



BİNGÖL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İSLAM İKTİSADI VE HUKUKU ANABİLİMDALI
KATILIM BANKALARINI TERCİH EDEN
MÜŞTERİLERİN FARKINDALIK DÜZEYİNİN TESPİTİ
BİNGÖL İLİ ÖRNEĞİ

Hazırlayan

BAYRAM KAYANTAŞ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman
Dr. Öğr. Üyesi Beşir KOÇ

Bingöl – 2020

BİNGÖL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İSLAM İKTİSADI VE HUKUKU ANABİLİMDALI

KATILIM BANKALARINI TERCİH EDEN
MÜŞTERİLERİN FARKINDALIK DÜZEYİNİN TESPİTİ
BİNGÖL İLİ ÖRNEĞİ

Hazırlayan
BAYRAM KAYANTAŞ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman
Dr. Öğr. Üyesi Beşir KOÇ

Bingöl – 2020

İÇİNDEKİLER

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ	VI
TEZ KABUL VE ONAY	VII
ÖNSÖZ	VIII
ÖZET	IX
ABSTRACT	X
KISALTMALAR LİSTESİ	XI
TABLolar LİSTESİ	XII
GİRİŞ	1
LİTERATÜR TARAMASI	3
MATERYAL VE YÖNTEM	7

BİRİNCİ BÖLÜM

1.1. KATILIM BANKACILIĞI	10
1.1.1. Katılım Bankacılığı Nedir?	10
1.1.2. Katılım Bankalarının Kurulma Nedenleri.....	10
1.1.3. Dünyada ve Türkiye’de Katılım Bankacılığı Tarihçesi.....	10
1.2. TÜRKİYEDE KATILIM BANKACILIĞININ GELİŞİM SÜRECİ	12
1.2.1. Albaraka Türk Katılım Bankası	12
1.2.2. Türkiye Finans Katılım Bankası.....	12
1.2.3. Kuveyt Türk Katılım Bankası	12
1.2.4. Vakıf Katılım Bankası	12
1.2.5. Ziraat Katılım Bankası.....	13
1.2.6. Türkiye Emlak Katılım Bankası.....	13
1.3. KATILIM BANKACILIĞINDA FON KULLANDIRMA YÖNTEMLERİ	13
1.3.1. Murabaha	14
1.3.2. Mudaraba	14
1.1.3. Muşaraka.....	15
1.3.3. İstisna	15
1.3.4. Karz-ı Hasen.....	16
1.3.5. İcara	16
1.3.6. Selemler	16
1.3.7. Teverruk.....	17
1.3.8. Sukuk	17
1.4. KATILIM BANKACILIĞINDA FON TOPLAMA YÖNTEMLERİ	17
1.4.1. Özel Cari Hesaplar.....	17
1.4.2. Katılma Hesabı	18

2. BÖLÜM

2.1. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ.....	19
2.1.1. Müşteri Tanımı	19
2.1.2. Müşteri Memnuniyetinin Tanımı	19
2.1.3. Müşteri Memnuniyetinin Önemi	19
2.2. Bankacılık Sektöründe Müşteri Memnuniyetinin Önemi Ve Müşteri Memnuniyetinde Etkili Olan Faktörler.....	19
2.2.1. Şubelerdeki Hizmet Seviyesi	20
2.2.2. ATM Yaygınlığı	20
2.2.3. Bankanın Müşteriye Aktardığı Güven	20
2.2.4. İnternet Bankacılığı	20
2.2.5. Bankanın Performansı.....	21
2.2.6. Müşterinin Beklentileri	21
2.2.7. Bankanın Yeniliğe Uyum Sağlayabilme Düzeyi.....	21
2.2.8. Şikâyet Yönetimi	21

3. BÖLÜM

3.1. ARAŞTIRMA BULGULARI.....	22
3.1.1. Banka Müşterilerinin Profili	22
3.1.2. Katılım Bankalarının Genel Bir Değerlendirmesi	24
3.1.3. Katılım Bankalarının Türk Bankacılık Sistemine Katkıları.....	30
3.1.4. Katılım Bankalarının Şu An Ki Durumunun Geçmiş Yıllara Göre Değerlendirilmesi	33
3.1.5. Katılım Bankacılığı İle İlgili Önermeler Ve Müşteri Tercihleri	36
3.1.6. Katılım Bankalarının Değerlendirilmesi	48
3.1.7. Meslek Gruplarına Göre Katılım Bankacılığının Türk Bankacılık Sistemine Katmış Olduğu Katkılar	58
3.1.8. Faktör Analizi Sonuçları	81
TARTIŞMA	83
SONUÇ.....	84
KAYNAKÇA	87
EKLER.....	92
ÖZGEÇMİŞ.....	98

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ

Yüksek Lisans tezi olarak hazırladığım "*Katılım Bankalarını Tercih Eden Müşterilerin Farkındalık Düzeyinin Tespiti Bingöl İli Örneği*" adlı çalışmanın öneri aşamasından sonuçlanmasına kadar geçen süreçte, bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle uyduğumu, tez içindeki tüm bilgileri bilimsel ahlak ve genel çerçevesinde elde ettiğimi, tez yazım kurallarına uygun olarak hazırladığım bu çalışmam da doğrudan veya dolaylı olarak yaptığım, her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu beyan ederim.

07.02.2020

İmza

Bayram KAYANTAŞ

TEZ KABUL VE ONAY
BİNGÖL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Bayram KAYANTAŞ tarafından hazırlanan *Katılım Bankalarını Tercih Eden Müşterilerin Farkındalık Düzeyinin Tespiti Bingöl İli Örneği* başlıklı bu çalışma, 07/02/2020 tarihinde yapılan tez savunma sınavı sonucunda *oybirliği* ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından *İslam İktisadı ve Hukuku* Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

TEZ JÜRİSİ ÜYELERİ (Unvanı, Adı ve Soyadı)

Başkan: Doç. Dr. Abdulvahap BAYDAŞ İmza:

Danışman : Dr. Öğr. Üyesi Beşir KOÇ İmza:

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Nazif DEMİR İmza:

ONAY

Bu Tez, Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunun 07/02/2020 tarih ve sayılı oturumunda belirlenen jüri tarafından kabul edilmiştir.

Doç.Dr. Yaşar BAŞ

Enstitü Müdürü

ÖNSÖZ

"Katılım Bankalarını Tercih Eden Müşterilerin Farkındalık Düzeyinin Tespiti Bingöl İli Örneği" başlıklı çalışmayı hazırlamam sırasında her türlü yardım ve desteğini esirgemeyen danışmanım Sayın Dr. Öğr. Üyesi Beşir KOÇ'a ve Değerli Eşim Bahar KAYANTAŞ'a teşekkürü borç bilirim.



ÖZET

Tezin Başlığı : Katılım Bankalarını Tercih Eden Müşterilerin Farkındalık Düzeyinin Tespiti Bingöl İli Örneği
Tezin Yazarı : Bayram KAYANTAŞ
Danışman : Dr.Öğr. Üyesi Beşir KOÇ
Anabilim Dalı: İslam İktisadı ve Hukuku
Bilim Dalı :
Kabul Tarihi :
Sayfa Sayısı : XII (ön kısım) + 110 (tez) + 2(ekler)
<p>Bu çalışmanın amacı Bingöl ilinde Katılım Bankalarını kullanan müşterilerin farkındalık düzeylerinin tespit edilmesi ve katılım bankalarını kullanan müşterilerin katılım bankalarına bakışlarını istatistiki analizlerle ortaya koymaktır. Ayrıca bu alanda Bingöl ilinde yapılmış ilk çalışma olması nedeniyle bilimsel çalışmalar alanında Katılım bankacılığı alanına önemli katkılar sunacağı söylenebilir. Bu çalışmada kullanılan veriler Bingöl ili şehir merkezinde anketle veri toplama yöntemiyle müşterilerle yüz yüze yapılan görüşmeler sonucu elde edilmiştir. Bu kapsamda 385 adet anket yapılmıştır.</p> <p>Çalışma da anket yöntemi ile elde edilen veriler SPSS programı aracılığıyla frekans analizi, gruplama yöntemi ve faktör analizi uygulanmıştır. Katılım bankası müşterileri, kamu çalışanları, serbest çalışanlar, emekliler ve çalışmayanlar olarak gruplandırılmıştır. Kamu çalışanları grubuna memur ve işçiler alınmış ve bunların genel katılım içerisindeki oranı %55,84 olarak belirlenmiştir. Serbest çalışan grubuna esnaf, iş adamları, çiftçi ve belirli bir aylık karşılığında serbest çalışan müşteriler alınmıştır ve bunların tüm katılımcılar içerisindeki oranı %15,58 olarak tespit edilmiştir. Emekli grubuna yaş farkı gözetmeksizin herhangi bir kurumdan emekli aylığı alan müşteriler alınmıştır ve bunların tüm katılımcılar içerisindeki payı ise %6,49 olarak belirlenmiştir. Çalışmayan grubuna ise herhangi bir işte çalışmayıp ve herhangi bir geliri olmayan müşteriler ve öğrenciler alınmıştır bunların tüm katılımcılar içerisindeki payı %22,07 olarak belirlenmiştir.</p> <p>Katılım bankalarını tercih eden müşterilerin bankacılık tercihlerini etkileyen faktörlerin ortaya konulması konuyu daha çok açığa kavuşturacağı söylenebilir. Buna göre çalışmada belirlenen 22 değişken faktör, 2 faktöre indirgenmiş ve tanımlanmıştır. Birinci faktör Banka ve Müşteri İlişkisi ikinci faktör olarak da Sunulan Hizmetlerin Uygunluğu olarak tanımlanmıştır. Dolayısıyla Katılım bankalarını tercih eden müşterilerin etkilendiği faktörlerin bu iki faktör çerçevesinde ele alınması gerektiği söylenebilir. Bu iki faktörün toplamı toplam varyansın %58,03'ünü açıkladığını ve yine yapılan analizde KMO test değerinin 0,963 gibi yüksek bir değerle kullanılan değişkenlerin faktör analizi için uygun olduğu belirlenmiştir.</p>
Anahtar Kelimeler: Faizsiz Bankacılık, Katılım Bankacılığı, Müşteri memnuniyeti, Farkındalık düzeyleri, Bingöl

ABSTRACT

Title of the Thesis:	Determining the Awareness Level of Customers Who Prefer Participation Banks Bingöl Province Example
Author	: Bayram KAYANTAŞ
Supervisor	: Assist.Prof. Dr. Beşir KOÇ
Department	:Islamic Economics and Law
Sub-field	:
Date	:07.02.2020
<p>The purpose of this study is to determine the level of awareness of customers using Participation Banks in Bingöl province and to reveal the views of customers using participation banks to participation banks with statistical analysis. It can also be said that it will make significant contributions to the field of Participation banking in the field of scientific studies, as it is the first study conducted in this area in Bingöl province. Use data in this study was obtained as a result of face-to-face interviews with customers using questionnaire data collection method in the city center of Bingöl. In this context, 385 questionnaires were conducted.</p> <p>In the study, the data collected with the survey method were evaluated in the SPSS package program. Frequency analysis and factor analysis were applied to these data. Participation bank customers include public employees, freelancers, retirees and non-employees. Civil servants and workers were included in the group of public employees and their proportion within the overall participation was determined to be 55.84%. Tradesmen, businessmen, farmers and self-employed customers were included in the self-employed group. The ratio of this group among all participants was found to be 15.58%. The non-working group includes customers and students who do not work in any job and have no income, and their share among all participants is 22.07%.</p> <p>It can be said that revealing the factors affecting the banking preferences of customers who prefer participation banks will clarify the issue more. Accordingly, 22 variable factors determined in the study were reduced to 2 factors and defined. The first factor was defined as the Bank and Customer Relationship, and the second factor was the Eligibility of the Services Provided. Therefore, it can be said that the factors affecting customers who prefer Participation banks should be handled within the framework of these two factors. It was determined that the sum of these two factors explained 58.03% of the total variance and again, in the analysis conducted, the variables used with a high value of KMO test value such as 0,963 were suitable for factor analysis.</p>	
Key Words: Interest-free Banking, Participation Banking, Customers satisfaction, Awareness levels, Bingöl	

KISALTMALAR LİSTESİ

A.Ş.	: Anonim Şirket
AB	: Avrupa Birliği
ATM	: Bankamatik
BDDK	: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu
TKBB	: Türkiye Katılım Bankaları Birliği
TMSF	: Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu
MB	: Merkez Bankası
TB	: Ticaret Bakanlığı



TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. Müşterilerin Yaş Dağılımı.....	22
Tablo 2. Müşterilerin Cinsiyet Dağılımı.....	22
Tablo 3. Müşterilerin Medeni Hal Dağılımı	23
Tablo 4. Müşterilerin Eğitim Dağılımı	23
Tablo 5. Müşterilerin Meslek Dağılımı	23
Tablo 6. Müşterilerin Aylık Gelir Dağılımı	24
Tablo 7. İslam Dininde Faizin Haram Olduğunun Bilinme Durumu	24
Tablo 8. Faizin Haram Kılınmasını Bankacılık Tercihlerini Etkileme Durumu	25
Tablo 9. Müşterilere Katılım Bankası Deyince Akla Hangi Bankaların Geldiği Durumu	25
Tablo 10. Katılım Bankaları İle Çalışma Süresi Durumu	25
Tablo 11. Müşterilerin Çalıştığı Katılım Bankası Sayısının yüzdesel Dağılımı	26
Tablo 12. Katılım Bankaları Arasında Tercih Yapma Durumu	26
Tablo 13. Katılım Bankalarının Hizmetlerinin Yeterli Bulunma Durumu	26
Tablo 14. Müşterilerin Katılım Bankalarında Çalışan Banka Personelini Yeterli Bulma Durumu	27
Tablo 15. Müşterilerin Katılım Bankalarında Çalışan Banka Personelinden Memnun Olma Durumu	27
Tablo 16. Müşterilerin Katılım Bankaları İle Tanışma Durumları.....	28
Tablo 17. Faizsiz Bankalar İle Diğer Bankalar Arasında Fark Görme Durumu	28
Tablo 18. Müşterilerin Faizsiz Bankaların Çalışma Prensipleri Hakkında Bilgi Sahibi Olma Durumu.....	28
Tablo 19. Faizsiz Bankalara Yatırılan Paraların Bir Kısımının Devlet Garantisinde Olduğunu Bilme Durumu.....	29
Tablo 20. Faizsiz bankaların masraf oranlarının artması müşterilerin katılım bankaları ile çalışmalarını etkileme durumu	29
Tablo 21. Faizsiz Bankaların Faizli Bankalarla Rekabet Etme Durumu	29
Tablo 22. Ülkemizdeki Devlet Bankaları Faizsiz Bankacılık Sektörüne Girmesi Durumu.....	30
Tablo 23. Son Dönemlerde Katılım Bankaların Tercih Edildiğini Düşünme Durumu	30
Tablo 24. Katılım bankalarının Türk ekonomisine katkısının olması durumu	30
Tablo 25. Katkı 1:Faiz Sisteminden Yana Olmayan Müşterilerin Katılım Bankacılığı İle Tanışması	31
Tablo 26. Katkı 2: Yastık Altı Paraların Ekonomiye Girmesi	31
Tablo 27. Katkı 3: Faizi Tercih Etmeyen Müşterilerin Mevduata Para Yatırmasının Sağlanması	32
Tablo 28. Katkı 4: Faizi Sevmeyenleri Kredi (Fon Kullanma) İmkânı Elde Etmesi.....	32
Tablo 29. Katkı 5: Bankacılıkta Kalitenin Artması.....	32
Tablo 30. Katkı 6: Piyasada Hareketliliğin Artması Ve İstihdama Katkı Sağlanması	33
Tablo 31. Katkı 7: Herhangi Bir Değişim Olmaması	33
Tablo 32. Faizsiz Bankacılığın Daha Fazla Tanınması Durumu.....	34
Tablo 33. Faizsiz Bankalara Olan Güven Sorununun Aşılması Durumu	34
Tablo 34. Faizsiz Bankaların Büyüme Durumu	34
Tablo 35. Müşteri Odaklı Hizmetin Artma Durumu	35
Tablo 36. Devlet Bankalarının Faizsiz Bankacılığa Yönelmesi Durumu	35
Tablo 37. Faizsiz Bankaların Kar Oranının Artması Durumu	35
Tablo 38. Faizsiz Bankaların Müşteri Potansiyelinin Artması Durumu	36
Tablo 39. Önerme 1: Katılım Bankalarının Faizsiz Olmasını Önemsiyorum.....	36
Tablo 40. Önerme 2: Katılım Bankalarının Konvansiyonel Bankalara Göre Daha Yüksek Karlar Elde Ettilerini Düşünüyorum.....	36
Tablo 41. Önerme 3: Katılım Bankalarının Türk Bankacılık Sektöründe Hak Ettiği Yerde Olduğunu Düşünüyorum.....	37
Tablo 42. Önerme 4: Katılım Bankalarının Şube Sayısını Yetersiz Buluyorum.....	37

Tablo 43. Önerme 5: Katılım Bankalarının Reklam Ve Tanıtımını Yetersiz Buluyorum	37
Tablo 44. Önerme 6: Katılım Bankalarının İnternet Bankacılığını Dilediğim Yer Ve Zamanda Sorunsuz Bir Şekilde Kullanabiliyorum	38
Tablo 45. Önerme 7: Katılım Bankacılarının Müşteri Temsilciliğini Faydalı Buluyor, Çözemediğim Sorunları Müşteri Temsilciliği İle Çözüyorum.....	38
Tablo 46. Önerme 8: Katılım Bankalarının İşlemlerinde Fetva Mekanizmasının Doğru Bir Şekilde Kullandığını Düşünüyorum	39
Tablo 47. Önerme 9: Katılım Bankalarının Şikâyet Ve Önerilerimi Dikkate Aldığını Düşünüyorum.....	39
Tablo 48. Önerme 10: Katılım Bankalarında ki Mevduatımın Güvende Olduğunu Düşünüyorum.....	39
Tablo 49. Önerme 11: Sadece Katılım Bankasıyla Çalışıyorum Ve Bunu Yeterli Görüyorum	40
Tablo 50. Önerme 12: Gelecekte De Katılım Bankalarıyla Çalışacağım	40
Tablo 51. Önerme 13: Gelecekte Faizli Bir Banka İle Çalışabilirim.....	40
Tablo 52. Önerme 14: Yeni Katılım Bankalarına İhtiyaç Olduğunu Düşünüyorum.....	41
Tablo 53. Önerme 15: İlimizde Başka Katılım Bankalarının Kurulması Halinde Onlarla Da Çalışabilirim.....	41
Tablo 54. Önerme 16: Katılım Bankalarının ATM Sayılarını Yetersiz Buluyorum	41
Tablo 55. Önerme 17: Katılım Bankalarının Mobil Uygulamalarını Yeterli Buluyorum	42
Tablo 56. Önerme 18: Katılım Bankalarının Yeterli Sayıda Personelle Çalıştığına İnanıyorum	42
Tablo 57. Önerme 19: Katılım Bankalarının Kişisel Bilgilerimi Koruduğuna İnanıyorum	42
Tablo 58. Önerme 20: Bankacılık İşlemlerimi Kısa Sürede Ve Güvenli Bir Şekilde Tamamladığımı Düşünüyorum	43
Tablo 59. Önerme 21: Katılım Bankalarının Kar Payı Oranını Yeterli Buluyorum.....	43
Tablo 60. Önerme 22: Katılım Bankalarının Kredi Kartlarımı Rahat Bir Şekilde Kullanabiliyorum	43
Tablo 61. Önerme 23: Katılım Bankalarının Vermiş Olduğu Hizmetlerden Memnunum.....	44
Tablo 62. Önerme 24: Faizsiz Bankalar İle Çalışmayı Yakınlarıma Ve Çevreme Tavsiye Ediyorum	44
Tablo 63. Önerme 25: Katılım Bankalarının Çalışma Yöntemlerini İslam'a Uygun Buluyorum	44
Tablo 64. Önerme 26: Faizsiz Bankaların Kullandığı Finansmanın Kar Payı Oranını Faizli Bankaların Faiz Oranından Yüksek Buluyorum	45
Tablo 65. Önerme 27: Faizsiz Bankaların Kullandığı Finansmanın Kar Payı Oranını Faizli Bankaların Faiz Oranından Yüksek Olması Bankacılık Tercihlerimi Etkiler.....	45
Tablo 66. Önerme 28: Katılım Bankalarının Yatırım Danışmanlığından Memnunum	46
Tablo 67. Önerme 29: Katılım Bankalarına Yatırdığım Mevduatları İstedğim Zaman Bir Kısmını Veya Tamamını Çekebiliyorum.....	46
Tablo 68. Banka Müşterilerinin Meslek Gruplarına Göre Yaş Dağılımları.....	46
Tablo 69. Banka Müşterilerinin Meslek Gruplarına Göre Cinsiyet Dağılımı	47
Tablo 70. Banka Müşterilerinin Meslek Gruplarına Göre Medeni Hal Dağılımı.....	47
Tablo 71. Banka Müşterilerinin Meslek Gruplarına Göre Eğitim Durumu Dağılımı.....	48
Tablo 72. Banka Müşterilerinin Meslek Gruplarına Göre Gelir Dağılımı	48
Tablo 73. Katılım Bankacılığı Müşterilerinin Mesleklerine Göre İslam Dininde Faizin Haram Olduğunun Bilinmesi Durumu	49
Tablo 74. Faizin Haram Olmasının Bankacılık Tercihlerini Etkileme Durumunun Mesleklere Göre Değerlendirilmesi	49
Tablo 75. Müşterilerin Meslek Gruplarına Göre Katılım Bankası Deyince Akla Hangi Bankaların Geldiği Durumu.....	50
Tablo 76. Müşterilerin Meslek Gruplarına Göre Katılım Bankalarıyla Çalışma Süresi.....	50
Tablo 77. Müşterilerin Kaç Tane Katım Bankasıyla Çalıştığı Durumu	51
Tablo 78. Bingöl İlinde Katılım Bankaları Arasında Tercih Yapmak Zorunda Kalsaydınız	

Hangi Bankayı Tercih Ederdiniz Durumu	52
Tablo 79. Müşterilerin Meslek Gruplarına Göre Katılım Bankalarının Hizmetlerini Yeterli Bulma Durumu	52
Tablo 80. Katılım Bankası Müşterilerinin Meslek Gruplarına Göre Katılım Bankalarında Çalışan Personeli Yeterli Bulma Durumu.....	53
Tablo 81. Katılım Bankası Müşterilerinin Katılım Bankaları Personellerinden Memnun Olma Durumu	53
Tablo 82. Katılım Bankası Müşterilerinin Meslek Gruplarına Göre Katılım Bankaları İle Nasıl Tanıştıkları Durumu	54
Tablo 83. Katılım Bankası Müşterilerinin Meslek Gruplarına Göre Katılım Bankaları Diğer Bankalar Arasında Fark Görme Durumları.....	55
Tablo 84. Katılım Bankalarının Çalışma Prensipleri Hakkında Bilgi Sahibi Olma Durumları	55
Tablo 85. Katılım Bankalarına Yatırılan Mevduatın Bir Kısımının Devlet Garantisi Altında Olduğunu Bilme Durumu	56
Tablo 86. Katılım Bankalarının Masraflarının Artmasının Bankacılık Tercihlerini Etkileme Durumu	56
Tablo 87. Katılım Bankalarının Faizli Bankalarla Rekabet Edebilme Durumu	57
Tablo 88. Ülkemizdeki Kamu Bankalarının Faizsiz Bankacılı Sistemine Girebilme Durumu	57
Tablo 89. Son Dönemlerde Katılım Bankalarının Tercih Edildiğini Düşünme Durumu	58
Tablo 90. Katılım Bankalarının Türk Ekonomisine Katkısının Olduğunu Düşünme Durumu	58
Tablo 91. Katılım Bankalarının Kurulması İle Birlikte Faizi Sevmeyenlerin Bankacılık Sistemi İle Tanışmadığı Durumu	59
Tablo 92. Katılım Bankalarının Kurulması İle Birlikte Yastık Altı Paraların Ekonomiye Girme Durumu	59
Tablo 93. Katılım Bankalarının Kurulması İle Birlikte Faizi Sevmeyenlerin Mevduata Para Yatırmalarının Sağlanması Durumu	60
Tablo 94. Katılım Bankalarının Kurulması İle Birlikte Faizi Sevmeyenlerin Kredi İmkânı Elde Etme Durumu	60
Tablo 95. Katılım Bankalarının Kurulması İle Birlikte Bankacılık Sisteminde Kalitenin Artması Durumu.....	61
Tablo 96. Katılım Bankalarının Kurulması İle Birlikte Piyasada Hareketliliğin Artması Ve İstihdama Katkı Sağlaması Durumu	61
Tablo 97. Katılım Bankalarının Kurulması İle Herhangi Bir Değişim Olmadığı Durumu.....	62
Tablo 98. Faizsiz Bankaların Daha Fazla Tanınması Durumu	62
Tablo 99. Katılım Bankalarına Olan Güven Probleminin Aşılması Durumu	63
Tablo 100. Katılım Bankaların Büyümesi Durumu.....	63
Tablo 101. Müşteri Odaklı Hizmetlerin Artması Durumu.....	64
Tablo 102. Devlet Bankalarının Faizsiz Bankacılığa Yönelme Durumu.....	64
Tablo 103. Faizsiz Bankaların Kar Oranlarının Artması Durumu	65
Tablo 104. Faizsiz Bankaların Müşteri Potansiyelinin Artması Durumu	65
Tablo 105. Katılım Bankalarının Faizsiz Olmasının Önemszenmesi Durumu	66
Tablo 106. Katılım Bankalarının Konvansiyonel Bankalara Göre Daha Yüksek Kar Elde Etmesi Durumu	66
Tablo 107. Katılım Bankalarının Türk Bankacılık Sisteminde Hak Ettiği Yer Olması Durumu	67
Tablo 108. Katılım Bankalarının Şube Sayısının Yetersiz Bulunma Durumu.....	67
Tablo 109. Katılım Bankalarının Reklam Ve Tanıtımının Yetersiz Bulunma Durumu	68
Tablo 110. Katılım Bankalarının İnternet Bankacılığının Dilediği Yer Ve Zamanda Kullanabilme Durumu	68
Tablo 111. Katılım Bankalarının Müşteri Temsilciliğini Faydalı Buluyor Ve Çözemediği Soruları Müşteri Temsilcisiyle Çözabilme Durumu	69
Tablo 112. Katılım Bankalarının İşlemlerinde Fetva Mekanizmasının Doğru Bir Şekilde Kullanılması Durumu	69
Tablo 113. Katılım Bankalarının Şikâyet Ve Önerileri Dikkate Alma Durumu	70

Tablo 114. Katılım Bankalarındaki Mevduatların Güvende Olması Durumu	70
Tablo 115. Sadece Katılım Bankasıyla Çalışma Ve Yeterli Bulma Durumu	71
Tablo 116. Gelecekte De Katılım Bankalarının Tercih Edilmesi Durumu	71
Tablo 117. Gelecekte Faizli Bir Bankayla Çalışabilme Durumu	72
Tablo 118. Yeni Katılım Bankalarına İhtiyaç Duyulması Durumu.....	72
Tablo 119. Bingöl De Başka Katılım Bankalarının Kurulması Halinde Onlarla Çalışabilme Durumu	73
Tablo 120. Katılım Bankalarının ATM Sayılarının Yetersiz Olması Durumu	73
Tablo 121 Katılım Bankalarının Mobil Uygulamalarının Yeterli Bulunması Durumu	74
Tablo 122. Katılım Bankalarının Yeterli Sayıda Personel Çalıştırdığına İnanma Durumu	75
Tablo 123. Bankacılık İşlemlerinin Kısa Sürede Ve Güvenli Bir Şekilde Tamamlanması Durumu	75
Tablo 124. Katılım Bankalarının Kar Payı Oranlarını Yeterli Bulma Durumu	76
Tablo 125. Katılım Bankalarının Kredi Kartlarının Rahat Bir Şekilde Kullanılma Durumu ..	76
Tablo 126. Katılım Bankalarının Vermiş Olduğu Hizmetlerden Memnun Olma Durumu.....	77
Tablo 127. Katılım Bankaları İle Çalışmayı Yakınlarıma Ve Çevreme Tavsiye Etme Durumu	77
Tablo 128. Katılım Bankalarının Çalışma Yöntemlerin İslam'a Uygun Olduğu Durumu	78
Tablo 129. Katılım Bankalarının Kullandığı Kredilerin Kar Payı Oranlarının Faizli Bankalardan Yüksek Olduğunun Düşünülmesi Durumu	79
Tablo 130. Katılım Bankalarının Kullandığı Kredilerin Kar Payı Oranlarının Faizli Bankalardan Yüksek Olmasının Banka Tercihini Etkilemesi Durumu	79
Tablo 131. Katılım Bankalarının Yatırım Danışmanlığından Memnun Olma Durumu	80
Tablo 132. Katılım Bankalarına Yatırılan Mevduatların İstenildiği Zaman Bir Kısmını Veya Tamamını Çekebilme Durumu.....	80

GİRİŞ

Küreselleşmenin hemen her alanda hissedilmesi bankacılık sisteminin de gelişmesine ve İslami bankacılık sisteminin sektör içerisinde daha fazla pay almasına neden olmaktadır. Konvansiyonel bankalar gibi katılım bankaları da benzer bankacılık faaliyetleri yapmasına karşın, farklı düzenleme ve kurallara tabidirler. Katılım bankaları temelinde yapılan tüm işlemlerin İslami esaslara uygun olması gerekmektedir. Bu sistem konvansiyonel bankacılığı ve faizli sistemi tercih etmeyen müşterilerin ihtiyaçlarına cevap verebilmek amacı ile geliştirilmiş bir sistemdir. Küresel ölçekte hizmet veren birçok banka İslami hassasiyet ile hareket eden müşterilere hitap edebilmek için konvansiyonel banka şubelerinin yanında İslami usullere göre hizmet verebilen katılım bankaları ihdas etmiştir. Katılım bankaları temel olarak kar ve zarar ortaklığı şeklinde çalışmaktadır. Bu ortaklık murahaba denilen peşin alımın ardından müşteriye taksitli bir şekilde mal ya da hizmetin satılması olabildiği gibi direk kar zarar üzerinden ticari bir ortaklık da (muşaraka) olabilmektedir. Bunlar ile birlikte son dönemde sukuk gibi finansal kiralama araçları da sisteme dâhil edilmiştir (Türkan, 2019).

Katılım bankaları ilk olarak Mısırda 1965 yılında kurulmuş olup faaliyetlerini günümüze kadar sürdürmüştür. Türkiye'deki faizsiz bankacılığının geçmişi 1970'li yıllara dayanmaktadır. 1975 yılında Devlet Sanayi ve İşçi Yatırım bankası kurulmuştur fakat zamanla geleneksel bankalar gibi çalışmaları için başarısız olmuştur. Yaşanan bu başarısız denemeden sonra 1983 yılında 83/7506 sayılı Bakanlar Kurulu Kararnamesi ile faizsiz bankaların ülkemizde faaliyet göstermelerine izin verilmiştir. Daha sonra bu kurumlar Özel Finans Kurumu adını almıştır. 2005 yılında ise çıkarılan 5411 sayılı Bankalar Kanunu ile Katılım Bankası olarak adlandırılmıştır. Günümüz itibariyle Türkiye de 6 katılım bankası bulunmaktadır. Bunlar Albaraka Türk Katılım Bankası, Kuveyt Türk Katılım Bankası, Türkiye Finans Katılım Bankası, Vakıf Katılım Bankası, Ziraat Katılım Bankası ve Emlak katılım bankasıdır. Türkiye de 2019 yılı itibariyle İslami Finansın aktifleri toplamı 267.663 Milyon TL ye ulaşmıştır (TKBB, 2019).

Çalışmada öncelikle Katılım Bankacılığı ilgili bilgi verilmiş olup daha sonra Katılım Bankacılığına kavramsal olarak değinilmiş ve Dünyada ve Türkiye'de

Katılım bankacılığı tarihi hakkında bilgiler verilmiştir. Daha sonra Katılım Bankacılığı fon kullandırma ve fon toplama yöntemlerinden bahsedilmiştir. Çalışmada ayrıca katılım bankalarını kullanan müşterilerin farkındalık düzeylerinin tespiti için anket çalışması yapılmış ve elde edilen veriler SPSS programı ile analiz edilip veriler bilimsel açıdan sistematik hale getirilmiştir.



LİTERATÜR TARAMASI

Eskici (2007), çalışmasında Katılım bankacılığıyla ilgili genel bilgiler vermiş ve katılım bankalarını tercih eden müşterilerin özelliklerini tespit etmek amacıyla bu müşterilere anket uygulamıştır. Elde edilen araştırma sonuçlarına göre en önemli nedenlerden birinin faiz hassasiyeti taşıyan bireylerin katılım bankalarını tercih etmeleri olduğunu belirtip. Katılım bankalarının çalışma kalitesi, hızı ve güvenilirlik açısından tercih edildiği sonucuna ulaşılmıştır.

Arabacı (2007), çalışmasında katılım bankalarının 2001 ile 2005 yılları arasındaki finansal verilerini incelemiştir. Katılım bankalarının finansal verileri ile geleneksel bankaların finansal verilerini karşılaştırıp her iki bankacılık sektörünün performanslarını değerlendirmiştir. Yapılan araştırma sonucunda Katılım bankalarının en önemli sorunlarını öz kaynak ve likidite yetersizliği olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Karaayhan (2008), çalışmasında Katılım bankalarının mali tablolarını performans analizi açısından değerlendirmiştir. Yapılan araştırma sonucuna göre Geleneksel bankalardan farklı olarak Faizsiz bankaların varlık ve gelir getiren faaliyetler noktasında birbirlerinden ayrıldıkları sonucuna varmıştır. Ayrıca katılım bankalarının bankacılık kanununa tabi olmalarıyla beraber sektördeki sürekliliğin sağlanması ve sektördeki paylarının artmasına olanak sağlayacağını da vurgulamıştır.

Döndüren (2008), çalışmasında Osmanlı devletindeki faizsiz kredi sistemi ile ülkemizde aktif olarak faaliyette bulunan Katılım bankalarının yapısı ve gelişim sürecini incelemiştir. Araştırma sonuçlarına göre katılım bankacılığı uygulamalarının büyüme dönemlerinde ekonomiye getirdiği istikrar açısından önemli bir role sahip olduklarının sonucuna ulaşılmıştır.

Özulucan ve Deran (2009), çalışmalarında Faizsiz bankacılık ile ticari bankacılığı karşılaştırmışlar. Katılım bankalarına bazı önerilerde bulunmuş olmakla birlikte faizsiz bankaların farklı bankacılık uygulamalarını kullanmalarının son derece gerekli olduğu sonucuna varmıştır.

Çetin ve Bıtrak (2010), çalışmalarında Türkiye de faaliyette bulunan ve aktif büyüklük açısından ilk 4 sırada yer alan geleneksel bankalar ile katılım bankalarının 2005 ile 2007 yılları arasındaki mali tablolarından elde edilen finansal değerler kullanılarak, finansal performansların değerlendirilmesi açısından karlılık analizi

yapmıştır. Elde edilen sonuçlara göre 2005 ile 2007 yılları arasında geleneksel bankacılıkta alanında Akbank'ın önemli derecede yüksek bir performans gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Polat (2011), yapmış olduğu çalışmada katılım bankalarının prensiplerini, bu bankaların işleyiş yöntemlerini ve katılım bankalarını konvansiyonel bankalardan ayıran yönlerini incelemiştir. Ayrıca Polat çalışmasında Türkiye de bulunan 4 katılım bankasının 2010 yılı itibariyle 607 şube 12.677 personel ile hizmet verdiğini, Türk bankacılık sektörü içerisinde 2010 yılı sonu verilerine göre %4,3 lük bir paya sahip olduğunu belirtmiştir. Polat bu 4 bankanın sermaye yeterliliklerinin bankacılık sektör ortalamasından düşük bulmuştur. Ancak katılım bankalarının kar payı oranlarını ve sermaye yeterlilik oranlarını sektör ortalamasından daha yüksek olduğu sonucuna varmıştır.

Yeşilyaprak (2011), yapmış olduğu çalışmada, Türk bankacılık sisteminde yer alan katılım bankalarının kredi derecelendirmelerini teorik ve uygulamalı olarak incelemiştir. Ayrıca mevcut katılım bankalarını kendi aralarında ayrı ayrı değerlendirmiş ve her katılım bankasını diğer katılım bankalarıyla kıyaslamıştır. Araştırmacı çalışmasında katılım bankalarının derecelendirmesinde kullanılan en önemli sübjektif kriteri belirlemiş ve bu kriteri Türkiyede bulunan 4 katılım bankasının derecelendirmesinde nasıl kullanıldığını incelemiştir.

Baykara (2012), yapmış olduğu çalışmada TOPSIS yöntemini kullanarak Türkiye'deki katılım bankalarının etkinliğini ve verimliliğini ölçmeyi amaçlamıştır. Baykara çalışmasında katılım bankalarının sunmuş olduğu yatırım araçlarının çeşitlenmesiyle bankanın etkinlik ve verimliliğinin paralellik gösterdiğini tespit etmiştir.

Doğan (2013), yapmış olduğu çalışmada Türk bankacılık sektöründe bulunan 4 katılım bankasını ve 4 konvansiyonel bankayı farklı yönleriyle karşılaştırmış ve performanslarını kıyaslamıştır. Doğan araştırmasında konvansiyonel bankaların likidite, borç ödemeve mevcut sermayelerinin yeterliliğinin daha yüksek olduğunu bununla birlikte konvansiyonel bankaların risklerinin daha düşük olduğunu belirtmiştir. Ayrıca Doğan konvansiyonel bankaların ve katılım bankalarının karlılıkları bakımından incelendiğinde birbirlerine yakın olduklarını gözlemlemiştir.

Pehlivan (2016), çalışmasında katılım bankalarının ortaya çıkış nedenleri, gelişimleri, özellikleri ve ekonomiye katkıları açısından incelemiş, katılım bankaları ile mevduat bankalarının karşılaştırılması ve bankacılık sektörü içerisindeki payının araştırılmasını amaçlamıştır. Katılım bankalarının Türk bankacılık sektörü içerisindeki payı, aktif büyüklükleri, özkaynaklar, toplanan fonlar, şube sayısı, net kar vb. veriler kullanılarak değerlendirilmiştir. Değerlendirme sonucunda katılım bankalarının bankacılık sektörü içerisindeki payının giderek arttığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tath (2016), çalışmasında katılım bankacılığı konusunda tüketicilerin bilgi düzeyini ortaya çıkarmış ve söz konusu bankacılık hizmetlerinin tercihini etkileyen faktörleri incelemiştir. Bu amaç doğrultusunda Bingöl kent merkezinde 1 Kasım-25 Aralık 2016 döneminde 400 hane halkı reisi ile yüz yüze anket tekniği kullanılarak veri toplanmıştır. Bu veriler faktör analizi ile analiz edilmiş ve yapılan faktör analizi sonucunda 26 değişkenin 5 faktörde toplanması uygun bulunmuştur.

Katınc (2016), çalışmasında Katılım bankaları müşterilerinin banka tercih sebebi değişkenleri ile demografik değişkenler arasında bir ilişki olup olmadığını tespit etmeyi amaçlamıştır. Araştırma sonucuna göre bazı tercih sebepleri ile demografik ve sosyo-ekonomik değişkenler arasında ilişki bulunduğunu tespit etmiştir. Genellikle katılım bankalarının tercih edilmesinin sebebi olarak dini nedenlerin etkili olduğuna ulaşmıştır.

Anaç ve Kaya (2017), çalışmalarında Bireysel müşterilerin bankacılık sisteminde Katılım bankalarını tercih etme nedenlerini araştırmışlardır. Yapılan araştırma bilgi edinmeyi amaçlayan betimsel araştırma yöntemine yer vermiştir. Elde edilen veriler İstanbul'da rassal olarak seçilen müşterilere uygulanan anket sonucu elde edilmiştir. Anket özellikle 'Katılım Bankacılığını Kullanıyor musunuz' eleyici soruyla başlamaktadır ve bu soruya olumlu yanıt veren bireylere anket uygulanmıştır. Anket yönteminde frekans dağılımı, faktör analizi ve t- testi uygulanmıştır.

Çetin (2017), yaptığı araştırmasında katılım bankalarını tercih eden müşterilerin katılım bankalarını tercih etme nedenlerini araştırmıştır. Araştırmacı karaman ilinde şubesi bulunan 3 katılım bankası müşterileri arasından 258 kişi ile yaptığı anket çalışmasında kota örneklem yöntemini kullanmıştır ve bu yöntemle kişilerin eğilimlerini banka tercihlerini etkileme oranlarını ölçmüştür. Çıkan verileri de kendi aralarında karşılaştırmıştır. Araştırma sonucunda banka personelinin banka

müşterileriyle yakın ilişki kurmasının müşterilerin banka tercihlerini etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

Kelleroğlu (2018), araştırmasında İslam dininde faizin haram kılınması ve geleneksel bankaların faizsizlik ilkesine göre hareket etmemesi nedeniyle, dini hassasiyetleri yüksek olan vatandaşların mevcut birikim ve tasarruflarını banka dışındaki yatırım olanaklarına kaydırıldığını belirtmiştir. Kelleroğlu bu çalışmasında faizsizlik ilkesiyle hareket eden katılım bankalarının başta Müslüman ülkelerde ve Türkiye de hızlı büyüme gösterdiğini dile getirmiştir. Bu büyüme trendini devlet bankası olan Ziraat Bankası ve Vakıf Bank'ın katılım bankacılığına adım atması da olumlu yönde etkilemiştir. Ayrıca araştırmacı katılım bankacılığı alanına devlet veya özel sektörde temelli bazı kuruluşların adım atacağı beklentisini dile getirmektedir.

MATERYAL VE YÖNTEM

Araştırmanın kaynağını birincil veriler oluşturmaktadır. Bu anlamda Bingöl ilinin Merkez ilçesinde yer alan katılım bankaları müşterileriyle yüz yüze yapılmış ve anketlerden elde edilen veriler değerlendirmeye alınmıştır. Ayrıca konu ile ilgili olan bilimsel çalışmalar, kitaplar, dergiler ve diğer basın yayın organlarından da yararlanılmıştır.

Çalışmada katılım bankaları müşteri sayılarını gizli tuttuğundan paylaşmak istemediklerinden çalışmanın örnek hacmi “Ana Kitle Oranlarına Dayalı Kümelendirilmemiş Tek Aşamalı Tesadüfi Olasılık Örneklemesi” yöntemiyle belirlenmiştir (Collins,1986).

$$n=t^2 [1+(0,02)*(b-1)]*p*q/e^2$$

Tek Aşamalı Tesadüfi Olasılık Örneklemesi

n	: Örnek hacmi
t	: %95 (tablo değeri:1,96)
b	: Örneklem aşaması (çalışma tek aşamalı olduğundan 1 olarak alınmıştır)
p	: İncelenen birimin ana kitle içinde gerçekleşme olasılığı (0,50 alınmıştır)
q	: (q=1-p)
e	: Çalışmada %5,65’lik hata kabul edilecektir

Kaynak: (Collins, 1986)

b=1 alındığında eşitlik aşağıdaki şekle dönüşmektedir:

$$n=(t^2/e^2)*p*q$$

Bu formül excel paket programına girildiğinde ise;

$$n=(1,96/5,65)^2*(0,50*0,50)$$

n=385 olarak bulunmaktadır. Anketler katılım bankalarının müşterileriyle gayeli olarak yapılmıştır.

Katılım bankalarının müşterilerinden elde edilen ve anketle toplanan veriler bilgisayar ortamında SPSS 12.0 paket programında analiz edilmiştir. Verilerin analizinde, frekans tabloları yanında müşterilerin mesleklerine göre gruplandırılmıştır. Buna göre katılım bankaları müşterilerinin %22,07’si çalışmayan, %6,49 emekli, %15,58’i serbest çalışan ve %55,84’ü kamu çalışanlarından oluştuğu söylenebilir.

Çalışmada ayrıca dünya pazarlama literatüründe yer bulan ve araştırmalarda genel olarak kullanılan çok değişkenli analiz tekniklerinden Faktör Analiz Yöntemi kullanılmıştır. Faktör analizi, değişkenler arasındaki karşılıklı bağımlılığın sebebini ortaya koymak diye ifade edilebilmektedir. Bu analizin başlıca varsayımları, veri matrisinin analiz öncesi kriter ve tahmin değişkenleri alt matrislerine bölüştürülmemesi ve değişkenler arasındaki ilişkinin doğrusal olduğu varsayımdır. Tüketicilerin davranışlarının tanımlanmak ve anlamlandırılmak için araştırmalarda yer alan pazarlama literatüründe sıkça kullanılan bir analiz türüdür. Bu sebeple faktör analizi tüketici davranışları, tercihleri ve eğilimleri gibi davranışsal konular olmak üzere çeşitli pazarlama sorunlarında sık sık başvurulan birçok değişkenli analiz tekniğidir (Kurtuluş, 1985; Akpınar, 2004; Koç, 2011, s.9). Faktör analizi veri matrisi aşağıdaki tabloda verilmiştir. Sütunlar, faktör analizine konu olan değişkenleri, satırlar ise gözlem değerlerini içermektedir.

Faktör Analizi Veri Matrisi

	Variables					
Case	X1	X2	X3			Xp
1	x_{11}	x_{12}	x_{13}	.	.	x_{1p}
2	x_{21}	x_{22}	x_{23}	.	.	x_{2p}
3	x_{31}	x_{32}	x_{33}	.	.	x_{3p}
N	X_{n1}	X_{n2}	X_n	.	.	x_{np}

Kaynak: (Ness, 2002)

Faktör analizinin matematiksel formülü şu şekilde açıklanabilir (Ness, 2002).

$$X_1 = b_{11}f_1 + b_{12}f_2 + \dots + b_{1k}f_k + u_1$$

$$X_2 = b_{21}f_1 + b_{22}f_2 + \dots + b_{2k}f_k + u_2$$

$$X_p = b_{p1}f_1 + b_{p2}f_2 + \dots + b_{pk}f_k + u_p$$

Bazı tanımlar;

f_k = Genel faktörler (k'inci faktörün p'inci değişkeni ölçmedeki önemi veya faktör aralığı)

b_{pk} = Faktör ağırlıkları (p'inci değişken ile k'inci faktör arasındaki korelasyon derecesi)

U_p =Unique faktörü (faktörler tarafından açıklanamayan tüm değişkenlerin kaynakları)

fk = genel faktörler (k'inci faktörün p'inci değişkeni ölçmedeki önemi veya faktör aralığı) bpk = faktör ağırlıkları (p'inci değişken ile k'inci faktör arasındaki korelasyon derecesi) Up = Unique faktörü (faktörler tarafından açıklanamayan tüm değişkenlerin kaynakları) Burada açıklayıcı değişkenlerin analiz için uygun olup olmadığını Kaiser-MeyerOklin (KMO) ile test edilmektedir.

KMO ölçütü, gözlenen korelasyon katsayılarının büyüklüğü ile kısmi korelasyon katsayılarının büyüklüğünü karşılaştırmada kullanılan bir endekstir. KMO değeri düştükçe, faktör analizinin uygulanabilirliğinin de azaldığı ifade edilmektedir. Buna göre KMO değerinin 0,90'larda olması çok mükemmel 0,80'lerde iyi 0,70'lerde orta 0,60'larda düşük, 0,50'lerde çok kötü ve 0,50'nin altında ise kabul edilemez olarak değerlendirilmektedir (Joseph ve ark.,1992; Koç, 2011). Faktör sayısına karar verilirken dikkate alınan başlıca kriterler ise eigenvalue (öz değer), scree test ve varyans kriterleridir. Uygulamada eigenvalue değeri 1'in üzerinde olan faktörler tercih edilmektedir (Tatlıdil, 1996; Koç, 2011).

BİRİNCİ BÖLÜM

1.1. KATILIM BANKACILIĞI

Birinci bölümde katılım bankacılığının kavramsal çerçevesine değinilip katılım bankalarının fon toplama ve fon kullandırma yöntemleri hakkında bilgi verilmiştir.

1.1.1. Katılım Bankacılığı Nedir?

Katılım bankacılığı, her türlü bankacılık faaliyetinde faizsizlik prensiplerine göre çalışan, kar-zarar ortaklığına dayalı fon toplayıp bu fonları faizsizlik prensiplerine göre kullandıran bir bankacılık modelidir.

Katılım bankaları topladıkları fonları faizsizlik prensipleri kapsamında gerek sanayi, ticaret alanında gerekse farklı ortaklıklar (mudaraba, muşaraka, murabaha ve icara) vs. kurarak değerlendirir ve bu faaliyetler neticesinde elde ettiği kar veya zararı fon sahipleriyle paylaşarak bankacılık faaliyetlerini yerine getirir. Katılım bankaları, tüm bankacılık faaliyetlerinde faiz, spekülatif işlemler, yatırım için riskli işlemler, alkol, kumar, domuz ürünleri, silah, ve tütün işletmeciliği gibi İslam'ın yasakladığı ve toplum için zararlı olan alanlarda yatırım yapmaz ve herhangi bir fon desteği sağlamaz (TKBB,2019).

1.1.2. Katılım Bankalarının Kurulma Nedenleri

Ülkemizde ve Müslüman ülkelerde dini hassasiyeti olan halkın bir kısmı İslam dininde faizin yasaklanmasından dolayı faizli işlemlerden uzak durmaktadır. Bundan dolayı konvansiyonel bankalara yatırılmayan fonlar atıl kalmakta ve bu fonlar ülke ekonomilerine herhangi bir katkı sağlayamamaktadır. Buda hem fon sahipleri hem de ekonomi için bir kayıptır. Ülkemizde katılım bankaları faiz hassasiyetiyle fonlarını ekonomi piyasasına kazandırmayan bireylerin faizsizlik hassasiyetini göz önünde bulundurarak alternatif yatırım araçları geliştirmiş ve bireylerin güven içinde yatırım yapabilecekleri yeni olanaklar sunmuştur. Ülkemizde katılım bankaları Müslüman ülkelerden özellikle körfez ülkelerinden ülkemize doğrudan ve dolaylı fon çekmek, yeni yatırım alanları oluşturmak ve yatırım için alternatif bir araç olma görevi üstlenmiştir(TKBB, 2019).

1.1.3. Dünyada ve Türkiye'de Katılım Bankacılığı Tarihçesi

Kimi uzman düşünürlere göre faizsiz bankacılık M.Ö. 2123- 2081 tarihleri arasında Babil'de hüküm süren Hammurabi döneminde başladığını ifade etmektedirler. Fakat faizsiz bankacılığa öncülük edebilecek herhangi bir kuruma İslam

tarihi de dâhil olmak üzere karşılaşılmamaktadır. Katılım bankacılığı modern anlamda ilk olarak 1955 yılında Pakistanlı Muhammed Uzeyr tarafından ortaya çıkmıştır.

Katılım bankası ilk olarak 1963 yılında Mısırda Mit Gamr ismiyle kurulmuştur. 1960'lı yıllarda Katılım bankacılığı Körfez ve Ortadoğu bölgelerinde sınırlı kaldığı için bu yıllar katılım bankacılığının ön hazırlık dönemi olmuştur. 1970'li yıllarda faizsiz bankaların hizmet sunduğu kuruluşların sınırlı olmasına karşılık ürün ve hizmetlerde artış gözlenmektedir. Yaşanılan bu durum ise Katılım bankacılığı açısından doğuş dönemi olarak adlandırılmaktadır. 1975 yılında Müslüman ülkelere ekonomik ve sosyal açıdan katkı sağlamak maksadıyla İslami kurallara uygun çalışabilecek bankaların kurulması fikri doğmuş ve İslam Kalkınma Bankası kurulmuştur. Dünyada gerçek anlamıyla donanımlı ilk Katılım bankası Dubai İslam Bankası da bu dönem içerisinde kurulmuştur. 1990 yılında bir grup faizsiz finans kuruluşları birleşerek Cezayir'de İslami Finansal kuruluşlar Muhasebe ve Denetim Organizasyonu kurmuşlardır. 2000'li yıllar faizsiz bankacılık açısından olgunlaşma dönemi olarak nitelendirilmiş ve 2002 yılında Malezya'da İslami Finansal Hizmetler Kurulu kurulmuştur (Özsoy ve Sayar, 2017).

Katılım Bankaları kısa bir dönem içerisinde rakiplerine oranla oldukça önemli bir düzeye sahip olmuştur. İslami bankaların Pazar payları yaklaşık olarak % 50'ye ulaşmış olup ve özellikle 2008 krizi sonrasında rakiplerine oranla daha fazla büyümektedir. İslami bankaların kabul görülmesi ve başarıları Müslüman olmayan ülkelere de yayılması Orta doğunun dışına çıkmasında etkili olmuştur (Alrıfai, 2017).

Türkiye'de Katılım bankacılığının temeli 1983 yılında çıkarılan 87/7506 sayılı kararnameye dayanmaktadır. Daha sonra 1983 yılında Kuveyt Türk, 1985 yılında Albaraka Türk ve Faysal Finans kurumları faaliyetlerine başlanmıştır. 1991 yılında Anadolu Finans ve 1995 yılında İhlas Finans ve 1996 da Asya Finans faizsiz bankacılık faaliyetlerine başlamıştır. Daha sonraki yıllarda ise 2015 de Ziraat Katılım ve Vakıf Katılım sektöre dâhil olarak faizsiz bankacılık hizmetlerine başlamıştır. 2019 yılında ise emlak katılım bankası katılım bankacılığı alanında faaliyete başlamıştır (Çetinkaya, 2018).

1.2. TÜRKİYEDE KATILIM BANKACILIĞININ GELİŞİM SÜRECİ

1.2.1. Albaraka Türk Katılım Bankası

Albaraka Türk Katılım Bankası 01.01.1984 tarihinde kurulmuş 1985 yılında da Türkiye de faaliyete başlayan ilk özel finans kurumudur. 1988 yılında finansal kiralama işlemleri ile ilk bankacılık işlemini gerçekleştirmiştir (albaraka.com.tr). 1992 yılında şube sayısı 10'a ulaşmış 2019 yılında 230 şubeye ve aktif büyüklüğü ise 46.295.214 (Bin TL)ye ulaşmıştır. Albaraka Türk katılım bankasının personel sayısı ise 3.833'e ulaşmıştır (TKBB, 2019).

1.2.2. Türkiye Finans Katılım Bankası

Türkiye Finans Katılım Bankası 2005 yılında Family Finans ve Anadolu Finans kurumlarının birleşmesi ile 250 milyon TL ödenmiş sermaye ile kurulmuştur. Türkiye Finans Katılım Bankası, 30 Aralık 2005 tarihinden itibaren 108 şubesiyle hizmet vermeye başlamıştır. Türkiye Finans Katılım Bankası ilk yurt dışı şubesi Bahreyn'de açmıştır. (Türkiye Finans, 2019).Türkiye Finans Katılım Bankası 2019 yılında 310 şube 3487 personel ve50.630.730 (Bin TL) toplam aktife ulaşmıştır (TKBB, 2019).

1.2.3. Kuveyt Türk Katılım Bankası

Kuveyt Türk; Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'nın 28 Şubat 1989 tarihli izniyle ve "Kuveyt Türk Evkaf Finans Kurumu A.Ş." unvanıyla, 31 Mart 1989 tarihinde kurulmuştur. Kuveyt Türk, ilk yurt dışı temsilciliğini Almanya'nın Mannheim kentinde açmıştır (Kuveyt Türk, 2019). 1997 yılında 16 şubeye ulaşmış 2019 yılı itibariyle 5958 Persone, 425 şube ve 95.860.200 (Bin TL) aktif büyüklüğe ulaşmıştır. (TKBB, 2019).

1.2.4. Vakıf Katılım Bankası

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nun 03.03.2015 tarih ve 29284 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan, 27.02.2015 tarih 6205 sayılı kuruluş izniyle 25.06.2015 tarihinde bir anonim şirket olarak kurulmuştur. 17.02.2016 tarihinde Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'ndan faaliyet izni almıştır (Vakıf Katılım, 2019). Vakıf Katılım Bankası Ödenmiş 1.020.000.000.tl sermaye ile kurulmuş olup 2019 yılı itibariyle personel sayısı 1231 şube sayısı 97toplam aktifleri ise 27.198.135. (Bin TL) ye ulaşmıştır(TKBB, 2019).

1.2.5. Ziraat Katılım Bankası

Ziraat katılım bankası 2015 yılında kurulmuş ve kurulan ilk kamu katılım bankası olma özelliği taşımaktadır (Ziraat Katılım,2019). 2019 verilerine göre Ziraat Katılım Bankası 88 şube 1106 personel ve 30.803.790. (Bin TL) toplam aktife ulaşmıştır (TKBB, 2019).

1.2.6. Türkiye Emlak Katılım Bankası

Milli mücadele yıllarının ardından, Türkiye Cumhuriyeti'nin imarını üstlenmek, inşaat teşebbüslerine destek olmak, yetimlerin hakkını korumak ve gerekli kredileri sağlamak amacıyla 1926 yılında Mustafa Kemal Atatürk'ün imzasıyla Emlak ve Eytam Bankası adıyla kuruldu. Yıllar içerisinde değişen ülke ihtiyaçları sebebiyle birçok kez isim değişikliğine giden banka, Emlak ve Eytam Bankası olarak çıktığı yola, sırasıyla Türkiye Emlak Kredi Bankası, Tek Bank ve son olarak Türkiye Emlak Bankası isimleriyle devam etti. Bugün Türkiye'nin en genç katılım bankası olarak BDDK' dan faaliyet iznini alan Türkiye Emlak Katılım Bankası, 93 yıllık tecrübesi ve Türkiye'nin alanında en deneyimli ve en çalışkan bankacılarından oluşan ekibiyle Türkiye'nin gücüne güç katmak için yeniden açıldı (Emlak Bank, 2020).

Türkiye Emlak Katılım Bankası ilk şubesini İstanbul Ataşehir'de Mart 2019 tarihinde açarak katılım bankacılığı alanında faaliyetlerine başlamış ve 2020 itibari ile 10 şubeye ulaşmıştır (TKBB, 2020).

1.3. KATILIM BANKACILIĞINDA FON KULLANDIRMA YÖNTEMLERİ

- Murabaha
- Mudaraba
- Muşaraka
- Karz-ı Hasen
- İcara
- Selem
- Teverruk
- Sukuk
- İstisna

1.3.1. Murabaha

Katılım bankalarının müşterilerine fon kullandırma yöntemlerinden biri olan murabahanın sözcük anlamı finansal alım satımdır. Diğer bir deyişle murabaha peşin alınan bir malın vade ile malın mevcut fiyatına kar eklenerek müşteriye satılması yöntemidir. Murabaha yönteminde banka müşterisine satacağı malın maliyetini ve müşteriden kazanacağı karı müşteriye önceden söylemek suretiyle müşteriye malın mali değerini ve bankaya ödeyeceği kar hakkında bilgilendirmiş olacaktır. Murabaha yöntemini bir örnekle açıklayacak olursak; bu yöntemde banka finans desteği vereceği müşterisine vekâlet vermek suretiyle müşterinin malı sahibinden almasını sağlayacak ve vekâleten aldırıldığı malın ücretini peşin verip müşterisinden bu ücreti ve karını vade ile alacaktır. Örneğin; 100.000 liralık bir konutu almak için bankadan konut finansmanı talep eden müşteriye banka bulunan uygun konutu banka adına alması için vekâlet verip müşterinin konut sahibinden konutu almasını sağlıyor. Alınan bu konutun ücretini banka konut sahibine verip konutun devrini bankayı vekâleten temsil eden müşteriye yapıyor ve banka ile müşteri arasında kullanılan finansmandan ne kadar kar elde edeceği belirlenip sözleşme imzalanıyor ve bankanın alacağı ücret taksitler halinde geri ödeniyor. Banka müşterisinden alacağı tüm ücreti tahsil ettikten sonra konutun mülkiyetini müşterisine vekâleti kaldırıp devrediyor. Katılım bankalarının bankacılık faaliyetlerinde en çok kullandığı yöntemlerinden biri olan murabahanın gerçekleşmesi için müşteri ve bankanın yerine getirmesi gereken bazı hususlar vardır. Bu hususlar; ortada söz konusu satışa uygun malın varlığı, bu malın alım ya da satıma uygunluğu, söz konusu malın vade (taksitli) satışa uygunluğu, alıcı ile satıcının arasında satış sözleşmesinin varlığı ve yapılacak işlemlerin gerçek olması, sahte olmaması (Bayındır, 2005).

1.3.2. Mudaraba

Mudaraba; kısaca emek-sermaye ortaklığı olarak bilinen bir fon kullandırma yöntemidir. Bir tarafın emek, bilgi ve tecrübesini diğer tarafın ise sermayesini ortaya koyduğu işin sonunda meydana gelecek kâra ortak oldukları bir yöntemdir (Yanpar, 2005).

Mudaraba yöntemi sermayesini faizli sisteme yatırmak istemeyen ancak emek veya bilgi yönünden de yeterli olmayan sermayedarların paralarını iş ortaklığı kurarak işletmelerine olanak sağlayarak sermayenin piyasada işlenmesini sağlayan faizli

sisteme alternatif bir yöntemdir. Mudaraba yöntemi aynı zamanda bilgi, tecrübe ve emek yönünden donanımlı fakat sermaye bulamayan bireylerin de iş gücü piyasasına katılmalarına olanak sağlamaktadır. Mudaraba yönteminde elde edilecek kâra hem emek hem sermaye sahipleri ortak iken iş sonunda oluşacak zararı sadece sermaye sahibi üstlenir. Mudaraba'ya bir örnek verecek olursak; elinde bir miktar parası olup bu parayı faize yatırmak yerine parayı ticaret alanında değerlendirmek isteyen sermayedar, salma tavukçuluk alanında bilgi ve tecrübe sahibi bir arkadaşıyla mudaraba yöntemiyle bir çiftlik açmak ister. Aralarında bir anlaşma sağlayıp sermaye sahibi parasını emek sahibi de hem insan gücünü hem bilgi ve tecrübesini birleştirip çiftlik kurarlar. Ve bu çiftliği işletirler dönem sonunda kâr elde ederlerse bu karı daha önce belirledikleri oranda bölüşürler. Ancak tavukların telef olması (emek sahibinin kastı olmaksızın) ve işletmenin zarar etmesi halinde de zarar sermaye sahibi tarafından karşılanır (Alkış, 2018).

1.1.3. Muşaraka

Muşaraka, taraflardan her ikisinin de sermayeye ya da hem sermaye hem emeğe katıldığı ortaklık türüdür. Genelde inşaat projeleri ve benzeri finansman taleplerine muşaraka yöntemi ile finansman desteği sağlanır. Muşaraka yönteminde kâr anlaşmaya göre zarar ise sermayedeki hisse oranlarına göre paylaşılmaktadır. Muşaraka yönteminde ortaklığın sağlıklı bir şekilde devam etmesi sorumluluğu sermaye katkısı veren ortakların olup katılım bankası denetleyici ve gözlemci pozisyonundadır (Ersoy, 2017).

1.3.3. İstisna

İstisna sözlük anlamı itibariyle bir şeyi imal etmek, üretmek ve yapmak anlamlarına gelmektedir. İstisna hukuki anlamı itibarıyla eser sözleşmesi anlamına gelmektedir. İslam hukukunda ise istisna, bir sanatkârdan ücreti karşılığında sanatıyla ilgili olan ve ısmarlayan tarafından özellikleri belirlenmiş bir şeyi imal etmesini istediği akittir (Çalışkan, 1990).

İstisna uygulamaları bakımından selem'e benzerliğinden dolayı Hanefi mezhebi dışındaki mezhepler, Şafii ve maliki mezhepleri daha çok selem uygulamaları içerisinde kendine has özellikleri olan bir sözleşme olarak ele almıştır. İstisnada eser sözleşmesi ile, işi sipariş eden ve müteahhit-sanatkar arasında teslim edilecek eserin özelliklerini belirleyip, işin bedelini peşin yada vadeli olarak verilmesi karşılığında

ısmarlanmasını konu alan bir sözleşme yapılmaktadır. Bu sözleşme ile söz konusu eserin iş sahibi tarafından tanımlandığı şekliyle üretilerek, belirli bir ücret karşılığında iş sahibine teslim edilmesi amaçlanmaktadır(Akman, 2019).

1.3.4. Karz-ı Hasen

Karz sözcük anlamı itibariyle borç anlamına gelmektedir. Karz Kur'an da hayırlı borç vermek anlamında da ifade edilmiştir (Bakara/245). Faizsiz borç vermek, borçtan gelir elde etmemek anlamına gelen karz-ı hasen verilen borcun aynı miktarda geri alınması anlamına gelmektedir. Örneğin 1000 TL borç verip borcun tahsil edileceği zamanda yine 1000 TL geri almak. Öte yandan, karz-ı hasen yönteminde enflasyon farkını istemek meşrudur. Karz-ı hasen gerçek kişiler arasında yaygın olarak kullanılsa da bankacılık faaliyetlerinde fazla kullanılmayan bir yöntemdir (Bakkal, 2016).

1.3.5. İcara

İcara kelime itibarıyla finansal kiralama anlamına gelmektedir. Finansal kiralama ise bir varlığın mülkiyetini devir almadan sadece kullanım hakkının belli bir süreliğine belli bir ücrete mukabil devralınması yöntemidir. Kelime kökü olarak icara İngilizce lease kelimesine karşılık gelip sözcük anlamı herhangi bir malın belli bir süreliğine ve belli bir ücret karşılığında kullanılmak üzere başkasına devredilmesi anlamına gelmektedir (Yardımcıoğlu, 2016).

İslam hukukunda icara belirli bir kazanç karşılık belirli bir varlığın kullanım hakkının belli bir süreliğine kiraya verildiği bir sözleşme yöntemidir. Bir malın kullanım hakkının devredilmesi mal sahibi olmayana da o maldan istifade etme olanağı sunmaktadır. İcara'ya konu olabilecek ürünler ev, konut ve iş yeri vb. varlıklar olduğu gibi doktor, öğretmen, mühendis, terzi, inşaat işçilerinin iş gücünden istifade edilecek kişilerin emeğinin belli bir fiyata mukabil kiralanması da örnek gösterilebilir (Ayub, 2017).

1.3.6. Selem

Nakit ihtiyacı duyan gerçek veya tüzel kişilerin henüz üretmedikleri ürünlerin ücretini peşin alıp ürünü belli bir vade sonunda teslim etmesine selem denir. Selemi bir örnek ile açıklayacak olursak buğday üreten bir çiftçi henüz hasat zamanı olmamasına karşın tarlasından elde edeceği mahsulü hasat zamanında vermek karşılığında ücretini peşin olarak alması yöntemidir (Aktepe, 2012).

1.3.7. Teverruk

Nakit ihtiyacını karşılamak amacıyla vadeli alınan bir malın peşin olarak satılmasına teverruk denir. Teverruk yönteminin haram olduğunu söyleyenlerin olduğu gibi helal olduğunu söyleyen görüşler de mevcuttur (Aktepe 2012). Teverruk yöntemi uygulandığı ilk zamanlarda bey'ul-ine (alınan bir malın aynı satıcıya daha ucuza satılması) olarak değerlendirilmiştir. Ancak günümüzde birçok katılım bankalarının operasyonel süreçleri yürütmek için kullandıkları bir yöntem haline gelmiştir (Kazancı, 2018).

1.3.8. Sukuk

Sukuk köken itibariyle Arapça olan bir kelimedir. Sukuk'un kelime anlamı menkul kıymettir. Sukuk ortaklık hakkı sağlayan ve belli bir meblağı temsil eden belgelere verilen genel addır (Bayındır, 2015). Sukuklar diğer senetlerden farklı olarak bir varlığa dayanırlar. Sukuğu diğer bonolardan ayıran bir diğer özellik de klasik bonoların faizli olmasıdır. Faizli işlemlerden uzak durmak isteyen Müslümanlar için sukuk İslami bir yatırım aracı işlevi görmektedir (Yardımcıoğlu, 2015).

Tahviller borca dayalı sertifika iken, Sukuk varlığa dayalı sertifikalardır. Sukuk ihracı için gerçek bir ticari ilişki ve maddi varlığa sahip bir mal olması gerekir (Yazıcıoğlu, 2019).

1.4. KATILIM BANKACILIĞINDA FON TOPLAMA YÖNTEMLERİ

- Özel Cari Hesaplar
- Katılma Hesabı

1.4.1. Özel Cari Hesaplar

Katılım bankalarında açılabilen hesaplardır. Özel cari hesaplarda herhangi bir getiri elde edilmemekle beraber hesap sahiplerine ödeme yapılmamaktadır. Müşterilerin bu hesaba yatırdıkları fonlarını kısmen veya tamamen çekebilme imkanları bulunmaktadır. Bu hesapların katılım bankalarına katkıları maliyetsiz kaynak sağlamalarıdır. Özel cari hesaba yatırılan paralar 100.000 TL'ye kadar devlet güvencesi altındadır. Zaman aşımı 10 yıldır. 10 yıla kadar herhangi bir hareket görmeyen hesaplar zamanaşımına uğrayabilmektedir. Özel cari hesap açabilmenin üç şartı bulunmaktadır. Bunlar; müşterilerin kimlik belgesi, bankacılık işlemleri sözleşmesi, ve müşterek hesap (Erdoğan, Gedikli ve Yıldırım, 2016).

1.4.2. Katılma Hesabı

Bankacılık kanunu tanımına göre katılma hesabı: Katılım bankalarına yatırılmış olan fonların bu kurumlar tarafından kullanılması sonucu oluşacak kar veya zarara katılma sonucu veren, karşılığında ise hesap sahiplerine herhangi bir getiri ödenmeyen ve yatırılan paranın aynen geri ödenmesi garanti edilmeyen hesaplardır. Bu ortaklığın İslam hukukundaki versiyonu ise emek-sermaye ortaklığı (mudaraba)'dır. Banka katılım hesabı açan müşterilerine mutlaka kar edeceği taahhüdünü veremez. Katılım hesabına yatırılan paraların 50.000 TL'lik kısmı Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu (TMSF) güvencesi altındadır (Aktepe, 2010).



2. BÖLÜM

2.1. Müşteri Memnuniyeti

Müşteri memnuniyetini açıklamak amacıyla müşteri tanımı müşteri memnuniyetinin tanımı, müşteri memnuniyetinin önemi, bankacılık sektörü açısından müşteri memnuniyetinin konu başlıkları sıralanmaktadır.

2.1.1. Müşteri Tanımı

Satın alınan ürün veya hizmetin satın alınması aşamasında satıcı ile satın alan kişi veya kurum arasındaki etkileşimin oluşmasıyla orada müşteri kavramından söz edilebilmektedir. Bu doğrultuda müşteri, kendi ihtiyaçları çerçevesinde satıcıyla satın alma işlemini gerçekleştiren kişi veya kurumdur (Pekmezci, Batman ve Demireli, 2008).

2.1.2. Müşteri Memnuniyetinin Tanımı

Müşteri memnuniyeti aynı zamanda müşteri tatmini olarak da ifade edilebilmektedir. Müşteri memnuniyeti, bir ürün veya hizmeti satın almadan önceki beklenti ile satın aldıktan sonraki düşünce arasındaki uyum olarak tanımlanmaktadır (Bayuk ve Küçük, 2007).

2.1.3. Müşteri Memnuniyetinin Önemi

Müşteri memnuniyetinde ürünlerin satılabilmesi aşamasında yeni müşterilerin kazanılması ve bu müşterilerle devamlılığın sağlanabilmesi büyük önem arz etmektedir. Günümüz itibariyle artan rekabet ortamında faaliyetlerine devam etmek isteyen işletmeler açısından müşteri memnuniyeti büyük önem taşımaktadır ve bu husus müşteri memnuniyetinin önemini de açığa çıkarmaktadır (Coşkun, Zaim ve Türkyılmaz, 2006).

2.2. Bankacılık Sektöründe Müşteri Memnuniyetinin Önemi ve Müşteri Memnuniyetinde Etkili Olan Faktörler

Müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesinin birbiriyle olan ilişkisi sıklıkla araştırılan konular arasındadır. Rekabet ortamının gelişmesi bankacılık sektörü açısından müşteri memnuniyetinin önemini artırmaktadır. Müşteri memnuniyetinin bankacılık kapsamı içerisinde yer almasının önemli nedenlerinden biri de bankacılık faaliyetlerinin hizmet sektörü içerisinde olmasıdır. Müşteri memnuniyetinin önemini ortaya çıkaran başka bir husus ise memnun kalmayan müşterilerin başka bir bankayı alternatif olarak tercih edebilmeleridir. Böylelikle bankacılık sektöründe müşteri

memnuniyetini etkileyen faktörlerin neler olduğunun bilinmesi gerekir (Demirel, 2007). Bunlar;

2.2.1. Şubelerdeki Hizmet Seviyesi

Müşteri memnuniyetini etkileyen faktörlerin en önemlisidir. Bankalardaki sunulan servis hizmetinin hızının düşük olması bekleme sürelerinin uzun olması müşteri memnuniyetini olumsuz yönde etkilemektedir. Müşteri memnuniyeti ve şubelerde sunulan hizmetlerin seviyesi etkileşimi çerçevesinde yapılması gereken en önemli hususlar müşterilere gerekli hizmetin en iyi ve hızlı şekilde ulaştırılmasıdır (Ertuğrul, Birsen ve Özçil, 2015).

2.2.2. ATM Yaygınlığı

Bankacılık sektöründe şube dışında para çekme veya yatırma işleminin gerçekleştirildiği ilk adım ATM'lerdir. Müşteri memnuniyeti açısından ATM'lerin kolaylık sağlaması ve sayılarının fazla olması gerekmektedir. Bankaların ATM'leri çok fazla yaygınlaştırması ve müşterilerine fazla mesafe kat etmeden işlem yapabilmelerini sağlaması açısından müşteri memnuniyeti olumlu yönde etkilemektedir (Kınık, 2010).

2.2.3. Bankanın Müşteriye Aktardığı Güven

Tüm sektörler güven esası üzerine kuruludur. Bankacılık hizmetlerinde yapılan hizmetlerin doğru bir şekilde yapılması ve vaat edilenlerin yerine getirilmesi müşteri memnuniyetini etkilemektedir. Müşterinin güven problemi yaşadığı bankacılık hizmetlerinden memnun kalması mümkün olmamaktadır buda bankacılık sektörünün müşterilerine güven konusunda yeterlilik göstermeleri gerektirdiğini ortaya koymaktadır. Banka tercihleri için yapılan araştırmaların büyük çoğunluğunda bankanın güvenilirliği ön plana çıkmaktadır (Gençtürk, Kalkan ve Oktar, 2011).

2.2.4. İnternet Bankacılığı

İnternet bankacılığı yer ve zaman sorunu yaşamaksızın bilgisayar veya telefon aracılığı ile bankacılık hizmetlerinin yerine getirildiği alternatif kullanım aracıdır. Sürekli gelişen teknolojiyle beraber internet bankacılığının doğuşunu ve gelişimi de kaçınılmaz olmuştur. Bankacılık sektörünün rekabet üstünlüğüne bir etkisi de internet bankacılığı dolayısıyla gerçekleşmiştir (Karamustafa ve Özoğlu, 2015).

2.2.5. Bankanın Performansı

Bankanın performansı ve müşteri ilişkisi arasında sıkı bir bağ bulunmaktadır. Bu ilişkinin sağlanması müşteri sadakatinin artması, pazar payının artması, pazarlama maliyetinin düşmesi gibi sonuçlara sebep olabilmektedir. Bu sonuçlar müşteri memnuniyetini olumlu açıdan etkilemektedir. Günümüzde rekabet ortamlarının en önemli hususlarından birini performans oluşturmaktadır ve bu durum bankacılık sektörünü de yansıtmaktadır. Performans, sunulan ürün veya hizmetlerin müşterileri tatmin edebilmesidir (Çınar, 2007).

2.2.6. Müşterinin Beklentileri

İşletmelerin müşterilere karşı tutum ve davranışları müşteri beklentilerini etkilemekte ve yeni beklentileri de ortaya çıkarabilmektedir. Bankacılık sektörü içinde bu durum aynıdır. Bankanın sunduğu hizmetlerle beraber rakiplerin sunduğu hizmetlerde göz önüne alındığında müşteri beklentilerinin karşılanması gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Her müşterinin farklı beklentilerinin olması müşteri memnuniyetini etkilemektedir (Gençtürk, Kalkan ve Oktar, 2011).

2.2.7. Bankanın Yeniliğe Uyum Sağlayabilme Düzeyi

Bankalarda sunulan bazı hizmetler günlük ekonomik hayatı kolaylaştırmaktadır ve bu kolaylıkları sağlarken sürekli değişen ve gelişen koşullara uyum sağlaması gerekmektedir. Müşteri memnuniyetini sağlamak için de bu değişim ve gelişime uyum sağlanması gereklidir. Buna örnek olarak internet bankacılığı gösterilmektedir. Ayrıca yapılan bu yenilikler kısa süre içerisinde taklit edilebilmektedir fakat yapılan bu yenilikler bankanın sadık müşterileri aracılığıyla duyurulması müşterinin memnuniyetini de etkilemektedir. Yapılan yenilikleri bankanın ilk olarak yapması bankanın müşteri memnuniyetini olumlu yönde etkilemektedir (Kınık, 2010).

2.2.8. Şikâyet Yönetimi

Bankacılık hizmetlerinde müşteri memnuniyetinin sağlanması noktasında önemli hususlardan bir diğeri de şikâyet yönetimidir. Şikâyet memnuniyetsizliği ifade etmektedir. Şikâyetin gerçekleşmesiyle müşterinin önünde çeşitli tercihler bulunmaktadır; bankaya şikâyet, bankayı tercih etmemek, çevresindeki kişilere şikâyette bulunmak, bankayı tercih etmeye devam etmek. Müşterilerin bankayı tercih etmekten vazgeçmemesi adına bankasının şikâyeti dikkate alması ve yaşanan sorunun çözümü için gerekli önlemlerin alınması gerekir (Keskin, 2016).

3. BÖLÜM

3.1. ARAŞTIRMA BULGULARI

3.1.1. Banka Müşterilerinin Profili

3.1.1.1. Yaş

Müşterilerin yaş dağılımı, katılım bankalarını kullanan bireylerin bankacılık tercihlerinde önemli bir etken olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu nedenle araştırmaya konu olan Müşterilerin farklı yaş gruplarına sahip olmaları araştırma bulgularının gerçekçi olmasına önemli bir katkı sağlamaktadır.

Ankete katılan müşterilerin yaş dağılımına bakıldığında genelde 18-45 yaş bandındaki müşterilerin katılım bankalarını kullandıkları ve katılım bankacılığı ile ilgili belli bir farkındalığa sahip oldukları görülmektedir. Katılımcıların % 35,6 sı 25-35 yaş aralığında olduğu %29,9 unun 35,45 yaş aralığında olduğu 45 yaş üstü müşterilerin oranının % 16,4 olduğu belirlenmiştir. (Tablo 1).

Tablo 1. Müşterilerin Yaş Dağılımı

Yaş Grupları	N	%
18-25	70	18,2
25-35	137	35,6
35-45	115	29,9
45+	63	16,4
Toplam	385	100,0

3.1.1.2. Cinsiyet

Türkiye’de katılım bankalarını tercih eden müşterilerin bankacılık tercihlerinde bulunmalarını etkileyen diğer bir faktör de cinsiyettir.

Ankete katılan katılım bankası müşterilerinin cinsiyetlerine göre incelendiğinde anket çalışmasına katılan müşterilerin erkek oranı %68,3 kadın oranı ise %31,7 olarak belirlenmiştir (Tablo 2).

Tablo 2. Müşterilerin Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet Grupları	N	%
Erkek	263	68,3
Kadın	122	31,7
Toplam	385	100,0

3.1.1.3. Medeni Hal

Araştırma bulgularına göre katılım bankalarını kullanan müşterilerin medeni halleri bankacılık tercihlerini etkileyen diğer bir etken olduğu söylenebilir. Ankete katılan katılım bankası müşterilerinin %41,0'ı bekâr %59,0'ı ise evli olduğu belirlenmiştir (Tablo 3).

Tablo 3. Müşterilerin Medeni Hal Dağılımı

Medeni Grupları	N	%
Bekâr	158	41,0
Evli	227	59,0
Toplam	385	100,0

3.1.1.4. Eğitim

Araştırma bulgularına bakıldığında araştırmaya konu olan müşterilerin % 36,6 sı lise %20,0 si ön lisans %28,1 i lisans %9,6 sı ilköğretim ve %5,7 sinin ise lisansüstü öğrenime sahip oldukları görülmektedir (Tablo 4).

Tablo 4. Müşterilerin Eğitim Dağılımı

Eğitim Grupları	N	%
İlköğretim	37	9,6
Lise	141	36,6
Önlisans	77	20,0
Lisans	108	28,1
Lisansüstü	22	5,7
Toplam	385	100,0

3.1.1.5. Meslek

Yapılan araştırmanın bulgularına göre araştırmaya katılan Müşterilerin büyük çoğunluğunun işçi memur ve serbest çalışanlardan olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan ve belli bir geliri olup katılım bankalarını kullanan müşterilerin oranı %78,0 iken öğrenci ve çalışmayanların oranı ise %22,0 olarak belirlenmiştir (Tablo 5).

Tablo 5. Müşterilerin Meslek Dağılımı

Meslek Grupları	N	%
Öğrenci	54	14,0
Memur	137	35,6
İşçi	78	20,3
Emekli	25	6,5
Serbest	60	15,6
Çalışmıyor	31	8,0
Toplam	385	100,0

3.1.1.6. Aylık Gelir

Araştırmamızın diğer bir bulgusu da müşterilerin aylık gelirlerinin bankacılık tercihlerini etkileyen diğer bir faktör olduğudur. Araştırmama katılan katılım bankacılığı müşterilerinin aylık geliri 0-1000 Aralığında olanların oranı %22,6 olduğu 1000-2000 aralığında olanların oranı %5,7 olduğu 2000-3000 aralığında olanların %36,1 olduğu 3500 ve üstü olanların oranının ise %35,6 olduğu belirlenmiştir(Tablo 6).

Tablo 6. Müşterilerin Aylık Gelir Dağılımı

Müşterilerin Aylık Gelir Grupları	N	%
0-1000	87	22,6
1000-2000	22	5,7
2000-3000	139	36,1
3500 ve üstü	137	35,6
Toplam	385	100,0

3.1.2. Katılım Bankalarının Genel Bir Değerlendirmesi

Araştırmamızın bulgularına baktığımızda Bingöl ilinde katılım bankasını kullanan müşterilerin %96,6 sının İslam dininde faizin haram olduğunu bildikleri görülmektedir. Bu sonuca baktığımızda Bingöl de katılım bankalarını kullanan müşterilerin büyük çoğunluğunun İslam dininde ki faiz yasağı ile ilgili bilgi sahibi oldukları belirlenmiştir (Tablo 7).

Tablo 7. İslam Dininde Faizin Haram Olduğunun Bilinme Durumu

	N	%
Evet	372	96,6
Hayır	13	3,4
Toplam	385	100,0

Araştırmamızın bulgularından bir diğeri ise katılım bankasını kullanan müşterilerin İslam'da faizin haram olmasının bankacılık tercihlerini etkileyip etkilemediği sorusuna katılım bankalarını kullanan müşterilerin %90,4 gibi büyük bir çoğunluğun faizin haram olmasının bankacılık tercihlerini etkilediğini belirtmiştir (Tablo 8).

Tablo 8. Faizin Haram Kılınmasını Bankacılık Tercihlerini Etkileme Durumu

	N	%
Evet	348	90,4
Hayır	37	9,6
Toplam	385	100,0

Araştırmamızın bulgularına Bingöl ilinde katılım bankalarını kullanan müşterilere katılım bankası deyince aklınıza hangi banka gelmektedir sorusuna müşterilerin %35,1 i Kuveyt Türk Katılım Bankası, %25,2 si Ziraat Katılım Bankası, %13,8 inin Türkiye Finans Katılım Bankası %15,8 i Vakıf Katılım Bankasını belirttiği sonucuna varılmıştır. Katılım bankaları müşterilerinin %10,1 inin ise katılım bankası deyince akıllarına Albaraka Türk Katılım Bankasını geldiğini belirtmiştir (Tablo 9).

Tablo 9. Müşterilere Katılım Bankası Deyince Akla Hangi Bankaların Geldiği Durumu

	N	%
Kuveyt Türk	135	35,1
Ziraat Katılım	97	25,2
Vakıf Katılım	61	15,8
Türkiye Finans	53	13,8
Albaraka Türk	39	10,1
Toplam	385	100,0

Katılım bankacılığını kullanan müşterilere katılım bankaları ile kaç yıldır çalıştıklarını sorulduğunda çalışmaya katılan müşterilerin %83,1 i 1-5 yıl %13,5 i 5-10 yıl %3,1 inin ise 10-20 yıldır çalıştığı belirlenmiştir. Katılım bankalarını kullanan müşterilerin sadece %0,3 ünün 20 yıl ve üzeri bir süredir katılım bankalarını kullandıkları belirlenmiştir. Bu da katılım bankacılığının son 10 yıllık bir zaman zarfında Bingöl'de kurulma ve gelişme trendi yakaladığını göstermektedir (Tablo 10).

Tablo 10. Katılım Bankaları İle Çalışma Süresi Durumu

	N	%
1-5	320	83,1
5-10	52	13,5
10-20	12	3,1
20 ve üstü	1	0,3
Toplam	385	100,0

Araştırma bulgularına göre katılım bankalarını kullanan müşterilerin %77,1 i sadece bir tane katılım bankasını kullandıkları %21,6 sının iki tane katılım bankası kullandıkları sadece %1,3 ünün beş ve üzeri katılım bankası kullandıkları belirlenmiştir (Tablo 11).

Tablo 11. Müşterilerin Çalıştığı Katılım Bankası Sayısının yüzdesel Dağılımı

	N	%
1	297	77,1
2	83	21,6
3 +	5	1,3
Toplam	385	100,0

Araştırma bulgularına göre katılım bankasını kullanan müşterilerden herhangi bir katılım bankası tercih etmeleri istendiğinde hangi katılım bankasını tercih ederiniz sorusu sorulduğunda katılım bankalarını kullanan müşterilerin %39,5 i Kuveyt Türk Katılım Bankasını tercih ettikleri görülmektedir. %28,6 sının Ziraat Katılım Bankasını %20,0 sinin Türkiye Finans Katılım Bankasını %10,9 unun Vakıf Katılım Bankasını ve %1,0 inin ise Albaraka Türk Katılım Bankasını tercih ettikleri görülmektedir (Tablo 12).

Tablo 12. Katılım Bankaları Arasında Tercih Yapma Durumu

	N	%
Kuveyt Türk	152	39,5
Türkiye Finans	77	20,0
Ziraat Katılım	110	28,6
Vakıf Katılım	42	10,9
Albaraka Türk	4	1,0
Toplam	385	100,0

Katılım bankalarını kullanan müşterilerin katılım bankalarının hizmetlerini yeterli bulup bulmadıkları durumuna bakıldığında, müşterilerin %62,1 inin katılım bankalarının hizmetlerini yeterli bulduğu ancak %37,9 unun katılım bankalarının hizmetlerini yeterli bulmadığı belirlenmiştir (Tablo 13).

Tablo 13. Katılım Bankalarının Hizmetlerinin Yeterli Bulunma Durumu

	N	%
Evet	239	62,1
Hayır	146	37,9
Toplam	385	100,0

Katılım bankalarını kullanan müşterilerin katılım bankalarında çalışan personellerini yeterli bulma durumuna baktığımızda çalışmaya katılan katılım bankaları müşterilerin % 66,2 sinin banka personelini yeterli bulduğu %33,8 inin ise banka personelini yeterli bulmadığı belirlenmiştir(Tablo 14).

Tablo 14. Müşterilerin Katılım Bankalarında Çalışan Banka Personelini Yeterli Bulma Durumu

	N	%
Evet	255	66,2
Hayır	130	33,8
Toplam	385	100,0

Katılım bankalarını kullanan müşterilerin katılım bankalarında çalışan personellerden memnun olma durumuna bakıldığında katılım bankalarını kullanan müşterilerin % 79,7 sinin banka personelinden memnun olduğu %20,3 ünün ise banka personelinden memnun olmadığı belirlenmiştir. Araştırma bulgularından 14. ve 15. Tablolar birlikte incelendiğinde Katılım bankacılığını kullanan müşterilerin banka personelini yeterli bulmaları ve banka personelinden memnun olmaları arasında bir ilişki olduğu görülmektedir (Tablo 15).

Tablo 15. Müşterilerin Katılım Bankalarında Çalışan Banka Personelinden Memnun Olma Durumu

	N	%
Evet	307	79,7
Hayır	78	20,3
Toplam	385	100,0

Bingöl ilinde katılım bankalarını kullanan müşterilerin katılım bankaları ile tanışmalarının nasıl olduğu sorulduğunda katılımcıların önemli bir kısmı olan %38,2 sinin arkadaş ve çevrelerinin tavsiyesiyle katılım bankaları ile tanıştıkları görülmektedir. Reklam ve görsellerin banka ile tanışmaya etkisinin %19,7 çalıştığı kurumun banka ile sözleşmesi olup banka ile tanışanların oranı %9,6 banka personelinin bilgilendirmesi ile banka ile çalışmaya başlayanların oranı %12,2 diğer etkenlerden dolayı banka ile tanışanların oranı ise %20,3 olarak belirlenmiştir (Tablo 16).

Tablo 16. Müşterilerin Katılım Bankaları İle Tanışma Durumları

	N	%
Arkadaşlarımın tavsiyesi	147	38,2
Reklam ve görsellerin etkisi	76	19,7
Çalıştığım iş yerinin bankayla sözleşmesinin var olması	37	9,6
Katılım bankası personellerinin banka hakkında bilgilendirmesi	47	12,2
Diğer	78	20,3
Toplam	385	100,0

Bingöl ilinde katılım bankalarını kullanan müşterilerin %85,5 i katılım bankaları ile konvansiyonel bankaların birbirinden farklı olduğunu belirtirken farklı olmadığını düşünenlerin oranı % 14,5 olarak belirlenmiştir. (Tablo 17).

Tablo 17. Faizsiz Bankalar İle Diğer Bankalar Arasında Fark Görme Durumu

	N	%
Hayır	56	14,5
Evet	329	85,5
Toplam	385	100,0

Katılım bankalarını kullanan müşterilerin %80,3 ü katılım bankalarının çalışma prensipleri hakkında bilgi sahibi oldukları %19,7 sinin ise bilgi sahibi olmadıkları belirlenmiştir (Tablo 18).

Tablo 18. Müşterilerin Faizsiz Bankaların Çalışma Prensipleri Hakkında Bilgi Sahibi Olma Durumu

	N	%
Hayır	76	19,7
Evet	309	80,3
Toplam	385	100,0

Katılımcıların %82,1 i katılım bankalarına yatırdıkları mevduatların bir kısmının devlet garantisinde olduğunu biliyorken %17,9 unun bu bilgiye sahip olmadıkları belirlenmiştir (Tablo 19).

Tablo 19. Faizsiz Bankalara Yatırılan Paraların Bir Kısımının Devlet Garantisinde Olduğunu Bilme Durumu

	N	%
Hayır	69	17,9
Evet	326	82,1
Toplam	385	100,0

Katılım bankalarını kullanan müşterilerin %83,6 sı katılım bankalarının yapmış olduğu işlemlerden almış oldukları masrafları artırmasının katılım bankaları ile çalışma durumunu etkileyeceğini belirtirken %16,4 ü ise bunun katılım bankaları ile olan çalışmalarını etkilemeyeceğini belirtmiştir (Tablo 20).

Tablo 20. Faizsiz bankaların masraf oranlarının artması müşterilerin katılım bankaları ile çalışmalarını etkileme durumu

	N	%
Hayır	63	16,4
Evet	322	83,6
Toplam	385	100,0

Araştırma bulgularına göre katılımcıların % 79,2 si katılım bankalarının faizli bankalarla rekabet edebileceğini belirtirken %20,8 i ise rekabet edemeyeceğini belirtmiştir (Tablo 21).

Tablo 21. Faizsiz Bankaların Faizli Bankalarla Rekabet Etme Durumu

	N	%
Hayır	80	20,8
Evet	305	79,2
Toplam	385	100,0

Araştırma bulgularına göre Çalışmaya katılan müşterilerin büyük çoğunluğu %89,9 u devlet bankalarının da faizsiz bankacılık sektörüne girmeleri gerektiğini belirtmiştir. Katılım bankalarını kullanan müşterilerin %10,1 i devlet bankalarının faizsiz bankacılık sektörüne girmesi durumuna hayır cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 22).

Tablo 22. Ülkemizdeki Devlet Bankaları Faizsiz Bankacılık Sektörüne Girmesi Durumu

	N	%
Hayır	39	10,1
Evet	346	89,9
Toplam	385	100,0

Araştırma bulgularına göre katılım bankalarını kullanan müşterilerin %82,6 sı son dönemlerde katılım bankacılığının tercih edildiğini düşünürken %17,4 ünün son dönemlerde katılım bankacılığının tercih edildiğini düşünmedikleri belirlenmiştir. Tablo 10 incelendiğinde müşterilerin %83,1 inin son 1-5 yıl içerisinde katılım bankaları ile tanışmaları bu düşüncüyü güçlendirmektedir (Tablo 23).

Tablo 23. Son Dönemlerde Katılım Bankalarının Tercih Edildiğini Düşünme Durumu

	N	%
Hayır	67	17,4
Evet	318	82,6
Toplam	385	100,0

Araştırma bulgularına göre katılımcıların %85,5 i katılım bankalarının Türk bankacılık sistemine katkılarının olduğunu düşünüyorken katkısı olmadığını düşünenlerin oranının %14,5 olduğu belirlenmiştir (Tablo 24).

Tablo 24. Katılım bankalarının Türk ekonomisine katkısının olması durumu

	N	%
Hayır	56	14,5
Evet	329	85,5
Toplam	385	100,0

3.1.3. Katılım Bankalarının Türk Bankacılık Sistemine Katkıları

Bu bölümde katılım bankalarının kurulması ile birlikte Türk bankacılık sektöründe ne gibi gelişmelere neden olduğu, katılım bankalarının Türk bankacılık sektörüne ne gibi katkılar sunduğu müşterilerin bu konuda neler düşündüğü öğrenilmeye çalışılmıştır.

Katılım bankalarını kullanan müşterilere katılım bankacılığının Türk bankacılık sektörüne katmış olduğu önemli katkılar nelerdir diye sorulduğunda müşterilerin %37,1'i katılım bankacılığı ile birlikte faizi sevmeyenlerin bankacılık sektörü ile tanıştığı fikrine kesinlikle katıldıklarını ifade etmişlerdir. Müşterilerin

%51,7'si ise bu görüşe katıldıklarını belirtmişlerdir. Müşterilerin %7,8'i ise bu katkıya katılmadıkları belirlenmiştir (Tablo 25).

Tablo 25. Katkı 1:Faiz Sisteminden Yana Olmayan MüşterilerinKatılım Bankacılığı İle Tanışması

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	1	0,3
Katılmıyorum	30	7,8
Kararsızım	12	3,1
Katılıyorum	199	51,7
Kesinlikle katılıyorum	143	37,1
Toplam	385	100,0

Katılım bankalarını kullanan müşterilere katılım bankacılığı ile birlikte konvansiyonel bankalara faiz hassasiyetinden dolayı yönelemeyen vatandaşların varlıklarını yastık altında tutmak yerine bankacılık sektörü aracılığı ile ekonomik döngü içerisine katma durumları sorulduğunda %71,7 gibi büyük bir çoğunluğun bu duruma katılıyorum dediği görülmüştür. Kesinlikle katılıyorum diyen müşterilerin oranı %14,0 iken kesinlikle katılmıyorum diyenlerin oranı ise %1,8gibi düşük oranda hesaplanmıştır. Bu duruma kararsız olan müşterilerin oranı %3,6 olarak bulunmuştur(Tablo 26).

Tablo 26. Katkı 2: Yastık Altı Paraların Ekonomiye Girmesi

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	7	1,8
Katılmıyorum	34	8,8
Kararsızım	14	3,6
Katılıyorum	276	71,7
Kesinlikle katılıyorum	54	14,0
Toplam	385	100,0

Araştırma bulguları neticesinde elde edilen bulgulara bakıldığında, katılım bankasını kullanan müşterilere katılım bankacılığı sayesinde faiz hassasiyeti olan müşterilerin paralarını mevduata yatırmaları kar zarar ortaklığı veya katılım bankaları sayesinde farklı alanlarda değerlendirme fırsatı bulup bulmadıkları sorulmuştur. Buna göre müşterilerin %71,4ü katılıyorum derken %16,9 u kesinlikle katılıyorum, cevabı vermiştir. Katılmıyorum diyenlerin oranı %6,0 kararsız olanların oranı ise %4,2 olarak belirlenmiştir. (Tablo 27).

Tablo 27. Katkı 3: Faizi Tercih Etmeyen Müşterilerin Mevduata Para Yatırmasının Sağlanması

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	6	1,6
Katılmıyorum	23	6,0
Kararsızım	16	4,2
Katılıyorum	275	71,4
Kesinlikle katılıyorum	65	16,9
Toplam	385	100,0

Faiz hassasiyetinden dolayı bankacılık sektöründen uzak duran bireyler faizsiz bankacılığın kurulması ile birlikte fon kullanma imkânı elde ettiğine katılım bankalarını kullanan müşterilerin % 18,7 si kesinlikle katılıyorum %71,2 si katılıyorum dedikleri belirlenmiştir. Katılmıyorum diyenlerin oranının %3,3 olduğu kesinlikle katılmıyorum diyenlerin oranın ise %1,0 olduğu belirlenmiştir (Tablo 28).

Tablo 28. Katkı 4: Faizi Sevmeyenleri Kredi (Fon Kullanma) İmkânı Elde Etmesi

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	4	1,0
Katılmıyorum	25	3,3
Kararsızım	10	2,6
Katılıyorum	274	71,2
Kesinlikle katılıyorum	72	18,7
Toplam	385	100,0

Katılım bankacılığı ile birlikte bankacılık sektöründe kaliteli ürün ve hizmetlerin arttığı fikrine katılımcı müşterilerin %72,7 si katılıyorum, %14,3 ü kesinlikle katılıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir. Kararsız olan müşterilerin oranı ise %3,9 olarak bulunmuştur. (Tablo 29).

Tablo 29. Katkı 5: Bankacılıkta Kalitenin Artması

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	7	1,8
Katılmıyorum	28	7,3
Kararsızım	15	3,9
Katılıyorum	280	72,7
Kesinlikle katılıyorum	55	14,3
Toplam	385	100,0

Katılım bankalarının özellikle fon kullanırken çeşitli ortaklıklar kurarak hem reel sektöre kredi olanağı sağlamakta hem bireysel müşterilerinin fon ihtiyacını karşılayıp piyasadaki ekonomik hareketliliğe ivme kazandırmaktadır. Ayrıca iş

hayatına verdiği finansman desteği ile istihdama büyük bir katkıda bulunmaktadır. Bu konuda katılımcıların %69,6 sının katılıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir. Katılım bankaları müşterilerinin %13,8 i kesinlikle katılıyorum, kesinlikle katılmıyorum cevabı verenlerin oranı %2,6 kararsızların olan katılım bankalarını kullanan müşterilerin oranının ise %4,2 olduğu belirlenmiştir (Tablo 30).

Tablo 30. Katkı 6: Piyasada Hareketliliğin Artması Ve İstihdama Katkı Sağlanması

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	10	2,6
Katılmıyorum	38	9,8
Kararsızım	16	4,2
Katılıyorum	268	69,6
Kesinlikle katılıyorum	53	13,8
Toplam	385	100,0

Katılım bankalarının kurulması ile bankacılık veya ekonomik arenada herhangi bir değişim olmadığını fikrini sorulduğunda katılım bankalarını kullanan müşterilerin %50,1 inin katılmıyorum cevabı verdiği %13,5 inin kesinlikle katılmıyorum cevabı verdiği görülmüştür. Katılıyorum diyenlerin oranı %23,4 kesinlikle katılıyorum diyen müşterilerin oranı %4,9 olarak belirlenmiştir (Tablo 31).

Tablo 31. Katkı 7: Herhangi Bir Değişim Olmaması

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	52	13,5
Katılmıyorum	193	50,1
Kararsızım	31	8,1
Katılıyorum	90	23,4
Kesinlikle katılıyorum	19	4,9
Toplam	385	100,0

3.1.4. Katılım Bankalarının Şu An Ki Durumunun Geçmiş Yıllara Göre Değerlendirilmesi

Katılım bankaları kuruldukları ilk günden bu güne dek sürekli bir gelişim ve büyüme trendi yakalamıştır. Biz de katılım bankası müşterilerine katılım bankalarının bu gelişimini nasıl değerlendirdiklerini ve katılım bankalarının geçmiş yıllara göre nasıl bir performans sergiledikleri sorulmuştur.

Katılım bankalarını kullanan müşterilerin %58,7 si katılım bankalarının geçmiş yıllara göre daha çok tanındığı fikrine katılıyorum derken kesinlikle katılanların oranı %30,4 olduğu görülmektedir. Katılım bankacılarının geçmişe göre daha fazla tanındığı

fikrine katılmıyorum diyenlerin oranı %7,0 kesinlikle katılmıyorum diyenlerin oranı %1,3 kararsız olduğunu belirtenlerin oranı ise %2,6 olarak belirlenmiştir (Tablo 32).

Tablo 32. Faizsiz Bankacılığın Daha Fazla Tanınması Durumu

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	5	1,3
Katılmıyorum	27	7,0
Kararsızım	10	2,6
Katılıyorum	226	58,7
Kesinlikle katılıyorum	117	30,4
Toplam	385	100,0

Araştırma bulgularımıza baktığımızda katılım bankalarına olan güven sorununun aşılması ve müşterilerin gönül rahatlığıyla katılım bankacılığını kullanma durumuna katılımcıların %76,9 gibi büyük bir çoğunluğu katılıyorum diye cevap vermiştir. Bu duruma katılmıyorum, diyenlerin oranının ise toplamda %6,8 olduğu görülmüştür (Tablo 33).

Tablo 33. Faizsiz Bankalara Olan Güven Sorununun Aşılması Durumu

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	3	0,8
Katılmıyorum	26	6,8
Kararsızım	13	3,4
Katılıyorum	296	76,9
Kesinlikle katılıyorum	47	12,2
Toplam	385	100,0

Katılım bankalarını kullanan müşterilere katılım bankalarının büyümesi durumu ile ilgili düşünceleri sorulduğunda katılımcıların %73,3ü katılıyorum, %16,4 ü kesinlikle katılıyorum cevabı verdikleri görülmüştür. (Tablo 34).

Tablo 34. Faizsiz Bankaların Büyüme Durumu

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	5	1,3
Katılmıyorum	22	5,7
Kararsızım	13	3,4
Katılıyorum	282	73,3
Kesinlikle katılıyorum	63	16,4
Toplam	385	100,0

Katılım bankacılığının şu anki durumunu geçmişe göre değerlendirdiğimizde katılım bankalarının zamanla müşteri odaklı hareket ettiği ve ekonomik politikalarını müşteri odaklı oluşturduğu fikri sorulduğunda müşterilerin %74,2 si bu fikre

katılıyorum diye cevap vermişken katılmıyorum diyenlerin oranı ise %7,6 olduğu belirlenmiştir (Tablo 35).

Tablo 35. Müşteri Odaklı Hizmetin Artma Durumu

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	4	1,0
Katılmıyorum	29	7,6
Kararsızım	16	4,2
Katılıyorum	286	74,2
Kesinlikle katılıyorum	50	13,0
Toplam	385	100,0

Katılım bankacılığının ülkemizde gelişmesi ve sektörün göstermiş olduğu başarılı performans devlet bankalarının da katılım bankacılığına yönelmeleri için fırsat sunmuş oldu. Hali hazırda ziraat katılım ve vakıf katılım bankaları kurulup sektördeki yerini almış bulunmaktadır. Elde edilen olgulara göre katılım bankalarını kullanan müşterilerin %14,0 ı devlet bankalarının katılım bankacılığı alanına yöneldiği durumuna kesinlikle katılıyorum, %71,7 si katılıyorum, %8,3 ü katılmıyorum %1,8 i kesinlikle katılmıyorum %4,2 si ise kararsızım şeklinde cevap verdiği belirlenmiştir (Tablo 36).

Tablo 36. Devlet Bankalarının Faizsiz Bankacılığa Yönelmesi Durumu

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	7	1,8
Katılmıyorum	32	8,3
Kararsızım	16	4,2
Katılıyorum	276	71,7
Kesinlikle katılıyorum	54	14,0
Toplam	385	100,0

Araştırma bulgularına göre katılım bankalarının kar oranının artması durumuna katılımcıların, % 70,2'si katılıyorum, Katılımcıların %11,4 ü kesinlikle katılıyorum, %8,8 i katılmıyorum, % 2,3 ü kesinlikle katılmıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 37).

Tablo 37. Faizsiz Bankaların Kar Oranının Artması Durumu

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	9	2,3
Katılmıyorum	34	8,8
Kararsızım	28	7,3
Katılıyorum	270	70,2
Kesinlikle katılıyorum	44	11,4
Toplam	385	100,0

Katılım bankalarını kullanan müşterilere katılım bankacılığın sahip olduğu müşteri potansiyelinin sürekli artması durumu ile ilgili fikirleri sorulduğunda müşterilerin %14,0 ı kesinlikle katılıyorum, %70,6 sı katılıyorum %7,8i katılmıyorum %2,1 i kesinlikle katılmıyorum. Katılımcıların %5,5 inin ise kararsız oldukları belirlenmiştir (Tablo 38).

Tablo 38. Faizsiz Bankaların Müşteri Potansiyelinin Artması Durumu

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	8	2,1
Katılmıyorum	30	7,8
Kararsızım	21	5,5
Katılıyorum	272	70,6
Kesinlikle katılıyorum	54	14,0
Toplam	385	100,0

3.1.5. Katılım Bankacılığı İle İlgili Önermeler Ve Müşteri Tercihleri

Katılım bankası Müşterilerinin %53,8 i katılım bankacılığının faizsiz olmasını önemsiyorum önermesine kesinlikle katılıyorum derken %37,9 u katılıyorum cevabını vermiştir. Bu konuda kararsız olanların oranı %3,6 olarak belirlenmiştir (Tablo 39).

Tablo 39. Önerme 1: Katılım Bankalarının Faizsiz Olmasını Önemsiyorum

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	2	0,5
Katılmıyorum	15	3,9
Kararsızım	14	3,6
Katılıyorum	146	37,9
Kesinlikle katılıyorum	207	53,8
Toplam	385	100,0

Katılım bankaları ile konvansiyonel bankalara oranla daha yüksek karlar elde ettiklerini düşünüyorum önermesine katılıyorum diyenlerin oranı % 62,6 iken kararsızların oranı % 7,0 olarak belirlenmiştir (Tablo 40).

Tablo 40. Önerme 2: Katılım Bankalarının Konvansiyonel Bankalara Göre Daha Yüksek Karlar Elde Tiklerini Düşünüyorum

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	4	1,0
Katılmıyorum	33	8,6
Kararsızım	27	7,0
Katılıyorum	241	62,6
Kesinlikle katılıyorum	80	20,8
Toplam	385	100,0

Müşterilerin % 64,7 si katılım bankalarının hak ettiği yerde olduğunu düşünüyorum önermesine katılıyorum %17,9 u kesinlikle katılıyorum cevabı vermiştir. Müşterilerin %6,8 i bu konuda kararsız olduğu belirlenmiştir (Tablo 41).

Tablo 41. Önerme 3: Katılım Bankalarının Türk Bankacılık Sektöründe Hak Ettiği Yerde Olduğunu Düşünüyorum.

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	7	1,8
Katılmıyorum	34	8,8
Kararsızım	26	6,8
Katılıyorum	249	64,7
Kesinlikle katılıyorum	69	17,9
Toplam	385	100,0

Müşteriler katılım bankalarının şube sayılarını yetersiz buluyorum önermesine %64,2 oranında katılıyorken % 17,9 unun kesinlikle katılıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir. (Tablo 42).

Tablo 42. Önerme 4: Katılım Bankalarının Şube Sayısını Yetersiz Buluyorum

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	5	1,3
Katılmıyorum	39	10,1
Kararsızım	25	6,5
Katılıyorum	247	64,2
Kesinlikle katılıyorum	69	17,9
Toplam	385	100,0

Müşterilerin %64,5'i katılım bankalarının reklam ve tanıtımını yetersiz buluyorum önermesine katılıyorum derken %17,9'u kesinlikle katılıyorum cevabı vermiştir. Önermenin tablosunu incelediğimizde katılım bankacılığı müşterilerinin büyük çoğunluğunun katılım bankalarının tanıtım ve reklamlarını yetersiz bulduğu görülmektedir (Tablo 43).

Tablo 43. Önerme 5: Katılım Bankalarının Reklam Ve Tanıtımını Yetersiz Buluyorum

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	9	2,3
Katılmıyorum	37	5,2
Kararsızım	24	6,2
Katılıyorum	248	64,5
Kesinlikle katılıyorum	67	17,4
Toplam	385	100,0

Katılım bankalarının internet bankacılığını dilediğim yer ve zamanda sorunsuz bir şekilde kullanabiliyorum. Önermesine müşterilerin % 4,9 u kararsızım derken %2,3 ü kesinlikle katılmıyorum %11,0 ı katılmıyorum %6,5 i katılıyorum cevabını verdiği görülmektedir. Bu önermeye kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranı %15,3 olarak belirlenmiştir (Tablo 44).

Tablo 44. Önerme 6: Katılım Bankalarının İnternet Bankacılığını Dilediğim Yer Ve Zamanda Sorunsuz Bir Şekilde Kullanabiliyorum

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	9	2,3
Katılmıyorum	42	11,0
Kararsızım	19	4,9
Katılıyorum	256	66,5
Kesinlikle katılıyorum	59	15,3
Toplam	385	100,0

Katılım bankacılarının müşteri temsilciliğini faydalı buluyor, çözemediğim sorunları müşteri temsilciliği ile çözüyorum. Önermesine müşterilerin %5,7 si kararsızım %1,8 i kesinlikle katılmıyorum %9,9 u katılmıyorum %63,1 i katılıyorum cevabını verirken kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranı %19,5 olarak belirlenmiştir (Tablo 45).

Tablo 45. Önerme 7: Katılım Bankacılarının Müşteri Temsilciliğini Faydalı Buluyor, Çözemediğim Sorunları Müşteri Temsilciliği İle Çözüyorum

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	7	1,8
Katılmıyorum	38	9,9
Kararsızım	22	5,7
Katılıyorum	243	63,1
Kesinlikle katılıyorum	75	19,5
Toplam	385	100,0

Katılım bankalarının işlemlerinde fetva mekanizmasının doğru bir şekilde kullandığını düşünüyorum. Önermesine müşterilerin %7,3 ü kararsızım cevabı verirken %1,8 i kesinlikle katılmıyorum %12,2 si katılmıyorum %62,6 sı katılıyorum cevabı verdiği görülmüştür. Bu önermeye Kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranı %15,3 olarak belirlenmiştir (Tablo 46).

Tablo 46. Önerme 8: Katılım Bankalarının İşlemlerinde Fetva Mekanizmasının Doğru Bir Şekilde Kullandığını Düşünüyorum

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	7	1,8
Katılmıyorum	50	12,2
Kararsızım	28	7,3
Katılıyorum	241	62,6
Kesinlikle katılıyorum	59	15,3
Toplam	385	100,0

Katılım bankalarının şikâyet ve önerilerimi dikkate aldığını düşünüyorum önermesine müşterilerin %12,0 ı katılmıyorum %63,6 sı katılıyorum cevabını verirken kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranı %17,9 olarak belirlenmiştir. (Tablo 47).

Tablo 47. Önerme 9: Katılım Bankalarının Şikâyet Ve Önerilerimi Dikkate Aldığını Düşünüyorum

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	0	0,0
Katılmıyorum	46	12,0
Kararsızım	25	6,5
Katılıyorum	245	63,6
Kesinlikle katılıyorum	69	17,9
Toplam	385	100,0

Katılım bankalarındaki mevduatımın güvende olduğunu düşünüyorum önermesine müşterilerin % 6,8 si kararsızım cevabı verirken %67,8 i katılıyorum cevabını vermiştir kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranı ise %15,8 olarak belirlenmiştir (Tablo 48).

Tablo 48. Önerme 10: Katılım Bankalarında ki Mevduatımın Güvende Olduğunu Düşünüyorum

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	2	0,5
Katılmıyorum	35	9,1
Kararsızım	26	6,8
Katılıyorum	261	67,8
Kesinlikle katılıyorum	61	15,8
Toplam	385	100,0

Sadece katılım bankasıyla çalışıyorum ve bunu yeterli görüyorum. Önermesinde müşterilerin %6,0 ı kesinlikle katılmıyorum, %41,3 ü katılmıyorum, %38,7 si katılıyorum cevabını verirken kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranı %11,7 olarak belirlenmiştir (Tablo 49).

Tablo 49. Önerme 11: Sadece Katılım Bankasıyla Çalışıyorum Ve Bunu Yeterli Görüyorum

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	23	6,0
Katılmıyorum	159	41,3
Kararsızım	9	2,3
Katılıyorum	149	38,7
Kesinlikle katılıyorum	45	11,7
Toplam	385	100,0

Gelecekte de katılım bankalarıyla çalışacağım önermesinde müşterilerin %11,9 u katılmıyorum cevabı verirken %56,1 i katılıyorum cevabı vermiştir. Kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranını ise % 22,1 olarak belirlenmiştir (Tablo 50).

Tablo 50. Önerme 12: Gelecekte De Katılım Bankalarıyla Çalışacağım

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	7	1,8
Katılmıyorum	46	11,9
Kararsızım	31	8,1
Katılıyorum	216	56,1
Kesinlikle katılıyorum	85	22,1
Toplam	385	100,0

Gelecekte faizli bir banka ile çalışabilirim önermesinde müşterilerin %36,9 u katılmıyorum cevabı verirken %34,2 si katılıyorum cevabı vermiştir. Kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranını ise % 11,4 olarak belirlenmiştir (Tablo 51).

Tablo 51. Önerme 13: Gelecekte Faizli Bir Banka İle Çalışabilirim

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	39	10,1
Katılmıyorum	142	36,9
Kararsızım	28	7,3
Katılıyorum	132	34,2
Kesinlikle katılıyorum	44	11,4
Toplam	385	100,0

Yeni katılım bankalarına ihtiyaç olduğunu düşünüyorum önermesinde müşterilerin %6,0 ı katılmıyorum cevabı verirken %52,2 si katılıyorum cevabı vermiştir kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranını ise %29,1 olarak belirlenmiştir (Tablo 52).

Tablo 52. Önerme 14: Yeni Katılım Bankalarına İhtiyaç Olduğunu Düşünüyorum

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	8	2,1
Katılmıyorum	23	6,0
Kararsızım	25	6,5
Katılıyorum	201	52,2
Kesinlikle katılıyorum	112	29,1
Toplam	385	100,0

Bingöl ilinde başka katılım bankalarının kurulması halinde onlarla da çalışabilirim. Önermesinde müşterilerin %7,5 i kararsız iken %2,1 i kesinlikle katılmıyorum %12,7 si katılmıyorum % 53,2si katılıyorum cevabını verirken kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranı %24,4 olarak belirlenmiştir (Tablo 53).

Tablo 53. Önerme 15: İlimizde Başka Katılım Bankalarının Kurulması Halinde Onlarla Da Çalışabilirim

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	8	2,1
Katılmıyorum	49	12,7
Kararsızım	29	7,5
Katılıyorum	205	53,2
Kesinlikle katılıyorum	94	24,4
Toplam	385	100,0

Katılım bankalarının ATM sayılarını yetersiz buluyorum önermesine müşterilerin % 12,0 ı katılmıyorum cevabı verirken %52,0 ı katılıyorum cevabı vermiştir kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranını ise %24,5 olarak belirlenmiştir (Tablo 54).

Tablo 54. Önerme 16: Katılım Bankalarının ATM Sayılarını Yetersiz Buluyorum

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	9	2,3
Katılmıyorum	46	12,0
Kararsızım	24	6,2
Katılıyorum	200	52,0
Kesinlikle katılıyorum	106	24,5
Toplam	385	100,0

Katılım Bankalarının Mobil Uygulamalarını Yeterli Buluyorum önermesinde müşterilerin %12,8 i katılmıyorum cevabı verirken %57,9 u katılıyorum cevabı vermiştir. Kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranını ise %22,1 olarak belirlenmiştir (Tablo 55).

Tablo 55. Önerme 17: Katılım Bankalarının Mobil Uygulamalarını Yeterli Buluyorum

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	9	2,3
Katılmıyorum	49	12,8
Kararsızım	19	4,9
Katılıyorum	223	57,9
Kesinlikle katılıyorum	85	22,1
Toplam	385	100,0

Katılım bankalarının yeterli sayıda personelle çalıştığına inanıyorum. Önermesinde müşterilerin %3,6 sı kararsızım, %3,6 sı kesinlikle katılmıyorum %7,5 i katılmıyorum %58,2 si katılıyorum cevabını verirken kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranı ise %14,8 olarak belirlenmiştir (Tablo 56).

Tablo 56. Önerme 18: Katılım Bankalarının Yeterli Sayıda Personelle Çalıştığına İnanıyorum

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	14	3,6
Katılmıyorum	6,1	15,9
Kararsızım	29	7,5
Katılıyorum	224	58,2
Kesinlikle katılıyorum	57	14,8
Toplam	385	100,0

Katılım Bankalarının Kişisel Bilgilerimi Koruduğuna İnanıyorum önermesine müşterilerin %9,9 u katılmıyorum cevabı verirken %62,6 sı katılıyorum cevabı vermiştir. Kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranını ise %20,3 olarak belirlenmiştir (Tablo 57).

Tablo 57. Önerme 19: Katılım Bankalarının Kişisel Bilgilerimi Koruduğuna İnanıyorum

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	5	1,3
Katılmıyorum	38	9,9
Kararsızım	23	6,0
Katılıyorum	241	62,6
Kesinlikle katılıyorum	78	20,3
Toplam	385	100,0

Bankacılık işlemlerimi kısa sürede ve güvenli bir şekilde tamamladığımı düşünüyorum. Önermesinde müşterilerin %11,5 i katılmıyorum cevabı verirken %62,3

ü katılıyorum cevabı vermiştir. Kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranını ise % 18,4 olarak belirlenmiştir (Tablo 58).

Tablo 58. Önerme 20: Bankacılık İşlemlerimi Kısa Sürede Ve Güvenli Bir Şekilde Tamamladığımı Düşünüyorum

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	5	1,3
Katılmıyorum	44	11,5
Kararsızım	25	6,5
Katılıyorum	240	62,3
Kesinlikle katılıyorum	71	18,4
Toplam	385	100,0

Katılım Bankalarının Kar Payı Oranını Yeterli Buluyorum önermesinde müşterilerin %11,2 si katılmıyorum cevabı verirken %62,1 i katılıyorum cevabı vermiştir. Kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranını ise %16,1 olarak belirlenmiştir (Tablo 59).

Tablo 59. Önerme 21: Katılım Bankalarının Kar Payı Oranını Yeterli Buluyorum

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	11	2,9
Katılmıyorum	43	11,2
Kararsızım	30	7,8
Katılıyorum	239	62,1
Kesinlikle katılıyorum	62	16,1
Toplam	385	100,0

Katılım bankalarının kredi kartlarını rahat bir şekilde kullanabiliyorum, önermesinde müşterilerin % 10,2 si katılmıyorum cevabı verirken %64,7 si katılıyorum cevabı vermiştir. Kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranını ise % 16,9 olarak belirlenmiştir (Tablo 60).

Tablo 60. Önerme 22: Katılım Bankalarının Kredi Kartlarını Rahat Bir Şekilde Kullanabiliyorum

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	11	2,9
Katılmıyorum	39	10,2
Kararsızım	21	5,5
Katılıyorum	249	64,7
Kesinlikle katılıyorum	65	16,9
Toplam	385	100,0

Katılım bankalarının vermiş olduğu hizmetlerden memnunum önermesinde müşterilerin %10,4 ü katılmıyorum cevabı verirken %64,7 si katılıyorum cevabı

vermiştir. Kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranını ise %17,9 olarak belirlenmiştir (Tablo 61).

Tablo 61. Önerme 23: Katılım Bankalarının Vermiş Olduğu Hizmetlerden Memnunum

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	9	2,3
Katılmıyorum	40	10,4
Kararsızım	18	4,7
Katılıyorum	249	64,7
Kesinlikle katılıyorum	69	17,9
Toplam	385	100,0

Faizsiz bankalar ile çalışmayı yakınlarıma ve çevreme tavsiye ediyorum. Önermesinde müşterilerin %3,6 kararsızım cevabı verdiği %2,1 i kesinlikle katılmıyorum %11,9 u katılmıyorum %61,3 ü katılıyorum cevabını verirken kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranı %21,0 olarak belirlenmiştir (Tablo 62).

Tablo 62. Önerme 24: Faizsiz Bankalar İle Çalışmayı Yakınlarıma Ve Çevreme Tavsiye Ediyorum

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	8	2,1
Katılmıyorum	46	11,9
Kararsızım	14	3,6
Katılıyorum	236	61,3
Kesinlikle katılıyorum	81	21,0
Toplam	385	100,0

Katılım bankalarının çalışma yöntemlerini İslam'a uygun buluyorum. Önermesinde müşterilerin %7,3 ü kararsızım cevabı verdiği %4,2 si kesinlikle katılmıyorum %12,5 i katılmıyorum %57,6 sı katılıyorum cevabını verirken kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranı %18,4 olarak belirlenmiştir (Tablo 63).

Tablo 63. Önerme 25: Katılım Bankalarının Çalışma Yöntemlerini İslam'a Uygun Buluyorum

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	16	4,2
Katılmıyorum	48	12,5
Kararsızım	28	7,3
Katılıyorum	222	57,6
Kesinlikle katılıyorum	71	18,4
Toplam	385	100,0

Faizsiz bankaların kullandığı finansmanın kar payı oranını faizli bankaların faiz oranından yüksek buluyorum önermesine müşterilerin % 7,1 i katılmıyorum cevabı verirken %56,9 u katılıyorum cevabı vermiştir. Kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranını ise % 22,1 olarak belirlenmiştir (Tablo 64).

Tablo 64. Önerme 26: Faizsiz Bankaların Kullandığı Finansmanın Kar Payı Oranını Faizli Bankaların Faiz Oranından Yüksek Buluyorum

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	11	2,9
Katılmıyorum	31	7,1
Kararsızım	39	10,1
Katılıyorum	219	56,9
Kesinlikle katılıyorum	85	22,1
Toplam	385	100,0

Faizsiz bankaların kullandığı finansmanın kar payı oranını faizli bankaların faiz oranından yüksek olması bankacılık tercihlerimi etkiler. Önermesine müşterilerin %13,5 i katılmıyorum cevabı verirken %56,6 sı katılıyorum cevabı vermiştir. Kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranını ise % 18,4 olarak belirlenmiştir (Tablo 65).

Tablo 65. Önerme 27: Faizsiz Bankaların Kullandığı Finansmanın Kar Payı Oranını Faizli Bankaların Faiz Oranından Yüksek Olması Bankacılık Tercihlerimi Etkiler

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	19	4,9
Katılmıyorum	52	13,5
Kararsızım	25	6,5
Katılıyorum	218	56,6
Kesinlikle katılıyorum	71	18,4
Toplam	385	100,0

Katılım bankalarının yatırım danışmanlığından memnunum önermesinde müşterilerin %11,2 si katılmıyorum cevabı verirken %62,4 ü katılıyorum cevabı vermiştir. Kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranını ise %14,5 olarak belirlenmiştir (Tablo 66).

Tablo 66. Önerme 28: Katılım Bankalarının Yatırım Danışmanlığından Memnunum

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	9	2,3
Katılmıyorum	43	11,2
Kararsızım	37	9,6
Katılıyorum	240	62,4
Kesinlikle katılıyorum	56	14,5
Toplam	385	100,0

Katılım bankalarına yatırdığım mevduatları istediğim zaman bir kısmını veya tamamını çekebiliyorum. Önermesinde müşterilerin %8,3 ü katılmıyorum cevabı verirken %67,3 ü katılıyorum cevabı vermiştir. Kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranını ise %15,3 olarak belirlenmiştir (Tablo 67).

Tablo 67. Önerme 29: Katılım Bankalarına Yatırdığım Mevduatları İstedğim Zaman Bir Kısmını Veya Tamamını Çekebiliyorum

	N	%
Kesinlikle katılmıyorum	5	1,3
Katılmıyorum	32	8,3
Kararsızım	30	7,8
Katılıyorum	259	67,3
Kesinlikle katılıyorum	59	15,3
Toplam	385	100,0

3.1.6. Katılım Bankaları Müşterilerinin Meslek Gruplarına Göre Gruplandırılması

Katılım bankası müşterilerinin meslek gruplarına göre yaş dağılımları incelendiğinde çalışmayan grubun %54,1 inin 18-25 yaş aralığında olduğu %25,9 unu 25-35 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Emeklilerin %96,0 ının 45 yaşının üzerinde olduğu görülmektedir. Kamu çalışanlarının ve serbest çalışan yaş grubunun büyük çoğunluğunun 25-35 ve 35-45 yaş aralığında olduğu belirlenmiştir (Tablo 68).

Tablo 68. Banka Müşterilerinin Meslek Gruplarına Göre Yaş Dağılımları

Yaş Grupları	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
18-25	54,1	0,0	11,7	7,9	18,2
25-35	25,9	0,0	33,3	44,2	35,6
35-45	11,8	4,0	43,3	36,3	29,9
45+	8,2	96,0	11,7	11,6	16,4
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankaları müşterilerinin meslek gruplarına göre cinsiyet dağılımı incelendiğinde serbest çalışanların %73,3 ü erkek, kamu çalışanlarının ise %72,6 sı Erkek ve %27,4 ü kadın olduğu belirlenmiştir. Emeklilerin ise %76,0'ı erkek ve %24,0'ı kadın ve son olarak çalışmayanların %51,8 i erkek, %48,2'sinin kadın olduğu belirlenmiştir (Tablo 69).

Tablo 69. Banka Müşterilerinin Meslek Gruplarına Göre Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet Grupları	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Erkek	51,8	76,0	73,3	72,6	68,3
Kadın	48,2	24,0	26,7	27,4	31,7
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankası müşterilerinin meslek gruplarına göre medeni hal dağılımı incelendiğinde çalışmayanların % 72,9 u bekâr %27,1 i evli emekli grubundaki müşterilerin %12 si bekar %88,0 ı evli serbest çalışanların %68,3 ü evli %31,7 si bekar kamu çalışanlarının ise %65,6 sı evli %34,4 ü bekar olarak belirlenmiştir (Tablo 70).

Tablo 70. Banka Müşterilerinin Meslek Gruplarına Göre Medeni Hal Dağılımı

Medeni Hal Grupları	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Bekâr	72,9	12,0	31,7	34,4	41,0
Evli	27,1	88,0	68,3	65,6	59,0
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım banka müşterilerinin meslek gruplarına göre eğitim durumları dağılımı incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %27,1 i lise, %28,2 sinin lisans mezunu oldukları görülmektedir. Emeklilerin %52,0 ı lise serbest çalışanların %35,5 i lise kamu çalışanlarının %31,6 sı lisans %8,8 inin yüksek lisans mezunu oldukları belirlenmiştir (Tablo 71).

Tablo 71. Banka Müşterilerinin Meslek Gruplarına Göre Eğitim Durumu Dağılımı

Eğitim Grupları	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
İlköğretim	15,3	16,0	20,0	3,7	9,6
Lise	27,1	52,0	35,5	39,1	36,6
Önlisans	27,1	24,0	20,0	16,7	20,0
Lisans	28,2	4,0	25,5	31,6	28,1
Lisansüstü	2,4	4,0	0	8,8	5,7
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankaları müşterilerinin meslek gruplarına göre gelir dağılımı incelendiğinde kamu çalışanlarının %53,0 mın 3500 üzeri bir gelire sahip oldukları belirlenmiştir. Emeklilerin %80,0 mın 2000-3000 bandında bir gelire sahip oldukları belirlenmiştir. Serbest çalışanların %43,3 ünü ise 2000-3000 aralığında bir gelire sahip oldukları belirlenmiştir (Tablo 72).

Tablo 72. Banka Müşterilerinin Meslek Gruplarına Göre Gelir Dağılımı

Aylık Gelir Grupları	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
1000-2000	1,3	0,3	2,6	1,6	5,7
2000-3000	2,4	80,0	43,3	42,3	36,1
3500+	3,5	16,6	26,7	53,0	35,6
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

3.1.6. Katılım Bankalarının Değerlendirilmesi

Katılım bankacılığı müşterilerinin mesleklerine göre gruplandırıldığında İslam dininde faizin haram olup olmadığı sorusuna %95,3 lük bir oran ile çalışmayanlar evet cevabı vermiştir aynı soruya ankete katılan emeklilerin yüzde yüzü evet cevabı vermiştir. Serbest çalışan ve kamu çalışanlarının %96,7 ile evet cevabı verdikleri görülmüştür (Tablo 73).

Tablo 73. Katılım Bankacılığı Müşterilerinin Mesleklerine Göre İslam Dininde Faizin Haram Olduğunun Bilinmesi Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Evet	95,3	100,0	96,7	96,7	96,6
Hayır	4,7	0	3,3	3,3	3,4
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankacılığı müşterilerinin meslek gruplarına göre faizin haram olmasının bankacılık tercihlerini etkileme durumu mesleklere göre incelendiğinde emekli grubundaki müşterilerin %100 ünün faiz etkeninin bankacılık tercihlerini etkilediğini belirtmiştir. Emeklileri %90,2 ile kamu çalışanları %89,4 ile çalışmayan grubu ve %88,3 ile de serbest çalışanların takip ettiği belirlenmiştir (Tablo 74).

Tablo 74. Faizin Haram Olmasının Bankacılık Tercihlerini Etkileme Durumunun Mesleklere Göre Değerlendirilmesi

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Evet	89,4	100,0	88,3	90,2	90,4
Hayır	10,6	0	11,4	9,8	9,6
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Müşterilerin meslek gruplarına göre katılım bankası deyince akla hangi bankaların geldiği durumu incelendiğinde emekli grubundaki müşterilerin %52,0 ı Kuveyt Türk %4,0 ı Türkiye finans katılım bankasını belirtmiştir. Kamu çalışanlarının %38,6 sı Kuveyt Türk %20,9 u ziraat katılım bankasını belirtmiştir (Tablo 75).

Tablo 75. Müşterilerin Meslek Gruplarına Göre Katılım Bankası Deyince Akla Hangi Bankaların Geldiği Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kuveyt Türk	23,5	52,0	31,7	38,6	35,1
Ziraat Katılım	35,3	36,0	21,7	20,9	25,2
Vakıf Katılım	17,6	8,0	20,0	14,9	15,8
Türkiye Finans	11,8	4,0	16,7	14,9	13,8
Albaraka Türk	11,8	,0	10,0	10,7	10,1
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Müşterilerin meslek gruplarına göre katılım bankalarıyla çalışma süresi incelendiğinde katılım bankacılığını kullanan müşterilerin büyük çoğunluğunun 1-5 yıldır katılım bankalarıyla çalıştığı görülmektedir. Bunun da en büyük nedeni katılım bankalarının Bingöl ilinde şube açma faaliyetlerinin henüz çok yeni olmasıdır. Katılım bankaları müşterilerinin mesleklerine göre çalışma yıllarını detaylı incelediğimizde çalışmayan bireylerin %95,3 emeklilerin %92,0 serbest çalışanların %80 kamu çalışanlarının %78,1 inin katılım bankalarıyla 1-5 yıllık süre zarfında çalıştığı görülmektedir. Bunu takiben 5-10 yıldır çalışanların genel ortalama içerisinde %13,5 olduğu belirlenmiştir (Tablo 76).

Tablo 76. Müşterilerin Meslek Gruplarına Göre Katılım Bankalarıyla Çalışma Süresi

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
1-5	95,3	92,0	80,0	78,1	83,1
5-10	3,5	8,0	18,3	16,7	13,5
10-20	1,2	0	0	5,1	3,1
20+	0	0	1,7	0	0,3
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankalarını kullanan müşterilerin çalıştığı banka sayısına bakıldığında sadece bir katılım bankası ile çalışan müşterilerin oranları çalışmayan meslek grubundaki müşterilerin %83,5 i, emeklilerin %80,0 ı serbest çalışanların %73,3 ü

kamu çalışanlarının %75,3 ü 1 katılım bankası ile çalıştığı belirlenmiştir. Bu sonuca baktığımızda katılım bankası müşterilerinin meslek gruplarına göre incelendiğinde tüm meslek guruplarına mensup müşterilerin büyük çoğunluğunun sadece bir katılım bankası ile çalıştığı görülmektedir (Tablo 77).

Tablo 77. Müşterilerin Kaç Tane Katılım Bankasıyla Çalıştığı Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
1	83,5	80,0	73,3	75,3	77,1
2	15,3	20,0	23,3	23,7	21,6
3+	1,2	0	3,3	0,9	1,3
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankası müşterilerine Bingöl de katılım bankaları arasında tercih yapmak zorunda kalsaydınız hangi bankayı tercih ederdiniz? Sorusu yöneltilen müşteriler meslek gruplarına göre incelendiğinde çalışmayan meslek grubuna mensup müşterilerin %38,8 i Kuveyt Türk katılım Bankasını, %40,0 ı ziraat katılım bankasını, %7,1 i vakıf katılım bankasını, %12,9 u Türkiye finans katılım bankasını %1,2 oranında ise Albaraka katılım bankasını tercih edebileceğini söylemiştir. Emekli grubundaki müşterilerin %56,0 ı Kuveyt Türk %32,0 ı ziraat katılım bankasını tercih edeceğini belirtmiştir. Kamu çalışanları ve serbest çalışan grubuna bakıldığında ise en çok tercih edecekleri bankalar arasında birinci sırada Kuveyt Türk katılım bankası sırasıyla ziraat katılım, Türkiye finans ve Albaraka katılım bankaları gelmektedir (Tablo 78).

Tablo 78. Bingöl İlinde Katılım Bankaları Arasında Tercih Yapmak Zorunda Kalsaydınız Hangi Bankayı Tercih Ederdiniz Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kuveyt Türk	38,8	56,0	33,3	39,5	39,5
Ziraat Katılım	40,0	32,0	28,3	23,7	28,6
Vakıf Katılım	7,1	8,0	11,7	12,6	10,9
Türkiye Finans	12,9	4,0	26,7	22,8	20,0
Albaraka Türk	1,2	0	0	1,4	1,0
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankası müşterilerinin mesleklerine göre katılım bankalarının hizmetlerini yeterli bulma durumlarına bakıldığında katılım bankasını kullanan emekli grubu bankacılık hizmetlerini yeterli bulma oranı %76 oranıyla en yüksek grup olarak karşımıza çıkmaktadır. Emekli grubunu %66,7 oranı ile serbest çalışan grubu serbest çalışan grubunu da %61,9 oranıyla kamu çalışanları grubu takip etmektedir. Katılım bankalarının hizmetlerini en az yeterli bulan grup ise çalışmayan grup olarak belirlenmiştir (Tablo 79).

Tablo 79. Müşterilerin Meslek Gruplarına Göre Katılım Bankalarının Hizmetlerini Yeterli Bulma Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Evet	55,3	76,0	66,7	61,9	62,1
Hayır	44,7	24,0	33,3	38,1	37,9
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankası müşterilerinin meslek gruplarına göre katılım bankalarında çalışan personeli yeterli bulma durumuna bakıldığında en yüksek oranla %84,0 emeklilerin katılım bankası personelini yeterli bulduğu görülmektedir. Emeklilerden

sonra %69,8 ile kamu çalışanları %65,0 ile serbest çalışan grubu ve %52,9 ile çalışmayan grubunun banka personelini yeterli bulduğu belirlenmiştir (Tablo 80).

Tablo 80. Katılım Bankası Müşterilerinin Meslek Gruplarına Göre Katılım Bankalarında Çalışan Personeli Yeterli Bulma Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Evet	52,9	84,0	65,0	69,8	66,2
Hayır	47,1	16,0	35,0	30,2	33,8
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankası müşterilerinin meslek gruplarına göre katılım bankalarında çalışan personelden memnun olma durumu incelendiğinde emekli grubu %92,0 ile en çok memnun olan grup olarak belirlenmiştir. En az memnun olan grubun ise %68 ile çalışmayan müşterilerin oluşturduğu grup olarak karşımıza çıkmaktadır. Genel olarak ele alındığında Bingöl ilindeki müşterilerin meslek gruplarının katılım bankası personelinde memnun oldukları belirlenmiştir (Tablo 81).

Tablo 81. Katılım Bankası Müşterilerinin Katılım Bankaları Personellerinden Memnun Olma Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Evet	68,2	92,0	83,3	81,9	79,7
Hayır	31,8	8,0	16,7	18,1	20,3
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım Bankası Müşterilerinin Meslek Gruplarına Göre Katılım Bankaları ile ilk tanışma durumlarına bakıldığında çalışmayan grubun %41,2 si arkadaş çevresinin tavsiyesiyle tanıştığını ifade etmiştir. %15,3 ü reklam ve görsellerin etkisiyle % 10,6 sı daha önce çalıştığı işyerinin banka ile sözleşmesinin olması %7,1 i katılım bankası personelinin banka hakkında bilgilendirmesi sonucu tanıştığını belirtirken %25,9 u diğer nedenlerle tanıştıklarını belirtmiştir.

Emekli grubunun %36,02 i arkadaş çevresinin tavsiyesiyle %8,0 i reklam ve görsellerin etkisiyle % 8,0 i daha önce çalıştığı işyerinin banka ile sözleşmesinin olması %16,0 i katılım bankası personelinin banka hakkında bilgilendirmesi sonucu tanıştığını belirtirken %32,0 i diğer nedenlerle tanıştıklarını belirtmiştir.

Serbest çalışan grubunun %41,7 si arkadaş çevresinin tavsiyesiyle %21,7 si reklam ve görsellerin etkisiyle % 5,0 i daha önce çalıştığı işyerinin banka ile sözleşmesinin olması %6,7 si katılım bankası personelinin banka hakkında bilgilendirmesi sonucu tanıştığını belirtirken %25,0 i diğer nedenlerle tanıştıklarını belirtmiştir.

Kamu çalışanları grubunun %36,3 ü arkadaş çevresinin tavsiyesiyle %22,3 ü reklam ve görsellerin etkisiyle %10,7 si daha önce çalıştığı işyerinin banka ile sözleşmesinin olması %15,3 ü katılım bankası personelinin banka hakkında bilgilendirmesi sonucu tanıştığını belirtirken %15,3 diğer nedenlerle tanıştıklarını belirtmiştir (Tablo 82).

Tablo 82. Katılım Bankası Müşterilerinin Meslek Gruplarına Göre Katılım Bankaları İle Nasıl Tanıştıkları Durumu

	Meslek Grupları				Ort (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Arkadaşlarımın tavsiyesi	41,2	36,0	41,7	36,3	38,2
Reklam ve görsellerin etkisi	15,3	8,0	21,7	22,3	19,7
Çalıştığım iş yerinin bankayla sözleşmesinin var olması	10,6	8,0	5,0	10,7	9,6
Katılım bankası personellerinin banka hakkında bilgilendirmesi	7,1	16,0	6,7	15,3	12,2
Diğer	25,9	32,0	25,0	15,3	20,3
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankası müşterilerinin meslek gruplarına göre katılım bankaları diğer bankalar arasında fark görme durumları incelediğinde emekli grubunun %100 ü evet cevabını verirken çalışmayan grubun %81,2 si serbest çalışanların %78,3 ü ve kamu çalışanlarının % 87,4 ünün evet cevabını verdiği görülmüştür (Tablo 83).

Tablo 83. Katılım Bankası Müşterilerinin Meslek Gruplarına Göre Katılım Bankaları Diğer Bankalar Arasında Fark Görme Durumları

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Evet	81,2	100,0	78,3	87,4	85,5
Hayır	18,8	0	21,7	12,6	14,5
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankası müşterilerinin meslek gruplarına göre katılım bankalarının çalışma prensipleri hakkında bilgi sahibi olma durumları incelendiğinde emekli grubunun % 96,0 ü evet cevabını verirken çalışmayan grubun %75,3 ü serbest çalışanların %75,0 ı ve kamu çalışanlarının %81,9 unun evet cevabını verdiği görülmüştür (Tablo 84).

Tablo 84. Katılım Bankalarının Çalışma Prensipleri Hakkında Bilgi Sahibi Olma Durumları

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Evet	75,3	96,0	75,0	81,9	80,3
Hayır	24,7	4,0	25,0	18,1	19,7
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankası müşterilerinin meslek gruplarına göre katılım bankalarına yatırılan mevduatın bir kısmının devlet garantisi altında olduğunu bilme durumları incelendiğinde çalışmayan meslek grubundaki müşterilerin %70,6 sının evet cevabı verdiği belirlenmiştir. Emekli müşterilerin %88,0 nın serbest çalışan grubunun %81,7 sinin ve kamu çalışanlarının %86,0 ının evet cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 85).

Tablo 85. Katılım Bankalarına Yatırılan Mevduatın Bir Kısmının Devlet Garantisi Altında Olduğunu Bilme Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Evet	70,6	88,0	81,7	86,0	82,1
Hayır	29,4	12,0	18,3	14,0	17,9
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankası müşterilerinin meslek gruplarına göre katılım bankalarının masraflarının artmasının bankacılık tercihlerini etkileme durumu incelendiğinde çalışmayan meslek grubundaki müşterilerin %78,8 inin evet cevabı verdiği belirlenmiştir. Emekli müşterilerin %88,0 nın serbest çalışan grubunun %81,1 inin ve kamu çalışanlarının %85,1 inin evet cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 86).

Tablo 86. Katılım Bankalarının Masraflarının Artmasının Bankacılık Tercihlerini Etkileme Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Evet	78,8	88,0	83,3	85,1	83,6
Hayır	21,2	12,0	16,7	14,9	16,4
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım Bankası Müşterilerinin Meslek Gruplarına Göre Katılım Bankalarının faizli bankalarla rekabet edebilme durumu incelendiğinde çalışmayan meslek grubundaki müşterilerin %74,1 inin evet cevabı verdiği belirlenmiştir. Emekli müşterilerin %92,0 inin serbest çalışan grubunun %75,0 inin ve kamu çalışanlarının %80,9 unun evet cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 87).

Tablo 87. Katılım Bankalarının Faizli Bankalarla Rekabet Edebilme Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Evet	74,1	92,0	75,0	80,9	79,2
Hayır	25,9	8,0	25,0	19,1	20,8
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankası müşterilerinin meslek gruplarına göre ülkemizdeki kamu bankalarının faizsiz bankacılı sistemine girebilme durumu incelendiğinde çalışmayan meslek grubundaki müşterilerin %85,9 inin evet cevabı verdiği belirlenmiştir. Emekli müşterilerin %96,0 inin serbest çalışan grubunun %90,0 inin ve kamu çalışanlarının %90,7 sinin evet cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 88).

Tablo 88. Ülkemizdeki Kamu Bankalarının Faizsiz Bankacılı Sistemine Girebilme Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Evet	85,9	96,0	90,0	90,7	89,9
Hayır	14,1	4,0	10,0	9,3	10,1
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankası müşterilerinin meslek gruplarına göre son dönemlerde katılım bankalarının tercih edildiğini düşünme durumu incelendiğinde çalışmayan meslek grubundaki müşterilerin %80,0 inin evet cevabı verdiği belirlenmiştir. Emekli

müşterilerin %100 ünün serbest çalışan grubunun %81,7 sinin ve kamu çalışanlarının %81,9 unun evet cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 89).

Tablo 89. Son Dönemlerde Katılım Bankalarının Tercih Edildiğini Düşünme Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Evet	80,0	100,0	81,7	81,9	82,6
Hayır	20,0	0,0	18,3	18,1	17,4
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankası müşterilerinin meslek gruplarına göre katılım bankalarının Türk ekonomisine katkısının olduğunu düşünme durumu incelendiğinde çalışmayan meslek grubundaki müşterilerin %82,4 ünün evet cevabı verdiği belirlenmiştir. Emekli müşterilerin %96,0 ının serbest çalışan grubunun %85,0 ının ve kamu çalışanlarının %85,1 inin evet cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 90).

Tablo 90. Katılım Bankalarının Türk Ekonomisine Katkısının Olduğunu Düşünme Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Evet	82,4	96,0	85,0	85,1	85,2
Hayır	17,6	4,0	15,0	14,9	14,8
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

3.1.7. Meslek Gruplarına Göre Katılım Bankacılığının Türk Bankacılık Sistemine Katmış Olduğu Katkılar

Katılım bankası müşterilerinin meslek gruplarına göre katılım bankalarının kurulması ile birlikte faizi sevmeyenlerin bankacılık sistemi ile tanışmadığı Durumu incelediğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %58,8 i katılıyorum derken emekliler grubundaki müşterilerin %52,0 serbest çalışan müşterilerin %63,3, kamu çalışanlarının %45,6 sının katılıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 91).

Tablo 91. Katılım Bankalarının Kurulması İle Birlikte Faizi Sevmeyenlerin Bankacılık Sistemi İle Tanışmadığı Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	1,2	0,0	0,0	0,0	0,3
Katılmıyorum	9,5	4,0	6,7	7,9	7,8
Kararsızım	1,2	4,0	0,0	4,7	3,1
Katılıyorum	58,8	52,0	63,3	45,6	51,7
Kesinlikle katılıyorum	29,4	40,0	30,0	41,9	37,1
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankası müşterilerinin meslek gruplarına göre katılım bankalarının kurulması ile birlikte yastık altı paraların ekonomiye girme Durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %61,2si katılıyorum derken emekliler grubundaki müşterilerin %80,0 serbest çalışan müşterilerin %78,3 kamu çalışanlarının %73,3ünün katılıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 92).

Tablo 92. Katılım Bankalarının Kurulması İle Birlikte Yastık Altı Paraların Ekonomiye Girme Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	2,7	0,0	0,0	2,3	1,8
Katılmıyorum	17,6	4,0	10,0	5,6	8,8
Kararsızım	2,4	4,0	1,7	4,7	3,6
Katılıyorum	61,2	80,0	78,3	73,3	71,7
Kesinlikle katılıyorum	16,5	12,0	10,0	14,4	14,0
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankalarının kurulması ile birlikte faizi sevmeyenlerin mevduata para yatırmalarının sağlanması durumu incelendiğinde, çalışmayan grubundaki müşterilerin %62,4 ü katılıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir. Emekli grubundaki müşterilerin %54,8 i serbest çalışan müşterilerin %80,0 ı kamu çalışanlarının % 71,6 sının katılıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 93).

Tablo 93 Katılım Bankalarının Kurulması İle Birlikte Faizi Sevmeyenlerin Mevduata Para Yatırmalarının Sağlanması Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışan (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	3,5	0,0	0,0	1,4	1,6
Katılmıyorum	8,3	4,0	3,3	6,1	6,0
Kararsızım	3,5	0,0	1,7	5,6	4,2
Katılıyorum	62,4	54,8	80,0	71,6	71,4
Kesinlikle katılıyorum	22,4	16,0	15,0	15,3	16,9
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankalarının kurulması ile birlikte faizi sevmeyenlerin kredi imkânı elde etme durumu incelendiğinde, çalışmayan grubundaki müşterilerin %65,9 unun katılıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir. Emekliler grubundaki müşterilerin %72,0 ı serbest çalışan müşterilerin %73,3 ü kamu çalışanlarının ise % 72,5 i katılıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 94).

Tablo 94. Katılım Bankalarının Kurulması İle Birlikte Faizi Sevmeyenlerin Kredi İmkânı Elde Etme Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışan (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	1,2	0,0	0,0	1,4	1,0
Katılmıyorum	14,2	0,0	5,0	4,7	6,5
Kararsızım	1,2	0,0	1,7	3,7	2,6
Katılıyorum	65,9	72,0	73,3	72,5	71,2
Kesinlikle katılıyorum	17,6	28,0	20,0	17,7	18,7
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankası müşterilerinin meslek gruplarına göre katılım bankalarının kurulması ile birlikte bankacılık sisteminde kalitenin artması durumu incelediğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %69,4 ü katılıyorum derken emekliler grubundaki müşterilerin %84,0 ı serbest çalışan müşterilerin %75,0 ı kamu çalışanlarının %72,1 inin katılıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 95).

Tablo 95. Katılım Bankalarının Kurulması İle Birlikte Bankacılık Sisteminde Kalitenin Artması Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	2,4	0,0	0,0	2,3	1,8
Katılmıyorum	5,9	4,0	13,4	6,5	7,3
Kararsızım	2,4	4,0	1,7	5,1	3,9
Katılıyorum	69,4	84,0	75,0	72,1	72,7
Kesinlikle katılıyorum	20,0	8,0	10,0	14,0	14,3
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankalarının kurulması ile birlikte piyasada hareketliliğin artması ve istihdama katkı sağlaması durumu İncelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %63,5 i katılıyorum derken emekliler grubundaki müşterilerin %80,0 ı serbest çalışan müşterilerin %75,0 ı kamu çalışanlarının % 69,3'ü katılıyorum cevabını verdiği belirlenmiştir (Tablo 96).

Tablo 96. Katılım Bankalarının Kurulması İle Birlikte Piyasada Hareketliliğin Artması Ve İstihdama Katkı Sağlaması Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	5,9	0,0	1,7	5,1	4,2
Katılmıyorum	13,0	8,0	5,0	10,2	9,8
Kararsızım	4,7	0,0	1,7	5,1	4,2
Katılıyorum	63,5	80,0	75,0	69,3	69,6
Kesinlikle katılıyorum	12,9	12,0	16,7	13,5	13,8
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankalarının kurulması ile herhangi bir değişim olmadığı durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %27,1 i katılıyorum derken emekliler grubundaki müşterilerin %12,0 ı serbest çalışan müşterilerin % 21,7 si kamu çalışanlarının % 23,7 si katılıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 97).

Tablo 97. Katılım Bankalarının Kurulması İle Herhangi Bir Değişim Olmadığı Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	12,9	12,0	16,7	13,0	13,5
Katılmıyorum	45,8	56,0	56,7	53,9	52,7
Kararsızım	7,1	8,0	10,0	7,9	8,1
Katılıyorum	27,1	12,0	21,7	23,7	23,4
Kesinlikle katılıyorum	3,5	12,0	5,0	4,7	4,9
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Faizsiz bankaların daha fazla tanınması durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %68,2 si katılıyorum derken emekliler grubundaki müşterilerin %12,0 ı serbest çalışan müşterilerin %68,4 ü kamu çalışanlarının %52,5 i katılıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 98).

Tablo 98. Faizsiz Bankaların Daha Fazla Tanınması Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	4,7	0,0	0,0	0,5	1,3
Katılmıyorum	4,8	0,0	8,3	8,4	7,0
Kararsızım	1,2	0,0	0,0	4,2	2,6
Katılıyorum	68,2	12,0	68,4	52,5	58,7
Kesinlikle katılıyorum	21,2	44,0	23,3	34,4	30,4
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Faizsiz bankalara olan güven probleminin aşılması durumu incelendiğinde, çalışmayan grubundaki müşterilerin %82,3 ü katılıyorum derken emekliler grubundaki müşterilerin %80,0 ı serbest çalışan müşterilerin %78,3 kamu çalışanlarının %74,0ı katılıyorum cevabını verdiği belirlenmiştir (Tablo 99).

Tablo 99. Katılım Bankalarına Olan Güven Probleminin Aşılması Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	3,5	0,0	0,0	0,0	0,8
Katılmıyorum	3,5	4,0	8,4	7,9	6,8
Kararsızım	0,0	0,0	3,3	5,1	3,4
Katılıyorum	82,3	80,0	78,3	74,0	76,9
Kesinlikle katılıyorum	10,6	16,0	10,0	13,0	12,2
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Karılım bankaların büyümesi durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %73,0 ı katılıyorum derken emekliler grubundaki müşterilerin %64,0 ı serbest çalışan müşterilerin % 78,8 i kamu çalışanlarının %70,3 ünün katılıyorum cevabını verdiği belirlenmiştir (Tablo 100).

Tablo 100. Katılım Bankaların Büyümesi Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	2,4	0,0	0,0	1,4	1,3
Katılmıyorum	11,7	4,0	6,7	3,2	5,7
Kararsızım	0,0	0,0	0,0	1,4	1,3
Katılıyorum	73,0	64,0	78,4	70,3	68,8
Kesinlikle katılıyorum	12,9	32,0	15,0	16,3	16,3
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankası müşterilerinin meslek gruplarına göre şuan ki durumunun geçmişe göre değerlendirilmesi açısından müşteri odaklı hizmetlerin artması durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %75,3 i katılıyorum derken emekliler grubundaki müşterilerin %80,0 serbest çalışan müşterilerin %76,7 kamu çalışanlarının %45,6 sının katılıyorum cevabını verdiği belirlenmiştir (Tablo 101).

Tablo 101 Müşteri Odaklı Hizmetlerin Artması Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışan (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	3,5	0,0	0,0	1,0	4,0
Katılmıyorum	7,1	0,0	8,3	8,4	7,6
Kararsızım	2,4	0,0	5,0	3,7	3,4
Katılıyorum	75,3	80,0	76,7	45,6	51,7
Kesinlikle katılıyorum	29,4	40,0	30,0	72,6	74,2
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Devlet bankalarının faizsiz bankacılığa yönelme durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %62,4 ü katılıyorum derken emekliler grubundaki müşterilerin %80,0 ı serbest çalışan müşterilerin %78,4 ü kamu çalışanlarının %70,2 sinin katılıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 102).

Tablo 102. Devlet Bankalarının Faizsiz Bankacılığa Yönelme Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışan (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	3,5	0,0	0,0	1,9	1,8
Katılmıyorum	10,6	4,0	10,0	7,4	8,3
Kararsızım	1,2	0,0	0,0	7,0	4,2
Katılıyorum	62,4	80,0	78,4	70,2	71,7
Kesinlikle katılıyorum	16,5	16,0	11,7	13,5	14,0
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Faizsiz bankaların kar oranlarının artması durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %67,1 i katılıyorum derken emekliler grubundaki müşterilerin %52,0 ı serbest çalışan müşterilerin %73,3 ü kamu çalışanlarının %69,3 ünün katılıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 103).

Tablo 103. Faizsiz Bankaların Kar Oranlarının Artması Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	7,1	0,0	1,7	0,9	2,3
Katılmıyorum	12,9	4,0	10,0	3,8	4,9
Kararsızım	5,9	4,0	5,0	8,8	7,3
Katılıyorum	67,1	80,0	73,3	69,3	70,2
Kesinlikle katılıyorum	7,1	12,0	10,0	13,5	11,4
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Faizsiz bankaların müşteri potansiyelinin artması durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %64,7 si katılıyorum derken emekliler grubundaki müşterilerin %84,0 ı serbest çalışan müşterilerin %71,6 sını kamu çalışanlarının %71,2 sinin katılıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 104).

Tablo 104. Faizsiz Bankaların Müşteri Potansiyelinin Artması Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	4,7	0,0	1,7	1,4	2,1
Katılmıyorum	12,9	0,0	10,0	6,1	7,8
Kararsızım	4,7	0,0	1,7	7,4	5,5
Katılıyorum	64,7	84,0	71,6	71,2	70,6
Kesinlikle katılıyorum	12,9	16,0	15,0	14,0	14,0
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankası müşterilerinin meslek gruplarına göre yapılan önermeler açısından katılım bankalarının faizsiz olmasının önemsenmesi durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %35,3 ü katılıyorum derken emekliler grubundaki müşterilerin %40,0 ı serbest çalışan müşterilerin %35,0 ı kamu çalışanlarının %39,5 inin katılıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 105).

Tablo 105. Katılım Bankalarının Faizsiz Olmasının Önemsenmesi Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	1,2	0,0	1,7	0,0	0,5
Katılmıyorum	5,9	4,0	5,0	2,8	3,9
Kararsızım	1,2	0,0	3,3	5,1	3,6
Katılıyorum	35,3	40,0	35,0	39,5	37,9
Kesinlikle katılıyorum	56,5	56,0	55,0	52,6	54,1
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankalarının konvansiyonel bankalara göre daha yüksek kar elde etmesi durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %54,1 i katılıyorum derken emekliler grubundaki müşterilerin %76,0 ı serbest çalışan müşterilerin %58,4 ü kamu çalışanlarının %65,6 sının katılıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 106).

Tablo 106. Katılım Bankalarının Konvansiyonel Bankalara Göre Daha Yüksek Kar Elde Etmesi Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	0,0	0,0	0,0	1,9	1,0
Katılmıyorum	9,5	0,0	10,0	8,9	8,6
Kararsızım	4,7	8,0	5,0	8,4	7,0
Katılıyorum	54,1	76,0	58,4	65,6	62,6
Kesinlikle katılıyorum	31,8	16,0	26,7	15,3	20,8
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankalarının Türk bankacılık sisteminde hak ettiği yer olması durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %62,3 ü katılıyorum derken emekliler grubundaki müşterilerin %72,0 ı serbest çalışan müşterilerin %63,3 ü kamu çalışanlarının %65,1 inin katılıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 107).

Tablo 107. Katılım Bankalarının Türk Bankacılık Sisteminde Hak Ettiği Yer Olması Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışan (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	2,4	0,0	3,3	1,4	1,8
Katılmıyorum	14,1	16,0	3,4	7,5	8,8
Kararsızım	5,9	4,0	5,0	7,9	6,8
Katılıyorum	62,3	72,0	63,3	65,1	64,7
Kesinlikle katılıyorum	15,3	8,0	25,0	18,1	17,9
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankası müşterilerinin meslek gruplarına göre yapılan önermeler açısından katılım bankalarının şube sayısının yetersiz bulunma olması durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %58,9'unun katılıyorum derken emekliler grubundaki müşterilerin %80,0'ı serbest çalışan müşterilerin %66,7'si kamu çalışanlarının %63,7'sinin katılıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 108).

Tablo 108. Katılım Bankalarının Şube Sayısının Yetersiz Bulunma Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışan (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	1,2	0,0	0,0	1,9	1,3
Katılmıyorum	14,1	0,0	10,0	9,8	10,1
Kararsızım	7,1	0,0	5,0	7,4	6,5
Katılıyorum	58,9	80,0	66,7	63,7	64,2
Kesinlikle katılıyorum	18,8	20,0	18,3	17,2	17,9
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankalarının reklam ve tanıtımının yetersiz bulunma durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %63,6'sı katılıyorum derken emekliler grubundaki müşterilerin %72,0'ı serbest çalışan müşterilerin %51,7'si kamu çalışanlarının %67,5'inin katılıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 109).

Tablo 109. Katılım Bankalarının Reklam Ve Tanıtımının Yetersiz Bulunma Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	4,7	0,0	1,7	1,9	2,3
Katılmıyorum	14,1	4,0	13,3	7,4	9,7
Kararsızım	3,5	0,0	6,7	7,9	6,2
Katılıyorum	63,6	72,0	51,7	67,5	64,5
Kesinlikle katılıyorum	14,1	24,0	26,7	15,3	17,4
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankalarının internet bankacılığının dilediği yer ve zamanda kullanabilme durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %63,6'sı katılıyorum derken emekliler grubundaki müşterilerin %80,2'si serbest çalışan müşterilerin %56,7'si kamu çalışanlarının %68,8'inin katılıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 110).

Tablo 110. Katılım Bankalarının İnternet Bankacılığının Dilediği Yer Ve Zamanda Kullanabilme Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	2,4	0,0	3,3	2,3	2,3
Katılmıyorum	10,6	8,0	16,7	9,8	9,0
Kararsızım	3,5	4,0	1,7	6,5	4,9
Katılıyorum	63,6	80,2	56,7	68,8	66,5
Kesinlikle katılıyorum	20,0	8,0	21,7	12,6	15,3
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankalarının müşteri temsilciliğini faydalı buluyor ve çözemediği soruları müşteri temsilcisiyle çözebiliyorum. Durumunu incelediğimizde, çalışmayan grubundaki müşterilerin %65,9'u katılıyorum derken emekliler grubundaki müşterilerin %76,0'ı serbest çalışan müşterilerin %53,4'ü kamu çalışanlarının %63,2'sinin katılıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir. (Tablo 111).

Tablo 111. Katılım Bankalarının Müşteri Temsilciliğini Faydalı Buluyor Ve Çözemediği Soruları Müşteri Temsilcisiyle Çözülme Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	2,4	0,0	1,7	1,9	1,8
Katılmıyorum	10,6	12,0	11,6	8,8	9,9
Kararsızım	4,7	0,0	5,0	7,0	5,7
Katılıyorum	65,9	76,0	53,4	63,2	63,1
Kesinlikle katılıyorum	16,5	12,0	28,3	19,1	19,5
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankalarının işlemlerinde fetva mekanizmasının doğru bir şekilde kullanılması durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %57,7'si katılıyorum derken emekliler grubundaki müşterilerin %76,0'ı serbest çalışan müşterilerin %55,0'ı ve kamu çalışanlarının %65,1'inin katılıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 112).

Tablo 112. Katılım Bankalarının İşlemlerinde Fetva Mekanizmasının Doğru Bir Şekilde Kullanılması Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	1,2	0,0	3,3	1,9	1,8
Katılmıyorum	18,8	4,0	5,0	11,1	13,0
Kararsızım	5,9	4,0	6,7	8,4	7,3
Katılıyorum	57,7	76,0	55,0	65,1	62,6
Kesinlikle katılıyorum	16,5	16,0	20,0	13,5	15,3
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankası müşterilerinin meslek gruplarına göre yapılan önermeler açısından katılım bankalarının şikâyet ve önerileri dikkate alma durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %63,5'i katılıyorum derken emekliler grubundaki müşterilerin %64,0'ı serbest çalışan müşterilerin %61,7'si kamu çalışanlarının %60,9'i katılıyorum cevabını verdiği belirlenmiştir (Tablo 113).

Tablo 113. Katılım Bankalarının Şikâyet Ve Önerileri Dikkate Alma Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	2,4	4,0	1,7	1,4	1,8
Katılmıyorum	13,0	12,0	8,4	12,6	12,0
Kararsızım	3,5	0,0	6,7	8,4	6,5
Katılıyorum	63,5	64,0	61,7	60,9	61,8
Kesinlikle katılıyorum	17,6	20,0	21,7	16,7	17,9
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankalarındaki mevduatların güvende olması durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %68,2'si katılıyorum derken emekliler grubunda ki müşterilerin %68,0'ı serbest çalışan müşterilerin %66,6'sı ve kamu çalışanlarının %67,9'unun katılıyorum cevabını verdiği belirlenmiştir (Tablo 114).

Tablo 114. Katılım Bankalarındaki Mevduatların Güvende Olması Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	0,0	0,0	0,0	0,9	0,5
Katılmıyorum	14,1	12,0	10,0	6,2	9,1
Kararsızım	5,9	4,0	3,3	8,4	6,8
Katılıyorum	68,2	68,0	66,6	67,9	67,8
Kesinlikle katılıyorum	11,8	16,0	20,0	16,3	15,8
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Sadece katılım bankasıyla çalışma ve yeterli bulma durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %63,6'sı katılıyorum derken emekliler grubundaki müşterilerin %72,0'ı serbest çalışan müşterilerin %51,7'si ve kamu çalışanlarının %67,5'inin katılıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 115).

Tablo 115. Sadece Katılım Bankasıyla Çalışma Ve Yeterli Bulma Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	1,2	0,0	1,7	3,3	2,3
Katılmıyorum	10,6	12,0	18,3	19,0	16,6
Kararsızım	5,9	4,0	3,3	7,0	6,0
Katılıyorum	63,6	72,0	51,7	67,5	64,5
Kesinlikle katılıyorum	16,5	24,0	15,0	19,1	18,2
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Gelecekte de katılım bankalarının tercih edilmesi durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin % 58,4'ü katılıyorum derken emekliler grubundaki müşterilerin % 64,0'ı serbest çalışan müşterilerin %60,0'ı kamu çalışanlarının %56,8'inin katılıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 116).

Tablo 116. Gelecekte De Katılım Bankalarının Tercih Edilmesi Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	3,5	0,0	3,3	0,9	1,8
Katılmıyorum	17,6	4,0	8,3	11,6	11,9
Kararsızım	9,4	4,0	6,7	8,4	8,1
Katılıyorum	58,4	64,0	60,0	56,8	56,1
Kesinlikle katılıyorum	20,0	28,0	21,7	22,3	22,1
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Gelecekte faizli bir banka ile çalışabilme durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %43,5'i katılıyorum derken emekliler grubundaki müşterilerin %36,0'ı serbest çalışan müşterilerin %33,3'ü kamu çalışanlarının %30,7'sinin katılıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 117).

Tablo 117. Gelecekte Faizli Bir Bankayla Çalışabilme Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	11,8	8,0	6,7	10,7	10,1
Katılmıyorum	24,1	40,0	31,6	39,1	36,9
Kararsızım	3,5	4,0	8,3	8,8	7,3
Katılıyorum	43,5	36,0	33,3	30,7	34,2
Kesinlikle katılıyorum	7,1	12,0	20,0	10,7	11,4
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Yeni katılım bankalarına ihtiyaç duyulması durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin % 63,5'i katılıyorum dediği belirlenmiştir. Emekliler grubundaki müşterilerin %56,0'ı serbest çalışan müşterilerin %45,0'ı kamu çalışanlarının %49,3'ünün katılıyorum cevabını verdiği, serbest çalışanların % 16,7'sinin ise katılmıyorum cevabını verdiği belirlenmiştir (Tablo 118).

Tablo 118. Yeni Katılım Bankalarına İhtiyaç Duyulması Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	7,1	0,0	0,0	0,9	2,1
Katılmıyorum	3,6	8,0	16,7	11,2	10,1
Kararsızım	4,7	4,0	8,3	7,0	6,5
Katılıyorum	63,5	56,0	45,0	49,3	52,2
Kesinlikle katılıyorum	21,2	32,0	30,0	31,6	29,1
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Bingöl'de başka katılım bankalarının kurulması halinde onlarla çalışabilme durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %56,5'inin katılıyorum dediği belirlenmiştir. Emekliler grubundaki müşterilerin %68,0'ı serbest çalışan müşterilerin %46,7'si kamu çalışanlarının %52,1'inin katılıyorum cevabını verdiği, çalışmayan grubundaki müşterilerin %20,0'ının ise katılmıyorum cevabını verdiği belirlenmiştir (Tablo 119).

Tablo 119. Bingöl De Başka Katılım Bankalarının Kurulması Halinde Onlarla Çalışabilme Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	3,5	0,0	1,7	1,9	2,1
Katılmıyorum	20,0	4,0	13,4	10,7	12,7
Kararsızım	7,1	8,0	6,7	7,9	7,5
Katılıyorum	56,5	68,0	46,7	52,1	53,2
Kesinlikle katılıyorum	12,9	20,0	31,7	27,4	24,4
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankalarının ATM sayılarının yetersiz olması durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %45,9'unun katılıyorum dediği belirlenmiştir. Emekliler grubundaki müşterilerin %52,0'ı serbest çalışan müşterilerin %50,0 kamu çalışanlarının %54,9'unun katılıyorum cevabını verdiği, çalışmayan grubundaki müşterilerin %15,3'ünün katılmıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir. (Tablo 120).

Tablo 120. Katılım Bankalarının ATM Sayılarının Yetersiz Olması Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	3,5	4,0	1,7	1,9	2,3
Katılmıyorum	15,3	12,0	13,3	10,2	12,0
Kararsızım	7,1	4,0	5,0	6,5	6,2
Katılıyorum	45,9	52,0	50,0	54,9	52,0
Kesinlikle katılıyorum	28,2	28,0	30,0	26,5	27,5
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankalarının mobil uygulamalarının yeterli bulunması durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %61,2'sinin katılıyorum dediği belirlenmiştir. Emekliler grubundaki müşterilerin %64,0'ı serbest çalışan müşterilerin %60,0'ı kamu çalışanlarının %48,2'ünün katılıyorum cevabını verdiği, serbest çalışan grubundaki müşterilerin ise %13,4'ünün katılmıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 121).

Tablo 121 Katılım Bankalarının Mobil Uygulamalarının Yeterli Bulunması Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	4,7	0,0	3,3	1,4	2,3
Katılmıyorum	12,9	16,0	13,4	12,1	12,8
Kararsızım	2,4	0,0	3,3	7,0	4,9
Katılıyorum	61,2	64,0	60,0	48,2	57,9
Kesinlikle katılıyorum	18,8	20,0	20,0	24,2	22,1
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankası müşterilerinin meslek gruplarına göre yapılan önermeler açısından katılım bankalarının yeterli sayıda personel çalıştırdığına inanıyorum durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %67,1 inin katılıyorum dediği belirlenmiştir. Emekliler grubundaki müşterilerin %60,0 ı serbest çalışan müşterilerin %51,7 si kamu çalışanlarının %55,3 ünün katılıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 122).

Tablo 122. Katılım Bankalarının Yeterli Sayıda Personel Çalıştırdığına İnanma Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	5,9	4,0	1,7	3,3	3,6
Katılmıyorum	13,0	12,0	22,6	15,8	15,9
Kararsızım	4,7	4,0	8,3	8,8	7,5
Katılıyorum	67,1	60,0	51,7	55,3	58,2
Kesinlikle katılıyorum	9,4	20,0	16,7	15,8	14,8
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Bankacılık işlemlerinin kısa sürede ve güvenli bir şekilde tamamlanması durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %65,8 inin katılıyorum dediği belirlenmiştir. Emekliler grubundaki müşterilerin %80,0 i serbest çalışan müşterilerin %61,7 si kamu çalışanlarının %58,1inin katılıyorum cevabı verdiği, belirlenmiştir (Tablo 123).

Tablo 123. Bankacılık İşlemlerinin Kısa Sürede Ve Güvenli Bir Şekilde Tamamlanması Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	1,2	0,0	0,0	1,9	1,3
Katılmıyorum	13,9	8,0	15,0	10,2	11,5
Kararsızım	4,7	4,0	3,3	8,4	6,5
Katılıyorum	65,8	80,0	61,7	58,1	62,3
Kesinlikle katılıyorum	15,3	8,0	20,0	20,5	18,4
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankası müşterilerinin meslek gruplarına göre yapılan önermeler açısından katılım bankalarının kar payı oranlarını yeterli bulma durumu İncelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %64,7 sinin katılıyorum dediği belirlenmiştir. Emekliler grubundaki müşterilerin %68,0 ı serbest çalışan müşterilerin %58,3 ü kamu çalışanlarının %61,4 ünün katılıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 124).

Tablo 124. Katılım Bankalarının Kar Payı Oranlarını Yeterli Bulma Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	5,9	0,0	0,0	2,8	2,9
Katılmıyorum	3,6	8,0	11,6	14,5	12,2
Kararsızım	10,6	8,0	8,3	6,5	7,0
Katılıyorum	64,7	68,0	58,3	61,4	62,1
Kesinlikle katılıyorum	15,3	16,0	21,7	14,9	16,1
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankalarının kredi kartlarının rahat bir şekilde kullanılma durumu İncelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %68,9 unun katılıyorum dediği belirlenmiştir. Emekliler grubundaki müşterilerin %64,0 ı serbest çalışan müşterilerin %60,0 ı kamu çalışanlarının %48,2 sinin katılıyorum cevabı verdiği, belirlenmiştir (Tablo 125).

Tablo 125. Katılım Bankalarının Kredi Kartlarının Rahat Bir Şekilde Kullanılma Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	7,1	4,0	0,0	1,9	2,9
Katılmıyorum	15,3	0,0	11,7	8,6	10,2
Kararsızım	4,7	0,0	5,0	3,0	4,2
Katılıyorum	68,9	64,0	60,0	48,2	57,9
Kesinlikle katılıyorum	14,1	16,0	15,0	18,6	16,9
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankalarının vermiş olduğu hizmetlerden memnun olma durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %63,5 inin katılıyorum dediği belirlenmiştir. Emekliler grubundaki müşterilerin %72,0 ı serbest çalışan müşterilerin %66,7 kamu çalışanlarının %63,7 sinin katılıyorum cevabını verdiği belirlenmiştir (Tablo 126).

Tablo 126. Katılım Bankalarının Vermiş Olduğu Hizmetlerden Memnun Olma Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	3,5	0,0	0,0	2,8	2,3
Katılmıyorum	15,2	12,0	10,0	8,3	10,4
Kararsızım	3,5	0,0	3,3	6,0	4,7
Katılıyorum	63,5	72,0	66,7	63,7	64,7
Kesinlikle katılıyorum	14,1	16,0	20,0	19,1	17,9
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankaları ile çalışmayı yakınlarıma ve çevreme tavsiye etme durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %67,1 inin katılıyorum dediği, Emekliler grubundaki müşterilerin %72,0 ı serbest çalışan müşterilerin %65,0 ı kamu çalışanlarının %56,8 inin katılıyorum cevabını verdiği, çalışmayan grubundaki müşterilerin %11,8 inin katılmıyorum cevabını verdiği belirlenmiştir (Tablo 127).

Tablo 127. Katılım Bankaları İle Çalışmayı Yakınlarıma Ve Çevreme Tavsiye Etme Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	2,4	0,0	1,7	2,3	2,1
Katılmıyorum	11,8	12,0	10,0	12,5	11,9
Kararsızım	1,2	0,0	3,3	5,1	3,6
Katılıyorum	67,1	72,0	65,0	56,8	61,3
Kesinlikle katılıyorum	17,6	16,0	20,0	23,3	21,0
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankalarının çalışma yöntemlerin İslam'a uygun olduğu durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %57,6 sının katılıyorum dediği belirlenmiştir. Emekliler grubundaki müşterilerin %60,0 ı serbest çalışan müşterilerin %58,3 ü kamu çalışanlarının ise %57,2 sinin katılıyorum cevabını verdiği, kamu çalışanı grubundaki müşterilerin %14,0 ının katılmıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 128).

Tablo 128. Katılım Bankalarının Çalışma Yöntemlerin İslam'a Uygun Olduğu Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	5,9	0,0	5,0	3,7	4,2
Katılmıyorum	15,3	8,0	5,0	14,0	12,5
Kararsızım	7,1	12,0	6,7	7,0	7,3
Katılıyorum	57,6	60,0	58,3	57,2	57,6
Kesinlikle katılıyorum	14,1	20,0	25,0	18,1	18,4
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankalarının kullandığı kredilerin kar payı oranlarının faizli bankalardan yüksek olduğunun düşünülmesi durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %63,6 sının katılıyorum dediği belirlenmiştir. Emekliler grubundaki müşterilerin %68,0 ı serbest çalışan müşterilerin %47,1 i kamu çalışanlarının %55,8 inin katılıyorum cevabını verdiği, emekli grubundaki müşterilerin ise %8,0 ının katılmıyorum cevabını verdiği belirlenmiştir (Tablo 129).

Tablo 129. Katılım Bankalarının Kullandırdığı Kredilerin Kar Payı Oranlarının Faizli Bankalardan Yüksek Olduğunun Düşünülmesi Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	2,4	0,0	0,0	4,2	2,9
Katılmıyorum	3,5	8,0	15,0	7,9	8,1
Kararsızım	10,6	12,0	11,7	9,3	10,1
Katılıyorum	63,6	68,0	47,1	55,8	56,9
Kesinlikle katılıyorum	20,0	12,0	26,7	22,8	22,1
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankası müşterilerinin meslek gruplarına göre yapılan önermeler açısından katılım bankalarının kullandırdığı kredilerin kar payı oranlarının faizli bankalardan yüksek olmasının banka tercihini etkilemesi durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %63,6 sının katılıyorum dediği belirlenmiştir. Emekliler grubundaki müşterilerin %56,0 ı serbest çalışan müşterilerin %60,0 ı kamu çalışanlarının %53,0 ının katılıyorum cevabını verdiği, emekli grubundaki müşterilerin ise %24,0 ının katılmıyorum cevabını verdiği belirlenmiştir (Tablo 130).

Tablo 130. Katılım Bankalarının Kullandırdığı Kredilerin Kar Payı Oranlarının Faizli Bankalardan Yüksek Olmasının Banka Tercihini Etkilemesi Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	4,7	0,0	5,0	5,6	4,9
Katılmıyorum	8,2	24,0	11,0	17,4	13,5
Kararsızım	4,7	4,0	5,0	7,9	6,5
Katılıyorum	63,6	56,0	60,0	53,0	56,6
Kesinlikle katılıyorum	18,8	16,0	20,0	18,1	18,4
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

Katılım bankalarının yatırım danışmanlığından memnun olma durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %63,5 inin katılıyorum dediği belirlenmiştir. Emekliler grubundaki müşterilerin %60,0 serbest çalışan müşterilerin %63,4 kamu çalışanlarının %61,8 inin katılıyorum cevabını verdiği, emekli grubundaki müşterilerin ise %12,9 unun katılmıyorum cevabını verdiği belirlenmiştir (Tablo 131).

Tablo 131. Katılım Bankalarının Yatırım Danışmanlığından Memnun Olma Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	4,7	0,0	1,7	1,9	2,3
Katılmıyorum	7,1	12,9	13,3	13,1	11,2
Kararsızım	10,6	4,0	5,0	11,2	9,6
Katılıyorum	63,5	60,0	63,4	61,8	62,4
Kesinlikle katılıyorum	14,1	24,0	16,7	13,0	14,5
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

katılım bankalarına yatırılan mevduatların istenildiği zaman bir kısmını veya tamamını çekebilme durumu incelendiğinde çalışmayan grubundaki müşterilerin %69,4 ünün katılıyorum dediği belirlenmiştir. Emekliler grubundaki müşterilerin %72,0 mın serbest çalışan müşterilerin %65,0 mın kamu çalışanlarının ise %66,5 inin katılıyorum cevabı verdiği belirlenmiştir (Tablo 132).

Tablo 132. Katılım Bankalarına Yatırılan Mevduatların İstenildiği Zaman Bir Kısmını Veya Tamamını Çekebilme Durumu

	Meslek Grupları				Ortalama (%)
	Çalışmayan (%)	Emekli (%)	Serbest Çalışan (%)	Kamu Çalışanı (%)	
Kesinlikle katılmıyorum	3,5	0,0	1,7	0,5	1,3
Katılmıyorum	8,2	4,0	8,4	8,8	8,3
Kararsızım	4,7	0,0	8,3	9,8	8,7
Katılıyorum	69,4	72,0	65,0	66,5	67,3
Kesinlikle katılıyorum	14,1	24,0	16,7	14,4	15,3
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	85	25	60	215	385

3.1.8. Faktör Analizi Sonuçları

Araştırmada Katılım bankalarını tercih eden müşterilerin farkındalık düzeylerini tespit etmek amacıyla çok değişkenli analiz yöntemlerinden biri olan faktör analizi tekniği uygulanmıştır.

İlk aşamada Principal Component Analysis ile uygun olan faktör sayıları tespit edilerek ortaya konulmuştur. Eigenvalues değeri 1'in üzerinde olan faktörler seçilmiştir. Bu nedenle katılım bankalarını tercih eden müşterilerin farkındalık düzeylerinin tespitinde etkili olan değişkenlerin sayısı 22 faktörden 2 faktöre indirgenmiştir. Daha sonraki aşamada ise, belirlenen 2 faktörün hangi değişkenlerden oluştuğunu belirlemek için Rotation Method Varimax With Kaiser Normalization çözüm tekniği kullanılmıştır. Son aşamada elde edilen sonuçlar yorumlanmıştır. Bu aşamada açıklayıcı değişkenlerin analiz için uygunluğu Kaiser Meyer Olkin (KMO) testi ile belirlenmiştir. Yapılan analiz neticesinde KMO test değeri 0,963 olarak hesaplanmıştır. Bu durumda değişkenlerin faktör analizi için uygun olduğu anlaşılmıştır.

Faktör analizi sonuçlarına göre, müşterilerin bankacılık tercihlerini etkileyen değişkenler 2 faktörde toplanmıştır. Buna göre bu iki 2 faktörün toplamı, toplam varyansın %63,05'ini açıklamaktadır.

Oluşturulan 2 faktör aşağıda tanımlanmıştır.

Faktör 1: Banka ve müşteri ilişkisi

Faktör 2: Sunulan hizmetlerin uygunluğu

Birinci faktör " Banka ve müşteri ilişkisi " olarak tanımlanmıştır. Bu faktör kapsamında bankaların uygunluk ve rahat erişebilir olması, huzurlu çalışma ortamı, bilgi ve becerikli ve samimi personel, şube personeli ile yakın ilişkiler, bankacılık işlemlerinin istenilen yer ve zamanda yapılabileceği imkânı, müşteri hizmetleri kalitesi, ev ve işyerine yakınlığı, bankanın imar ve popüleritesi, dini açıdan müşterinin rahat olması, cazip ürün işlem ve hizmet kalitesi, mevduatının güvende olduğunu hissetme, yasal alt yapının iyileştirilmesi ve konvansiyonel bankalarında katılım bankacılığı alanına yönelmesi incelenmiştir. Bu değişkenler toplam varyansın %58,03'ünü açıklamaktadır. Müşteriler katılım bankalarını tercih ederken bankaların rahat

erişebilir olması, huzurlu çalışma ortamına sahip olması ve banka personeli ile yakın ilişkiler kurmalarına dikkat etmektedirler.

İkinci faktör "Sunulan hizmetlerin uygunluğu" olarak tanımlanmıştır. Bu faktör kapsamında komisyon ücretlerinin düşüklüğü, kar paylarının düşüklüğü, kredi alırken sağlanan kolaylıklar, gecikme payının alınmaması, yüksek kar payı, cazip ödeme imkânı, danışmanlık hizmetlerinin kalitesi, ayıplanma dışlanma ve tedirginliğin kalkması ve çalışan güler yüzlülüğü yer almaktadır. Bu faktör toplam varyansın %63,05'sini açıklamaktadır (Tablo 133).

Tablo 133. Faktör Analiz Sonuçları (Rotasyon Çözümü)

Değişkenler	F1	F2	Ortaklık Communalities h ²
Uygunlukve rahat erişebilir olması	0,806		0,736
Huzurlu çalışma ortamı	0,766		0,675
Bilgi, becerikli ve samimi personel	0,751		0,682
Şube personeli ile yakın ilişki	0,747		0,637
Katılım bankaları yaygınlaştı ve her yerde işlemlerimi yapabilme	0,710		0,618
Müşteri hizmetleri kalitesi (hızlı etkin ve hatasız servis)	0,695		0,664
Ev ve iş yerine yakınlık	0,677		0,575
İmaj ve popülerlik	0,673		0,632
Dini açıdan içinin rahatlığı	0,647		0,566
Cazip ürün işlem ve hizmet kalitesi	0,645		0,667
Mevduatımın güvende olduğunu hissediyorum	0,639		0,591
Yasal alt yapılarının gittikçe iyileşmesi	0,620		0,587
Konvansiyonel bankaların katılım şubelerini açması	0,607		0,628
Komisyon ücretlerinin düşüklüğü		0,761	0,661
Kredi aldıkları kar paylarının düşüklüğü		0,754	0,650
Kredi alırken sağladıkları kolaylık		0,740	0,631
Kredi kartlarında gecikme payının alınmaması		0,724	0,652
Yüksek kar payı		0,677	0,634
Cazip kredi ve ödeme imkânı		0,630	0,643
Danışmanlık hizmetlerinin kalitesi		0,627	0,564
Ayıplanma dışlanma ve tedirginliğin kalkması		0,558	0,610
Çalışanların güler yüzlülüğü		0,543	0,568
Özdeğer (Eigenvalues)	12,76	1,10	
Varyans	58,03	5,02	
Kümülatif Varyans	58,03	63,05	
KMO Değeri	0,963		

TARTIŞMA

Bu çalışmada katılım bankalarını tercih eden müşterilerin katılım bankalarını tercih etme nedenleri ve katılım bankalarını tercih etmelerindeki farkındalık düzeyleri incelenmiştir. Yapılan analizlerde Bingöl ilinde katılı bankalarını kullanan müşterilerin büyük çoğunluğunun katılım bankacılığı alanında ki gelişmelere ve katılım bankacılığının dayanağı olan faizsiz yasağı esasına göre çalışma prensibine duyarlı olduğu görülmüştür. Katılım bankalarını tercih eden müşterilerin çoğunluğunun katılım bankalarının hizmetlerini yeterli bulmuş, katılım bankalarının uygulamalarını İslam'a uygun bulmuştur. Yapılan analizde katılım bankaları ile çalışmayı çevreme tavsiye ediyorum diyenlerin oranı %82,3 olarak belirlenmiştir. Batı Akdeniz bölgesinde yapılan bir araştırmada bu sonuca benzer bir sonuç elde edilmiş ve katılım bankaları ile çalışmayı çevreme tavsiye ediyorum diyenlerin oranı %81,0 olarak belirlenmiştir. Müşterilerin Bingöl ilinde Katılım bankaları ile diğer bankalar arasında fark görme durumları incelendiğinde farklı görenlerin oranı %85,5 olarak belirlenirken Batı Akdeniz bölgesinde ise bu durum %55,6 olarak belirlenmiştir (Çobankaya 2014). Analiz sonuçlarına baktığımızda Bingöl ilinde katılım bankalarını kullanan müşterilerin katılım bankaları ile çalışma süreleri incelendiğinde müşterilerin %83,1 inin 0-5 yıllık zaman aralığına katılım bankaları ile çalıştıkları görülmektedir. Daha önce Türkiye genelinde yapılan bir araştırmada katılım bankası müşterilerinin katılım bankası ile çalışma sürelerine bakıldığında müşterilerin % 71,1'inin 0-5 yıllık katılım bankacılığı müşterisi oldukları belirlenmiştir (Törenek 2017). Bu sonuçlara bakıldığında katılım bankalarını kullanan müşterilerin kahir ekserinin katılım bankaları ile henüz yeni tanıştıkları sonucuna varılabilir.

SONUÇ

Dünya genelinde katılım bankacılığı faaliyet alanlarını ve genel ekonomi içerisinde almış olduğu payı sürekli artırmaktadır. Ülkemizde ise katılım bankacılığı 1980 sonrası önemli bir ivme kazanmış ve Türk bankacılık sektöründeki yerini almaya başlamıştır. 2019 yılı itibarıyla Türkiye’de bulunan bankacılık sektörünün aktif büyüklüğü 4.272.769 Milyon TL iken katılım bankacılığı aktif büyüklüğü 257.211 Milyon TL olarak karşımıza çıkmaktadır. Buda göstermektedir ki Katılım bankacılığı Türk bankacılık sektörü açısından vazgeçilmez bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır.

Araştırma sonuçlarına göre katılım bankacılığını kullanan müşterilerin genel olarak bir değerlendirmesi yapıldığında araştırmamıza katılan müşterilerin profilini ortaya koymakta yarar bulunmaktadır. Çalışmamıza katılan 385 kişilik katılım bankası müşterilerinin demografik bilgileri göz önüne alındığında bu müşterilerin yaş grupları incelendiğinde %35,6’sının 25-35 yaş aralığında olduğu %29,9’unun 35-45 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Katılım bankacılığı müşterilerinin cinsiyet grupları incelendiğinde %68,3’ünün bay olduğu, medeni durumları incelendiğinde %59,0 mın evli olduğu görülmektedir. Katılım bankacılığı müşterilerinin eğitim durumları incelendiğinde %36,6’sının lise mezunu olduğu %28,1’inin lisans mezunu olduğu görülmektedir. Katılım bankacılığı müşterilerinin meslek grupları incelendiğinde %35,6’sının memur olduğu %20,3’ünün işçi olduğu %15,6’sının ise serbest çalıştığı görülmektedir. Katılım bankacılığı müşterilerinin aylık gelirleri incelendiğinde ise en büyük grubun %36,1 ile 2000-3000 TL aylık gelire sahip oldukları görülmektedir. Bunu takiben 3500 TL ve üstü aylık gelire sahip olanların oranı %35,6 olarak belirlenmiştir.

Katılım bankasını kullanan müşterilere yapılmış olan anket çalışmasının analizlerini yaparken müşterilerin vermiş oldukları cevapları önce genel bir değerlendirmeden geçirip daha sonra müşterileri meslek gruplarına ayırarak vermiş oldukları cevaplar incelenmiştir. Katılım bankasını müşterileri kamu çalışanları grubu bu gruba memur ve işçileri, serbest çalışan grubuna esnaf, iş adamları, çiftçi ve belirli bir aylık karşılığında serbest çalışan müşteriler alınmıştır. Emekli grubuna yaş farkı gözetmeksizin herhangi bir kurumdan emekli aylığı alan müşteriler alınmıştır.

Çalışmayan grubuna ise herhangi bir işte çalışmayıp ve herhangi bir geliri olmayan müşteriler ve öğrenciler alınmıştır.

Katılım bankacılığı müşterilerinin vermiş oldukları cevapların analizleri incelendiğinde İslam da faizin haram olduğunu bilenlerin oranı %96,6 faizin haram kılınmasının bankacılık tercihini etkilediğini belirtenlerin oranının %90,4 olduğu belirlenmiştir. Bu analize bakıldığında Bingöl ilinde katılım bankacılığını kullanan müşterilerin dini hassasiyetinin yüksek olduğu İslam da faizin haram kılınmasının bankacılık tercihlerini etkilediğini ortaya koymaktadır. Müşterilerin %37,4 ünün katılım bankalarının işlemlerinde fetva mekanizmasının doğru bir şekilde kullanıldığı fikrine katıldığı görülmektedir.

Bingöl ilinde katılım bankacılığını kullanan müşterilerin %83,1'inin katılım bankaları ile 1-5 yıldır çalıştığı, katılım bankası müşterilerinin %77,1'inin sadece 1 tane katılım bankası ile çalıştığı belirlenmiştir. Katılım bankalarını tercih eden müşterilerin herhangi bir katılım bankası ile çalışmalarını istendiğinde hangi banka ile çalışmak istedikleri durumu incelendiğinde %39,5'inin Kuveyt Türk Katılım bankasını tercih ettikleri bunu takiben %28,6'sının Bingöl ilinde Ziraat Katılım bankasının kurulması halinde bu bankayla çalışacaklarının ifade edildiği görülmektedir. Bu da devlet bankalarının katılım şubelerinin açılması halinde katılım bankacılığı müşterilerinin büyük çoğunluğunun bu bankalarla çalışabileceklerini göstermektedir. Çalışmaya katılan müşterilerin %89,9 gibi kahir ekseriyetinin ülkemizdeki devlet bankalarının katılım bankacılığı sektörüne girmesi fikrini desteklediği görülmektedir.

Bingöl ilinde katılım bankasını kullanan müşterilerin katılım bankaları ile nasıl tanıştıkları durumu incelendiğinde arkadaşları ve çevresinin tavsiyesi üzerine katılım bankaları ile tanıştıklarını belirtenlerin oranı %38,2 iken, reklam ve göstergelerin etkisi ile tanıştıklarını belirtenlerin oranı %19,7 olarak belirlenmiştir. Çalışmaya katılan müşterilerin %85,5'inin katılım bankaları ile konvansiyonel bankalar arasında fark gördüğü, bu müşterilerin %79,2'sinin katılım bankalarının konvansiyonel bankalar ile rekabet edebileceğini belirtmiştir.

Müşterilerin meslek gruplarına göre yaş dağılımları incelendiğinde kamu çalışanlarının %44,2'sinin 25-35 yaş aralığında olduğu, serbest çalışanların %43,3'ünün 35-45 yaş aralığında olduğu, emeklilerin %96,0'ının 45 yaş üstünde olduğu çalışmayanların %54,1'inin 18-25 yaş aralığında olduğu görülmektedir.

Müşterilerin meslek gruplarına göre cinsiyet dağılımı incelendiğinde kamu çalışanlarının %72,6'sının, serbest çalışanların %73,3'ünün, emeklilerin %76,0'ının çalışmayanların ise %51,8'inin bay olduğu belirlenmiştir.

Katılım bankacılığı hizmetlerinin yeterli bulunma durumu incelendiğinde kamu çalışanlarının %61,9'u serbest çalışanların %66,7'si, emeklilerin %76,0'ı çalışmayan grubun ise %55,3'ü katılım bankalarının hizmetlerini yeterli bulduğunu belirtmiştir. Bu müşterilerin meslek gruplarına göre katılım bankalarında çalışan personellerden memnun olma durumu incelendiğinde emeklilerin %92,0'ı serbest çalışanların %83,3 ü kamu çalışanlarının %81,9'u çalışmayanları ise 68,2'si katılım bankalarında çalışan personelden memnun olduğu görülmektedir.

Yapılan araştırma sonuçlarına göre katılım bankacılığını kullanan müşterilerin meslek gruplarına göre Bingöl ilinde başka katılım bankalarının kurulması halinde kurulacak bankalarla çalışma durumları incelendiğinde kamu çalışanlarının %35,8'i serbest çalışanların %30,0'ı emeklilerin %52,0'ı çalışmayanların ise %29,4'ünün yeni kurulacak katılım bankaları ile de çalışabileceklerini belirtmiştir. Müşterilerin meslek gruplarına göre ATM oranlarını yetersiz bulma durumları incelendiğinde ortalama %34,3'ünün ATM sayısını yetersiz bulma durumuna katılıyor iken %20,5'inin kesinlikle katılıyorum dedikleri görülmektedir. Bu da katılım bankalarının ATM ağlarının yeteri kadar yaygın olmadıklarını göstermektedir. Müşterilerin meslek gruplarına göre katılım bankalarının mobil uygulamalarının yeterli bulunma durumu incelendiğinde kamu çalışanlarının %36,3'ünün serbest çalışanların %33,3'ünün emeklilerin %40,0'ının çalışmayanların %30,6'sının mobil uygulamaları yeterli buldukları sonucuna varılmıştır.

Araştırma bulguları incelendiğinde katılım bankası müşterilerinin meslek gruplarına göre katılım bankalarını kullandığı fonlardan elde ettiği kar payı oranlarının faizli bankaların kullandığı kredilerin faiz oranlarından yüksek olduğunun düşünme durumuna bakıldığında kamu çalışanlarının %34,4 serbest çalışanların %30,4 emeklilerin %52,0 çalışmayanların %42,4 ünün katılıyorum dedikleri görülmektedir. Bu durumun müşterilerin bankacılık tercihlerini etkileme durumuna baktığımızda ise kamu çalışanlarının %36,3 ü serbest çalışanların %33,3 ü emeklilerin %28,0'ı çalışmayanların %42,4'ü etkilediğini belirttiği sonucuna varılmıştır.

KAYNAKÇA

- Akman, A., (2019). *İslâm Borçlar Hukukunda İstisnâ: (Eser) Sözleşmesi (Türk Hukuku İle Mukayeseli)*, TheJournal Of SocialScience, 3 (5), 1-45.
- Akpınar, Metin G., (2004), *Market (Süper Market- Hiper Market) Markalı Gıda Ürünleri Tüketici Pazarının Analizi: Antalya İli Uygulaması*, Çukurova Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Tarım Ekonomisi Anabilim Dalı Yayınlanmamış Doktora Tezi, Adana.
- Aktepe, İ.E., (2010), *İslam Hukuku Çerçevesinde Finansman ve Bankacılık*, İstanbul, s. 72-74.
- Aktepe, İ.E., (2012), *Sorularla Katılım Bankacılığı*, Türkiye Katılım Bankaları Birliği Yayınları, İstanbul, s. 49-211.
- AlbarakaTürk,(2019),<https://www.albaraka.com.tr/dunden-bugune-albaraka.aspx>
- Alkış, A., (2018). *İslam Hukukunda Katılım Bankacılığı Fon Toplama ve Kullandırma Yöntemleri*, Al Farami Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi, 2 (3), s.120-133.
- Alrıfai, T., (2017), *İslami Finans ve Yeni Finansal Sistem*, Ankara, s.155.
- Anaç, T. ve Kaya F., (2017), *Katılım Bankacılığı Sektöründe Bireysel Müşterilerin Banka Tercih Nedenleri Üzerine Bir Araştırma: İstanbul Örneği*, Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt 13, Yıl 13, Sayı 2.
- Arabacı, N., (2007), *Katılım Bankalarının Türkiye’de Bankacılık Sektöründeki Yeri, İşleyişi ve Performans Analizi*, Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Ayub, M., (2017), *İslami Finansı Anlamak*, İktisat Yayınları, İstanbul, s.301-302.
- Bakkal, A.,(2016). *Katılım Bankalarında Murâbaha Dışı Gelir Kaynaklarının Arttırılması*, Harran Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi, 36 (36), 7-29.
- Bayındır, S., (2015), *İslami Finans-II*, Süleymaniye Vakfı Yayınları, İstanbul, s.97-98.
- Bayındır, Servet, (2005), “İslam Hukuku Penceresinden Faizsiz Bankacılık”, Rağbet Yayınları, İstanbul, s.76.
- Baykara, HalidVelid, (2012), “*Katılım Bankalarında Etkinlik ve Verimlilik Analizi*”, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Tokat.
- Bayuk, M.N., Küçük, F., (2007), “Müşteri tatmini ve müşteri sadakati ilişkisi”, Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 22 (2), 285-292.
- Çalışkan, İ., (1990), *İstisna; Akdinin Mahiyeti Ve Unsurları*, Ankara Üniversitesi İlahiyat

Fakültesi Dergisi, 31 (1).

Çetin, Ali Cüneyt – Bıtırak, İbrahim Anıl, (2010), “*Banka Karlılık Performansının Analitik Hiyerarşi Süreci İle Değerlendirilmesi: Ticari Bankalar İle Katılım Bankalarında Bir Uygulama*”, Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, s.75-92.

Çetin, Mehmet Akif, (2017), *Satın alma davranışlarını etkileyen faktörlerin tüketici tercihlerine etkisi: katılım bankası araçları üzerine bir araştırma, Karaman ili örneği* KTO Karatay Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Konya s.119.

Çetinkaya, H., (2018), *Katılım Bankacılığında Risk Yönetimi: Batı Akdeniz Bölgesinde Ampirik Bir Araştırma*, İstanbul, s.56-57.

Çınar, A.T., (2007), “İşletmelerde müşteri hizmet ve müşteri memnuniyeti ile farklı bankalar ve bölgeler için müşteri memnuniyetini belirlemeye yönelik uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.

Çobankaya, Fatma Tuba, (2014), *Katılım Bankalarının Türkiye’deki Farkındalık Düzeyinin Tespiti: Batı Akdeniz Bölgesinde Bir Araştırma*, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, (Yayınlanmış yüksek Lisans Tezi), Isparta.

Demirel, Y., (2007), “Türk bankacılık sektöründe müşteri ilişkileri yönetiminin müşteri sadakati üzerine etkisi”, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 13 (1), 56-81.

Diyadin İşleri Bakanlığı,(2019), <https://www.kuran.diyadin.gov.tr/tefsir/Bakara-suresi/252/245-ayet-tefsiri>

Doğan, Mesut, (2013), “*Katılım ve Geleneksel Bankaların Finansal Performanslarının Karşılaştırılması: Türkiye Örneği*”, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Nisan, s.175-188.

Döndüren, Hamdi, (2008), “*Osmanlı Tarihinde Bazı Faizsiz Kredi Uygulamaları ve Modern Türkiye’de Faizsiz Bankacılık Tecrübesi*”, Uludağ Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi, c. 17, S.1, s.1-24.

Emlak Bank, (2019), <https://www.emlakbank.com.tr>

Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 39, 108-131.

Erdoğan, S., Gedikli, A., Yıldırım, D.Ç., (2016), *İslam Ekonomisi ve Finansı*, Umuttepe Yayınları, İstanbul, s. 177.

- Ersoy, M.,Çatıkkaş, Ö., Soytürk, A., (2017), *Katılım Bankalarında Blokeli Toplu Konut Finansmanları*, Öneri Dergisi, 12 (48), 1-16.
- Ertuğrul, İ., Birsen, B., Özçil, A., (2015), “İki bankanın farklı şubelerindeki müşteri bekleme sürelerinin kuyruk modeliyle etkinlik analizi”, Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 5 (1), 275-292.
- Eskici, M. M., (2007) , *Türkiye’de Katılım Bankacılığı Uygulaması ve Katılım Bankalarının Müşteri Özellikleri*, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Gençtürk, M., Kalkan, A., Oktar, Ö.F., (2011), “Bireysel bankacılıkta müşteri memnuniyetini etkileyen faktörler: Burdur ve Isparta illerinde bir uygulama”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 16 (2), 59-77.
- Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı, Tarımsal Ekonomi ve Politika Geliştirme Enstitüsü Yayınları, 2011 Ankara.
ISBN:975-94876-0-8, Sayfa 338, Hacettepe Üniversitesi, Fen Bilimleri Fakültesi, İstatistik Bölümü, Ankara.
- Karaayhan, İ., (2008), *Bankalarda Performans Değerlendirme ve Türkiye’de Faaliyet Gösteren Katılım Bankaları Üzerinde Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Karamustafa, K., Özoğlu, B., (2015), “Türkiye’de internet bankacılığı hizmetlerinin önem başarımları analizi ile değerlendirilmesi: Yozgat ili örneği”,
- Katıncı, Fatih, (2016), *Türkiye’de Katılım Bankalarının Tercih Edilmesinde Dinin Rolü: Van Örneği*, Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Felsefe Ve Din Bilimleri Anabilim Dalı, Din Sosyolojisi Bilim Dalı, Van, s. 110.
- Kazancı, F., (2018), *Türkiye’de Faizsiz Bankacılık Prensiplerine Uygun Tevakkül Pazarı: Ürün İhtisas Borsası*, İslam Ekonomisi Ve Finansı Dergisi (İefd), 4 (1), 17-47.
- Kelleroğlu, Fatma, (2018), *Katılım Bankacılığı Sistemi ve Türkiye de Katılım Bankacılığı*, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Anabilim Dalı, Kahramanmaraş, S. 95.
- Keskin, M., (2016), “Müşteri sadakatini sağlamak için şikayet yönetimi ve eğitim sektöründe yönelik bir uygulama”, Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 3 (5), 92-109.
- Kımk, R.Ü., (2010), “Bankalarda ürün yeniliğinin müşteri memnuniyeti açısından değerlendirilmesi: bir özel banka uygulaması”, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Konya.

- Koç, Beşir, (2011). *Ekmek Tüketiminde Tüketici Tercihleri: Van İli Örneği*, T.C.
- Kurtuluş, Kemal, (1985). *Pazarlama Araştırmaları*. I.Ü. Yayın No: 3289, İstanbul.
- KuveytTürk, (2019), <https://www.kuveytturk.com.tr/hakkimizda/kuveyt-turk-hakkind>
- Özkan, C., Zaim, S., Türkyılmaz, A., (2006), “Sağlık sektöründe müşteri memnuniyet ölçümü”, İstanbul Ticaret Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi, 5 (9), 61-71.
- Özsoy, M.Ş ve Sayar, Y., (2017), *Kobi'ler İçin Adım Adım Katılım Bankacılığı*, TKBB Yayınları, İstanbul, s.20-21.
- Özulucan, A.- Deran, A., (2009), *Katılım Bankacılığı ile Geleneksel Bankaların Bankacılık Hizmetleri ve Muhasebe Uygulamaları Açısından Karşılaştırılması*, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:6, Sayı:11, ss.85-108.
- Pehlivan, P. (2016), *Türkiye'de Katılım Bankacılığı ve Bankacılık Sektöründeki Önemi*, Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi, (31), s. 296-324.
- Pekmezci, T., Demireli, C., Batman, G., (2008), “İç müşteri memnuniyeti: Konyaun fabrikasında bir uygulama”, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi,
- Polat, Alper, (2011), “*Katılım Bankalarının Kârını Etkileyen Faktörlerin Karşılaştırmalı Analizi*”, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara.
- Tatlı, Halim, (2016), *Katılım Bankacılık Hizmetlerinde Tüketici Tercihlerini Etkileyen Faktörler: Bingöl de Bir Uygulama*, Sosyal Ve Beşeri Bilimleri Dergisi Cilt 9, Sayı 2, 2017 Issn: 1309 -8012
- Tatlıdil, Hüseyin, (1996). *Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Analiz*.
- Törenek, Murat, (2017), *Müşterilerin Katılım Bankalarını Tercih Nedenleri Üzerine Bir Araştırma: Türkiye Örneği*, Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Erzincan.
- Türkan, Yavuz, (2019), *33 Soruda İslami Finans ve Bankacılık*, İmaj Yayınevi, Ankara.
- Türkiye Katılım Bankaları Birliği, (2020), <http://www.tkbb.org.tr/veri-seti>
- Türkiye Finans, (2019), <https://www.turkiyefinans.com.tr/tr-tr/hakkimizda/turkiye-finansi-taniyin/Sayfalar/turkiye-finans-hakkinda.aspxa/gecmisten-bugune-kuveyt-turk>
- Vakıf Katılım Bankası, (2019), <https://vakifkatilim.com.tr>
- Yanpar, Atila, (2015), ‘*İslami Finans İlkeler, Araçlar ve Kurumlar*’, Scala Yayıncılık, İstanbul, s. 88.

- Yardımcıoğlu, M., (2016), *İcare (Finansal Kiralama) İşlemlerinin İslami Muhasebe Standartları Çerçevesinde İncelenmesi*, Sosyal Ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Dergisi, 6 (2), 62-77.
- Yardımcıoğlu, M.,Ayrıçay, Y., Sabuncu, İ., (2015), *Türkiye’de Sukuk: Kira Sertifikaları*, KahramanmaraşSütçü İmam Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 4 (1), 199-222.
- Yazıcıoğlu, İ., Kazak, H., (2019), *İslami Finansal Enstrümanlardan Birisi Olarak Sukuk: HibridSukuk İçerisinde Yer Alan Murabaha Sözleşmelerinin İslami Hükümlere Uygunluk Yönünden İncelenmesi*, Journal Of Life Economics, 6 (1), 91-118.
- Yeşilyaprak, Mehmet, (2011), “ *Katılım Bankalarında Kredi Derecelendirmesi Ve Etkin Subjektif Kriterlerin Anket Yöntemi İle Ölçümü*”, Marmara Üniversitesi, Bankacılık Ve Sigortacılık Enstitüsü(Yayınlanmamış Doktora Tezi), İstanbul.
- Ziraat Katılım Bankası, (2019), <https://www.ziraatkatilim.com.tr>

EKLER

Ek 1. Anket Formu



**KATILIM BANKALARINI TERCİH EDEN MÜŞTERİLERİN FARKINDALIK DÜZEYİNİN
TESPİTİ: BİNGÖL İLİ ÖRNEĞİ**

Sayın Tüketici;

Bu bilimsel çalışmanın amacı; Bingöl ilinde katılım bankalarını tercih eden müşterilerle ilgili yargı ve tutumlarını” ortaya koymaktır. Ankete vereceğiniz yanıtların sağlıklı ve tutarlı olması, bu bilimsel çalışmanın amacına ulaşmasına büyük katkı sağlayacaktır. Katılarımız için teşekkür ederim.

I. DEMOGRAFİK BİLGİLER

S 1. Yaşınız:

18-25 25-35 35-45 45 üstü

S 2. Cinsiyetiniz:

a. Bay b. Bayan

S 3. Medeni haliniz:

a. Bekar b. Evli

S 4. Eğitim Durumunuz:

a. İlköğretim b. Lise c. Ön lisans d. Lisans e. Lisansüstü

S5. Mesleğiniz:

a. Öğrenci b. Memur c. İşçi d. Emekli e. Serbest f. Çalışmıyor

S6. Aylık geliriniz:

a. 0-1000 b. 1000-2000 c. 2000-3500 d. 3500-ve üstü

II. KATILIM BANKALARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

S1. İslam Dinini de faizin haram olduğunu biliyor musunuz?

a. Evet b. Hayır

S2. Faizin haram kılınması sizin banka tercihlerinizi etkiliyor mu ?

a. Evet b. Hayır

S3. Katılım Bankaları deyince aklına hangi bankalar gelmektedir?

a) Kuveyt Türk b) Ziraat Katılım c) Vakıf Katılım d) Türkiye Finans e) Albaraka Türk

S4. Faizsiz bankalarla kaç yıldır çalışmaktasınız?

a. 1-5 () b. 5-10 () c. 10-20 () d.20 ve üstü ()

S5. Kaç faizsiz banka ile çalışıyorsunuz?

a. 1 () b. 2 () c. 3 ve daha fazla ()

S6. Bingöl de Faizsiz bankalar arasından tercih yapmak zorunda kalsaydınız hangisini tercih ederdiniz?

a. Kuveyt Türk () b. Türkiye Finans () c.() Ziraat Katılım d) Vakıf Katılım e) Albaraka Türk

S7. Katılım bankalarının hizmetlerini yeterli buluyor musunuz?

a.() Evet b.() Hayır

S8. Katılım Bankalarında çalışan personeli yeterli buluyor musunuz?

a.() Evet b. () Hayır

S9. Katılım Bankalarında çalışan personellerden memnun musunuz?

a. () Evet b. () Hayır

S10.Katılım Bankaları ile ilk tanışmanız nasıl oldu ?

- A) Arkadaşlarımın tavsiyesi
- B) Reklam ve görsellerin etkisi
- C) Çalıştığım iş yerinin bankayla sözleşmesinin var olması
- D) Katılım bankası personelinin banka hakkında bilgilendirmesi
- E) Tesadüfen

S11. Aşağıdaki sorulara Evet ya da Hayır cevabı veriniz.

	Evet (2)	Hayır (1)
Faizsiz Bankalar ile diğer bankalar arasında fark görüyor musunuz?		
Faizsiz Bankaların çalışma prensipleri konusunda bilgi sahibi misiniz?		
Faizsiz Bankalara yatırılan paranın devlet garantisinde olduğunu biliyor musunuz?		
Faizsiz bankaların masraf oranlarının artması, onlarla çalışmanızı etkiler mi?		
Faizsiz bankalar, faizli bankalarla rekabet edebilir mi?		
Ülkemizdeki devlet bankaları faizsiz bankacılık sistemine girmeli mi?		
Son dönemlerde faizsiz bankaların tercih edildiğini düşünüyor musunuz?		
Katılım bankalarının Türk ekonomisine katkısının olduğunu düşünüyor musunuz?		

S12. Sizce Faizsiz bankacılık sisteminin Türk bankacılık sistemine katmış olduğu en önemli katkılar nelerdir belirtiniz?

	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Puanlama;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Faizi sevmeyenler bankacılık sistemi ile tanıştı					
Yastık altı paralar ekonomiye girdi					
Faizi sevmeyenlerin mevduata para yatırması sağlandı					
Faizi sevmeyenler kredi imkânı elde etti (Ev, otomobil vb.)					
Bankacılıkta kalite arttı					
Piyasada hareketlilik arttı ve istihdama katkı sağlandı					
Herhangi bir değişim olmadı					

S13. Faizsiz bankaların şu anki durumunu geçmişe göre nasıl değerlendiriyorsunuz?

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Puanlama;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Faizsiz bankalar daha fazla tanındı,					
Faizsiz bankalara olan güven sorunu aşıldı,					
Faizsiz bankalar büyüdü,					
Müşteri odaklı hizmetler arttı.					
Devlet bankaları da faizsiz bankacılığa yöneldi					
Faizsiz bankaların kar oranları arttı					
Faizsiz bankaların müşteri potansiyeli arttı					

S14. Katılım Bankalarını tercih etmenizi etkileyen faktörler nelerdir?

	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
Puanlama;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Komisyon ücretlerinin düşüklüğü					
Danışmanlık hizmetlerinin kalitesi					
Çalışanların güler yüzlülüğü					

Kredi alırken sağladıkları kolaylıklar					
Kredi alırken aldıkları kar payının düşüklüğü					
Bankaya tasarruflarımı yatırırken aldığım yüksek kar payları					
Kredi kartı ödemesinin gecikmeye girmesi halinde ayrıca bir gecikme payı almamaları					
Dini açıdan gönlümün rahat olması					
Bilgili, becerikli ve samimi personel					
Müşteri hizmet kalitesi (Hızlı, etkin ve hatasız servis)					
Cazip ürün, işlem ve hizmet tarifeleri					
Şube Personeli ile Yakın İlişkilerimiz					
Uygunluk, Rahat Erişilebilirlik					
Huzurlu Çalışma Ortamı					
Cazip Kredi ve Ödeme İmkânları Sunması					
Katılım Bankası ve Faizsiz Kurum Olarak İmaj ve Popülaritesi					
Ev ve İş Yerine Yakınlık					
Katılım bankaları yaygınlaştı, her yerde işlemlerimi yapabiliyorum					
Konvansiyonel bankaların bile katılım bankacılık kısımları faaliyete geçti.					
Katılım bankalarıyla yapılan işlemlerden dolayı ayıplanma, siyasi olarak dışlanma ve tedirginlik kalktı					
Katılım bankalarının yasal altyapıları gittikçe iyileştirilmektedir.					
Mevduatımın güvende olduğunu hissediyorum					

KATILIM BANKACILIĞI ÖNERMELER

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Puanlama;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1) Katılım bankalarının faizsiz olmasını önemsiyorum.					
2) Katılım bankalarının konvansiyonel bankalara göre daha yüksek karlar elde ettiğini düşünüyorum.					
3) Katılım bankalarının Türk bankacılık sisteminde hak ettiği yerde olduğunu düşünüyorum					
4) Katılım bankalarının şube sayısını yetersiz buluyorum					
5) Katılım bankalarının reklam ve tanıtımını yetersiz buluyorum					
6) Katılım bankalarının internet bankacılığını dilediğim yer ve zamanda sorusuz bir şekilde kullanabiliyorum					
7) Katılım bankalarının müşteri temsilciliğini faydalı buluyor,					

çözemediğim sorunları müşteri temsilcisiyle çözüyorum					
8) Katılım bankalarının işlemlerinde fetva mekanizmasını doğru bir şekilde kullandığını düşünüyorum					
9) Katılım bankalarının şikâyet ve önerilerimi dikkate aldığını düşünüyorum					
10) Katılım bankalarındaki mevduatımın güvende olduğunu düşünüyorum					
11) Sadece katılım bankasıyla çalışıyorum ve bunu yeterli görüyorum					
12) Gelecekte de katılım bankalarıyla çalışacağım					
13) Gelecekte faizli bir banka ile çalışabilirim					
14) Yeni katılım bankalarına ihtiyaç olduğunu düşünüyorum					
15) İlimizde başka katılım bankası kurulması halinde onlarla da çalışabilirim					
16) Katılım bankalarının ATM sayısını yetersiz buluyorum					
17) Katılım bankalarının mobil uygulamalarını yeterli buluyorum					
18) Katılım bankalarının yeterli sayıda personelle çalıştığına inanıyorum					
19) Katılım bankalarının kişisel bilgilerimi koruduğuna inanıyorum					
20) Bankacılık işlemlerimi kısa sürede ve güvenli bir şekilde tamamladığımı düşünüyorum					
21) Katılım bankalarının kar payı oranlarını yeterli buluyorum					
22) Katılım bankalarının kredi kartlarını rahat bir şekilde kullanabiliyorum					
23) Katılım Bankalarının vermiş olduğu hizmetlerden memnunum					
24) Faizsiz Bankalar ile çalışmayı yakınlarıma ve çevreme tavsiye ediyorum					
25) Katılım Bankalarının çalışma yöntemlerini İslam'a uygun buluyorum					
26) Faizsiz bankaların kullandığı kredilerin kar payı oranlarının faizli bankaların faiz oranlarından yüksek buluyorum					
27) Faizsiz bankaların kullandığı kredilerin kar payı oranlarının faizli bankaların faiz oranlarından yüksek olması banka tercihlerimi etkiler					
28) Katılım bankalarının yatırım danışmanlığından memnunum					
29) Katılım bankalarına yatırdığım mevduatları istediğim zaman bir kısmını veya tamamını çekebiliyorum					

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı	Bayram KAYANTAŞ
Doğum Yeri	Bingöl
Doğum Tarihi	20.09.1991

LİSANS EĞİTİM BİLGİLERİ

Üniversite	Anadolu Üniversitesi
Fakülte	İktisat Fakültesi
Bölüm	Kamu Yönetimi

İŞ DENEYİMİ

Çalıştığı Kurum	Bingöl Denetimli Serbestlik Müdürlüğü
Görevi/Pozisyonu	Memur
Tecrübe Süresi	9 Yıl

KATILDIĞI

Kurslar	Bilgisayar, Osmanlıca,
Projeler	

İLETİŞİM

Adres	BİNGÖL/MERKEZ
E-mail	b.kayantas@gmail.com