

**T.C.
UFUK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI**

**BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ALTERNATİF DAĞITIM KANALLARININ
MÜŞTERİLER ÜZERİNDEKİ ETKİSİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**HAZIRLAYAN
Özcan COŞKUN**

**TEZ DANIŞMANI
Yrd.Doç.Dr.Halil SEVAL**

Ankara- 2012

JURİ ÜYELERİ'NİN İMZA SAYFASI

Özcan COŞKUN'a ait "Bankacılık Sektöründe Alternatif Dağıtım Kanallarının Müşteriler Üzerindeki Etkisi" konulu bu tezin Yüksek Lisans Tezi olarak uygun olduğunu onaylarım.

Yrd.Doç.Dr. Halil SEVAL
Tez Danışmanı

Bu çalışma jürimiz tarafından oybirliği ile İşletme Ana Bilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak Kabul edilmiştir.

Başkan : Prof. Dr. Şefika Şule ERÇETİN

Üye : Yrd.Doç.Dr. Duran BÜLBÜL

Üye : Yrd.Doç.Dr. Halil SEVAL

Bu tez Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü tez yayım kurallarına uygundur.

Prof. Dr. Mehmet TOMANBAY
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

BİLDİRİM

Hazırladığım tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kağıt ve elektronik kopyalarının Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

- † Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.
- † Tezim/Raporum sadece Ufuk Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- † Tezimin/Raporumun 3 yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

Özcan COŞKUN

ÖZET

İlkçağlardan beri insanların ürettikleri mallarını pazarlama ve ihtiyaç duyduklarını satın alma işlemleri çeşitli yöntemlerle sağlanmıştır. Bunların başında yer alan mübadele yöntemiyle mallar değerleri itibariyle takaslanmıştır. Ancak takas edilecek malların değerinin birbirine denk olmaması ,malı arz edecek kimsenin her zaman bulunmaması , malların bölünebilme özelliklerinin olmaması çeşitli zorluklar ortaya çıkarmıştır. Zamanla değerli madenlerin bir değer ölçüsü kabul edilip malın ödeme aracı olarak kullanılması, paralı ekonominin doğmasında önemli etken olmuştur.

Paranın bir değişim aracı olarak kullanılmaya başlaması ile birlikte insanlar ihtiyaçları dışındaki birikimlerini öncelikle güvenlik nedeniyle güvenilir buldukları mabedlere daha sonra gelir elde etmek amacıyla kuyumcu ve tefecilere vererek kazanç sağlamak istemişlerdir. Daha sonraları bazı girişimcilerin desteğiyle banka adı verilen kurumlar ortaya çıkmış ve zamanımıza kadar gelişerek devam etmiştir.

Günümüzde ise küreselleşen dünya ile birlikte tüm sektörlerde olduğu gibi finans piyasasında da önemli değişiklikler gerçekleşmiştir. Teknolojinin ilerlemesiyle iletişim ve bilgi işlem teknolojisinin gelişmesi ve buna paralel olarak ucuzlaması hızla yaygınlaşmasını sağlamıştır. Bankacılık sektörü de bu gelişmeye kayıtsız kalmamış gerek hizmet kalitesi gerekse de maliyetleri düşürmesinden dolayı şubesiz bankacılık olarak nitelendirilen bu alana çok büyük yatırımlar yapmıştır. Müşterilerin bankaya gitmeden para çekme dahil çoğu işlemlerini yapabildiği ATM(Automated Teller Machine) bankacılığı, haberleşme hizmetlerinin yaygınlaşmasıyla Telefon Bankacılığı ve İnternetin evlere ve mobil telefonlara gelmesiyle de İnternet bankacılığı hızla gelişerek yaygınlaşmıştır.

Bu araştırmada, banka müşterilerinin Alternatif Dağıtım Kanalı ürünleri olan İnternet Bankacılığı, ATM Bankacılığı ve Telefon Bankacılığını kullanım durumlarının hangi demografik değişkenlere bağlı olduğunun ortaya konulması amaçlanmıştır.

Araştırmada veri toplama tekniği olarak Alternatif Dağıtım Kanallarının kullanımına yönelik olarak hazırlanan anket kullanılmıştır. Araştırma  bölüm olarak planlanmıştır. Birinci Bölümde; Banka ve Bankacılığın ilk çağlardan günümüze kadar olan tarihsel gelişimi incelenmiş, bankaların faaliyet gösterdiği alanlar belirtilmiş, bankaların kapsam ve faaliyet alanlarına göre eşitleri açıklanmıştır.

İkinci Bölümde; şubesiz bankacılığın temeli olan elektronik bankacılığın gelişimi ile alternatif dağıtım kanalı ürünleri olan ATM, Telefon ve İnternet bankacılıklarının genel durumları incelenmiştir.

nc Bölümde ise: Alternatif Bankacılık hizmetlerinin müşteriler üzerindeki etkisiyle ilgili bir anket çalışması yapılmış analiz ve bulgulara yer verilmiştir.

Anahtar Sözcükler: Alternatif Dağıtım Kanalı, ATM, Telefon Bankacılığı, İnternet Bankacılığı

ABSTRACT

It was provided the operation of marketing which they produced and selling which they need from the early ages. The property of exchanging method replaced according to their values.

However, the value of goods to be exchanged was not equal to each other, finding no one to supply the goods, and divisibility properties revealed several difficulties.

In the course of time, precious metals were accepted as price measure and used as a means of payment of goods and these were the important factors in the occurring of the paying economy.

By using money as a means of changing intermediary, people have wanted to gain ground by giving their money to temple which people found more reliable and then with the aim of gain income they gave their money to jeweller and loan shark. Later, with the support of some entrepreneurs, the institutions which was called bank emerged and had continued until the present day.

Today, however, as in all sectors with the globalized world has been significant changes in the financial market. Advances in technology and in parallel to the development of communication and information processing technology has become cheaper to spread rapidly. The banking sector did not remain indifferent and thanks to its service quality invested this area which has been described as branchless banking.

ATM (Automated Teller Machine) banking which give customers to opportunity to make most operations including withdrawals without going to the bank, with the expansion of communication Telephone Banking and Internet Banking has developed and pervaded rapidly.

The aim of this study is to examine the effect of alternative distribution channels (ATM, Telephone, Internet) which take part in Branchless Banking on customers.

In the first chapter; Bank and its historical evolution from the first age to present day was examined , The areas where banks operate was indicated, The types of banks were described according to its scope and range of activities .

In the second chapter; with the development of Electronic Banking which is the basis of Branchless banking is examined the general condition of ATM ,Phone,Internet Banking which are the products of alternative distribution channel.

In the third chapter; The survey of Alternative banking services on customers is done.

İÇİNDEKİLER

JURİ ÜYELERİ'NİN İMZA SAYFASI.....	ii
BİLDİRİM.....	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT.....	vi
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xii
TABLolar LİSTESİ.....	xiii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xv
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM BANKACILIK SEKTÖRÜ

1.1. BANKA KAVRAMI.....	2
1.2. TARİHTE BANKACILIK.....	3
1.2.1. İlk ve Ortaçağlarda Bankacılık.....	3
1.2.2. Osmanlı Dönemi Bankacılık.....	5
1.2.2.1. Bank-ı Osmani-i.....	7
1.2.2.2. Ziraat Bankası.....	9
1.3. CUMHURİYET DÖNEMİ BANKACILIK.....	11
1.3.1. 1923-1932 : Ulusal Bankalar Dönemi.....	12
1.3.2. 1933-1944 : Özel Amaçlı Devlet Bankalarının.....	13
Kurulduğu Dönem	
1.3.3. 1945-1959 : Özel Bankaların Gelişme Dönem.....	14
1.3.4. 1960-1980 : Planlı Dönem.....	15

1.3.5. 1980- : Bankacılıkta Serbestleşme ve Dışa	16
Açılma Dönemi	
1.4. SON DÖNEMLERDE TÜRKİYE’DE VE DÜNYA’DA BANKACILIK SEKTÖRÜNDEKİ GELİŞMELER.....	17
1.4.1. Banka Sayılarının Türkiye’deki Görünümü.....	17
1.4.2. Banka Sayılarının Dünya’daki Görünümü.....	19
1.4.3. Banka Personel ve Şube Sayılarının Türkiye’deki Görünümü....	21
1.4.4. Banka Şube Sayılarının Dünya’daki Görünümü.....	22
1.5. BANKALARIN FAALİYET KONULARI.....	23
1.6. BANKALARIN TÜRLERİ.....	25
1.6.1. Kapsamlarına Göre Banka Türleri.....	25
1.6.1.1.Özel Bankacılık.....	25
1.6.1.2.Perakende Bankacılık.....	26
1.6.1.3.Toptancı Bankacılık.....	26
1.6.1.4.Evrensel Bankacılık.....	26
1.6.1.5.Uluslararası Bankacılık.....	27
1.6.1.6.Kıyı Bankacılığı.....	27
1.6.2. Faaliyet Alanlarına Göre Banka Türleri.....	28
1.6.2.1.Merkez Bankaları.....	28
1.6.2.2.Ticari Bankalar.....	28
1.6.2.3.Yatırım Bankaları.....	29
1.6.2.4.Kalkınma Bankaları.....	29

İKİNCİ BÖLÜM

BANKACILIK SEKTÖRÜNDEKİ ALTERNATİF

DAĞITIM KANALLARI

2.1. ELEKTRONİK BANKACILIK VE GELİŞİMİ.....	31
2.2. DAĞITIM KANALI KAVRAMI.....	33
2.3. ALTERNATİF DAĞITIM KANALLARI.....	35
2.3.1. ATM Bankacılığı.....	35
2.3.1.1.ATM'nin Tanımı.....	35
2.3.1.2.ATM'nin Gelişimi.....	35
2.3.1.3.Dünyada ve Türkiye'de ATM Kullanımı.....	35
2.3.2. Telefon Bankacılığı.....	37
2.3.2.1.Çağrı Merkezleri.....	37
2.3.2.2.Çağrı Merkezlerinin Sağladığı Faydalar.....	37
2.3.2.3.Çağrı Merkezlerinin Genel Durumu.....	38
2.3.3. İnternet Bankacılığı.....	40
2.3.3.1.İnternetin Tarihçesi.....	40
2.3.3.2.İnternet Bankacılığının Tarihçesi.....	41
2.3.3.3.Internet Bankacılığının Sağladığı Faydalar.....	42
2.3.3.4.Internet Bankacılığı Kullanım Durumu.....	42
2.3.3.5.İnternet Bankacılığıyla Yapılan İşlemler.....	43

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ALTERNATİF DAĞITIM KANALLARININ MÜŞTERİLER ÜZERİNDEKİ ETKİSİ İLE İLGİLİ BİR UYGULAMA

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE KONUSU.....	46
3.2. ARAŞTIRMANIN KISITLARI VE YÖNTEMİ.....	46

3.2.1. Araştırmanın Hipotezleri.....	46
3.2.2. Verilerin Analizi.....	49
3.3. ARAŞTIRMANIN BULGULARI.....	50
3.3.1. Katılımcıların Genel Bilgileri ile ilgili Sonuç ve Yorumlar.....	50
3.3.2. Hipotezlere İlişkin Bulgular ve Yorumlar.....	52
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	71
KAYNAKLAR.....	73
EKLER.....	78
ÖZGEÇMİŞ.....	81

KISALTMALAR LİSTESİ

AB	: Avrupa Birliği
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
AR-GE	: Araştırma Geliştirme
ATM	: Automated Teller Machine
BDDK	: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu
BKM	: Bankalararası Kart Merkezi
CRM	: Müşteri İlişkileri Yönetimi
DARPA	: Defense Advensed Research Project Agency
EFT	: Electronic Fund Transfer
GSM	: Global System For Mobile Communications
KOBİ	: Küçük ve orta büyüklükte işletme
MIT	: Massachusetts Institute of Tecnology
NCP	: Network Control Protokol
PC	: Personel Computer
POS	: Point of sale
SET	: Secure Electronic Transaction
SMS	: Kısa Mesaj Servisi
SRI	: Stanford Research Institute
SPSS	: Statistic Program for Social Sciences
TBB	: Türkiye Bankalar Birliği
TCP/IP	: Transmission Control Protokol/ internet protokol
TCMB	: Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası
TMSF	: Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu
UCLA	: University of California
UCSB	: University of California at Santa Barbara

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1. :	Tasfiye Edilen Bankalar.....	6
Tablo 2. :	Türkiye’deki Banka Sayılarının Gelişimi.....	18
Tablo 3. :	Banka Sayılarının Dünya’daki Görünümü.....	20
Tablo 4. :	Banka ve Şube Sayılarının Küresel Görünümü.....	23
Tablo 5. :	ATM Sayısının Gelişimi ve Fonksiyonel Dağılımı.....	36
Tablo 6. :	Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı.....	39
Tablo 7. :	Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri.....	39
Tablo 8. :	İnternet Bankacılığını Kullanan Müşteri Sayısı.....	43
Tablo 9. :	İnternet Bankacılığında Yatırım İşlemleri.....	44
Tablo 10. :	İnternet Bankacılığında Finansal İşlemler.....	45
Tablo 11. :	Ankete Katılanların Cinsiyetlere Göre Dağılımı.....	50
Tablo 12. :	Ankete Katılanların Yaşlarına Göre Dağılımı.....	50
Tablo 13. :	Ankete Katılanların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı.....	51
Tablo 14. :	Ankete Katılanların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı.....	51
Tablo 15. :	Ankete Katılanların Mesleklerine Göre Dağılımı.....	51
Tablo 16. :	Ankete Katılanların Aylık Gelirlerine Göre Dağılımı.....	52
Tablo 17. :	Yaş /İnternet Bankacılığını Kullanma Sıklığı.....	53
Tablo 18. :	Eğitim Durumu/ATM Bankacılığını Kullanma Sıklığı.....	54
Tablo 19. :	Yaş/Telefon Bankacılığını Kullanma Sıklığı.....	56
Tablo 20. :	Aylık Gelir/ATM Bankacılığını Kullanma Sıklığı.....	57
Tablo 21. :	Mesleğiniz/Telefon Bankacılığını Kullanma Sıklığı.....	58
Tablo 22. :	Medeni/Durum İnternet Bankacılığı Kullanma Sıklığı.....	60
Tablo 23. :	Cinsiyetiniz/İnternet Bankacılığını Kullanarak.....	61
	Zamandan Tasarruf Etme	
Tablo 24. :	Eğitim Durumu/Tlf. Bankacılığını Kullanarak.....	63

Zamandan Tasarruf Etme	
Tablo 25. : Yaş/ İnternet Bankacılığını Kullanarak.....	64
Zamandan Tasarruf Etme	
Tablo 26. : Aylık Gelir/ ATM Bankacılığını Kullanarak Zamandan.....	66
Tasarruf Etme	
Tablo 27. : Meslek/Telefon Bankacılığını Kullanarak	68
Zamandan Tasarruf Etme	
Tablo 28. : Medeni Durum İnternet Bankacılığını Kullanarak.....	69
Zamandan Tasarruf Etme	

ŞEKİLLER LİSTESİ

- Şekil 1.: Banka Personel ve Şube Sayılarının.....21
Türkiye’deki Görünümü
- Şekil 2.: Personel ve Şube Sayısında Bir Önceki Döneme.....21
Göre Değişme

GİRİŞ

Bankacılık sektörü bir ülkenin kalkınmasında ve gelişmesinde en önemli unsurlardan biridir. İç ve Dış piyasaların olumsuzluklarından kolay etkilenmeden güçlü bir finansal yapıya sahip olması beklenen bu sektörün aynı zamanda global bankacılık hizmetleri ile rekabet edebilecek alt yapı ve teknolojiye sahip olması gerekmektedir. Her geçen gün rekabetin arttığı tüm sektörlerde olduğu gibi, bankacılık sektöründe de bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ve yaygınlaşmasıyla müşterilere sunulan ürün ve hizmetlerin kalitesi hızla artmış, ortaya çıkan alternatif dağıtım kanallarının getirdiği yenilikler ile sektörün müşteriye sunduğu hizmetlerin maliyetleri azalmıştır.

Sektör, geleceğin rekabetçi ortamını da öngörerek ortaya çıkabilecek muhtemel ürün ve hizmet stratejilerini geliştirmektedir. Tüm bu stratejilerin merkezinde, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler ve bunların karlılık sağlayacak şekilde yönetilmesi yer almaktadır. Alternatif Dağıtım Kanalları olarak adlandırılan şubesiz bankacılık işlemlerinden olan İnternet, ATM ve Telefon Bankacılığı gibi küresel alanda müşteriye hizmet verebilecek alt yapıya sahip olmak ileri teknoloji ve yatırım gerektiren bir alan olmuştur. Faaliyetlerinin büyük bölümü perakende bankacılık alanı olan Türk bankacılık sektörü açısından, böyle bir altyapıya sahip olmak ve idamesini sağlayabilmek rekabet açısından kritik bir önem arz etmektedir.

Bu tezin amacı; elektronik bankacılık hizmeti alan banka müşterilerinin sistemi kullanma sıklıkları ile klasik bankacılık hizmetlerine nazaran zamandan tasarruf sağlayıp sağlamadıklarına dair bilgi edinmektir.

BİRİNCİ BÖLÜM

BANKACILIK SEKTÖRÜ

1.1. BANKA KAVRAMI

Bankanın tanımını yapmak ve bankacılığın kapsamını belirlemek oldukça güçtür. Çünkü banka doğal bir kurum değil; belirli ekonomik ve sosyal ilişkilerin bir ürünüdür. Bankacılığın kökeni “köleci” ve hatta “ilkel” topluma kadar gitmektedir. Yüzyıllarca süren bir süreç sonunda ise bu kurum ve bu uğraş bugünkü “çok yönlü ve karmaşık” olarak niteleyebileceğimiz konumuna ulaşmıştır. Bu nedenle geçirilen her ekonomik evre için bir başka tanım yapmak olasıdır. Ancak banka ve bankacılığın öylesine temel bir işlevi vardır ki bu hemen hemen her evrede geçerli olmuştur. Bu da bir şeyin emanet ya da ödünç alınması ve yine ödünç verilmesi ya da saklanmasıdır (Artun, 1980:11).

Türk Dil Kurumuna göre banka; faizle para alıp veren kredi, iskonto, kambiyo işlemleri yapan, kasaların para, değerli belge, eşya saklayan ve daha başka ekonomik etkinliklerde bulunan kuruluştur. Doktrinde yer alan bir tanıma göre de banka; prensip olarak talep edildiğinde ya da ihbarlı olarak geri ödenebilen mevduat şeklinde fon toplayıp ödünç ve açık kredi şeklinde avans veren, senet iskonto eden ve pazarlanabilir menkul değerler gibi temelde finansal aktifleri elinde tutan bir mali araçtır; yani para ticareti yapan şirkettir (www.tdk.gov.tr).

Hemen tüm ülke dillerinde küçük değişikliklerle aynı şekilde ifade edilen banka sözcüğünün, İtalyanca “banco” dan geldiği ve daha sonra sözcük “banca” olarak kullanılmaya başlanmıştır.

İlk bankerlerden olan lombardiyalı Yahudiler, bankacılık işlemlerini pazar yerlerine koydukları birer masa(banko) üzerinde yaparlardı. Böyle bir banker, taahhütlerini yerine getirmeyerek iflas ettiği zamanda halk, bankerin üzerine saldırarak , masasını (banco) kırardı. Bundan dolayı, Latince kökenli bankrupt ve banquerovtier sözcüklerinin “banca” kelimesinden geldiği sanılmaktadır (Öçal ve Çolak, 1988:11).

1.2. TARİHTE BANKACILIK

1.2.1. İlk ve Ortaçağlarda Bankacılık

Bankacılık hizmetleri ticaret kadar eskidir. Tarihçiler bankanın ilk çıkış noktası olarak zamanımızın altı bin yıl öncesini göstermektedir. Sümerlerin Oruk sitesi etrafında gelişen ilk uygarlıklarından birinde M.Ö. 3500 yılında kurulan mabet, bilinen ilk banka kuruluşudur (Öçal ve Çolak, 1988:12).

Eski Mısırdaki firavunlar devrinde, Sümerlerde ve Babil imparatorluğunda bankacılık faaliyetleri ticari ilişkilerle birlikte yürütülmekte ve ticaretin ayrılmaz bir parçasını teşkil etmekteydi. Bankacılık hizmetleri eski çağlarda, tapınak gibi dini yapıların çevresinde ve rahiplerin yardımlarıyla doğup gelişmiştir. İlk bankaların tapınaklar ve ilk bankacılarında rahipler olduğunu söylemek mümkündür. İnsanlar ilk çağlardan beri dokunulmazlıkları bulunan mabetleri daima güvenli bulmuşlar, rahipler ise toplumda itibar edilir, saygın ve sözü geçen kişiler olarak insanların dünyevi problemlerini de halletmeye uğraşmışlardır.

Aynı zamanda servetlerini diğer insanlardan korumak ihtiyacında olan zengin kişiler mabetlerin güvenilirliğinden rahiplerinde dürüstlüklerinden yararlanarak varlıklarını buralara emanet etmişlerdir (Tarlan, 1986:7).

Sümer şehir devletlerindeki tapınaklarda ise hesaplar arası transferler, borç ve alacak işlemleri rahip-bankacılar tarafından itinalı bir muhasebe düzeniyle sürdürülmekteydi. Sümer tüccarları günümüzün çek ve itibar mektuplarına benzer belgeleri kullanmaktaydı.

Bankacılığı Babil ve Finike'den öğrenmiş olan Eski Yunanda kredi işlemleri, tapınak-banka sisteminin yanı sıra Trapezites adı verilen bankerler tarafından da yürütülmekteydi. Atina'nın yetiştirmiş olduğu en büyük tefeci Pasion adında azad edilmiş bir köle idi. Trapezites'ler Pazar yerlerinde limanlarda tezgah kurarak sikkelerin değerini ölçmek, para değiştirmek, mevduat toplayıp deniz aşırı ticareti

krediyle desteklemek gibi işlerle meşgul oluyorlardı. Denizaşırı ticaretin giderek güçlenip genişlemesi bu alandaki kredi talebini arttırmıştır. Ticaretin gelişmesi sonucunda büyük tüccarların elinde önemli servetler birikmeye başlamıştı. Bu birikimin tabii sonucu olarak zengin tüccarların M.Ö.VI. y.y.'dan itibaren ticaretin yanı sıra bankerlik işleriyle de uğraşmaya başladıkları görülmektedir. Daha sonraki gelişmeler sonucunda tek tip mabet bankalarının yanına özel ve kamu bankaları da eklenmiştir.

Roma imparatorluğunda ise M.Ö.III yüzyılın sonlarından itibaren Argentari adı verilen özel bankalar ile Nummulari denilen para değiştiricilerinin parasal alandaki hakimiyetleri görülmüştür. Özel bankaların çalışma düzenleri ayrıntılı şekilde belirlenmiştir. Argentariler kasa, mevduat ve yevmiye defterlerini tutmaya ve bu defterleri her an ibraz edebilecek şekilde hazır bulundurmaya mecburdu. Roma imparatorluğunda, devlet gelirlerinin toplanması, piyasada tedavülde bulunan çeşitli paralar arasındaki ilişkilerin resmen düzenlenmesi görevi Mensae adı verilen devlet bankalarının göreviydi (Tarlan, 1986:7).

Dünya politikası ve ticaretinin Roma'da yayılması Roma bankerlerinin işlerini genişletmişti. Bankerlik çeşitli şubelere ayrılmış ve banka işlemlerini ilgilendiren birçok hukuki içtihatlar oluşturulmuştur, ki bunlar sonradan Justinian kanununa girmiştir. İmparatorluk devrinde, Roma'da merkezi bir kontrol bürosunun denetim ve idaresi altında olmak üzere bütün eyaletlerde Mısır bankaları tipinde devlet bankaları kurulmuştur. Bu bankaların hesap özetleri Roma'daki merkezi büroda toplanmıştır. Dördüncü yüzyılı takiben Roma İmparatorluğu'nun yıkılmasından sonra, Batı'da o zamana kadar bankacılık alanında kaydedilen gelişmeler de kaybolmuştur (Öçal ve Çolak, 1988:12).

Ortaçağ Avrupa'sında politik kararsızlık, yolların güvensizliği, şehirlerin kale duvarlarının arkasına çekilmeleri ve devamlı savaşlar, ekonomik ve ticari faaliyetleri geniş ölçüde felce uğratmıştır. Öte yandan kilisenin, kredi işlemlerini ve faizi menetmesi ve şiddetli cezalara tabi tutması bankacılığın gelişerek yayılmasını önlemiştir.

1.2.2. Osmanlı Dönemi Bankacılık

Osmanlı bankacılık hizmetleri azınlıkların oluşturduğu galata bankerleri tarafından yürütülmekteydi. Dışa açılma döneminde birkaç başarısız yerli girişimden sonra yabancı sermayeli bankaların sayısı hızla artmıştır. Öyle ki Osmanlı ile ticaret ilişkisi olan hemen tüm ülkelerin bir yada birkaç bankasının Osmanlıda şubeleri vardı. Ticaretin ve özellikle para ticaretinin çok karlı olduğu bir ortamda yerli sermayenin gelişmemiş olması yabancı bankaların yaygınlaşması sonucunu doğurmuştur. Osmanlı Devletinde modern anlamda bir ticaret ve kredi bankası olarak kurulan ilk kredi kurumu 1856 yılında İngiliz sermayesi ile Londra'da kurulan ve Fransız sermayesinin de katılımıyla Osmanlı İmperial Bankası adını alarak diğer bankacılık işlemleri yanında banknot çıkarma yetkisiyle donatılan bankadır. Ulusal sermayeye dayalı ve kalıcı bankacılık girişimi Mithat Paşa'nın 1863 yılında kurduğu tarım kredi kooperatiflerinin 1888 yılında Ziraat Bankasına dönüştürülmesidir. Ayrıca 20. yüzyılın başlarında ulusal bankacılığın geliştirilmesi yönünde çaba gösterilmiş ve bölgesel bankaların geliştirilmesine çalışılmış ancak bu girişimler sınırlı kalmıştır (Kepenek ve Yentürk, 2005:21). Ulusal sermaye ile kurulan bankaların büyük bir bölümü uzun ömürlü olamamış, güçlü yabancı bankalarla rekabet edemeyerek etkinliklerine son vermek zorunda kalmışlardır. İstiklal Savaşı ve Cumhuriyet'in ilanı ile biten bu dönem, bankacılık alanında bir deneyim dönemi olarak kabul edilebilir. Bu dönemde ulusal bankacılığın önemi ve devlet teşvikinin zorunlu olduğu anlaşılmıştır (Zarakolu, 1973: 16).

İstanbul Bankasının kısa süren faaliyet dönemi dikkate alındığında, Osmanlı İmparatorluğu'nda bankacılığın 1856 yılında İngiliz sermayesi ile kurulan ve ileride ayrıntılı bir şekilde anlatılacak olan Osmanlı Bankası ile başladığı kabul edilebilir.

1923 yılına değin yukarıda isimlerine değinilen bankalar dışında, 11'i yabancı olmak üzere 24 bankanın kurulduğu görülmektedir. Burada değinilmesi gereken ilk konu bu yıllarda kurulan bankaların yarıya yakın bölümünün yabancı olması ve yine bunların da 10-15 sene içinde tasfiye edilmiş olmalarıdır. Bu Bankalar;

Tablo 1. Tasfiye Edilen Bankalar

Kuruluş Yılı	Bankanın Adı	Özelliği
1864	Şirketi Umumiyei Osmaniye Bankası	Yabancı
1866	Şirketi Maliyei Osmaniye Bankası	Yabancı
1870	Avusturya-Osmanlı Bankası	Yabancı
1870	Avusturya-Türk Bankası	Yabancı
1872	İkinci İstanbul Bankası	Yabancı
1872	Kambiyö ve Esham Şirketi Osmaniyesi	Yabancı
1888	Selanik Bankası	Yabancı
1891	Midilli Bankası	Yabancı
1909	Türkiye Milli Bankası	Yabancı
1910	Türkiye Ticaret ve Sanayi Bankası	Yabancı
1910	Osmanlı Ticaret Bankası	Yabancı
1913	Türk Ticaret Bankası	Milli
1914	Milli Aydın Bankası	Milli
1914	Milli Karaman Bankası	Milli
1914	Emlaki Gayrimenkule ve İkrizat Bankası	Milli
1916	Akşehir Bankası	Milli
1917	Manisa Bağcılar Bankası	Milli
1917	İtibari Milli Bankası	Milli
1917	Konya Ahali Bankası	Milli
1917	İktisadi Milli Bankası	Milli
1919	Eskişehir Çiftçiler Bankası	Milli
1919	Adapazarı Emniyet Bankası	Milli
1920	Konya Türk Ticaret Bankası	Milli
1922	Bor Zürra ve Tüccar Bankası	Milli

Kaynak: Yüzgün, 1982.

1.2.2.1. Bank-ı Osmani-i

Paul Leroy-Beaulieu'nun; "Bütün devlet bankaları hazinenin sıkıntılarında doğmuştur" sözünde ifade ettiği gibi Osmanlı bankasının kuruluşu da büyük ölçüde bu sözü doğrulayacak niteliktedir. Osmanlı devletinin mali sıkıntılarının kaynağı olan kaynak yetersizliği ve bütçesizlik devletin ekonomik yapısından ileri gelmekteydi. Esas olarak tarıma dayalı bir ekonomide gelirlerin mevsimlere göre düzensizliği, iltizam usulü ile toplanmaya çalışılan vergilerin halk üzerinde yaptığı baskı, devlet gelirlerinde önemli bir kayba neden olmaktadır. Bu belirsizlik ve kaynak darlığında Osmanlı devleti kısa vadeli çözümlere başvurmak zorunda kalıyordu. Galatalı ve Fransız bankerlerden yüksek faizlerle elde edilen borçlar çıkan ayaklanmaların bastırılmasında ve devletin acil ihtiyaçlarında kullanılmaktaydı. Devlet giderek iç ve dış piyasalarda güvenilirliğini kaybetmiş ve kaynak bulamaz hale gelmiştir. Radikal önlemler almak isteyen Osmanlı devleti öncelikle bir devlet bankası olan Bank-ı Osmani şahane'yi kurmuştur (Eldem, 2009: 23).

Bank-ı Osmanî-i Şahane, uzun yıllar Osmanlı İmparatorluğu'nun resmi bankası ve hazinedarı olarak görev yapmıştır. İmparatorluk genelinde birçok altyapı yatırımını destekleyen Banka, yaygın şube ağı sayesinde piyasa ile ilişkilerini artırarak ticari bankacılıkta kendisine önemli bir yer edinmiştir. Aynı zamanda banknot emisyonu imtiyazına da sahip olan Bank-ı Osmanî-i Şahane; mevduat, emanet, kredi ve iskonto gibi hizmetleriyle günlük yaşamın vazgeçilmez bir parçası haline gelmiştir.

Bank-ı Osmanî-i Şahane'nin kuruluşu, 4 Şubat 1863 günü imzalanan bir sözleşmeyle gerçekleştirilmiş olup, 1856'da İngiliz sermayesiyle kurulan Ottoman Bank'ın İngiliz ortakları, şirkete yeni katılan Fransız ortaklar ve Osmanlı makamları tarafından imzalanan sözleşme, Kırım Savaşı'ndan beri süregelen mali krize son vermeye kararlı Sultan Abdülaziz tarafından kısa bir süre içinde onaylanmıştır.

Banka, Osmanlı İmparatorluğu'na borç kaynağı sağlamış, borçlanmalarda aracı rolü üstlenmiş ve devlet bankalarının en önemli imtiyazlarından biri olan para basma hakkını kullanmıştır.

O yıllarda, Müşterek-ül Menfa Tütün Rejisi (1884), Rumeli Demiryolları bağlantıları (1885), Beyrut Limanı Şirketi (1888), Selanik İstanbul Demiryolu bağlantısı, İzmir-Kasaba Demiryolu'nun uzatılması (1884), Ereğli Kömür Madenleri (1896), Beyrut-Şam-Havran Demiryolu ve uzantısı (1892-1900) ile Bağdat Demiryolu (1903) yatırımlarına iştirak etmiştir. Altyapı girişimlerinin yanı sıra giderek genişleyen müşteri portföyüne de kavuşarak, bir ticari banka kimliğine bürünmeye başlamıştır. Bu doğrultuda 1890 yılından başlayarak şube sayısını artırmaya önem veren Banka, 1910'dan sonra iyice çoğalan şubeleri sayesinde piyasa üzerindeki etkisini daha da güçlendirmiştir.

1.Dünya Savaşı, Bankanın faaliyetlerini oldukça etkilemiştir. Osmanlıların savaşa girmesiyle, Fransa ve İngiltere'nin gözünde Osmanlı hukukuna bağlı bir şirket olarak "düşman kuruluş" niteliği kazanan Banka, Osmanlı İmparatorluğu tarafından da İngiliz ve Fransız sermayesi sebebiyle aynı derecede güvenilir kabul edilmiştir. Bu dönemde, Fransız ve İngiliz müdürlerin görevlerini bırakması ve para basma imtiyazından vazgeçilmesi şartıyla, Bankanın faaliyetlerine devam etmesine izin verilmiştir.

Bank-ı Osmanî-i Şahane, savaştan sonra 10 Mart 1924 tarihinde imzalanan bir sözleşmeyle para basma imtiyazını Türkiye Cumhuriyeti'ne devrettiyse de, Merkez Bankası'nın kuruluşuna kadar hazine işlemlerini sürdürmeye ve Devlet Bankası statüsünü korumaya devam etmiştir. Bu dönemde, yeni siyasal rejime uygun olarak "Osmanlı Bankası" adını almıştır. 1933 yılının Haziran ayında imzalanan sözleşmeyle özel bir ticaret bankası olarak yapılan Osmanlı Bankası, 1952'de imzalanan bir başka sözleşmeyle, 1990'lara dek süren yeni statüsüne kavuşmuştur.

1914 yılında, 37'si Anadolu'da, 11'i Suriye ve Filistin'de, 5'i Mısır'da, 3'ü İstanbul'da, 5'i Trakya'da, 6'sı Makedonya'da ve diğerleri Kıbrıs, Mezopotamya, Arabistan ve Arnavutluk'ta olmak üzere 80'i aşkın şubesi bulunan Osmanlı Bankası; gerek savaş boyunca, gerekse hemen sonrasında şubelerinin çoğunu kapatmak zorunda kalmıştır. Buna karşılık, 1920-1930 yılları arasında İngiliz sermayedarların isteği doğrultusunda, Ortadoğu'da hızlı bir şubeleşmeye gidilmiştir. 1956 yılında Mısır şubelerinin

millileştirilmesi ve el konulması sonucunda Ortadoğu'daki faaliyetlerinde önemli bir kayba uğramıştır. Aynı dönemde Kenya, Uganda, Tanzanya, Rodezya, Katar, Abudabi, Sudan ve Katar'da, İngiliz sermayedarlara bağlı olarak çalışmalarına devam etmiştir. 1969 yılında ana sermayedar Grup Paribas'in isteği doğrultusunda; Avrupa, Ortadoğu ve Afrika'daki şubelerini Grindlays Bank'a devreden Osmanlı Bankası, bu tarihten itibaren yalnızca Türkiye sınırları içerisinde hizmet vermeye başlamıştır. 1993'e gelindiğinde anonim şirket statüsüyle yeniden yapılanan bankanın hisseleri, haziran 1996'da Garanti Bankası'na ait Clover Investments tarafından satın alınmış ve banka, Doğu Grubu'na katılmıştır. 31 Ağustos 2001 tarihi itibarıyla Doğu Grubu bünyesindeki körfez bank ile birleşen Osmanlı Bankası, 21 Aralık 2001'de ana hissedarı Garanti Bankası'nın bünyesine dahil olmuştur (www.obarsiv.com).

1.2.2.2. Ziraat Bankası

19. yüzyılın ilk yarısında Osmanlı İmparatorluğu'nda, ticaret ve finansmanda batılı modellerin benimsenmesiyle birlikte, yabancı bankalar ülke toprakları içinde faaliyet göstermeye başlamıştı. O dönemlerde ülkede henüz, ulusal niteliğe sahip bir bankacılık sisteminin kurulması için yeterli sermaye birikimi oluşmamıştı ve bir kaynak yaratma aracı olarak milli bankaların varlığından söz edilemiyordu. Bundan en çok zarar gören kesim ise çalışan nüfusun büyük çoğunluğunu oluşturan çiftçilerdi. Çünkü tamamen kendi kaderine terkedilmiş tarım kesiminde, geçim sıkıntısı içinde bulunan büyük bir çiftçi topluluğu başvurabilecekleri kurumsal bir finansal yapı olmadığı için, sürekli olarak özel şahıs kredilerine muhtaç durumdaydı. Ezilen çiftçilerin dertlerine çare bulunabilmesi için devletin zirai kredi işine el atması düşüncesi dönemin gazetelerinde ve resmi ağzlarda yer bulmaya başlamıştı.

O dönemde Osmanlı İmparatorluğu'na bağlı Yugoslavya'nın Niş Kenti Valisi olan Mithat Paşa, çeşitli alanlarda başarılı çalışmalarda bulunmasının yanı sıra, çiftçilerin içinde buldukları zor koşullara da yakından tanık olmuştur. Yaptığı araştırmalarla, bu alanda teşkilatlanmanın zorunlu olduğu ve çiftçilerin, tefecilerin elinden kurtarılması için devlet yardımının gerektiği, ancak bu yardımın halk hareketiyle desteklenmesinin önem taşıdığı sonucuna varmıştır. Böylece 1863 yılında, çiftçilerin oluşturduğu

kaynakla, Mithat Paşa öncülüğünde, devlet eliyle ve devlet himayesinde kurulan ve adına "Memleket Sandıkları" denilen organizasyon milli bankacılığın ilk örneği olarak tarihe geçmiştir.

Mithat Paşa 1863 yılında Pirot Kasabası'nda kurduğu ilk Memleket Sandığını oluştururken Türk gelenekleri arasında zaten varolan ve karşılıklı yardımlaşma esasına dayanan imece geleneğinden esinlenmiştir.

1867 yılında "Memleket Sandıkları Nizamnamesi" nin yürürlüğe girmesiyle Osmanlı Devleti'nin her yanında Sandıklar faaliyete başlamış ve uzun yıllar başarıyla hizmet vermiştir. Ancak izleyen yıllarda sandıkların işleyişinde gözlenen bozulmalar Memleket Sandıkları'nın etkinliklerini azaltmıştır. Sandıkları merkezi yönetime bağlayarak olumsuzlukları giderebileceğini düşünen hükümet, 1883'te aynı amaçlar doğrultusunda "Menafi Sandıkları" nı kurmuştur. Menafi Sandıklarına geçilmesiyle, idare yeniden düzenlenmiş, kayıt ve muhasebe işleri çağdaş ve ilmi esaslara uygun olarak yürütülmeye başlanmış ve merkezi hükümetin doğrudan denetimine tabi tutulmuştur. Bu yeni yapılanma, Sandıkların idaresine nispeten ciddi, bilimsel denetime açık bir işleyiş kazandırsa da tamamen yeni, çağdaş bir örgütlenmeye duyulan gereksinimin önünü alamamıştır.

Böylelikle, 15 Ağustos 1888'de Menafi Sandıkları'nın yerine işlevlerini üstlenecek modern finans kuruluşu olarak Ziraat Bankası resmen kurulmuş, o tarihte faaliyette bulunan Menafi Sandıkları da Banka şubelerine dönüştürülerek faaliyete başlamıştır. O güne kadar Menafi Sandıklarının mali kaynağını oluşturan menafi hisseleri Bankaya devredilmiş ve bundan sonraki hisseler de bankanın sermayesine tahsis edilmiştir. Bu adımla birlikte, teşkilatlı tarımsal kredi tarihimizde yeni bir dönem başlamıştır.

Ziraat Bankası'nın ilk kuruluşundaki görevleri ise;

- Satılması mümkün olan gayrimenkul rehini ve kuvvetli kefalet karşılığında çiftçiye kredi kullandırmak,
- Faiz karşılığında tevdiat kabul etmek,
- Ziraat'a ilişkin sarraflık ve aracılık işleri yapmak olarak belirlenmiştir.

(www.ziraat.com.tr)

1.3. CUMHURİYET DÖNEMİ BANKACILIK

Atatürk'ün "Siyasi, askeri zaferler ne kadar büyük olursa olsunlar, iktisadi zaferlerle taçlandırılmazlarsa, meydana gelen zaferler kalıcı olamaz, az zamanda sönerler" sözüyle başladığımız cumhuriyet sonrası bankacılık sisteminden bahsederken başlangıç olarak 1923 yılı alınmıştır. Türk bankacılığının hızla gelişmesini isteyen Atatürk bu konuda, İlk adımı yeni bir banka kurulması direktifiyle atmıştır. Cumhuriyetin kuruluşundan bir yıl sonra, yani 1924 yılında Türkiye İş Bankası kurulmuştur.

Oysa, cumhuriyet öncesi dönemde etkinlikleri büyük olan yabancı bankalar içinde, ulusal banka özelliği olan Ziraat Bankası ile bir noktada yardım sandığı özelliği taşıyan Emniyet Sandığı gibi, iki önemli kuruluş uğraşlarını sürdürmekteydi. Bu sınırlı etkinliğin gerçek etkinliğe dönüşmesi ise yine Atatürk'ün önerileri ile olanaklı kılınmış, 1924 yılında çıkarılan bir yasa ile T.C. Ziraat Bankasına her türlü bankacılık işlemi yapma yetkisi verilmiştir.

Cumhuriyet döneminde bankacılık alanındaki gelişmeleri daha belirgin çizgilerle ortaya koyabilmek için, bu gelişmeleri belirli dönemlere ayırarak incelemek uygun olacaktır. Değişik dönemlerde izlenen farklı politikalar ve ekonominin yapısında meydana gelen değişimler kuşkusuz bankacılığın yapısını ve gelişme yönlerini de etkilemiştir.

Cumhuriyet döneminden günümüze değin bankacılığın gelişmesi beş ayrı dönemde özetlenebilir (Zarakolu, 2002:45),

1. 1923-1932 : Ulusal Bankalar Dönemi
2. 1933-1944 : Özel Amaçlı Devlet Bankalarının Kurulduğu Dönem
3. 1945-1959 : Özel bankaların gelişme dönem
4. 1960-1980 : Planlı dönem
5. 1980- : Bankacılıkta serbestleşme ve dışa açılma dönemi.

1.3.1. 1923-1932 : Ulusal Bankalar Dönemi

1920'lerin başlarından itibaren Türkiye dış ticareti önemli açıklar vermekteydi. Bunun nedenleri arasında hükümetin Lozan da imzalanan ticaret sözleşmesi gereğince 1929 yılına kadar sözleşmeyi imzalayan ülkelerden yapılan ithalatta miktar ve döviz kısıtlamalarına ve gümrük tarifesi değişikliklerine başvurmamış olmasıydı. Bir başka neden de 1920'lerde Avrupalı tacir ve bankerlerin Türkiye'de ki ithalatçılara açtığı kısa ve orta vadeli kredilerin büyük boyutlara ulaşması, Türkiye'nin açık vermesine olanak sağlanmış olmasıydı. Türk hükümeti bu yıllarda ne bir merkez bankası nede döviz rezervleri gibi ticaret açığının finansmanında kullanılacak araçlara sahip olmadığı için yerli ithalatçıların yabancı kaynaklardan sağladığı krediler özel bir önem taşıyordu (Tezel, 1994: 472).

Tüm bu olumsuzlukları gidermek amacıyla 30 Haziran 1930 tarihinde Merkez Bankası kurulmuştur. Banka aynı zamanda banknot ihracı imtiyazına sahip bir emisyon bankasıdır (Akgüç, 1973: 18).

Ulusal ve yabancı bankaların bazı ölçütler açısından eşit boyutlara ulaşmalarına karşın, Cumhuriyetin ilanından sonra Türk Banka sisteminde dikkati çeken temel özellik banka-kredi sisteminin hala büyük ölçüde yabancı sermayenin denetimi altında bulunmasıydı. Cumhuriyetin ilk yıllarında bankalar çoğunlukla varlıklarını yabancı sermayeye bağımlı olarak sürdürmekteydiler ki bu olguda Türk sermayesinin ağır bastığı ticaret ortaklıkları ile ülkemizdeki yabancı bankalar arasında büyük bir çelişki yaratıyordu. Bu nedenle Cumhuriyetin ilk yılları bu çelişkiyi giderebilecek ölçüde ulusal bankacılığın geliştirilmesine yönelik çabaların harcandığı yıllar olmuştur.

Bu çabaların bir özlem olarak ilk kez dile getirildiği yer, 1923 yılında İzmir'de toplanan Türkiye İktisat Kongresidir. Zamanın İktisat Bakanı bu kongre'de bu özlemi şöyle belirtmiştir; "Kredi kuruluşlarından yoksun bir Türkiye ekonomik gelişimini yürütemez ve daha uzun asırlar yabancılar için çalışan bir sömürge niteliğinden kurtulamaz". Kuşkusuz bu sözler Osmanlı devrinde ulusal sermaye ile kurulan Devlete borç para verme, spekülatif döviz işlemlerinden büyük gelirler sağlama ve ülkemizde kurulmuş

yabancı sermaye kuruluşlarını kredileme den başka bir işlevleri olmadığı yolundaki gözleme dayanmaktaydı.

1923 yılında İzmir de toplanan Türkiye İktisat Kongresinde ulusal bankacılığın geliştirilmesi yönünde alınan kararlar kağıt üzerinde kalmadı. Ziraat Bankasının sermayesi arttırılarak uğraşları yeniden düzenlendi. Bankaya yeni bir görünüm verildi. Kongrenin bir “Ana Ticaret Bankası” kurulmasına ilişkin kararın bir sonucu olarak 1924 yılında Türkiye İş Bankası, bir sanayi bankası kurulması yönündeki öneri üzerine de 1925 yılında Türkiye Sanayi ve Maadin Bankası kuruldu. Bir başka deyişle Cumhuriyet yönetimi kuruluşundan hemen sonra Ulusal Banka-Kredi sisteminin gelişimine büyük bir önem vererek bir yandan tarımsal kredileri yeniden örgütlemiş, diğer yandan da sanayi ve ticaretin gelişmesine yönelik olmak üzere bankaların kurulması için büyük bir çaba harcamıştır. Türkiye Sanayi Bankası ve Sümerbank’ın yanı sıra Cumhuriyet öncesi dönemde yabancı bankalara karşı bir tepki olarak kurulan yerel bankalara yenileri eklenmiş ve 1923-1932 döneminde çoğunlukla tek şubeyle çalışan 25 kadar yerel banka kurulmuştur.

Cumhuriyetin ilk yıllarında; 1926 yılı sonunda 3’ü özel bir yasayla kurulmuş banka 3’ü ticaret bankası 18’i de yerel banka olmak üzere ülkemizde 42 banka uğraş gösterirken bu rakam 1929 yılında 59’a yükselmiştir. Artış büyük ölçüde sayıları 37’ye ulaşan yerel nitelikli bankalardan kaynaklanmıştır (Artun, 1980: 41-42).

1.3.2. 1933-1944 : Özel Amaçlı Devlet Bankalarının Kurulduğu Dönem

1929-1930 dünya ekonomik krizinden sonra meydana gelen iktisadi daralma bütün dünya memleketlerinde geniş ölçüde işsizliğe ve insanların maddi refah seviyelerinin düşmesine sebep olmuş, iktisadi faaliyetlerde dünya ölçüsünde görülen daralma hareketi Türk ekonomisine de tesir etmiştir. Ekonominin tek taraflı geri bir tarım ekonomisi olmasının sıkıntıları gün yüzüne çıkmıştır. Bu durum zaten düşük olan refah seviyesinin daha da düşmesine neden olmuştur. Devletin ekonomiye müdahalesi artmıştır (Zarakolu, 1973: 37-38).

1933-1944 döneminin bankacılık açısından en belirgin özelliği ise devlet eliyle özel amaçlı büyük bankaların kurulmuş olmasıdır. Dönemin bankacılık sektörü için diğer bir özelliği ise 1929 ekonomik bunalımın etkilerinin sektörde yoğun bir şekilde yaşanmış olmasıdır. Bu dönemde ağırlıklı olarak tarım kesimine kredi vermiş olan mahalli bankalar faaliyetlerini durdurmak zorunda kalmış, tek şubeli mahalli bankaların gelişim ide 1930'dan sonra durma noktasına gelmiştir. 1929-1944 yılları arasında 23 ulusal, 9 da yabancı sermayeli banka faaliyetlerine son vermiş ve tasfiye olmuş, pek çok banka da şube kapatmak zorunda kalmıştır.

Bu dönemde kurulan bankalar;

- 1933 Sümerbank
- 1933 Belediyeler Bankası
- 1935 Etibank
- 1937 Denizbank
- 1938 Halkbank

(Coşkun, 2010: 101)

1.3.3. 1945-1959 : Özel Bankaların Gelişme Dönem

İktisadi devletçiliğin yerine özel girişimciliğin desteklenmesi ile ekonomik kalkınmanın hızlandırılması politikasının işlerlik kazandığı bir dönemdir. Bu politikaya geçmenin başlıca nedenleri arasında; ikinci dünya savaşı sırasında yüksek faiz ve harcama giderlerinin yarattığı enflasyon ve çok partili dönemin sona ermesiyle iktidara liberalizm ilkesini benimsemiş demokrat partinin başa geçmesi gösterilebilir. Ekonomisinin büyük bölümü tarıma dayalı ülkede tarım aletlerinin modernleşmesi ve buna bağlı olarak tarım gelirlerinin artması özel kesimin güçlenmesini sağlamıştır. Bu durum bankacılık sektörü üzerinde de etkisini göstermiş ve özel bankaların geliştiği bir dönem olmuştur.

Bu dönemde;

- Reeskont oranı düşürülmüş,
- Köylünün kredi imkanları arttırılmış,

- Bankacılığın bir yatırım alanı olarak cazibesi artmış,
- Şube bankacılığı yaygınlaşmış, yerel bankaların tasfiyesi hızlanmış,
- Devletin finansman ihtiyacı Merkez Bankası kaynaklarından karşılanmış, emisyon arttığından enflasyon artmaya başlamıştır,

Bu dönemde devlet eliyle veya özel kanunlarla kurulan bankalar;

- 1952 Denizcilik Bankası
- 1954 T.Vakıflar Bankası
- 1958 T.Öğretmenler Bankası

Bu dönemde kurulan Özel Bankalar;

- 1944 Yapı ve Kredi Bankası
- 1946 Garanti Bankası
- 1948 Akbank
- 1955 Pamukbank

(Coşkun, 2010: 102)

1.3.4. 1960-1980 : Planlı Dönem

Milli birlik hükümetinin 30.09.1960 yılında Devlet Planlama Teşkilatını (DPT) kurarak başlattığı planlı dönem; iktisadi, sosyal ve kültürel kalkınmayı demokratik yollarla gerçekleştiren, yatırımları toplum yararının gerektirdiği önceliklere yönelten ve kalkınma planları yapılan bir dönem olmuştur.

Türk bankacılığı elli yıllık faaliyeti sonucunda halkın bankalara karşı güvenini arttırmayı bilmiş, mevduat hacminde hızlı bir genişleme sağlanmıştır. Cumhuriyet kurulduktan sonra gelişen milli bankalar uzun süren çabalar sonucu memleketin her tarafında her meslekten insanın belli bir süre kullanmadığı parayı yastık içinde saklayacak yerde bankada muhafaza etme terbiye ve alışkanlığı kazanmasını sağlamışlardır (Zarakolu, 1973: 66).

Planlı dönemde bankacılık sektörü önemli ölçüde devlet kontrolü ve etkisi altında kalmıştır. Mevduat ve banka kredilerine uygulanacak faiz oranları, banka komisyon

oranları ve kredi limitleri, izlenen ithal ikameci politika doğrultusunda belirlenmiş; bankaların temel işlevi kalkınma planlarında yer alan yatırımların finansmanlarının sağlanması olarak tanımlanmıştır.

Bu dönemde;

- Yeni banka kurulması sınırlandırılmış, banka sayısı 60'dan 44'e inmiş,
- Şube bankacılığı gelişmeye başlamış,
- Kalkınma ve yatırım bankacılığı teşvik edilmiş ve desteklenmiş,
- Özel ticaret bankalarının büyük bölümü holding bankası haline gelmiş,
- Türk bankacılığı az sayıda büyük bankanın sisteme hakim olduğu oligopolistik yapıya dönüşmüştür.

(Coşkun, 2010:102)

1.3.5. 1980- : Bankacılıkta Serbestleşme ve Dışa Açılma Dönemi

1970'li yılların sonunda ödemeler dengesi problemleri nedeniyle yaşanan ekonomik durgunluk, sanayinin döviz gereksinimini de karşılayabilecek yeni bir sanayileşme stratejisinin benimsenmesi zorunluluğunu ortaya çıkarmıştır. 1980 yılında, iç pazara yönelik üretimin yapıldığı ithal ikameci sanayileşme stratejisi terk edilerek, piyasa ekonomisine dayalı, dışa açılmayı ve dışarıya yönelik üretimi esas alan bir kalkınma politikası benimsenmiştir.

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

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

Döviz işlemlerinde ve sermaye hareketlerinde serbestleşmeye gidilmesi sonucu yurtdışından borçlanma ile sağlanan fonlar bankalar için mevduat yanında önemi artan bir kaynak haline gelmiştir. 1990'lı yıllarda, döviz tevdiat hesaplarında toplanan mevduatın toplam mevduata oranı büyük ölçüde artmıştır. Bu artışın en önemli nedeni, yaşanan “sürekli yüksek-enflasyon” ortamının bir sonucu olarak ortaya çıkan “yerli paranın yabancı paralarla ikamesi” olgusu olmuştur.

Bankaların faaliyete başlamaları, faaliyetlerinin izlenmesi, denetlenmesi, denetim sonuçlarının karara bağlanması ve bir bankanın faaliyetinin sona erdirilmesi ile ilgili kararların alınması ve uygulanması amacıyla Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) faaliyete geçmiştir. BDDK ve Tasarruf Mevduat Sigorta Fonu'nun (TMSF), kurulmasına Haziran 1999'da çıkan 4389 Sayılı Bankalar Kanunu ile karar verilmiş, bu iki kurum Ağustos 2000 tarihinde resmen göreve başlamıştır.

2001 yılında yaşanan ekonomik krizden sonra ekonomideki yapısal sorunları gidermek ve finansal sistemin mali yapısını güçlendirmek amacıyla, “güçlü ekonomiye geçiş programı” uygulamaya konulmuştur (TBB, 2008: 34-35).

1.4. SON DÖNEMLERDE TÜRKİYE'DE VE DÜNYA'DA BANKACILIK SEKTÖRÜNDEKİ GELİŞMELER

1.4.1. Banka Sayılarının Türkiye'deki Görünümü

Türk bankacılık sektörü, banka sayısı ve fonksiyonel kompozisyon açısından mevcut görünümünü son üç yıllık dönemde korumaktadır. 1990'lı yıllarda artış gösteren ve en yüksek seviyesine ulaşan toplam banka sayısı, özellikle 2000-2002 döneminde yaşanan finansal krizlerin ve sektördeki yeniden yapılandırma çalışmalarının bir sonucu olarak önemli ölçüde azalmış olup 2010 yılı itibarıyla 49 banka faaliyetini sürdürmektedir.

Tablo 2. Türkiye’deki Banka Sayılarının Gelişimi

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Mevduat Bankaları	55	46	40	36	35	34	33	33	32	32	32
Kamu Sermayeli Mevduat Bankaları	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Özel Sermayeli Mevduat Bankaları	23	19	20	18	18	17	14	12	11	11	10
TMSF	11	7	2	2	1	1	1	2	2	2	2
Küresel Sermayeli Mevduat Bankaları	17	17	15	13	13	13	15	17	17	17	17
Katılım Bankaları	6	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
Kamu Sermayeli Katılım Bankaları	v.y.	v.y.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Özel Sermayeli Katılım Bankaları	v.y.	v.y.	v.y.	v.y.	3	2	2	2	1	1	1
Küresel Sermayeli Katılım Bankaları	v.y.	v.y.	v.y.	v.y.	2	2	2	2	3	3	3
Kalkınma ve Yatırım Bankaları	18	16	14	14	13	13	13	13	13	13	13
Kamu Sermayeli Kal.veYat. Bankaları	v.y.	v.y.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Özel Sermayeli Kal.veYat. Bankaları	v.y.	v.y.	7	7	7	7	5	5	5	5	5
Küresel Sermayeli Kal.veYat. Bankaları	v.y.	v.y.	3	3	2	2	4	4	4	4	4
Toplam Banka Sayısı	79	67	59	55	53	51	50	50	49	49	49

Kaynak: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, 2010

2002 sonrası dönemde, sektördeki yeniden yapılanma süreci, siyasal ve ekonomik istikrar ortamı, Türkiye’nin AB üyeliği müzakere sürecine dâhil olması ve küresel finansal ortamın uygun hale gelmesi, küresel sermayenin Türk bankacılık sektörüne olan ilgisini artırmıştır. Küresel sermaye, Türkiye’de faaliyet göstermek üzere en fazla mevduat bankası grubunu tercih etmiştir. Küresel sermayeli mevduat bankalarının sayısı 2006 yılından itibaren artış göstermiş ve 2007 yılı sonunda yeniden 2000 yılı seviyesi olan 17’ye ulaşmıştır. Küresel sermayeli katılım bankaları bakımından 2008 yılında faaliyette bulunan kuruluş sayısı uzun bir dönemden sonra ikiden üçe çıkmıştır. Kalkınma ve yatırım bankalarının küresel sermayeli olanlarının sayısı ise 2004 yılında üçten ikiye düşmüş ve akabinde 2006 yılında dörde yükselmiştir.

Türkiye’de kurulu bankaların 31 farklı ülkede yurtdışı organizasyonu bulunmaktadır. Yurtdışı bankalar ve mali kuruluşlar; İngiltere, Almanya, Hollanda, İrlanda, Rusya, Avusturya, İsviçre, Fransa, Lüksemburg, Azerbaycan, Bosna Hersek, Kazakistan, Türkmenistan, Özbekistan, Romanya, KKTC, Birleşik Arap Emirlikleri, Senegal, Cayman Adaları ve Channel Adalarında bulunmaktadır.

Türkiye’de kurulu bankaların sınırötesi faaliyetleri AB ülkelerinde yoğunlaşmaktadır. Kuzey Amerika’da yalnızca kamu sermayeli bankalarının iki adet on-shore şubesi bulunmaktadır. Off-shore bankaları dört adet banka ile KKTC’de yoğunlaşmakta, ayrıca bir adet off-shore banka da Dubai’de bulunmaktadır. On-shore şubeler 39 şube ile KKTC’de, off-shore şubeler ise 10 şube ile Bahreyn’de yoğunlaşmaktadır. Söz konusu

bankaların yurtdışı temsilcilik dağılımlarında ise yedi temsilcilik ile Almanya başıçekmektedir. Bankaların diğer mali kuruluşları ise altı kuruluş ile Hollanda, üç kuruluş ile Cayman Adaları ve iki kuruluş ile Lüksemburg’da yoğunlaşmıştır (BDDK, 2010:12)

1.4.2. Banka Sayılarının Dünya’daki Görünümü

Türk bankacılık sektöründe faaliyet gösteren banka sayısı Avrupa Birliği (AB) üyesi ülkelerdeki ortalama kredi kuruluşu sayısının altında olmakta ve önemli bir potansiyeli işaret etmektedir.

2010 yılında Türkiye’de kurulu bankaların yedi adet diğer mali kuruluşu ve iki adet off-shore bankası kapanmıştır. Diğer taraftan, Hollanda ve Senegal’de olmak üzere iki diğer mali kuruluş edinilmiştir. Artan sınır ötesi faaliyetlerin, Türk finansal sisteminin rekabet gücünün arttırması, finansal piyasalarla bütünleşmenin ve piyasanın daha etkin işleyişinin sağlanmasına katkıda bulunması beklenmektedir.

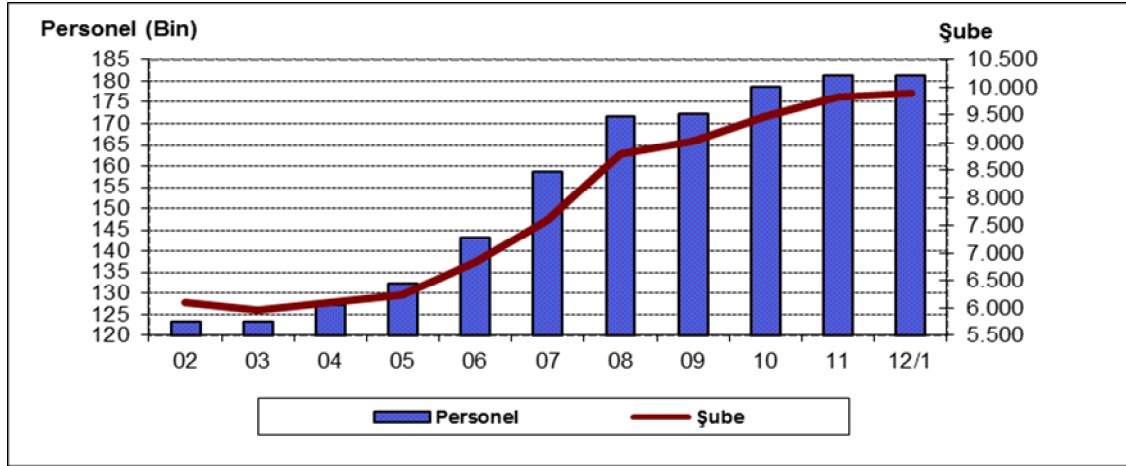
Tablo 3. Banka Sayılarının Dünya'daki Görünümü

Ülkeler	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
ABD				17.883	17.466	17.043	16.512	15.953
Çin				28.024	19.809	8.876	5.634	3.858
Endonezya				2.140	2.010	2.061	2.027	2.023
Almanya	2.363	2.225	2.148	2.089	2.050	2.026	1.989	1.948
Hindistan				2.075	1.995	1.943	1.892	1.843
Japonya				1.771	1.697	1.655	1.586	1.542
Rusya				1.253	1.189	1.136	1.108	1.058
İtalya	821	801	787	792	807	821	818	801
Avusturya	823	814	796	818	809	803	803	790
Fransa	989	939	897	854	829	808	728	712
Polonya	666	660	744	730	723	718	712	710
İrlanda	85	80	80	78	78	81	501	498
İngiltere	451	426	407	394	394	396	391	389
İspanya	359	348	346	348	352	357	362	352
Finlandiya	369	366	363	363	361	360	357	349
İsviçre				337	331	330	327	325
Hollanda	539	481	461	401	345	341	302	295
Macaristan	227	222	217	214	212	206	197	190
İsveç	216	222	212	200	204	201	182	180
Portekiz	202	200	197	186	178	175	175	166
Danimarka	178	203	202	197	191	189	171	164
Güney Kıbrıs R.K	408	408	405	391	336	215	163	155
Lüksemburg	177	169	162	155	156	156	152	147
Brezilya				135	133	125	127	123
Belçika	111	108	104	100	105	110	105	104
Litvanya	68	71	74	78	78	80	84	84
Kanada				69	71	73	74	78
Arjantin				73	74	69	69	68
Yunanistan	61	59	62	62	62	63	66	66
Avustralya				51	54	55	58	57
Çek Cum.	84	77	70	56	57	56	54	56
Güney Kore				56	54	54	56	55
Türkiye	59	55	53	51	50	50	49	49
Meksika				35	37	46	49	47
Romanya	39	39	40	40	39	42	43	42
Letonya	23	23	23	25	28	31	34	37
Güney Afrika				36	35	35	35	32

Kaynak: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, 2010

1.4.3. Banka Personel ve Şube Sayılarının Türkiye'deki Görünümü

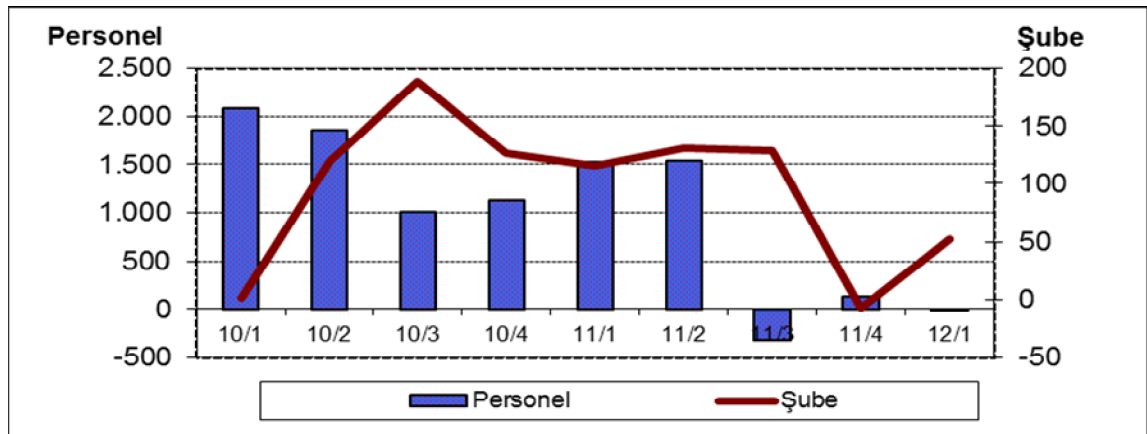
Şekil 1. Banka Personel ve Şube Sayılarının Türkiye'deki Görünümü



Kaynak: Türkiye Bankalar Birliği, 2012

Kamusal sermayeli mevduat bankalarında şube sayısı, 2011 yıl sonuna göre 27 adet, özel sermayeli mevduat bankalarında 25 adet artmıştır. Yabancı sermayeli mevduat bankalarında ve kalkınma ve yatırım bankalarında ise değişmemiştir.

Şekil 2. Personel ve Şube Sayısında Bir Önceki Döneme Göre Değişme



Kaynak: Türkiye Bankalar Birliği, 2012

Ocak-Mart 2012 dönemi sonu itibarıyla mevduat bankalarında banka başına ortalama şube sayısı 318 olmuştur. Bu rakam kamusal sermayeli mevduat bankalarında 979, özel sermayeli mevduat bankalarında 452, yabancı sermayeli bankalarda ise 121'dir.

Mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarında çalışan sayısı son bir yılda 1.377 kişi (yüzde 1 oranında) artarken, Ekim-Aralık 2011 dönemine göre ise 3 kişi azalarak 181.415 olmuştur. 2011 yılsonu rakamlarına göre çalışan sayısı özel sermayeli mevduat bankalarında 223 kişi artarken, kamusal sermayeli mevduat bankalarında 45 kişi, yabancı sermayeli mevduat bankalarında 130 kişi, Fon bankasında 7 kişi, kalkınma ve yatırım bankalarında ise 44 kişi azalmıştır.

1.4.4. Banka Şube Sayılarının Dünya'daki Görünümü

Banka şube sayıları, demografik ve fiziki ölçeğin de etkisiyle Çin, ABD ve AB bölgesinde oldukça yüksektir. Ayrıca şube sayısının yapısal olarak gelişmiş ekonomilerde de yüksek olduğu görülmektedir. Ülkeler itibarıyla banka şube sayıları 2002 yılı 100 bazlı bir endeks olarak incelendiğinde, aralarında Türkiye'nin de bulunduğu Romanya, Polonya Endonezya ve Meksika gibi gelişmekte olan ekonomilerin finansal piyasalarındaki gelişmeye paralel yüksek artışlar görülmektedir. Birçok gelişmiş ekonomide ise, şubeleşme küresel krizle birlikte yavaşlamıştır (BDDK, 2010:15).

Tablo 4. Banka ve Şube Sayılarının Küresel Görünümü

	Şube Sayısı								Şube Sayısı (2002=100)							
	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
AB-27	202,315	206,956	211,442	214,925	228,648	233,889	238,021	229,532	100	102	105	106	113	116	118	113
Çin					183,897	189,921	193,351	192,971					100	103	105	105
ABD				110,435	111,040	115,105	116,570	116,347				100	101	104	106	105
Hindistan				77,349	80,205	83,942	87,891	90,356				100	104	109	114	117
Japonya				33,379	32,249	55,714	55,308	55,034				100	97	167	166	165
İspanya	39,009	39,750	40,603	41,979	43,691	45,500	46,065	44,431	100	102	104	108	112	117	118	114
Rusya				32,916	35,169	39,163	41,554	40,672				100	107	119	126	124
Almanya	50,868	47,244	45,331	44,044	40,282	39,777	39,531	39,411	100	93	89	87	79	78	78	77
Fransa	26,162	25,789	26,370	27,075	40,013	39,560	39,634	38,479	100	99	101	103	153	151	151	147
İtalya	29,948	30,501	30,950	31,504	32,334	33,230	34,168	34,035	100	102	103	105	108	111	114	114
Brezilya				27,612	28,307	29,127	30,803	32,177				100	103	105	112	117
Endonezya				11,346	12,283	13,115	14,437	16,326				100	108	116	127	144
Polonya	4,302	8,688	8,301	10,074	10,934	11,607	12,914	13,292	100	202	193	234	254	270	300	309
İngiltere	13,867	13,646	13,386	13,130	12,880	12,425	12,360	12,360	100	98	97	95	93	90	89	89
Meksika				8,711	9,092	10,123	10,994	11,385				100	104	116	126	131
Türkiye	6,321	6,267	6,474	6,568	7,302	8,144	9,304	9,581	100	99	102	104	116	129	147	152
G. Kore				6,768	7,123	7,409	7,703	7,581				100	105	109	114	112
Kanada				6,556	6,667	6,725	6,700					100	102	103	102	
Portekiz	5,348	5,397	5,371	5,422	5,618	6,055	6,417	6,430	100	101	100	101	105	113	120	120
Romanya		3,387	3,031	3,533	4,470	6,340	7,375	6,425		100	89	104	132	187	218	190
Bulgaristan			5,606	5,629	5,569	5,827	6,080	6,038			100	100	99	104	108	108
Avustralya				4,960	5,147	5,264	5,398	5,504				100	104	106	109	111
Avusturya	4,466	4,395	4,360	4,300	4,258	4,266	4,243	4,167	100	98	98	96	95	96	95	93
Yunanistan	3,263	3,300	3,403	3,543	3,699	3,850	4,098	4,078	100	101	104	109	113	118	126	125
Arjantin				3,781	3,826	3,882	3,904	3,930				100	101	103	103	104
Macaristan	2,992	3,003	2,987	3,125	3,243	3,387	3,515	3,551	100	100	100	104	108	113	117	119
Hollanda	4,269	3,883	3,798	3,748	3,456	3,604	3,421	3,137	100	91	89	88	81	84	80	73
G. Afrika				2,947	3,075	3,299	2,968	3,095				100	104	112	101	105
İsviçre				2,718	2,694	2,699	2,664	2,639				100	99	99	98	97
İsveç	2,054	2,069	2,018	2,003	2,004	1,988	2,025	2,147	100	101	98	98	98	97	99	105
Çek Cum.	1,722	1,670	1,785	1,825	1,877	1,862	1,993	1,998	100	97	104	106	109	108	116	116
Danimarka	2,128	2,118	2,119	2,122	2,152	2,194	2,192	1,996	100	100	100	100	101	103	103	94
Finlandiya	1,572	1,564	1,585	1,616	1,756	1,693	1,672	1,538	100	99	101	103	112	108	106	98
S.Arabistan				1,224	1,289	1,353	1,410	1,519				100	105	111	115	124
Slovakya	1,020	1,057	1,113	1,142	1,175	1,169	1,258	1,230	100	104	109	112	115	115	123	121
İrlanda	926	924	909	910	935	1,158	895	1,228	100	100	98	98	101	125	97	133
Litvanya	v.y.	723	758	822	892	970	973	972		100	105	114	123	134	135	134
G. Kıbrıs	993	983	977	951	941	921	923	930	100	99	98	96	95	93	93	94
Slovenya	721	725	706	693	696	711	698	706	100	101	98	96	97	99	97	98
Letonya	567	581	583	586	610	682	658	624	100	102	103	103	108	120	116	110
Estonya	198	197	203	230	245	266	257	213	100	99	103	116	124	134	130	108
Lüksemburg	271	269	253	246	234	229	229	v.y.	100	99	93	91	86	85	85	
Malta	99	104	99	109	110	104	111	116	100	105	100	110	111	105	112	117
Belçika	5,550	4,989	4,837	4,564	4,574	4,425	4,316		100	90	87	82	82	80	78	0

Kaynak: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, 2010

1.5. BANKALARIN FAALİYET KONULARI

Bankaların temel faaliyetleri, fon fazlası olanlar ile fon talebinde bulunanlar arasında aracılık etmektir. Finansal sistem içinde tasarruf edilen fonları toplayan bankalar bu fonları gereksinimi olan kesimlere aktarmaktadır. Günümüzde bu faaliyet teknolojik ilerlemelerinde katkısıyla çok çeşitli şekillerde yerine getirilebilmekte, bankalar temel bankacılık hizmetlerinin yanı sıra bir çok yan hizmeti de müşterilerine sunmaktadırlar.

Bankalar, diğerk kanunlarda öngörölen hükümler saklı kalmak kaydıyla aşağıda belirtilen faaliyetleri gerçekleştirebilirler:

- Mevduat kabulü,
- Katılım fonu kabulü,
- Nakdi, gayrinakdi her cins ve surette kredi verme işlemleri,
- Nakdi ve kaydi ödeme ve fon transferi işlemleri, muhabir bankacılık veya çek hesaplarının kullanılması dahil her türlü ödeme ve tahsilat işlemleri,
- Çek ve diğerk kambiyo senetlerinin iştirası işlemleri,
- Saklama hizmetleri,
- Kredi kartları, banka kartları ve seyahat çekleri gibi ödeme vasıtalarının ihracı ve bunlarla ilgili faaliyetlerin yürütülmesi işlemleri,
- Efektif dahil kambiyo işlemleri; para piyasası araçlarının alım ve satımı; kıymetli maden ve taşların alımı, satımı veya bunların emanete alınması işlemleri,
- Ekonomik ve finansal göstergelere, sermaye piyasası araçlarına, mala, kıymetli madenlere ve dövize dayalı; vadeli işlem sözleşmelerinin, opsiyon sözleşmelerinin, birden fazla türev aracı içeren basit veya karmaşık yapıdaki finansal araçların alımı, satımı ve aracılık işlemleri,
- Sermaye piyasası araçlarının alım ve satımı ile geri alım veya tekrar satım taahhüdü işlemleri,
- Sermaye piyasası araçlarının ihraç veya halka arz yoluyla satışına aracılık işlemleri,
- Daha önce ihraç edilmiş olan sermaye piyasası araçlarının aracılık maksadıyla alım satımının yürütülmesi işlemleri,
- Başkaları lehine teminat, garanti ve sair yükümlölüklerin üstlenilmesi işlemleri gibi garanti işleri,
- Yatırım danışmanlığı işlemleri,
- Portföy işletmeciliğı ve yönetimi,
- Hazine Müsteşarlığı ve/veya Merkez Bankası ve kuruluş birlikleri nezdinde oluşturulan bir sözleşme kapsamında üstlenilen yükümlölükler çerçevesinde alım satım işlemlerine ilişkin piyasa yapıcılığı,
- Faktoring ve forfaiting işlemleri,
- Bankalar arası piyasada para alım satımı işlemlerine aracılık,
- Finansal kiralama işlemleri,

- Sigorta acenteliği ve bireysel emeklilik aracılık hizmetleri,
- Kurulca belirlenecek diğer faaliyetler,

Mevduat bankaları birinci fıkranın (b) ve (t), katılım bankaları (a), kalkınma ve yatırım bankaları (a) ve (b) bentlerinde belirtilen faaliyetleri gerçekleştiremezler (BDDK, 2005).

1.6. BANKALARIN TÜRLERİ

Bankaları kapsamlarına ve faaliyet alanlarına göre iki grupta ele almak mümkündür.

1.6.1. Kapsamlarına Göre Banka Türleri

Kapsamlarına göre bankaları, özel bankacılık, perakende bankacılık, toptancı bankacılık, evrensel bankacılık, uluslararası bankacılık ve kıyı bankacılığı olarak sınıflandırabiliriz.

1.6.1.1. Özel Bankacılık

Özel bankacılık (Private Banking) olarak adlandırılan hizmet türü, müşterilerin varlıklarının kişilerin belirlediği risk ve beklentilerine göre özel olarak yönetilmesidir. Banka müşterinin profilini belirleyerek, onun ihtiyaç ve yatırım tercihlerine göre kişiye özel alternatif ürünler sunar.

Bankalar özel bankacılık hizmetini bu iş için özel olarak hazırlanmış şubeler aracılığıyla verirler. Müşterilerin birikimleri, yatırım konusunda uzman müşteri temsilcileri ve portföy yönetmenlerinin yardımıyla finansal hedefler, gelir ve giderler göz önüne alınarak en doğru şekilde değerlendirilmeye çalışılır.

Özel bankacılık her türlü standart bankacılık, kiralık kasa ve gişe hizmetleri; repo işlemleri, sabit getirili menkul kıymetler ve yurt içi hisse senetleri alım-satımı, yatırım hizmetleri; birikimlerin yabancı para ve menkul kıymetlerde değerlendirilmesi, türev

ürünlerde yatırım; kişiye özel tasarlanmış kredi kartları, özel fonlar, kişiye özel hazırlanmış mevduat ürünleri ve opsiyon stratejileri gibi ürün ve hizmetleri kapsar.

Özel bankacılıkta genelde 250 bin TL üstü varlığa sahip müşteri kitlesi hedeflenir. Ancak bazı bankalar son dönemde faiz oranlarının tarihi dip seviyelerine düşmesiyle beraber, 250 bin TL altında varlığı olan müşterilere de kişisel bankacılık gibi isimlerle özel bankacılık hizmeti vermeye başlamışlardır (www.tuketicifinansman.net).

1.6.1.2. Perakende Bankacılık

Tüketicilere yönelik perakende bankacılık ürünleri olan cari işlemler hesabı, yatırım amaçlı mevduat hesabı, tüketici kredileri, kredi kartları, mortgage kredileri, yatırım fonlarını kapsar. KOBİ'lere yönelik perakende bankacılık ürünleri ise, cari hesap, vadeli kredi ve kredi limitlerinden oluşmaktadır. Bu ürünlere ilave olarak perakendeci bankalar küçük işletmelere yönelik leasing vb. ürünler de sunmaktadırlar. Bu hizmetlerin karşılığında banka, faiz ve ücret geliri sağlamaktadır (Ceylan,2003:343).

1.6.1.3. Toptancı Bankacılık

Toptancı bankacılık, bankalar ya da diğer finansal kuruluşlar arasındaki iki taraflı faaliyetleri ifade eder. Avrupa Kıtasının bankacılık ağırlıklı finansal sisteminde, evrensel banka grupları arasındaki likidite aktarımı toptancı bankacılığın en önemli bileşenidir ve bu gruplar tüm finansal hizmet faaliyetlerinin büyük bir bölümünü kontrol eder. Avrupa merkez bankası verilerine göre; güvenliği olmayan teminatlar ile karşılığı olan ikincil kontratlar eurodaki tüm bankalar arası faaliyetlerin % 70'ini kapsamaktadır (Cabral, 2002: 11).

1.6.1.4. Evrensel Bankacılık

Evrensel bankalar, tarihsel gelişimleri, örgüt yapıları ve stratejik yönelimleri itibariyle finansal sektör içerisinde çok ürün üreten firmalar olarak teşkil edilmişlerdir. Kendi çevrelerinde evrensel bankalar etkili bir şekilde tüm müşteri kitlelerini hedef almakta ve

onlara her alanda uygun finansal hizmetler sunmaya çalışmaktadırlar. Kendi iç piyasaları dışında ise çoğu faaliyetlerini uluslararası bankacılık, toptancı bankacılık ve menkul kıymet faaliyetleri alanlarında toplayarak, genellikle daha sınırlı bir rekabet profili çizerler. Yabancı piyasalarda nadiren perakende bankacılık faaliyetlerinde buldukları da olur (Walter, 2003: 207).

1.6.1.5. Uluslararası Bankacılık

Uluslararası bir banka yabancı müşterilerine ödeme hesabı ve kredi fırsatları gibi hizmetler sunan finansal varlıklardır. Dünya çapında bir organizasyon olan OCRA'ya göre uluslararası bankaların müşteri portföyü olarak şirketleri ve \$100,000 olan kişileri tercih ettikleri görülmektedir. Fakat İsviçre bankası gibi pek çok uluslararası banka her gelir grubuna kapılarını açmıştır.

Uluslararası bankalarla çalışan işletmeler kendileri için oldukça maliyetli olabilecek uluslararası işlemleri kolaylaştırma amacı taşırlar. Kişilerin uluslararası bankalarla çalışmasının birkaç nedeni vardır. Bunlardan birisi vergi kaçırmak, diğeri ise verilen yüksek faizlerdir (<http://money.howstuffworks.com>).

1.6.1.6. Kıyı Bankacılığı

Euro-pazarın ve dünya ticaretinin sürekli gelişimi 1973 petrol krizi sonrası petrodoların sisteme girişi ve bunların yeniden dönüşüme sokulması ile ortaya çıkan ihtiyaçlar, gelişmekte olan ülkelerin kapital gereksinimleri, yeni yeni finansal merkezlerin ve bunun beraberinde kıyı bankacılık sisteminin gelişimine sebep olmuştur.

Kıyı bankacılığı ülke dışından sağlanan fonların yine ülke dışında kullanılmasını amaçlayan bir bankacılık türüdür. Bir başka deyişle kıyı bankacılığı ile biri veya birkaç yabancı banka veya kıyı bankacılığı işlemleri yapmaya yetkili yerel banka olan yabancı kişi veya kuruluşların yabancı para ile yaptıkları bankacılık işlemleri kastedilmektedir. Bu işlemler gerçekleştikleri ülkenin ulusal bankacılık sisteminin kapsamı dışında tutulmakta, belirli istisnalar dışında o ülkenin vatandaşlarından mevduat toplayarak

kredi açılmamaktadır. Kıyı bankacılık merkezleri dünya finansal pazarları için büyük birer fon kaynağı ve uluslar arası fonlar için ise bir ara geçiş teşkil ederler (Tiryaki; 1990).

1.6.2. Faaliyet Alanlarına Göre Banka Türleri

Faaliyet alanlarına göre bankalar, merkez bankaları, ticaret bankaları, yatırım bankaları ve kalkınma bankaları olarak sınıflandırılabilir.

1.6.2.1. Merkez Bankaları

Emisyon yetkisine sahip olan merkez bankaları para arzını kontrol eden yetkili organ konumundadır. Bu nedenle merkez bankaları para piyasasını düzenlemek, fiyat istikrarını sağlamak, bankacılık sistemini kontrol etmek, ülkenin altın ve döviz rezervlerini yönetmek gibi önemli işlevleri yerine getirirler, dolayısıyla ekonomide kritik bir konuma sahiptirler (Akbulak, 2004: 83).

1.6.2.2. Ticari Bankalar

Bankacılık sektöründe en çok karşılaşılan banka türü olan ticari bankalar temelde klasik bankacılık faaliyetleri olan mevduat toplama ve kredi verme faaliyetiyle uğraşırlar. Başlıca fon kaynakları mevduat, kullanılan krediler ve özkaynaklar olup;bu fonları kredi vererek, menkul kıymet satın alarak ve iştirakte bulunarak değerlendirirler (Akbulak, 2004: 82).

Öz sermayeleri genellikle azdır. En önemli fon kaynakları halktan toplanan tasarruf mevduatıdır. Kısa vadeli para ve kredi konularında uzmanlaşmışlardır. Ticaret ve sanayi işletmelerine kısa vadeli işletme sermayesi sağlarlar. Genellikle çok yönlü faaliyet gösterirler. Bütün ticaret bankalarının belli başlı iki fonksiyonu vardır:borç almak ve borç vermek. Borç almak çoğu zaman mevduat şeklinde, borç vermek ise kredi kullandırmak şeklinde ortaya çıkar. Ticaret bankalarının banka sistemi içerisinde en önemli faaliyetlerinden birisi de kaydi para(banka parası) yaratmalarıdır. Kaydi para

bankaya yatırılan mevduatın kanuni karşılık miktarı düştükten sonra tekrar kredi olarak verilmesi sonucunda oluşur. Kaydi para özellikle çek sisteminin etkin bir şekilde uygulandığı gelişmiş ülkelerde büyük bir role sahiptir. Ticari bankalar çalışmalarına verecekleri yöne göre, ülkedeki ekonomik faaliyetlerin doğru ve faydalı bir şekilde gelişmesini sağlayabilecekleri gibi aksine olarak enflasyonist eğilimlerin harekete geçmesine veya ekonomik faaliyetlerin zararlı bir şekilde daralmasına neden olabilir (Kılıç, 2006: 61).

1.6.2.3. Yatırım Bankaları

Mevduat toplama yetkisine sahip olmayan yatırım bankaları, ticari bankalara göre daha küçük bir şube ve personel ağına sahiptirler. Başlıca fon kaynakları ihraç ettikleri tahviller ve temin ettikleri kredilerdir. Sağladıkları bu kaynakları kendi nam ve hesaplarına menkul kıymet almak ya da firmalara orta ve uzun vadeli yatırım veya proje kredisi kullanılmak suretiyle kullanırlar. Yatırım yaptıkları menkul kıymetleri daha sonra halka satmaları nedeniyle literatürde yatırım bankalarına menkul kıymet taciri de denilmektedir (Akbulak, 2004: 82).

1.6.2.4. Kalkınma Bankaları

Hisse senedi ve tahvil piyasasının gelişmediği ülkelerde halkın kısa veya uzun bir süre kullanmadığı paraların sanayi ve ticaretin uzun vadeli finansmana ihtiyaç gösteren yatırımlara akmasını sağlayan aracı mali kurumlar gelişmemiştir. Nispeten hızlı bir gelişme içinde bulunan mevduat ve ticaret bankaları kısa vadeli kredi kullanılmayı menkul kıymet portföyüne tercih etmektedir. Öte yandan, üretim kapasitesinin genişlemesini sağlayacak ve hızlı bir ekonomik kalkınmayı mümkün kılacak olan uzun süreli yatırımları zorlaştıran engeller yalnız fon akımı ile ilgili değildir. Yatırım projelerinin hazırlanma ve değerlendirme alanındaki bilgi ve tecrübeler eksiktir. İşletmenin kurulması ve işletilmesi ile ilgili bilgi ve tecrübeler yetersizdir. İç tasarruflar yatırımların finansmanına kafi gelmemektedir. Bu durum iç ve dış kaynaklardan sağlanan özel fonları, bu fonların uzun vadeli yatırımlara akmasını sağlayan

yatırımcılara gerekli teknik yardımda bulunan aracı kurumların kurulmasını zorunlu kılmış ve kalkınma bankaları denilen yeni bir tür bankacılık gelişmiştir.

Gelişmekte olan ÷lkelerde yatırım sermayesi eksikliğini gidermek ve kalkınmada öncelikli bölgelere finansman sağlamak amacıyla kurulmaktadırlar. Hükümetler veya uluslararası kurumlar tarafından sağlanan fonlar ve tahvil ihracı yoluyla kaynak temin ederler. Mevduat toplama yetkisine sahip değildirler (Coşkun, 2010: 108-109).

İKİNCİ BÖLÜM

BANKACILIK SEKTÖRÜNDEKİ ALTERNATİF DAĞITIM KANALLARI

2.1. ELEKTRONİK BANKACILIK VE GELİŞİMİ

Gün geçtikçe teknolojinin artan bir şekilde insan hayatına girmesiyle oluşturduğu rekabet ortamında müşterilere daha çok seçenek imkânı vermekte ve buna paralel olarak müşteri profilini değiştirmektedir. Daha bilinçli müşteri, daha iyi servisi ve çeşitli ürünü daha da hesaplı almak istemektedir. Bu durum, bankaların pazarlama tekniklerini geliştirmelerini ve çeşitli alternatifleri sunmalarını zorunlu hale getirmektedir. Bu alternatiflerden belki de en önemlisi elektronik ticarettir (Akkılıç, 2005: 110).

Mal, hizmet ve fikirlerin üretim, tutundurma, dağıtım ve ödeme işlemlerinin bilgisayar ağları üzerinden yapılması şeklinde tanımlanan Elektronik Ticaret, tüm dünyada ticaretin serbestleştirilmesi eğilimi ile birlikte, son on yılda yaşanan ve bilgi iletişimini kolaylaştıran teknolojik gelişmelerin bir ürünü olarak ortaya çıkmıştır. Elektronik ticaretin araçlarını; birbirleriyle ticaret yapanların ticari işlemlerini kolaylaştıran her türlü teknolojik ürünler telefon, faks, televizyon, bilgisayar, elektronik ödeme ve para transfer sistemleri, elektronik veri değişimi sistemleri, cep telefonu ve interneti temsil etmektedir. Teknolojinin ilerlemesiyle birlikte bu avantajlardan faydalanan sektörlerin başında bankacılık ve finans sektörü gelmektedir (www.ibp.gov.tr).

Elektronik bankacılık elektronik ticaret kavramının bir alt ögesidir. Elektronik bankacılık içinde ATM, telefon ve internet bankacılığı kavramlarını bulunduran hizmetler topluluğudur. Dünyada şu an kullanılan elektronik bankacılığın en son durağı ise bankacılık hizmetlerinin internet üzerinden gerçekleştirilmesini sağlamaktır; kısaca internet bankacılığıdır. İnternet bankacılık sistemi, bankacılık işlemlerine daha kolay ulaşmak için herkese fırsat vermektedir. Bu işlemler bir kullanıcının hesabından diğer bir kullanıcının hesabına para transferi, fatura ödemeleri, kredi kartı işlemleri, kontör yükleme gibi sıralanabilir (Akkılıç, 2005: 111).

Elektronik bankacılık, 1980 ve 1990 arasındaki on yıl içerisinde, demografik değişiklikler, bankaların konsolidasyonu, düzenleyici reformlar, gelişen teknolojilerin bankacılık sektöründe kullanılması ve değişen müşteri istekleri gibi nedenlerden dolayı hızlı bir değişim ve gelişim süreci içine girmiştir. Bu süreç içerisinde; kullanılan ödeme sistemleri de değişim göstermiştir. Genellikle bir bankada hesap açarak ödemelerin bu banka üzerinden gerçekleştirildiği ya da ödemelerde esas itibarıyla çekin kullanıldığı ödeme sistemlerinde zamanla büyük sorunların ortaya çıktığı görülmüştür. Bu sistemlerde ödemeleri gerçekleştirecek bankalar çok sayıda kağıt belge inceleme yükü altına girmişlerdir. Bu yük, özellikle çekle ödeme söz konusu olduğunda daha da artmıştır. Bu arada nakit ödemelerin tutar itibarıyla düşük kalmasına rağmen işlem sayısının önemli boyutlarda olması da aşılamayan bir sorun olarak kendini göstermeye devam etmiştir. Bütün bu nedenlerle bankalar; işlemlerinin rasyonelleştirilmesi ve bu arada elektronik sistemlerden yararlanılması konuları üzerinde durmaya başlamışlardır.

Bu gelişmeler ışığında Türk bankacılık sektörü incelendiğinde, özellikle 1994 yılı sonrasında müşteriye yönelik olarak yapılanmaya giden ve müşteri bölümlendirmesini ön plana çıkaran bir profil görülmektedir. Satış ekiplerinin ve şubelerin üzerinde bulunan işlemsel yükü kaldırmayı ve işlem maliyetlerini düşürmeyi hedefleyen bankalar, öncelikli olarak Internet, telefon ve ATM gibi alternatif kanalları dağınık yapıdan merkezi yapıya çevirerek aktif bir şekilde kullanmaya başlamışlardır. Çoklu kanal stratejisi olarak ortaya çıkan bu uygulama tamamen şube ağırlıklı satış ve servis üzerine odaklanan bankacılık sektörünü, hizmet standartları belirlenmiş, tek bir veri tabanı üzerinden merkezi olarak işleyen bir kanal yönetimi stratejisi oluşturmaya yönelmektedir.

Özellikle son yıllarda Türk bankalarının ileri teknoloji kullanımları artmakla kalmayıp, gelişmiş ülke bankacılık uygulamaları düzeyine erişmiştir. Elektronik ödeme makineleri (ATM), satış noktası terminalleri (POS) ve başta kredi kartları olmak üzere plastik kartlar halk tarafından da genel kabul görmüştür. Internet hizmetlerinin ve Internet üzerinden yapılan ticari faaliyetlerin yoğunlaşmasıyla, Internet bankacılığı uygulamaları hız ve etkinlik kazanmıştır. Bunlar göz önüne alındığında ulusal bankacılığımızın

teknoloji kullanımı açısından uluslararası standartları yakaladığını söylemek doğru bir yaklaşım olacaktır (Korkmaz ve Gövdeli, 2005: 3).

2.2. DAĞITIM KANALI KAVRAMI

Dağıtım kanalı kavramı, özellikle sanayi devriminden sonra yığın üretimlerin artmaya başlamasıyla birlikte, satın aldıkları malları diğer bölgelere götürerek satış yapan seyyar satıcılar sayesinde ortaya çıkmaya başlamıştır. Bu kişiler hem yeni bir meslek grubunun ortaya çıkmasına neden olurken, hem de dağıtım kavramının belirgin bir şekilde kendini göstermesine neden olmuştur (Eroğlu, 2005: 13).

Pazarlama süreci içerisinde, büyük bir ekonomik değere sahip olan pazarlama işlevlerinin özünde mal ve hizmetlerin el değiştirmesine yönelik bir çaba bulunmaktadır.

İnsanlar ihtiyaçlarını karşılayabilmek amacıyla ilk zamanlardan bu yana mal ve hizmetlerin el değiştirmesi işlemlerini gerçekleştirmişlerdir. Zaman içinde bu işlemlere aracılık edecek çeşitli kişiler ve işletmeler ortaya çıkmıştır. Fakat dağıtım kanalı kavramı, pazarlamanın gelişimi ile birlikte gelişmiştir. Pazarlamanın ortaya çıkmaya başlaması ile birlikte dağıtım kanalı kavramı da ortaya çıkmaya başlamıştır (Eroğlu, 2005: 3).

Bankacılık sektöründeki Alternatif Dağıtım Kanalı ise, direkt olarak müşteriye hizmet sunan ve bankacılığı destekleyen yeni kanallar ve metotlar olarak tanımlanabilir. Bu kanallardan başlıcaları ise İnternet Bankacılığı, ATM, Telefon Bankacılığı, Kredi Kartları, Mobil Bankacılığıdır (www.accountingeducation.com).

Bütün bu alternatif dağıtım kanalı ürünlerinin; müşteriye sunulan mal ve hizmet çeşitliliğini arttırması, işlem maliyetlerinin düşürülmesi ve buna bağlı olarak karlılığın artırılması, değişik kanallar sayesinde çapraz satış olanağını sağlaması, müşteriye telefon veya İnternetle ulaşıp bireysel birebir pazarlama ve satış faaliyetlerinin gerçekleştirilerek, ürün tanıtımlarının yapılabilmesi ve daha geniş müşteri bilgilerine

ulaşarak, müşteriye yönelik mal ve hizmet geliştirilmesi gibi yararları vardır. Bu yararlar doğrultusunda, alternatif dağıtım kanallarının kullanım sıklığının arttırılarak daha fazla noktadan hizmet verilmesinin sağlanması şube yoğunluklarının azalmasına yardımcı olarak, şubelerin pazarlama ve satış faaliyetlerine daha etkin zaman harcamaları sağlanmış olacaktır. Böylece şube personeli gereksiz yere zamanını operasyonel faaliyetlere ayırmamış olacaktır.

Çağrı merkezi yatırımlarında patlamanın yaşandığı 2000'li yıllarda, CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) uygulamaları, ATM, POS, akıllı kart, veri ambarı, İnternet Bankacılığı ve İnternet Bankası yatırımları da öncelikli sırada yer almıştır. Bu teknolojilerin kullanılması artık bankalar için hayati önem taşımaktadır. Şubelerde gerçekleşen bir işlemin maliyeti 2.5 dolar iken bu rakam çağrı merkezleri ile 30 sente kadar düşmektedir. Bu maliyetlerin İnternet üzerinden 10 sente kadar düşmesi bankaların teknolojiye yatırım yapmaları için oldukça önemli etken olmuştur.

Bankaların web siteleri, online müşteri kazanmada önemli bir yer tutmaktadır. İyi tasarlanmış sitelerle, müşterilere daha fazla olanak sunulmakta ve siteleri birer çekim merkezi haline getirecek ara yüzler geliştirilmektedir (Yılmaz, 2009: 2).

Alt gelir gruplarına finansal hizmet sağlama genellikle yoğun insan işgücü ile kişilerle birebir ilişki içerisinde gerçekleştirilir. Bu yüzden finansal kuruluşlar yüksek maliyetli binalara, geniş şube ağlarına ve eğitilmiş personel giderlerine katlanırlar. Alternatif dağıtım kanalları bu maliyetleri kişiselleştirilmiş hizmetler ve teknolojik servisler ile azaltırlar.

Dağıtım Kanallarının Avantajları;

- Maliyetleri azaltma,
 - Klasik yollarla hizmetlerin ulaşamadığı alanlarda hizmet sağlama,
- Ürün çeşitliliğini arttırma (Raza, 2010: 1).

2.3. ALTERNATİF DAĞITIM KANALLARI

2.3.1. ATM Bankacılığı

2.3.1.1. ATM'nin Tanımı

Dilimize İngilizce'den (Automated Teller Machine) geçen ve kelime anlamı Otomatik Vezne Makineleri olan ATM , en basit haliyle iki girişi (kard okuyucu, klavye) ve 4 çıkışı (ekran, yazıcı, para dağıtıcı, hoparlör) olan data terminalleridir. Diğer data terminallerinde olduğu gibi bir sunucuya bağlı olması gerekir. Bankanın bilgi işlem merkezinde olan sunucular bir internet servis sağlayıcı üzerinden tüm ATM makinelerine bağlanarak müşterilere hizmet verilmesini sağlarlar (Hasan, t.y.: 10).

2.3.1.2. ATM'nin Gelişimi

İlk olarak müşterinin banka veznesine gitmeden hesabından nakit gelmesini sağlayan sistemler (Cash Dispenser) 1967'de İngiltere'de Barclays Bank tarafından kullanıma sunulmuştur. Bugünkü benzerlerinden farklı olarak delikli kartlar esasına bağlı olarak çalışan bu sistemi, 1968 yılından itibaren Fransa, İsveç, İsviçre, ABD ve Japon bankaları da kullanmaya başlamışlardır. Türkiye'de ise ilk defa ATM 1982 yılında İş Bankası tarafından hizmete sunulmuştur. Bu sistem zaman içinde geliştirilerek, para çekmenin yanı sıra hesaba para yatırma, başka bir hesaba havale yapma, hesap bakiyesi öğrenme vb. diğer bankacılık işlemlerinin de yapılabilmesine olanak verebilecek hale getirilmiştir. Bu şekilde 1983'den itibaren kullanıma giren Otomatik Vezne Makineleri (ATM), bankacılık işlemlerinde maliyetlerin büyük ölçüde düşmesine neden olmuştur (Korkmaz ve Gövdeli, 2005: 2).

2.3.1.3. Dünyada ve Türkiye'de ATM Kullanımı

Finansal hizmetlere erişimin bir boyutu da finansal hizmet noktalarına, örneğin banka şubesi ve ATM'lere olan ortalama uzaklıktır. Bir bölgede hizmet birimlerinin yeterli olmaması durumunda bireylerin finansal hizmetlerden yararlanma olanakları da azalmaktadır. Bu nedenle, kilometre kare başına düşen banka şube ve ATM sayısı,

finansal hizmetlere ulaşılabilirliğin bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir (www.tcmb.gov.tr).

ATM'lere ilişkin veriler küresel olarak incelendiğinde, ATM başına nüfus bakımından Çin, Hindistan, Brezilya, Endonezya gibi kalabalık nüfusa sahip dünya ülkelerinden daha iyi durumda olan Türkiye'nin, diğer G-20 ve AB ülkelerinin gerisinde kaldığı anlaşılmaktadır. ATM başına yaklaşık 3 bin kişinin düştüğü Türkiye, bu alanda da yine sadece Doğu Avrupa ülkelerine yaklaşabilmektedir. AB ülkeleri içinde bu konuda en iyi durumda olan ülke ATM başına 619 kişi ile Portekiz iken, AB ortalaması 1.152 kişidir. Türkiye'nin AB ortalamasını yakalaması için ATM sayısının yaklaşık 2,5 katına çıkması gerekmektedir. Küresel olarak bakıldığında, ATM başına nüfus bakımından ilk sıralarda genelde G20 ülkelerinin olduğu göze çarpmaktadır. Güney Kore, ATM başına 480 kişi ile bu alanda en başarılı ülke konumundadır. Banka başına ATM sayısında ise Meksika, Güney Afrika gibi ülkelerden hemen sonra yer alan Türkiye'nin AB ülkelerinin daha önünde olmasında banka sayısının görece düşük olması da rol oynamaktadır.

Türkiye'de bankacılık sektöründe son yıllarda işlevi artan ve bankalar açısından maliyeti azaltıcı bir hizmet sunum aracı olan ATM'lerin sayısı, sektördeki gelişime paralel olarak artmaktadır. Son 10 yılda ATM sayısı her yıl ortalama %9,4 oranında artmıştır. Katılım bankalarının toplam ATM sayısındaki payı yıllar itibarıyla artmakla birlikte, 2010 yılında bir önceki yıla göre değişim göstermemiştir. Diğer taraftan pazar payı açısından bakıldığında ATM sayısı, katılım bankalarının diğer kapasite göstergelerine göre daha az gelişim sergilediği alan olarak görünmektedir (BDDK, 2010: 60).

Tablo 5. ATM sayısının Gelişimi ve Fonksiyonel Dağılımı

ATM Sayısı	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Toplam Sayı	11.397	12.017	12.081	12.882	13.819	14.836	16.513	18.815	21.953	23.952	27.604
Mevduat Bankaları	11.397	12.017	12.035	12.726	13.556	14.529	16.133	18.315	21.274	23.151	26.680
Katılım Bankaları	0	0	46	156	263	307	380	500	679	801	924
Kalkınma ve Yatırım Bankaları	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Kaynak: Bankacılık Denetleme ve Düzenleme Kurumu, 2010

2.3.2. Telefon Bankacılığı

Başta Amerika ve İngiltere de uygulanmaya başlayan Telefon Bankacılığı, alternatif dağıtım kanallarının gelişmesinde önemli rol oynamıştır. Banka müşterilerinin telefon tuşlarını kullanarak hesap bilgilerini öğrenmesinin bir adım ötesine gidilerek çağrı merkezleri diye adlandırılan ve işlemlerin canlı müşteri temsilcileriyle yapıldığı 7/24 hizmet veren merkezler oluşturulmuştur.

2.3.2.1. Çağrı Merkezleri

Telefon bankacılığının özünü oluşturan çağrı merkezleri, bir kurumun ilişki içinde bulunduğu müşteriler ile öncelikle telefon olmak üzere teknolojinin getirdiği tüm iletişim biçimlerini (e-mail, faks,vs.) kullanarak kurum ile etkileşim içinde olmasını sağlayan, gelen çağrılarını tek bir merkeze yönlendiren ve çok sayıda yüksek vasıflı personelin bir arada çalıştığı bir sistem olarak tanımlanabilir. Teknolojinin gelişmesi ile iletişimin değişik biçimlerinin kullanılmasının getireceği yönetim zorluğu, tüm bu iletişimin tek bir merkez üzerinden yönetilmesini gerekli kılmaktadır (www.sys.com.tr).

Bankacılık işlem maliyetlerinin azaltılması ve müşterilere daha etkin hizmet verebilmek amacıyla kurulan çağrı merkezleri artan personel giderlerini azaltmak maksadıyla merkezlerini iş gücünün daha ucuz olduğu ülkelere kaydırma yoluna gidebilmektedirler.

Çağrı merkezlerinde gelen giden çağrılara cevap veren kişilere Müşteri Temsilcisi denir. Müşterileri temsilcileri ile yapılan işlemlere ait görüşmeler kayıt altına alınarak ileride doğacak hukuki sorunların önüne geçilmiş olur.

2.3.2.2. Çağrı Merkezlerinin Sağladığı Faydalar

Başlangıçta işletmeler çağrı merkezlerini personel maliyetlerini düşürmek ve iş verimliliği sağlamak amacıyla kullanmışlardır. Ancak zaman içinde bu merkezler, müşteri ile her türlü iletişimin kurulduğu merkezlere dönüşmüştür Bu nedenle çağrı

merkezlerinin en önemli faydası, tüketici ve işletme arasında iletişim kurmaktır. Çağrı merkezlerinin işletmelere sağladığı diğer faydalar; ek satış, yüksek hizmet kalitesi, kaliteli müşteri ilişkileri yönetimi ve müşteri tatmininin artırılmasıdır(Brown ve Maxwell (2002 alıntılanan Sarıyer, t.y: 474).

Global dünyada müşteri hizmetleri'nin ne derece önemli olduğu değişik bağımsız araştırma gruplarınca değerlendirilmiş, örneğin Meta Grup, kurum ve şirketlerdeki müşteri kaybının % 66'sının müşteri hizmetlerindeki yetersizlikten kaynaklandığını belirlemiştir. Bununla birlikte, Gartner Grup'un yaptığı araştırma sonucu müşteri sadakatindeki %5'lik artışın şirket karlılığında %25 ile %100 arasında artışa yol açtığını belirlemesi de müşteriler ile iletişimin ne derece önemli olduğunu ortaya koymaktadır.

Çağrı Merkezleri;

- Kurum ile müşteriler arasında köprü görevi görür,
- Müşteri sadakatinin artmasına etkide bulunur,
- İletişim, kontrollü ve kaliteli bir biçimde sağlanır,
- Düzenli ve sürekli veri akışına olanak tanır,
- Pazarlama faaliyetlerinin etkinleşmesine imkan tanır,
- Ürün ve hizmet iyileştirmeleri için geri besleme sağlar,
- Maliyetlere olumlu etki eder, verimlilik artar,
- Self servis hizmetlerin kullanılmasına destek olur,
- Gelir yaratmak için kullanılır, gelir artışına etki eder.

(www.sys.com.tr)

2.3.2.3. Çağrı Merkezlerinin Genel Durumu

Ocak-Mart 2012 döneminde, çağrı merkezi çalışan sayısı 6.987 kişidir. Bu rakamın 5.887'si yarı ve tam zamanlı çalışan müşteri temsilcilerinden oluşurken, destek hizmeti veren personel sayısı 404 ve yönetici sayısı 696 kişidir.

Tablo 6. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

	Aralık 2011				Mart 2012				Net Değişme
	Kadın	Erkek	Top.	Ort. Yaş	Kadın	Erkek	Top.	Ort. Yaş	
Müşteri temsilcisi sayısı	4.326	1.346	5.672	25	4.404	1.483	5.887	26	215
Destek hizmeti veren personel sayısı	278	115	393	29	277	127	404	30	11
Yönetici sayısı	436	274	710	32	449	247	696	32	-14
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	5.040	1.735	6.775	-	5.130	1.857	6.987	-	212

Kaynak: Türkiye Bankalar Birliği, 2012

Ocak-Mart 2012 dönemi itibariyle çağrı merkezinde çalışanların yüzde 73'ü kadınlardan oluşmaktadır. Bu oran müşteri temsilcilerinde yüzde 75, destek hizmeti veren personelde yüzde 69, yöneticilerde ise yüzde 65'tir. Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 77'si İstanbul'dadır. Yaş ortalamaları müşteri temsilcilerinde 26, destek hizmeti veren personelde 30, yöneticilerde ise 32 düzeyindedir.

Tablo 7. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

	Ekim-Aralık 2011	Ocak-Mart 2012
Gelen çağrı		
Toplam gelen çağrı sayısı (bin)	71.146	75.377
Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı (bin)	31.446	33.593
Karşılama oranı (yüzde)	93	92
Ortalama konuşma süresi (saniye)	145	149

Tablo 7'nin devamı

Giden çağrı		
Toplam giden çağrı sayısı (bin)	6.370	7.294
Ulaşma oranı (yüzde)	67	65
Ortalama konuşma süresi (saniye)	81	125
Gelen e-posta sayısı	109.200	128.363
Gelen faks sayısı	28.788	24.773
Diğer seçeneklerin sayısı	464.420	486.273

Kaynak: Türkiye Bankalar Birliği, 2012

Gelen çağrılarının yüzde 55'i sesli yanıt sisteminde karşılanan çağrılardan, yüzde 45'i ise müşteri temsilcisine gelen çağrılardan oluşmaktadır. Gelen çağrılarda, çağrı sonrası toparlanma süresi 12 saniye, ortalama çaldırma süresi 4 saniye, ortalama cevaplama süresi 52 saniye, ortalama çağrı kaçırma süresi 96 saniyedir. Aynı dönem itibariyle toplam giden çağrı sayısı 7,3 milyon adettir. Giden çağrılarda müşterilere ulaşma oranı yüzde 65, ortalama konuşma süresi 125 saniyedir. Çağrı merkezlerine gelen e-posta sayısı 128.363 adet, gelen faks sayısı 24.773 adettir (www.tbb.org.tr).

2.3.3. İnternet Bankacılığı

2.3.3.1. İnternetin Tarihçesi

İnternet, 1962 yılında J.C.R. Licklider tarafından Amerika'nın en büyük üniversitelerinden biri olan Massachusetts Institute of Technology'de (MIT) "Galaktik Ağ" kavramıyla ortaya atılmıştır. Licklider, bu kavramla küresel olarak bağlanmış bir sistemde isteyen herkesin herhangi bir yerden veri ve programlara erişebilmesini ifade etmiştir. MIT'de araştırmacı olarak çalışan Lawrence Roberts ile Thomas Merrill, bilgisayarların ilk kez birbirleri ile 'konuşmasını' 1965 yılında gerçekleştirmişlerdir.

1966 yılı sonunda Roberts, DARPA (Defense Advanced Research Project Agency) 'da çalışmaya başlayarak "ARPANET" isimli projesi önerisini yapmıştır. ARPANET çerçevesinde ilk bağlantı 1969 yılında dört merkezle yapılmış ve ana bilgisayarlar arası bağlantılar ile İnternetin ilk şekli ortaya çıkmıştır. ARPANET'i oluşturan ilk dört

merkez University of California at Los Angeles (UCLA), Stanford Research Institute (SRI), University of Utah ve son olarak University of California at Santa Barbara (UCSB) olmuştur.

Kısa süre içerisinde birçok merkezdeki bilgisayarlar ARPANET ağına bağlanarak 1971 yılında Ağ Kontrol protokolü (NCP-Network Control Protokol) adı verilen bir protokol ile çalışmaya başlamıştır. NCP'DEN daha fazla yeni olanaklar getiren yeni bir protokol, 01 Ocak 1983 tarihinde İletişim Kontrol Protokolü (Transmission Control Protokol/ internet protokol - TCP/IP) adıyla ARPANET içinde kullanılmaya başladı. TCP/IP bugün varolan internet ağının ana halkası olarak yerini almıştır. ABD'de 1990'lara kadar devlet desteğinde gelişen internet 1995 yılından itibaren tamamen özel işleticilerinin eline geçmiştir (MEB.gov.tr).

2.3.3.2. İnternet Bankacılığının Tarihçesi

İletişim teknolojisinin vardığı son nokta sayılan İnternet'in tüm dünyada 1995 yılından itibaren yaygın olarak kullanılmaya başlanmasıyla birlikte gerçek zamanlı işlem olanağı sağlayan İnternet bankacılığının yaygınlaşmaya başladığı görülmüştür.

Gelişen PC (Personel Computer) teknolojisi, Microsoft'un Windows 95 versiyonuyla bilgisayar kullanımının yaygınlaşması ve yüksek hızlı modem teknolojisinin İnternet'e ulaşmada kullanılmasına paralel olarak, 1995 yılından itibaren açık sistem sayılan İnternet üzerinden yapılan elektronik bankacılık hizmetlerinin sunumuna başlanılmıştır. Her ne kadar ABD İnternet bankacılığının doğduğu yer olarak kabul edilse de bazı Avrupa ülkelerinin İnternet bankacılığında daha da ileri konumda olduğu görülmektedir.

Finlandiya'da bulunan Merita Nord Bankası'nın 1998 yılında 550.000 İnternet bankacılığı müşterisi olduğu saptanmıştır. Yine 1998 sonu itibariyle bakıldığında İsveç'te toplam 549.000 İnternet bankacılığı müşterisi olduğu belirlenmiştir. İngiltere'de 1998 yılında müşterilerine sadece İnternet üzerinden hizmet veren Egg adlı

banka kurulmuştur. Egg bankası kuruluşundan sonraki 18 ay içinde 1 milyon müşteriye hizmet vermeye başlamıştır (Korkmaz ve Gövdeli, 2005: 2).

Türkiye’de internet bankacılığını ilk kez 1997 yılında İş Bankası hizmete sunmuştur. Aynı yıl Garanti Bankası sonrasında ise sırasıyla Osmanlı Bankası, Pamukbank, Esbank, Akbank, ve Yapı Kredi Bankası internet bankacılığı hizmetini müşterilerine sunmuşlardır.

2.3.3.3. İnternet Bankacılığının Sağladığı Faydalar

İnternet Bankacılığı, bankacılık hizmetlerinin internet üzerinden sunulduğu bir alternatif dağıtım kanalıdır. Türkiye’de bugün internet bankacılığı, herhangi bir banka şubesinin size sağlayacağı hizmetlerin hemen hepsinden, dünyanın neresinde olursanız olun, zaman ve mekandan bağımsız olarak çabuk ve kolayca yararlanmanızı sağlamaktadır. İnternet bankacılığını 24 saat, internet erişimine sahip herhangi bir bilgisayar aracılığıyla dünyanın her yerinden kullanabilirsiniz. İnternet bankacılığının sağladığı faydalar şöyle özetlenebilir:

- Hızlı ve kesintisiz bankacılık işlemleri,
- Şubeye gitmeden, sıra beklemeden kolay bankacılık işlemleri,
- Görerek ve seçerek bankacılık işlemi yapabilmek,
- Detaylı rapor ve bilgi alabilmek,
- Çok çeşitli bankacılık ürünlerini görerek bu ürünlerden faydalanabilmek,
- Bankacılık işlemlerini çok daha ucuza yapabilmek, İşlemlerin banka personeli tarafından dahi görülememesi nedeniyle gizli ve güvenli bankacılık,
- Verimlilik ve maliyet tasarrufu sağlamak.

(cyber-security.org.tr)

2.3.3.4. İnternet Bankacılığı Kullanım Durumu

İnternet bankacılığı yapmak üzere sistemde kayıtlı olan ve en az bir kez giriş işlemi yapmış toplam bireysel müşteri sayısı, Mart 2012 itibarıyla, 19,3 milyon olmuştur. Son bir yıl içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmış toplam bireysel müşteri sayısı ise 11,3

milyon kişidir. Ocak-Mart 2012 döneminde 8,5 milyon bireysel müşteri en az bir kez internet bankacılığı giriş işlemi yapmıştır. Bu miktar, toplam kayıtlı bireysel müşteri sayısının yüzde 44'ünü oluşturmaktadır. Ocak-Mart 2012 döneminde, aktif bireysel müşteri sayısında bir önceki yılın aynı dönemine göre 1 milyon 980 bin kişi, bir önceki üç aylık döneme göre ise 682 bin kişi artış olmuştur.

Tablo 8. İnternet Bankacılığını Kullanan Müşteri Sayısı

	Mart 2011	Aralık 2011	Mart 2012
Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)			
Aktif (A) <i>(son 3 ayda 1 kez login olmuş)</i>	6.505	7.803	8.485
Kayıtlı (B) <i>(en az 1 kez login olmuş)</i>	16.253	18.106	19.322
Kayıtlı (C) <i>(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)</i>	8.498	10.389	11.304
Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)	40	43	44
Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)			
Aktif (A) <i>(son 3 ayda 1 kez login olmuş)</i>	723	803	844
Kayıtlı (B) <i>(en az 1 kez login olmuş)</i>	1.697	1.892	1.966
Kayıtlı (C) <i>(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)</i>	860	968	1.009
Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)	43	42	43
Toplam müşteri sayısı (bin kişi)			
Aktif (A) <i>(son 3 ayda 1 kez login olmuş)</i>	7.227	8.606	9.329
Kayıtlı (B) <i>(en az 1 kez login olmuş)</i>	17.950	19.998	21.288
Kayıtlı (C) <i>(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)</i>	9.358	11.358	12.313
Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)	40	43	44

Kaynak: Türkiye Bankalar Birliği, 2012

2.3.3.5. İnternet Bankacılığıyla Yapılan İşlemler

Ekim-Aralık 2011 döneminde internet bankacılığı ile gerçekleştirilen 11,4 milyon adet yatırım işleminin hacmi 89,9 milyar TL olmuştur. Temmuz-Eylül 2011 dönemine göre işlem hacminde 8 milyar TL tutarında bir azalış gerçekleşmiştir.

Tablo 9. İnternet Bankacılığında Yatırım İşlemleri

	Eylül 2011		Aralık 2011		Net Değişme		Aralık 2011
	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	Ortalama İşlem Hacmi (Bin TL)
Yatırım Fonları	2.719	22.147	2.483	21.002	-235	-1.145	8,5
Döviz İşlemleri	2.549	25.569	2.382	24.169	-167	-1.401	10,1
Vadeli hesaplar	612	15.733	591	14.908	-21	-825	25,2
Gerçekleşen hisse senedi işlemleri	5.327	21.080	4.957	17.686	-370	-3.394	3,6
Repo İşlemleri	117	4.573	116	4.234	-1	-339	36,6
Tahvil ve bono işlemleri	82	983	95	1.235	14	252	13
Altın	615	4.120	478	2.769	-137	-1.351	5,8
VOB	355	3.946	330	3.920	-25	-26	11,9
Toplam	12.374	98.151	11.432	89.922	-942	-8.229	7,9

Kaynak: Türkiye Bankalar Birliği, 2012

Son çeyrekte gerçekleştirilen yatırım işlemleri hacminde birinci sırayı 24,2 milyar TL tutarı ile (2,4 milyon adet işlem) döviz işlemleri almıştır. Bunu yatırım fonları işlemleri, gerçekleşen hisse senedi işlemleri ve vadeli hesaplar izlemiştir. En yüksek ortalama işlem hacmi 36,6 bin TL ile repo işlemlerinde gerçekleşmiştir. Vadeli hesaplar, ortalama 25,2 bin TL'lik işlem hacmi ile ikinci sırayı almıştır. Toplam yatırım işlemleri için ortalama işlem hacmi 7,9 bin TL olmuştur.

Ekim-Aralık 2011 dönemi itibarıyla, internet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan yatırım işlemleri dışındaki finansal işlemlerin toplam adedi 90 milyon, tutarı ise 322

milyar TL olmuştur. EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri işlemleri yatırım işlemleri dışındaki finansal işlem hacminin yüzde 86'sını oluşturmuştur.

Tablo 10. İnternet Bankacılığında Finansal İşlemler

	Aralık 2010		Eylül 2011		Aralık 2011	
	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)
Para transferleri	39.868	181.110	42.150	260.551	46.424	277.861
Ödemeler	26.186	8.535	29.079	13.733	33.258	14.203
Kredi kartı işlemleri	8.203	6.199	8.680	7.611	9.057	7.978
Diğer finansal işlemleri	1.745	19.401	1.961	26.490	1.709	21.908
Toplam	76.002	215.244	81.870	308.386	90.448	321.949

Kaynak: Türkiye Bankalar Birliği, 2012

İnternet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan yatırım işlemleri dışındaki finansal işlemlerin toplam işlem adedi bir önceki yılın aynı dönemine göre 14,4 bin adet artarken, bir önceki üç aylık döneme göre 8,6 bin adet artmıştır. Toplam işlem hacmi ise bir önceki yılın aynı dönemine göre 107 milyar TL, bir önceki üç aylık döneme göre ise 14 milyar TL artmıştır (www.tbb.org.tr).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ALTERNATİF DAĞITIM KANALLARININ MÜŞTERİLER ÜZERİNDEKİ ETKİSİ İLE İLGİLİ BİR UYGULAMA

3.1. ARAŞTIRMANIN KONUSU VE AMACI

Araştırmanın konusu, bilgi teknolojileri ve haberleşme alanında yaşanan gelişmelere paralel olarak önemi daha da artan elektronik bankacılık ve buna bağlı olan Alternatif Dağıtım Kanallarının kullanımınıdır. Araştırmanın amacı ise; banka müşterilerinin Alternatif Dağıtım Kanallarından olan ATM, İnternet ve Telefon bankacılıklarını kullanma sıklıkları ve sistemi kullanarak zamandan tasarruf sağlayıp sağlamadıklarına ilişkin veriler ile Yaş, Medeni Durum, Gelir ve Meslek gibi bazı demografik değişkenleri arasındaki ilişkiyi incelemektir.

3.2. ARAŞTIRMANIN KISITLARI VE YÖNTEMİ

Araştırmanın evrenini Ankara ili Çankaya sınırları içinde yaşayan kişiler oluşturmaktadır. Çalışmanın örneklemini belirlemede rastgele örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada verilerin elde edilmesinde anket yöntemi kullanılmış olup, anket 132 kişiye uygulanmıştır.

Anket formu 12 sorudan oluşmuştur. Ankette öncelikle katılımcıların demografik yapılarını ortaya koyacak sorular yöneltilmiş, sonrasında Alternatif Dağıtım Kanallarının kullanım sıklıkları ile sistemi kullanarak zamandan tasarruf edip etmedikleriyle ilgili sorular sorulmuştur.

3.2.1. Araştırmanın Hipotezleri

HİPOTEZ 1

Ho: Ankete katılanların İnternet Bankacılığını kullanma sıklığı ile yaşları arasında ilişki yoktur.

H1: Ankete katılanların İnternet Bankacılığını kullanma sıklığı ile yaşları arasında ilişki vardır.

HİPOTEZ 2

Ho: Ankete katılanların ATM bankacılığını kullanma sıklığı ile eğitim seviyeleri arasında ilişki yoktur.

H1: Ankete katılanların ATM bankacılığını kullanma sıklığı ile eğitim seviyeleri arasında ilişki vardır.

HİPOTEZ 3

Ho: Ankete katılanların Telefon Bankacılığını kullanma sıklığı ile yaşları arasında ilişki yoktur.

H1: Ankete katılanların Telefon Bankacılığını kullanma sıklığı ile yaşları arasında ilişki vardır.

HİPOTEZ 4

Ho: Ankete katılanların ATM bankacılığını kullanma sıklığı ile gelir düzeyleri arasında ilişki yoktur.

H1: Ankete katılanların ATM bankacılığını kullanma sıklığı ile gelir düzeyleri arasında ilişki vardır.

HİPOTEZ 5

Ho: Ankete katılanların Telefon Bankacılığını kullanma sıklığı ile meslekleri arasında ilişki yoktur.

H1: Ankete katılanların Telefon Bankacılığını kullanma sıklığı ile meslekleri arasında ilişki vardır.

HİPOTEZ 6

Ho: Ankete katılanların İnternet Bankacılığını kullanma sıklığı ile medeni durumları arasında ilişki yoktur.

H1: Ankete katılanların İnternet Bankacılığını kullanma sıklığı ile medeni durumları arasında ilişki vardır.

HİPOTEZ 7

Ho: Ankete katılanların İnternet Bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf etmelerine yönelik düşünceleri ile cinsiyetleri arasında ilişki yoktur.

H1: Ankete katılanların İnternet Bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf etmelerine yönelik düşünceleri ile cinsiyetleri arasında ilişki vardır.

HİPOTEZ 8

Ho: Ankete katılanların Telefon Bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf etmelerine yönelik düşünceleri ile eğitim seviyeleri arasında ilişki yoktur.

H1: Ankete katılanların Telefon Bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf etmelerine yönelik düşünceleri ile eğitim seviyeleri arasında ilişki vardır.

HİPOTEZ 9

Ho: Ankete katılanların İnternet Bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf etmelerine yönelik düşünceleri ile yaşları arasında ilişki yoktur.

H1: Ankete katılanların İnternet Bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf etmelerine yönelik düşünceleri ile yaşları arasında ilişki vardır.

HİPOTEZ 10

Ho: Ankete katılanların ATM bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf etmelerine yönelik düşünceleri ile gelir düzeyi arasında ilişki yoktur.

H1: Ankete katılanların ATM bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf etmelerine yönelik düşünceleri ile gelir düzeyi arasında ilişki vardır.

HİPOTEZ 11

Ho: Ankete katılanların Telefon Bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf etmelerine yönelik düşünceleri ile meslekleri arasında ilişki yoktur.

H1: Ankete katılanların Telefon Bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf etmelerine yönelik düşünceleri ile meslekleri arasında ilişki vardır.

HİPOTEZ 12

Ho: Ankete katılanların İnternet Bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf etmelerine yönelik düşünceleri ile medeni durumları arasında ilişki yoktur

H1: Ankete katılanların İnternet Bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf etmelerine yönelik düşünceleri ile medeni durumları arasında ilişki vardır.

3.2.2. Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında uygulanan anket sonuçları bilgisayar ortamında SPSS (Statistic Program for Social Sciences) programına yüklenerek katılımcıların kişisel özellikleri ile anket sorularının analizi ayrıntılı olarak yapılmıştır. Sonuçlara ilişkin frekans ve yüzde dağılımları ile çapraz tablolardan elde sonuçlar yorumlanmış ve hipotezler test edilmiştir. Ayrıca aranan özelliklere ilişkin dağılımlar için ki-kare değerleri de hesaplanmıştır.

3.3. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

3.3.1. Katılımcıların Genel Bilgileri ile ilgili Sonuç ve Yorumlar

Bu bölümde anketin ilk bölümünde yer alan genel bilgilere ait 1,2,3,4,5 ve 6. sorulardan elde edilen sonuçlara yer verilmiştir.

Tablo 11. Ankete Katılanların Cinsiyetlere Göre Dağılımı

Cinsiyet	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Erkek	94	71,2	71,2	71,2
Kadın	38	28,8	28,8	100,0
Toplam	132	100,0	100,0	

Araştırma kapsamında anket uygulananların cinsiyet dağılımı Tablo 11’de verilmiştir. Buna göre, katılımcıların % 71.2’si (n: 94) erkek, %28.8’i (n: 38) kadındır.

Tablo 12. Ankete Katılanların Yaşlarına Göre Dağılımı

Yaş	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
18-30	36	27,3	27,3	27,3
31-40	40	30,3	30,3	57,6
41-50	32	24,2	24,2	81,8
50 üstü	24	18,2	18,2	100,0
Toplam	132	100,0	100,0	

Tablo 12’de ise katılımcıların yaş dağılımı görülmektedir. Tablo’dan elde edilen verilere göre katılımcıların %27,3’ü (n: 36) 18-30 yaş aralığında, %30,3’ü (n: 40) 31-40 yaş aralığında, % 24,2’si (n: 32) 41-50 yaş aralığında, % 18,2’si (n: 24) ise 50 yaş ve üzeridir.

Tablo 13. Ankete Katılanların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

Medeni Durum	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Bekar	60	45,5	45,5	45,5
Evli	72	54,5	54,5	100,0
Toplam	132	100,0	100,0	

Araştırma kapsamında anket uygulananların medeni durum dağılımı Tablo 13’de verilmiştir. Buna göre, katılımcıların % 45,5’i (n: 60) bekar, %54,5’i (n: 72) evlidir.

Tablo 14. Ankete Katılanların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

Eğitim Durumu	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Lise ve altı	42	31,8	31,8	31,8
Üniversite	50	37,9	37,9	69,7
Lisansüstü	40	30,3	30,3	100,0
Toplam	132	100,0	100,0	

Tablo 14’te katılımcıların eğitim durumlarına göre dağılımları görülmektedir. Buna göre ankete katılanların % 31,8’i Lise ve altı (n: 42), % 37,9’u (n: 50) Üniversite, ve 30,3’ü (n: 40) Lisansüstü eğitim seviyesindedir.

Tablo 15. Ankete Katılanların Mesleklerine Göre Dağılımı

Meslek	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Kamu Sektörü	64	48,5	48,5	48,5
Özel Sektör	54	40,9	40,9	89,4
Öğrenci	14	10,6	10,6	100,0
Toplam	132	100,0	100,0	

Tablo 15’te katılımcıların Mesleklerine göre dağılımları görülmektedir. Buna göre ankete katılanların % 48,5’i (n: 64) Kamu Sektörü, % 40,9’u (n: 54) Özel Sektör ve 10,6’ sı (n: 14) Öğrencilerden oluşmaktadır.

Tablo 16. Ankete Katılanların Aylık Gelirlerine Göre Dağılımı

Aylık Gelir	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
1000 TL ve altı	30	22,7	22,7	22,7
1001-2500 TL	54	40,9	40,9	63,6
2501-4000 TL	34	25,8	25,8	89,4
4001 TL ve üzeri	14	10,6	10,6	100,0
Toplam	132	100,0	100,0	

Tablo 16’da katılımcıların Aylık Gelirlerine göre dağılımları görülmektedir. Buna göre ankete katılanların % 22,7’si (n: 30) 1000 TL ve altı, % 40,9’u (n: 54) 1001-2500 TL, 25,8’i (n: 34) 2501-4000 TL ve % 10,6’sı (n: 14) 4001 TL ve üzeri gelirleri vardır.

3.3.2. Hipotezlere İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Bu bölümde hipotezlere ilişkin bulgular ile değerlendirme ve yorumlara yer verilmiştir. Yapılan anket sonuçları SPSS 15 veri analiz programı ile değerlendirilmiş ve ki-kare yöntemi kullanılarak bulunan hipotez sonuçları aşağıda sunulmuştur.

HİPOTEZ 1

Ankete katılanların İnternet Bankacılığını kullanma sıklığı ile yaşları arasında ilişki yoktur.

Tablo 17. Yaş/İnternet Bankacılığını Kullanma Sıklığı

		İnternet Bankacılığını Hangi Sıklıkta Kullanırsınız				Total
		Her gün	Haftada birkaç kez	Ayda birkaç kez	Kullanmam	
18-30	Miktar	0	14	14	8	36
	Yaşınız	,0%	38,9%	38,9%	22,2%	100,0%
	İnternet Bankacılığını Hangi Sıklıkta Kullanırsınız	,0%	33,3%	31,8%	22,2%	27,3%
31-40	Miktar	6	14	14	6	40
	Yaşınız	15,0%	35,0%	35,0%	15,0%	100,0%
	İnternet Bankacılığını Hangi Sıklıkta Kullanırsınız	60,0%	33,3%	31,8%	16,7%	30,3%
41-50	Miktar	2	8	10	12	32
	Yaşınız	6,3%	25,0%	31,3%	37,5%	100,0%
	İnternet Bankacılığını Hangi Sıklıkta Kullanırsınız	20,0%	19,0%	22,7%	33,3%	24,2%
50 üstü	Miktar	2	6	6	10	24
	Yaşınız	8,3%	25,0%	25,0%	41,7%	100,0%
	İnternet Bankacılığını Hangi Sıklıkta Kullanırsınız	20,0%	14,3%	13,6%	27,8%	18,2%
Toplam	Miktar	10	42	44	36	132
	Yaşınız	7,6%	31,8%	33,3%	27,3%	100,0%
	İnternet Bankacılığını Hangi Sıklıkta Kullanırsınız	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Ki-Kare Testi

	Değer	df	Asymp. Sig.
Ki-Kare	13,746 ^a	9	,132
Olasılık Oranı	15,952	9	,068
Doğrusal Birleşme	1,672	1	,196
Geçerli Durum	132		

Birinci Hipotezde ankete katılanların İnternet Bankacılığını kullanma sıklığı ile Yaşları arasındaki ilişki incelenmiştir. Uygulanan ki-kare testinde 0,05 anlamlılık düzeyinde P: 0,132 olarak bulunmuştur. $P > 0,05$ olduğu için H_0 hipotezimiz kabul edilir ve istatistiki olarak anlamlı bir fark olmadığı görülür. Anket sonuçlarına göre İnternet Bankacılığını kullananların %77,8'i 18-30 yaş, %85'i 31-40 yaş, %62,5'i 41-50 yaş ve %58,3'ü ise 50 ve üstü yaş aralığındadır. Buna göre her yaş grubunun İnternet Bankacılığını yoğun bir şekilde kullandığından söz edebiliriz.

HİPOTEZ 2

Ankete katılanların ATM bankacılığını kullanma sıklığı ile eğitim seviyeleri arasında ilişki yoktur.

Tablo 18. Eğitim Durumu/ATM Bankacılığını Kullanma Sıklığı

		ATM Bankacılığını Hangi Sıklıkta Kullanırsınız		Total
		Haftada birkaç kez	Ayda birkaç kez	
Lise ve altı	Miktar	14	28	42
	Eğitim Durumunuz	33,3%	66,7%	100,0%
	ATM Bankacılığını Hangi Sıklıkta Kullanırsınız	24,1%	37,8%	31,8%
Üniversite	Miktar	22	28	50
	Eğitim Durumunuz	44,0%	56,0%	100,0%
	ATM Bankacılığını Hangi Sıklıkta Kullanırsınız	37,9%	37,8%	37,9%

Tablo 18'in devamı

Lisansüstü	Miktar	22	18	40
	Eğitim Durumunuz	55,0%	45,0%	100,0%
	ATM Bankacılığını Hangi Sıklıkta Kullanırsınız	37,9%	24,3%	30,3%
Toplam	Miktar	58	74	132
	Eğitim Durumunuz	43,9%	56,1%	100,0%
	ATM Bankacılığını Hangi Sıklıkta Kullanırsınız	100,0%	100,0%	100,0%

Ki-Kare Testi

	Değer	df	Asymp. Sig.
Ki-Kare	3,905 ^a	2	,142
Olasılık Oranı	3,935	2	,140
Doğrusal Birleşme	3,875	1	,049
Geçerli Durum	132		,142

İkinci Hipotezde ankete katılanların ATM bankacılığını kullanma sıklığı ile eğitim seviyeleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Uygulanan ki-kare testinde 0,05 anlamlılık düzeyinde $P: 0,142$ olarak bulunmuştur. $P > 0,05$ olduğu için H_0 hipotezimiz kabul edilir ve istatistiki olarak anlamlı bir fark olmadığı görülür. Anket sonuçlarına göre ATM bankacılığını kullananların %31,8'i Lise ve altı, %37,9'u Üniversite, %30,3'ü ise Lisansüstü eğitim seviyesinde olduğu görülmüştür. Hipotezin sonucuna göre eğitim seviyesi ile ATM bankacılığını kullanma sıklığı arasında bir bağlantı olmadığı görülmüştür.

HİPOTEZ 3

Ankete katılanların Telefon Bankacılığını kullanma sıklığı ile yaşları arasında ilişki yoktur.

Tablo 19. Yaş/Telefon Bankacılığını Kullanma Sıklığı

		Telefon Bankacılığını Hangi Sıklıkta Kullanırsınız		Total	
		Ayda birkaç kez	Kullanmam		
Yaşınız	18-30	Miktar	16	20	36
		Yaşınız	44,4%	55,6%	100,0%
		Telefon Bankacılığını Hangi Sıklıkta Kullanırsınız	24,2%	30,3%	27,3%
	31-40	Miktar	20	20	40
		Yaşınız	50,0%	50,0%	100,0%
		Telefon Bankacılığını Hangi Sıklıkta Kullanırsınız	30,3%	30,3%	30,3%
	41-50	Miktar	16	16	32
		Yaşınız	50,0%	50,0%	100,0%
		Telefon Bankacılığını Hangi Sıklıkta Kullanırsınız	24,2%	24,2%	24,2%
	50 ve üstü	Miktar	14	10	24
		Yaşınız	58,3%	41,7%	100,0%
		Telefon Bankacılığını Hangi Sıklıkta Kullanırsınız	21,2%	15,2%	18,2%
Total	Miktar	66	66	132	
	Yaşınız	50,0%	50,0%	100,0%	
	Telefon Bankacılığını Hangi Sıklıkta Kullanırsınız	100,0%	100,0%	100,0%	

Ki-Kare Testi

	Değer	df	Asymp. Sig.
Ki-Kare	1,111 ^a	3	,774
Olasılık Oranı	1,115	3	,773
Doğrusal Birleşme	,957	1	,328
Geçerli Durum	132		

Üçüncü Hipotezde ankete katılanların Telefon Bankacılığını kullanma sıklığı ile yaşları arasındaki ilişki incelenmiştir. Uygulanan ki-kare testinde 0,05 anlamlılık düzeyinde P: 0,774 olarak bulunmuştur. $P > 0,05$ olduğu için H_0 hipotezimiz kabul edilir ve istatistiki olarak anlamlı bir fark olmadığı görülür. Anket sonuçlarına göre Telefon Bankacılığını kullananların %27,3'ü 18-30 yaş, %30,3'ü 31-40 yaş, %24,2'si 41-50 yaş ve %18,2'si ise 50 ve üstü yaş aralığında olduğu görülmüştür. Hipotez sonucuna göre Telefon Bankacılığını kullanma sıklığı ile ankete katılanların yaş grupları arasında herhangi bir ilişki bulunamamıştır.

HİPOTEZ 4

Ankete katılanların ATM bankacılığını kullanma sıklığı ile gelir düzeyleri arasında ilişki yoktur.

Tablo 20. Aylık Gelir/ATM Bankacılığını Kullanma Sıklığı

		ATM Bankacılığını Hangi Sıklıkta Kullanırsınız		Total	
		Haftada birkaç kez	Ayda birkaç kez		
Aylık Geliriniz	1000 TL ve altı	Miktar	10	20	30
		Aylık Geliriniz	33,3%	66,7%	100,0%
		ATM Bankacılığını Hangi Sıklıkta Kullanırsınız	17,2%	27,0%	22,7%
	1001-2500 TL	Miktar	22	32	54
		Aylık Geliriniz	40,7%	59,3%	100,0%
		ATM Bankacılığını Hangi Sıklıkta Kullanırsınız	37,9%	43,2%	40,9%
	2501-4000 TL	Miktar	14	20	34
		Aylık Geliriniz	41,2%	58,8%	100,0%
		ATM Bankacılığını Hangi Sıklıkta Kullanırsınız	24,1%	27,0%	25,8%

Tablo 20'nin devamı

Aylık Geliriniz	4001 TL ve üzeri	Miktar	12	2	14
		Aylık Geliriniz	85,7%	14,3%	100,0%
ATM Bankacılığımı Hangi Sıklıkta Kullanırsınız		20,7%	2,7%	10,6%	

Ki-Kare Testi

	Değer	df	Asymp. Sig.
Ki-Kare	11,618 ^a	3	,009
Olasılık Oranı	12,306	3	,006
Doğrusal Birleşme	6,975	1	,008
Geçerli Durum	132		

Dördüncü Hipotezde ankete katılanların ATM bankacılığını kullanma sıklığı ile gelir düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Uygulanan ki-kare testinde 0,05 anlamlılık düzeyinde P: 0,009 olarak bulunmuştur. $P < 0,05$ olduğu için H_0 hipotezimiz reddedilir ve istatistiki olarak anlamlı bir fark olduğu görülür. Anket sonuçlarına göre ATM bankacılığını kullananların %22,7'si 1000 TL ve altı, %40,9'u 1001-2500 TL %25,8'i 2501-4000 ve %10,6'sı 4000 TL ve üstü gelire sahip olduğu görülmüştür. ATM Bankacılığını kullananların %40,9'unu 1001-2500TL gelire sahip olanlar oluşturmuştur.

HİPOTEZ 5

Ankete katılanların Telefon Bankacılığını kullanma sıklığı ile meslekleri arasında ilişki yoktur.

Tablo 21. Mesleğiniz/Telefon Bankacılığını Kullanma Sıklığı

		Telefon Bankacılığımı Hangi Sıklıkta Kullanırsınız		Total	
		Ayda birkaç kez	Kullanmam		
Meslek	Kamu Sektörü	Count	42	22	64
		Mesleğiniz	65,6%	34,4%	100,0%
		Telefon Bankacılığımı Hangi Sıklıkta Kullanırsınız	63,6%	33,3%	48,5%

Tablo 21'in devamı

Özel Sektör	Count	20	34	54
	Mesleğiniz	37,0%	63,0%	100,0%
	Telefon Bankacılığını Hangi Sıklıkta Kullanırsınız	30,3%	51,5%	40,9%
Öğrenci	Count	4	10	14
	Mesleğiniz	28,6%	71,4%	100,0%
	Telefon Bankacılığını Hangi Sıklıkta Kullanırsınız	6,1%	15,2%	10,6%
Total	Count	66	66	132
	Mesleğiniz	50,0%	50,0%	100,0%
	Telefon Bankacılığını Hangi Sıklıkta Kullanırsınız	100,0%	100,0%	100,0%

Ki-Kare Testi

	Değer	df	Asymp. Sig.
Ki-Kare	12,451 ^a	2	,002
Olasılık Oranı	12,684	2	,002
Doğrusal Birleşme	11,359	1	,001
Geçerli Durum	132		

Beşinci Hipotezde ankete katılanların Telefon Bankacılığını kullanma sıklığı ile meslekleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Uygulanan ki-kare testinde 0,05 anlamlılık düzeyinde $P: 0,002$ olarak bulunmuştur. $P < 0,05$ olduğu için H_0 hipotezimiz reddedilir ve istatistiki olarak anlamlı bir fark olduğu görülür. Anket sonuçlarına göre Telefon Bankacılığını kullananların %48,5'i kamu sektöründe, %40,9'u özel sektörde, %10,6'sının ise öğrenci olduğu görülmüştür. Telefon Bankacılığını en çok kullananlar %48,5 ile kamu sektöründe çalışanlardır.

HİPOTEZ 6

Ankete katılanların İnternet Bankacılığını kullanma sıklığı ile medeni durumları arasında ilişki yoktur.

Tablo 22. Medeni Durum/ İnternet Bankacılığı Kullanma Sıklığı

		İnternet Bankacılığını Hangi Sıklıkta Kullanırsınız				Total
		Her gün	Haftada birkaç kez	Ayda birkaç kez	Kullanmam	
Bekar	Count	4	18	16	22	60
	Medeni Durumunuz	6,7%	30,0%	26,7%	36,7%	100,0%
	İnternet Bankacılığını Hangi Sıklıkta Kullanırsınız	40,0%	42,9%	36,4%	61,1%	45,5%
Evli	Count	6	24	28	14	72
	Medeni Durumunuz	8,3%	33,3%	38,9%	19,4%	100,0%
	İnternet Bankacılığını Hangi Sıklıkta Kullanırsınız	60,0%	57,1%	63,6%	38,9%	54,5%
Total	Count	10	42	44	36	132
	Medeni Durumunuz	7,6%	31,8%	33,3%	27,3%	100,0%
	İnternet Bankacılığını Hangi Sıklıkta Kullanırsınız	100,0 %	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Ki-Kare Testi

	Değer	df	Asymp. Sig.
Ki-Kare	5,260 ^a	3	,154
Olasılık Oranı	5,278	3	,153
Doğrusal Birleşme	2,168	1	,141
Geçerli Durum	132		

Altıncı Hipotezde ankete katılanların İnternet Bankacılığını kullanma sıklığı ile medeni durumları arasındaki ilişki incelenmiştir. Uygulanan ki-kare testinde 0,05 anlamlılık

düzeyinde $P: 0,154$ olarak bulunmuştur. $P>0,05$ olduğu için H_0 hipotezimiz kabul edilir ve istatistiki olarak anlamlı bir fark olmadığı görülür. Anket sonuçlarına göre İnternet Bankacılığını kullananların %45,5'inin bekar, %54,5'inin ise evli olduğu görülmüştür. Hipotez sonucuna göre İnternet Bankacılığını kullanma sıklığı ile medeni durumları arasında bir ilişki bulunamamıştır.

HİPOTEZ 7

Ankete katılanların İnternet Bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf etmelerine yönelik düşünceleri ile cinsiyetleri arasında ilişki yoktur.

Tablo 23. Cinsiyetiniz/İnternet Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Etme

			İnt. Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Ediyormusunuz		Total
			Evet	Hayır	
Cinsiyetiniz	Erkek	Count	68	26	94
		Cinsiyetiniz	72,3%	27,7%	100,0%
		İnt. Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Ediyormusunuz	70,8%	72,2%	71,2%
	Kadın	Count	28	10	38
		Cinsiyetiniz	73,7%	26,3%	100,0%
		İnt. Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Ediyormusunuz	29,2%	27,8%	28,8%
Total	Count	96	36	132	
	Cinsiyetiniz	72,7%	27,3%	100,0%	
	İnt. Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Ediyormusunuz	100,0%	100,0%	100,0%	

Ki-Kare Testi

	Değer	df	Asymp. Sig.
Ki-Kare	,025 ^a	1	,875
Olasılık Oranı	,025	1	,875
Doğrusal Birleşme	,024	1	,876
Geçerli Durum	132		

Yedinci Hipotezde ankete katılanların İnternet Bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf etmelerine yönelik düşünceleri ile cinsiyetleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Uygulanan ki-kare testinde 0,05 anlamlılık düzeyinde P: 0,875 olarak bulunmuştur. $P > 0,05$ olduğu için H_0 hipotezimiz kabul edilir ve istatistiki olarak anlamlı bir fark olmadığı görülür. Anket sonuçlarına göre Erkeklerin %72,3 internet bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf ettiğini düşünürken, %27,7'si ise etmediğini düşünmektedir. Kadınları ise 73,7'si internet bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf ettiğini düşünürken %26,3'ü ise tasarruf etmediğini düşünmektedir. Hipotez sonucu olarak İnternet Bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf edenler ile cinsiyetleri arasında ilişki bulunamamıştır.

HİPOTEZ 8

Ankete katılanların Telefon Bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf etmelerine yönelik düşünceleri ile eğitim seviyeleri arasında ilişki yoktur.

Tablo 24. Eğitim Durumu/Tlf. Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Etme

			Tlf Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Ediyormusunuz		Total
			Evet	Hayır	
Eğitim Durumu	Lise ve altı	Count	6	36	42
		Eğitim Durumunuz	14,3%	85,7%	100,0%
		Tlf Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Ediyormusunuz	9,1%	54,5%	31,8%
	Üniversite	Count	26	24	50
		Eğitim Durumunuz	52,0%	48,0%	100,0%
		Tlf Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Ediyormusunuz	39,4%	36,4%	37,9%
	Lisansüstü	Count	34	6	40
		Eğitim Durumunuz	85,0%	15,0%	100,0%
		Tlf Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Ediyormusunuz	51,5%	9,1%	30,3%
Total	Count	66	66	132	
	Eğitim Durumunuz	50,0%	50,0%	100,0%	
	Tlf Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Ediyormusunuz	100,0%	100,0%	100,0%	

Ki-Kare Testi

	Değer	df	Asymp. Sig.
Ki-Kare	41,109 ^a	2	,000
Olasılık Oranı	45,490	2	,000
Doğrusal Birleşme	40,729	1	,000
Geçerli Durum	132		

Sekizinci Hipotezde ankete katılanların Telefon Bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf etmelerine yönelik düşünceleri ile eğitim seviyeleri arasındaki ilişki incelenmiştir.. Uygulanan ki-kare testinde 0,05 anlamlılık düzeyinde P: 0,000 olarak bulunmuştur. $P < 0,05$ olduğu için H_0 hipotezimiz reddedilir ve istatistiki olarak anlamlı bir fark olduğu görülür. Anket sonuçlarına göre eğitim durumu Lise ve altı olanların %14,3, Üniversite mezunu olanların %52'si ve Lisansüstü olanların ise %85'i Telefon Bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf ettiklerini düşünürken, düşünmeyenlerin oranı Lise ve altında %85,7, Üniversite mezunu %48 ve Lisansüstünde %15 olarak görülmüştür. Hipotez sonucuna göre eğitim seviyesi arttıkça Telefon bankacılığını kullanma oranını yükseldiği görülmüştür.

HİPOTEZ 9

Ankete katılanların İnternet Bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf etmelerine yönelik düşünceleri ile yaşları arasında ilişki yoktur.

Tablo 25. Yaş/ İnternet Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Etme

			İnternet Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Ediyormusunuz		Total
			Evet	Hayır	
Yaşınız	18-30	Count	28	8	36
		Yaşınız	77,8%	22,2%	100,0%
		İnternet Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Ediyormusunuz	29,2%	22,2%	27,3%
	31-40	Count	34	6	40
		Yaşınız	85,0%	15,0%	100,0%
		İnternet Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Ediyormusunuz	35,4%	16,7%	30,3%
	41-50	Count	20	12	32
		Yaşınız	62,5%	37,5%	100,0%

Tablo 25'in devamı.

50 üstü	Count	14	10	24
	Yaşınız	58,3%	41,7%	100,0%
	İnternet Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Ediyormusunuz	14,6%	27,8%	18,2%
Total	Count	96	36	132
	Yaşınız	72,7%	27,3%	100,0%
	İnternet Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Ediyormusunuz	100,0%	100,0%	100,0%

Ki-Kare Testi

	Değer	df	Asymp. Sig.
Ki-Kare	7,695 ^a	3	,053
Olasılık Oranı	7,795	3	,050
Doğrusal Birleşme	4,825	1	,028
Geçerli Durum	132		

Dokuzuncu Hipotezde ankete katılanların İnternet Bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf etmelerine yönelik düşünceleri ile yaşları arasındaki ilişki incelenmiştir. Uygulanan ki-kare testinde 0,05 anlamlılık düzeyinde P: 0,053 olarak bulunmuştur. $P > 0,05$ olduğu için H_0 hipotezimiz kabul edilir ve istatistiki olarak anlamlı bir fark olmadığı görülür. Anket sonuçlarına göre İnternet Bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf edelerin %77,8'i 18-30 yaş, %85'i 31-40 yaş, %62,5'i 41-50 yaş ve %58,3'ü ise 50 ve üstü yaş aralığında olduğu görülmüştür. Zamandan tasarruf etmeyenlerin oranı ise 18-30 yaş aralığında %22,2'de, 31-40 yaş aralığında %15'te, 41-50 yaş aralığında %37,5'te ve 50 ve üstü yaş aralığında ise %27,3'te kalmıştır. Hipotez sonucu olarak İnternet Bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf etmelerine yönelik düşünceleri ile yaşları arasındaki ilişki bulunamamıştır.

HİPOTEZ 10

Ankete katılanların ATM bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf etmelerine yönelik düşünceleri ile gelir düzeyi arasında ilişki yoktur.

Tablo 26. Aylık Gelir/ ATM Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Etme

			ATM Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Ediyormusunuz		Total
			Evet	Hayır	
Aylık Gelir	1000 TL ve altı	Count	22	8	30
		Aylık Geliriniz	73,3%	26,7%	100,0%
		ATM Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Ediyormusunuz	20,6%	32,0%	22,7%
	1001-2500 TL	Count	45	9	54
		Aylık Geliriniz	83,3%	16,7%	100,0%
		ATM Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Ediyormusunuz	42,1%	36,0%	40,9%
	2501-4000 TL	Count	28	6	34
		Aylık Geliriniz	82,4%	17,6%	100,0%
		ATM Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Ediyormusunuz	26,2%	24,0%	25,8%
	4001 TL ve üzeri	Count	12	2	14
		Aylık Geliriniz	85,7%	14,3%	100,0%
		ATM Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Ediyormusunuz	11,2%	8,0%	10,6%
Total	Count	107	25	132	
	Aylık Geliriniz	81,1%	18,9%	100,0%	
	ATM Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Ediyormusunuz	100,0%	100,0%	100,0%	

Ki-Kare Testi

	Değer	df	Asymp. Sig.
Ki-Kare	1,583 ^a	3	,663
Olasılık Oranı	1,504	3	,681
Doğrusal Birleşme	,950	1	,330
Geçerli Durum	132		

Onuncu Hipotezde ankete katılanların ATM bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf etmelerine yönelik düşünceleri ile gelir düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Uygulanan ki-kare testinde 0,05 anlamlılık düzeyinde P: 0,663 olarak bulunmuştur. $P > 0,05$ olduğu için H_0 hipotezimiz kabul edilir ve istatistiki olarak anlamlı bir fark olmadığı görülür. Anket sonuçlarına göre ATM bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf ettiğini düşünenlerin %73,3'ü 1000 TL ve altı, %83,3'ü 1001-2500 TL, %82,4'ü 2501-4000 ve %85,7'si 4000 TL ve üstü gelire sahip olduğu görülmüştür. Zamandan tasarruf etmeyenler ise %27,6 ile 1000 TL ve altı, %16,7 ile 1001-2500 TL , %17,6 ile 2501-4000 ve %14,3 ile 4000 TL ve üstü gelire sahip kişilerin oluşturduğu görülmüştür. Hipotez sonucuna göre ATM bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf edenler ile gelir düzeyleri arasında ilişki olmadığı görülmüştür.

HİPOTEZ 11

Ankete katılanların Telefon Bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf etmelerine yönelik düşünceleri ile meslekleri arasında ilişki yoktur.

Tablo 27. Meslek/Telefon Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Etme

			Telefon Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Ediyormusunuz		Total
			Evet	Hayır	
Meslek	Kamu Sektörü	Count	42	22	64
		Mesleğiniz	65,6%	34,4%	100,0%
		Telefon Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Ediyormusunuz	63,6%	33,3%	48,5%
	Özel Sektör	Count	20	34	54
		Mesleğiniz	37,0%	63,0%	100,0%
		Telefon Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Ediyormusunuz	30,3%	51,5%	40,9%
	Öğrenci	Count	4	10	14
		Mesleğiniz	28,6%	71,4%	100,0%
		Telefon Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Ediyormusunuz	6,1%	15,2%	10,6%
Total		Count	66	66	132
		Mesleğiniz	50,0%	50,0%	100,0%
		Telefon Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Ediyormusunuz	100,0%	100,0%	100,0%

Ki-Kare Testi

	Değer	df	Asymp. Sig.
Ki-Kare	12,451 ^a	2	,002
Olasılık Oranı	12,684	2	,002
Doğrusal Birleşme	11,359	1	,001
Geçerli Durum	132		

Onbirinci Hipotezde ankete katılanların Telefon Bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf etmeleri ile meslekleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Uygulanan ki-kare

testinde 0,05 anlamlılık düzeyinde P: 0,002 olarak bulunmuştur. $P < 0,05$ olduğu için H_0 hipotezimiz reddedilir ve istatistiki olarak anlamlı bir fark olduğu görülür. Anket sonuçlarına göre Telefon Bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf edenlerin %65,6'sı kamu sektöründe, %37'si özel sektörde, %28,6'sının ise öğrenci olduğu görülmüştür. Zamandan tasarruf etmeyenleri ise %34,4 ile kamu sektörü, %63 ile özel sektör, %71,4 ile de öğrenciler oluşturmaktadır. Hipotez sonucuna göre %65,6 ile kamu sektöründe çalışanların telefon bankacılığını en çok kullanan kesim olduğu ortaya çıkmıştır.

HİPOTEZ 12

Ankete katılanların İnternet Bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf etmelerine yönelik düşünceleri ile medeni durumları arasında ilişki yoktur.

Tablo 28. Medeni Durum İnternet Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Etme

			İnternet Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Ediyormusunuz		Total
			Evet	Hayır	
Medeni Durum	Bekar	Count	38	22	60
		Medeni Durumunuz	63,3%	36,7%	100,0%
		İnternet Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Ediyormusunuz	39,6%	61,1%	45,5%
	Evli	Count	58	14	72
		Medeni Durumunuz	80,6%	19,4%	100,0%
		İnternet Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Ediyormusunuz	60,4%	38,9%	54,5%
Total	Count	96	36	132	
	Medeni Durumunuz	72,7%	27,3%	100,0%	
	İnternet Bankacılığını Kullanarak Zamandan Tasarruf Ediyormusunuz	100,0%	100,0%	100,0%	

Ki-Kare Testi

	Değer	df	Asymp. Sig.
Ki-Kare	4,894 ^a	1	,027
Olasılık Oranı	4,898	1	,027
Doğrusal Birleşme	4,857	1	,028
Geçerli Durum	132		

Onikinci Hipotezde ankete katılanların İnternet Bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf etmeleri ile medeni durumları arasındaki ilişki incelenmiştir. Uygulanan ki-kare testinde 0,05 anlamlılık düzeyinde P: 0,027 olarak bulunmuştur. $P < 0,05$ olduğu için H_0 hipotezimiz reddedilir ve istatistiki olarak anlamlı bir fark olduğu görülür. Anket sonuçlarına göre İnternet Bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf edenlerin %63,3'ünün bekar, %80,6'sının ise evli olduğu görülmüştür. Zamandan tasarruf etmeyenlerin ise %36,7'sinin bekar, %19,4'ünün ise evli olduğu görülmüştür. Hipotez sonucuna göre %80,6 ile evli olan kesimin İnternet Bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf ettiği görülmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bilgi Teknolojileri alanında yaşanan gelişmeler her geçen gün biraz daha artmakta, özellikle haberleşme, bilgisayar ve internet alanında gerçekleştirilen çalışmalar bir devrim niteliğinde hayatımızın her alanına yer almaktadır. Özellikle bilgisayar ve internet teknolojilerinde yaşanan gelişmeler geleneksel ticaretin yerine elektronik ticaretin almasını sağlamıştır. Bu gelişmelerin paralelinde üretilen mal ve hizmetlerin pazarlanmasında coğrafi sınırlar ortadan kalkmış, sınırların ortadan kalkması ile daha etkin, daha ucuz, daha hızlı bir şekilde istenilen ürün ve hizmete ulaşmak mümkün olmuştur. Ticaretin elektronik bir ortamda yapılması ile üreticiler için sınırsız bir pazar oluşurken, tüketiciler için de tercih edebilecekleri kaliteli ve ekonomik birçok ürünü bulma imkanı oluşmuştur.

Alternatif dağıtım kanalları (ATM, İnternet ve Telefon bankacılıkları) kullanımının hızla arttığı tüm dünya da sistemi daha geniş kitlelere yaymak için kullanıcıları daha iyi tanımak ve tutumlarına yönelik inceleme yapmak gerekmektedir. Bu amaçla yapılan bu araştırma, bankacılık sektöründeki alternatif dağıtım kanallarının hangi demografik değişkenlere göre kullanıldığını ve sistemi kullananların zamandan tasarruf edip etmediklerinin tespit edilmesidir. Müşterilerin şubeye gitmeden yapacakları işlemlerin kendisine zaman kazandırması önemli bir etken olduğundan yapılan çalışmada da bu husus da incelenmiştir.

Ankette kullanılan rastgele örnekleme yönteminden dolayı genelleme durumu kısıtlı olsa da ankete katılanların farklı demografik özelliklere sahip olmasından dolayı kullanıcıların tercihlerine ilişkin önemli ipuçları vermektedir.

Buna göre yapılan araştırmada; internet bankacılığını erkeklerin daha çok kullandığı görüldüğünden, bayan kullanıcıların, sistemi daha etkin kullanabilmesi için çalışmalar yapılabilir. Bunun yanında, kamuda çalışan ve geliri 1001-2500 TL arasında olan müşteriler internet bankacılığını daha sık kullandığından, özel sektörde çalışanların ve üst gelir grubunda olanlara yönelik internet bankacılığında yüksek teknoloji ve güvenliğin kullanıldığı vurgusu yapılarak ikna edilebilir.

ATM Bankacılığını en çok kullanan kesimin kamuda çalışanlar ile 1001-2500 TL arasında geliri olanların oluşturduğu düşünüldüğünde, özel sektörde çalışan kesime, öğrencilere ve yüksek gelir gruplarına yönelik çalışma yapılabilir. Özel sektör için maaş promosyonları ile firmaların maaş ödemelerini alarak bu gruptaki müşterileri kendilerine çekebilirler.

Telefon Bankacılığını yüksek gelir ve yüksek eğitim seviyesinde olanların kullandığı görülmektedir. Bankalar, telefon bankacılığı ürünlerinden bazılarını (havale, EFT vb.) ücretsiz sunarak düşük gelir ve düşük eğitim seviyesinde olanları kendi müşteri portföylerine katabilirler. Ayrıca bu gruba telefon bankacılığı üzerinden işlem yapma ve yapılan tüm işlemlerin yüksek güvenirlilikle yapıldığı konusunda eğitim verilebilir.

Bankaların önemli bir maliyet avantajı sağladıkları alternatif dağıtım kanallarını daha etkili tanıtmaları, bankacılık işlemlerinin güvenliği konusunda müşterileri ikna etmeleri ve sistemin kullanımına yönelik eğitim sağlamaları durumunda bu hizmetleri kullananların sayısında artış olacağı değerlendirilmektedir.

KAYNAKLAR

- Akbulak, Yavuz; Kavaklı, Emre; Tokmak, Ayça: Kayıp Yıllar, Türkiye’de 1980’li Yıllardan Bu Yana Kamu Borçlanma Politikaları ve Bankacılık Sektörüne Etkileri, 1. Baskı, İstanbul, Beta Yayınları, 2004.
- Akgüç, Öztin: Cumhuriyet Döneminde Bankacılık Alanında Gelişmeler, İstanbul, TBB Yayınları, No:71, 1973.
- Akgüç, Öztin: Yüz Soruda Türkiye’de Bankacılık, 2. Baskı, İstanbul, Gerçek Yayınevi, 1987.
- Akkılıç, M.Emin:”Teknolojik Gelişmelerin Bankaların Dağıtım Kanallarının Yapısı Üzerine Etkileri”, Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları, Elazığ, 2005.
- Artun, Tuncay: İşlevi, Gelişimi, Özellikleri ve Sorunlarıyla Türkiye’de Bankacılık, 1. Baskı, İstanbul, Tekin Yayınevi, 1980.
- Yılmaz, Hatice Biçen: “Bilgi ve İletişim Teknolojilerindeki Gelişmelerin Bankacılık İşlemleri Üzerine Etkileri”, PARADOKS, Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi, Yıl:2 Sayı:2.
- Keskin, Ekrem; İnan, Emre Alpan; Mumcu, Melike; Erdönmez Pelin: “50. yılında Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye’de Bankacılık Sistemi”, 1958-2007, BDDK Yayınları, No: 262, 2008.
- BDDK, Bankacılıkta Yapısal Gelişmeler, sayı: 5, 2010.
- Brown, Gavin ve Gillian Maxwell, “Customer Service in UK Call Center: Organisational Perspectives and Employee Perceptions”, Journal of Retailing and Consumer Services, 23 (Winter), 2002.

- Ceylan, A., İşletmelerde Finansal Yönetim, Ekin Yayınları, 8. Baskı, Bursa, 2003.
- Coşkun, Metin: Para ve Sermaye Piyasaları (Kurumlar, Araçlar, Analiz), 1. Baskı, Ankara, Detay Yayıncılık, 2010.
- Eldem, Edhem: 135 Yıllık Bir Hazine Osmanlı Bankası Arşivinde Tarihten İzler, İstanbul, Tarih Vakfı Yurt Yayınları, 2009.
- Eroğlu, A. H.: Endüstriyel İşletmelerde Dağıtım Kanalları Seçimi ve Dizaynı, Asil Yayın Dağıtım, 2005,
- Hasan, Kamrul: “E-Banking in Bangladesh: The Future of Banking”,
- Kepenek, Yakup; Yentürk Nurhan: Türkiye Ekonomisi, 1. Baskı, İstanbul, Remzi Kitabevi, 2005.
- Kılıç, Levend: Bankacılık Uygulamaları, 1. Baskı, Eskişehir, Anadolu Üniversitesi, Açık Öğretim Fakültesi, 2006.
- Korkmaz, Sezer; Gövdeli, Yasemin Esra: “Türk Bankacılığında Alternatif Dağıtım Kanalları ve Ürünleri ile Bunların Gelişiminde ve Pazarlanmasında Eğitimin Önemi”, Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi, (15), Kasım-Aralık 2005.
- Öçal, Tezer; Çolak Faruk: Para-Banka, 1. Baskı, Ankara, İmge Kitabevi Yayınları, 1988.
- Parasız, İlker: Modern Bankacılık Teori ve Uygulama, 1. Baskı, İstanbul, Ezgi Kitabevi, 2000.

- Raza, Salim Syed: “Need For Alternative Delivery Channels İn Promoting Access to Finance”, Branchless Banking Conference 2010, Karachi, 17 April 2010.
- SARIYER, Nilsun: “Çağrı Merkezi Tüketici Profili: Banka Çağrı Merkezlerinde Bir Uygulama”, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme ABD.
- Tarlan, Selim: Tarihte Bankacılık, 1. Baskı, Ankara, Maliye ve Gümrük Bakanlığı, 1986.
- Tezel, Yahya. Sezai: Cumhuriyetin İktisadi Tarihi (1923-1950), Ankara, Yurt Yayınları, 1986.
- Tiryaki, Çiğdem: “Kıyı Bankacılığı”, Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Araştırma Genel Müdürlüğü, Tebliğ No: 9016, 1990.
- WALTER, I.: Handbook of International Banking, Editörler: Mullineux A.W., Murinde, V., Edward Elgar Pub. Ltd., 2003.
- Yüzgün, Arslan: Cumhuriyet Dönemi Türk Banka Sistemi, 1. Baskı, İstanbul, Der Yayınları, 1982.
- Zarakolu, Avni: Cumhuriyetin 50.Yılında Memleketimizde Bankacılık, Ankara, Türkiye Bankalar Birliği Yayınları, No. 61, 1973.

İnternet Kaynakları :

- İhsan Işık, “Dünyada ve Türkiye’de Finansal Hizmetlere Erişim ve Finansal Eğitim” Mart 2011.
(Erişim)http://www.tcmb.gov.tr/yeni/evds/yayin/kitaplar/finansal_egitim.pdf,
17 Nisan 2012.
- John Barrymore, “How International Banking Works”
(Erişim)<http://www.money.howstuffworks.com/personalfinance/banking/international-banking.htm>, 03 Nisan 2012.
- “Osmanlı Bankası Tarihçesi”
(Erişim) <http://www.obarsiv.com/ob-tarih.html>, 17 Nisan 2012.
- “Ziraat Bankası Tarihçesi”
(Erişim) <http://www.ziraat.com.tr/trpnContentMain.aspx?id=203>, 10 Nisan 2012.
- “Çağrı Merkezi Çözümleri”
(Erişim) <http://www.sys.com.tr/urunler.asp?b=d&KatID=4>, 25 Nisan 2012.
- “Özel Bankacılık”
(Erişim) <http://www.tuketicifinansman.net/2009/09/ozel-bankacilik-nedir-ozel-bankacilik.html#ixzz1rlcGNuJq>, 25 Nisan 2012
- “Elektronik Ticaret”
(Erişim) <http://www.ibp.gov.tr/bilkay/section-bk-etic.cfm>, 13 Nisan 2012
- “Banka ve Sektör Bilgileri”
(Erişim)
http://www.tbb.org.tr/tr/Banka_ve_Sektor_Bilgileri/Banka_Sube_Bilgileri.asp?
21.04.2012

- “Çağrı Merkezi İstatistikleri 2012”
(Erişim) http://www.tbb.org.tr/tr/Banka_ve_Sektor_Bilgileri/Tum_Raporlar.asp
16 Mayıs 2012
- “Bankacılık Kanunu” Resmi Gazete, sayı: 25983, 2005.
(Erişim) http://www.bddk.org.tr/websitesi/turkce/Mevzuat/Bankacilik_Kanunu/15405411_degisiklik_ismenmis_5.12.2011_662_sayili_khkh.pdf, 10 Mart 2012
- (Erişim) <http://www.tdk.gov.tr> 27 Nisan 2012
- “İnternetin Tarihçesi”
(Erişim)http://www.meb.gov.tr/belirliGUNler/internet/internet_tarih.htm
17 Mayıs 2012
- “Banka_ve_Sektor_Bilgileri”
(Erişim)http://www.tbb.org.tr/tr/Banka_ve_Sektor_Bilgileri/Banka_Sube_Bilgileri.asp? 21 Mart 2012
- (Erişim) [http:// www.accountingeducation.com](http://www.accountingeducation.com) 23 Mart 2012
- “İnternet Bankacılığı ve Güvenlik”
(Erişim)<http://www.cyber-security.org.tr/Madde/131/%C4%B0internet-Bankac%C4%B1l%C4%B1%C4%9F%C4%B1-ve-G%C3%BCvenlik>
17 Mayıs 2012

EKİ : ANKET

Değerli Katılımcı yapacağınız değerlendirmede Bankacılık sektöründeki alternatif dağıtım kanallarının müşteriler üzerindeki etkisi araştırılmaktadır. Tüm soruları eksiksiz ve samimiyetle doldurmanızı rica eder, katkılarınız için teşekkür ederiz.

1) Cinsiyetiniz

	Erkek
	Kadın

2) Yaşınız

	18-30
	31-40
	41-50
	50 üstü

3) Medeni Durumunuz

	Bekar
	Evli

4) Eğitim Durumunuz

	Lise ve altı
	Üniversite
	Lisansüstü

5) Mesleğiniz

	Kamu Sektörü
	Özel Sektör
	Öğrenci

6) Aylık Gelir

	1000 TL ve altı
	1001-2500 TL
	2501-4000 TL
	4001 TL ve üzeri

7) İnternet Bankacılığını hangi sıklıkta kullanırsınız.?

	Her gün
	Haftada birkaç kez
	Ayda birkaç kez
	Kullanmam

8) ATM Bankacılığını hangi sıklıkta kullanırsınız.?

	Her gün
	Haftada birkaç kez
	Ayda birkaç kez
	Kullanmam

9) Telefon Bankacılığını hangi sıklıkta kullanırsınız.?

	Her gün
	Haftada birkaç kez
	Ayda birkaç kez
	Kullanmam

10) İnternet Bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf ettiğinizi düşünüyor musunuz.?

	Evet
	Hayır

11) ATM Bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf ettiğinizi düşünüyor musunuz.?

	Evet
	Hayır

12) Telefon Bankacılığını kullanarak zamandan tasarruf ettiğinizi düşünüyor musunuz.?

	Evet
	Hayır

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : Özcan COŞKUN
Doğum Yeri ve Tarihi : İZMİR/ 1978

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi : Anadolu Üniversitesi İktisat Fakültesi
Yüksek Lisans Öğrenimi : Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler
Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı
Bildiği Yabancı Diller : İngilizce

İŞ Deneyimi

Stajlar :
Projeler :
Çalıştığı Kurumlar : Hava Kuvvetleri Komutanlığı

İletişim

E-Posta Adresi : Coskun15@hotmail.com

Tarih : 05 Haziran 2012