yatırım bankasının oluşabilmesi için temel şart, sermaye piyasasının kurulması ve işlemesidir. Özel tasarrufların, sanayi işletmelerinin ihraç edecekleri menkul kıymetlere kanalize edilmesi, sermaye piyasasının kurulmuş olmasına bağlıdır. Sermaye piyasasının

işlerlik kazanabilmesi için de yatırım bankaları ve aracı kurumların etkin çalışmalarının önemli bir payı bulunmaktadır.

### **1.3.2. Kalkınma Bankacılığı**

İktisadi kalkınmayı başlatmak ve hızlandırmak amacıyla, sermaye, girişim, yönetsel ve teknik bilgi desteği sağlamak üzere kamu, özel ya da kamu-özel ortaklığı biçiminde oluşturulmuş finansal kurumlar genel bir sözcük olarak, kalkınma finansman kurumları ya da kalkınma bankaları olarak adlandırılmaktadır. Kalkınma bankaları 2. Dünya Savaşı sonrasında gelişmekte olan ülkelerde kurulan ve yatırım bankacılığı gelişmemiş olduğu için yatırım bankalarına özgü bazı işlemleri de yaparak, sermaye piyasasının kuruluş gelişmesine katkıda bulunan finansal araçlardır (Gücenme, 1994: 16).

Daha kapsamlı bir tanıma göre kalkınma bankaları; özellikle sermaye piyasalarının gelişmemiş olduğu ve bankacılık sisteminin girişimlere yatırımların gerektirdiği biçim ve ölçüde kaynak sağlamada yetersiz kaldığı az gelişmiş ülkelerde yatırımlara orta ve uzun vadeli yeterli kaynak sağlamaya çalışır. Diğer taraftan, kalkınmayı engelleyen eksiklikleri giderici destekler sağlayarak, bu alandaki sorunları çözme yoluyla ülkenin kalkınmasını hızlandırmayı amaçlayan finansal kurumlardır (Çonkar, 1988: 52-53). Kalkınma bankacılığı kendisini net çizgilerle ticari bankacılıktan ayırmakla birlikte, uluslar arası finans sisteminin ulaştığı gelişme düzeyinin bir gereği olarak, gelinen aşamada klasik kalıplardan sıyrılmaktadır.

Kalkınma bankaları genel olarak, gelişmiş ülkelerden ziyade gelişmekte olan ülkelerde sermaye noksanlığını gidermek, örgütsel ve teknik konularda yardımda bulunarak girişimcilerin temel sanayi alanlarına yatırım yapma aşamasındaki endişelerini yok etmek ve bu suretle kalkınmayı sağlamak için kurulurlar. Uygulamada kalkınma bankacıları genellikle

kamu mülkiyeti veya kontrolünde, büyük ölçüde orta-uzun vadeli kredi üzerine yoğunlaşan, kendi finansal sağlamlığı ve karlılığı ile çelişen bir dizi amaç ve faaliyeti yüklenen kurumlar olmuştur (Akıncı, 1996: 22).

### **1.3.3. Ticaret Bankaları**

Ticari bankacılık, tüm ticari faaliyetlere katılan bankaları ifade etmektedir. Hemen her ülkede, ekonomik yaşamda çok önemli bir yere sahip olan genellikle çok yönlü bankacılık hizmetleri sunan ticaret bankaları, topladıkları vadesiz veya daha çok kısa vadeli kaynakları kredilerde kullanan bankalar olarak tanımlanmaktadır. Türk bankacılık sistemi de çok şubeli bankacılık üzerine kurulmuş ve faaliyetlerini ticari bankacılık üzerine yoğunlaştırmıştır (Ergin ve Aypek, 1997: 314).

Ticari bankacılık terimi, genel olarak mevduat kabul eden kredi kurumları olarak adlandırılır. Ticari bankalar sanayi ve ticaret işletmelerine kısa vadeli işletme kredisi açmak suretiyle para piyasasında etkinleşir. Ticari bankaların kısa vadeli olarak verdiği işletme kredileri işletmelerin değişken maliyetlerini karşılamakta kullanılır. Bundan dolayı, krediyi veren kurum olan ticaret bankalarının riskini azaltıp, kar oranını yükselterek faaliyet göstermesi gerekmektedir.

Ticaret bankalarının borç verdikleri kaynakların oluşumu açısından mevduat bankaları olarak adlandırılmasının yanında borç verme işlemlerinde kullandıkları yöntem bakımından iskonto bankaları olarak da adlandırılır. Bu adlandırmalar ticaret bankalarının ve genel olarak bankacılığın tarihi gelişim sürecini göstermesi bakımından önemli olduğu gibi, ticaret bankalarının çalışma düzenlerini göstermesi bakımından da önemlidir (Öcal ve Diğerleri, 1997: 37).

### 1.3.4. Özel Finans Kurumları&Katılım Bankaları

Bazı tasarruf sahipleri tasarruflarını kişisel tercihleri doğrultusunda bankalara yatırmayıp, yurt içinde ve dışında altın, döviz, bina, vb. yöntemlerle değerlendirirler. Özel finans kurumları, bu tür tasarrufların üretim sürecine sokulması amacıyla kurulan, “kar-zarar” ilkesiyle çalışan kurumlardır. 1984’ten başlayarak faaliyet gösteren ÖFK’lar’, her türlü banka hizmetini de (kambiyo hizmetleri, havale, çek, senet, kredi kartı, vb.) yapabilmektedirler (<http://www.tbb-bes.org.tr/FreeCourses/TB/print.htm>).

Katılım bankaları, mali sektörde bir yenilik olarak, faiz endişesi nedeniyle klasik bankalara gitmeyen fonları ekonomiye kazandırmak ve tasarruf sahiplerinin fonlarını güvenle saklamalarına ve değerlendirmelerine yardımcı olmak amacıyla kurulmuştur. Kuruluş aşamasında, dalında uzman kişilerin oluşturduğu heyetlerin görüşleri doğrultusunda ve dünyadaki uygulamalarından örnek alınarak, bu bankaların topladığı fonları değerlendirmek için yöntemler tespit edilmiştir. Bu yöntemlerle elde edilen kazancın faizden esaslı olarak farklılık gösterdiği konusunda bir görüş birliği oluşmuştur ([http://www.tkbb.org.tr/index.php?option=com\\_content&task=blogcategory&id=46&Itemid=83](http://www.tkbb.org.tr/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=46&Itemid=83)).

ÖFK’ların faaliyetlerine olanak sağlanmasının ardındaki temel beklenti dini inançları nedeniyle faize dayalı sistemlere yönelmeyen ve atıl ya da üretken olmayan alanlarda tutulan yurt içi tasarrufları da ekonomiye kanalize edebilecek bir sistem oluşturmaktır (Canbaş ve Doğukanlı, 1997: 195).

İslami kurallara dayanan bankacılığın temel fikri dinin getirdiği faiz yasağıdır. İncil’e göre Hz. İsa da kendi çağında insanlara eziyet eden tefecilere karşı çıkmıştı. İslamiyet’in faizi kesin şekilde yasaklamış olmasının etkisiyle bazı bankalar müşterilerine faizsiz işlemleri temel alan finansal hizmetler sunmaya başlamıştır. Müşterilere faiz geliri yerine bankanın

faaliyetlerinden elde ettiği kazançta ortaklık vaat edilmektedir. Bu sistemde önemli olan, fiili olarak mal ve hizmetlerin gerçek mübadelesinin temel alınmasıdır. Halen dünya çapında faizsiz esaslara göre yönetilen varlıkların 700 milyar Amerikan Dolarını aştığı tahmin edilmekte (Pauly, 2009: 82). Dünyada “İslami Bankacılık” olarak adlandırılan “Faizsiz Bankacılık” Batı’dan Doğu’ya, Kuzey’den Güney’e önemli bir büyüme sürecine girmiş durumda. Dünyada 300’den fazla faizsiz banka, 75 ülkede faaliyet gösteriyor. İngiltere ise, son 5 yılda %23,5 oranında büyüyen ve 550 milyar dolarlık hacme yaklaşan İslami bankacılığın Avrupa’daki faizsiz finans üssü konumundadır (TKBB, 2008: 29).

### **1.3.5. Yabancı Bankalar**

Yabancı bankalar, ölçek ekonomilerinden, farklılaştırma ve riski yayma özelliklerinden ve uluslararası finansman merkezleriyle doğrudan bağlantılarından dolayı, en son kredi araçlarını ve teknolojisini hızla transfer edebilmekte ve diğer yabancı bankaların gelişini teşvik ettiğinden, yoğunlaşma oranını azaltarak fiyat rekabetine neden olmaktadır. Bu özelliğe sahip yabancı bankalar, artan rekabet yoluyla ulusal bankacılık sektörünün yapısını değiştirmektedir. Bankacılık sektöründeki rekabetin devamı ya da artışı, teorik olarak marjinal bankaların piyasadan çekilmesine ya da, hizmetlerin daha kaliteli sunulmasına yol açmaktadır (Beşinci, <http://www.universite-toplum.org/text.php3?id=246>).

Nitekim bir ülkeye yatırım yapan yabancı bankalar, teknik bilgi ile birlikte çoğunlukla yönetici ve üst seviyede teknisyen niteliğindeki personeli de yatırım yapılan ülkeye getirmektedir. Gelişmekte olan ülkelerdeki girişimciler yapmayı bilmedikleri bazı şeyleri onlarla beraber iş yaparak onlardan öğrenmektedir. Yabancı sermaye bankacılık, ihracat, üretim ve teknoloji konusundaki yönetim ve işletmecilik bilgisini de yaygınlaştırmaktadır ([http://www.tisk.org.tr/isveren\\_sayfa.asp?yazi\\_id=1721&id=87](http://www.tisk.org.tr/isveren_sayfa.asp?yazi_id=1721&id=87)).



#### 1.4. TÜRK BANKACILIĞININ TARİHİ GELİŞİMİ

Türk bankacılığı Osmanlı dönemi ile başlamaktadır. Avrupa ile komşu olan Osmanlı Devleti'nde ise bankacılık işlemleri sarraflar aracılığıyla yürütülmüştür. Faizin İslam dinince yasaklanmış olması nedeniyle faizle para toplayan ve bunları plase eden kurumların gelişme gösterememesine karşılık Osmanlı iktisadi hayatının kendi bünyesinde oluşturduğu para vakıfları toplumun kredi ihtiyaçlarının karşılanmasında önemli bir rol oynamıştır. Bu nedenle modern anlamda faiz karşılığı para alım-satım işlemleri ile uğraşan ilk bankaların kurulması hayli geç ve yabancıların girişimleri neticesinde olmuştur.

Ondokuzuncu yüzyıldan itibaren Dünya ekonomilerinin etkisi altına giren Osmanlı ekonomisi uzun yıllardır sürdürdüğü otarşik yapısını kaybederek dışa açık bir ekonomi haline dönüşmüştür. Tanzimat dönemi başlangıcında imzalanan dış ticaret anlaşmaları ile bu dışa açılmanın hukuki zemini oluşturulmuştur. Genel anlamda yabancıların serbestçe ticaret yapabilmelerine imkân hazırlanmış, sermaye yatırımları başlamıştır. Avrupa sanayicilerinin hammadde ihtiyaçlarını karşılama ve mamul mallarına Pazar yaratma amacıyla yapılan bu girişimler sonucunda Osmanlı Devleti ilk kez modern bankacılık faaliyeti ile tanışmıştır (Al, 2000: 95).

Osmanlı İmparatorluğu'nda bankacılığın 1856 yılında kurulan Osmanlı Bankası ile başladığı yaygın olarak kabul edilen bir görüştür. Banka, dış borçların alınmasında Osmanlı hükümeti ile yabancı sermaye sahipleri arasında aracılık etmek amacıyla İngiliz sermayesi ile kurulmuştur. Osmanlı Bankasını, faaliyet gösteren diğer yabancı bankalardan ayıran en önemli özellik, bankaya para basma ayrıcalığının tanınmış olmasıdır.

Osmanlı Devleti, tüm gelirlerini Osmanlı Bankası'na yatırmayı, tüm ödemelerini bu banka aracılığı ile yapmayı, iç ve dış borçlanmaları ile ilgili tahvilleri bu banka aracılığı ile çıkarmayı, her yıl bütçesinin bir örneğini bankaya vermeyi ve olağanüstü durumlar dışında

bütçede yer alan harcamaların üstünde harcama yapmamayı kabul etmiştir. Bankaya devlet bütçesini denetleme yetkisi verilmiştir (Akgüç, 1992: 115).

Osmanlı Bankası ve İmparatorluğun yıkılmasına kadar kurulan diğer yabancı sermayeli bankaların ana faaliyet alanı Osmanlı Hazinesi için iç ve dış borç bulunması ve bunların ödenmesi ile ilgili işlerle uğraşmak olmuş ve bu nedenle Osmanlı dönemi bankacılığı için “ Borçlanma Bankacılığı ” nitelendirmesi yapılmıştır. Osmanlı Devleti’nin 1875 yılında borçlarını ödeyemez duruma düşmesinin ardından, 1881 yılında Düyunu Umumiye’nin kurulması ve İmparatorluğun dış borçlarının idaresinin bu kuruluşa devredilmesiyle, borçlanma bankacılığında yeni bir döneme girilmiştir. Osmanlı gelir kaynaklarının uluslararası bir kuruluşun denetimine geçmesi, Avrupalı sermayedarlara yeterli güvence sağladığından, özellikle 1881’den sonra İmparatorlukta bir çok yabancı banka kurulmuştur (Akgüç, 1992: 11).

1856–1923 yılları arasında kurulan bankalarda yabancı sermayeli bankalar çoğunlukta olmakla birlikte, 1908 yılında 2. Meşrutiyet’ in ilanı ve milliyetçilik eğilimlerinin artması ile birlikte ulusal sermaye ile pek çoğu yerel ve tek şubeden oluşan bankanın kurulması süreci başlamış, bu süreç 1911 yılında 1. Dünya Savaşı’nın çıkışıyla hızlanmıştır. “Ulusal bankacılık hareketinin ortaya çıkmasındaki temel neden, ülke içinde birikmekte olan sermayeyi yabancı ve azınlık bankalarının elinden kurtarmak ve bu sermayeyi ulusal ticareti geliştirmek amacıyla kullanmaktır. Kurulan ulusal bankaların kredileme uğraşları daha çok ticari kredi, esnaf kredisi, tarımsal kredi, emlak kredisi ve tüketim kredisi biçiminde olmuştur”(Artun, 1983: 39).

1863 yılında, çiftçilere uygun koşullarda tarımsal kredi verilmesi amacıyla Memleket Sandıkları kurulmuştur. Memleket Sandıkları’nın sermayesi başlangıçta imece usulüyle, ardından da köylünün mal varlığı ile orantılı olarak Sandığa buğday vermesiyle sağlanmaya

çalışılmıştır. Zaman içinde bu sermayenin toplanmasında güçlükler yaşanmaya başlanması ve kredilerin verilmesinde çeşitli yolsuzlukların yapılması dolayısıyla bu kuruluşun Menafi Sandıkları adıyla yeniden düzenlenmesine karar verilmiştir. Menafi Sandıkları'nda bir süre sonra toplanan kaynakların kullanımı ile ilgili olarak da şüpheler belirmesi üzerine, 1888 yılında tarımsal kredilendirmeyi devlet denetimine alacak olan Ziraat Bankası, ilk devlet bankası sıfatıyla, kurulmuş. Ziraat Bankası'nın sermayesi, Menafi Sandıkları'nın alacakları bu bankaya devredilerek oluşturulmuştur.

Siyasal iktidarın izlediği ulusal ekonomi politikası ulusal bankaların kuruluşuna elverişli bir ortam yaratmasına karşın, bu dönemde yerli sermaye ile kurulan bankaların büyük bir bölümü uzun ömürlü olamamış, güçlü yabancı bankaların kredi piyasasına egemen olmalarına karşı koyamayarak, onlarla rekabet edemeyerek faaliyetlerine son vermek zorunda kalmışlardır (Akgüç, 1992: 15). Denilebilir ki İstiklal Savaşı ve Cumhuriyet'in ilanı ile biten bu dönem, bir tecrübe dönemi olmuştur. Bu dönemde milli bankacılığın önemi ve devlet teşvikinin zorunlu olduğu anlaşılmıştır (Zarakoğlu, 1973: 19).

Cumhuriyet'in kurulduğu 1923 yılına gelindiğinde, Türkiye ekonomisi, büyük ölçüde idame ekonomilerinden meydana gelmektedir. Özellikle tarım sektöründe kuru üzüm, kuru incir, fındık, pamuk gibi ihraç ürünleri yetiştiren işletmeler hariç, esas itibarıyla kendi ihtiyacı için üretimde bulunan, ancak kendisi tarafından üretilmeyen mahdut malları piyasada satın alabilmek, cep harçlığı sağlamak maksadıyla yetiştirdiği mahsulün bir kısmını piyasaya arz eden veya kısmen piyasa için ürün yetiştiren köylü işletmeleri hâkimdir. Bu işletmelerde üretim tekniği geridir, sermaye ihtiyacı asgari seviyededir" (Zarakoğlu, 1973: 28).

Bu yapının değişmesi için yoğun çaba gösteren dönem hükümetleri, ekonomik kalkınmanın hızlandırılmasında bankacılık sektörünün taşıdığı önemin bilinci içinde ulusal bankacılığın geliştirilmesi için çeşitli girişimlerde bulunmuşlardır.

1923 yılında hükümet ve toplumun tarım, ticaret ve sanayi kesimlerinin önde gelenlerinin katılımıyla yapılan İzmir İktisat Kongresi'nde, ekonomik gelişme için ulusal bankacılığın kurulmasının gerekliliği tüm katılımcılar tarafından dile getirilmiştir. Kongre' de ifade edilen görüşlere göre “ Özel kesimin olanakları henüz güçlü bankalar kurulması için yeterli değildir. Bankaların kurulmasında devletin katkısı olmalıdır (Akgüç, 1989: 19). ”

Kongre' ye katılan tüccarlar bir ana ticaret bankasının kurulmasını önermişler ve Türkiye İş Bankası bu öneriler doğrultusunda 1924 yılında özel sektör bankası olarak kurulmuştur. İktisat Kongresi'ne katılan sanayicilerin önerileri arasında bir sanayi bankasının kurulması da yer almıştır. Bu öneri doğrultusunda 1925 yılında Türkiye Sanayi ve Maadin Bankası kurulmuştur. Bu banka ülkemizde kurulan ilk kalkınma bankasıdır. Bankanın kurulması ile özel sanayi işletmelerine orta ve uzun vadeli kredi verilmesi ve mali, ekonomik ve teknik konularda bilgi yardımı sağlanması amaçlanmıştır. Banka, kaynaklarının büyük bir kısmını kuruluş halinde devraldığı iştiraklerine bağlaması nedeniyle, sanayi ve madencilik alanında faaliyet gösteren işletmelere yeterli kredi yardımında bulunamamış, 1932'de Türkiye Sanayi ve Kredi Bankası adını almış, 1933 yılında da Sümerbank' a devredilmiştir (Zarakoğlu, 1973: 29).

İzmir İktisat Kongresi'ne katılan tarım kesimi temsilcileri de tarım sektörüne daha fazla ve daha uygun koşullarda kredi verilmesi amacıyla Ziraat Bankası'nın güçlendirilmesini istemişlerdir. Bu istekler doğrultusunda Ziraat Bankası'nın sermayesi 1924 yılında artırılmış, bankaya tarımsal kredi vermenin yanında her türlü bankacılık faaliyetinde bulunabilme yetkisi verilmiş ve bankanın statüsü anonim şirket olarak değiştirilmiştir. 1930 yılında bankanın kaynakları tekrar artırılmıştır. Bu sermaye artışlarına rağmen banka 1920'ler ve 1930'larda faiz oranlarının düşük tutulduğu tarım kredilerini fazla kullandırmamış, bu dönemde daha çok ticari kredi vermiştir (Güçlü, 2010). 1923 – 1932 döneminde, bölge tüccarlarının kredi

ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla çok sayıda yerli veya yabancı sermayeli tek şubeli banka kurulmuştur.

1927 yılında konut kredisi vermek amacıyla Emlak ve Eytam Bankası kurulmuştur. Banka, 1946 yılında Emlak ve Kredi Bankası'na dönüştürülmüştür. Cumhuriyet döneminde bankacılık alanında atılan en önemli adımlardan birisi, 1930 yılında T.C. Merkez Bankası'nın kurulması olmuştur. 1929 yılına gelindiğinde Türkiye, tarım üretiminin egemen olduğu bir ülke görünümündedir. 1930'lu yılların başlarında, bu iç ve dış etkilerin sonucu olarak, 1920'li yıllarda izlenen özel kesimin özendirilmesi ile sanayileşme stratejisi bir tarafa bırakılarak, kamu iktisadi girişimleri aracılığı ile sınaî yatırımlarda bulunarak sanayileşme stratejisi benimsenmiştir. İktisadi devletçilik olarak adlandırılan bu sanayileşme stratejisinin temelinde ülkemizin o dönemde içinde bulunduğu koşullar nedeniyle, büyük sermaye gerektiren ve ileri derecede teknik bilgiye ihtiyaç gösteren yatırımların gerçekleştirilmesinde, devletin özel kesime göre daha fazla olanaklara sahip olduğu görüşü bulunmaktadır. Devlet tarafından kurulmasına karar verilen sanayi işletmeleri ile ilgili yatırım planları Birinci ve İkinci Sanayi Planları'nda belirtilmiştir (Zarakoğlu, 1973: 52).

İktisadi devletçilik stratejisi, bankacılık sistemimizi de önemli ölçüde etkilemiştir. Bu dönemde, Sümerbank ( 1933 ), Belediyeler Bankası ( 1933 ), Etibank ( 1935 ), Denizbank ( 1937 ) ve Halk Bankası ve Halk Sandıkları ( 1938 ), sanayi planlarında yer alan işletmelerin kurulması, işletilmesi ve finansman ihtiyaçlarının sağlanması amacıyla, devlet tarafından özel amaçlı banka statüsüyle kurulmuştur.

Birinci Sanayi Planı'nda, ağırlıklı olarak imalat sanayinde faaliyet gösterecek olan 20 fabrikanın kurulması amaçlanmıştır. Sümerbank'ın en önemli işlevi, bu planının uygulandığı 1933–1938 yıllarında 13 sınaî tesisin kurulmasını sağlamak olmuştur. Bu yatırımların finansmanı için Sovyetler Birliği'nden sağlanan 8 milyon dolarlık krediden yararlanılmıştır.

1935 yılında, ağırlıklı olarak madencilik ve enerji sektörlerinde faaliyet gösterecek olan 100'e yakın sınaî tesisin yatırım planlarını içeren İkinci Sanayi Planı hazırlanmıştır. Etibank, bu planda yer alan maden yataklarını ve enerji kaynaklarını işletecek işletmeleri oluşturmak, yönetmek ve finansman ihtiyaçlarını sağlamak amacıyla kurulmuştur.

1933–1944 döneminde sanayileşme için gerekli olan, özel sektör tarafından yapılmayan yatırımların devlet tarafından gerçekleştirilmesi, bu yatırımların finansmanlarının bütçe olanakları zorlanarak ve bazı zorunlu tasarruf imkânlarına başvurularak karşılanmasıyla mümkün olabilmıştır. 1936 yılında kabul edilen 2999 sayılı Bankalar Kanunu ile banka mevduatlarının yüzde 15'i oranında munzam karşılık ayırma zorunluluğu getirilmiş. Bu uygulamanın bir amacı da kamu yatırımları için düşük maliyetli finansman kaynağı sağlamak olmuştur (Zarakoğlu, 1973: 53).

Dünya Ekonomik Krizi sonucu tarım sektöründe gelirlerin düşmesi ve ticari faaliyetlerin azalması, 1930'lu yılların başlarında, tek şubeli yerel bankaların büyük bir bölümünün kapanmasına neden olmuştur. Daha sonraki dönemlerde ülkemizin önemli özel sektör bankalarından birisi haline gelecek olan Türk Ticaret Bankası, 1930 yılında, Adapazarı İslam Ticaret Bankası'nın yerine, Hazine'nin iştiraki ile kurulmuştur. İş Bankası da bu dönemde önemli bir gelişme göstermiştir.

1930'lu yıllarda Ziraat Bankası, buğday fiyatlarının desteklenmesi ve küçük üreticilere kredi verilmesinde önemli işlevleri yerine getirmiştir. 1937 yılında bankanın sermayesi yeniden artırılmış ve banka iktisadi devlet girişimine dönüştürülmüştür. Bu sermaye artışına rağmen “ 2. Dünya Savaşı sırasında askeri harcamaları karşılamakta ciddi güçlük çeken hükümete, Ziraat Bankası'nın büyük ölçüde borç vermek durumunda kalması, tarımsal kredilerde, 1940 – 1944 arasında, önemli bir daralma olmasına neden olmuştur (Güçlü, 2010).”

1945 – 1959 döneminin en önemli özelliği sanayileşme stratejisi olarak iktisadi devletçiliğin yerini özel sektörün desteklenmesi ile ekonomik kalkınmanın hızlandırılması politikasının almasıdır. Bu dönemde, özel kesime ve piyasa ekonomisine önem veren bir ekonomi politikası benimsenmiş olmasına rağmen, daha önceki dönemlerde uygulanan, getirisi fazla olmadığı için özel sektöre yapılmayan yatırımların devlet tarafından gerçekleştirilmesi ve böylece özel kesimin teşvik edilmesi politikasına devam edilmiştir. Sulama, enerji, ulaştırma, çimento, şeker, dokuma, kauçuk, demir çelik sanayilerinde önemli devlet yatırımları yapılmıştır. Bu yatırımların finansmanında Merkez Bankası kaynaklarına başvurulmuştur. Bu dönemde de, kamu sektörü finansman ihtiyacının karşılanmasında yüzde 20 oranında uygulanan mevduat munzam karşılıklarından yararlanılmasına devam edilmiştir.

1945 – 1959 yılları arasında yatırımların, modern işletmelerin, milli gelir ve nüfusun hızla artması, şehirlerin büyümesi, sanayi sektörünün milli gelirden daha çok pay almaya başlaması ve piyasa için üretimin genişlemesi, ekonomide para ve kredi ihtiyacının artmasına neden olmuştur. Bankacılık alanında yapılan yatırımların getirisi yükselmiş ve özel bankacılık hızla önem kazanmaya başlamıştır. Yapı ve Kredi Bankası ( 1944 ), Garanti Bankası ( 1946 ), Akbank ( 1948 ), Pamukbank ( 1955 ) ve Türkiye Sınâî Kalkınma Bankası ( 1950 ) bu dönemde kurulmuştur (Kazgan, 1997: 16).

Bu dönemde, bankacılık işlemlerinden alınacak komisyon oranlarının hükümetçe belirlenmesi ve dövize dayalı işlem yapma yetkisinin sadece Merkez Bankası'nda bulunmasının da etkisiyle, şube bankacılığına ve mevduat toplamaya dayalı bir rekabet önem kazanmıştır. Şube bankacılığının yaygınlaşması, yerel bankaların tasfiyesi sürecini hızlandırmıştır.

Türkiye Sınâî Kalkınma Bankası, 1925 yılında kurulan fakat uzun ömürlü olamayan Türkiye Sınâî ve Maadın Bankası denemesi bir yana bırakılacak olursa, ülkemizde kurulan ilk

kalkınma bankasıdır. Bankanın kuruluş sermayesinin önemli bir bölümü ticaret bankaları tarafından karşılanmış, kamu da bankaya krediler sağlayarak bankayı desteklemiştir. “Türkiye Sınâî ve Kalkınma Bankası, genellikle özel imalat sanayini Türk lirası ve döviz kredileri ile finanse etmekte, madencilik, ulaştırma, enerji gibi ekonomik kalkınma açısından önemli sektörlere kredi vermektedir (Akgüç, 1989: 47).”

1958 yılında “bankacılık mesleğinin gelişmesi, bankalar arasında dayanışmanın sağlanması ve haksız rekabetin önlenmesi” amacıyla, tüzel kişi statüsünde olan Türkiye Bankalar Birliği kurulmuştur (Akgüç, 1989: 48).

1950’lerin sonunda ekonominin içine girdiği durgunluk ve 1958 İstikrar Programı’na rağmen ekonomik dengelerin kurulamaması, 1950’li yıllarda uygulanan liberal ekonomi politikasının terk edilerek devletin ekonomik alanda müdahalesinin arttığı karma ekonomi uygulamasına geçilmesine neden olmuştur. 1960 – 1980 döneminde, kamu iktisadi girişimleri ve özel sektör aracılığıyla, ilki 1963 yılında uygulanmaya başlanan kalkınma planlarında yer alan yatırımlar gerçekleştirilerek, ithal edilen sanayi mallarının ülke içinde üretiminin sağlanmasını amaçlayan bir sanayileşme politikası izlenmiştir.

İthal ikameci stratejinin izlenmesi sırasında Türkiye ekonomisi, geliştirilmesine çalışılan sektörlerin korunması amacıyla, dışa kapalı bir ekonomi olarak yönetilmiş, faiz oranları ve döviz kurları gibi temel fiyatlar hükümet tarafından dünya piyasalarından bağımsız olarak belirlenmiştir. Planlarda kalkınmada öncelikli olarak belirtilen sektörlerinin fon ihtiyaçlarının düşük maliyetle karşılanabilmesini için negatif reel kredi faiz politikası ve yine bu sektörlerin ithal girdi maliyetlerinin düşük tutulabilmesi için Türk lirasının aşırı değerlendirildiği bir döviz kuru politikası uygulanmıştır (Artun, 1983: 58).



Planlı dönemde bankacılık sektörü önemli ölçüde devlet kontrolü ve etkisi altında kalmıştır. Mevduat ve banka kredilerine uygulanacak faiz oranları, banka komisyon oranları ve kredi limitleri, izlenen ithal ikamesi politikası doğrultusunda belirlenmiş. Bankaların temel işlevi kalkınma planlarında yer alan yatırımların finansmanlarının sağlanması olarak tanımlanmıştır.

Bu dönemde yeni yabancı banka ve yeni ticaret bankası kurulmasına izin verilmemiştir. Böylece sınırlı olan sektör kaynaklarının, sınırlı bir rekabet ortamında, mevcut bankalar aracılığıyla, planlarda belirtilen şekilde dağılımının sağlanmasına çalışılmıştır. Risklerin bulunmadığı, ürün ve fiyat rekabetinin olmadığı böyle bir ortamda faaliyet gösteren özel sektör bankaları, mevduatları artırmak amacıyla şube bankacılığına yönelmişlerdir. Mevcut bankaların yeni şube açmaları teşvik edilmiş, küçük bankaların birleştirilerek ortalama sabit maliyetlerinin azaltılmasına çalışılmıştır. 1950’li yıllarda kurulmuş pek çok küçük banka 1960’larda tasfiye edilmiştir.

Planlı dönemde 5’i kalkınma ve 2’si ticaret olmak üzere toplam 7 yeni banka kurulmuştur. Bu dönemde kurulan kalkınma bankaları, T.C. Turizm Bankası ( 1962 ), Sınai Yatırım ve Kredi Bankası ( 1963 ), Devlet Yatırım Bankası ( 1964 ), Türkiye Maden Bankası ( 1968 ) ve Devlet Sanayi ve İşçi Yatırım Bankası ( 1976 ), bu dönemde kurulan ticaret bankaları ise Amerikan-Türk Dış Ticaret Bankası ( 1964 ) ve Arap-Türk Bankası (1977 )’dır.

Devlet Sanayi ve İşçi Yatırım Bankası, özellikle yurtdışında çalışan Türk işçilerinin birikimlerinin öncelikli alanlardaki yatırımlarda değerlendirilmesi amacıyla kurulmuş bir kalkınma ve yatırım bankasıdır. Bu bankanın unvanı 1988 yılında Türkiye Kalkınma Bankası olmuştur (Artun, 1983: 59).”

Amerikan-Türk Dış Ticaret Bankası ve Arap Türk Bankası, Türk bankacılığının dışa açılmasının ilk örnekleri olmuşlardır. Amerikan-Türk Dış Ticaret Bankası, Amerikan ve İtalyan sermayesinin iştiraki ile dış ticaretin finansmanının sağlanması amacıyla kurulmuştur. Banka, Cumhuriyet döneminde yabancı sermaye iştiraki ile kurulan ilk bankadır. Arap-Türk Bankası, Libya ve Kuveyt sermayesinin katılımı ile yabancı ortaklı banka olarak, artan Arap sermayesini Türkiye'ye çekmek, Avrupa para piyasalarından yararlanmak ve uluslararası bankacılık yapmak amacıyla kurulmuştur (Akgüç, 1989: 60).

Bu dönemin bankacılık açısından en önemli özelliklerinden birisi, özel ticaret bankalarının büyük bölümünün holding bankası haline gelmesi olmuştur. Bir sanayi veya ticaret sermayesi grubunun bir bankanın sermayesinin önemli bölümünün sahibi olması anlamına gelen ve dünyada da yaygın olan holding bankacılığı, o dönemde özel sektör yatırımlarını hızlandıracağı düşüncesiyle devlet tarafından teşvik edilmiştir.

Planlı dönemde hızlı bir kalkınma sağlanmış olmakla birlikte, sanayileşmenin finansmanında enflasyona yol açan yöntemlerin kullanılması ve geliştirilen sanayinin yüksek enflasyon ortamında iç tüketime yönelik üretim yapması ve dışarıya yönelmemesi, 1970'li yıllarda önemli bir döviz darboğazının yaşanmasına neden olmuştur. Bu darboğazı aşmak için alınan dövize çevrilebilir mevduat uygulaması ve benzeri önlemler sonucu dış borçlar önemli oranda artmıştır. Ödemeler dengesi ve döviz kıtlığı sorunu nedeniyle, dışalım yapılmasının zorlaşması ve ithal ikamesi stratejisi ile kurulan fabrikaların dışalım girdisi almasında karşılaşılan sorunlar nedeniyle eksik kapasite ile çalışmaya başlaması, 1980'li yılların başında, bu sanayileşme stratejisinin terk edilmesine ve dış piyasalara üretim yapmayı hedef alan bir stratejinin benimsenmesine neden olmuştur (TBB, 1990: 36).

1970'li yılların sonunda ödemeler dengesi problemleri nedeniyle yaşanmaya başlanan ekonomik durgunluk, sanayinin döviz gereksinimini de karşılayabilecek yeni bir sanayileşme

stratejisinin benimsenmesi zorunluluğunu ortaya çıkarmıştır. 1980 yılında, iç pazara yönelik üretimin yapıldığı ithal ikameci sanayileşme stratejisi terk edilerek, piyasa ekonomisine dayalı, dışa açılmayı ve dışsatıma yönelik üretimi esas alan bir kalkınma politikası benimsenmiştir (Töre, 1982: 13).

Yeni stratejiyi desteklemek, ekonominin serbest piyasa ekonomisi kurallarına göre yeniden yapılanmasını ve tasarrufların istikrarlı büyüme için gerekli seviyeye yükseltilmesini sağlamak amacıyla, esnek döviz kuru ve pozitif reel faiz politikası uygulanmaya başlanmış, mali piyasaların serbestleşmesi ve derinleşmesine yönelik düzenlemeler yapılmıştır.

“ 1985 yılında 3182 sayılı Bankalar Kanunu yürürlüğe girmiştir; uluslararası denetim ve gözetim sistemi ile uluslararası bankacılık standartları sisteme tanıtılmış, tek düzen hesap planı uygulaması getirilmiş, bilançolar dış denetime tabi tutulmuş, mevduat sigorta fonu kurulmuş ve donuk kredilere daha gerçekçi karşılık uygulanması getirilmiştir. İnterbank piyasası kurulmuştur. 1988 yılında döviz piyasası kurulmuştur. 1989 yılında döviz işlemleri ve sermaye hareketleri serbest bırakılmıştır. 1990 yılında TL'nin konvertibilitesi ilan edilmiştir. Yurtdışında yerleşik kişilere Türkiye'de menkul kıymet yatırımı yapma, TL ve döviz mevduatı açma izni verilmiştir. 1992 yılında, elektronik fon transfer sistemine işlerlik kazandırılmıştır (Keskin, 1993: 8).”

1982 yılında çıkarılan Sermaye Piyasası Kanunu ile sermaye piyasası araçlarının kullanımı için gerekli yasal ve kurumsal yapı oluşturulmuştur. İstanbul Menkul Kıymetler Borsası 1986 yılında faaliyete geçmiştir.

Ekonomide serbest piyasa mekanizmasının işlerlik kazanması ve mali piyasaların serbestleşmesine yönelik düzenlemeler yapılması, bankacılık sistemi üzerinde önemli etkiler yapmıştır. Sektöre yeni yerli/yabancı bankaların girişine izin verilmesi ve mevduat / kredi faiz

oranlarının serbest bırakılması sonucu sektörde rekabet artmıştır. Artan rekabet, klasik mevduat bankacılığı yerine, bankaların hem kaynak hem de plasman çeşitliliğinin arttığı bir bankacılığın benimsenmesine neden olmuştur. Banka müşterilerine tüketici kredileri, kredi kartları, döviz tevdiat hesabı, leasing, factoring, forfaiting, swap, forward, future, option, otomatik vezne makineleri, satış noktası terminalleri gibi yeni ürün ve hizmetler sunulmuş, bilgisayar sistemleri ve diğer teknolojik yeniliklerden yararlanılması ve personel eğitimine önem verilmesi sonucu sektörde verimlilik artmıştır.

Bu dönemde, uygulanan serbest faiz ve esnek döviz kuru politikaları, ihracatın özendirilmesi, ithalatın serbest bırakılması, yeni bankaların kurulmasına izin verilmesi, bankalar arası Türk lirası ve döviz piyasalarının kurulması ve bilgisayar ve iletişim teknolojisinde yaşanan gelişmeler sonucu, toptancı bankacılık yapan az şubeli küçük ve orta ölçekteki banka sayısı artmış, büyük ölçekteki özel bankaların pazar paylarında ise gerilemeler olmuştur. Türk bankaları, yurtdışında banka kurarak veya şube açarak dışa açılmaya başlamışlardır. Toptancı bankalar, büyük ölçüde dış ticaretin finansmanın sağlanması, leasing, factoring, forfaiting, menkul kıymet ihracında aracılık ve kısa vadeli kredi işlemlerine ağırlık vermişler ve uluslararası mali piyasalardan finansmanı arttırmışlardır (Parasız, 1994: 125). Yabancı bankalar ağırlıklı olarak toptancı bankacılık faaliyeti içinde olmuşlardır. Bu nedenle yabancı bankaların mevduat ve kredi pazarındaki payları oldukça düşük kalmıştır.

Daha önceki dönemlerde olduğu gibi bu dönemde de yüksek düzeylerde kamu sektörü finansman açıklarının yaşanması sonucu, özellikle 1989 yılından sonra ekonomide “yüksek faiz, yüksek enflasyon” dönemine girilmiştir. Hızla büyüyen bütçe açıklarının önemli bölümünün iç borçlanma yoluyla karşılanması mali kaynaklara olan kamu talebinin artmasına neden olmuştur. Bu arada sermaye hareketlerinin serbestleştirilmesine rağmen iç talep artışına

dayalı enflasyonist politikalar ödemeler dengesi üzerinde çok ciddi baskılar oluşturmuş ve bu baskılar reel faizlerin yükselmesine yol açmıştır. Makro dengesizliklerin giderilmesine yönelik doğru politikaların uygulamaya geçirilememesi bağlı olarak beklentiler kötüleşmiş ve belirsizlik artmıştır. Makro ekonomide kaybolan disiplin mali sektörün faaliyetine ve denetimine de yansımıştır.

Ekonomik birimler mali tasarrufları içinde döviz cinsinden aktiflerin payını arttırmışlardır. TL cinsinden finansal aktiflere olan talep ise çok yüksek faizle çok kısa vadelerde gerçekleşmiştir. Bu durum bankaların bilanço yapılarını olumsuz yönde etkilemiş, karlılık performansı düşmüş, öz kaynakların güçlendirilmesi sınırlanmıştır.

1994 yılı mali sektör ve bankalar açısından risklerin zarara dönüştüğü bir yıl olmuştur. Kamu açığındaki büyümeye rağmen genişleyici politika uygulamasının sürdürüldüğü bir ortamda faiz oranlarının düşürülmesi yönündeki ısrarcı yaklaşım nedeniyle mali sektörde tansiyon yükselmiştir. Piyasalar tarafından gönderilen sinyallere rağmen, parasal genişleme ve mali araçlara getirilen vergi, yatırımcıların TL cinsinden mali araçlardan kaçmalarına neden olmuştur. Faiz oranları rekor seviyelere yükselmiş, TL yabancı paralar karşısında değer kaybetmiş, mali sistem küçülmüştür. 1994 yılında bankacılık sisteminin toplam aktifleri 68.6 milyar dolardan 51.6 milyar dolara, öz kaynakları ise 6.6 milyar dolardan 4.3 milyar dolara küçülmüştür.

Mali sektörde yaşanan güven bunalımı tasarruf mevduatına devlet güvencesi getirilmesi ile aşılabılmıştır. Bu arada üç bankanın faaliyetine son verilmiştir. Türkiye'nin uluslararası kredi notu çok hızla düşmüştür. Gelişmeler bankaların yurtdışından borçlanmalarını da olumsuz yönde etkilemiştir. Dış kaynaklar sınırlanınca kaynak talebinin tümü iç piyasaya dönmüştür. Hatta bu dönemde Türkiye net dış borç ödeyici duruma gelmiştir. Sonuçta, faizler çok daha yüksek bir seviyeye oturmuştur.

1995 yılından sonra ekonomideki hızlı toparlanma tüm sektörleri olduğu gibi bankacılık sisteminin büyümesini olumlu yönde etkilemiştir. Yüksek reel faizler TL cinsinden yatırım araçlarını cazip hale getirmiş, para ikamesi yavaşlamıştır. Kapanan döviz pozisyonları yeniden açılmış, yurtdışı borçlanma başlamıştır. Bununla birlikte yatırımcıların talebi çok kısa vadeli mali araçlara yoğunlaşmıştır. Bankacılık sektöründe vadesiz mevduat ve vadeli mevduatın büyük bölümü günlük vadeli ve çok yüksek faizli repoya yönelmiştir (Parasız, 1994: 127).

Mali piyasalarda daralmanın sürmesine rağmen kamunun kaynak talebi azaltılamamış, tersine arttırılmıştır. Bu artışın piyasalar üzerine yarattığı baskının hafifletilmesi amacıyla kısa dönemli geçici tedbirler alınarak mali piyasalar tedirgin edilmeye devam edilmiştir. 1996 yılında enflasyona endeksli borçlanma, dövizli borçlanma, bedelsiz ithalat, artan kamu borçlanma gereksiniminin faizler yükseltilmeden karşılanmasına yönelik başlıca uygulamalar olmuştur.

Türkiye 1997 yılına yeni bir para kavramı, gerçek kişiler için menkul kıymet gelirlerinin beyana tabi tutularak vergilendirilmesi uygulamasının başlatılması ve denk bütçe uygulamaları tartışmalarıyla girmiştir. Siyasi tansiyon yükselmiştir. Hükümet, ekonomide önceliği enflasyonun düşürülmesine vermiş ve bütçe disiplinini benimsemiştir. Yurtdışı borçlanmanın arttırılması amacıyla IMF ile bir anlaşma zemini bulunmaya çalışılmıştır.

1998 yılının ikinci yarısından itibaren IMF ile bir izleme anlaşması imzalanmıştır. Anlaşmada, temel makro sorunlara çözüm getirileceği, mali sektörde denetime yönelik düzenlemelerin arttırılacağı ve vergi taslağının yasalaşacağı belirtilmiştir. Nitekim Anlaşmanın hemen akabinde bankaların vadeli işlemlerine ve açık pozisyonlarına sınırlama getirilmiştir. Ancak, özellikle vadeli döviz işlemlerine getirilen sınırlama yabancı yatırımcılar tarafından piyasanın likiditesini azalttığı gerekçesiyle büyük bir tedirginlikle karşılanmıştır.

Yurtiçi bankalar yeni getirilen yükümlülüklerle uymak üzere açık pozisyonlarının kapatılması çabası içine girmişlerdir.

Merkez Bankası'nın kısa vadeli faiz oranlarını düşürmesinin de etkisiyle yavaş da olsa dövize yeniden talep başlamıştır. Hemen ardından sermaye gelirlerinin vergilendirilmesi, geçici vergi uygulaması ve bankalar arası işlemlere getirilen stopaj mali piyasalar açısından çok ciddi bir şok olarak algılanmış, güven zedelenmiştir. Yabancı yatırımcıların, Rusya'da yaşanan krizin de etkisiyle, mali piyasaların dışına çıkmaya başladığı bir ortamda yurtiçi yatırımcılar artan risk karşısında tercihlerini değiştirmeye başlamışlardır. Bir yandan piyasaları daraltan uygulamalar hayata geçirilirken diğer yandan seçim ekonomisi uygulamalarına ilişkin belirtiler nedeniyle arz talep dengesinin bozulmaya başladığı bir döneme girilmiştir. Bekleyişlerin yeniden değiştiği bir ortamda tercihlerdeki değişme fiyatlara yansımış faiz oranları hızla yükselmiştir. Bu durum mali sistemi kısa bir aradan sonra yeniden son derece istikrarsız bir ortama sokmuştur (Yıldırım, 2010).

Türk bankacılık sektörü, 2000'li yıllara gelindiğinde, tarihinin en büyük finansal kriziyle karşı karşıya kalmış, sektörün yeniden yapılandırılması, bankaların mali yapı sorunlarının çözümlenmesi kaçınılmaz hale gelmiştir. Kasım 2000 ve Şubat 2001 Krizleri göstermiştir ki; Türk bankacılık sektöründe kapsamlı bir yeniden yapılandırma acil olarak tamamlanmalıdır. 2000 yılının Kasım ve 2001 yılının Şubat aylarında yaşanan bu krizler, bankacılık sektöründeki yapısal sorunların çözümüne yönelik kapsamlı bir programın daha fazla ertelenemez olduğunu ortaya koymuştur. Bu iki krizden önce Türk bankacılık tarihinde akademik anlamda bir yeniden yapılandırma gerçekleşmemiştir. Bu nedenle Türkiye ekonomisi, bankacılık sektörünü yapılandırmaya başladığı bu dönemi çok iyi değerlendirmelidir. Bu amaçla yapılacak finansal sistem reformlarının başarılı olmasının ön koşulu, istikrarlı bir makroekonomik çerçevenin oluşturulması ve uygun bir bankacılık

düzenleme ve denetleme sisteminin kurulmasıdır. Krizi aşmak amacıyla yeniden yapılandırma ve düzenlemeler çerçevesinde; Bankalar Kanunu'nda radikal değişiklikler yapılmış, bankaların faaliyetlerinin düzenlenmesine ve denetimine AB'ye uyum çerçevesinde yeni bir yaklaşım getirilmiştir. Yapılan düzenlemelerde ve denetim anlayışında, uluslararası kabul görmüş prensiplere önemli ölçüde yaklaşılmıştır. Bu düzenlemelerde, sermaye yeterliliğini karşılayamayan bankalar TMSF'na alınmış, bu bankalar ile kamu bankalarının görev zararlarını Hazine üstlenmiş, faaliyetteki bankalar yeni bir anlayışla denetime ve yeniden sermayelendirmeye tabi tutulmuş, krediler yeniden sınıflandırılmış ve uzun yıllar yüksek enflasyon ortamında çalışan bankaların bilançoları, enflasyona göre güncellenmiştir. Bu uygulamalar bankaların mali yapılarının daha gerçekçi bir görünüm almasını sağlayacaktır (Özdemir, 2002: 36).

### **1.5. TÜRK BANKACILIK SİSTEMİ**

Türk Bankacılık Sistemi, merkezinde Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası (TCMB) olan, karma ekonomi düzeni içinde ve bu düzene uygun yapıda faaliyet gösteren bir sistemdir. Ülkemizde, banka dışı finansal araçların batı ülkelerindeki düzeyde gelişmemiş olması nedeniyle bankalar, Türk Mali Sistemi'nin temelini oluşturmakta ve halkın tasarruflarının toplanması ve bunların kullanım alanlarına yönlendirilmesini sağlamak üzere önemli bir rol oynamaktadırlar (Çevik, 1992: 156). Ticaret bankaları, sistemin hâkim kuruluşlardır (Zaim, 1995: 257). Banka dışı finansal araçların yeterince gelişmemiş olması, sistemin oligopolistik piyasa yapısında ve uzmanlaşmadan uzak bir şekilde faaliyet göstermesine yol açmaktadır.

Türk bankacılık sistemi, 19. yüzyıla kadar uzanan köklü bir bankacılık geleneğine dayanır. Ancak, asıl gelişme son 20 yıl içerisinde gerçekleşmiştir. Özellikle 1980 yılında başlayan ve ekonomimizi radikal bir biçimde etkileyen süreç, doğal olarak bankaları da çok yakından etkilemiştir. Bu dönemde uygulanmaya başlanan serbest piyasa ekonomisi her



sektörde olduğu gibi, “bir hizmet sektörü olan” bankacılık sektöründe de kendini hissettirmiştir (İpçi ve Karan, 1998: 33–38).

Diğer taraftan oligopolistik piyasa yapısında, mevduat bankacılığı ağırlıklı faaliyet gösteren, kâr artışı ve aktif kalitesinin yükseltilmesine yönelik politikalar uygulayan, çok şubeli bir yapıya sahip, dinamik ve yeniliklere açık özellikler sergilemektedir (Altunbaş ve Sansu, 1996: 78). Bu açıdan mevduat bankacılığı ve çok şubeli yapı, özellikle 1980’li yıllarda kendini göstermeye başlamıştır.

Oligopol piyasalarda, birkaç büyük işletmenin piyasa egemenliği bulunmakla birlikte, işletmeler arasında rekabetçi davranışlar söz konusu olabilmektedir. Bu durumda işletmelerin rekabet açısından genel olarak benimsediği yöntemler reklam, farklı satış teknikleri veya yeni ürünlerin piyasaya sürülmesi yoluyla ürün farklılaştırması yaratmaktır (Özdicle, 1997: 31).

Türkiye’de 1980’li yıllarda, işleyen bir piyasa mekanizmasının yaratılmasına, geliştirilmesine ve güçlendirilmesine yönelik olarak kurumsal altyapının oluşturulmasında önemli adımlar atılmıştır. Finansal hizmetlerde serbestleşmenin önemli aşamalarından olan fiyatların piyasalar tarafından belirlenmesi sağlanmış, bankaların faaliyetlerinin düzenlenmesi, izlenmesi ve denetlenmesine ilişkin olarak uluslararası standartlara uyum yönünde düzenlemeler yapılmıştır. Özel sektör tarafından finansal kurumlara yatırım yapılmasını cazip hale getiren bir ortam yaratılmaya çalışılmıştır. Ancak, finansal sektörde serbestleşmenin önemli aşamalarından olan finansal kurumların denetim sonuçlarına ilişkin kararların zamanında ve etkin olarak alınması sağlanamamıştır. Ayrıca, kamu sektörü finansal sistemdeki yoğun faaliyetini/etkisini doğrudan ve dolaylı olarak sürdürmüştür. Bütçe disiplini sağlanamamış, fiyat istikrarını hedefleyen bir para politikası uygulanamamıştır (Altan, 2001: 48).

Uygulanan ekonomi politikaları yanında, 1980’lerde başlayan mevduata en yüksek faizi verme (pozitif reel faiz), günümüzde de devam etmektedir (Sansu, 1996: 3). Daha çok mevduat toplamak ve buradan sağlanan fonları daha yüksek faiz oranları ile plase etmek amacıyla, tasarruf sahiplerine ve kredi talep edenlere mümkün olduğunca yaklaşma eğilimi, çok şubeli bankacılığın gelişmesine yol açmıştır. Pozitif reel faiz politikası ile birlikte çok şubeleşme politikaları, bankacılıkta kaynak maliyetlerini de yükseltmiştir.

Bu çok önemli eksikliklere rağmen, 1990’lı yıllara, finansal sektörde serbestleşmenin son aşaması olarak kabul edilen sermaye hareketlerini serbest bırakan bir düzenleme ile girilmiştir. 1960’lı yıllardan sonra çok şubeli büyük bankacılığa doğru bir gelişim olmuştur. 7129 sayılı yasanın, bankaların en az %25 sermayesine sahip buldukları iştiraklerine açtıkları kredi limitinde üst sınırın kaldırılması hükmünü içeren 38.maddesi ile birlikte, 1970’li yıllardan itibaren bankaların yönetimi özel holdinglerce ele geçirilmeye başlamıştır (Parasız, 1997: 94).

Kasım 2000 tarihinde bankacılık sisteminde yaşanan likidite krizi genişleyerek bankacılık krizine dönüşmüş, Şubat 2001 de ise para krizi meydana gelmiştir. Cumhuriyet tarihinin en önemli krizi olarak tarihe geçen bu krizler finansal liberalizasyon sonucu oluşan makroekonomik istikrarsızlık ve kırılgan, sağlam bankacılık sisteminin bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Krizin temel belirleyici dinamiği finansal liberalizasyon sonrası ortaya çıkan makroekonomik ve mikro ekonomik sorunlar olmakla beraber; 2000 yılında uygulamaya konulan istikrar programının tasarım ve uygulama yanlışlarını öne çıkaran yaklaşımlar da mevcuttur.

2000–2001 krizleri, finansal sistem, özellikle bankacılık sistemi üzerinde büyük tahribatlar yaratmıştır. Kriz sonrası dönemde uygulamaya konulan “Bankacılık Sistemi

Yeniden Yapılandırma Programı” finansal sistem reformunun başlangıç noktasını oluşturmaktadır. Yeniden yapılandırmayı oluşturan unsurlar:

- Kamu bankalarının yeniden yapılandırılması
- Mali bünyesi zayıflayan bankaların TMSF’ye alınarak çözümlenmesi
- Özel bankaların güçlendirilmesi
- Gözetim ve denetim çerçevesini güçlendirici ve sektörde etkinliği artırıcı düzenlemelerin yaşama geçirilmesi (Akçokoca, 2002: 3).

BDDK’nın kurulması sektörde etkin düzenleme ve denetlemenin olacağını dair kanıların güçlenmesine neden olmaktadır. Özel bankalara sermaye desteği sağlanması; kamu bankalarının aktif kalitelerini artıracak önlemler alınması (kredi faiz oranlarının piyasa şartlarında belirlenmesi, görev zararlarının tasfiyesi) finansal sistemin istikrar ve sağlamlığını sağlamaya yönelik önemli adımlar olarak gözükmektedir. Denetim çerçevesini güçlendirici düzenlemeler (sermaye, risk düzenlemeleri, muhasebe standartları, bağımsız denetim) TBS en önemli sorunlarından olan etkin olmayan düzenlemenin önüne geçilmesinde büyük fırsatlar sağlamaktadır.

Türkiye de Merkez bankası dışında kalan bankalar, çeşitli kriterlere göre sınıflandırmaktadır. 6 Aralık 2006 dönemi itibariyle, Türk Bankacılık Sistemi içerisinde toplam 47 adet banka faaliyetlerine devam etmektedir. TBB bankaları; Özel yasalarla kurulmuş bankalar, Yatırım ve Kalkınma bankaları, Ticaret ve Mevduat bankaları ve Yabancı bankalar olmak üzere dördü bir sınıflandırmaya tabi tutmaktadır (Şahin, 1997: 268–269).

Fakat günümüzde gerek mali yapıları, gerekse kurumsal yapıları itibariyle sermayelerine göre bankalar göz ardı edilemeyecek bir seviyeye ulaşmıştır. Özellikle Türk

finansal sistemi içinde bu bankaların payı %80'lere varmaktadır. Bu nedenle sermayelerine göre bir sınıflandırma esas alınırsa Kamu Sermayeli Bankalar ve Özel Sermayeli Bankalar olmak üzere ikiye ayrılır (Takan, 2001: 12–25) ve aşağıdaki gibi bir tablo karşımıza çıkar.

**Tablo 2.1. :** Türk Bankacılık Siteminde Faaliyet Gösteren Bankalar

Faaliyet Gösteren	Banka	Şube	Personel	Sektör
Kamusal Sermayeli	3	2.	40	21
Özel Sermayeli Bankalar	1	3.	66	61
Yabancı Sermayeli	1	20	5.	3
Kalkınma ve Yatırım	1	19	4.	13
T. M. S. F. Devredilen	1	20	5.	2
TOPLAM	4	6.	12	10

**Kaynak:** (<http://www.tbb.org.tr/v12/asp/bankalar1.asp>)

#### **a-Kamu Sermayeli Bankalar**

Sermaye paylarındaki çoğunluk hisseleri doğrudan ya da dolaylı olarak devletin elinde olan bankalar bu kategoriye girer. “T.C. Ziraat Bankası, Halk Bankası ve Türkiye Kalkınma Bankası” kamu sermayeli bankalardır. Bu bankalar Türk bankacılık sistemi içerisinde önemli bir kaynağı elinde bulundurmaktadır. Kamu sermayeli bankalar bankacılık sistemi içerisindeki bütün hizmetleri sunabilmektedirler (Aslan ve Hotamışlı, 2007: 197).

#### **b-Özel Sermayeli Ticari Bankalar**

Türk Bankacılık Sisteminde faaliyette bulunan Özel Sermayeli Ticari Bankalar “faaliyet süresi, sermayesi, aktif büyüklüğü, şube sayısı, İMKB’de işlem görmesi” gibi özellikleriyle Türkiye’de faaliyette bulunan bankalar içerisinde sektörde önemli bir yere sahiptir (TBB, 2002: 11–12). Ayrıca çağdaş bankacılığın gerektirdiği bütün hizmetleri vermekte olan bu bankalar, sektördeki “yenilik ve uygulamaları” belirlemede öncü konumda olan büyük ölçekli bankalar olarak nitelendirilmektedir. Özel Sermayeli Ticari bankaların sektör içindeki payı %61 oranındadır. Ayrıca sektördeki toplam aktiflerin %56’sını, toplam

mevduatın %61'ini ve toplam kredilerin de %61'ini oluşturmaktadır. Yine toplam aktif büyüklüklerine göre 20 milyar doların üzerinde aktif büyüklüğüne sahip 1, 10–20 milyar dolar arasında olan 2, 5–10 milyar dolar arasında olan 4 bankadan 3'ünü “Özel Sermayeli Ticari Bankalar” oluşturmaktadır (Yazgan, 2002: 13–19).

## 1.6. BANKACILIK HİZMETLERİNİN ÖNEMİ

Gelişmekte olan ülkelerde, mali sistem araçlarının ve aracı kuruluşlarının yeterince yaygınlaşmamış olması, sermaye piyasasının gelişme sürecinde olması, bankacılık sektörünün mali sistemdeki yerini ve önemini daha da artırmaktadır. Yeterli bilgiye sahip olmayan ve eski alışkanlıklarını sürdüren işletme ve tasarruf sahipleri de, sektörün mali sistemdeki konumunu belirlemede etkili olmaktadır. Pek çok işletme, hisse senedi veya tahvil ihraç ederek finansman sağlamak yerine banka kredisi kullanmakta, tasarruf sahipleri ise alternatif yatırım araçları yerine banka mevduatını tercih etmektedir. Bu ise, mali sistemde bankacılığı ön plana çıkarmaktadır.

Bankacılık hizmetleri çok çeşitli olup zaman içinde sayıları artmaktadır. Bankacılık hizmetleri gerçek anlamda bankacılık hizmetleri ve diğer hizmetler olarak ikiye ayrılmaktadır. Gerçek anlamda bankacılık hizmetleri de kendi içinde pasif işlemler ve aktif işlemler olarak ayrılmaktadır. Pasif banka işlemleri, tahvil çıkarma, mevduat kabulü, ikinci kırdırma işlemleri ve kredi alma gibi bilançonun pasif kısmında yer alan ve bankayı borçlu kılan sözleşmeler olarak ifade edilmiştir (Kaplan, 1996: 3). Aktif bankacılık işlemlerinin başında kredi işlemleri gelir. Bunlar; açık kredi, cari hesap kredileri, iskonto kredileri, kabul ve aval kredileri gibi işlemlerdir.

Diğer bankacılık işlemleri, bilanço ile bağlantılı olmayan, müşteri için hizmet görme ve ticari alışveriş olarak kabul edilen işlemlerdir. Bu işlemler; senet tahsili, ödeme işleri,

kiralık kasa ve depo hizmetleri, borsa acenteliği, müşteriye danışmanlık, istihbarat işlemleri, kambiyo işlemleri, vesikalı akreditif, Leasing, factoring gibi hizmetlerdir (Kaplan, 1996: 4).

Bankalar, sadece halkın tasarruflarını kredi talebinde bulunanlara aktararak paranın atıl kalmasını önlemekle kalmayıp, kaydı para yaratarak ekonomik faaliyetlerin canlanmasına da yardımcı olmaktadır. Bu yüzden bankalar, kamu hizmeti gören ve bu hizmetleri ile iktisadi faaliyetleri önemli derecede etkileyen ticari kuruluşlardır (Şahin, 1997: 261).

Ekonomide yer alan tüm sektörlerle doğrudan ilişkili olan bankacılık sistemi, ekonomik ve kurumsal yapıdaki değişmeler ile izlenen politikalardan etkilenmektedir. Mali sistemin en önemli yapısını oluşturan bankacılık hizmetleri, geniş hizmet yelpazesi ve kaynak birikimi ile ülke kalkınmasında da önemli ve etkin bir rol oynamaktadır (Sarısu, 1996: 1).

Küresel ve yerel yeni ekonomideki tüm bu gelişmeler bazı mizahi yakıştırmalara da sebep olmaktadır. Artık “B to B” yani “Business to Business” web jargonu yerini “Back to Banking” ve “B to C” “Business to Consumer” yerini “Back to Consulting” e bıraktığından söz edilmektedir. Kısacası “dotcom” fırtınası artık duruldu denebilse de ekonomide, dolayısıyla bankacılık hizmetlerinde teknolojik gelişmelerin henüz başında olduğumuzu iddia etmek yanlış olmayacaktır (Akın, 2001: 75).

## İKİNCİ BÖLÜM

### BİREYSEL BANKACILIK

#### 2.1. BİREYSEL BANKACILIK KAVRAMI

Bankacılık hizmetlerini ya kendi bünyelerinde kurdukları birimler ya da yan kuruluşları aracılığıyla müşterilere sunan ve kurumsal bankalardan daha küçük bir finansal hacme sahip olan perakendeci bankalar finansal piyasalardaki gelişmeler sonucunda tüketicilerin gereksinimlerine yönelik geniş bir hizmet yelpazesi ve ürün çeşitliği yaratmışlardır.

Tüketicilerin temel finansal gereksinimleri doğrultusunda perakendeci bankacılık piyasasında sunulan hizmetler; mevduat toplamak, kredi vermek, finansal danışmanlık ve ödeme sistemlerine ilişkin hizmetler olarak sınıflandırılabilir (Alparslan, 1994: 55). Perakendeci bankacılık bu yönüyle ele alındığında bireysel bankacılık çerçevesinde değerlendirilmektedir.

Bireysel bankacılık özellikle son dönemde sektörün yeniden yapılanmasını beraberinde getirmiştir. Tüketici merkezli iletişim hızlı olmayı gerektirir. Müşterileri bekletmenin fırsatların uçup gitmesi anlamına geldiğini her şirket çok iyi bilir (Godin, 2009: 75). Telefon bankacılığı, ATM, POS, internet gibi erişim kanalları sunan teknolojileri bünyesine katan bankalar teknolojinin gelişimiyle paralel hareket etmişler ve veri ambarı, çağrı merkezi gibi sistemlere 2000 yılı itibariyle yatırım yapmaya başlamışlardır. Bunun yanında en önemli gelişmelerden birisi de mobil bankacılık kavramı olmuştur (Şuman, 2001: 14).

Finansal araçların doğrudan veya dolaylı olarak, fon transfer işlemlerinin gerçekleştiği Pazarlara “Finansal Pazarlar” adı verilmektedir. Finansal pazarlar fon arz ve talebi arasındaki akımları düzenleyen kurumlar, akımı sağlayan finansal araçlar ve bunları düzenleyen hukuksal ve idari kuralların var olduğu piyasalardır (Kondak, 1998: 4).

Finansal hizmetler sektörünün en önemli kurumlarından biri olan bankaların temel fonksiyonlarının fon sağlamak ve fon kullandırmak olduğu daha önceden belirtilmişti. Değişimin yaşandığı finans dünyasında bankalar fonksiyonlarını yerine getirirken, sürekli bir yenilik arayışı içerisine girmişlerdir. Bankaların bu anlamda başlattıkları yeniliklerden birisi bireysel bankacılık uygulamalarıdır. Bireysel bankacılık; bankaların pazarlama ve teknolojiyi birbirinin tamamlayıcısı olarak görmeleri sonucunda ortaya çıkan, çağdaş pazarlama anlayışı çerçevesinde teknolojik olanaklardan da yararlanarak, bireylerin sürekli değişen ve artan gereksinmelerini karşılamaya yönelik bankacılık hizmetleri olarak tanımlanabilir (Muratoğlu, 1998: 21).

Toplumun çeşitli bölümlerinde satın alma gücünün yeni gereksinmelere yol açması, mevduat ve kredi işlemlerinde rekabet döneminin başlaması hizmetlerin çeşitlendirilmesini ve sunuş biçimlerinin etkilenmesini getirmiştir. Bu bağlamda, geleneksel bankacılık kavramının yerini, değişen şartlara kolayca uyum sağlayabilen, müşteri gereksinimlerini temel alan bankacılık anlayışına bırakmasıyla bankalar özellikle orta gelirli tüketicilerin finansal hizmetlerden yararlanmalarını sağlamak üzere bu piyasalarda çeşitli ürünler sunmaya başlamışlardır. Sadece işletmelerin finansman ihtiyacını karşılayan bankalar, artık doğrudan en son tüketicinin finansal ihtiyaçlarını da karşılayacak olan hizmetler sunmaktadırlar.



## 2.2. BİREYSEL BANKACILIĞIN GELİŞİMİ

Bireysel bankacılık son yirmi yıllık dönemde büyük önem kazanmıştır. Bireysel bankacılık hizmetlerinin gelişmesinde, gelişmiş ülkelerde kaydedilen ekonomik refahla birlikte bireylerin yaşam standartlarındaki yükseliş, birikimlerdeki artış, tüketim harcamaları için yükselen kredi talebi ve bunların sonucunda bankaların bireysel müşterileri potansiyel pazar olarak görmeleri önemli bir rol oynamıştır (Alparıslan, 1994: 53).

Finans dünyasının dinamik yapısı birçok yenilikleri beraberinde getirmektedir. Durmaksızın devam eden değışikliklerin temelinde yatan en önemli nedenlerden birisi rekabettir. Finans alanında faaliyet gösteren kurum ve kuruluşların sunduğu finansal hizmetler içinde doğrudan bireylere yönelik olanlar, son yıllarda gerek dünyada gerekse ülkemizde önemli ölçüde artmıştır. Daralan pazarı açmak için küçük tasarruf sahibine ve harcama gücü olan orta gelir gruplarına yönelen büyük ve orta ölçekli bankalar başta kredi kartları olmak üzere, birçok teknolojik gelişmelerle tüketicinin ilgisini çekmeye çalışmaktadır. Rekabetin yoğunlaştığı finans sektöründe, satılmayan fonlar tüketici kredisi, ihtiyaç kredisi, otomobil kredisi gibi adlar altında riski düşük, tüketim kabiliyeti yüksek kesimlere yönelmektedir (Alpergin, 1990: 5).

Rekabetçi üstünlük kavramı bir kurumun daha iyi müşteri değeri yaratarak rakipleri karşısında piyasada avantaj kazanması anlamına gelmektedir. Rekabetçi üstünlük kazanmanın birçok yöntemi bulunmaktadır. Rakipler karşısında fiyat ve kalite avantajı elde etmek, rakiplerinden önce müşteri değeri yaratacak yeni Pazar fırsatları elde etmek, değışen müşteri istek ve ihtiyaçlarına hızla cevap verebilmek rekabetçi üstünlük kazanmanın yöntemlerindedir (Akın, 2001: 253).

Ülkemizde bankaların tüketici kredisi alanına girmeleri 1988 yılının yaz aylarında olmuştur. Kredi kartlarının kullanımı 1960 yıllarında başlamış olmakla beraber 1980'li yılların ortasından sonra yaygınlaşmıştır. 1980 sonrası uygulanan yüksek faiz politikasıyla kredibilitesi yüksek firmalar kendi özkaynaklarına yönelmiş ve kredi talepleri azalmıştır. Kredi taleplerinin daha çok küçük firmalardan gelmesi, kredi riskinin artmasına neden olmuştur. Bu gelişmeler bankaları, tüketici kredileri yoluyla fon fazlası yüksek maliyetli kaynakları plase etmek, riski dağıtmak, kredi verimini arttırmak, reklamlar ve hizmetin yaygınlaştırılması yoluyla müşteri sayılarını çoğaltmak yollarına yönlendirmiştir.

Yakın geçmişe kadar Türkiye'de tüketici kredileri uzun bir zincirden geçerek halka ulaşmaktaydı. Ticari bankalar finansal olarak üretici şirketleri (fabrikalar), üretici şirketler de ana bayileri desteklemekte ve nihayet bayiler tüketicilere kredi açmaktaydı. Dolayısıyla özde hane halkının parası yine hane halkının tüketimini finanse etmek için uzun bir yol katetmekte ve pahalılaşarak hane halkına ulaşmaktaydı. Bankaların vermeye başladıkları tüketici kredileri ile uzun zincir kırılmış ve tüketici doğrudan doğruya bankanın muhatabı olmaya başlamıştır. Böylece birey sadece bir mevduat aracı olarak görülmekten çıkmıştır.

ATM'ler (*Automated Teller Machines*) sayesinde bireylerin yanlarında her an nakit para taşıma zorunluluğu büyük ölçüde kalkmıştır. Elektronik bankacılık daha da ileri giderek satış noktasında fon transferi (*Electronic Funds Transfer from the Point of Sale / EFTPOS*) tekniğini meydana getirmiştir. Bu teknik sayesinde satış noktalarında yapılan ödemelerde, bir kart vasıtasıyla çalışan terminallerden müşterilerin kendi banka hesaplarından satıcının banka hesabına para aktarılması mümkün olmaktadır.

Türk bankacılık sektöründe bireysel bankacılık hizmetlerinin özellikleri aşağıdaki gibi sıralanabilir;

- a) çok sayıda müşteri vardır
- b) piyasadaki hiç bir mevduat sahibinin mevduatı, toplam mevduatlar içerisinde önemli bir paya sahip değildir,
- c) mevduatların vadeleri değişiklik göstermektedir,
- d) bankadan kredi açılmış çok sayıda kişi vardır ve bunların hiçbiri toplam krediler içerisinde önemli bir paya sahip değildir,
- e) sunulan hizmetlerde, elektronik sistemler ağırlıklı olarak kullanılmaktadır,
- f) bireysel bankacılık hizmetlerine en büyük talep, tüketiciler ve tasarruf sahiplerinden gelmektedir
- g) bireysel bankacılıkta bankalar açısından kazanılan ve ödenen faiz oranı, kurumsal bankacılığa göre daha fazladır (Küçük, 1993: 30–31).

Tüketiciler bireysel bankacılık hizmetleri ile giderek bankacılık sektörüne daha sıkı şekilde bağlanmaktadır. Bu durum, bankacılığı büyük ve karlı bir sektör haline getirmiştir. Bu nedenle, bireysel bankacılık hizmetleri; özel tasarıma, piyasa araştırmasına ve bilgi birikimine ihtiyaç duyan tüketici ürünleri haline gelmiştir. Türk bankacılık sektöründeki bankaların bireysel bankacılık ve elektronik bankacılık tekniklerine yönelmelerini sağlayan temel etkenler aşağıda sıralanmaktadır;

- a) Günümüzde bankalar, içerisinde buldukları oligopol piyasasında var olan rekabet sonucu, gerek ticari gerekse bireysel bankacılık alanında yeni ürünlerle pazar paylarını

arttırmak durumundadır. Bu nedenle hizmet anlayışını değiştirip çeşitlendirmeye çalışan bankalar, özellikle bireysel bankacılık alanına yönelmiş ve bu alanda yatırım yarışına girmişlerdir (Ekiz, 2006: 51)

b) Bireysel bankacılık, geliştirilen ürünleri ve teknolojik alt yapısı sonucu, az maliyetli ve son derece karlıdır. Bu nedenle, personel ve işlem maliyetleri azaltmak isteyen bankalar, bireysel bankacılığa yönelmektedirler (Menekşe, 2000: 50).

c) Şube personelinin satış yapmaya temel bankacılık hizmetlerinden giderek daha fazla zaman ayırmasıyla, karlılığın arttığına anlaşılması da bankaların bireysel bankacılığa yönelmesinde etkili olmuştur (Gençoğlu, 2000: 84).

d) Yüksek maliyetli şube bankacılığına karşılık daha düşük maliyetle aynı işlemleri yapacak otomasyona dayalı şubeleşme, ATM sayısını arttırma, internet ve telefon bankacılığının gelişmesi gibi verimli çalışma faktörleri bankaların bireysel bankacılığa yönelmesinin diğer bir nedenini oluşturmaktadır (Kudat, 2000: 24).

e) Bireylerin pazarlık güçlerinin kurumlara göre daha düşük olması ve dolayısıyla bankaların bireysel kredileri fiyatlandırırken daha esnek davranabilmeleri, bireysel bankacılık sektöründe karlılığı arttırmaktadır (Halisdemir, 2003: 2). Bu nedenle, bankaların temel bireysel pazarlama ürünlerinden olan kredi kartları ve tüketici kredileri, bankalar için oldukça karlı hizmetlerdir.

f) Müşteri ilişkilerinin geliştirilerek müşteri memnuniyetinin sağlanmasıyla da bankaların karlılığı artmaktadır. Ancak, bunun için doğru müşteri grubuna, doğru ürünleri doğru fiyatla pazarlamak ve bu ürünleri müşteriye hızlı bir şekilde bütün dağıtım kanalları aracılığıyla iletmek gerekmektedir (Akhan, 2000: 15–16). Bireysel bankacılık yeni ürün ve dağıtım kanallarıyla, müşteri ilişkilerini arttırarak güçlü rekabet ortamında bankalara farklılaşma imkânı sağlamaktadır.

g) Bireysel bankacılıkta sunulan ürünlerin, bankaların olası bir likidite sıkıntısına karşın YTL kaynağı yaratabilmesi, bireysel bankacılığı cazip kılan bir diğer özelliktir.

h) Ticari kredilerin geri dönmeme olasılığı, özellikle kriz zamanlarında daha yüksektir. Bu nedenle ticari krediler, bireysel kredilere nazaran daha risklidir.

Hızla gelişen ve rekabetin yoğun olarak gözlendiği bankacılık sektöründe bankaların tüketici tercihlerini ön planda tutan pazarlama faaliyetlerinde bulunarak mevcut pazarda konumlarını korumaları ve teknoloji ağırlıklı hizmet sunumu ile mevcut pazar paylarını arttırmaya çalışmaları gerekmektedir.

### **2.3. BİREYSEL BANKACILIK ÜRÜNLERİ**

Bireysel bankacılığın gelişimini sağlayan, bireysel bankacılık faaliyetinde bulunan bankaların müşterilerine sundukları ürünlerdir. Bu ürünler teknolojiye yapılan yatırımlar ile sürekli gelişmekte ve her gün piyasada diğerlerinden farklı ve müşteri beklentileri doğrultusunda tasarlanmış finansal hizmet paketleri ile karşılaşılmaktadır. Böylece müşterilerin bankalara olan bağlılığı artmakta ve müşteri sadakati sağlanmaktadır. Bireysel bankacılıkta pazarlanan ürünleri kısaca; tüketici kredileri, tasarruf mevduatı, banka kartları ve alternatif dağıtım kanalları şeklinde sıralayabiliriz.

#### **2.3.1. Tüketici Kredileri**

Bu kredilerin ortak özellikleri, kredi kullandırımı aşamasında sistemden üretilen ekran dökümü ile kredinin geri ödeme tarihlerinin ve anapara ile faiz toplamı olmak üzere borcun başlangıçta belli ve kati olmasıdır.

TL kullandırılan krediler için hazırlanan ödeme planında, müşterinin taksit vadelerinde ödeyeceği taksit tutarı, vadesi, takside ilişkin ödemeler (anapara, faiz, KKDF, BSMV) yer

alır. Ancak DEK olarak kullanılan kredilerde kur farkından kaynaklanan KKDF ve BSMV tutarları ödeme planında yer almamakta ve not olarak belirtilmektedir.

Tüketici kredileri bireysel bankacılık ürünleri içerisinde önemli bir yer tutmaktadır. Bu nedenle bankalar bireysel fonksiyonlarını gruplarken tüketici kredilerini her zaman ayrı ve önemli bir ürün grubu olarak görmektedirler.

Tüketici kredileri (bireysel krediler) , gerçek kişilerin (bireylerin) ticari amaç dışında mal ve hizmet alımlarının finansmanına yönelik olarak, genellikle bir defada kullanılan ve başlangıçta belirlenen faiz oranlarına göre geri ödenen kredilerdir ([http://www.tbb.org.tr/turkce/temel\\_bankacilik.htm](http://www.tbb.org.tr/turkce/temel_bankacilik.htm)).

Bireysel krediler son yıllar içinde bankaların ağırlık verdiği ve paylarını arttırmaya çalıştığı aktif araçlar içerisine girmiştir. Kurumsal kredilerde varılan plasman sınırları, yaşanan verimsizlik, geri dönüş sorunları ve güvence eksikliği bankaları bireysel krediler alanında paylarını arttırma konusunda daha kararlı olmaya ve bu amaca uygun örgütlenmeye zorlamıştır (Şakar, 2000: 113).

Piyasada tüketici kredilerine olan ihtiyaç genelde cari tüketim harcamalarında, dayanıklı tüketim malı ve otomobil ile konut alımlarında ortaya çıkmaktadır.

Cari tüketim harcamaları ile ilgili tüketici kredileri gelişmiş mali piyasalarda oldukça geniş çaplı olarak uygulanmaktadır. Bireyler ihtiyaç duydukları ürün veya hizmetlere bankacılık anlayışlarına göre, bankalar veya katılım bankaları tarafından sağlanan fonlarla daha kolay sahip olabilmektedir. Bu sebeple müşteriler, ihtiyaçlarını hem faizli bankacılık prensibi ile çalışan bankalar aracılığı, hem de tasarruf sahiplerinden topladıkları fonları, faizsiz finansman prensipleri dâhilinde ticaret ve sanayide değerlendirerek, oluşan kar veya

zararı tasarruf sahipleriyle paylaşan (<http://www.ofkbir.org.tr/sss.asp>) katılım bankaları vasıtası ile yerine getirebilmektedirler.

Dayanıklı tüketim malı alımlarında bankalar, tüketim kredilerini düzenli sabit geliri olan tüketiciye vermektedir. Türkiye’de bu tür krediler aynı zamanda bayiler veya dağıtım şirketleri kanalıyla da gerçekleştirilmektedir.

Otomobil alımlarında ise otomotiv firmalarının iştiraki olan finansman şirketleri ve bankalar kanununa tabi olan bankalar ile katılım bankaları binek veya ticari araç alımı için kredi vermektedirler. 2005 yılının üçüncü çeyreğinde 127,241 kişiye taşıt kredisi kullanılmış olup, 2004 yılının aynı dönemine göre, taşıt kredisi kullanımı % 27 oranında artmıştır (<http://www.osd.org.tr/TuketiciKredileri2005.pdf>)

Konut alımları için gelişmiş piyasalarda; tasarruf sandıkları, ipotek karşılığı kredi veren çeşitli finans kurumları bulunmaktadır. Bu tür kredilerde müşterilere, edinmek istedikleri konutun tapusu ve ekspertizi ile birlikte başvurduklarında diğer kredilerden daha düşük oranlarda finansman alternatifleri sunulmaktadır. Özellikle Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) tarafından hazırlanan ve 2006 yılı içerisinde piyasaya sunulması beklenen İpoteğe Dayalı Konut Finansmanı (Mortgage Loan) faaliyetinin konut kredi kullanımının GSMH’a oranını %1,70’den gelişmiş ülkelere seviyesine (AB ortalaması: %36, ABD: %53) yükseltmesi ve vadeleri 50 yıla kadar çıkarması beklenmektedir (Yaslıdağ, 2006: 2).

Tüketici kredilerini diğer kredilerden ayıran özellikler şöyle özetlenebilir:

—Tüketici kredilerinde ticari amaçları dışında kullanmak üzere fon talebinde bulunan bir gerçek kişi mevcut iken, ticari ve sanayi kredilerinde ise ticari amaçları için fon talebinde bulunan bir işletme söz konusudur.

—Tüketici kredileri tüketime yönelik bir ihtiyacı karşılamak amacı ile kullanılırken, diğer kredilerde amaç ilerde bir kar sağlamaya yani ticari faaliyete yöneliktir.

—Tüketici kredilerinde tüketicileri korumaya yönelik bir yasal çerçeve varken, diğer kredilerde ticari hayatın düzenlenmesine ilişkin düzenlemeler vardır.

—Tüketici kredileri genellikle aylık taksitler halinde ödenirken; diğer krediler çoğunlukla, BCH (iki kimsenin para, mal, hizmet ve diğer hususlardan dolayı birbirlerindeki alacaklarını ayrı ayrı istemekten karşılıklı olarak vazgeçip bunları kalem kalem zimmet ve matlup şekline çevirerek hesabın kesilmesinden çıkacak bakiyeyi esas almaya dayanan sistem) şeklinde kullandırmakta ve ödemeler de buna göre olmaktadır.

—Tüketici kredilerinin teminatları ile diğer kredilerin teminatları da farklılık gösterebilmektedir. Tüketici kredilerinde teminatlar kişinin gelecekteki geliri ve satın aldığı malın kendisi olabilirken diğer kredilerde ise ticari işletme rehni, teminat mektubu, ticari senetlerin iskontosu gibi kendine has teminatlar vardır.

—Tüketici kredilerinde bireylerin gelirleri esas alınırken bazı durumlarda bunların tamamına haciz konulamadığı bilinmektedir (emekli maaşının üzerine haciz konulamamaktadır) ([www.tbmm.gov.tr](http://www.tbmm.gov.tr)).

—Tüketici kredileri diğer kredilere göre daha standardize olması nedeniyle istatistiki hesaplara baz teşkil edebilmektedir. Kredi değerlendirme açısından ticari ve sanayi kredilerinden daha az tekniktir.

—Tüketici kredileri diğer kredilere göre hesaplama açısından daha kolay olup kredi tutarı, faiz oranı (yasal yükümlülükler dâhil) ve vade ile tüm tüketici kredileri



hesaplanabilmektedir([http://www.tbb.org.tr/turkce/temel\\_bankacilik/Tuketici%20Kredileri.doc](http://www.tbb.org.tr/turkce/temel_bankacilik/Tuketici%20Kredileri.doc)).

Yukarıda da belirtildiği gibi tüketici kredileri bu kredileri kullananlar ve kullanım amaçları açısından, işletmelerin kullandıkları kredilerden farklılaşmaktadırlar. Bu nedenle tüketici kredileri bankacılıkta farklı kredi departmanları tarafından değerlendirilip farklı pazarlamacılar tarafından satılırlar. Böyle bir departman ayırımı ile bireysel krediler ve kredi kartları son yıllarda Türkiye piyasasında önemli tutarlara ulaşmıştır. 2001 yılı Mart ayında 3,9 Milyar-YTL kadar bireysel kredi ve kredi kartı işlemi varken 5 yıl sonrasının aynı döneminde bu rakam yaklaşık 8,5 katına 33 Milyar-YTL'ye çıkmıştır (<http://tcmbf40.tcmb.gov.tr/cbt.html>).

### **2.3.2. Banka Kartları**

Bireysel bankacılık ürünlerinden olan banka kartları insanları nakit para taşıma külfetinden ve riskinden korumak amacıyla geliştirilmiş olup, halen de gelişen teknoloji ve güvenlik konuları nedeniyle bankalar tarafından sektördeki rekabette kullanılmaktadır. Banka kartları olarak tabir edilen kredi kartı, debit kart, akıllı kart, ortak kart ve sanal kartın kullanımını her geçen gün artmakta ve nakit para dolaşımının önüne geçmektedir. Bu kartların kullanımının bir diğer özelliği ise ekonominin kayıt altına alınabilmesini kolaylaştırmalarıdır.

Ülkemizde kartlı ödeme sistemi içerisinde ortak sorunlara çözüm bulmak, banka ve kredi kartları kural ve standartlarını geliştirmek amacıyla 1990 yılında, 13 kamu ve özel Türk bankasının ortaklığı ile Bankalar Arası Kart Merkezi A.Ş. (BKM) adı altında bir şirket kurulmuştur (<http://www.bkm.com.tr/sirket/kurulus.html>). Böylece yukarıda belirtilen banka kartlarının kullanımının sorunsuz devam etmesi ve rekabetteki gelişimlerin takip edilmesi sağlanabilecektir.

### 2.3.2.1. Kredi Kartları

Bankaların bireysel bankacılıkta çok yaygın olarak kullandıkları araçlardan birisi kredi kartları bir diğeri de ödeme kartlarıdır. Kredi kartları kart sahibine para kullanmadan ve harcama anında para bulundurmadan alış veriş yapma olanağı verirken, ödeme kartları (debit kartlar) ise kart sahibinin hesabında bulunan parayı ATM (otomatik vezne makineleri) makinelerinden çekme ve hesabına borç geçerek alış veriş yapma olanağı vermektedir (Şakar, 2000: 166). Tanımdan da yola çıkarak kredi kartlarının temel fonksiyonlarını:

- Mal ve hizmetler için ödeme aracı
- Nakit temin etme aracı ve
- Devamlı nitelikteki bir kredi kaynağı olarak özetleyebiliriz.

Uluslararası alanda ise aşağıda belirtilen temel ödeme sistemleri bulunmaktadır

(<http://www.bkm.com.tr/odemesistemleri.html>):

- Visa-Mastercard (banka kredi kartı sistemi),
- Eurocheque-Postcheck (uluslararası garantili çek sistemi),
- American Express-Diners Club (eğlence/kredi kartı sistemi).

Kredi kartları bireysel harcamaları karşılamak ve nakit ihtiyacını gidermek üzere kullanılan bir üründür. Uluslararası Kart Kuruluşları'nın etik kuralları ve Bankamız prensipleri ile karlılığı açısından, kartlarla ticari nitelikteki harcamaların yapılmasına izin verilmemelidir. Bu prensipten hareketle ticari harcamaların tespiti durumunda ilgili kartların Bankalarca iptali yapılır. Bu tür kullanımlarda bankalar müşterilerini diğer bir bankacılık ürünü olan “Business Kart'a” yönlendirmelidir.

Ülkemizde de yaygın olarak kullanılan Visa ve Mastercard'ın lisansı ile üretilen kredi kartları 1999 yılında 10 milyon adet seviyesinde iken, bu rakam 2005 yılında 30 milyon adete yükselmiş görünmektedir (<http://www.bkm.com.tr/istatistik/raporlar1.html>)

Kredi kartının kart sahibine (hamiline) sağladığı yararlar ve risklere aşağıda değinilmiştir (Yılmaz, 2000: 12):

- Saygınlık
- Nakit taşıma külfetinden kurtulma
- Faizsiz kredi imkânı
- Alternatif araçlara göre basit kullanım
- Yurtdışında kullanım
- Acil durumlarda kullanım
- Nakit kredi olanağı
- Bankaların sunduğu promosyonlardan yararlanma
- Diğer banka işlemlerinde kolaylık
- Sigorta

Kredi kartlarının sağladığı üstünlüklerin yanında kartların kaybolması ve çalınması gibi riskleri de vardır. Bu gibi durumlarda bankanın haberdar edilmesi veya kartlara kayıp, çalıntı sigortası yapılması halinde, kartın başkaları tarafından kullanılmasının kart hamiline getireceği zarar büyük ölçüde önlenebilir.

Kredi kartlarımızın hesap kesim tarihinden bir gün sonra “Şube Kredi Kartı Borçları Listesi” ve son ödeme tarihinden bir gün sonra “Borcunu Ödemeyenler Listesi” şubelerce alınarak incelenmelidir.

Son ödeme gününde tahsil edilemeyen kredi kartı borçları için Şubelerce yapılacak işlemler;

Son dönem ödemesini yapmayan müşteriler telefonla aranarak kredi kartı ödemesinin geciktiği veya eksik ödeme yapıldığı hatırlatılır.

Son ödeme gününde tahsil edilemeyen alacaklar için gecikme faizinin o döneme ait hesap kesim tarihinden başlanarak hesaplandığı açıklaması yapılacak ve ödemenin 1.Uyarı Mektubu gönderilmeden yani en geç bir hafta içinde yapılması gerektiği hatırlatılacaktır.

Müşterilerimizin kredi kartı borcunu, en geç kendilerine gönderilen hesap özetinde belirtilen “son ödeme tarihi”nde ödemeleri gerekmektedir.

Son ödeme tarihinden itibaren bir hafta içinde borcunu ödemeyen veya belirtilen asgari tutarın altında ödeme yapan müşterilere, 1.Uyarı Mektubu Genel Müdürlük kontrolünde banka tarafından gönderilir.1.Uyarı Mektubunun gönderilmesinden itibaren bir ay içinde, yani ikinci ödeme döneminden sonra bir hafta geçmesine rağmen ödeme yapmayan müşterilere, ertesi işgünü 2.Uyarı Mektubu, yine Genel Müdürlük kontrolünde banka tarafından gönderilir.

Son ödeme tarihinden itibaren üç ödeme dönemi geçmesine rağmen, yani son ödeme döneminden itibaren 90 gün içinde asgari tutarda ödeme yapmayan müşterilere(Ek kart hamilleri ve varsa garantör de dâhil)Şubeler noter kanalıyla Kat İhtarnameşi çeker ve aynı gün Bireysel Krediler Tahsis ve Risk İzleme Departmanı’na ihtarname tarihi ve tutarı bildirilerek

kanuni takipte bulunulur. Yine aynı gün (Kat edilen tutar ile 170... hesaplara aktarılan tutarın aynı olması gerektiğinden) şubede “170...”hesap açılır ve aktarım yapılmak üzere Bireysel Krediler Tahsis ve Risk İzleme Departmanı’na bildirimde bulunulur.

Borçtan dolayı iptal edilen kredi kartı müşterileri borçlarını ödeseler bile kartlar yeniden kullanıma açılmaz.

### **2.3.2.2. Debit Kartlar**

Kart sektöründe debit kart; ATM kartı ve banka kartı deyimleri ile aynı anlamları ifade etmektedir. Bu kartlara banka kartı demek daha doğrudur. Bu kartların temel özelliği kart hamiline bir kredi olanağı tanımaması ve kişinin hesabına ulaşarak nakit çekmesine imkân sağlamasıdır (Yılmaz, 2000: 12–13).

Dünyada en yaygın kullanılan banka kartları Visa’ya ait Electron ile Mastercard kurumuna ait Maestro’dur. Ülkemizde yalnızca yurtiçinde kullanılabilen kredi kartı ihraç eden bankaların tamamına yakın kısmı yerel debit kart çıkarmakta olup, bunlar; Bankomat, Telecard, Bankamatik, ES24 gibi adlarla anılmaktadır (Yılmaz, 2000: 13).

### **2.3.2.3. Akıllı Kartlar**

Akıllı (Smart) Kart, içine chip yerleştirilmiş plastik banka kartıdır (Yılmaz, 2010). Manyetik bantlı kredi ve banka kartlarının takibinde ortaya çıkan sorunlar, alt yapı zorlukları, sistemlerin iletişim aksaklıkları, maliyetinin yüksekliği, manyetik kartların yeterli güvenlikten yoksun olmaları bellek kartlarını gündeme getirmiştir. Smart ya da Chip kart diye de adlandırılan bellek kartlarının üzerine mikro-chip yerleştirilmek sureti ile bu kartın çok özel fonksiyonlara sahip olması sağlanmıştır. Tüm temel veriler chip üzerine depolanarak (Örnek: Kart sahibinin kredi limiti, hesabındaki para vb.) işlemler bankaların ana bilgisayarına

ulaşmadan gerçekleştirilebilmektedir. İlk defa Fransa’da kullanıma giren chipli kartlar ülkemizde henüz yeterince yaygınlaşmamasına rağmen 01.04.2006’dan sonra chipli kartlarda şifre girme zorunluluğu (<http://www.hurriyet.com.tr/ekonomi/4183599.asp?m=1&gid=69>) ve uluslararası ödeme sistemi kurumları tarafından belirlenen prosedürler doğrultusunda yakın gelecekte manyetik plastik kartların yerini alacaktır.

Bu kartlara akıllı kart denmesinin asıl sebebi olan üzerindeki 2kb, 4kb gibi chipler sayesinde işlem bankaların ana bilgisayarına ulaşmadan gerçekleştirilebildiğinden daha hızlı kullanılabilir (Yılmaz, 2000: 15).

#### **2.3.2.4. Ortak Kartlar**

Ortak kartlar (Co-branding) bir banka ile ticari bir şirketin bir araya gelerek tek başlarına veremeyecekleri bir hizmeti kart sahiplerine sunmalarıdır (Yılmaz, 2009). Bu şirketin ya bir çok işyeri yada çok bilinen bir ismi olması ortak kartların başarılı olması için oldukça önemlidir.

Ortak kartlar kredi kartı ile aynı özelliklere sahip olup, yalnızca kart üzerinde banka ile diğer kuruluşun logo yada isimleri birlikte bulunmaktadır. Bazı durumlarda banka ismi bulunmadan sadece şirket ismi de bulunabilmektedir (Yılmaz, 2000: 14).

#### **2.3.2.5. Sanal Kart**

Sanal kart (virtual card) mevcut kredi kartı limitinden belli bir kısmı ile çalışan ve internette güvenli alışveriş sağlayan bir karttır. Ek kart olarak düşünülebileceği gibi limitinin kullanıcı tarafından belirlenmesi nedeniyle riski oldukça az olan bir kredi kartıdır. Garanti Bankası’nın yaptığı bir ankete göre internetten alışveriş yapmak istemeyenlerin %37’si interneti güvenli bulmadığından alışveriş yapmak istemediği ortaya çıkmaktadır

(<http://www.turk.internet.com/haber/yazigoster.php3?yaziid=8248>). Sanal kartlar da bu güvenlik sorununun çözülmesi için en ideal çözümlerden biri olarak görünmektedir.

### 2.3.3. Mevduat

Bireysel bankacılığın en önemli ürünlerinden olan mevduat, bankaların halktan faiz ve/veya kur farkı ödeyerek topladıkları kaynaklardır. Bankalar kabul ettikleri mevduatla, fon fazlası olanlardan (atıl fon bulunduranlardan) fon kabul etmiş ve menkul kıymet alımı, kredi satma yolu ile fon açığı bulunanlara fon temin etmiş olmaktadır (Kondak, 1998: 23). Katılım bankaları ise mevduata faiz vermemekte, bunun yerine hesaplardaki para ticari olarak işletilip, doğan kar ya da zarar paylaştırılmaktadır.

Mevduat; tasarruf mevduatı, ticari mevduat, bankalar mevduatı, resmi mevduat ve diğer mevduat olarak beş kategori altına incelenebilmektedir. Her mevduat türü kendi içinde vadeli, ihbarlı ve vadesiz diye üçe ayrıldığı gibi farklı döviz cinslerine göre TL mevduat ve döviz tevdiat hesabı (DTH) olarak da sınıflanabilmektedir. Türkiye'de faaliyet gösteren ve gösterecek olan tüm bankalar için muhasebe kayıtları ve mali raporlama açısından yeknesaklığı sağlamak amacı ile tasarlanan tek düzen hesap planı (<http://www.tbb.org.tr/turkce/tdhp/THPIZAH.DOC>) incelendiğinde tasarruf mevduatının önce vadesiz ve vadeli olarak ikiye ayrıldığı, daha sonra yurtiçi yerleşik kişiler ve yurtdışı yerleşik kişiler olmak üzere sınıflandırıldığı görünmektedir (Şakar, 2000: 122–123).

Bankalar Kanununa göre, “izin verilen bankalarla, özel kanunlara göre yetkili olanlar dışında hiç bir gerçek veya tüzel kişi aslen veya fer’an meslek edinerek mevduat kabul edemeyeceği gibi ticaret unvanları ve kamuya yapacakları açıklamalar ile ilan ve reklamlarında mevduat kabul ettikleri izlenimini yaratacak ifade ve deyimleri kullanamazlar ([www.tbmm.gov.tr](http://www.tbmm.gov.tr)).” Ayrıca yine Bankalar Kanunu’na göre, “bankaların mensupları ve diğer

görevlileri, sıfat ve görevleri dolayısıyla öğrendikleri bankalara veya müşterilerine ait sırları bu konuda kanunen açıkça yetkili kılınan mercilerden başkasına açıklayamazlar ([www.tbmm.gov.tr](http://www.tbmm.gov.tr)).” Bu nedenle mevduat bir banka için çok önemli bir kaynak ve bunun yanında yasal bir sırdır.

Bir banka için olduğu kadar milli ekonomi yönünden de değerli bir kaynak olan mevduata ve bu kaynağın yaratıcısı ve tek sahibi olan mudiye özel bir ilgi göstermeyi bankacılık mesleğinin ilk prensibi olarak kabul etmek gerekir.

Mevduatın genel kabul görmüş ayırım biçimi aşağıda gösterilmiştir (Takan, 2001: 203–204):

### **2.3.3.1. Vadesiz Mevduat**

İstenildiği zaman çekilebilen, yılsonunda veya hesabın kapatılmasında çok az bir tutarda faiz işletilen mevduattır. Banka için düşük maliyetli ve önemli bir kaynaktır. Bankalara belirli süreye bağlı olmaksızın istenildiği zaman geri alınmak üzere yatırılan paralara vadesiz mevduat denir. Söz konusu mevduat her an müşterilerin kullanımına hazır bulundurulması gerektiğinden bankaların bu tür paralardan yararlanma imkanları sınırlıdır. Katılım Bankaları da müşterilerinin vadesiz mevduatını cari hesap adı verilen hesaplarda tutmaktadırlar (El-Hasani, 1996: 52).

### **2.3.3.2. İhbarlı Mevduat**

Bankalara ancak ihbar tarihinden belirli bir gün sonra çekilmek kaydıyla yatırılan paralara ihbarlı mevduat denir. Örneğin 7 gün ihbarlı mevduat; 7 gün önce haber vermek şartıyla, yani ihbar tarihinden 7 gün sonrasından itibaren çekilebilecek mevduat anlamına gelmektedir.



### 2.3.3.3. Vadeli Mevduat

Yatırıldığı tarihten belli bir süre sonra çekilmek koşulu ile açılan mevduattır. Banka paranın ne zaman çekileceğini önceden bilmektedir. TCMB'nin 30 Ocak 1997 tarih 22893 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan "Mevduat Türleri ve Kapsamı ile Vade Dilimleri Hakkında" tebliğinde şu şekilde sınıflandırılmıştır:

1 Aya kadar vadeli ( 1 ay dâhil )

3 Aya kadar vadeli ( 3 ay dâhil )

6 Aya kadar vadeli ( 6 ay dâhil )

1 Yıl ve daha uzun vadeli

1 Ay veya 3 ay gibi net vadeler dışında açılan mevduatlara, bankacılık uygulamasında kırık vadeli mevduat denmektedir. (Örneğin 22 gün vadeli) Ancak bankacılık geleneğinde mevduat ihbarlıda olsa, vadeli de olsa müşterinin her zaman parasını geri alabilmesi mümkündür. Böyle bir durumda, faizde indirim yapılmakta ya da faiz işletilmemektedir.

Bankalara veya bu konudaki yetkili kuruluşlara tevdi edildiği tarihten ancak belli bir süre geçtikten sonra çekilmek şartıyla gerçek ve tüzel kişiler tarafından yatırılan paralara vadeli mevduat denir. Bu mevduat türünde banka, paranın ne zaman çekileceğini önceden bilir. Dolayısı ile bu türde yatırılmış paraları banka rahatlıkla kullanır. Bu nedenle bankalar vadeli mevduat mudisine diğer mevduat türlerine göre daha fazla faiz verir.

Yukarıda ayırımına değinilen bireysel bankacılığa konu olan tasarruf mevduatı, 05.07.2004 tarihinden bu yana hesap bazında 50.000 YTL'ye kadar sigortalıdır (<http://www.hurriyetim.com.tr/haber/0,,sid~1@w~4@tarikh~2004-06-30-m@nvid~434048,00.asp>). Mevduat sigortası ile temelde finansal piyasalar hakkında bilgi

sahibi olmayan, parasını değerlendirmek ve diğer finansal alternatiflerden yararlanmak isteyen küçük tasarruf sahiplerine, mevduatın bir kısmına garanti vererek güvenilir bir ortam yaratılmak amaçlanmaktadır (Özdemir, 2010). Bu yapısal değişiklikler ve alınan önlemler ile Türkiye piyasasındaki tasarruf mevduatı 2000 yılının sonundan 2004 yılının sonuna kadar 17,9 Milyar YTL'den 87,4 Milyar YTL'ye yükselmiştir (<http://tcmbf40.tcmb.gov.tr/cbt.html>).

#### **2.3.4. Alternatif Dağıtım Kanalları**

Bireysel bankacılıktaki ürün gruplarından sonuncusu Alternatif dağıtım kanallarıdır (ADK). Alternatif dağıtım kanalları müşteriye bilinen şube ağları ile değil otomatik vezne makinesi, internet, çağrı merkezi gibi farklı şekillerde ulaşmayı amaçlamaktadır. Alternatif dağıtım kanalları çözümleri ile birlikte müşteriler ve bankalar işlem ücretlerini düşürdükleri için karşılıklı fayda sağlamaktadırlar (Çakır, 2010). Alternatif dağıtım kanallarına aşağıda değinilmiştir.

##### **2.3.4.1. Otomatik Vezne Makineleri**

Otomatik vezne makineleri (ATM), Kart hamillerinin banka ve kredi kartları aracılığıyla mevduat ve kredi kartı hesaplarına şifre aracılığı ile ulaşmalarını ve sunulan bankacılık hizmetlerini kullanmalarını sağlayan elektronik cihazlardır (<http://www.bkm.com.tr/tanimlar/tanim.html>).

Teknolojik gelişmelerle birlikte, gelişmiş ATM'ler günümüzde para çekmenin yanı sıra hesaba para yatırma, hesaplar arasında transfer yapma, fon alıp satma, tahvil alıp satma, hisse senedi işlemleri yapma, müşterilerine hesap durumları hakkında bilgi verme, düzenli ödemeleri yapma, çek defteri verme, seyahat çekleri çıkarma ve kredi başvurularını kabul etme gibi işlevleri de yerine getirmektedirler.

Nakit dağılımını otomatik olarak yapan bu makineler bankalarda veznedarların iş yoğunluğunu azaltmak, zamandan ve elemandan tasarruf etmek, müşterileri bankaya uğrama zahmetinden kurtarmak ve banka şubesi olmayan mekanlarda da müşterilere nakit temin edebilmek amacıyla kullanılmaya başlanmıştır.

ATM'lerin bankaya sağladığı en büyük avantaj bankanın rekabetle daha avantajlı duruma geçmesi ve çok daha geniş bir müşteri potansiyeline hitap etme olanağına kavuşmasıdır. Dolayısıyla bankanın müşteri potansiyeli genişledikçe sağladığı maliyetsiz para hacmi de artacaktır.

ATM'lerin bireylere sağladığı en büyük yarar ise rahatlık ve esneklik olmuştur. Önceleri banka kapanmadan bankadaki işlemlerini yapmak için acele eden müşteriler, ATM'ler sayesinde günün 24 saati ve haftanın 7 günü belirli bankacılık hizmetlerinden yararlanma imkânına kavuşmuşlardır. Bireysel bankacılık müşterileri bu imkânın farkına vardıkça, ülkemizde 1999 yılında 9.939 olan ATM sayısı 2005 yılında 14.823'ye yükselmiştir (<http://www.bkm.com.tr/istatistik/raporlar1.html>).

#### **2.3.4.2. Satış Noktasından Elektronik Fon Transfer Sistemleri**

Elektronik Fon Transfer sistemi, bankalar arası TL fon akışının düzenlenmesi amacıyla kullanılan bir ulusal ödeme ağıdır; Merkez Bankası tarafından kurulmuştur. Havale, nasıl banka içindeki nakit akışını düzenliyorsa EFT'de Merkez Bankası da dahil bankalar arasındaki nakit akışını düzenlemektedir. EFT sistemi bankalar arasında TL üzerinden havale işlemi yapılmasını ve bankalar arası mutabakatı elektronik ortamda sağlar. Örneğin bir müşteri bir bankadaki parasını bir başka bankadaki hesabına göndermek isterse, yapılan işlem havale değil EFT olacaktır. Müşterinin çalıştığı bankanın, paranın gönderilmek istendiği yerde

bir şubesi yoksa bu durumda, paranın gönderileceği yerde şubesi bulunan başka bir bankaya EFT yapılabilir.

Satış noktasından elektronik fon transfer (POS) sistemleri, işyerlerinin kredi/banka kartı kabul ederken kullandığı elektronik cihazdır. Bu cihaz kartın arka yüzündeki manyetik şerit bilgilerini elektronik olarak okur ve elektronik olarak yetki alıp işlemi tamamlar (<http://www.bkm.com.tr/tanimlar/tanim.html>).

Bir kart vasıtası ile çalışan terminaller aracılığıyla müşterilerin kendi banka hesaplarından satıcının banka hesabına para aktarılması fikri bu uygulamanın temelini oluşturur. Bu sistemde özel bir elektronik alet içine yerleştirilen kredi kartı veya banka kartı ile alıcıyla satıcının hesapları arasında direkt transfer yapılır. Günümüzde bu sistemde yeni teknikler geliştirilmekte olup bu gelişimler, kredi kartı sayısının artması ve üye iş yeri talebi ile birlikte Türkiye’de 1999 yılında 188.957 olan POS sayısı 2005 yılında 1.140.957’ye yükselmiştir ([http://www.bkm.com.tr/istatistikler/ist\\_ygi.html](http://www.bkm.com.tr/istatistikler/ist_ygi.html)).

#### **2.3.4.3. Ev/Ofis Bankacılığı**

Bankacılık dünyasında gördüğü ilgiye rağmen yeterli başarı elde edemeyen tekniklerden birisi ev/ofis bankacılığı (home banking) olmuştur. Ev bankacılığı kavramı, müşterilerin sayısal imza ve sertifikalar kullanarak banka faaliyetlerini yürütmelerini amaçlamaktadır

([http://www.teleweb.com.tr/webclubapp/content/products/ecommerce/mobile\\_comm.jsp](http://www.teleweb.com.tr/webclubapp/content/products/ecommerce/mobile_comm.jsp)).

Ev bankacılığı özellikle gerçek kişilerin kişisel bilgisayar, kablolu televizyon, videotex veya telefon kullanarak haberleşme sistemleri üzerinden bankanın veri tabanına erişmesi, kendi hesabı üzerinde istediği işlemleri yapması, bankanın müşterilerine açık bilgi kaynaklarını ücretli veya ücretsiz olarak kullanmasıdır.

#### 2.3.4.4. Telefon ve İnternet bankacılığı

Bilgi çağında, bilgi toplumu olarak adlandırılan bir ortamda, bilgiye erişilmesi bilgi teknolojileri ile mümkün olmaktadır. Günümüz dijital ekonomilerinde, ticari faaliyetler bilgisayar ağları üzerinden yürütülmeye başlanmıştır. Yani internet ve dijital teknolojilere bağlı iletişim sistemleri kullanılmaktadır (Öğüt, 2003: 23).

Bankalar ise internet ve telefon bankacılığını, artan rekabet ortamının zorlaması ve gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanmak amacıyla müşterilerinin işlemlerini bankaya gelmeden telefon veya internet üzerinden yapabilmelerini sağlamak üzerine kurmuştur.

Telefon bankacılığında sistem müşteriye verilen ve sadece kendisinin bildiği bir şifre ile kendi hesap bilgilerine ulaşması ve telefon tuşlarını kullanarak kendisini yönlendiren sesli uyarılar ile talep ettiği işlemi yerine getirmesidir. Bu uygulama hem bankaya zaman ve personel açısından tasarruf sağlamış hem de müşterilere büyük kolaylıklar getirmiştir. Bu nedenle hemen hemen tüm bankaların birer telefon bankacılığı kanalı vardır.

İnternet bankacılığı ise internet ortamında görüntülü olarak yapılabilen şube dışı bankacılık işlemlerinden bir diğeridir. Bu bankacılık türü internetteki gelişmeler ile birlikte 1990'lardan itibaren bankaların ve kamuoyunun dikkatini çekmeye başlamıştır (Çelik, 2010). İnternet ortamına bağlanan kullanıcı, bankanın kendisine verdiği ve sadece kendisine özel tanımlanmış bir veya birkaç şifre ile, ilgili bankanın kendi hesaplarına ait sitesine bağlanır ve nakden para yatırmak ve çekmek dışında tüm işlemleri yerine getirebilir. İnternet kullanımının yaygınlaşmasına bağlı olarak internet bankacılığının da giderek yaygınlaşması beklenmektedir (Şakar, 2000: 117). Bu yolda ilerleyen Türk bankaları da internet bankacılığının gelişmesine katkıda bulunmuşlar, bu gelişmelerle beraber örneğin Garanti

Bankası da 2001 yılında Türkiye’de internet üzerinden en iyi bankacılık hizmeti verilen bankası seçilmiştir (<http://www.turk.internet.com/haber/yazigoster.php3?yaziid=2306>).

TBB tarafından yayınlanan, birliğe üye 45 bankadan internet bankacılığı hizmeti veren 26’sından 25’inin bilgilerinden oluşan internet bankacılığı istatistikleri raporuna göre, internet bankacılığı yapmak üzere sistemde kayıtlı olan ve en az bir kez login olmuş (giriş yapmış) toplam bireysel müşteri sayısı Aralık 2008 itibariyle 11 milyon 222 bin 126 olarak belirlendi. Son bir yıl içerisinde login olmuş toplam bireysel müşteri sayısı ise 5 milyon 946 bin 652 oldu (<http://cnetturkiye.com/haberler/aktuel/112-Aktuel/2020-internet-bankacln-sevdik>).

İnternet bankacılığında her ne kadar gözle görülür bir gelişim olsa da kullanıcıların adaptasyon süreci özellikle güvenlik sorunlarından dolayı uzun süreceğe benzemektedir (Greenspan, 2010).

#### **2.3.4.5. Kablosuz Uygulama Protokolü (WAP)**

İngilizce’deki “Wireless Application Protocol (Kablosuz Uygulama Protokolü)”ün kısaltması olan WAP günümüzde mobil iletişim teknolojisinin önemli yeniliklerinden birisidir. WAP; mobil telefonlar, avuç içi bilgisayarlar (PDA) gibi mobil iletişim araçları üzerinde internet içeriği sağlayan bir teknolojidir (<http://www.superonline.com/mobil/wap/content.htm>).

Mart 2000 ayında tamamen devreye giren WAP uygulamalarının ilk etabında, cep telefonu abonelerine zamana ve mekâna bağlı olmadan fatura ödeme ve güncel bilgilere ulaşma imkânı da sağlamaktadır. En yakındaki restoranın adres ve telefonunu almak, fiyatlarını incelemek, uçak bileti rezervasyonu yapmak, en güncel finansal ve banka hesap bilgilerine ulaşmak, fatura ödemekte WAP’ın getirdiği kolaylıklar arasındadır.

WAP uygulamaları ülkemizde yeterli gelişimi gösterememekle birlikte 2002 yılının Nisan ayında tüm Türk bankacılık sektöründe WAP üzerinden sadece 84 adet işlem gerçekleşmiştir (Türkoğlu, 2010).

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### TÜRKİYE’DE BİREYSEL BANKACILIĞIN KATILIM BANKALARINDAKİ GELİŞİMİ VE BİR KATILIM BANKASI UYGULAMASI

#### 3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu çalışmada, Katılım bankalarında yapılacak olan bireysel bankacılık faaliyetleri sonucunda Katılım bankalarının sektördeki yeri ve önemine vurgu yapmak amaçlanmaktadır. Kuveyt Türk Katılım Bankası A.Ş.’nin Konya ili Aziziye, Alaaddin, Zafer Sanayi ve Konya Şubeleri’nde gerçekleştirilecek uygulama ile bu ilişki ortaya konulmaya çalışılacaktır.

Katılım bankaları mali sektörde faaliyet gösteren, reel ekonomiyi finanse eden ve bankacılık hizmetleri sunan bankalardır. Katılım bankaları, tasarruf sahiplerinden topladıkları fonları, faizsiz finansman prensipleri dâhilinde ticaret ve sanayide değerlendirerek, oluşan kâr veya zararı tasarruf sahipleriyle paylaşıyor. Bu bankaların isimlerindeki “katılım” sözcüğü yaptığımız bankacılık türünün kar ve zarara katılma prensibine dayalı bir bankacılık olduğunu ifade etmektedir. TL, USD ve EURO bazında vadeli hesaplarda toplanan fonlar, Kurumsal Finansman Desteği, Bireysel Finansman Desteği, Finansal Kiralama, ortak yatırımlar ve kâr/zarar ortaklığı yatırımı yöntemleriyle değerlendiriliyor. Ticaretin ve sanayinin ihtiyaç duyduğu, hammadde, emtia, gayrimenkul, makine ve teçhizatın temini, katılım bankacılığı prensiplerine uygun olarak, yani mal alım satımının finansmanı yoluyla sağlanmaktadır. Ayrıca halkın ihtiyaç duyabileceği diğer bankacılık hizmetleri de sunulmaktadır ([http://www.tkbb.org.tr/index.php?option=com\\_content&task=blogcategory&id=46&Itemid=83](http://www.tkbb.org.tr/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=46&Itemid=83)).

Kuveyt Türk Katılım Bankası A.Ş., 31 Mart 1989 tarihinde , Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası’nın 28 Şubat 1989 tarihli izniyle ve “Kuveyt Türk Evkaf Finans Kurumu A.Ş.” unvanıyla, Özel Finans Kurumu statüsünde kurulmuştur. 1999 yılı Aralık ayından itibaren diğer özel finans kurumları gibi Kuveyt Türk de 4389 sayılı Bankacılık Kanunu’na tabi hale gelmiştir. Nisan 2006’da banka’nın unvanı Kuveyt Türk Katılım Bankası A.Ş. (Kuveyt Türk) olarak değiştirilmiştir.



Banka hisselerinin %62,23'ü Kuveyt Finans Kurumu'na, %18,72'si Vakıflar Genel Müdürlüğü'ne, %9'u Kuveyt Devlet Sosyal Güvenlik Kuruluşu'na, %9'u İslam Kalkınma Bankası'na, geriye kalan %1,05'i ise diğer gerçek ve tüzel kişilere aittir. Yurt içinde Kurumsal ve bireysel alanda faaliyet gösteren toplam 120 şubesi ve yurt dışında Bahreyn şubesiyle hizmet veren Kuveyt Türk'ün 2500'e yakın çalışanı bulunmaktadır.

Kuveyt Türk'ün ana faaliyet konusu, özsermayesine ek olarak yurt içinden ve yurt dışından “özel cari hesaplar” ve “kar ve zarara katılım hesapları” yoluyla sağladığı kaynaklarla ekonominin gelişimini desteklemek ve bu amaçla her türlü finansal ürün ve hizmeti sunmaktır.

Kuveyt Türk, bireysel bankacılık alanına ilk giren katılım bankası olma avantajını iyi kullanmış, yeni ürün geliştirme yeteneğiyle bu alandaki öncü konumunu korumayı başarmıştır. Kuveyt Türk, katılım bankaları arasında müşterilerine en geniş ürün yelpazesini sunan bankalardan biridir ve konut alanında da en büyük portföye sahiptir. Aynı zamanda müşteri tabanını segmentasyona tabi tutan ilk katılım bankasıdır. (Kuveyt Türk Katılım Bankası Faaliyet Raporu, 2009: 9)

### **3.2 ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ**

Dünyada finans alanı farklı model ve uygulamaların birbirini tamamladığı bir kurumsal sistemdir. Farklı dünya görüşü, farklı risk algılamaları ve getiri beklentileri olan müşterileri memnun edecek bir kurumsal çeşitlilik, yatırım aracı çeşitliliği önemli bir gerekliliktir. Katılım bankaları bu nedenle bir gerekliliktir. Tasarrufunu farklı bir yatırım aracı ve modelle değerlendirmeyi arzu eden yatırımcıların yanı sıra, ekonomik faaliyetleri için farklı destek yöntemlerini, farklı finansman imkânlarını arayan iş adamlarının ve girişimcilerin varlığı da göz ardı edilmemelidir. Bu çalışmada elde edilen bulgularla, Katılım bankalarının, iç ve dış müşteri memnuniyetinde; kendi karlılık ve büyüme hedeflerini gerçekleştirmede, bireysel bankacılığın önemi vurgulanacaktır. Çalışmada elde edilen bulgular sayesinde, Katılım bankalarında bireysel bankacılığın daha da gelişmesi amaçlanmaktadır.

### **3.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLARI**

Bu çalışmanın evreni, Kuveyt Türk Katılım Bankası A.Ş.'nin Konya ili Aziziye, Alaaddin, Zafer Sanayi ve Konya Şubeleri ile sınırlıdır. Anket soruları, banka çalışanları ve rastlantısal örneklem yoluyla seçilmiş, bankacılık hizmeti almaya gelen müşteriler olmak üzere toplam 450 kişiye yöneltilmiştir. Ayrıca çalışmamız Katılım banklarındaki bireysel bankacılık faaliyetleri ile sınırlıdır.

### **3.4. ANALİZ YÖNTEMİ**

Araştırmamızda daha önceden toplanan veya hâlihazırda bulunan verimiz olmadığı için birincil veri toplama yöntemi izlenmiştir. Verilerin toplanması için oluşturulan anketimizde 7 demografik, 54 tane de sonucu likert ölçeğe belirlenen ifade yer almaktadır. Anket verilerinin özellikleri şöyledir; 4 adet dikotom soru, 2 tane açık uçlu soru, 1 tane çok seçenekli soru ve 54 tane de sonucu likert ölçeğe belirlenen ifade. Anketlerimiz yüz yüze görüşme yöntemi ile gerçekleştirilmiştir.

### **3.5. ANKET VERİLERİNİN TOPLANMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ**

Anketimizin son halini alabilmesi için 10 kişiye uygulanan pre-test in sonuçlarına göre gerekli değişiklikler yapılmış ve uygulanmaya konulmuştur. Elde edilen veriler SPSS 17.0 programı ile işlenmiştir. Verilere niteliğine göre parametrik veya non-parametrik testler uygulandıktan sonra sonuçlar tablolar ile sunulmuştur.

### **3.6. EVREN VE ÖRNEKLEM SEÇİMİ**

Bu çalışmanın evreni, Kuveyt Türk Katılım Bankası A.Ş.'nin Konya ili Aziziye, Alaaddin, Zafer Sanayi ve Konya Şubeleri ile sınırlıdır. Anket soruları, banka çalışanları ve rastlantısal örneklem yoluyla seçilmiş, bankacılık hizmeti almaya gelen müşteriler olmak üzere toplam 450 kişiye yöneltilmektedir.

Katılım bankalarında, diğer bankalardaki gibi tüm bireysel bankacılık faaliyetleri olmalıdır. Katılım bankaları kendine özgü yeni bireysel bankacılık ürünleri geliştirmelidir. Katılım bankaları kendi müşteri kitlesine hitap eden yeni bireysel bankacılık ürünleri geliştirmelidir.

Anket soruları, banka çalışanları ve rastlantısal örneklem yoluyla seçilmiş, bankacılık hizmeti almaya gelen müşteriler olmak üzere toplam 450 kişiye yöneltilecektir. Örneklem ise teorik bilgiye uygun olarak tesadüfi örnekleme yöntemi ile seçilmiştir.

Bir araştırmacı, örneklemin alınacağı evreni, ilgili özelliğin standart sapmasını kestirecek kadar tanıyorsa, kabul edilebilir hata payını kararlaştırabiliyorsa ve sonucun öngörülen hata aralığı içine düşme olasılığını veren güven düzeyini seçebiliyorsa, örneklem büyüklüğünü sayısal olarak saptayabilir (Sencer, 1989, s.401).

Örneklem büyüklüğünü saptamak için kullanılan bazı formüller şunlardır (Özdamar, 2003, s.116–118):

$N$ : Evren birim sayısı,  $n$ : Örneklem büyüklüğü

$P$ : Evrendeki  $X$ 'in gözlenme oranı,  $Q$  ( $1-P$ ):  $X$ 'in gözlenmeme oranı

$Z_{\alpha}$  :  $\alpha= 0.05, 0.01, 0.001$  için 1.96, 2.58 ve 3.28 değerleri

$d$ = Örneklem hatası

$\sigma$ = Evren standart sapması

$t_{\alpha, sd}$ =  $sd$  serbestlik dereceli  $t$  dağılımı kritik değerleridir ( $sd=n-1$ ).  $t_{\alpha, sd}$  kritik değerleri  $sd= n-1 \rightarrow 5000$  olduğunda  $Z_{\alpha}$  değerlerine eşit alınabilir.

1. Evren varyansı biliniyorsa ve sadece 1.tür hata dikkate alınarak örneklem büyüklüğü;

$$n = \frac{N \cdot \sigma^2 \cdot Z_{\alpha}^2}{(N-1) \cdot d^2}$$

2. Evren standart sapması ( $\sigma$ ) bilinmiyorsa  $Z_{\alpha}$  yerine t dağılımının kritik değerleri olan  $t_{\alpha, sd}$  değerleri alınarak örneklem büyüklüğü;

$$n = \frac{N \cdot s^2 \cdot t_{\alpha, sd}^2}{(N-1) \cdot d^2}$$

Eğer evren varyansı bilinmiyorsa  $\sigma$  yerine  $s$ ,  $Z_{\alpha}$  ve  $Z_{\beta}$  değerleri yerine  $t_{\alpha/sd}$  değerleri kullanılır.

3. Araştırmada incelenecek değişken nitel değişken olduğunda normal yaklaşımla yukarıdaki formüller aşağıdaki gibi yazılır.

$$n = \frac{N \cdot P \cdot Q \cdot Z_{\alpha}^2}{(N-1) \cdot d^2} \quad n = \frac{N \cdot P \cdot Q \cdot t_{\alpha, sd}^2}{(N-1) \cdot d^2}$$

4. Evren birim sayısı 10000'in üzerinde olduğu durumlarda yukarıdaki formüller aşağıdaki gibi uygulanır.

$$n = \frac{\sigma^2 \cdot Z_{\alpha}^2}{d^2} \quad n = \frac{P \cdot Q \cdot Z_{\alpha}^2}{d^2}$$

Yukarıdaki formüllerden de anlaşılacağı gibi örneklem büyüklüğünün hesaplanmasında bazı istatistik bilgilerine sahip olmak gerekmektedir. Bu yüzden

araştırmacıların araştırma yöntemleri bilgilerinden önce araştırma için gerekli temel istatistik bilgilerini almaları daha yararlı olabilir.

### 3.7. ANKET SORULARININ HAZIRLANMASI VE DİZAYNI

**Tablo 1- Anket Sorularının Türlerine Göre Dağılımı**

	<b>İşletmelere yönelik Ankette soru numarası</b>	<b>Toplam soru sayısı</b>
Likert ölçekli sorular	Son 54 ifade	54
Açık uçlu sorular	5,6	2
Kategori soruları	7,4	2
Demografik sorular	1,2,3	3
<b>Toplam</b>		<b>61</b>

Likert ölçeğine göre hazırlanan sorularda önem, tatmin, kullanım, etki, katılma dereceleri ile ilgili sorular, 1 ile 5 arasında bir puan verilerek değerlendirilmeleri istenmiştir.

1=Kesinlikle Katılmıyorum

2=Katılmıyorum

3=Fikrim yok

4=Katılıyorum

5=Kesinlikle katılıyorum fikirlerini ifade etmektedir.

Anketimizin son halini alabilmesi için 10 kişiye uygulanan pre-test in sonuçlarına göre gerekli değişiklikler yapılmış ve uygulanmaya konulmuştur. Elde edilen veriler SPSS 17.0 programı ile işlenmiştir. Verilere niteliğine göre çeşitli testlere tabi tutulmuştur. Araştırmada kullandığımız beş adet hipotezimize Non-Parametrik testlerden Ki-Kare bağımsızlık testi uygulanmıştır. Ayrıca likert ölçekli sorularımıza ise boyut indirgemesi yöntemlerinden Faktör Analizi yöntemi uygulanmış ve 54 tane ifade 13 ifadeyle tanımlanabilecek boyuta indirgenmiştir.

### 3.8. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN ANALİZİ

#### 3.8.1. Araştırmada Güvenilirlik Analizi

Anket verilerimize uygulayacağımız güvenilirlik analizi iç tutarlılığın sağlanıp sağlanmadığı ve anket sonuçlarına güvenip güvenemeyeceğimiz hakkında bilgi verir. Bunun için Cronbach's-Alpha istatistiğinin değeri incelenir. Bu istatistik 0,4'dan büyük ise sonuçlar güvenilir kabul edilir.

**Tablo 2- Güvenilirlik Analizi Cronbach's Alpha Katsayıları**

<i>Soru Kategorisi</i>	<i>Cronbach's Alpha Coeff.</i>
Hizmet Kalitesi	0,936
Kredi Tahsis Politikaları	0,873
Mevduat	0,801
Nakit Yönetimi Ürünleri	0,840
ATM & Kredi Kartı	0,950
Bireysel Krediler	0,812
Ortalama	0,954

Görüldüğü gibi her soru kategorisi için ayrı ayrı güvenilirlik analizi uygulanmıştır ve her grubun da katsayı değeri belirlenen değerimiz olan 0,4'den daha büyük çıkmaktadır. Bu sonuç anketin iç tutarlılığının sağlandığı ve yapılacak analizlerimiz sonucu elde edeceğimiz bulgularımıza güvenebileceğimiz anlamına gelmektedir.

### 3.8.2 Araştırmada Tanımlayıcı İstatistikler

#### 3.8.2.1. Araştırmanın Demografik Tanımlayıcı İstatistikleri

Anketimizde yer alan 7 adet demografik soruya ilişkin tanımlayıcı istatistikler şunlardır;

**Tablo 3- Cinsiyet Dağılımı**

	Kişi	Yüzde
<b>ERKEK</b>	315	70
<b>KADIN</b>	135	30
Toplam	450	100

Araştırmamıza katılanların cinsiyet dağılımları tabloda da görüldüğü üzere %70'i 315 kişi Erkek, %30'u 135 kişi Kadın toplam 450 kişiden oluşmuştur.

**Tablo 4- Medeni durum**

	Kişi	Yüzde
<b>BEKAR</b>	161	35,8
<b>EVLİ</b>	289	64,2
Toplam	450	100

Katılımcıların %35'8'i Bekâr, %64,2'si ise Evli olduklarını beyan etmişlerdir.

**Tablo 5- Çocuk Sahipliği**

	Kişi	Yüzde
<b>EVET</b>	267	59,3
<b>HAYIR</b>	183	40,7
Toplam	450	100

Katılımcıların %59,3'ü çocuk sahibi, %40,7 si ise değildir.

**Tablo 6- Eğitim Durumu**

	Kişi	Yüzde
LİSE	156	34,7
ÜNİVERSİTE	294	65,3
Toplam	450	100

Katılımcıların büyük çoğunluğunu üniversite ve üzeri eğitim alan kişiler oluşturmaktadır. Üniversite ve üzeri eğitim aldığı ifade edenlerin oranı %65,3 , lise veya altı eğitim aldığı ifade edenlerin oranı ise %34,7 'dir.

**Tablo 7- Katılımcıların Kademeleri**

	Kişi	Yüzde
-	64	14,2
ALT	63	14
ORTA	203	45,1
YÜKSEK	120	26,7
Toplam	450	100

Katılımcılara çalıştıkları kurum içerisindeki kademeleri sorulmuş ve aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir. Katılımcıların;

- %14'ünü Alt kademe çalışanlar.
- %45,1'ini Orta kademe çalışanlar.
- %26,7'sini ise Yüksek kademe çalışanlar oluşturmaktadır.
- Bunun yanında fikri olmadığı için veya başka sebeplerle kademesini beyan etmek istemeyenlerin oranı ise %14,2'dir.

“Kaç yıldır çalışma hayatındasınız” ve “Şu anki işyerinizde kaç yıldır çalışıyorsunuz” sorularına verilen cevapların ortalamaları şu şekildedir.



**Tablo 8- Toplam çalışma süresi ve Kurumda çalışma süresi**

	<b>Deneyim</b>	<b>Calisma</b>
<b>Mean</b>	11,0385	7,6897
<b>Std. Deviation</b>	8,60866	8,15522

Katılımcıların toplam çalışma hayatı süreleri (Deneyim) kurumda geçirdikleri toplam süreden(Çalışma) daha fazladır.

### **3.8.2.2 Likert Ölçekle Değerlendirilen İfadelerin İstatistikleri**

Araştırmamıza katılanlara sorulan Hizmet Kalitesi ile ilgili ifadelerde yirmi soru yöneltilmiş ve likert ölçekle değerlendirilen ifadelerin yüzdeleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir. Cevap yüzdelerinde “Kesinlikle Katılmıyorum”, “Katılmıyorum”, “Fikrim yok” “Katılıyorum” “Tamamen Katılıyorum” ifadeleri yer almaktadır.

**Tablo 9- Hizmet Kalitesi (A Grubu)**

	Cevap Yüzdeleri				
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
Hizmet Kalitesi ile ilgili ifadeler (A Grubu)					
1. Çalışmakta olduğum bankam her türlü bankacılık hizmetini sunmaktadır.	4,9	19,8	16,2	38,0	21,1
2. Bankamın sunduğu ürün çeşitliliği yeterlidir.	3,3	29,6	18,9	32,7	15,6
3. Bankam kurumsal imajı ve marka değeri ile çalışmak istediğimiz bir bankadır.	3,3	16,2	13,8	36,5	30,2
4. Müşteri taleplerini zamanında ve eksiksiz yapılmasını sağlayacak kalitede personel mevcuttur.	1,8	13,1	36,4	30,0	18,7
5. Sektördeki yüksek düzeydeki rekabete ayak uyduracak kredi ve mevduat fiyatlamaları yapılabilmektedir.	3,6	9,3	41,6	25,6	20,0
6. Karar alma mekanizmaları esnek ve süreçleri hızlıdır.	0,0	9,3	47,8	21,8	21,1
7. Müşteri işlemleri çok hızlı ve eksiksiz olarak yapılmaktadır.	2,4	24,7	9,6	38,2	25,1
8. Bankamın çalışma şartlarını ve olaylara yaklaşımını beğeniyorum.	3,3	20,9	17,3	37,1	21,3
9. Bankam her zaman müşteri memnuniyetini ön planda tutarak bu konuda hassasiyet göstermektedir.	1,1	19,3	22,7	31,3	25,6
10. Bankacılık çalışmalarında Bankam her zaman yanımda ve her zaman finansal açıdan destek sağlamaktadır.	6,4	18,2	30,9	32,7	11,8
11. Kriz dönemlerinde kredi fiyatlamaları sektördeki ortalamanın üzerinde değişim göstermemiştir.	1,8	15,1	44,9	27,8	10,4
12. Bankam her zaman yanımdadır.	6,9	25,3	18,7	31,8	17,3
13. Yatırımlarımı her zaman finanse edebilecek bir banka olup yatırım kararlarımda bankama güvenirim.	9,6	16,2	28,7	26,4	19,1
14. Şube ağı yaygındır.	8,4	29,8	10,7	34,4	16,7
15. Şube ağı banka çalışmam için yeterlidir.	13,1	12,9	18,2	26,2	29,6
16. Bankanın vizyonu ve misyonu beklentilerim ile uyumludur.	3,8	14,2	23,1	41,8	17,1
17. Teknolojik gelişmeleri Bankam yakından takip eder.	8,7	9,6	17,3	39,1	25,3
18. Bankamın internet şubesi her türlü Bankacılık ihtiyaçlarımı karşılamaktadır.	8,4	8,7	14,4	34,4	34,0
19. Bankamda Kendim ve Firmam için gerekli olan her türlü finansman ürünlerine sahibim.	2,7	17,1	48,2	24,0	8,0
20. Bankamda diğer Bankalarda olan her türlü ürüne sahibim.	6,2	20,9	32,4	31,3	9,1

Yukarıdaki tabloda görüldüğü gibi; Çalışmakta olduğum bankam her türlü bankacılık hizmetini sunmaktadır ifadesine katılımcıların çoğu katılıyorum cevabı vermişlerdir. Bankamın sunduğu ürün çeşitliliği yeterlidir ifadesine katılımcıların çoğu katılıyorum cevabı vermişlerdir. Bankam kurumsal imajı ve marka değeri ile çalışmak istediğimiz bir bankadır ifadesine katılımcıların çoğu katılıyorum cevabı vermişlerdir. Müşteri taleplerini zamanında

ve eksiksiz yapılmasını sağlayacak kalitede personel mevcuttur ifadesine katılımcıların çoğu fikrim yok cevabı vermişlerdir. Sektördeki yüksek düzeydeki rekabete ayak uyduracak kredi ve mevduat fiyatlamaları yapılabilmektedir ifadesine katılımcıların çoğu fikrim yok cevabı vermişlerdir. Karar alma mekanizmaları esnek ve süreçleri hızlıdır ifadesine katılımcıların çoğu fikrim yok cevabı vermişlerdir. Müşteri işlemleri çok hızlı ve eksiksiz olarak yapılmaktadır ifadesine katılımcıların çoğu katılıyorum cevabı vermişlerdir. Bankamın çalışma şartlarını ve olaylara yaklaşımını beğeniyorum ifadesine katılımcıların çoğu katılıyorum cevabı vermişlerdir.

Bankam her zaman müşteri memnuniyetini ön planda tutarak bu konuda hassasiyet göstermektedir ifadesine katılımcıların çoğu katılıyorum cevabı vermişlerdir. Bankacılık çalışmalarında Bankam her zaman yanımda ve her zaman finansal açıdan destek sağlamaktadır ifadesine katılımcıların çoğu katılıyorum cevabı vermişlerdir. Kriz dönemlerinde kredi fiyatlamaları sektördeki ortalamanın üzerinde değişim göstermemiştir ifadesine katılımcıların çoğu fikrim yok cevabı vermişlerdir. Bankam her zaman yanımdadır ifadesine katılımcıların çoğu katılıyorum cevabı vermişlerdir. Yatırımlarımı her zaman finanse edebilecek bir banka olup yatırım kararlarımda bankama güvenirim ifadesine katılımcıların çoğu fikrim yok cevabı vermişlerdir. Şube ağı yaygındır ifadesine katılımcıların çoğu katılıyorum cevabı vermişlerdir. Şube ağı banka çalışmam için yeterlidir ifadesine katılımcıların çoğu kesinlikle katılıyorum cevabı vermişlerdir.

Bankanın vizyonu ve misyonu beklentilerim ile uyumludur ifadesine katılımcıların çoğu katılıyorum cevabı vermişlerdir. Teknolojik gelişmeleri Bankam yakından takip eder ifadesine katılımcıların çoğu katılıyorum cevabı vermişlerdir. Bankamın internet şubesi her türlü Bankacılık ihtiyaçlarımı karşılamaktadır ifadesine katılımcıların çoğu katılıyorum cevabı vermişlerdir. Bankamda Kendim ve Firmam için gerekli olan her türlü finansman ürünlerine sahibim ifadesine katılımcıların çoğu fikrim yok cevabı vermişlerdir. Bankamda diğer Bankalarda olan her türlü ürüne sahibim ifadesine katılımcıların çoğu fikrim yok cevabı vermişlerdir.

**Tablo 10- Kredi Tahsis Politikaları (B Grubu)**

	Cevap Yüzdeleri				
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
Kredi Tahsis Politikaları ile ilgili ifadeler (B Grubu)					
1. Kredi tahsis ederken iş akışları oldukça hızlıdır.	1,6	17,3	30,4	29,8	20,9
2. Kredi tahsis politikaları ekonomide yaşanan olumsuz değişimlerde minimum etkilenmektedir.	1,6	14,0	48,7	25,1	10,7
3. Kredi kullandırımın da istenen evrak ve belgeler fazla değildir.	3,1	17,8	31,6	38,0	9,6
4. Kredi fiyatlamalarında ekonomik konjunktürde meydana gelen değişmelere hızlı ayak uydurmakta ve fiyatlamalarını güncellemektedir	0,7	13,3	48,4	29,1	8,4
5. Limit tahsis ederken bireyin sadece gelirini dikkate almamakta aynı zamanda fırsatları ve tehditleri de ele almaktadır.	2,7	4,9	44,7	28,2	19,6

Yukarıdaki tabloda'da görüldüğü gibi; Kredi tahsis ederken iş akışları oldukça hızlıdır ifadesine katılımcıların çoğu fikrim yok cevabı vermişlerdir. Kredi tahsis politikaları ekonomide yaşanan olumsuz değişimlerde minimum etkilenmektedir ifadesine katılımcıların çoğu fikrim yok cevabı vermişlerdir. Kredi kullandırımın da istenen evrak ve belgeler fazla değildir ifadesine katılımcıların çoğu katılıyorum cevabı vermişlerdir. Kredi fiyatlamalarında ekonomik konjunktürde meydana gelen değişmelere hızlı ayak uydurmakta ve fiyatlamalarını güncellemektedir ifadesine katılımcıların çoğu fikrim yok cevabı vermişlerdir. Limit tahsis ederken bireyin sadece gelirini dikkate almamakta aynı zamanda fırsatları ve tehditleri de ele almaktadır ifadesine katılımcıların çoğu fikrim yok cevabı vermişlerdir.

**Tablo 11- Mevduat (C Grubu)**

	Cevap Yüzdeleri				
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
Mevduat ile ilgili ifadeler (C Grubu)					
1. Mevduat getirileri sektör ortalamasının üzerindedir.	3,8	12,9	58,0	19,1	6,2
2. Yatırımın değerlendirilmesi için Alternatif hesap türleri mevcuttur. (Altın katılım Hesabı, Döviz Hesapları, Swap işlemleri vs.)	8,4	11,8	21,3	36,7	21,8
3. Mevduat konusunda yeterli ürün çeşitliliğine sahiptir.	2,2	6,0	52,2	32,0	7,6
4. Hisse senedi Alım&Satım işlemlerimi Bankamdan yapabilirim.	7,1	10,0	60,0	16,9	6,0
5. Katılım hesapları Kar payları rekabetçidir.	10,7	10,7	58,0	14,9	5,8
6. Kişiyeye özel yatırım hesapları açtırılabilir.	5,1	12,4	44,7	24,7	13,1

Tablo 11’de görülebileceği gibi; Mevduat getirileri sektör ortalamasının üzerindedir ifadesine katılımcıların çoğu fikrim yok cevabı vermişlerdir. Yatırımın değerlendirilmesi için Alternatif hesap türleri mevcuttur. (Altın katılım Hesabı, Döviz Hesapları, Swap işlemleri vs.) ifadesine katılımcıların çoğu katılıyorum cevabı vermişlerdir. Mevduat konusunda yeterli ürün çeşitliliğine sahiptir ifadesine katılımcıların çoğu fikrim yok cevabı vermişlerdir. Hisse senedi Alım&Satım işlemlerimi Bankamdan yapabilirim ifadesine katılımcıların çoğu fikrim yok cevabı vermişlerdir. Katılım hesapları Kar payları rekabetçidir ifadesine katılımcıların çoğu fikrim yok cevabı vermişlerdir. Kişiyeye özel yatırım hesapları açtırılabilir ifadesine katılımcıların çoğu fikrim yok cevabı vermişlerdir.

**Tablo 12- Nakit Yönetimi (D Grubu)**

	Cevap Yüzdeleri				
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
Nakit Yönetimi Ürünleri ile ilgili ifadeler (D Grubu)					
1. Tahsil ve teminat çeklerinden masraf alınmamaktadır.	11,3	14,7	49,8	16,2	8,0
2. EFT işlemlerinden masraf alınmamaktadır.	17,1	19,3	30,0	21,8	11,8
3. EFT işlemleri sorunsuz yapılmaktadır.	6,0	13,8	20,0	33,1	27,1
4. Yabancı para transferlerinde alınan masraf düşüktür.	2,9	9,6	61,1	14,9	11,6
5. Yabancı para transferlerinde işlemler sorunsuz ve zamanında yapılmaktadır.	0,0	7,6	50,9	25,3	16,2
6. Fatura, Vergi ve SSK ödemelerine sorunsuz aracılık edilmektedir.	7,1	14,7	12,2	31,1	34,9
7. İnternet üzerinden ücretsiz EFT-Havale yapabilir, Fatura ve Vergilerimi de ödeyebilirim.	8,2	10,4	13,8	36,9	30,7
8. Döviz kurları bankalar arası piyasada oluşan seviyelere göre iyidir.	0,7	6,9	52,7	31,3	8,4
9. Şubemdeki çalışanlardan istediğim zaman Döviz, Altın, Hisse Senedi vb. ürünlerde yorum alabilirim.	6,9	11,8	28,9	31,8	20,7

Tablo 12’de görülebileceği gibi; Tahsil ve teminat çeklerinden masraf alınmamaktadır ifadesine katılımcıların çoğu fikrim yok cevabı vermişlerdir. EFT işlemlerinden masraf alınmamaktadır ifadesine katılımcıların çoğu fikrim yok cevabı vermişlerdir. EFT işlemleri sorunsuz yapılmaktadır ifadesine katılımcıların çoğu katılıyorum cevabı vermişlerdir. Yabancı para transferlerinde alınan masraf düşüktür ifadesine katılımcıların çoğu fikrim yok cevabı vermişlerdir.

Yabancı para transferlerinde işlemler sorunsuz ve zamanında yapılmaktadır ifadesine katılımcıların çoğu fikrim yok cevabı vermişlerdir. Fatura, Vergi ve SSK ödemelerine sorunsuz aracılık edilmektedir ifadesine katılımcıların çoğu kesinlikle katılıyorum cevabı vermişlerdir. İnternet üzerinden ücretsiz EFT-Havale yapabilir, Fatura ve Vergilerimi de ödeyebilirim ifadesine katılımcıların çoğu katılıyorum cevabı vermişlerdir. Döviz kurları bankalar arası piyasada oluşan seviyelere göre iyidir ifadesine katılımcıların çoğu fikrim yok cevabı vermişlerdir. Şubemdeki çalışanlardan istediğim zaman Döviz, Altın, Hisse Senedi vb. ürünlerde yorum alabilirim ifadesine katılımcıların çoğu katılıyorum cevabı vermişlerdir.

**Tablo 13- ATM & Kredi Kartı (E Grubu)**

	Cevap Yüzdeleri				
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
ATM & Kredi Kartı ile ilgili ifadeler (E Grubu)					
1. ATM ağı geniştir.	19,6	27,6	8,9	23,6	20,4
2. ATM kartımı alışverişlerimde kullanabilirim.	22,7	15,8	12,4	20,7	28,4
3. ATM lerden para yatırma, fatura ödeme gibi işlemler rahatlıkla yapılabilir.	21,6	19,8	13,6	22,9	22,2
4. Kredi kartımı sorunsuz bir şekilde her yerde kullanabilmekteyim.	20,2	24,0	6,9	22,0	26,9
5. Kredi kartları taksitlendirme yapmakta ve puan vermektedir.	37,6	17,8	5,6	13,1	26,0
6. Kredi kartları alışveriş açısından kullanıma uygundur.	20,4	27,6	3,1	25,1	23,8

Tablo 13’de görülebileceği gibi; ATM ağı geniştir ifadesine katılımcıların çoğu katılıyorum cevabı vermişlerdir. ATM kartımı alışverişlerimde kullanabilirim ifadesine katılımcıların çoğu kesinlikle katılıyorum cevabı vermişlerdir. ATM lerden para yatırma, fatura ödeme gibi işlemler rahatlıkla yapılabilir ifadesine katılımcıların çoğu katılıyorum cevabı vermişlerdir. Kredi kartımı sorunsuz bir şekilde her yerde kullanabilmekteyim ifadesine katılımcıların çoğu kesinlikle katılıyorum cevabı vermişlerdir. Kredi kartları taksitlendirme yapmakta ve puan vermektedir ifadesine katılımcıların çoğu kesinlikle katılmıyorum cevabı vermişlerdir. Kredi kartları alışveriş açısından kullanıma uygundur ifadesine katılımcıların çoğu katılmıyorum cevabı vermişlerdir.

**Tablo 14- Bireysel Krediler (F Grubu)**

	Cevap Yüzdeleri				
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
Bireysel Krediler (F Grubu)					
1. Bireysel kredi ihtiyaçlarımı karşılayacak ürünleri mevcuttur.	3,1	18,4	36,2	37,3	4,9
2. Bireysel Kredilerde ürün çeşitliliği mevcuttur.	3,1	12,9	37,8	41,3	4,9
3. Bireysel kredilerde fiyatlamalar sektör ortalamasına yakındır.	1,1	12,7	51,8	30,7	3,8
4. İhtiyaç kredilerinde ürün ve vade çeşitliliği mevcuttur.	7,3	13,3	45,8	27,3	6,2
5. Taşıt kredilerinde uygun vade seçenekleri mevcuttur.	4,9	12,9	27,3	37,8	17,1
6. Her türlü taşıt için kredilendirme yapılabilmektedir.	5,6	7,3	51,1	28,7	7,3
7. Konut kredilerinde uzun vade ve uygun fiyatlama seçenekleri mevcuttur.	1,1	8,2	38,2	39,1	13,3
8. Konut kredilerinde satış ve ipotek süreci hızlı ve güvenilirdir.	1,1	3,8	48,9	33,6	12,7

Tablo 14’de görülebileceği gibi; Bireysel kredi ihtiyaçlarımı karşılayacak ürünleri mevcuttur ifadesine katılımcıların çoğu katılıyorum cevabı vermişlerdir. Bireysel Kredilerde ürün çeşitliliği mevcuttur ifadesine katılımcıların çoğu katılıyorum cevabı vermişlerdir. Bireysel kredilerde fiyatlamalar sektör ortalamasına yakındır ifadesine katılımcıların çoğu fikrim yok cevabı vermişlerdir. İhtiyaç kredilerinde ürün ve vade çeşitliliği mevcuttur ifadesine katılımcıların çoğu fikrim yok cevabı vermişlerdir. Taşıt kredilerinde uygun vade seçenekleri mevcuttur ifadesine katılımcıların çoğu katılıyorum cevabı vermişlerdir. Her türlü taşıt için kredilendirme yapılabilmektedir ifadesine katılımcıların çoğu fikrim yok cevabı vermişlerdir. Konut kredilerinde uzun vade ve uygun fiyatlama seçenekleri mevcuttur ifadesine katılımcıların çoğu katılıyorum cevabı vermişlerdir. Konut kredilerinde satış ve ipotek süreci hızlı ve güvenilirdir ifadesine katılımcıların çoğu fikrim yok cevabı vermişlerdir.



### 3.9. FAKTÖR ANALİZİ

Faktör Analizi, birbirleriyle ilişkili veri yapılarını birbirinden bağımsız ve daha az sayıda yeni veri yapılarına dönüştürmek, bir oluşumu, nedeni açıkladıkları varsayılan değişkenleri gruplayarak ortak faktörleri ortaya koymak, bir oluşumu etkileyen değişkenleri gruplamak, majör ve minör faktörleri tanımlamak amacıyla başvurulan bir yöntemdir (Özdamar ve Dinçer, 1987).

Faktör analizinin ana amacı; veri setini küçülterek daha kolay açıklanabilir hale getirmektir. Bazen, araştırmacının elinde birbirleri ile ilişkili birçok değişken olabilir. Söz konusu değişkenler, faktör veya genel bir değişkenin değişik biçimlerdeki ölçümleri olan bir değişkenler seti olabilir.

Ekonomide; “Değişik fiyatların bir veya birkaç genel fiyat indeksi ile temsil edilmesi ne kadar uygundur?” , “bir ürünün tercih edilmesini açıklayan reklam, pazarlama yöntemi, kalite, fiyat, ambalaj, mevsim, marka, ... gibi pek çok etkenin yarattığı karmaşayı ortadan kaldırarak piyasa stratejilerine yön vermek mümkün müdür?” gibi sorulara, Tıpta ; “hastalıklara ilişkin teşhislerin ortaya konuluş tekniklerini bir çok ayrıntılı başlıktan kurtarabilmek akla uygun mudur?” gibi sorulara cevap arayan yani karmaşık yapıları daha basit yapılara indirgemeye yarayan yollardan biri Faktör Analizidir.

#### 3.9.1. Hizmet Kalitesi Faktör Analizi

Aşağıdaki tablo faktör analizinin testi için ilk aşama olan Korelasyon matrisini göstermektedir. Tabloya dikkat edilirse analize giren değişkenlerin birbirleri ile çapraz Korelasyonlarını (yani etkileşimlerini) göstermektedir. Araştırmamıza katılan 450 kişide uygulanan analizimizde Hizmet Kalitesi Faktör Analizinin matrisi verilmiştir.

Tablo 15- Hizmet Kalitesi Korelasyon Matrisi

Correlation Matrix											
	çeşitli bankacılık hizmeti	ürün çeşitliliği yeterli	imaj etkisi	kaliteli personel	kredi-mevd fiyatı	süreç hızlı	müşteri işlemleri hızlı	bankanın yaklaşımı	müşteri memnuniyeti önemli	finansal destek sağlamaktadır.	
Correlation	1,000	,660	,771	,642	,606	,526	,683	,641	,620	,407	
çeşitli bankacılık hizmeti	,660	1,000	,570	,515	,502	,329	,434	,473	,468	,408	
ürün çeşitliliği yeterli	,771	,570	1,000	,744	,557	,612	,756	,756	,792	,527	
imaj etkisi	,642	,515	,744	1,000	,653	,697	,731	,708	,731	,512	
kaliteli personel	,606	,502	,557	,653	1,000	,647	,610	,474	,604	,323	
kredi-mevd fiyatı	,526	,329	,612	,697	,647	1,000	,770	,552	,638	,470	
süreç hızlı	,683	,434	,756	,731	,610	,770	1,000	,718	,804	,569	
müşteri işlemleri hızlı	,641	,473	,756	,708	,474	,552	,718	1,000	,821	,735	
bankanın yaklaşımı	,620	,468	,792	,731	,604	,638	,804	,821	1,000	,617	
müşteri memnuniyeti önemli	,407	,408	,527	,512	,323	,470	,569	,735	,617	1,000	
finansal destek sağlamaktadır.	,368	,182	,368	,426	,381	,483	,589	,426	,432	,433	
kriz döneminde marj. değişiklik yok	,218	,291	,367	,462	,275	,361	,441	,571	,514	,729	
her zaman yanımda	,224	,312	,465	,525	,308	,557	,525	,626	,564	,745	
yatırım kararlarında güvenirim	,365	,242	,265	,196	,293	,090	,185	,114	,138	-,045	
şube ağı yaygın	,488	,252	,448	,333	,411	,216	,299	,307	,243	-,017	
şube banka çal. yeterli	,482	,493	,671	,604	,352	,473	,555	,736	,624	,640	
misyon ve vizyon	,584	,362	,604	,566	,490	,449	,498	,406	,484	,145	
teknolojik gelişmeleri takip eder.	,591	,307	,599	,510	,427	,424	,553	,445	,543	,136	
internet şubesi faydalı	,401	,532	,367	,477	,425	,545	,525	,530	,462	,525	
finansman ürünlerine sahibim	,557	,636	,499	,508	,511	,431	,427	,510	,505	,439	
diğer bankaların ürünlerine sahibim											

kriz döneminde marj. değişiklik yok	her zaman yanımda	yatırım kararlarında güvenirim	şube ağı yaygın	şube banka çal. yeterli	misyon ve vizyon	teknolojik gelişmeleri takip eder.	internet şubesi faydalı	finansman ürünlerine sahibim	diğer bankaların ürünlerine sahibim
,368	,218	,224	,365	,488	,482	,584	,591	,401	,557
,182	,291	,312	,242	,252	,493	,362	,307	,532	,636
,368	,367	,465	,265	,448	,671	,604	,599	,367	,499
,426	,462	,525	,196	,333	,604	,566	,510	,477	,508
,381	,275	,308	,293	,411	,352	,490	,427	,425	,511
,483	,361	,557	,090	,216	,473	,449	,424	,545	,431
,589	,441	,525	,185	,299	,555	,498	,553	,525	,427
,426	,571	,626	,114	,307	,736	,406	,445	,530	,510
,432	,514	,564	,138	,243	,624	,484	,543	,462	,505
,433	,729	,745	-,045	-,017	,640	,145	,136	,525	,439
1,000	,400	,441	,172	,172	,414	,371	,379	,466	,216
,400	1,000	,722	-,137	-,180	,483	-,002	,018	,459	,282
,441	,722	1,000	-,092	-,109	,693	,079	,071	,499	,366
,172	-,137	-,092	1,000	,691	,070	,474	,393	,121	,343
,172	-,180	-,109	,691	1,000	,215	,710	,611	,080	,359
,414	,483	,693	,070	,215	1,000	,379	,368	,408	,383
,371	-,002	,079	,474	,710	,379	1,000	,837	,218	,443
,379	,018	,071	,393	,611	,368	,837	1,000	,190	,335
,466	,459	,499	,121	,080	,408	,218	,190	1,000	,623
,216	,282	,366	,343	,359	,383	,443	,335	,623	1,000

Yukarıda her değişkenin birbiri ile ilişkisini gösteren Korelasyon Matrisi görülmektedir. Araştırmamızda hizmet kalitesi Korelasyon matrisi sonucuna göre, 1-daha çok bankanın müşterilerine sundukları kolaylaştırıcı işlemleri içermektedir. Bu faktörü Müşteri hizmetleri olarak tanımlayabiliriz. 2- tam olarak belirgin bir içeriği olmasa bile bankanın teknolojik yenilikleri takip etmesi gibi ifadeleri içermektedir. 3. Faktör ise bankanın ürün çeşitliliği ile ilgili ifadeleri içermektedir.

- KMO Bartlett's Test of Sphericity:

Bartlett testinde H0 hipotezi Korelasyon matrisinin birim matris olduğunu ileri sürer. Yani Korelasyon matrisinin tüm köşegen elemanlarının 1'e, diğer elemanlarının 0'a eşit olduğunu ve dolayısıyla değişkenler arasında herhangi bir ilişki olmadığını ileri sürer.

H0:  $R = I$

H1:  $R \neq I$

Korelasyon matrisinin birim matris olması durumunda verilerimize faktör analizi uygulayamayız. KMO örneklem uygunluğu ölçütü ise gözlemlenen değişkenlerin Korelasyon katsayılarına ait değerlerle kısmi Korelasyon katsayılarına ait değerleri karşılaştırır. KMO değerinin 0,50' nin altında olması verilere faktör analizinin uygulanamayacağını gösterir.

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,883
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	8439,790
	df	190
	Sig.	,000

Bartlett Testimizin Significant değeri 0,05'den küçük çıkmaktadır. Buda H0 hipotezimizin red edilmesi gerektiğini gösterir. H0 red yani Korelasyon matrisimiz birim matris değildir dolayısı ile Faktör analizinin uygulanmasında bir sakınca yoktur.

### Sampling Adequacy Değerinin Yorumu

0.90-1.00	Mükemmel
0.80-0.89	Çok İyi
0.70-0.79	İyi
0.60-0.69	Orta
0.50-0.59	Zayıf
0.50>	Kabul edilmez

Sonuçlarımıza göre 0,83'ü “Çok iyi” diye yorumlarız.

Communalities:

#### Communalities

	Initial	Extraction
çeşitli bankacılık hizmeti	1,000	,723
ürün çeşitliliği yeterli	1,000	,745
imaj etkisi	1,000	,772
kaliteli personel	1,000	,732
kredi-mevduat fiyatı	1,000	,552
süreç hızlı	1,000	,621
müşteri işlemleri hızlı	1,000	,801
bankanın yaklaşımı	1,000	,771
müşteri memnuniyeti önemli	1,000	,778
finansal destek sağlamaktadır.	1,000	,756
kriz döneminde marj. değişiklik yok	1,000	,452
her zaman yanımda	1,000	,702
yatırım kararlarında güvenirim	1,000	,777
şube ağı yaygın	1,000	,559
şube banka çal. yeterli	1,000	,755
misyon ve vizyon	1,000	,610
teknolojik gelişmeleri takip eder,	1,000	,805
internet şubesi faydalı	1,000	,783
finansman ürünlerine sahibim	1,000	,624
diğer bankaların ürünlerine sahibim	1,000	,780

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Faktör modelinin uygunluğunun belirlenmesinden sonra, TBA (Temel Bileşenler Analizi) yöntemi ile toplam 3 ortak faktör saptanmıştır. Saptanan faktörlerin söz konusu değişkenleri ne derecede iyi temsil ettiğine karar verebilmek için, her bir değişkenin varyansının, saptanan ortak faktörler tarafından açıklanan kısmı hesaplanmıştır (communality). Ortak faktörler birbirleri ile Korelasyon göstermedikleri için bu bileşenlerin varyanslarının toplamı, söz konusu değişken varyansının ortak faktörler tarafından açıklanan kısmını vermektedir. Çizelgede, her bir değişken varyansının tahmin edilen ortak faktörler tarafından açıklanan kısmı verilmektedir.

Tablo değişkenlerin içindeki faktöriyel varyansları göstermektedir. Yani her bir maddenin içinde, analiz sonucunda ortaya çıkan faktörlerin varyanslarından ne kadarının bulunduğunu gösterir. Principal components için initial her zaman 1,0 sonucunu verir. Extraction bölümünde küçük olan değerler o maddenin içinde, maddelerin oluşturduğu ortak varyansın çok küçük bir kısmının bulunduğunu göstermektedir. Büyük olan değerler ise maddenin içinde, ölçeğin içindeki maddelerin oluşturduğu ortak varyansının büyük kısmının bulunduğunu gösterir. Küçük değerler analizden çıkarılmalıdır.

Total Variance Explained:

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	9,820	49,101	49,101	9,820	49,101	49,101	6,821	34,106	34,106
2	3,033	15,165	64,266	3,033	15,165	64,266	4,472	22,358	56,464
3	1,245	6,225	70,491	1,245	6,225	70,491	2,805	14,027	70,491
4	,982	4,908	75,399						
5	,879	4,395	79,794						
6	,593	2,965	82,759						
7	,527	2,635	85,394						
8	,466	2,330	87,724						
9	,424	2,119	89,843						
10	,322	1,608	91,450						
11	,289	1,444	92,894						
12	,281	1,404	94,298						
13	,240	1,198	95,496						
14	,189	,947	96,443						
15	,172	,858	97,301						
16	,144	,721	98,021						
17	,124	,618	98,639						
18	,107	,537	99,176						
19	,099	,495	99,672						
20	,066	,328	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Çizelgede toplam örnek varyansının tahmin edilen faktörler tarafından açıklanan kısmı verilmektedir. Faktörler özdeğerleri 1,00'dan büyük değerler seçilerek hesaplanmıştır, çünkü her değişkenin standartlaştırılmış varyansı 1'e eşit olduğundan, özdeğerleri 1'den küçük olan faktörler toplam varyansı açıklamada tek bir değişkenden daha kuvvetli değildir. Çizelgemize dönecek olursak; 1. faktör toplam varyansın %34,10'unu, 2. faktör toplam varyansın %22,35'ini, 3. faktör toplam varyansın %14,02'sini açıklamaktadır. Tahmin edilen toplam 3 ortak temel faktör toplam değişken varyansının % 70,49'unu açıklamaktadır.

**Rotated Component Matrix:**

Bu SPSS çıktımızda kaç tane faktör oluştuğunu görmekteyiz ve her bir değişkenin hangi faktör altında yer alacağı da görülebilir. Uygulamamızda 3 Faktör elde edilmiş ve tüm değişkenlerin hangi faktör altına girdiği gösterilmiştir.

	Component		
	1	2	3
çeşitli bankacılık hizmeti	,411	,600	,440
ürün çeşitliliği yeterli			,787
imaj etkisi	,642	,531	
kaliteli personel	,686	,421	
kredi-mevd fiyatı	,422	,479	,380
süreç hızlı	,700	,326	
müşteri işlemleri hızlı	,772	,424	
bankanın yaklaşımı	,778		,320
müşteri memnuniyeti önemli	,773	,353	
finansal destek sağlamaktadır.	,781		,357
kriz döneminde marj. değişiklik yok	,624		
her zaman yanımda	,743		
yatırım kararlarında güvenirim	,821		
şube ağı yaygın		,655	,310
şube banka çal. yeterli		,850	
misyon ve vizyon	,721		
teknolojik gelişmeleri takip eder,		,855	
internet şubesi faydalı	,319	,825	
finansman ürünlerine sahibim	,476		,630
diğer bankaların ürünlerine sahibim			,796

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Anket sonuçlarına göre hizmet kalitesi ile ilgili ifadeler 3 boyuta indirgenmiştir. Bu boyutlar şöyle tanımlanabilir;

- 1) Faktör daha çok bankanın müşterilerine sundukları kolaylaştırıcı işlemleri içermektedir. Bu faktörü Müşteri hizmetleri olarak tanımlayabiliriz.
- 2) Faktör tam olarak belirgin bir içeriği olmasa bile bankanın teknolojik yenilikleri takip etmesi gibi ifadeleri içermektedir.
- 3) Faktör ise bankanın ürün çeşitliliği ile ilgili ifadeleri içermektedir.

Aşağıda da Bileşenlerin dönüşün matrisi görülmektedir.

**Component Transformation Matrix**

Component	1	2	3
1	,772	,471	,426
2	-,511	,859	-,025
3	-,378	-,198	,904

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser

Normalization.



### 3.9.2. Kredi Tahsis Politikaları Faktör Analizi

**Tablo 16- Kredi Tahsis Politikaları Korelasyon Matrisi**

	iş akışları hızlı	minimum etkilenmekte	evraklar az	fiyatlanmalar güncellenmekte	limit belirlerken daha objektif
iş akışları hızlı	1,000	,757	,749	,510	,549
minimum etkilenmekte	,757	1,000	,700	,491	,363
evraklar az	,749	,700	1,000	,472	,563
fiyatlanmalar güncellenmekte	,510	,491	,472	1,000	,632
limit belirlerken daha objektif	,549	,363	,563	,632	1,000

Araştırmamızda Mevduat grubu korelasyon matrisinden elde edilen sonuç şu şekildedir.

1. Hisse senedi alım satım işlemleri ve yatırım hesapları ile ilgili işlemler birinci faktöre atanmıştır.
2. Mevduat getirisi, mevduat ürün çeşitliliği gibi ifadeler ise ikinci faktöre atanmıştır.

- KMO Bartlett Test of Sphericity:

#### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,765
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1297,927
	df	10
	Sig.	,000

H0: R = I

H1: R ≠ I

Bartlett Testimizin Significant değeri 0,05'den küçük çıkmaktadır. Buda H0 hipotezimizin red edilmesi gerektiğini gösterir. H0 red yani Korelasyon matrisimiz birim matris değildir dolayısı ile Faktör analizinin uygulanmasında bir sakınca yoktur.

Sampling Adequacy Değerinin Yorumu

Sonuçlarımıza göre 0,765'i "İyi" diye yorumlarız.

- Communalities Tablosu:

	Initial	Extraction
iş akışları hızlı	1,000	,785
minimum etkilenmekte	1,000	,677
evraklar az	1,000	,748
fiyatlanmalar güncellenmekte	1,000	,557
limit belirlerken daha objektif	1,000	,561

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Faktör modelinin uygunluğunun belirlenmesinden sonra, TBA yöntemi ile toplam 1 ortak faktör saptanmıştır. Saptanan faktör söz konusu değişkenleri ne derecede iyi temsil ettiğine karar verebilmek için, her bir değişkenin varyansının, saptanan ortak faktörler tarafından açıklanan kısmı hesaplanmıştır (communality). Ortak faktörler birbirleri ile Korelasyon göstermedikleri için bu bileşenlerin varyanslarının toplamı, söz konusu değişken varyansının ortak faktörler tarafından açıklanan kısmını vermektedir. Çizelgede, her bir değişken varyansının tahmin edilen ortak faktörler tarafından açıklanan kısmı verilmektedir.

**Total Variance Explained:**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,328	66,557	66,557	3,328	66,557	66,557
2	,792	15,846	82,402			
3	,444	8,888	91,291			
4	,245	4,910	96,201			
5	,190	3,799	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Çizelgede toplam örnek varyansının tahmin edilen faktörler tarafından açıklanan kısmı verilmektedir. Faktörler özdeğerleri 1,00'dan büyük değerler seçilerek hesaplanmıştır. Çizelgemiz bize 1 faktörün toplam varyansın %66,57'sini oluşturduğunu işaret etmektedir.

**Component Matrix:**

Component Matrix <sup>a</sup>	
	Component
	1
iş akışları hızlı	,886
minimum etkilenmekte	,823
evraklar az	,865
fiyatlanmalar güncellenmekte	,746
limit belirlerken daha objektif	,749

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Sonucumuza göre Kredi Tahsis politikaları ile ilgili ifadeler bir faktör olarak algılanmıştır. Zaten 5 tane olan ifadenin bir faktöre indirgenmesi gayet normaldir. Bundan sonraki işlemlerimizde bu soru grubu ile ilgili ifadeleri bu faktörle temsil edeceğiz.

### 3.9.3. Mevduat Faktör Analizi

Araştırmamızın Kredi Tahsis Politikaları soru grubumuzda elde edilen sonuç şu şekildedir. Kredi Tahsis politikaları ile ilgili ifadeler bir faktör olarak algılanmıştır.

**Tablo 18- Mevduat Korelasyon Matrisi**

	mevduat getirisi ortalamanın üzerinde	alternatif hesap türleri mevcut	ürün çeşitliliğine sahip	hisse senedi işlemleri yapabilirim	kar payları rekabetçi	kişiyeye özel yatırım hesabı
mevduat getirisi ortalamanın üzerinde	1,000	,288	,267	,026	,246	,188
alternatif hesap türleri mevcut	,288	1,000	,559	,306	,374	,561
ürün çeşitliliğine sahip	,267	,559	1,000	,333	,450	,542
hisse senedi işlemleri yapabilirim	,026	,306	,333	1,000	,577	,648
kar payları rekabetçi	,246	,374	,450	,577	1,000	,648
kişiyeye özel yatırım hesabı	,188	,561	,542	,648	,648	1,000

- **KMO – Bartlett Test of Sphericity:**

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,790
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	993,192
	df
	15
	Sig.
	,000

H0: R = I

H1: R ≠ I

Bartlett Testimizin Significant değeri 0,05'den küçük çıkmaktadır. Buda H0 hipotezimizin red edilmesi gerektiğini gösterir. H0 red yani Korelasyon matrisimiz birim matris değildir dolayısı ile Faktör analizinin uygulanmasında bir sakınca yoktur.

### Sampling Adequacy Değerinin Yorumu

Sonuçlarımızı göre 0,790'ı "İyi" diye yorumlarız.

- *Communalities:*

#### Communalities

	Initial	Extraction
mevduat getirisi ortalamanın üzerinde	1,000	,730
alternatif hesap türleri mevcut	1,000	,612
rn eşitliliğine sahip	1,000	,608
hisse senedi işlemleri yapabilirim	1,000	,773
kar payları rekabetçi	1,000	,660
kışıye zel yatırım hesabı	1,000	,803

Extraction Method: Principal Component Analysis.

- **Total Variance Explained:**

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,113	51,890	51,890	3,113	51,890	51,890	2,580	42,997	42,997
2	1,072	17,868	69,758	1,072	17,868	69,758	1,606	26,760	69,758
3	,722	12,040	81,798						
4	,459	7,649	89,446						
5	,368	6,140	95,587						
6	,265	4,413	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Yukarıdaki tabloya göre

- 1. Faktör toplam varyansın %43'ünü
- 2. Faktör ise toplam varyansın %27 sini açıklamaktadır.
- 2 Faktör toplam olarak toplam varyansın yaklaşık %70'ini açıklamaktadır ki bu oran bizim için gayet yeterlidir.

- **Rotated Component Matrix:**

**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component	
	1	2
mevduat getirisi ortalamamın üzerinde		,851
alternatif hesap türleri mevcut	,468	,626
ürün çeşitliliğine sahip	,519	,582
hisse senedi işlemleri yapabilirim	,875	
kar payları rekabetçi	,774	
kişiyeye özel yatırım hesabı	,849	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

**Component Transformation  
Matrix**

Compon ent	1	2
1	,859	,511
2	-,511	,859

Extraction Method: Principal  
Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with  
Kaiser Normalization.

Faktör analizimizin sonucuna göre Mevduat ile ilgili ifadeler için toplam iki tane faktör çıkarılmıştır. Buna göre;

- 1) Hisse senedi alım satım işlemleri ve yatırım hesapları ile ilgili işlemler birinci faktöre atanmıştır.
- 2) Mevduat getirisi, mevduat ürün çeşitliliği gibi ifadeler ise ikinci faktöre atanmıştır.

### 3.9.4. Nakit Yönetimi Ürünleri Faktör Analizi

**Tablo 19- Nakit Yönetimi Ürünleri Korelasyon Matrisi**

		Correlation Matrix								
		çeklerden masraf alınmıyor	eft den masraf alınmıyor	eft işlemleri sorunsuz	döviz masrafı düşük	döviz işlemleri sorunsuz	vergi,ssk da sorunsuz aracılık	ücretsiz internet işlemleri	döviz kurları iyidir	şube çalışanları bu konuda bilgili
Correlation	çeklerden masraf alınmıyor	1,000	,586	,142	,205	,250	,356	,247	,249	,289
	eft den masraf alınmıyor	,586	1,000	,291	,060	,193	,335	,270	,183	,273
	eft işlemleri sorunsuz	,142	,291	1,000	,088	,456	,651	,645	,469	,509
	döviz masrafı düşük	,205	,060	,088	1,000	,576	,160	,148	,100	,193
	döviz işlemleri sorunsuz	,250	,193	,456	,576	1,000	,462	,399	,343	,343
	vergi,ssk da sorunsuz aracılık	,356	,335	,651	,160	,462	1,000	,877	,448	,663
	ücretsiz internet işlemleri	,247	,270	,645	,148	,399	,877	1,000	,385	,649
	döviz kurları iyidir	,249	,183	,469	,100	,343	,448	,385	1,000	,584
	şube çalışanları bu konuda bilgili	,289	,273	,509	,193	,343	,663	,649	,584	1,000

Nakit Yönetimi aşağıdaki gibidir.

1. Faktör Eft, Vergi, SSK vb. aracılık hizmetleri ile şube çalışanlarını bu tip konularda müşterilere yeterli danışmanlık hizmeti verebilmeleri ile ilgili ifadeleri içermektedir.
2. Faktör Çek ve Eft işlemlerini masraflarına ilişkin ifadeleri içermektedir.
3. Faktör ise Döviz işlemlerine ilişkin ifadeleri içermektedir.

- **KMO Bartlett Test of Sphericity:**

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,756
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2099,054
	df	36
	Sig.	,000

H0: R = I

H1: R ≠ I

Bartlett Testimizin Significant değeri 0,05'den küçük çıkmaktadır. Buda H0 hipotezimizin red edilmesi gerektiğini gösterir. H0 red yani Korelasyon matrisimiz birim matris değildir dolayısı ile Faktör analizinin uygulanmasında bir sakınca yoktur.



## Sampling Adequacy Değerinin Yorumu

Sonuçlarımıza göre 0,756'yı "İyi" diye yorumlarız.

- **Communalities:**

### Communalities

	Initial	Extraction
çeklerden masraf alınmıyor	1,000	,812
eft den masraf alınmıyor	1,000	,791
eft işlemleri sorunsuz	1,000	,668
döviz masrafı düşük	1,000	,870
döviz işlemleri sorunsuz	1,000	,783
vergi,ssk da sorunsuz aracılık	1,000	,817
ücretsiz internet işlemleri	1,000	,777
döviz kurları iyidir	1,000	,452
şube çalışanları bu konuda bilgili	1,000	,666

Extraction Method: Principal Component Analysis.

- **Total Variance Explained:**

### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,098	45,539	45,539	4,098	45,539	45,539	3,426	38,070	38,070
2	1,296	14,404	59,943	1,296	14,404	59,943	1,637	18,191	56,261
3	1,241	13,793	73,735	1,241	13,793	73,735	1,573	17,474	73,735
4	,743	8,253	81,988						
5	,577	6,412	88,401						
6	,394	4,379	92,780						
7	,285	3,165	95,945						
8	,254	2,820	98,764						
9	,111	1,236	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Faktör analizi sonucu nakit yönetimi ürünleri ile ilgili ifadelerde toplam 3 faktör çıkarılmıştır. Bu faktörlerde 1. Faktör toplam varyansın %38'ini, 2. Faktör toplam varyansın %18'ini, 3. Faktör toplam varyansın %17'sini açıklamaktadır. Bu 3 faktör beraber olarak toplam varyansın %74'ünü açıklamaktadır.

- **Rotated Component Matrix:**

**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component		
	1	2	3
çeklerden masraf alınmıyor		,873	
eft den masraf alınmıyor		,865	
eft işlemleri sorunsuz	,809		
döviz masrafı düşük			,930
döviz işlemleri sorunsuz	,404		,782
vergi,ssk da sorunsuz aracılık	,864		
ücretsiz internet işlemleri	,867		
döviz kurları iyidir	,655		
şube çalışanları bu konuda bilgili	,788		

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

**Component Transformation Matrix**

Component	1	2	3
1	,872	,364	,328
2	-,486	,564	,667
3	-,058	,741	-,669

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Nakit yönetimi ile ilgili ürünlere Faktör analizi uygulanmış ve şu sonuçlar elde edilmiştir.

1. Faktör Eft, Vergi, SSK vb. aracılık hizmetleri ile şube çalışanlarını bu tip konularda müşterilere yeterli danışmanlık hizmeti verebilmeleri ile ilgili ifadeleri içermektedir.
2. Faktör Çek ve Eft işlemlerini masraflarına ilişkin ifadeleri içermektedir.
3. Faktör ise Döviz işlemlerine ilişkin ifadeleri içermektedir.

### 3.9.5. ATM-Kredi Kartı Faktör Analizi

**Tablo 20- ATM – Kredi Kartı Korelasyon Matrisi**

	atm ağı geniş	atm kartımı alışverişlerde kullanabilirim	atm ler çok fonksiyonlu	kredi kartını sorunsuz kullanabilirim	kredi kartları taksit ve puan sağlıyor	kredi kartları kullanıma uygun
atm ağı geniş	1,000	,808	,811	,756	,681	,689
atm kartımı alışverişlerden kullanabilirim	,808	1,000	,844	,830	,718	,777
atm ler çok fonksiyonlu	,811	,844	1,000	,765	,628	,675
kredi kartını sorunsuz kullanabilirim	,756	,830	,765	1,000	,755	,861
kredi kartları taksit ve puan sağlıyor	,681	,718	,628	,755	1,000	,857
kredi kartları kullanıma uygun	,689	,777	,675	,861	,857	1,000

**ATM & Kredi Kart Grubu sonucu:** ATM & Kredi Kartları ile ilgili ifadeler tek bir boyutta algılanmıştır.

- **KMO Bartlett Test of Sphericity**

#### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,882
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2920,181
	df	15
	Sig.	,000

H0: R = I

H1: R ≠ I

Bartlett Testimizin Significant değeri 0,05'den küçük çıkmaktadır. Buda H0 hipotezimizin red edilmesi gerektiğini gösterir. H0 red yani Korelasyon matrisimiz birim matris değildir dolayısı ile Faktör analizinin uygulanmasında bir sakınca yoktur.

### Sampling Adequacy Değerinin Yorumu

Sonuçlarımıza göre 0,886'yi "Çok iyi" diye yorumlarız.

- **Communalities:**

#### Communalities

	Initial	Extraction
atm ağı geniş	1,000	,778
atm kartımı alışverişlerden kullanabilirim	1,000	,859
atm ler çok fonksiyonlu	1,000	,771
kredi kartımı sorunsuz kullanabilirim	1,000	,856
kredi kartları taksit ve puan sağlıyor	1,000	,741
kredi kartları kullanıma uygun	1,000	,817

Extraction Method: Principal Component Analysis.

- **Total Variance Explained:**

#### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,822	80,369	80,369	4,822	80,369	80,369
2	,526	8,773	89,142			
3	,240	4,007	93,149			
4	,177	2,946	96,095			
5	,137	2,285	98,380			
6	,097	1,620	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Faktör analizimizin sonucuna göre bir tane faktör çıkarılmıştır. Bu faktörde toplam varyansı %80 gibi iyi bir oranda temsil etmektedir.

- **Component Matrix:**

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component
	1
atm ağı geniş	,882
atm kartını alışverişlerden kullanabilirim	,927
atm ler çok fonksiyonlu	,878
kredi kartını sorunsuz kullanabilirim	,925
kredi kartları taksit ve puan sağlıyor	,861
kredi kartları kullanıma uygun	,904

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Katılımcılar tarafından ATM & Kredi Kartları ile ilgili ifadeler tek bir boyutta algılanmıştır.

### 3.9.6. Bireysel Krediler Faktör Analizi

**Tablo 21- Bireysel Krediler Korelasyon Matrisi**

**Correlation Matrix**

	bireysel ürünleri mevcut	ürün çeşitliliği mevcut	fiyatlamalar sektör ortalamasına yakın	ürün ve vade çeşitliliği mevcut	taşıtl kredilerinde uygun vade seçeneği mevcut	her türlü taşıtl için kredilendirme	konut kredilerinde uzun vade uygun fiyatlama	konut kredilerinde satış ve ipotek işlemleri hızlı
Correlation	1,000	,820	,414	,116	,240	,002	,283	,224
bireysel ürünleri mevcut		1,000	,600	,287	,412	,071	,385	,282
ürün çeşitliliği mevcut	,820		1,000	,554	,508	,201	,519	,403
fiyatlamalar sektör ortalamasına yakın	,414	,600		,554	,508	,201	,519	,403
ürün ve vade çeşitliliği mevcut	,116	,287	,554		,417	,206	,119	,008
taşıtl kredilerinde uygun vade seçeneği mevcut	,240	,412	,508	,417		1,000	,508	,408
her türlü taşıtl için kredilendirme	,002	,071	,201	,206	,453		,328	,383
konut kredilerinde uzun vade uygun fiyatlama	,283	,385	,519	,119	,508	,328		,908
konut kredilerinde satış ve ipotek işlemleri hızlı	,224	,282	,403	,008	,408	,383	,908	

**Bireysel Krediler Grubu sonucu:** 1. Faktör genel olarak konut kredileri, fiyatlaması ve işlemleri ile ilgili ifadeleri içermektedir. 2. Faktör genel olarak Bireysel Kredi ürünleri üzerinde yoğunlaşmaktadır. 3. Faktör ise Kredilerin fiyatlaması ve vade ile ilgili problemleri içermektedir.

- **KMO Bartlett Test of Sphericity.**

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,685
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2273,663
	df	28
	Sig.	,000

H0: R = I

H1: R ≠ I

Bartlett Testimizin Significant değeri 0,05'den küçük çıkmaktadır. Buda H0 hipotezimizin red edilmesi gerektiğini gösterir. H0 red yani Korelasyon matrisimiz birim matris değildir dolayısı ile Faktör analizinin uygulanmasında bir sakınca yoktur.

## Sampling Adequacy Değerinin Yorumu

Sonuçlarımıza göre 0,685'i "Orta" olarak yorumlarız.

- **Communalities:**

### Communalities

	Initial	Extraction
bireysel ürünleri mevcut	1,000	,845
ürün çeşitliliği mevcut	1,000	,891
fiyatlamalar sektör ortalamasına yakın	1,000	,730
ürün ve vade çeşitliliği mevcut	1,000	,834
taşıtlarında uygun vade seçeneği mevcut	1,000	,669
her türlü taşıtlar için kredilendirme	1,000	,584
konut kredilerinde uzun vade uygun fiyatlama	1,000	,894
konut kredilerinde satış ve ipotek işlemleri hızlı	1,000	,915

Extraction Method: Principal Component Analysis.

- **Total Variance Explained:**

### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,630	45,379	45,379	3,630	45,379	45,379	2,366	29,581	29,581
2	1,504	18,796	64,175	1,504	18,796	64,175	2,133	26,656	56,237
3	1,228	15,346	79,521	1,228	15,346	79,521	1,863	23,283	79,521
4	,704	8,803	88,324						
5	,436	5,447	93,771						
6	,282	3,529	97,300						
7	,143	1,784	99,084						
8	,073	,916	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.



Faktör analizi sonucu 3 tane faktör çıkarılmıştır. Bu işlem sonucu 1. Faktör toplam varyansın %29'unu, 2. Faktör toplam varyansın %26'sını, 3. Faktör toplam varyansın %23'ünü açıklamaktadır. Toplam olarak bu 3 faktörde toplam varyansın %79'unu açıklamaktadır.

- **Rotated Component Matrix:**

**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component		
	1	2	3
bireysel ürünleri mevcut		,913	
ürün çeşitliliği mevcut		,895	
fiyatlamalar sektör ortalamasına yakın	,307	,521	,604
ürün ve vade çeşitliliği mevcut			,896
taşıtlarında uygun vade seçeneği mevcut	,482		,637
her türlü taşıtlar için kredilendirme	,551		,461
konut kredilerinde uzun vade uygun fiyatlama	,897		
konut kredilerinde satış ve ipotek işlemleri hızlı	,940		

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

**Component Transformation Matrix**

Component	1	2	3
1	,648	,562	,514
2	,683	-,728	-,065
3	-,337	-,393	,856

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Bireysel Krediler ile ilgili ifadelere uyguladığımız faktör analizi sonucu şu sonuçları elde etmiş bulunmaktayız;

1. Faktör genel olarak konut kredileri, fiyatlaması ve işlemleri ile ilgili ifadeleri içermektedir.
2. Faktör genel olarak Bireysel Kredi ürünleri üzerinde yoğunlaşmaktadır.
3. Faktör ise Kredilerin fiyatlaması ve vade ile ilgili problemleri içermektedir.

### 3.10. HİPOTEZ TESTLERİ

#### Hipotez 1:

H0: “Çalışmakta olduğum bankam her türlü bankacılık hizmetini sunmaktadır” ifadesi ile “İhtiyaç kredilerinde ürün ve vade çeşitliliği mevcuttur.” İfadesi arasında ilişki yoktur.

H1: “Çalışmakta olduğum bankam her türlü bankacılık hizmetini sunmaktadır” ifadesi ile “İhtiyaç kredilerinde ürün ve vade çeşitliliği mevcuttur.” İfadesi arasında ilişki vardır.

#### ürün çeşitliliği yeterli \* ürün ve vade çeşitliliği mevcut Crosstabulation

Count

		ürün ve vade çeşitliliği mevcut					Total
		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim yok	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	
ürün çeşitliliği yeterli	Kesinlikle Katılmıyorum	0	12	3	0	0	15
	Katılmıyorum	22	14	48	44	5	133
	Fikrim yok	0	0	67	12	6	85
	Katılıyorum	11	26	55	49	6	147
	Tamamen Katılıyorum	0	8	33	18	11	70
Total		33	60	206	123	28	450

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	146,390 <sup>a</sup>	16	,000
Likelihood Ratio	139,608	16	,000
Linear-by-Linear Association	14,885	1	,000
N of Valid Cases	450		

a. 5 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,93.

Ki Kare test istatistiğimizin çift taraflı significant değeri 0,025'den küçüktür. Dolayısı ile H0 red edilmektedir. Bu iki ifade arasında ilişki vardır.

**Hipotez 2:**

H0: “Bankam her zaman müşteri memnuniyetini ön planda tutarak bu konuda hassasiyet göstermektedir.” ile “Bankam her zaman yanımdadır.” ifadesi arasında ilişki yoktur.

H1: “Bankam her zaman müşteri memnuniyetini ön planda tutarak bu konuda hassasiyet göstermektedir.” ile “Bankam her zaman yanımdadır.” ifadesi arasında ilişki vardır.

**her zaman yanımda \* müşteri memnuniyeti önemli Crosstabulation**

Count

		müşteri memnuniyeti önemli					Total
		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim yok	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	
her zaman yanımda	Kesinlikle Katılmıyorum	5	14	12	0	0	31
	Katılmıyorum	0	32	32	44	6	114
	Fikrim yok	0	15	15	42	12	84
	Katılıyorum	0	26	39	42	36	143
	Tamamen Katılıyorum	0	0	4	13	61	78
Total		5	87	102	141	115	450

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	257,404 <sup>a</sup>	16	,000
Likelihood Ratio	228,920	16	,000
Linear-by-Linear Association	118,675	1	,000
N of Valid Cases	450		

a. 5 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,34.

Ki kare test istatistiğimizin çift taraflı significant değeri 0,025'den küçüktür. Dolayısı ile H0 Red ve bu iki ifade arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**Hipotez3:**

H0: Bireysel kredi ihtiyaçlarımı karşılayacak ürünleri mevcuttur ifadesi ile İhtiyaç kredilerinde ürün ve vade çeşitliliği mevcuttur. İfadeleri birbirinden bağımsızdır.

H1: Bireysel kredi ihtiyaçlarımı karşılayacak ürünleri mevcuttur ifadesi ile İhtiyaç kredilerinde ürün ve vade çeşitliliği mevcuttur. İfadeleri birbirinden bağımsız değildir.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	147,848 <sup>a</sup>	16	,000
Likelihood Ratio	126,689	16	,000
Linear-by-Linear Association	6,092	1	,014
N of Valid Cases	450		

a. 7 cells (28,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,87.

Görüldüğü gibi Ki-kare istatistiğinin kuyruk olasılığı 0,025'den daha küçüktür. H0 hipotezi red edilir. Bireysel kredi ihtiyaçlarını karşılayacak ürünleri mevcuttur ifadesi ile İhtiyaç kredilerinde ürün ve vade çeşitliliği mevcuttur. İfadeleri birbirinden bağımsız değildir.

#### Hipotez4:

H0: Konut kredilerinde uzun vade ve uygun fiyatlama seçenekleri mevcuttur. İfadesi ile Konut kredilerinde satış ve ipotek süreci hızlı ve güvenilirdir. İfadeleri birbirinden bağımsızdır.

H1: Konut kredilerinde uzun vade ve uygun fiyatlama seçenekleri mevcuttur. İfadesi ile Konut kredilerinde satış ve ipotek süreci hızlı ve güvenilirdir. İfadeleri birbirinden bağımsız değildir.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1306,415 <sup>a</sup>	16	,000
Likelihood Ratio	751,100	16	,000
Linear-by-Linear Association	370,549	1	,000
N of Valid Cases	450		

a. 12 cells (48,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,06.

Görüldüğü gibi ki kare kuyruk olasılığı 0,025 den daha küçüktür. H0 hipotezi red edilir. Konut kredilerinde uzun vade ve uygun fiyatlama seçenekleri mevcuttur. İfadesi ile Konut kredilerinde satış ve ipotek süreci hızlı ve güvenilirdir. İfadeleri birbirinden bağımsız değildir.

**Hipotez 5:**

H0: Bankam kurumsal imajı ve marka değeri ile çalışmak istediğimiz bir bankadır. İfadesi ile Müşteri taleplerini zamanında ve eksiksiz yapılmasını sağlayacak kalitede personel mevcuttur ifadeleri birbirinden bağımsızdır.

H1: Bankam kurumsal imajı ve marka değeri ile çalışmak istediğimiz bir bankadır. İfadesi ile Müşteri taleplerini zamanında ve eksiksiz yapılmasını sağlayacak kalitede personel mevcuttur ifadeleri birbirinden bağımsız değildir.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	420,320 <sup>a</sup>	16	,000
Likelihood Ratio	416,178	16	,000
Linear-by-Linear Association	248,466	1	,000
N of Valid Cases	450		

a. 8 cells (32,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,27.

Görüldüğü gibi ki kare kuyruk olasılığı 0,025'den küçüktür. H0 red edilir. Bankam kurumsal imajı ve marka değeri ile çalışmak istediğimiz bir bankadır. İfadesi ile Müşteri taleplerini zamanında ve eksiksiz yapılmasını sağlayacak kalitede personel mevcuttur ifadeleri birbirinden bağımsız değildir.

## SONUÇ ve ÖNERİLER

Bankacılık sektörü son yıllardaki küresel krizlerden, personel azaltma ve küçülme uygulamalarından en fazla etkilenen sektörlerin başında gelmektedir. Gerek çalışma temposu, gerekse sürekli gelişen, proaktif olmayı gerektiren bir iş ortamına sahiptir.

Bankacılık sektörü bireysel bankacılık, bireysel krediler, yatırım ürünleri, mevduat ürünleri, ticari bankacılık, kurumsal bankacılık, sigorta ve bireysel emeklilik gibi pek çok ürünü ve hizmeti bünyesinde barındırır. Yapılan bu çalışmada bankalardaki bireysel bankacılık ürünleri üzerinde durulmuş, katılım bankalarının bireysel bankacılık faaliyetleri ele alınmıştır.

Bireysel bankacılık hizmetleri ve çağdaş ödeme sistemleri 1960'larda başlayan gelişimine hâlihazırda son hızla devam etmektedir. Çağdaş Bireysel Bankacılık hizmetlerinin yeni ürünleri gün geçtikçe artmakta ve önem kazanmaktadır.

Bireysel Bankacılık, bankaların diğer faaliyetleri içerisinde önem kazanmaya devam etmektedir. Kredi kartlarının ve tüketici kredilerinin bankalar, üye işyerleri ve tüketiciler açısından olumlu ve olumsuz etkileri bulunmaktadır. Ancak, sistemin avantajlarının fazla olduğu kuşkusuzdur. Ayrıca, ekonomi üzerindeki etkilerinin kontrol edilmesi ve uygulanan politikalarda konunun içerilmesi gerekmektedir. Bireysel Bankacılık konusunda gerekli olan kanunların henüz tam olarak çıkmayışı uygulamada çeşitli kanunlardan faydalanılması ve tek taraflı olarak bankaların sözleşmeleri kendi lehlerine düzenlemeleri aksaklıklara neden olmaktadır.

Günümüzde rekabet artmakta, değişim hız kazanmaktadır. Bireysel Bankacılık ürünleri sonuç olarak bankaların müşterileri için çıkardıkları veya geliştirdikleri birer üründür. Bu ürünler sayesinde kişiler gelirlerini arttırmayı hedeflerler ya da yapmakla yükümlü

oldukları bazı hizmetleri bankalara yüklemiş olurlar. Bankalarda sundukları bu ürün ve hizmetlerle kişilerin hayat şartlarını kolaylaştırmayı ve kendilerine gelir elde etmeyi amaçlarlar.

Bankaların bireysel bankacılık hizmeti yapmaya yönelmeleri faiz gelirleri ve komisyonlar gibi ek gelir elde etmelerine ve kâr marjlarının artmasına neden olmuştur. Bankalar için sabit yatırım gerektiren bireysel bankacılık için otomasyon ağırları önemli maliyet unsuru oluşturmasına rağmen kullanılmaya başlamasıyla birlikte maliyetleri önemli ölçüde azaltmıştır.

Bireysel bankacılık uygulamalarının ekonomi üzerinde etkileri söz konusudur. Bu etkiler; ekonomiyi canlandırma, bankaların otomasyona geçiş sürelerini hızlandırma, toplam arz, toplam talep ve enflasyon üzerindeki etkileri olarak kendini göstermektedir.

Katılım bankacılığı, konvansiyonel bankacılık ile kıyaslandığında gelişen bir finansal aracılık türüdür. Kendi tarzı ile oluşturduğu bankacılık temelinde bir teori ve bu teoriden üretilmiş enstrümanlar yer almaktadır. Katılım bankalarının nisbi yeniliği geniş toplum kesimlerinde yeterince güven ortamı oluşturamamıştır. İslam ülkelerinde var olan sermayenin tamamı katılım bankalarına gitmediğine göre piyasadaki payının göreceli olarak düşüklüğü bu nedene dayalı olarak da açıklanabilir.

Türkiye’de çağdaş faizsiz bankalar, önceleri Özel Finans Kurumu adı altında faaliyete başlamış kar-zarara katılmayı esas aldıkları ve klasik bankaların yaptığı bankacılık işlemlerini (İslami usuller çerçevesinde) gerçekleştirebildikleri için katılım bankası ismini almışlardır.

Katılım bankaları, faaliyete geçtikleri dönemden şimdiye kadar Türkiye ekonomisindeki önemlerini gün geçtikçe artırmışlardır. Türkiye’de de dünyada da geleneksel bankalarla karşılaştırıldığında katılım bankalarının oranının yeterli düzeye ulaşmadığı



görülmektedir. Bunun hem Türkiye açısından hem de dünya açısından “haklı” gerekçeleri vardır. Türkiye açısından sektöre baktığımızda katılım bankalarının müşteriye ulaşmakta güçlük çektiğini görüyoruz. Elli bankanın yer aldığı Türkiye’de sadece dört tane katılım bankasının mevcudiyeti katılım bankalarının piyasadaki gücünü etkilemektedir.

Katılım bankaları, mali sektörde bir yenilik olarak, faiz endişesi nedeniyle klasik bankalara gitmeyen fonları ekonomiye kazandırmak ve tasarruf sahiplerinin fonlarını güvenle saklamalarına ve değerlendirmelerine yardımcı olmak amacıyla kurulmuştur. Türkiye’deki katılım bankacılığının kurulmasındaki amaç, ekonomiye katılmayan mali değerleri yastık altından çıkararak faizsiz finansman esasları çerçevesinde ekonomiye kazandırmak ve İslam ülkeleri ile olan ilişkileri geliştirerek bu ülkelerin kaynaklarını Türkiye’ye aktarmayı sağlamaktır. Bu bankaların, şube-personel sayıları ve mevduat toplamalarının artış seyri incelendiğinde bu amaçlarını önemli ölçüde gerçekleştirdikleri söylenebilmektedir.

Dünyada finans alanı farklı model ve uygulamaların birbirini tamamladığı bir kurumsal sistemdir. Farklı dünya görüşü, farklı risk algılamaları ve getiri beklentileri olan müşterileri memnun edecek bir kurumsal çeşitlilik, yatırım aracı çeşitliliği önemli bir gerekliliktir. Katılım bankaları bu nedenle bir gerekliliktir. Tasarrufunu farklı bir yatırım aracı ve modelle değerlendirmeyi arzu eden yatırımcıların yanı sıra, ekonomik faaliyetleri için farklı destek yöntemlerini, farklı finansman imkânlarını arayan iş adamlarının ve girişimcilerin varlığı da göz ardı edilmemelidir. Bu çalışmada elde edilen bulgularla, Katılım bankalarının, iç ve dış müşteri memnuniyetinde; kendi karlılık ve büyüme hedeflerini gerçekleştirmede, bireysel bankacılığın önemi vurgulanmıştır.

Tüketiciler bireysel bankacılık hizmetleri ile giderek bankacılık sektörüne daha sıkı şekilde bağlanmaktadır. Bu durum, bankacılığı büyük ve karlı bir sektör haline getirmiştir. Bu nedenle, bireysel bankacılık hizmetleri; özel tasarıma, piyasa araştırmasına ve bilgi

birikimine ihtiyaç duyan tüketici ürünleri haline gelmiştir. Bu çalışmada elde edilen bulgularla, Katılım bankalarının, iç ve dış müşteri memnuniyetinde; kendi karlılık ve büyüme hedeflerini gerçekleştirmede, bireysel bankacılığın önemi vurgulanmıştır. Çalışmada elde edilen bulgular sayesinde, Katılım bankalarında bireysel bankacılığın daha da gelişmesi amaçlanmaktadır.

Ankete katılan bireyler bankaları hakkında çoğunlukla yeterli bilgiye sahip olduklarını ve memnuniyetlerini dile getirmiştir. Ancak bazı konularda “fikrim yok” cevabı ön plana çıkmaktadır. Bu durumun en önemli sebeplerinden biride katılım bankası bireysel müşterilerinin kurumu sadece mevduat alan ve aldıkları bu parayı İslami prensiplere göre faizsiz bir şekilde kullanıp kendilerine gelir payı vermelerinden ibaret sanmasıdır. Görünen odur ki katılım bankalarının marka bilinirliği ve imajları konusunda gerek reklam eksikliği gerekse iç ve dış müşteri bilgisizliğinden dolayı ürün ve hizmetlerini tanıtmada yetersiz olduğu anlaşılmaktadır. Bu konuda şu öneriler dikkate alınabilir:

- Bireysel Bankacılık ile ilgili birim ayrı olmalıdır,
- Bankalar bilişim sistemlerini etkin kullanmak zorundadır,
- Bireysel bankacılık çalışmaları için ADK (Alternatif Dağıtım Kanalları) daha fazla ve daha etkin kullanılmalıdır,
- Diğer bankalardaki bireysel bankacılık ürün ve özellikleri katılım bankalarında da olmalıdır,
- Katılım bankaları kendi müşteri kitlesine hitap eden yeni bireysel bankacılık ürünleri geliştirmelidir,
- Katılım bankalarında uygulanan bireysel bankacılık faaliyetlerinin kurum karlılığını arttırdığı unutulmamalıdır,

- Mevcut ürün ve hizmetler konusunda iç ve dış müşteriler daha fazla bilgilendirilmelidir,
- Bireysel bankacılığın en önemli ürünü haline gelen kredi kartında katılım bankalarının da taksit, puan, kampanya vb. çalışmalarla adını duyurması gerekmektedir,
- Katılım bankalarının da ürün gamında diğer bankalardan eksik yanı olmadığı müşterilere vurgulanmalıdır,
- Katılım bankalarının artık “Özel Finans Kurumu” olmaktan çıktığı ve bir “Banka” statüsüne kavuştuğu müşterilere anlatılmalıdır,
- Kurumsal imaj ve tanıtım için reklama ağırlık verilmelidir.

Ekonomi dergisi olan Forbes’da ki bir yorumuna göre; katılım bankaları 2005’te banka statüsü kazandıktan sonra önce kurumsal müşterilere yönelmişler, KOBİ bankacılığında önemli bir yol kat etmişler, bireyselde ise mevduat toplamının ötesine geçememişlerdir. Katılım bankalarının bireysel bankacılıktaki bu zafiyetleri sonucu yakın gelecekte bütün ödeme kanallarında saf dışı kalmalarına ve kurumsal müşterileri bile kaybetmelerine neden olabileceği vurgulanmıştır. Tabana yayılmak ve bireysel kullanıcıları çekebilmek için klasik bankalardaki ürünler taklit edilmelidir, alternatifleri sunulmalıdır fakat bunun yanında Kuveyt Türk’e özel ürünler geliştirilmelidir. Türk insanı hayatını kolaylaştıran, kazanç getiren her şeye çabuk adapte olur ve sever. Firmalardan ve bireylerden gelen teklifler ve istekler bankanın kendisini geliştirmesi ve yeni ürünler ortaya koyabilmesi için en uygun fırsatlardır. Bu sebepten bankalar müşterilerine kulak vermeli onların ihtiyaçlarını sorgulamalıdır.

Bankacılık sisteminde ürünler birbirine benzemekle beraber asıl o ürünün tercih nedeni kurum imajı ve bireysel ilişkilerle perçinlenmektedir. “Ürününüzde şu özellik var mı?”

diye bilgi alınmak isteyen ve yeni bir çalışma yapmak istediğiniz müşteriye: “o özellik yok!” demek müşteriye satışı olumsuz etkileyen bir neden oluşturmaktadır ve de kurumun itibarını kötü etkilemektedir. Bu sebepten rakip bankalardaki benzer ürünler mutlaka Katılım bankalarında da olması gerekir.

Katılım bankalarında, diğer bankalardaki gibi tüm bireysel bankacılık faaliyetleri olmalıdır, bunlara ek olarak da katılım bankaları kendine özgü ve kendi müşteri kitlesine hitap eden yeni bireysel bankacılık ürünleri geliştirmelidir. Katılım bankalarındaki bireysel bankacılık çalışmaları ve bu uygulamaların bankanın performansına, karlılığına, etkinliğine, verimliliğine ve rekabet edebilmesine olumlu yönde katkılar sağladığı tespit edilmiştir. Bu ürünler müşterilere sunulurken asgari bürokrasi, hızlı karar ile birlikte sonuç alabilme ve uygulama da esneklik hizmet kalitesini arttırmaktadır.

Yeni dönemle güçlendiğini düşündüğümüz kurumsal imajın ileriki yıllarda daha da sağlamlaştırılması ve katılım bankacılığının artık kendini tanııtma aşamasından çıkması, canlanması gerekmektedir. Katılım bankacılığının artık bankacılık hizmetlerine gereksinimi olan her bireyin tüm isteklerini yerine getiren, diğer rakip bankalardaki ürünleri sunabilen ve bunlara ilave olarak kendine has yeni ürün ve hizmetlerle piyasada olan bir banka konumuna ulaşması gerekmektedir.

## KAYNAKÇA

AKÇOKOCA Engin, **Bankacılık Sektörü Yeniden Yapılandırma Programı**, BDDK, Ankara, 2002

AKGÜÇ Öztin, **100 Soruda Bankacılık**, Gerçek Yayınevi, İstanbul, 1992

AKGÜÇ Öztin, **Yüz Soruda Türkiye’de Bankacılık**, Gerçek Yayınevi, İstanbul, 1989

AKHAN, H.; “Türk Bankacılık Sektörü Yeniden Yapılanırken Beklentiler”, **Bankacılar Dergisi**, sayı 34, 2000, s.13-16

AKIN Bahadır, **Yeni Ekonomi**, Çizgi Kitabevi, Konya, 2001

AKINCI Ahmet, **Kalkınma ve Yatırım Bankacılığının Doğuşu, Gelişimi ve Uluslararası Boyutta Günümüzde Yaşanan Dönüşümler**, TKB Araştırma ve Planlama Müdürlüğü, Ankara, 1996

AL Hüseyin, **Bankalar Yeminli Murakıbi, Tanzimat’a kadar Osmanlı Devleti’nde bankacılık faaliyetleri, Türkiye’de Bankacılığın Tarihsel Gelişimi**, Active Bankacılık ve Finans Makaleleri, DenizBank Yayınları, 2000, s. 95

ALPARSLAN, Melike; “Perakendeci Bankacılık Piyasaları”, **Bankacılar Dergisi**, Yıl 5, Sayı 14, Temmuz 1994, s. 53-63.

ALPERGİN, Pelin; **Bireysel Bankacılık**, Türkiye Bankalar Birliği Yayınları, İstanbul 1990

ALTAN Mikail, **Fonksiyonlar ve İşlemler Açısından Bankacılık**, Konya, 2001

ALTUĞ Osman, **Banka İşlemleri Muhasebesi**, Türkmen Kitabevi, İstanbul, 2000

ALTUNBAŞ Yener ve SANSU Ayhan, **Avrupa Birliği Surecinde Türk ve Avrupa Bankacılık Sistemlerinin Karşılaştırılması**, TBB Yayını, İstanbul, 1996

ARTUN Tuncay, **İşlevi, Gelişimi, Özellikleri ve Sorunlarıyla Türkiye’de Bankacılık**, Tekin Yayınevi, İstanbul, 1983

ARTUN Tuncay, **İşlevi, Gelişimi, Özellikleri ve Sorunlarıyla Türkiye’de Bankacılık**, Tekin Yayınevi, İstanbul, 1983

ASLAN Ramazan ve HOTAMIŞLI Mustafa, “Türk Bankacılık Sisteminde Kurumsal Çevrenin Bankaların Yapı ve Uygulamaları Üzerinde Oluşturduğu Teşvik ve Kısıtlamalar”, **Yönetim ve Ekonomi**, Cilt:14, Sayı:1, 2007

ATAŞ Nüvit, **Banka İşletmeciliği ve Tatbikatı**, İstanbul, 1966

BİRDAL İlker, **Banka İşletmeciliği**, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul, 1993

CANBAŞ Serpil ve DOĞUKANLI Hatice, **Finansal Pazarlar**, Beta Yayınları, İstanbul, 1997

ÇAKIR Uğur, “Garanti Bankası ve ADK!”, <http://www.turk.internet.com/haber/yazigoster.php3?yaziid=7960> (Erişim Tarihi:15.02.2010)

ÇELİK Abdullah, “İnternet Bankacılığı: Uygulamalar ve Bankacılığın Geleceğindeki Muhtemel Etkileri”, [http://www.makalem.com/Search/ArticleDetails.asp?nARTICLE\\_id=2063](http://www.makalem.com/Search/ArticleDetails.asp?nARTICLE_id=2063)(Erişim Tarihi:15.02.2010)

ÇEVİK Seyfullah, “1980 Sonrası Türk Bankacılık Sektörünün Genci Görünümü-Yapısal Değişiklikleri ve AT’na Uyum İmkânları”, **Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, Cilt:7, Sayı: 1, 1992

ÇONKAR Kemalettin, **Kalkınma Bankacılığı ve Türkiye’deki Uygulama**, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 1988

PAULY Von Christoph, **Gewinne in Gottes Namen**, Der Spiegel Dergisi, Sayı 43, 2009, s. 82

EKİZ, Çisel, **Asimetrik Bilgi Teorisinin Bireysel Bankacılık Sektörü Üzerindeki Etkileri**, Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2006

EL-HASENİ Ahmed, **İslam’da Para**, İz Yayıncılık, İstanbul, 1996

ERGİN Abdullah ve AYPEK Nevzat, “Ticari Bankalarda Etkinlik ve Verimlilik”, **MPM 3. Verimlilik Kongresi**, 14–16 Mayıs, Ankara, 1997

EYÜPGİLLER Servet, **Bankalar İçin Banka İşletmeciliği Bilgisi**, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, Ankara, 2000

GENÇOĞLU, A.; “Bireysel Bankacılığın Yeni Yüzü: Dağıtım Kanalları”, **BT Haber Dergisi**, Sayı 284, 2000, s. 84-85

GODİN Seth, **Meatball Sunde**, Elma Yayınları, Ankara, 2009

GREENSPAN Robyn, “E-banka Müşterilerinin Memnuniyeti Düşük”, <http://www.turk.internet.com/haber/yazigoster.php3?yaziid=7551> (Erişim Tarihi:15.02.2010)

GÜCENME Ümit, **Türkiye’de Sermaye Piyasasında Son Gelişmeler**, Türkiye Bankalar Birliği Yayını, Ankara, 1994

GÜÇLÜ Serkan, “Bankacılık Sektörü”, [www.geocities.com](http://www.geocities.com) (Erişim Tarihi:15.02.2010)

HALİSDEMİR, Önder; “Türk Bankacılığının Yeni Dinamikleri Işığında Bireysel Bankacılık Alanındaki Gelişmeler”, **Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü&Yüksekokulu II. Geleneksel Finans Sempozyumu**, 2003

İPÇİ Mustafa ve KARAN Mehmet Baha, “21. Yüzyıl Eşiğinde Türkiye’de Bankacılık Sisteminin Yapısı, Verimliliği ve Sanayi Sektörüne Katkıları”, **ASOMEDYA Dergisi**, Mart, 1998

KAPLAN İbrahim, **Banka Sözleşmeleri Hukuku**, Cilt: I, Ankara, 1996

KAZGAN Haydar, **Osmanlı'dan Cumhuriyet'e Türk Bankacılık Tarihi**, Türkiye Bankalar Birliği, İstanbul, 1997

KESKİN Ekrem, “ Türkiye Sanal Gerçekler Ülkesi Olmaktan Çıkmalı”, **Ekonomi Dergisi**, Eylül, 1993

KONDAK Nuray, **Finansal Pazarlara Giriş Menkul Kıymet Pazarlarının Gelişimi Finansal Araçları ve Kurumları**, Der Yayınları, İstanbul, 1998

KUDAT, Beliz; “İnternet, Bireysel Bankacılığı Öne Çıkardı”, **BT Haber Dergisi**, Sayı 256, 2000, s. 18-20

KUVEYT TÜRK KATILIM BANKASI, **Faaliyet Raporu**, Kuveyt Türk, 2009, s.9

KÜÇÜK, M.; “Bireysel Bankacılık, Otomasyon ve Türkiye’de Bireysel Bankacılık”, **Uzman Gözüyle Bankacılık Dergisi**, Sayı 16, 1993, s. 28-54

MENEKŞE, N.; “Geleceğin Bireysel Bankacılığı”, **Active Bankacılık ve Finans**, Sayı 4, 2000, s. 75-83

MURATOĞLU, Cem; **Bireysel Bankacılıkta Pazarlama ve Satış**, Türkiye Bankalar Birliği Yayınları, İstanbul 1998

ÖCAL Tezer ve Diğerleri, **Para, Banka Teori ve Politika**, Gazi Kitabevi, Ankara, 1997

ÖÇAL Tezer ve ÇOLAK Faruk, **Finansal Sistem ve Bankalar**, Nobel Yayınları, Ankara, 2000

ÖĞÜT Adem, **Bilgi Çağında Yönetim**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2003

ÖZDEMİR Erkan, “Mevduat Sigortası”, [http://www.makalem.com/Search/ArticleDetails.asp?nARTICLE\\_id=245](http://www.makalem.com/Search/ArticleDetails.asp?nARTICLE_id=245)(Erişim Tarihi:15.02.2010)

ÖZDEMİR Serdar, **Avrupa Birliği Ve Türk Bankacılığı: Karşılaştırmalı Bir Analiz**, BDDK Yayını, Ankara, 2002

ÖZDİCLE Leyla Baştav, “Türk Bankacılık Sektöründe Piyasa Yapısı”, **Hazine Dergisi**, Sayı:6, 1997

PARASIZ İlker, **Modern Ansiklopedik Ekonomi Sözlüğü**, Bursa, 1994

PARASIZ İlker, **Modern Bankacılık Teori ve Uygulama**, İstanbul, 2001

PARASIZ İlker, **Para Banka ve Finansal Piyasalar**, Ezgi Kitabevi, Bursa, 1997



PINAR, Abuzer ve BAHAR Erdal, **Para-Banka-Kredi ve Para Politikası**, Turhan Kitabevi, Ankara 2003

SANSU Ayhan, **Türk Bankacılık Sisteminin Genel Yapısı, Temel özellikleri ve Kamu Bankalarının Bölünerek özelleştirilmesi**, T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı, Araştırma-İnceleme, Ankara, 1996

SARISU Ayhan, **Türk Bankacılık Sisteminin Genel Yapısı, Temel Özellikleri ve Kamu Bankalarının Bölünerek Özelleştirilmesi**, T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı, Araştırma-İnceleme Dizisi No:7, Ankara, Kasım 1996

SEZGİN Mete ve ŞENDOĞDU A. Aslan, **Günümüz Bankacılığında Banka Hizmetleri Pazarlaması**, Literatür Yayınları, İstanbul, 2008

SUIÇMEZ Halit, **Türkiye’de Kalkınma ve Yatırım Bankacılığında Proje Değerlendirme ve Verimlilik**, MPM Yayınları, Ankara, 1990

ŞAHİN Hüseyin, **İktisat İlkelerine Bakış**, Ezgi Kitabevi Yayınları, Bursa, 1997

ŞAKAR, Hakan, **Genel Bankacılık Bilgileri**, Strata Yayıncılık, İstanbul, 2000

ŞENDOĞDU Aslan, **Bankacılığa Giriş**, Nobel Yayınları, Ankara, 2006

ŞUMAN, N.; “Müşteri Bankanın Merkezinde”, **BT Haber Dergisi**, Sayı 2, 2001, s. 14-15

TAKAN Mehmet, **Bankacılık Teori, Uygulama ve Yönetim**, Nobel Yayınları, Ankara, 2001

TAKAN Mehmet, **Bankacılık: Teori Uygulama ve Yönetim**, Nobel Yayınları, Ankara, 2001

TBB, **90'lı Yıllarda Türk Bankacılığının Gündemindeki Konular Ve Öneriler**, Türkiye Bankalar Birliği Yayını, Ankara, 1990

TBB, **Türk Bankacılık Sistemi**, Türkiye Bankalar Birliği, 2002

TKBB, **Katılım Bankaları 2008**, Türkiye Katılım Bankaları Birliği, 2008

TÖRE Nahit, **Türk Bankacılığının Dışa Açılması**, Türkiye Bankalar Birliği, Ankara, 1982

TUĞAY, Fatoş; “Ücret ve Komisyonlar: Hizmette Rekabetin Dinamiği”, **Bankacılar Dergisi**, Yıl 3, Sayı 7, Ocak 1992, s.13–20

TÜRKOĞLU Recep, “Bankaların Verdiği WAP Hizmetlerinin Analizi”, <http://www.turk.internet.com/haber/yazigoster.php3?yaziid=4121> (Erişim Tarihi:15.03.2010)

URGANCI Hikmet, **Para ve Banka**, Önder Matbaası, Adana, 1982

VAROL Alparslan, “Yatırım Bankacılığı”, **Bankacılar Dergisi**, Sayı:97, 1997

YASLIDAĞ Beyhan “Mortgage Bankacılığı”, **Seminer Notları**, Kuveyt Türk Genel Müdürlüğü, İstanbul, 27 Mart 2006 – 28 Mart 2006, s. 2

YAZGAN Teoman, **Türkiye’de Bankacılık Sistemi**, Reklam Yayınları, İstanbul, 2002

YILDIRIM Oğuz, “Türk Bankacılık Sektöründe Yeniden Yapılandırma ve Düzenlemelerin Türkiye Ekonomisine Etkileri”, <http://www.ceterisparibus.net/arsiv.htm> (Erişim Tarihi:15.03.2010)

YILMAZ Eyüp, “Kredi Kartlarında Ortak Kart Uygulaması”,

YILMAZ, Eyüp, **Türkiye’de Kredi Kartı Uygulaması ve Ekonomik Etkileri**, Türkmen Kitapevi, İstanbul, 2000

ZAİM Osman, “The Effect of Financial Liberalization on The Efficiency of Turkish Commercial Banks”, **Applied Financial Economics**, Vol:5, 1995

ZARAKOLU Avni, **Cumhuriyet’in 50. Yılında Memleketimizde Bankacılık Yayını No.61**, TBB, Ankara, 1973

<http://cnetturkiye.com/haberler/aktuel/112-Aktuel/2020-internet-bankaciln-sevdik> (Erişim Tarihi:03.02.2009)

<http://www.tbmm.gov.tr> (Erişim Tarihi:15.03.2010)

<http://www.tbb.org.tr/turkce/temelbankacilik/Tuketici%20Kredileri.doc> (Erişim Tarihi:15.03.2010)

<http://tcmbf40.tcmb.gov.tr/cbt.html> (Erişim Tarihi:15.03.2010)

<http://www.bkm.com.tr/sirket/kurulus.html>(Erişim Tarihi:01.03.2010)

<http://www.bkm.com.tr/odemesistemleri.html>(Erişim Tarihi:15.03.2010)

<http://www.bkm.com.tr/istatistik/raporlar1.html> (Erişim Tarihi:15.03.2010)

<http://www.tbb-bes.org.tr/FreeCourses/TB/print.htm> (Erişim Tarihi:07.01.2010)

<http://www.tbb.org.tr/v12/asp/bankalar1.asp> (Erişim Tarihi:15.03.2010)

[http://www.tkbb.org.tr/index.php?option=com\\_content&task=blogcategory&id=46&Itemid=83](http://www.tkbb.org.tr/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=46&Itemid=83) (Erişim Tarihi:05.12.2009)

[http://www.tisk.org.tr/isveren\\_sayfa.asp?yazi\\_id=1721&id=87](http://www.tisk.org.tr/isveren_sayfa.asp?yazi_id=1721&id=87) (Erişim Tarihi:15.03.2010)

<http://www.universite-toplum.org/text.php3?id=246> (Erişim Tarihi:15.03.2010)

<http://www.ofkbir.org.tr/sss.asp> (Erişim Tarihi:15.03.2010)

[http://www.tbb.org.tr/turkce/temel\\_bankacilik.htm](http://www.tbb.org.tr/turkce/temel_bankacilik.htm)(Erişim Tarihi:15.03.2010)

[http://www.makalem.com/Search/ArticleDetails.asp?nARTICLE\\_id=385](http://www.makalem.com/Search/ArticleDetails.asp?nARTICLE_id=385) (Erişim Tarihi:15.03.2010)

<http://www.hurriyet.com.tr/ekonomi/4183599.asp?m=1&gid=69> (Erişim Tarihi:15.03.2010)

[http://www.makalem.com/Search/ArticleDetails.asp?nARTICLE\\_id=342](http://www.makalem.com/Search/ArticleDetails.asp?nARTICLE_id=342) (Erişim Tarihi:15.03.2010)

<http://www.turk.internet.com/haber/yazigoster.php3?yaziid=8248> (Erişim Tarihi:15.03.2010)

<http://www.tbb.org.tr/turkce/tdhp/THPIZAH.DOC> (Erişim Tarihi:15.03.2010)

<http://www.hurriyetim.com.tr/haber/0,,sid~1@w~4@tarix~2004-06-30-m@nvid~434048,00.asp> (Erişim Tarihi:15.03.2010)

<http://tcmbf40.tcmb.gov.tr/cbt.html> (Erişim Tarihi:15.03.2010)

<http://www.bkm.com.tr/tanimlar/tanim.html> (Erişim Tarihi:15.03.2010)

<http://www.bkm.com.tr/istatistik/raporlar1.html> (Erişim Tarihi:15.03.2010)

[http://www.bkm.com.tr/istatistikler/ist\\_ygi.html](http://www.bkm.com.tr/istatistikler/ist_ygi.html) (Erişim Tarihi:15.03.2010)

[http://www.teleweb.com.tr/webclubapp/content/products/ecommerce/mobile\\_comm.jsp](http://www.teleweb.com.tr/webclubapp/content/products/ecommerce/mobile_comm.jsp)  
(Erişim Tarihi:15.03.2010)

<http://www.turk.internet.com/haber/yazigoster.php3?yaziid=2306> (Erişim Tarihi:15.03.2010)

<http://www.superonline.com/mobil/wap/content.htm> (Erişim Tarihi:15.03.2010)

**EKLER****EK 1: ANKET FORMU**

**T.C.**  
**SELÇUK ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**İŞLETME ANABİLİM DALI**  
**ÜRETİM YÖNETİMİ VE PAZARLAMA BİLİM DALI**

Bu araştırma, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Üretim Yönetimi ve Pazarlama Yüksek Lisans programında yürütülmekte olan bir tez çalışması içerisinde yapılmaktadır.

Sizden istediğimiz çalışmanın amacına uygun olarak hazırlanmış anket sorularını kendi fikirlerinizi ve yaklaşımlarınızı dikkate alarak doldurmanızdır. Lütfen cevaplarınızı anket formu üzerinde işaretlemeyen önce açıklamaları ve soruları dikkatlice okuyunuz.

Bize vereceğiniz cevaplar sadece ilgili bilimsel araştırma dâhilinde kullanılacak ve kimliğiniz kesinlikle gizli tutulacaktır. Cevaplarınızın gizli tutulacağına dair bize olan güveninizi sağlamak için sizden isminizi veya kimliğinizi açığa çıkartacak herhangi bir işareti anket formu üzerine yazmamanızı önemle hatırlatırız.

Bu araştırmaya vereceğiniz katkı için şimdiden teşekkür ederiz.

**TEZ DANIŞMANI: Yrd. Doç. Dr. Mete SEZGİN**

Saygılarımla,  
**Ali Semih ALADAĞ**

1. Cinsiyetiniz:                    ( ) Kadın    ( ) Erkek
2. Medeni Durumunuz:        ( ) Evli     ( ) Bekâr
3. Çocuğunuz var mı?        ( ) Evet     ( ) Hayır
4. En son mezun olduğunuz eğitim kurumu  
    ( ) Lise ve altı                ( ) Üniversite ve üstü
5. Kaç yıldır çalışma hayatındasınız? \_\_\_\_\_
6. Şu anki işyerinizde kaç yıldır çalışıyorsunuz? \_\_\_\_\_
7. Çalıştığınız Kurum içerisinde hangi kademede bulunuyorsunuz?  
    ( ) Üst kademe    ( ) Orta kademe    ( ) Alt Kademe

Lütfen aşağıdaki soruları çalıştığınız” kurumu dikkate alarak; Cevaplandırınız. Verdiğiniz cevaplarda samimi olmanız bizim için çok önemlidir. Lütfen aşağıdaki ifadelere ne ölçüde katıldığınızı ölçek üzerinde belirtiniz.	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Fikrim Yok	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
<b>SORULAR</b>					
<b>Hizmet Kalitesi</b>					
1. Çalışmakta olduğum bankam her türlü bankacılık hizmetini sunmaktadır.					
2. Bankamın sunduğu ürün çeşitliliği yeterlidir.					
3. Bankam kurumsal imajı ve marka değeri ile çalışmak istediğimiz bir bankadır.					
4. Müşteri taleplerini zamanında ve eksiksiz yapılmasını sağlayacak kalitede personel mevcuttur.					
5. Sektördeki yüksek düzeydeki rekabete ayak uyduracak kredi ve mevduat fiyatlamaları yapılabilmektedir.					
6. Karar alma mekanizmaları esnek ve süreçleri hızlıdır.					
7. Müşteri işlemleri çok hızlı ve eksiksiz olarak yapılmaktadır.					
8. Bankamın çalışma şartlarını ve olaylara yaklaşımını beğeniyorum.					
9. Bankam her zaman müşteri memnuniyetini ön planda tutarak bu konuda hassasiyet göstermektedir.					
10. Bankacılık çalışmalarında Bankam her zaman yanımda ve her zaman finansal açıdan destek sağlamaktadır.					
11. Kriz dönemlerinde kredi fiyatlamaları sektördeki ortalamanın üzerinde değişim göstermemiştir.					
12. Bankam her zaman yanımdadır.					
13. Yatırımlarımı her zaman finanse edebilecek bir banka olup yatırım kararlarımda bankama güvenirim.					
14. Şube ağı yaygındır.					

15. Şube ağı banka çalışmam için yeterlidir.					
16. Bankanın vizyonu ve misyonu beklentilerim ile uyumludur.					
17. Teknolojik gelişmeleri Bankam yakından takip eder.					
18. Bankamın internet şubesi her türlü Bankacılık ihtiyaçlarımı karşılamaktadır.					
19. Bankamda Kendim ve Firmam için gerekli olan her türlü finansman ürünlerine sahibim.					
20. Bankamda diğer Bankalarda olan her türlü ürüne sahibim.					
<b>Kredi Tahsis Politikaları</b>					
21. Kredi tahsis ederken iş akışları oldukça hızlıdır.					
22. Kredi tahsis politikaları ekonomide yaşanan olumsuz değişimlerde minimum etkilenmektedir.					
23. Kredi kullandırımın da istenen evrak ve belgeler fazla değildir.					
24. Kredi fiyatlamalarında ekonomik konjonktürde meydana gelen değişimlere hızlı ayak uydurmakta ve fiyatlamalarını güncellemektedir					
25. Limit tahsis ederken bireyin sadece gelirini dikkate almamakta aynı zamanda fırsatları ve tehditleri de ele almaktadır.					
<b>Mevduat</b>					
26. Mevduat getirileri sektör ortalamasının üzerindedir.					
27. Yatırımın değerlendirilmesi için Alternatif hesap türleri mevcuttur. (Altın katılım Hesabı, Döviz Hesapları, Swap işlemleri vs.)					
28. Mevduat konusunda yeterli ürün çeşitliliğine sahiptir.					
29. Hisse senedi Alım&Satım işlemlerimi Bankamdan yapabilirim.					
30. Katılım hesapları Kar payları rekabetçidir.					
31. Kişiye özel yatırım hesapları açtırılabilir.					
<b>Nakit Yönetimi Ürünleri</b>					
32. Tahsil ve teminat çeklerinden masraf alınmamaktadır.					
33. EFT işlemlerinden masraf alınmamaktadır.					
34. EFT işlemleri sorunsuz yapılmaktadır.					
35. Yabancı para transferlerinde alınan masraf düşüktür.					
36. Yabancı para transferlerinde işlemler sorunsuz ve zamanında yapılmaktadır.					
37. Fatura, Vergi ve SSK ödemelerine sorunsuz aracılık edilmektedir.					
38. İnternet üzerinden ücretsiz EFT-Havale yapabilir, Fatura ve Vergilerimi de ödeyebilirim.					
39. Döviz kurları bankalar arası piyasada oluşan seviyelere göre iyidir.					
40. Şubemdeki çalışanlardan istediğim zaman Döviz,Altın,Hisse Senedi vb. ürünlerde yorum alabilirim.					
<b>ATM &amp; Kredi Kartı</b>					
41. ATM ağı geniştir.					
42. ATM kartımı alışverişlerimde kullanabilirim.					
43. ATM lerden para yatırma, fatura ödeme gibi işlemler rahatlıkla yapılabilir.					
44. Kredi kartımı sorunsuz bir şekilde her yerde kullanabilmekteyim.					
45. Kredi kartları taksitlendirme yapmakta ve puan vermektedir.					
46. Kredi kartları alışveriş açısından kullanıma uygundur.					

Bireysel Krediler					
47. Bireysel kredi ihtiyaçlarımı karşılayacak ürünleri mevcuttur.					
48. Bireysel Kredilerde ürün çeşitliliği mevcuttur.					
49. Bireysel kredilerde fiyatlama sektör ortalamasına yakındır.					
50. İhtiyaç kredilerinde ürün ve vade çeşitliliği mevcuttur.					
51. Taşıtl kredilerinde uygun vade seçenekleri mevcuttur.					
52. Her türlü taşıtl için kredilendirme yapılabilmektedir.					
53. Konut kredilerinde uzun vade ve uygun fiyatlama seçenekleri mevcuttur.					
54. Konut kredilerinde satış ve ipotek süreci hızlı ve güveniliridir.					

**Anket Bitti Çok Teşekkür Ederiz.**



**EK 2: ÖZGEÇMİŞ**

Adı Soyadı:	<b>Ali Semih ALADAĞ</b>			
Doğum Yeri:	<b>Konya</b>			
Doğum Tarihi:	<b>06/08/1981</b>			
Medeni Durumu:	<b>Bekâr</b>			
<b>Öğrenim Durumu</b>				
Derece	Okulun Adı	Program	Yer	Yıl
İlköğretim	<b>Barbaros</b>	-	<b>Konya</b>	<b>1992</b>
Ortaöğretim	<b>İşgalaman</b>	-	<b>Konya</b>	<b>1995</b>
Lise	<b>Konya Süper Lisesi</b>	<b>İngilizce</b>	<b>Konya</b>	<b>1999</b>
Lisans	<b>Selçuk Üniversitesi</b>	<b>İşletme</b>	<b>Konya</b>	<b>2004</b>
Yüksek Lisans	<b>Selçuk Üniversitesi</b>	<b>Üretim Yönetimi ve Pazarlama</b>	<b>Konya</b>	<b>2010</b>
Becerileri:	<b>Linux, Windows 98/98Se/2000/Me/XP/Vista, Microsoft Office başta olmak üzere bilgisayar programları ve genel bilgisayar kullanımı konusunda bilgi ve deneyim sahibiyim.</b>			
İlgi Alanları:	<b>Beğendiğim filmlerin arşivini yapmak en büyük hobim, Sinemaya gitmek ve çeşitli koleksiyon (anahtarlık, eski para vb.) yapmak dışında boş zamanlarımı tenis oynayarak ve ailemle geçiriyorum.</b>			
İş Deneyimi:	<b>HSBC Bankası Ticari Pazarlama – Garanti Bankası Gişe&amp;Operasyon KuveytTürk Katılım Bankası Bireysel ve İşletme Bankacığı Pazarlama</b>			
Tel:	<b>0533–5205197</b>			
E-Posta:	<b>alisemih92@hotmail.com</b>			
Adres	<b>Alavardı Mah. Ulusöz Sok. Yayakent Sit. No:20 D:8 PK:42090 Meram / KONYA</b>			