

KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İKTİSAT ANA BİLİM DALI

BEKİR TAMER GÖKALP

BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN TÜRK BANKACILIK
SEKTÖRÜNE ETKİLERİ

Yüksek Lisans Tezi

TEZ YÖNETİCİSİ:
DOÇ.DR.MUSTAFA ACAR

KIRIKKALE-2005

ÖZET

Finansal sistem; gelişmiş bir ekonomide belirli kurumların ve pazarların, temel bazı işlevlerini gerçekleştirmek üzere bir araya gelmeleriyle oluşan bir sistem olup en önemli fonksiyonu borç alma ve borç verme işlemlerini kolaylaştırmak ve düzenli işleyişini sağlamaktır. Finansal sistemin en önemli kurumları bankalardır. Bankalar 1980 sonrası liberalleşme eğilimleriyle nitel bir dönüşüme uğramıştır. Bankacılık sektörü 1980 sonrası iletişim ve bilişim teknolojilerindeki gelişmeler sayesinde elektronik bankacılığın doğmasına tanıklık etmiştir. Klasik bankacılık olarak adlandırılan kredi-mevduat sarmalı yerini bilgi teknolojilerine dayalı bankacılığa yerini bırakmıştır.

Günümüzde bankalar kısa ve uzun vadeli fonları toplayarak ekonomiye aktaran finansal kurumlar oldukları için üç ana fonksiyona sahip oldukları söylenebilir. Bunlar mevduat toplama, kredi verme ve bankacılık hizmetleridir. Bilgi teknolojileriyle bankacılığın bu ana üç fonksiyonu kendi içlerinde alternatiflerini yaratmıştır.

Klasik bankacılıkta sadece nakit ödemeli kredi türü varken günümüzde krediyi bireysel krediler ve ticari krediler olarak ikiye ayırıp; bireysel kredileri, nakit kredi, kredili mevduat ve kredi kartı; ticari kredileri ise nakit kredi, ticari kredili mevduat, borçlu cari hesap, teminat mektubu, leasing, factoring, forfaiting ve döviz kredileri olarak çeşitlendirebiliriz. Kısaca herkes ihtiyacına göre bankalardan kredi kullanabilir duruma gelmiştir. Kısa vadeli kredi ihtiyacını kredili mevduat kullanarak çözebileceği gibi yatırım malı alacak olan ticari müşterilerde leasing yoluyla finansman ihtiyacını giderebilmektedir.

Bilgi teknolojilerinin mevduat üzerindeki etkilerine de baktığımızda 1980 öncesi kullanılan vadeli ve vadesiz mevduatın yerini günümüzde birçok yatırım alternatifinin aldığını görebiliriz. Bunlar, tahvil ve hazine bonosu, repo ve ters repo, hisse senedi, yatırım fonları ve eurobonddur. Görüldüğü gibi banka müşterileri paralarını tercihlerine göre birçok yatırım aracına yatırabilirler, uluslararası piyasalardan eurobond alıp, istedikleri şirketin hisse senetleri elektronik bankacılık ürünleriyle

evlerinden internet bankacılığını kullanarak satın alabilirler ve devlet iç borçlanma araçlarına paralarını yatırabilirler.

Bilgi teknolojilerinin Türk bankacılık sektörüne kazandırdığı ürünler sayesinde banka müşterileri telefon ve internet bankacılığını kullanarak ev ve ofislerinden tüm bankacılık işlemlerini gerçekleştirebilirler. Ulusal ve uluslararası bankalar arasında EFT ve SWIFT aracılığıyla para transferi gerçekleştirebilirler. Cep telefonlarından WAP ve GPRS aracılığıyla bankacılık işlemleri yapabilirler. Ayrıca otomatik ödeme talimatı vererek tüm faturalarının ödenmesini sağlayabilirler. Kredi kartı kullanarak alışveriş yapabilirler ve ödemelerini çek kullanarak ödeyebilirler.

Çalışmanın sonunda ülkemizde 1980 sonrası Türk bankacılık sektörünün bilgi teknolojilerinin etkisiyle büyük bir değişim yaşadığı bankaların müşterilerine daha kaliteli hizmet sundukları ve klasik bankacılığın yerini bilgi teknolojilerine dayalı kredi, mevduat ve ürün ve hizmetlere bıraktığı kanaatine varılmıştır.

ABSTRACT

The most important task of the financial system is to facilitate the process of borrowing and lending money, hence helping the system to operate properly. It consists of certain institutions and markets to realize some of the fundamental functions of a developed economy. This study shows that Turkish banking sector has undergone a big technological transformation with the influence of information technology (IT). Supported by IT, the banks have begun to increase the quality of their services in the last two decades. In addition to traditional banking services-credit and deposit- they started to offer many different products to satisfy financial needs of the customers.

The most important institutions of the financial system are the banks. Accelerated by the liberalization movements of the 1980s, the banking system has undergone a qualitative transformation and witnessed the birth of the electronic banking with the assistance of the developments in the communication and information technologies. Supported by the Information Technology (IT), the banking system has transformed the credit-deposit spiral, which is called the traditional banking activities.

Today, banks perform the function of intermediation of the short-term and long-term funds and have three main activities: borrow money from the public, distribute it as credit to borrowers and provide various banking services. With the help of the information technology, new alternatives as banking service tools have been created within these three main activities.

Nowadays, credit can be divided into two groups; retail and commercial, as compared to the cash payment credit in the ordinary banking system. Some types of retail credits include Cash Payment Credit, Credit Deposit, Credit Cards. Some types of commercial credits are; Cash Payment Credit, Commercial Credit Deposit, Commercial Loan Deposit, Letters of Guarantee, leasing, factoring, forfaiting and foreign exchange credits. In short, everyone can get a bank loan depending on their needs. Short-term credit needs can be satisfied using credit deposit and commercial consumers can use leasing to finance their investments.

When we looked at the effects of IT on deposit accounts, we can observe the variety of investment alternatives such as Government bonds and treasury bills, repurchase/reverse repurchase agreements, equity shares and Eurobonds, which replaced the time and demand deposit accounts of 1980s. As it can be seen, consumers have many investment choices according to their preference: buying Eurobond from international markets, equity shares or Government papers through the internet banking.

Consumers can realize all their banking operations by using telephone and internet banking from their home and office with the help of services provided by the Turkish banks thanks to the information technologies. They can transfer money between national and international banks using Turkish Interbank Clearing System (TICS) and The Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT). They can even use WAP and GPRS features of mobile phones for their operations. Automatic Bill Payment is the convenient way for them to have their payments automatically withdrawn from their account. They can pay shopping expenses with credit cards or bank checks.

KİŞİSEL KABUL / AÇIKLAMA

Yüksek Lisans tezi olarak hazırladığım “Bilgi Teknolojilerinin Türk Bankacılık Sektörüne Etkileri” adlı çalışmamı, ilmi ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazdığımı ve faydalandığım eserlerin bibliyografyada gösterdiklerimden ibaret olduğunu, bunlara atıf yaparak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu şeref ve haysiyetimle doğrularım.

Haziran 2005

Bekir Tamer GÖKALP

ÖNSÖZ

Türk bankacılık sektörü, 1980 sonrası bilgi teknolojileri sayesinde bir değişim ve yenilik süreci yaşamıştır. Ekonomik ilişkilerdeki gelişmeler ve parasal işlem hacminin gün geçtikçe büyük hızla artması, bankalardaki yeni hizmet ve ürünleri gündeme getirmiştir. 1980 öncesi klasik bankacılık yerini bilgi teknolojilerine dayalı ürün ve hizmetlere bırakmıştır. Bu araştırmada bilgi teknolojilerinin Türk bankacılık sektörüne etkileri anlatılmıştır. Bilgi teknolojilerinin kredi fonksiyonunu çeşitlendirmesi, alternatif krediler, alternatif mevduat şekilleri ve bankacılıkta kullanılmaya başlanan ürün ve hizmetler değerlendirilmiştir.

Günümüzde, bilgi teknolojileri rekabette en önemli silah olarak karşımıza çıkmaktadır. Küreselleşmeyle birlikte bilgi ve bilgi teknolojileri sınır tanımamaya başlamıştır. Böylelikle bankalar dış etkenlere ayak uydurarak başarılı olmaya ve rekabet ortamında ayakta kalmaya gayret göstermektedirler. Bu gayretlerinde en önemli etken alternatif kredi, mevduat ve ürün ve hizmetlerdir.

Bu çalışmanın konu seçiminden sonuçlandırılmasına kadar geçen sürede bana değerli zamanlarını ayıran, engin deneyim ve bilgilerinden yararlandığım danışman hocam Doç.Dr. Mustafa Acar'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca bana büyük moral desteği veren, çalıştığım zamanı hoşgörüyle karşılayan nişanlım Rabia'ya ve rahat çalışma imkanı sunan aileme de minnet borcumu belirtmek isterim.

Haziran 2005

Bekir Tamer GÖKALP

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	I
ABSTRACT.....	III
KİŞİSEL KABUL / AÇIKLAMA.....	V
ÖNSÖZ.....	VI
İÇİNDEKİLER.....	VII
ŞEKİL VE ÇİZELGELER DİZİNİ.....	X
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

BANKACILIK SEKTÖRÜYLE İLGİLİ KAVRAMLAR

1.1 Bankacılığın Tanımı ve Kapsamı.....	4
1.2 Merkez Bankası ve Bankalarla İlişkileri.....	6
1.3 Bankacılığın Tarihsel Gelişimi	7
1.4 Bankacılığın Günümüz Ekonomilerindeki Yeri.....	10
1.5 Bankacılığın Finansal Sistem İçinde Yeri.....	12
1.6 Türk Bankacılık Sektöründe Genel Göstergeler.....	15
1.7 Özel Finans Kurumları.....	18
1.8 Bankacılık Krizleri.....	21

İKİNCİ BÖLÜM

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

2.1 Bilgi Teknolojisi Kavramı.....	23
2.2 Bilgi Teknolojisinin Tarihsel Gelişimi.....	26
2.3 Bilgi Teknolojileri ve Küreselleşme.....	27
2.4 Bilgi Teknolojilerinin Bankacılıkta Kullanımı.....	30

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN BANKACILIĞIN KREDİLENDİRME FONKSİYONU ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

3.1 BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE KREDİ.....	34
3.2 BİREYSEL KREDİLER.....	36
3.2.1 Nakit Kredi.....	36
3.2.2 Kredili Mevduat.....	37
3.2.3 Kredi Kartı.....	38
3.3 TİCARİ KREDİLER.....	38
3.3.1 Nakit Kredi.....	38
3.3.2 Kredili Ticari Mevduat	39
3.3.3 Ticari Kredi Kartı.....	39
3.3.4 Teminat Mektubu.....	40
3.3.5 Borçlu Cari Hesap.....	40
3.3.6 Leasing.....	42
3.3.7 Factoring.....	43
3.3.8 Forfaiting.....	44
3.3.9 Döviz Kredileri.....	45

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN MEVDUAT ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

4.1 Bilgi Teknolojileri ve Mevduat.....	46
4.2 Vadeli Mevduat.....	48
4.3 Tahvil ve Hazine Bonosu	49

4.4 Repo ve Ters Repo.....	50
4.5 Hisse Senetleri.....	51
4.6 Yatırım Fonları.....	52
4.7 Eurobond.....	54

BEŞİNCİ BÖLÜM
BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN TÜRK BANKACILIK SEKTÖRÜNE
KAZANDIRDIĞI
HİZMET VE ÜRÜNLER

5.1 Telefon Bankacılığı.....	56
5.2 İnternet Bankacılığı.....	57
5.3 Elektronik Fon Transferi.....	59
5.4 Otomatik Para Çekme Makineleri (ATM'ler).....	60
5.5 Kiosk Bankacılığı (Netmatik).....	61
5.6 Kasamatik.....	63
5.7 WAP- GPRS Bankacılığı.....	63
5.8 Kredi Kartı ve POS Kullanımı.....	64
5.9 SWIFT Uygulaması.....	67
5.10 Otomatik Ödeme Talimatları.....	68
5.11 Çek.....	69
5.12 IMKB Takasbank A.Ş.....	69
5.13 Kredi Kayıt Bürosu A.Ş.....	70
SONUÇ.....	71
KAYNAKÇA	74
ÖZGEÇMİŞ.....	79

ŞEKİL VE ÇİZELGELER DİZİNİ

Tablo 1: 2003 Yılı İtibariyle Finansal Sistemde Seçilmiş Büyüklüklerin GSMH'ya Oranı (%)

Tablo 2: 2001-2004 Türk Bankacılık Sektörü Genel Göstergeleri

Tablo 3: Rakamlarla Özel Finans Kurumları (YTL)

Tablo 4: Aktif Toplamları Açısından Bankacılık Sistemi İçinde ÖFK'nın Yeri (YTL)

Tablo 5: Özel Finans Kurumlarında Mevduat/ Toplanan Fonlar (YTL)

Tablo 6: Özel Finans Kurumlarının Şube Sayıları ve Bağlantı Adresleri

Tablo 7: Nitelik, Vade ve Teminat Açısından Kredinin Sınıflandırılması

Tablo 8: Kredi Hacmi

Tablo 9: Tüketici Kredilerinin Yıllar İtibariyle Gelişimi

Tablo 10: Mevduatın Türlerine Göre Dağılımı

Tablo 11: Menkul Kıymet Stokları

Tablo 12: Telefon Bankacılığını Kullanan Bankalar ve Telefon Numaraları

Tablo 13: Türkiyede İnternet Bankacılığı Hizmeti Veren Bankalar

Tablo 14: ATM Sayıları

Tablo 15: 1999-2004 Yılları Arası Kredi Kartı Sayıları

Tablo 16: 1999- 2004 Yılları Arası POS Sayıları

Tablo 17: 1999- 2004 Yılları Arası Kredi Kartı İşlem Adet ve Tutarları

Tablo 18: Visa/Master Card ve Diğer Kredi Kartlarının Yurtiçi Kullanım Cirosu

Tablo 19: Kartlı Ödeme Sistemi Döviz Girdi Çıktısı

Tablo 20: SWIFT Sistemine Dahil Bankalar ve Kodları

GİRİŞ

Türkiye'nin yaşadığımız çağı yakalayabilmesi, bilgi ve bilişim sektöründe dünya standardına ulaşmasına bağlıdır. Bilgi teknolojileri bütün sektörleri tetikleyen başlı başına bir sektör konumuna gelmiştir.

Dünyamız 21. Yüzyılın özellikle ikinci yarısından itibaren etkisi artarak devam eden hızlı bir değişim süreci yaşamaktadır. Bu değişim sürecinde yeni eğilimlerin ortaya çıktığı bir gerçektir. Bilgi toplumu ve küreselleşme bu süreçte en belirgin olanıdır. Küreselleşme olgusu içerisinde yaşayan bankalar, tüm dünyada sürekli olarak bir değişimin var olduğunu gözlemlemektedirler. Bu bağlamda kendi içlerinde bu sürece ayak uydurmalarını sağlayacak değişimi gerçekleştirmeye çalışmaktadırlar. Böylece dış etkenlere ayak uydurarak başarılı olmaya ve rekabet ortamında ayakta kalmaya gayret göstermektedirler. Bu ise bankalar için daha çok hizmet ve ürün anlamına gelmektedir.

Ekonomik ilişkilerdeki gelişmeler ve parasal işlem hacminin gün geçtikçe büyük hızla artması; mali hizmet sektöründe yeni araçlar ve çözüm yollarının arayışını gündeme getirmiştir. Mali kurumlar, özellikle bankalar işlerine hız kazandırmak ve işlem maliyetlerini düşürerek verimi artırmak amacıyla sürekli yenilenen bankacılık hizmet ve ürünlerine yönelmişlerdir. Bu çerçevede bu çalışmanın amacı 1980 sonrası dönemde Türkiye'deki bankaların bilgi teknolojileri sayesinde yaşadıkları nitel dönüşümlerin irdelenmesidir.

Klasik bankacılık olarak nitelendirilen mevduat toplama, kredi verme faaliyetlerinin 1980 sonrası dönemde çeşitlenerek alternatif krediler, mevduat ve bankacılıkta kullanılan ürün ve hizmetlere dönüşmesinde bilgi teknolojilerinin büyük rolü bulunmaktadır.

Günümüzde, bilgi; en etkin şekilde sağlanmakta, değerlendirilmekte ve kullanılmaktadır. İçinde bulunduğumuz çağ geçmişten günümüze aktarılan bilgilerin en etkin kullanıldığı bilgi çağıdır. Bilgisayarın bulunmasıyla gelişmiş araç gereç ve donanımla bilgilerin etkili olarak toplanması, saklanması ve kullanılması mümkün olmuştur. Özellikle 1980'li yılların ortalarından bu yana yoğun olarak bilgi

teknolojilerine yatırım yapan ülkemizde de bankacılık sektöründe bu sayede nitel bir dönüşümün gerçekleştiği görülmektedir.

Bu çalışmada Türkiye'deki bankaların bilgi teknolojisi sayesinde yaşadıkları dönüşüm ortaya konmakta ve sundukları ürün ve hizmetlerin bir değerlendirilmesi yapılmaktadır. Türk bankacılık sistemi 1980'lere kadar klasik bankacılık olarak nitelendirilen mevduat toplama ve kredi verme faaliyetlerini sürdürmüştür. 1980 sonrası liberalleşme eğilimi doğrultusunda bankalardaki ürün ve hizmetler de çeşitlenmiştir. Ekonomik ilişkilerin gelişmesiyle ve parasal işlemlerin gün geçtikçe hızlanmasıyla bankalar, işlem maliyetlerini düşürmek ve verimliliği artırmak amacıyla elektronik bankacılık hizmet ve ürünlerine yönelmişlerdir. Tezin bundan sonraki kısmı şu şekilde düzenlenmiştir.

Birinci bölüm de, bankacılığın tanımı, tarihsel gelişimi, merkez bankası ve bankalarla ilişkileri, bankaların günümüz ekonomilerindeki ve finansal sistem içindeki yeri, özel finans kurumları ve bankacılık krizleri değerlendirilmiştir. İkinci bölümde, bilgi teknolojisi kavramı, bilgi teknolojilerinin tarihsel gelişimi, küreselleşme ve bilgi teknolojilerinin bankacılıkta kullanımı incelenmiştir. Üçüncü bölümde, bilgi teknolojilerinin kredi fonksiyonu üzerindeki etkileri değerlendirilmiştir. Kredi, bireysel ve ticari krediler olmak üzere ikiye ayrılarak her bir kategorinin kendi içinde yaratılan alternatifleri incelenmiştir. Dördüncü bölümde bilgi teknolojilerinin mevduat üzerindeki etkileri incelenerek Türkiye'deki alternatif mevduat ve yatırım faktörleri üzerinde durulmuştur. Son bölümde ise bilgi teknolojilerinin bankacılık sektörüne getirdiği elektronik bankacılık hizmet ve ürünleri anlatılmıştır.

İletişim teknolojisi mesajların bir yerden bir yere daha önce bilinen tekniklerden milyon kat daha hızlı iletilmesine olanak sağlamış, bilgisayar teknolojisi ise hesaplama ve bilgi işleme yeteneklerimizi milyonlarca kere artırmıştır. Bilgisayar ve iletişim teknolojilerinin birleşmesiyle insan yetenekleri ilk kez milyon kere milyon kez artmıştır. İnsan yeteneklerinde yüz katlık artış tarım toplumuna, bin katlık artış ise sanayi toplumuna giden yolu açmıştır ("*Chachra, 1992: 41*").

Bilgisayar alanında yaşanan gelişmelere paralel olarak, iletişim olanaklarının gelişmesi, insanoğluna bilgilerin erişiminde ve dağıtımında yeni seçenekler ve fırsatlar sunmuştur. İletişim alanında bugün ulaşılan ilerlemeye, iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin ürünü olan araçların önemli payı olmuştur. Bu araçlar arasında telefon ve telgraflarda kullanılan twisted-pair kabloları, fiber optikler, uydu kanalları ve radyo dalgalarını sayabiliriz. Görüldüğü gibi bilgisayar ve iletişim alanı, sürekli bir arayış ve yeniliklere sahne olmaktadır. Bu süreç içinde ise teknolojik gelişmeler, bu ikisini birbirine yaklaştırmakta ve zaman ve mekan kısıtlılığını ortadan kaldırarak, insanoğluna yeni hizmetlerin kapılarını açmaktadırlar ("*Bensghir, 1996: 38*").

1980'lerin başında 'ekonomik gelişme' kavramının belirlenmesinde önemli değişiklikler ortaya çıkmıştır. Mali piyasalar, küreselleşmenin etkisiyle iletişim ağlarını tüm dünyayı kapsayacak biçimde oluşturarak yeni çalışma yöntemleri geliştirmişler ve ekonomik sisteme olan etkileri muazzam boyutlara ulaşmıştır ("*DPT, 2001: 9*").

1980'li yıllar, devletçi ekonomik kalkınma modellerinin iflasına ve serbest mal-hizmet ticareti düşüncesinin mutlak bir zaferine tanıklık etmiştir. 1990'lı yıllar ise, serbestleşme ve dış rekabet kapsamına para ve sermaye hareketlerinin de dahil edilmesi sonucu, yüksek ekonomik performanslara sahip ülkelerin yaşadığı finansal krizler ve bankacılık krizleriyle geçmiştir. Yine, aynı dönemde, para ve sermaye piyasalarındaki türev araçların (Eurobond- Eurodolar- Opsiyon senetleri vs) çoğalmasıyla beraber, sermaye hareketlerinde de önemli artışlar meydana gelmiştir. Özellikle, yüksek getiri potansiyeli olan piyasalara yoğun sermaye girişlerinin olması, günümüzde gelişmekte olan ülkelerin gelişmiş ülkelerin gelişmişlik düzeyini yakalamasına yardımcı olmaktadır. Diğer yandan, mali piyasaların giderek bütünleştiği son onbeş-yirmi yılda, herhangi bir ülkenin mali piyasasında meydana gelen istikrarsızlık, uluslararası mali piyasalarda da istikrarsızlıklara, hatta ekonomik krizlere neden olabilmektedir ("*Ateş, 2004: 195*").

BİRİNCİ BÖLÜM

BANKACILIK SEKTÖRÜYLE İLGİLİ KAVRAMLAR

1.1 Bankacılığın Tanımı ve Kapsamı:

Bankalar, gerçek ve tüzel kişilerin belli bir zaman için biriktirdikleri paraları toplayarak bunları kredi ve plasman yolu ile değerlendiren işletmelerdir (“*Öcal, 1997: 34*”). Banka; başlıca faaliyeti, halkın mevduat ya da başkaca geri ödenmesi gerekli paralarını kabul etme ve kendi hesabına krediler açmaktan oluşan işletmelerdir (“*Yüksel, 2002: 1*”). Başka bir tanıma göre ise; bugünkü ekonomik ve ticari ilişkilerde önemli bir yeri olan sermaye, para ve kredi konularına giren her çeşit işlemleri yapan ve düzenleyen, özel ya da kamusal kişilerle; işletmelerin bu alandaki her türlü gereksinimlerini karşılama faaliyetlerini temel uğraş konusu olarak seçen bir ekonomik birimdir (“*Eyüpgiller, 1999: 2*”).

Avrupa Birliği bankacılık kuralları koordinasyon 2. Tüzüğü 2 nolu ekinde 14 kalem halinde bankacılık işlemleri aşağıdaki şekilde tek tek sayılmıştır:

1. Mevduat ve başkaca geri ödenebilen paraların kabulü (mevduat toplama),
2. Ödünçler (ikraz), özellikle tüketici kredileri, ipotekli krediler, rücu hakkı veren veya vermeyen factoringler, ticari finansmanlar (forfaiting),
3. Finansal leasing,
4. Ödeme işlerinin uygulanmasına dönük hizmetler,
5. Ödeme araçlarının (kredi kartları, turist çekleri ve banka çekleri) çıkarılması ve yönetimi,
6. Yükümlülükler üstlenme ve kefil olma,
7. Müşteri ya da kendi adına ticaret:
 - 7.1 Para piyasası enstrümanları (çek, poliçe ve mevduat sertifikaları vb.),
 - 7.2 Kambiyo (para değişimi) işlemleri,

- 7.3 Vadeli işlemler (futures) ve opsiyon işlemleri,
- 7.4 Döviz kuru ve faiz oranı enstrümanları,
- 7.5 Değerli kağıt işlemleri,
- 8. Değerli kağıt çıkarımına katılma ve bu çerçevedeki hizmetler,
- 9. Sermaye yapıları, sanayi stratejileri ve bunlara bağlı konularda danışmanlık ve hizmet verme,
- 10. İnterbank piyasasında para komisyonculuğu işleri,
- 11. Portföy yönetimi ve danışmanlığı,
- 12. Değerli kağıtların saklama ve yönetim işleri,
- 13. Ticari istihbarat,
- 14. Kiralık kasa yönetim hizmetleri.

Görüldüğü üzere bankalar mevduat toplayıp kredi vermekten yatırım danışmanlık hizmetlerine kadar pek çok işlevi yerine getirebilen önemli finansal kurumlardır. Kısa ve uzun vadeli fonları toplayarak ekonomiye aktaran finansal kurumlar olmaları dolayısıyla bankaların ülke ekonomisine katkıları önemsenmeyecek ölçüde büyüktür. Yukarıdaki tanımlardan yola çıkarak günümüzde bankacılığın, özellikle de ticari bankaların üç ana fonksiyona sahip olduğu söylenebilir.

- 1- Mevduat Toplama
- 2- Kredi Verme
- 3- Bankacılık Hizmetleri

Mevduat toplama ve kredi verme bankaların ana işlevlerinden biridir. Halkın elindeki tasarrufların toplanması ve belirli koşullarda ihtiyaç sahiplerine ödünç verilmesiyle ilgilidir. Bankacılık hizmetleri ise, ilerde daha ayrıntılı anlatılacağı gibi, bankaların müşterilerine bir takım hizmetler ve ürünler sunmalarını kapsar.

1.2 Merkez Bankası ve Bankalarla İlişkileri:

Merkez Bankası uyguladığı para ve kur politikalarıyla, mali piyasalardaki aktörlerin yatırım kararlarını ve bir anlamda yatırım gelirlerini belirler. Bu nedenle bankalar, yatırım şirketleri, bireysel yatırımcılar ve şirketler gibi pek çok mali piyasa

aktörleri Merkez Bankası'nın belirlediği para ve kur politikalarına karşı hassastır ("*Borluk, 2003:18*").

Merkez Bankası parasal otoritedir. Kağıt paranın basılması ve dolaşıma sokulması Merkez Bankasının görevidir. Günümüzde Merkez Bankaları, geçmişte kendilerine yüklenen görevlerden farklı olarak yalnızca yerli paranın istikrarından sorumlu yani para politikasının yürütülmesiyle görevli kurumlar haline gelmişlerdir. Bu çerçevede Merkez Bankasının görevi para, faiz ve kur politikalarını yürüterek ekonomik dengelerin oluşumuna katkıda bulunmaktır ("*Eğilmez, 2002: 43*").

Bankaların Merkez Bankası ile ilişkileri bankacılık sektöründe günlük işlerin önemli bir bölümünü oluşturur. TCMB, özel hukuk kurallarına tabi bir anonim şirket statüsündedir. Merkez Bankası, ülkenin para politikası uygulamasında hükümetle birlikte enflasyon hedefini tespit edeceği ve buna uyumlu para politikasını belirleyeceği tek yetkili ve sorumlu kurumdur. Ayrıca Merkez Bankasının temel görevleri arasında finansal sistemde istikrarı sağlayıcı ve para ve döviz piyasaları ile ilgili düzenleyici tedbirler almak da vardır.

Merkez Bankasının para arzını yönlendirme araçları:

- Faiz politikası (Reeskont politikası)
- Munzam karşılık oranı
- Açık piyasa işlemleri (Bankalarla Repo/Ters Repo işlemleri)
- Döviz ve kur politikası.

Reeskont oranı, Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası'nın (TCMB) reeskont koşullarına uyan poliçe ve bonoları iskonto ederken uyguladığı faiz oranıdır. TCMB açacağı senetler karşılığı kredilerde de bu faiz oranını uygular. Reeskont oranının değiştirilmesi, bankaların refinansman maliyetini etkiler ki bankalar açısından TCMB'ndan kredi sağlama anlamına gelir. Bu krediyi sağlamak için bankalar poliçe, bono, pay senetleri, tahvil ve başkaca değerli belgeleri TCMB'na satarlar ve rehnedirler. Reeskont oranının yükseltilmesi, ticari bankanın müşterilerinden alacakları kredi oranının da yükseltilmesi sonucunu doğurur ve kredi açımının azaltılması

hedefi güdülür. Tersine olarak, bu oranın düşürülmesi kredi isteminin artması beklenir (“*Yüksel, 2002: 61*”).

Munzam karşılık oranlarının değiştirilmesi yoluyla banka sisteminin fazlalıkları ve kaydi para yaratma imkanları üzerinde etkili olma amaçlanır. Munzam karşılık oranının yükseltilmesi, para hacminde daraltma; düşürülmesi de, kredi potansiyelinin yükseltilmesi yoluyla para hacminin artırılması sonuçlarını doğurur.

Merkez bankasının açık piyasa politikası; hem para hemde sermaye piyasasından kıymetli evrakın alım satımı biçiminde uygulanır. Bu önemle TCMB'nin para politikası gereklerine uyan bir para piyasasının oluşturulması ve ekonominin likiditesinin düzenlenmesi amaçlanır. Türkiye uygulamasında hemen hemen sadece hazine bonosu ve devlet tahvilleri menkul kıymet olarak açık piyasa işlemlerine konu olmuşlardır (“*Yüksel, 2002:70*”)

Döviz ve kur politikası ile TCMB piyasaya döviz sürebilir ya da bunları piyasadan satın alabilir. TCMB'nin bu tür müdahaleleri, vadeli döviz piyasasında dolaşımda bulunan yabancı parayı yönlendirme amacıyla yapılabileceği gibi, ekonomiyi dış ekonomik rahatsızlıklardan koruma önlemleri çerçevesinde de (söz gelişi doların yapay yükselişine karşı) uygulamaya konabilir. .

1.3 Bankacılığın Tarihsel Gelişimi:

Ülke ekonomilerinin en yaygın ve vazgeçilmez kuruluşlarından olan bankaların tarihsel kökenine bakıldığında ilk bankacılık hizmetlerinin Sümer ve Babil uygarlıklarına kadar uzandığı sanılmaktadır. Sümerler'de M.Ö. 2000 yılında kurulan 'Mabet' bilinen ilk ve en eski banka kuruluşudur (“*Uğancı, 1982: 49*”).

II. Dünya Savaşı sonrasında ülkelerin genişleyen ekonomileri bankacılık kesimini başlı başına bir hizmet sektörü olma durumuna yükseltmiştir. Bankalar ve bankacılar tarafından verilen hizmetler o denli genişleyip çeşitlenmiştir ki, bu durum bankacılığın değil tarifini, bankaların günümüzde tam bir tasnifini dahi yapılamaz duruma getirmiştir. Kredi işlemlerinin ve buna bağlı olarak kredi sağlanan sektörlerin

genişliği, kredilerin özellikleri, sermaye ve mevduatın kaynakları, değişik hukuki ve iktisadi yapılar, kamuya bağımlılık dereceleri, tabi olunan çeşitli kanun ve hükümler, bankanın yönetimi ile iç ve dış denetimin nitelikleri, faaliyet alanlarının özellikleri, kuruluşun banka, fon veya sandık karakterinde oluşu, fonksiyonları ve ihtisas alanları, ulusal, uluslararası ve uluslarüstü olma gibi değişik nitelikler, yüzyılımızda bankacılığın nasıl geniş bir yelpaze içinde yayılmış, büyümüş ve şekillenmiş olduğunu göstermektedir. Gelişen teknoloji sayesinde, para ve parayla ilgili her türlü bilgilerin, dünyamızın herhangi bir noktasına birkaç dakika içinde aktarılmaları mümkün hale gelmiş, para hareketlenmiş, devamlı hareket halinde olan ve dünyanın para merkezlerine girip çıkan milyarlar kendine özgü bir bankacılık atlası oluşturmuştur (“*Tarlan, 1986: 122*”).

Osmanlı İmparatorluğunda bankacılığın gelişmemesinin nedenleri arasında dini nedenler ve ticari hayatta yaşanan duraklamalar gibi faktörler sayılabilir. Faizin haram olduğuna dair inançların yanısıra kişisel servet birikimine olumlu bakılmaması gibi nedenlerden dolayı Osmanlı imparatorluğunda bankacılık sektörüne gereken önem verilmemiştir. Osmanlı İmparatorluğunda bankacılık ondokuzuncu yüzyılın ortalarında başlamıştır. İlk banka İstanbul Bankası adıyla 1847 yılında kurulmuştur.

II. Meşrutiyetin meydana getirdiği yeni akımların etkisiyle ve İttihat ve Terakki Cemiyetinin teşviki ile 1908 yılından sonra gelişmeye başlayan ulusal bankacılık özellikle I. Dünya Savaşından sonra hız kazanmıştır. 1911 ve 1923 yılları arasında 22 ulusal banka kurulmuştur (“*Bolay, 1991: 53*”).

Türkiye’de ulusal bankacılığın gelişimi Cumhuriyet döneminde olmuştur. İzmir İktisat Kongresi (1923) ile iktisadi gelişmenin temelleri atılmıştır. 1923-1944 yılları Türk Bankacılık sektörüne kuruluş yılları olarak geçmiş ve bu dönemde küçük ölçekli mahalli bankaların yanısıra devletin kurduğu kamu bankaları yapılandırılarak sektörü güçlendirme çabaları hakim olmuştur. 1945-1960 yılları arası büyük özel bankaların kuruluş dönemidir. 1960’dan sonraki yıllarda ve özellikle 1980 sonrasındaki dönem ise ticari bankacılığın gelişme dönemi ve batı standartlarına ulaşma dönemi olarak kabul edilir (“*Tunay, 1997: 54*”).

Cumhuriyetin ilan edildiği 1923 yılında Türkiye’de 22 si ulusal sermayeli, 13’ü yabancı sermayeli olmak üzere 35 banka faaliyet göstermekteydi. Ulusal bankaların sayıları yabancı sermayeli bankalardan daha fazlaydı. Ancak bunların çoğu mahalli ihtiyaçlara cevap veren tek şubeli bankalardı. Daha geniş bir faaliyet alanına sahip diğer ulusal bankalar ise ekonominin kredi ihtiyacını karşılayabilecek kadar güçlü olmadıkları için kredi piyasası, mali yapıları daha güçlü olan yabancı bankaların elindeydi (“*Artun, 1980: 44*”).

Cumhuriyetin ilk yılları, bankacılık sektörü için bir taraftan mevcut yabancı bankaların faaliyetlerini sürdürdüğü ve yeni yabancı bankaların kurulduğu, bir taraftan II. Meşrutiyet sonrası kurulmaya başlanan yerel bankaların hızla arttığı ve diğer taraftan da devlet desteğiyle özel amaçlı bankaların kurulduğu bir dönem olmuştur.

Cumhuriyet döneminin ilk özel sermayeli bankası 1924 yılında kurulan Türkiye İş Bankasıdır. Türkiye İş Bankası, Türk bankacılığının gelişmesinde oldukça önemli bir rol oynamıştır. Ardından özel sermaye ile kurulan diğer bankalara örnek olarak 1944 yılında kurulan Yapı ve Kredi Bankası, 1946 yılında kurulan Garanti Bankası, 1948 yılında kurulan Akbank verilebilir. Ayrıca Cumhuriyet döneminde bankacılık alanında kaydedilen önemli bir gelişmede 30 Haziran 1930 tarihinde 1715 sayılı kanunla Merkez Bankasını kurulmasıdır.

Türk bankacılık sistemi 1980’lere kadar klasik bankacılık olarak nitelendirilen mevduat toplama ve kredi verme faaliyetlerini sürdürmüştür. 1980 sonrası liberalleşme eğilimi doğrultusunda bankalarda ürün yelpazesini genişleterek, bankacılık faaliyetlerini bireysel bankacılık ve kurumsal bankacılık olarak ikiye ayırmışlardır.

Klasik bankacılık olarak adlandırdığımız mevduat-kredi sarmalı yerine riski tabana yayan ve müşteri hacmini çoğaltabilmek için bireysel bankacılık ürünleri diyebileceğimiz yeni ürün ve hizmetler sunma arayışına girmişlerdir. Bu amaçla bireysel bankacılık alanında kullanılan bilgi teknolojisine yatırım yapmaktan çekinmemişlerdir. Bankalardaki hizmet çeşitliliğinin artması müşteri sayısının ve işlem hacminin artmasına neden olmuştur. Bankalar artık ticari bankacılık, bireysel

bankacılık, yatırım bankacılığı, finansal aracılık ve sigorta hizmetlerini bir arada verir duruma gelmişlerdir.

Teknoloji sürekli gelişen, dinamik bir güçtür ve özellikle finans sektöründe yaşanan yoğun rekabet nedeniyle önemi gittikçe artarken, finansal ürünlerin pazarlama ve dağıtım yöntemlerinin de doğasını değiştirmektedir. Bankacılar bilgi teknolojilerinin finans sektörünü her geçen gün daha fazla etkilediğini fark ederken, teknoloji firmaları da bankacılığın kendileri için en büyük ve en önemli pazar olduğunu görmüştür.

1.4 Bankacılığın Günümüz Ekonomilerindeki Yeri:

Bankalar ekonomilerde fon fazlasına sahip olan kişi ve kurumlarla fon talebi içinde bulunan kişi ve kurumlar arasında köprü görevi yaparak, bu aracılıkta belli bir risk karşılığı ekonomideki atıl fonları sistem içine dahil etme ve toplanan kaynakların verimli kullanımı ile ülke kalkınmasına katkı sağlama fonksiyonunu üstlenmişlerdir (*“İşeri, 2004: 1”*).

Ülkemizde tüm finansal sistem içinde bankacılık yaklaşık olarak %80'lere varan bir ağırlığa sahiptir. Finansal sistemin diğer unsurlarını oluşturan kalkınma ve yatırım bankalarıyla sosyal güvenlik fonlarının her birinin payı %5, sermaye piyasası, sigorta şirketleri ve tefeci piyasasının payları da %3 düzeyinde seyretmektedir (*“Yüksel, 2002: 18”*).

Bankacılık alanında bilgi teknolojisi kullanımı; dünyada yaşanan küreselleşme, müşteri taleplerindeki değişme, artan rekabet, bilgisayar ve iletişim teknolojilerinin örgütlerde yaygın kullanım alanı bulmasıyla ivme kazanmıştır. Küreselleşme ile birlikte finans piyasalarını birbirinden ayıran kurumsal ve yasal engeller giderek ortadan kalkmakta ve evrensel tek bir finansal pazara doğru gidilmektedir (*“Demiralp, 1990: 51”*).

Bankacılık sektöründe iletişim ve bilişim teknolojilerindeki gelişmelere paralel olarak günün teknolojik olanaklarının kullanılması elektronik bankacılığın doğmasına neden olmuştur. Bankacılıkta bilgi teknolojilerinin önemli bir yeri bulunmaktadır.

Yapılan bilimsel araştırmalar, ekonomik göstergeler ve istatistiksel veriler sanayi toplumundan bilgi toplumuna bir geçiş sürecinin yaşandığını ve bilgi çağının açıkça başladığını göstermektedir ki bankalar da bundan nasibini almaktadırlar.

Türkiye’de 2000’li yıllarda başarılı olacak bankaların şu özellikleri taşıması gerektiği belirtilmektedir (“*Ekren, 2005: 11-12*”).

- Teknolojiyi daha yaygın olarak kullanması,
 - Toplam Kalite Yönetimi prensiplerine ve müşteri memnuniyetine öncelik vermesi,
 - Daha müteşebbis bir yönetim anlayışı ve yetki ve sorumluluğun dağıtıldığı bir karar verme yapısına sahip olması,
 - Ürün geliştirmede daha yönlendirici olması ve katma değeri yüksek yenilikçi ürünler sunabilmesi,
 - Şube yapısını amaçlara yönelik olarak yeniden değerlendirmesi ve alternatif dağıtım kanallarını etkin bir şekilde kullanması,
 - Daha iyi eğitilmiş elemanları olması,
 - Düşük maliyetli fon bulabilmesi,
 - Değişimi etkin bir şekilde yönetebilmesi,
 - Kapsamlı olarak iş akışlarını yeniden yapılandırabilmesi gerektiği ifade edilmiştir.
- Ayrıca bu tür bir organizasyonun yaratılmasında:

- Tutarlı bir yönetim vizyonu,
- Bilgi teknolojisinin daha iyi kullanımı,
- Etkin risk yönetimi ve performans ölçümü yapabilecek yönetim bilgi sistemlerinin kritik faktörler olacağı belirtilmektedir.

İşte bu özelliklere sahip olan bankalar başarılı olabilecektir. Günümüzde müşteri ihtiyaçları ve beklentileri devamlı artmaktadır. Müşteriler en kısa zamanda işlemlerini yapmak istemektedirler. Türkiye’de müşteri talepleri arasında zamandan tasarruf büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle bilgi teknolojileri kullanılarak müşterilere daha hızlı ve daha güvenli ürünler sunabilmelidir.

Bankalarda pazarlama kavramı; bir işletmedeki pazara yönelik pazarlama kavramından farklı değerdir. Bankacılıkta pazarlama para ve sermaye piyasası

bilgilerine dayanılarak hedef gruba uyan stratejiler yardımıyla hedeflerine ulaşma amacı taşır. Bu ise serbest piyasa ekonomisinin temelinde, bilgi teknolojilerinin yaygınlaşmasıyla amacına daha iyi ulaşır.

Türkiye ekonomisinde uluslararası rekabete açık olan ve sektörel düzenlemeler itibarıyla Avrupa Birliği ile entegrasyona hazır olan sektörlerin başında bankacılık sistemi gelmektedir. Piyasa ekonomisine geçilen 1980'li yıllarda uygulamaya konulan reform niteliğindeki yapısal değişiklikler bankacılık sektörünün ve mali sektörün gelişimini sağlamıştır. Ne var ki, 1990'lı yıllarda Türkiye ekonomisi istikrarsız bir büyüme performansı göstermiş, yurtiçi tasarruf açığı büyümüş, kamu kesimi dengesi hızla bozulmuş, enflasyon yüksek düzeyde seyrederek kronik bir hal almış ve reel faiz oranları makul ölçülerin çok üzerinde seyretmiştir. Bu gelişmeler bankacılık sisteminin mali bünyesinin önemli ölçüde bozulmasına neden olmuş, bankalar çok yüksek riskli bir ortamda çalışmak zorunda kalmışlardır. 1994, 1999, 2000 ve 2001 yıllarında yaşanan ekonomik krizlerle hızla küçülen bankacılık sisteminde özkaynaklar erimiş, banka sistemine olan güven sarsılmıştır. Sermaye yeterliliğini karşılayamayan bankalar Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonuna devredilirken bu bankalar ve kamu bankalarının görev zararları Hazine tarafından üstlenilmiş, faaliyetini sürdüren bankalar yeni bir anlayışla denetime ve yeniden sermayelendirmeye tabi tutulmuştur. 1990-2001 yılları arasında yaşanan bankacılık krizleri, bankacılık sektörü için önem arz etmekle birlikte konumuz dışında olduğu için ayrıntılı incelenmemiştir.

1.5 Bankacılığın Finansal Sistem İçinde Yeri:

Finansal sistem; gelişmiş bir ekonomide belirli kurumların ve pazarların, temel bazı işlevlerini gerçekleştirmek üzere bir araya gelmeleriyle oluşan bir sistem olup; genel olarak finansal piyasalar ve finansal araçlardan oluşmaktadır.

Finansal sistem genel olarak finansal piyasalar (tahvil ve bono piyasaları) ve finansal araçlardan (bankalar, sigorta şirketleri, sosyal güvenlik kuruluşları) oluşur ("*Öcal, 1997: 19*"). Dolayısıyla finansal sistem içinde iki grup birbirini tamamlar. Bunlardan biri borç alanlar diğeri ise borç verenlerdir. Ekonomi literatüründe bu iki grup borç arz edenler ve borç talep edenler olarak tanımlanır. Borç arz edenler

tasarrufçular, borç talep edenler kredi alanlardır. Bankalar bu süreçte tasarrufçuyu ve yatırımcıyı karşılaştıran en önemli aracı olma özelliğine sahiptir.

Fon fazlası bulunan birimlerle, fon açığı bulunan birimler arasında bağlantı kuran finansal kurumları üç başlık altında toplamak mümkündür (“*Öcal, 1990: 198*”)

1 Para yaratan finansal kurumlar:

- Merkez Bankaları
- Mevduat (Ticaret) Bankaları
- Özel Finans Kurumları

2 Para yaratmayan finansal kurumlar:

- Kalkınma ve Yatırım Bankaları
- Sosyal Güvenlik ve Sigorta Kurumları
- Kredi ve Kefalet Kooperatifleri

3 Sermaye piyasasına hizmet veren kurumlar:

- Menkul Kıymet Borsaları
- Aracı Kurumlar ve Finansman Şirketleri

Bugünkü çağdaş bankacılık anlayışı; işlemlerinin çok çeşitli ve karmaşık olması nedeniyle klasik çağların bankalarından çok değişik ve seçkin bir kurum niteliğini kazanmış durumdadır. Bu nedenle finansal sistem içinde çok sayıda kurum bulunmakla birlikte, bankalar bu yapı içinde en önemli olma özelliğine sahiptir.

Günümüzde bankalar; bugünkü ekonomik ve ticari ilişkiler için önemli bir yeri olan sermaye, para ve kredi konularına giren her çeşit işlemleri yapan ve düzenleyen, özel ya da kamusal kişilerle işletmelerin bu alandaki her türlü gereksinimlerini karşılama faaliyetlerini temel uğraş konusu olarak seçen bir ekonomik birimdir (“*Eyüpgiller, 1999: 2*”).

Bankalar, ekonomik alanda, ‘sermayeye hükmeden’ kuruluşlar olarak büyük nüfuza sahiptir. Böyle olduğu içinde büyük sorumluluk taşımaktadırlar. Zira bankalar yalnız kendi sermayeleri ile değil daha çok halktan topladıkları mevduatla, yani gerektiğinde halkın parasını tehlikeye atmaktadırlar (“*Öcal, 1997: 37*”).

Geleneksel olarak bankacılık sistemi finansal sektörde ağırlıklı bir paya sahiptir. Bankacılık sistemi finansal toplam aktiflerin finansal sistemdeki kurumların toplam aktifleri içindeki payı yüzde 90 civarındadır. Finans sistemini ağırlıklı olarak bankacılık sistemi oluşturmakla birlikte son yıllarda banka dışı banka dışı finansal kurumların sayısında ve büyüklüğünde artış vardır. Banka dışı finansal kurumların büyümesi ve güçlenmesi finansal sistemin büyümesi ve derinleşmesi açısından büyük önem taşımaktadır. Finansal sistemde faaliyet gösteren başlıca banka dışı kurumlar şöyledir; Özel Finans Kurumları, Sigorta Şirketleri, Leasing Şirketleri, Faktoring Şirketleri, Tüketici Finansman Şirketleri, Sermaye Piyasasında İşlem Yapan Aracı Kurumlar, Gayrimenkul Yatırım Fonları ve Özel Emeklilik Fonları'dır.

Dünya ekonomisinin son otuz yıllık döneminde, uluslararası finansman imkanları ve finans sektörünün organizasyonu konusunda çok önemli değişikliklerin gerçekleştiği görülmektedir. Bu değişikliklerden biri de, tacir bankacılığın finansal sistem içindeki öneminin artması olmuştur. Büyük miktarda finansal işlemler yapan, az sayıda şube ve uzman personelle çalışan geniş bir uluslararası örgütlenme ağına sahip olan, müşterileriyle çok yakın ilişkiler içinde bulunan ve modern teknoloji ile iletişim imkanlarından büyük ölçüde yararlanan tacir bankalar, uluslararası finans sistemi içinde önemli bir yere sahip bulunmaktadır ("*Öcal, 1997: 103*").

Türkiye'de finansal sektör büyüme aşamasındadır. Gelişmekte olan ülkelere göre Türkiye'de finansal sektör ortalamasının üzerinde bir büyüklüğe sahiptir.

Tablo 1: 2003 Yılı İtibariyle Finansal Sistemde Seçilmiş Büyüklüklerin GSMH'ya Oranı (%)

	AB	ABD	GOÜ	Türkiye
Ticaret bankaları aktifleri	173	52	78	70
Sermaye Piyasası	233	321	84	82
-Hisse Senedi	74	130	47	27
-Borç Senedi	159	191	37	55
Kamu	60	46	23	55
Özel	99	146	15	0
Toplam	406	373	162	152

Kaynak: World Economic Outlook, 2003, Türkiye Bankalar Birliği (TBB)

1.6 Türk Bankacılık Sektöründe Genel Göstergeler

Ticaret bankaları mevduat toplama lisansına sahiptir. Bu bankalar sermaye piyasası işlemleri yanı sıra yatırım bankacılığı alanında da faaliyet göstermektedir. Günümüzde hızla gelişen teknolojinin de yardımıyla geniş bir ürün ve hizmet yelpazesine sahiptirler. Ticaret bankalarının sayısı 35'dir. Bunlardan 3 tanesi kamusal sermayeli, 18'i özel sermayeli, 13'ü ise yabancı sermayeli bankalardır. Kamusal sermayeli ticaret bankaları ve özel sermayeli ticaret bankaları yurt genelinde yaygın şube ağına sahiptir. Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu (TMSF) bünyesinde alacaklarının tahsili amacıyla 1 banka faaliyette bulunmaktadır.

Bankacılık sisteminde yeniden yapılanmanın yaşandığı 1999-2003 döneminde 20 tane banka mali durumunun zayıflaması nedeniyle TMSF tarafından üstlenilmiştir. Diğer yandan 8 bankanın faaliyetine son verilmiş ve tasfiye edilmiştir. Aynı dönemde Fondaki bankalardan bazılarının satın alınması da dahil olmak üzere bankacılık sektöründe 11 tane banka birleşmesi gerçekleşmiştir ("*TBB, 2005:14*").

2004 yılı sonunda bankacılık sisteminde yurtdışındaki şubeler de dahil olmak üzere 6106 şube bulunmaktadır. Bunlardan 2149 tanesi kamusal sermayeli ticaret bankalarına, 3729 tanesi de özel sermayeli ticaret bankalarına aittir. Sektörde istihdam edilen kişi sayısı 127000 dir. Bankacılık sektöründe çalışanların yüzde 31'i kamusal

sermayeli ticaret bankalarında, yüzde 60'ı ise özel sermayeli ticaret bankalarında çalışmaktadır.

2004 sonu itibariyle bankacılık sektörünün toplam aktifleri 306 milyar YTL olmuştur. Toplam aktiflerin gayri safi yurtiçi hasılaya oranı yüzde 75 düzeyindedir. Toplam aktiflerin içinde, mevduat bankalarının payı yüzde 96, mevduat kabul etmeyen bankaların payı ise yüzde 4'dür. Kamusal sermayeli mevduat bankalarının toplam aktifler içindeki payı yüzde 35, özel sermayeli bankaların ise yüzde 57'dir ("*TBB,2005:15*").

Tablo 2: Türk Bankacılık Sistemi Genel Göstergeleri

	Birim	2001	2002	2003	2004
Banka Sayısı	Adet	61	54	50	48
Mevduat Bankaları		46	40	36	35
-Kamu Sermayeli		3	3	3	3
-Özel Sermayeli		22	20	18	18
-TSMF Bankaları		6	2	2	1
-Yabancı Sermayeli		15	15	13	13
Mevduat Kabul Etmeyen Bankalar		15	14	14	13
-Kamu Sermayeli		3	3	3	3
-Özel Sermayeli		9	8	8	8
- Yabancı Sermayeli		3	3	3	2
Şube Sayısı		6908	6106	5966	6106
Mevduat Bankaları		6889	6087	5940	6088
-Kamu Sermayeli		2725	2019	1971	2149
-Özel Sermayeli		3523	3659	3594	3729
-TSMF Bankaları		408	203	175	1
-Yabancı Sermayeli		233	206	209	209
Mevduat Kabul Etmeyen Bankalar		19	19	17	18
-Kamu Sermayeli		4	4	4	4
-Özel Sermayeli		12	12	10	12
- Yabancı Sermayeli		3	3	3	2
Personel Sayısı	Kişi	137945	123271	123249	127163
Mevduat Bankaları		132274	118329	118607	122630
-Kamu Sermayeli		56108	40158	37994	39467
-Özel Sermayeli		64380	66869	70614	76880
-TSMF Bankaları		6391	5886	4518	403
-Yabancı Sermayeli		5395	5416	5481	5880
Mevduat Kabul Etmeyen Bankalar		5221	4942	4642	4533
-Kamu Sermayeli		4332	4174	3882	3800
-Özel Sermayeli		822	691	683	681
- Yabancı Sermayeli		77	77	77	52

Kaynak: TBB, Türkiye’de Finansal Sektör ve Bankacılık Sistemi; 2005

Tablo 2 Devamı: Türk Bankacılık Sistemi Genel Göstergeleri

Toplam Aktif	Milyon YTL	216508	212675	249693	306464
Mevduat Bankaları		206589	203237	239423	295138
-Kamu Sermayeli		70813	67831	83134	106932
-Özel Sermayeli		118163	119471	142270	175910
-TSMF Bankaları		10823	9310	7075	1940
-Yabancı Sermayeli		6790	6624	6944	10356
Mevduat Kabul Etmeyen Bankalar		9918	9438	10270	11327
Toplam Özkaynak	Milyon YTL	21101	25695	35540	45976
Mevduat Bankaları		18800	22703	31351	40836
-Kamu Sermayeli		6249	6747	9574	10076
-Özel Sermayeli		12670	15194	20958	27403
-TSMF Bankaları		-1625	-626	-847	1273
-Yabancı Sermayeli		1506	1388	1666	2084
Mevduat Kabul Etmeyen Bankalar		2301	2992	4189	5140

Kaynak: TBB, Türkiye’de Finansal Sektör ve Bankacılık Sistemi; 2005

1.7 Özel Finans Kurumları (ÖFK):

Tasarrufların ekonomiye ve reel sektöre kanalize edilmesinde önemli rol oynayan finans kuruluşları arasında özel finans kurumları da ekonomi dışında kalmış tasarrufların ekonomiye kazandırılması amacıyla ilk kez 1985 yılında kurulmuşlardır. Türkiye’de günümüzde 5 özel finans kurumu 256 şube ile faaliyetini sürdürmektedir. Fonksiyonel olarak bankalarla büyük benzerlik gösteren özel finans kurumlarını bankalardan ayıran en önemli husus onların fon toplama ve kullandırma yöntemlerindeki farklılıktır. Özel finans kurumları hem fon toplarken hem de kullandırırken faiz yerine kâr ve zarar ortaklığı esasına göre faaliyet göstermektedir. Bu kurumlar bankaların alternatifi değil onları tamamlayan ve finans sektörüne derinlik ve çeşitlilik kazandıran kuruluşlardır.

Türkiye’de faaliyet gösteren özel finans kurumları başlangıçta Bakanlar Kurulu Kararına göre çalışmaya başlamışlardır. Ancak ilgili karar hükümlerinin zamanla ihtiyaçlarına cevap vermemesi üzerine, hukuki altyapılarını güçlendirme gereği duyulmuş ve bu amaçla 1999 yılı sonunda yasa değişikliği ile Bankalar Kanunu kapsamına alınmışlar ve böylece bankalarla aynı hukuki altyapıya sahip olmuşlardır¹. Özel finans kurumlarının Türk bankacılık sistemi içindeki yeri konusunda fikir verecek bazı bilgiler aşağıdaki tablolarda özetlenmiştir.

Tablo 3: Rakamlarla Özel Finans Kurumları (YTL)

Finansal Değişken	31.12.2003	31.12.2004	Fark	% Fark
Toplanan Fonlar	4.004.306.000	5.992.159.000	1.987.853.000	%50
Kullandırılan Fonlar	3.001.313.000	4.894.665.000	1.893.352.000	%63
Tasfiye Olunan Alacaklar	124.108.000	111.711.000	-12.397.000	-%10
Toplam Aktif	5.112.934.000	7.298.601.000	2.185.667.000	%43
Öz Varlık	671.903.000	891.851.000	219.948.000	%33
Net Kar	74.511.000	114.835.000	40.324.000	%54

Kaynak: Özel Finans Kurumları Birliği, www.ofkbir.org.tr (Erişim Tarihi: 13.05.2005)

Tablo 3’e bakıldığında 31 Aralık 2004 tarihi itibariyle ÖFK tarafından toplanan fonların miktarının 5.992.159.000 YTL olduğu ve bu tutarın son bir yılda %50 oranında arttığı görülmektedir. Kullandırılan fonlara bakıldığında ise 2004 yılı sonu itibariyle 4.894.665.000 YTL tutarında fon kullandırıldığını ve son bir yılda bu miktarın %63 oranında arttığı anlaşılmaktadır.

Tablo 4 ve Tablo 5’te sırasıyla, Türkiye’de faaliyet gösteren Özel Finans Kurumlarının aktif büyüklüğü ve toplanan fonlar bakımından Türk bankacılık sistemi içindeki yeri gösterilmektedir.

¹ www.ofkbir.org.tr/RaporlarArastirmalar.asp

Tablo 4: Aktif Toplamı Açısından Bankacılık Sistemi İçinde ÖFK'nın Yeri (YTL)

Dönem	Bankalar	ÖFK	Toplam	ÖFK/Toplam
1995	4.102.384.000	84.960.000	4.187.344.000	%2.03
2000	104.283.106.000	2.266.000.000	106.549.106.000	%2.13
2001	216.507.617.000	2.365.000.000	218.872.617.000	%1.08
2002	212.675.488.000	3.962.000.000	216.637.488.000	%1.83
2003	249.692.000.000	5.112.934.000	254.804.934.000	%2.01
2004	304.524.090.000	7.298.601.000	311.822.691.000	%2.34

Kaynak: Özel Finans Kurumları Birliği, www.ofkbir.org.tr (Erişim Tarihi: 13.05.2005)

Tablo 4 de görüleceği üzere 1995-2004 döneminde aktif büyüklüğü bakımından ÖFK'nın Türk bankacılık sistemi içindeki payı 1 ile 2.3 arasında değişmiş, 2004 sonu itibariyle bu pay yüzde 2.34 olarak gerçekleşmiştir.

Tablo 5: Özel Finans Kurumlarında Mevduat/Toplanan Fonlar (YTL)

Dönem	Bankalar	ÖFK	Toplam	ÖFK/Toplam
1995	2.664.936.000	64.334.000	2.729.270.000	%2.36
2000	68.442.406.000	1.863.000.000	70.305.406.000	%2.65
2001	147.520.532.000	1.917.000.000	149.437.532.000	%1.28
2002	142.387.988.000	3.206.000.000	145.593.988.000	%2.20
2003	147.350.714.000	4.004.306.000	151.355.020.000	%2.65
2004	190.996.041.000	5.992.159.000	196.988.200.000	%3.04

Kaynak: Özel Finans Kurumları Birliği, www.ofkbir.org.tr (Erişim Tarihi: 13.05.2005)

Tablo 5 de görüleceği üzere 1995-2004 döneminde mevduat yada toplanan fonlar bakımından ÖFK'nın Türk bankacılık sistemi içindeki payı 1.2 ile 3 arasında değişmiş, 2004 sonu itibariyle bu pay %3.04 olarak gerçekleşmiştir.

Özel finans kurumları bankacılık hizmeti sunan kuruluşlardır, bu kurumlarda açılacak vadesiz hespla internet, telefon ve bankamatik aracılığı ile her türlü bankacılık işlemleri yapılabilir. Tablo 6 da Türkiye'de faaliyet gösteren Özel Finans Kurumlarının şube sayıları, internet adresleri ve telefon numaraları gösterilmiştir.

Tablo 6: Özel Finans Kurumlarının Şube Sayıları ve Bağlantı Adresleri (30.05.2005 Tarihi İtibariyle)

Özel Finans Kurumları	Şube Sayıları	İnternet Adresleri	Telefon Numaraları
Albaraka Türk Özel Finans Kurumu	38	www.albarakaturk.com.tr	444 5 666
Anadolu Finans Kurumu	52	www.anadolufinans.com.tr	444 2 444
Asya Finans Kurumu	63	www.asyafinans.com.tr	444 4 888
Family Finans Kurumu	55	www.familyfinans.com.tr	444 4 335
Kuveyt Türk Evkaf Finans Kurumu	48	www.kuveytturk.com.tr	444 0 123

1.8 Bankacılık Krizleri:

1980'li yıllarda, devletçi ekonomi yerini serbest piyasa ekonomisine bırakmıştır. 1990-2001 yılları arası serbestleşme ve dış rekabet kapsamına para ve sermaye piyasasının da dahil edilmesiyle sermaye hareketlerinde önemli artışlar meydana gelmiştir. Yüksek getiri potansiyeli olan piyasalara yoğun sermaye girişlerinin olması günümüzde gelişmekte olan ülkelerin gelişmiş ülkelerin gelişmişlik düzeyini yakalamasına yardımcı olmaktadır. Diğer yandan herhangi bir ülkedeki mali piyasalarda meydana gelen istikrarsızlık, uluslararası mali piyasalarda istikrarsızlıklara hatta mali krizlere neden olabilmektedir.

Bankacılık krizlerinin göstergesi niteliğinde olabilecek üç temel gösterge; banka mevduatları, özel sektöre verilen krediler, bankaların yabancı para cinsinden yükümlülükleridir. Gelişmekte olan ülkelerde bankacılık krizlerinin başlıca sebebi bankalardan büyük miktarda mevduatın çekilmesi, bankalararası para piyasasında gecelik mevduatların kapatılması, bankaların birbirlerinden aldıkları kredilerin döndürülememesi ve bankaların ödeme gücüne düşmesidir. Krizlerin habercisi olan olaylar arasında batık kredi oranlarındaki büyük dalgalanmalar ve tüm bunların sonucu olarak bankaların aktif yapısındaki bozulma sayılabilir ("*İşeri, 2004:27*").

Bankacılık krizleri, daha çok, bankaların yükümlülüklerinin yüksek, aktiflerin ise düşük likiditeye sahip olması sonucunda, bankacılık sisteminin yapısında meydana gelen istikrarsızlıklardır (“*Karacan, 2000: 16*”). Bankaların ödeme gücünü yitirmeleri, banka iflasları şeklinde tezahür eder. Bu yüzden, bunlar, banka krizlerini incelemede önemli bir başlangıç noktası oluşturmaktadır. Bankaların yapısında gömülü bu potansiyel istikrarsızlık unsurları bir bankanın kolaylıkla ödeme gücünü yitirmesine yol açtığı gibi bir bankacılık krizine ve ardından ekonomik krize de dönüşebilmektedir (“*Karacan, 2000: 17*”).

Gelişmekte olan ülkelerde meydana gelen bankacılık krizleri genel olarak iki nedene dayanmaktadır:

- Bankaların, hem makro ekonomik dalgalanmalar, hem de önemli rejim değişiklikleri açısından kırılganlığı yüksek bir ortamda faaliyet göstermeleri,
- Bankalara politik müdahalelerin olması (“*Ateş, 2005: 204*”).

Bilindiği üzere Türk ekonomisinde 1980’li yıllardan sonra krizler daha sık aralıklarla ve daha şiddetli olarak etkisini göstermektedir. Yaşanan krizlerin nedenleri arasında yıllardır devam eden yüksek enflasyon, iç ve dış borçlardaki hızlı artış, döviz kurları ve faiz oranlarındaki değişkenlik, yatırımların azalışına paralel olarak mal ve hizmet üretiminin düşmesi ve işsizliğin artması, talep yetersizliği gibi etkenler sayılabilir.

İKİNCİ BÖLÜM

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

2.1 Bilgi Teknolojisi Kavramı:

Bilgi, varmak istenen noktaya giderken yardımcı olan bir yol gösterici ve amacımıza ulaşmakta ne kadar başarılı olduğunu bildiren bir geri bildirimdir (“*De Bono, 1996: 63*”). Başka bir ifade ile bilgi; örgütlenme, planlama, yönetme ve denetleme fonksiyonlarının gerçekleştirilmesi, kaynakların daha verimli kullanılması ve genel işletme amaçlarına ulaşılabilmesi için gereken sürekli bir ihtiyaçtır (“*Long, 1989: 114*”).

Yukarıda verdiğimiz tanımlar gibi bilgi değişik amaçlar için değişik biçimlerde kullanılabilir. Günümüzde bilgi ekonomide en temel kaynak olarak karşımıza çıkmaktadır. Üretim faktörleri olan hammadde, sermaye ve işgücünden oluşan geleneksel üretim faktörleri bilgi ile daha kolayca elde edilebilmektedir. Bilgi kişisel ve örgütsel kararların temelini oluşturur.

Bilgi teknolojilerinin 21. Yüzyılın bilgi toplumunu yaratmada anahtar rolü olduğu yadsınamaz bir gerçektir. Konunun önemini farkederek birçok devlet ve şirket son yıllarda bilgi teknolojilerine büyük yatırım yaparak lider roller üstlenmeye çalışmışlardır. Hızla ilerleyen bilgi teknolojilerinin herhangi bir alanında elde edilen üstünlük, uluslararası arenada stratejik olarak önemli avantajlar sağlamaktadır.

Teknoloji ise bir kültürün, bir düşüncenin, bilgi birikiminin ürüne yansması yani belirli amaçlara ulaşmak için çeşitli aşamalarda geliştirilen bilgi birikiminin üretim sürecine uygulanmasıdır (“*Çakmakçı, 1999: 37*”). Başka bir tanımlamayla teknoloji insanların üretim yapmada kullandıkları yöntemler sistemidir.

Teknoloji, insanın maddi çerçevesini denetlemek ve değiştirmek amacıyla geliştirdiği araç-gereçlerle bunlara ilişkin bilgilerin tümüdür (“*Acar, 2005: 398*”). Üretim sürecinde yeralan her türlü alet, araç-gereç ve makineler ile bunların mal ve hizmet üretiminde istihdam edilmesiyle ilgili bilgiler bütünü; belli bir kullanım değeri üretebilmek için gerekli olan yöntem ve tekniklerin tümüdür (“*Acar, 2005: 399*”).

Bilgi ve bilgi teknolojisinin yaşadığımız çağa adını vermesindeki temel etken, bilginin zenginlik kaynağı olmasıdır. Bilgi ve bilgi teknolojilerine yapılan yatırımlar, uzun dönemde ülkelerin büyümesine olumlu etkiler sağlamaktadır.

Bilgi teknolojilerininin 1980’li yıllarda rekabette en önemli silah olarak karşımıza çıktığı söylenebilir. Teknoloji sürekli gelişen bir güçtür ve hiçbir işletmenin bunu gözardı etmesi mümkün değildir. Küreselleşme ile birlikte tüm işletmelerin kâr oranlarında belirgin azalmalar ortaya çıkmış, bu da işletmelerin yeniden yapılandırılmasını zorunlu kılmıştır. Yeniden yapılandırmada ana bileşen teknoloji olmuştur. Teknolojiyle kuruluşlar verimliliklerini artırmaya, sermaye ve diğer kaynakları en doğru şekilde kullanmaya, risk yönetim sistemlerini geliştirmeye ve kârlılıklarını artırmaya zorlamıştır.

Bilgi ve teknoloji arasındaki karşılıklı sıkı bir bağ olduğu söylenebilir. Bilgi ve iletişim teknolojileri, iletişimi artırıp maliyeti düşürerek, daha hızlı ve ucuz etkileşim sağlayarak küreselleşmeyi mümkün kılmıştır. Bilgi teknolojileri ve internet bütün dünyada ekonomik faaliyetlerin yürütüldüğü ortamı değiştirmiştir.

Bilgi Teknolojileri ve internet ülkelerin kaderlerini etkileyen, onların birinci sınıf ya da üçüncü sınıf olmalarını belirleyen stratejik bir öneme sahiptir. Bilgi teknolojilerininin maliyeti düştükçe kullanımı da hızla yaygınlaşmaktadır. Bilgi

teknolojilerindeki sözkonusu gelişme ve toplumsal değişme süreci bilimi, bilgiyi ve entellektüel ürünleri ön plana çıkarmaktadır. Bilgi bir üretim faktörü, ekonominin ve değişimin motoru olmuş ve en az enerji kadar önemli ve değerli bir kaynak haline gelmiştir. Bu bağlamda günümüzde bir ‘bilgi ekonomisi’nden söz edilmektedir. Bilgi ve bilimin hızla ve kolayca yayılabilmesi insanlığın gelişmesinde daha önce düşünülmeyen yeni olanaklar ortaya çıkarmaktadır. Bilgi Teknolojisi, araştırma-geliştirme (AR-GE), karar alma, planlama, üretim, dağıtım süreçlerini hızlandırmakta ve ekonominin çarklarını daha hızlı döndürmektedir. Bilgi teknolojileri doğurgan yapısı nedeniyle bilim, teknoloji, mühendislik ve yönetim yardımıyla tüm ekonomiyi etkilemektedir ve sürekli bir verimlilik artışına yol açmaktadır (“DPT, 2001: 1”).

Yöneticilerin, işletmelerinde Bilişim Sistemlerini kullanmalarının birçok nedeni vardır. Bunların bazıları rekabet avantajı sağlamak, satıcı ve müşterileri bağlamak, maliyetleri düşürmek ve de pazara odaklanmak olarak ifade edilebilir (“Karahoca, 1998: 7”).

Bilgi çağı, servet yaratmada bilginin öne geçtiği dönemi tanımlamak için kullanılan bir kavramdır. Böylece maddi sermayenin yerini zihinsel sermaye almıştır. Zihinsel sermayenin belli bir yana sınırlanmayan yapısı, bütün yönetim ve toplum ilişkilerini değiştirmiştir (“Belek, 1999: 162”).

Bilgi çağını önceki dönemlerden ayıran beş temel özellik bulunmaktadır:

- Bilgi çağı, bilgiye dayalı toplumun yükselişinden meydana gelmektedir,
- Bilgi çağında işletmeler bilgi teknolojilerine dayalı olarak faaliyet gösterirler,
- Bilgi çağında iş süreçleri verimlilik artışına dönüşmektedir,
- Bilgi çağının başarısı bilgi teknolojilerinin kullanımında etkinlik ile ölçülmektedir,
- Bilgi çağında pek çok ürün ve hizmet bilgi teknolojileri ile içiçe geçmiş bulunmaktadır (“James, 1995: 9”).

Bilgi, en üst seviyede fayda elde edebilmek için en iyi şekilde yönetilmesi gereken önemli bir kaynaktır. Bilişim sistemi ise yönetsel bilgiyi işleyen ve yöneticilerin karar vermede faydalanabileceği hale getiren bir sistemdir.

Bilişim teknolojisindeki gelişmelerle birlikte sanayi ekonomisi yerini bilgi ekonomisine bırakırken, ekonominin üç saç ayağı olarak nitelendirdiğimiz üretim, tüketim, dağıtım ilişkileri ve ekonomik yapının tümü, bilgi temeli üzerine yeniden yapılanmıştır ve bilgi rekabetin temel faktörü durumuna gelmiştir (“*Sarıhan, 1998: 64*”).

2.2 Bilgi Teknolojilerinin Tarihsel Gelişimi:

Bilgi teknolojileri insanlığa yeni fırsatlar sunarken, toplumun yapısını da şekillendirmektedir. Bu toplum içinde yaşayan bireyler yenilenme sürecine ayak uydurmak durumundadırlar. Bilgi teknolojisi ekonomik ve sosyal yapısıyla yeni bir bilgi toplumu yaratmıştır. Sanayi toplumuna geçişte buharlı makineler önem kazanmışken, bilgi toplumunda bilgisayarlar önemli rol oynamıştır.

İnsanın bilgiye olan ihtiyacı insanlık tarihi kadar eski olup, günümüz bilgi çağında bilgiye verilen önem her geçen gün artmaktadır (“*Tekin, 2000: 65*”).

İnsanlık tarihinin seyrine bakıldığında, ilkel toplum düzeninin önce tarım toplumuna, daha sonra tarım toplumundan sanayi toplumuna geçişi yaşanarak günümüzde sanayi ötesi toplum aşamasına gelindiği gözlenmektedir.

İlkel toplumdan tarım toplumuna geçişte daha fazla üretme arayışı vardır. Bu aşamada kol gücü yerine basit makineler kullanılmıştır. Sanayi toplumuna geçişte de buhar gücünden yararlanılarak mekanik araç ve gereçlerle donatılmış fabrikalar görülmektedir.

1960’lı yıllardan itibaren bilgisayarın daha hızlı gelişmesiyle kullanımı artan bilgi teknolojileri ve bilişim sistemleri bilginin daha etkin kullanımını mümkün kılmıştır. 1980’li yılların başlarında kişisel bilgisayarların gelişmesiyle, analitik problemlere çözüm bulabilen ve yöneticilere karar vermede daha fazla destek sağlayan karar destek sistemleri geliştirilmiştir.

Ülkemizde örgütlerin özellikle 1980'li yılların ortalarından bu yana yoğun olarak bilgi teknolojilerine yatırımlara giderek yönetim alanında bu teknolojilerden yararlanmaya başladıkları söylenebilir.

Bilgi toplumunda, sanayi toplumunda ön planda olan maddi ürünler yerine bilgi teknolojileri sayesinde bilgi üretimi önem kazanmaktadır. Sanayi toplumuna geçişte bilgisayarlar, iletişim teknolojisi, mikro elektronik robotlar, biyoteknoloji ve fiber optikler gibi yeni makine ve malzemelerin üretimi itici rol oynamaktadır (“*Bensghir, 1996: 12*”).

21. yüzyıla adım attığımız bu yıllarda değişim, akla gelebilecek tüm konuları etkisi altına alarak çalışma ve ilgilerin bu noktada odaklanmasına sebep olmuştur. Herhangi bir insandan işletme bünyesine kadar her şey bu değişim karşısında kayıtsız kalamamıştır. Değişim unsurlarından biri olarak kabul edilen teknolojiye gelişmelerin olması yeni yeni kavramların işletme literatürüne girmesine sebep olmuştur. Bu kavamlardan birisi de bilişim sistemleridir. Bilişim sistemleri sayesinde işletmeler işlerini daha verimli hale getirmenin yanında değişime daha çabuk adapte olma imkanını da elde etmişlerdir. Bu sistemleri bünyelerinde kullanan ve en iyi şekilde uygulayabilen sektörlerden bir tanesi de bankalardır (“*Fettahlioğlu, sayı:14*”).

2.3 Bilgi Teknolojileri ve Küreselleşme:

Küreselleşme; uluslararasılaşma sürecinin tamamlanıp tüm delokolize (bölgesel olmayan) üretim dokularının üretim ve tüketiminin dünya ölçeğinde planlandığı, serbest rekabet ve piyasa düzeninin uluslarüstü kuruluşlarca denetlendiği, kuralların uluslarüstü anlayışla çalıştığı bir sistemdir (“*Kutlu, 2000: 175*”). Küreselleşme olgusu iletişim teknolojilerinin yaygınlaşması sonucunda tüm ülke insanların aynı normlarda hizmeti, demokrasiyi, insan haklarını talep etmesi nedeniyle ortaya çıkmıştır.

Sınırların kalkması ile gelişmiş ülkelerdeki teknolojinin, finansal olanakların az gelişmiş ülkelere aktarımı sonucunda teknolojiyi geliştirmiş bir ülke az gelişmiş bir ülkeyi pazar olarak görecektir. Tabiki yüksek teknoloji yeni bir pazar için az gelişmiş ülkeye gider. Sonuçta az gelişmiş ülke yeni teknolojinin katkısıyla yüksek teknolojiye

ulaşır ve düşük kalitenin neden olduğu rekabet gücünden kurtulur. Küreselleşme sürecinde küresel normların baskısı nedeniyle az gelişmiş ülkeye yatırım yapan gelişmiş ülkeler yüksek kalitede ürünü ve teknolojiyi götürmek zorundadır (“*Kutlu, 2000: 176*”).

Dış dünyadaki teknolojik yeniliklerin izlenmemesi, yeni teknolojiler üretmemek için AR-GE çalışmalarına önem verilmemesi zamanla yerli sanayileri teknolojik olarak geri bırakır, sonuçta uluslararası piyasalarda rekabet gücünün yitirilmesi kaçınılmaz olur. Dolayısıyla yerli sanayileri teknolojik olarak gelişmeye ve rekabet gücü kazanmaya teşvik etmenin en güzel yolu, serbest ticarettir (“*Acar, 2004:9*”).

Günümüzde, bireysel ekonomiler ve toplumlar arasında güçlü ve karşılıklı bağlar kuran, toplumlar arası psikolojik ve ekonomik uzaklıklar ve farklılıkları anlamsızlaştıran küreselleşme; yirminci yüzyılın son çeyreğinde dünya ekonomisinde ortaya çıkan yeni eğilimleri tanımlamaya çalışan moda bir kavramdır. Özelde ise, uluslararası bilişim ve uluslararası işbirliği için ihtiyaç duyulan bir kavramdır. Bilgi ve iletişim teknolojileri arasındaki karşılıklı bağ sıklıkla vurgulanmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojileri iletişimi artırıp maliyetini düşürerek, daha hızlı ve ucuz etkileşim sağlayarak, birçok ürünü ve faaliyeti bölgeselleştirip ağlar sayesinde dağıtımı kolaylaştırarak küreselleşmeyi mümkün kılmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojileri doğrudan iletişim bağları kurarak, ekonomik uzaklıkları azaltmış, iş dünyasının faaliyetlerinin koordinasyonu için zamandan tasarruf sağlamış, değişim maliyetlerini düşürmüş ve finans pazarını ülkeler ve kıtalar boyutunda faal konuma getirmiştir. Ancak küreselleşme gerçek anlamıyla küresel değildir, daha doğru bir ifade ile küresel olmaktan ziyade bölgeseldir².

Yeni küreselleşme akımının ardında iki önemli unsur bulunmaktadır:

1-Teknolojik Gelişme: Teknolojik gelişme özellikle bilgi ve haberleşmede yoğunlaşmış ve farklı mekanlardaki firmaları, firmaların farklı ülkelerdeki şubelerini, işbirliği içinde üretimlerini ve hizmetlerini daha etkin bir şekilde yapmalarını kolaylaştırmaya, ticaretteki engelleri ortadan kaldırmaya başlamıştır.

² (“<http://www.dtm.gov.tr/ead/DTDERGI/tem2000/bilgi.htm> Erişim Tarihi:22.03.2005”)

2-Uluslararası Kurumların Desteği: Küreselleştirmeyi kolaylaştıran diğer bir faktör de OECD, WTO, Dünya Bankası ve IMF gibi uluslararası kurumların uluslararası entegrasyonun artması için verdikleri aktif destektir (“Karan, 2003: 186”).

Ulusal finansal piyasaların giderek artan karşılıklı bağımlılığı, onların yerel piyasalarını, maliye ve para politikalarını da önemli ölçüde etkilemiştir. Ülkelerin artık milli ekonomi politikalarını yürütebilme özerklikleri büyük ölçüde azalmaya başlamıştır.

Küreselleşme akımı gelişmiş ülkelerin ekonomilerini olumlu yönde etkilerken, finansal piyasaları giderek birleştirmektedir. Küreselleşmenin, gelişmiş ülkelerin finansal piyasalarına başlıca etkileri şunlar olmuştur:

- Finansal piyasalar arası ilişkiler ve karşılıklı işlem hacimleri artmıştır.
- Pazarlar beraber hareket etmeye başlamış, pazarlar arasındaki korelasyon artmıştır.
- Pazarlar arası reel faiz oranı farklılığı azalmıştır.
- Uluslararası pazarlar birbirleriyle entegre olarak küresel tek bir pazar haline gelmeye başlamışlardır.
- Finansal krizlerin diğer ülkelere yayılması ve bulaşması olasılığı artmıştır.
- Doğrudan yabancı yatırımlar karşılıklı olarak artmaya başlamıştır (“Karan,2003:187”).

Küreselleşme kavramıyla ifade edilen sürecin iki bileşeni bulunmaktadır. Bir tanesi sermaye birikim süreci ile ilgilidir. Burada esas olan sermaye dolaşımının serbestleşmesi, hacminin artması, hızlanması, yaygınlaşması ve yeni yatırım araçlarının devreye girmesidir. Küreselleşmenin esas itici gücü budur ve son on yıl boyunca finansal piyasalar ufuklarını daha önce hiç görülmemiş derecede genişletmişlerdir (“Freeman, 1998: 56”).

Küreselleşme sürecinin ikinci bileşeni ise teknolojik ilerlemelerle ilgilidir. Burada da bilgisayarların yaygınlaşmasından, haberleşme ve bilgi işlem teknolojisinin hızlanmasından ve büyük oranda ucuzlamasından söz edilmektedir (“Akkaya,1998:429”). Hayatın hiçbir alanı bu gelişmelerin dışında kalamamıştır. Para,

mal ve diğerk faktörlerin akışkanlığı kullanımındaki farklı haberleşme teknolojileri ile büyük bir hız kazanmıştır. Fiber optik ve uydu teknolojilerinin nerede ise devrimci gelişmeleri, süper bir bilgi otobanı oluşturarak bütün dünyayı eskisinden daha yakın ve daha etkilenebilir hale getirmiştir (“Axford, 1995: 110”).

Küreselleşmenin finansal piyasalar üzerinde bir takım zorlukları da beraberinde getirdiği söylenebilir. Çünkü bir tarafta reel ekonomi varken diğerk tarafta spekülörler tarafından yönetilen sıcak para vardır. Finansal piyasaların en önemli kurumları bankalar olduğu içinde bankalarda zaman zaman yükümlülüklerini yerine getirmekte zorlanabildiği gözlenmektedir. Ülkemizde 1994, 1999, 2000 ve 2001 krizleriyle bankacılık sektörü sıcak para çıkışlarının etkisiyle likidite sıkıntısı yaşamıştır.

Finansal liberalizasyonla birlikte ülkemizde döviz kontrolleri kaldırılarak finansal piyasaların yeniden düzenlenmesine başlanılmaktadır. Ancak döviz kontrollerinin ortadan kaldırılmasıyla zayıf ülke paraları global sermaye akımlarından etkilenecek istikrarsızlaşmaktadır. Bunu ortadan kaldırabilmek için ülkeler yüksek reel faiz oranları yaratarak sermaye girişlerini teşvik etmeye çalışmaktadırlar (“Adanur Aklan, 2003: 156”).

2.4 Bilgi Teknolojilerinin Bankacılıkta Kullanımı:

1960’lardan itibaren başta entegre iletişim sistem ve teçhizatları, uydu ile haberleşme ve bilgisayar teknolojileri olmak üzere elektronik teknolojisinde olağanüstü büyük gelişmeler yaşanmaya başlamıştır. Uluslararası bankacılık açısından bu yenilikler; fonların elektronik yöntemlerle anında transferinin sağlanması, döviz piyasası işlemleri, bilgisayar yardımıyla gerçekleştirilen alım satım işlemleri ve bankalararası otomatik iletişim sistemi (SWIFT) gibi hayati önemi olan bir çok alanda uygulamaya konmuştur (“Öcal, 1997: 112”).

Teknolojideki gelişmelerin sonucu olarak hızlı ve direkt iletişimin yaygınlaşması ile, uluslararası işlemlerde ülkeler arasındaki saat farklarının yarattığı aksamalar büyük ölçüde giderilmekte ve iş hacminin büyümesine bağlı olarak bankaların dış örgütlenme ağlarında genişlemektedir (“Öcal, 1997:113”).

Bankacılık sektöründe bilgisayar teknolojisinin kullanımı, işlem yapan personel ve yaptıran müşteriye sağladığı büyük hız ve güvenlik nedeniyle, kısa zamanda köklü değişmelere yolaçmıştır. Bilgisayar teknolojisinin Türk bankacılık sektöründe kullanımı 1980’li yılların başında Türkiye İş Bankasının da aralarında olduğu bir grup özel Türk bankası öncülüğünde başlayarak yaygınlaştırılmıştır.

Bankacılık sektöründe bilgi ve bilişim teknolojilerindeki gelişmelere paralel olarak günün teknolojik olanaklarının kullanılması elektronik bankacılığın doğmasına neden olmuştur. Başlangıçta eski yöntemlerin izlenmesinde mekanik araçların kullanılması ile hızlanan bankacılık işlemlerinin yerini, zamanla banka personeline gerek kalmadan, hatta şubeye gitmeden telefonun ya da bilgisayarın başında tuşlara basılması yoluyla gerçekleştirilmesi almıştır.

Ülkemizde ağırlıklı olarak kağıda kaleme dayalı yürütülen bankacılık sektörü özellikle 1990’lı yıllardan itibaren bilgi teknolojilerinin geniş olanaklarından yararlanarak bilgi teknolojileri destekli bankacılık hizmeti sunan elektronik bankacılık aşamasına geçmiştir. Bilgisayar ve iletişim araçlarının yaygın kullanımı ile birlikte ürün ve hizmet çeşitliliğine giden sektör, yalnızca ulusal düzeyde değil, uluslararası düzeyde hizmet sunma ve rekabet etme olanağı bulmuştur. Daha çok mevduat toplama ağırlıklı hizmet veren bu sektör günümüzde bilgi teknolojisi desteği ile bireysel bankacılık uygulamalarına yönelmiştir (“*Bensghir, 1996: 273*”).

Günümüzde iletişim ve bilişim teknolojisinde ortaya çıkan gelişmelerden kamu kesimi de özel sektör de önemli ölçüde etkilenmiştir. Bilgisayarlarla faaliyetlerinin büyük bir kısmını gerçekleştiren kuruluşlar işlemlerini daha etkin ve hızlı bir şekilde yapma imkanı bulmuşlardır. Ülkemizde 1990’lı yıllardan sonra bilgisayar teknolojisinin bankacılık alanında kullanımı ile bankacılık sektörü kağıt kalem ortamından bilgisayar ortamına taşınmış, işlemler çeşitlenmiş, bunun sonucu olarak zamandan tasarruf etmek mümkün hale gelmiştir. Teknolojideki gelişmeler özellikle internetin gelişimi, bilginin üretilmesini ve yaygınlaştırılmasını kolaylaştırmıştır.

Bilgi teknolojilerinin bankacılık alanında kullanımı ile finansal piyasaların tek bir pazara doğru gittiği görülmektedir. Bankalar ellerindeki verileri zamanında karara dönüştürerek bankacılık için oldukça önemli olan hızlı ve etkili iletişimi gerçekleştirebilmektedirler. Bilgi teknolojilerini kullanmak bankalara rekabet avantajı sağlamaktadır.

Bugün bankaların genel görünümüne bakıldığında; on-line veri tabanlı işletim sisteminin tüm ticari bankalarda kullanıldığı görülebilmektedir. Ayrıca yaşanan küreselleşme ile yabancı bankaların sayıları giderek artmakta olup, bunun yanında ulusal bankaların da gelişmiş ülkelerin ticaret merkezlerinde şubeler açtıkları gözlenmektedir. Görüldüğü üzere bankacılık sektörünün dünya ölçeğinde hizmet vermeye başlamasında bilgisayar ve iletişim olanaklarının katkısı büyük olmuştur.

1980 sonrası dışa açılan ülkemizde diğer sektörlerde olduğu gibi bankacılık alanında da hizmet kalitesini artırmak ve rekabet avantajı sağlayabilmek için bilgi teknolojilerinin olanaklarından yararlanmak kaçınılmaz olmuştur. Faaliyetleri bilgi işleme ve hızlı karar vermeye bağlı olan bankalar, bu dönemde hızla bilgi teknolojisine yatırıma gitmişlerdir ("*Bensghir, 1996: 274*").

Elektronik bankacılık, bilgi teknolojilerinin bankacılık faaliyetlerinde kullanımı ile elde edilen ürün ve hizmetlerdir. Elektronik bankacılığın gelişiminde; teknolojiye yaşanan gelişmelerin yanısıra, kağıt ve işgücü temelli geleneksel bankacılığın genel olarak yanlış karar vermeye neden olması, şube maliyetlerinin yüksek olması ve sanayi ötesi toplumunda talebin giderek çeşitlenmesi, artması ve rekabetin giderek çeşitlenmesinin rolü bulunmaktadır ("*Akpınar, 1993: 1*").

Bir bankanın pazarlama yönetimi müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılayabilmek için mevcut ürün planlaması, tutundurması ve yeni ürünlerin geliştirilmesi ile ilgili tüm faaliyetleri üstlenmiştir. Günümüz rekabet şartlarında müşteri memnuniyetini sürekli kılabilmek için, ürün çeşidi, ürün kalitesi, güvenilirliği ve müşteri hizmetleri gibi konularda tüketicilerin beklentilerini karşılayabilmek gerekir. Bunun içinde pazarlama yöneticisinin gerek duyduğu bilgiler sürekli olarak toplanarak analiz edilmeli ve müşterilerle ilgili bir veri tabanı oluşturulmalıdır. Ayrıca iyi

geliştirilmiş bir pazarlama bilişim sistemi ile tüm ürün ve hizmetlerin özellikle müşteri istekleriyle karşılaştırılarak müşteri ihtiyacını en iyi şekilde karşılayarak alternatiflerin belirlenmesi mümkün olacaktır.

Bir bankanın bilgi teknolojisi hizmetlerinin kalitesi, bu hizmetten yararlanan kullanıcıların teknolojiye olan ilgi ve yatkınlıklarının da artmasına yardımcı olacaktır. Kullanıcıları yeni teknolojilerle başbaşa bırakan yaklaşımlar ise teknolojiye olan ilgiyi azaltır. Bu nedenle bankaların en önemli sorumluluklarından birisi, kullanıcıları teknoloji konusunda eğiten ve sorunlara yanıt verebilen bir yardım mekanizmasının olmasıdır. Yardım mekanizması servisinde çalışan personelin verdiği hizmet stratejik bir öneme sahiptir. Bu bağlamda tüm şubelerin, bölge müdürlüklerinin, ve genel müdürlüğün intranet bağlantısına sahip olması ve etkin bir şekilde kullanması gerekmektedir. İnanetin etkin olarak kullanılması hem eğitim ve iletişim maliyetlerini aza indirecek, hem de iletişim hızını en üst seviyeye çıkaracaktır. Bu nedenle tüm personel öncelikle intranet kullanım eğitiminden geçirilmelidir. Çözümlere nasıl ulaşılacağı, sorulara nasıl yanıt aranacağı ve yanıt bulunamayan soruların nasıl sisteme girileceği, yanıtların nasıl takip edileceği öğretilmelidir.

Bilgi teknolojileri ile bankalar müşterilerinin beklentilerini sorunsuz karşılamalıdır. Güven temeline dayanan bankacılığın müşterilerinin beklentilerini yerine getirmelidirler. Müşterilerin ihtiyaç ve beklentileri arasında soruların zamanında yanıtlanması ve problemlerin kısa sürede çözülmesi vardır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN BANKACILIĞIN KREDİLENDİRME FONKSİYONU ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

3.1 Bilgi Teknolojileri ve Kredi:

Bilgi teknolojileri, tüm dünyada finansal piyasaların görünümünü değiştirmektedir. Kredi mekanizmasında bilgi teknolojileri ile, gerçek ve tüzel kişilerin ihtiyaçlarına göre 1980 sonrası dönemde dünyada ve ülkemizde çeşitlenmiştir.

Bankalar, kullandıkları kredilerin türüne bağlı olarak bir ülkedeki gelir ve servet dağılımını etkileyebilmektedir. Dolayısıyla kredileendirme işlevine dikkatlice bakıldığında bankacılığın ülkenin para politikasını etkilemekten, ekonomideki sektörler arasındaki kaynak dağılımını değiştirebilmeye; toplumdaki gelir ve servet dağılımından, yatırımların verimli alanlara aktarılmasına kadar pek çok hayati fonksiyona sahip olduğunu söylemek mümkündür (“*Simpson, 1987; 73*”).

Kredi mekanizmasında, kredi verenin sözleşme yükümlülüğünü yerine getirmesiyle kredi alanın karşı edimi, birbirinden ayrı zamanlarda olur. Genel olarak kredi, bir kişinin ya da işletmenin belli bir süre için kendine yapılan edimi kararlaştırdığı gibi geri vermesi konusundaki yeteneğine duyulan güvendir (“*Yüksel, 2002 :329*”).

Tüketici kredileri, gerçek ve tüzel kişilerin mal ve hizmet alımlarının finansmanına yönelik olarak kullanılan kredilerdir. Krediyle tüketiciye, gelecekte elde edecekleri geliri önceden kullanma ve peşin parayla alışverişin avantajlarından

faýdalanma imkanı sağlar. Tüketici kredileri bireysel krediler ve ticari krediler olarak ikiye ayrılır. Bireysel krediler, nakit kredi, kredili mevduat ve kredi kartı olarak üç başlık altında aşağıda incelenecektir. Ticari krediler, nakit kredi, kredili ticari mevduat, ticari kredi kartı, teminat mektubu, borçlu cari hesap, leasing, factoring, forfaiting ve döviz kredileri başlıklarıyla incelenmiştir.

Krediler nitelik açısından nakdi krediler ve gayrinakdi krediler olarak ikiye ayrılır. Nakdi ve gayrinakdi krediler TL ve Yabancı Para cinsinden verilebilir. Vade açısından krediler kısa, orta ve uzun vadeli krediler olarak üçe ayrılabilir. Teminat olarak da kredileri teminatlđ ve teminatsız krediler şeklinde ikiye ayırabiliriz.

Tablo 7: Nitelik, Vade ve Teminat Açısından Kredilerin Sınıflandırılması

Nitelik Açısından Krediler	Vade Açısından Krediler	Teminat Açısından Krediler
a. Nakit Krediler - YTL* - YP**	a. Kısa Vadeli Krediler	a. Teminatsız Krediler
b. Gayrinakdi Krediler - YTL - YP	b. Orta Vadeli Krediler	b. Teminatlđ Krediler
	c. Uzun Vadeli Krediler	

* YTL: Yeni Türk Lirası

** YP: Yabancı Para

1980 sonrası dönemde bankacılığın temel fonksiyonlarından biri olan krediler konusunda nasıl bir gelişme seyri yaşandığına bakmak sektörde bu dönemde yaşanan genel değişme ve gelişme seyri konusunda bir fikir verebilir. Tablo 8’de 1980-2003 yılları arasında Türkiye’deki bankaların kredi hacmi yer almaktadır. İlgili tabloda da görüldüğü gibi, kredi hacmi 1980 yılında sabit fiyatlarla 1 326 milyar TL’den 1 621 milyar TL ye yükselmiş olup, bu dönemde reel olarak yüzde 22 oranında artış göstermiştir. Mevduat bankaları kredilerinin 1980-2003 yılları arası 790 milyar TL’den 1 497 milyar TL ye ulaştığı ve bu dönemde yüzde 89 oranında artış gösterip tüm banka kredilerinin çok büyük bir kısmını kapsadığı ve kalkınma ve yatırım bankalarının 1980_2003 yılları arasında yüzde 27 oranında azaldığı görülebilir. Bu azalışta ülkemizde 1994, 2000, 2001, yıllarında yaşanan bankacılık krizlerinin etkisi olduğu

söylenbilir. Fakat ülkemizde 1980 sonrası mevduat ve banka kredileri liberalleşme eğilimleriyle derinlik kazanmıştır. Gerçek ve tüzel kişilerin ihtiyaçlarına yönelik kredi almaları bankacılık sektöründe yaşanan hızlı değişimle mümkün olabilmektedir.

Tablo 8: Kredi Hacmi (Milyar TL)

Yıllar	Kredi Hacmi	TCMB Dolaysız kredileri	Tüm Banka Kredileri	Mevduat Bankaları Kredileri	Kalkınma ve Yatırım Bankaları Kredileri
1980	1 326	367	959	790	170
1985	1 463	188	1 275	1 142	132
1990	1 805	107	1 697	1 576	121
1995	2 158	257	1 900	1 785	115
2000	2 412	0.145	2 369	2 221	147
2003	1 621	0	1 621	1 497	123

Kaynak: www.tcmb.gov.tr (1980 yılı fiyatlarıyla, 1980 =100)

3.2 Bireysel Krediler

3.2.1 Nakit Kredi

Gelişmiş bir ekonomide finansal sistem, fon fazlası olan kişiler ile fon gereksinimi bulunan kişileri buluşturarak, fon alışverişinin düzenli ve güvenli bir biçimde gerçekleşmesini sağlar. Finansal sistemde fon ihtiyacı olanlarla fon fazlası olanları buluşturan başlıca kurumlardan bankalar, fon aktarma işlevini ağırlıklı olarak krediler aracılığı ile yerine getirirler.

Kredi, bankanın bir gerçek yada tüzel kişiye ödünç para vermesi veya bu kişi lehine bir işin yapılması yada bir borcun ödenmesi konusunda taahhütte bulunması veya garanti vermesidir.

Kredi talebinde bulunan müşterilere ihtiyaçları doğrultusunda uygun olan kredi türünü tespit edebilmek hem banka hemde müşteri memnuniyeti açısından önemli bir faktördür.

Nakdi kredi, bankanın belirli koşullarda, belirli bir parayı, faiz ve komisyon karşılığında müşterisine ödünç vermesidir. Türk bankacılığının yaşadığı ‘‘kredi stoku’’ nun da sonucu olarak, bankaların bireye dönük kredi önerileri de 1990’lı yıllarda artmaya başlamıştır. Nakdi Krediler, taşıt ve konut kredileri şeklinde de verilebilir. Kefalet olarak konut kredilerinde ipotek, taşıt kredilerinde de araç rehni alınabilir.

Bireysel krediler, bireylerin kişisel ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik taşıt, konut, dayanıklı tüketim malları, eğitim, tatil gibi bedeli veya fiyatı nispeten yüksek olan mal veya hizmet alımlarında tüketicilerin ihtiyaç duydukları finansmanı sağlamak amacıyla kullanılan kredilerdir.

Bireysel tüketici kresileri ekonomideki konjoktüre göre değişim göstermektedir. Faiz oranlarının düşmesi kredi talebini artırırken, yükselmesi de kredinin cazibesini azaltmıştır. 2000 yılında uygulanan istikrar politikaları ile faiz oranlarının düşmesi tüketici kredilerine yönelik talebi artırırken, 2001 yılında ekonomik durgunluk ve faizlerin yükselmesi nedeniyle bireysel kredilere olan talep reel olarak daralmıştır³. Tüketici kredilerinin 2000_2004 yılları arasındaki seyri Tablo 9’da gösterilmiştir. 2000 yılında sabit rakamlarla 4 534 333 milyar TL olan tüketici kredileri 2004 yılında 4 169 242 milyar TL ye gerileyerek, reel olarak yüzde 0.08 oranında azalmıştır.

Tablo 9: Tüketici Kredilerinin Yıllar İtibariyle Gelişimi (Milyar TL)

Yıllar	Tüketici Kredileri	Reel Azalış (%)
2000	4 534 333	-
2001	1 500 732	66
2002	1 025 454	77
2003	2 203 062	51
2004	4 169 242	0.08

Kaynak: www.tcmb.gov.tr (2000 yılı fiyatlarıyla)

³ www.vakıfbank.com.tr/earastırma/Banka10yillik.zip

3.2.2 Kredili Mevduat

Bankaların müşterilerin mevduat hesaplarının borç bakiye vermesine olanak sağlayan, açık kredi niteliğinde bir kredi türüdür. Yeterli gelir düzeyine sahip bireylere, olağan harcamalarından doğan kısa süreli nakit sıkışıklığını karşılamak üzere kullandırılan bir kredidir. Bireysel müşterilerin kendilerine tanınan limitler dahilinde krediyi dilediği zaman kullanabilme imkanına sahiptir. Kredili mevduat hesabının önemli özelliklerinden birisi de hesapta yeterli para olmasa da, verilen otomatik ödeme talimatlarının gerçekleşmesine olanak sağlamasıdır.

3.2.3 Kredi Kartı

Mal ve hizmet alımında, kısaca ödemelerde para yerine kullanılabilen plastik kart türleri içinde en önemlilerinden biri de kredi kartıdır. Genellikle saygın uluslararası finans kuruluşlarının bankalarla yaptığı anlaşmaya dayanan kredi kartları, kişilerin tanınan limitler çerçevesinde esas olarak mal ve hizmet alımında kullanabilecekleri, ihtiyaç duyulan anlarda nakit de çekebilecekleri, bir anlamda düşük faizli kredi kullanma imkanı sunan ve bu şekilde kullanılan veya yapılan mal ve hizmet alımı bedelinin taksitler halinde ödenmesi halinde bankalara önemli ölçüde komisyon ve faiz girdisi sağlayan ürünlerdendir.

Kredi kartının kart sahibine sağladığı yararlar ve riskler:

- Kredi kartı, kart hamili açısından kısa vadeli bir kredi kaynağıdır.
- Kart hamiline kredi kartı borcunu, bütçesine ve kendi planına göre taksitler halinde ödeme olanağı sağlamaktadır.
- Önde gelen kredi kartlarının birçok ülkede geçerli olması, iş ve turistik seyahatlerde büyük kolaylıklar sağlamaktadır.
- Kredi kartı hamili, kart kullanımı nedeniyle yanında bulundurması gereken nakit parasını banka hesabında tutarak ek faiz geliri elde edebilmektedir.
- Kart hamili, kartı çıkaran kuruluşun sunduğu bazı özel nitelikteki hizmetlerden yararlanabilmektedir⁴

3.3 Ticari Krediler

3.3.1 Nakit Kredi

Bankanın belli bir süre sonunda geri almak üzere kendisine güven duyduğu ticari müşterilerine faiz ve/veya komisyon karşılığında ödünç para vermesi olarak tanımlanan nakdi krediler; borçlu cari hesap şeklinde çalışan krediler, kredili ticari mevduat, ticari kredi kartı, teminat mektubu, leasing, factoring ve forfaiting olarak çeşitli biçimlerde kullanılabilir.

Kredinin kullanılmasında, usul ve mevzuat ile kredinin tahsis şartlarının yanısıra emniyet ve randıman prensiplerinin gözönünde bulundurulması gerekmektedir. Kredinin bu ilkeler çerçevesinde piyasa koşullarına, müşterinin mali durumuna ve iştiğal konusuna uygun bir şekilde pazarlanması, zamanında tasfiye edilebilmesi için gerekli ön koşuldur.

3.3.2 Kredili Ticari Mevduat

Kredili ticari mevduat hesabı, açık kredi niteliğinde olan bir kredi türüdür. Kredili ticari mevduat hesabı uygulaması ile doğrudan kredi kullanımını amaçlanmamaktadır. Ticari kredili mevduat kullanarak;

- Çekler ödenebilir,
- Bankamatiklerden nakit çekilebilir,
- Düzenli ödemeler için (kira, yakıt, aidat vb.) talimat verilebilir,
- SSK prim ödemeleri ve vergi ödemelerinde kullanılabilir,
- Nakden ödeme yapılabilir,
- Fatura talimatı ödemeleri yapılabilir.

Yukarıda belirtildiği gibi kredili ticari mevduat hesabı uygulaması ile doğrudan kredi kullanımını amaçlanmamakta, çok kısa süreli ihtiyaçlar için bir imkan şeklinde müşterilere sunulmaktadır. Müşteri, tahsis edilen kredi limitini geçmemek kaydıyla istediği tutarda krediyi hesap açık kaldığı müddetçe dilediği zaman kullanabilmektedir.

⁴ <http://www.tbb.org.tr/turkce/temel-bankacilik.htm>

3.3.3 Ticari Kredi Kartı

Ticari kredi kartı kendisi gerçek kişi tacirler ve Türk Ticaret Kanunu'na (TTK) tabi tüzel kişiliği olan şirketler adına yöneticilerinin yapacağı harcamalar için kullanılır. Şirketlerin yetkili kıldıkları yönetici ve yetkililerine şirket adına harcama yapma imkanı veren, şirket adına çıkarılmış kredi kartlarıdır. Ticari kredi kartının limiti, kullanılabilir limiti oluşturmakta ve kartın kimlere verileceği, bu kişilerin hangi limitlere sahip olacağı, kimlerin kartı ayrıca nakit çekilişlerinde kullanılabileceği şirket tarafından belirlenmektedir.

3.3.4 Teminat Mektubu

Teminat mektupları, üstlenilen herhangi bir işin yerine getirilmesini güven altına alan araçlardır. Böylece sözleşmenin yanlarına, üstlenilen işin gerçekleşmesi konusunda bir güvence sağlanmış olur. Böyle bir güvence ihtiyacı, özellikle ayrı hukuk ve kültür çevrelerinden olan taraflar arasında yapılmış sözleşmelerin yer aldığı uluslararası ilişkilerde daha da artmaktadır ("*Yüksel, 2002: 363*").

Teminat mektupları bankaların yurtiçinde ve yurt dışında bulunan gerçek ve tüzel kişiler lehine

- Bir malın teslimi,
- Bir işin yapılması veya
- Bir borcun ödenmesi

ve benzeri konularda muhatap kuruluşa hitaben verdikleri ve sözkonusu yüklenimin yerine getirilmemesi durumunda ilk yazılı talepte mektup tutarının kayıtsız şartsız ödenmesi taahhüdünü içeren garanti sözleşmeleridir.

Teminat mektupları bir gayrinakdi kredidir. Bu yüzden diğer kredi çeşitlerinde olduğu gibi gayrinakdi kredilerin pazarlanmasında da gerekli teminatların alınarak güvenilir kişilerle çalışılması gerekmektedir.

3.3.5 Borçlu Cari Hesap

Borçlu Cari Hesap (BCH) kredisi, özellikle bankalarla devamlı ilişkide bulunan ticari ve endüstriyel girişimlere uygun bir kredi şeklidir. Açılan kredinin sınırı içinde kalmak şartıyla müşteri istediği zaman, istediği miktarlarda bankadan para çekebilir ve vadeyi beklemeden istediği miktarlarda bankaya ödemede bulunabilir. Bu uygulama kredi alan firmanın faiz yükünü azaltır. Cari hesap kredisi ne miktar paraya, ne kadar müddet için ihtiyaç olduğu tahmin edilmeyen hallerde uygun bir kredidir (“Öcal, 1997: 192”).

BCH şeklinde işleyen krediler, Türk Ticaret Kanunu'nun (TTK) 87-99. Maddelerinde yer alan cari hesap hükümlerine göre açılan ve işleyen teminatlı ve teminatsız kredilerdir. TTK'nin 87.maddesine göre iki kimsenin para, mal, hizmet ve diğer hususlardan dolayı birbirlerinden alacaklarını ayrı ayrı istemekten karşılıklı olarak vazgeçip, bunları kalem kalem borç ve alacak şekline çevirerek hesabın kesilmesinden çıkacak bakiyeyi isteyebileceklerine dair sözleşmeye cari hesap sözleşmesi denir. Bu sözleşme yazılı olmadıkça geçerli sayılmaz.

BCH şeklinde çalışan hesap türleri, bu hesaplara alınan asli teminatlara göre sınıflandırılır. Adları kredi karşılığında alınan teminata göre belirlenen BCH türleri şunlardır:

- Açık Kredi
- Nakit Karşılığı Kredi
- Senedet Mukabili Kredi
- Kefalet Mukabili Kredi
- Esham-Tahvilat Mukabili Kredi
- Emtia Mukabili Kredi
- Alacağın Temliki Mukabili Kredi
- Diğer Teminatlı Kredi

Açık Kredi, bir müşterinin kredi değerliliğine güvenilerek sadece imzası karşılığında açılan kredi türüdür. Teminatsız olması nedeniyle acil nakit ihtiyaçlarına

cevap vermek ve sonraki günlerde kapatılmak üzere kasa kolaylığı sağlamak amacıyla açılan kredilerdir.

Nakit Karşılığı Kredi, TL mevduat hesabı, döviz tevdiat hesabı veya yatırım hesabında bulunan devlet tahvili, hazine bonosu, repo, yatırım fonu, Varlığa Dayalı Menkul Kıymet, altın gibi menkul kıymetler karşılığında kullanılır.

Senet Mukabili Krediler, henüz vadesi gelmemiş senetlerin teminata alınması karşılığında kullanılan kredi türüdür.

Kefalet Mukabili Krediler, müşteri ile birlikte kredi değerliliğine güvenilen kefil veya kefiller olmak üzere en az iki imza karşılığında açılan kredilerdir. Kefalet mukabili kredi kullanmak isteyen bir firmada; uzun bir ticari geçmişe, çok iyi bir ticari ahlâka, krediyi kullanmaya elverişli bir iş konusuna ve işinde tecrübeye sahip olması şartı aranmaktadır.

Esham- Tahvilat Mukabili Kredi, borsaya kote hisse senetleri ile özel sektör tahvillerinin rehni karşılığında açılan bir kredi türüdür.

Emtia Mukabili Kredi, ticari, zirai ve sınai malların rehni karşılığında açılan bir kredi türüdür. Rehin alınabilecek malların kolay satılabilir olması ve çabuk bozulur türden olmaması gerekir.

Alacağın Temliki Mukabili Kredi, müteahhit firmaların özellikle devlet ve diğer kamu kuruluşlarından doğmuş veya doğacak olan alacaklarının temliki suretiyle kullanılan bir kredi türüdür.

Diğer Teminatlı Kredi, yukarıda belirtilen kredilerin teminatları dışında bir teminata dayanılarak veya nakit benzeri kıymetler karşılığında, kullanılacak kredilerdir.

3.3.6 Leasing

Leasing, satınalma gücü yeterli düzeyde olmayan firma veya şahısların, imalat veya ihracatçı firmadan sağladıkları, ekonomik ömrü bir yıldan uzun mal veya makinaların, belirli bir süre kullanım hakkının daha sonra da mülkiyetinin kendilerine devredilmesini öngören kaynak sağlama yöntemidir (“Acar, 2005: 261”). Leasing, bir kiralama şirketinin, kiracı durumundaki şirketin ihtiyaçlarına uygun bir menkul veya gayrimenkul değeri satın alıp bunu belli bir süre için bu şirketin kullanımına vermesidir (“Öcal, 197: 195”).

Leasing, yatırım malları üretenlerin yada özel leasing şirketlerinin yatırım mallarını kiraya vermelerini ifade eder. Kira finansmanında taraflar; üretici, kira finansman şirketi ve kiracı olmaktadır. İlk kez 1952 yılında Avrupa sanayi ülkelerine yayılan leasing, bir sanayi finansman türüdür.

3.3.7 Factoring

Uluslararası ticarete ihraç edilen malın özürsüz olmaması şartıyla ihracatçının ihracattan doğan alacağının büyük bir kısmının malın yüklenmesinden hemen sonra, kalan kısmının da para ithalatçıdan tahsil edildiğinde factor adı verilen bir aracı banka tarafından ödenmesini sağlayan dış ticaret finansman tekniğidir (“Acar, 2005: 145”).

Factoring, ihracatın kredili olması durumunda, alacağın paraya dönüştürülmesi yollarından biridir. Factoring işleminde; bir finansman kurumu, kendisine bağlanmış bulunan firmaların genellikle kısa süreli alacaklarını bir kez için ya da devamlı olarak borç ödeme tarihleri itibarıyla satın alır ve gereğinde bu alacakların ödenmeme risklerini de birlikte üstlenir. İşleminde, alacağın satın alınması bundan doğacak riskin üstlenilmesi ve hizmet ediminde bulunma yapısı vardır (“Yüksel, 2002; 232”).

Factoring, 1950’lerden beri örnekleri Batı Avrupa ülkelerinde görülen bir sistem olup bugün yayılmakta olan biçimiyle ABD’de geliştirilmiştir. Bu yöntemle ihracatçıların alacaklarının ödenmeme riski ortadan kaldırılmakta, satıcı kredisinin

finansmanı sağlanmakta ve ihracatın başlıca sorunu olan kur riski ortadan kaldırılmaktadır.

Başka bir tanımlamayla factoring, büyük miktarlarda kredili satış yapan firmaların, bu satışlarından doğan alacak haklarının “factor” veya “factoring şirketi” olarak adlandırılan finansal kuruluşlar tarafından satın alınması esasına dayanan bir faaliyettir. Bir factoring anlaşması ile factor, satıcı firmanın yaptığı kredili satışlarla ilgili her türlü muhasebe kayıtlarının tutulması, kredili satışlardan doğan alacakların vadesinde tahsil ve takip edilmesi, alacakların tahsil edilememesi durumunda doğacak kayıpların tam olarak karşılanması, satıcı firmaya kredili satış tutarının belirli bir oranında kredi verilmesi, potansiyel ve mevcut müşterilerin mali durumları hakkında bilgi toplanması ve malların satış imkanlarını artırmak üzere piyasa araştırmaları yapılması gibi fonksiyonları üstlenmektedir. Buna karşılık satıcı firma, üstlendiği riskin ve yapılan çeşitli harcamaların karşılığı olarak “factor” a gerçekleştirilen kredili satış miktarının belli bir oranı kadar ücret ve komisyon ödemeyi taahhüt etmektedir (“*Öçal, 1997; 142*”).

Factoring sektörü, ihracatçı firmalara sağladığı bu geniş imkanlar nedeniyle önemli bir iş hacmi yakalamıştır. Ülkemiz ihracatında yıllar itibariyle factoring yoluyla yapılan ihracat miktarı tatminkar artışlar göstermekte olup, önümüzdeki yıllarda da factoring hizmetlerinin kullanımında ciddi artışlar beklenmektedir. Yurtiçi factoring işlemleride hızlı bir artış göstermektedir.

3.3.8 Forfaiting

Forfaiting, genellikle dış ticaret işlemlerinden kaynaklanan vadeli alacakların bir banka veya uzman bir finans kuruluşu tarafından satın alınması esasına dayalı bir ticaret finansman tekniğidir (“*Acar, 2005: 155*”). Forfaiting, uluslararası ticari işlemlerden doğan vadeli alacakların ihracatçıya rücu hakkı olmaksızın bankalar ve özel finans kurumları tarafından devralınmasıdır. Diğer bir ifade ile, ihracatçının malları sevketmesinden sonra, alacağının vadesinden önce geri dönüşsüz olarak iskonto edilmesidir.

Bu yöntem ile vadeli olarak gerçekleştirilen ihracat işlemleri sonucunda, ithalatçı firma kendi ülkesinde bir bankanın aval⁵ veya kabulünü⁶ taşıyan uluslararası formatta hazırlanmış poliçe ve bonoları ihracatı yapan firmaya vermekte, ihracatçı firma da vadeye kadar beklemeyip bu poliçe ve bonoları forfaiting yapan banka veya finans kuruluşlarına satmaktadır. Burada en önemli husus, ihracatçının sözkonusu bono ve poliçeleri sattıktan ve karşılığını tahsil ettikten sonra kendisine hiçbir şekilde rücu edilememesidir. Poliçe ve bonoların vadelerinde tahsil edilememe riskini tamamen banka üstlenmektedir.

İhracatçı açısından forfaiting, iskonto faizi ve taahhüt komisyonu ödeyerek, mal bedelinin vadesinden önce tahsil edilmesine imkan vermekte, ayrıca kredili ihracatın taşıdığı ülke, kur, transfer, faiz ve ticari risklerden korunma imkanı sağlamaktadır.

Forfaiting işlemi yapan taraf ise, hem ödenmeme riski asgariye indirilmiş bir ticari alacağı devralmakta hem de iskonto geliri, taahhüt komisyonu ve döviz girişi sağlamaktadır.

3.3.9 Döviz Kredileri:

Döviz kredileri, konvertibl yabancı bir para birimine göre düzenlenen sözleşmelere istinaden kullanılan ve alacaklısına yine dövizle ödeneceği garanti edilen kredilerdir. Bankalar, borçlu sıfatıyla yurt dışından kredi temin edebilmekte ve firmalarca yurt dışından sağlanan prefinansman, emtia ve kabul kredilerine aracılık edebilmektedirler.

Bankalar, uluslararası piyasalardan sağladıkları döviz kredilerini kendi döviz pozisyonlarının takviyesinde Türkiye’de veya dışarıda yerleşik kişi ve kurumlara döviz kredisi açmak suretiyle kullanılabilmektedir.

5 Aval, üçüncü bir şahsın, kambiyo senedi üzerindeki imzalardan birinin sahibine bizzat senet üzerinde, müteselsil kefil olmak suretiyle onun borcunu ödememesi halinde senet bedelini ödemeyi kabul etmesidir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN MEVDUAT ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

4.1 Bilgi Teknolojileri ve Mevduat

Türkiye’de, Cumhuriyet ile birlikte oluşturulmaya çalışılan bankacılık sektörünün öncülüğünü, 1924 yılında Türkiye İş Bankasını kurarak devlet yapmıştır. Devlet, 1930 yılında TCMB’yi kurarak, ülkede mali kesimin çatısını oluşturmuştur. Mali sistemin kuruluşundaki bu oluşumun bir sonucu olarak 1980 yılına kadar sisteme büyük ölçüde kamu kesimi hakim olmuş ve sektördeki fiyatın belirleyiciliğini üstlenmiştir. 24 Ocak 1980 kararları ile birlikte, reel sektöre yönelik uygulamaya koyulan liberalizasyon politikalarının bir uzantısı olarak 4 Haziran 1980’de yürürlüğe giren faiz kararnamesi, ve onun hemen ardından çıkartılan 70 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Bankalar Kanununun değiştirilmesi ile Türkiye’de finansal serbestleşmenin temelleri atılmıştır (“*Öcal, 1997: 175*”)

Finansal faaliyetlerin küreselleşmesi ile son on yılda uluslararası sermaye akımlarında bir patlama olmuştur. 1990-1998 döneminde gelişmiş piyasalardaki kurumsal yatırımcılar tarafından yönetilen varlıklar iki misli artarak 30 trilyon doların üzerine çıkmıştır. Bu değer dünya GSYİH değerine eşittir. Sermaye hareketlerinin liberalleşmesi ve menkul kıymet pazarına olan güvenin artmasıyla yatırımlara yöneltilen fonlar ülkelerin ve belgelerin değişen fırsat ve risklerine cevap vermeye başlamıştır (“*Karan, 2003: 18*”).

⁶ Kabul, icaba uygun olarak verilen irade beyanıdır.

Mevduat toplama, bankaların ana işlevlerinden biri olarak, halkın elinde duran atıl parayı saklamak ve değerlendirmek amacıyla halktan toplanmasıdır. Finansal serbestleşme ile yatırımcı, alternatif yatırım araçlarına, bilgi teknolojilerinin bankacılık sektöründe kullanımı ile elde edilen ürünler sayesinde ulaşabilmektedir.

Mevduat, bankalara yatırılan paraların genel adıdır (Acar, 2005: 283). Ülkemizdeki toplam mevduat, tasarruf mevduatı, ticari mevduat, resmi mevduat, diğer kurumlar mevduatı ve bankalar arası mevduattan oluşmaktadır. Toplam mevduatın 1980_2003 yılları arasında sabit fiyatlarla 793 milyar TL'den 2 467 milyar TL ye çıktığı Tablo 10'da görülmektedir. 1980 yılında tasarruf mevduatı toplam mevduatın yüzde 43 ü iken, 2003 yılında bu oran yüzde 55 olmuştur. Tasarruf mevduatı 1980_2003 yılları arasında reel fiyatlarla yüzde 337 artarken; ticari mevduatta yüzde 72 oranında artmıştır.

Tablo10: Mevduatın Türlerine Göre Dağılımı (Milyar TL)

	Toplam Mevduat	Tasarruf Mevduatı	Ticari Mevduat	Resmi Mevduat	Diğer Kurumlar Mevduatı	Bankalar arası Mevduat
1980	793	343	292	42	70	48
1985	1 773	997	413	101	133	127
1990	2 271	844	351	84	311	153
1995	3 383	919	268	48	249	229
2000	1 963	150	489	111	474	739
2003	2 467	1 359	502	120	364	122

Kaynak: www.tcmb.gov.tr (1980 yılı fiyatlarıyla, 1980 =100)

Portföy yatırımları uluslararası ve piyasalar arası yapılabilmektedir. Bir ülkenin ihraç ettiği hisse senedi ve tahvillerin yabancı yatırımcılar tarafından o ülkenin sermaye piyasasında ticaretinin uluslararası işlemlere örnektir. Aynı işlemin ülke sınırları dışında bir merkezde gerçekleşmesi piyasalar arası işlemlere örnektir.

Günümüzde birçok finansal yatırım alternatifi bulunmaktadır. Bunlar; hisse senedi, tahvil, hazine bonusu, gelir ortaklığı senedi ve eurobonddur. Tahvilleri özel

sektör tahvili ve devlet tahvili olarak ikiye ayırabiliriz. Özel sektör tahvillerinin ülkemizde çok fazla gelişme göstermediği Tablo 11’de görülmektedir. İlgili tabloda devlet tahvili 1 511 milyar TL’den 33 204 milyar TL ye arttığı, hazine bonosunun da 823 milyar TL’den 4 993 milyar TL ye yükseldiği görülmektedir. Hisse senetleri 1986-2003 döneminde yüzde 344 artarken; aynı yıllarda devlet tahvili yüzde 2097, hazine bonusu da yüzde 506 oranında artış göstermiştir.

Tablo 11: Menkul Kıymet Stokları (Milyar TL)

Yıllar	Hisse Senedi	Özel Sektör Tahvili	Devlet Tahvili	Hazine Bonosu	Gelir Ort. Senedi	Eurobond
1986	796	131	1 511	823	370	400
1990	2 294	220	2 979	866	126	47
1995	1 949	20	4 457	5 498	108	190
2000	3 785	-0.6	18 942	1 134	0	201
2003	3 538	0	33 204	4 993	0	238

Kaynak: SPK Aylık Bülten (1986 yılı fiyatlarıyla, 1986 =100)

4.2 Vadeli Mevduat:

Mevduat, bankalara yatırılan paraların genel adıdır. İstenildiği zaman geri çekilebilmek üzere yatırılan mevduata vadesiz mevduat; belirli bir süre geri çekilmemek üzere yatırılan paraya vadeli mevduat denir (“Acar,2005: 283”).

Vadeli mevduat, bankaya yatırıldığı tarihten ancak belli bir süre sonra çekilebilen mevduattır. Vadeli mevduat, belli bir vadede ve faiz oranında, faiz getirisi elde etmek isteyen müşterilerin tercih ettikleri bir yatırım aracıdır. Vadeli mevduatın vadesiz mevduattan farkı hesap açılırken mevduatın bankada ne kadar kalacağı kararlaştırılmaktadır. Banka elde ettiği kaynağı müşterinin geri isteme tarihini gözönünde bulundurarak plase eder.

Klasik bankacılıkta kullanılan tek yatırım alternatifidir. Günümüzde birçok yatırım aracı bulunmakla birlikte vadeli mevduat da tercih edilen mevduat türlerinden biridir.

4.3 Tahvil ve Hazine Bonosu:

Hazine bonosu, genellikle bütçe gelirlerinin bütçe harcamalarını karşılayamamasından kaynaklanan bütçe açıklarını finanse etmek amacıyla devlet tarafından çıkarılan, vadesi bir yılı aşmayan borç senetleridir. Benzer şekilde, çeşitli faaliyetlerin finansmanında kullanılmak üzere devlet tarafından çıkarılan uzun vadeli (vadesi bir yılı aşan) borç senetlerine de hazine tahvili ya da devlet tahvili denir (*"Acar,2005: 184"*).

Tahvil, yatırımcısına sabit gelir sağlayan uzun vadeli bir menkul değer türüdür. Tahviller sabit getirili bir menkul kıymet olup, şirketler, devletler, kamu kuruluşları ve mahalli idareler tarafından ihraç edilen bir sermaye piyasası aracıdır. Hazine bonosu, finansman bonosu, varlığa dayalı menkul kıymet gibi menkul kıymetlerden farkı uzun vadeli olmasıdır. Tahviller sermaye piyasasının en önemli araçlarından biri olup, tüm dünyada yaygın olarak kullanılmaktadır. Ülkemizde tahvil ihracı, özellikle özel sektör kuruluşlarınca 1970'li yıllarda başlamış ve önemli bir pazar oluşturmuştur. Bugün Türk sermaye piyasasında özellikle birinci el piyasasında hazine bonosu ve tahvil kesiminin hisse senedi piyasasından daha hareketli olduğu gözlenmektedir. Vadeleri bir yıldan daha uzun olan bir menkul türüdür. Bir yıldan daha kısa olanlar eğer devlet tarafından ihraç ediliyorsa, hazine bonosu, özel sektör tarafından ihraç ediliyorsa finansman bonosu ismini alır (*"Karan, 2001: 371"*).

Tahvil sahibine gelecekte belirli tarihlerde faiz ve anapara ödemelerinde bulunulacağı taahhüt edilen orta ve uzun vadeli bir menkul değer türüdür. Yatırımcı menkul değeri ihraç eden kuruluşa bir borç sözleşmesi ile bağlıdır (*"Karan, 2001: 371"*).

Hazine bonosu, her yıl bütçe kanunu ile belirtilen miktarlarda, gelirlerin giderleri karşılayamadığı dönemlerde, hazine ihtiyaçları için kural olarak en çok bir yıl süre ile Maliye Bakanlığınca çıkarılan bonolardır. Böylelikle bunlar, kural olarak

hazinenin mevsimlik likit ihtiyacını karşılama amacına hizmet etmektedirler (“*Yüksel, 2002: 475*”).

Hazine bonoları kamunun kısa vadeli borcunu ifade eden menkul kıymetlerdir. Hazine bonoları, hamiline yazılı olup indirim ile satılırlar ve vade tarihinden itibaren T.C. Merkez Bankası tarafından nominal değerleri üzerinden geri ödenirler. Hazine bonolarının en kısa vadeli menkul kıymetler olması, geri ödememe risklerinin olamaması, gelirlerinin vergiden muaf olaması ve devlet ihalelerinde teminat olarak kabul edilmeleri gibi nedenlerle hazine bonoları piyasası Türkiye'nin en geniş ve rekabetçi menkul kıymetler piyasası olmuştur. (“*Karan, 2001: 391*”)

Devlet Tahvili ve Hazine Bonosu ihaleyle satılmakta olup faizi arz ve talebe göre belirlenmektedir. İhaleler gerçek ve tüzel kişilere açıktır. Hazine satacağı miktarı gelen gelen tekliflere ve kendi nakit ihtiyacına göre belirlemektedir.

4.4 Repo ve Ters Repo:

Sabit getirili menkul kıymetlerin geri alma taahhüdü ile satımına repo, geri satma taahhüdü ile alımına ters repo denir. Repo yapan taraf, elindeki menkul kıymeti belirlenen süre sonunda geri alma vaadi ile satarak kısa vadeli ihtiyacını karşılamaktadır. Ters repo yapan taraf ise elindeki nakdi, repo süresi sonunda geri satma vaadinde bulunduğu menkul kıymetler karşılığında karşı tarafa borç vermektedir. Repo sayesinde yatırımcılar, kısa vadeli atıl tasarruflarını en verimli şekilde değerlendirme imkanına kavuşmaktadır ki, bu gelir mevduat faizinin oldukça üzerindedir (“*Karan, 2001: 400*”).

Yatırımcı, bankacılık ürünlerini kullanarak repo ve ters repo ile kısa vadede fon ihtiyacını rahatlıkla karşılayabilmektedir.

4.5 Hisse Senedi:

Hisse senedi piyasasında ilk işlem 3 Ocak 1986'da gerçekleşmiştir. 1980'li yıllardan sonra bilgi teknolojilerinin gelişmesiyle yatırım araçları çeşitlenerek

yatırımcılara İstanbul Menkul Kıymetler Borsası (İMKB) ve uluslararası borsalarda işlem gören şirketlerin hisse senetlerine ortak olma imkanı sağlamıştır.

Hisse senedi, bir anonim şirketin sermayesinin birbirine eşit paylardan bir parçasını temsil eden ve kanuni şekil şartlarına uygun olarak düzenlenen hukuken kıymetli evrak hükmünde bir belgedir. Hisse senetleri ile yatırımcı, şirket kârından pay alma hakkı, şirket yönetimine katılma hakkı, oy kullanma hakkı, rüçhan hakkı ve tasfiyeden pay alma hakkına sahiptirler. Hisse senetleri ile yerli ve yabancı yatırımcılar, bir şirketin hisse senetlerini alıp satarak o şirkete ortak olmaktadır.

Hisse senetlerinin başlıca üç avantajı vardır.

1. Temettü geliri⁷
2. Zaman içinde hisse senedinin değerinde meydana gelen artış
3. Rüçhan hakkı⁸

Hisse senetleri piyasalarının bir ülkenin ekonomik gelişiminde çok büyük katkıları vardır. Hisse senetleri piyasaları yoluyla şirketler önemli tutarda özkaynak sağlarken, ülkeler de yurt dışı piyasalardan döviz sağlarlar. Hisse senedi ihraç eden şirketler, yeni ortaklar bularak şirketlerine özkaynak sağlamaktadırlar. Günümüzde tüm ülkeler hisse senedi yolu ile uluslararası sermayeyi ülkelerine çekmek için çaba göstermektedir. Bir çok gelişmekte olan ülke sermaye pazarlarında istikrarı sağlayarak her yıl milyarlarca dolar tutarında ülkelerine döviz sağlamaktadır (“Karan, 2001; 304”).

Hisse senedi piyasalarının ekonomiye katkıları şunlardır;

- Hisse senetleri, geniş halk kitlelerinin küçük tasarruflarını büyük işletmeler içinde bir araya getirerek hızlı bir kalkınma için gerekli sermaye birikimini sağlar.
- Hisse senetleri, üretim araçlarının ve iktisadi işletmelerin mülkiyetini geniş halk topluluklarına dağıtmak suretiyle iktisadi refahı geniş bir tabana yayarlar, daha dengeli bir gelir dağılımını sağlarlar (“Karan, 2001; 304”).

⁷ Temettü, kâr payı.

⁸ Rüçhan hakkı, sermaye artırımında öncelikli alım hakkı.

4.6 Yatırım Fonları:

Yatırımcılardan, katılma belgeleri karşılığı toplanan paralarla belge sahipleri adına riskin dağıtılması ilkesiyle inançlı mülkiyet (güven) esaslarına göre hareket ederek menkul kıymetlerden oluşan portföyü işletmek amacıyla kurulan mal varlığıdır. Söz konusu yatırım fonları, bankalar, aracı kurumlar ve sigorta şirketleri tarafından kurulabilir.

Yatırım fonları kurulurken, fonun çalışma şeklini, yatırım yapılacak kıymetlerin niteliği ve asgari-azami miktarlarını gösteren kuralları içeren içtüzük hazırlanır ve kurucu tarafından tahsis edilecek fon tutarı kadar avans ile içtüzükte belirtilen hükümler çerçevesinde bir portföy oluşturulur.

Oluşturulan portföy paylara bölünerek payları temsil eden katılma belgeleri halka satışa sunulur. Satıştan elde edilen tutarlar ile öncelikli kurucu tarafından tahsis edilen avans geri ödenir. Yönetim ücretinin oranı yatırım fonu içtüzüğünde belirtilir.

Yatırım fonları, içtüzüklerinde belirtilmek kaydı ile aşağıdaki türlerde kurulabilir:

- a. Fon portföyünün en az %51'ini devamlı olarak kurala bağlı olarak yönetenler
- b. Portföyünün tamamını devamlı olarak kurala bağlı yönetenler
- c. Portföyünün en az %80'ini devamlı olarak kurala bağlı yönetenler
- d. A ve B tipi fonlar.

Fon portföyünün en az %51'ini devamlı olarak;

- a. Kamu ve/veya özel sektör borçlanma araçlarına yatırmış fonlar 'Tahvil ve Bono Fonu'
- b. Özelleştirme kapsamına alınanlar dahil Türkiye'de kurulmuş ortaklıkların hisse senetlerine yatırmış fonlar 'Hisse Senedi Fonu'
- c. Belirli bir sektörü oluşturan ortaklıkların menkul kıymetlerine yatırmış fonlar 'Sektör Fonu'

- d. İştiraklerce çıkarılmış menkul kıymetlere yatırmış fonlar ‘İştirak Fonu’
- e. Belli bir topluluğun menkul kıymetlerine yatıran fonlar ‘Grup Fonlar’
- f. Yabancı özel ve kamu sektörü menkul kıymetlerine yatırılmış fonlar ‘Yabancı Menkul Kıymetler Fonu’
- g. Ulusal ve uluslararası borsalarda işlem gören altın ve diğer kıymetli madenler ile bu madenlere dayalı sermaye piyasası araçlarına yatırmış fonlar ‘Altın ve Diğer Kıymetli Madenler Fonu’;

Portföyünün tamamı;

- a. Hisse senetleri, borçlanma senetleri, altın ve diğer kıymetli madenler ile bunlara dayalı sermaye piyasası araçlarından en az ikisinden oluşan ve herbirinin değeri fon portföy değerinin %20’sinden az olmayan fonlar ‘Karma Fon’
- b. Vadesine 90 günden az kalmış sermaye piyasası araçlarından oluşan fonlar ‘Likit Fon’
- c. Portföy sınırlamaları itibariyle yukarıdaki türlerden herhangi birine girmeyen fonlar ‘Değişken Fon’;

Portföyünün en az %80’i devamlı olarak;

- a. Kurul tarafından uygun görülen bir endeksin değeri ile fonun birim pay değeri arasındaki korelasyon katsayısı en az %90 olacak şekilde, endeks kapsamındaki menkul kıymetlerin tümünden yada örnekleme yoluyla seçilen bir kısmından oluşan fonlar ‘Endeks Fon’ olarak adlandırılır.

A ve B Tipi Fonlar

Fon içtüzüklerinde belirtilmek suretiyle, portföy değerinin aylık ağırlıklı ortalama bazda en az % 25’ini, devamlı olarak mevzuata göre özelleştirme kapsamına alınan Kamu İktisadi Teşebbüsleri dahil Türkiye’de kurulmuş ortaklıkların hisse senetlerine yatırmış fonlar; A tipi, diğerleri B tipi olarak adlandırılır ve bu tipler fon türleri ile birlikte belirtilir.

Yatırım fonlarının en önemli avantajı vadesiz olmasıdır. Katılma belgeleri işlem saatleri içinde olmak kaydı ile istenilen zamanda alınıp satılabilir (“AHE, 2004: 84-85”).

4.7 Eurobond:

Eurobond, kendi ülkeleri dışındaki piyasalardan finansman sağlamayı amaçlayan devlet ve kuruluşların dış borçlanma amacıyla uluslararası piyasalarda ihraç ettikleri yabancı para cinsinden tahvillere denir.

Uluslararası finansal piyasalar, çeşitli nedenlerle kendi ülkeleri dışındaki piyasalardan finansman sağlamayı amaçlayan devlet ve şirketlerle, tasarruflarını yine çeşitli nedenlerle kendi ülkeleri dışındaki kuruluşlara kullandırılan kişi ve kuruluşların biraraya gelerek oluşturdukları piyasalardır.

Türk Eurobondları, Hazine Müsteşarlığı başta olmak üzere, bir kısım yerli kurum ve kuruluşların yurtdışı piyasalarda ihraç ettiği kıymetlerdir. Mevcut Türk Eurobondları sabit faiz ödemeli olup, vadeleri 5 ile 30 yıl arasında değişmektedir. Alım-Satım işlemleri, Tezgah Üstü denilen organize olmamış piyasalarda yapılmaktadır. Kuponlu satılan bu kıymetlere kupon ödeme dönemlerinde kupon faizi, vade sonunda ise son kupon ve anapara ödemesi yapılmakta, kupon faizi ve anapara ödemeleri ihraç edildikleri döviz cinsinden gerçekleştirilmektedir.

Eurobondların özellikleri;

1. Yatırımcıları profesyonel ve kurumsal yatırımcılardır,
2. Uluslararası konsorsiyum aracılığı ile ihraç edilirler,
3. Tek bir ülke yasasına tabi değildirler,
4. Alım satım işlemleri “tezgahüstü piyasalar”da yapılır,
5. Birden fazla ülkede eşanlı olarak ihraç edilirler,
6. Vergi avantajı vardır,
7. Konvertibl para cinsinden ihraç edilirler,

Eurobond ihraçları genellikle uluslararası bankalar konsorsiyumu tarafından yönetilir ve satılır. Uluslararası tahvil ihracında en önemli unsur, ihraççı kuruluşun riski ve bu riski karşılamak üzere benzer niteliklere sahip belirli bir referans getirinin üzerine

ödeyeceği risk pimidir. İhraççı kuruluşun risk düzeyinin belirlenmesi için ise, uluslararası alanda kabul görmüş derecelendirme şirketleri tarafından verilen puan dikkate alınmaktadır. İhraççıya verilen derece yükseldikçe, ödenen risk pimi de azalmaktadır.

BEŞİNCİ BÖLÜM

BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN TÜRK BANKACILIK SEKTÖRÜNE KAZANDIRDIĞI HİZMET VE ÜRÜNLER

5.1 Telefon Bankacılığı :

Telefon bankacılığı, bilgi teknolojilerinin bankacılık faaliyetlerinde kullanımı ile elde edilen ürünlerden biridir. Banka müşterileri ev ve ofis ortamında telefon aracılığı ile banka veri tabanına erişerek kendi hesapları üzerinde istedikleri işlemleri yapabilmektedirler. Telefon bankacılığında bankalar tarafından müşterilerine özel şifreler ve müşteri numaraları verilmektedir.

Bankalar ev ve ofis bankacılık sistemi ile yeni hizmetler sunabilirken, diğer taraftan maliyeti oldukça yüksek olan yeni şubeler açma yerine geniş bir coğrafi bölgeye daha ucuz hizmet götürme olanağı elde etmektedirler ("*Bensghir,1996:284*").

Telefon bankacılığı ile bankalar müşterilere bakiye sorma, hesaplar arasında virman ve havale yapma, fatura ödeme, kredi kartı borcu öğrenme ve ödeme, döviz alış-satış, vadeli ve vadesiz hesap açma, vergi ve sigorta primi ödemeleri ve yatırım hesabı işlemleri yapabilmektedirler. 1996 yılında İş bankası öncülüğünde telefon bankacılığı ilk olarak kullanılmaya başlanmıştır.

Tablo 12de Türkiye’de faaliyet gösteren ticari bankaların telefon numaraları bulunmaktadır. Müşteriler, bankaların telefon bankacılığı hizmetinden tablo 12 deki telefonlar aracılığı ile faydalanabilirler.

**Tablo 12:Telefon Bankacılığını Kullanan Bankalar ve Telefon Numaraları
Bankalar (30.05.2005 Tarihi İtibariyle)**

Banka Adı	Telefon Numaraları
Akbank	444 25 25
Alternatif Bank	444 00 55
Anadolubank	444 55 50
Citibank	444 05 00
Denizbank	444 08 00
Finansbank	444 09 00
HSBC	444 01 11
Koçbank	444 05 55
MNG Bank	444 06 64
Oyakbank	444 06 00
Şekerbank	444 78 78
Tekstilbank	444 00 50
Türk Dış Ticaret Bank	444 01 44
Türk Ekonomi Bankası	444 06 66
Türkiye Garanti Bankası	444 03 30
Türkiye Halk Bankası	444 44 00
Türkiye İş Bankası	444 02 02
Türkiye Vakıflar Bankası	444 07 24
TC Ziraat Bankası	444 00 00
Yapı ve Kredi Bankası	444 04 44

5.2 İnternet Bankacılığı :

İnternet bankacılığı da bilgi teknolojilerinin bankacılık faaliyetlerinde kullanımı ile elde edilen diğer bir üründür. Bankalar internet bankacılığı ile 24 saat hizmet sunmaktadırlar. Ayrıca müşteriler ve bankalar internet bankacılığı ile zaman ve maliyet tasarrufu sağlamışlardır.

Müşterilerine internet bankacılığıyla sunulan bankacılık hizmetleri vadeli ve vadesiz hesap bilgilerinin dökümü, hesap hareketlerinin izlenmesi, kredi kartı ekstrelerine ulaşım hizmetlerinden, hesaplar arasında elektronik fon transferine ve

dönemsel fatura ödemelerine kadar uzanmaktadır. Müşteri banka personeli ile yüz yüze gelme gereği duymadan ve evlerinden çıkmadan internet bankacılığı ile bankacılık işlemleri hakkında kolay ve hızlı bilgi elde edebilir ve işlemlerini dilediği şekilde gerçekleştirebilmektedirler.

İnternet bankacılığında hedef kitle yalnızca bireysel bankacılık hizmetlerinden yararlanan müşterilerle sınırlı değildir. Bireysel bankacılık yanında kurumsal bankacılık hizmetleri de gerçekleştirilebilir. Ayrıca internet üzerinden sadece bankacılık işlemleri değil, menkul kıymet alım satım işlemlerini gerçekleştirmek de imkan dahilindedir. Türkiye’de internet bankacılığının ilk uygulamasını, 1997 yılında Türkiye İş Bankası başlatmıştır.

Tablo 13’de Türkiye’de faaliyet gösteren bankaların internet adresleri bulunmaktadır. Banka müşterileri, şifreleriyle tablo 13 deki adreslerden işlemlerini kolay ve hızlı biçimde yapabilmektedirler.

Tablo 13: Türkiye'de İnternet Bankacılığı Hizmeti Veren Bankalar (30.05.2005 Tarihi İtibariyle)

Banka Adı	İnternet Adresleri
Akbank	www.akbank.com.tr
Alternatif Bank	www.abank.com.tr
Anadolu Bank	www.anadolubank.com.tr
Citibank	www.citibank.com.tr
Denizbank	www.denizbank.com.tr
Finansbank	www.finansbank.com.tr
HSBC Bank A.Ş.	www.hsbc.com.tr
Koçbank	www.kocbank.com.tr
MNG Bank	www.mng.bank.com.tr
Oyakbank	www.oyakbank.com.tr
Şekerbank	www.sekerbank.com.tr
Tekfen Bank A.Ş.	www.tekfenbank.com.tr
Tekstilbank	www.tekstilbank.com.tr
Türk Dış Ticaret Bankası	www.disbank.com.tr
Türk Ekonomi Bankası	www.teb.com.tr
Türkiye Garanti Bankası	www.garanti.com.tr
Türkiye İş Bankası	www.isbank.com.tr
TC Ziraat Bankası	www.ziraat.com.tr
Türkiye Halk Bankası	www.halkbank.com.tr
Türkiye Vakıflar Bankası	www.vakifbank.com.tr
Yapı ve Kredi Bankası	www.ykb.com.tr

5.3 Elektronik Fon Transferi (EFT) :

Finansal kurumlar ve özellikle bankaların, bilgisayar ağlarının kullanımında öncü oldukları söylenebilir. Bankaların çoğunda gerçek zamanlı işlem görebilen terminaller yaygın bir biçimde kullanılmaktadır. Bu terminaller bilgisayar ağları yardımıyla ana bilgisayara ve birbirlerine bağlanırlar. Elektronik Fon Transferi (EFT) bankaların bu bilgisayar ağları sayesinde birbirleri ve müşterileri arasında yaptıkları fon transferinde tercih ettikleri bir yöntemdir (“*Kidwell, 1990: 458*”).

Finansal kurumlar arasında kullanılan elektronik haberleşme sistemleri, bu kurumlar arasında fon transferine olanak tanır. A ve B bankası olmak üzere iki finansal kurum aracılığı ile fon transferi emri veren ve alanlar arasında fon transferi şöyle gerçekleşmektedir: Fon transferi emri veren taraf A bankasına telefon, teleks, posta, terminal ya da şahsen başvurmuştur. Bu talebi alan A bankası fon transfer işlemlerini yaparak SWIFT, Reuter kanalı ya da bankalar arası elektronik sistemleri kullanarak B bankasına transferi gerçekleştirir; B bankası da transfer alıcısı ile irtibata geçerek fon teslimini gerçekleştirmektedir ("*Lipis, 1985: 160*").

EFT sisteminin kuruluşundaki amaçlar;

- 1- Bankalararası güvenli fon transferi sağlamak,
- 2- Bankalararası fon transferini hızlandırmak,
- 3- Piyasadaki nakit kullanım oranını azaltmak,
- 4- İşlemleri daha kolay ve hızlı sağlamak.

EFT ile klasik bankacılıkta olduğu gibi fonların bir yerden bir başka yere banknot, çek ve ödeme emri gibi şekillerle fiziki olarak değil, modern iletişim teknikleriyle kısa sürede ve kaydi olarak transfer edilmektedir. Böylelikle, EFT sistemleri bir bakıma kaydi para ile ödeme sisteminin bankalar arasında yaygın biçimde kullanılmaya başlanmış ilk halidir ("*Vartanian, 2000: 7*").

5.4 Otomatik Para Çekme Makineleri (ATM) :

Başlangıçta müşterilerin para çekme, para yatırma, hesaba havale ve bakiye sorma gibi klasik banka işlemlerini gerçekleştirmek üzere banka şubelerinde ve şube yakınlarında kurulmuş olan ATM'ler, günümüzde teknolojik gelişmelerle güvenlik ve sistem etkinliğinin artması ile büyük mağazalar ve benzin istasyonları içinde kurulmuş ve birer şube kimliğinde geniş bir coğrafi alana dağılmışlardır. Geniş coğrafi alana yayılan otomatik para çekme makineleri iletişim hatlarıyla ana bilgisayarda oluşturulan veri bankalarını harekete geçirmek suretiyle çalışmaktadır ("*Bensghir, 1996: 280*").

Bankalarda personel ve şube masraflarını ortadan kaldıran ATM'ler üniversiteler, tren istasyonları, fabrikalar, havaalanları, otobüs terminalleri ve büyük alışveriş merkezlerine yerleştirilerek 24 saat kesintisiz hizmet sunarak müşterilere bankacılık hizmetlerinde kolaylık sağlamaktadır.

Bankamatikler aracılığıyla;

-Anlaşmalı yurtiçi bankaların Visa ve Mastercard logolu bankamatik ve kredi kartlarıyla para çekilebilir,

-Para yatırılabilir,

-Yatırım hesabınız varsa yatırım fonu, altın, hisse senedi, hazine bonusu alıp satılabilir, repo yapılabilir,

-24 saat lotaltı hisse senedi alınıp satılabilir,

-Kontör yüklenebilir,

-Döviz çekilebilir,

-Mevduat hesabınızın hesap özetini alınabilir.

Tablo 14: ATM Sayıları

	1999	2000	2001	2002	2003	2004
ATM	9.939	11.991	12.127	12.069	12.857	13.544

Kaynak: Bankalararası Kart Merkezi (2005)

Tablo 14 de Bankalararası Kart Merkezinin 1999-2004 yıllarına ait ATM sayıları gösterilmektedir. ATM sayıları bilgi teknolojilerine yapılan yatırımların artmasıyla son altı yılda yaklaşık olarak yüzde elli oranında artmıştır.

5.5 Kiosk Bankacılığı (Netmatik):

Kiosk, müşteri ilişkilerinin interaktif bir şekilde yürütülmesini sağlayan bir bilgi merkezi şeklindeki bilgisayara verilen genel sistemdir. ATM makineleri görünümünde tasarlanan dokunmatik ekranlı kiosklar alışveriş merkezlerinde, açık hava ortamlarda, sinemalarda ve her türlü genel ortamda kabin içinde yada dışında serbest olarak kullanılabilir. Kiosk aracılığıyla, kamusal internet erişimi, alternatif bankacılık on-line işlemler, bilet, rezervasyon işlemleri, hizmet tanıtımları, bilgi

görüntüleme, şehir ve bina rehberleri, turistik bilgiler, insan kaynakları, promosyon, kredi izleme ve her tür kart bazlı hizmetler verilebilmektedir. Birer bağlantı ve haberleşme merkezi olan kioskların kullanım amacı etkileşimli sanal ortamda bireylerin ürünlere, hizmetlere ve bilgilere hızlı ve etkin ulaşımını sağlayacak tam bir çözüm oluşturmaktadır (“Yereli, 2002: 112”).

İlk olarak T.İş Bankası tarafından 1999 yılında kullanıma sunulan kiosklar internet bankacılığının tüm hizmetlerini değişik ortamda müşterilerine sunmuştur. ATM’den tek farkı nakit çekim yapılamamasıdır. Günümüzde birçok özel sermayeli ticaret bankaları müşterilerine kiosklarla hizmet sunmaktadır.

Netmatiklerde bankamatik ve kredi kartı kullanarak;

- Havale ve EFT yapılabilir, ileri tarihli havale talimatı verilebilir,
- Yatırım hesabınız varsa; altın, yatırım fonu, hisse senedi, hazine bonusu alınıp satılabilir, repo yapılabilir,
- Fatura ödenebilir,
- Motorlu taşıtlar vergisi ve trafik cezaları ödenebilir,
- Döviz alış satışı yapılabilir,
- Vadesiz döviz hesabına havale yapılabilir,
- Kredi kartı, tüketici kredisi, ek kart ve ek hesap başvurusu yapılabilir,
- Kredi kartı borcunu ödenebilir,
- Kredi kartı borcunu görebilir, hesap kesim tarihi değiştirilebilir,
- Tüketici kredisi taksitleri ödenebilir,
- Üniversite harç ücretleri ödenebilir,
- Yatırım hesabı, vadeli YTL, vadeli-vadesiz döviz hesabı açılabilir.

5.6 Kasamatik:

Kasamatik, hesaba anında para yatırma, kredi kartı borcu ödeme ve nakit havale yapma işlemlerini gerçekleştiren şube dışı bankacılık araçlarından biridir. 24 saat kasamatikler aracılığı ile hesabınıza para yatırabilir ve anında parasal işleminizi yapabilirsiniz. Güvenlik nedeniyle genelde banka şubelerinin içine konumlandırılmıştır. Kasamatiklerin içinde özel para okuyucusu bulunmaktadır.

Şube dışı alternatif hizmet kanalları arasında yer alan Kasamatik cihazları ile gişelerdeki iş yüklerinin hafifletilerek işlem maliyetlerinin düşürülmesi amaçlanmaktadır. Farklı cinsteki ve kúpürdeki paraları tanıma ve ayırt edebilme özelliğine sahip Kasamatik cihazlarından işlem yapılabilmesi için bankamatik kartı ve kredi kartı kullanılması gerekmektedir.

5.7 WAP-GPRS Bankacılığı:

WAP (Wireless Application Protocol), 1997 yılında Ericsson, Nokia, Motorola ve Unwired Planet öncülüğünde kurulan WAP forum tarafından geliştirilmiş, mobil cihazlar üzerinden internete erişim sağlayan kablosuz iletişim standardıdır. GSM teknoloji ile mobil telefonların ekranlarından standart yöntemlerle WEB tabanlı hizmetlere ulaşılabilmesini sağlayan bir teknolojidir. Mobil olarak bilgiye erişme olanağı sağlanmaktadır. WAP ile erişilebilecek hizmetler arasında tüketiciye ve kurumlara yönelik; bankacılık, elektronik ticaret, elektronik posta ve kurumsal bilgi hizmetleri sayılabilmektedir ("*Ertürk,1999:22*").

WAP veya GPRS özelliği olan cep telefonları aracılığıyla

- Hisse senedi alış-satışı yapılabilir,
- Repo yapılabilir,
- Hesap özeti alınabilir,
- Yatırım işlemleri yapılabilir,
- Havale-EFT gönderilebilir,
- Kredi kartı borcu ödenebilir,
- Fatura ödemesi gibi işlemler yapılabilir.

WAP özellikli cep telefonlarda sesli telefonla yapılabilen işlemler ekranlarında görüntülü olarak yapılabilir.

5.8 Kredi Kartı ve POS Kullanımı:

Kredi kartı, mal ve hizmet alımında, para yerine kullanılabilen plastik kartlardır. Kişilere tanınan limitler dahilinde kullanılabilen gerektiğinde nakit de çekilebilen, bir anlamda düşük faizli kredi kullanma imkanı sunan ve bu şekilde yapılan mal ve hizmet alımı bedelinin taksitler halinde ödenmesi durumunda bankalara komisyon va faiz geliri sağlayan ürünlerdir.

Önceleri ABD’nde başlayıp Türkiye’de de hızla yayılan kredi kartları ve banka kartları da bankacılığın hizmetleri arasında yer alır. Kredi kartları tüketim harcamalarında nakit para ve çeklere rakip bir ödeme aracı olarak gelişmektedir. Kart sahibi, cebinde nakit taşıma gereği duymadan alışverişini yapabilmekte ve hatta banka kartlarındaki uygulamada olduğu gibi hesaba borç kaydı bildirimine kadar geçecek süreyi de kredi kullanımı biçiminde geçirebilmektedir (“*Yüksel, 2002: 213*”).

Kredi Kartı; banka ve kartlı sistem kurma veya kart çıkarma amacıyla kurulmuş şirketlerin, kendi kurdukları sistem çerçevesinde yurtiçinde ya da yurt dışında aynı amaçlarla kurulmuş şirketlerle yaptıkları anlaşmalara dayanarak, sahipliği kendilerine ait olmak üzere çıkardıkları, taşıyana mal, hizmet veya para sağlama ile her türlü ödemeleri yapma olanağı sağlayan plastik kartlardır (“*Schutzer, 1998: 185*”).

Banka müşterileri, kredi kartları ile bankamatikleri kullanarak nakit çekme, kredi kartı borcu ödeme, havale yapma ve kredi kartı hesabına ait borç tutarlarını öğrenebilirler.

İlk defa 1974 yılında ABD’de büyük petrol şirketleri tarafından kullanılmaya başlayan POS büyük mağaza, otel, benzin istasyonu gibi yerlere yerleştirilen terminaller aracılığı ile banka ile bağlantı kurularak, satın alınan mal ya da hizmet bedelinin müşteri hesabından satıcı hesabına aktarılmasını sağlamaktadır. Kısaca kredi kartı sahibi anlaşmalı işyerlerinden kendisine tanınan limitler dahilinde alışveriş yapma ve nakit para çekme imkanına sahiptir.

Satış anında ödemenin yapılmasını sağlayan kredi kartı ve pos cihazları, banka müşterilerini nakit taşıma zorluğundan kurtarmaktadır. Diğer bir deyişle müşteriler kredi kartı kullanarak nakit taşımadan mal ve hizmet satın alma olanağı sağlamaktadırlar.

Bankalar gerek bireylere gerekse ticari kuruluşlara nakit kredi kullanma, alışveriş kolaylığı ve hesaba borç geçilmesini sağlamak üzere çeşitli kartlar sunmaktadırlar. Kredi kartı sözleşmelerinde harcama limiti, kart sahiplerinin gelir düzeyi ve ödeme gücüne göre belirlenir. Kullanıcılara ödeme kolaylığı ve döner kredi kullanma olanağı sağlayan kredi kartları ticari kuruluşlara ise, rekabet avantajının yanı sıra nakit çıkışlarını düzenlemede yardımcı olmaktadır ("*Bensghir, 1996: 287*").

POS, perakende satış yerlerinde veya hizmet işletmelerinde bulunan otomatik terminaller yardımıyla mal ve hizmet edinme bedellerinin nakit kullanılmaksızın plastik kartlar aracılığı ile elektronik yolla ödenmesidir. Bu işlemde; müşterinin bir veri taşıyıcısı ile donatılmış bir plastik karta ve bu karta ait bir şifreye, üye işyerinde ise telefon hatlarıyla iletişime açık elektronik terminale ve bu terminale müşterinin şifresini girebilmesi için bir klavye ye ihtiyaç vardır ("*Yereli, 2002: 63*").

Bankalar, üyelik anlaşması yapan işyerlerine POS cihazı vermektedirler. POS cihazlarından kredi kartları geçirilerek provizyon işlemi gerçekleştirilmekte ve ödeme direkt telefon ile yapılmaktadır.

Tablo 15: 1999-2004 Yılları Arası Kredi Kartı Sayıları

	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Visa	6.687.284	8.280.783	7.829.906	7.947.302	9.572.460	13.202.147
Master Card	3.306.237	5.068.747	6.102.024	7.718.049	10.255.667	13.450.664
Diğer	52.122	58.947	64.876	40.019	35.040	28.317
Toplam	10.045.643	13.408.477	13.996.806	15.705.370	19.863.167	26.681.128

Kaynak: Bankalararası Kart Merkezi (2005)

Tablo 16: 1999- 2004 Yılları Arası POS Sayıları

	1999	2000	2001	2002	2003	2004
POS	188.957	299.636	364.636	495.718	662.429	912.118

Kaynak: Bankalararası Kart Merkezi (2005)

Tablo 17: 1999- 2004 Yılları Arası Kredi Kartı İşlem Adet ve Tutarları

Visa/Master Card ve Diğer kredi kartlarının kullanım adetleri(Turist kartları dahil)(Milyon)

	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Alışveriş	308	405	464	596	788	1080
Nakit Avans	52	60	48	42	45	56,3
Toplam	360	465	512	638	833	1136,3

Kaynak: Bankalararası Kart Merkezi (2005)

Tablo18: Visa/Master Card ve Diğer kredi kartlarının yurtiçi kullanım cirosu (Turist kartları dahil) (Milyon YTL)

	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Alışveriş	3.797	7.749	12.679	22.567	36.064	59.035
Nakit Avans	1.518	2.749	2.449	3.046	4.270	6.653
Toplam	5.315	10.498	15.128	25.613	40.334	65.688

Kaynak: Bankalararası Kart Merkezi (2005)

Tablo 19: Kartlı ödeme sistemi döviz girdi çıktısı (milyon dolar)

	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Döviz Girdisi	856	1.165	1.081	1.261	1.373	1.663,52
Döviz Çıktısı	519	647	457	543	726	948,41

Kaynak: Bankalararası Kart Merkezi (2005)

5.9 SWIFT Uygulaması:

SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication- Dünya Bankalararası Finansal Teleiletişim Birliği) bankacılık hizmetleri temeline dayalı dünya çapında bir bilgi iletişim örgütüdür. SWIFT, üye ülkelerin aynı teknolojik yapıya sahip olması için çalışmakta, fon transfer sistemlerinin geliştirilmesi amacıyla çeşitli

modeller hazırlamakta, bankalara yeni iletişim ve bilgisayar sistemleri kurma konusunda öneriler sunmaktadır.

Türkçe anlamı; Dünya Bankalar arası Mali iletişim Kurumu olan ve uluslararası alanda bankalararası mesaj alışverişi sağlayan SWIFT, 1973 yılında 15 ülkede 239 bankanın kurduğu kâr amacı gütmeyen bir kooperatiftir. Sistemde bankalar başka bir ülkedeki şubesi veya çalıştıkları banka ile iletişim kurmakta, müşteri ve banka havaleleri, döviz teyitleri, uzun vadeli krediler ve mevduatlar, faiz ödemeleri ve alacak ihbarnameleri gibi çeşitli mesajlar taşınmaktadır (“*Uzkesici, 1994: 78*”).

Türkiye’de Mart 1998 yılı itibariyle sisteme üye olmak için 27 ulusal banka ve 4 yabancı banka olmak üzere toplam 31 banka adaylık yükümlülüklerini yerine getirmiştir. Türk bankalarının dış muhabirleri ile elektronik iletişim sağlamasına imkan veren SWIFT ağına bağlanması Şubat 1989’da gerçekleşmiştir. Türk sermayeli özel bankaların %85’i ve kamu bankalarının ise%80’i SWIFT’e üye durumundadır (“*Vartanian, 2001: 3*”).

Bu sistem içindeki bankaların herbirinin kendilerine ait SWIFT kodu bulunmaktadır. Bu kodlar kullanılarak para transferleri gerçekleştirilir.

Türkiye’de SWIFT sistemine üye olan bankaların SWIFT kodları aşağıdaki tabloda verilmektedir.

Tablo 20: SWIFT sistemine dahil bankalar ve kodları

Banka Adı	SWIFT Kodu
Adabank	ADABTRIS
Akbank	AKBKTRIS
Altarnatifbank	ALFBTRIS
Anadolubank	ANDLTRIS
Denizbank	DENITRIS
Finansbank	FNNBTRIS
HSBS	MIDLTRIX
Koçbank	KABATRIS
MNG Bank	MNGBTRIS
Oyakbank	TBBKTRIS
Şekerbank	SEKETR2A
Garanti Bankası	TGBATRIS
T. Halk Bankası	RHBTR2A
T. Vakıfbank	TVBATR2A
T. Ziraat Bankası	TCZBTR2A
T. İş Bankası	ISBKTRIS
Yapı ve Kredi Bankası	YAPITRIS

5.10 Otomatik Ödeme Talimatları:

Bankaların protokol imzalamış olduğu kurum ve kuruluşlara (anlaşmalı mahallerdeki su, elektrik, telefon, doğalgaz faturaları) tek bir elektronik fatura tahsilatı talimatı alınmak suretiyle son ödeme tarihinde otomatik virman hizmetiyle tahsil edilmektedir. Müşteriler vadesiz mevduat hesabı ile birden fazla otomatik ödeme talimatı verebilmektedir.

Otomatik ödeme talimatları sadece fatura ödemeleri için değil kira ödemeleri, aidat, kooperatif, okul, dersane gibi tüm düzenli ödemelerini gerçekleştirebilmektedir.

5.11 ek:

Ekonomik yaşamda ekler, deme aracı olarak kullanılan ve bankadaki, senet olarak elden ele dolaşabilen (mobilize edilmiş) bir alacağı temsil ederler. ek hukuken, TK'nda yazılı koşullara uygun olarak, bankadaki alacak üzerine çekilen, ödeme havalesi biçiminde bir değerli kağıttır ("*Yüksel, 2002: 291*").

Bankalar cari hesabı bulunan gerçek veya tüzel kişilere talep etmeleri durumunda ek kullanırabilir. Günümüzde tüm ticari bankalar, müşterilerine ek verebilirler. Banka müşterileri istedikleri şehirden ve istedikleri bankadan komisyon ödeyerek çeki tahsil edebilirler.

eklerin bir ödeme aracı olarak kullanılması, paraların bir hesaptan diğer bir hesaba kolaylıkla aktarılması bankaların, kaydi veya banka parası yaratmasına olanak vermektedir. Kaydi para, maddi varlığı olmayan yalnızca bankaların hesaplarına alacak ve borç kaydı dşlmek suretiyle yaratılan bir değerim, bir ödeme aracı olarak tanımlanabilir.

5.12 IMKB Takasbank A.ř. :

Türkiye'de menkul kıymetlerin takası, saklanması ve uluslararası standartlarda numaralandırılması ile görevlendirilmiş bir sektör bankasıdır. Takasbank, SPK tarafından Türkiye'nin "Merkezi Saklama Kuruluşu" olarak kabul edilmiştir. IMKB'de gerçekleşen tüm menkul kıymet alım-satım işlemlerinin takası da Takasbank tarafından gerçekleşmektedir. Takasbank, kurduğu Takasbank Elektronik Transfer Sistemi (TETS) ile aracı kurumların da TCMB'nin EFT sistemine birer alt ye olarak dahil olmalarını sağlamıştır; bu sayede, sermaye piyasaları ile para piyasaları arasındaki fon akımlarının en hızlı, en güvenilir ve en ucuz şekilde yapılmasını sağlayan köprü olma işlevini başarı ile sürdürmektedir.

5.13 Kredi Kayıt Bürosu A.Ş. :

Faaliyet konuları para ve sermaye piyasası ile sigortacılık olan mali kurumlar arasında bireysel kredilerin takip ve kontrolünü sağlamak üzere gerekli olan bilgi paylaşımını gerçekleştirmek amacıyla, 1995 yılında 11 bankanın ortaklığı ile Kredi Kayıt Bürosu A.Ş. (KKB) kurulmuştur. BDDK tarafından uygun görülen şirketler de KKB'ye üye olabilmekte ve KKB yönetim kurulu tarafından belirlenen üyelik ücretini ödeyerek KKB hizmetinden yararlanabilmektedirler. KKB, bireysel ve kurumsal kredilerin takip ve kontrolü için gerekli olan bilgiyi üyelerinin kullanımına sunmaktadır.

SONUÇ

1980'li yıllarda özellikle yabancı bankaların Türkiye'de hizmet vermeye başlamasıyla bankacılık sektöründe yaşanmaya başlayan yoğun rekabet ortamı, sektörü çok önemli evrelerden geçirmiş ve bankaları yeni pazarlama stratejileri geliştirmeye ve daha geniş kitlelere hizmet vermeye yöneltmiştir. Bu kapsamda, müşterilerine daha iyi hizmet verebilmek, müşteri portföyünü artırarak personel ve işlem maliyetini düşürmek ve böylece şube personelinin ana konuları arasında olan satış yapmaya daha fazla zaman ayırmak için, ATM sayısı, on-line bağlantıya sahip şube sayısı, EFT ve SWIFT sistemlerinin kullanımını artıran, WAP bankacılığı, telefon bankacılığı ve internet bankacılığı gibi bireysel bankacılık hizmetleri vermeye başlayan bankalar bu konuda gerekli tüm yatırımlarını teknolojik gelişmeler paralelinde gerçekleştirmişlerdir.

Gerek altyapı ve teknoloji, gerekse uygulanan mevzuat, bilgi birikimi ve personel donanımı açısından Avrupa Birliği bankacılığıyla rekabet edebilecek düzeyde bulunan sektörlerden biri olan bankacılık sektörü, global ve yerel bir takım olumsuzluklar neticesinde oluşan ekonomik ve mâli krizlerden etkilenerek özellikle son on yıl içinde pekçok güçlüklerle karşılaşmıştır. Özellikle 1994, 1998, 2000 ve 2001 yıllarında yaşanan ekonomik krizlerde Türk Bankacılık Sistemi derin yaralar almıştır.

1980'li yıllardan itibaren küreselleşme olgusu bir dizi gelişme ve değişimle birlikte etkilerini göstermeye başlamıştır. Bu değişim sürecinde sermaye hareketlerinin serbestleşmesi, hacminin artması ve bilgi teknolojisinin avantajları ile büyüyen dünya ekonomisi önemli bir hacme ulaşmaktadır.

Küreselleşmenin finansal piyasalar üzerindeki etkileri sermaye birikimi, sermayeye sağlanan giriş çıkış serbestliği, kolay bilgi akışı, teknolojik imkanların gelişmesi olarak belirtilebilir. Küreselleşmenin finansal piyasalar üzerinde bir takım zorlukları da beraberinde getirdiği söylenebilir. Çünkü bir tarafta reel ekonomi varken diğer tarafta spekülâtorler tarafından yönetilen sıcak para vardır. Finansal piyasaların en önemli kurumları bankalar olduğu içinde bankalarda zaman zaman yükümlülüklerini yerine getirmekte zorlanabildiği gözlenmektedir. Ülkemizde 1994, 1999, 2000 ve 2001

krizleriyle bankacılık sektörü sıcak para çıkışlarının etkisiyle likidite sıkıntısı yaşamış ve finansal krizler yaşamıştır.

İçinde bulunduğumuz dönem bilginin ve bilgi teknolojilerinin en etkin biçimde kullanıldığı dönemdir. Ülkemizde özellikle 1980 sonrası bankacılık sektörü, bilgi teknolojilerine yatırım yaparak nitel bir dönüşümü gerçekleştirmektedir.

Mevduat toplama ve kredi verme bankaların ana işlevlerinden biridir. Halkın elindeki tasarrufların toplanması ve belirli koşullarda ihtiyaç sahiplerine ödünç vermesini kapsar. Bilgi teknolojileriyle değişim süreci yaşanan ülkemiz bankacılık sektöründe bankaların ana işlevleri çeşitlenerek kendi içlerinde alternatiflerini yaratmıştır.

Bilgi teknolojilerinin kredi fonksiyonu üzerindeki etkilerine baktığımızda ihtiyaca göre kredilerin çeşitlendiğini söyleyebiliriz. Banka müşterilerinin bireysel ve ticari nitelikteki ihtiyaçlarına göre kredi alabilmeleri mümkün olabilmektedir. Kredileri nitelik açısından nakdi ve gayrinakdi krediler olarak ikiye ayrılmış. Müşterilerin nakdi olmayan kredileri gayrinakdi krediler olarak karşılanabilmektedir, yada kısa, orta ve uzun vadede müşterilerin ihtiyaçları karşılanabilmektedir. Müşterilerin çek, fatura vb gibi kısa vadeli likit ihtiyaçları kredili mevduat ile giderilebilirken gayrimenkul, araç yada yatırım malı gibi ihtiyaçlarını leasing kredisi ile karşılanabilmektedir. Ayrıca ihracatın kredili olması durumunda kısa süreli alacakların ve riskin satın alınmasını factoring yoluyla yapabilmektedirler. Gayrinakdi kredilere örnek olarak da teminat mektuplarını örnek gösterebiliriz. Bankalar teminat mektuplarıyla bir işin yerine getirilmesini güven altına alırlar.

Bilgi teknolojilerinin mevduat üzerindeki etkilerine baktığımızda ise yatırım araçlarının da kendi içinde alternatiflerini yarattığını söyleyebiliriz. Müşteriler vade yapılarına göre ellerindeki atıl parayı ekonomiye kaynak olarak aktarabilmektedirler. 1986 yılında resmi olarak faaliyete başlayan İstanbul Menkul Kıymetler Borsası ile elektronik ortamda hisse senedi alıp satılabilmektedir. Müşteriler istedikleri şirketin hisselerini satın alarak şirketlere ortak olabilmekte, şirket kârlarından temettü geliri elde edebilmekte ve rüçhan hakkı elde edebilmektedirler. Vadeli mevduata alternatif olarak

müşteriler devlet tahvili ve hazine bonolarına yatırım yapabilmekte ve vergi avantajlarından yararlanabilmektedirler. Eurobond ise birikimlerini yabancı para cinsinden yatırım araçlarında değerlendirmeyi tercih eden ve uzun vadeli yatırım yapmayı düşünen kişi ve kuruluşlara yönelik yatırım enstrümanıdır. Eurobond ile yatırımcı uluslararası piyasalara borç vermiş olmaktadır. Banka fonlarına yatırım yine alternatif bir yatırım türüdür. Bankaların kurmuş oldukları değişik fonlara katılım ortaklığı ile ortak olmayı kapsar.

Ülkemizde özellikle 1980 öncesi teknolojiden kağıt kaleme dayalı olarak yürütülen bankacılık sektörü, bilgi teknolojileriyle yerini elektronik bankacılığa bırakmıştır. Başlangıçta eski yöntemlerin izlenmesinde mekanik araçların kullanılmasıyla hızlanan bankacılık işlemlerinin yerini, zamanla banka personeline gerek kalmadan, hatta şubeye gitmeden telefonun yada bilgisayarın başında tuşlara basılması yoluyla gerçekleştirilmesi almıştır. Elektronik bankacılık, bilgi teknolojilerinin bankacılık sektöründe kullanımı ile elde edilen ürün ve hizmetlerdir. Günümüzde rekabet şartlarıyla müşteri memnuniyetini sürekli kılabilmek için bankalar, ürün çeşidi, ürün kalitesi, güvenilirliği ve müşteri hizmetleri gibi konularda tüketicilerin beklentilerini karşılayabilmektedirler.

Türkiye’de faaliyet gösteren ticari bankalar, telefon bankacılığı, internet bankacılığı, ATM ağı, para yatırılabilen kasamatikler, kiosklar, GPRS ve WAP ile müşterilerine tüm bankacılık hizmetlerini yürütebilme imkanları tanımışlardır. Dolayısıyla banka müşterileri şifreleriyle istedikleri zaman istedikleri bankacılık işlemlerini kolayca gerçekleştirebilirler.

Bugün bankaların genel görünümüne bakıldığında online veri tabanlı işletim sisteminin tüm ticari bankalarda kullanıldığı görülebilmektedir. Ayrıca yaşanan küreselleşmeyle birlikte yabancı sermayeli bankaların sayısı giderek artmakta olup, bunun yanında ulusal bankalarımızın da gelişmiş ülkelerin ticaret merkezlerinde şubeler açtıkları gözlenmektedir. Görüldüğü üzere bankacılık sektörünün dünya ölçeğinde hizmet vermesinde bilgisayar ve iletişim teknolojilerinin büyük katkısı olmuştur.

KAYNAKÇA

Acar, Mustafa (2004) “İktisadın Ezeli Sorunsalı: Serbest Ticaret mi, Korumacılık mı?”, *Piyasa*, Cilt 3 Sayı 10, Bahar 2004: Sayfa 1-23.

Acar, Mustafa ve Ömer Demir (2005), *Sosyal Bilimler Sözlüğü*, Ankara: Adres Yayınları.

Adanur Aklan, Nejla (2003), “Finansal Krizlerin Anatomisi”, *Öneri*, Sayı 19: Sayfa 155-168.

Akkaya, Yüksel (1998), “Globalleşme: Neo-Korporatizmin Sonu mu?”, *Türk Ağır Sanayi ve Hizmet Sektörü Kamu İşverenleri Sendikası Yayınları*, Sayı 4: Sayfa 429-446.

Akpınar, Haldun (1993), “Daha Hızlı, Daha Güçlü, Daha Yüksek”, *Türkiye Bankalar Birliği Yayını*, Yayın No 172: Sayfa 1-25.

Anadolu Hayat Emeklilik (2004), *Bireysel Emeklilik Sistemi Ders Notları*, İstanbul: Okay Ajans.

Artun, Tuncay (1980), *İşlevi, Gelişim Özellikleri ve Sorunlarıyla Türkiye’de Bankacılık*, İstanbul: Bilgi Yayınları.

Ateş, Koray (2004), “Finansal Krizlerden Bankacılık Krizlerine Bir Değerlendirme” *Piyasa Dergisi*, Cilt 3 Sayı 11, Yaz 2004: Sayfa 195-215.

Axford, Barrie (1995), *The Global System*, New York: St.Martin’s Press.

Bankalararası Kart Merkezi web sitesi (2005) www.bkm.com.tr/istatistikler/ist_ygi.html (Erişim Tarihi: 10.03.2005).

Bengsghir, Türksel Kaya (1996), *Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim*, Ankara:

Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü.

- Belek, İlker (1999), *Post Kapitalist Paradigmalar*, İstanbul: Sorun Yayınları.
- Bolay, H. Cahide (1991), “Türk Bankacılık Tarihi”, *Bankacılar Dergisi*, Sayı 5: Sayfa 50-57.
- Borluk, Sinan (2003), *Türkiye’de Mali Sektörün Yapısı, Sorunları ve Ekonomiye Etkileri*, Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, No: 672.
- Chachra, Vinod (1992), “A Perspective on Linking Multimedia Digital Libraries” *Information Technology and Libraries*, 11(1): Page 41-42.
- Çakmakçı, Akın (1999), “Türkiye’nin Teknoloji Tarihi” *TÜBİTAK, TTGV ve TÜSİAD 2. Teknoloji Kongresi Bildirileri*.
- Demiralp, Selçuk (1990), *Para ve Sermaye Piyasalarının Yeniden Yapılanması ve Denetleme Sistemleri, 90’lı Yıllarda Türk Bankacılığının Gündemindeki Konular ve Öneriler Sempozyumu*, Ankara :TBB Yayınları No 161.
- De Bono, Edward (1996), *Rekabetüstü* ,Çev: Oya Özel, Ankara: Remzi Kitabevi.
- DİE (2004), *Ekonomik Göstergeler*, Ankara: Devlet İstatistik Enstitüsü Matbaası.
- DPT (2001), *Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, Bilişim Teknolojileri ve Politikaları Özel İhtisas Komisyonu Raporu*, DPT: Ankara, <http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/oik576.pdf> (Erişim Tarihi: 10.01.2005).
- Eğilmez, Mahfi ve Ercan Kumcu (2002), *Ekonomi ve Politika Teori ve Uygulama*, İstanbul: Om Yayınevi.
- Ekren, Nazım ve Aydın Arğın (2005), “Bankacılıkta Değişim Mühendisliği ve

Değişim Yönetimi” <http://www.activefinans.com/active/sayı14/değişim>.
(Erişim Tarihi: 10.01.2005).

Ertürk, Tijen (1999), “GSM Bankacılığı”, *Banka ve Para Teknolojileri Dergisi*, Sayı 2: Sayfa 20-24.

Eyüpgiller, Servet (1999), *Bankacılık İçin Banka İşletmeciliği Bilgisi*, Ankara: Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, Yayın No: 357.

Fettahlıoğlu, Okan ve Seçil Fettahlıoğlu, “Bilişim Sistemlerinin Bankacılık Sektörü Üzerindeki Etkileri”, *Banka ve Para Teknolojileri Dergisi*, Sayı 14: Sayfa 20-25.

Freeman, Alan, (1998), “Dünyanın Sonunun Sonu mu?”, Çev: Sungur Savran, *İktisat Dergisi*, Sayı 385, Aralık 1998: Sayfa 54-65.

James, A. Senn (1995), *Information Tecnology in Business*, New Jersey: Prentice Hall.

İşeri, Müge (2004), *Son Finansal Krizler Ertesinde Türkiye’de Bankacılık*, İstanbul: Türkmen Kitabevi.

Karacan, A. İhsan (2000), *Bankacılık ve Kriz*, İstanbul: Creative Yayıncılık.

Karahoca, Dilek ve Adem Karahoca (1998), *Mühendisler ve Yöneticiler için Yönetim Bilişim Sistemleri ve Uygulamaları*, İstanbul: Beta Yayınları.

Karan, Mehmet Baha ve Ali Argun Karacabey (2003), *Türkiye’de Sermaye Piyasasının Mali Sistem İçindeki Yeri, Sorunları ve Geleceği*, Ankara: SPK.

Karan, Mehmet Baha (2001), *Yatırım Analiz ve Portföy Yönetimi*, Ankara: Gazi Kitabevi.

Kidwell, David & Richard Peterson (1990), *Financial Institutions, Markets and Money*,

NewYork: The Dryden Press.

Kutlu, Erol (2000), *Dünya Ekonomisi*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Basımevi.

Lipis, H. Allen & Linker J. Thomas (1985), *Elektronik Banking*, England: John Wiley and Sons.

Long, Larry (1989), *Management Information Systems*, New Jersey: Prentice Hall.

Öcal, Tezer (1990), *Para Teorisi*, Ankara: G.Ü. İİBF Yayın No: 53.

Öcal, Tezer ve Ömer Faruk Çolak (1997), *Para Banka Teori ve Politika*, Ankara: Gazi Kitabevi.

Sarıhan, H. İnceler (1998), *Teknoloji Yönetimi*, İstanbul: Desnet Yayınları.

Schutzer, Daniel (1998), *Foundations for Electronic Commerce, Banking and Finance on the Internet*, Toronto: John Wiley and Sons.

Simpson, D. Thomas (1987), *Money, Banking and Economic Analysis*, New Jersey: Prentice Hall.

Tarlan, Selim (1986), *Tarihte Bankacılık*, Ankara: Maliye ve Gümrük Bakanlığı Araştırma Planlama ve Koordinasyon Kurulu Yayını, Yayın No: 281.

Tekin, Mahmut, Hasan K. Güleş ve Tom Burgess (2000), *Değişen Dünyada Teknoloji Yönetimi*, Konya: Damla Ofset.

Tunay, Batu, Mustafa Uzuner ve Adnan Yiğit (1997), *Türkiye’de Kamu Bankacılığı ve Sektör Üzerideki Etkileri*, Ankara: Ekonomik Araştırmalar Merkezi Yayınları, Yayın No:7

Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası İnternet Sitesi, www.tcmb.gov.tr, (Erişim Tarihi: 27.07.2005)

Türkiye Bankalar Birliği (2005), “Türkiye’de Finansal Sektör ve Bankacılık Sistemi”
www.tbb.org.tr (Erişim Tarihi: 15.04.2005).

Uğancı, Hikmet (1982), *Para ve Banka*, Ankara: Önder Matbaası.

Uzkesici, Nuray (1994), *Modern Banka Yönetimi ve Organizasyonu*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, Yayın No: 784.

Vartanian, Thomas (2001), “Electronic Banking Regulatory Roundup”, *Electronic Banking Issues*, No:9.

Vartanian, Thomas (2000) “The Future of Electronic Payments”
Washington: Committee on Banking and Financial Services of George Town University, Cyberspace Law Committee Reports.

Yereli, Ayşe Necef (2002), *Elektronik Bankacılık ve Türkiye Uygulaması*,
Yayınlanmamış Doktora Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.

Yüksel, Ali Sait, Aslı Yüksel ve ÜlküYüksel (2002), *Banka Yönetimi El Kitabı*,
İstanbul: Alfa Yayınları.

ÖZGEÇMİŞ

1977 yılında Erzincan'da doğan Bekir Tamer Gökarp ilk ve orta öğrenimini Erzincan, lise öğrenimini Ankara Etlik Lisesi'nde tamamlamıştır. 1996 yılında Kırıkkale Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat Bölümü'nde lisans eğitimine başlamış ve 2000 yılında mezun olmuştur.

2000-2001 öğretim yılında Orta Doğu Teknik Üniversitesi Yabancı Diller Yüksekokulu'nda 2 dönem ingilizce hazırlık eğitimi almış, 2002 yılında Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde İktisat alanında yüksek lisans öğrenimine başlamıştır.

2003 yılında aday memur olarak Türkiye İş Bankası'nda göreve başlamıştır. Temel Bankacılık Uygulamaları ve Bireysel Emeklilik Sistemi konulu kurum içi kurslara katılmıştır. Halen Türkiye İş Bankasında kıdemli memur olarak görevini sürdürmektedir.