

T.C.  
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI  
İŞLETME BÖLÜMÜ

**HİZMET SEKTÖRÜNDE REKABET: TİCARİ BANKALARDA  
ÜRÜNLERİN KARŞILAŞTIRILMASI**  
(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan:  
**Kenan SARI**  
Öğrenci No:  
GI2351-102

**İSTANBUL, 2007**

T.C.  
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI  
İŞLETME BÖLÜMÜ

**HİZMET SEKTÖRÜNDE REKABET: TİCARİ BANKALARDA  
ÜRÜNLERİN KARŞILAŞTIRILMASI**  
(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan:

**Kenan SARI**

Öğrenci No:

GI2351-102

Danışman:

Yrd. Doç. Dr. **Seval AKBIYIK**

İSTANBUL, 2007

## **ÖNSÖZ**

Bankacılıkta hizmet faktörünü incelediğim ve Finansbank ile Garanti Bankası ürünleri arasında karşılaştırmalı bir analizde bulunduğum tezimin bu konuda araştırmada bulunacak arkadaşlara faydalı olması dileğiyle, çalışmam sırasında benden yardımlarını esirgemeyen sayın hocam Yrd. Doç. Dr. Seval AKBIYIK'a teşekkürlerimi sunarım.

## İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ .....	ii
İÇİNDEKİLER .....	iii
ÖZET .....	vi
ABSTRACT.....	vii
GİRİŞ.....	1
I. BÖLÜM. HİZMET SEKTÖRÜ .....	2
1.1. Hizmet Sektörü Kavramı .....	2
1.2. Hizmetin Çeşitleri.....	5
1.3. Hizmet Sektörünün Unsurları .....	5
1.4. Hizmet Sektöründe Rekabet .....	7
1.5. Hizmet Sektöründe Rekabetin Firmalara Sağladığı Avantajlar.....	9
1.6. Bankacılıkta Temel Hizmet Ölçüm Metodları.....	11
1.6.1. Pareto Şeması.....	12
1.6.2. Neden-Sonuç Diyagramı.....	13
1.6.3. Gruplandırma .....	14
1.6.4. Dağılım Diyagramları .....	14
1.6.5. Histogram.....	14
1.6.6. Kontrol Şemaları.....	14
II. BÖLÜM. BANKACILIK SEKTÖRÜNDE HİZMET UNSURU .....	16
2.1. Türkiye’de Bankacılık .....	20
2.2. Türkiye’de Banka Türleri .....	29
2.3. Bankacılık Sektöründe Uygulanan Hizmet Türleri .....	35
2.4. Bankacılık Sektöründe Uygulanan Hizmetler .....	49
2.4.1. Kurumsal ürünler .....	50
2.4.1.1. Yüksek Oranlı Krediler.....	50
2.4.1.2. İnternet Bankacılığı.....	54

2.4.1.3. Para Sayma ve Otomatik Vezne Makinaları (ATM) .....	54
2.4.1.4. Elektronik Fon Transferi (EFT).....	55
2.4.1.5. Ev ve Ofis Bankacılığı (Home Banking).....	56
2.4.1.6. SWIFT .....	56
2.4.1.7. Çek İşlemleri.....	57
2.4.1.8. Bilgisayar İşlemleri.....	58
2.4.1.9. Havale İşlemleri.....	59
2.4.1.10. Kasa İşlemleri .....	59
2.4.2. Bireysel ürünler.....	60
2.4.2.1. Kredi Kartları .....	60
2.4.2.2. İhtiyaç Kredisi.....	60
2.4.2.3. Eğitim ve Kişisel Gelişim Kredisi .....	61
2.4.2.4. Otomobil kredisi .....	61
2.4.2.5. Konut kredisi.....	62
2.4.2.6. Esnaf Kredisi.....	62
2.4.2.7. Evlilik Kredisi.....	62
2.4.2.8. Bireysel Emeklilik Fonları.....	63
2.4.2.9. İnternet Bankacılığı.....	63
2.4.2.10. Hayat Sigortası.....	67
2.4.2.11. Ferdi Kaza Sigortası.....	68
2.4.2.12. Kasko sigortası.....	68
2.4.2.13. Fatura Ödemeleri .....	69
2.4.2.14. Hisse Senedi.....	69
2.4.2.15. Hazine Bonosu .....	69
2.4.2.16. Hediye Çeki .....	70
2.4.2.17. Maaş Ödemeleri.....	70
2.4.2.18. Repo .....	70
2.4.2.19. Seyahat Kredisi.....	71
2.5. Bankacılık Sektöründe Hizmetin Getirdiği Avantajlar.....	71
2.6. Türk Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Sağladığı Rekabet Avantajı.....	72

III. BÖLÜM. FİNANSBANK VE GARANTİ BANKASI'NIN HİZMET ANLAYIŞLARI ÜZERİNE KARŞILAŞTIRMALI BİR İNCELEME .....	73
3.1. Finansbank'ın Bankacılıkta Hizmet Uygulamaları.....	73
3.2. Garanti Bankası'nın Bankacılıkta Hizmet Uygulamaları .....	76
3.3. Finansbank ve Garanti Bankası'nın Hizmet Sektöründeki Yeri ve Karşılaştırmalı Bir Analiz.....	99
SONUÇ.....	107
KAYNAKLAR .....	108

## TABLO LİSTESİ

<b>Tablo 1.</b> Finansbank İnternet Bankacılığı İşlem Limitleri .....	67
---	----

## ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1. Toplam Aktifler .....	100
Şekil 2. Kredi Miktarları.....	101
Şekil 3. ATM Sayıları.....	102
Şekil 4. KOBİ Kredileri.....	102
Şekil 5. Şube Sayıları.....	103
Şekil 6. Müşteri Mevduatları .....	104
Şekil 7. Kar Miktarları.....	105
Şekil 8. Özkaynak büyüme Miktarları.....	106

## **ÖZET**

Son yıllarda Türk bankacılık sektöründe hizmet kalitesi yönünden büyük bir yarış yaşanmaktadır. Türk bankaları hizmet kalitelerini sürekli geliştirmektedirler.

Garanti Bankası ve Finansbank'ta hizmet kalitelerini sürekli artıran bankalarımızdan ikisidir. Her iki banka da müşterilerine kaliteli hizmet vermek için yarış halindedirler.

Garanti Bankası hizmet büyüklüğü açısından Finansbank'tan öndedir. Bununla birlikte Finansbank da son yıllardaki çabalarıyla hızla büyümektedir.



## **ABSTRACT**

In last years, in Turkish Banking Sector has been lived a big competition directed to service quality. Turkish Banks have been increased continuously their service qualities.

Both Garanti Bank and Finansbank are two Turkish banks which have been increased its service qualities. Both banks are in process of given of good quality services to its customers.

In terms of service bigness, Garanti Bank is bigger then Finansbank. However Finansbank has been grown continuously with its lastly years efforts.

## GİRİŞ

Ülkemizde bankacılık sektörü gitgide gelişmektedir. Son zamanlarda yabancıların da Türk bankacılık sektörüne girmesiyle bankacılık sektöründe rekabet oldukça artmış ve bu durum bankacılık hizmetlerinde çeşitlenmeyi ve hizmet kalitesinin yüksekliğini de beraberinde getirmiştir. Yoğun rekabet ortamında birbirleriyle yarışa girişen bankalar, değişik çözüm önerileri üretmeye başlamış, bankalarımız bireysel bankacılıktan, ticari işlemlere kadar gündelik hayatımızda karşılaşılabileceğimiz pek çok aktiviteyi üstlenir hale gelmişlerdir.

Türkiye’de faaliyet gösteren pek çok büyük bankamız bulunmaktadır. Bunlardan Garanti Bankası ve Finansbank’ın Türk bankacılık sektöründe önemli ağırlıkları vardır. Her iki banka birbirleriyle ve diğer rakipleriyle rekabet halindedirler. Her iki bankamız da son yıllarda bankacılık adına önemli başarılarla imza atmış durumdadırlar. Bunu Garanti Bankası ve Finansbank’ın yurtdışı kuruluşlardan aldığı bankacılık ödülleri de görmekteyiz.

Garanti Bankası’nın da Finansbank’ın da üstün olduğu yönleri olabildiği gibi zayıf oldukları yönleri de bulunabilmektedir. Ama her iki bankamızın da eksiklerini giderme ve geliştirme noktasında çok özverili davrandığını, eksiklerini gidermek için yeni stratejiler belirlediğini belirtmekte fayda var. Her iki bankamız da halen Türkiye’de bankacılık sektöründe önemli bir ağırlığa sahiptirler ve gelecekte Türk bankacılık sektörü klasmanında daha yüksek derecelere çıkma potansiyeli taşımaktadırlar.

# I. BÖLÜM. HİZMET SEKTÖRÜ

## 1.1. Hizmet Sektörü Kavramı

Hizmet genel olarak, insanların gereksinimlerini gidermeye yönelik, yarar ve doyum sağlayan, soyut faaliyetler bütünüdür. Dolayısıyla hizmet sektörü de insanların çeşitli gereksinimlerini gideren sektörleri ihtiva etmektedir. Hizmetin tanımının yapılması sırasındaki güçlüklerden birisini, ürünlerin pazarlanmasına rekabet üstünlüğü yada tüketici tatmini katan ve ürünlerle birlikte sunulan hizmetlerle, ürünlerden bağımsız olarak sunulan ve tüketicilere fayda sağlayan hizmetler arasındaki fark oluşturmaktadır. Bir diğer zorluğu, ürünlerin insan ihtiyaçlarına yönelik oluşu ile hizmetlerin insanların sorunlarına yönelik oluşu arasındaki fark oluşturmaktadır. Çünkü bu fark kolayca açıklanamamaktadır. Bütün bu güçlüklerle rağmen hizmeti, tüketicilerin yaşantılarından kaynaklanan ve çoğunlukla fiziksel olmayan sorunlarını çözmeye ya da çözümünü kolaylaştıran sistemler, faaliyetler ve faydalar toplamıdır diye tanımlayabiliriz.<sup>1</sup> Ürün ve hizmet arasındaki temel farklılık ürünlerin ihtiyaç gidermeye, hizmetlerin ise, genel olarak sorun çözmeye yönelik olmasıdır. Hizmetler her zaman tek bir faaliyetten ibaret olmayıp değişik faaliyetler grubunun bilinçli olarak bir araya getirilmeleri ile oluşurlar. Fiziksel bir doyumdan ziyade manevi bir faydaya ulaşırlar. Bu özellikler ürünler için de geçerli olmakla birlikte, hizmetler için daha geçerlidirler. Hizmetlerdeki somut ve zenginlik ürün kavramları üretim süreçlerinin ayrılmaz parçaları olduklarından hemen hemen aynı anda sunulurlar.

Hizmet, insanların ya da insan gruplarının gereksinimlerini gidermek amacıyla, belirli bir fiyattan satışa sunulan ve herhangi bir malın mülkiyetini gerektirmeyen, yarar ve doyum oluşturan, soyut faaliyetler bütünüdür.

Hizmetlerin; soyutluk, farklılık, dayanıksızlık olarak özetlenebilen belli başlı karakteristikleri bulunmaktadır. Hizmetlerin bu karakteristikleri nedeniyle mevcut kalite programlarının değerlendirilmesi zor olmaktadır. Objelerden ziyade, soyutluk özelliği nedeniyle hizmetler genelde “performansa” dayanmakta ve performans sunulan

---

<sup>1</sup> A.Hamdi İslamoğlu, Burcu Candan, Şenol Haciefendioğlu, Kenan Aydın, **Hizmet Pazarlaması**, 1.Baskı, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., Yazın Matbaacılık, İstanbul, Ekim 2006, s.18.

kalitenin değerinin tespiti aşamasında ölçölüp test edilememektedir. Benzer şekilde heterojenliği performans farklılıklarına neden olmaktadır. Bu nedenle, hizmetin sürekliliğine değer biçmek zordur.

Buna ek olarak, üretim ve tüketim birbirinden ayrılamaz, birbirinin tamamlayıcısıdır ve satıcılarla müşterilerin etkileşimlerine neden olur. Bu durum hem müşteriler, hem de hizmet personeli üretim metodu üzerinde etkili olur ve hizmet kalitesi sağlanır. Bu da; performansı, hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini etkiler.

Hizmet sektörünün yapısı ile ilgili olarak önemli konulardan birisi de; çoğu zaman insanlarla, müşterinin karşı karşıya gelmesi ve direkt etkileşimin olmasıdır. Çalışanların müşterilere karşı tutum ve davranışları hizmet kalitesinin yükseltilmesinde önemli bir etkidir.

Hizmet kalitesini daha iyi anlayabilmek için, hizmet sektörünün özelliklerinin bilinmesi gerekir. Hizmet sektörünün özellikleri şunlardır: <sup>2</sup>

1. Hizmet fiziksel olarak boyutlandırılmaz, tanımlanamaz ve bu şekilde ölçülemez. Bu özelliği hizmetin statik değil, dinamik oluşundan kaynaklanmaktadır.

2. Hizmet depolanamaz, saklanamaz, geri kazanımı mümkün değildir. Bir kez sunumu yapıldıktan sonra tüketilmiş demektir, ancak tekrar edilebilir. Hizmet üretildikçe tüketilir.

3. Hizmet insan davranışları ve yönlendirilen bir dizi aktiviteden oluşur. Bu aktiviteler hizmetin tanımlanabilen bileşenlerini oluşturur. İnsan faktörü, bu bileşenlerin hepsi için aşağıdakiler çerçevesinde dikkate alınmalıdır.

- Hizmetin kapsadığı sosyal işleri yönetmek,
- İnsan ilişkilerini hizmetin önemli bir parçası olarak kabul etmek,
- Hizmet verilen kişinin (müşteri), görünüş, kültür ve verimlilik açısından değerlendirilmesinin önemini kabul etmek,
- Personelin tecrübe ve yeterliliğini geliştirmek,

---

<sup>2</sup> A.Hamdi İslamoğlu, a.g.e., s.18-20.

- Kaliteyi geliştirmek ve müşteri beklentilerini yerine getirmek için personeli motive etmek.

4. Hizmet bir eşya veya nesne gibi test ve muayene edilemez. Ancak hizmetin sonumu ve kalitesini etkileyen fiziksel şartlar ve nesnelere test ve muayene edilebilir. Örneğin, bir banka şubesinde bilgisayar olup olmadığı, iletişim araçları (telefon, faks, teleks), şubenin ve personelin görünümü test edilebilir.

5. Bir eşya için sözkonusu olan kullanım ömrü hizmet için sözkonusu değildir. Örneğin, bir buzdolabı ya da bir televizyon için kullanım ömründen söz edebilirken, aynı şeyi sağlık hizmetleri için söyleyemeyiz. Hizmetin kullanım ömrü değil, sürekliliği olabilir.

6. Hizmetin bir zaman boyutu vardır. Bu boyut bir başlangıç ve bir bitiş noktası olan zaman dilimi ile tanımlanır. Örneğin, bankaya havale yaptırmak için bir başlangıç ve bir bitiş noktası vardır. Bu iki zaman arasındaki süreye hizmet süresi denir.

7. Hizmet talebe bağılı olarak verilebilir. Bu bağılılık iki türdür. Birincisi anlık talebin karşılanması örneğin, musluğu çevirdiğimiz zaman suyun akması, telefon ahizesini kaldırıp numarayı çevirdiğimizde aradığımız numara ile konuşmamız gibi. İkincisi ise; programlı talebin karşılanması olup, örnek olarak bankacılık, sağlık ve ulaşım hizmetlerinin verilmesini gösterebiliriz.

8. Hizmet sektöründe personel yönetimi önemlidir. Verilen hizmetin kalitesi üzerinde insan faktörünün etkisi azdır. Bu nedenle personel seçimi, eğitimi, geliştirilmesi, oryantasyonu ve motivasyonu gibi konulara önem verilmesi gerekir.

9. Kendisine hizmet verilen kişi bunu, hizmet veren kuruluşun örgütsel hiyerarşisinin ve ücret sıralamasının nispeten alt kademelerinde bulunan personelden alır. Örnek olarak, lokanta ve kafeteryalardaki servis elemanları gibi. Bu durumun istisnai halleri de olup, tıp doktorluğu, hemşirelik, diş hekimliği ve avukatlık gibi uzmanlık gerektiren hizmetleri örnek olarak verebiliriz.

10. Kalite hem objektif hem de subjektif boyutları olan bir kavramdır. Kalite objektiftir çünkü; kişisel duyu ve hislerden bağımsız somut kriterler ve önceden yapılan

somut tanımlara, şartnamelere, standartlara ve spesifikasyonlara bağı olarak ölçülebilir. Kalite subjektiftir çünkü; kalite insanın değer yargularından, beğenilerinden ve psikolojisinden de etkilenmektedir. Kalitenin objektif kavramlarına ölçü, sayı, veri, problem, subjektif kavramlara duygu, heyecan, tatmin örnek olarak verilebilir.<sup>3</sup>

## 1.2. Hizmetin Çeşitleri

Hizmet çeşitlerini ekipmana dayalı hizmetler ve insana bağı hizmetler olarak ikiye ayırabiliriz. Ekipmana dayalı hizmetler, hizmetin asıl “pazarlanan nesne”, malın da onu destekleyici bir rol oynadığı hizmetler grubudur. İnsana bağı olarak verilen hizmetler ise, yine asıl pazarlanan nesne olmakla beraber, hizmetle ilgili kimselere bağı olarak sunulan hizmetlerdir.<sup>4</sup>

## 1.3. Hizmet Sektörünün Unsurları

Bankacılıkta hizmet sektörünün unsurlarını müşteriyle kurulan iyi ilişkiler, karşılıklı güven, emniyet, kaliteli hizmetler ve şubelerin etkin ve verimli çalışmaları oluşturmaktadır.

Bankacılıkta hizmet kalitesinin artırılması için son yıllarda bir çok yöntem kullanılmaktadır. Toplam kalite yönetimi de bankacılık sektöründe birçok banka tarafından uygulanan yöntemlerden birisidir. Bankacılıkta kaliteli hizmet gitgide önem kazanmaktadır. Öte yanda bankacılıkta hizmet kalitesinde iki yönlü bir olgu vardır. Burada bir hizmet alan taraf bir de hizmet veren taraf olup, her iki taraf için de hizmet kalitesi farklı yönlerde gelişerek ortaya çıkmaktadır. Hizmet alan taraf ihtiyacı karşılanması gereken taraftır ve onun için kalite, hizmette istediklerini bulabilmesidir. Hizmet veren ise; bu ihtiyacı karşılama kabiliyeti olan taraftır ve bu taraf için kalite hizmeti zamanında, standartlara uygun olarak sunabilmek ve bunu en düşük maliyetle gerçekleştirerek iyi kar etmektir. Örneğin bankada çekini paraya çevirmek için gelen müşteri için kalite kavramı, çekini çabuk paraya çevirmesi, çok bekletilmemesi, işinin doğru olarak anında gerçekleştirilmesi, personelin güler yüzlü olması ile doğru

---

<sup>3</sup> A.Hamdi İslamoğlu ve diğ., **a.g.e.**, s.19-21.

<sup>4</sup> İsmet Mucuk, **Pazarlama İlkeleri**, 13.Basım, Türkmen Kitabevi, Avcı Ofset, İstanbul 2001, s.286.

orantılıdır. Hizmet veren için kalite kavramı ise; gelen müşterinin işinin doğru yapılması, işinin kısa zamanda bitirilmesi yani müşterinin memnun edilip, daha çok müşteri çekilmesidir.

Bankacılıkta hizmet kalitesinin özellikleri dört kategoride incelenebilir. Bu dört kategori, bu kalite şeklinin genel özelliklerini ifade etmektedir.

Herşeyden önce bir hizmet kalitesi, etkinlik ve yeterlilikle ilgilidir. Etkinlik, müşteriler tarafından beklenen hizmetin tam olarak karşılanması şeklinde ifade edilebilir. Yetirlik ise, sunulan hizmetin istenen zamanda gerçekleştirilmesi ile ilgilidir. Söz konusu dört özellik aşağıda açıklanmıştır.

#### **a. Beşeri faktörler ve davranışsal özellikler:**

Hizmet kalitesi, hizmet sunmanın tavır ve davranışları tarafından etkilenir. Aynı şekilde, hizmetten yararlananların da (hizmet sunulanlar) davranışları hizmetin kalitesi üzerinde etkilidir. Etkin olan bu karakterlerin bazıları şiddet, bazıları motive edici, bazıları da saygı unsurlarını içerir. Bu özelliklerin bazıları, eğitimle gelişirken; bir kısmı da bireysel özelliklerden kaynaklanır. Müşteri şikayetlerinin başlıcası bankacılık, sağlık, ulaşım vs. gibi hizmet birimlerindeki kaba davranıştır. Hizmetten faydalananların tavırları çoğunlukla, işletmenin hizmet kontrolü çerçevesinde şekillenir. Örneğin, birey aldığı hizmetin kalitesi konusunda aldatıldığını fark ederse, o işletme hakkında olumlu düşünmez. Bununla birlikte; işletme reklamlarla müşterilerinin beklentilerini etkileyebilir. Müşterilerin istekleri çoğunlukla ulaşmak istediğinin fonksiyonudur. Böylece; işletme müşterilerinin beklentilerini tespit ederek onların davranışları üzerinde dolaylı bir etkiye sahip olur.<sup>5</sup>

#### **b. Zamanla ilgili özellikler:**

Belirli bir zaman diliminde kullanılmayan bir hizmet daha sonrası için saklanamaz. Bir hastanede belirli bir ayda boş olan yataklar, gelecek aya devredilemez. Görüldüğü gibi, hizmetin zaman boyutu müşteri isteklerini tatmin etmesi anı ile açıklanabilir. Zamanla ilgili özellikler hizmetin ortak özellikleri ile kategorize edilerek

---

<sup>5</sup> A.Hamdi İslamoğlu, a.g.e., s.19.

tain edilebilir. Bu kategoriler hizmet siparişinin süresini, hizmetin gerçekleşmesi için beklenen zaman, hizmet süresi, hizmet sonrası süreleri kapsamalıdır. Bu özellikler hizmetin ölçümü noktasında davranışsal özelliklerden daha uygundur.

#### **c. Hizmetin uygunsuzluk özellikleri:**

Bu özellikler, amaçlanan performans derecesinden sapmayla ilgilidir. Uygunsuzluk, ideal seviyeden olan sapmalardır. Hizmet organizasyonunun amacı, amaçlanan seviyede başarı sağlamak olup, böylece müşterilerin beklentileri karşılanmış ve öngörülen kalite gerçekleştirilmiş olur. Yine bu kalite özelliği de, davranışsal karakterden daha kolay ölçülebilir.

#### **d. Karakterlerle ilgili olanaklar:**

Bir hizmetle ilgili olanakların fiziksel özellikleri ve onun dağıtım şekli müşterilerin tatmini üzerinde etkili olur. Bir banka şubesinin dekoru, bir tren istasyonunda bekleme yeri, bir oteldeki yüzme havuzu ve kaplıcalar gibi konfor imkanları, hizmeti meydana getiren fiziksel imkanlar için kalite özelliklerine örnektir. Bir banka çalışanının görünüşü bu servis özelliğine birer örnektir. Bu özellikler yukarıda açıklanan uyumsuzluk özelliklerine göre daha zor tanımlanırken, davranışsal özelliklere göre daha kolay ölçülebilir.<sup>6</sup>

### **1.4. Hizmet Sektöründe Rekabet**

Bankacılık sektörü rekabetin en yoğun yaşandığı sektörlerden birisidir. Bu nedenle bankalar sürekli kalitelerini yükseltmek durumunda kalmaktadırlar. Yani bankacılıkta kalite birincil önceliktir.

Bankalarda hizmetin en önemli özelliklerinden biri müşterinin hizmet üretimine katılmasıdır. Hizmet üretiminin aynı zamanda gerçekleşmesi de bu özellikten kaynaklanmaktadır.

Hizmetin, bu karakteristiği bankalarda hizmet kalitesinin boyutları hakkında bilgi verir. Buna göre; müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirirken, hem üretim süreci hem de süreç sonunda sağlanan çıktıyı gözönünde bulundurmaları gerekmektedir.

---

<sup>6</sup> A.Hamdi İslamoğlu, a.g.e., s.19-21.



Çıktı, müşterinin hizmet üretim sürecinin sonucu ile ilgili değerlendirmesi olup, onun hizmet veren personel veya banka ile etkileşiminden elde ettiği artık değer in tatminini ifade eder. Süreç kalitesi ise, hizmetin müşteriye nasıl verildiği ya da sunum biçimi ile ilgilidir. Bu boyut, aynı zamanda, müşterinin hizmet üretim sürecini değerlendirmesi olup, onun hizmet hakkındaki görüşlerini yansıtır.

Bankalarda hizmet kalitesinin üç boyutu vardır. Bunlar;<sup>7</sup>

1. Müşteri tarafından alınan teknik kalitenin hizmeti karşılamasına olan etkisi, yeterince objektif durumdaki müşteri tarafından ölçülebilir.

2. Fonksiyonel kalite, hizmetin nasıl sağlanacağı hakkında kendi kendini işletir. Bu, müşteri ile personel arasındaki psikolojik etkileşimle ilgilidir, birçok öznel yolla fark edilebilir ve şu unsurlardan oluşur:

- Çalışanların tutum ve davranışları,
- Çalışanlar ve müşteriler arasındaki ilişkiler,
- Çalışanlar arasındaki ilişkiler,
- Hizmet personelinin görünüm ve kişiliği,
- Personelin hizmet anlayışı,
- Müşteriye kolayca hizmet sunma,
- Hizmet personelinin cana yakınlığı.

3. Genel imaj; kalite boyutu, müşterilerin bankayı nasıl algıladıklarının sonucudur ve hizmetlerinin teknik ve fonksiyonel kaliteyi artırması beklenebilir ve sonunda hizmet anlayışını etkileyecektir.

Bankalarda hizmet kalitesinde, müşterilerin kullandığı kriterler, onların beklentileri, sunulan hizmet anlayışında önemli rol oynar. Hizmet kalitesinin tespitinde ölçütler şunlardır:

- Kesinlik (somutluk)-fiziki delil,
- Güvenilirlik-anında ihtiyacı karşılama, performansın sürekliliği,
- Sorumluluk-isteklilik,
- İletişim-müşterileri anlayabilecekleri bir dilde bilgilendirmek,
- İnanırcı olma-dürüstlük ve eminlik,

---

<sup>7</sup> A.Hamdi İslamoğlu, a.g.e., s.19-21.

- Yeterlilik-bütün çalışanların istenilen yetenek ve bilgiye sahip olması,
- Kibarlık-naziklik, saygı, samimiyet,
- Müşteriyi anlama tanıma-ihtiyaç ve isteklerini,
- Girişkenlik-kolay yaklaşma ve irtibat kurma,
- Dikkat çekme-bankanın müşterilere sağladığı ilgi ve bireysel özen.

### **1.5. Hizmet Sektöründe Rekabetin Firmalara Sağladığı Avantajlar**

Hizmet sektöründe rekabetin güçlü olması, bankaların hizmet kalitelerini sürekli iyileştirmeleri zorunluluğunu da beraberinde getirmektedir. Bankaların bu zorlukları aynı zamanda onların avantajı haline dönüşmektedir. Çünkü hizmet kalitesini artırmaya çalışan bankalar böylece müşteri tatminlik düzeyini de artırmaktadırlar. Bankacılık sektöründeki güçlü rekabet bankalar için müşteri tatmini, kalitenin vazgeçilmezliği, her seviyede sürekli katılım, ekip çalışması, sürekli iyileştirme ve önleme gibi bankacılıkta kaliteli hizmet için gerekli olan unsurların seviyesini yükseltmektedir. Bankacılık sektöründeki güçlü rekabetin bankalara sağladığı çeşitli avantajlar aşağıda açıklanmıştır.<sup>8</sup>

#### **a. Müşteri tatmini**

Müşteri hizmet anlayışını anlama çabaları, bazı bankaların organizasyonlarını yeniden biçimlendirip tekrar tanımlamalarına, daha duyarlı olmalarına neden olmaktadır. Yine bazı durumlarda programlar ve hizmetler müşterinin istek ve arzularına daha fazla yer vermek için büyütülmektedir.

Arzu edilenin ne olduğunu tespit etmek, müşteri istekleri doğrultusunda organize olma anlamına gelmektedir. Bankalar çoğu kez bunu yapmak için iç ve dış müşterilere anket düzenleyerek, müşterilerin istek ve arzularını anlamaya çalışmaktadır.

Müşterisi olmayan şirketin varlığını sürdürmesi mümkün değildir. Bu nedenle; işletmenin çalışma düzeni, müşteriyi tatmin etmek, müşteriyi elinde tutmak ve bankaya müşteri bağımlılığını sağlamak üzerine kurulmalıdır. Ancak bu gerçekleştirildiğinde rakiplere karşı üstünlük sağlanabilir.

---

<sup>8</sup> A.Hamdi İslamoğlu, a.g.e., s.19-21.

## **b. Kalitenin vazgeçilmezliği**

Global düzeeye ulaşmanın unsurlarından biri de verimli ve üretken çalışma düzeni, bunun gereği olarak da proses ve prosedürlerin denetim altında olmasıdır. Rekabet ortamında daralan kar marjları ile rakiplere karşı üstünlüğü devam ettirebilmek, maliyetleri kontrol ile mümkündür.

Kalite; etken olmak işleri doğru, çabuk ve belirlenen sürede yapmaktır. Kalite uzun vadede firma için bir yatırımdır. Çünkü, kalite maliyetleri düşürür, verimliliği artırır.

## **c. Her seviyede sürekli katılım**

Sürekli rekabet halindeki bir bankada yöneticilerin ve çalışanların sisteme katılım düzeyleri artar. Çalışanlar enerjilerini devreye daha çok sokar. Katılım olgusu, bankanın kalitesini artırır ve işleyişini hızlandırır. Yani çalışanların kapasitesinden tam olarak yararlanılmış olur.

## **d. Ekip çalışması**

Bankacılıkta ekip çalışması, değişik fakat birbirlerini tamamlayıcı görevleri, kabiliyetleri olan kişilerin banka için önemli stratejileri oluşturması, problemlere çözüm bulunması için ortak hareket etmesini kapsar. Bankalarda ekip çalışması ile özellikle kalite iyileştirme stratejilerindeki çalışmalarda başarılı sonuçlar elde edilebilmektedir.

## **e. Sürekli iyileştirme**

Bankalarda kalitenin en önemli unsurlarından birisi de sürekli iyileştirmedir. Bir problemi çözmek, yeni bir ürün sunmak veya bir prosesi tasarlamak sürekli iyileştirme ile ilgilidir. Bu olay mükemmele giden yolu oluşturmaktadır.

Öğrenen organizasyon, bilgi sağlama, bilgi elde etme ve aktarma, hareketleri yeni bilgi ve görüşleri yansıtabilecek biçimde düzenleme yeteneğine sahip bir organizasyondur. Bankada kadro oluşturulurken bu özelliğe sahip elemanların seçimi, kurumun çevre, teknoloji ile etkileşimi, ilişkileri organizasyonun öğrenme yeteneğine önemli katkıda bulunur.

## f. Önleme

Önleme; bir hatanın veya kusurun ortaya çıkmadan çözümlerin oluşturulmasıdır diyebiliriz. Önleme aynı zamanda, ürün ve hizmetlerin yapısına tasarım yoluyla üstünlük ve kusursuzluk katmaktır.

Önleme, ürünlerin maliyetlerini düşürdüğü gibi, müşterilerin hatalı işlem dolayısıyla bankaya duyacağı memnuniyetsizliğin önüne geçilmesinde de etken olabilmektedir. Bu durum, bankanın imajının güçlenmesine neden olmaktadır.

### 1.6. Bankacılıkta Temel Hizmet Ölçüm Metodları

Hizmet sektöründe ölçüm işleminin başarıya ulaşabilmesi için üç aşamadan oluşan bir sürece ihtiyaç vardır. Banka hizmetleri için yapılacak bir araştırmada yöntem şöyle belirlenebilir.<sup>9</sup>

**Aşama 1:** Neyin ölçüleceğinin araştırılması,

**Aşama 2:** Sistemin kontrol edilmesi,

**Aşama 3:** Sistemin geliştirilmesi.

**Neyin ölçüleceğinin kararlaştırılması:** Banka ölçümleme işlemine başlarken yöneticiler, ölçülecek konu ve ölçümleme metodunu kararlaştırır. Bu aşamada, kontrol dışında olan konuların tanımlanması ve ortadan kaldırılması işlemi yapılır.

**Sistemin kontrol edilmesi:** Burada kontrol dışında olup, kontrol altına alınan konuların, kontrolün dışına çıkmaması ve sapmalara meydan verilmemesi için kontrole devam edilir.

**Sistemin geliştirilmesi:** Bu aşamada, sistemin geliştirilmesi yani; kalite kontrol tekniklerinin seçilmesi ve uygulanması yapılır. Burada amaç hataların sifra indirilmesi olmaktadır.

Bankacılık sektöründe hizmeti ölçmek için uygulanan altı tane temel ölçüm metodu bulunmaktadır. Bunlar; Pareto şeması, neden sonuç diyagramı, gruplandırma, dağılma diyagramları, kontrol şemaları ve histogramlardır. Bu temel ölçüm metodları,

---

<sup>9</sup> A.Hamdi İslamoğlu, a.g.e., s.18-25.

kalite kontrolde de kullanılan en gerekli altı yöntemi teşkil etmektedir. Bu yöntemleri şirket genel müdürleri, yöneticiler, orta düzey yöneticiler, usta başı ve üretim işçileri kullanabilmektedir. Temel ölçüm metodları hem üretimde hem de hizmet, planlama tasarımı, pazarlama, satın alma ve teknoloji gibi bazı bölümlerde de kullanılabilir. Bankacılık hizmet düzeyini ölçmek için kullanılan bu altı yöntem aşağıda açıklanmıştır.

### **1.6.1. Pareto Şeması**

Pareto şeması; bir sorunu oluşturan nedenleri önem sırasına göre sıralayarak, önemlileri önemsizlerde ayırt etmeye ve dikkatleri önemli nedenler üzerinde toplamaya yardımcı olur. Bu şemalar, kurum içinde görülen problemlerin aslında çok az sayıda sebepten ortaya çıktığı ve görülen bir çok diğer sebeplerin ise, aslında asıl problemlerin esas sebepleri olmadıkları gerçeği üzerine geliştirilmiştir. Bu yaklaşım içinde, asıl sebepler belirlendikten sonra, dikkatlerin bunlar üzerine verilmesinin kaliteyi geliştireceği düşünülür.

En önemli unsurlar, daha az önemli olanlardan ayrılarak, en az çabayla en büyük iyileştirme elde edilebilir. Pareto şeması, her bir unsurun toplam sonucu azalan sıra ile rölatif katkısını gösterir. Rölatif katkı meydana gelme sayısı, her bir madde ile birleştirilmiş maliyet veya sonuç üzerinde diğer tesir ölçütü üstüne kullanılabilir.

Bir banka şubesinde çek tahsil işlemi gibi temel bir hizmetin zamanında gerçekleşmemesinin nedenleri, şubede bilgisayar sisteminin olmaması, karşı şubenin telefona cevap vermemesi, telefonun arızalı olması, personelin ilgisizliği ve personelin bilgisizliği olarak düşünülebilir.

Bu şikayet türlerinin gerçekleşen yüzde değerleri belirlenerek, en fazla yüzdeye sahip olandan en az değere doğru bir sıralama yapılarak grafik halinde özetlenir. Böylece önemli sorunlar önemsiz sorunlardan ayırt edilebilir. Pareto şeması bilgisayar işlemleri, ATM, havale, kasa işlemleri için uygulanabilir.

### 1.6.2. Neden-Sonuç Diyagramı

Bu diyagramlar, bir problemin sebeplerini araştırmada kullanılan grafiklerdir. Őekilleri balık kılçığına benzediği için kılçık diyagramları da denilmektedir. Bir sürecin veya bir durumun karakteristiklerini ve onlara etki eden faktörleri analiz etmek için kullanılır. Neden-sonuç diyagramı, doğru düşünme ve verilen sonuç ile muhtemel nedenleri arasındaki ilişkilerin görölmesi için kullanılır. Neden-sonuç diyagramında bazı noktalara dikkat edilmelidir. Bunlar şunlardır;

- Sonucun açık ve kısa olarak belirtilmesi,
- Mümkün nedenlerin ana gruplarının belirlenmesi,
- Sağ tarafa, bir kutu içinde sonucu belirterek, besleyecek şekilde ana gruplar yerleştirilerek diyagram oluşturmaya başlanması,
- İleriyi düşünerek ve bir sonraki seviyelerin bütün nedenlerini yazarak diyagramı oluşturmalı ve bu metod daha yüksek seviyelere kadar sürdürülmeli,

biçiminde sıralanabilir.

Sonuç üzerinde en büyük etkiye sahip görünen ve veri toplama kontrol çabası gibi daha ileri faaliyetler gerektiren az sayıdaki en büyük seviyeli nedenler seçilmeli ve tanımlanmalıdır.

Bir bankanın genel müdürlüğünü her gün ortalama 500 müşterinin telefonla aradığı varsayılınsın. Beş defadan fazla çaldığı halde açılmayan telefonlara müşteriler kızarak bir daha bankayı aramamakta ve iki kez çaldıktan sonra açılan telefonlar ise müşterilere güven vermekte, işlerini telefonla halletme konusunda kendilerini daha rahat hissetmektedirler. Cevap alamayan müşterilere yönelik bir araştırma yapılarak ve sorunun nedenleri belirlenerek neden-sonuç diyagramı oluşturulabilir.

Neden-sonuç diyagramı, çek işlemleri, bilgisayar işlemleri, havale işlemleri, kasa işlemleri, kredilerin onaylanması ve diğer işlemlerde de kullanılabilir.

### **1.6.3. Gruplandırma**

Gruplandırma ya da tabakalama bir sorunu parçalarına ayırıp her parçayı tek tek inceleme sürecidir. Gruplandırma her olayda kullanılabilir. Sözelimi, bir banka şubesinde günlük işlemlerdeki kasa fişleri kesilirken yanlış hesap kullanılması nedeniyle bilgisayardan alınan kasa toplamıyla, günlük kasa toplamı birbiriyle aynı sonucu vermiyorsa ve bu olay sık yaşanıyorsa, bunun daha çok hangi servisten kaynaklandığını (muhasabe, mevduat, krediler servisi gibi) belirlemek için, kasa tutmayan günler gruplara ayrılarak sonuca ulaşılabilir. Gruplandırma aslında bir sorunu çözmeye yeteneğine sahip değildir, ama bir sorunun çözümünde yardımcı olabilmektedir.

### **1.6.4. Dağılım Diyagramları**

Dağılım diyagramları, bir ürün ya da hizmetin kalitesini etkileyen herhangi iki özellik arasında ilişki olup olmadığını belirlemek üzere kullanılan bir yöntemdir. Dağılım diyagramları günümüzdeki birçok konuya uygulanabilmektedir. Sözelimi, reklam harcaması ile satışlar arasındaki ilişkinin belirlenmesinde, bir malın fiyatı ile talep edilen miktarı arasında bir ilişkinin olup olmadığı konusunda kullanılabilir. Bu diyagramlar, korelasyon analizine dayanır ve birlikte artan ilişki, azalan ilişki ve ilişki olmaması durumu olarak üç sonuç sözkonusudur.

### **1.6.5. Histogram**

Ölçmelerden elde edilen sıklık (frekans) verileri belli bir değer etrafında (ortalama) yığılma gösterirler. Kalite karakteristiklerindeki sapmalar dağılım olarak adlandırılır ve sıklıkları bir tepe olarak gösteren şekil histogramdır. Histogramlar genellikle problemleri; dağılım şekli, merkez değeri ve dağılımın durumunu analiz ederek belirlemede kullanılır. Frekans dağılımı belirlendiğinde, istatistikî dağılım tekniklerinin uygulanması kolaylaşır.

### **1.6.6. Kontrol Şemaları**

Kontrol şeması, bir üretim sürecinin durumunun yeterliliğini gözlemek ve süreçte bir değişiklik olduğunda erken uyarı sinyalini almak amacıyla kullanılır. Dolayısıyla, izlenen bir üretim sürecinin kontrol altında olup olmadığını tespit etmek

için alt kontrol limiti (AKL), üst kontrol limiti (ÜKL) hesaplanarak belirlenen üretim yönteminin ya da ürün özelliklerinin bu limitler dışına çıkıp çıkmadığı araştırılır. Ölçümler, bu limitler arasında kalıyorsa kabul edilir özellikte olduğu anlaşılır. Eğer, limitlerin dışına çıkıyorsa bu çıkış tesadüf olmayan nedenlerden kaynaklanıyorsa bu durum tespit edilerek sürece müdahale edilir ve önleyici faaliyetlere başlanır.



## II. BÖLÜM. BANKACILIK SEKTÖRÜNDE HİZMET UNSURU

Bankacılık sektöründe hizmet unsuru çok önemlidir. Bu nedenle bankalar hizmetlerini sürekli geliştirmek durumunda kalmaktadırlar. Bankacılık sektöründe hizmetin yanı sıra hizmetin uzantıları olan destekleyici ve zenginleştirici hizmetlerin de bankaların gelişmesinde büyük katkıları vardır.

Bir bankanın hizmetlerini tasarlama aşamasında, müşterilerine ne gibi faydalar sağlayabileceğini ve müşterilerini nelerin tatmin edeceğini belirlemesi birincil önceliği oluşturur. Bankacılıkta hizmeti tanımlama, müşterinin sorununa en uygun çözümün nasıl sağlanacağı ile ilgili bir kavramdır. Müşterilerinin temel ihtiyaçlarını karşılayacak temel hizmetlerini belirledikten sonra bankalar, temel hizmetleri tamamlayıcı, destekleyici ve çekici kılan zenginleştirici hizmetlere de faaliyetlerinde yer verirler. Ayrıca bankacılık sektöründe müşterinin üretim süreçlerine katılıyor olması, bu süreçlerin müşteri tatmini, verimlilik, maliyet, etkinlik bakımından da mükemmel olmalarını gerektirmektedir.<sup>10</sup>

Bankacılıkta temel hizmet belirlenip tanımlandıktan sonra, onun temel niteliklerine, kalitesine, o hizmeti sunmak için kullanılacak teknolojiye ve insan kaynaklarının niteliğine karar verilir. Örneğin bir bankanın hizmetlerini hızlı verebilmesi için kullandığı teknolojinin nevi ve düzeyi önemlidir. Alt yapı ve teknolojisi bir bankanın temel hizmetleri kapsamındadır. Bir banka, sadece mevduat toplayıp kredi vermez. Bu hizmetle uyumlu olarak hizmet bileşimine başka hizmetleri de, örneğin sigorta ve borsa hizmetlerini de alabilir. Banka temel hizmetlerini değişik boyutlarda zenginleştirebilir. Nitekim bir bankanın temel hizmetlerini

- Bilgilendirme,
- Sipariş alma kolaylıkları,
- Güven altına alma,
- Danışmanlık,
- Konukseverlik,

---

<sup>10</sup> A.Hamdi İslamoğlu ve diğ., **a.g.e.**, s.112.

- Teknik donanım,
- Yardımseverlik vb.

boyutlar ile zenginleştirmek mümkündür.<sup>11</sup>

Bankalar için destekleyici hizmetleri de, öz hizmetin yürütülmesinde ve kalitesinde olmazsa olmaz türünden hizmetler oluşturmaktadır. Bir bankanın sunduğu temel hizmet mevduat hesaplarının oluşturulmasıdır. Ancak, bu hizmetin sunulmasında personelin tutumu, yol göstericiliği gibi hizmetler destekleyici hizmetlerdir. Bu hizmetlerdeki tatminsizlik öz hizmetin kalitesinde olumsuz etki yaratır ve yerine göre öz hizmeti tamamen başarısızlığa uğratabilir.

Bankacılık sektöründe hizmetin türüne ve müşterinin bilgi düzeyine bağlı olarak bazı hizmet türlerinde müşteriye bilgilendirmek, ona tüketmeyi ve onun yollarını öğretmek son derece önemlidir. Örneğin bir banka müşterilerine kredi kartlarını dağıttıktan sonra, onların en doğru ve uygun şekilde kullanımını sağlayacak bilgilendirici faaliyetleri de üstlenmek durumundadır.

Bir bankada bilgisayar teknolojilerinin kullanımı, bankacılık hizmetlerinin süratle yerine getirilebilmesi için önemlidir. Çağdaş altyapıya sahip olmayan bankaların hizmet kalitelerinin yüksek olmasını beklemek olası değildir.

Bankacılık hizmetlerinde müşterinin gerçek sorununu öğrenmek ve ona uygun çözüm üretmek son derece önemlidir. Bu da bankayı yönetenlerin ve hizmet sunanların iyi bir danışman olmalarını gerektirir. Danışmanlık hizmeti sunulurken bankalar fırsatçı bir yaklaşım içinde olmamalıdır. Örneğin, bir bankanın müşterisinden bilgilendirme faaliyetinden ötürü para istemesi uygun olmaz.

Banka müşterisi her türlü riske karşı kendini güvenlik içinde hissetmek ister. Bu nedenle müşteri zaman, para, fiziksel, sinirsel risklerden korunmak için, bankanın uygulamaları hakkında bilgilendirilmelidir.

---

<sup>11</sup> A.Hamdi İslamoğlu ve diğ., **a.g.e.**, s.113.

Ayrıca hizmet sektörünün bir konukseverlik sektörü olduğu unutulmamalı, bankalar müşterileri ile ilişkilerinde sıcak ve samimi olmalıdırlar. Bankaların müşterilerinin temel ve öteki hizmetlerden nasıl tatmin olduklarını araştırmalı, bunun için gerekirse anketler ve kamuoyu araştırmaları yapmalıdırlar. Eğer müşteri memnuniyetlerinde bir düşüş varsa, buna göre çözüm üretmeli ve hizmet kalitelerini yükseltmelidirler. Bankalar temel hizmetlerini destekleyici hizmetlerini çok iyi belirlemelidirler. Yine hizmet bileşimi ile fiyat arasında uygun bir denge kurulmasına da dikkat edilmelidir.

Bankalar genel dağıtım kanalları olarak şubeleri kullanan kurumlardır. Şubeler, müşterilerin ulaşabileceği, hizmeti kolaylıkla alabilecekleri yerler oldukları ve bankacılık sisteminde ölçek ekonomilerine uygun çalıştıkları ve riski dağıtarak başarısızlıkları azalttıkları için örgüt yapısı içinde çok önemlidirler.

Bankaların üstlendikleri fonksiyonlar çeşitlilik arz etmekle birlikte, bankaların performansında en etkili unsur şubelerin etkin ve verimli çalışmalarıdır. Bilindiği üzere, bankaların performansının ölçülmesinde esas olarak çeşitli rasyolar ve bazı önemli bilanço büyüklükleri ile bunların yıllar itibariyle gelişimleri ele alınmaktadır. Bankaların bu verilerini ise şube faaliyetleri sonucunda oluşan rakamların konsolide edilmesi oluşturmaktadır. Bu çerçevede banka performansının temelini şubelerin performansı belirlemektedir. Şube faaliyetlerindeki gelişimin bilinmesi ve değerlendirilmesi, bankaların geleceğe yönelik planlarının belirlenmesinde önemli rol oynamaktadır..

Bir bankanın, özellikle de bir ticari bankanın amacına ulaşması büyük ölçüde örgüt yapısında şube ağlarının sağlayacağı başarıya bağlıdır. Kaliteli hizmet vermek ve diğer bankalarla rekabet edebilecek şekilde yapılanmak zorunda olan şubelerin verimliliğini, bankanın izlediği politika, verilen yetkiler, personel yapısı, eğitim ile kullanılan teknolojiler gibi birçok değişken etkilemektedir. Aynı zamanda teknolojik gelişmeler, ödeme sistemlerinin değişmesi, zamanın müşteri için kısıtlı olması, alternatif dağıtım kanallarının (ADK) gün geçtikçe yaygınlaşan uygulamaları, şube bankacılığının kendi içerisinde tekrar re-organize olması zorunluluğunu doğurmaktadır.

Bankacılıkta alternatif dağıtım kanalları, elektronik kanallar vasıtasıyla bireysel ve kurumsal bankacılık mal ve hizmetlerinin sağlanması demektir. Türk bankacılık sektörüne bakıldığında, özellikle 1994 yılı sonrasında müşteriye yönelik olarak yapılanmaya giden ve müşteri bölümlendirmesini ön plana çıkaran bir profil görülür. Satış ekiplerinin ve şubelerin üzerinde bulunan işlemsel yükü kaldırmayı ve işlem maliyetlerini düşürmeyi hedefleyen bankalar, öncelikli olarak internet, telefon ve ATM gibi alternatif kanalları dağıtım yapısından merkezi yapıya çevirerek aktif bir şekilde kullanmayı başarmışlardır. Çoklu kanal stratejisi olarak ortaya çıkan bu uygulama tamamen şube ağırlıklı satış ve servis üzerine odaklanan bankacılık sektörünü, hizmet standartları belirlenmiş, tek bir veri tabanı üzerinden merkezi olarak işleyen bir kanal yönetimi stratejisi oluşturmaya yöneltmiştir.

Özellikle son yıllarda Türk bankalarının ileri teknoloji kullanımları artmakla kalmayıp, gelişmiş ülke bankacılık uygulamaları düzeyine erişmiştir. Elektronik ödeme makineleri (ATM), satış noktası terminalleri (POS), internet bankacılığı, telefon bankacılığı ve başta kredi kartları olmak üzere plastik kartlar halk tarafından da genel kabul görmüştür. Ancak her ne kadar şube dışı alternatif hizmet kanallarının bankacılık işlemlerindeki payı artsa da, düşük eğitim seviyesi ve insanların teknolojiye olan yatkınlık seviyesi sebebiyle özellikle “ilişki bankacılığı” kavramının ön planda olduğu Türkiye’de, ADK’ların kısa ve orta vadede şubelere birer alternatif değil, destekleyici birer yardımcı olabilecekleri, dolayısıyla da şube bankacılığının önemini koruyacağı düşünülmektedir.

Son yıllarda rekabet ortamının bankaları içine sürüklediği değişim akımı sonucunda banka şubelerini değişime yönelten etkenler şöyle sıralanabilir:

- Daha çok müşteriye daha hızlı ulaşma isteği, bankaların şubelerinin çalışma saatlerini genişletmeye, öğle tatillerinde ve hafta sonlarında da şubelerini açık tutmaya zorlamaktadır.
- Bankalar, şubelerinde yaşanan bürokrasiyi ve çalışan personel sayısını azaltmak için “back office” işlemlerini belli merkezlerde yürüterek, şubeleri sadece hizmet pazarlanan ünitelere çevirmeye çalışmaktadır.

- Şubelerde çalışan personelin hizmet odaklı bir eğitimden geçmesi ve hizmet pazarlama konusunda uzman olması gerekliliği artmaktadır.
- Bankaların standart ürünlerini müşterilerine pazarlama stratejisi yerini, müşteriye göre ürün anlayışına terk etmektedir.

## 2.1. Türkiye’de Bankacılık

### A-) Cumhuriyet Öncesi Dönem:

Osmanlı Devletinde bankacılık, Hazine’nin finansman gereksiniminin karşılanması amacı ile azınlıklar tarafından başlatılmıştır. Tanzimat’ın ilanından sonra, 1847’de Bank-ı Dersaadet İstanbul Bankası kurulmuş olmakla birlikte (Bangué de Constantinop’un 1852’de faaliyetine son verilmiştir.<sup>12</sup>

Osmanlı Devleti’nde modern anlamdaki ilk ticaret ve mevduat Bankası 1856’da kurulan Otoman Bank’dır. Banka, başlangıçta İngiliz sermayesi ile kurulmuş, 1863 yılında Fransız sermayesinin de katılması ile Bank-ı Osmanî Şahane adını alarak, banknot çıkarma hak ve yetkisini almıştır. Sözkonusu banka ülkemizde kurulan ilk emisyon bankasıdır.<sup>13</sup>

Dış borçlardaki aşırı artışa bağlı olarak 1881 Muharrem Kararnamesi ile gelir kaynaklarının denetimi ve borç yönetimi “Düyun-u Umumiye” olarak adlandırılan uluslararası bir kuruluşa bırakılmış ve devletin borçlanma olanaklarının artırılması istenmiştir. Yabancı sermaye girişi Düyun-u Umumiye’nin kuruluşundan sonra daha da artmıştır. Bu dönemde faaliyet gösteren yabancı sermayeli bankalar hazineye borç vermekten çok, Osmanlı devletinin kendi ülkeleri ile olan ticaretini arttırmaya çalışmışlar, yabancı uyruklu işadamlarına ve firmalara krediler sağlamışlar, ulaşım ve madencilik sektöründe yatırımlara girişmişler ve bu alanlarda çalışan yabancı firmalara aracılık etmişlerdir.<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> Öztin Akgüç, Dr., **100 Soruda Türkiye’de Bankacılık**, 3. Baskı, Gerçek Yayınevi, Teknografik Matbaacılık A.Ş., İstanbul Kasım 1992, s.11.

<sup>13</sup> Öztin Akgüç, Dr., **a.g.e.**, s.11.

<sup>14</sup> Öztin Akgüç, Dr., **a.g.e.**, s.11-12.

Düyunu Umumiye İdaresinin kurulmasından sonra faaliyete geçen yabancı bankalardan Credit Lynoe İstanbul ve İzmir’de, Alman Deutsche Bank İstanbul’da şube düzeyinde Deutsche Orient Bank, Alman Filistin Bankası ve Rus Ticareti Haricîye Bankası sermaye düzeyinde örgütlenmiştir.

Osmanlı Devletinde kurulmuş olan ilk ulusal banka “Memleket Sandıklarıdır”. İlk tarımsal kredi sandığı özelliği de taşıyan Kurumun adı daha sonra “Menafi Sandıkları” olarak değiştirilmiştir. Sözü geçen kuruluş daha sonra Ziraat Bankası’nın kurulması ile tüm alacaklarını bu bankaya devretmiştir.<sup>15</sup>

Ayrıca İstanbul Emniyet Sandığı da Cumhuriyet öncesi kurulmuş olan bir diğer Ulasal bankadır. Batı ülkelerindeki tasarruf bankalarına da benzetilen bu kuruluş 1984 yılında kapatılarak yakın ilişkide olduğu Ziraat Bankası’na devredilmiş böylece tüzel kişiliğini yitirmiştir.<sup>16</sup>

Bu iki sandığın devredildiği Ziraat Bankası’na gelince; 1888 yılında bir devlet bankası olarak kurulmuştur. 1916 yılında yasayla kurulmuş bir kamu kurumu niteliği kazanan Banka, Osmanlı devletinden Türkiye Cumhuriyetimize geçen en köklü ulusal kuruluş olarak bilinmektedir. Bu geçiş döneminde bir iktisadi devlet teşekkülüne dönüşerek T.C. Ziraat Bankası adını almıştır.

Birinci Dünya Savaşı sonrası 1917 yılında kurulan İtibar-ı Millî bankası ise bir ticaret bankası olarak kurulmuş olmanın yanında, tarım, sanayi ve bayındırlık hizmetlerinde bulunma görevi de üstlenmiştir; ancak 1927 yılında Türkiye İş Bankası ile birleştirilmiştir.

Tüm bunlara bakıldığında Osmanlı dönemindeki tüm bu gelişmelere ve çok sayıda ulusal banka kurulmuş olmasına karşın, Cumhuriyet öncesi dönemde, yabancı bankaların bankacılık sektörüne egemen oldukları ve “borçlanma bankacılığı” adı verilen çarpık bir bankacılık sisteminin var olduğu görülmektedir.

---

<sup>15</sup> Öztin Akgüç, Dr., **a.g.e.**, s.12-14.

<sup>16</sup> Öztin Akgüç, Dr., **a.g.e.**, s.14-16.

## B-) Cumhuriyet Sonrası Dönem

### 1- 1923-1933 Dönemi;

Cumhuriyet ilanında ülkemizde 22'si ulusal, 13'ü de yabancı olmak üzere 35 banka faaliyet göstermekteydi. 1924 yılı itibariyle banka şube sayısı ise 439 idi.<sup>17</sup>

Cumhuriyet döneminde ulusal sanayi ve bankacılığın geliştirilmesi çabaları ön plana çıkmıştır. Bu amaçla ilk adım Cumhuriyet'in kuruluşundan kısa bir süre önce bir araya gelen İzmir İktisat Kongresinde atılmış ve Kongre'de bir "ana ticaret bankası" kurulması yönünde karar alınması üzerine 26.Ağustos.1924'te Türkiye İş Bankası kurulmuştur. Cumhuriyet dönemindeki bu ilk büyük özel sektör bankası ünvanını taşıyan bu Banka, ülkenin ekonomik kalkınmasına katkıda bulunmak amacıyla gerek sanayi ve ticaret sektörlerine kredi vermek ve gerekse sanayi ve ticari girişimlerde bulunmak görevlerini üstlenmiştir.<sup>18</sup>

Türkiye Sanayi ve Maadin Bankası da İzmir İktisat Kongresinde alınan kararlar doğrultusunda 19 Nisan 1925 tarihinde kurulmuştur. Ülke sanayi ve madenleri geliştirmek amacını taşıyan ve bir sanayi kredi bankası niteliği taşıyan bankanın işletmecilik yönü 1932'de kurulan Devlet Sanayi Ofisi'ne, bankacılık yönü ise yine aynı yıl Türkiye Sanayi ve Kredi Bankası'na devredilmiştir.<sup>19</sup>

Emlak ve Eytam Bankası ise inşaat sektörüne kredi vermek amacıyla kurulmuş ve 1946 yılında Emlak ve Kredi Bankasına dönüştürülmüştür. Son yıllarda yaşanan bankaların hizmet açıkları ve usulsüz yönetim sorunları ile birlikte genel olarak bir küçülmeye gidilmiş ve 2001 yılında yaşanan krizle birlikte Emlak ve Kredi Bankası faaliyetlerini Ziraat Bankası bünyesinde sürdürmesi maksadıyla adı geçen bankaya devredilmiştir.<sup>20</sup>

---

<sup>17</sup> Öztin Akgüç, Dr., a.g.e., s.17.

<sup>18</sup> Öztin Akgüç, Dr., a.g.e., s.22-24.

<sup>19</sup> Öztin Akgüç, Dr., a.g.e., s.24-25.

<sup>20</sup> Öztin Akgüç, Dr., a.g.e., s.26.

Söz konusu dönemde kurulmuş olan bir başka banka T.C. Merkez Bankası'dır. Söz konusu banka 11 Haziran 1930 tarihinde ve 1915 sayılı yasa ile anonim şirket statüsünde, merkezî bir para organı olarak oluşturulmuş ve 3 Ekim 1931'de çalışmaya başlamıştır.

Cumhuriyet'in kuruluşunu izleyen ilk dönem olan 1923-1930 yılları arasında çok sayıda yerel bankanın kurulmuş olduğu ve yerel bankacılığın da önemli bir gelişme gösterdiği görülmektedir. Bunlardan bir kaç Aksaray Halk Bankası (1924), Niğde Çiftçi ve Tüccar Bankası (1926), Nevşehir Bankası (1927), Denizli İktisat Bankası (1927) şeklinde sıralanabilir.

## **2- 1933-1945 Dönemi**

Türkiye'de 1930'lu yıllar bazı özel amaçlı devlet bankalarının kurulmaya başlandığı bir dönem olmuştur. Özellikle 1933-1938 yılları arasında ardı ardına önemli devlet bankalarının kurulduğu görülmektedir. Bu durum 1932 yılında hazırlıklarına başlanıp, 1934 yılında yürürlüğe giren Birinci Beş Yıllık Sanayi Planı çerçevesinde uygulamaya geçirilen "devlet eliyle sanayileşme" politikasının bankacılık sektörüne de yansımaları olarak değerlendirilebilir. Söz konusu dönemde özel yasalarla kurulan, bir kısmının finans ve işletme sorumluluklarını birlikte üstlendiği bu bankaların kuruluşları esas alınarak kronolojik bir sıraya dizilirse; Sümerbank (1933), Belediyeler Bankası (1933), Etibank (1935), Denizbank (1937), Halk Bankası ve Halk Sandıkları (1938) şeklinde sıralayabiliriz.<sup>21</sup>

Söz konusu bankaların işlevleri genel bankacılık hizmetleri yapmanın yanı sıra, çeşitli sanayi kollarında faaliyet gösteren kuruluşlara kredi sağlamak, teknik yardım sağlamak, bu tür kuruluşların oluşumuna öncülük etmek ve ortak olma yolu ile bu tarz kuruluşların oluşmasını sağlamak olarak da özetlenebilir.

İkinci Dünya Savaşı'nın hüküm sürdüğü 40-45'li yıllar tüm Dünyada olduğu gibi Türkiye'de de bankacılık sektörünün olumsuz yönde etkilendiği yıllar olarak ön plana çıkmaktadır.

---

<sup>21</sup> Öztin Akgüç, Dr., **a.g.e.**, s.31.



### 3- 1945-1960 Dönemi

İkinci Dünya Savaşının sona ermesi ile birlikte, 1946 yılı ekonomik açıdan bir dönüm noktası olarak değerlendirilebilir. Bu yıldan itibaren 1930'lu yıllardan bu yana izlenen kapalı, korumacı ekonomik politikaların yerine daha liberal ve özel sektörü destekleyen, dışa açık politikaların alması bankacılık sektörünü de etkilemiştir. Bu gelişmelere paralel olarak, 1950'li yıllar özel sektördeki banka sayısının hızla arttığı bir dönemi tanımlamaktadır. Yapı ve Kredi Bankası, Türkiye Garanti Bankası, Akbank, Türkiye Sanayi Kalkınma Bankası, Denizcilik Bankası, İstanbul Bankası, Şekerbank, Pamukbank ve Demirbank vb. bankalar 1950'li yıllarda kurulan özel bankalardır. Ayrıca bu bahsi geçen dönem içerisinde özel yasalarla kurulan bankalarda vardır. Denizcilik Bankası (1952), Türkiye Vakıflar Bankası (1954) ve Türkiye Öğretmenler Bankası (1959).<sup>22</sup>

Bununla birlikte Türkiye Ekonomisinin 1950'li yılların sonunda girdiği durgunluk ve bunalım dönemi ile birlikte adı geçen pek çok banka kapanmıştır. Bu nedenle 1960 yılında paralarını bankaya yatıran tasarruf sahiplerinin haklarını güvence altına almak amacıyla T.C. Merkez Bankası nezdinde kurulan ve daha sonra 1988 yılında Tasarruf Mevduatları ve Sigorta Fonu'na devredilecek olan Bankalar Tasfiye Fonu kurulmuştur.

Anılan dönemde yasal açıdan da pek çok yenilikler yapılmıştır. Bunların ilki 26.03.1958 tarih ve 7129 sayılı Bankalar Yasası'nın kabulü ve ikincisi ise yine aynı yıl Türkiye Bankalar Birliğinin kurulmasıdır.

Özetlemek gerekirse 1945-60 arasındaki dönem uygulanan liberal ekonomik politikalar ve özel sektörü destekleyici politikalar bağlamında bankacılığında özel sektör ağırlıklı geliştiği bir süreci yansıtmaktadır.

---

<sup>22</sup> Öztin Akgüç, Dr., **a.g.e.**, s.41-43.

#### 4- 1960-1980 Dönemi

Türkiye'nin 1960'lı yıllarda planlı döneme girmesi ile birlikte, Türk Bankacılığı da 1960-1980 döneminde, kalkınma planlarında belirtilen ilkelere uygun bir yapıda gelişmiştir. Bu dönemin bankacılık açısından ön plana çıkan özellikleri uzman bankalara, kalkınma ve yatırım bankalarına önem verilmesi, ticari bankaların kurulmasına sınırlama getirilmiş olmasıdır. Ayrıca bu dönemde özellikle 1970'lerin başlarında holdingleşmenin hız kazandığı ve buna paralel olarak holding bankacılığının geliştiği görülmektedir.<sup>23</sup>

#### 5- 1980'den Günümüze Kadar Olan Dönem

Planlı kalkınma dönemini yansıtan 1960-1980 arası dönemde ihracat artışına ve kaynakların etkin kullanımına önem vermeksizin yürütülen sanayileşme politikaları ve ard arda gelen iki petrol krizi sonunda ekonomi 1970'lerin sonunda kaçınılmaz bir darboğaza girdi. 1979 yılının sonuna gelindiğinde çok ciddi bir döviz krizi ve bunun yanında yüksek oranlı enflasyonla ülke karşı karşıya kalmıştır. Ve tüm bu olumsuzluklara karşı bazı önlemler alınması amacıyla 24 Ocak 1980 tarihinde bir istikrar ve yapısal değişim programı yürürlüğe konulmuştur. Bu programın temelini dışa açılma, serbest pazar ekonomisine geçiş ve liberalleşme politikaları oluşturmaktaydı.<sup>24</sup>

Tüm bu olanları dikkate aldığımızda bu değişimin içine girmesi en gerekli olan sektör bankacılık sektörüdür ki nitekim de öyle olmuştur. Değişimin içine çektiği sektörlerin başında yer almıştır, bankacılık sektörü. Türk Bankacılık sistemi 1980'lerden sonra üstün bir ilerleme kaydederek, uluslararası banka ve finans sektörü ile bütünleşme sürecine girmiştir. Yine aynı yıllarda tüm dünyada finansal pazarların serbestleştirilmesi eğiliminin ortaya çıkmasının, bunda önemli bir rolü olduğu söylenebilir.

---

<sup>23</sup> Öztin Akgüç, Dr., **a.g.e.**, s.52-55.

<sup>24</sup> Banks Association of Turkey, Main Issues Facing The Turkish Banking Sector and Some Policy Recommendations, Symposium, 23 February 1990, s.7.

1980 sonrası ekonominin dışa açılması ve dünya finans sistemi ile entegrasyonu çabalarının bir sonucu olarak bankacılık sektöründe de dışa açılma yönünde bir eğilim ortaya çıkmıştır. Böylelikle şube, ticaret bankası ve yatırım bankası düzeyinde bir çok yabancı banka faaliyete geçtiği ve Türk bankaları ile ortaklık kurduğu gibi, pek çok Türk bankası da yurt dışında şubeler açarak veya bankalar kurarak bu entegrasyonun bir parçası olmuşlardır.

1980 sonrası bankacılık sektörüne damgasını vuran bir başka olgu ise sektördeki teknolojik gelişmeler ve Türk Bankalarının bu teknoloji bu teknoloji ile gelişmeyi son derece yakından takip etmesidir. Bu doğrultuda 1980 sonrası bankalarda elle yapılan ve posta yoluyla yapılan tüm işlemler bilgisayar ortamında yapılmaya başlandı böylelikle sistem daha hızlı işler hale geldi. Bilgisayar teknolojisinin hızla gelişmesi ileriki aşamalarda Otomatik Para Ödeme Makineleri (ATM)'nin devreye girmesi olarak gösterilebilir.

Ayrıca bankalar hizmet çeşitliliğine giderek, uluslararası finans piyasalarında uygulanan tüm finansman teknik ve yeniliklerinin ülkemize aktarılmasını sağlamıştır. Bu bağlamda zaten pek çok ülkede uygulanan yöntemleri yerli ve yabancı bankalar ülkemize taşımıştır. Dış ticaret Finansmanı, sermaye piyasası işlemleri, leasing, factoring, forfaiting, yatırım yönetimi, mali danışmanlık v.b. hizmetlerle piyasada yer almıştır.<sup>25</sup>

1980 öncesinin aksine 1980 sonrası göze çarpan bir diğer özellik de çok sayıda şube yerine, ihtiyacı karşılayacak sayıda şube açma anlayışını destekler tarzda düzenlemelerin yer almasıdır.

Öte yandan bankacılık sektöründe işlemlerin çeşitlenmeye başlaması, batık ve donuk krediler sorunu ile daha etkin bir şekilde denetime sokulması amacı ile bir takım düzenlemeler yürürlüğe konulmuştur. Bu bağlamda; tahsili gecikmiş alacakların tanımı yapılarak, bu alacaklar için ayrılması zorunlu özel ve serbest karşılık oranlarının belirlenmesi, tek düzen hesap planı ile tekdüzen raporlama sistemine geçilmesi, bankaları. Başbakanlık tarafından belirlenen bağımsız denetleme kuruluşları tarafından

---

<sup>25</sup> Öztin Akgüç, a.g.e., s.5.

denetlenme zorunluluğunun getirilmiş olması gibi pek çok düzenlemeler oluşturulmuştur.

Bunun yanı sıra; bankacılığın gelişimi ve dünya finans piyasaları ile bütünleşebilmesi amacıyla getirilen diğer yasal düzenlemeler ise 1992’de Sermaye Piyasaları Kurulu’nun oluşturularak, Sermaye Piyasası Kanununun yenilenmesi, 1995’de Devlet iç borçlanma senetlerinin ihale yoluyla satışına başlanması, 1986’da bankalar arası para piyasasının oluşturulması, yerleşik kişilere döviz tutma ve döviz tevdiat hesabı açma izninin verilmesi, 1997’de Merkez Bankası’nın açık piyasa işlemleri başlatması, 1988’de efektif ve döviz ile 1989’da altın piyasalarının kurulması olarak sıralanabilir.

1990’lardan itibaren ise Türk bankalarının şube açma, banka satın alma ve yabancı bankalarla ortaklık kurma çabaları artmıştır.

Son yıllarda, Türk bankacılık sisteminin, artan rekabet koşullarında sağlıklı bir şekilde işlemesi için yapılması gereken yasal düzenlemeler ve kurumsallaşma yönünde büyük bir gayret harcanmıştır. Standart muhasebe yöntemi, tek düzen hesap planı, karşılık kararnamesi, bilançoların bağımsız kuruluşlarca denetlenmesi, interbank piyasalarının, BDKK’nın ve altın borsasının kurulması sağlanmış ancak bunların yeterli olmadığı anlaşılmıştır. Teknolojik altyapı, personel eğitimi, düşük maliyetle çalışma, ürün çeşitlendirilmesi ve kalitesi önem kazanmaya başlamıştır. Aktif-pasif yönetimi ve kaynak maliyetinin hesaplanması, risk yönetimi ve iç kontrol gibi konularda titiz çalışmaya yönelmenin gerekliliği 1994’te, 2000 yılı Kasımında ve 2001 yılı Şubatında yaşanan krizler nedeniyle bir kez daha gözler önüne serilmiştir. Yükselen faiz oranları mevduat maliyetlerin artmasına, bilançolardaki kredi kalemi payının düşmesine ve sabit değerler ve menkul kıymetler işlemleri kalemi payının artması risklerin realize olmasına neden olmuştur. Devlet iç borçlanma senetlerine aracılık işlemlerine yönelmeleri bankaların ihtisas bankacılığını bırakarak kısa vadede hazine yönetimine önem veren menkul kıymet bankacılığı yapmalarını sağlamıştır. Dünya piyasalarıyla bütünleşmeyi sağlayan leasing, factoring, forfaiting, swap, forward, future, option gibi yeni hizmetler

ve bank kartlar, kredi kartları gibi yeni ürünler teknoloji sayesinde müşterilere sunulmuştur.<sup>26</sup>

2001 sonrası dönemde bankacılık sektörü, ekonomide kaydedilen iyileşmenin ve olumlu beklentilerin de etkisiyle hızlı bir şekilde krizin yaralarını sarmaya başlamıştır. Başlıca yabancı paralar karşısında değer kazanan YTL'nin de yardımıyla sektördeki yıllık ortama büyüme hızı, dolar bazında yüzde 20'nin üzerine çıkmıştır. 2001 yılında 117,7 milyar dolara gerileyen aktif büyüklüğü, Kasım 2005'de 276,1 milyar dolara ulaşmıştır. Benzer gelişmeler özkaynak büyüklüğü, mevduat, kredi hacmi ve menkul kıymetler cüzdanında da kaydedilmiştir. Sektör, 2002 yılından itibaren tekrar kâr elde etmeye başlamıştır.

2001 sonrasında, düşen enflasyonun, gerileyen faizlerin ve olumlu beklentilerin de etkisiyle, kredilerin önemi giderek artmıştır. Kredi hacmi hızlı bir şekilde genişlemiş, bankacılık sektörü aktifleri içindeki payı önemli ölçüde artış göstermiştir. 2001 yılında yüzde 19,9 olan kredilerin aktiflere oranı Kasım 2005'de yüzde 37,9'a yükselmiştir. Bu dönemde; artan kredi hacmine, yaygın plasman yapmaya yönelik kredi politikalarına, giderek kurumsallaşan risk yönetimine ve sorunlu kredilerde sağlanan iyileşmelere bağlı olarak takipteki kredilerin toplam kredilere oranı hızla gerilemiştir. Menkul kıymetler cüzdanının aktifler içindeki payının yavaş yavaş azalmaya başladığı bu dönemde, global likidite bolluğunun da yardımıyla artan sendikasyon, seküritasyon vb. borçlanma işlemleri neticesinde mevduatın toplam pasifler içindeki payı azalma eğilimine girmiştir.

Ekonomide sağlanan iyileşmenin yanı sıra AB ile üyelik müzakerelerinin başlamasının yarattığı olumlu beklentilerin de etkisiyle yabancı sermayenin Türk bankacılık sektörüne olan ilgisi, 2005 yılında ciddi boyutlarda artış göstermiştir. 2005 yılında sözleşmeleri imzalanarak toplam, 4,9 milyar dolar tutarında hisse devri gerçekleştirilmiştir.

Kısaca, kriz sonrası dönemde hızlı bir toparlanma sürecine giren bankacılık sektöründe bilanço yapıları giderek daha sağlıklı bir temele oturmaktadır. Nitekim tüm

---

<sup>26</sup> Öztin Akgüç, a.g.e., s.5.

bu gelişmeler neticesinde 2001 sonrası dönemde İMKB Bankacılık Endeksi, İMKB-100 Endeksi'ne kıyasla daha hızlı bir artış göstermiştir. 2001 yılında 6 milyar doların altına gerileyen İMKB'de hisseleri işlem gören bankalarımızın piyasa değeri de Ocak 2006 sonunda 73,6 milyar dolara ulaşmıştır.<sup>27</sup>

## 2.2. Türkiye'de Banka Türleri

Bankacılıkla ilgili birçok yayında, bankaların çok farklı şekillerde sınıflandırılabilceği görülmektedir. Küçük-orta-büyük banka, uzmanlaşmış-uzmanlaşmamış banka, holding bankacılığı, perakendeci ve toptancı bankacılık, hizmet (yatırım) bankacılığı, ziraat-halk bankacılığı, bireysel-ticarî-kurumsal bankacılık gibi.

Aslında söz konusu sınıflandırmalar bankaların fonksiyonları, kuruluş amaçları, hizmet eşitlilikleri, faaliyet alanları, hitap ettikleri kitle gibi farklı etkenler göz önüne alınarak yapılır.

Bankalar; biçimsel ve içerik yönünden, ayrıca, aktif ve pasif hesaplarının belirgin nitelikleri yönünden gruplandırılabilir.

### 1-Biçimsel Ayrım

1-Hukuksal kuruluşlarına göre;

a)*Kişisel teşebbüs bankaları:*

Hemen hemen bütün ülkelerde yasaklanan bu tür bankalar bir kişinin özel firma şeklinde kurup işlettiği bankalardır.

b)*Ticaret ortaklığı şeklindeki bankalar:*

Bugün bankaların tümü, kuruluş şekli yasalarla saptanmış ortaklık biçimlerinde kurulmaktadır.

---

<sup>27</sup> Türkiye Bankalar Birliği, 2006.

c)*Yasalarla kurulmuş bankalar:*

Birçok ülkede, özellikle merkez bankaları kanunla kurulmuştur. Bunların dışında toplumun belirli kesimlerinin desteklenmesi veya toplumun belirli bir ekonomik yöne kanalize edilmesi amacıyla bu tür bankaların kurulduğu görülür.

2-Sermaye kaynaklarına göre;

a)*Özel sermaye ile kurulmuş bankalar:*

Bu tür bankalarda devlet ve kamu kuruluşlarının sermayeye katkısı yoktur. Özel kişi veya özel firmalar sermayeye sahiptir.

b)*Tüm sermayesi devletçe ödenmiş bankalar:*

İlk türün aksine özel sermayenin katkısının bulunmadığı kamu tüzel kişileri veya sermayeyi Devlet Hazinesi'nin sakladığı bankalardır.

c)*Karma sermayeli bankalar:*

Sermayelerinde hem devlet veya kamu kuruluşlarının payı, hem özel firma ve kişilerin payının bulunduğu banka türleridir.

d)*Ulusal bankalar:*

Özel ve kamu kesimi sermayesi ile Türk kanunlarına göre kurulmuş olan, sermayesi Türk parası olarak konulan, sermayesinin çoğunluğu ve yönetim ve denetimi Türklere ait olan bankalardır.

e)*Yabancı bankalar:*

Sermayenin tamamını veya bir kısmını yabancı uyruklulardan veya yabancı tescilli firmalardan sağlayan ve ulusal banka tanımına girmeyen bankalardır.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> Servet Eyüpgiller, **Bankacılar İçin Banka İşletmeciliği Bilgisi**, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, T.İş Bankası A.Ş. Vakfı, Sözkese Matbaacılık Tic. Ltd. Şti., Ankara 2003, s.25-26.

Bankaları faaliyet alanlarını temel alarak şu şekilde sınıflandırabiliriz:

- Ticaret Bankaları
- Yatırım Bankaları
- Kalkınma Bankaları
- Özel amaçlar için kurulmuş bankalar
- Kıyı Bankaları
- Uluslararası Bankalar
- Merkez Bankası <sup>29</sup>

### **Ticaret Bankaları**

Genellikle 1 yıla kadar olan kısa vadeli işlemlerle mevduat toplayarak ticaret ve üretimi finanse eden ticaret bankaları, sektörde önemli bir yer tutar.

Başlıca fon kaynakları;

- Mevduat,
- Kullanılan krediler,
- Özkaynaklardır.

Bu fonları da aşağıdaki yöntemlerle değerlendirirler:

- Kredi vererek
- Sabit kıymetler satın alarak
- Menkul Kıymetler satın alarak
- İştirakte bulunarak

---

<sup>29</sup> Eyüpgiller, a.g.e., s.27.



Ticaret bankaları, fon aktarımının yanı sıra, birçok bankacılık ürünü ile hizmet sunan kuramlardır. Ülkemizdeki ticaret bankalarına örnek olarak İş Bankası, Akbank, Yapı Kredi Bankası gibi özel bankalar ile Ziraat Bankası, Halk Bankası gibi kamu sermayeli bankalar verilebilir.

### **Yatırım Bankaları**

Yatırım bankaları, mevduat toplama yetkisi olmayan, geniş bir şube ağının olmaması nedeniyle bankacılık hizmet ürünlerinin tamamını sunamayan ve ticaret bankalarına kıyasla ticarî faaliyetleri sınırlı olarak yerine getirebilen bankalardır. Yatırım bankaları;

- Borçlanma tahvili ihraç ederek,
- Yurtiçi/dışı bankalardan kredi alarak,

sağladıkları kaynaklarını,

- Menkul değer portföylerinin finansmanı,
- Finansal kiralama işlemlerinin fonlaması,
- Firmalara orta ve uzun vadeli yatırım ve projese kredisi kullandırımı

yollarıyla değerlendirebilir.

Ayrıca yatırım bankaları, firmaların menkul değer ihracına aracılık etme, teminat mektubu verme, dış ticaret işlemleri, şirket birleşme ve devir işlemleri, yatırım danışmanlığı, halka arz gibi hizmetler sunan bankalardır. Ülkemizdeki Nurol Yatırım Bankası A.Ş. ve GSD Yatırım Bankası A.Ş gibi bankalar, yatırım bankalarına örnek olarak gösterilebilir.

## **Kalkınma Bankaları**

Hükümet tarafından yapılan kalkınma planları çerçevesinde, kalkınmada öncelikli yöre ve sektörlerle yönelik finansman sağlamak amacıyla kurulan bankalardır. Yatırım sermayesi açığını gidermek ve teknik yardım sağlamak yoluyla girişimcilerin yatırım ile ilgili kuşkularını gidermek ve sanayileşme sürecini hızlandırmak gibi amaçlarla hareket ederler.

Kalkınma bankalarının mevduat toplama yetkisi yoktur. Kaynaklarını, uluslararası kurumlardan aldıkları kredilerle, hükümetten yapılan yardımlarla ve tahvil çıkararak borçlanma suretiyle oluştururlar. Türk Sınai Kalkınma Bankası A.Ş. ve Türkiye Kalkınma Bankası A.Ş., ülkemizdeki kalkınma bankalarına örnek olarak verilebilir.

## **Özel Amaçlar ile Kurulmuş Bankalar**

Özel bir yasayla kurulan ve kuruluşuna esas olan amaca yönelik faaliyetlerde bulunan bankalardır.

T.C. Ziraat Bankası, başlangıçta tarım sektörünü ve çiftçiyi desteklemek; Halk Bankası ise, orta ve küçük boy üreticileri (KOBİ) desteklemek amacıyla; Emlak Bankası, konut yapmak ve satmak için; Turkeximbank ise, ihracatı finanse etmek amacıyla kurulmuş özel amaçlı bankalardır. Bu bankaların bir kısmı, özel amaçlarının yanı sıra, her türlü bankacılık hizmetini toplumun tüm kesimlerine sunan ticaret bankaları olarak faaliyet göstermeye başlamıştır.

## **Kıyı Bankaları**

Aslında “kıyı ötesi” anlamına gelen “off shore bankacılığı” Türk bankacılık literatüründe “kıyı bankacılığı” olarak geçer.

Bu bankalar, denetimin ve vergilendirmenin asgarî düzeyde olduğu yerlerde konvertibl paralar üzerinden işlem yaparak, çok uluslu şirketlere ve uluslararası

girişimlere hizmet verirler. Bazıları, mevduat sertifikası ihracıyla para piyasasına ağırlık vermekte, bazıları da interbank piyasasından fon sağlamak ya da gizli hesaplara sığınak oluşturmaktadırlar. Euro-kredi sendikasyonları ve yabancı tahvil ihraçları yanında, faiz ve para swap'ı, fon yönetimi, leasing, factoring, forfaiting, altın ve döviz işlemleri başlıca faaliyet alanlarıdır.

Kıyı bankaları, genellikle serbest bölgelerde faaliyette bulunurlar. Kıyı bankalarının faaliyet gösterdiği en bilinen yerler Panama, Lüksemburg, Bermuda, Liechtenstein, Cayman Adaları, Malta ve Bahreyn'dir.

### **Merkez Bankası**

Dünyadaki Merkez Bankalarının temel işlevleri, fiyat istikrarını sağlamak, ülke içindeki para arzı, dolayısıyla para piyasasını düzenlemek, bankacılık sistemini yönlendiren kurum olarak ülkedeki kredi hacmini ve dağılımını ayarlamak, ülkenin altın ve döviz rezervlerini yönetmek, dış ödemeleri düzenlemek ve devletin veznedarlığını ya da malî ajanlığı işlevini yerine getirmektir. TCMB, fiyat istikrarını sağlamak için uygulayacağı para politikasını ve kullanacağı para politikası araçlarını, doğrudan kendisi belirler. Temel amacı ile çelişmemek kaydıyla, hükümetin büyüme ve istihdam politikalarını destekler. TCMB'nin bu görevleri yerine getirirken başvurduğu yöntemler şunlardır: Açık piyasa işlemleri yapmak, hükümetle birlikte Türk lirasının içte ve dışta değerini korumak için gerekli tedbirleri almak, kur rejimini belirlemek, zorunlu karşılık ve umumî dispoñibilite ile ilgili usul ve esasları belirlemek, reeskont ve avans işlemleri yapmak, ülke altın ve döviz rezervlerini yönetmek, ödeme ve menkul kıymet transferi ve mutabakat sistemleri kurmak ve bunların işlemlerini sağlamak, finansal sistemde istikrarı sağlayıcı para ve döviz piyasaları ile ilgili düzenleyici tedbirleri almak ve malî piyasaları izlemek.

Bankaları Aktif ve Pasif hesaplarının niteliğine göre ayrıma tuttuğumuzda bankaları; emisyon bankaları diğerk deyimle merkez bankaları, tasarruf bankaları, uzun vadeli kredi veren bankalar, kısa vadeli kredi veren tüketim bankaları diye tasnif edebiliriz. Uzun vadeli kredi veren bankalar bir tür sermaye veren yatırım bankalarıdır.

Bankaları iş konularına göre de aşağıdaki şekilde ayırabiliriz:

- a) İş ve ticaret bankaları
- b) Uzmanlık bankaları
- c) Emisyon bankaları
- d) Kefalet bankaları

a)*İş ve ticaret bankaları:* Bu tür bankalar bilinen klasik banka işlemleri yaparlar. Mevduat toplar, ticari kredi verir ve bankacılık hizmetleri yaparlar. (Finansbank, İş Bankası, Akbank, Garanti Bankası gibi).

b)*Uzmanlık bankaları:* Uğraş alanı olarak uzmanlık ve özel kuralların uygulanmasını gerektiren işleri finanse etmek üzere, kamu ya da özel sektör tarafından kurulan bankalardır. Bu tür bankalara örnek olarak Eximbank, T.Kalkınma Bankası, Ziraat Bankası, Etibank, Emlak Kredi Bankası'nı verebiliriz.

c)*Emisyon bankaları:* Bunlar, merkez bankalarıdır. Devlet adına bastırılıp piyasaya sürülecek banknot ve ufak para işleriyle uğraşırlar. Reeskont bankaları olarak devletin parasal ve mali politikasında büyük rolleri vardır. Devletin gereksinimi olan para hareketlerini düzenler ve veznedarlık görevini yaparlar.

d)*Kefalet Bankaları:* Bunlar tam anlamıyla bankacılık yapmamakta; kredi değil garanti vermektedirler.<sup>30</sup>

### **2.3. Bankacılık Sektöründe Uygulanan Hizmet Türleri**

Ülkemizde bankalar, diğer finansal kurumlar yeterli ölçüde gelişmemiş olduğundan, finansal sistemimizin temel taşlarını oluşturur.

Bankacılığın, özellikle ticaret bankacılığının günümüzdeki temel işlevleri şöyle özetlenebilir:

---

<sup>30</sup> Eyüpgiller, a.g.e., s.25-29.

(i) Aracılık... Bankaların temel işlevi aracılıktır. Bankalar, ellerinde fon fazlası olan kişi ve kuruluşlarla, faaliyetlerini yürütebilmek için ek kaynaklara gereksinme duyan kişi ve kuruluşlar arasında aracılık yaparlar; diğer bir deyişle, fon fazlası olan kişi ve kuruluşlarla, fon isteminde bulunanlar arasında köprü görevi görürler. Bankalar, fon arz edenlerle fon talep edenler arasına girerek aracılık işlevi yaparken risk üstlenmektedirler. Diğer bir deyişle bankalar, fon sunanlarla fona gereksinme duyanlar arasındaki coğrafi yer farkını gidererek, uyumlaştırma sağlamaktadırlar.

(ii) Kaynaklara akıcılık sağlama... Bankacılık sistemi, ulusal, hatta uluslar arası düzeyde kaynaklara akıcılık sağlar. Daha açık bir deyişle bankalar, fon fazlası olan yörelerden, fon açığı olan yörelere kaynak aktarmak yoluyla, fonlara akıcılık sağlarlar.

(iii) Fonları hareketlendirme... Bankalar, ekonomide aylak kalabilecek fonları sisteme çekerek fonları hareketlendirmektedir (mobilize etmektedir).

(iv) Kaynak kullanımını iyileştirme... Bankalar, yeni bir değer, yeni bir servet yaratmamakla beraber; topladıkları kaynakları verimli, kârlı alanlara, toplumsal ve kültürel açıdan öncelikli sektörlerle aktararak, ekonomide kaynak kullanımını etkilemekte, bu yolla ekonomik kalkınmaya katkıda bulunmaktadır. Bankalar, kaynaklarını iyi kullanılmasını sağladıkları süre ve ölçüde ekonomik gelişmeyi hızlandırmaktadırlar.

(v) Kısa süreli fonları, büyük ölçekli uzun süreli fonlar haline dönüştürme... Bankalar, bireyler açısından kısa süreli ve göreceli olarak ufak fonları toplayarak, bunları ekonomide uzun süreli büyük ölçekli fonlar haline dönüştürmekte, yatırımların finansmanı için olanak sağlamaktadır. Bankalar, vade dönüşümü yaparak, elde ettikleri kısa süreli fonları daha uzun fonlara dönüştürdükleri gibi, ölçek dönüşümü yaparak sunulan küçük ölçekli birikimleri büyük ölçekli kredilere dönüştürebilmektedirler.

(vi) Kayıtsal (kaydi) para veya banka parası yaratma... Ticaret veya mevduat bankalarının en önemli ayırıcı özelliği, bu bankaların ekonomide borçlanarak, diğer bir deyişle mevduat toplayarak, satınalma gücü yaratabilmeleridir. Bankaların üzerine çek çekilebilmesi olanağı, çeklerin bir ödeme aracı olarak kullanılması, bankalardaki

paraların bir hesaptan diğeri bir hesaba kolaylıkla aktarılması, bankaların kayıtsal para veya banka parası yaratmasına olanak vermektedir. Kayıtsal para, maddi varlığı olmayan, yalnızca bankaların hesaplarına alacak veya borç kaydı düşülmek suretiyle yaratılan bir değişim, bir ödeme aracı olarak tanımlanabilir. Kayıtsal paranın doğması için önceden bankaya para yatırılması da zorunlu değildir. Bankaların müşterilerine kredi açması ve bu kredi limitleri içinde çek çekme hakkı tanınması ve/veya kredi kartı uygulaması ile de kayıtsal para yaratılabilmektedir. Banka parası veya kayıtsal para günümüzde para arzının en önemli ögesidir. Geniş tanımlı para arzının yaklaşık % 75 - % 80'i banka parasından oluşmaktadır. Merkez Bankalarının saptadığı karşılık oranı, halkın davranış biçimi ve gelir düzeyi, para mevcudunun bankalara yatırılma oranı ve ülkedeki banknot hacmi, kayıtsal para tutarını etkilemektedir. Elektronik bankacılığın gelişmesi ile yakın bir gelecekte, ekonomide banknot ve çeklerin daha az dolaştığı, ödemelerin esas itibarıyla bankalarda hesaptan hesaba aktarma yolu ile yapılacağı bir ekonomik düzene geçiş beklenilmektedir.

(vii) Para politikasının etkinliğini artırma... Bir ekonomide etkili bir para politikasının izlenebilmesi için gelişmiş bir bankacılık sisteminin varlığı gereklidir. Merkez Bankalarının para politikasına ilişkin olarak kullandıkları tüm araçlar (avans ve reeskont faiz hadleri, açık piyasa işlemleri, karşılık oranlarının belirlenmesi, seçici [selektif] kredi kontrolü, kredi tavanları saptanması) ancak gelişmiş bir bankacılık sisteminin varlığı koşuluyla ekonomi üzerinde etkili olmaktadır. Ticaret bankaları, para politikası uygulamasında başlıca rolü oynamakta, tüm para politikası araçları, bankalar aracılığı ile etkili olmaktadır.

(viii) Uluslararası ticareti geliştirme... Bankacılık sistemi, geliştirdiği, uyguladığı çeşitli ödeme ve kredilendirme yöntemleri ile, uluslararası ticaretin artmasına katkıda bulunmaktadır.

(ix) Gelir ve servet dağılımını etkileme... Bankacılık sistemi izlediği kredilendirme politikası ile ekonomide gelir ve servet dağılımını etkileyebilmektedir. Bankalar, bu temel işlevlerin yanı sıra ekonomiye çeşitli hizmetler de sağlamaktadırlar.

Birikimleri toplama, birikimleri kredilendirmede kullanma, kaynaklara akıcılık sağlama, para politikasının etkinliğini artırma, kaynak dağılımını iyileştirme, kısa süreli fonları uzun süreli fonlar haline dönüştürme gibi önemli işlevleri olan bankacılık sisteminin ekonomide büyük önem taşıdığı açıktır.

Ekonomideki işlevlerinden esinlenerek bankalar, özellikle ticaret bankaları, geniş kitlelerden mevduat ve diğer isimler altında kaynak toplayan, bu kaynakları kredilendirme ve diğer mali işlemlerde kullanan, bu işlemleri devamlı uğraşı olarak yapan, ekonomide kayıtsal para yaratan mali kurumlar olarak tanımlanabilir.

Ticaret (mevduat) bankalarından ayrı yapıya sahip olan kalkınma ve yatırım bankalarının günümüzdeki işlevleri de şöyle belirtilebilir:

Kalkınma bankaları, gelişmekte olan ülkelerde yatırım sermayesi noksanını gidermek ve teknik yardım sağlamak yoluyla, girişimcilerin temel endüstrilere yatırım yapmak konusundaki kaygı ve duraksamalarını ortadan kaldırmak ve bu yolla endüstriyel gelişmeyi hızlandırmak amacını güden finansal kurumlardır. Kalkınma bankalarının gelişmekte olan ülkelerdeki işlevleri:

- (i) Sanayi sektörüne uzun süreli kredi sağlamak.
- (ii) İç kaynakları harekete geçirerek sanayi sektörüne yönlendirmek.
- (iii) Sermaye piyasasının gelişmesine olanak hazırlamak.
- (iv) Girişimcilere teknik yardımda bulunmak.
- (v) Yeni yatırım alanlarında öncülük yapmak.
- (vi) Kalkınma planlarının uygulanmasına, gerçekleştirilmesine katkıda bulunmak.
- (vii) Umut verici, kârlı, uygun yatırım alanları konusunda etüd ve araştırmalar yapmak.
- (viii) Yurt dışından özellikle uluslararası finansman kurumlarından sağlanacak kaynak ve teknik yardımı sanayi sektörüne aktarmak.

Kalkınma bankaları, özellikle II. Dünya Savaşı'ndan bu yana, kalkınmakta olan ülkelerin endüstriyel gelişmelerinin hızlanmasında önemli roller oynamaktadır.

Sermaye piyasasının en önemli aracı kurumu olan yatırım bankaları, işletmelere doğrudan kredi vermemekle beraber, sermaye piyasasının gelişmiş olduğu ekonomilerde işletmelerin orta ve uzun süreli fon gereksinimlerinin karşılanmasında önemli roller oynayan finansal kurumlardır.

Yatırım bankalarının bir ekonomide başlıca işlevleri de satırbaşları olarak şöyle özetlenebilir:

- (i) Birikimlerin menkul değerlere yatırılması yolu ile, fon gereksinimi duyan işletmelere akmasını sağlamak.
- (ii) Sermaye piyasasının gelişmesine katkıda bulunmak.
- (iii) Çıkarılmış menkul değerlerin (finansal varlıkların) geniş kitlelere dağıtımını sağlamak.
- (iv) Gerek girişimcilere, gerek birikim sahiplerine danışmanlık yapmak.
- (v) Menkul değerlere yatırım yapan birikimcilerin çıkarlarını korumak.

Ülkemizde sermaye piyasasının hareketlenmesi ile, yeni yeni bu işlevleri de yerine getirecek yatırım bankası türünde bankalar kurulmaktadır.

Bankalar mevcut örgütlerin sahip olduğu potansiyel ve olanaklardan yararlanmak suretiyle isteyen müşterilerine belirli ücretler karşılığında bazı hizmetler götürürler. Bunlar aşağıda kısaca özetlenmiştir.

### **1-Emanetçilik**

Bankalara paradan başka kıymetli maden ve diğer taşınabilir değerler de saklanılmak üzere verilebilir. Bankalar bunları bir ücret karşılığında özel kasalarında



saklarlar. Özel kasalara külçe halinde değerli maden, çıkı halinde para, mücevherat ve değerli kağıtlar konulabilmektedir.<sup>31</sup>

## **2-Ticari Senet Tahsili**

Müşterilerin alacak senetlerini küçük bir komisyon karşılığında borçlularından tahsil ederler. Senetlerin alacaklılarının; senet vadelerini izlemede, vadelerinde tahsillerini sağlamada, vadelerinde ödenmeyen senetlerden doğan hakların yitirilmemesi amacıyla asgari yükümlülüklerin yerine getirilerek hakkın yasal yollardan aranması için gerekenlerin yapılmasında karşılaşılabilecekleri güçlükler, bankacılıkta “Senet Tahsili” denilen hizmetin geliştirilmesinde etken olmuştur.

Bankalara tahsil edilmek üzere verilen senetler kambiyo senetleri olabileceği gibi adi senetler de olabilir.

Tahsil edilecek kambiyo senetleri bankaya tahsil ciroyuyla ve bir “tevdi bordrosu” ekinde verilirler. Söz konusu bordroda:

- Senedin protesto edilip edilmeyeceği,
- Senet poliçe ise kabule arz edilip edilmeyeceği,
- Borçlu ya da muhataptan vadeden sonraki günler için gecikme faizi alınıp alınmayacağı,
- Senet tahsil edildiğinde bedelin mudie nasıl ödeneceği gibi hususlarda açık ve kesin mudi talimatları yer alır. Tahsil senedini kabul eden banka, mudiin vekili durumunda olduğundan, onun verdiği talimata uymak zorundadır.<sup>32</sup>

## **3-Fatura Tahsili ve Ödenmesi**

Bazı bankalar, isteyen müşterisinin faturalarının tahsilini üzerine aldığı gibi, alışveriş ya da elektrik, su havagazı ve telefon faturalarının ödenmesi hizmetlerini de belirli bir ücret karşılığında yaparlar.

---

<sup>31</sup> Servet Eyüpgiller, **a.g.e.**, s.150.

<sup>32</sup> Turgut Sungur, **a.g.e.**, s.119.

#### **4-Kupon Tahsili**

Aksiyon (hisse senedi) ya da obligasyon (tahvil) sahibi müşteriler bu menkul değerlerinin vadesi gelen kuponlarının tahsili görevini bankaya verebilirler.

#### **5-Pay Senedi ve Tahvil Kupon ve Anaparalarının Ödenmesi**

Ortaklıklar, çıkarmış oldukları pay senetlerinin yıllık kâr payı (temettü) karşılığında kesilip alınacak kuponlarının, tahvillerin vadesi gelen anapara ve kuponlarının, anlaştıkları bir banka aracılığı ile ödenmesini istedikleri takdirde, ücret karşılığında bankalar bu hizmeti yerine getirirler.

#### **6-Kiralık Kasa İşletilmesi**

Bankalar güvenli ve saklı bir yerlerinde bulundurdukları küçük kasaları isteyen kişilere ücretle kiralarlar. Kasaların bir anahtarı müşteride, bir anahtarı da bankada bulunur. İki anahtar birlikte kullanılmadan kasalar açılmaz.

Bu sistemde kiralık kasalar şambfort denilen gizlilik ve güvenliği tam, özel odalarda bulundurulmaktadır. Büyük, orta, küçük olmak üzere çeşitli büyüklükte yapılan bu kasalar bir bedel karşılığında bankalarca müşterilerine kiralanmaktadır. Kiralık kasa isteyen ve talebi uygun görülen müşterilerle banka arasında bir kiralık kasa sözleşmesi düzenlenmektedir. Bu sözleşmede, bankanın kasa içindekilerden sorumlu olmadığı, güvenlik gerekçesiyle müstecirin huzurunda kasayı her zaman açıp muayene edebileceği, sözleşme süresi, süre bitiminde ne yapılacağı, kira bedelinin ödenme biçimi, anahtarın yitirilmesi, vekaletle kasanın çalıştırılması gibi hususlar bulunmaktadır.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> Turgut Sungur, **Bankacılar İçin Banka Tekniği (İşlemleri)**, 4.Baskı, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, T.İş Bankası A.Ş. Vakfı, Sözkese Matbaacılık Tic. Ltd. Şti., Ankara 1999, s.124-125.

## **7-Seyahat ekleri İşlemleri**

Bankalar, gerek ite gerekse dışta para gibi kullanılabilen, kullanan adını taşıdığından ancak sahibinin imzası ve kimliği ile geçerlilik kazanan seyahat çekleri çıkarabilir, satabilirler. Karşılığında bir komisyon alırlar.

## **8-ek Hesapları Açılması**

Mevduat ya da genel anlamda tevdiatta bulunan bazı müşterilere, bu hesaplar üzerine ek keşide etme hakkı tanınabilir. Batı ülkelerinde, çok yaygın bir uygulaması vardır. bu gibi ülkelerde paranın tedavül hızı çok yüksektir.

## **9-Mali ve Ticari Bilgi Toplama**

Bankalar müşterilerinin arzu ettikleri firmalar ve kişiler hakkında ya da ticari ve mali konularda bilgi toplayıp, hiçbir sorumluluk altına girmeden bilgi verebilirler.

## **10-Havale İşlemleri**

Başka bir yerde ödenmek üzere, bir banka şubesine yatırılan paranın, gönderenin isteğine göre ödenmesi ya da hesabına alacak kaydedilmesidir. Havale gönderen bazı istisnalar dışında, havalesinden dönebilir. Alıcı da kendisine yapılan havaleyi reddetmek hakkına sahiptir. Eğer havale alıcının alacağını ödeme için yapılmışsa bu havaleden dönme söz konusu olamaz. Bankalar bu hizmet karşılığında fiili gelirlerden başka küçük bir komisyon da alırlar.

Banka herhangi bir kayıt koymaksızın havaleyi kabul ettiğini alıcıya bildirirse artık ödeme ile yükümlü duruma geçmektedir. Havale bankada hesabı bulunmayan iki kimse arasında olabileceği gibi havaleyi gönderenin ya da alacak olanın ya da her ikisinin bankada hesabı olması durumunda da sözkonusu olabilir. Bu gibi hallerde yapılacak havale, hesaptan havale ya da hesaba havale biçiminde olmaktadır.

Havale işlemi mektup, telgraf, telefon ya da teleksle yapılabilir. Bir yerden bir yere para havalesi, bankacılıkta keşide çek uygulamasıyla da mümkündür. Çek ihbarını alan şube şifreyi çözdükten sonra çek tutarını lehdar adına hazır tutar. Çeki ibraz eden lehdarın kimliği saptanır, çekin arkasına adresi ve imzası alınır, daha sonra da (havale emri gelmiş olsa da olmasa da) çek tutarı kendisine ödenir.<sup>34</sup>

### **11-Teminat ve Kefalet Mektupları Verilmesi**

Bankalar bir işin yapılmasını bir malın teslimini veya bir borcun ödenmesini üstlenen kimselerin edimlerini alacaklıya karşı teminat altına almak amacıyla, bir ücret, komisyon karşılığında teminat ve kefalet mektubu verirler.

Teminat mektuplarını çeşitli gruplara ayırmak mümkündür.

a) Maddi karşılıklı veya maddi karşılığı bulunmayan (açık) teminat mektupları,

b) Devlet dairelerine (limit içi), özel kişi ve kuruluşlara (limit dışı) verilen teminat mektupları,

c) Kat'i, geçici ve avans teminat mektupları,

d) Yerli veya yabancı bankaların kontrgarantisine dayanarak verilen teminat mektupları.<sup>35</sup>

Teminat mektubu almak isteyen müşteri, bir bankaya başvurup, para olarak miktarını, kime, nereye hitaben verileceği, ne kadar sürede iade olunacağını ve işin konusunu bildirir.

Banka şubesi mektup lehdarı ve kefil hakkında soruşturma ve istihbarat yapıp, uygun görürse genel müdürlüğe iletir. Genel Müdürlük mektubun parasına göre yetkili organın onayını alıp kredilerle ilgili şubeye yetki verir.

---

<sup>34</sup> Servet Eyüpgiller, **a.g.e.**, s.152.

<sup>35</sup> Servet Eyüpgiller, **a.g.e.**, s.153-154.

Bundan sonra Şube, hukuksal açıdan zen göstererek maddi güvence ve kefilin garantilerini yerine getirip sözleşme veya taahhütnameyi hazırlar.

Diğer yanda bankaların yaptıkları bazı mali işlemler vardır. Bunlar; menkul kıymet alım ve satımı, kambiyo işlemleri, arbitraj ve para değişimi (Exchange), leasing, forfaiting ve factoring ve benzerleridir. Bunlar aşağıda kısaca açıklanmıştır.

### **1-Menkul Kıymet Alım ve Satımı**

Bankaların sermaye piyasası ile iliŐkisinin bir ifadesi olan menkul kıymet alım ve satımı çeşitli Şekillerde giriŐimi içine almaktadır.

a) Piyasadaki bir Şirketin pay senedini satın alıp iştirak etmiŐ olur ve temettü sağlar.

b) Ortakların kuruluşuna katılır ve yatırımların yapılmasına öncülük eder.

c) Büyük bazı ortaklıkların yatırım ve işletme sermayesi gereksinimlerinin giderilmesi için esham ve tahvilat alım ve satımına aracılık eder. Bu takdirde bir miktar komisyona hak kazanır. Buna göre her çeşit tahvil ve hisse senetleri alış ve satıŐlarında, borsa fiyatlarına göre saptanacak toplam üzerinden asgari % 5 oranında komisyon tahsil edilmektedir.<sup>36</sup>

Son yıllarda Türk bankacılığı sermaye piyasasının geliŐmesinden büyük yararlar sağlamaktadır.

Sermaye piyasasının en önemli araçları hisse senedi ve tahvil gibi menkul değerlerdir. Bu menkul değerlerin Şirketler tarafından çıkarılmaları (ihraç) aŐamasından sonra tabi oldukları tüm işlemlere aracılık edilmesi bankaların menkul değerler hizmetlerini oluşturur.

---

<sup>36</sup> Turgut Sungur, **a.g.e.**, s.126-127.

Menkul değerlerin müşteri adına satın alınmasından sonra onların saklanması ve temettü ve faiz biçimindeki gelirlerinin toplanması konusunda da bankalar hizmet vermeyi sürdürürler.

## **2-Kambiyo İşlemleri**

Kambiyo denilince, para ve para hükmünde kullanılan maden ve senetlerin alım ve satımı veya bunların karşılıklı değiştirilmesine ilişkin işlemler akla gelir.

Bankaların dış kambiyo işlemleri uluslar arası ticaret ve ödeme işlerinden doğan borç ve alacaklarını düzenli ödemeleriyle ilgilidir. Yabancı ülkelerdeki üzerine çekilmiş poliçeleri satın almak ve bu suretle oralarda sağlanacak alacakları karşılık tutmak suretiyle çekecekleri poliçeleri isteyenlere satar kâr elde ederler.

Bankaların dış ticaretle ilgili finansman çeşitleri başlıca iki grupta toplanmaktadır:

- a) İthalatla ilgili finansman çeşitleri
  - Akreditifler
  - Kabul kredileri
  - Vesaik ve mal karşılığı avanslar
  - Garanti mektupları
- b) İhracatla ilgili finansman çeşitleri
  - İhracat kredileri
  - İhracat malları karşılığı avanslar
  - İhracat belgeleri karşılığı avanslar.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> Servet Eyüpgiller, **a.g.e.**, s.158-159.

### **3-Arbitraj**

Bankacılıkta arbitraj denilince, çeşitli piyasalardaki fiyat farklarından (kur farkı) en kârlı bir şekilde faydalanmak için yapılan işlemler akla gelir. Bu işlem ya bir borç ödemek veya alacağı tahsil etmek veyahut doğrudan doğruya bir spekülasyon yapmak suretiyle bahis konusu olur. Bir senedin veya kıymetin veyahut bir malın belli bir sürede çeşitli piyasalarda, çeşitli nedenlerle, birbirinden farklı değere sahip olması halinde bu farklılıktan faydalanılarak girişilen alım ve satım işlemlerinden bir kazanç sağlanır.

### **4-Para Değişimi (Exchange)**

Banka işletmelerinin bir diğer mali işlemi, yabancı devlet paralarını yerli para ile (veya tersi) değiştirmeleridir. Bu işleme döviz bozma ve dövize tahvil işlemi de denmektedir.

### **5-Finansal Kiralama (Leasing)**

Finansal Kiralama Sözleşmesi, kiralayan kiracının isteği ve seçimi üzerine, üçüncü kişiden satın aldığı veya başka bir suretle temin ettiği bir malın zilyetliğini her türlü yararlanmak üzere ve belli bir süre sonunda feshedilmek şartı ile, kira bedeli karşılığında kiracıya bırakmasını öngören bir sözleşmedir.

Leasing, günümüzde çok yaygın bir dış ticaret finansman yöntemi haline gelmiştir. Ve yatırım finansmanında oldukça tercih edilen bir yöntemdir. Leasing'in işletmelere birçok yararları vardır. Örneğin işletmenin finansman olanaklarını genişletir. Nakit olarak dış sermayeye ihtiyacı azaltır ve nakit borçlanmalarda finansörün işletme üzerindeki baskısına olanak vermez. Özellikle yüksek teknoloji isteyen, günümüzdeki çok sık teknolojik değişime uğrayan teçhizat ve makinayı teknolojik ömrü kadar kullanıp sonra iade etme ve yeni üretilmiş olanını geliştirip kullanma olanağı verir.

## **6-Forfaiting**

Bankaların dış ticaretle ilişkileri son yıllarda büyük bir gelişme göstermiştir. Özellikle yatırım mallarının satışında yeni kavramlar oluşmuştur. Forfating de bu kavramlardan biridir. Forfaiting; ihracat işlemlerinden doğan genellikle orta vadeli ve bir banka garantisıyla alınmış senetli veya kayıtlı alacakların kesin satış işlemidir. Bu işlemde, bir ithalatçı, bir ihracatçı, bir garanti veren banka ve bir de forfaiting veren finansal kuruluş vardır.

Forfaiting işleminde ithalatçının ödemede kullanacağı bono ve poliçe gibi ticari senetler bir banka tarafından aval verilmek veya garanti edilmek suretiyle güvenceye alınır.

## **7-Factoring**

Factoring uygulaması, bazı yönlerden forfaiting işlemlerine benzemekle birlikte aralarında bazı farklar vardır. Örneğin forfaiting yatırım malları finansmanına yöneliktir. Factoring ise tüketim malları finansmanına yöneliktir. Forfaiting 3-7 yıl vadeli yapıldığı halde, factoring 90-180 gün vadeli olmaktadır.

Factoring dış ticaret işlemlerinde kullanılan bir finansman yöntemidir. Vadeli satışlardan oluşan alacakların finansal kurum tarafından peşin bedelle satın alınması, alacakların peşin olarak paraya dönüştürülmesi işlemidir. Bir anlamda, vadeli satışın peşin satış etkinliğine kavuşturulmasıdır. Aynı şart ve maksatla iç alım ve satımda da factoring yapılabilir.

Factoring'in yurtiçi veya yurtdışı olması hizmet çeşidini etkilemez. Factoring tahsilatı garantiler, vadeden önce tahsilata olanak sağlar, alacak hesaplarının kontrol ve yönetilmesini kolaylaştırır.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> Servet Eyüpgiller, **a.g.e.**, s.163-165.



## 8-Swap

Faiz oranları ile döviz kurlarında meydana gelen dalgalanmaların oluşturduğu riski en aza indirmek amacıyla geliştirilen mali tekniklerden biridir. İki çeşit swap vardır. Bunlar; Faiz swap'ı ve Para swap'ıdır.

Faiz ödemelerinin niteliğini değiştirerek borcun yapısını değiştirme işlemine faiz swap'ı denilmektedir. Bu işlemde, sabit faiz değişken faize; yüksek faiz libor'a veya libor faizi yüksek faize çevrilmek suretiyle taraflar için uygun borç şartları oluşturulmaktadır. Uygulamada genellikle, aynı tutar ve vadedeki borçların faizlerini değiştirmek suretiyle swap yapılmaktadır.

Para swap'ında ise, taraflar değiştirdikleri paraları belli bir süre sonunda önceden belirlenen kur üzerinden geri alırlar. Yani, farklı birimlerden oluşan aynı büyüklükteki iki ayrı para paketinin, borcun vadesinde, orijinal para birimleri üzerinden ve daha önceden anlaşmaya bağlanmış bir kur hesabıyla geri ödenmesi söz konusudur.<sup>39</sup>

## 9-Repo

Repo bir borsa terimidir. Repo son yıllarda uygulanmakta olan bir yatırım yöntemidir. Genellikle hazine bonoları ve devlet tahvilleri üzerinde uygulanmaktadır. Bu yöntemde banka, yatırımcı kuruluş veya kişiye menkul değer satmakta ve bu menkul değerleri satış anında belirlenen fiyatı üzerinden belli bir süre sonra geri almayı taahhüt etmektedir.<sup>40</sup> Bu işlem aynı zamanda düz repo olarak da adlandırılmaktadır. Satılan menkul değerler, müşteriye teslim edilebileceği gibi, çoğu zaman da banka tarafından müşteri adına saklanmakta ve menkul değerlerin kararlaştırılan vadede geri satın alınacağına ilişkin taahhüdü de taşıyan bir makbuz müşteriye verilmektedir. Satın alınan menkul kıymetlerin belli vade sonunda geri satılmasının taahhüt edildiği geri satın alma anlaşmasına ters repo denilmektedir.

---

<sup>39</sup> Servet Eyüpgiller, **a.g.e.**, s.165-166.

<sup>40</sup> Turgut Sungur, **a.g.e.**, s.127.

Repo'nun en büyük avantajı, alan ve satan arasında günlük para piyasası faizi üzerinden, çok kısa vadede yüksek faiz getirebilmesidir. Verilen, paranın dönüş miktarı, kaldığı gün sayısı ile anlaşmaya varılan faizin bir günlük tutarının çarpılması ile bulunan faiz oranının verilen para ile çarpımı suretiyle bulunmaktadır.

### **10-Futures (Gelecek Sözleşmesi)**

Futures sözleşmesi, belli nitelikteki muayyen bir ürünün, ileri bir tarihte, sözleşmenin imzalandığı anda tespit edilen fiyat üzerinden teslim edilmesi veya alınması taahhüdünü içeren bir sözleşmedir. İki taraftan, satıcı durumda olanın pozisyonuna (short), alıcı durumda olanın pozisyonuna (long) denmektedir. Alıcı ve satıcının, sözkonusu ürünün gelecekteki fiyatı hakkında farklı görüşlerde olmalarından kaynaklanmaktadır. Alıcı, gelecekte fiyatların daha çok artacağını; satıcı ise, düşeceğini düşünmektedir.

### **11-Options (Opsiyon Sözleşmeleri)**

Opsiyon, satın alan tarafa herhangi bir ürünün fiyatı bugünden sabitlenmek koşuluyla, sözü edilen ürünü ileri bir vadede satma veya satın alma ya da satın almama hakkını veren bir anlaşma çeşididir. Satıcı taahhüdü ile sıkı sıkıya bağlı olduğu halde, alıcı adeta kararında serbest olmaktadır. Döviz, faiz, hisse senedi, emtia üzerinde uygulamaları vardır.<sup>41</sup>

## **2.4. Bankacılık Sektöründe Uygulanan Hizmetler**

Bankacılık sektöründe uygulanan hizmet nevilerini kurumsal ürünler ve bireysel ürünler diye ikiye ayırmak mümkündür. Bankaların kurumsal ürünlerini yüksek oranlı kredileri, orta ve uzun vadeli kredileri, vadeli-vadesiz mevduat hesapları, repo, yatırım fonu, hisse senedi işlemleri, hazine bonusu ve devlet tahvilleri, Eurobond, korumalı döviz hesabı gibi hizmetler, akreditif, kabul/aval kredileri, harici garantiler, prefinansman kredileri, ülke kredileri, IFC ve Dünya Bankası kredileri, vadeli kur/forward rate işlemleri, nakit yönetim işlemleri; vergi tahsilatları, SSK tahsilatları,

---

<sup>41</sup> Servet Eyüpgiller, **a.g.e.**, s.168-169.

maaş ödemeleri ve internet bankacılığı, elektronik fon transferi (EFT), SWIFT sistemi, para sayma ve otomatik vezne makinaları (ATM), ev ve ofis bankacılığı gibi hizmetleri oluşturur.

Bankaların bireysel ürünlerini ise müşterilerine sağladıkları kredi kartları, tüketici kredileri, oto kredileri, konut kredileri, yatırım ürünleri, mevduat ürünleri, kredili mevduat hesabı, işe özel bankacılık, otomatik fatura ödemeleri, maaş ödemeleri, okul ödeme sistemi, site ve apartman aidat ödemeleri, vergi ödemeleri, SSK prim ödemeleri, müşteriye özel paketler, telefon bankacılığı, internet bankacılığı, kiralık kasa hizmetleri, çek hizmetleri ve bireysel emeklilik fonu hizmetleri gibi hizmetleri oluşturmaktadır.

#### **2.4.1. Kurumsal ürünler**

##### **2.4.1.1. Yüksek Oranlı Krediler**

Sözlük anlamı “itibar” olan kredi, ekonomik ilişkilerde para vermeksizin mal ve hizmet satışı ile ödünç para verme olayını ifade eder. Banka-müşteri ilişkisinde, kredi vermek denildiğinde bankanın müşterisine sağladığı bir itibar söz konusu olmaktadır. Bankanın bir firmaya (gerçek veya tüzel kişi) itibar sağlaması, bu firma lehine nakdi veya gayrinakdi bir kredi tesisi ile mümkün olmaktadır. Bankalar Kanunu anlayışı içerisinde kredinin bir tanımını yapmak gerekirse; kredi, belli koşullarla kişilere ödünç para verilmesi veya onların bir yükümlülükleri için garanti verilmesi anlamına gelir.<sup>42</sup>

#### **Kredinin Unsurları**

Bu tanıma göre “kredi”, vade (süre), güven ve bunlara bağlı olarak risk (ödenmeme tehlikesi) olmak üzere üç ana unsuru ihtiva etmektedir.

---

<sup>42</sup> Turgut Sungur, **a.g.e.**, s.66.

## **Vade**

Bankalarca ödünç verilen paranın ve temin edilen itibarın, belirli bir süre sonra iade edilmesini ifade eder.

## **Güven**

Belirli süre sonunda alınmak üzere mal ve hizmet satılması ile ödünç para verilmesi işlemlerinde güvenin bulunması gerekir. Güven kredinin temel unsuru olup, kredide güven olayı genelde bir teminat ile sağlanır.

## **Risk**

Bankacılıkta risk, kredinin ödenmeme tehlikesini ifade etmektedir. Her kredi bir ödenmeme tehlikesini ihtiva ettiğinden açıldığı andan itibaren bütün krediler banka için bir risk oluşturur. Bu itibarla, bir kişiye veya bir firmaya nakit, mal, kefalet ve teminat şeklinde açılan kredilerin herhangi bir tarihte kullandırılan kısmının ifadesi için de risk deyimi kullanılmaktadır.

## **Kredi Deyimi ve Kanuni Kapsamı**

### **Kredi Deyimi**

Kredi, eldeki para ile gelecekte ele geçecek paranın mübadelesi; başka bir deyimle, para ile ödeme vaaadinin değiştirilmesidir. Kredi, tasarruf edilen paraların piyasaya akmasını, malların en yararlı biçimde kullanılmasını sağlamak suretiyle, ulusal ekonomi yönünden büyük önem taşır. İnsanlar eldeki paraya, gelecekte ele geçecek paraya nazaran; eldeki mallara da gelecekte elde edecekleri mallara karşılık daha fazla değer verdiklerinden, böyle bir mübadelenin gerçekleşebilmesi için, ödeme vaaadinin vazgeçilen paradan bu değer farkı kadar fazla olması zorunludur. Bu fazlaya “faiz” denilmektedir.

Kredi, gelecekteki gelirlere karşılık harcama olanağını vererek ekonomide satınalma gücünün artmasına ve değişim hacminin genişlemesine neden olmaktadır.

### **Nakit Olarak Verilen Krediler**

Nakdi krediler vadelerine göre, kısa, orta ve uzun, kullandırılış amacına göre; yatırım, işletme, ihracat, ithalat, iskonto, iştirak ve benzeri şekilde gruplandırılır. Teminatlarına göre ise, ipotek, kefalet, menkul kıymetler, banka teminat mektubu, ticari işletme rehni, temlik karşılığı, şahsi taahhüt karşılığı olarak sınıflandırmak mümkündür.<sup>43</sup>

### **Teminat ve Kefalet Mektubu Şeklinde Verilen Krediler**

Gerçek ve tüzel kişilere karşı belli bir işin yaptırılmasını, bir vecibenin yerine getirilmesini veya bir şeyin teslimini veyahut, bir borcun ödenmesini taahhüt eden müşterilerin (lehdarın), bu taahhütlerinin yerine getirilmesi konusunda Bankaca karşı tarafa (muhabata) teminat, garanti verilmesi şeklinde ortaya çıkan bir kredi türüdür. Diğer bir ifade ile Bankanın müşteri lehine garanti verdiğini göstermek üzere mektup düzenlemek suretiyle verilen kredi türüdür.

### **Kefalet, Aval, Ciro ve Kabul Gibi Kefalet Verilmesi Şeklinde Ortaya Çıkan Krediler**

Kefalet, borçlunun akde bağladığı borcunun ödenmesini temin etmeyi alacaklıya karşı taahhüt eden bir akittir. Burada kastedilen kefalet ise banka tarafından müşterisinin borcu için verilen kefalettir. Ticari senetlerin, bono ve poliçelerin üzerine konulan aval şerhi, tıpkı kefaletle olduğu gibi bir garanti fonksiyonu görmektedir.

Türk Ticaret Kanunu'nun 613-614. maddeleri arasında düzenlenen avalin kefaletten önemli farkları bulunmaktadır. Kefaletin fer'i olmasına karşılık, aval, bağımsız bir yükümlülük doğurur. Aval veren kimsenin temin ettiği borç şekle ait noksandan başka bir sebepten dolayı batıl olsa dahi aval verenin taahhüdü geçerlidir.

---

<sup>43</sup> Turgut Sungur, **a.g.e.**, s.67.

## Kredilerin diğer tasnif çeşitleri

Bankaların verdiği kredileri vade açısından; kısa vadeli krediler, orta vadeli krediler ve uzun vadeli krediler olarak ayırmak mümkündür. Kısa vadeli krediler 2 yıla kadar olan kredilerdir. Orta vadeli kredilerin süresi 2-5 yıl arasında değişmektedir. Uzun vadeli krediler ise 5 yıldan daha uzun vadeli kredilerdir.

Veriliş amacı açısından da kredileri; yatırım kredileri, donatım (teçhizat) kredileri ve işletme kredileri olarak ayırmak mümkündür. Yatırım kredileri, işletmelere, bina ve tesislerinin yapımı için açılan kredilerdir. Bu tür krediler sabit değerlerin finansmanı amacıyla açıldığından orta ya da uzun vadeli olmak zorundadırlar. Donatım (teçhizat) kredileri, işletmelere ait bina ve tesislerin genişletilmesi, yenilenmesi, modernleştirilmesi, makina ve teçhizat sağlanması için açılan kredilerdir. İşletme kredileri ise; işletmelerin üretim faaliyetlerini finanse etmek, döner sermaye gereksinimlerini karşılamak üzere açılan kredilerdir. Kısa ya da orta vadeli olabilen bu tür krediler, daha çok döner değerlerin yani kısa vadeli işletme gereksinimlerinin finansmanında kullanılmaktadır.

Bankaların verdiği kredileri güvence açısından incelediğimizde, kredilerin güvencesiz yada güvenceli olabildiğini görürüz. Güvencesiz krediler tek imza karşılığında açılan krediler olup, kredi alanın atacağı bir imza kredinin sağlanmasına yeterli olmakta, banka başkaca bir güvenceye gerek duymamaktadır. Güvenceli krediler ise şahsi ve maddi güvenceli krediler olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Şahsi güvenceli krediler, birden fazla kişinin imzaları karşılığında açılan krediler olup, kefalet karşılığı kredi, senetler karşılığı kredi, çift imzalı teminat mektubu kredisi gibi türlere ayrılmaktadır. Maddi güvenceli krediler, krediye güvence olarak maddi bir varlığın karşılık tutulması suretiyle kullanılan kredilerdir. Emtia karşılığı krediler, esham ve tahvilat karşılığı krediler gibi.<sup>44</sup>

İş konusu açısından krediler ticari krediler, sanayici kredileri, ihracat kredileri, tarım kredileri, konut kredileri ve tüketici kredileri şeklinde ayrılabilirken, izin açısından kredileri şube yetkili krediler ve otorize krediler olarak ayırmak mümkündür.

---

<sup>44</sup> Turgut Sungur, **a.g.e.**, s.69.

Kaynak açısından ise krediler banka kaynağından kullanılan krediler ve dış kaynaklı krediler olarak ayrılmaktadır.

#### **2.4.1.2. İnternet Bankacılığı**

Son yıllarda rekabeti tamamen teknoloji üzerine yoğunlaştıran bankalar internet bankacılığına ağırlık vermek istemektedir.

İnternet bankacılığı kısaca; klasik bankacılık hizmetlerinin internet üzerinden verilmesidir. Özelliği, şube ağına göre çok daha fazla sayıda müşteriye ulaşma olanağı sağlamasıdır. İnternet bankacılığını ev ve ofis bankacılığından ayıran özellik, -ev ve ofis bankacılığında, evinde bilgisayarı olan her müşteri, bir modem aracılığıyla banka bilgisayarı ile iletişim kurabilir- internet bankacılığında bankanın, günün her saatinde milyonlarca müşteriye hizmet verebiliyor olmasıdır.

İnternet bankacılığında ilk aşamada verilecek bankacılık hizmetleri şunlardır: Hesap bakiyesini öğrenmek, hesap hareketlerini görüntülemek, kredi kartıyla ilgili bilgi almak, herhangi bir ürün için başvuruda bulunmaktır. Şu anda güvenlik sorunu nedeniyle internet bankacılığında verilen hizmetler sınırlı kalmaktadır. Güvenlik sorunu çözüldükten sonra internet bankacılığında para yatırma ve çekme haricinde tüm işlemler yapılabilecektir.

İnternet bankacılığını uygulayan bankalarda TKY açısından; personel istihdamının azaltılması, karlılık, verimlilik yönünden önemli bir araçtır. Aynı zamanda, günün her saatinde hizmet verilmesi nedeniyle müşteri memnuniyetine neden olmaktadır.

#### **2.4.1.3. Para Sayma ve Otomatik Vezne Makinaları (ATM)**

Para sayma makinaları, tahsil ve tediye işlemlerinde Türk Parası ve yabancı paraların sayılması için kullanılan makinalardır. Para sayma makinaları, parayı elle sayıma göre; daha hızlı ve daha az hatalı sayar. Aynı zamanda paranın sayılan para içerisinde değişik kupürlü para olup, olmadığını da seçmeye yarar. Uygulanması

açısından para sayma makinaları; müşteri banka önünde daha az beklediği için, işlemde hata yapma ihtimalini de azaltır. Bu durum, müşterinin bankada daha az zaman harcamasına neden olur.

ATM; müşterilerin istedikleri gün ve saatte para çekme ve yatırma, kendilerine ait hesaplar arasında fon transfer etme, düzenli ödemeleri gerçekleştirme ve hesap durumlarını kontrol etme gibi gereksinimlerini karşılamaktadır.

Bankaların müşterileri ATM'den günün 24 saatinde yararlanabilmekte, para yatırıp çekeabilmekte, hesaplar arasında virman yapabilmektedir. Bu durum müşteri memnuniyetine neden olmaktadır.

#### **2.4.1.4. Elektronik Fon Transferi (EFT)**

Ülkemizde uzun bir hazırlık devresinden sonra Nisan 1992'de uygulamaya geçilen EFT sisteminin amacı; bankalar arası ödemeler sistemini geçerli kılmak, otomatik takas odası ve hisseli otomatik vezne makinalarını uygulamaya sokmak olmuştur.

Birinci aşamada bankalar arası ödemeler sistemi yardımıyla katılımcı bankalar, gerek Merkez Bankası gerekse diğer bankalarla olan fon alışverişini anında görme imkanına kavuşmuşlardır. Bankalar arası ödemeler sisteminin yararı, bir bankanın müşterisinin başka bir bankadaki bazı işlemlerini diğer bankaya gitmeden yaptırabilmesi olmuştur. Mesela; A bankasının müşterisi, B bankasının bir havale çıkartması gerekiyorsa, A bankası bankalararası ödemeler sistemi vasıtası ile diğer bankaya kısa sürede havaleyi çıkartabilmektedir.

Otomatik takas odasının faaliyete geçmesiyle; bütün bankalar birbirleriyle direkt olarak işlem yapabilir hale gelmiştir. Örneğin, A bankasına, B bankasının çekini getiren müşteri, A bankasınca direkt olarak bilgisayardan B bankasında hamilin hesabına girerek provizyon işlemini gerçekleştirebilmektedir. Bu durumda B bankası, A bankasına çek miktarı kadar borçlanmaktadır.



Hisseli otomatik vezne makinaları sistemi ile de; bütün bankaların ATM'lerinin ortak kullanımı amaçlanmaktadır. Sistem sayesinde bir bankanın müşterisi, diğer bütün bankaların ATM'lerinden işlemini gerçekleştirebilmektedir. Örneğin, A bankasının müşterisi, B bankasının ATM'sinden; hesabından para çekebilme, para yatırabilme, hesapları arasında virman yapabilmektedir.

EFT sistemi ile; bir bankanın müşterisi diğer bankalarla olan işlemlerinin büyük çoğunluğunu kendi bankasından yaptırabilmektedir. Yine kendi bankası ile ilgili bir işlemi diğer bir bankadan yaptırabilmektedir. Bu durumda; müşteri banka işlemleri için daha az zaman harcamaktadır.

#### **2.4.1.5. Ev ve Ofis Bankacılığı (Home Banking)**

Ev ve ofis bankacılığı (home banking) elektronik fon transferinin bir uzantısı olarak sektörde uygulanmaya başlanmış, işyerlerindeki veya evlerdeki modem aracılığıyla banka sistemlerine bağlanmış olan müşteriler, hesap durumlarını öğrenebilmekte, hesaplar arasında transfer yapabilmekte, bankalarına talimat verebilmekte, çek senet hesaplarını izleyebilmektedir.

Ev ve ofis bankacılığı sayesinde bankanın müşterileri bankaya gitmeden, bankadaki işlemlerinin büyük çoğunluğunu anında gerçekleştirebilmektedir. Bu durum; bankanın müşterilerinin daha az zaman harcamalarına katkıda bulunmaktadır. Dolayısıyla ev ve ofis bankacılığı bankacılık uygulamalarında önemli bir araç olmaktadır.<sup>45</sup>

#### **2.4.1.6. SWIFT**

SWIFT, üye bankalar arasında bilgisayarlar vasıtasıyla kendi aralarında haberleşmeyi sağlayan bir sistemdir. 1973 yılında 239 bankanın katılımıyla kurulan, uluslararası özelliğe sahip SWIFT sistemiyle; üye bankalarca gönderilen mesajlar ve talimatlar birkaç saniye içinde yerlerine ulaşmaktadır. Günümüzde dünya çapında

---

<sup>45</sup> <http://www.finansbank.com.tr/>

faaliyetlerini sürdüren 3500 banka bu sistemden yararlanmaktadır. Türkiye'den de 48 banka bu sisteme üyedir.

Bankaların; ithalat-ihracat yapan müşterileri ve bankanın yurt dışındaki muhabir bankalarla olan işlemleri SWIFT sistemi sayesinde süratle ve güvenli olarak gerçekleştirilebilmektedir. Bu durum, SWIFT sistemine üye bankanın ithalat – ihracat yapan müşteri portföyünün artmasını sağlamaktadır.

#### **2.4.1.7. Çek İşlemleri**

Bankaların mevduat servislerinde en yoğun iş hacmi çek işlemlerindedir. Çek talep eden müşterilerden, çeklerinin tahsil veya tediyesine kadar geçen işlem süreçlerinde belirli standartlar konularak kalite kontrolü uygulanır.

Bankaların çek işlemlerini aşağıdaki gibi sıralayabiliriz:

1. Çek talebi: Çek talep eden müşterilerin istihbaratı yapılmaktadır. Bunun için standartlar geliştirilmiştir. Banka kendisine özgü standartlar da geliştirebilmektedir. Burada amaç; çek verilen müşterilerin çeklerinin karşılıksız çıkmasının sıfırlanmasıdır.

2. Çek talebi kabul edilen müşterinin çekinin genel müdürlükten gönderilmesi için standart bir süre verilmektedir. En geç bu sürede çek şubeye gelmektedir.

3. Çekle çalışan müşteri hesaplarından asgari bir gelir elde edilmesi hedeflenmekte ve bu hedefin gerçekleşmesi için çalışılmaktadır.

Banka müşterilerinin tahsil etmek amacıyla getirdikleri bankanın veya başka bankaların çeklerinin tahsili; bankanın diğer şubelerine ait olan ve provizyon almak suretiyle hesaba geçilecek veya ödenecek çeklerin belirli bir zaman sürecinde gerçekleştirilmesi için bir süre belirlenmekte, bu sürede işlem gerçekleştirilmektedir. Örneğin; üç saat, dört saat gibi.

Diğer banka çeklerinin tahsil işleminin gerçekleşmesi için bir zaman süresi belirlenmekte ve bu sürede işlem gerçekleştirilmektedir. Örneğin aynı gün içinde işlemin sonuçlandırılması gibi.

Çeklerin provizyon işlemlerinden alınacak masraflar için standartlar geliştirilmiştir. Bu provizyon ücretinin tam alınması yada hiç alınmaması şeklinde olabilmektedir.<sup>46</sup>

#### 2.4.1.8. Bilgisayar İşlemleri

Bankacılık sektöründe bilgisayar büyük öneme sahiptir. Bankacılık bilgisayar işlemleri dört aşamayı içerir. Bunlar aşağıdaki gibidir:

1. Hammaddeler,
2. Bilgisayar verileri hazırlama,
3. İşleme koyma,
4. Üretim.

**1. Hammaddeler:** Bilgisayar işlemlerinin hammaddeleri; kartlar, bantlar, diskler ve sistemin çalışmasında kullanılan diğer bilgi üretim araçlarıdır. Bununla birlikte; bu bant ve disklerin uygun kullanımı, devam eden bir sistemin kalitesinde önemlidir.

**2. Bilgisayar verileri hazırlama:** Bilgisayar verileri hazırlanırken hatanın en aza indirgenmesi hedeflenir. Teknik bilgi kartları hazırlanırken, standart teknikler kullanılmakta ayrıca operatörlerin diske kaydetmedeki başarıları da kontrol edilebilmektedir.

**3. İşleme koyma:** Proses, bilgisayarın gerçek işlemleri ve istenilen sonuçları elde etmede kullanılan programlar olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

Gerçek işlem kontrolü için, birçok metod başarıyla uygulanabilmektedir. Bunlar denetleyici kontrolden, kontrol haritalarının kullanımına kadar olabilmektedir.

---

<sup>46</sup> Servet Eyüpgiller, **a.g.e.**, s.152.

Programlama kontrolü ise, sistem kurma ve kısmen bunların değişikliğinin sık sık ciddi hata durumlarını doğurması nedeniyle ve bunları fark etmedeki zorlukları aşmak için kullanılmaktadır. Örneğin bankalar bu durumun önüne geçmek için, “karar tabloları” tekniğini kullanmaktadır. Bu teknik; programcıya bir kararın alınabileceği ve bu nedenle de birçok bölümün birbirini takip etmesine izin verilen bir tekniktir.

**4. Üretim miktarı:** Üretim miktarının kontrolü için çok az şey yapılır. Normalde, üretim miktarı bilgisayardan otomatik olarak alınır. Bu genelde doğrudur. Fakat bazı bankalar, son ürün dağılımının doğruluğunu kontrol eder. Bu işlemler geliştirilerek, zamanlamanın kontrolünü de içerebilmektedir. Bir bankada bilgisayar işlemlerinin sadece doğru yapılması değil, aynı zamanda işlemin zamanında bitirilmesi de önemlidir. Bir banka şubesinde, servislerde yapılan işlemler bilgisayarda toplanmakta, bu bilgisayar aynı zamanda genel müdürlükteki ana bilgisayarda da tutulmaktadır. Bilgisayardaki toplanan bilgilerden günlük, haftalık, aylık ve yıl sonu bilgileri çıktıları alınarak değerlendirilmektedir.

#### **2.4.1.9. Havale İşlemleri**

Bankaların kurumsal faaliyetlerinden birisini de havale işlemleri oluşturur. Öte yanda ülkemizde banka müşterilerinin en fazla şikayetçi olduğu banka hizmetlerinden birisidir havale işlemleri.

Bankalar hava işlemlerinde, bankaya gelen müşterinin havale işleminin yapılması için standart bir süre belirlemekte, en fazla bu sürede havale işleminin gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Havaleden alınacak masraf ve komisyon için standartlar konulmaktadır.<sup>47</sup>

#### **2.4.1.10. Kasa İşlemleri**

Bankaların kasa işlemlerinde amaç; kasa açık ve fazlası verilmemesi, paranın doğru sayılması ve sahte paraların anında ortaya çıkarılmasıdır.

---

<sup>47</sup> Turgut Sungur, **a.g.e.**, s.120-121.

Bankada kasa işleminin düzenli yapılabilmesi için, yeterli sayıda teknik araçlar bulundurulmakta, kasada açık ve fazla verilmemesi, paranın doğru sayılması ve sahte paraların anında ortaya çıkarılması hedeflenmektedir.

## **2.4.2. Bireysel ürünler**

### **2.4.2.1. Kredi Kartları**

Bankaların bireysel müşteri hizmetleri içinde önemli bir kalemi kredi kartları oluşturur. Bankaların kredi kartları, bankalara taksitli alışveriş imkanı sağlamakta, böylece piyasada deveren eden para hacmi yükselmekte, bu da ülke ekonomisine faydalar sağlamaktadır.

Bankaların çeşitli kredi kartları olabilmektedir. Örneğin CardFinans Business işletmelerde çalışan insanlara harcamalarında esneklik ve kolaylık getirmekte, şirket adına yapılacak harcamalar için nakit avans ödeme zorunluluğunu ortadan kaldırmakta olan bir kredi kartı çeşididir. Bu kart harcamaların daha etkin kontrolüne imkan sağlamaktadır. CardFinans Business kullanımında çalışanlar firma adına yaptığı harcamalar ile kişisel harcamaları birbirinden ayırabilmekte, üye markalardan indirim ve taksit olanakları kazanmakta, alışveriş limitlerini kendisi belirleyebilmekte, firması adına yaptığı işlemleri faiziyle birlikte gider olarak gösterebilmektedir.<sup>48</sup>

### **2.4.2.2. İhtiyaç Kredisi**

Bankalar belirli koşullarda müşterilerine ihtiyaç kredileri açmaktadır. İhtiyacı olan insanlar bankaların ihtiyaç kredilerinden yararlanabilmektedir. Bankaların ihtiyaç kredilerinden yararlanan müşteriler, bu krediyi hayatlarının pek çok alanında kullanabilmektedir. Örneğin televizyon alabilmekte, tatil planları yapabilmekte yada evlerini tadil edebilmektedirler. Bankaların ihtiyaç kredileri farklı seçenekler altında müşterilere sunulmakta, insanlar bütçelerine göre bu kredilerden yararlanabilmektedirler.

---

<sup>48</sup> <http://www.finansbank.com.tr/>

İhtiyaç kredileri TL bazında olabildiği gibi döviz bazında da kullanılabilir. Geri ödeme planı müşteri ile banka müşteri temsilcisi arasında yapılan görüşmeler sonunda belirlenebilir. Kredi vadesi boyunca müşteriye ferdi kaza sigortası uygulayan banka örnekleri de bulunmaktadır.

#### 2.4.2.3. Eğitim ve Kişisel Gelişim Kredisi

Bankaların müşterilerine sunduğu bir kredi türüdür. Yurtiçi veya yurtdışı eğitimleri ve kişisel gelişim harcamaları için müşteriler bankalardan eğitim ve kişisel gelişim kredileri alabilmektedir. Eğitim ve kişisel gelişim kredisi ihtiyaç kredisinden daha düşük faiz oranlarında uygulanmaktadır. Bu tip kredilerin vadeleri de uzun tutulmaktadır. Kredi YTL yada döviz cinsinden alınabilmekte, kredi geri ödemesi için bir geri ödeme planı oluşturulmaktadır. Geri ödemeler taksitler halinde yapılmakta, isteyen müşteriler borcun tamamını peşin olarak da kapatabilmektedir.

#### 2.4.2.4. Otomobil kredisi

Bankaların kolay yollu otomobil sahibi olmak isteyen müşterilerine sağladığı hizmet nevidir. Arabasını yenilemek isteyen müşteriler de bu krediden yararlanabilmektedir.

Otomobil kredisi için bankalar çeşitli kriterler belirlemektedir. Örneğin aracın kaç yaşında olması gerektiği, kaç km yapmış olması gerektiği, 2.el durumu gibi kriterler söz konusudur. Örneğin Finansbank'ın taşıt kredilerinde belirlediği kriterler aşağıda verilmiştir.

Taşıt Kredisi Maksimum Kredi Tutarı ve Vadeleri	Binek araçlar		Hafif Ticari Araçlar	
	Maksimum Kredi Tutarı	Maksimum Vade	Maksimum Kredi Tutarı	Maksimum Vade
0 km. araçlar	Anahtar teslim fiyatının % 90'i	48 ay	Anahtar teslim fiyatının % 90'i	48 ay
1-4 yaş arası 2. el araçlar	Kasko değer bedelinin % 80'i	48 ay	Kasko değer bedelinin % 80'i	48 ay
5 yaş 2. el araçlar	Kasko değer bedelinin % 80'i	48 ay	Kasko değer bedelinin % 80'i	36 ay
6 yaş 2. el araçlar	Kasko değer bedelinin % 80'i	48 ay	Kasko değer bedelinin % 80'i	24 ay
7 yaş 2. el araçlar	Kasko değer bedelinin % 80'i	36 ay	Kasko değer bedelinin % 80'i	12 ay
8 yaş 2. el araçlar	Kasko değer bedelinin % 80'i	24 ay	Kasko değer bedelinin % 80'i	-

#### **2.4.2.5. Konut kredisi**

Bankalar ihtiyacı olan müşterilerine konut kredisi açmaktadır. Konut kredileri aylık taksitlere bağlanabilmekte, böylece insanlar almak istedikleri konutları daha rahat ve istedikleri şartlarda alabilmektedir. Kimi bankalar anapara ertelemeli konut kredileri de vermektedir. Bu sayede insanlar kira öder gibi ev sahibi olabilmektedir. Sistemde anapara ödemesi ertelenmekte, 5 yıla kadar kredinin sadece faizi ödenmektedir. Ayrıca taksit miktarları da düşük tutulmaktadır. Anapara ertelemesinin yapıldığı maksimum süre Finansbank'ta 60 ay olarak belirlenmiştir.

#### **2.4.2.6. Esnaf Kredisi**

Bankaların esnaf kredilerinden, tüm esnaf meslek grupları yararlanabilmektedir. Bankaların esnaf kredileri, esnaflar açısından çeşitli avantajlar içermekte olup, esnaf kredisinin yanında bazı bankalar esnaflara farklı hizmetler de götürmektedir. Örneğin esnafların ticari faaliyetlerinde kullanabilmeleri için onlara çek karneleri verilmekte, fatura ödemelerinde kendilerine kolaylıklar sağlanmaktadır. Bazı bankalar esnaf kredilerinde ekstra faiz indirimi de uygulamaktadır. Esnaf kredileri taksitle geri ödenmekte, esnaflara özel geri ödeme avantajları taşımaktadır. Esnaflar bu krediyi işletme faaliyetlerini geliştirmekte kullanmaktadırlar.

#### **2.4.2.7. Evlilik Kredisi**

Bankaların yeni evlenecek müşterilerine katkıda bulunmak amacıyla verdiği kredilerdir. Yeni evlenecek çiftler aldıkları evlilik kredisi ile nişan, düğün, balayı ve oturacakları evle ilgili her türlü harcamalarını rahatlıkla yapabilmektedir. Evlilik kredisinde de faiz oranları ihtiyaç kredisinden daha uygun tutulmaktadır. Evlilik kredisinde de vadeler uzun tutulmaktadır. Yine ödemeler TL yada döviz cinsinden yapılabilmektedir. Evlilik kredisinin geri ödeme planı, krediyi alan taraflar ile banka müşteri temsilcisi arasında yapılan görüşmeler sonucunda belirlenebilmektedir. Evlilik kredisi alan çiftlere bazı bankalar ferdi kaza sigortası da yapmaktadır.

#### **2.4.2.8. Bireysel Emeklilik Fonları**

Bankaların bir diğere bireysel bankacılık hizmetlerindedir. Bireysel emeklilik fonlarından yararlanmak isteyen banka müşterileri, bankaların belirlediğı çeşitli kriterler bağlamında bu fonlardan yararlanabilmektedir.

Fonların süresi ve aidat miktarı müşteri ile bankaların müşteri temsilcilerinin görüşmeleri sonucunda belirlenmekte, müşterilere en uygun seçenekler üzerinde mutabakat sağlanmaktadır. Müşterinin bireysel emeklilik fonu yükümlülüklerini yerine getirirken, ölümü halinde hakları varislerine geçmektedir.

#### **2.4.2.9. İnternet Bankacılığı**

İnternet bankacılığı, bankaların müşterilerinin rahatını sağlamak için sunduğı bir hizmet kanalıdır. İnternet bankacılığı sayesinde müşteriler, bankanın şubesine uğramadan banka faaliyetlerini yürütmekte, bu hizmetler ücretsiz olarak gerçekleşmektedir. İnternet bankacılığının bir özelliğı de zaman kısıtının olmamasıdır. Zira internet bankacılığı sayesinde her gün 24 saat hizmet verilebilmektedir. İnternet bankacılığı sırasında karşılaştığı bir sorunda müşteri, banka müşteri danışmanı ile chat yaparak iletişim kurabilmekte ve öneriler alabilmektedir. Gerekirse telefon iletişimi devreye sokulabilmektedir.

İnternet bankacılığında şifre uygulaması, sistemin güvenliğı ve güvenilirliğı için çok önemli olup, her müşterinin bir şifresi bulunmaktadır. Müşteriler bu şifreleri vasıtasıyla banka faaliyetlerini yürütmektedir.

İnternet bankacılığının yaygınlaşması ile birlikte bankaların internet donanımlarını güçlendirdiklerini ve mükemmel siteler oluşturduklarını görürüz. Genellikle bu sistemler müşteriye adım adım yönlendirecek şekilde tasarlanmışlardır. Sistemin kullanımı oldukça kolaydır. Bir tuşa basıyla işlemler hızlıca yürütülmekte, bu bankacılık hizmetlerinin hızlı yürümesini sağlamakta, sonuçta müşteri memnuniyeti yükselmektedir.



İnternet bankacılığında müşteriler son yaptıkları işlemleri görebilmekte, hesap bilgi ve hareketlerini görebilmekte, hesap açabilmekte, vadeli hesaplarını kapatabilmekte, müşteri puanlarını izleyebilmektedir.

Yine müşteriler hesaplararası transferler yapabilmekte, hava işlemlerini yürütebilmekte, EFT yapabilmekte ve döviz transferi (Swift)'te bulunabilmektedir.

Müşteriler ayrıca internet bankacılığı vasıtasıyla portföy alım ve satımları yapabilmekte, döviz işlemlerini gerçekleştirebilmekte, repo işlemlerini gerçekleştirebilmekte, fon işlemlerini ayarlayabilmekte, bono/tahvil alımı yapabilmektedir. Yani internet bankacılığı vesilesiyle yatırım işlemleri gerçekleştirebilmektedir.

İnternet bankacılığında bir başka faaliyet alanını hisse senedi işlemleri oluşturur. Müşteriler internet üzerinden hisse senedi alışverişi yapabilmekte, portföy görüntülerine ulaşabilmekte, ekstre bilgilerine ulaşabilmekte, günlük işlemlerini gerçekleştirebilmekte, para transferinde bulunabilmekte ve halk arz işlemlerine katılabilmektedir. Böylece İMKB aktiviteleri banka müşterilerinin ayağına kadar gelmiş olmaktadır.

İnternet bankacılığı vasıtasıyla müşteriler kredi başvurusunda bulunabilmekte, kredi başvurusunun takibini de aynı yolla gerçekleştirebilmektedir.

Banka müşterileri için internet bankacılığının büyük bir kolaylığını da internet bankacılığı sayesinde müşterilerin faturalarını evlerinden çıkmadan yapabilmeleri oluşturmaktadır. Böylece müşteriler elektrik, su, telefon, cep telefonu, kablolu yayın faturalarını ödeyebilmektedir. Bu aynı zamanda zaman tasarrufu anlamına gelmektedir müşteriler için. Yine internet bankacılığı sayesinde müşteriler motorlu taşıt vergilerini ödeyebilmekte, trafikte cezalarını ödeyebilmekte, bir hayır yapmak istediklerinde kolayca yapabilmektedirler.

Müşteriler internet bankacılığı vasıtasıyla çeklerini gözlemleyebilmekte ve diğer banka çekleri hakkında gözlemde bulunabilmektedir.

Müşteriler kredi kartları ile ilgili bütün bilgilere internet bankacılığı sayesinde rahatlıkla ulaşabilmektedir. Banka kartı işlemlerini takip edebilmekte, başkalarına ait kart ödemelerini görebilmekte, başka banka kartlarını gözlemleyebilmekte, dönem içi hareketleri takip edebilmekte, kart bilgilerini görebilmekte, kart ödeme talimatlarını izleyebilmekte, ekstre bilgilerine kolaylıkla ulaşabilmektedir. Yine ekstre tipi seçimi yapabilmekte, nakit avans alabilmekte, parapuan transferi yapabilmekte ve ödeme bilgilerini görebilmektedir.

Mağaza kartı işlemleri de internet bankacılığı sayesinde görüntülenebilmektedir. Mağaza kartlarının kart ödemeleri, kart bilgileri, dönem içi hareketleri müşterilerin elleri altında bulunmaktadır. Yeni kart başvuruları internet bankacılığı yoluyla yapılabilmekte, kart yenileme talebinde bulunabilmekte, kart limitlerinin artırılabilmesi talebinde bulunulabilmekte, ekstre tarihi değişikliği ve mail order işlemleri takip edilebilmektedir.

İnternet bankacılığının önemli bir özelliği müşteri tarafından kişiselleştirilebilmesinde yatmaktadır. Böylece müşteri rumuzunu istediği zaman değiştirebilmekte, bilgilerini güncelleyebilmekte, kişisel bilgilerini değiştirebilmekte, adresini, telefon bilgilerini güncelleyebilmektedir. Yine istediği zaman şifresini değiştirebilmektedir.

İnternet bankacılığında güvenlik çok önemli olduğu için müşteriler bankalarından çeşitli güvenlik istemlerinde bulunabilmektedir. Müşterilere yüksek güvenlik sağlamak amacıyla banka sitelerinde yüksek güvenlik ayarları söz konusudur. Müşteriler bankalarından çeşitli şifre taleplerinde bulunabilmektedir. Örneğin SMS şifresi talebi bunlardan birisidir. Burada sisteme girişte SMS şifresi sorgulanmaktadır. Yine kullanıcılar SMS limitini de kendileri belirleyebilmektedirler. Müşteriler alıcı kısıtlama, işlem kısıtlama, yurtdışı kısıtlama gibi opsiyonların sahibidirler.

İnternet bankacılığında firmalara özgü hususiyetler de bulunmaktadır. Bankaların firmalara özgü internet bankacılığı opsiyonlarını; tekli onay, çoklu onay, eski işlemler, yetki gözlem, yetki değişiklik, firma limit gözlem ve senet gözlem gibi opsiyonlar oluşturmaktadır.

Türkiye’de çoğu banka güvenlik açısından 128 bit şifrelemeli güvenlik programını kullanmaktadır. Bu programda browser üzerinde yapılan şifrelemeye ek olarak server üzerinde de şifreleme yapılmakta, böylece tam güvenlik sağlanmaktadır.

İnternet bankacılığı güvenlik sistemlerinin bir diğer özelliği, internet bankacılığı kullanıcılarının bilgisayarlarını kullandıkları anda ekranlarına bakan bir kişinin şifre bilgilerini görmesini engellemek amacıyla, kullanıcıların başlattıkları işlemler boyunca şifrenin hiçbir zaman ekran üzerinde görünmemesidir. Şifre bu esnada ekrana yıldızlar olarak yansımaktadır. İnternet Bankacılığı kullanılırken herhangi bir nedenle kullanıcının bilgisayarının başından ayrılması durumuna karşı sistem otomatik olarak 5 dakika içerisinde kapanmakta, böylece başkalarının bilgisayarı kullanması engellenmektedir. Yine online dolandırıcılık yöntemlerinden biri olan keylogger (tuş kaydedici) programları ile şifrelerin çalınmasına önlem olarak, müşterinin bilgisayarının klavyesindeki tuşları kullanmadan, fareyi kullanarak ekranından İnternet Bankacılığı şifre girişini yapmasına olanak sağlayan "Sanal Klavye" kullanımı da son zamanlarda sözkonusudur. Sanal Klavye'nin şifre giriş sayfasında kullanımı "keylogger" olarak bilinen, müşterinin bilgisayarının klavyesini kullanarak yaptığı şifre girişlerinde şifresinin olduğu rakamları hafızasında tutabilen güvenlik kırıcı bazı programlardan korunmayı sağlar. Şifrenin bu tür bir programın yüklü olabileceği bir bilgisayardan bilgisayar klavyesini kullanarak girilmesi risk oluşturabilir. Bu durumda Sanal Klavye kullanımı bu tür programların oluşturacağı riskleri ortadan kaldırmaktadır.

İnternet bankacılığında müşterilerin şifrelerini periyodik olarak değiştirmeleri tavsiye edilir.

İnternet bankacılığında güvenlik sağlamak için bankalar tarafından alt ve üst sınırlar da getirilmektedir. Bankalar tarafından uygulanan Yüksek Güvenlik SMS Şifresi uygulaması ile, transfer işlemleri için müşteriye özel tek kullanımlı şifre gönderilmekte, böylece sistemde maksimum güvenlik sağlanmak istenmektedir.

İnternet bankacılığında işlem limitleri bankalar tarafından belirlenir. Örneğin Finansbank'ta aşağıdaki tabloda belirtilen işlem limitleri geçerlidir.

**Tablo 1. Finansbank İnternet Bankacılığı İşlem Limitleri**

BİREYSEL İNTERNET BANKACILIĞI İŞLEM LİMİTLERİ		
İşlem Adı	Alt Limit	Üst Limit
EFT		50,000 YTL
Havale		50,000 YTL
Repo	1,000 YTL	200,000 YTL
Vadeli Hesap Açma	1,000 YTL	100,000 YTL
Döviz Alış/Satış/Arbitaj	10 USD	25,000 USD
Yurt Dışına Para Transferi	1 USD	10,000 USD

İŞLETME İNTERNET BANKACILIĞI İŞLEM LİMİTLERİ		
İşlem Adı	Alt Limit	Üst Limit
EFT		500,000 YTL
Havale		500,000 YTL
Repo	1,000 YTL	250,000 YTL
Repo Kırma		250,000 YTL
Döviz Alış/Satış/Arbitaj	10 USD	40,000 USD
Yurt Dışına Para Transferi	1 USD	10,000 USD

KURUMSAL İNTERNET BANKACILIĞI İŞLEM LİMİTLERİ		
İşlem Adı	Alt Limit	Üst Limit
EFT		Firma Limiti
Havale		Firma Limiti
Repo	2,500 YTL	250,000 YTL
Döviz Alış/Satış/Arbitaj	10 USD	50,000 USD
Yurt Dışına Para Transferi	1 USD	10,000 USD

İNTERNET BANKACILIĞI İŞLEM SAATLERİ		
İşlem Adı	Saat Aralığı	Açıklama
EFT	09:00 - 16:30	Firmalar için son işlem saati 15:30'dur.
Fon Alış/Satış	24 saat	B tipi fonlar hariç. B tipi fonlarla saat 13:30-16:30 arası işlem yapılamamaktadır.
Repo/Repo Kırma	09:00 - 16:00	
Repo Değişiklik/İptal	09:00 - 21:00	
Hazine Bonosu Alış/Satış	09:00 - 16:00	
Hazine Bonosu Değişiklik/İptal	09:00 - 21:00	Kaynak: <a href="http://www.finansbank.com.tr/">http://www.finansbank.com.tr/</a>

#### 2.4.2.10. Hayat Sigortası

Bankaların müşterilerine sundukları bir diğer hizmet nevini hayat sigortası hizmetleri oluşturur. Hayat sigortası, sigortalının eceliyle veya kaza sonucu vefat etmesi halinde ailesine, sürekli sakatlık durumunda ise kendisine yaşam güvencesi sağlayan bir sigorta türüdür. Bankaların hayat sigortaları dövize endeksli yada Türk parası endeksli olabilmektedir. Hayat sigortasını bankalarca belirlenen belirli yaş aralıklarındaki banka müşterileri alabilmektedir. Örneğin Finansbank'ın dövize endeksli emeklilik sigortasında bu yaş aralığı 18-65 yaşları olarak belirlenmiştir. Hayat sigortasını alan kişi bu sürede vefat ederse, hakları kanuni varislerine geçmekte ve varisler vefat tazminatı

almaktadır. Finansbank'ta bu poliçeler en az 10 yıl, en fazla 30 yıl süreli olabilmektedir. Ayrıca, poliçe primleri arttırılabilmekte yada bir başka kişiye devredilebilmektedir.

#### **2.4.2.11. Ferdi Kaza Sigortası**

Ferdi kaza sigortası bankaların müşterilerine sunduğu ve herhangi bir kaza neticesinde banka müşterisine tazminat ödemesini yükümlülük altına alan bir sigorta türüdür. Ferdi kaza sigortaları, kişinin kendi iradesi dışında ve harici bir olay veya kaza nedeniyle ölmesi veya daimi sakat kalması durumlarını kapsamaktadır. Ölüm halinde varislere ödeme yapılmaktadır.

Ferdi kaza sigortası ile; ölüm, sürekli sakatlık, tedavi masrafları ve acil yardım masrafları gibi vakalar teminat altına alınmaktadır.

#### **2.4.2.12. Kasko sigortası**

Bankaların aracı olan müşterileri için sunduğu bir sigorta hizmetidir. Bankaların kasko sigortası hizmetleri ani ve beklenmedik olaylar sonucu müşterilerinin maddi kayıplarını karşılamak amacıyla verilmektedir. Bankaların kasko sigortası ile teminat altına aldığı riskler şunlardır:

- Çarpma/Çarpılma/Yanma/Devrilme
- Grev, Lokavt, Terör
- Deprem ve Yanardağ Püskürmesi
- Sel veya Su Baskını
- Hırsızlık
- Ferdi Kaza Koltuk Sigortası
- İhtiyari Mali Sorumluluk Sigortası
- Enflasyon Koruması
- Kıymet Kazanma Tenzili

- Hukuksal Koruma Teminatı
- Asistans Hizmeti
- Gelir Kaybı
- Yurtdışı Teminatı
- Anlaşmalı Servis Uygulaması<sup>49</sup>

#### **2.4.2.13. Fatura Ödemeleri**

Bankaların müşterilerine sunduğu bir diğer bireysel hizmet türüdür. Banka müşterileri doğalgaz, elektrik, su, telefon, cep telefonu ve kablolu yayın faturalarını bankalarına yatırabilmektedir.

#### **2.4.2.14. Hisse Senedi**

Bankaların müşterilerine sunduğu aracılık hizmetlerinden birisidir. Bankalar İstanbul Menkul Kıymetler Borsası (İMKB)'de işlem gören hisseleri müşterilerine satmakta, böylece müşterilerinin yatırım yapmasına imkan sağlamaktadır. Bu hisseleri alan banka müşterileri, satın aldıkları şirketten kar payı almakta ve sermaye artırımlarında uygulanan önceliklerden yararlanmaktadır. Hisse senedini alan müşteriler istedikleri zaman bunları satabilmektedir.

#### **2.4.2.15. Hazine Bonosu**

Bankaların bir diğer bireysel hizmet türünü oluşturmaktadır. Bankacılık aracılık hizmetlerinden birisini oluşturmaktadır.

Hazine bonoları devlet tarafından YTL yada döviz olarak çıkarılan borçlanma senetleri olup, banka müşterilerinin paralarını değerlendirmesine yarayan, orta ve uzun vadeli yatırım araçlarıdır. Hazine bonolarını alan müşteriler bunları istediği zaman satabilme imkanına sahiptirler. Hazine bonoları bir yıldan kısa vadeli olup, devlet tahvilleri ise uzun vadeli borçlanma senetleridir.

---

<sup>49</sup> <http://www.finansbank.com.tr/>

#### **2.4.2.16. Hediye Çeki**

Bankaların hediye çekleri, banka müşterilerinin arkadaşlarını sevindirirken kullandıkları bir araç olmaktadır. Arkadaşlarına hediye seçmekte zorlanan müşteriler, bu çekleri arkadaşlarına vermekte, çeki alan kişi istediği şeyi alabilme fırsatını yakalamaktadır. Hediye çekleri, Türk Lirası yada döviz cinsinden olabilmektedir.

#### **2.4.2.17. Maaş Ödemeleri**

Günümüzde firmalar personel maaşlarını bankalar kanalıyla yapabilmektedir. Bu işletmelerde bürokratik işlemleri azaltmakta ve zaman tasarrufu sağlayabilmektedir. Bankaların firmalarla ilgili hizmetlerinde firmaların maaş ödemeleri önemli bir yer tutar. Bu amaçla bankalar, firmalara personel maaş ödemelerini yapabilecekleri özel çözümler sunar. Bankaların bu tür hizmetlerini alan firmalar çeşitli avantajlar sağlarlar. Örneğin firmalar nakit bulundurma riskini azaltmış olur ve ödeme yükünün operasyonel yükünden kurtulmuş olur. Ayrıca firma iş akışı hızlanmış olur.

Sistemde firmalar maaş bilgilerini elektronik ortamdan bankalara transfer etmekte, bankaların bilgi işlem sistemleri, bu bilgileri algılayarak bildirilen ödeme tarihinde çalışanların hesabına maaşlarını otomatik olarak yatırmaktadır.<sup>50</sup>

#### **2.4.2.18. Repo**

Bankaların müşterilerine sunduğu bireysel bankacılık hizmetlerindedir. Bankalar mudilerinin parasına, piyasa koşullarına göre değişen faiz oranları üzerinden, günlük ya da müşterinin belirlediği vadede para kazandırabilmektedir. Bu işleme repo denilmektedir. Repo ile müşteri birikimleri yüksek getiri elde etmekte ve müşterilerin hesapları kısa vadede değerlendirilmiş olmaktadır. Repo sayesinde müşteriler kesintisiz ve net bir kazanç elde edebilmektedir. Repoda müşteri vadesi dolmadan parasını kullanmak zorunda kaldığında, müşterinin anaparası kayba uğramamaktadır.

---

<sup>50</sup> <http://www.finansbank.com.tr/>

#### **2.4.2.19. Seyahat Kredisi**

Bankaların gezmeyi seven, ihtiyaç duyan müşterilerini düşünerek belirlediği kredi türüdür. Bankaların kullandığı seyahat kredileri ile hem yurtiçi hem de yurt dışı seyahatler gerçekleştirilebilmektedir. Bu yolla bankalar müşterilerinin seyahat masraflarını karşılamış olmakta, böylece müşterilerin seyahatlerini ertelemelerine mahal kalmamaktadır.

Seyahat kredisinin şartları ihtiyaç kredisinden daha iyidir. Müşteriler açısından çeşitli avantajlar oluştururlar. Faiz oranları, ihtiyaç kredisinden daha düşüktür. Uzun dönemli geri ödeme planları söz konusudur. Alınan kredi YTL yada döviz cinsinden ödenebilmektedir. Geri ödeme planı krediyi alan müşteri ile banka müşteri temsilcisi arasında yapılan görüşmeler sonucunda belirlenebilmektedir.<sup>51</sup>

#### **2.5. Bankacılık Sektöründe Hizmetin Getirdiği Avantajlar**

Bankacılık sektöründe hizmet faktörü çok önemli bir faktördür. Bankaların son zamanlarda hizmet düzeylerini yükseltmede çeşitli yöntemler kullandığı bilinmektedir. Toplam kalite yönetimi, bankaların kullandığı böylesi yöntemlerden birisidir. Bankacılık sektörü bir hizmet sektörü olduğu için bankalar hizmet kalitelerini yükseltmek için adeta birbirleriyle yarış ederler. Bankalar arasında yaşanan bu hizmet yarışı, bankacılık sektörünü geliştiren en önemli unsur olmaktadır.

Bankacılık sektöründe yaşanan rekabet ister istemez banka mudilerini de olumlu etkiler. Bankacılık alanında son gelinen noktada, bankaların hizmet yelpazesinin çok genişlediği görülür. Günümüzde bankalar müşterilerinin adeta sağ kolları olmuşlardır. Bankaların müşterileri için sağladığı imkanlar çok büyüktür. Örneğin internet bankacılığı sayesinde insanlar faturalarını ödemek için uzun uzun kuyruklar oluşturmak zorunda değildirler. Evlerinden bir tıkla bütün faturalarını ödeyebilmektedirler.

---

<sup>51</sup> <http://www.finansbank.com.tr/>



Bankaların mudileri için getirdiği en önemli fırsatlardan birisini de, bankaların mudilerine sunduğu hizmet seçenekleri oluşturur. Girişimde bulunmak istediği bir alanda bilgi düzeyi düşük olan bir mudi için bankası onun gözü kulağı olabilmektedir. Örneğin bankaların sunduğu borsa hizmetleri, bu alanda bilgisi az olan müşterileri için çeşitli fırsatlar oluşturabilmekte, mudinin bilmediği bir alanda zarar görmesi engellenmiş olmakta, mudiye çeşitli önerilerde bulunmak suretiyle banka müşterisinin maksimum kar elde etmesini sağlayabilmektedir.

## **2.6. Türk Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Sağladığı Rekabet Avantajı**

Türk bankacılık sektöründe hizmet kalitesi için yapılan yarışta, bazı bankalar rekabet üstünlüğü sağlamaktadır. Bankacılık sektörü bir hizmet sektörü olduğu için, hizmet kalitesindeki artış bankaların rekabette üstünlük sağlamasını da beraberinde getirmektedir. Hizmetini daha geliştiren, çeşitlendiren bankalar, rakipleri karşısında bir adım öne çıkmakta, böylece Türk bankacılık sektörünün temel taşları haline gelmektedir.

Türk bankacılık sektöründeki yüksek rekabet, Türk bankacılığının dünyadaki durumunu da olumlu etkilemektedir. Nitekim bankacılık sektöründeki yüksek rekabet, Türk bankacılık sisteminin bütün dünyada kabul görür hale gelmesini sağlamıştır.

Türk bankacılığı hizmet kalitesiyle, teknolojik altyapısıyla artık bütün dünyada kabul görmüş durumdadır. Türk bankacılığının bu hızla kısa zamanda çok daha büyük başarılar elde edebileceği açıktır.

### III. BÖLÜM. FİNANSBANK VE GARANTİ BANKASI'NIN HİZMET ANLAYIŞLARI ÜZERİNE KARŞILAŞTIRMALI BİR İNCELEME

#### 3.1. Finansbank'ın Bankacılıkta Hizmet Uygulamaları

Finansbank Türkiye'nin önde gelen bankalarındandır. 26 Ekim 1987 tarihinde faaliyete geçen Finansbank'ın günümüzde 328 şubesi bulunmaktadır.

Finansbank'ın hizmet faktörüne verdiği önem yıllar itibariyle müşteri sayısının hızla artmasına yol açmıştır. Finansbank'ın bireysel müşterilerinin sürekli arttığı görülmektedir. Bunda Finansbank'ın müşterilerine sunduğu hizmet kalitesi ve hizmet yelpazesinin çeşitliliği önemli rol oynamaktadır. Finansbank en son olarak hizmetlerine internet ve çağrı merkezi bankacılığını eklemiş bulunmaktadır. Finansbank'ın internet ve telefon bankacılığı işlemleri halen başarıyla devam etmektedir. Nitekim Finansbank 2003 yılında bu alanda European Call Center Awards ödülünü kazanmış ve Avrupa'nın en iyi çağrı merkezi seçilmiştir.<sup>52</sup>

Banka teknolojik altyapısı itibariyle çok güçlüdür. 2000 yılında İstanbul Ümraniye'de Operasyon Merkezi'ni açan banka bu sayede önemli bir maliyet avantajı sağlamış ve operasyonel işlem kalitesinde de artış sağlamıştır. Ayrıca banka tüm bilgi işlem sistemini yenilemiştir. Bankanın ATM sayısı günümüzde 700'ün üzerine çıkmış durumdadır.

Finansbank şube açılışlarındaki hızlı büyümesiyle dikkat çekmektedir. Günden güne artan müşteri sayısı, finansbank'ın şubelerini hızla artırmasını beraberinde getirmektedir. Finansbank artan müşteri sayısına geniş bir ağ ile hizmet vermekte ve böylece müşterilerinin beklentilerine karşılık vermektedir.

Finansbank'ın bankacılık hizmetleri çok geniş bir yelpazede sürdürülmektedir. Bankaca kurumsal ve bireysel pek çok bankacılık hizmetleri yürütülmektedir. Mevduat hesapları, çek hizmetleri, kredi hizmetleri, internet bankacılığı, özel bankacılık vb. pek çok hizmet banka tarafından müşterilerine verilmektedir.

---

<sup>52</sup> <http://www.finansbank.com.tr/>

Finansbank'ın bankacılık hizmetleri içinde sigortacılık da önemli bir yer tutar. Nitekim sigorta hizmetleri için Finansbank, Finans Sigorta A.Ş.'yi kurmuştur. Finansbank'ın uluslararası arenadada faaliyetleri olup (İsviçre, Hollanda, Fransa, Almanya, Belçika, Rusya, Romanya, İrlanda ve Bahreyn), Finansbank yurtdışında en çok yatırım yapan ve en yaygın ağa sahip olan Türk bankasıdır. Banka yüksek bir büyüme potansiyeli göstermektedir.

2006 yılının üçüncü çeyreği itibari ile Finansbank'ın toplam aktifleri 2006 yılı başına göre reel %36 oranında büyüyerek 16,768 milyon YTL olarak gerçekleşmiştir. Finansbank kredi büyümesini de devam ettirerek toplam kredilerini 2006 yılının üçüncü çeyreğinde sene başına oranla %33 artırarak 10,128 milyon YTL'ye çıkarmıştır. Bu dönemde kredi büyümesinde ilk sırada bireysel krediler yer alırken, KOBİ kredileri bu büyümeyi takip eden diğer faaliyet alanı olarak ön plana çıkmıştır. Kredi kartları dışında bireysel kredilerin dokuz aylık dönemde büyümesi %86 olurken, KOBİ kredilerinin artışı %54 olmuştur.

Finansbank 2006 yılı içinde kredi portföyünü önemli ölçüde genişletirken, yüksek karlılığını da sürdürmüştür. Finansbank net faiz gelirlerini bir önceki yıla göre %11 oranında yükselterek 687 milyon YTL seviyesine çıkartmıştır.

Öte yanda Finansbank'ın net ücret ve komisyon gelirleri de aynı dönemde %40 artarak 294 milyon YTL'ye ulaşmıştır. Şube ağını hızla genişletmeye devam eden Finansbank'ın 2006 yılının başında 208 olan şube sayısı Mart 2007 itibariyle 328'e ulaşmıştır. Bu büyümenin sonuçlarını almaya başlayan Finansbank'ın YTL cinsi müşteri mevduatı da %29 oranında artarak 7,758 milyon YTL'ye yükseldi.

Bu başarılı dönemin ardından Finansbank'ın net kârı 2006 yılında bir önceki yıla göre %157 artarak 700 milyon YTL olarak gerçekleşmiştir. Karlılıkta elde edilen bu gelişmeler sonucunda Finansbank'ın toplam özkaynakları 2005 sonuna göre %42 büyüyerek 1,984 milyon YTL'ye ulaşmıştır. Özkaynaklardaki bu artış sonrasında %11.33 olan sermaye yeterlilik rasyosu da %17.21'e ulaşmıştır.<sup>53</sup>

---

<sup>53</sup> <http://www.finansbank.com.tr/>

Finansbank'ın hızla büyümesi ve hizmet kalitesini sürekli artırması insan kaynaklarına büyük önem vermesini beraberinde getirmektedir. Nitekim Finansbank İnsan Kaynakları departmanı ülkemizin genç, dinamik, her geçen gün hızla büyüyen yapısına uygun olarak oluşturulmakta, genç işgörenler firmayı hem yurtiçinde hem de yurtdışında başarıyla temsil etmekte, bankanın hızla yükselişinde önemli roller üstlenmektedirler. Finansbank için her bir çalışanı çok değerli olup, Finansbank çalışanlarının gelişimini sağlamak için sürekli çeşitli seminer ve toplantılar düzenlemektedir.

Finansbank'ın hizmet yelpazesi çok geniş sahaları kapsamakta olup, örneğin birçok bireysel bankacılık hizmetleri bulunmaktadır. Bankanın bireysel bankacılık hizmetleri kendi içinde de dallanma göstermektedir. Örneğin banka işyeri sahibi olan insanlara yönelik hizmet paketleri geliştirmektedir. İşletme Bankacılığı adı verilen bu paketler, işletme sahiplerinin hızlı büyümelerine fırsat vermektedir. Finansbank'ın esnaflara ve dış hekimlerine yönelik yardım servisleri de bulunmaktadır.

Finansbank'ın Kobilere yönelik de bir özel hizmet paketi bulunmaktadır. Finansbank İşletme Bankacılığı, KOBİ'lere ihtiyaç duydukları her konuda maddi yardımda bulunmaktadır. Finansbank'ın bu amaçla kurduğu KobiFinans, Türkiye'nin ilk ve tek banka destekli bilgi ve danışmanlık hizmeti paketini oluşturmaktadır.

Finansbank, Türk tarımını ve çiftçisini destekleyen hizmetler de üretmektedir. Örneğin Finansbank İşletme Bankacılığı tarım makinesi almak, modern tarım yapmak veya mahsül desteği almak isteyen sektör temsilcilerine Tarım Destek Paketi kapsamında yardımlarda bulunmaktadır.

### 3.2. Garanti Bankası'nın Bankacılıkta Hizmet Uygulamaları

1946 yılında Ankara'da kurulan Türkiye Garanti Bankası A.Ş., 1983 yılında Doğu Holding bünyesine katılmış, 14 Aralık 2001 tarihinde ise Osmanlı Bankası ile birleşmiştir. Doğu Grubu bünyesinde Banka'nın şube sayısı 1983'te 297'den 2006 yılı sonunda 487'ye; aktif büyüklüğü ise 1983'te 386 milyon dolardan 2006 sonunda 36 milyar dolara yükselmiştir. 31 Aralık 2006 itibarıyla aktif büyüklüğü 50.287 milyon YTL, seviyesine ulaşan Garanti, Türkiye'nin en büyük 3. özel sektör bankasıdır. 1990 yılında ilk halka arzı gerçekleştiren Garanti, 1993'te Türkiye'de ilk defa yurtdışına hisse ihracı gerçekleştiren kurum olmuştur. Banka'nın sermayesinin %49'u halka açıktır.<sup>54</sup>

Bireysel, KOBİ, kurumsal ve ticari bankacılık alanlarında müşterilerine çok yönlü finansal hizmetler sunan Garanti Bankası'nın 31 Aralık 2006 itibarıyla nakdi ve gayrinakdi toplam kredileri 26,3 milyar dolar; mevduat toplamı ise 21,6 milyar dolar seviyesine ulaşmıştır.

6,2 milyon'un üzerinde müşteriye bankacılığın her alanında, müşteri odaklı ve teknoloji yoğun bir yaklaşım ile hizmet vermekte olan Garanti'nin 487 yurt içi şubesi, yurtdışında Lüksemburg, Malta ve KKTC'de şubeleri, 11.400'ün üzerinde çalışanı, 1.503 ATM'si, yaygın kullanıma sahip internet şubesi ve çağrı merkezi, Banka'nın yaygın ve ulusal kimliğini tanımlamaktadır. Garanti Bankası'nın Hollanda'da Garanti Bank International ve Rusya'da Garanti Bank Moscow isimli bankaları da bulunmaktadır. Garanti, Türkiye ve yurt dışında yerleşik kurumsal, ticari ve bireysel bankacılık, leasing, faktoring, yatırım ve portföy yönetimi hizmetleri, genel sigortacılık ve bireysel emeklilik alanlarında faaliyet gösteren bir finansal hizmetler grubunun lideridir.

22 Aralık 2005 tarihinde Doğu Grubu ile General Electric Consumer Finance (GECF) arasında eşit ortaklık prensibi çerçevesinde stratejik ortaklık anlaşması imzalanmıştır. Anlaşmaya göre, GECF Garanti Bankası'nın sermayesinin %25.5'ini

---

<sup>54</sup> <http://www.garanti.com.tr/>

1.555 milyar ABD doları karşılığında satın alarak banka yönetiminde Doğu Grubu ile eşit ortaklık hakkına sahip olmuştur.

GECF, dünyanın en büyük holding şirketi olan General Electric Corporation (GE)'in altı temel iş kolundan biridir. GE, 675 milyar dolara yaklaşan aktif büyüklüğü, 350 milyar dolarlık piyasa değeri ve çok az sayıda kuruluşun sahip olabildiği AAA kredi notuna sahiptir. GECF, dünya çapında mağaza kredi kartları, tüketici kredileri, banka kartları, otomobil kredisi ve leasing, ipoteğe dayalı konut kredileri (mortgage), kurumsal seyahat ve harcama kartları, borç konsolidasyonu ve kredi sigortası gibi pek çok finansal üründe tecrübe sahibi bir kurumdur. GE'nin gücü ve uluslararası deneyimi, Garanti Bankası'nın Türkiye ve bölge konusundaki birikimleriyle birleştiğinde, yeni ürün ve hizmetler sunarak büyüme yeteneğini daha da artırmaktadır.

GECF ile ortaklık sonucu Türk bankacılık sektöründe lider konumuna oturmayı hedefleyen Garanti Bankası, öncülüğü temsil eden farklı duruşunu Türkiye sınırları dışına taşıyarak uluslararası arenaya global bir bakış açısıyla çıkmaktadır.

Farklı sektörlerde dünya çapında iş yapan GE Garanti'yi Avrupa'daki büyüme stratejisi doğrultusunda seçmiştir. GE gibi bir dünya devi yeni bir atılım yapabilmek için çağdaş bir yönetim anlayışına, profesyonel bir ekibe, sektörel ve bölgesel yeterliliklere ihtiyaç duymuştur. Bu kapsamda, Garanti'nin kaliteli insan kaynağı, yönetim anlayışı, güçlü markası, üstün teknolojik yapısı ve geniş dağıtım ağı, GE'nin büyümesi için güçlü bir platform sunmaktadır.

Garanti Bankası'nın misyonunu; etkinliği, çevikliği ve örgütsel verimliliği ile;

- Müşterilerine,
- Hissedarlarına,
- Çalışanlarına,
- Topluma ve çevreye

değer katmak ve bunu sürekli olarak artırmaktır.

Garanti Bankası'nın vazgeçilmez değerlerini aşağıdaki değerleri oluşturmaktadır:

- Müşterilerinin ihtiyaç ve beklentilerini, beklediklerinden daha kaliteli hizmet ile karşılamak.
- Kanunlara ve yasal düzenlemelere titizlikle uymak ve bundan taviz vermemek.
- İyi ahlaklı banka ve bankacılar olmak.
- Topluma, doğal çevreye ve insanlığa yararlı olmak için azami çaba göstermek.
- En büyük önemi insan beynine vermek ve sürekli insana yatırım yapmak.
- Etkin ekip çalışmasına inanmak.
- Her düzeyde ve her boyutta açık iletişime inanmak.
- Çalışmalarını yaratıcı ve üretken kılan "istek" enerjisine inanmak ve bunu sağlamak.
- Bankada çalışan herkesin "kendi işinin lideri" olduğuna inanmak.
- Garanti Bankası'nın ortaya koyduğu mükemmel örneğin ülke ekonomisi genelinde örnek alınacağına ve büyük katkısı olacağına olan inanç.

Garanti Bankası, müşteri ihtiyaçlarına en uygun, kaliteli ve hızlı hizmet sunmayı amaçlayan organizasyon yapısıyla, her müşteri grubu için özel hizmetler sunmakta, bu haliyle diğer bankalardan farklılaşmaktadır. Garanti Bankası'nın her müşteri grubu için özel hizmetler sunan farklı yapısı, bankanın farklı şu tiplerine sahip olmasını da beraberinde getirmektedir.

Bankanın şube yapılanmasının çeşitliliği aşağıda verilmiştir.

- **Kurumsal Şubeler.** Büyük ölçekli, çok uluslu ve/veya uluslararası faaliyet gösteren kurumsallaşmış firmalara özel portföy hizmeti sunan şubelerdir.
- **Ticari Şubeler.** Orta ve büyük ölçekli, yurtiçi ve yurtdışında faaliyet gösteren firmalara özel portföy hizmeti sunan şubelerdir.

- **Şubeler.** Ticari firmalar, küçük ve orta boy işletmeler ile bireysel müşterilere tüm bankacılık ürünleriyle hizmet sunan şubelerdir.
- **Bireysel Şubeler.** Finansal danışmalık çerçevesinde geniş bankacılık ürün yelpazesinden yararlanmak isteyen bireysel müşterilere portföy hizmeti sunan şubelerdir.
- **Bağlı Şube.** Bağlı oldukları şubenin bir uzantısı olarak tüm bankacılık ürünleriyle hizmet sunan şubelerdir.
- **Serbest Bölge Şubeleri.** Serbest Bölgelere özgü, özel işlem şubeleridir.
- **Yatırım Merkezleri.** Hisse senedi, yatırım fonu ve hazine bonoları ile ilgili özel servis veren merkezlerdir.
- **Özel Birikim Yönetimi.** Yatırım danışmanlığı hizmeti başta olmak üzere tüm bankacılık ürünleri ve hizmetlerinin verildiği şubelerdir.

Garanti Bankası'nın ilkleri şunlardır:

- Garanti Bankası, "Öğlen Açık Banka" uygulamasını başlatan ilk bankadır (1995)
- USCP (*US Commercial Paper*) ihracını gerçekleştiren ilk Türk bankası (1996)
- "Cumartesi Açık Banka" uygulamasını başlatan ilk bankadır (1996)
- Yabancı para çek alacaklarının menkul kıymetleştirilmesini gerçekleştiren ilk Türk bankası, birden fazla döviz cinsi kullanılması konusunda dünyanın ilk bankasıdır (1997)
- Türkiye'nin anında / gerçek zamanlı hizmet sunan ilk çok şubeli özel bankasıdır (1997)
- İnternet üzerinden ticaret yapmak isteyen sanal mağazalara en yeni ve etkin ödeme sistemi çözümlerini sunan SET uyumlu işlemi, Türkiye'de ilk kez (dünyada yedinci, Avrupa'da dördüncü) gerçekleştiren bankadır (1998)



- Türkiye'nin ilk e-ticaret sitesi ( <http://eticaret.garanti.com.tr> ) kuran bankadır (1999)
- Dünyada ihracat alacakları sekürütizasyonunu yapan ilk bankadır (1999)
- "Sanal POS" sistemini sunan ilk bankadır (1999)
- Türkiye'nin ilk çipli ve çok markalı kredi kartı Bonus Card'dır (2000)
- Türkiye'nin ilk sanal kredi kartına sahiptir (2000)
- Uluslararası piyasalarda ikincil halka arzı yapan ilk Türk bankadır (2000)
- Türkiye'de yaşayan yabancıların bankacılık işlemi yapabilmeleri için ilk kez tüm dağıtım kanallarından İngilizce bankacılık hizmeti sunan bankadır (*Expatriate Banking*) (2001)
- Bonus Card'dan, Türkiye'nin ilk ve tek çip okuyucu özelliğine sahiptir (chip-reader) (2002)
- 3D secure güvenlik altyapısını, kredi kartları için kendi geliştiren ilk bankadır (2003)
- Türkiye'de İş Bankası'yla birlikte Ortak POS uygulamasını başlatan ilk 2 bankadan biridir (2004)
- Cep telefonuyla havale hizmeti Cepbank uygulamasını başlatan dünyadaki ilk bankadır (2005)
- Üye işyerleri üzerinden kurum ödemelerini (Utility Payment) yaptırabilen ilk bankadır (2006)

Garanti Bankası, 2005 yılında net kârını %57 artırarak 708,4 milyon YTL'ye yükselmiştir. Bankanın karlılığı 2005 yılında sürekli arttı ve banka istikrarlı bir büyüme gerçekleştirdi.<sup>55</sup>

Türkiye Garanti Bankası A.Ş.'nin 31 Aralık 2005 tarihli bilançosuna göre, 2005 yılında net kârı bir önceki yıla göre %57 artarak 708,4 milyon YTL'ye yükseldi. Aynı dönemde bankanın vergi ve karşılıklar öncesi brüt kârı %24,5 artarak 1.381,7

---

<sup>55</sup> <http://www.garanti.com.tr/>

milyon YTL'ye ulaştı. Yasal mevzuat ve uluslararası uygulamalar doğrultusunda, kredi ve vergi karşılıkları dahil toplam 673,3 milyon YTL karşılık ayıran Garanti'nin vergi öncesi kârı ise %36,6 artarak 934,4 milyon YTL olarak gerçekleşti. Bankanın aktif büyüklüğü ise 2004 sonuna göre %38,8 artarak 36,5 milyar YTL seviyesine ulaştı. 31 Aralık 2005 itibarıyla, Garanti'nin özkaynak kârlılığı %20,12'ye (2004 sonunda %15,27), aktif kârlılığı ise %2,26'ya (2004 sonunda %1,74) yükseldi.

2005 yılında AB ile müzakere sürecindeki olumlu gelişmeler ve devam eden yapısal reformlar, Türkiye'de istikrar ortamının yerleşmesinde önemli mesafeler katedilmesine yaradı ve Garanti Bankası bu dönemde oldukça büyüdü. Banka bu süreçte emin adımlarla büyümesini devam ettirdi. Banka dezenflasyonist ortama geçiş sürecinde düşen reel faizler ve daralan marjlara rağmen, bilançosunu iyi yöneterek getirisi yüksek aktiflere yoğunlaştı, yüksek hacimlerle çalıştı ve pazar paylarını artırmayı başardı. Garanti Bankası sürdürülebilir faiz dışı gelir kaynaklarını geliştirerek rakiplerinden farklılaştı. Bankanın sağlıklı ve sürekli bir şekilde yükselen karlılığı; bilançosunu yeniden yapılandırmadaki başarısı, gerçek bankacılık ve müşteri odaklı stratejisinin ve mükemmel hizmet kalitesinin bir sonucudur. Daha fazla müşteriye hizmet sunabilmek için şube ağını sürekli genişleten Garanti Bankası, toplam şube sayısını 438'e yükselmiş ve şube başına verimlilikte bankalar arasında liderliği kapmıştır.

Garanti Bankası'nın nakdi ve gayrinakdi krediler aracılığıyla reel ekonomiye olan desteği 2005 yılında %45,8 artırarak 25,1 milyar YTL'ye yükselmiştir. Aynı dönemde %61,3 artarak 16,9 milyar YTL seviyesinde gerçekleşen nakdi kredilerin bilanço içindeki payı ise %46,4'e ulaşmıştır. Bankanın Tüketici ve KOBİ kredilerinin kredi portföyü içindeki payı da hızla artmış ve %59,1'e ulaşmıştır. Garanti Bankası, YTL kredilerin toplam kredilerdeki payını artırmaya da devam etmiştir. Banka toplam nakdi kredilerin %55,4'ünü oluşturan YTL kredilerde, 2004 sonuna göre %81,8'lik artışla sektörün üzerinde bir büyümeyi elde etmiştir.

Garanti Bankası'nın stratejisi müşteri ihtiyaçlarına odaklı olup, bankanın teknolojik altyapısı oldukça güçlüdür. Banka güçlü dağıtım kanallarına sahip olup,

yenilikçi bir yapıya sahiptir. Banka Türkiye’de en iyi müşteri ilişkileri çözümleri sunan banka konumundadır. Banka hizmet yelpazesinde birçok yeni ürünü bankacılık sektörüne sokmakla ünlüdür. Banka bu konuda diğer bankalara liderlik yapmaktadır.

Garanti Bankası kurumsal değerlerine ve insan kaynaklarına verdiği önemle bilinmektedir. Nitelikli insan kaynakları Garanti Bankası için çok önemlidir. Banka müşteri memnuniyetini artırmak için müşteri memnuniyeti odaklı bir hizmet anlayışı gütmekte ve çalışanlarına büyük önem vermekte ve bunun sonucunda üstün bir performans sergilemektedir. Bu haliyle banka sürekli büyüyen bir yapıya sahip olmaktadır.

Garanti Bankası’nın hızlı büyümesini rakamlarla ifade edersek; Garanti Bankası’nın mevduat toplamının 2005 yılında %33,9 artarak 23,6 milyar YTL’ye yükseldiğini görürüz. Garanti’nin toplam özkaynakları ise 2005 yılında, 2004 yılı sonuna göre %24,2 artarak 3,9 milyar YTL olarak gerçekleştirmiştir.

Garanti Bankası'nın bazı Finansal Göstergeleri aşağıda verilmiştir (31 Aralık 2005);

- Vergi ve karşılıklar öncesi brüt kâr **1.381,7 Milyon YTL**
- Nakdi krediler **16.937,2 Milyon YTL**
- Vergi öncesi kâr **934,4 Milyon YTL**
- Gayri nakdi krediler **8.137,8 Milyon YTL**
- Net kâr **708,4 Milyon YTL**
- Toplam Aktifler **36.468,2 Milyon YTL**
- Mevduat **23.578,0 Milyon YTL**
- Özkaynaklar **3.899,6 Milyon YTL** <sup>56</sup>

---

<sup>56</sup> <http://www.garanti.com.tr/>

Garanti Bankası'nın aldığı bazı ödüller aşağıda yıllar itibariyle verilmiştir.

### **2006**

- Garanti Bankası, dünyanın en önemli finans dergilerinden biri olan Euromoney'den Euromoney Mükemmellik Ödülü (The Euromoney Award for Excellence) olarak, 7. kez "Türkiye'nin En İyi Bankası" seçildi.
- Garanti, dünyanın önde gelen bankaları Deutsche Bank, JP Morgan Chase Bank ve Citibank NA'den döviz transferi işlemlerindeki hatasızlığı nedeniyle Kalite Ödülü (Quality Recognition Award) aldı.
- Dünyanın önde gelen uluslararası finans yayınlardan Global Finance'ın, 35 ülkede saklama bankacılığı faaliyeti gösteren finans kurumları arasında yaptığı değerlendirmede, Garanti Bankası 2006'da Türkiye'nin En İyi Saklama Bankası seçildi. Garanti, Global Finance tarafından üst üste dördüncü kez bu ödüle layık görüldü.
- Garanti Bankası, Küre Dağları Milli Parkı projesiyle, Platin Dergisi'nin Zirvedekiler Sosyal Sorumluluk Ödülü'ne layık görüldü. Derginin her yıl, başarılı sosyal sorumluluk projelerini ödüllendirdiği yarışmanın töreni, 17 Mayıs 2006'da Aya İrini'de gerçekleştirildi. Ödülü, Garanti Bankası adına Genel Müdür Yardımcısı Nafiz Karadere aldı.
- Avrupa'daki En Büyük Bankaları Geride Bırakan Garanti Bankası "Akdeniz Bölgesi'nin En Güvenli Bankası" Seçildi. Garanti Bankası, internet ve telefon bankacılığında birçok Avrupa ülkesini geride bırakarak "Akdeniz Bölgesi'nin En Güvenli Bankası" seçildi.<sup>57</sup>

### **2005**

- Dünyanın önde gelen uluslararası finans yayınlardan Global Finance dergisi, Garanti Bankası'nı 2005 yılında "Türkiye'nin En İyi Kurumsal İnternet Bankası" seçti. Böylece Garanti, Global Finance tarafından

---

<sup>57</sup> <http://www.garanti.com.tr/>

"Dünyanın En İyi İnternet Bankası" yarışmasında 2000 yılından bu yana beşinci kez üst üste ödüle layık görüldü.

- Dünyanın en büyük finans kuruluşlarından Deutsche Bank, Dolar ve Euro para transferlerindeki hatasız işlemleri nedeniyle, Garanti Bankası'na, 2002 ve 2003 yılından sonra 2004'te de Mükemmellik Ödülü verdi. Deutsche Bank, Garanti'nin gerçekleştirdiği para transferi işlemlerindeki hatasızlık oranını belirleyen STP (Straight Through Processing) oranlarının, Euro ödemelerde %96.7, Dolar ödemelerde de %95.8 olduğunu açıkladı. Garanti Bankası her iki para biriminde ayrı ayrı "STP Mükemmellik Ödülü"ne layık görüldü. Garanti, son bir ay içerisinde, STP Mükemmellik Ödülü'nün benzerlerini, ulaştığı %93 hatasızlık oranıyla Citibank'tan ve %98.9 oranıyla da JP Morgan'dan almıştı.
- Capital Dergisi tarafından gerçekleştirilen Türkiye'nin en beğenilen şirketleri araştırmasında Garanti en beğenilen 6. şirket seçildi. Garanti 2002'de 8.; 2003'te 9.; 2004'te 5. sırada yer almıştı. 1.350 yöneticinin 30 sektörü değerlendirdiği dev çalışmada, Garanti bu yıl üst üste beşinci kere bankacılık sektörünün en beğenilen şirketi seçildi. (Garanti 18 kritere göre Türkiye'nin en beğenilen ilk 10 şirketi arasında yer aldı: "Finansal sağlamlık"ta 10.; "Çalışan memnuniyeti"nde 10.; "Pazarlama ve satış stratejileri"nde 9.; "Yönetim kalitesi"nde 9.; "İletişim ve halkla ilişkiler"de 4.; "Bilgi ve teknoloji yatırımları"nda 6.; "Yönetim ve şirket şeffaflığı"nda 10.; "Rekabette etik davranma"da 10.; "Yeni ürün geliştirme"de 8.; "Hizmet ve ürün kalitesi"nde 10.; "Çalışanların nitelikleri"nde 8.)
- Garanti Active Academy'nin "Bireysel Bankacılık'ta Müşteri Memnuniyeti Ödülü"ne ve "Dış Ticaret Katkı Ödülü"ne layık görüldü.
- Bireysel Müşteri Memnuniyet Ödülü: 37 binin üzerinde Makalem.com üyesinin "Bireysel olarak, ürün ve hizmetlerinden en fazla memnun olduğunuz banka hangisidir?" sorusuna verdiği cevaplar doğrultusunda belirlendi ve bu senede Garanti bankası seçildi.
- Dış Ticaret Katkı Ödülü: Dış ticaret işlemlerine en yüksek oranda fiili aracılık eden kurumlara verilmektedir. İthalat ve ihracat kredileri

değerlendirilmektedir. Bu sene 3 banka arasında paylaşılmıştır – Garanti Bankası, İş Bankası ve Vakıfbank.

- Garanti Bankası, şirketlerin insan kaynakları uygulamasının kalitesini belgeleyen Investors in People (IIP-İnsana Yatırım Yapanlar) başarı sertifikasını alan, ilk Türk sermayeli şirket oldu. Bugüne kadar dünya çapında 20.000'in üzerinde şirket tarafından benimsenen IIP standardıyla, Garanti'nin şirket performansının çalışanlarına yaptığı yatırımlarla geliştirildiği belgelendi.
- garanti.com.tr 2005 Altın Örumcek Web Yarışması'nda "Finansal Servisler" kategorisinde birinci seçildi.
- Global Finance, Garanti Bankası'nı üst üste 3. kez Türkiye'nin En İyi Saklama Bankası seçti.
- Global Custodian, Garanti Bankası'nı üst üste 9. kez saklama hizmetlerinde Türkiye'nin En İyi Bankası seçti.
- Global Finance, Garanti Bankası'nı 2005 yılında bireysel bankacılık alanında "Türkiye'nin En İyi Bankası" seçti.
- Garanti, Türkiye Halkla İlişkiler Derneği tarafından bu yılda dördüncüsü düzenlenen 9 dalda toplam 67 projenin katıldığı "4. Altın Pusula Halkla İlişkiler Ödülleri"nde Mini Bank etkinlikleriyle "Jüri Özel Ödülü"nü aldı. Mini Bank üyesi çocuklar için tasarlanan etkinlikleri Planlama, Uygulama ve Ölçümleme kriterlerinde değerlendiren jüri, projeyi yılın en başarılı halkla ilişkiler çalışmaları arasında gösterdi.
- Garanti Bankası'nın İş Bankası ile Aralık 2004'te başlattığı ortak POS kullanımı hizmeti, Avrupa Ödemeler Danışmanlık Birliği (European Payments Consulting Association -EPCA) ve Avrupa Kart İnceleme Kuruluşu (European Card Review -ECR) tarafından düzenlenen "Ödemelerde Mükemmellik" ödülünün "Sağlayıcı Tarafından

Geliştirilmiş En Yenilikçi ve En Gelişmiş Ödeme Sistemleri" kategorisinde ikincilik ödülü aldı.<sup>58</sup>

## 2004

- Garanti Çağrı Merkezi Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı (EFQM) tarafından "Mükemmeliyete Adanmışlık" ödülünü aldı. Garanti Çağrı Merkezi bu ödüle özellikle bağlı olduğu kuruma katkısı, liderlik, satış performansı ve etkinliği ile verimlilik/maliyet yönetimi alanlarındaki başarısıyla layık görülürken; Türkiye'de ve dünyada EFQM kalite ödülünü alan ilk çağrı merkezi oldu.
- Türkiye'nin ilk çipli ve çok markalı kredi kartı programı Bonus Card, MasterCard'ın düzenlediği ve Avrupa'da ilk kez verilen "Yılın Ortak Markalı Kartı" (MasterCard Co-Brand Partner of the Year) ödüllерinin en prestijlisi olan "Avrupa'nın En Uzun Süreli Başarı Göstermiş Programı" ödülünü kazandı. Yarışmada, 17 Avrupa bankasını geride bırakan Bonus Card, en az üç yıl üst üste yüksek bir başarı grafiği gösterebildiği ve yaratıcı, fayda odaklı pazarlama stratejileri uyguladığı için ödüllendirildi.
- garanti.com.tr, Global Finance dergisi tarafından üst üste 4. kez "Türkiye'nin En İyi İnternet Bankası" seçildi. Global Finance, 2004 yılında "En İyi Kurumsal İnternet Bankası" ile "En İyi Bireysel İnternet Bankası" kategorilerinin ikisinde de birincilik ödülünü Garanti'ye vererek, Banka'nın internet bankacılığındaki başarısını bir kez daha onayladı.
- garanti.com.tr, Altın Örümcek Web Yarışması'nda üst üste 3. kez finans kategorisinde büyük ödülü aldı. garanti.com.tr, büyük ödülün yanı sıra sektörel kategoride de "En İyi Finansal Servisler" ödülünü almayı başardı. paragaranti.com ise 2003'te olduğu gibi 2004 yılında da ödüle layık görülerek, Türkiye'nin en kapsamlı ve en fonksiyonel finans portalı olması dolayısıyla "En İyi 3. Finans Sitesi" seçildi.

---

<sup>58</sup> <http://www.garanti.com.tr/>

- Garanti'nin ATM'ler üzerinden kartsız kredi kartı borcu ödeme projesi, Turkish Bank tarafından düzenlenen Ahmed Dalı Bankacılık Yarışması'nda birincilik ödülünü kazandı.
- Euromoney Institutional Investor tarafından yayınlanan Emerging Markets dergisi, Garanti'yi 2004 yılında "Güneydoğu Avrupa Bölgesi'nde En İyi Proje Finansmanı Bankası" seçti. Bu seçimde, yatırım bankaları ve kredi derecelendirme kuruluşlarının öneri ve değerlendirmelerinin rol oynadığını belirten dergi, Garanti'nin bu alandaki çalışmaları ve uzun süreli bilgi birikimiyle ödülü hak ettiğinin altını çizdi.
- Garanti'nin aldığı bir yıl vadeli ve 600 milyon ABD doları tutarındaki sendikasyon kredisi, Euroweek dergisi tarafından "Yılın En İyi Türk Sendikasyon İşlemi" seçildi.
- Global Finance dergisi, 8 farklı bölgede, 35 ülkede saklama bankacılığı faaliyeti gösteren dünyanın önde gelen finans kurumları arasında yaptığı değerlendirmenin sonucunda Garanti'yi ikinci kez "Türkiye'nin En İyi Menkul Takas ve Saklama Hizmeti Veren Bankası" (Best sub-custodian in Turkey) seçti.
- Dünyanın en saygın finans dergilerinden Global Custodian, Garanti'yi üst üste 8. kez en yüksek notla değerlendirerek "Saklama hizmetlerinde Türkiye'nin en iyi bankası" (Top-rated Custodian Bank in Turkey) seçti. Bankaların, 9 kategoride ve 48 ayrı hizmet alanında, 57 ülkeden 4.300 müşteri tarafından değerlendirildiği çalışmada Garanti, Türkiye'de menkul takas ve saklama hizmeti veren bankalar arasında, şimdiye kadar alınan en yüksek notla "Top Rated" olmaya hak kazanan tek banka oldu.
- Garanti, Deutsche Bank ve Bank of New York'tan, uluslararası ödeme işlemlerinde %100'e yaklaşan hatasızlık oranı nedeniyle mükemmellik ödülü aldı (Straight Through Processing Excellence Award).
- Garanti, Active Academy'nin "Bireysel bankacılıkta müşteri memnuniyeti ödülü"ne layık görüldü.
- Active Academy, Garanti'ye "Dış ticarete en iyi banka ödülü"nü verdi.



- Garanti'ye TOSYÖV (Türkiye Küçük ve Orta Ölçekli işletmeler, Serbest Meslek Mensupları ve Yöneticiler Vakfı) tarafından "KOBİ'lere hizmet verme konusunda en başarılı banka" ödülü verildi.
- Garanti, GANİ isimli Garantili Nakit idaresi Paketi'yle KOBİ'lerin bilişim teknolojisinin kullanımının artmasına katkısından dolayı Microsoft Türkiye tarafından "Yılın KOBİ Geliştirme" ödülüne layık görüldü.
- Capital Dergisi tarafından gerçekleştirilen en beğenilen şirketler araştırmasında Garanti "Türkiye'nin En Beğenilen 5. şirketi" ve üst üste dördüncü kere "Bankacılık Sektörünün En Beğenilen Şirketi" seçildi.
- Dünya gazetesi, her yıl düzenlediği "Sektörlerinde yılın başarılı şirketleri" araştırmasında, Garanti'yi bankacılık sektörüne damgasını vuran şirketler arasında gösterdi.
- Platform Garanti Güncel Sanat Merkezi, Avrupa Kültür Vakfı'nın (ECF - European Cultural Foundation) 50. yıldönümü kutlaması kapsamında verilen özel ödüle layık görüldü. Ödül, Platform'a Türkiye'nin dünya güncel sanat haritasında yer almasındaki katkıları ve bu konuda oynadığı önemli rol nedeniyle verildi.
- 2002 ve 2003 yılından sonra dünyanın en büyük finans kuruluşlarından Deutsche Bank, Dolar ve Euro para transferlerindeki hatasız işlemleri nedeniyle, Garanti Bankası'na, 2004'te de "Mükemmellik Ödülü" verdi.<sup>59</sup>

### **2003**

- Garanti Bankası'nın 2003 yılında sağladığı 400 milyon Euro tutarındaki sendikasyon kredisi Euroweek dergisi tarafından Türkiye'de Yurtdışından Sağlanan En iyi Kredi seçildi.
- Garanti, 7.kez Global Custodian dergisi tarafından ve Global Finance dergisi tarafından Türkiye'nin En iyi Menkul Takas ve Saklama Bankası seçildi.

---

<sup>59</sup> <http://www.garanti.com.tr/>

- Garanti, Capital dergisi tarafından yapılan araştırmada, 2002 yılında olduğu gibi Türkiye'nin En Beğenilen ilk 10 şirketi arasına girmeyi başaran tek banka olurken, sektörlere göre Türkiye'nin en beğenilen şirketleri sıralamasında da yine 2002 yılında olduğu gibi Türkiye'nin En Beğenilen Bankası seçildi. Ayrıca Hizmet ve Ürün Kalitesi, Toplumsal Sorumluluk, Yönetim Kalitesi, Yönetim ve şirket Şeffaflığı, Bilgi ve Teknoloji Yatırımları, İletişim ve Halkla İlişkiler, Rekabette Etik Davranma ve Yeni Ürün Geliştirme kriterlerine göre yapılan sıralamalarda da her bir kriter için Türkiye'nin En Beğenilen ilk 10 şirketi arasında yer aldı.
- Garanti24 Kartsız İşlem Projesi, Ahmed Dallı Bankacılık Ödülü'nü aldı.
- Garanti, Global Finance dergisi tarafından 2. kez, Türkiye'nin en iyi dış ticaret finansmanı bankası seçildi.
- garanti.com.tr, Altın Örumcek web yarışmasında En iyi Bankacılık, Finans, Sigortacılık Sitesi ve En iyi Kurumsal Kimlik Web Sitesi kategorilerinde büyük ödülü alırken, paragaranti.com En iyi Bankacılık, Finans, Sigortacılık Sitesi ikincilik ödülünü aldı.
- Global Finance dergisi Garanti Bankası'nı üst üste 3. kez Türkiye'nin internet üzerinden en iyi bankacılık hizmeti veren bankası seçti.
- Bonus Card, Power Dergisi ve CRM Institute of Turkey tarafından, Müşteri Odaklı Teknoloji Kullanımı ve En Avantajlı Müşteri Programı ödüllerine layık görüldü.<sup>60</sup>

## **2002**

- Bonus Card, Avrupa'nın en büyük çok ortaklı kredi kartı seçildi.
- Global Finance dergisi, Garanti'yi 2. kez Türkiye'nin internet üzerinden en iyi bankacılık hizmeti veren bankası seçti.
- Garanti, Global Finance dergisi tarafından, Türkiye'nin en iyi dış ticaret finansmanı bankası seçildi.

---

<sup>60</sup> <http://www.garanti.com.tr/>

- paragaranti.com, Power dergisi tarafından 2. kez internet dünyasının Türkçe içerikli en iyi borsa sitesi seçildi.
- Garanti, Capital dergisi tarafından 2.kez bankacılık sektöründe Türkiye'nin en beğenilen şirketi seçildi. Tüm şirketler arasında ilk 10'a giren tek banka oldu.
- Garanti, GSCS Benchmarks, Global Investor ve Global Custodian dergileri tarafından yapılan anketlerde, saklama hizmetlerinde Türkiye'nin en iyi bankası seçildi.
- garanti.com.tr, Altın Örumcek ödülüne layık görülerek en iyi kurumsal kimlik sitesi ve en iyi bankacılık/sigortacılık/finans web sitesi seçildi.
- Euromoney, Garanti'yi 6. kez Türkiye'nin en iyi bankası seçti.

## **2001**

- Garanti, WWF Altın Panda ödülünü alan ilk Türk şirketi oldu.
- Europay Garanti'ye Master Award Certificate ödülünü verdi.
- Emerging Markets Investor dergisi Garanti'yi Türkiye'nin en iyi bankası seçti.
- Global Finance dergisi, Garanti'yi Türkiye'nin internet üzerinden en iyi bankacılık hizmeti veren bankası seçti.
- Garanti, Capital dergisi tarafından bankacılık sektöründe Türkiye'nin en beğenilen şirketi seçildi.
- paragaranti.com, Power dergisi tarafından internet dünyasının Türkçe içerikli en iyi borsa sitesi seçildi.<sup>61</sup>

---

<sup>61</sup> <http://www.garanti.com.tr/>

## **2000**

- The Banker, Garanti'yi Türkiye'nin en iyi bankası seçti.
- Global Finance dergisi, Garanti'yi 2.kez Türkiye'nin en iyi bankası seçti.
- Euromoney, Garanti'yi 5. kez Türkiye'nin en iyi bankası seçti.

## **1999**

- Euromoney, Garanti'yi 4. kez Türkiye'nin en iyi bankası seçti. Aynı kurum, Garanti'yi küçük ve orta ölçekli bankalar arasında dünyanın en iyi bankası ilan etti. Bu unvan Türk bankacılık sektörü için bir ilktir.
- Global Finance dergisi, Garanti'yi Türkiye'nin en iyi bankası seçti.
- Garanti, Europay tarafından Avrupa'nın en iyi sahtecilik kontrol sistemine sahip bankası seçildi.

## **1998**

- Laferty Publications, Garanti'nin şube modelini, 21. yüzyıla en uygun bankacılık mekanı seçti.
- Euro News, Garanti'yi Türkiye'nin en başarılı şirketi seçti.

## **1997**

- Garanti, Financial Times gazetesinin Avrupa'nın en saygın şirketleri listesinde yer aldı.
- Euromoney, Garanti'yi üstüste 3. kez Türkiye'nin en iyi bankası seçti.
- ELMA Hesabı, American Advisory Board tarafından en yaratıcı ürünlerden biri seçildi. <sup>62</sup>

---

<sup>62</sup> <http://www.garanti.com.tr/>

Garanti Bankası'nın en önemli özelliklerinden birisi müşterilerine sürekli olarak yeni ve yaratıcı ürünler sunuyor olmasıdır. Büyüme stratejisini bireysel bankacılık ve KOBİ bankacılığına yoğunlaştıran Garanti Bankası, bu alanda geliştirdiği ürünlerle müşterilerine hizmet vermektedir.

Garanti Bankası, müşterilerinin çocukluktan emekliliğe kadar farklı yaşam beklentilerine sahip olduklarını göz önünde tutarak bir çok yeni ürünü müşterilerinin hizmetine sunmuştur. Örneğin Mini Bank, Garanti Bankasının böylesi bir ürünü olup, ebeveynlere çocuklarının geleceği için yatırım yapma olanağı verir. Bu paketle kültür bilinci oluşturulmaya çalışılmakta, buna yönelik etkinlikler gerçekleştirilmekte ve çocukların eğlenerek öğrenmesi amaçlanmaktadır.

Garanti Bankası'nın bir başka farklı hizmetini G'bank oluşturur. G'bank, Garanti Bankası'nın gençlere yönelik paketi olup, G'bank'tan sonra banka Ünibank adı verilen ve üniversite öğrencilerini hedef alan bir hizmet paketi geliştirmiştir.

Garanti Bankası ülke ekonomisinin yapıtaşlarından olan KOBİ'lere verdiği destekle de bilinmektedir. Garanti Bankası KOBİ'lere nakit akışı sağlayan KOBİ hizmetleriyle KOBİ'lere destek olmaktadır. Garanti Bankası KOBİ'lere nakit akış planlama ve fiyatlandırma konularında da destek olmaktadır. Garanti Bankası bu amaçla 2004 yılında Garantili Nakit İdaresi (Gani) ürün paketini hizmete sokmuştur.

Garanti Bankası 1999 yılında Türk bankaları arasında bir ilki gerçekleştirmiş ve tümüyle KOBİ'lerin ihtiyaçları konusunda uzmanlaşmış İşletme Bankacılığı kadrolarını oluşturmuştur. Banka 2005 yılında müşteri kapsamını genişletmiş ve KOBİ Bankacılığı işkolunu kurmuştur.

Garanti Bankası kredi kartlarındaki başarısı ile dünyaya örnek bir bankamızdır. Bankanın çıkardığı Bonus Card, Türkiye'nin ilk çipli kredi kartı olup, 2000 yılının Nisan ayında pazara girmiştir. Ve pek çok ödül almıştır. Garanti Bankası'nın üstün kredi kartları yeteneği, bankanın dünyanın dört bir yanına kredi kartı programları hakkında danışmanlık vermesine sebep olmuştur.

Garanti Bankası'nın 2000 yılındaki bir başka faaliyetini de Ağustos ayında Türk Hava Yolları ile gerçekleştirdiği bir işbirliği oluşturur. Garanti Bankası'nın Shop&Miles kredi kartı hizmeti kart sahiplerine harcamaları karşılığında çeşitli avantajlar sağlamaktadır.

Garanti Bankası'nın 2005 yılında çıkardığı Flexi Card ise kredi kartı pazarında ilk defa harcama ve ödeme alışkanlıklarına göre müşterilerin bonusunu, taksitini, kampanyasını, faizini ve hatta kartlarının şeklini bile kendilerinin belirlemesini sağlamıştır. Bu uygulama bir ilki teşkil etmiştir.

Günümüzde kullanılan kre kartlarının 4,7 milyonu (Eylül 2005 itibarıyla) Garanti'ye ait olup, Garanti Bankası, kredi kartı hacmi itibarıyla kredi kartı pazarında %21.05' lik (Eylül 2005 itibarıyla) pazar payına sahiptir.

Günümüzde Garanti Bankası'nın para çekme dahil tüm bankacılık işlemlerinin %76'sı alternatif dağıtım kanalları aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Banka, alternatif kanallardan verdiği hizmetleri sürekli genişletmektedir.

Garanti Bankası çağrı merkezi hizmeti, Türkiye'nin en büyük çağrı hizmeti merkezini oluşturmakta olup, çok gelişkin bir hizmettir.

Garanti Bankası internet bankacılığına da önem veriyor olup, Garanti Bankasının internet hizmetleri sayesinde sanal mağazalara yeni ve etkin ödeme sistemi çözümleri üretilmektedir. Garanti Bankası'nın bir ilkini de, Garanti Bankası'nın oluşturduğu [www.garantialisveri.com](http://www.garantialisveri.com)'un internette mağaza açmak isteyen işyerlerine e-ticaret platformu sağlıyor olmasıdır.

Garanti Bankası'nın bir hedefini de toplumun yaşam kalitesini yükseltmek oluşturmaktadır. Garanti Bankası toplumsal sorumluluğu yüksek bir kuruluş olup, Garanti Bankası topluma ve çevreye değer katmak, ve bu katkıyı sürekli ve belirgin bir biçimde artırmayı hedeflemektedir. Garanti Bankası bu kapsamda kültür, sanat, eğitim, spor ve çevre gibi konularda sponsorluk faaliyetleri de yürütmektedir.

Garanti Bankası internet bankacılığında güvenlik sistemlerine de çok önem vermektedir. Bunun için Garanti bankası yüksek güvenli bir sistemi internet bankacılığında uygulamaktadır.

Garanti Bankası, müşterilerin kişisel bilgilerini arşivlemekte, müşterilerin doğum günü ve özel günlerinde onlara mesajlar yollayarak, onların mutlu günlerinde yanında olmakta, yani CRM faaliyetleri de yürütmektedir. CRM faaliyetleri günümüz işletmeciliğinde gittikçe gelişmekte olup, bu sayede müşteri ile yüz yüze ve bire bir iletişim kurulmuş olmakta, kuruma karşı müşterilerin bağ oluşturması amaçlanmaktadır. Böylece kurumlar gelişmelerini hızlandırmaktadır. Garanti Bankası, CRM faaliyetlerine kurum olarak büyük önem vermekte, bunu müşterilerine verdiği değer olarak görmekte, böylece müşteri ile sıcak ilişkiler kurulmaya çalışılmaktadır.

Garanti Bankası'nın bir diğer farklı uygulamalarından birisini de İstanbul Menkul Kıymetler Borsasında faaliyette bulunan şirketlerin hisselerini müşterilerine tedarik etmesi, yani aracılık hizmetleridir.

Garanti Bankası Menkul Kıymetler Borsası ve burada işlem gören firmalarla ilgili bilgileri müşterilerine sürekli güncelleyerek tedarik etmekte, böylece müşterilerinin borsa yatırımlarını doğru, hızlı ve dikkatli yapabilmelerini sağlamaktadır.

Garanti Bankası borsada işlem görecekten müşterilerden bazı bilgileri istemektedir. Sermaye Piyasası Kurulu'nun kararı uyarınca istenen müşteri bilgilerini aşağıdaki bilgiler oluşturmaktadır.

#### **Yerli Gerçek Kişiler**

- Ad
- Soyad
- Doğum Tarihi
- TC Kimlik No
- Vergi Kimlik No

- Adres Türü
- Adres
- İlçe
- İl
- Ülke Kodu

#### **Yabancı Gerçek Kişiler**

- Ad
- Soyad
- Baba Adı
- Anne Adı
- Uyruk Ülke Kodu
- Doğum Yeri
- Doğum Tarihi
- Cinsiyet
- Vergi Kimlik No
- Adres Türü
- Adres
- İlçe
- Ülke Kodu

#### **Yerli Tüzel Kişiler**

- Ünvan
- Ticaret Sicil Dairesi
- Ticaret Sicil Kayıt Tarihi
- Ticaret Sicil No
- Vergi Kimlik No
- Vergi Dairesi
- Adres Türü
- Adres
- İlçe
- Ülke Kodu



### **Yabancı Tüzel Kişiler**

- Ünvan
- Adres Türü
- Adres
- İlçe
- Ülke Kodu<sup>63</sup>

Garanti Bankası'nın bir diğer hizmeti kadın girişimcilerin ihtiyaçlarına uygun olarak yapılandığı Kadın Girişimci Destek Paketi'dir. Kadın girişimciler, paket kapsamında 30.000 dolara kadar KOBİ proje kredisinin yanı sıra, ihtiyaç ve yatırım kredileri, nakit krediler ve işyeri kredisi kullanabilmektedir. Kadınlar ayrıca, dış ticaret hizmetleri, teminat mektupları, bireysel emeklilik, işyeri sigortası gibi ürünlerden de yararlanabilmektedirler. Kadın Girişimciler Derneği (KAGİDER), desteği ile hazırlanan paketten faydalanan kadın girişimciler, Garanti Bankası bünyesindeki eğitimlerden ücretsiz veya indirimli olarak faydalanabilmektedirler.

Garanti Bankası kadın girişimcileri ayrı bir müşteri grubu olarak ele almaktadır. Destek Paketi kapsamında kadın girişimcilere özel ürünlerin yanı sıra, kadın girişimci bakış açısına uygun iş idaresi ve risk yönetimi destek modeli yaratılmaya çalışılmaktadır. Garanti Bankası Paketi daha da geliştirerek, kadın girişimcilerin her türlü finansal ihtiyacına cevap veren bir başvuru kaynağı haline gelmek istemektedir

Garanti Bankası'nın Kadın Girişimcilere Özel KOBİ Proje Kredileri; Garanti Bankası ve Kredi Garanti Fonu (KGF) işbirliğiyle oluşturulan, ilk 6 ay geri ödemesiz, yatırımın geri dönüş süresine göre en fazla *7 yıl vadeli* olarak sunulan bir kredi türüdür. Kredi vadesi maksimum *36 ay*, maksimum kredi tutarı *30.000 dolar'dır*. Yıllık komisyon tutarı kadın girişimcilere özel olarak *%1,5 olarak belirlenmiştir*. Kredinin diğer önemli bir özelliği ise faizlerinin YTL veya YP cinsinden sabit olması, yani kadın girişimcilerin, baştan ne ödeyeceğini bilerek planlama yapabilmesine imkan tanımasıdır.

---

<sup>63</sup> <http://www.garanti.com.tr/>

Garanti Bankası'nın İhtiyaç ve Yatırım Kredilerini alan Kadın girişimciler, paket kapsamında YTL veya YP olarak 36 aya varan vadelerle, işyeri yenileme, makine yenileme ve teknoloji geliştirme kredilerinin yanı sıra 48 aya varan vadelerle araç kredileri veya 36 aya varan vadelerle genel ihtiyaç kredilerinden yararlanabilmektedir. Böylece kadınlar ithal makineleri için akreditif açabilmekte, vadeli döviz alım işlemiyle akreditif vadesinde ne kadar makine/ekipman kredisi kullanacağını sabitleyebilmekte, kur riskinden korunabilmektedir.

Kadın Girişimci Destek paketinden yararlananlar, Garanti Bankası bünyesindeki eğitimlere ücretsiz / indirimli katılabilmektedirler.

Garanti Bankası'nın kadın girişimciler için oluşturduğu diğer bazı hizmetlerini ise şöyle sıralayabiliriz;

### **Hazır Hesap**

Çeklerin ve faturaların ödendiği, ayrıca nakit avans çekilebilen kredili mevduat hesabıdır. Ayrıca hesaba para yatırıldığı anda borç otomatik olarak kapanmaktadır. Mevduat hesabında para olmasa dahi, Hazır Hesap her an ödemeler için hazır bulunmaktadır.

### **Nakit Krediler**

Kadın girişimciler, üretim süresi boyunca işletme sermayesi ihtiyacına yönelik olarak kısa vadeli rotatif, spot veya taksitli kredi imkanlarından yararlanabilmektedirler. Krediler, kefalet, ipotek karşılığı kullanılabilirdiği gibi aynı zamanda alacaklara temlik edilebilmekte, alacaklar için alınan çek / senet gibi teminatlar kullanılabilir.

### **Dış Ticaret Hizmetleri**

Garanti Bankası'nın serbest bölge şubeleri dahil güçlü şube ağı ve yaygın muhabir bağlantıları sayesinde yurtdışına gönderilecek ya da yurtdışından beklenen para transferleri hızlı ve güvenilir bir şekilde yapılabilmektedir.

### **Teminat Mektupları**

YTL veya YP teminat mektupları, çalışılan şubeye talimat verilerek istenen Garanti şubesinde teslim alınabilmektedir.

### **İşyeri Kredisi**

Yeni işyeri alımlarında 96 ay vadeye kadar TL veya dövize endeksli olarak kullanılabilen İşyeri Kredisi ile kadın girişimciler tesislerini satın alabilmektedir.

### **Paket kapsamında faydalanılan diğer ürün ve hizmetler:**

Bireysel Emeklilik, Sigorta, Garanti Leasing ve Garanti Factoring işbirliğiyle leasing/factoring, YTL veya yabancı para birimi cinsinden çek karnesi, her kullanıcı için farklı ve bağımsız limit atayabilen şirket kredi kartı (business card), çek entegrasyonu, vergi, SSK tahsilatı, otomatik ödeme ve fatura tahsilatı, Bonus card üye işyeri olarak özel fiyatlandırma, sanal POS, POS bloke bedelleri ile POS hazır hesap, Alo Garanti – Tüzel internet şubesi, şirket araçları için akaryakıt tahsilat sistemi...

Garanti Bankası'nın bir diğer farklı bireysel hizmet anlayışını da emeklilik projeleri oluşturur. Garanti Bankası'nın Garanti Emeklilik'i 2006 yılında Türkiye'nin en beğenilen bireysel emeklilik şirketi olmuştur. Garanti Emeklilik, Capital dergisi tarafından 2006 yılında Türkiye'nin en beğenilen bireysel emeklilik şirketi olarak belirlenmiştir.

Araştırma'da şirketler, 19 kriter üzerinden değerlendirilmiştir:

- Bilgi ve teknoloji yatırımları
- Hizmet veya ürün kalitesi
- Finansal sağlamlık
- Yeni ürün geliştirme, yenilikçilik
- Yönetim kalitesi
- Çalışanına sunduğu sosyal imkanlar ve haklar

- Ücret politikası ve seviyesi
- Çalışanların niteliklerini geliştirme
- Pazarlama ve satış stratejileri
- İletişim ve halkla ilişkiler
- Çalışanların nitelikleri
- Rekabette etik davranma
- Çalışan memnuniyeti
- Müşteri memnuniyeti
- Yönetim ve şirket şeffaflığı
- Yatırımcıya değer yaratma
- Toplumsal sorumluluk
- Uluslararası pazarlara entegrasyonu
- Bölgeye, ekonomiye iş gücü ve yatırımları ile katkısı<sup>64</sup>

### **3.3. Finansbank ve Garanti Bankası'nın Hizmet Sektöründeki Yeri ve Karşılaştırmalı Bir Analiz**

Finansbank da Garanti Bankası da Türkiye'nin güzide bankalarından birisidir. Her iki bankamız da Türkiye'nin yanında uluslararası bankacılık aktiviteleri göstermektedir.

Her iki bankanın da bankacılıkta hizmet sektörünün önemli olması nedeniyle, hizmet kalitelerini artırma yönünde önemli çabaları görülmektedir. Nitekim kalite yükseltim arayışları neticesinde her iki banka da yüksek bankacılık hizmeti kalitesine ulaşmış durumdadırlar.

Finansbank ve Garanti Bankası birbiriyle rekabet halinde olan iki bankamızdır. Her iki bankamızın da üstün ve zayıf olduğu yönleri olabilmektedir. Ama bununla birlikte her iki bankanın da hızla büyüdüğünü kaydetmek gerekir.

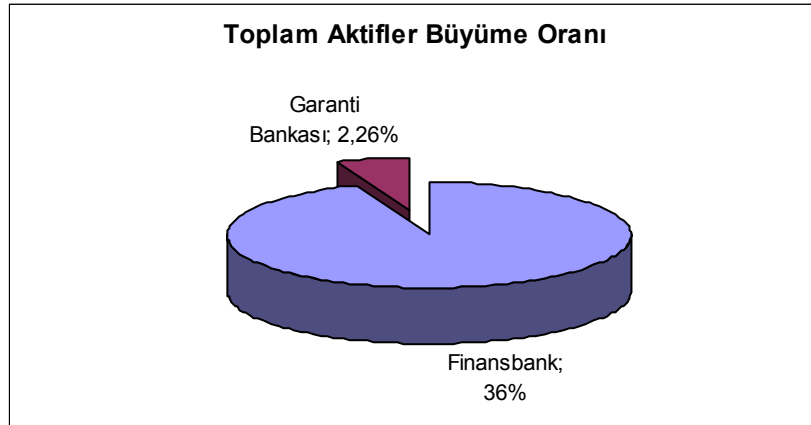
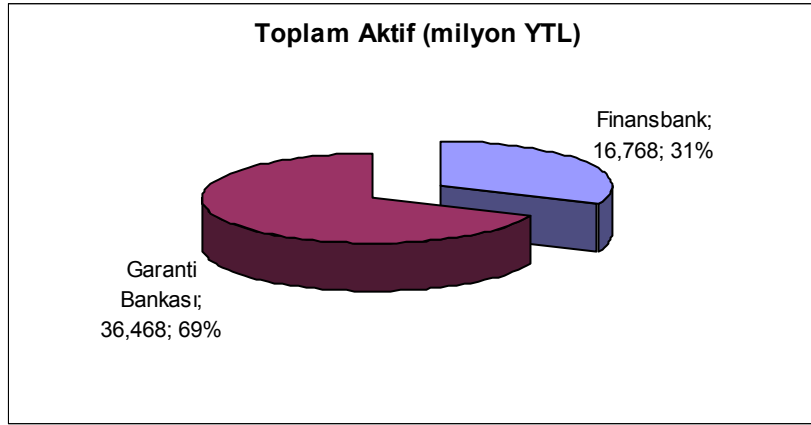
---

<sup>64</sup> <http://www.garanti.com.tr/>

Finansbank ve Garanti Bankası'nı karşılaştırdığımızda çeşitli kalemler itibariyle aşağıdaki sonuçlar görülmektedir.

### Toplam Aktif

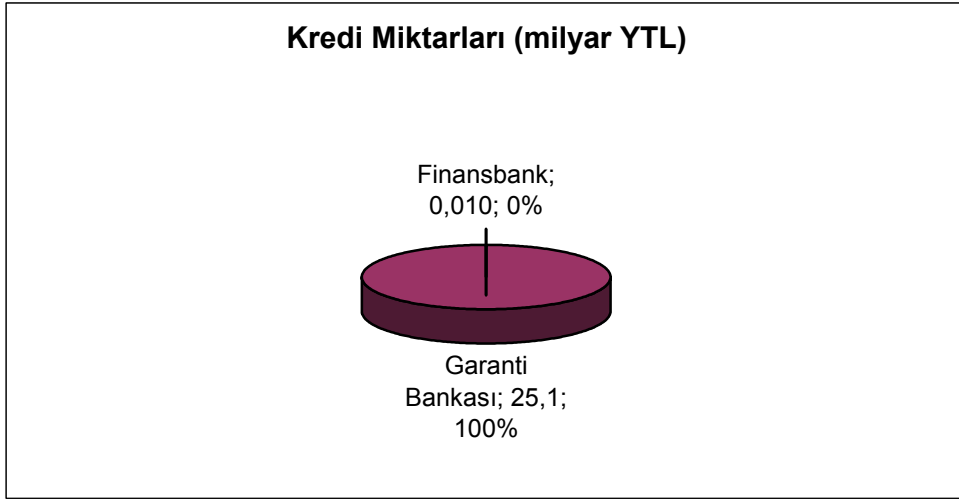
Her iki bankayı toplam aktifleri yönünden incelediğimizde Finansbank'ın toplam aktifleri itibariyle % 36 oranında büyük bir gelişme yakaladığını, diğer yanda Garanti Bankası'nın %2,26'da kaldığını görürüz. Toplam aktiflerin miktarı bakımından ise Garanti Bankası, Finansbank'tan daha öndedir. Nitekim Garanti Bankası'nın toplam aktifleri 36.468 milyon YTL iken Finansbank'ın toplam aktif miktarı 16,768 milyon YTL'dir. Finansbank'ın toplam aktiflerindeki % 36'lık aşırı büyümesi, toplam aktiflerindeki eksiklikleri giderme çabasından doğmuştur.



**Şekil 1. Toplam Aktifler**

## Kredi Miktarı

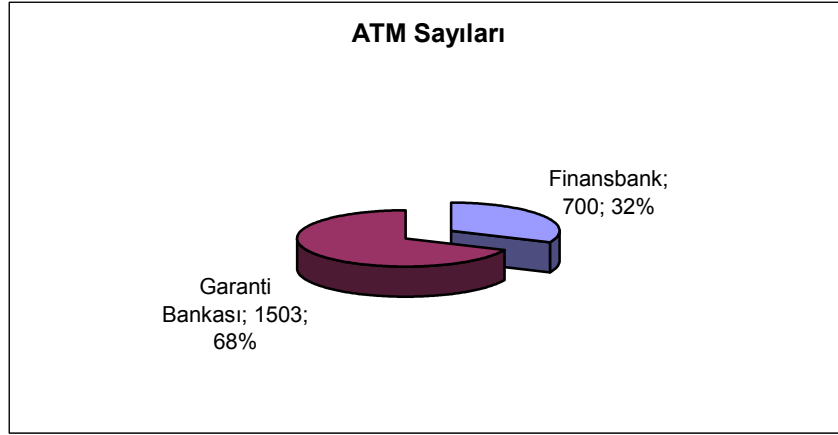
Finansbank ve Garanti Bankası'nı kredi hacimleri itibariyle karşılaştırdığımızda Garanti Bankası'nın kredi hacminin Finansbank'tan daha genişli olduğunu görürüz. Garanti Bankası'nın kredi hacmi 25,1 milyar YTL iken Finansbank'ın kredi hacmi sadece 10,128 milyon YTL'dir. Dolayısıyla arada büyük bir uçurum bulunmaktadır. Her iki bankanın kredi büyüme oranlarında da Garanti Bankası lehine bir üstünlük bulunmaktadır. Garanti Bankası'nın kredi büyüme oranı %45,8 şeklinde gerçekleşmişken, Finansbank'ın kredi büyüme oranı %33'lerde seyretmiştir.



**Şekil 2. Kredi Miktarları**

### ATM Sayısı

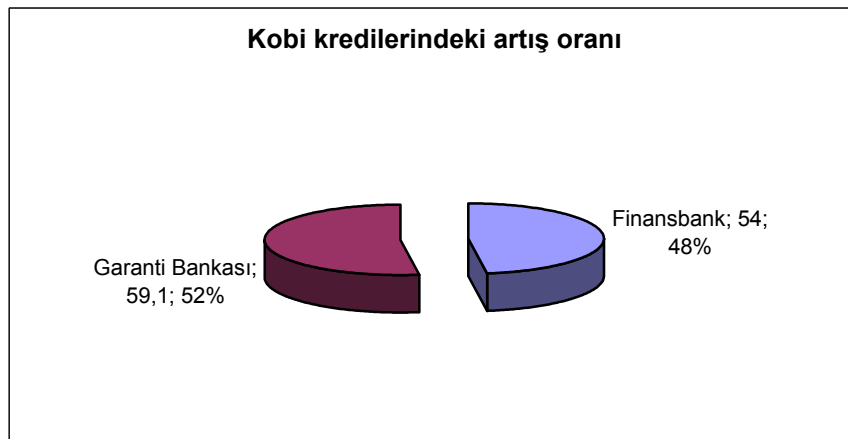
Her iki bankayı ATM sayıları yönünden karşılaştırdığımızda Garanti Bankası'nın ATM'lerinin Finansbank'ın ATM'lerinin yaklaşık 2 katı fazla olduğunu görürüz. Garanti Bankası'nın ATM sayısı 1503 iken Finansbank'ın ATM sayısı 700'dür.



Şekil 3. ATM Sayıları

### Kobi Kredileri

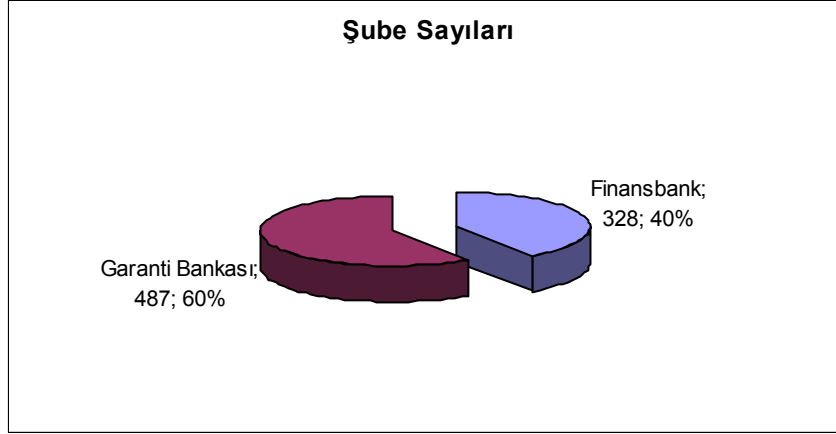
Her iki bankanın ortak özelliği KOBİ'lere destek vermeleridir. Garanti Bankası da Finansbank'ta KOBİ'leri desteklemek amacıyla krediler vermektedirler. Her iki banka da Türkiye'de bu konuda öncüdürler. Garanti Bankası'nın KOBİ kredilerindeki artış oranı %59,1 iken Finansbank'ta bu oran %54'tür. Rakamların birbirine yakın oluşu dikkat çekicidir.



Şekil 4. Kobi Kredileri

## Şube Sayısı

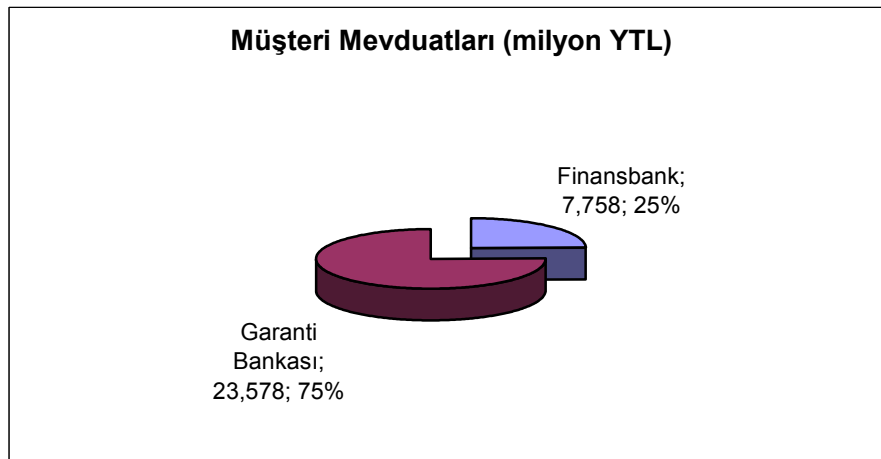
Finansbank ve Garanti Bankası'nı şube sayıları itibariyle karşılaştırdığımızda Garanti Bankası'nın 487 şubeye sahipken, Finansbank'ın 328 şubeye sahip olduğunu görürüz. Rakamlar Garanti Bankası'nın bu konuda üstün olduğunu göstermektedir.



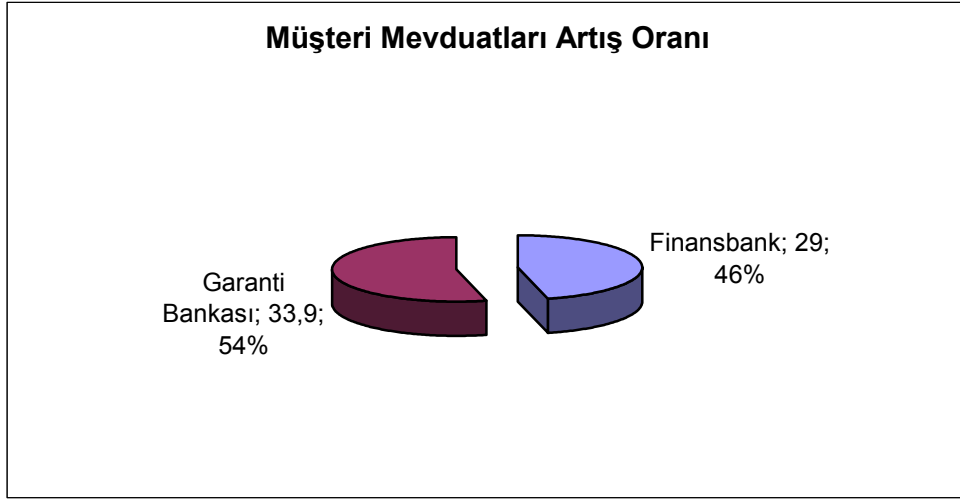
Şekil 5. Şube Sayıları

## Mevduat Hesapları

Her iki bankayı müşteri mevduatları itibariyle karşılaştırdığımızda Garanti Bankası'nın mevduat hesapları hacmi itibariyle Finansbank'ın hemen hemen üç misli bir büyüklüğe sahip olduğunu görürüz. Garanti Bankası'nın mevduat miktarı 23.578 milyon YTL iken Finansbank'ın 7,758 milyon YTL'dir. Müşteri mevduatındaki artış oranları Garanti Bankası'nda % 33,9 oranında gerçekleşmiş iken Finansbank'ta bu oran % 29 ile gerçekleşmiştir.



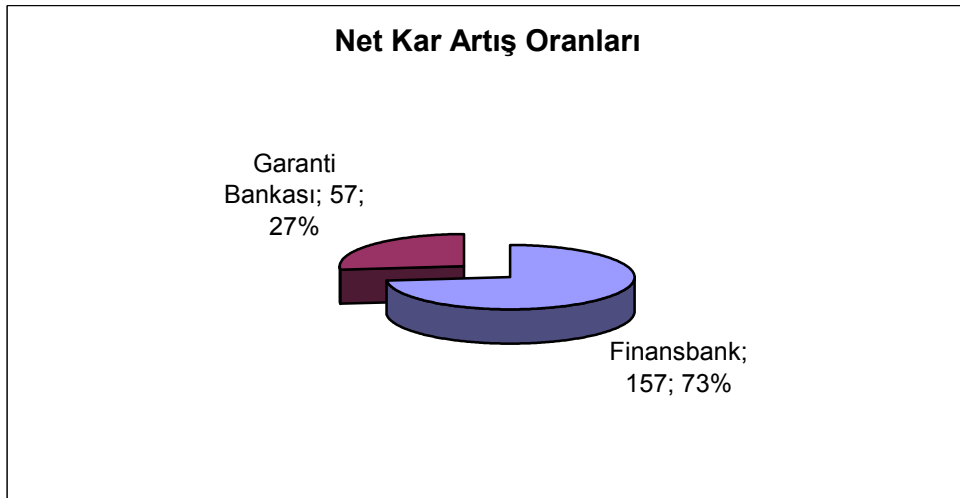


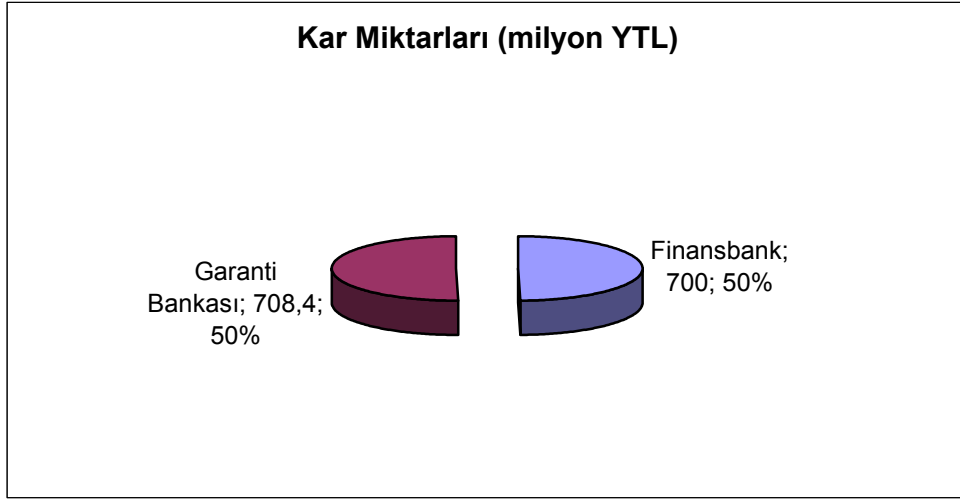


**Şekil 6. Müşteri Mevduatları**

### **Kar Miktarı**

Garanti Bankası ve Finansbank'ı karşılıklı yönünden ele aldığımızda her iki bankanın kar miktarlarının birbirine yakın olduğunu görürüz. Nitekim Garanti Bankası'nın kar miktarı 708,4 milyon YTL olarak gerçekleşirken, Finansbank'ın kar miktarı 700 milyon YTL'de kalmıştır. Net kar artış oranında ise bir farklılık görülmüştür. Nitekim Finansbank'ın net kar artış oranı %157 gibi büyük bir rakama tekabül ederken, Garanti Bankası net kar artış oranı itibariyle %57'de kalmıştır. Bu durum Finansbank'ın karlılık durumunun daha önceki yıllarda düşük olduğunu ve bankanın bu eksikliğini fark ederek bunu geliştirici stratejiler uyguladığını ve başarılı olduğunu göstermektedir.

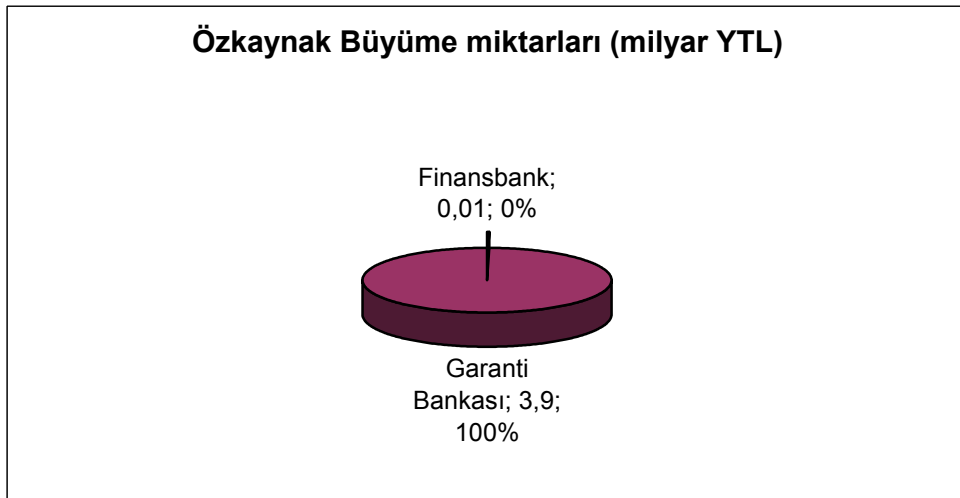


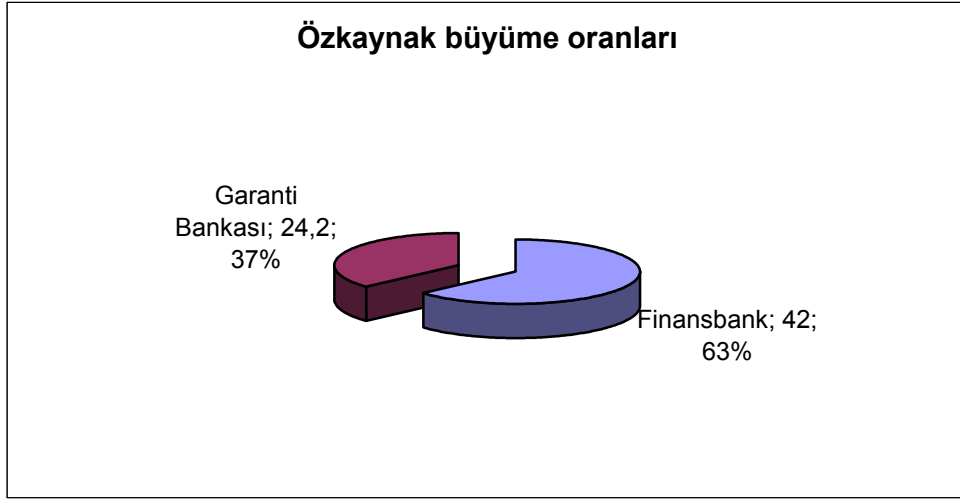


**Şekil 7. Kar Miktarları**

### Özkaynak Miktarı

Her iki bankayı özkaynakları itibariyle incelediğimizde, Garanti Bankası'nın özkaynakları itibariyle Finansbank'tan çok büyük olduğu görülmektedir. Garanti Bankası'nın özkaynakları 3,9 milyar YTL iken Finansbank'ın özkaynak miktarı sadece 1,984 milyon YTL'dir. Özkaynak büyüme oranında ise yine aksi bir durum vardır ve Finansbank'ın özkaynaklarını %42 oranıyla Garanti Bankası'ndan daha fazla büyüttüğü görülmektedir. nitekim Garanti Bankası'nın özkaynak büyüme oranı %24,2 olarak gerçekleşmiştir.





**Şekil 8. Özkaynak Büyüme Miktarları**

Bankaların Verileri	Finansbank	Garanti Bankası
Toplam aktiflerde büyüme	%36	%2,26
Toplam aktif	16,768 milyon YTL	36.468,2 Milyon YTL
Kredi büyümesi oranı	%33	%45,8
Kredi miktarı	10,128 milyon YTL	25,1 milyar YTL'ye
ATM sayısı	700	1503
Kobi kredilerindeki artış oranı	%54	%59,1
Şube sayısı	328	487
Müşteri mevduatındaki artış oranı	% 29	%33,9
Müşteri mevduat miktarı	7,758 milyon YTL	23.578,0 Milyon YTL
Kar (net) artış oranı	%157	%57
Kar miktarı	700 milyon YTL	708,4 milyon YTL
Özkaynak büyüme oranı	%42	%24,2
Özkaynak büyüme miktarı	1,984 milyon YTL	3,9 milyar YTL

## SONUÇ

Bankacılık sektöründe hizmet faktörü, bankaların büyümesinde çok önemli bir faktördür. Son yıllarda Türkiye'deki bankaların hizmet kalitelerini sürekli geliştirdikleri görülmektedir. Bankaların hizmet kalitelerini artırma gerekliliği duymalarının altında yatan gerçek, sektörde yaşanan yoğun rekabettir. Son yıllarda Türk bankacılık sektörüne giriş yapan yabancı banka ve ortaklar, Türk bankacılık sektörünün gelişmesinde, rekabetin artmasında önemli etkilere sahip olmuştur. Artan rekabet ortamında Türkiye'de bankalar birbirleriyle kıyasıya rekabete girişmiş ve bu durum banka müşterilerine yaramıştır. Bankacılık alanındaki rekabet meyvelerini bankacılık hizmetlerinde görülen kalite artışı ve hizmet çeşitlenmesiyle vermiştir. Bugün Türkiye'de faaliyet gösteren bankalar hizmet portföylerini çok geliştirmiş durumdadırlar. Örneğin günümüzde elektrik, su, havagazı faturası ödemeleri bankalarımıza yatırılabilen, insanlar zaman tasarrufu sağlamaktadırlar. Bankaların müşteri odaklı hizmetlerinden bir diğerini de firmaların çalışanlarının maaşlarının ödenmesini bankaların üstlenmesi oluşturmaktadır. Görüldüğü üzere bankalar hizmetleriyle gündelik hayatımızın içine bir hayli girmişlerdir.

Finansbank ve Garanti Bankaları'nın hizmetlerinin karşılaştırıldığı bu tez çalışmasında dikkat çekici sonuçlara ulaşılmıştır. Garanti Bankası hizmet büyüklüğü itibarıyla Finansbank'tan daha büyük bir bankamız olmakla birlikte, Finansbank son yıllardaki stratejileri, hizmet kalitesini yükseltmesiyle Türk bankaları arasında yıldızı parlayan bankamız olmuştur.

Son yıllarda hizmet kalitelerini sürekli artıran Finansbank ve Garanti Bankası'nın uluslararası arenada da Türk bankacılığını başarıyla temsil edecekleri açıktır. Bunu her iki bankanın uluslararası kuruluşlardan aldığı ödüllerden görebilmekteyiz. Her iki bankamız da uluslararası bankacılık arenasında, bankacılık sektörüne getirdikleri yenilikler ve üstün hizmet kaliteleriyle bilinmektedirler.

## KAYNAKLAR

A.Hamdi İslamoğlu, Burcu Candan, Şenol Hacıefendioğlu, Kenan Aydın, **Hizmet Pazarlaması**, 1. Baskı, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ő., Yazın Matbaacılık, İstanbul, Ekim 2006

İsmet Mucuk, **Pazarlama İlkeleri**, 13.Basım, Türkmen Kitabevi, Avcı Ofset, İstanbul 2001.

Öztin Akgüç, Dr., **100 Soruda Türkiye’de Bankacılık**, 3. Baskı, Gerçek Yayınevi, Teknografik Matbaacılık A.Ő., İstanbul Kasım 1992.

Servet Eyüpgiller, **Bankacılar İçin Banka İşletmeciliği Bilgisi**, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, T.İŞ Bankası A.Ő. Vakfı, Sözkeseu Matbaacılık Tic. Ltd. Şti., Ankara 2003.

Turgut Sungur, **Bankacılar İçin Banka Tekniği (İŞlemleri)**, 4.Baskı, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, T.İŞ Bankası A.Ő. Vakfı, Sözkeseu Matbaacılık Tic. Ltd. Şti., Ankara 1999.

<http://www.girisim.com.tr/bankatek/sayi12/kredikar.htm>, **Banka ve Para Teknolojileri Dergisi**, S:12, s. 31

Banks Association of Turkey, *Main Issues Facing The Turkish Banking Sector and Some Policy Recommendations*, Symposium, 23 February 1990.

<http://www.finansbank.com.tr/>

<http://www.garanti.com.tr/>

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

[www.visa.com.tr](http://www.visa.com.tr)

[www.mastercard.com.tr](http://www.mastercard.com.tr)

<http://www.sikayetvar.com/index.php?loc=articles&level=2&id=0&w=articles&get=page&arno=263&no=4>

[http://www.ntvmsnbc.com/news/243249.asp#BODY29\\_12\\_2003](http://www.ntvmsnbc.com/news/243249.asp#BODY29_12_2003)

[http://www.alomaliye.com/banka\\_kartlari\\_taslak.htm](http://www.alomaliye.com/banka_kartlari_taslak.htm)