



T.C.
BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

**BANKACILIK SEKTÖRÜNDE MÜŞTERİLERİN TEKNOLOJİ
KABULUNE İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Ethem KURT

Tez Danışmanı
Dr. Öğr. Üyesi Atıl TAŞER

Bilecik, 2019
Referans Numarası: 10315080

**T.C.
BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

**BANKACILIK SEKTÖRÜNDE MÜŞTERİLERİN TEKNOLOJİ
KABULUNE İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Ethem KURT

**Tez Danışmanı
Dr. Öğr. Üyesi Atıl TAŞER**

**Bilecik, 2019
Referans Numarası: 10315080**



SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÜKSEK LİSANS TEZ SAVUNMA SINAVI
JÜRİ ONAY FORMU

BŞEÜ-KAYSIS Belge No	DFR-172
İlk Yayın Tarihi/Sayısı	03.01.2017 / 28
Revizyon Tarihi	
Revizyon No'su	00
Toplam Sayfa	1

Öğrencinin Adı Soyadı: Ethem KURT
Anabilim Dalı : İşletme
Programı : İşletme
Tez Danışmanı : Dr. Öğr. Üyesi Atıl TAŞER
Tezin Özgün Adı : Bankacılık Sektöründe Müşterilerin Teknoloji Kabulüne İlişkin Bir Araştırma
Tezin İngilizce Adı : An Investigation of Customer's Technology Acceptance In Banking Sector

Tez Savunma Sınavı Tarihi: 20 / 12 / 2019

Yukarıda bilgileri verilen tez çalışması ilgili EYK kararıyla oluşturulan jüri tarafından OY BİRLİĞİ /OY ÇOKLUĞU ile İşletme Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri

İmza

Tez Danışmanı: Dr. Atıl Taşer

Üye Dr. Hakan Bül

Üye : Dr. Bulut BORA SEMİZ

Üye :

Üye :

ONAY

Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun / / 20.... tarih ve/..... sayılı kararı.

İMZA/MÜHÜR

BEYAN

Bankacılık Sektöründe Müşterilerin Teknoloji Kabulüne İlişkin Bir Araştırma adlı yüksek lisans hazırlık ve yazımı sırasında bilimsel ahlak kurallarına uyduğumu, başkalarının eserlerinden yararlandığım bölümlerde bilimsel kurallara uygun olarak atıfta bulunduğumu, kullandığım verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı, tezin herhangi bir kısmını Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunmadığımı beyan ederim.

Ethem KURT

ÖNSÖZ

Bu çalışmanın yürütülmesi sırasında öneri ve görüşleri ile daima desteğini hissettiğim değerli danışman hocam Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı öğretim üyesi Dr. Öğr. Üyesi Atıl TAŞER'e bana olan güvenci ve inancından dolayı minnet ve şükranlarımı sunarım.

Ethem KURT

ÖZET

Türkiye’de bilişim teknolojilerine yapılan yatırımlar sayesinde geleneksel bankacılık faaliyetleri dijital ortamlara taşınmıştır. Bu köklü değişim bankalar arasındaki rekabeti etkilemektedir. Teknolojik yenilikleri yakından takip edip, uygulamaya geçen bankalar bir adım öne çıkmaktadır. Günümüzde teknolojiyi ürün ve hizmetlere dönüştürebilen bankalar pazarlama faaliyetlerini çok daha verimli bir şekilde yapabilmekte ve şube masraflarından ciddi tasarruflar sağlayabilmektedir.

Bu araştırmanın amacı bankacılık sektöründe internet bankacılığı ve mobil bankacılık uygulamaları ve diğer dağıtım kanallarının finansal hizmet kalitesinin müşterileri tarafından değerlendirme durumunun tespit edilmesidir. Bankacılık sektöründe bilişim teknolojilerinin kullanılması ve bankacılık hizmetlerine olan etkisi konu edinilmiştir. Türkiye’de faaliyet gösteren bankaların gerçekleştirdiği hizmetler ve mevcut durumunun erişilebilen yıllar itibariyle değişimi karşılaştırmalı tablolar ile analiz edilmiştir. Sonuç bölümünde banka müşterileri ile mülakat yapılmış alınan cevaplar değerlendirilmiştir. Araştırma sonucunda banka müşterilerinin internet ve mobil bankacılığa yönelik finansal hizmet kalitesi algılarının yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Sözcükler: İnternet Bankacılığı, Mobil Bankacılık, Hizmet Kalitesi

ABSTRACT

Thanks to investments in information technology in Turkey, traditional banking activities have been moved to digital media. This drastic change affects the competition between banks. The banks that follow the technological innovations closer and put into practice are one step ahead. Nowadays, banks that can transform technology into products and services can perform marketing activities more efficiently and provide significant savings in their costs. The use of information and internet technology in the banking sector and the impact of banking services to the subject of the accomplishments of the banks operating in Turkey has acquired the services that can be accessed and changed over the years of the current situation was analyzed with comparative tables. In the conclusion part, the interviews with the bank customers were made and the responses were evaluated. As a result of the research, it was determined that the perception of the financial services quality of the bank customers towards the internet and mobile banking was high and mobile banking.

Keywords: Internet Banking, Mobile Banking. Quality of Service

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	i
ÖZET.....	ii
ABSTRACT.....	iii
KISALTMALAR.....	vii
TABLOLAR LİSTESİ.....	viii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	ix
GRAFİKLER LİSTESİ.....	x
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM GEÇMİŞTEN GÜNÜMÜZE BANKACILIK TARİHİ

1.1.BANKACILIĞIN TANIMI.....	2
1.2.TÜRK BANKACILIK SİSTEMİNİN GELİŞİM SÜRECİ	4
1.2.1. Osmanlı Döneminde Bankacılık.....	4
1.2.2. Cumhuriyet Döneminde Bankacılık.....	7
1.2.3. Milli Sermaye İle Kurulan Bankalar Dönemi (1923-1933).....	8
1.2.4. Kamu Bankacılığı Dönemi (1933-1944).....	9
1.2.5. Özel Bankalar Dönemi (1945-1960).....	9
1.2.6. Planlı Dönem (1960-1980).....	10
1.2.7. Serbest Piyasa Dönemi (1980-2000).....	10
1.2.8. Yeniden Yapılandırma Dönemi (2000 Sonrası).....	12

İKİNCİ BÖLÜM

BANKA TÜRLERİ

2.1. FAALİYET ALANLARINA GÖRE BANKA TÜRLERİ	13
2.1.1. Merkez Bankası.....	13
2.1.2. Yatırım Bankaları.....	14
2.1.3. Mevduat Bankaları.....	14
2.1.4. Sahiplik Yapılarına Göre Bankalar.....	16
2.1.5. Kamu Bankacılığı Ve Diğer Kamu Bankaları.....	16
2.1.6. Özel Sermayeli Bankalar.....	17
2.1.7. Yabancı Sermayeli Bankalar.....	17

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DAĞITIM KANALLARI

3.1. DAĞITIM KANALI KAVRAMI.....	19
3.2. ELEKTRONİK BANKACILIK.....	20
3.2.1. Elektronik Bankacılığın Tarihsel Gelişimi.....	21
3.2.2. Elektronik Bankacılık Hizmetleri Ve Başlıca Ürünleri.....	24
3.2.2.1. Elektronik Fon Transfer Sistemi.....	24
3.2.2.2. Swift (Society For Worldwide Interbank Financial Telecommunication).....	29
3.2.2.3. Pos (Point Of Sale).....	31

3.2.2.4. Kredi Kartı.....	33
3.2.2.5. Banka Kartları.....	43
3.2.2.6. Web Kiosklar.....	44
3.2.2.7. ATM Bankacılığı.....	45
3.2.2.8. Telefon Bankacılığı.....	46
3.2.2.9. İnternet Bankacılığı.....	47
3.2.2.10. Mobil Bankacılık.....	49

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

UYGULAMA

4.1. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ VE AMACI	51
4.2. ARAŞTIRMANIN YERİ	52
4.3. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ.....	52
SONUÇ.....	53
KAYNAKÇA.....	54

KISALTMALAR

- ABD:** Amerika Birleşik Devletleri
ATM: Automated Teller Machine
BBSP: Birinci Beş Yıllık Sanayi Planı
BDDK: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu
BKM: Bankalararası Kart Merkezi
EFT: Elektronik Fon Transferi
EMKT: Elektronik Menkul Kıymet Transfer
GSYİH: Gayrisafi Yurt İçi Hasıla
POS: Point of Sale
TCMB: Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası
TL: Türk Lirası
TMSF: Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1: Cumhuriyetin İlanından Önce Osmanlı İmparatorluğu'nda Kurulmuş Yabancı Bankalar	5
Tablo 2: 1980-2000 Yılları Arası Banka ve Şube Sayıları.....	10
Tablo 3: Yıllara Göre Pos Kullanım Sayıları.....	32
Tablo 4: Yerli Kredi Kartlarında Yurt İçi Kullanım.....	41
Tablo 5: Yerli Kredi Kartlarında Yurt Dışı Kullanım.....	42
Tablo 6: Yabancı Kredi Kartlarında Yurt İçi Kullanım.....	42
Tablo 7: Yerli Kredi Kartlarında Yurt İçi ve Yurt Dışı Kullanım.....	43
Tablo 8: 2018-2019 Yılı Çağrı Merkezine Gelen Çağrı Özellikleri.....	47
Tablo 9: Mobil Bankacılık Müşteri Sayıları.....	50

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: EFT Sistemi İşlem Akışı.....	26
Şekil 2: İki Taraflı Kart Sisteminde İşlem Akışı.....	39

GRAFİKLER LİSTESİ

- Grafik 1:**TCMB Ödeme Sistemlerinden Geçen Toplam Mesaj Adedi(Milyon Adet)..28
- Grafik 2:**TCMB Ödeme Sistemlerinden Geçen Toplam Mesaj Adedi(Milyon Adet)..29
- Grafik 3:**Sanal POS Üzerinden Gerçekleşen E-Ticaretin Alışveriş için Toplam Kredi Kartı Kullanımı İçindeki Payı.....32

GİRİŞ

Ekonomik sistemin önemli yapı taşlarından biri olarak kabul edilen bankacılık sistemi, teknolojinin gelişmesiyle beraber dijital çağa ayak uyduran sektörler arasında yerini almıştır. Finansal sistemin elektronik ticaretle gelişmesi, daha fazla kullanıcıya ulaşması, kullanılan uygulamalar ile birlikte maliyetlerin azaltılması ve kârın bu sayede daha fazla artış sağlaması, M.Ö. 3500 yıllarında kurulduğuna dair bulgular taşıyan geleneksel bankacılık anlayışının bu evrime dâhil olarak dijital platformda yerini alması sonucunu beraberinde getirmiştir.

Dünya genelinde internet kullanımının yaygınlaşması sektörel bazda bankacılık ve iletişim teknolojisini büyük ölçüde etkilemiştir. Genel olarak internet bankacılığı, hesap açmanın yanında para transferlerinin yapıldığı ve bankacılık hizmetlerinin şubeye gitmeden yapılabileceği dağıtım kanalını kullanıcılara sunmaktadır. Dijital bankacılığının gelişme sürecinde, müşterilerin dağıtım kanalı kavramını benimsemeleri önemlidir.

İnternet bankacılığı, geleneksel bankacılığın uygulamalarına göre kullanıcılara daha çok avantaj sağlamaktadır. Müşterilerin odaklılığı, maliyetlerden tasarruf, yeni ürünler, pazarlama ve iletişim, coğrafi konum ve zamana bağlı kalarak hizmet sunmamak bu kanalların getirilerinden birkaç tanesidir. Bunun yanında, elektronik bankacılıkta ki en önemli avantaj, şube giderleri, çalışan ve kira gibi masrafların en aza indirilmesidir.

Bu çalışmada teknolojik bankacılık hizmetlerinin müşteriler tarafından nasıl benimsendiği açıklanmıştır. Mobil bankacılık, internet bankacılığı, telefon bankacılığı ve buna benzer dağıtım kanallarının karşılaştırılıp üzerlerinde etkili olan faktörlerin incelenirken aynı faktörlerin dijital bankacılığının müşteriler tarafından nasıl benimsendiği de araştırılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

GEÇMİŞTEN GÜNÜMÜZE BANKACILIK TARİHİ

1.1. BANKACILIĞIN TANIMI

Bankacılık kavramının tarihsel gelişimine bakıldığında, para kavramının gelişmeleriyle sıkı sıkıya paralellik gösterir. Paranın özellikleri arttıkça bankacılık kavramı da gelişim gösterip, günümüz modern bankacılık seviyesine ulaşmayı başarmıştır. Para alışverişinin geçmişi çok eski tarihlere dayanmaktadır. Eski dönemlerde para bozan, çeşitli ülkeler ve şehirlerin paralarını birbiriyle takas eden, kendisine emanet olarak para verilebilen, ihtiyaç olana borç olarak para veren insanların ortaya çıkmasıyla bankacılığın ilk belirtileri başlamıştır.

Bankacılığın ilk hizmetleri eski Sümer ve Babil uygarlıklarına kadar dayanmaktadır. Sümerler' de Milattan Önce 3500 yılında kurulmuş ‘Maket’ adı verilen yapılar ilk banka olarak kabul edilmektedir.

İlk olarak borç verenler Maket' in rahipleri olduğu sanılmaktadır. Maketler, ürün hasadı yapıldıktan sonra ödenmek koşuluyla tohum ve benzer ürünler gibi hammadde ve gerekli teçhizat alımı için çiftçilere ilk zamanlarda fiziki daha sonra ki dönemlerde nakdî kredi açtıkları, kazı araştırmaları sonucunda belirlenmiştir.

Finansal sektörün en mühim kurumları arasında yerini almış bankalar, günümüz ekonomilerinde zorunlu yapıtaşlarındandır. Geçmişten günümüze ticaret ve sanayinin gelişme göstermesiyle beraber gereksinim olarak meydana çıkmış bankacılık faaliyetleri, günümüzde insanların ekonomik ve sosyal alanda zorunlu bir yere sahip olmuştur. Neredeyse dünyanın bütün dillerinde değişik ifadelerle tarif edilen "banka" sözcüğü İtalyancada "banco" sözcüğünden geldiği ve zaman geçtikçe bu sözcüğün "banka" olarak değiştiği varsayılmaktadır. ‘Banco’ kelimesi İtalyanca' da tezgâh anlamına gelmektedir. Dünya tarihine bakıldığında ilk bankerler olarak kabul edilen Lombardiya' lı Yahudiler, pazarlarda ‘banco’ ların üzerinde günümüzün bankacılık işlemlerini yaparlardı (Parasız, 1992: 91).

Banka sözcüğünün geçmişi üzerindeki diğer bir teori de 12. Yüzyılda Roma Germen İmparatorluğunun kontrolündeki Venedik şehrinde kurulan “Devlet Borçları Odası” adında kurulan kuruma dayanmaktadır. “Devlet Borçları Odası” piyasaya borçlanma tahvilleri çıkarmıştır. Bu tahviller “kamu borcu” anlamına gelen İtalyanca’ daki “monti”ve Almanca’ daki “banck” sözcüklerinden türeyen “banchi” kelimesiyle ifade ediliyordu. Almanca “banck” sözcüğünün “banco” şekliyle İtalyanca’ da yer bulduğu tahmin edilmektedir.

İlk olarak çağdaş ve modern anlamda bankacılık Avrupa’da çıktığı öne sürülmektedir. Ticari faaliyetlerin yaygınlaşması Haçlı seferlerinin de etkisiyle ilk olarak Güney Avrupa’da daha sonra ise Avrupa’da yaygınlaştığı görülmektedir.

Küreselleşmenin ivme kazanmasıyla bankacılık faaliyetleri artık ülke sınırlarının dışına çıkmış ve uluslararası önem kazanmıştır. Buna bağlı olarak banka kuruluşları, ülke ekonomilerinin yanı sıra küresel ekonomi için de büyük önem taşımaktadır.

Günümüzde ekonomisinde durum, siyasi ve sosyal koşullar, kurumsal ve bireysel gereksinimler değişmekte ve bankaların işlevleri genişlemektedir. Teknolojinin gelişmesiyle birlikte klasik bankacılık faaliyetleri dışında, gün geçtikçe güncel ve çeşitli bankacılık faaliyetleri önümüze çıkmaktadır.

Gerçek ve tüzel kişilerin belirli bir süre elinden çıkarmayacağı paraları toplayan bankalar, ikraz ve yatırım yoluyla yararlandırmaya çalışan kuruluşlardır. Ancak bankaların asıl işlevi kredi vermek olduğu düşüncesi temelinde olan bu tanımlamanın yanı sıra, gerçekleştirdikleri türlü işlemlerden yola çıkarak, diğer türlü açıklayan tanımlar bulunmaktadır (Öçal ve Çolak, 1988: 77).

Modern olarak bankacılığın tanımına uyan ilk banka 1609 yılında kurulan Amsterdam Bankası’dır. Bunun ardından 1937 yılında Venedik Bankası kurulmuştur. Venedik Bankası, çek ve banknot kullanımının önünü açan “Contadi Di Banca” sistemini hayata geçirmiştir.

19. yüzyıla doğru bankalar uzmanlaşmaya başlamış, ekonominin ve ticari hayatın yönlendiricisi olmuş ve büyük ölçüde bu faaliyetlerin düzenleyicisi haline gelmiştir.

19.Yüzyılda Avrupa'daki bankacılık sisteminde uzmanlaşmanın ana sebebi bankalardaki kaynak yapısı olmuştur. Öz sermayeleri ile alışan ve sağlam bir mali sisteme sahip olan bankalar vadeli krediler vermeye başlayıp, mevduat ve işletme bankacılığında uzmanlaşma göstermişlerdir. Öz sermaye bakımından nispeten daha az olan ve halktan topladıkları mevduatı kaynak göstererek çalışan ticaret ve mevduat bankaları ise kısa dönemli para ve kredi faaliyetlerinde bulunmuşlardır.

Yirminci yüzyılda bankacılığın dünya sisteminde oluşan en hayati olayı, Amerikan banka kuruluşlarının hızlı şekilde yaygınlaşmasıdır. Böyle olmasının sebebi, 1913'te A.B.D.' de çıkartılan Federal Rezerv Kanunu'nun ulusal bankaların yurtdışında şubeleşmeye sıcak bakması ve İngiliz ekonomisinin "Dünya Bankerliği" sıfatının kısıtlanmasındandır. Bu şekilde İngiliz Sterlini' nin dünya çapında sarsıntıya uğramış ve bu sarsıntı neticesinde oluşmuş boşluk Amerikan Dolar'ının doldurulmasıyla sonuçlanmıştır.

1980'li yıllarda bilgisayar teknolojilerinin yaygınlaştığı bankacılıkta, 1990'lı yıllar ATM (Automated Teller Machine), Kredi Kartları (Credit Cards), Bankamatik Kartları (Debit Cards), POS (TCMB) vb. ürünlerin hızlı şekilde insanların hayatına girdiği dönem olmuştur.

Nihayet 2000'li yıllar bankacılıkta rekabetin hissedildiği; bireysel bankacılık, internet bankacılığı ve elektronik bankacılık ürünlerinin ekonomik yaşamın her alanında kendilerini hissettirdiği yıllar olmuştur (Takan, 2001: 15).

1.2. TÜRK BANKACILIK SİSTEMİNİN GELİŞİM SÜRECİ

1.2.1. Osmanlı Döneminde Bankacılık

Bankacılığın Türkiye'de gelişim hızı oldukça yavaş olmuştur. Büyük kentlerde ki sarrafların varlığının olmasına rağmen, Osmanlı Devletinde banka ya da benzeri kuruluşlar yoktu. Bu durumun nedenlerinden biri de Türklerin daha çok yönetici ve askerlik gibi işlerde çalışması azınlık grupların ise sarraflık ve ticaretle meşgul olmalarıdır (Öçal ve Çolak, 1988: 77).

Osmanlı devletine bakıldığında kâğıt olarak basılmış ilk para bütçenin açığını kapatma amacıyla 1840 yılında basılmıştır. O tarihlerde sürekli fark veren Osmanlı

ekonomisi kaynak ihtiyacını karşılamak için ‘‘Kaime’’ ismi verilmiş paranın miktarında artışa gitmiştir. Birkaç yıl içerisinde dış ticaretin açık vermesiyle kaimeler yabancı para karşısında değeri düşmüş ve dış piyasadan kaynak bulunması zorlaşmıştır. Paranın değerinin korunması amacıyla Galata Bankerlerinin ikisiyle 1845’te bir anlaşma yapılarak ithalatın sabit döviz kuru üzerinden bu bankerler tarafından dış piyasaya poliçelerle finanse edilmesine başlanmıştır. Daha sonra 1847’de aynı görevi yapmak için banka kurma iznini alıp İstanbul Bankası’nı kurmuşlardır. 1952’ye kadar faaliyet gösteren banka Tanzimat’ın ilanı ile birlikte kurulmuş ilk bankadır.

1856 yılında İstanbul Bankası’nın faaliyetinin kısa sürmesi ve çalışma alanının sınırlı olması sebebiyle İngiliz sermayesiyle Osmanlı Bankası kurulmuştur.

1863’te Osmanlı Bankası İngiliz ve Fransız ortaklığında yeni bir yapıya girerek diğer yabancı bankalardan farklı bir şekilde devlet bankası olma özelliğini elde etmiştir. Bu nedenle 30 yıl boyunca para basma yetkisi verilmiştir. Bunun yanında bankanın yabancı sermaye oluşu tepki görüyordu. Devletin gelirlerini tahsil etmenin yanında, hazineden ödemeleri yapmak gibi önemli görevleri olmasındandı. Artan tepkiler İkinci Meşrutiyet Dönemi’nde milli bir merkez bankası kurulması fikrini doğurdu. 1917 yılında Osmanlı İtibar-ı Milli Bankası kurulmasına karşın Birinci Dünya Savaşı’ndan yenilgiyle çıkmamız sebebiyle Osmanlı Bankası’nın yerini dolduramamıştır (www.tcmb.gov.tr, 2008).

Tablo 1: Cumhuriyetin İlanından Önce Osmanlı İmparatorluğu’nda Kurulmuş Yabancı Bankalar

Banka	Kuruluş Tarihi	Son Faaliyet Tarihi
İstanbul Bankası	1847	1852
Bank-ı Osmani	1856	1863
Bank-ı Osmani-yi Şahane	1863	-
Şirket-i Umumiye Osmaniye Bankası	1864	1893
Şirket-i Maliye-i Osmaniye Bankası	1865	1865
İtibari Umumi-i Osmani Bankası	1869	1899
Avusturya - Osmanlı Bankası	1871	1874

Avusturya - Türk Bankası	1872	1873
İkinci İstanbul Bankası	1872	1894
Kambiyo ve Esham Şirketi Osmaniyesi	1872	1899
Selanik Bankası	1888	-
Midilli Bankası	1891	1909
Türkiye Milli Bankası	1909	1913
Türkiye Ticaret ve Sanayi Bankası	1910	1914
Osmanlı Ticaret Bankası	1910	1914

Kaynak: Akgüç, 1975:7

Çiftçi vatandaşlara uygun koşullarda tarım kredisi vermek için 1863 yılında “Memleket Sandıkları” kurulmuştur. Sermaye bakımından önceleri imece usulü ile çalışılırken daha sonraları çiftçilerin mallarıyla orantılı olmak koşuluyla buğday ihtiyaçları karşılanmıştır. Zamanla kredilerin verilmesinde yaşanan yolsuzluklar ve sermayenin toplanmasındaki zorluklar isminin “Menafi Sandıkları” olarak değiştirilmesine neden olmuştur. Menafi Sandıkları’ nın sermaye artırımını aşar vergisine “Menafi Hissesi” adı altında yapılan artışla gerçekleştirilmiştir. Kısa süre sonra kaynakların kullanımında ki şüpheler nedeniyle tarım kredilerinin devlet denetiminde olmasını zorunlu kılmıştır. Bu nedenle 1888 yılında ilk devlet bankası olarak Ziraat Bankası kurulmuştur. Ziraat Bankası’nın sermayesi Menafi Sandıkları’ nın alacakları devredilerek sağlanmıştır (www.tbb.org.tr/tr, 2008).

1923 yılına kadar 24 banka kurulmuştur. Bunların 11 i yabancı sermayeli bankalardır. Osmanlı dönemi bankacılıkta kurulan bankaların neredeyse yarısına yakın yukarıda saydığımız bankalar hariç bir bölümü tasfiye edilmiştir.

1911-1923 Tarihleri Arasında Kurulan Ulusal Bankalar:

- İstanbul Bankası
- Konya İktisadi Milli Bankası
- Adapazarı İslam Ticaret Bankası

- Karaman Milli Bankası
- Emval-i Gayrimenkule ve İkrizat Bankası
- Milli Aydın Bankası
- Akşehir Bankası
- İtibar-i Milli Bankası
- İktisat-i Milli Bankası
- Manisa Bağcılar Bankası
- Konya Ahali Bankası
- Ticaret ve İtibari Umumi Bankası
- Eskişehir Çiftçiler Bankası
- Adapazarı Emniyet Bankası
- Konya Türk Ticaret Bankası
- İktisadi Türk A.Ş.
- Bor Zürra ve Tüccar Bankası
- İstanbul (Dersaadet) Küçük İstikraz Bankası (Akgüç, 1975:12)

1.2.2. Cumhuriyet Döneminde Bankacılık

Kurtuluş savaşından sonra Osmanlı devletine uygulanan kapitülasyonlar kalkmış borçları da yeni kurulan devletlere bölüştürülmüştür. Yeni kurulmuş Türkiye Cumhuriyeti'nin ekonomik yönden yapısını geliştirmesi zorunlu hale gelmiştir.

Cumhuriyet döneminin ilk yıllarına bakıldığında Türk Bankacılığında, özellikler ve nitelikler bakımından yeni yapılar ortaya çıkmıştır. Bankacılık sistemiyle ilgili ilk öneri ve milli bankaların sayının artırılmasının zorunlu olması ilk olarak İzmir İktisat Kongresi'nde konu edilmiştir (Erol, 2006:30)

Cumhuriyet döneminde bankacılık sistemindeki gelişmeleri dönemlere ayırmak daha doğru olacaktır. Bu dönemlerde izlenmiş politika ve ülke ekonomisinde ki değişimler Türk Bankacılık sistemi ve gelişimini etkilemiştir.

1.2.3. Milli Sermaye İle Kurulan Bankalar Dönemi (1923-1933)

1923'te İzmir İktisat Kongresinde finans alanında ülkenin ilerleyişinin sürmesi için ulusal ve milli bankacılığın kurulması vurgulanmış bunun özel kesim imkânlarının banka kurmaya yeterli olmadığından dolayı devlet katkısıyla olmasının gerekliliği vurgulanmıştır.

Kongrede tüccar kesim tarafından ticaret bankası kurulmasının dile getirilmesiyle 1924 yılında Türkiye İş Bankası kurulmuştur. 1925'te sanayicilerin teklifi üzerine ülkenin ilk kalkınma bankası olan Türkiye Sanayi ve Maadin Bankası kurulmuştur. Bu banka 1932'de Türkiye Sanayi ve Kredi Bankası olarak adını değiştirmiş ve 1933 yılında Sümerbank'a devri gerçekleştirilmiştir.

Bir diğer gelişme kongreye katılmış tarım temsilcilerinin tarım sektörüne de kredi verilmesi önerisiyle Ziraat Bankasının 1924'te sermayesinde artışa gidilmiş bankaya tarımsal kredi verme yetkisinin yanı sıra tüm bankacılık faaliyetlerini yapma yetkisi de verilmiştir. Ev kredisi vermek için 1927'de Emlak ve Eytam Bankası kurulmuş ancak 1946'ta Emlak ve Kredi Bankası ismini almıştır (Türkiye Bankalar Birliği, 2008:3).

Birinci Dünya Savaşı sonrası dünya çapında merkez bankası kurulması fikri yaygınlaşınca 1930'da Merkez Bankası kurulmuştur. Bu yıla kadar kurulan bankalar arasında Merkez Bankası görevinde faaliyet gösteren bir banka olmamıştır. Bu sebeple Lozan Üniversitesi'nden Prof. Leon Morf' un yardımıyla Merkez Bankası'nın yasa tasarısı hazırlanmıştır. Tasarı TBMM'de 11 Haziran 1930 tarihinde kabul edilerek '1715 sayılı Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Kanunu' adı ile 30 Haziran 1930 tarihinde Resmi Gazete' de yayımlanmıştır (Takan, 2001:5).

Bu bankanın kurulmasının temel amacı, ülkedeki ekonomik kalkınmayı desteklemektir. Bu amaca ulaşmak için Hazine işlemlerini yapma, para piyasası ve dolaşımını düzenleme, reeskont oranlarına karar verme ve Türk Lirası'nın değerini koruyabilme adına hükümetle birlikte her türlü önlemi alma yetkisi verilmiştir.

Merkez Bankası'nın kurulmasıyla ülkedeki finansal sistemin korunma amacı kolaylaşarak Osmanlı Bankası ve diğer yabancıların para ve sermaye piyasalarındaki milli çıkarlarla çelişen uygulamaları sonlandırılmıştır (Burnukara, 2012:5).

1.2.4. Kamu Bankacılığı Dönemi (1933-1944)

Türkiye'nin ilk yıllarında ülke ekonomisini yeniden inşa etme çabasıyla devletçilik politikasını benimseyerek bu yönde çalışmalar yapmıştır. Halkın savaştan yeni çıkması sebebiyle birikiminin olmayışı, ülkenin kalkınmasını sağlamak amacıyla devletin müdahalesini zorunlu kılmıştır. Ana kalkınma politikası olarak az miktarda olan sermaye birikiminin devlet tarafından istihdamı ve ithalat ikamesini yerine getirebilecekler öncelik verilmesi olarak belirlenmiştir.

Ayrıca 1929'da meydana gelen iktisadi bunalım ve sermayesi büyük olan milli bankaların rekabet içinde olması ile banka şubeleri sırasıyla kapanmış ya da şube bankacılığındaki gelişmelere bağlı olarak ulusal bankaların şubeleri durumuna gelmişlerdir.

1933-1944 döneminde özel sektörün yapamadığı yatırımlar devlet imkânlarıyla yapılmaya çalışılmıştır. Bu yatırımlar bütçe imkânlarının zorlanması ve tasarruf imkânlarıyla sağlanmıştır. 1936 yılında 2999 sayılı Bankalar Kanunu'nun kabulü ile Devlet İç Borçlanma Senetleri'nin banka mevduatlarının %15'i oranında veya aynı oranda faiz getiren diğer menkul kıymetlerden munzam karşılık ayırma zorunluluğu getirilmiştir.

1.2.5. Özel Bankalar Dönemi (1945-1960)

İkinci Dünya Savaşı sonrasında ekonomik olarak yeni politikalar geliştirilmeye başlanmıştır. 1945 ve 1960 arası dönemde daha önce uygulanan iktisadi devletçi görüş yerini özel kesime destekleme yapılarak ekonomik kalkınmayı sağlamak almıştır. Savaş ortamının da etkisiyle ticaret ve tarım sektöründe yüksek enflasyon ve spekülasyon ortamı, iktisadi ve sosyal olarak özel sermayeye nitelik kazandırmıştır. Bu süreçle birlikte kırsal kesim pazara açılmış hızlı kentleşmeyle birlikte yeni olanaklar yaratılmıştır (Kepenek ve Yentürk, 2005:112).

Bu dönemde özel bankacılığın hız kazanmasıyla Yapı Kredi Bankası (1944), Garanti Bankası (1946), Akbank (1948), Pamukbank (1955), Türkiye Sınai Kalkınma Bankası (1950) kurulmuştur.

1958 yılında 7129 sayılı yeni Bankalar Yasası'nın çıkması ile Türkiye Bankalar Birliği'nin kurulması ve devlet bankalarının kredi alanında serbest bırakılması sağlanmıştır (Parasız, 1997:94).

1.2.6. Planlı Dönem (1960-1980)

1950'li yılların sonuna doğru ekonomik durgunluk bankalar üzerindeki devlet müdahalesi giderek artmıştır. Ekonomik faaliyetler yapılan yıllık programlara ve kalkınma planlarına göre oluşturulmuştur. Enerji, sanayi, kamu işleri, ulaştırma, madencilik gibi kalkınmada ön sırada olan alanlarda ihtiyaçların daha düşük maliyetle karşılanması için negatif reel faiz politikası kabul edilmiştir (Şakar, 2000:36).

Sonuç olarak, 1960-1980 dönemi, uygulanan ekonomik politikalara bakıldığında, ticaret bankalarının kurulmasına sınırlama getirilirken yatırım bankacılığını ön plana çıkarmıştır.1970'li yıllardan sonra, holding bankacılığının özel kesim yatırımlarına ivme kazandıracığı görüşüyle devlet eliyle teşvik edildiği ve bankaların şubeleşme yolunda hız kazandığı bir dönem olmuştur. (Çolak ve Coşkun 2005:54)

1.2.7. Serbest Piyasa Dönemi (1980-2000)

1970'lerin sonuna doğru ödemeler dengesindeki sorunlar sebebiyle oluşan ekonomideki durgunluk, sanayide döviz ihtiyacını da karşılayabilecek yeni bir sanayileşme stratejisinin bulunmasını zorunlu kılmıştır. 1980 öncesinde dışa kapalı, ithal ikamesine dayalı bir sanayileşme mevcutken, 24 Ocak 1980 Kararları ile finansal liberalizasyon ve ihracata yönelik bir sanayileşme yolu izlenmeye başlanmıştır (Ural, 2003:16)

Tablo 2: 1980-2000 Yılları Arası Banka ve Şube Sayıları

Yıllar	Banka Sayısı			Şube Sayısı		
	Ulusal	Yabancı	Toplam	Ulusal	Yabancı	Toplam
1980	39	4	43	5849	105	5954
1981	39	6	45	6121	123	6244
1983	35	10	45	6168	113	6281
1984	34	13	47	6085	117	6202
1986	38	17	55	6220	128	6348

1987	39	17	56	6313	104	6417
1989	41	21	62	6487	106	6593
1990	43	23	66	6447	113	6560
1991	44	21	65	6369	108	6477
1992	48	21	69	6097	109	6206
1994	47	20	67	5999	105	6104
1997	54	18	72	6703	116	6819
1999	62	19	81	7570	121	7691
2000	61	18	79	7720	117	7837

Kaynak: TBB, 2008:183

1989 yılından sonra yüksek seviyelere ulaşan kamu sektörü finansman açıkları sebebiyle, ekonomide “yüksek faiz, yüksek enflasyon” süreciyle karşılaşmıştır. Artan bütçe açıklarının bir kısmı Merkez Bankası aracılığıyla karşılanması enflasyona baskı yaparken, diğer önemli bir bölümünün de iç borçlanma yoluyla giderilmesi kamunun mali kaynaklara olan talebini artırmıştır. Kamu açığındaki artışa rağmen genişleyici bir politika uygulanmasının devam ettiği bir ortamda faiz oranlarının düşürülmesine yönelik yaklaşımlar finansal sektörde tansiyonu yükseltmiştir. Piyasalar tarafından gönderilen uyarılara rağmen, parasal genişleme ve finansal araçlara getirilen ek ve yeni vergi uygulamaları yurtiçi ve yurtdışı yatırımcıları Türk Lirasından kaçmalarına neden olmuştur (Türkiye Bankalar Birliği, 2008:15).

Kasım 2000 yılında bankacılık sektöründe ciddi sıkıntılar yaşanmıştır. Dezenflasyon Programı'nın kur riskinin artmasına neden olan yapısı gerileyen enflasyonu ve bankaların likidite risklerini artırmış, ekonomik canlanma sebebiyle kredi riskinin de artması, bankaları önemli sorunlarla karşı karşıya getirmiştir (Türkiye Bankalar Birliği, 2008:18).

Bu yılları değerlendirdiğimizde; bankalar açık pozisyonlarını artırarak, risksiz yüksek faiz geliri sağlayan kamu kâğıtlarına yatırım yaparak gerçek bankacılık faaliyetlerinden uzaklaştığı bir dönem olmuştur. Ayrıca TMSF' nin ondan fazla bankanın yönetimine el koymuştur (Günel, 2010: 43).

1.2.8. Yeniden Yapılandırma Dönemi (2000 Sonrası)

2001 Nisan ayında ‘‘Güçlü Ekonomiye Geçiş Programı’’ uygulanmaya başlanmıştır. 2002 yılının başında bu program revize edilip 2002-2004 dönemini kapsayacak hale getirilmiştir. Programın amacı olarak enflasyon rakamlarını düşürmek, ekonominin dış şoklara karşı koyabilmesini sağlamak, kamu borçlarını azaltmak, mali düzen ve disiplini sağlamak ve bankacılık sisteminin güçlendirilmesi hedeflenmiştir.2002 yılı sonrasında bankalar önemli bir yapılandırma sürecine girmiş, özel bankalar 2001 kriziyle kaybettikleri sermayelerini güçlendirmişlerdir (Türkiye Bankalar Birliği, 2008:20).

2001 krizi sonrasında, ekonomik kriz yaşayan gelişmekte olan ülkelerde olduğu gibi Türkiye’de de banka sayısı azalmıştır. 2001 yılında toplam banka sayısı 61 iken, bu sayı 2004’te 48’e düşmüştür. 1993-2003 yılları arasında TMSF’ ye devredilen banka sayısı 20, faaliyetine son verilen banka sayısı 8 ve 11 banka birleşmesi gerçekleşmiştir (Yiğitoğlu, 2005:119).

2002 yılından sonra Türkiye ekonomisindeki istikrarlı ve hızlı büyüme 2008 yılında yerini yavaşlamaya bırakmıştır. 2001 yılı son çeyreğinde büyüyen reel GSYİH, 2008 yılının aynı döneminde hızlı bir daralışa geçmiş, enflasyon ve faiz oranlarında dalgalanma gözlenirken, kamu ve özel sektörde tasarruf açığı ortaya çıkmış, bütçe açığı artmış, TL değer kaybetmiştir (www.tbb.org.tr, 2009).

İKİNCİ BÖLÜM

BANKA TÜRLERİ

2.1. FAALİYET ALANLARINA GÖRE BANKA TÜRLERİ

2.1.1. Merkez Bankası

Ekonomik iyileşmeyi başlatmak ya da ilerletmek amacıyla kapital, girişim, yönetsel ve teknik bilgi vermek üzere, özel ya da kamu-özel ortaklığı şeklinde kurulmuş finansal kurumlardır. Daha geniş bir açıklamaya göre, Kalkınma Bankaları; özellikle sermaye piyasalarının geri kalmış ve bankacılık sisteminin yatırım projelerine projelerin gerektirdiği kadar kaynak sağlamada yetersiz kaldığı gelişmemiş ülkelerde finansman temin eden kuruluşlardır.

5411 sayılı Bankacılık Kanunu 3. Maddesi, Kalkınma Bankaları ile Yatırım Bankalarına ortak bir tanım getirmiştir. Maddede yer alan tanıma göre Kalkınma ve Yatırım Bankası; ‘Bu Kanuna göre mevduat ya da katılım fonu kabul etme dışında; kredi kullanılmak esas olmak üzere faaliyet gösteren ve/veya özel kanunlarla kendilerine verilen görevleri yerine getiren kuruluşlar ile yurt dışında kurulu bu nitelikteki kuruluşların Türkiye’deki şubeleri’ dir.

Kalkınma Bankalarının işlevleri şunlardır:

- Sanayi kesimine orta ve uzun vadeli kredi desteği sağlamak
- Yurtiçi kaynakları harekete geçirerek, sanayi kesimine yol göstermek
- Sermaye piyasasının gelişmesini sağlamak
- Girişimcilere projelerinde teknik destekte bulunmak
- Yeni yatırım alanlarına kılavuzluk etmek,
- Yatırıma uygun olanak ve alanları bularak, değerlendirme yapmak
- Uluslararası finans sağlayan kuruluşlardan sağlanan döviz ve teknik desteği sanayi kesimine yöneltmek

Ülkemizdeki kalkınma bankaları şunlardır:

- İller Bankası
- Türkiye Kalkınma Bankası

- Türkiye Sınai Kalkınma Bankası
- Türkiye İhracat Kredi Bankası (TÜRK EXIMBANK)

2.1.2. Yatırım Bankaları

Yatırım Bankaları, devletlerin ve şirketlerin uzun vadeli fon gereksinimlerini karşılamak için onların hisse senedi ve tahvil gibi menkul kıymet satmalarına aracılık ve yardım eden kurumlardır. Mevduat alma yetkisine sahip olmayan yatırım bankaları, tahvil satmak ve kredi ile aldıkları kaynakları, kendi nam ve hesaplarına menkul kıymet almak ya da şirketlere orta ve uzun vadeli yatırım ve proje finansmanı sağlamak amaçlarıyla kullanılmaktadırlar (Akbulak, Kavaklı ve Tokmak 2004:83).

Yatırım Bankalarının başlıca özellikleri:

- Tasarruf sahiplerine menkul kıymet satmak yolu ile uzun vadeli fon ihtiyacını karşılamak,
- Hisseleri halka arz edilecek şirketlerin menkul kıymetlerini satın alarak, onların namına satmak,
- Sermaye piyasası yoluyla şirketlerin orta ve uzun vadeli fon ihtiyacını karşılamak,
- Satılan menkul kıymetlerle ilgili her türlü güvenceyi, desteği sağlayarak menkul değerlerin geniş kitlelere dağılmasına yardımcı olmak ve ekonomide bulunan varlıkların mülkiyetinin transferini sağlamak,
- Şirket birleştirme, dağılma, şekil değiştirme, şirket alma, özelleştirme konularında aracılık hizmetleri vermek,
- Kredi kaynakları için sendika oluşturulması.

Ülkemizdeki Yatırım Bankası'na Takasbank örnek verilebilir.

2.1.3. Mevduat Bankaları

Bankacılıkta en fazla görülen banka türüdür. Genel olarak temel bankacılık faaliyetlerini yürütmekte olan mevduat bankaları, mevduat ve birikim toplama, kredi sağlama faaliyetleriyle uğraşmaktadır. Başlıca fon kaynakları birikim, mevduat, krediler ve kendi öz kaynaklardır (Akbulak, Kavaklı ve Tokmak 2004:82).

Ülkemizde kanunen mevduat toplama yetkisine sahip kuruluşların başında gelmektedirler. Mevduat bankaları daha çok kısa vadeli mevduat toplayarak üretim ve

ticaret için finansman sağlayan bankalardır. Mevduat Bankaları dolaylı fon transferlerinin, asıl ögesi olan finansal araçların en başta gelenlerindedir. Hemen hemen her ülkede bankacılık sistemlerinin hakimleri bu bankalardır. Topladıkları mevduatlardan türlü krediler sağlar; para piyasası ve sermaye piyasası işlemleri gerçekleştirir. Finansal destek ve danışmanlık, varlık yönetimi, dış ticaret işlemlerine aracılık eder (Vurucu ve Arı, 2014: 49).

Mevduat Bankaları BDDK verilerinde aşağıdaki gibi kategorilere ayrılmıştır:

Kamu mevduat bankaları:

- T.C. Ziraat Bankası A.Ş.
- Türkiye Halk Bankası A.Ş.
- Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.

Özel Mevduat Bankaları:

- Türkiye İş Bankası A.Ş.
- Akbank T.A.Ş.
- Anadolubank A.Ş.
- Şekerbank T.A.Ş.
- Tekstil Bankası A.Ş.
- Turkishbank A.Ş.
- Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
- Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
- Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.
- Fibabanka A.Ş.

Türkiye’de Kurulu Yabancı Mevduat Bankaları:

- Alternatifbank A.Ş.
- Arap Türk Bankası A.Ş.
- Bank of China Turkey A.Ş.
- Burgan Bank A.Ş.
- Citibank A.Ş.
- Denizbank A.Ş.

- Deutsche Bank A.Ş.
- HSBC Bank A.Ş.
- ING Bank A.Ş.
- MUFG Bank Turkey A.Ş.
- Odea Bank A.Ş.
- QNB Finansbank A.Ş.
- Rabobank A.Ş.
- Turkland Bank A.Ş.
- Türkiye Garanti Bankası A.Ş.

2.1.4. Sahiplik Yapılarına Göre Bankalar

Sahiplik yapılarına göre bankalar, sermayesinin ait olduğu kaynak dolayımında kamu, özel, yabancı ve karma bankalar olarak sınıflandırılmaktadır. Günümüzde kamu sermayeli bankaların sektördeki payı ve etkinliği azalırken yabancı sermayeli bankaların etkinliği artmaktadır.

Bankacılık sektöründe sahiplik yapısı nereye ait olduğu bakılmaksızın tüm banka türleri yürürlükteki mevzuata uymak zorundadırlar. Sektördeki bankacılık düzeni dışına çıkılması bankaların finansal yapısının bozulmasına neden olmaktadır. Holdingler, aile şirketleri, kişi ya da kurumlar bankaların bağlı olduğu yasalar ve kurallara uymak yerine kendi çıkar ve hedefleri doğrultusunda yol izlemesi bankaların mali yapısını bozmuş ve ekonomiye büyük zararlar vermişlerdir. Bu durumda bankalar tasfiye sürecine girip iflas etmiş ya da başka bankalarla birleştirme yoluna gidilmiştir. Yaşanan bu krizler sonucunda banka hesapları olan vatandaşlar büyük mağduriyetler yaşamıştır (Yılmaz, 2018: 13).

2.1.5. Kamu Bankacılığı Ve Diğer Kamu Bankaları

Bu gruptaki bankaların sermayelerinin tümü kamuya aittir. T.C. Ziraat Bankası, Vakıflar Bankası, İller Bankası, Türk Kalkınma Bankası ve Halk Bank gibi bankalar, devlet sermayeli bankalardır.

Kamu bankaları, ekonomik ve finansal istikrara katkı sağlamak için kurulmaktadır. Buna göre, bankalar sorumluluklarını daha kısa vadeli mevduatların, varlıklarını ise nakde çevrilmesi daha zor olan kredilerden oluşması sebebiyle daha

kırılgan bir yapıdadırlar ve herhangi bir olumsuz ekonomik neden sonucunda bankacılıkta krizden bahsetmek mümkün olmaktadır. Bununla beraber, bankalar kredi sağlama kuruluşları olmalarıyla birlikte diğer kuruluşların likidite sağlayıcısı ve para politikasının belirlenmesinde önemli araçlar olmalarından dolayı bu tür krizlerin oluşması finansal ve ekonomik sistemde büyük zararlara yol açmaktadır.

Ülkemizde kamu bankalarının kurulma amaçları arasında sektörde lider olmanın yanı sıra piyasa düzenindeki problemlerin giderilmesi ve devlet eliyle bazı ekonomik gayelerin gerçekleştirilmesi de vardır.

Sonuç olarak, ülkemizde kamu bankaları özel kesimin sermaye eksikliğini, piyasa düzenindeki problemlerin giderilmesinin lüzumu gereği ve özel sektörün iyi yönetemediği bankaların idaresinin devralınması sonucunda ortaya çıkmışlardır (Vurucu ve Arı, 2014: 41).

2.1.6. Özel Sermayeli Bankalar

Sermayesinde kamunun payı olmayan, özel kişi ya da kuruluşların sahibi olduğu bankalardır. Bu tür bankalar kâr etme odaklı olduğu için mevduat (ticaret) bankası olarak da adlandırılır. Özel bankalar mevduat ve birikim toplayıp, kredi kullanarak etmeye çalışan bankalardır. Örneğin tüketici kredisi verirken, hayat sigortası ve ferdi kaza sigortası poliçelerinin düzenlenmesi karlılığı artırma adına yapılır.

Ülkemizde özel sermayenin banka kurmasını sağlamada kamunun girişimleri önemli rol oynamıştır. Geçmişte bu sayede ilk adımları atılan özel sermayeli bankaların bir kısmı bankacılık sektöründe önemli bir paya sahiptir.

2.1.7. Yabancı Sermayeli Bankalar

Sermayelerinin sahibini yabancı kişi ve kuruluşların oluşturduğu bankalardır. Yabancı sermayeli bir bankanın herhangi bir ülkeye giriş yapması; yabancı kişi veya kuruluşa ait sermaye ile kurulması, şube açması ya da o ülkedeki özel bir bankanın satın alınmasıyla gerçekleşebilir. Bu tür bankaların faaliyet gösterebilmesi kurulacağı ülkenin özel izninin alınmasıyla mümkün olur. Küreselleşmenin hızlanmasıyla beraber, uluslararası alanda faaliyet gösteren bankalarının sayılarının ve etkinliklerinin artması, gelişmeye devam eden ülkelerde yabancı bankaların, o ülkedeki toplam bankacılık sistemi içindeki büyüklüğünün artmasına neden olmuştur.

Yabancı bankaların avantajları:

- Yabancı bankalar, yeni hizmetler arz ederek yerli bankaların finansal aracılık ve hizmet etkinliğini artırır.
- Geleneksel bankacılıktan uzaklaşılmasını sağlayarak, artan rekabet ortamının etkisiyle karlılığın da artmasını sağlar.
- Özel sektör kredilerinin çoğalmasını destekleyerek ülke ekonomisinin kalkınmasına katkıda bulunur.
- Yabancı bankaların faaliyeti, denetim ve düzenleme kalitesini artırarak, kurumsal yönetimin gelişmesini sağlar.
- Yerel bankacılıkta sistemindeki insan kaynağı kalitesini artırır.
- Gelişmiş risk yönetimiyle müşterilerinin ve gerçekleştirilecek risklerin takibini düzenli olarak sağlar.

Yabancı bankaların dezavantajları:

- Yabancı bankalar devletlerin taleplerine karşı yerel bankalara göre daha az esnek olurlar. Bu da devlet kontrolünün zorlaşmasına neden olur.
- Yabancı bankalar ülkedeki bankacılık rekabetini artırdığı için yerel bankaların katlanması gereken rekabet maliyetlerinin çoğalmasına neden olur.
- Yabancı bankalarla rekabete katılmak için yerel bankalar daha çok risk alarak hareket ederler.
- Yabancı bankalar gelişmiş hizmetleri ve ürünleriyle yerli piyasanın daha kârlı alanlarına yatırım yaparken yerel bankalar daha çok risk içerek sektörlere yatırım yapmak zorunda kalmaktadır (Takan, 2001: 74-75).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DAĞITIM KANALLARI

3.1. DAĞITIM KANALI KAVRAMI

Dağıtım kanalı kavramı, tarihte sanayi devrimi sonrasında yoğun üretim faaliyetlerinin ilerlemesine bağlı olarak, seyyar olarak tüccarlık yapan satıcıların mallarını belli bir yerden diğer bir yere taşımak istemesiyle ortaya çıkmaya başlamıştır. Bu tüccarlar aslında yeni bir mesleğin oluşmasına yardımcı olurken ele aldığımız kavramında şekillenmesine neden olmuşlardır (Eroğlu, 2005: 13).

Ekonomik literatürde “Dağıtım Kanalı”, mal ve hizmetlerin üreticiden tüketiciye doğru fiziksel akışı ve tüketiciye teslimi faaliyetlerinin yerine getirildiği işletme içi ve dışı kanallara verilen genel isimdir. Reel sektörde (imalat sektörü/üretim sektörü) üretilen malların üreticiden tüketiciye ulaştırılmasında bazen doğrudan satış yöntemleri uygulansa da, “Ana Bayi”, “Alt Bayi”, “Toptancı”, “Perakendeci”, “Aracı”, “Komisyoncu” gibi nitelikte köprü görevi gören fiziksel dağıtım kanalları daha yaygındır.

Bankacılık sektörünün de içinde bulunduğu hizmet sektöründe ise ürün ve hizmetlerin küçük istisnalar dışında kütleli varlığı bulunmamaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojisinde 90’lı yıllardan itibaren yaşanan olağanüstü gelişmeler, elektronik iletişim kanallarının giderek çeşitlenmesi ve süratlenmesi sonucunu doğurmuştur. Yine bu yıllardan başlayarak sektörde ağırlığını her geçen yıl biraz daha artıran yoğun rekabet ortamı, hizmetlerin dağıtımında etkinlik ve verimlilik (zaman ve işgücü faaliyetlerinin minimizasyonu) faktörlerinin ön plana çıkmasına yol açmıştır.

Bu nedenle sektör, bu yıllardan itibaren şube ağlarından oluşmuş tek yönlü bir dağıtım kanalı uygulamasından vazgeçerek, elektronik iletişim teknolojisinin etkin kullanımı yolu ile doğrudan pazarlama, satış ve hizmet iletimi yöntemlerinden daha fazla yararlanmaya başlamıştır (Türkiye İş Bankası, 2013).

Alternatif dağıtım kanalları yalnız finansal işlemlerin yapıldığı alandan farklı bir şekilde, müşteri bakımından, eski hizmet anlayışına alternatif olarak, çabuk ve kolay hizmetlerin gerçekleştirileceği, müşterilerin memnuniyetini arttırmayı hedefleyen;

finansal sistem bakımından ise operasyonel yükü azaltarak, maliyetler ile rekabet avantajı sağlayan bütün finansal ve finansal olmayan hizmetlerin verilebildiği bir alandır. Şubeler ise alternatif dağıtım kanallarının da içinde bulunduğu çoklu dağıtım kanallarına geçiş ile birlikte, hizmet odaklı şubeler yerini satış odaklı şubeler kavramına doğru evrimleşmektedir. Ön görülen geçişle birlikte finansal hizmet ve ürün çeşitliliğini de artırmaktadır. (Arkan, 1991:2).

Bankalarda “Alternatif Dağıtım Kanalı” kavramı, bankacılık ürün ve hizmetlerinin mevcut ve potansiyel müşteri kitlelerine tanıtımında ve ulaştırılmasında kullanılan, banka şubeleri dışındaki dağıtım kanalı seçeneklerini ifade etmektedir ve söz konusu dağıtım kanallarının sektördeki ortak adı “Elektronik Bankacılık” olarak tanımlanmıştır.

3.2. ELEKTRONİK BANKACILIK

Son yirmi yılda bankacılıkta yoğun olarak gözlenen eğilimlerden birisi definansal yenilik olgusudur. Finansal yenilik olgusu, 2008 yılında yaşanan küresel finansal krizden sonra çok hızlı bir gelişim süreci izlemiştir. Aslında finansal yenilik olgusu, mevcut bir fikrin değiştirilerek yeniden tasarlanmış şeklidir. Bu anlamda bir fikrin, finansal yenilik olarak kabul edilebilmesi için hem pazarın daha iyi kullanılmasını sağlayan hem de pazarı daha rekabetçi yapan ve bunun yanında organizasyonun katlandığı riski azaltarak ona kar sağlayan yeni bir yenilik olması gerekmektedir (TCMB, 2015: 11).

Finansal yenilikler, teknolojik gelişmeler ile paralellik göstermektedir. Finans hizmetlerinin daha iyi, hızlı ve kolay sağlanması hedefiyle finans ve teknolojinin birlikteliği finansal teknolojiyi (Fintech) kavramını doğurmuştur. Finansal teknoloji, teknoloji yardımıyla finans hizmetlerinin kullanıcıların dostu haline getirerek müşterilerin ve kullanıcıların finansal hizmetlere daha kolay ve ulaşımalarını yeni yollardan sağlanmasıdır. Finans ve teknoloji birlikteliğinin yeni olmamasına rağmen, finansal teknolojinin son dönemde gündeme taşıyan ana etkenler akıllı telefonlar ile internet ve mobil uygulamalarının gösterdiği teknolojik gelişmelerdir (BKM, 2016).

Finansal teknolojilerdeki gelişmeler, bankacılık örgütlenmesinde yapısal olarak yeni alanların eklenmesi ile yeni bölümlerin oluşumuna, bankalarda veri akış sistemlerinin standartlaşmasına, aynı işlemlerin tekrarının engellenmesi ile kısa

zamanda daha fazla işlem yapabilmeye, ayrıca yönetsel sorumluluğun dağıtılmasıyla gruplara göre farklı görev, yetki ve sorumluluk verilmesine, böylece maliyet azalmasına ve globalleşmenin olanak sağlamaktadır (Işın, 2006: 107-120).

Bankacılık sektörü bu yeni kazançlı alandan maksimum kazancı sağlayabilmek amacıyla teknolojiyen en üst düzeyde yararlanma yoluna gitmiş ve bunun sonucunda, yeni bir kavram olan elektronik bankacılık kendisini sektörde göstermeye başlamıştır (Özkan, 2003: 73- 81).

Elektronik bankacılık, dijital verilerin iletimi yoluyla gerçekleşmektedir. Elektronik bankacılık hizmetleri otomatik para çekme makinaları, satış noktası terminali, mobil ve internet bankacılığı gibi bireysel sistemleri; otomatik takas sistemleri, elektronik nakit yönetimi ve uluslararası ödeme sistemleri gibi kurumsal sistemleri; kredi kartları, banka ve borçlandırma kartları, akıllı kartlar ve elektronik para gibi bireysel ürünleri kapsamaktadır (Durer, Alışkan, Akbaş 2008: 9-17).

Günümüzde başarılı bankaların teknolojiyi yaygın olarak kullanan, müşteri memnuniyetine öncelik veren, teknoloji destekli yenilikçi ürünleri sunabilen, yapılanması yeniden tasarlanmış klasik şube bankacılığının yanında alternatif dağıtım kanallarını etkin bir şekilde kullanabilen, finansal gelişmişliğin yanında özellikle hayatı kolaylaştıran teknolojik değişimi etkin bir şekilde takip ederek bankacılık sistemine adapte edebilen bankalar olacağı açıktır (Işın, 2006: 107-120).

3.2.1. Elektronik Bankacılığın Tarihsel Gelişimi

Beşeri tarihin gelişme sürecinde önem arz eden buluşlardan biri olarak kabul gören ve değişik fiziki şekillerde kullanılabilen para teriminin teknolojiyedeki gelişmeler neticesine evrimleşerek işlevini, yaygın bir şekilde kullanılan terimi ile ‘’elektronik para’’ olarak devam ettirdiği görülmektedir.

Genel anlamda, mali hizmetler sisteminin merkezi olarak ve yüzlerce yıllık işlevinde önemli bir değişimin yaşanmadığı bankacılık sektörü, rekabetin ve bilgi toplumunun gereksinimleri neticesinde, günümüzde teknolojinin sağladığı imkânlarla evrimleşmeye başlamıştır.

Dünya genelinde teknoloji inovatif olarak hızla gelişmektedir. Günümüz teknolojisinde en hızlı gelişmeler elektronik ve yazılım teknolojisinde

gerçekleşmektedir. Özellikle bilgisayar sistemleri ve teknolojisi çok hızlı gelişmektedir. Bunun son yıllardaki örneği olarak bankacılıkta yoğun olarak şekilde kullanılan internet verilebilir.

Dünyada internetin ilk ortaya çıkışı ve kullanımı 1960'lı yıllarda başlanmıştır. İnternet ilk olarak Amerika Birleşik Devletleri, Savunma Bakanlığı Pentagon'da kullanılmıştır. İnternetin geliştirilmesi ile 1990'lı yıllardan itibaren bankacılık sektöründe de kullanılmaya başlanmış, internette para yatırma ve çekme işlemi haricindeki birçok bankacılık hizmetini şube gerektirmeden yapılabilir hale getirmiştir (Takan, 2001: 499-500).

1960'larda ortaya çıkan internet teknolojisinin gelişimi ve kullanımının artması sonucu bankacılık sektörüne yansımaları olmuş ve 1990'lı yıllardan sonra bankacılık sektörel olarak banka-müşteri ilişkisinde kullanılmaya başlanmıştır. İlk aşamada uzaktan bağlantı aracılığıyla yapılan bankacılık işlemlerinde 1981 yılında videotex sistemi kullanılmış ancak popüler olamamıştır. 1983 yılına gelindiğinde İngiltere'de Bank of Scotland homelink aracılığıyla uzaktan bağlantı mikro bilgisayarlarla yapılmıştır. 1994 yılında Microsoft geliştirdiği bankacılık yazılımıyla finansal işlemlerin takibine olanak sağlamıştır (The Financial Brand, 2012).

1995 yılında sadece hesap hareketlerine bakma ve bakiyeyi görüntüleme olanağı sağlayan ilk internet bankacılığı işlemleri Wells Fargo adındaki bir Amerikan bankası tarafından gerçekleştirilmiştir. Aynı yıl ABD'de internet bağlantısı aracılığıyla bütün bankacılık işlemlerini gerçekleştirebilen ilk banka Security First Network Bank' dır (Christoper, 1996).

2005 yılından sonra kısıtlı olan bazı işlemler de internete açılarak direkt bankacılık adı altında tüm işlemler internet üzerinden yapılmaya başlanmıştır. Bu anlamda öncülüğü ING Direct, PC Financial (Canada), First Direct (UK), HSBS Direct and eTrade Bank (US) gibi bankalar yapmıştır (The Financial Brand, 2012).

Bu gelişmelere paralel olarak Türkiye'de de internet altyapısının sağlanması amacıyla atılan ilk adımlar 1985 yılında olmuştur. X21 ve daha sonra geliştirme yapılarak X25 adı verilen sistem ilk ticari veri iletim platformu olmuştur. 1993 tarihinde ilk uzun süreli uluslararası internet bağlantısı geliştirilmiştir. Daha sonraki süreçlerde

1996 yılında TURKNET ve ULAKBİM ve 1997 yılında da ULAKNET kurulmuştur (Eroğlu ve Yücel, 2012: 26).

ABD’nde fon transferleri için kullanılabilen iki sistem geliştirilmiştir. Bunlar FEDWIRE ile CHIPS’ dir. Fedwire sistemi il olarak 1967 yılında elektronik olarak çalışmaya başlamıştır.

Japonya’da ise BOJ-NET ve ZENGIN olarak iki farklı fon transfer sistemi bulunmakta, bunlar ise ZENGIN 1973, BOJ-NET ise 1988 yıllarında faaliyete başlamıştır. Ayrıca dünyanın birçok ülkesinde fon transferi sistemi bulunmaktadır.

Ülkemizdeki hazırlık çalışmalarına 1986 da başlanan EFT sistemi ilk olarak 1992 yılında faaliyete geçirilmiştir. ATM’lerden para çekmek için kullanılan plastik kart türleri müşteri başvurusu üzerine ilk olarak 1950’lerde kullanılmaya başlanmış olup, plastik kartlar 1980’li yılların sonlarına doğru yoğun olarak kullanılmaya başlamıştır. Ülkemizde de plastik kartlar ve ATM makinalarının kullanımı ise 1990’lı yılların üçüncü çeyreğinden itibaren hızlı bir artış kaydetmiştir.

Satış noktası terminalleri olarak (POS), ülkemizde 1989 yılından itibaren kullanılmaya sunulmuş. 1990 yılından sonra ‘‘Bankalar Arası Kart Merkezi’’ nin kurulmasıyla POS sayısında hızlı bir artış sağlanmıştır.

Buna paralel olarak çek kullanımının yaygınlaştırılmasının sağlanması ve bankalar arasındaki para nakil hareketlerinin minimize edilmesi hedefiyle kurulan ‘‘Bankalararası Takas Odaları Merkezi’’ işlemleri 1993 yılından sonra elektronik ortamda gerçekleştirilmeye başlamıştır.

1973 yılında 15 ülkede faaliyet gösteren çeşitli 236 banka tarafından uluslararası standart ölçülerdeki mesajların iletilmesi amacıyla kurulan SWIFT sistemi, elektronik haberleşme ağı ile birlikte anında ve güvenli olarak, 1977 yılında hizmet vermeye başlamıştır.

İlk olarak 1983’lü yıllarda bankaların kurumsal müşterileri için geliştirdiği ev ve ofis bankacılığı hizmetleri, 1990’lı dönemin başlarından sonra yoğun olarak kullanılmaya başlanmıştır (Takan, 2001: 499-500).

3.2.2. Elektronik Bankacılık Hizmetleri Ve Başlıca Ürünleri

3.2.2.1. Elektronik Fon Transfer Sistemi

1990'lı yıllardan itibaren bankacılıkta internetin de etkisiyle hızlı gelişmeler yaşanmış, bankalar arası işlem hacmi ve miktarında oldukça yüksek bir artış gözlenmiştir, sonrasında bankacılık hizmet ve işlemlerinde ise ileri teknoloji de kullanılmaya başlanmıştır. Elektronik bankacılıkta hizmetlerin gelişerek artması bankalar arası işbirliğinin artmasını, ülkelerin genelinde elektronik bankacılık altyapılarının kurulması sonrası bankalar arası elektronik fon transfer sistemini gündeme getirmiştir (Takan, 2001: 499-500).

Türkiye'de en çok uygulama sahası bulan ve elektronik bankacılıkta kullanılan sistemlerin biri de Elektronik Fon Transfer Sistemi'dir. 14/09/1970 Tarihli 1211 sayılı T.C. Merkez Bankası Kanunu'nun 4. Maddesinde yer alan görevler T.C. Merkez Bankası'nın temel görevleri içinde sayılmıştır. Bu kapsamda; T.C. Merkez Bankası'nın tarafından oluşturulan 1992 yılındaki Elektronik Fon Transfer (EFT) Sistemi ile 2000 yılında Elektronik Menkul Kıymet Transfer (EMKT) Sistemi kurularak kullanıma açılmıştır.

Elektronik Menkul Kıymet Transfer (EMKT) Sistemi var olan menkul kıymetlerin saklanması, bankalar arasında aktarımı ile mutabakatın elektronik ortamda, anlık ve kayıtlı olarak yapılmasına imkân sağlamaktadır. T.C. Merkez Bankası'nın ödeme sistemlerini geliştirmek için yeniden yapılandırma programının çerçevesinde geliştirilen ikinci nesil EMKT Sistemi ise 12 Temmuz 2013 tarihinden sonra faaliyete geçirilmiştir. EFT Sistemi ve EMKT Sistemleri "T.C. Merkez Bankası Ödeme Sistemleri" olarak tanımlanmaktadır.

İlk EFT sisteminin 1992 yılında faaliyete geçmesi sonrası 2000 yılında, olağanüstü zamanlarda kullanılmak üzere bilgi ve verilerin eş zamanlı olarak yedeklenebildiği Olağanüstü Durum Merkezi'nin faaliyete geçmesiyle yeniden düzenleme neticesinde yerini ikinci nesil EFT sistemi almıştır. 2011-2013 döneminde T.C. Merkez Bankası'nın kendi personeli ve teknik imkânlarıyla geliştirdiği projelerin neticesinde bir ayrıma gidilmiş, EFT Sistemini yüksek miktarda ve zamanı önemli bankacılık ödeme işlemlerini sağlayan Bankalar arası TL Aktarım Sistemi ile düşük

miktarlı perakende ödeme işlemlerini sağlayan Müşteriler arası TL Aktarım Sistemi olarak iki farklı bileşene ayırmıştır.

Müşteriler arası TL Aktarım Sisteminde; müşterilerin hesabı ile isme yapılan ödemeleri, iş yeri, konut, veya çeşitli kira ödemeleri, kamu ödemeleri, maaş ile kredi kartı vb. bankaların müşterileri adına yaptıkları ödemeleri içermektedir. Banka müşterisi bu ödemeleri mobil bankacılık ya da internet bankacılığı gibi elektronik bankacılık hizmetleriyle gerçekleştirebilir.

Bankalar arası TL Aktarım Sisteminde; bankaların kendi aralarında yaptığı ödemeleri ile yurt dışındaki finans kuruluşlarına sağladıkları muhabirlik hizmetlerinin bulunduğu ödemeleri içermektedir (TCMB, 2019).

EFT sistemine kayıtlı katılımcılar T.C. Merkez Bankası' daki hesaplarından farklı olarak EFT mutabakat hesapları vardır. Katılımcı gün başından ve gerektiği zaman EFT hesabına T.C. Merkez Bankası bünyesindeki mevduat hesaplarından fon aktarımı yapabilirler. Gün sonunda ise EFT hesabındaki miktarlar T.C. Merkez Bankası Ankara Şubesi'ndeki mevduat hesaplarına aktarılmaktadır. Katılımcıların T.C. Merkez Bankası' daki mevduat hesapları EFT hesabındaki transferleri için bir kısıtlama yoktur. Sistemde gönderilecek ödeme talimatları için herhangi bir alt - üst sınır bulunmamaktadır.

Sisteme düşen talimatlar gerçek zamanlı olarak ayrı ayrı işlenir. Talimat işlendiğinde ise gönderenin hesabı uygunsa borçlandırılmakta, alıcının hesabı alacaklandırılmaktadır. Katılımcılar, hesabında yeteri kadar fon olmasa bile talimatı gönderebilmektedir. Talimatlar katılımcıların hesaplarında yeterli fon oluna kadar bekletilmekte ve yeterli fon oluştuğunda sistem otomatik olarak talimatı karşı tarafa göndermektedir. Bekletilen talimatların ödenmesinde ise katılımcıların talimatlarına verdiği öncelik değeri ile geliş sıralaması dikkate alınmaktadır. Sistemde mutabakatı yapılmış olan talimatların iptali söz konusu olmamaktadır. Ancak oluşabilecek yanlışlar için veyahut operasyonel hata durumunda ise tarafların karşılıklı olarak görüşmeleri gerekecektir. (Vurucu ve Arı, 2014: 639).



Şekil 1: EFT Sistemi İşlem Akışı

Kaynak: http://eftemkt.tcmb.gov.tr/odemeSistemleri_TR.htm#9

Örnek vermek gerekirse, müşteri hesabının olduğu X Bankasına gidiyor ve Y Bankasında hesabı olan bir şahısa ödeme yapmak istemekte, (Bkz. Şekil, Adım 1’da). X Bankası, işlemi yapmak için T.C. Merkez Bankası’nın ödeme sistemine göndericinin ve alıcının bilgileri, ödeme miktarı vb. gereken bilgileride içeren bir ödeme mesajı yollar (Adım 2’de ise). T.C. Merkez Bankası ödeme sistemine gelen talimatı anlık işleme koyarak X Bankasının EFT hesabındaki bakiyesi uygun ise, ödeme işlemi 3-5 saniyede X Bankasından Y Bankasına geçer. (Adım 3’de ise). Ancak gönderici bankanın T.C. Merkez Bankası ödeme sistemindeki hesabı bu ödeme için yeterli miktara sahip değil ise, ödeme talimatı bekleme kuyruğuna alınır. Y Bankasına gelen ödemeyi alıcının hesabına kaydetmektedir. (Adım 4’de ise). T.C. Merkez Bankası ödeme sistemlerinde işlemler neredeyse anlık gerçekleşmekle birlikte, bazı durumlarda X ve Y Bankalarının bu havale ile ilgili yaptığı işlemlerine ve dâhili uygulamalarına bağlı olarak müşterilerine karşı gecikmeler gerçekleşebilmektedir. Bu sistem bir nevi alacaklandırma sistemi olarak tanımlanabilir. Diğer bir anlamla, herhangi bir bankanın T.C. Merkez Bankası ödeme sistemlerini kullanmak suretiyle başka bir bankanın hesabına para yollayabilmektedir. Ancak başka bankanın hesabından kendi hesabına likit çekememektedir. Sistemde mutabakatı tanımlanmış (hesabı kesinleştirilmiş) talimatı iptal etmenin ihtimali bulunmamaktadır. Bir işlem hatası olması durumunda, X ve Y bankalarının karşılıklı olarak anlaşması gerekmektedir.

T.C. Merkez Bankası ödeme sistemleri, Türk lirası ödeme işlemlerinde bankaların ve müşterilerinin arasındaki, elektronik olarak gerçekleştirilen EFT Sistemi ile Devlet İç Borçlanma Senetleri, likidite senetleri vb. menkul kıymetlerin aktarımlarını gerçekleştiren, EMKT sisteminden meydana gelir. Sistemin sahipliği ve işletilmesi T.C. Merkez Bankası'na aittir. Sisteme ilişkin kurallar "T.C. Merkez Bankası Ödeme Sistemleri İşletim Kuralları" talimatı ile belirlenmiştir.

EFT sisteminin kurulması ile:

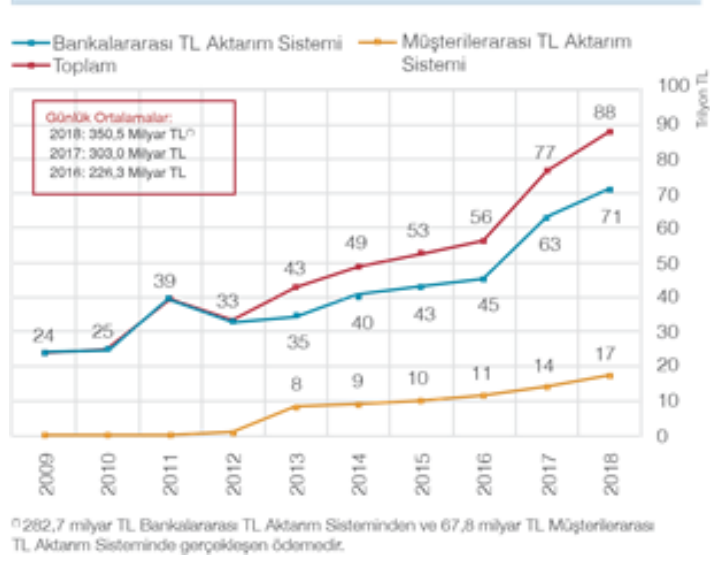
- Bankalar arasında güvenli para transferi
- Bankalararası para transferlerinde hız ve kolaylık imkânı
- Piyasalarda nakit dolaşımının azalması
- İnsan gücü ve kâğıda dayalı işlemler azaltılması
- Bankalarca etkin ve daha kolay bir fon yönetimi
- Fiziksel menkul kıymet basım ve değişiminin azalması
- Yaygın işlem fırsatı edinme
- Menkul kıymetlerin ödeme karşılığında teslim edilmesi sağlanmıştır.



Grafik 1: T.C. Merkez Bankası Ödeme Sistemlerinden Geçen Yıllara Göre Talimat Adetleri

Kaynak: <http://www3.tcmb.gov.tr/yillikrapor/2018/files/tr-full.pdf> [Erişim Tarihi: 15.05.2019]

Müşteriler arasında Türk Lirası Aktarım Sistemi 2018 yılında gerçekleşen talimatları toplam tutarı 17 trilyon TL olarak gerçekleştirmiştir. 2018 yılında ise günlük ortalama işlem hacmi tutarları 67,8 milyar TL olarak gerçekleşmiştir. Sistem içinde 2018 yılında 585 milyon adetlik işlem gerçekleşmiş ve günde ortalama 2,3 milyon adet talimat işlenmiş. 2018 yıl sonu itibariyle ise günlük en yüksek işlem 17 Aralık 2018 tarihinde meydana gelmiş ve toplam 5,8 milyon adet'e ulaşılmıştır. Müşteriler arasında TL aktarım sisteminde 2018 yılında 2017'e göre yaklaşık olarak yüzde 24,5 daha çok işlem mutabakatı yapıldığı görülmektedir.



Grafik 2: T.C. Merkez Bankası Ödeme Sistemlerinden Geçen Yıllara Göre Talimat Adetleri

Kaynak: <http://www3.tcmb.gov.tr/yillikrapor/2018/files/tr-full.pdf> [Erişim Tarihi: 15.05.2019]

Bankalar arasındaki TL Aktarım Sistemi ve bu sistem tarafından gerçekleştirilen Elektronik Menkul Kıymet Transfer ve Mutabakat Sistemi (EMKT) işlemlerinin yani para karşılığı miktarı ise 2018 yılında toplam olarak 71 trilyon TL olarak gerçekleşmiştir. 2018 yılında günlük ortalama işlem miktarı ise 282,7 milyar TL olarak gerçekleştiği görülmektedir. Sistemde 2018 yılı olarak yaklaşık 2,5 milyon adetlik bir işlem gerçekleştirilmiş ve günlük ortalama 10 bin adet talimat işlenmiştir. Bankalar arası TL Aktarım Sistemi'nde 2018 yılı bir önceki yıla göre yaklaşık yüzde 12,7'lik bir artışa işlemin, mutabakatının gerçekleştirildiği görülmektedir. (T.C.M.B., 2018).

3.2.2.2. Swift (Society For Worldwide Interbank Financial Telecommunication)

Dünya Bankalar Arası Finansal İletişimin Kuruluşu yani (SWİFT), genel anlamda bakıldığında uluslararası platformda haberleşme ağıdır. Bu sistem bir ödeme aracı olmayıp genel olarak ödeme işlemlerinin sahip olduğu bilgiyi bankalar arasında ileten bir ağıdır (Göleç, 2015: 103-120)

SWİFT sistemi ilk olarak 1973 yılında Brüksel'de kurulmuş ve. Dünya da paylaşılan finansal talimatları ve hizmetlerin oluşumu konusunda iddialı ve yenilikçi vizyona ve uluslararası finansal mesajlaşma için ortak bir dile dayanarak kuruldu. Bu vizyona ulaşmak için, SWİFT uzun süredir standardizasyonda, özellikle de küresel

finansal mesajlaşma ve referans veri standartlarını oluşturup sürdürerek önemli bir rol oynadı.

Kuruluşundan bu yana SWIFT, küresel finansal mesajlaşmanın ve otomasyonun temelini oluşturan standardizasyonda lider bir rol oynamıştır. Standartlaştırılmış mesajların ve referans verilerinin kullanılması, kurumlar arasında paylaşılan verilerin net ve makine dostu olmasını, otomasyonu kolaylaştırmasını, maliyetleri düşürmesini ve riskleri azaltmasını sağlar. SWIFT aracılığıyla bankalar, emanetçiler, yatırım kurumları, merkez bankaları, piyasa altyapıları ve kurumsal müşteriler, ödemeleri yapmak veya işlem yapmak gibi ortak iş süreçlerini gerçekleştirmek için yapılandırılmış elektronik mesaj alışverişinde bulunabilirler (www.swift.com, 2019).

SWIFT, finansal olarak dünyadaki faaliyetler ile ilgili işlemlerin anlık, kesin ve güvenli bir biçimde gerçekleştirilebildiği ve tüm üyelerinin de aynı zamanda hissedarı olduğu kooperatiftir. Yaklaşık olarak 200'den çok ülkede bulunan ve 10,800 civarında finans kurumunun, standart finansal talimatları SWIFT ile karşılıklı olarak gönderilip alınabilmektedir. (Takasbank, 2019).

Kısa tanım olarak, bankacılık işlemleri için “özellikle uluslararası işlemlerde” döviz cinsinden olan varlıkların elektronik fon transferinin standardını tanımlayan bir kod sisteminden ibarettir. Sistem sayesinde ise tüm dünyayı kapsayan anlamı ile bankalar arasındaki “elektronik fon transferi standardını” sağlayan sistemdir.

Sistem olarak ayrıca BIC yani (Bank Identifier Codes) kodu olarak sadece banka tanımlama kodu özelliği sayesinde her bankayı ayrı olarak tanımlamaktadır.

Swift kodları dünyada herhangi bir bankayı tanımlayan 8 veya 11 haneli kodlardan oluşturulmuştur. Genel olarak, dünya bankacılık sisteminde tanımlı Swift kodları değiştirilemez ve standarttır. Özellikle uluslararası para transferlerinde kullanılan bu kodlar ile bankalar kolaylık tanınmaktadır.

Bir Swift Kodu Örneği verecek olursak:

- İlk 4 Harf – Bankanın Kodunu Tanımlar.
- Sonraki 2 Harf ise– ISO Ülke Kodunu Tanıtır (Türkiye için TR gibi)

- Ardındaki 2 Harf ise– Yerel Kodunu Tanımlar (Bazı Ülkelerde 3 Karakterli Kod Olabilmektedir)
- Son 3 Harf ise– Banka'nın Şube Kodunu Tanımlamaktadır. (IS: İstanbul gib)
- Not: – Bazı ülkeler için son basamaktaki harflar 3 karakterden oluşturulmuş olabilir.

Örnek verecek olursak, Garanti Bankası İstanbul Şubesi için Swift Kodu TGBATRIS' olacaktır.

SWİFT işlemlerinin girişini, şayet saat 17:00' den önce yapılırsa transfer iki iş gününde, ya da 17:00'den sonra yapılırsa 3 iş gününde karşı bankadaki hesaba ulaşır. (www.tech-worm.com, 2019).

3.2.2.3. Pos (Point Of Sale)

Pos'lar bir kart aracılığı ile çalıştırılan terminaller ile müşterilerin banka hesaplarından doğrudan satıcıların banka hesaplarına aktarılması işlemi olarak tanımlanmaktadır. Bu sistemde POS cihazı içerisinde kredi kartı ile banka kartı gibi kartlar alıcı ile satıcı hesapları arasındaki transferi sağlamaktadır. Uygulamada mal değeri müşterinin hesabından, satıcının hesabına banka ile yaptığı sözleşmenin niteliğine uygun olarak önceden belirlenmiş, komisyon ödeyerek veyahut komisyon ödemedi belirlenmiş bir vade sonunda aktarılması işlemidir. POS' lar, alışveriş yapan müşterilerinin üstlerinde nakit para taşımadan rahat ve güvenli bir şekilde alışveriş yapmalarına imkân sağlarlar.

POS' lar ilk olarak 1973 yılında Amerika'da bulunan IBM firması tarafından geliştirilen ve 1974 yılında da bu ülkede marketlerde kullanılmaya başlanan bir sistemdir. Türkiye'de ise ilk POS kullanımı 1987 yılından itibaren başlamıştır. (Gümüş, 2014: 77).

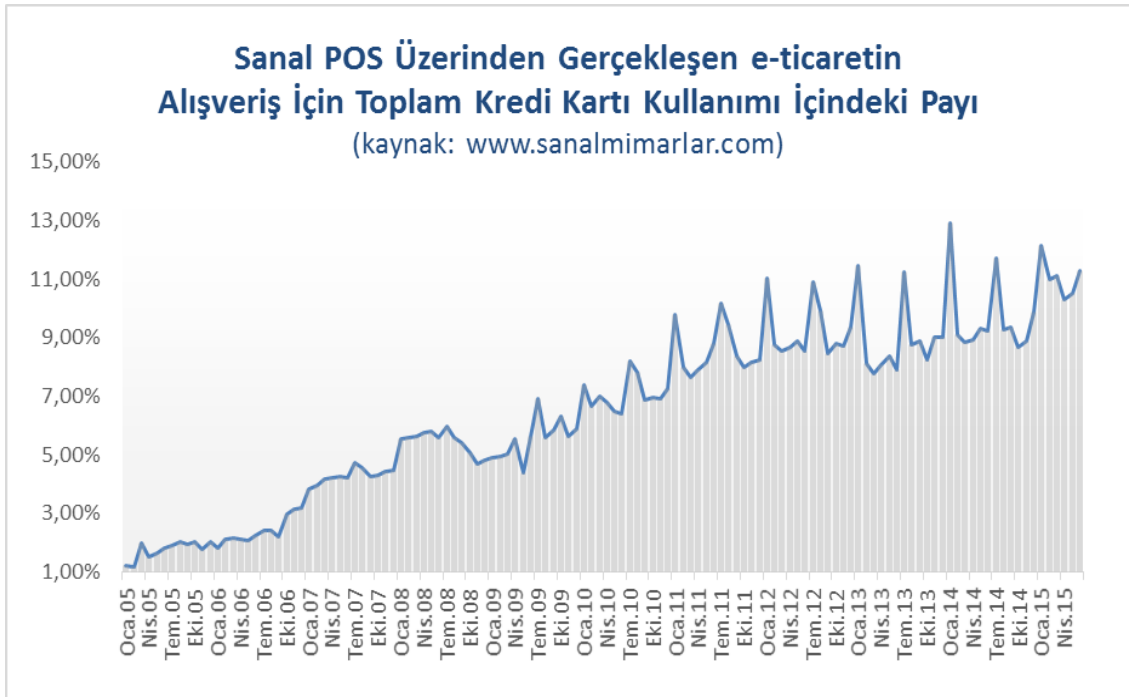
POS kullanımının işletmeler açısından en önemli avantajları, nakit satışlar sonucunda oluşacak kasa farklarının en aza indirilerek ortadan kaldırılması, işyeri içerisinde kasada fiziki para bulundurma risklerinin azaltılması, nakit alışkanlığı olmayan müşteriler için POS kullanımı olan işletmeyi tercih sebebi olması sağlaması, satış hacmi ve ciroyu artırması, satış işlemlerinin daha güvenilir, doğru ve hızlı yapılmasını sağlamak gibi sıralanabilir.

Genel olarak bankalar, işletmelerin kendilerini tercih etmesini sağlamak için bu işletmeleri tercih eden müşterilere avantaj sağlayıp kendi kartlarını kullanmasını hedefler. Burada bankalar müşterilerine yapılan alışverişlerde puan kazandırıp yine bu puanları alışverişlerde kullanma olanağı sağlayarak POS kullanımını teşvik ederler (Korkulu, 2017:9).

Tablo 3: Yıllara Göre Pos Kullanım Sayıları

Yıllar	Sayı
2014	2.191.382
2015	2.158.328
2016	1.746.220
2017	1.656.999
2018	1.586.747

Kaynak: Bankalararası Kart Merkezi, 2019



Grafik 3: Sanal POS Üzerinden Gerçekleşen E-Ticaretin Alışveriş için Toplam Kredi Kartı Kullanımı İçindeki Payı

Kaynak: <http://blog.sanalmimarlar.com/tag/e-ticaret-hacmi/> [Erişim Tarihi: 23.02.2019]

3.2.2.4. Kredi Kartı

Kredi Kartı Sisteminin Tanımı

Tüketimin yoğun olarak arttığı toplumlarda yaşayan insanların ihtiyaçları nicelik ve nitelik bakımından gün geçtikçe değişmektedir. Gelişen teknolojiyle birlikte modern bankacılıkta bireylerin yaşamına çeşitli finansal araçlar ve ürünler sunduğu gözlenmektedir.

Kredi kartı, nakit taşıma riskini ve maliyetini düşürmesi öte yandan hızlı ve güvenli ödeme aracı olması nedeniyle piyasada yaygınlaşmasına yardımcı olmuştur. Sadece mal ve hizmet alımları için değil, bunun yanında nakit avans hizmetinin olması tercih edilmesi nedenlerinden biridir. Bu sayede yapılan alışverişlerin kayıt altına alınması ve vergi kayıplarının önlenmesinde büyük rol oynamaktadır. Kredi kartı; sahibi banka ya da finansal kuruluşlarda olan harcama limitleri belli koşullara göre belirlenen, yurtiçi ve yurt dışında anlaşmalı işyerlerinden mal ve hizmet alımı ile nakit ödeme araçlarından ya da ATM'lerden nakit çekim kullanmak amacıyla bireylere tahsis edilen kartlardır. Böylece hem nakit taşımanın olmaması hem de kısa vadeli nakit kredi ihtiyacını karşılaması nedeniyle iki taraflı bir fayda sağlamaktadır. Harcamalarda çek kullanımını ve nakit para kullanmayı azaltmayı hedefleyen bir amacı da bulunmaktadır (Durukan, Elibol ve Özhavzalı 2005:143).

Dünya genelinde kredi kartı kullanımı arttıkça, tüketici toplumu için satın alma alışkanlığı finanse eden önemli bir araç haline almıştır. Kredi kartları hem kredi kaynağı olarak hem de ödeme sistemlerinin bir unsuru olarak iki farklı alanda tüketicilere yardımcı olmaktadır. Kredi kartlarının ödeme aracı olarak karşımıza çıkması nakit taşımama kolaylığını öne çıkarmaktadır. Özellikle batının gelişmiş ülkelerinde büyük metropollerde güvenlik kaygısının artmasıyla müşterilerin kredi kartı kullanımı artmıştır. Zaman içinde kredi kartı kullanımı kültüründe gelişmesiyle birlikte nakit kullanma oranını alışverişlerde düşürmüştür. Son otuz yılda bu pazarda büyük değişimler yaşanmaktadır. Kredi kartı arzını gerçekleştiren işletmeler gelişmiş pazarın yüksek seviyelere çıkmasıyla kazançlarını arttırmak adına gelişmiş pazarlara yönelmişlerdir (Kurtuluş ve Nasır, 2006).

Kredi kartların yaygınlaşması gelişmiş pazarların bulunduğu ülkelerde devletin kayıt dışı ekonomiyi kayıt altına alma çalışmalarını kolaylaştırmıştır. Kredi kartı kullanıcıları kayıt dışı ekonominin kontrol altına alınmasına katkı sağlamıştır.

Müşterilerin alışveriş yapmalarına kolaylık sağlamak amacıyla geliştirilen kredi kartı sistemi insanların nakit para taşıma zorluğundan kurtarmak amacıyla düşünülmüş bir ödeme sistemidir. Bankalar sistemi daha önceleri nakit para kullanmanın yerine çek kullanma yöntemini müşterilere sunmuş fakat çek kullanımında karşılıksız çek düzenleme ve ödemelerde provizyon alma, küçük tutarlı alışverişlerde de çek kullanımı çekin düzenlenmesinde ve zaman kullanımında sorunlar çıkardığından kredi kartı sistemi ortaya çıkmıştır.

Kredi kartı sistemine genel olarak bakıldığında kredi kartını çıkaran banka ya da finansal kuruluşların sunduğu kredilerle müşterilerin ihtiyaç duyduğu ürün veya hizmeti almasını anında ödeme yapmadan belli bir dönemin sonunda ve belli bir ek ücret ödemededen yapmalarını sağlayan bir sistemdir (Lewis, 1982: 46).

Tüketicilerin alışverişlerde nakit para kullanmasına alternatif olması amacıyla ortaya çıkan kredi kartları, günümüz ekonomisinde farklı işlevleri de bünyesine katmasıyla tanım olarak da içeriği zenginleşmiştir.

Kredi kartları günümüzde artık sadece alışveriş için para ikamesi yapan bir araç kullanımından öte yapılan alışveriş taksitlendirme, kart sahibi için çeşitli sigorta hizmetleri, alışveriş puanları, chip para, bonus ve benzeri avantaj ve imkânları da sunmaktadır.

Günlük hayatta çok yönlü olarak bir ödeme aracı olarak kullanımında otomatik para ödeme makinelerinin (ATM) yaygınlaşması, büyük alışveriş mağazalarının kendine ait kredi kartı çıkarmaları ve kredi kartı pazarlama işini yapan şirketlerin rolü büyüktür. Özellikle büyük şehirlerdeki suç oranlarının artması, hırsızlık ve gasp gibi suçların tehlikeli seviyelere ulaşması tüketicileri kredi kartı kullanımına yönlendirmiştir.

Kredi Kartlarının Tarihçesi

Kredi kartı sistemine bakıldığında kartın ilk çıktığı yer ABD'dir. Alışverişin yoğun olduğu merkezlerde ödeme yapmayı kolaylaştırma ve nakit ödemeler için

alternatif oluşturma fikriyle geliştirilen sistem, zaman geçtikçe perakendeci grupların kendi aralarında yaptığı anlaşmalarla birbirlerinin piyasaya çıkardığı kartları kabul etmesiyle sistem halini almıştır.

Bu gelişmeler zamanla eğlence ve seyahat kartlarının da ortaya çıkmasına yardımcı olmuştur. Organizasyon içine dâhil olan oteller, lokantalar, kulüpler ve seyahat şirketleri bu kartların kullanımını kabul etmekteydi. Bu kartların ilki günümüzde de kullanımda olan ‘‘Diners Club’’ kredi kartıdır.

1940’lı yılların sonuna doğru ABD’de birkaç Amerikan Bankası kredi kartı sisteminin ilk uygulamalarını başlattılar. Bu uygulamalarda müşteriler kartlarıyla yaptıkları alışverişleri ya belli bir tarihte ödüyorlardı ya da borcun bir kısmını ödeyip kalanı bankadan kredi kullanarak taksitlendirmektedirler (Slawsky ve Zafar 2005:2).

Bu sistem içerisinde en başarılı örneklerden biri ‘‘Bank of America’’nın çıkardığı Americard daha sonra Visa adını almıştır. Bu banka 1966 yılında ‘‘Blue’’, ‘‘White’’, ve ‘‘Gold’’ türünde Americard’ların lisansını diğer bankalara da vermiştir. Aynı dönem içerisinde Fransa’da ‘‘Carte Blanche’’ çıkartılmış ve özellikle kullanımı Avrupa’da yaygınlaşmıştır.

Barclays Bank, Americard’ın ilk deniz aşırı lisansını alan İngiliz Bankasıdır. 1966 yılında İngiltere’de Barclaycard adıyla ilk kredi kartı uygulamasını başlatan bu bankadır. ‘Barclaycard’ın İngiltere’de başarı göstermesiyle ülkenin diğer önde gelen bankaları National Westminster, Midlan Bank, Lloyd Bank ve Royal Bank of Scotland’ın beraber olduğu bir organizasyonun temelini atmıştır. Bu ortak kredi kartı organizasyonu Barclaycard Visa’ya rekabet etmek için 1972’de ‘‘Acces’’ adıyla bir kredi kartı çıkarmıştır.

Bu gelişmeler sonucunda kredi kartlarının sahipleri için hem nakit para şeklinde kullanılabilir bir araç hem de müşterilerin borçlanma aracı olarak kullanabileceği bir önemli bir araç olduğunu göstermiştir. 1990’lı yıllara bakıldığında yalnızca İngiltere’de kredi kartı kullanan tüketicilerin sadece yüzde ellisi dönem içi harcamalarının tamamını ödedikleri görülmüştür.

Bunun yanında 1980’li yılların başlarında müşterilerin kredi kartı ile yaptıkları işlemlerin yıllık ortalama yüzde 20 artış gösterdiğini, bu orana karşılık 1990’lı yılların sonlarına doğru 30 milyon kredi kartı bulunduğu gözlenmiştir. Günümüz

İngiltere’inde birçok banka bu pazarda kendine yer edinmek için Visa ya da Access marka lisansları tercih etmektedir (Worthington ve Horne, 1992:3-10).

Son yıllarda Japonya’da da JCB ve Hitachi gibi ülkenin büyük önde gelen kredi kartı organizasyonları uluslararası nitelik kazanma adına yoğun çalışmalar gerçekleştirmektedirler. Bunun yanında Japon bankaları ‘‘Visa’’, ‘‘Mastercard’’, ‘‘Diner’s Club’’ ve ‘‘American Express’’ gibi kartların lisanslarını alarak da rekabet içinde bulunmaktadırlar.

Türkiye’de Kredi Kartlarının Tarihsel Gelişimi

Türkiye’de kredi kartlarının tarihsel gelişimi Avrupa ülkeleriyle paralellik göstermektedir. Avrupa’da kredi kartı uygulaması başlamadan önce tüketici kredisi uygulaması başlamış ve tüketici kredisinin kullanılmasını kolaylaştırmak adına kredi kartı piyasaya dâhil olmuştur. Ülkemizde ise bu gelişmelerin tam tersine uygulamalar olmuş ilk önce kredi kartı uygulaması başlamıştır. Türkiye’deki kredi kartlarının tarihsel gelişimi maddeler halinde şöyledir:

- Türkiye’de kredi kartı olarak ilk defa temsilcisi Koç Grubuna bağlı ‘‘ AŞ.’’, yurt içinde kart çıkarma yetkisini Diners Club’ ten alıp, Diners Club kredi kartını çıkarmıştır (Bankalararası Kart Merkezi, 1997:2).
- Diners Club uygulamasının hizmete girmesinden sonra Türk Ekspres Havacılık ve Turizm Limited Şirketi ‘‘Amerikan Express’’ kartları ile 1975’e kadar faaliyetini sürdürmüştür.
- 1975 yılı ve sonrasında Eurocard, Mastercard ve Access kredi kartları Türkiye piyasasına girmiştir. İnterbank grubuna bağlı olan bu kartların temsilciliğini Anadolu Kredi Kartları Turizm A.Ş.’ ye devredilmiştir. 1980’ li yıllarda kredi kartı çalışmaları hızlanmış Emlakbank, Vakıfbank, İktisat Bankası gibi bankaların liderliğinde yaygınlaşmıştır (Güney: 2007:112).
- 1980’li yıllarda başlayan çalışmalar sonucunda kredi kartları tüketiciler tarafından yoğun ilgi görmüş ve diğer bankalarda bu uygulamaya geçmeye başlamışlardır. İlgi görmesinin nedenlerinden birisi de kredi kartlarının sakladığı döviz girdisidir.
- Anadolu Bankası A.Ş. ve ABC Turizm 1981 yılında Visa’nın Türkiye’deki temsilcileri olmuşlardır.

- 1984 yılında Visa'nın Türkiye'de ofis açması ile kullanım artışı hızlanmıştır.
- Amerikan Ekspres kartını Türkiye'de 1984 yılında Koç-Amerikan Bankası, 1985 yılında Akbank, 1986 yılında Egebank ve Türkiye İş Bankası A.Ş. müşterilerine sunmuşlardır.
- İmar Bankası ve İktisat Bankası kredi kartı hizmetini 1986 yılında müşterileriyle tanıştırmıştır.
- 1987'de Pamukbank Prestij Card adı ile kredi kartlarını müşterilerinin hizmetine sunmuş ve yine aynı dönem içerisinde mağazaların müşterilerine ikili sistem olarak çalışan kartları vermiştir (Çırpan, 2000: 28).
- 1989'da "Shell Card" isminde piyasaya ilk petrol kartının arzı yapılmış, yapılan harcamalar kart sahiplerinin belli dönemler içerisinde ödenebilmesi sağlanmıştır (Dağıstanlı, 1990:2)
- Switch hizmeti için 1990'da 13 adet özel ve kamu bankasının ortak çalışması ile Bankalararası Kart Merkezi hizmete sokulmuştur.
- 1990 yılında harcamalara bağlı olarak puan kazanma hizmeti verilmeye başlanmış ve bu puanlar ile belirli kataloglar içinden ürün satın alınması sağlanmıştır.
- 1992 yılında kredi kartları üzerinde fotoğraf kullanımı dünyada ilk kez Pamukbank tarafından müşterilerinin kullanımına sunmuştur.
- 1993 yılında açılan Europay/MasterCard Türkiye Ofisi'nin kart artış hızında olumlu etkisi olmuştur.
- İlk chipli kart uygulaması 1994 yılında başlamış ve yine dünyada ilk kez çok ortaklı kart uygulaması Türkiye'de hayata geçmiştir. Bunu 1997 yılında ilk ortaklı (co-branded) kredi kartı takip etmiştir.
- 1998 yılında Türkiye'de kredi kartı sahiplerine mil ve nakit puan toplama, taksitli ödeme gibi uygulamalar faaliyete geçmiştir.
- 1999 yılında Bankalararası Kart Merkezi switch sistemi yeni teknoloji ürününün ikinci aşamasının faaliyete girmesiyle, işlemler eski sistem dikkate alındığında büyük oranda artmış ve tam verimlilik ile çalışan sistem üyelere kesintisiz bir hizmet sağlamıştır. Harcamaların kayda alınabilmesi bu tarihten sonra başlamış, kredi kartı kullanım alanları, hacim ve oranlar detaylarına kadar hesaplanarak düzenli istatistikler tutulmaya başlanmıştır (BKM, 2008).

Bankalararası Kart Merkezi switch sistemi ile;

- 1999 yılında hayatımıza ilk çok ortaklı (multi-branded) kartlar girmiş ve bu sayede tüketiciler taksitli kredi kartlarıyla tanışmıştır. Ayrıca daha önce uygulanmaya başlanan puan ile katalogdan ürün seçimi farklı bir boyuta geçerek puanların anlaşmalı işyerlerinde nakit olarak kullanılabilmesi sağlanmıştır.
- Teknolojinin gelişmesiyle birlikte 2000 yılında BKM ve buna bağlı üye kuruluşları chip & PIN uygulamasına geçmiştir.
- 2006 yılında temassız kredi kartı kullanımı ilk kez kullanılmaya başlanmıştır. Ayrıca Türkiye chip & PIN uygulamasını Avrupa'da Fransa ve İngiltere'den sonra kullanmaya başlayan üçüncü ülke olmuştur.
- 2007 yılında BKM tarafından BKM 3D Secure platformu hizmete girmiştir. Böylece kart sahiplerine ve ticari faaliyette bulunan sitelere kredi kartı ile internet ortamında güvenli alışveriş sağlanmaya çalışılmıştır. Aynı yıl temassız özellikli ilk toplu taşıma uygulaması başlamıştır.
- 2008'de BKM ve Türkcell'in ortaklığı ile dünya genelinde ilk olan 3D Secure ve Türkcell mobil imzanın entegrasyonu yapılmıştır. Bankacılık işlemlerinde kullanılan mobil imza ile, kredi kartı ile yapılan alışverişlerde ilk kez kullanılmaya başlanmıştır (Türkiye Bankalar Birliği, 2009: 20).
- 2016 yılında Türkiye'nin ilk milli ödeme sistemi TROY hizmete girmiştir.

Kredi Kartının Kullanıcılar Açısından Faydaları

Kredi kartı kullanımı, sahiplerine çok farklı yararlar sağlamaktadır. Kredi kartı sistemine bakıldığında bu sistemde tek yarar sağlayan kart kullanıcıları değildir. Kredi kartı sistemini oluşturan banka ve kurumların üye olan işyerinden sağladıkları komisyon gelirleri vardır. Alışverişlerde müşterilerin kredi kartı kullanması üye işyerlerinin satışlarını artırmaktadır. Ayrıca piyasaya kredi kartı arz eden kuruluşların komisyon gelirleri, kart kullanıcılarından alınan senelik aidat gelirleri ve kart kullanıcılarının mevduat hesaplarındaki bakiyelerin yine kart kullanıcılarına nakit veya taksitli nakit avans kullandırarak kredi sağlamaları sonucu gelirleri mevcuttur. Kart hamiline yararları aşağıdaki gibi sıralanabilir (İşgüzar, 2003: 49-50):

- Nakit para taşıma mecburiyetini ortadan kaldırması
- İsteddiği anda nakit çekme özelliği
- Kredilendirme ve taksitlendirme imkânı
- E-ticaret yapabilme
- Kullanıcıya ek kart hizmeti sunması
- Borç ödemeyebilme özelliği
- Faiz uygulanmadan kısa vadeli kredi vererek alışveriş yapma imkânı
- Yurt dışında kullanıma açık olması
- Kampanya ve promosyonlardan yararlanabilme özelliği
- Kartın kaybolması ya da çalınması durumunda sigortalanması ve müşteri zararının en aza indirilmesi

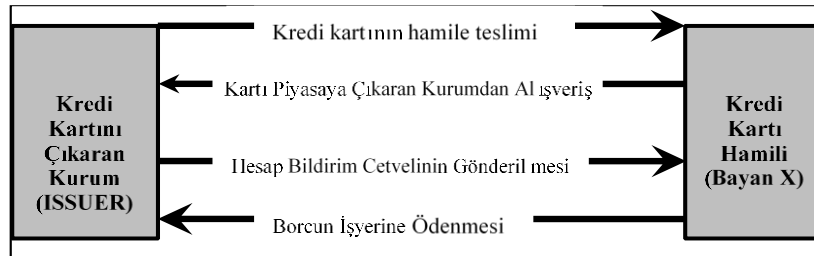
Kredi Kartı Sisteminde Kullanılan Başlıca Ödeme Sistemleri

İki Taraflı Kredi Kartı Sistemi

İki taraflı kart sisteminin öne çıkan özelliği kartı çıkartan kurum ile mal ya da hizmeti sunan kurumun aynı olmasıdır. Başka bir tabir ile kartı piyasaya süren kurum sadece kendi müşteri portföyüne kart arz etmektedir.

Bu şekilde kart veren kuruluşların asıl amacı; alıcı kitlesini genişletmek ve kendi işletmesine müşterileri bağlamak için daha kolay ve likide ihtiyaç duymaksızın alışveriş imkânı sağlamaktır. Kuruluşlar daha önceleri rakipleriyle rekabet etmek için müşterilerine veresiye ve taksitli alışveriş imkânı tanırken daha sonra kredi kartı sistemine geçmişlerdir.

İki Taraflı Kart Sisteminde İşlem Akışı



Şekil 2: İki Taraflı Kart Sisteminde İşlem Akışı

Kaynak: Çeker, 1997:7-8

Şekilde görüldüğü üzere, kartı arz eden kuruluş ve kart kullanıcısı olarak iki taraf vardır. Kart kullanıcısı, kartı arz eden kuruluşa bağlı işletmelerde nakit kullanmadan sadece kartı kullanarak alışveriş yapmaktadır. Kartı çıkaran kuruluş, kart kullanıcısının yaptığı ödemeleri tahsil edebilmek için dönem sonu hesap bildirimini gönderir. Hesap bildirimindeki ödeme tutarını kart kullanıcısı taraflar arasındaki sözleşmeye bağlı olarak ödemesini gerçekleştirir (Çeker, 1997:7-8).

Bu bilgilere bakıldığında iki taraflı kart sisteminde kartın bir ödeme aracı olmasından daha çok bu sistemde arz edilen kartların, kullanıcısına kredi sağlamaması nedeni ile kredi kartı sisteminden uzaktır (Akipek, 1999:190).

Üç Taraflı Kredi Kartı Sistemi

Üç taraflı kredi kartı sisteminin ilk defa 1950’de Diners Club tarafından New York eyaletinde müşterilerin kullanımına sunulmuştur. Bu sistemi kullanan işletme kart ihracında bulunmamaktadır. Kullanıcılara kart ihracını uzman kuruluşlar ya da bankalar yapmaktadır. Bu kart ile sistemde üyeliği bulunan işyerlerinden sistemin logosunun bulunduğu tüm kart kullanıcıları alışveriş yapabilmenin yanında müşteriler ATM aracılığı ile nakit ihtiyaçlarını karşılayabilirler.

Üç taraflı kredi kartı sisteminde kart ihracını gerçekleştiren kuruluş, sisteme üye olan iş yerine kart hamili tarafından yapılan harcama tutarlarının ödeme garantisini verir (Yılmaz, 2000: 32).

Üç taraflı sistemde, kartı piyasalara ihraç eden kuruluş ticari faaliyetleri bulunan işyerleri ile üyelik sözleşmesini imzalarken diğer yandan kredi kartı sözleşmesi yaptığı kullanıcılara kredi kartını vererek alışveriş yapma fırsatı sunmaktadır. Kart kullanıcısı, kartı piyasaya ihraç eden kuruluştan aldığı kartın amblemini gördüğü sisteme kayıtlı üye iş yerinden nakit kullanımı yapmadan kredi kartı kullanarak alışveriş yapma imkânı bulmaktadır (Çeker, 1997:7-8).

Sisteme üye işyerleri kartı ihraç eden kuruluşa karşı, kendisi aracılığı ile piyasaya sürülen bir kredi kartının kullanıcısı olan müşterilere nakit para talebinde bulunmadan mal satmak ya da hizmet sunma zorunluluğu bulunmaktadır. Kartı çıkaran kuruluş bu sistemde, kart hamili müşterisinin yerine hamilin borçlandığı miktarı, sisteme üye olan işyerine öder. Kredi kartı ihraç eden kuruluş ödemiş olduğu harcamayı dönem içerisinde kullanıcıdan tahsil eder (Teoman, 1989: 25-27).

Bu sistem ile birlikte üye işyerleri, kart kullanıcılarından sunduğu mal ya da hizmetin ücretini para olarak almak yerine bir kredi vermiş olmaktadır. Ayrıca kısmi ödeme olarak yapılan anlaşma çerçevesinde dönem sonu ödenmesi gereken tutarı vadeli ya da taksitli ödeme imkânı da sunmaktadır (İşgüzar, 2003: 41-42).

Bu bilgilere bakıldığında üç taraflı kredi kartı sisteminin iki taraflı sisteme göre farkı, kartı ihraç eden kurum ile müşterilere mal ya da hizmetin satışını yapan kurumun farklı olmasıdır. Üç taraflı sistemde kart kullanıcısı, üye olan işyeri ve kartı ihraç eden kurum olmak üzere üç taraf bulunmaktadır (Ardahan, 1997: 32).

Tablo 4: Yerli Kredi Kartlarında Yurt İçi Kullanım

YERLİ KREDİ KARTLARINDA YURT İÇİ KULLANIM						
Dönem	İşlem Adedi			İşlem Tutarı (Milyon TL)		
	Alışveriş	Nakit Çekme	İşlem Adedi Toplam	Alışveriş	Nakit Çekme	İşlem Tutar Toplamı
2018 YILI	3.751.571.087	98.306.067	3.849.877.154	699.378,77	75.352,02	774.730,79
2017 YILI	3.342.000.342	97.397.861	3.439.398.203	590.484,60	67.207,61	657.692,21
2016 YILI	3.071.150.337	90.330.848	3.161.481.185	523.506,29	64.979,82	588.486,11
2015 YILI	2.891.409.734	86.696.624	2.978.106.358	477.426,37	54.322,29	531.748,66
2014 YILI	2.686.955.419	81.420.877	2.768.376.296	420.974,98	44.020,08	464.995,07

Kaynak: Bankalararası Kart Merkezi, 2019

Tablo 5: Yerli Kredi Kartlarında Yurt Dışı Kullanım

YERLİ KREDİ KARTLARINDA YURT DIŞI KULLANIM						
Dönem	İşlem Adedi			İşlem Tutarı (Milyon TL)		
	Alışveriş	Nakit Çekme	İşlem Adedi Toplam	Alışveriş	Nakit Çekme	İşlem Tutar Toplamı
2018 YILI	94.730.640	631.170	95.361.810	19.035,77	532,89	19.568,66
2017 YILI	84.017.621	721.872	84.739.493	15.994,57	496,89	16.491,45
2016 YILI	67.203.987	642.081	67.846.068	12.997,11	373,83	13.370,93
2015 YILI	56.555.241	730.284	57.285.525	10.948,16	387,89	11.336,05
2014 YILI	52.452.866	719.997	53.172.863	8.865,31	357,37	9.222,68

Kaynak: Bankalararası Kart Merkezi, 2019

Tablo 6: Yabancı Kredi Kartlarında Yurt İçi Kullanım

YABANCI KREDİ KARTLARINDA YURT İÇİ KULLANIM						
Dönem	İşlem Adedi			İşlem Tutarı (Milyon TL)		
	Alışveriş	Nakit Çekme	İşlem Adedi Toplam	Alışveriş	Nakit Çekme	İşlem Tutar Toplamı
2018 YILI	36.069.775	5.501.710	41.571.485	26.275,84	5.971,65	32.247,49
2017 YILI	25.634.139	6.454.709	32.088.848	14.897,02	3.945,95	18.842,97
2016 YILI	20.306.882	6.893.823	27.200.705	10.633,85	3.286,84	13.920,70
2015 YILI	24.743.299	7.649.142	32.392.441	13.412,70	3.676,39	17.089,09

Kaynak: Bankalararası Kart Merkezi, 2019

Tablo 7: Yerli Kredi Kartlarında Yurt İçi ve Yurt Dışı Kullanım

YERLİ KREDİ KARTLARINDA YURT İÇİ VE YURTDIŞI KULLANIM						
Dönem	İşlem Adedi			İşlem Tutarı (Milyon TL)		
	Alışveriş	Nakit Çekme	İşlem Adedi Toplam	Alışveriş	Nakit Çekme	İşlem Tutar Toplamı
2018 YILI	3.846.308.439	98.937.254	3.945.245.693	718.420,47	75.884,93	794.305,40
2017 YILI	3.426.017.963	98.119.733	3.524.137.696	606.479,16	67.704,50	674.183,66
2016 YILI	3.138.354.324	90.972.929	3.229.327.253	536.501,35	65.353,65	601.855,00
2015 YILI	2.947.964.975	87.426.908	3.035.391.883	488.374,53	54.710,18	543.084,71
2014 YILI	2.739.408.285	82.140.874	2.821.549.159	429.840,30	44.377,45	474.217,75

Kaynak: Bankalararası Kart Merkezi, 2019

3.2.2.5. Banka Kartları

Banka kartları, kredi kartlarının çalışma sisteminden farklı olarak kart kullanıcısının bankadaki cari hesabına doğrudan bağlı olarak çalışan ödeme araçlarından biridir. Banka kartlarına hesabı görüntüleme kartı ya da erişim kartı adı da verilmektedir. Kullanım tercihleri ve biçimi bakımından banka kartları ile kredi kartları farklı özellikler gösterir. Kullanıcılar banka kartını mevduat hesaplarından şubeye gitmeden para çekmek ya da yatırmak için kullanmaktadırlar. Banka kartları ile havale, EFT, fatura ödeme, para yatırma, para çekme, döviz ve alışveriş işlemleri gibi bankacılık işlemleri yapılmaktadır (Varıcı, 2015: 73-87).

Banka kartları sadece şifre ile ve çevrimiçi olarak kullanılan kartlardır. Banka kartının kaybedilmesi ya da çalınması durumunda şifre güvenliğinin olması nedeniyle kart kullanıcı için bir risk söz konusu olmayacaktır (Sungur, 2013: 13).

Banka kartlarının kullanılması için kart hamilinin bankadaki mevduat hesabında nakit parasının olması gerekmektedir. Kart sahibi, kart ile yaptığı her nakit işlemde cari hesabındaki tutar değişmektedir. O yüzden banka kartları, kullanıcıların üzerinde nakit para taşımaya gerek kalmadan dijital ortamda kullanmasını sağlamaktadır.

Banka kartlarının faydalarına bakıldığında; müşterilerin üzerinde nakit para taşıma zorunluluğunu ortadan kaldırması, kartın kaybolması ya da çalınması gibi durumlarda paranın müşteri hesabında güvenli şekilde duruyor olması, hesabındaki tutar kadar harcama yapılabilmesi, alışveriş ödemelerinde şifreli işlem yapmaya izin vermesi olarak sıralanabilir (BKM, 2014).

3.2.2.6. Web Kiosklar

Satış kabini (Kiosk), satış ve pazarlama, özendirme, araştırma ve geliştirme, tanıtım ve halkla ilişkiler gibi alanlarda işletmelerin müşterilerine sunduğu ürün ya da hizmetleri hedef kitle ile buluşturan bir sistemdir. Bu sistem özel olarak tasarlanmış dokunmatik bir ekrana sahip kabinden (Kiosk) oluşmaktadır. Kabin (Kiosk) sisteminde asıl amaç, interaktif erişim uygulamalarında hedeflenen kitleye kendi kendine hizmet verebilecek noktalar oluşturmaktır.

Kabin (Kiosk) sisteminde en açık özellikler aşağıdaki gibidir:

- Hedeflenen kitleye anlatılmak istenen mal veya hizmetin geliştirilmiş yazılımlar neticesinde görsel destekli müzik ve metin içerikleri ile sunulması imkânı.
- Dokunmatik ekranının olması kullanım için avantaj sağlamakla birlikte çeşitli bilgi güncellemelerine uyumlu olması.
- (Kiosk) üzerindeki barkod okuyucusunun olması ile ürünün fiyatını görebilme ve (Kiosk) ile okunan ürünün kredi kartı ile ödemelere imkân oluşturması
- Kabin (Kiosk) üzerinde bulunan manyetik ve akıllı kart okuyucu bölmesi ile bankacılık, güvenlik, kimlik tanıma, e-ticaret, biletleme (ticketing) uygulamalarında kullanılması
- (Kiosk) sisteminin dokunmatik ekranı ve sanal klavyesi ile internet ve e-posta bağlantıları kurularak sunulmak istenen mal ve hizmetler hedef kitleye ulaştırılması

Kabinlerin internet bağlantısı olması, bankaların internet şubelerinden yapılan işlemlerin kabinler üzerinden de yapılabilmesini sağlamaktadır. Bu özellik, müşterilerin bazı kısıtlamalar neticesinde ATM'lerden yapılamayan işlemleri kabinler üzerinden yapılabilmesini sağlamıştır. Bu yüzden bankaların bu sisteme gün geçtikçe daha da ilgisi artmış ve hemen her şubeye satış kabinlerinden konumlandırmışlardır (Gümüş, 2014:451).

3.2.2.7. ATM Bankacılığı

Otomatik vezne makinaları yani ATM'ler banka kuruluşlarının şube içi ya da dışında konumlandırılan, müşterilerine ulaşmak için kullandıkları dağıtım kanallarından biridir. Bankaların müşterilerine şube içinde verilen hizmetlerin büyük bir bölümünü aynı şekilde ATM'lerden verebilmektedir. Bu nedenle birçok yerde bankalar müşterilerine ulaşmak için ATM'lerini konumlandırmaktadır.

Amerika Birleşik Devletlerinde 1960' lı yılların başında deneye dayalı olarak kullanılan ve adı bankograph olan ATM'ler 1969'da yılında ilk kez Chemical Bank' ın Long Island şubesinde hizmet vermeye başlamıştır.

Başlangıçta büyük bir teknolojik rekabet unsuru olarak görülen otomatik para çekme makineleri zamanla bankaların müşterilerine sunduğu temel bir araç haline gelmiştir.

İlk kullanımından bu yana 50 yılı aşkın süredir müşterilerin çeşitli sorunlarına pratik çözümler ve hizmetler sağlaması sonucunda ATM'ler tüm dünyada hızlı bir şekilde yayılmıştır. İlk başlarda bankaların teknolojileri açısından rekabet aracı olarak görülen ATM'ler zaman geçtikçe bankaların müşterilerine sunmuş olduğu bir araç halini almıştır.

Türkiye'deki ilk ATM cihazı Türkiye İş Bankası A.Ş. tarafından 1987'de Ankara Yenışehir şubesinde hizmet vermeye başlamıştır. Bankamatik adı verilen ATM'ler günümüzde de halk arasında tüm bankaların cihazları için genelde bu isimle anılmaktadır. Türkiye'de kullanılan ATM'ler ile diğer gelişmiş dünya ülkelerinde kullanılanlar aynı teknoloji altyapısındadır.

ATM'ler sadece banka müşterilerinin para çekmelerine için değil ayrıca para yatırma, EFT, havale, müşterilerin cari hesap bilgileri, otomatik ödeme talimatları verme, çek defteri talebi, kredi kartı başvurusu yapma, döviz alım ve satımı ve fatura ödeme gibi birçok şubede yapılan işlemler gerçekleştirilebilir (Işın, 2006:111).

ATM' lerin kullanıma geçmesiyle bankacılık işlemleri şube dışına taşınmıştır. Genellikle şubede, şube yanında ya da insanların yoğun olarak kullandığı bölgelere veya alışveriş merkezlerine konumlandırılır. ATM' lerin elektronik bankacılıktaki en

büyük avantajı, bu cihazlardan para çekme ve para yatırma işlemlerinin yapılabilmesidir (Mermod, 2012:45).

Ayrıca ATM' den yapılan işlemlerin maliyetinin düşük olması ve şubede yapılan işlemlere göre kâğıt kullanımının az olması diğer önemli avantajlarıdır. Bunun sonucunda bankalar müşterilerine ulaşmak için daha fazla şube açmak yerine ATM sayılarını artırmışlardır (Işın, 2006:107-120).

ATM bankacılığını kullanabilmek için banka kartı, kredi kartı veya kartsız olarak işlem yapılabilir. ATM'lerden kartsız işlemler, kayıtlı telefon numarasına gelen tek kullanımlık kod, karekod uygulaması, biyokimlik uygulaması ya da bankaların mobil imza uygulamaları ile giriş yapılabilmektedir (Erol,Çınar,Duramaz 2015:1-21).

3.2.2.8. Telefon Bankacılığı

Türkiye'de telefon bankacılığının ilk mimarı olan Türkiye İş Bankası A.Ş. 1996'da müşterilerine hizmet vermeye başlamıştır. İlk önce banka müşterisinin cari hesabının bulunduğu şubeden imza karşılığında ve kapalı zarf içerisinde telefon bankacılığı şifresi alması ile başlar. Şifresini alan müşteri dilediği bir zaman diliminde telefon hattından Çağrı Merkezi (Call Center) numarasını çevirdiğinde karşısına çıkan gelişmiş sesli yanıt sistemi, öncelikle müşteriden telefon tuşlarını kullanarak banka müşteri numarasını ya da 16 haneli banka kartı / kredi kartı numarası girişi yapmasını ister. Bu işlemden sonra ikinci aşamada müşteriden şifre girişi yapmasını ister. Her iki aşamada da doğru giriş yapan müşterinin karşısına yapmak istediği işlemlerle ilgili ana menüler sesli yanıt sistemi ile sıralanarak yapmak istediği işlemi tuşlaması istenir.

Telefon bankacılığı uygulamasında çağrı merkezlerinin sesli yanıt sistemi tarafından dijital yönlendirme yolu ile yapılabilecek işlemler bankalar arasında farklılık göstermekle birlikte genellikle bilgi sorma, kredi kartı işlemleri, müşterinin hesapları arasında para transferi, piyasa bilgileri gibi standart işlemlerdir.

Telefon bankacılığı uygulamasında işlem güvenliği açısından müşteri ile müşteri temsilcisi arasındaki tüm konuşmalar kayıt altına alınmaktadır. Bu uygulamada nakit para çekme ve yatırma işlemleri hariç şube kanalı ile yapılabilecek tüm hizmetler yapılabilmektedir. Telefon bankacılığı müşteriler ve bankalar açısından zamandan tasarruf, düşük maliyet ve 7 gün 24 saat hizmet verme avantajı vardır (Vurucu ve Arı, 2014: 286).

Tablo 8: 2018-2019 Yılı Çağrı Merkezine Gelen Çağrı Özellikleri

Dönem	Gelen Çağrı Özellikleri										
	Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı	Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı	Toplam gelen çağrı sayısı	Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı	Karşılanma Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Ortalama çağrı sonrası toparlanma süresi (saniye)	Ortalama çaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplanma süresi (saniye)	Ortalama kaçırma süresi (saniye)	Aktif Müşteri Sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı)
Mart 2018	80.678.475	46.050.722	126.729.197	3.182.749	93%	170	4	1	70	103	25.302.225
Haziran 2018	78.780.637	45.833.248	124.613.885	3.790.930	92%	168	4	1	68	119	24.701.058
Eylül 2018	75.469.431	46.450.746	121.920.177	5.453.959	88%	165	4	1	92	135	24.156.831
Aralık 2018	78.714.224	44.409.177	123.123.401	2.496.980	94%	166	4	2	47	100	23.208.564
Mart 2019	77.176.162	45.021.539	122.197.701	3.043.001	93%	166	4	2	62	117	26.441.976

Kaynak: Türkiye Bankalar Birliği, 2018

3.2.2.9. İnternet Bankacılığı

Dünya genelinde son yıllardaki teknolojik gelişmeler ve iletişim sistemlerinin gün geçtikçe gelişme göstermesi, bankacılık sektörünü etkilemiş ve küresel anlamda internetin kullanımını yaygınlaştırmıştır. İnternet kullanımının ticaret sektöründe kendini göstermesi ile bankaların elektronik ticareti kullanmak amacıyla güncel ödeme sistemlerini geliştirmek zorunda kalması dünyada internet bankacılığının temelini atılmasını sağlamıştır (Çelik, 2002:6-9).

İnternet sisteminin bankalar tarafından ilgisini çekmesi ile bankalar arasında rekabetin bir unsuru haline gelmiştir. Bankaların imajının artırılmasının yanında, müşterilerine daha az maliyetli ve hızlı hizmet vermek isteyen bankalar internet bankacılığı hizmetini sunmaya başlamışlardır. Bunun sonucunda müşterilerine çabuk hizmet ayrıcalığı sunmanın yanında maddi kazanç elde etmişlerdir.

Alternatif dağıtım kanallarından internet bankacılığı banka tarafından tasarlanmış internet şubesine müşterinin kendi bilgisayarından internet aracılığı ile giriş yaparak, istediği zamanda ve istediği yerden sahip olduğu hesaplarına görüntülü erişimini ve bankanın kendisine tanımladığı işlem limitleri çerçevesinde işlem yapma olanağı sağlayan elektronik bankacılık türüdür.

Türkiye İş Bankası A.Ş. 1998’de müşterilerine internet bankacılığı hizmetini sunmuştur. Günümüzdeki internet bankacılığına kıyasla 1980’li yıllardaki ATM’lerde olduğu gibi kısıtlı işlemlerin yapılabildiği bir uygulama olmuştur. Günümüzde mevcut her banka tarafından yaygın ve geniş işlem seçenekleriyle müşterilerin kullanımına sunulmaktadır (Vurucu ve Arı, 2014: 49).

İlk zamanlarda müşteriler tarafından yeni teknoloji ve güvenlik açıkları kaygısıyla çok tercih edilmeyen internet bankacılığı gün geçtikçe kullanım sayısını artırmayı başarmıştır. Bu nedenle günümüzde internet bankacılığı şube bankacılığının yerini almaya başlamıştır. Müşterilere 7 gün 24 saat hizmet veren internet bankacılığının faydaları aşağıda sıralanmıştır:

- Şube bankacılığında sınırlı olan çalışma saatleri internet bankacılığında 24 saat boyunca haftanın her günü işlem yapma yetkisini ve olanağını sağlamaktadır.
- Müşteriler şubede yapacakları birçok işlemi şubeye gitmeden ev veya iş yerinden cari hesaplarına ulaşabilirler.
- Müşteriler kendi bilgisayarından her an hesap bilgilerine ulaştıkları için kendi bilgileri dâhilinde olmayan işlemleri anlık fark edip müdahale etme şansını yakalamış olurlar.
- Müşterilerin herhangi bir nedenden dolayı şubeye gidemedikleri zaman işlerini internet bankacılığı üzerinden yapmaları sağlanmış olur.
- Şube bankacılığındaki işlem maliyetleri fazla olduğundan internet bankacılığında yararlanan kullanıcılar çok düşük ücretler karşılığında işlemlerini gerçekleştirebilirler
- Nakit para yatırma ve çekme haricindeki banka şubelerinden yapılabilecek işlemler şubeye gitmeden gerçekleştirebilirler.
- İnternet bağlantısının olduğu bir bilgisayar vasıtasıyla dünyanın tüm noktalarında müşteriler internet şubelerini kullanabilirler (Çelik, 2002:6-9).

3.2.2.10. Mobil Bankacılık

Dünyadaki teknolojik gelişmeleri en yakından takip eden kuruluşlar arasında yer alan bankacılık sektörü, günümüzün iletişim aracı olan mobil telefon ağının artması ile hizmet çeşitliliğine mobil bankacılık uygulamasını da müşterilerine sunmuştur.

Bankacılık sektöründe alternatif dağıtım kanalları genel olarak verimliliği artıran uygulamalar olsa da mobil bankacılık tüm bankacılık hizmetlerini etrafına toplamayı başarmıştır. Mobil bankacılık ile bankaların ulaşamadığı hedef kitlelerine temas etme imkânı tanımıştır (Shaikh, 2013: 12-13).

Mobil bankacılık, 1990'lı yıllarda Alman Paybox şirketi ile Deutsche Bank ortaklığı sonucunda ilk kez başlamıştır. Daha sonra mobilin en yaygın olarak kullanıldığı ülke ise bankaların yeterli ölçüde gelişemediği fakat kullanma oranının çok fazla olması nedeniyle para transferlerinde ve kredi işlemlerinde yaygın olarak kullanıldığı Kenya'daki M-Pesa hizmeti gelmektedir.

Mobil bankacılığın kullanışlı olması, müşterilerin yaşam biçimi ile uyumu, risk ve maliyeti azaltması nedeni ile tüketiciler arasında hızla yaygınlaşmaktadır. Mobil bankacılığın yaygınlaşmasını engelleyen adaptasyon sorunu ise son yıllarda teknolojinin de etkisiyle çözülmeye başlamıştır. Mobil bankacılık, bankaların müşterilerinin ihtiyaçlarının analitik yöntemlerle daha doğru tespit edilmesini sağlamıştır. Günümüzde, bankaların sunduğu akıllı cüzdan uygulaması ile müşteri herhangi bir mağazaya girdiğinde geçmiş alışveriş tecrübelerine dayanarak çeşitli hizmet ve ürünler önerilebilmektedir (Gündoğdu, 2016:206-209).

Tablo 9: Mobil Bankacılık Müşteri Sayıları

Dönem	Bireysel			Kurumsal			Toplam		
	Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	Aktif müşteri sayısı	Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	Aktif müşteri sayısı	Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	Aktif müşteri sayısı
Mart 2018	47.240.932	38.005.262	31.131.839	1.565.491	1.175.756	915.520	48.806.423	39.181.018	32.047.359
Haziran 2018	51.126.119	40.828.487	33.333.839	1.723.566	1.287.392	994.579	52.849.685	42.115.879	34.328.418
Eylül 2018	54.898.327	43.554.714	35.704.889	1.854.865	1.374.485	1.079.679	56.753.192	44.929.199	36.784.568
Aralık 2018	59.281.817	46.795.974	38.385.355	2.038.588	1.497.926	1.166.717	61.320.405	48.293.900	39.552.072
Mart 2019	62.952.817	49.183.744	40.531.830	2.315.318	1.682.245	1.295.060	65.268.135	50.865.989	41.826.890

Kaynak: Türkiye Bankalar Birliği, 2018

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

UYGULAMA

4.1. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ VE AMACI

Bu araştırmanın amacı bankacılık sisteminde alternatif dağıtım kanallarının finansal hizmet kalitesinin müşteriler tarafından değerlendirme durumunun tespit edilmesidir. Dijital dönüşüm birçok kurumun yanında bankaların da önceliği haline gelmiştir. Bankalar müşterilerine daha iyi ve basit hizmet vermeye çalışırken bunun için internet ve mobil cihaz deneyimlerini arttırarak dijitalleşmeye geçiş yapmaya çalışıyorlar. Bu çalışmaların tamamı müşteri için büyük bir fırsat ve müşterinin gerçek anlamında kazanan olduğu zaman dijital çağ ile gerçek oluyor. Dijitalleşme bankalar için daha zorlu bir süreç olmasına rağmen ülkemizde bankacılık sektörü dijitalleşme ve dijital hizmetler konusunda hizmetlerini çeşitlendirmiş durumdadır ve giderek arttırmaya özen gösteriyorlar.

Türkiye’de bilişim teknolojilerine yapılan yatırımlar sayesinde geleneksel bankacılık faaliyetleri dijital ortamlara taşınmıştır. Bu değişim bankalar arasındaki rekabeti önemli ölçüde etkilemektedir. Teknolojik gelişmeleri yakından takip edip, uygulamaya geçen bankalar pazarlama faaliyetlerini çok daha verimli bir şekilde yapabilmekte ve şube masraflarından ciddi tasarruflar sağlayabilmektedirler. Dağıtım kanallarının yaygın kullanılması ile birlikte banka müşterileri şubeye gitmeden birçok işlemi uygulamalar sayesinde gerçekleştirebilmektedirler.

Dijital dönüşüm birçok bankanın önceliği haline geldi. Bankalar müşterilerine daha iyi ve basit hizmet vermeye çalışırken bunun için internet ve mobil cihaz deneyimlerini arttırarak dijitalleşmeye geçiş yapmaya çalışıyorlar. Bu çalışmaların tamamı müşteri için büyük bir fırsat ve müşterinin gerçek anlamında kazanan olduğu zaman dijital çağ ile gerçek oluyor. Dijitalleşme bankalar için daha zorlu bir süreç olmasına rağmen ülkemizde bankacılık sektörü dijitalleşme ve dijital hizmetler konusunda hizmetlerini çeşitlendirmiş durumdadır ve giderek arttırmaya özen gösteriyorlar.

4.2. ARAŞTIRMANIN YERİ

Araştırma Bilecik ili merkezde bulunan banka müşterilerinin bankacılık teknolojilerinin kullanımı incelenmiştir.

4.3. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Araştırma bankacılık teknolojileri kullanan müşterilerin mülakat yöntemiyle aşağıdaki sorular sorularak cevaplar alınmıştır.

Bankaların dağıtım kanallarından olan ATM Bankacılığı, İnternet Bankacılığı, Telefon Bankacılığı, ve Mobil Bankacılık Kanallarından hangilerini kullanıyorsunuz diye sorulduğunda müşterilerin en az bir dağıtım kanalını kullandığı anlaşılmıştır.

Kullanmış olduğunuz kanalları tercih etme ve varsa etmeme nedenleriniz nelerdir diye sorulduğunda öncelikle müşteriler zamandan tasarruf sağlayabilecekleri uygulamaları tercih ettiği ve şubeye gitmeye gerek kalmadığından tercih ettikleri cevabı alınmıştır. Herhangi bir kanalı kullanmama nedeni belirtmemişlerdir.

Tercih edilen kanalların kullanım sıklığı sorulduğunda müşteriler her gün en az bir defa kullandıklarını belirtmişlerdir.

4 dağıtım kanalından tercih ettikleri işlemler sorulduğunda ilk başta ATM Bankacılığı kullanan müşteriler para çekme ve yatırma işlemlerini yaptıkları anlaşılmıştır. Diğer dağıtım kanallarını kullanan müşteriler sırasıyla en çok havale, EFT, kredi kartı ödemesi, kredi ödemesi yaptıkları anlaşılmıştır.

Kaç bankada bu dağıtım kanallarını kullandıkları sorusuna müşterisi oldukları bankaların hepsinde kullandıkları anlaşılmıştır.

Banka seçiminde bu kanalların etkisi var mı diye sorulduğunda kendilerine kullanışlı gelen mobil bankacılık ya da internet bankacılığına sahip bankayı tercih ettikleri anlaşılmıştır. Elektronik ortamda bankaların hizmet çeşitliliği ne kadar fazla olursa o kadar tercih edildikleri bu soruya verdikleri cevaplardan anlaşılmıştır.

Bankalardan beklentilerinizin gerçekleşmesi için neleri geliştirmesi gerekir sorusuna müşteriler öncelikle yaptıkları işlemlerin maliyetlerinin düşülmesini, hizmet çeşitliliğinin artırılmasını ifade etmişlerdir.

SONUÇ

Bankacılık sektöründeki yeni gelişmelerle birlikte müşterilerine sundukları hizmet gün geçtikçe ivme kazanır hale gelmiştir. Bankalar kurdukları internet siteleri, mobil uygulamalar, çağrı merkezleri ve diğer kanallar ile hem müşterilerini ürün ve hizmetler hakkında bilgilendirmekte, hem de tüm bireysel bankacılık hizmetlerini gerçekleştirebilecekleri bir dijital hizmeti sunmaktadırlar.

Müşteriler dağıtım kanallarına olan alışkanlıkları zaman geçtikçe artmaktadır. Bankacılık sektöründeki teknolojik gelişmeler müşterileri şubesiz bankacılığı tercih etme sebebini oluşturmaktadır. Para yatırma ve çekme işlemleri dışındaki ATM ‘ lerin kullanılma sebeplerinin azaldığı görülmektedir. Akıllı telefonların hayatımıza girmesiyle internet bankacılığı kullanımında düşüş yaşandığı ve artık müşterilerin bankaların mobil uygulamalarını kullandıkları görülmektedir. Banka tercihinde teknolojik yeniliklerin yanında yaptıkları işlemlerin ücretleri tercih sebebi olarak görülmekte ve sıklıkla bu nedenle bankalar arasında müşteri değişimi gözlenmektedir. Telefon Bankacılığında müşterilere hızlı çözümler sunan bankaların tercih edildiği anlaşılmıştır.

Sonuç olarak dağıtım kanallarının teknoloji ile ne kadar çok gelişimi sağlanırsa müşterilerin önümüzdeki yıllarda da bankaları tercih sebebi olmaya devam edecektir.

KAYNAKÇA

- Akbulak, Yavuz, Kavaklı, Emre, Tokmak, Ayça (2004), *Kayıp Yıllar Türkiye'de 1980'li Yıllardan Bu Yana Kamu Borçlanma Politikaları ve Bankacılık Sektörüne Etkileri*, 1. Baskı, Beta Yayınları: İstanbul.
- Akipek, Şebnem (1999), *Türk Hukuku ve Mukayeseli Hukuk Açısından Tüketici Kredisi*, Seçkin Yayıncılık: Ankara
- Ardahan, Faik (1997), "Kredi Kartları ve Antalya'da Kullanımına İlişkin Bir Araştırma", *Pazarlama Dünyası Dergisi*, S:6, ss.32-33
- Arkan, Sabih (1991), *Bankacılıkta Kullanılan Yeni Elektronik Sistemlerle İlgili Hukuki Sorunlar*, Türkiye Bankalar Birliği Yayınları: Ankara
- Bankalararası Kart Merkezi, (1997), "Kredi Kartlarının Tarihçesi", *Pano Dergisi*, Kasım, S:2, ss.7-8.
- Bankalararası Kart Merkezi, (2019), *Dönemsel Bilgiler*, [Erişim Tarihi: 06.04.2019, <https://bkm.com.tr/pos-atm-kart-sayilari/>]
- Bankalararası Kart Merkezi, (2019), *Dönemsel Bilgiler*, [Erişim Tarihi: 10.05.2019, <https://bkm.com.tr/yabanci-kredi-kartlarinin-yurt-ici-kullanimi/>]
- Bankalararası Kart Merkezi, (2019), *Dönemsel Bilgiler*, [Erişim Tarihi: 10.05.2019, <https://bkm.com.tr/yerli-kredi-kartlarinin-yurt-ici-kullanimi/>]
- Bankalararası Kart Merkezi, (2019), *Dönemsel Bilgiler*, [Erişim Tarihi: 10.05.2019, <https://bkm.com.tr/yerli-kredi-kartlarinin-yurtdisi-kullanimi/>]
- Bankalararası Kart Merkezi, (2019), *Dönemsel Bilgiler*, [Erişim Tarihi: 10.05.2019, <https://bkm.com.tr/yerli-kredi-kartlarinin-yurt-ici-ve-yurtdisi-kullanimi/>]
- Bankalararası Kart Merkezi, (2019), *Dönemsel Bilgiler*, [Erişim Tarihi: 10.05.2019, <https://bkm.com.tr/yerli-ve-yabanci-kredi-kartlarinin-yurt-ici-kullanimi/>]
- Burnukara, Meltem (2012), *2001 Krizi Sonrası Türk Bankacılık Sisteminde BDDK'nın Rolü ve Fonksiyonu*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Coşkun, M. Necat ve diğerleri (2012), *Türkiye’de Bankacılık Sektörü Piyasa Yapısı, Firma Davranışları ve Rekabet Analizi*, TBB Yayınları: İstanbul.
- Çeker, Mustafa (1997), *Kredi Kartı Uygulaması ve Özel Hukuk Açısından Kredi Kartının Hukuka Aykırı Kullanımı*, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü Yayınları: Ankara
- Çelik, Abdullah (2002), ‘‘İnternet Bankacılığı: Uygulamalar ve Bankacılığın Geleceğindeki Muhtemel Etkileri’’, *Active Bankacılık ve Finans Dergisi*, C(27), ss.6-9
- Çırpan, Belgin (2000), *Kredi Kartları*, 1. Baskı, Ezgi Kitabevi: Bursa
- Çolak, Ö. Faruk ve Coşkun, Necat (2005), *Finansal Piyasalar ve Para Politikası, İçinde, ’Bankacılık Sektöründe Rekabet ve Banka Birleşmeleri’*, 4. Baskı, Nobel Yayınevi: Ankara.
- Dağistanlı, Ayşe (1990), ‘‘Kredi Kartlarının Tarihçesi’’, *Para ve Sermaye Piyasası Dergisi*, Nisan, ss.2-4
- Dinçer, Ahmet (2006), *Bankacılık Sektöründe Konsolidasyon, Ülke Deneyimleri ve Türkiye İçin Öneriler*,(Rapor No: DPT: 2607), DPT: Ankara.
- Durukan, Tülin., Elibol, Halil, Özhavzalı, Müzeyyen (2005), ‘‘ Kredi Kartlarındaki Taksit Uygulamasının Tüketicinin Harcama Alışkanlıkları Üzerindeki Etkisini Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma’’, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S:13, ss.143-144
- Eroğlu, Ahmet Hüsrev (2005), *Endüstriyel İşletmelerde Dağıtım Kanalları Seçimi ve Dizaynı*, Asil Yayın Dağıtım: Ankara
- Eroğlu, Nadir, Yücel, İzzet Sencer (2012), ‘‘Türkiye’deki Kurumsal Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığı Kullanım Eğilimlerini Belirleyen Başlıca Faktörler Üzerinde Ampirik Bir Çalışma’’, [ElektronikSürüm], *Marmara Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü E-Dergisi, e Sigortacılık Enstitüsü E-Dergisi*, S:2

- Erol, Hayriye Meltem (2006), *Dünyada ve Türkiye’de Bankacılık Sektörünün Gelişimi ve Türkiye’de Kamu Bankalarının Yeniden Yapılandırılması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Erol, İbrahim, Çınar, Serkan, Duramaz, Selim (2015), ‘Bankaların Yeni Gelir Kaynağı: Elektronik Bankacılık İşlem Ücretleri, Türk Bankacılık Sektöründe Banka Karlılığı Üzerindeki Etkisi’, *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C(15), ss.1-21
- Göleç, Nazire (2015), ‘Uluslararası Finansa İnovasyon Örneği Olarak Banka Ödeme Yükümlülüğü(BPO)’, *Journal Of Accounting, Finance and Auditing Studies*, S:1, ss.103-120
- Gülmez, Dilek (1998), *Teknolojik Gelişmelerin Türkiye’de Bankacılık Sektörüne Etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi, Bursa.
- Gümüş, Sefer (2014), *Bankacılıkta Pazarlama*, 1.Baskı, Hiperlink Yayınları: İstanbul
- Günel, Mehmet (2010), *Para Banka ve Finansal Sistem*, Nobel Yayınevi: Ankara.
- Gündoğdu, Aysel (2016), *Bankacılığın Temelleri*, 1. Baskı, Nobel Yayınları: Ankara
- Güney, Alptekin (2007), *Banka İşlemleri*, Beta Yayıncılık: İstanbul
- Işın, F. Bahar (2006), ‘Teknoloji Araçlarının Bankacılık Sektöründe Uygulanabilirliği Ve Türkiye’deki Bu Doğrultudaki Bankacılık Uygulamalarının Değerlendirilmesi’, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C(20), ss.107-120
- Işın, F. Bahar (2006), ‘Teknoloji Araçlarının Bankacılık Sektöründe Uygulanabilirliği Ve Türkiye’deki Bu Doğrultudaki Bankacılık Uygulamalarının Değerlendirilmesi’, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C(20), ss.111-112
- İşgüzar, Hasan (2003), *Banka Kredi Kartı Sözleşmeleri*, Yetkin Basım Yayın: Ankara
- Kaya, Ferudun (2012), *Bankacılık Giriş ve İlkeleri*, 1.Baskı, Beta Yayıncılık: İstanbul
- Kepenek, Yakup ve Yentürk, Nuran (2005), *Türkiye Ekonomisi*, 18. Baskı, Remzi Kitabevi: İstanbul.

- Korkulu, Ayhan (2017), *Mobil Bankacılık Kullanım Talebini Etkileyen Faktörlerin Araştırılması: Atatürk Üniversitesi Örneği*, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Kurtuluş, Kemal, Nasır, Süphan (2006), ‘‘Consumer Behavior of Credit Card Users in an Emerging Market’’[Bildiri], *6th Global Conference on Business & Economics*, October 15-17, Gutman Conference Center, Massachusetts
- Lewis, Barbara (1982), *The Personal Account Services, The Bank Marketing of Bank Services*, MCB Publishing: Bradford
- Mermod, Aslı Yüksel (2012), *Finansal Küreselleşme Işığında: Elektronik Bankacılık ve Riskler*, Beta Yayınevi: İstanbul
- Öçal, Tezer ve Çolak, Ö. Faruk (1988), *Para-Banka*, 1. Baskı, İmge Kitabevi Yayınları: Ankara
- Parasız, İlker (1992), *Para Banka ve Finansal Piyasalar*, Ezgi Kitabevi Yayınları, Bursa
- Parasız, İlker (1997), *Para Banka ve Finansal Piyasalar: Teori ve Politika*, 6. Baskı, Ezgi Kitabevi Yayınları: Bursa.
- Shaikh, Aijaz (2013), ‘‘Mobile Banking Adoption Issues in Pakistan and Challenges Ahead’’, *Journal of the Institute of Bankers*, C(3), ss.12-15
- Slawsky, Jeff H., Zafar, Samee (2005), *Developing And Managing a Successful Payment Cards Business*, Gower Publishing: Burlington
- Sungur, İlhan (2013), *Türkiye’de Banka ve Kredi Kartı Operasyonlarının Hukuki Çerçevesi*, Bankalararası Kart Merkezi:İstanbul
- Şakar, Hakan (2000), *Genel Bankacılık Bilgileri*, Tekin Yayınevi: İstanbul.
- Takan, Mehmet (2001), *Bankacılık; Teori, Uygulama ve Yönetim*, 1.Baskı, Nobel Yayın Dağıtım: Ankara
- Teoman, Ömer (1989), *Hukuki Yönden Kredi Kartı Uygulaması*, İktisat Bankası Eğitim Yayınları: İstanbul

- Türkiye Bankalar Birliği, (2008), *50. Yılında Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye’de Bankacılık Sistemi ‘‘1958-2007’’*, TBB Yayın No: 262, TBB: İstanbul
- Türkiye Bankalar Birliği, (2009), *Bankalarımız 2008*, TBB Yayın No: 264, TBB: İstanbul
- Türkiye Bankalar Birliği, (2009), *Türkiye’de Kredi Kartı Uygulaması*, TBB Yayın No: 263, TBB: İstanbul
- Türkiye Bankalar Birliği, (2018), *‘‘Çağrı Merkezi İstatistikleri’’*, Haziran 2018, TBB Rapor Kodu:DT23
- Türkiye Bankalar Birliği, (2019), *‘‘İstatistiki Raporlar’’*, [Erişim Tarihi:25.05.2019, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>]
- Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası (2008), *‘‘Dünden Bugüne Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası’’*, [Erişim: 01 Eylül 2011 http://www.tcmb.gov.tr/yeni/iletisimgm/dundenbugune_TCMB.pdf].
- Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası (2016), *‘‘Finansal İstikrar: Türkiye’deki Finansal İstikrar Gelişmeleri’’*, [Erişim: 13.06.2019, https://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/dc3570d0-3eeb-4393-9c4d-75d7e066c5f2/TCMB_KITAPCIK_2014.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE-dc3570d0-3eeb-4393-9c4d-75d7e066c5f2-m51k2Kv]
- Ural, Mert (2003), *‘‘Finansal Krizler ve Türkiye’’*, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt(19):16-17.
- Varıcı, İdris (2015), *‘‘Elektronik Bankacılıkta Yeni Bir Model: Pospara ve Muhasebe Uygulamaları’’*, *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C(8), ss.73-87
- Vurucu, Mehmet, Arı, Mustafa Ufuk (2014), *A’dan Z’ye Bankacılık*, 1. Baskı, Seçkin Yayıncılık: Ankara
- Worthington, Steve, Horne, Susan (1992), *‘‘Affinity Credit Cards’’*, *International Journal of Bank Marketing*, C(10), S:12, ss.3-10
- Yılmaz, Eyüp (2000), *Türkiye’de Kredi Kartı Uygulaması ve Ekonomik Etkileri*, Türkmen Kitabevi: İstanbul

- Yılmaz, Oğuzhan (2018), *Türkiye’de Bankacılık Sektörü ve Kamu Bankalarının Sektör İçindeki Yeri*, Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yiğitoğlu, Ali İhsan (2005), ‘‘2001 Krizi Sonrası Dönemde Türkiye Ekonomisinin ve Bankacılık Sektörünün Değerlendirilmesi’’, *Sosyoekonomi*, Cilt(1), ss.119-120
- Zarakolu, Avni (1973), *Cumhuriyet’ in 50. Yılında Memleketimizde Bankacılık*, TBB Yayınları: Ankara.